

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

- 市政変革(X)について、本質に迫るテーマ設定、見える化の徹底を通じて、各局区が摩擦を恐れずスピード感を持って変革に取り組む動きをリードする。
- 北九州市新ビジョン(目標年次2040年)に基づく重要政策を進めるため、計画期中の財政需要に基づき、市政変革による財源確保とメリハリをつけた予算編成を行う。
- 納税者である市民の皆様に、丁寧、迅速、正確な対応を大前提に、公正・公平な市税の賦課・徴収を行う。
- 税収構造の見える化(政策効果の検証)、未利用地等の売れる化・使える化に取り組み、歳入確保につなげていくほか、公共施設マネジメントを推進し、持続可能な財政運営を確立していく。

2 基本情報

(1)令和7年度局全体当初予算額

一般会計1,062億円(うち一般財源770億円)、特別会計1,903億円

(2)組織(部名) (R7.4.1付)

財務部、市政変革推進室、税務部、東西市税事務所

(3)所管の政策連携団体 なし

(4)所管の主な公共施設(運営方法:直営、指定管理、その他) なし

3 令和6年度局区X方針の振り返り

○全体の振り返り(総評)

設定したすべての項目について着手した。

【A領域】取組を継続し、随時対策をとる。

【B領域】令和7年度予算編成にかかる取組は完了。市政変革については新たな課題を設定する。

【C領域】将来に向けた局の使命として、取組を徹底し、継続する。

○変革が実現した課題・取組内容・市民にもたらされた効果

■ 投資的経費の適正水準の再検討

投資的経費の新たな適正水準を650億円/年程度(令和7～9年度)と設定。必要なインフラや施設の整備・維持管理等を着実に推進していくほか、市債残高の減少トレンドを維持し、財政の健全化に繋げる。

■ 公共施設リボーン対策の財源確保

公営競技事業において複数年にわたって累積してきた剰余金200億円を活用し、新たに「北九州市ボートレースによる未来のまちづくり投資基金」を設置。この活用により、長期的な視点に立って、次世代の暮らしやまちづくりに貢献する公共施設の施設整備を加速化する。

■ 未利用市有地等の売れる化・使える化

kintoneを活用した相談システム等を構築、未利用市有地の情報や課題を全庁的に共有したほか、測量等の経験豊富な職員によるサポートチームを結成し、支援開始。売却準備のスピードアップを図る。

■ 市税事務所改革(DXによる市民の利便性向上と業務集約)

原動機付自転車の電子申請サービス開始のほか、市民税申告では操作方法の動画掲載、「収入がない方」を対象としたスマホによる電子申告促進など、市税サービスの利便性を向上させた。

○取組・進捗中の項目・内容(理由)・7年度に向けた考え

■ 税収構造の見える化(政策効果の検証)、税収増加策の検討

複数年計画で進めている取組。令和6年度は一部の税目について実験的に集計・グラフ化等の分析を行った。その過程で、今後様々な政策分野に税務データを効果的に活用するためには、必要な情報を適時・簡易に抽出できるデータベースの構築が必要との課題が判明したため、その検討に入っている。

課題領域A

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
税務	来庁者が好感を持ち、職員も安心して働ける税務窓口の実現	・ オンラインアンケートの実施とフィードバック ・ 接遇マニュアルの活用による職員の個別点検・改善とカスハラ対応の組織的体制づくり

課題領域B

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
財務	市政変革と連動した令和8年度予算編成方針	・ X方針や経営分析を予算要求に反映させるための仕組みづくり
市政変革	公共施設マネジメントの推進	・ 利用者目線での課題洗い出し ・ 利用者ニーズに合わせた施設の最適化の検討
市政変革	市と政策連携団体の連携体制の確立	・ 各団体の役割見直し(再定義) ・ 市と政策連携団体の連携に関するルール見直し ・ 団体の自律的改革の実行支援
市政変革	未利用市有地等の売れる化・使える化	・ kintoneを活用した伴走型支援と効率的な予算再配当によるスピーディーな未利用地の活用 ・ 売却に不向きな未利用地等の有効活用
税務	市税事務所改革	・ 税務組織の体制強化 ・ 手続き・窓口のオンライン化推進
税務	税收構造の見える化、税收増加策の検討	・ 税務データを抽出・分析する手法の確立 ・ 事業の税收への影響の検証、税收増加につながる政策立案へ寄与
財務・税務 市政変革	市民にわかりやすい広報・周知	・ 財政状況等に関する市民の理解度調査の実施 ・ 情報発信におけるアプローチ強化

課題領域C

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
財務・税務	将来にわたる持続可能な財政の確立	・ 市債残高等の改善(政令市平均レベル) ・ 基金残高の必要規模の維持

【凡例】

○課題領域

A ・行政サービス現場改善にかかる課題

B ・課題の掘り起こし が済み、変革の実行段階にあるもの
 ・課題の掘り起こしを更に進め、実行段階へ繋げていくもの

C ・将来を見据えて、今から着手しなければならない課題

課題A 来庁者が好感を持ち、職員も安心して働ける税務窓口の実現【政策分野：税務】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:低】 【緊急度:高】

②課題の内容

- ・ 市民(顧客)満足度を高める観点から、職員の接客意識を高め、かつ維持するとともに、来庁者からのご意見や要望を適切に踏まえた窓口対応を実現する必要がある。
- ・ カスタマーハラスメントと思われる著しい迷惑行為や理不尽な要求から職員の健康と安全を守るとともに、利用者にも安心して相談しやすい窓口であるために、税務職員としての適切な対応を明確化し、組織的に実践する必要がある。

③課題の背景や現状

- ・ 税務部門は財政・変革局の職員数の約8割を占め、市民と接する機会が最も多い。
- ・ 窓口対応に関して、「市民のこえ」等を通じた苦情や要望が随時寄せられている。
- ・ 特に接客件数の多い市税証明窓口において、顧客満足度の向上が求められる。
- ・ 令和6年10月末から、来庁者を対象に税務窓口に関するオンラインアンケートを実施しており、総合的な満足度についての回答は「満足」85%(112件)、「不満」4%(5件)、「どちらでもない」11%(15件)で、特に「身だしなみ」や「話し方・接客態度」については90%前後が「良い」と回答するなど、高い評価をいただいている(令和7年5月末までの約半年間の集計結果)。
- ・ その一方で、特定職員の接客に対する苦情のほかに、役所の設備やシステム等の不便さ、窓口の奥にいる職員の態度などに関するご意見も寄せられており、来庁者から好感を持たれる税務窓口の実現には、職員ごとの更なる意識改革に加え、窓口を取り巻く環境整備に取り組む必要がある。
- ・ カスタマーハラスメントと思われる事例が複数発生し、職員が対応に苦慮するとともに、心的負担が増していることから、組織的な対応によって職員を守る体制を整える必要がある。

④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

- ・ 「民間企業(デパート・銀行など)の窓口と同等レベル」と感じていただける接客対応を実施
- ・ 「苦情ゼロ、トラブルゼロ」を掲げ、市民が安心して相談できる窓口づくり

⑤令和7年度の実施内容(四半期間隔)			
(1)オンラインアンケートの実施とフィードバック			
・ 来庁者を対象としたオンラインアンケートを常時実施し、職員へフィードバックして意識改革			
・ アンケートの回答から得られた具体的な問題点等を順次解消			
第1四半期(4~6月)	第2四半期(7~9月)	第3四半期(10~12月)	第4四半期(1~3月)
・ アンケート実施・活用(毎週・月次・半期の集計とフィードバック、個別意見等への対応など)			
(2)接客マニュアルの整備と活用			
・ 実例を教材とした個別対応や、カスハラ対応の考え方等について掲載したマニュアルを作成し、職員個々の接客実態を点検・改善するとともに、カスハラへの組織的対応の体制を整備			
第1四半期(4~6月)	第2四半期(7~9月)	第3四半期(10~12月)	第4四半期(1~3月)
・ マニュアルの整備	・ マニュアルの活用(各職員の接客点検、カスハラへの組織的対応など)		

課題B 市政変革と連動した令和8年度予算編成方針【政策分野：財務】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】 【緊急度:高】

②課題の内容

毎年度の予算編成を行っていくにあたり、局長マネジメント予算枠等の仕組みによる各局の予算要求と変革方針との紐づけが必要である。

③課題の背景や現状

市政変革推進プランの基本原則に「3つの重点戦略(「稼げるまち」の実現など)への財政の模様替え」を掲げており、それを進める予算編成の仕組みが必要である。

そのため、令和7年度予算編成方針において、「局長マネジメント予算枠」を拡充し、各局室に配分された予算枠の範囲内で、「新規・拡充事業の計上」と経営分析等に基づく「事業見直し」をセットで提案することを前提とし、各局自らが「財政の模様替え」を行う仕組みを構築した。

【令和7年度予算編成における取組によって確認した課題】

- ・ 令和7年度予算において、各局が「財政の模様替え」を行っているが、局のX方針や経営分析などが予算要求に具体的にどのように反映されているか分かりづらい点があった。
- ・ 市税収入が過去最高となるなど、一般財源は前年度と比べ増加したものの、福祉医療関係経費の伸びや物価上昇などの膨張圧力が一般財源の伸びを上回り、収支ギャップが拡大したため、財源調整用基金が151億円と、前年度より24億円取崩し額が増加している。

今後も膨張圧力が続くことが見込まれる中、財源調整用基金の取崩し額を増加させないためには、局長マネジメント枠内において、抜本的な事業見直しや自ら稼ぐ仕組みづくりが必要不可欠。

④目指す成果 -市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感)-

市民ニーズの変化を把握している各局自ら「財政の模様替え」を行うことで、官民がお互いに切磋琢磨するような事業スキームへの転換などが図れるなど、ユーザー目線・思考で、民の力を最大限に引き出す政策に転換することが可能となる。

【令和7年度予算編成における取組例】

スタートアップ企業への支援において、「補助金交付」から「出資」に手法を切り替えることで

- ・ 「出資」では、企業が成長した場合、市が投資リターンを得られること
- ・ 「出資」を受けた企業は、ファンドのノウハウ、情報、人材を活用できること

など、官民両方にメリットがある事業スキームへの転換を図った。

⑤令和7年度取組内容(四半期間隔)			
下記を踏まえた令和8年度予算編成方針の明示			
・ X方針や経営分析を予算要求に反映させるための仕組みづくり			
・ 局長マネジメント枠の配分額の設定(各局室の一般財源の状況を勘案)			
第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
	・ X方針や経営分析を予算要求に反映するための仕組みづくり ・ 局長マネジメント枠の配分額設定	・ 令和8年度予算編成方針の明示	

課題B 公共施設マネジメントの推進【政策分野：市政変革】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：高】 【緊急度：高】

②課題の内容

公共施設の持続的な運営に加え、施設の価値を最大限発揮させ、新たな価値を創出するという新しい公共施設マネジメントの方向性に基づき、利用者ニーズの変化に合わせた施設の最適化を行い、施設の利便性・魅力・質の向上を目指していく必要がある。

③課題の背景や現状

令和6年10月のX会議において、新たな公共施設マネジメントの考え方を示し、その後、市政変革のサービスモデルグループの事業分析として一部施設のあり方の検討を行い、市営住宅や青少年施設、環境施設などでは一定の成果を得たところである。

一方で、新たな公共施設マネジメントの取組に向け、各施設の点検を行ったものの、

- ・利用者数の増減など利用者ニーズの変化がみられる
- ・老朽化が進行しており、将来、大規模改修が必要
- ・物価高騰などの影響により、運営費が年々増加している

などの課題はあるが、各局からは現状維持・更新と意思表示された施設が一定数存在した。

財政・変革局として、こうした課題を抱える施設については、施設毎の利用状況の実態把握や、民間事業者へのサウンディング、他都市事例の調査などを通じて、各施設の価値を最大化できるよう仮説を作成しつつ、仮説を踏まえた幅広い視野での検討が必要だと考えている。

④目指す成果 - 市民にとって何が変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

課題を抱える施設について、社会情勢や利用者ニーズの変化に応じ、常に利用者の利便性が高く、魅力的なサービスを提供する施設であり続ける。

⑤令和7年度の取組内容(四半期間隔)			
・ 令和6年度の施設点検結果を踏まえ、改めて全施設へ分析調査を実施し、持続可能性に課題がある施設や、さらなる価値の向上が見込まれる施設などを中心に、積極的に変革に取り組む対象施設を絞り込む。 ・ 対象施設について、所管部局と協力しながら、施設毎に利用者の実態把握などの現状評価を行い、利用者目線での課題を洗い出す。 ・ 民間へのサウンディング調査や有識者・他都市へのヒアリングによる事例調査などを踏まえ、対象施設の利用者ニーズに合わせた仮説の提示、施設所管部局による最適案の検討を行う。 ・ こうした検討を踏まえ、施設分野毎の方針を策定する。			
第1 四半期（4～6月）	第2 四半期（7～9月）	第3 四半期（10～12月）	第4 四半期(1～3月)
・ 全施設への調査実施 ・ 有識者・他都市事例の調査や研究 ・ 各施設の利用実態の把握と課題の洗い出し ・ 各局への利用者ニーズに合わせた仮説提示	・ 有識者・他都市事例の調査や研究 ・ 各局へ提示した仮説に対しての変革案協議	・ 変革対象施設の所管部局における最適案の検討	・ 各個別施設の将来のあり方を検討し、施設分野毎の方針を策定

課題B 市と政策連携団体の連携体制の確立【政策分野：市政変革】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス【インパクト:高】【緊急度:高】

②課題の内容

これまで「外郭団体」として管理してきた市の関連団体を「政策連携団体」と位置づけ直し、市とは異なる組織特性を生かした、団体だからこそできる質の高い市民サービスを実現する。
そのために、各団体と市が共同して、市民ニーズや社会経済情勢の変化に照らした、団体の「これからの役割」を明確にし(役割の再定義)、その役割に基づいた事業を実行していく必要がある。
合わせて、各団体において適切に経営行動が行える体制整備(専門人材登用等)や、政策連携団体に関する市の内部ルール(各種承認事項)の見直しを行う必要がある。

③課題の背景や現状

令和7年1月のX会議で、政策連携団体(旧:外郭団体)について、政策を担う「担当局(市)」と公民連携のパートナーとする方向性を示し、今後団体の役割を再定義(強化・縮小)し、その役割に応じた組織体制の強化を進めることを打ち出した。
また、令和6年10月から令和7年2月にかけて、外郭団体へのヒアリングを実施し、質の高い市民サービスを提供するうえで、団体が直面している真の課題(マネジメント、ガバナンス関連)を抽出し、今後の見直しの視点として整理を行った。
さらに、外郭団体に対する管理、指導調整事項を定めた財政・変革局の要綱について、これからの市と政策連携団体の関係性(パートナー)に則した内容に改正した(令和7年4月)。
引き続き、団体ごとに直面している課題に向き合いつつ、団体毎の役割・特性等に応じたパートナーシップを構築するための仕組みづくりを進めていく必要がある。

④目指す成果 - 市民にとって何が変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

・ 特定分野での人事ローテーション・キャリア形成を通じ、各職員が深い知見・経験を生かして団体事業を企画・実行する(加えて、その環境に魅力を感じ、市域を超えて人材が集まる)。
・ 市内外の外部専門人材を役員や管理職、アドバイザーなど柔軟に登用し、その高度な専門性を生かして団体経営・事業執行を行う。
などにより、市組織では成し得ない質の高いサービスを市民が実感できるようになる(他自治体では、例えば文化分野でハイクオリティな興行が実現するなどの成果が上がっている)。

⑤令和7年度取組内容(四半期間隔)

(1)各団体の役割見直し(再定義) ・ 昨年度実施した団体ヒアリングの結果を踏まえ、団体担当局に対し、各団体が担うべき役割に関して検討すべき事項を提示する。 ・ 団体担当局や団体による検討結果については、外部有識者の意見も聞いた上で、年度内に各団体の改革案(拡大・縮小等)について市の方針を決定する。			
第1 四半期 (4～6月)	第2 四半期 (7～9月)	第3 四半期 (10～12月)	第4 四半期(1～3月)
・ 団体担当局に検討事項を提示、担当局で団体の役割を検討	・ 団体担当局の検討結果集約、論点整理 ・ 市内部説明	・ 有識者の意見聴取 ・ 市内部協議	・ 各団体の改革案について方針決定 ・ 連携協定の締結

課題B 市と政策連携団体の連携体制の確立【政策分野：市政変革】

⑤令和7年度の取組内容(四半期間隔)

(2)市と政策連携団体の連携に関するルール見直し ・ 従来の要綱を改正し、市が政策連携団体に関与する基準を見直す。 ・ 市から団体への人的・財政的支援の基本原則を定める。 ・ 団体の変革状況を客観的に評価する会議体を設ける。			
第1 四半期（4～6月）	第2 四半期（7～9月）	第3 四半期（10～12月）	第4 四半期(1～3月)
・ 要綱改正 ・ 人事課・財政課協議	・ 評価会議設置(以降、 団体変革を評価)	・ 人的・財政的支援の 基本原則策定	・ 各団体の人的・財政 的支援の内容整理
(3)団体の自律的改革の実行支援 ・ 昨年度実施した団体ヒアリングの結果を踏まえ、団体担当局を通じ、各団体のガバナンス(外部 人材登用、区分会計等)について検討すべき事項を提示する。 ・ また、団体の業務運営上の課題に対する相談窓口や団体相互の連絡会議を設けるとともに、 好事例をX会議等で発信する。			
第1 四半期（4～6月）	第2 四半期（7～9月）	第3 四半期（10～12月）	第4 四半期(1～3月)
・ 団体担当局を通じ検 討事項提示、団体で検討	・ 団体の検討結果集約 ・ 相談窓口設置	・ X会議で好事例紹介	・ 連絡会議開催

課題B 未利用市有地等の売れる化・使える化【政策分野：市政変革】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:低】 【緊急度:低】

②課題の内容

未利用の市有地・施設の民間活用促進や、市の財源確保のため、「商品」としてPRするための情報の磨き上げ、市有地購入者のニーズに対応できる入札スケジュールの設定等を行う必要がある。
また、活用可能な状態とするための、測量・埋設物調査等の準備作業等についてスピード感をもって取り組む必要がある。

③課題の背景や現状

- ・ 未利用市有地(一般会計)は令和5年度で約400件、約85万㎡あり、早期に売却することにより、都市の活性化や市の歳入確保に貢献できる。
- ・ 令和6年度の売却実績は、10件・約5.2億円(有償所管換分 約1.1億円を含む)となった。これは、従前の文字情報を中心とした紹介冊子から、視覚に訴えるカラー写真を多用したチラシ作成やフリーペーパーへの掲載等、市民への情報提供のあり方を見直すことで、入札物件については前年度から5件(125%)のアップ、約1.2億円(45%)の歳入アップにつながった。
- ・ 金融機関(4社)・デベロッパー(5社)等と連携強化・情報共有した結果、新たな課題として、これまでは、広報開始から入札参加申し込みまでの期間が短く、事業計画や融資の検討等の時間的余裕が欲しい、との意見があった。
- ・ 測量・埋設物調査等の手続き事務に不慣れな部署では、売却準備が円滑に進んでいない状況。

④目指す成果 – 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) –

- ・ 未利用市有地等の売れる化・使える化によって、これまで以上の歳入確保につなげる。
- ・ 市民のニーズにマッチした、視覚に訴えるような売却情報の提供と入札スケジュールの設定。
- ・ 経験豊富な職員のサポートによる伴走型支援を実施するほか、測量予算を集約計上し、各局へ再配当する仕組みへの転換により、売却準備をスピードアップさせる。
- ・ 売却に不向きな未利用市有地を、地域活動の場として活用してもらう等の有効活用を進める。

⑤令和7年度の実施内容(四半期間隔)

(1)早期段階から活用方法を検討する体制の構築

- ・ 公共施設マネジメントに基づき、未利用の市有地・施設の発生を事前に把握し、早期段階から今後の活用方法を検討する体制を構築する。

第1四半期(4～6月)	第2四半期(7～9月)	第3四半期(10～12月)	第4四半期(1～3月)
・ 関係課(土地所管課を含む)から今後発生する未利用市有地等を含む情報を収集		・ 関係課と役割を整理	・ 今後の体制を協議 ・ 次年度に向けた調整

課題B 未利用市有地等の売れる化・使える化【政策分野：市政変革】

⑤令和7年度取組内容(四半期間隔)

(2)売却に不向きな未利用市有地等の有効活用 ・売却に不向きな未利用市有地等について、市民・事業者から情報収集を行い、活用の意向がある地域の担い手を発掘するなど、有効活用の可能性を探る。			
第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・対象地をリストアップ	・市民・事業者へヒアリングを実施し、提案を収集	・収集した提案の中から、活用につなげられる可能性を精査	・精査した内容を基に方向性を決定
(3)kintone を活用した伴走型支援と効率的な予算再配当の仕組みへの転換 ・kintoneを活用し、未利用市有地の情報・課題を共有し、経験豊富な職員によって技術的なサポートを実施する。 ・測量予算を市政変革推進室で集約計上し、必要時に各局へ再配当する仕組みへと転換し、売却準備のスピードアップを図る。			
第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・未利用市有地等の情報や課題を共有 ・測量等予算を再配当する仕組みへ転換	・サポート、予算再配当の実施		・次年度の情報と課題の整理

課題B 市税事務所改革（DXによる市民の利便性向上と業務集約）【政策分野：税務】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】 【緊急度:高】

②課題の内容

「スマらく区役所サービスプロジェクト」の一環として、組織の体制強化とDXに取り組むことでBPRを行い、事務の効率化と市民サービスの向上を目指して税務業務を変革する。

また、市政運営の根幹である市税をよりいっそう適正・公平に賦課徴収するために、税務職員の専門性を高め、持続可能な税務組織を形成する必要がある。

③課題の背景や現状

- ・ 現行の組織体制のままでは、市民サービスの維持、職員の勤務管理が難しい。
- ・ 単に5区の税務課を廃止すると、申告等の手続きが必要な市民は、小倉または黒崎の市税事務所へ足を運ぶ必要が出てくる。改革によって市民サービスを後退させることのないよう、新たな窓口サービス機能を構築する必要がある。

④目指す成果 – 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) –

5区税務課業務を区役所窓口へ移管し、東西市税事務所へ集約・改組(令和8年中を予定)。

< 「スマらく区役所サービスプロジェクト」に沿った取組 >

- ・ 市民税の電子申告の促進
- ・ 窓口オンライン予約サービス
- ・ デジタルツールを活用した「オンライン窓口」を区役所に設置

< 市民サービスの向上 >

- ・ これまで住所地の区役所でのみ受付されていた手続きや税務相談が、テレビ会議システムを活用した「オンライン窓口」になるため、どの区役所でも手続等が可能となる。
- ・ システム改修やオンライン入力操作動画を作成することで、オンラインでの申請や税の申告がしやすい環境をつくり、「行かなくていい」市役所づくりを加速させる。
- ・ 税務課が廃止される5区では、税証明の発行業務を市民課へ移管後、市民課で一般的な税証明を発行するため、市民は一つの窓口で証明書を受け取ることができる。

⑤令和7年度の取組内容(四半期間隔)

(1)市民税の申告手続きのオンライン化の推進

- ・ 令和6年度に行った「収入がない方」の手続きオンライン化の推進を引き続き実施する。
- ・ 令和8年1月に全自治体統一の「市民税申告システム」の稼働に向けて、収入の有無に関わらず申告のオンライン化を推進することで「行かなくていい」窓口を実現する。
- ・ 申告データを基幹業務システムと連動するようシステム改修を行うなど、BPRにより事務処理の効率化を図る。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ チラシ改善案及び配布先の検討、配布	・ チラシの配布 ・ 広報の検討 ・ システム改修	・ 事務処理手順見直し ・ 広報資料の作成(チラシ、動画など)	・ 「市民税申告システム」稼働 ・ 広報資料の配布(チラシ、動画など)

課題B 市税事務所改革（DXによる市民の利便性向上と業務集約）【政策分野：税務】

⑤令和7年度取組内容(四半期間隔)

(2)市税オンライン窓口の設置に係る検討・作業着手 ・ 税務課業務の集約後、さらなる市民の利便性の向上を図るために設置する市税オンライン窓口について、窓口で使用するテレビ会議システムの選定や業務内容など具体的な検討を行う。			
第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ テレビ会議システムの研究 ・ 関係部署との協議	・ 設置場所決定 ・ 仕様書策定着手	・ 業務マニュアル策定着手	・ WTO入札準備着手
(3)証明書発行等に関するBPR ・ 市民の利便性向上のため、「市税証明の郵便・オンライン請求業務」について、オンライン請求の範囲の拡大(法人からの請求を対象に追加)を行う。 ・ 同様のノンコア業務である「相続人調査業務」とともに委託化を含む業務改善を進める。			
第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ 現状分析	・ 課題の洗い出し ・ 現状の中間報告	・ 改善策の検討 ・ マニュアルの作成	・ マニュアルの確認 ・ 有効性の検証
(4)窓口オンライン予約サービスの開始 ・ 「スマらく区役所サービスプロジェクト」の一環としての全市への運用拡大に合わせて、全区の税務窓口において予約サービスを開始する。			
第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ 先行区(小倉北)の利用状況の共有 ・ 全市受付開始	・ 受付件数や対応時間などに応じた設定変更		

課題B 税収構造の見える化（政策効果の検証）、税収増加策の検討【政策分野：税務】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】 【緊急度:低】

②課題の内容

- ・本市が実施した事業の効果を検証するとともに、今後の政策決定をする際の判断材料の一つとして、「税収への影響」を活用してはどうか。
- ・EBPM(証拠に基づく政策立案)を推進する観点から、税収構造や課税実態といった税務の視点で市の現状を分析し、効果的・効率的な行政運営に活かすことで、将来の歳入確保(税源の涵養)に繋げることができないか。
- ・税務データから見える市の現状を、市民に分かりやすくお伝えできないか。

③課題の背景や現状

- ・企業立地促進補助金等の投資など、各種事業の効果を検証する場合に、「税収への影響」は有力な指標と考えられる。
- ・「稼げるまち」で得た果実を「彩りあるまち」「安らぐまち」へと好循環させるという新ビジョンの政策実現を財政運営の面からも的確に効果検証したい。
- ・過去の事業効果を検証する一方で、将来に向けた税源涵養の観点から、市税等に係る本市の歳入面での特徴(強み・弱み)や、本市において税収等が増減する仕組み(各税目の制度的構造を前提に、何が税収増に寄与するか)を調査分析し、その結果を各局が政策を検討する際の参考にできないかと考えた。
- ・税務データはその正確さと漏れの少なさにおいて一般的な統計調査データより優位性が高く、近年、匿名化された税務データを学術研究目的で活用する事例が増えている。

④目指す成果 – 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) –

- ・税務データを通じた新たな視点から北九州市の現状把握が可能となり、その活用によって各局の政策の有効性・効率性を高め、全庁的な行政コストの削減や市民サービスの向上に資する。
【考えられる例】
 - ① 給与所得の男女別格差や業態別分布(個人市民税) → 市内経済や雇用等に係る各種政策
 - ② 家屋の用途・構造別の築年数と分布(固定資産税) → 空き家対策(適正管理・有効活用)
 - ③ 宿泊件数の増減・分布・推移(宿泊税) → 観光政策の効果検証・新規事業立案など
- ・「稼げるまち」の実現により、企業活動が活性化、市民所得の増加など、税収面での政策効果を好循環させることで、持続可能で安定的な財政運営に繋げる。

⑤令和7年度取組内容(四半期間隔)

- (1)既存事業に係る税収効果の検証と類型化
- ・過去に実施した個別の事業(例:企業立地促進補助金、土地区画整理、市街地再開発等)による税収への影響を調査・検証し、事業のパターンごとの一般的な税収効果の目安を算定する。

第1四半期(4～6月)	第2四半期(7～9月)	第3四半期(10～12月)	第4四半期(1～3月)
・ 検証する既存事業の選定 ・ 税目ごとに税収効果の積算方法を検討 ・ 関連税目に係るデータの抽出		・ 事業ごとの税収効果を積算	・ 事業のパターン化 ・ 税収効果目安の算定

課題B 税収構造の見える化（政策効果の検証）、税収増加策の検討【政策分野：税務】

(2)税務データ全体の分析 ・ 税務システムに保存されたデータ要素の総量・内容等を税目ごとに精査し、政策形成に資する と考えられる項目を取捨選択して一覧化する。			
第1 四半期（4～6月）	第2 四半期（7～9月）	第3 四半期（10～12月）	第4 四半期(1～3月)
・ 作業工程の確認 ・ 機器等の準備	・ データの抽出・精査		・ データ項目の一覧化
(3)「見える化」資料の試作 ・ （2）で抽出した税務データの一部を活用し、市の現状を「見える化」するグラフ等を試作する。			
第1 四半期（4～6月）	第2 四半期（7～9月）	第3 四半期（10～12月）	第4 四半期(1～3月)
・ 「見える化」する項目 の検討	・ グラフ化技術の研修 ・ データの抽出	・ 資料の試作	・ 内容の精査、改善
(4)税務データベースの構築準備と運用体制の検討 ・ 税務データを将来にわたって簡易に抽出・分析できるよう、税務システムから効率的にデータ を取り出して保存・蓄積できる仕組み(税務データベース)の構築方法、当該データベースのメンテ ナンス体制、BIソフトの導入の是非等について検討する。			
第1 四半期（4～6月）	第2 四半期（7～9月）	第3 四半期（10～12月）	第4 四半期(1～3月)
	・ データベースの構築方法を検討 ・ 予算要求		・ データベース構築に 向けた準備作業等

課題B 市民にわかりやすい広報・周知 【政策分野：財務・市政変革・税務】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】 【緊急度:高】

②課題の内容

財政・変革局における「財務」「市政変革」「税務」それぞれの分野の情報発信について、今一度見直し、効果的な方法の検討が必要である。
特に市政変革の取組を進めるにあたり、厳しい財政状況のほか、どういうファクトに基づき、どういう判断を踏まえて進めているのかなど市政変革に対する市民の理解を高めていくことが必要である。

③課題の背景や現状

- ・令和6年度発行の「マンガで読める！わかりやすい北九州市の財政」は、財政状況だけでなく、ビジョンや市政変革の取組についても紹介しながら、市の成長に向けた動きを盛り込んだ内容とした。また、冊子の配布、ホームページ掲載による情報発信のほか、公式Xにおいてホームページへ誘導する漫画切り抜き投稿を行うなど、幅広い層の目に留まるよう広報の工夫を図っている。
- 一方で、財政状況等に対する市民の理解度を把握できておらず、一方的な広報になってしまっていないか懸念される。
- ・市政変革にかかる各施策の推進にあたっては、常任委員会での報告や市政記者クラブへの情報提供などではなく、より市民目線にたった、直接的な情報発信を行う仕組みが必要。
- ・税務に関しては、これまで納税者の利便性向上に資する様々な取り組みを行っているが、その周知が十分かつ効果的になされておらず、結果として利用が進んでいない。

④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

- ・市民が財政状況を認識することにより、市政変革の必要性が理解され、その納得感を得た上で変革を進めていく。
- ・税務においては、納税者が申告・納税といった様々な手続の場面で、利便性の向上を実感できる。

⑤令和7年度取組内容(四半期間隔)

(1)市民の財政状況等に関する理解度調査			
・ 市政モニターによる財政状況等に対する市民の理解度調査			
・ 調査結果を踏まえた、アプローチ方法等の課題の洗い出し及び効果的な広報の検討			
第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ 市政モニター調査	・ 調査結果の分析	・ 効果的な広報の検討	

課題B 市民にわかりやすい広報・周知 【政策分野：財政・市政変革・税務】

⑤令和7年度の取組内容(四半期間隔)

- (2)財政状況に関する市民への情報発信
- ・ 中学校の社会科授業において、冊子「わかりやすい北九州市の財政」を副教材として活用検討
 - ・ 財政状況等に関するミニフォーラム等の企画

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ 教育委員会との調整	・ 冊子「わかりやすい北九州市の財政」の内容調整	・ 各学校での授業での活用	
・ 他都市の事例の情報収集		・ 対象者、ミニフォーラム等の企画	

- (3)定期的なX会議の開催、関連資料のホームページ公開
- 昨年同様、定期的にX会議を開催して、市政変革の取り組みを見える化する。
- ※YouTube配信、アーカイブでの視聴も可能。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ X会議の開催による市政変革の取り組み見える化			
・ 市政変革に関する資料のホームページ公開			

- (4)税務に関する効果的な情報発信
- 税務手続の利便性向上に向けた取組や税制改正のわかりやすい説明などの有益な情報を、SNSや動画、プッシュ型のチラシ配布等により、必要とされるターゲットに向けて効果的に発信する。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ 市税の申告時期や納期、市税証明が必要な時期等、効果的なタイミングをみて随時情報発信			

課題C 将来にわたる持続可能な財政の確立【政策分野：財務・税務】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス【インパクト:高】【緊急度:高】

②課題の内容

持続可能で安定的な財政を進めていくにあたり、物価高や公共施設の老朽化対策、大規模災害への対応、福祉・医療関係経費の伸びなどを踏まえると、北九州市は厳しい財政状況にある。

③課題の背景や現状

本市の財政状況に関するデータより、

- ・政令市比較で「実質公債費比率17位」、「将来負担比率19位」
- ・財政の硬直化を示す経常収支比率は高い方から2番目
- ・財政の余裕度を示す財政力指数は低い方から3番目
- ・市民一人当たり市税収入が、政令市中少ない方から8番目
- ・市民一人当たりの市債残高は20政令市中最も多い

となっており、厳しい財政状況にあることがわかる。

そうした状況を鑑み、令和6年度には投資的経費の新たな適正水準を設定したものの、本市は市民一人あたりの公共施設の延床面積が政令市の中で最大であるうえ、その多くは建築後30年以上を経過しており、老朽化対策が必要な状況となっている。

今後の物価高や、大規模災害への対応、福祉・医療関係経費の伸びなどを踏まえると、更に厳しい財政状況になることが見込まれる。

④目指す成果 – 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) –

投資的経費の新たな適正水準に基づく予算調整、公共施設マネジメントの推進等により、市債の発行抑制を行い、将来的な市債残高の抑制を図る。

同時に、「財政の模様替え」すなわち「創る改革」を推進し、経済成長へつながる政策へ転換することで国内外から人や企業、投資を呼び込み、市内総生産や雇用者報酬の増加など経済成長を実現させ、その成長の果実により、市民の安全・安心な暮らしの確保・充実を図る。

⑤令和7年度の取組内容(四半期間隔)

・ 重点テーマに沿った令和8年度予算編成 ・ 令和8年度予算編成における投資的経費の適正水準(650億円)の維持 ・ 令和8年度予算編成における次世代投資枠の確保及び財源調整用基金残高の維持			
第1四半期(4~6月)	第2四半期(7~9月)	第3四半期(10~12月)	第4四半期(1~3月)
	・ 重点テーマの設定	・ 予算編成方針の明示	・ 予算の編成