



デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

キーマンから広げるDXの全庁展開

~全職員約8,000人の
kintone活用までの道のり~

R6.11.19
北九州市 デジタル市役所推進室

kintone導入の経緯

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

```
Range("T100").Select
Selection.Columns.Hidden = False
ActiveSheet.Columns(Array("T10001", "T10002", "T10003", "T10004").Select
Selection.Delete

Range("T100").Select
Selection.Columns.Hidden = True
Range("T5").Select
Selection.Columns.Hidden = True

With Range("B2")
    With ActiveCell.Buttons.Add(42, 278, 180, 84)
        .Caption = "バージョン管理"
        .Name = "SwitchT1000"
    End With
End With

ActiveSheet.Buttons.Add(42, 278, 180, 84)
Selection.Characters(Start:=1, Length:=20).Font
    .Name = "Meiryo UI"
    .Size = 12
    .Color = "Red"
    .CharacterIndex = 16
End With

Selection.Characters(Start:=1, Length:=20).Font
    .Name = "Meiryo UI"
    .Size = 12
    .Color = "Red"
    .CharacterIndex = 16
End With

With Range("T14")
    With ActiveCell.Buttons.Add(42, 88, 85, 188)
        .Caption = "T10001"
        .Name = "SwitchT1000"
    End With
End With

ActiveSheet.Buttons.Add(42, 88, 85, 188)
Selection.Characters(Start:=1, Length:=20).Font
    .Name = "Meiryo UI"
    .Size = 12
    .Color = "Red"
    .CharacterIndex = 16
End With

Selection.Characters(Start:=1, Length:=20).Font
    .Name = "Meiryo UI"
    .Size = 12
    .Color = "Red"
    .CharacterIndex = 16
End With

With Range("T14")
    With ActiveCell.Buttons.Add(42, 88, 85, 188)
        .Caption = "T10001"
        .Name = "SwitchT1000"
    End With
End With

Selection.Characters(Start:=1, Length:=20).Font
    .Name = "Meiryo UI"
    .Size = 12
    .Color = "Red"
    .CharacterIndex = 16
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



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

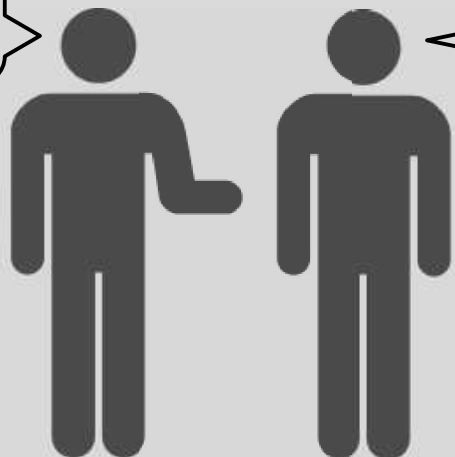


kintone導入後の支援

積極的に利用してくれそうな人へ個別アプローチ

↓
キーマン

kintoneで
改善しましょう！



紙に手書きしている非効率な業務を改善したい！
紙で保管しているデータをどうにかしたい！

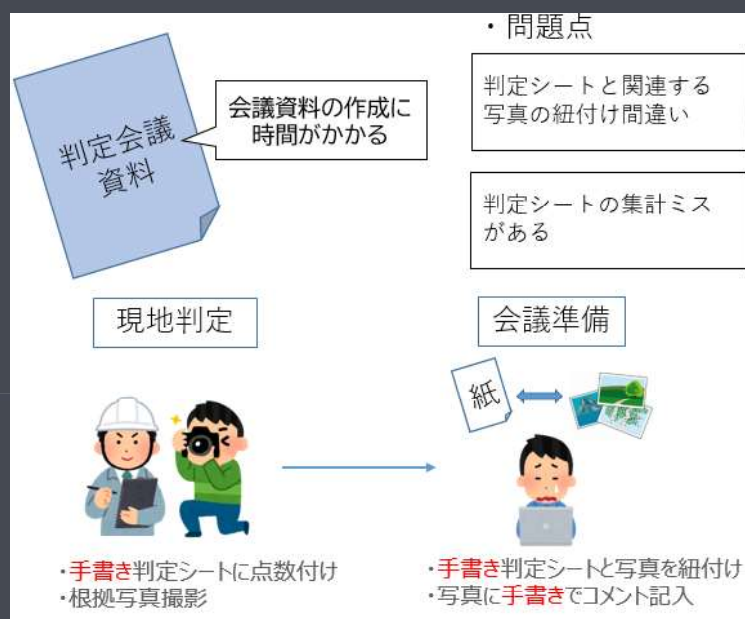
まずは、**点での働きかけ**を意識

kintone導入後の支援～点での働きかけ～

老朽空き家等除却補助現地判定

内製化
第一号

導入前



導入後

The screenshot shows the Kintone application interface for '空き家所在地' (Vacant House Location). It includes fields for '行政区' (Municipality), '町名' (Town Name), '外区符号' (Outer District Code), '住居番号' (Residence Number), and '判定結果' (Judgment Result). The '判定結果' section shows '危険度' (Danger Level) as 75, '不良度' (Degree of Defect) as 110, and '補助枠' (Subsidy Frame) as '特別' (Special). The '現地判定項目の点数自動計算' (Automatic calculation of points for on-site judgment items) is shown. The '④判定内容' (Judgment Content) section includes a photo of a building with a red circle and the text '直接写真へコメント等記入' (Add comments etc. directly to the photo). The photo is labeled '会議資料としてそのまま活用' (Use as meeting material as is).

システム内製により、年間作業時間を157時間削減

kintone導入後の支援～点での働きかけ～

保健所における新型コロナウイルス陽性者の発生届処理等

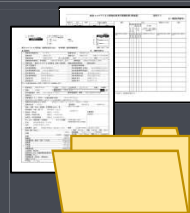
効果大

導入前

陽性者の調査内容等を
手書きし、個別フォルダへ



どこ?!



非効率で多くの応援職員が必要

導入後

陽性者の調査内容等を

システムで一元管理



職員がkintoneでシステム構築

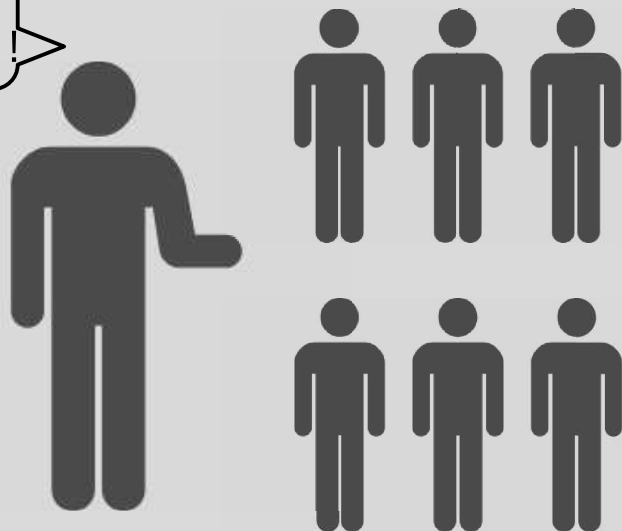


業務量が削減、応援職員が最小限に

応援職員を85名削減（約100名→約15名）
用紙・印刷代・フォルダ代1,000万円削減

kintoneでできることをみんなに知ってもらい、使ってもらおう

kintoneで
こんなことができます！



私の課の業務も紙とかばかり…
kintoneを使って業務改善してみよう！

面での働きかけを意識し、全庁的な利用拡大へ

kintoneの全庁的な利用拡大



○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う

○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



○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



○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



○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

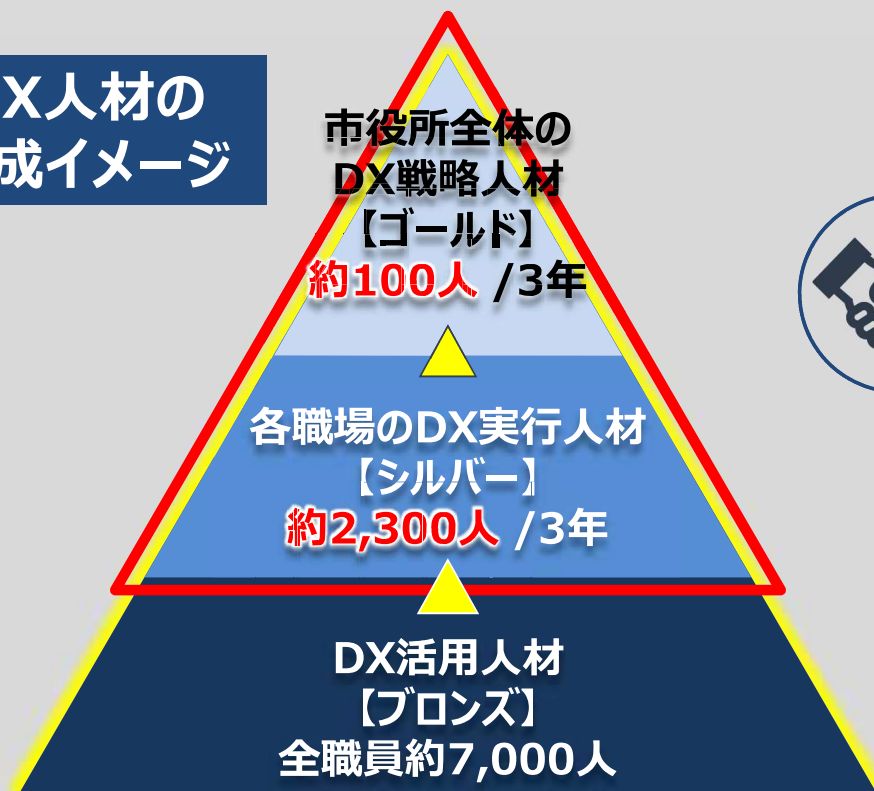
DX人材育成プロジェクト

プロジェクトのポイント

- ◆ 令和7年度までの3年間で **約2,400人** のDX推進・中核人材を育成
- ◆ 連携協定を締結した企業の協力を得て、DX研修プログラムを実施

政令市
最大規模

DX人材の 育成イメージ



IBM

powered by aws

Graffer

ovmates

WingArc 1ST

Japan
Deep Learning
Association

cybozu



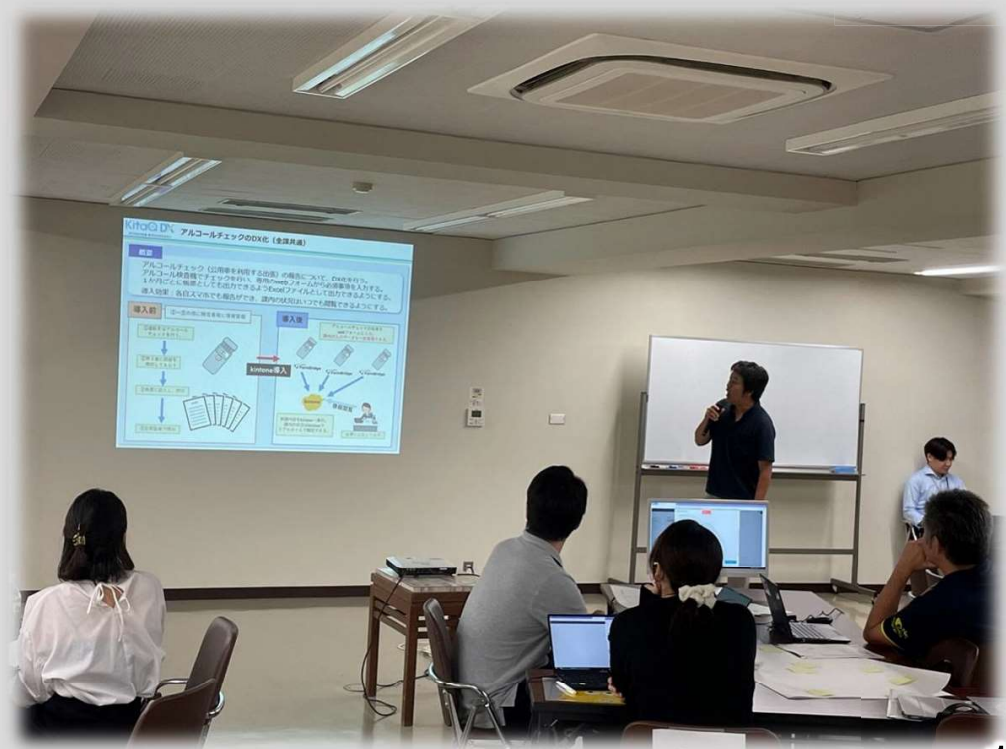
日本リスキリングコンソーシアム
学び続けよう。未来のために。

市役所のDXを加速!

趣旨

- ◆ kintoneなどのデジタル技術やデータを活用した課題解決スキルの習得を図る
- ◆ 課題の発見から、業務改善の企画・検討・実行までトータルで実施

**R6.10.9
ワークショップ
実施**



いかにして活用拡大を図るか



◆ kintone上の庁内手続を集約し、簡単に手続できる (デジナビ)

◆ デジタル市役所推進室へのDX相談が簡単にできる (デジコン)

◆ 今後は、シングルサインオンの導入や、他の業務システムとの連携なども

使い勝手をよくし、
更なる活用拡大を図る

デジタルナビゲーター（デジナビ）

デジタルナビゲーター（デジナビ）

スペース: 【全庁】 共有システムスペース アプリ: デジタルナビゲーター（デジナビ）

レコード左側の青いボタンをクリックすると詳細を確認することができます。
管理者の方へ レコードを登録する場合、[見本](#)を参考にしてください。

全庁的に利用できるアプリを部署ごとにまとめ、
目的のアプリを見つけやすくしている

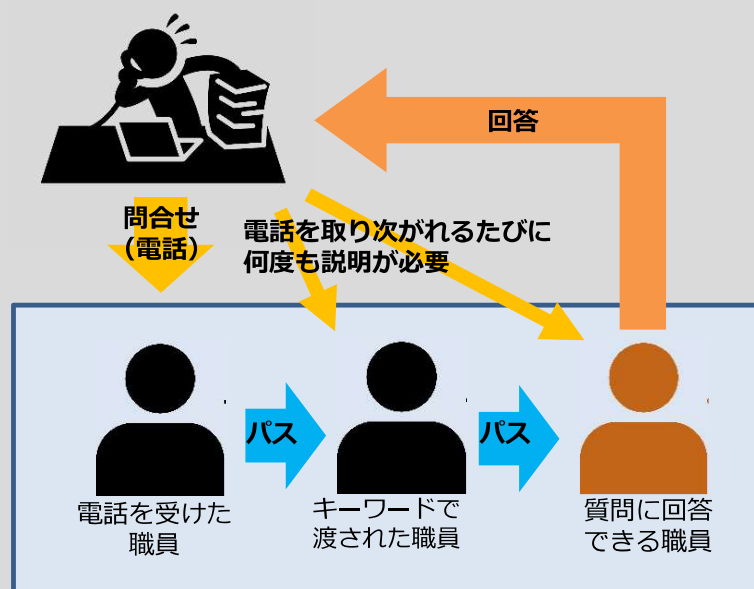
運用中の全庁共有シス...

1 - 16 (16件中)

すべて	所属部署	No	kintoneシステム名	概要	アプリ一覧
会計室	デジタル市役所推進室DX推進課	1	デジタルコンシェルジュ（デジコン）	原課からの相談をアプリで受け付け、数日以内にデジ室担当者が直...	表示する▶
市長公室	デジタル市役所推進室DX推進課	2	情報資産管理台帳（機器等）ほか	・副市長を委員長とする高度情報化調整会議による審査から、「デ...	表示する▶
危機管理室	デジタル市役所推進室DX推進課	3	AI-OCR利用申請・利用状況報告	本システムは、各課から提出されたAI-OCRの利用申請及び実績報...	表示する▶
デジタル市役所推進室	デジタル市役所推進室DX推進課	4	DX関連取組全庁照会	庁内で実施するDX関連取組について照会するもの	表示する▶
技術監理局	デジタル市役所推進室DX推進課	5	LGWAN接続系端末へのRPAソフトウェア導入依頼	LGWAN接続系端末にRPAソフトウェア「UiPath」のインストール...	表示する▶
政策局	デジタル市役所推進室DX推進課	6	GIS主題図管理アプリ（照会回答用）	庁内GISで管理している主題図（地図）の棚卸のためのアプリ	表示する▶
総務市民局	デジタル市役所推進室DX推進課	7	R5年度キャッシュレス決済調査	キャッシュレス決済調査に関する調査フォームの作成	表示する▶
財政・変革局	デジタル市役所推進室DX推進課	8	RPAソフトウェアの導入状況	RPAソフトウェアの共同利用の検討のため、イントラネット端末...	表示する▶
保健福祉局	デジタル市役所推進室DX推進課	9	RPA実行予定・利用実績管理アプリ	本システムは、デジタル市役所推進課へのRPA実行依頼及び各課で...	表示する▶
子ども家庭局	デジタル市役所推進室DX推進課	10	RPA導入部署・業務台帳	本システムは、RPAを導入する部署が、その業務内容等についてデ...	表示する▶

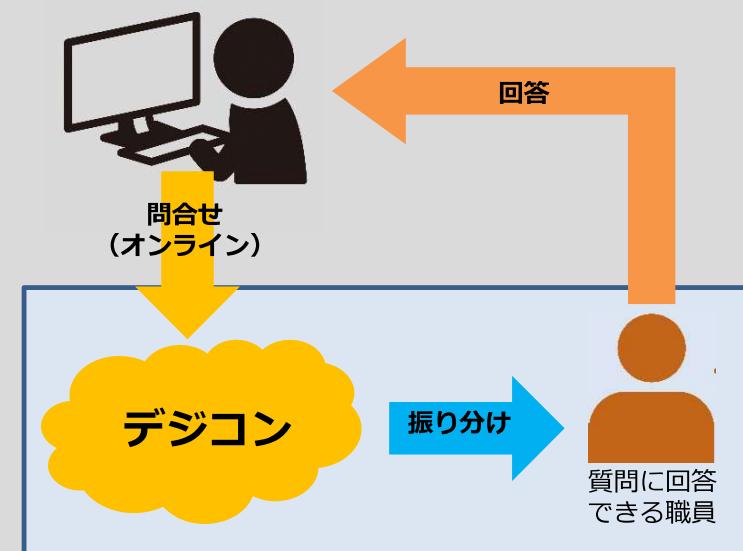
デジタルコンシェルジュ（デジコン）

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



- ・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

デジタルコンシェルジュ（デジコン）

相談内容

■相談カテゴリ（当てはまるものを選択してください）

- 生成AI
- AI（生成AIを除く）・RPA・kintoneによる業務改善、デジラボ、イントラナビ
- データ活用、GIS、PowerBI、オープンデータ
- オフィス改革、テレワーク推進、ペーパーレス化、モアノート
- 業務システム開発・改修、高度情報化調整会議、導入協議、情報セキュリティ
- マイナンバー制度関連、特定個人情報保護評価
- DX計画、DX研修
- 区役所等窓口サービスの提供体制
- 手続オンライン化、電子申請、押印見直し、マイナポイント、キャッシュレス、リモート窓口
- BPR、業務量調査、事務集約処理
- システム基盤機能（ファイル入出力・バッチ処理・機密保護）の責任者登録、宛名管理システムの権
- クラウド共通基盤整備
- システムの標準化・共通化対応
- 利用者認証カード_イントラ・基幹系端末_デスクネッツ_共有フォルダ_庁内ネットワーク
- 《試行》管理職のDX（業務目標、アウトプット、アウトカム、KPI、kintoneなど）
- その他・不明

■件名（簡単に相談の件名を記入してください）

*

■相談・回答

★追加相談の場合は、右側＋ボタンから一番下に行を追加して入力してください（保存後は、「追加で相談する」ボタンを必ずクリック）。

原課とDX推進課との
双方向でのやり取りが可能

相談日 *	相談内容（具体的に記入してください。） *	デジタル市役所推進室からの回答
2024-11-10		※こちらはデジ室の回答入力欄です。原課の方はこちらに入力しないでください。 ※デジ室職員は、回答入力後はワークフロー「回答する」ボタンをクリックしてください。

資料がある場合は添付してください（追加添付可能）

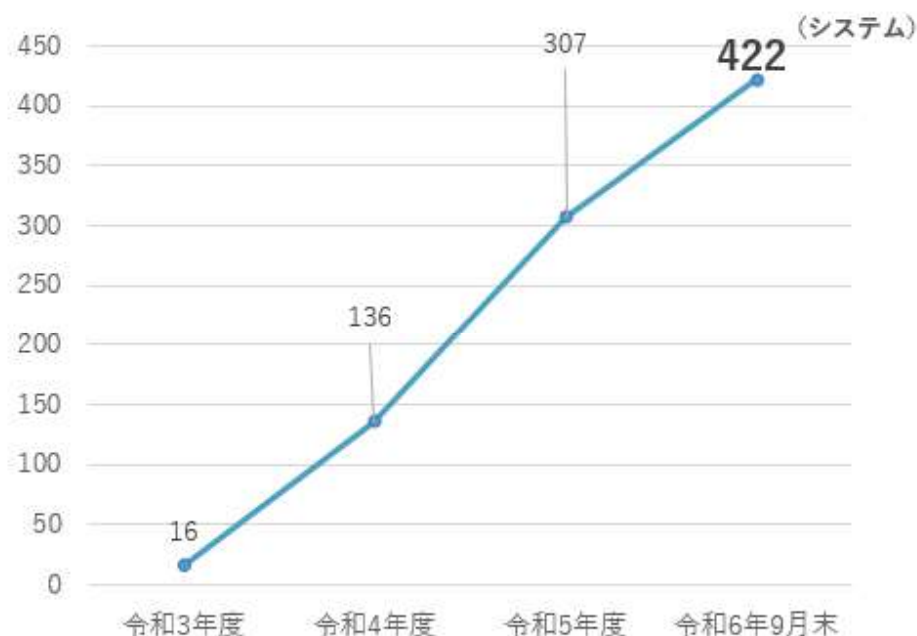
添付

※100MBを超えるファイルは添付できません

これまでの3年間の実績（R3.10.1～R6.9.30）

運用システム数（令和6年9月末現在）

422システム



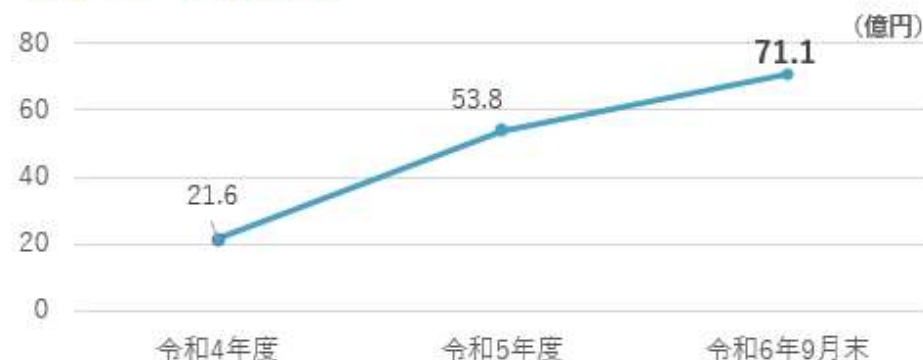
年間削減作業時間（令和5年度）

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



各種開発ツールは適材適所で選定する必要があります



出典：サイボウズ株式会社講演資料「ノーコード ローコードツールで実現するDXと業務改革」



- ◆大規模で複雑な業務をシステム化するには、適さないことが多い
- ◆高い可用性・信頼性が求められるシステムには、推奨していない

住民税非課税世帯に対する臨時特別給付金事業

導入前

市民が「確認書」に必要な項目を記入して郵送



記載内容を確認し、不備があれば再度、「確認書」を市民に郵送、返信依頼



開封や読取に膨大な人員と時間が必要
再送手続きが発生・紙の保管場所も必要

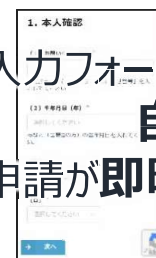
導入後

市民がスマートフォンなどから**オンライン申請**

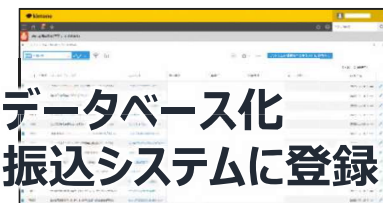


入力フォーム上で

**自動チェック、不備ない申請のみ受付
申請が即時反映され、CSVが自動生成**



不備のない申請のみを**自動でデータベース化
CSVで出力し、RPAが自動で振込システムに登録**



2か月で1.2万件の電子申請／1,069時間の業務量削減



おわりに

おわりに～kintone展開時のポイント～

kintoneを導入したもののあまり使ってもらえない…

キーマンに対して徹底的な支援を行い、事例をつくる



点での働きかけ

kintoneでできることを知ってもらい、使ってもらう



面での働きかけ

- ◆スモールスタートで成功体験を積み、少しずつ拡張していく
- ◆早い段階で、多くの関係者を巻き込み、チームとして改善を進めていく
- ◆関係者の意見を取り込み、みんながWin-Winになるように



業務改善の輪を拡大し、より大きな変革へ！



ご清聴ありがとうございました。

