

職員一人ひとりがイノベーター DXで実現する未来の働き方

～ローコードツールを活用した全庁的なDXの推進～

北九州市デジタル市役所推進室DX推進課
令和6年11月8日

KitaQ DX

デジタルで 快適・便利な 住せなまちへ



©ていたん.北九州市

ご紹介のポイント

- 1 ローコードツールの導入経緯
- 2 導入前に考えたこと
- 3 問題点に対する取組
- 4 導入結果

01

ローコードツールの導入経緯

ローコードツールの導入経緯

きっかけは現場の声から



「デジタルツールを使って業務改善したい」



ハードウェア



ソフトウェア



人件費

「スクラッチ開発は高額」

ローコードツールの導入経緯

ローコードツールの導入検討

従来のシステム開発
(時間とお金がかかる)

プログラミング & 専門知識

```
With Range("B2")
With ActiveSheet.Buttons.Add(421, 278, 190, 84)
    .Caption = "実行"
    .Name = "btnRun"
End With

With Range("B3")
With ActiveSheet.Buttons.Add(421, 278, 190, 84)
    .Caption = "実行"
    .Name = "btnRun"
End With

With Range("B4")
With ActiveSheet.Buttons.Add(421, 278, 190, 84)
    .Caption = "実行"
    .Name = "btnRun"
End With

With Range("B5")
With ActiveSheet.Buttons.Add(421, 278, 190, 84)
    .Caption = "実行"
    .Name = "btnRun"
End With
```

ローコードツール
(素早く低コストな開発が可能)

ドラッグ & ドロップ



ローコードツールの導入経緯

目指す姿：職員一人ひとりがイノベーター



将来的には全職員で業務改善に活用

ローコードツールの導入により、これまでシステム化できなかった業務についても、低コストで実現可能に
※まずは30人程度の利用から

目標

全職員 8,000 人が活用
作業時間を 10 万時間削減

02

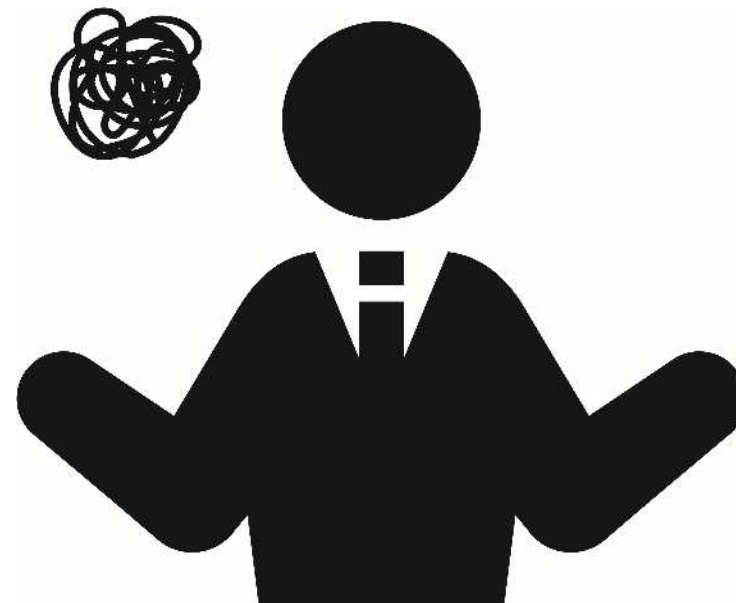
導入前に考えたこと

導入前に考えたこと

デジタルツール導入後、こんな課題ありませんか？



導入したけど使ってもらえない



推進したいけど方法が分からない

導入前に考えたこと

本当の問題点を深掘り

使ってもらうための**本当の問題点**は何か？

導入前に考えたこと

仮説を立てた

職員に**知**ってもらえるか

職員が**扱**えるようになるか

途中で**あきらめ**ないか

職員間で引き**継**げるか
(使われない野良アプリが増えないか)

成果や**効果**を可視化できないか
(施策の評価を求められる)

03

問題点に対する取組

問題点に対する取組

職員に知ってもらえるか



○kintone通信（庁内広報）

- 職員にローコードツールの良さを伝えるために内製化事例の紹介などの広報を行った

○動画での広報

- マニュアルなどが膨大になると職員は読み込むのが大変になるため、簡単な動画を作成し、分かりやすい形で広報を行った

問題点に対する取組

職員が扱えるようになるか



○職員研修の実施

◆未経験者向けハンズオン研修

- ・ 庁内希望者にkintoneの概要を説明し、実際にシステムの作成を経験してもらう

◆階層別研修

- ・ 新規採用職員、採用3年次の若手職員を対象にDXの視点を持ってもらい、既存業務のkintoneへの置き換えを促す

◆DX変革リーダー向けハンズオン研修

- ・ 各課より2名（全庁で約750名）DX変革リーダーを選任し、ハンズオン研修を実施
- ・ 研修で培った知識を各自持ち帰り、所属課での実践を推進

問題点に対する取組

途中であきらめないか

相談

システム
作成

プレ運用

本運用へ

まずはDX推進課へ相談

必要に応じて
ヘルプデスクが
システム作成をサポート

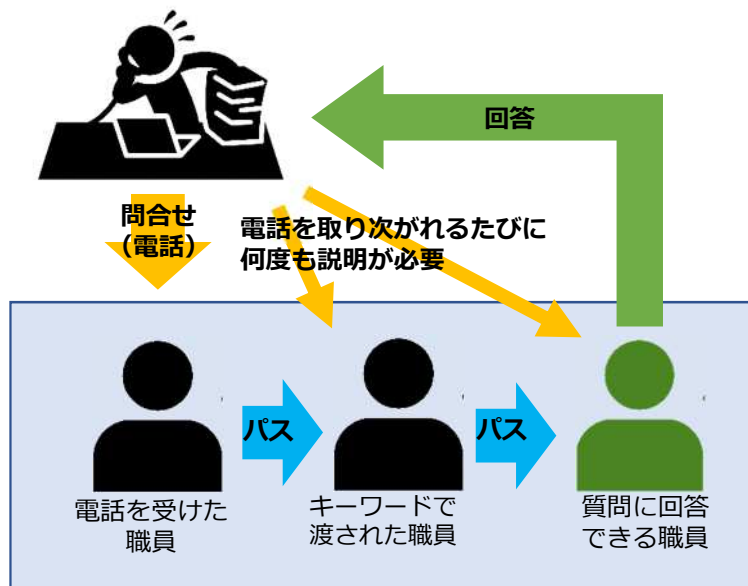
対面等で
機能の過不足や
不具合がないか確認

問題点に対する取組

途中であきらめないか



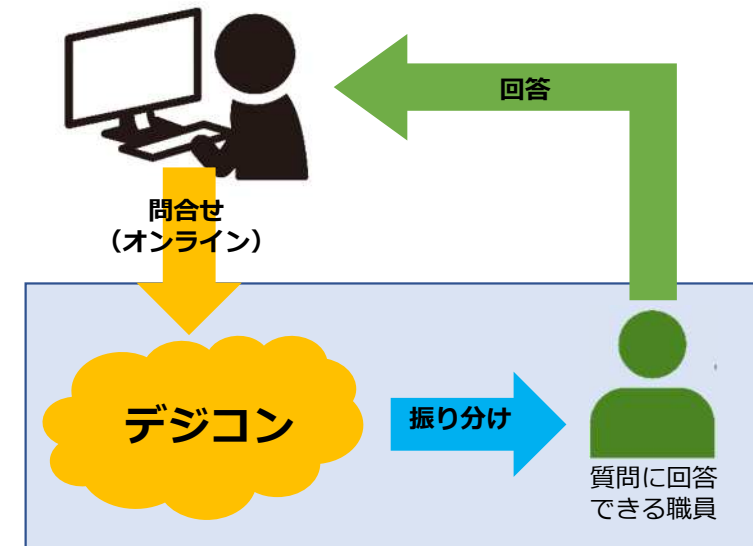
これまで



- ・電話を受けた職員へ何度も説明が必要
- ・回答できる職員が不在の可能性

現在

(システム第一号)



- ・何度も同じ説明をしなくていい
- ・電話の保留で待たされない
- ・相談内容は案件ごとに一元管理、室内で共有

問題点に対する取組

途中で**あきらめ**ないか



○ヘルプデスクの設置

- ◆職員のkintoneに関する相談に応じる
「kintoneヘルプデスク」を設置
- ◆専門のSEに委託し、原課のシステム作成をサポート
- ◆デジコンにより受け付けた相談をDX推進課とともに進捗管理し、漏れのないサポート体制を徹底



問題点に対する取組

途中で**あきらめ**ないか



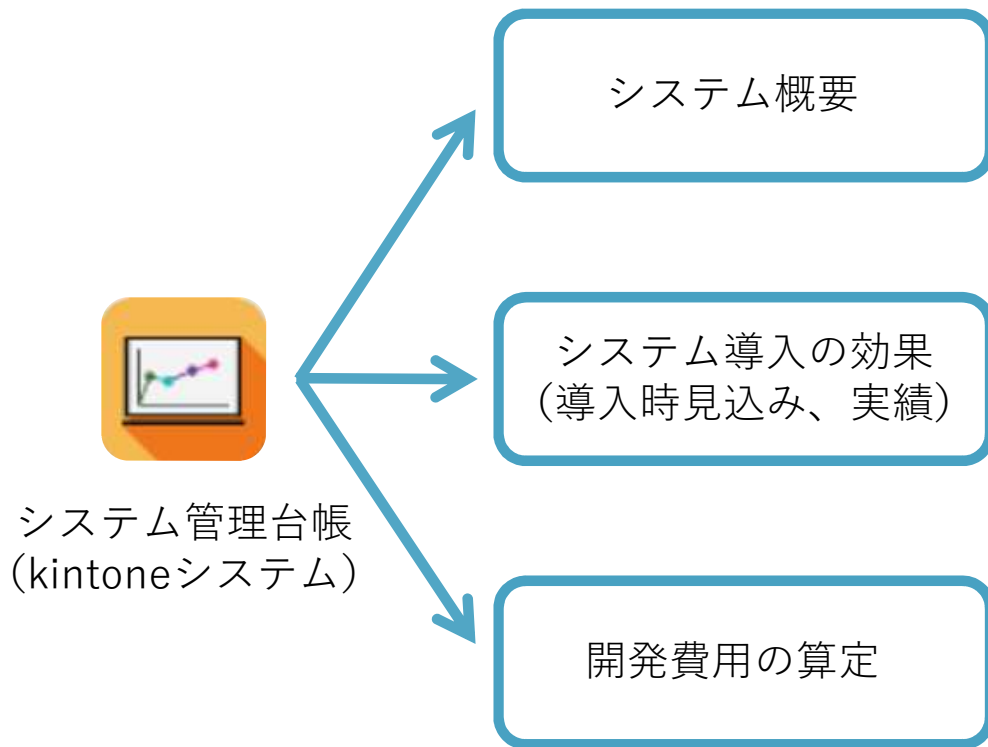
○対面での伴走支援

- ◆原課が作成したシステムの機能に過不足や不具合がないかを対面で確認し、プレ運用へ
- ◆システム作成時につまづいた際もDX推進課とヘルプデスクが定期的に打ち合わせし、本運用まで徹底的にサポート



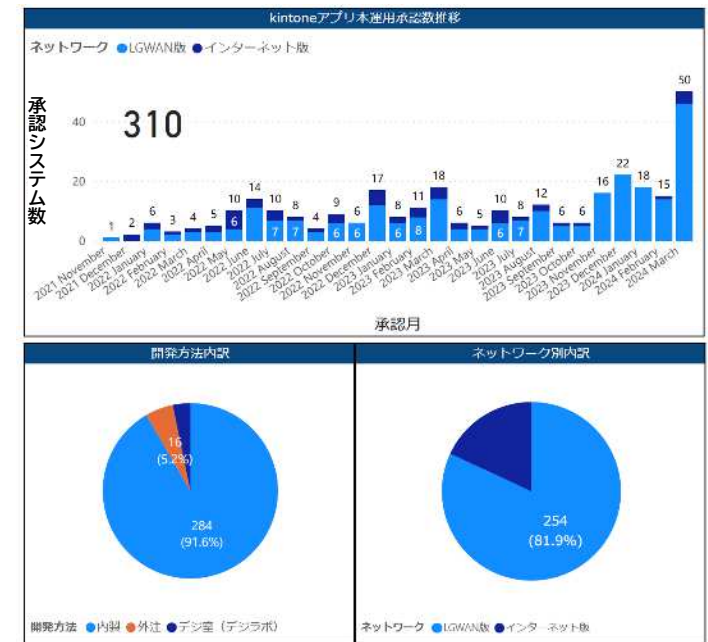
問題点に対する取組

職員間で引き継げるか、成果や効果を可視化できないか



etc.

BIツールで
効果を可視化



04

導入結果

導入結果

令和3年9月：30人から利用開始

令和5年10月：917人まで利用拡大

財務部局含め、全庁的に
ローコードツールの効果を
認知

令和5年11月～
約8,000人に！

職員に**知**ってもらえるか

職員が**扱**えるようになるか

途中で**あきらめ**ないか

職員間で引き**継**げるか

成果や**効果**を求められないか

利用ユーザー数 917人

研修 27回

デジコンでの
相談件数 1,132回

システム内製 166システム

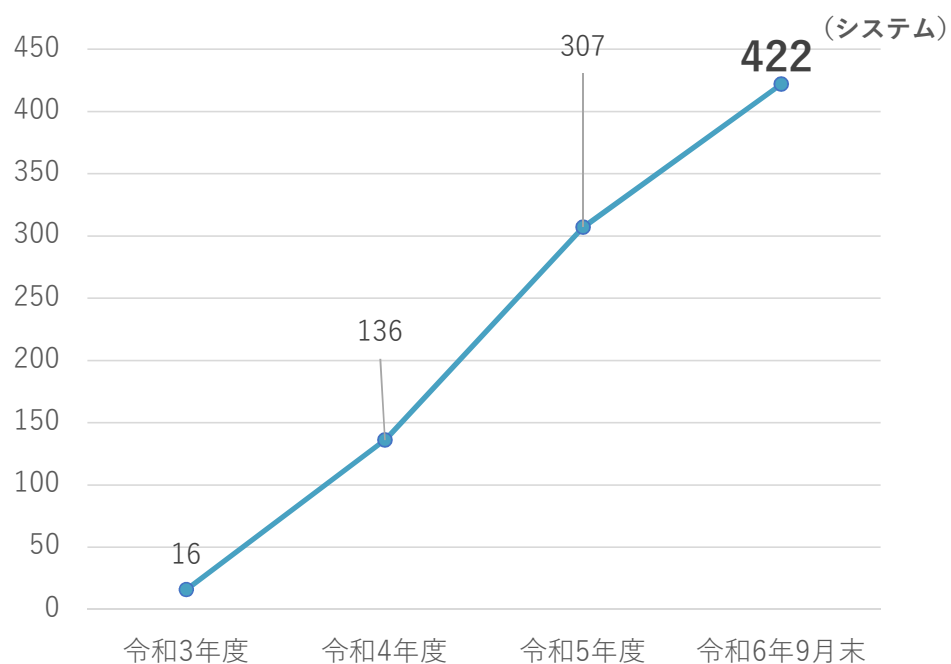
システム管理台帳
による効果把握

全職員に利用拡大

導入結果

運用システム数（令和6年9月末現在）

422システム

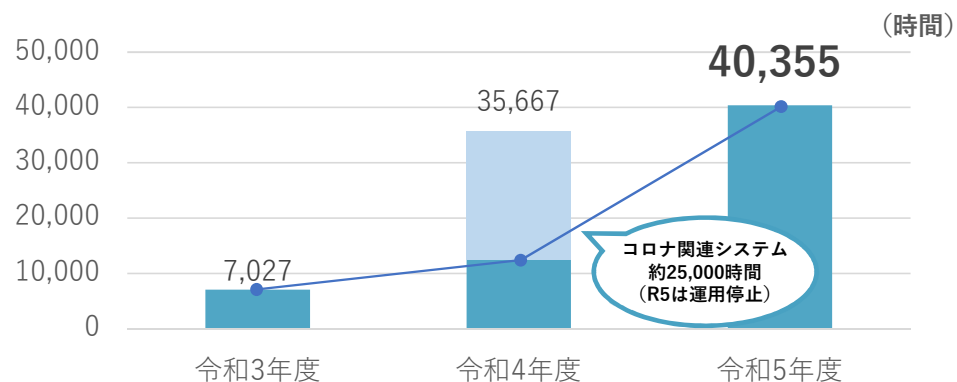


KitaQ DX

デジタルで 快適・便利な 暮らしを

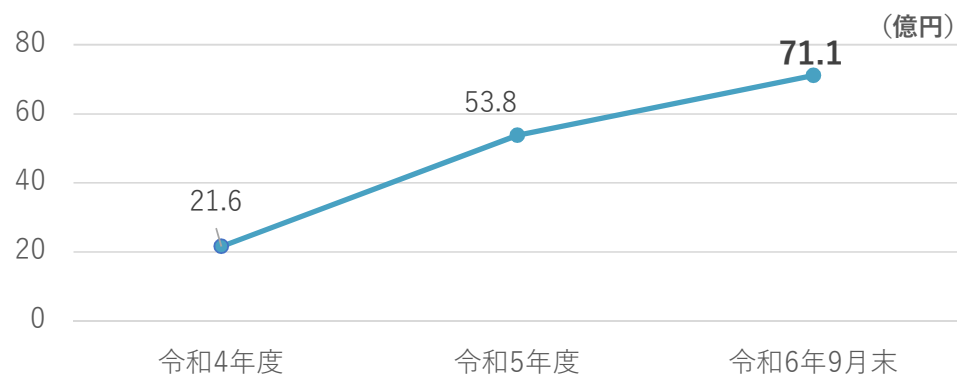
年間削減作業時間（令和5年度）

40,355時間（職員約21人相当）



節減されたと試算される効果額（令和6年9月末現在）

約71億円



導入結果

「らくらく予約システム」 地域福祉推進課

年間削減作業時間 **2,063時間** (令和5年度実績)

各区で電話等で受付しているケアプランの原案確認の予約等をkintoneで受付し、業務効率化を図る

導入前



電話やFAXなどで
予約等を受付

導入後



職員はkintone上で
予約確認等が可能に

事業所は24時間
365日予約可能

利用者の相談に
集中できる！

市民サービスの向上に還元



さいごに

さいごに

仮説を立てた

職員に**知**ってもらえるか

職員が**扱**えるようになるか

途中で**あきらめ**ないか

職員間で引き**継**げるか
(使われない野良アプリが増えないか)

成果や**効果**を可視化できないか
(施策の評価を求められる)

きいごに
仮説を立てた

本当の問題点を深掘りする その上で仮説を考える

仮説を立てる前に、
本当の問題点を深掘りする

仮説を立てる前に、
本当の問題点を深掘りする

さいごに

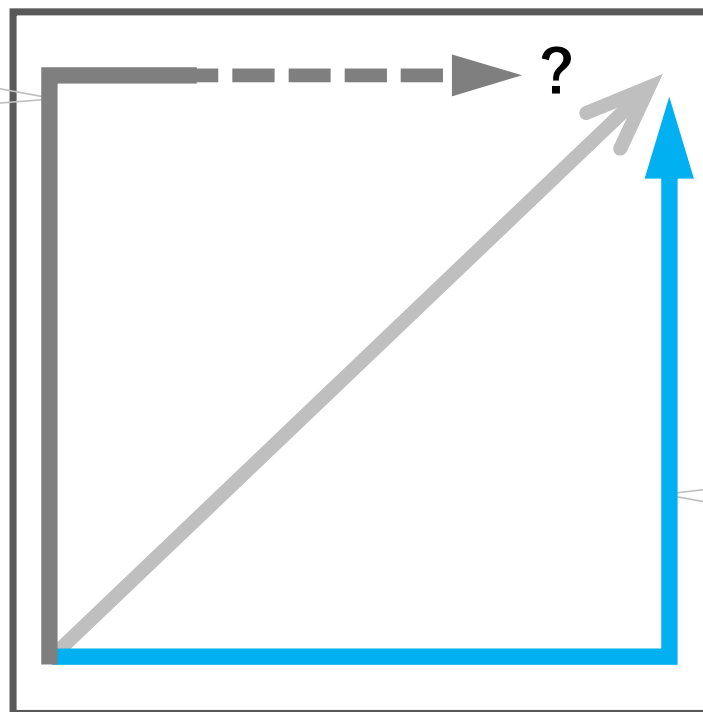
大切なことは

取組の検討から入ると、何のためにやっているのか疎かになり、目的を見失うことも。

何が行うべき取組か

現在

何が本当に解決すべき問題点か



- ・目指す姿
- ・目的達成

目的達成のために、何が問題点かを考え、その解決を目指した取組を実施する。

ご清聴ありがとうございました

