

第3回 北九州市DX推進懇話会

DX推進における取組方針

- 「デジタルで快適・便利な幸せなまち」をミッションに掲げ、「北九州市DX推進計画」に基づきDXを推進
- まずは、市民サービスの向上・業務の抜本改革など市役所のDXから着手し、地域全体のDXにつなげていく

課題・取組

「行かなくていい」
自宅で簡単に
完結する行政手続

自宅や職場で
手続きが完結
デジタル窓口
電子申請
オンライン相談

区役所等
で
「書かない」
「待たない」

待ち時間や
書く手間の削減
事前申請・窓口予約
窓口端末利用

「きめ細かく」
「丁寧な」
サービス提供

デジタルに
なじみのない方
にも丁寧に支援
デジタル支援
申請支援

「考える」市役所
「働きやすく」
「いきいきと」
「成果を出す」
市役所

デジタル前提で
業務プロセスや
働き方を刷新
データ活用・分析
効率化・集約化
テレワーク等

市民サービスの向上



業務効率化

地域全体へのDX波及・DX推進

地域課題共有に向けた市民対話イベント

オンラインでの市民意見・アイデアの募集・座談会開催



235件のアイデア投稿
座談会に市民4名登壇

駐屯スーグ王国大使館とのMOU締結

デジタル化、環境、エネルギー等の分野の協力をに関する改善



協定に基づく
窓口予約の実証を検討中

中小企業のDX支援

DXに向けた切れ目のない
伴走支援体制



DXを推進したい企業とサポート
企業をつなぐプラットフォーム構築

【北九州市と駐日デンマーク王国大使館の協力に関する覚書の締結】

○駐日デンマーク王国大使館とデジタル化、環境、エネルギー等の分野の協力に関する覚書を締結（2022年10月25日）



覚書について

デジタル化、環境、エネルギー等の分野における技術、知識及び経験を相互に共有・交換することにより、相互の発展に寄与することを目的とする

デンマークの取組・実績

◆デジタル分野

電子認証サービス「NemID」の活用（利用率92%。新たな「MitID」へ切替中）
国連世界電子政府ランキング3回連続1位（2018年、2020年、2022年）

◆エネルギー・環境分野

環境パフォーマンス指数ランキング1位（2020年）
再生可能エネルギーの発電割合が世界トップクラス（2050年までに全ての化石燃料からの脱却を目指す）

デンマークについて

面積：約4.3万平方km
（九州とほぼ同じ）

人口：約581万人

※2019年デンマーク統計局

首都：コペンハーゲン

公用語：デンマーク語



フロントデスクとの実証実験

デンマーク大使館との覚書に基づき、デンマークに本社を置くIT企業「フロントデスク」のサービスを用いた実証実験を検討

フロントデスクの概要

- ◆自治体窓口のネット予約と発券機の連動サービスを提供
 - ◆デンマークの自治体の8割が採用するトップシェア企業
- ドイツ、カナダ等にも進出。アジアでは日本が初

静岡県裾野市、フロントデスク、デンマーク大使館との実証実験に関する共同会見の様子 (R5.1.12)



デンマーク大使館 フロントデスク CEO
裾野市長 上田政策監



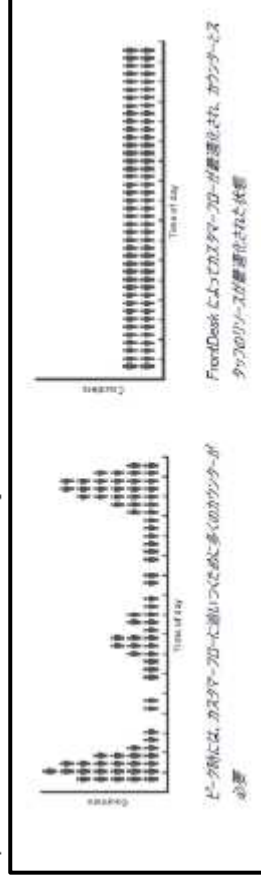
スマホで窓口予約



予約無しの方は発券

サービスの特徴

- ・市民の窓口での待ち時間を削減
- ・状況に応じて、職員が柔軟に窓口を変更（ノーコードツール）



導入前後の窓口の状況のイメージ

【地域課題共有に向けた市民対話イベント】

市民や民間事業者等から、テーマに沿った幅広い意見やアイデアを募集し、オープンに共有・議論する場を設定

実施にあたっては、株式会社PolIPoliのサービス(PoliPoli Gov)・ノウハウを活用

実施イメージ

○フェーズ1

テーマを設けて市民や民間事業者等から**幅広いアイデア・意見を募集**
⇒PolIPoli Gov で意見募集(10月12日～11月6日) **合計235件の意見投稿**

【テーマ】 ■子育て ■介護 ■気候変動
■空港の利用促進 ■まちづくり

デジタルの日(10月2日・3日)と
連動した広報(市政だより等)を実施

○フェーズ2

寄せられたアイデア・意見をベースに**座談会を実施**
(11月29日)⇒市民(4名)、市担当者等が登壇



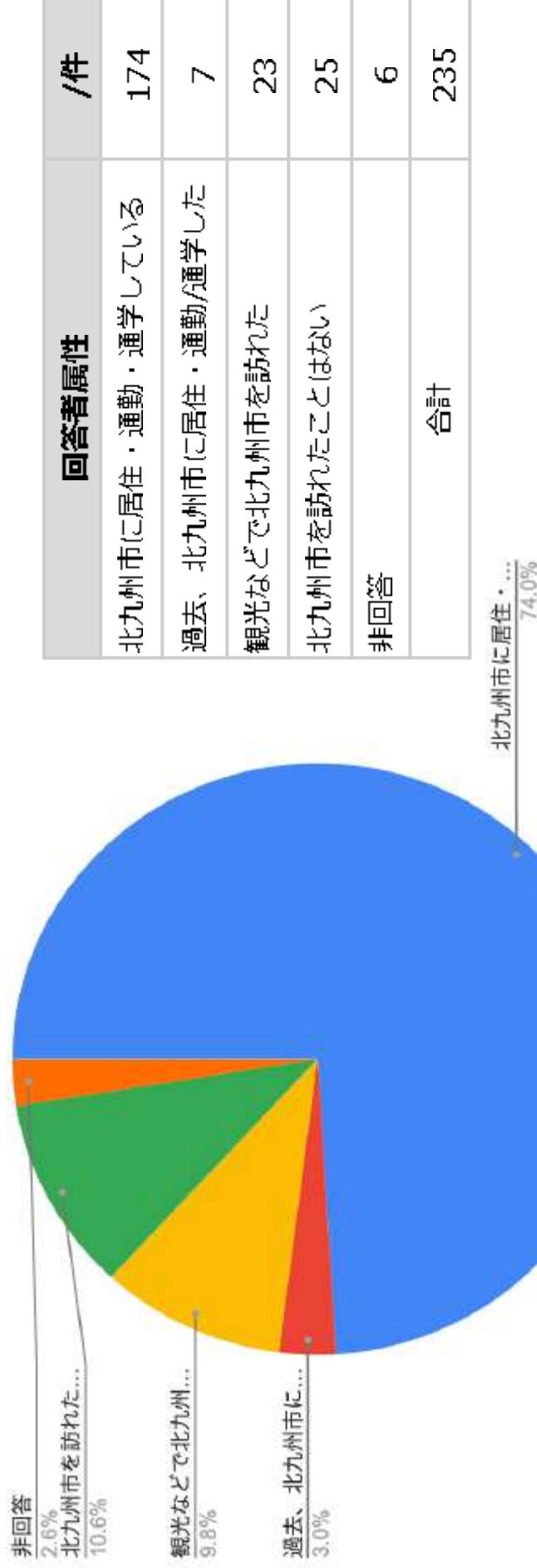
○フェーズ3(座談会后)

アイデア・意見や座談会の結果の**分析・まとめ**

○テーマごとの意見投稿数

子育て	介護	まちづくり	気候変動	空港	合計
41件	42件	61件	29件	62件	235件

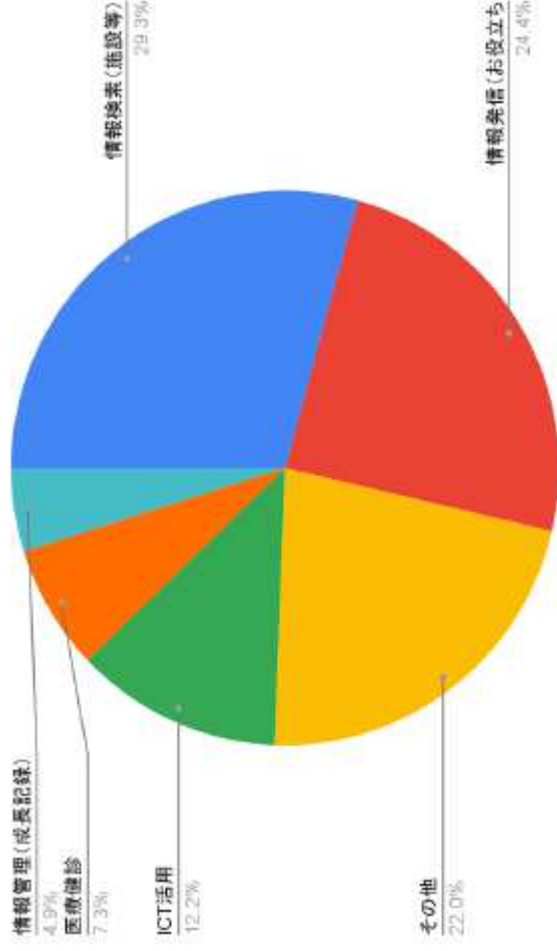
○意見投稿者の属性（北九州市との関わり）



⇒北九州市に居住・通勤・通学している方を中心に意見が寄せられた

テーマ「子育て」

投稿数：41件



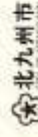
まとめ（傾向・主な意見）

- 「情報検索」「情報発信」「ICT活用」などが上位ワードとして出現
 - ・お出かけ中、授乳やおむつ替え、休憩等が出来るスペースはどこにあるか
 - ・現在地から分かるようなサービス
 - ・子育て中の親に対するケアやスキルアップ（子育て中のストレス軽減、オンライン学習）の支援
- 「情報検索」に紐づいて、施設、「役立つ」に紐づいて、学習、情報、育児等のキーワード
 - ・様々な施設の予約情報や混雑情報が一覧化できるページやアプリの作成
 - ・育児情報や教育情報について市民に役立つ情報発信の強化 など

テーマ「介護」①

介護ロボットや
介護支援アプリ
などを活用する場合

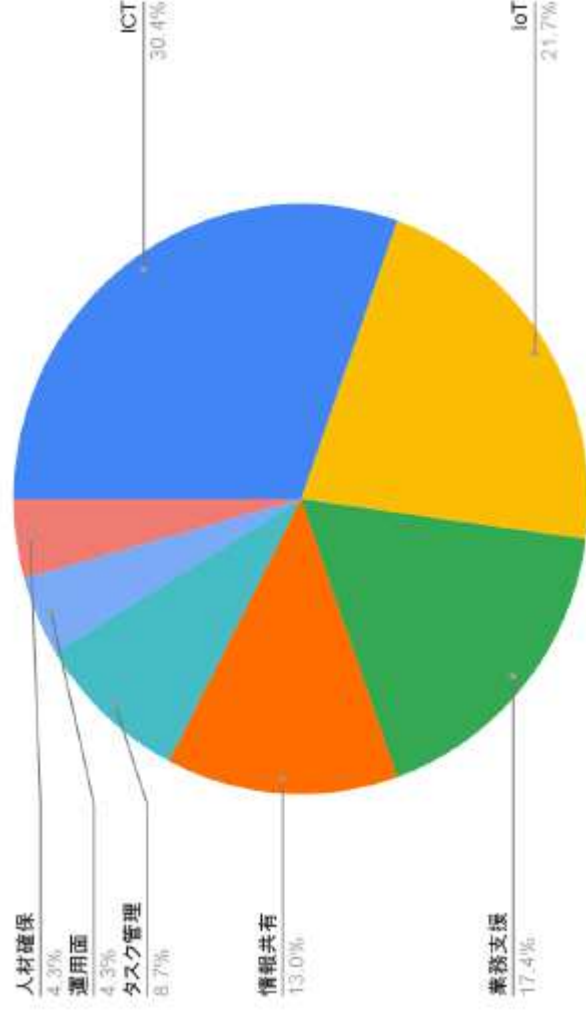
あったら
嬉しい機能は
ありますか？



北九州市
KITAKYUSHU CITY



投稿数：23件



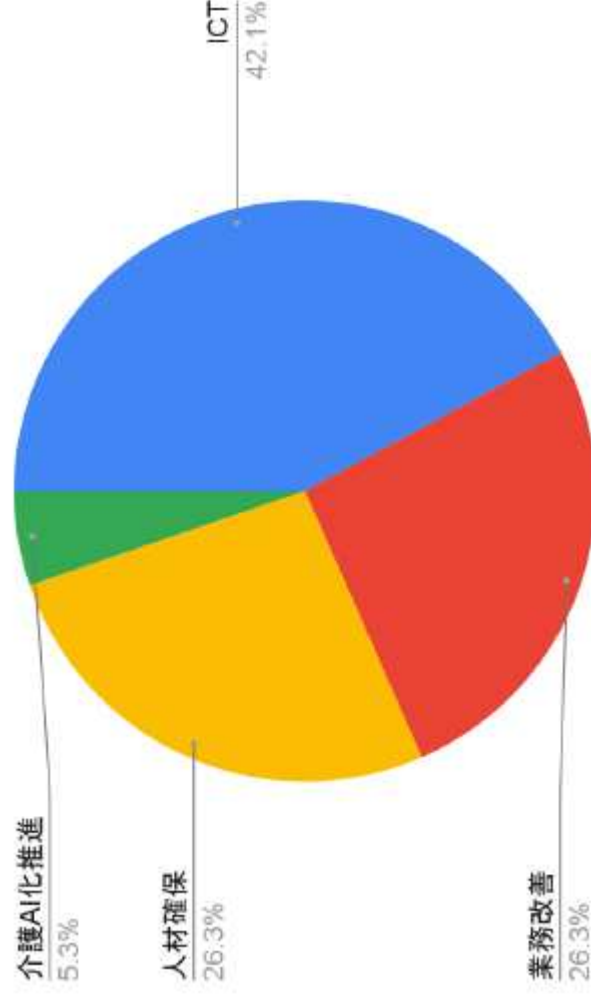
まとめ（傾向・主な意見）

- 「ICT」「業務支援」「情報共有」などが上位ワードとして出現
 - ・介護職員自身が、業務の進捗具合やスケジュールを管理できるアプリがほしい
 - ・深夜業務の介護人員不足を補うため、GPSなどを用いて高齢者の見守りをシステム化する など
- 「ロボット」に紐づいて、介助、入浴、排泄、ケア等のキーワード
 - ・身体介護が可能であるロボットの開発・提供 など

テーマ「介護」②



投稿数：19件



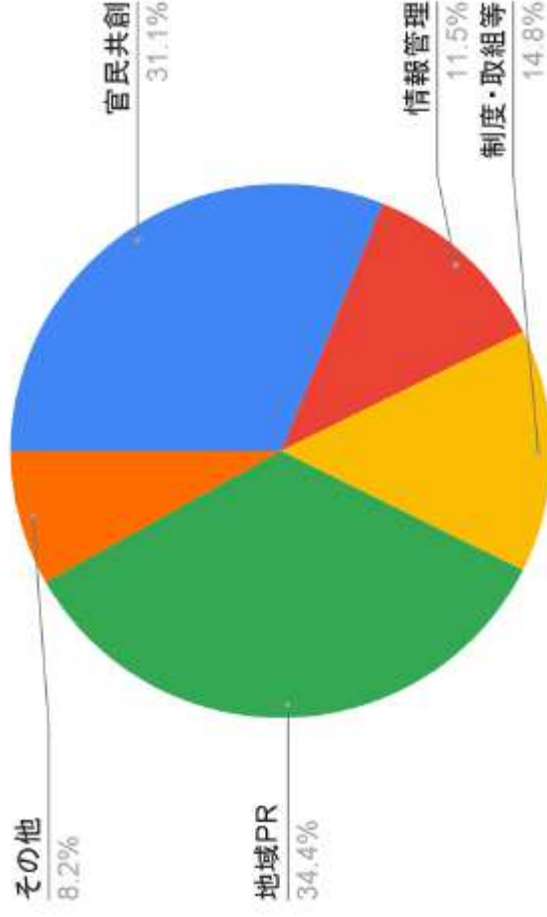
まとめ（傾向・主な意見）

- 「ICT」「業務改善」「人材確保」などが上位ワードとして出現
 - ・ 買い物代行やコミュニティの運営に、元気なお年寄りを活用することによって介護に携わる人を増やし、全体的な負担を軽減させる
 - ・ 入浴や着替えなど、要介護者にとって他者に手伝ってもらったことの心理的負担が高い場面において、ロボットを活用
- 「業務改善」に紐づいて、戦略、棲み分け、事務作業、効率化等のキーワード
 - ・ 今ある業務の見直しを進めた上で、介護の本質的な業務（要介護者へのケア）と事務作業を切り分け、先進的介護のあり方を進める戦略検討する など

テーマ「まちづくり」



投稿数：61件



まとめ（傾向・主な意見）

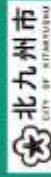
- 「地域・PR」「官民共創」などが上位ワードとして出現
 - ・ 若者向けに工場群の見学、Web3のExpo、e-sportsの大会を開催する
 - ・ メタバース分野が定着できるような環境作り
 - ・ デジタルの街北九州を目指して、街中にデータセンターを設置し、新たなITサービスの創出の流れを起こす など
- 「情報管理」に紐づいて、**広告、アプリ、マイナンバー、メタバース等のキーワード**
 - ・ 北九州市が行っている取組を、知りたいと思っている人に届くようなサービスを作っていく
 - ・ 行政と市民とがコミュニケーションをとれるようなツールを展開する など

テーマ「気候変動」

どんな後押しがあると

気候変動問題に対して
行動したく
なりますか？

PoliPoll Gov



投稿数：29件

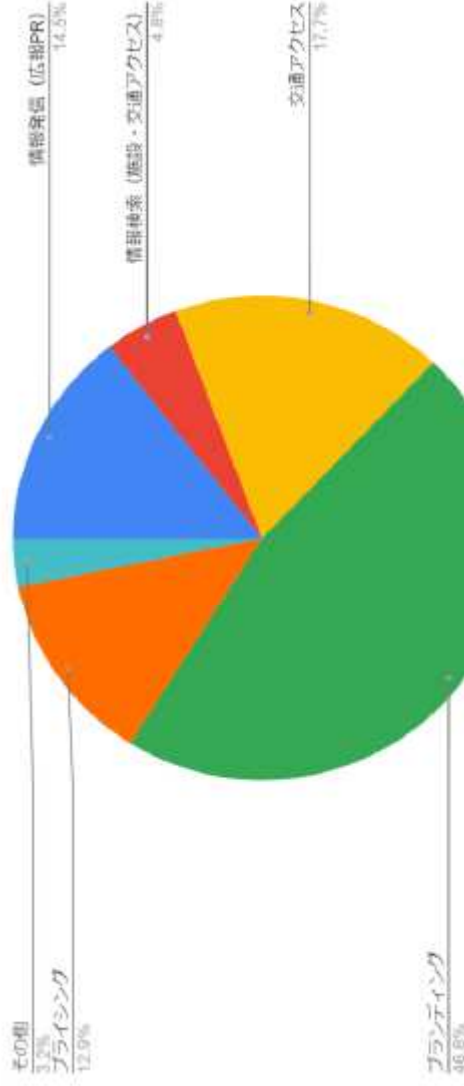


まとめ（傾向・主な意見）

- 「広報」「インセンティブ」「制度」「取組」などが上位ワードとして出現
 - ・インセンティブが働く何かが必要。市民レベルでできる活動に対して地域振興券や地域通貨を渡したり、インスタグラム風アプリでコミュニティを増やしていく仕組みがあるといい
 - ・行動しなければ損という仕組みの方がやる気は出やすいと思う
- インセンティブに紐づいて地域振興券，補助金，ポイント等のキーワード
 - ・食品ロスの為の仕組みや取組を実施。結果に応じたインセンティブの支給
 - ・賞味期限が近づくほど値段を安く表示する仕組み など

テーマ「北九州空港の利用促進」

投稿数：62件



まとめ（傾向・主な意見）

- 「ブランディング」「アクセス」「交通」などが上位ワードとして出現
 - ・国際線の充実。大陸からのインバウンド旅行者が見込めるようになれば、中国への就航など、需要が見込めると思う
 - ・北九州空港アプリの作成。航空券の購入、案内、フライト時間管理など、空港の利用に関することをアプリ一つで解決できると便利 など
- 「ブランディング」に紐づいて、フォトスポット、飲食店、見る等のキーワード
 - ・テイクアウト商品や飲食店を増やす
 - ・インスタ映えするフォトスポットを作る。展望デッキの足湯一面にアヒルを浮かべる（もしくは北九州の名産をかたどった物） など

概要

- ・ 日時令和4年11月29日 (火) 15:00~16:10
 - ・ 会場と登壇者 (市民等) をオンラインでつなぎ実施
 - ・ ファシリテーター: PoliPoli社伊藤CEO
 - ・ 市出席者 : デジタル政策監、各担当課
- ※YouTubeで生配信 (現在、アーカイブ配信中)



主な意見

○北九州空港の利用促進 (しろくまさん)

- ・ 元々海外旅行が好きで空港は好きだが、空港自体を楽しみたいものにと考えた
 - ・ 空港自体の空港ガイドが良いのではないかなど
- (担当課) 空港は保安が厳しいが、ワクワクする意見をいただいた。楽しめる空港にしたい

○気候変動 (cocoちゃんさん)

- ・ 光熱費が高くなり家計を圧迫していると感じる
- ・ 数字で結果が見えると良い など

(担当課) 環境に良いだけでは市民の行動変容を促すことは難しく、暮らしが良くなる・お得を実感してもらおうことが大事だと考えている

○子育て (mountain bookさん 田山さん)

- ・ 一人でも球技を楽しめる壁のある公園。壁だけで想像力の膨らむ遊び方が沢山ある。
- ・ 小児病院の混雑状況がわかるアプリ

(担当課) 病院と連携が必要になるが検討していきたい

【オフィス改革】

業務内容に応じた柔軟な働き方の実現やテレワーク推進、生産性向上などを目的に、現状にとらわれない**新たなオフィスレイアウトを導入**（R4.10～）

取り組みの主なポイント

※R4はデジタル市役所推進室でモデル実施

- 課単位で指定したエリア内で自由に座席を選ぶ**グループアドレスの導入**
- 集中席や半個室ブース等の働き方に応じた**専用スペースの導入**
- 個人キャビネット削減やモバイル端末活用による**ペーパーレス化の促進**
- 柔軟な働き方の定着を目指し、**在宅勤務の計画的取得にトライ**



オフィス改革 - before -



オフィス改革 - before -



オフィス改革 - before (不用品) -



オフィス改革 - after -





ミーティングブース



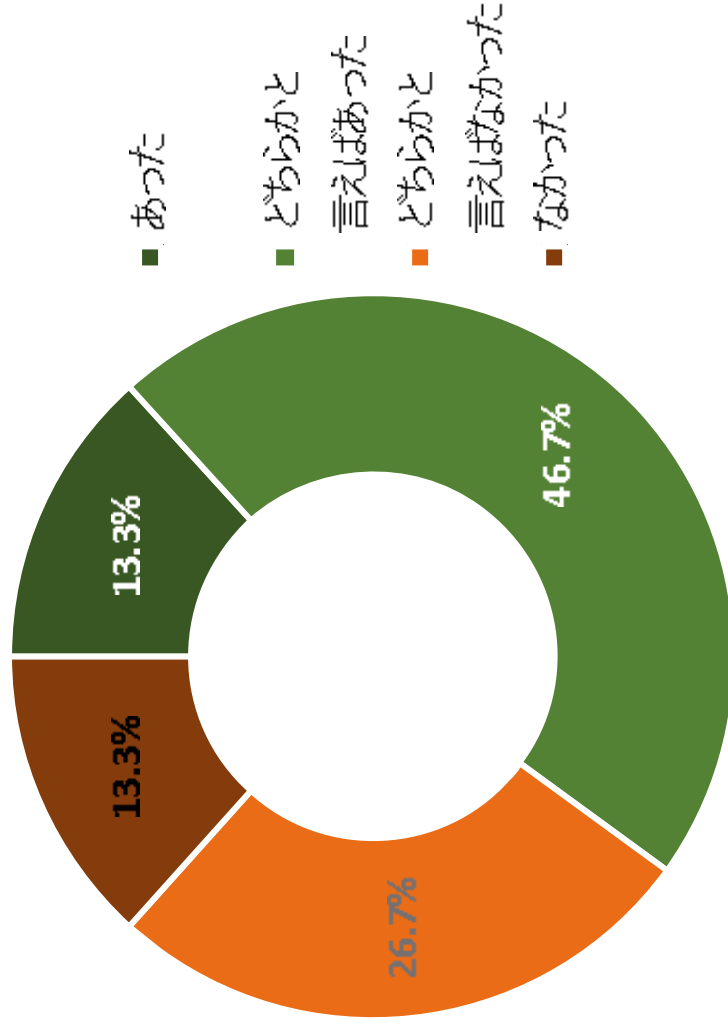
オープンミーティング席①

オフィス改革 -after (個別作業スペース) -



① 働き甲斐・気持ちの変化

**Q.新オフィスになって働きがいを感じる
この職場で良かったと感じるような
気持ちの変化はありましたか**



良い気持ちの変化があった
60.0%

② 書類量の削減

Q.個人資料を削減できましたか

今回のリニューアルをきっかけに、約9割が個人資料を削減できたと回答。
5割以上の個人資料を削減できた職員も約半数にのぼった。

個人資料を削減できた
88.9%

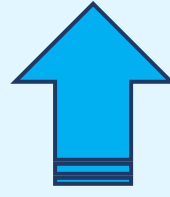
Q.パーパスが促進され文書の印刷量が削減されましたか

今回のリニューアルをきっかけに、約9割が文書の印刷量が削減されたと回答。
5割以上の印刷量を削減できた職員も約6割にのぼった。

印刷量を削減できた
91.1%

○コピー用紙・コピー料金減

コピー用紙
調達枚数



前年同期比：△約**60%**

【R3】 227,500枚 → 【R4】 90,000枚 (△137,500枚)

R5.1月分の
コピー代は
1,362円

コピー料金



前年同期比：△約**69%**

【R3】 265,729円 → 【R4】 83,235円 (△182,485円)

○共用スペース増

共用スペース
割合



共用スペース：+約**20%**

【R3】 執務スペース64.1%・共用スペース**35.9%**

【R4】 執務スペース55.9%・共用スペース**44.1%**

③ 業務効率の向上

Q.共有文書の整理やデータ化により、文書検索時間が削減されましたか

今回のリニューアルをきっかけに、約5割が文書検索時間が削減されたと回答。

文書検索時間が減った
53.4%

Q.ペーパーレスが進んだことで、会議の時間が減少しましたか

ペーパーレスが進んだことで、会議の時間が減った職員は約6割。

会議時間を削減できた
62.2%

Q.コミュニケーションの増加により作業の手戻りが減りましたか

コミュニケーションの増加により、46.6%の職員が作業の手戻りが減ったと回答。

作業の手戻りが減った
46.6%

Q.業務の事務処理スピードが向上しましたか

今回のリニューアルをきっかけに、4割が事務処理スピードが向上したと回答。

事務処理スピードが向上
40.0%

④業務の質の向上

部門を越えた交流から仕事のヒントを得る機会が増えた 71.1%

会話の増加により以前より、新たな取り組みや企画に着手できた 44.2%

⑤コミュニケーション量の増加

上司と会話、交流する機会が増えた 64.4%

同僚と会話、交流する機会が増えた 82.2%

⑥モチベーション・快適性の向上

リニューアルにより、「働きがいを感じる、この職場で良かった」と感じるような気持ちの変化があった（再掲） 60.0%

働く場所を自由に選択できることで自律的に行動できるようになった 48.9%

第1回日経自治体DXアワード

先進的なDXの取り組みを行う全国の自治体を対象にタイトルを贈り、その取組を広く周知するもの
(主催：日経デジタルフォーラム) ➡ **全5部門中下記3部門を受賞し、全国で唯一の大賞を受賞**

各受賞部門の主な取組

「デジタル人材育成」 「行政業務/サービス変革」 「地域産業デジタル化推進」

「デジタル人材育成部門」

ローコードツールを活用した
システム内製化

- ・サイボウズ社「kintone」のハンズオン研修
- ・システムを内製化できる人材を全庁的に育成

管理職テレワーク研修

「行政業務/サービス変革部門」

市民向けサービス変革

- ・書かない・待たないサービスの
拡充 など

市役所内部の業務改革

- ・デジタルを活用した集中処理の
実施 など

「地域産業デジタル化推進部門」

北九州市DX推進プラットフォーム

- ・下記参照

先進的介護「北九州モデル」

- ・ICT・介護ロボットの導入等、
デジタル化等による「北九州モデル」展開

夏のデジタル甲子園

「北九州市 中小企業のDX支援加速化」が、内閣官房主催

「夏のDigital甲子園」で内閣総理大臣賞・優勝受賞。

「全国各地でぜひ参考にしたい模範的モデル」との講評。

(参考) 「冬のDigital甲子園」

対象：民間企業・団体等の取組

概要：デジタルの活用により、

地域課題解決、住民の利便性

向上や産業振興につなげる

取組を表彰するもの

北九州市DX推進プラットフォーム/ロボット・DX推進センター

産学官金での協力関係を築き上げ、中小企業を対象に、専門家による
無料相談、現場派遣や人材育成、補助金など切れ目のない支援メニューを
提供し、DXの成功企業を創出。