

概要

北九州市DX推進計画のスローガンの1つ「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ”の具体化のため、区役所窓口業務の見直しを行うこととしている。

北九州市が、国の示す「地方公共団体の基幹業務システムの標準化」を踏まえ、必要となる区役所窓口業務を見直すにあたり、既存窓口の所管部署間の調整等を行いながら、窓口サービスの今後の在り方や導入可能ツール、システムの方方向性等についての検討を効果的に行うための支援を目的とする。

- 令和5年度当初予算: 20,000千円
- 委託予定期間: R5.8～R6.3

委託内容

標準化を踏まえ、効果的な窓口の在り方を検討するにあたり、具体的な提案、提言、助言等の必要な支援等を専門的な視点で行う。

- (1) 標準化に向けた窓口業務の在り方についての検討支援等
 - ア 標準化に対応した窓口業務全体像の提案
 - イ 既存区役所窓口の業務内容を整理・窓口業務の集約化を想定した全体構成、運用体制の提案等
 - ウ 既存窓口業務の処理手順等の課題整理、提案等 など
- (2) 標準化に対応した業務フローの整理
 - ア 受付からバックヤード業務までを含めた業務フローを整理
 - イ 区役所窓口全体のフローの作成 など
- (3) 標準化に対応した新しい窓口のモデルケース検討支援

執務室の配置、来庁者の導線等の考え方を整理した具体的な提案等

- (4) 標準化後のサービスデザインの検討支援
 - ア (1)～(3)で整理した窓口業務構成により、必要であると想定されるシステム及びツールのシステム構成及び必要経費の概算を提示
 - イ システムやツールの導入にあたっての必要な事項について調査等、仕様の検討支援
- (5) 関係部署とのヒアリング等の実施

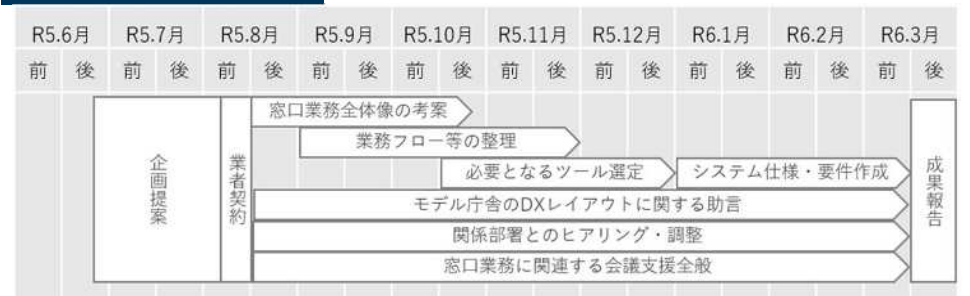
関係部署とのヒアリングの実施等
- (6) 会議等運営支援

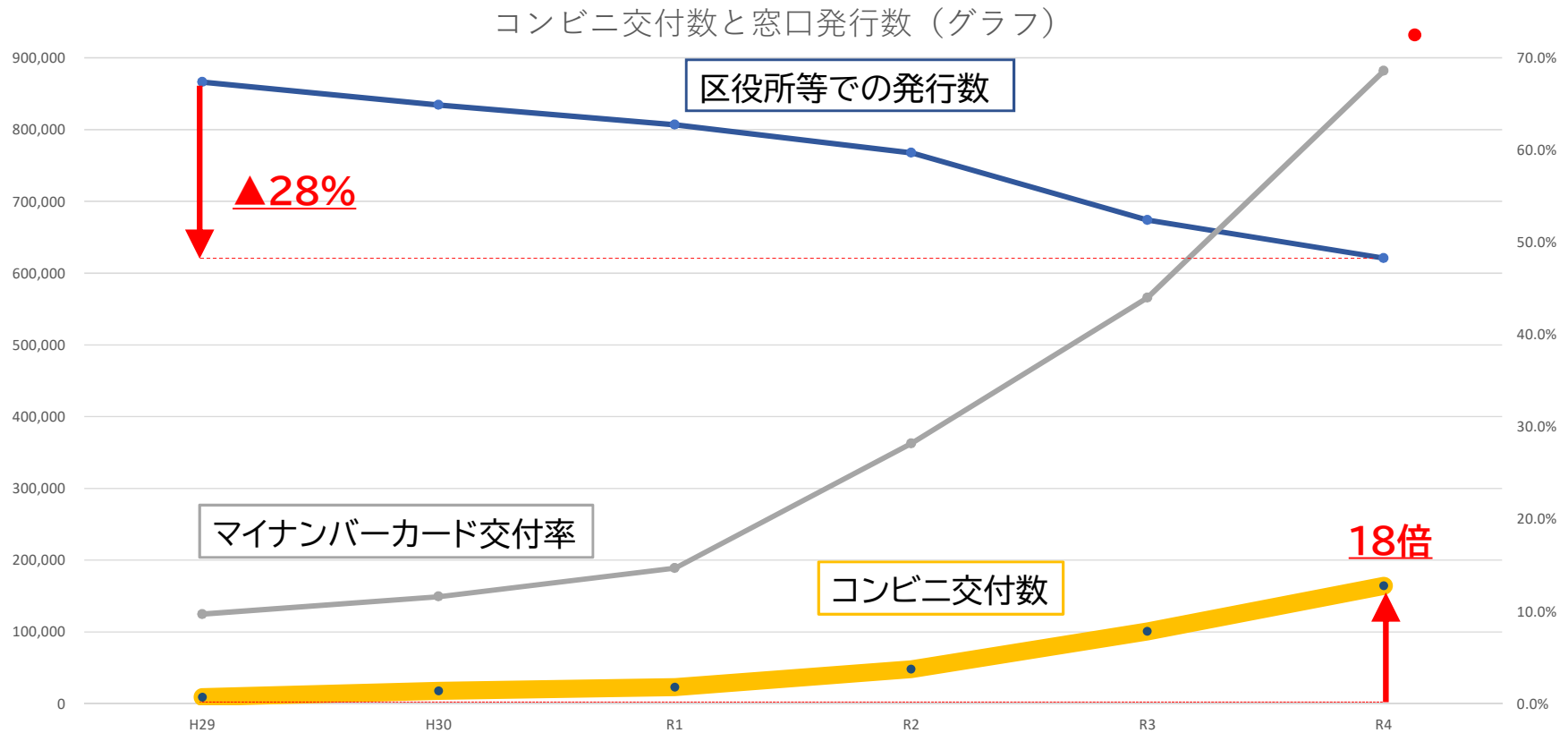
業者選定

- 公募型プロポーザル方式による特命随契を予定
- ・予算範囲内で質が優れた提案を得るため企画提案式とする。
 - ・豊富な経験と優れた能力を有する事業者を募集するため、公募型とする。(6月下旬から公募)

全体スケジュール

※検討中のものであり、確定しているものではありません。





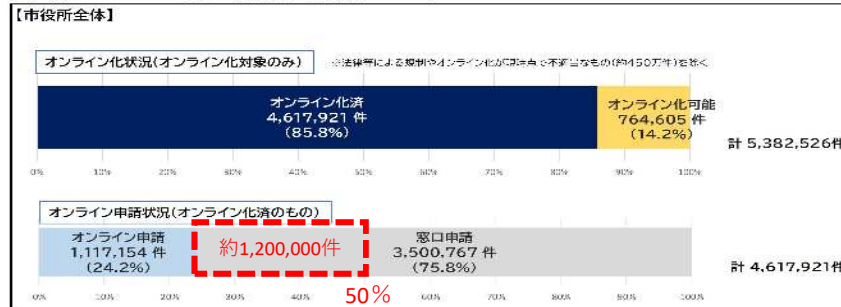
	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R4.4末
証明書発行数（区役所・出張所）	866,231	834,410	806,747	767,596	673,860	620,733	—
証明書発行数（コンビニ等）	9,048	17,676	22,794	47,935	100,747	164,182	—
マイナンバーカード交付率	9.7%	11.6%	14.7%	28.2%	44.0%	68.6%	71.6%

マイナンバーカード交付率の増加に応じて、証明書のコンビニ交付数が増加
（区役所、出張所の窓口での証明書を発行数は減少）⇒ コンビニ交付へのシフト

令和5年1月調査

※数値等は年度途中のものであり、確定しているものではありません。

1 手続きオンライン化の状況(申請件数ベース)

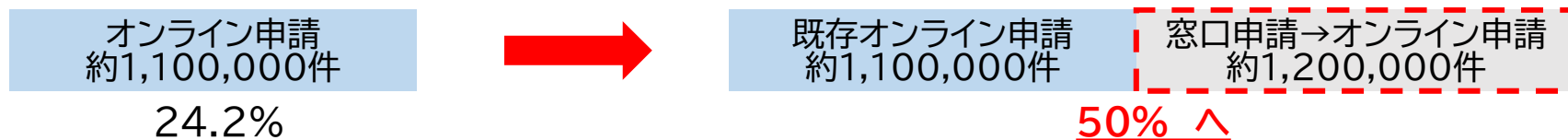


2 4大証明書の状況(年間の証明書交付件数)

住民票の写し等交付申請 【コンビニ交付】 542,135件	オンライン申請 56,574件 (10.4%)	窓口申請 485,561件 (89.6%)	市民文化センター局 戸籍住民課
戸籍証明書交付申請 【コンビニ交付】 285,546件	オンライン申請 6,182件 (2.2%)	窓口申請 279,364件 (97.8%)	市民文化センター局 戸籍住民課
印鑑証明書交付申請 【コンビニ交付】 224,055件	オンライン申請 37,991件 (17.0%)	窓口申請 186,064件 (83.0%)	市民文化センター局 戸籍住民課
市税証明書交付申請 【コンビニ交付+クラウド (オンライン審査請求)】 171,412件	オンライン申請 4,877件 (2.8%)	窓口申請 166,535件 (97.2%)	財政局 税務課
合計 1,223,148件 (オンライン申請 105,624件 窓口申請 1,117,524件)			

3 オンライン申請の状況(年間の総申請数上位10件)

【区役所】	オンライン申請	窓口申請	【区役所以外】	オンライン申請	窓口申請
軽自動車中古・申請 【同等の共通システム】 108,145件	0件 (0%)	108,145件 (100.0%)	図書館のクエスト 【独自システム(市のもの)】 548,168件	439,883件 (80.2%)	108,285件 (19.8%)
児童手当・特別給付(現況届) 【グラフター】 62,979件	43件 (0.1%)	62,936件 (99.9%)	市民センター使用申請 【電子メール】 240,531件	0件 (0%)	240,531件 (100%)
市民税・県民税申告書 【グラフター】 30,000件	0件 (0%)	30,000件 (100%)	相大ごみ収集申込手続 【独自システム(市のもの)】 126,050件	34,187件 (27.1%)	91,863件 (72.9%)
犬の注射済票交付申請 【独自システム】 28,058件	5件 (0%)	28,053件 (100.0%)	水道の使用開始・中止 (Web申請) 【独自システム(市のもの)】 99,851件	14,476件 (14.5%)	85,375件 (85.5%)
子ども医療費助成(新規) 【グラフター】 11,000件	100件 (0.9%)	10,900件 (99.1%)	ふるさと北九州市応援 寄附金申込 【クラウド、SPサービス】 96,953件	96,823件 (99.9%)	130件 (0.1%)
修繕工事受付 【独自システム】 9,600件	0件 (0%)	9,600件 (100%)	給与支払報告書納税済 【同等の共通システム】 60,734件	23,481件 (38.7%)	37,253件 (61.3%)
支給認定申請兼利用調整中等 【グラフター】 8,786件	5件 (0.1%)	8,781件 (99.9%)	給与支払報告書・特別徴収に係る給与所 得者異動届出書 【同等の共通システム】 53,066件	7,886件 (14.9%)	45,180件 (85.1%)
不在者投票用紙交付申請 【グラフター】 8,523件	60件 (0.7%)	8,463件 (99.3%)	法人市民税申告書 【同等の共通システム】 33,282件	26,927件 (80.9%)	6,355件 (19.1%)
高齢介護(予防)サービスの 支給申請 【グラフター】 8,000件	0件 (0%)	8,000件 (100%)	寄附金総額超過に係る 申告特別申請 【クラウド、SPサービス】 32,347件	0件 (0%)	32,347件 (97.2%)
固定資産販売(無料)申請書 【グラフター】 6,981件	0件 (0%)	6,981件 (100%)	点字図書館図書貸出 【電子メール】 30,563件	77件 (0.2%)	30,486件 (91.6%)
合計 282,072件 (オンライン申請 9,813件 窓口申請 272,259件)			合計 1,321,545件 (オンライン申請 643,740件 窓口申請 677,805件)		



4大証明書(上記2)と申請件数が多いもの上位10件(上記3)の窓口申請の合計約2,000,000件のうち6割(1,200,000件)をオンライン申請にシフトさせることにより50%^

概要

今年度から本格始動する区役所窓口DXの取組の一つとして、来庁した市民にマイナンバーカードの活用場面や利便性を訴求するとともに、次回の証明書発行からは近くのコンビニでも可能なことをPRすることを目的として、キオスク端末を区役所庁舎内に設置するもの。

令和4年1月に小倉北区役所、令和5年3月に門司区役所にて運用を開始しており、今年度は、小倉南区役所、若松区役所、八幡東区役所、八幡西区役所、戸畑区役所に新たに設置し、全区役所での運用を開始する。

証明書種類

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部(個人)事項証明書、戸籍の附票の写し、所得額(課税・非課税)証明書

期待する効果

- 総合案内にてキオスク端末の使い方について案内を行うことができる
⇒ キオスク端末の使い方が分からない方への使用後押し
- 各種証明書交付の分散化や手続きの円滑化につながる
⇒ 待ち時間の減少・窓口の混雑緩和
- 市民のセルフサービスにより手続きが完了する
⇒ 職員の負担軽減・業務軽減
- コンビニで住民票等を取得できることが認知される
⇒ 区役所窓口から自宅近くのコンビニへの人の流れのシフト
- マイナンバーカードの利活用場面が認知される
⇒ 未取得者へのカード普及の後押し



スケジュール

- ～R5.11 2区拡充予定
- ～R6.3 3区拡充予定

実証の経緯

デンマークは国連世界電子政府ランキングで3回連続1位のDX先進国

駐日デンマーク王国大使館と北九州市は、DX等の連携に関する覚書を締結(R4.10.25)

この覚書に基づきデンマークの企業から無償サービス提供を受けて実証実現



発券機(kitaQ DXロゴパッケージ)



窓口状況もリアルタイムに把握

窓口オンライン予約・発券サービスの特長

導入都市で共同利用する「クラウドサービス」

デンマーク首都コペンハーゲンをはじめ、世界150自治体 400都市 約1200万人が利用
→ システム構築が不要。早く、安くサービスインできる

【市民のメリット】

- ・ **スマホから窓口予約(日時指定)**で、待ち時間大幅減
当日、来庁したらスマホでチェックイン or 発券機で発券
- ・ 予約なしの方は発券機で目安時間を案内(翌日以降の予約もできる)

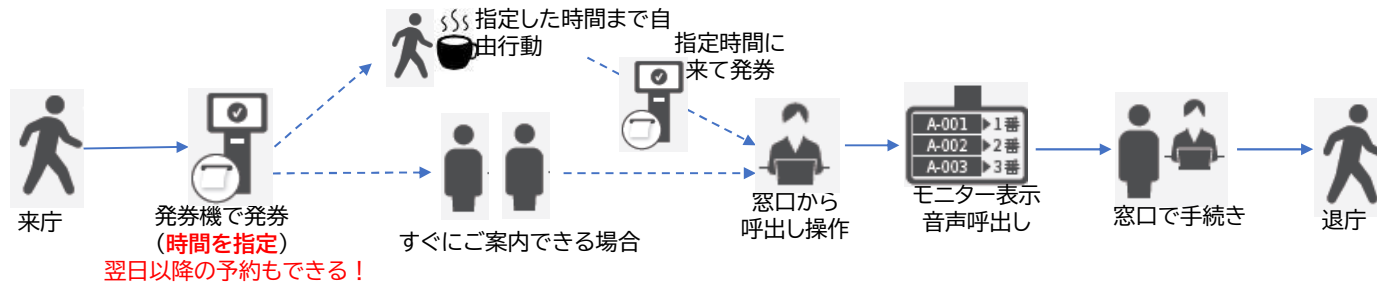
【職員のメリット】

- ・ 窓口の状況がリアルタイムに把握できる → 窓口体制に反映できる
- ・ すべての設定を市の職員が簡単に行える「**ノーコードツール**」
→ 発券画面や予約サイトなど**北九州市の一般職員2人で全て設定**

受付の流れ (3パターン)

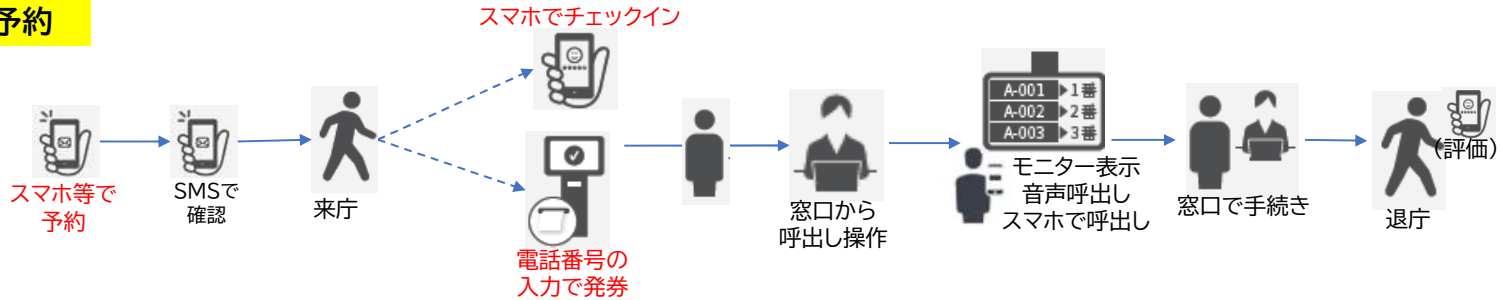
予約なし

6月6日開始



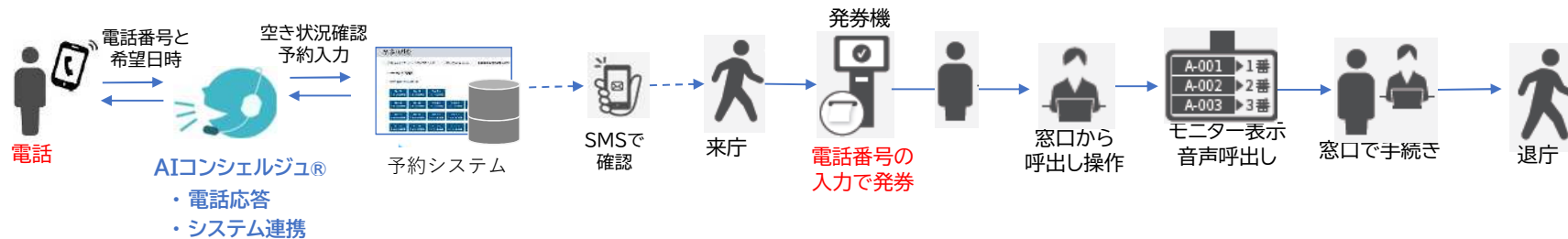
オンライン予約

6月6日開始



AI電話での予約

7月5日開始予定!

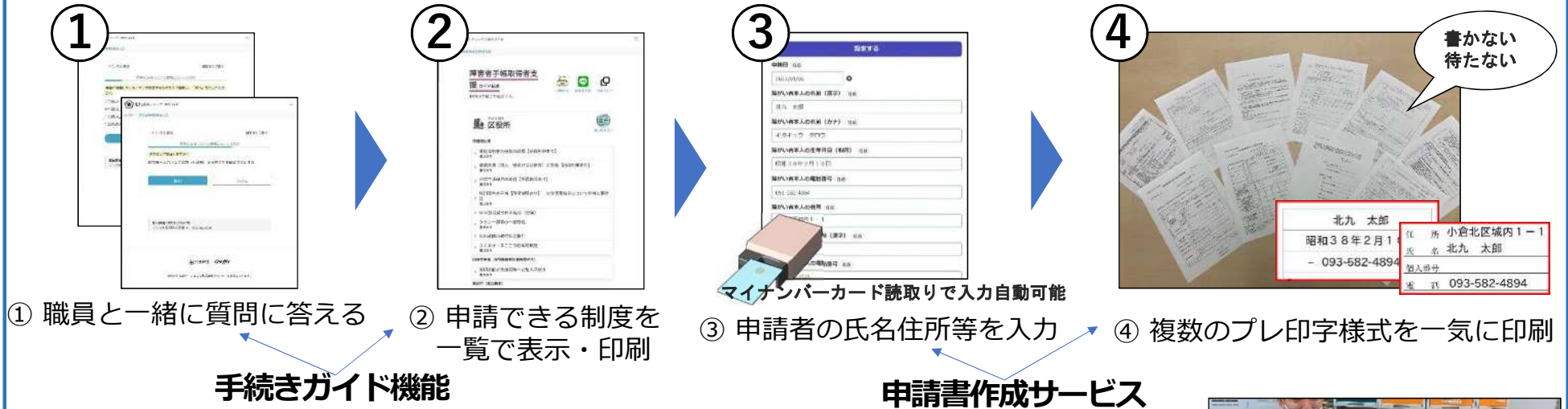


手続きガイド + 申請書作成サービスの実証

(1) R3年9月～小倉北区役所
保健福祉課で実証実験を継続中
「重度の身体障害者手帳の交付」

(2) R5年10月～ 全7区役所の
「おくやみコーナー」で利用開始
※ 申請書作成サービスのみ

※ サービス利用料が必要



◆市民サービス向上◆

【従来】全ての制度の概要を掲載した冊子、「障害福祉ガイド(120ページ)」を渡され使える可能性のある制度を順番に説明される

解決・改善

自分自身が使える制度の一覧表が提示される

※ 多数の制度のうち、どの制度が使えるのか窓口で説明を受けた紙が手元に残る

◆職員の負担軽減◆

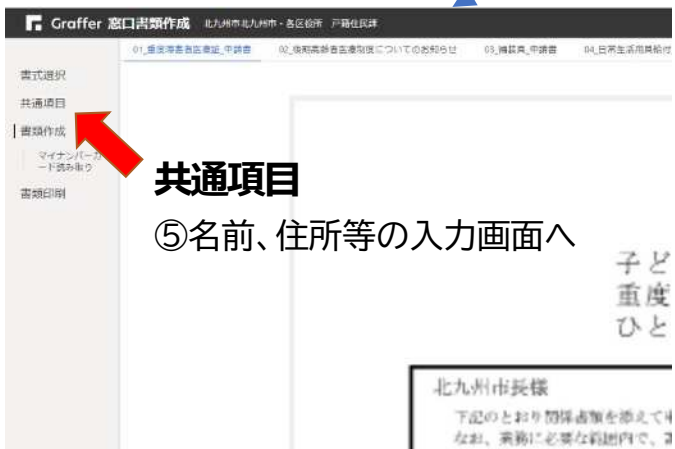
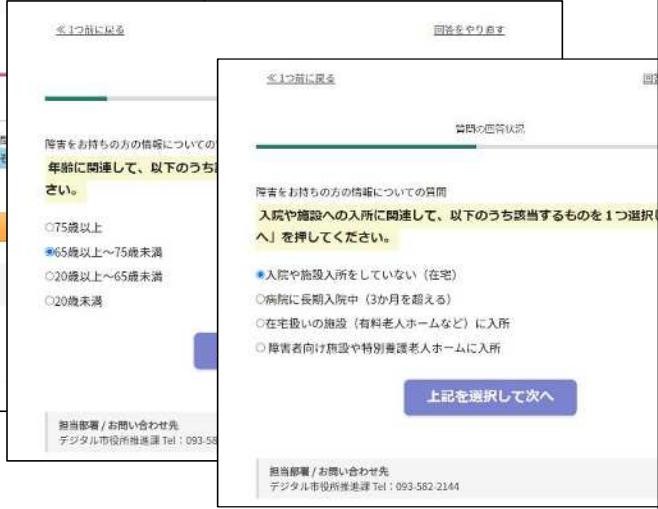
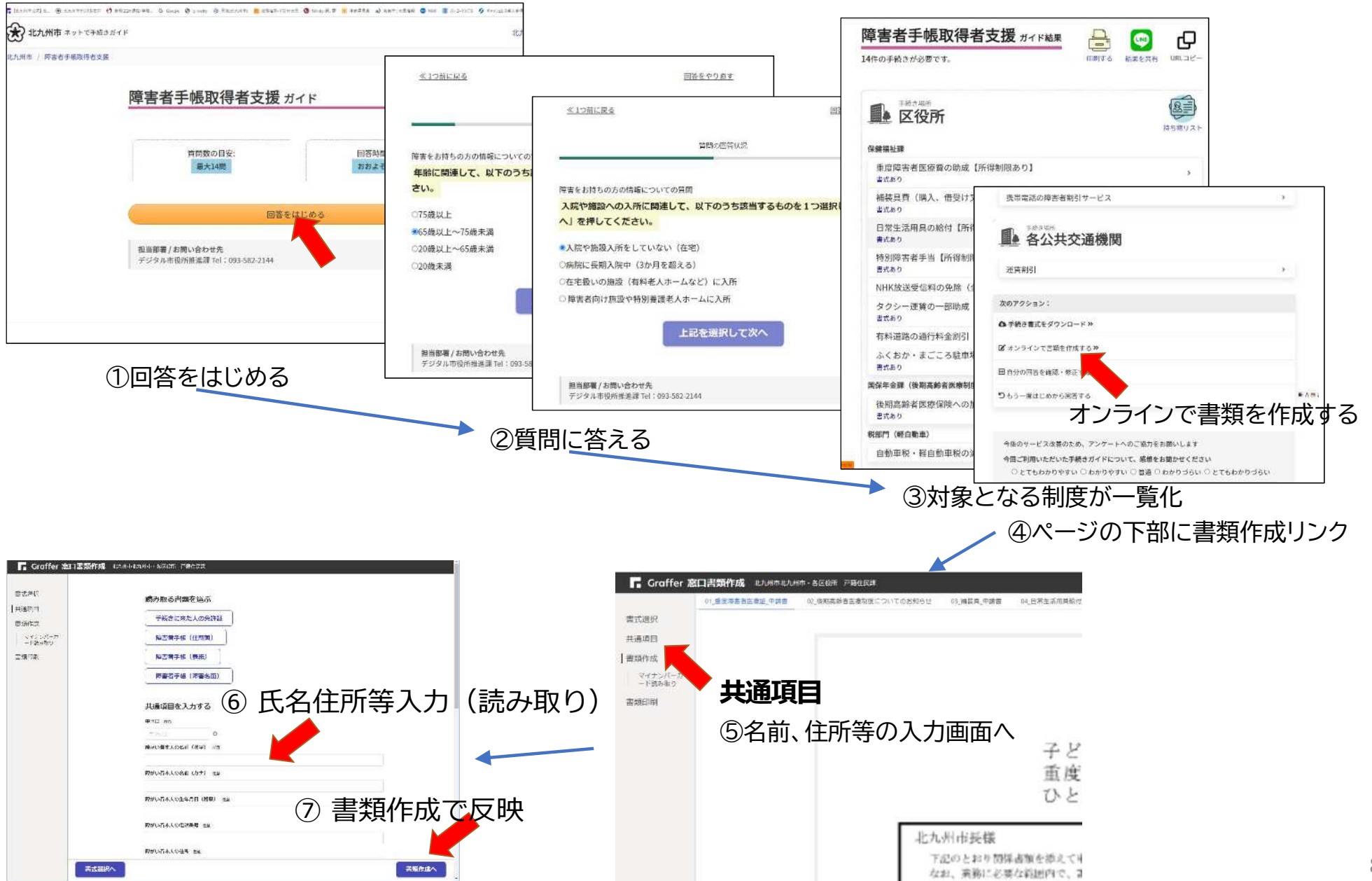
【従来】多岐にわたる制度の要件を覚え、窓口で障害者の状況を適切に確認して、漏らさず説明する必要あり(訴訟リスクも)

解決・改善

- ・多岐に渡る障害者制度を覚える必要なし
- ・案内漏れによる訴訟リスクが低減
- ・市民への説明が効率的にできる
- ※異動後間もない職員でも一定の対応可能



<画面の流れ>



事業概要

「行かなくていい」区役所の実現に向けて、リモート相談の課題等を洗い出すため、より身近な施設での実証を行う。

取組内容

区役所と施設をリモートシステムで繋ぎ、通常は区役所でしか受けていない相談を実施

【より身近な施設の要件(案)】

- 次の(1)(2)に該当する施設
- (1) 区役所及び出張所から離れている
 - (2) 住宅地から近く、市民が集まる場所
→ 大規模商業施設、市民センター 等

【対応する業務の制限事項】

- ・書類および金銭の収受が必要な業務は対応しない。
- ・リモート窓口利用者以外の市民との距離が近いこと、センシティブな内容を含む相談業務等には向かない。

- ・対応できる業務等も踏まえ、実証場所を選定予定。
- ・【業務例】 電子申請の手続きをリモート窓口でサポートする。

区役所

職員



リモートシステム

市民センター等

市民



(参考) 出張所におけるリモート相談

- | | | |
|--------|-----------------|-----------------------|
| 門司区役所 | － 大里出張所(令和3年度～) | 【保育サービスの相談、市営住宅の入居相談】 |
| 八幡西区役所 | － 折尾出張所(令和4年度～) | 【保育サービスの相談】 |
| 小倉南区役所 | － 曾根出張所(令和4年度～) | 【保育サービスの相談】 |
| 若松区役所 | － 島郷出張所(令和4年度～) | 【保育サービスの相談】 |

※検討中のものであり、確定しているものではありません。

今年度の取組

ターゲットの洗い出し

オンライン申請や窓口での一括受付に対応するバックヤードで集約処理可能な業務

約6,900業務
約216万時間

申請
受付

相談
対応

形式
審査

内容
審査

決裁

システム
入力

通知書
発行

通知書
送付

集約処理
可能な
業務

申請
受付

形式
審査

システム
入力

通知書
発行

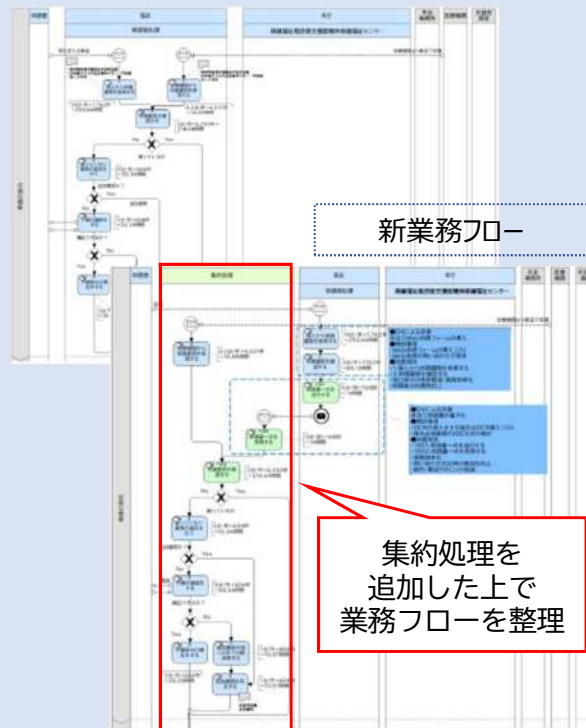
通知書
送付

効率化の検討（詳細分析）

バックヤードでの集約処理に向けた体制の検討、業務フローの整理、改善効果の試算等

- 体制の検討
- 費用対効果の検証
- 業務フローの整理等

現状の業務フロー



集約処理を
追加した上で
業務フローを整理

今後の取組（R6以降）

集約処理の実施

- R5に詳細分析を行った業務について、集約処理を実施
- R6以降も詳細分析を行ったうえで、業務を追加
- その他、定型・大量業務の集約処理は、各現場からの提案を受け、対象業務とするかどうかの調査、所管部署等との協議を経て可否を決定

詳細分析の実施

- オンライン申請や窓口での一括受付に対応するバックヤードで集約処理可能な業務について実施

【実施内容】
・集約処理可能な業務の選定
・業務フローの整理
・業務マニュアルの作成
・改善効果の試算

各現場におけるBPRの実施

- BPRに着手
【実施内容】
BPRを実施し、集約処理可能な業務については、対象業務として提案

各現場のBPR推進に向けた環境づくり

- BPR研修の実施
【実施内容】
既存の業務内容、業務フロー、ルール等を見直し再設計するBPRについて、理解を深め、その手法を学ぶ

注) 保健課、コミュニティ支援課、まちづくり整備課、総務企画課の業務、相談のみの業務、内部事務業務を除く

事業概要

デジタル技術になじみがない方にもデジタルを活用してもらうため、丁寧できめ細やかな支援を行う。
また、デジタル機器を利用しない市民に対しても、直接デジタルを意識することなく便利な行政サービスが届けられる環境づくりを行う。

取組内容

デジタル・デバイド対策の強化を図るため、従来から実施してきた「デジタル活用講座(スマホの基本的な使い方やQR決済の使い方のレクチャーなど)」及び「デジタル活用相談会(スマホの疑問等について1対1で相談)」を、文科省の補助金を活用し、拡大実施。

令和5年度予定

対象を市内の全市民センター(130館)に拡大して、活用講座、相談会を実施

(参考)

令和4年度実績

市内の市民センター・商業施設等にて実施

- ・デジタル活用講座 : 30回(30施設)
- ・デジタル活用相談会: 14回(9施設)



目 標

- R6年度の市民のインターネット利用率が85%(※R元年度74.6%)にアップすることを目指す
- 全市民がデジタル化の恩恵を受けることで、便利で豊かな生活スタイルを享受できるように

概要

国が進める情報システム統一・標準化により、基幹系業務システムのカスタマイズ抑制、システム導入・維持管理費用の削減を図るため、R7年度末を目標にガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を目指す。

併せて、従来から整備・運用しているシステム基盤の見直しを行う。

<標準化対象基幹業務(20業務)>

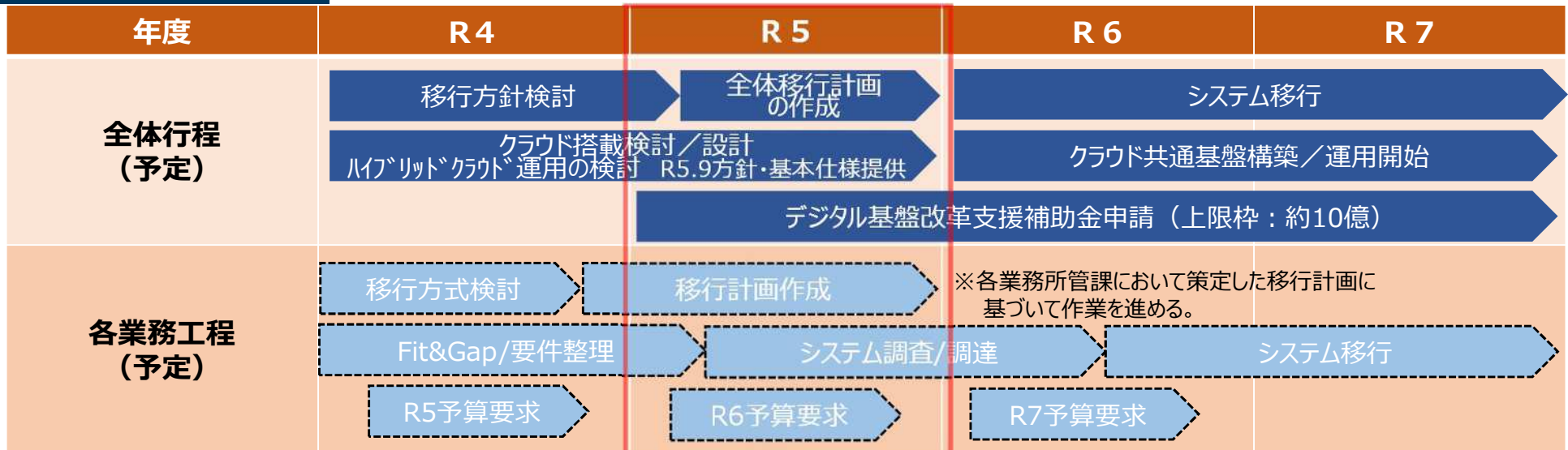
住民基本台帳	選挙人名簿管理	就学
戸籍	戸籍の附票	印鑑登録
固定資産税	個人住民税	法人住民税
軽自動車税	国民年金	国民健康保険
後期高齢者医療	介護保険	障害者福祉
生活保護	健康管理	児童手当
児童扶養手当	子ども・子育て支援	

これまでの取組

- ・体制整備(庁内説明会の開催とワーキンググループの設置)
- ・デジタル庁・総務省への要望、提案活動
- ・ガバメントクラウド活用を見据えたシステム設計研究
- ・現行業務システムの調査
- ・他政令市との意見交換
- ・現行システム基盤の追加整備
- ・政令市標準仕様の検討

全体スケジュール

※検討中のものであり、確定しているものではありません。



目標と効果

- R7年度末までに標準準拠システムへの移行を目指す。
- システムの統一・標準化を図ることで、データ移行やシステムの乗り換えが容易となり、ベンダーロックインを解消する。
- 法令改正等のシステム改修に係るコスト削減を図る

※検討中のものであり、確定しているものではありません。
バックヤード業務(集中処理)

