

資料

集中取組項目① マイナンバーカードの普及促進

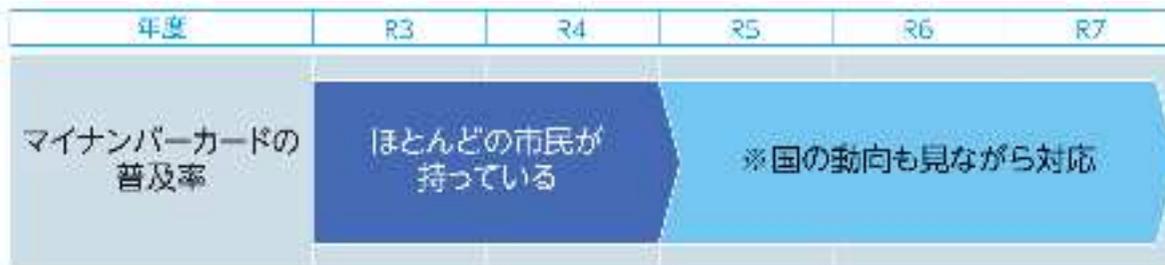
1. 取組の方向性

- 市民サービス向上につながるマイナンバーカード利活用の検討
- 安全性の周知と申請・交付体制の充実

2. 取組内容

- **マイナンバーカードの利活用先の拡大**
 - ・コンビニ交付証明書の拡充と交付手数料の減額（継続）
 - ・子育て、介護分野など、本人確認が必要となる手続きのオンライン化の拡充
 - ・マイナンバーカードの機能を活用し、区役所などの窓口業務における申請書等の住所、氏名等の記載の省力化
 - ・公共施設等での施設利用者証としての利用
- **マイナンバーカードの交付円滑化（継続）**
 - ・区役所交付窓口の休日開庁
 - ・マイナンバーカードサテライトコーナーの開設
 - ・マイナンバーカード出張窓口の開設
- **マイナンバーカードのPR**
 - ・利活用のPR、安全性のPR

3. 成果目標・スケジュール



【主な実績】

- マイナンバーカード普及率
62.1%（R5.1.31時点）
- コンビニ交付発行枚数
R2：約5万枚 → R3：10万枚超

集中取組項目① マイナンバーカードの普及促進

○ マイナンバーカードの利活用検討

図書館アプリの実証 手続きガイド+申請書作成支援(R4.3~ 実証実験)

○マイナンバーカードによる【本人確認】と【入力の自動化】でサービス向上
北九州学術研究都市内の図書室で実証実験を実施（令和4年3月～9月）

全国初



特徴

スマホアプリの初回登録時にマイナンバーカードをかざすことで確実かつ自動的な本人確認を実現（全国初）

※ その後の図書館利用はスマホのみでOK

“書かない” 窓口サービスの実証 手続きガイド+申請書作成支援(R3.9~ 実証中)

○区役所窓口における障害者手帳の新規交付

- ① 職員と一緒に質問に答える →
- ② 提供できる福祉サービスを一覧で案内 →
- ③ 申請者情報を入力（マイナンバーカード読み取り可） →
- ④ 複数の申請書を印刷



○ 安全性の周知と申請・交付体制の充実

出張支援窓口の拡充

(1) 概要

マイナンバーカードの申請機会の拡大及びマイナポイント第2弾の申込み支援のため、市内各所での出張支援を大幅に拡充

(2) 内容

出張支援窓口を**令和4年度中に600回以上実施予定**
(全市民センター136カ所×2回及び大型商業施設など)
R4.7月に専用サイト立ち上げ
新聞広告、SNS広報、ラッピングカー等広報活動にも注力



証明書コンビニ交付／区役所への設置

(1) 概要

カード普及率の向上に伴い、コンビニでの各種証明書の取得数は大幅に増加。コンビニ交付の周知を図るため、小倉北区役所（令和3年度）、門司区役所（令和4年度予定）にコンビニのマルチコピー機を設置。

(2) カード普及率、コンビニ交付の発行枚数

- ・北九州市マイナンバーカード普及率 **62.1%**
(全国普及率 60.1%) 【R5.1.31時点】
- ・証明書のコンビニ交付の発行枚数は倍増
令和2年度 約5万枚 → 令和3年度 10万枚超



1. 取組の方向性

● 優先してオンライン化する手続き

「デジタル・ガバメント実行計画」(R2.12)の基準に沿い、以下の手続きを優先してオンライン化を進める

- ① 処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる手続
- ② 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

2. 取組内容

● 書面規制、押印、対面規制の見直し

- ・ 書面規制、押印、対面規制についてさらなる見直しを行う

● 対象手続きの分類

- ・ 個々の手続きを精査し、オンライン化の対象手続きと優先順位の分類を行う

● モデルケースの創出と横展開

- ・ 高い効果が見込める手続きを選定し、業務フローの見直しまで含めたモデルケースを複数創出する
- ・ モデルケースの横展開によりオンライン化の取組を加速する

● オンライン手続きの利用促進

- ・ 本人確認や電子決済が必要なものもオンライン化を推進し、オンライン手続きの対象を増やす
- ・ 市民に利便性を広報し、電子申請の利用向上を図る

● 電子決裁の推進

- ・ 市内部の手続きについても見直しを進め、原則、電子決裁とする

3. 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
手続き オンライン化		R4年度末 [特に国民の利便性 向上に資する手続き] (市の対象手続き)集中取組	R7年度末 対象の手続き 全てのオンライン化完了		

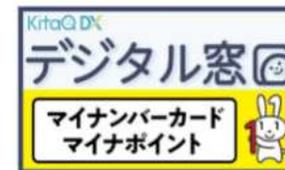
【主な実績】

- 手続きオンライン化 (R4.7.1時点)
1,247種類 (56.3%完了)
- 押印廃止手続き数 (R4.7.1時点)
4,028種類

○北九州市デジタル窓口の開設



- 令和3年4月28日開設
- 市トップページからバナーをクリックしてアクセス



- (1) ライフイベントに関する手続き案内や、オープンデータなどのオンラインコンテンツ
 - (2) 各種証明書のオンライン申請（クレジットカード可）
 - (3) スポーツ・文化施設など63施設の利用予約
 - (4) 市税や国民健康保険料などの支払い
- など、見つけにくかった市のオンライン手続き等を一カ所に集約した、**デジタル行政サービスの入口**

今すぐに必要なものを、すぐに目につく場所に配置し、簡単にアクセスできるよう工夫

- パソコンでの画面表示でも、多くの市民が活用するスマートフォンでも見やすくなる構成（レスポンシブデザイン）
- 市民の使い勝手を踏まえ、必要な手続きを案内したり、オンライン申請できる「ネットで手続きガイド」、便利なアプリを集めた「アプリガイド」など、よく使われるものを先頭に配置
- 新型コロナワクチンの接種予約やマイナンバーカードの申請など、利用者が多く見込まれる手続きには特設のバナー（タイル）をタイムリーに配置

行政手続きのオンライン化

R4年9月作成

行政手続きオンライン化率

年間10件
以上

手続き数ベース

2,213 手続中
1,247 手続

56%
オンライン化済

R4年7月時点

申請件数ベース

約765万件中、約680万件
は、オンライン申請可能。
約435万件は実際に申請

9割
理論上 申請可能

R3年度

各種証明書のコンビニ交付



証明書の全交付枚数
114万枚中、10.5万枚

約 **1割**
コンビニ交付

R3年度

※コンビニ交付導入済み団体は951 (R4.9.11時点)

きたきゅう子育て応援アプリ (母子手帳アプリ)



妊娠届出書の事前送信
市からのお知らせのプッシュ配信
予防接種スケジュール通知・管理
妊婦の健康記録
こどもの成長記録

母子手帳の交付対象者
2,500人中、2,272人が
アプリから妊娠届を送信

9割
アプリ利用

R4年4月～8月

集中取組項目③ デジタルデバイス対策

1. 取組の方向性

- デジタルを意識しなくても、デジタル技術の利便性を享受できるような環境を醸成する
- スマートフォン活用の「最初の一步」を後押しするための取組を中心に行う
- 国の「デジタル活用支援推進事業」と連携し、個人ごとの理解度やニーズに応じた学習の場を広く市民に提供する
- 高齢者等のデジタル技術習得を支援する地域人材を育成する

2. 取組内容

- **普及啓発**：スマートフォンを活用することによって実現できる便利で豊かな生活スタイルについてのセミナーや講演を実施し、デジタル社会に向けた市民の意識醸成を図る
- **初心者向け講座**：スマートフォンを持っていない方でもスマートフォンの操作体験ができ、デジタルを意識せずに楽しめる講習会等を市民センターで実施する
- **相談会**：スマートフォンを利用する中で生じた疑問等を個別に相談できる相談会を実施する
- **国事業との連携**：デジタル活用支援推進事業（スマートフォン講座、ウェブサイト上の研修動画やテキスト）を勧奨する
- **インターネット接続環境の充実**：
民間事業者が提供するインターネット接続サービスでは導入困難な世帯に対して、地域BWA制度などの活用を検討し、低額なインターネット接続環境を提供するなど、インターネット環境の充実に取り組む

3. 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
普及啓発 初心者向け講座 相談会等の実施	講座参加者アンケート結果 理解度・満足度 80%				
	R6年度調査 市民のインターネット利用率 85% (R2年調査より10.2ポイントアップ)				

【主な実績】

- **デジタル活用講座 (R3)**
25回実施 (248名参加)
※R4は30回実施
- **デジタル活用相談会 (R3)**
3回実施 (41名参加)
※R4は15回実施予定

4. 実績

デジタル活用講座

スマートフォンを操作したことがない方や操作に不慣れな方を対象に、**日常的な活用のための第一歩**となるよう、**基本的な操作や本市のオンラインサービス等の体験講座**を実施

令和3年度実施概要

場 所：市民センター で計25回開催

参加人数：248名参加

講座内容：電源の入れ方・タップ・スライド等の基本操作、詐欺対策、防災対策
マイナンバーカードを使った行政手続きや便利なアプリの紹介 など



※令和4年度は、**テレビ電話体験等を講座内容に追加し、9月から市民センターで計30回開催**

デジタル活用相談会

スマートフォンに関して疑問や不安を抱えている方を対象に、**個々に相談を受け付ける相談会**を実施

令和3年度実施概要

場 所：リバーウォーク北九州「Q-station」計3回開催

参加人数：41名参加

相談内容：スマートフォンの基本操作、メール・LINE等の使い方
マイナンバーカードの申請方法、オンライン予約方法 など



※令和4年度は**1月から商業施設及び公共施設（市民センター等）で計15回開催予定**

地域BWA事業

高速データ通信サービス（BWA）を活用し、**公共サービス向上**や**通信面での条件不利地域の解消**等を実現するもの

（1）連携協定締結

令和3年12月に事業者（（一社）北九州ネットワークス）と地域BWA制度の活用について連携協定を締結。

（2）連携協定に基づく取組

令和4年5月から、事業者が市民を対象とした低額なインターネットサービスの提供を開始。

事業者からモバイルWi-Fiルーター130台が本市に無償提供

⇒全市民センター（130館）へ配布、子どものオンライン学習や、地域の会議・クラブ活動等で活用



1. 取組の方向性

- セキュリティ対策の一層の高度化による安全・安心の確保を前提に、デジタル化・オンライン化により、利便性が向上することを行政サービスを利用する市民に広く周知し、「書かない」「待たない」「行かなくていい」行政サービスを実感してもらう
- デジタル機器を持っていないなど、自らデジタル情報の入手が困難な人にも必要な情報が伝わるよう、あらゆる媒体を通じて、広報・PRに取り組み、デジタル技術を利用できる人とできない人の間で情報格差が広がらないよう丁寧に対応する

2. 取組内容

- **あらゆる媒体を活用した広報・PR**
市ホームページやメール、SNSなどを通じた広報・PRだけでなく、地上デジタルテレビのデータ放送の活用や、市政だより等の紙媒体での広報など、あらゆる媒体を通じた広報・PRの実施
- **分かりやすい広報・PR**
ホームページやSNS等における、動画や音声を活用した、分かりやすい広報・PRの実施
- **若者世代への広報・PR**
市内の学生などを対象とした、DX推進ワークショップを開催するなど、若者世代への市の取組の周知と、意見を提案してもらう機会とする
- **高齢者等への広報・PR**
市民センターで、スマートフォンなどの扱い方に不慣れな方を対象として、基本的な操作方法の習得などを行う「デジタル活用講座」での市の取組の広報・PR
- **「北九州市情報化アンケート調査」の活用**
調査の実施部局や内容を見直し、アンケートの機会をとらえた、市のDXの取組の周知、市民の意識調査を実施

3. 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
分かりやすい 広報・PR					
	必要な情報が全ての市民に確実に伝わるよう、あらゆる媒体・機会を通じた、だれにでも分かりやすい広報・PRを実施				

【主な実績】

- 出前講演 17回実施 (R5.1まで)
- イベント等でのPR
 - ・デジタル立国ジャパン・フォーラム
 - ・西日本DX推進フェア など

4. 実績

様々な媒体を活用した広報・PR

市HP、SNS、市政だより等のほか、出前講演やイベントを積極的に活用
【出前講演（R4.4～R5.1）】

17回実施（北九州商工会議所、西南学院大学、連合福岡北九州地域協議会など）

【イベント等登壇】

デジタル立国ジャパン・フォーラム（R4.5 東京 日経ホール）

西日本DX推進フェア（R4.7 西日本総合展示場）

ResorTech EXPO 2022 in 沖縄（R4.11 沖縄コンベンションセンター）など

※その他、行政視察等も複数受け入れ（R4:11自治体）



各種申請や手続きの広報

➤ オンライン手続きPR

本庁舎及び各区役所、市営バスのデジタル
サイネージで放映

各区役所の窓口でPOP掲示

➤ おくやみ手続きガイド

案内サイトのチラシを作成し、市内の葬儀社に配布



○第1回日経自治体DXアワード（主催：日経デジタルフォーラム）

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

➡ **全5部門中3部門を受賞し、全国で唯一の大賞を受賞**

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

○夏のDigi田甲子園（主催：内閣官房）

「デジタル田園都市国家構想」の実現に向けた取組の一環として、構想の実現に向けた地域の取組を広く募集し、特に優れたものを表彰

➡ **実装部門（指定都市・中核市）において、優勝**

「DX推進プラットフォーム、ロボット・DX推進センター開所等による市内中小企業のDX支援の加速化」

集中取組項目⑤ セキュリティ対策の徹底

1. 取組の方向性

- 国の動向等を踏まえ、効率性・利便性の向上と安全・安定的な情報セキュリティ確保の両立に向け、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むとともに、次期「福岡県自治体情報セキュリティクラウド」への円滑な移行を図る
- 改正個人情報保護法に基づき、適切な個人情報保護に取り組む

2. 取組内容

●情報セキュリティポリシーの改正

国の動向を踏まえつつ、デジタル技術進展に応じたセキュリティポリシーの改正を行い、適切な情報セキュリティの確保に取り組む

●技術的なセキュリティ対策の推進

新たな福岡県自治体情報セキュリティクラウドの内容に沿って、市役所業務のインターネット接続環境を一部見直し、行政手続のオンライン化やクラウド利用等がより効率的に実施できる仕組みの検討、L2WAN-ASPを活用した業務効率化の推進のほか、端末上の不審な挙動を早期検知する仕組み等、さらなる技術的な情報セキュリティ対策を検討する

●情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた体制づくり

情報セキュリティ及び個人情報保護に関して、適切な対策を進めるため、新たな体制整備を検討する

●個人情報保護法に基づく取組の実施

国のガイドラインの内容を踏まえ、社会のデジタル化に対応した適切な個人情報保護策を検討する

●外部監査の実施

情報セキュリティの維持・向上を図るため、客観性の確保と専門知識活用の観点から、外部専門家による外部監査を定期的の実施する

3. 成果目標・スケジュール

項目	R3	R4	R5	R6	R7
セキュリティポリシー改正	R3年度決定	必要に応じ改定を検討実施			
次期セキュリティクラウドへの移行	R4年4月移行				

項目	R3	R4	R5	R6	R7
セキュリティ向上の体制	体制の検討・整備				
社会のデジタル化に対応した個人情報保護策	R3年度以降実施				
外部監査実施・結果反映	R3年度以降毎年実施				

【主な実績】

- 情報セキュリティ担当ラインの新設 (R4.4)

4. 実績

- 行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など、新たな時代の要請を踏まえた市民の利便性向上・市役所業務の効率化と両立する、適切な情報セキュリティの確保・徹底

情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた体制づくり

- DXの推進に伴い、セキュリティ対応の高度化等を車の両輪として図っていく必要があり、DX推進計画においても「情報セキュリティ及び個人情報保護の適切な対策を進めるための新たな体制整備を検討する」としている
- これを踏まえ、**セキュリティ担当ラインを新設**し、専任で所管するよう組織体制を見直し、セキュリティ対策を強化（R4.4）

情報セキュリティポリシーの見直し

- 「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改訂を踏まえ、効率性・利便性の向上と情報セキュリティ確保の両立に向け、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の更なる徹底に取り組む

【改定の観点】

- ・クラウドサービス利用時の留意点
 - ・クラウドサービスの利用拡大を見据えた記載の充実 など
- （取り扱う情報に応じた適切なセキュリティ対策の実施、サービス選定の指標・基準等）

トピックス

- 他都市でのセキュリティインシデント事例を踏まえ、
 - ・本市に無断での再委託の有無等の委託事業者に関する調査の実施
 - ・外部監査における委託事業者の情報セキュリティ対策の評価を調査項目に追加 などの対応を実施

集中取組項目⑥ BPRの取組の徹底

1. 取組の方向性

- 全庁統一的な手法のもと、管理職がビジョンを示し、DX推進リーダー・DX推進員を中心に、各職場で自発的にBPRに取り組むことができるようにする
 - ① 業務フローの標準化
 - ② 定型業務の自動化・集中化・BPO
 - ③ 業務の見直し
 - ④ 書面・押印・対面規制の見直し
- これらに向けたBPRの実施

2. 取組内容

- **DX推進リーダー・DX推進員制度の定着・管理職のサポート**
DX推進リーダー・DX推進員の役割を改めて整理し、管理職のビジョンのもと、各職場におけるBPRの旗振り・推進役としての機能を発揮し、取組が定着するよう、丁寧な働きかけ、伴走型の支援を行う
- **ローコードツールを活用した現場発のBPRの推進**
ローコードツールの活用により、業務所管課が自ら迅速にシステムを開発し、現場発のBPRの推進を図る
- **デジタルガバナンスの強化**
各局の情報システムやデジタルツールの導入・更新について、総合的な見地から審査し、評価・調整を行う
「高度情報化調整会議」の機能の見直しなどにより、デジタルガバナンスを強化する
- **全庁統一的なBPR手法の導入**
 - ① 専用のツールを活用し、共通のフォーマットに基づく、全庁的な業務量調査及び業務分析に取り組み、業務フローの標準化やコア・ノンコア業務の切分け、業務の整理を実施
 - ② 調査・分析の結果に基づき、業務の効率化・集約化・デジタル化・BPO・改廃・統合などを推進
 - ③ 同様のツールを導入する他政令市の業務分析結果との比較により、さらなる業務効率化を図る
 - ④ 業務フロー・マニュアルをデータベース化することで、全庁的な共有や、適切な更新・引継ぎを実施

3. 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
BPRの徹底	全体調査 詳細調査	調査結果 分析結果の検証	分析対象の拡大		
		継続的な業務の見直し (集約化・デジタル化・BPO・改廃など)			

【主な実績】

- **全庁業務量調査の実施 (R3.11~R4.1)**
・約5万9,000業務、約1,320万時間分の業務手順等のデータを収集

4. 実績

○概要

市役所のDXを本格的に推進するにあたり、前提となるBPR（業務改革）に取り組む。
令和3年度は全庁業務量調査を実施し、DXに向けた基礎資料を作成。
令和4年度は、調査データを分析・活用し、BPRの取組を推進する。

○「全庁業務量調査」を実施し、DXに向けた基礎資料を作成

全庁業務量調査の実施（R3.11～R4.1）

調査の目的

DXに向けた基礎資料を作成
（業務の見える化、業務改善の優先度付けがよりの確に、管理職のマネジメントに活用等）

調査項目

作業手順、種類、時間数、件数、コア・ノンコア業務の別、定型・非定型の別、
専門性の有無など

分析対象

354課 1,474係 **58,966業務** 回収率100%

調査結果

年間作業時間合計 **13,210,261時間** **6,774人役**

○今後の予定

調査データの分析

- コア・ノンコアの分別、見直しの要否を分類
[抽出業務] ①見直し可能な業務
②デジタル化可能な業務
③集約化可能な業務 など

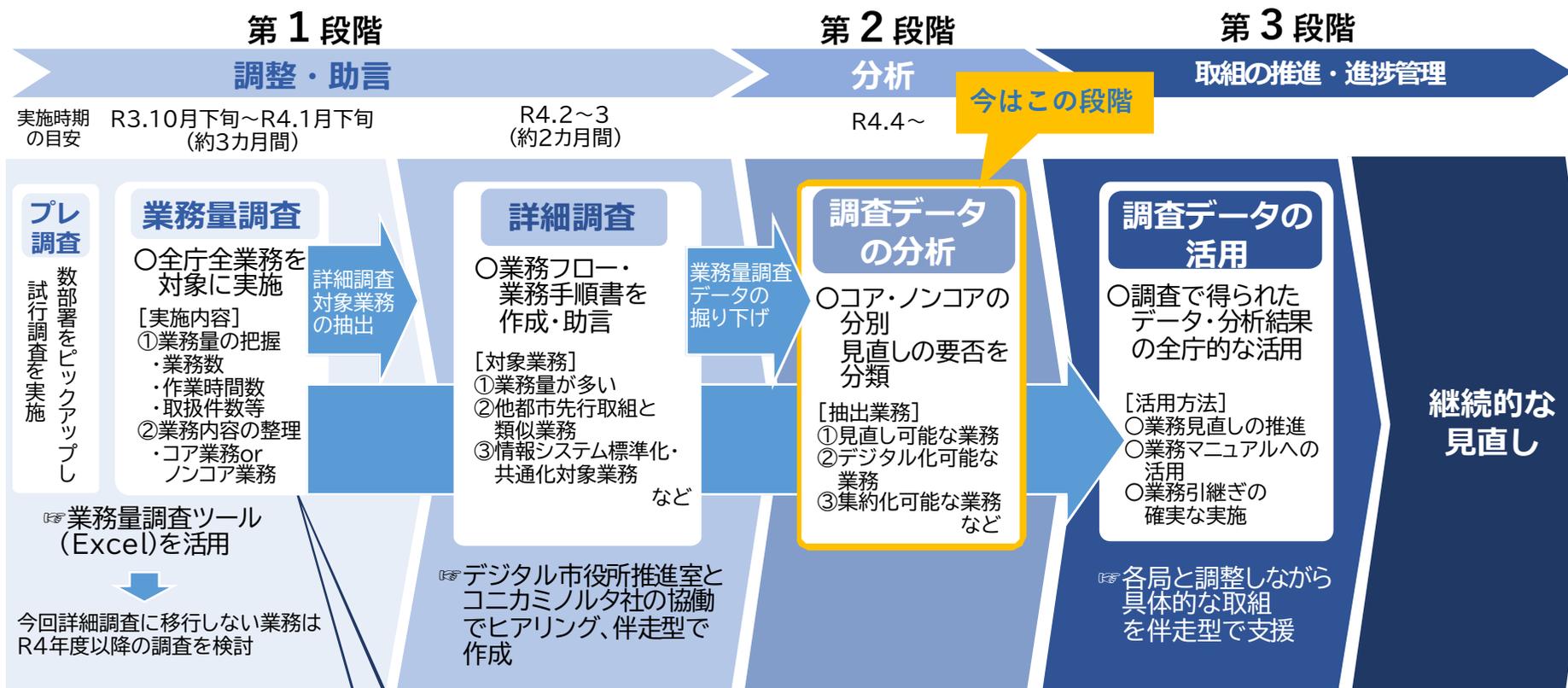


調査データの活用

- 調査で得られたデータ・分析結果の全庁的な活用
[活用方法] ○業務見直しの推進
○業務マニュアルへの活用
○業務引継ぎの確実な実施

BPRの取組の流れ

市役所のDXを本格的に推進するにあたり、前提となるBPR(業務改革)に取組む。令和3年度は業務量調査を実施し、DXに向けた基礎資料を作成。令和4年度は、調査データの分析・活用し、BPRの取組を推進する。



○ R3.10～約3ヶ月をかけ、市の全ての業務を対象に「業務量調査」を実施
作業手順、種類、時間数、件数、コア・ノンコア業務の別、定型・非定型の別、専門性有無などを洗い出し、業務が見える化(約5万9,000業務、約1,320万時間分の業務手順等のデータを収集)
⇒ **DXに向けた基礎資料を作成**

集中取組項目⑦ AI・RPAの利用促進

1. 取組の方向性

- AI・RPAの導入を進めるためにデジタル市役所推進室の人材育成と体制強化を推進
- さらなるAI・RPAの利用促進や事務のデジタル化により、「(仮称) デジタル事務集中処理センター」に各区局の共通業務の集約を進め、市民サービス向上や行政運営の効率化実現を目指す
- 本市発の先導的なAI×データ活用プロジェクトを創出し、「AI活用先進都市」を目指す

2. 取組内容

● AI・RPA及び新たなデジタル技術の導入促進

業務所管課からの導入ニーズに応じて、業務のデジタル化を進めるとともに、AI・RPAに適した業務を掘り起こし、既存のAI・RPAのみならず、先行自治体で実証済のAIやローコードツール等の新たなデジタル技術を積極的に導入し、業務改革を図るとともに、他自治体との連携も検討する

● デジラボによる事務の集中処理

集約化できる業務を掘り起こしつつ、「デジラボ」の運営体制の整備や新規メニューの開発を進める

● 先導的なAI×データ活用プロジェクトの創出

- ・ 効果が期待できる分野や、導入しやすい分野からスモールスタートし、利用拡大に向けた問題点や課題を洗い出す
- ・ 職員のリテラシー向上にあわせて、国の補助事業の活用等により、さらに高度なAI×データ活用プロジェクトにチャレンジし、市民サービスの向上や行政運営の効率化を図る
- ・ 長期的には、戦略的なAI×データ活用により、Society 5.0 for SDGsの実現を目指す

3. 成果目標・スケジュール

	R3	R4	R5	R6	R7
(仮称) デジタル事務 集中処理センター	R3年度中 立上げ	R7年度末 年間30,000時間分作業時間削減			
AI×データ活用の 実証実験	R3年度中 1件	R7年度まで 3件以上の先導的なAI×データ活用プロジェクト創出			
作業時間削減(合計)	(年間合計) 100,000時間削減				

【主な実績】

● 年間作業時間

令和3年度 15,515時間削減

令和4年度 56,508時間削減
(2月17日時点見込み)

4. 実績 「デジラボ」を設置し事務作業を各部署から集約

デジラボとは

AI・RPA等のデジタル技術を活用した事務作業を各部署から集約して検証・実行する部門であり、集約することで費用の最小化と効果の最大化を図ることを目的としている。また、AI・RPA等を活用した業務に関する質問も随時受け付けており、各業務所管課への伴走支援を行っている（R3.4～稼働）。

AIによる議事録作成支援サービス

○全庁の会議等の音声データを「デジラボ」の専用端末でテキストデータに変換

- ・令和3年度 : **約5,940時間の業務削減**
- ・令和4年度（12月末まで） : **約4,645時間の業務削減**



AI-OCRサービス

○各部署が紙帳票のデータ化にAI-OCRを利用できるように、「デジラボ」で帳票定義、定義変更等のサポートを実施

- ・令和3年度 : **約1,049時間の業務削減**
- ・令和4年度（12月末まで） : **約1,656時間の業務削減**



RPA集約処理サービス

○各局の大量・反復処理業務を「デジラボ」のRPAで自動化
例) 1回当たり3時間を要する財務システムへの登録をRPAが代行

- ・令和3年度 : **約1,499時間の業務削減**
- ・令和4年度（12月末まで） : **約 367時間の業務削減**



デジラボヘルプデスク（令和4年4月サービス開始）

○各部署がkintone等を活用した業務改善・改革に取り組む際に、伴走で支援する窓口を開設

R3
試行実施

R4
希望部署へ順次拡大

R5
全庁展開

ローコードツールの活用

規模が小さくパッケージ製品がない事務の改善に必要なシステムを、プログラミング等の専門知識を必要としないローコードツール（kintone）を活用して、各職場で業務の内容を熟知している**職員が自らシステムを作成（＝内製化）し、業務改善**に取り組む。

また、kintoneを基盤としたシステム化を行うことで、外注したシステムの開発費抑制に取り組む。

○サイボウズ株式会社との連携協定（令和3年9月16日）

【協定の内容】

- 1 デジタル技術を活用した全庁的な業務改革及びデータ利活用の推進
- 2 職員の働き方改革の推進
- 3 デジタル人材の育成及び人材交流
- 4 本取組によって得た成果の庁内、市内及び他の行政機関等への発信



○取組状況

◆目標

年間作業時間**50,000時間削減**（2025年度）

◆実績

	年間削減作業時間	累計本運用システム数
令和3年度	7,027時間	16
令和4年度	49,840時間(見込み)	117

※令和4年度は2月17日時点の見込み

【内製化事例】



- ・新型コロナウイルス陽性者等管理アプリ
保健所応援職員100名→15名に削減
システム関係費削減相当額:約5,900万円
- ・老朽空き家除却補助現地判定アプリ
年間削減作業時間:約160時間
システム関係費削減相当額:約1,600万円
- ・登録業者名簿検索アプリ
システム関係費削減相当額:約700万円

※システム関係費削減相当額はシステムを外注した場合の相当額

一般社団法人日本ディープラーニング協会（JDLA）への入会（R4.3）

○一般社団法人日本ディープラーニング協会（JDLA）

AI技術、中でもディープラーニング技術を事業の核とする企業が中心となり、ディープラーニング技術を日本の産業競争力につなげていくという意図のもとに設立

企業・有識者を中心に「産業活用促進」、「人材育成」、「公的機関や産業への提言」、「国際連携」、「社会との対話」など、産業の健全な発展のために必要な活動を行っており、協会から政府の有識者会議の委員等に数多く就任

○入会の目的

JDLAのイベントやセミナーへの参加、地域課題や技術活用に必要なデータ・ネットワークの共有など、様々な最新情報や知見を取り入れ、職員の人材育成につなげることを目的として入会（行政会員）



※『一般社団法人日本ディープラーニング協会HP「協会会員について」』より

○人工知能学会への参加（R4.6.17）

「2022年度 人工知能学会全国大会」
（JSAI2022）内の企画セッション
「産学公によるDL（ディープラーニング）
for DX」にデジタル政策監がパネリスト
として登壇（「公」代表）

モデレーター：岡田陽介（株式会社ABEJA 代表取締役CEO 兼 創業、JDLA理事）
パネリスト：上田統樹（北九州市）、竹内康臣（トヨタ自動車）、松尾豊（東京大学、JDLA理事長）



岡田陽介
株式会社ABEJA 代表取締役CEO 兼 創業、JDLA理事



竹内康臣
トヨタ自動車株式会社 先端技術開発カンパニー AI統括部長



上田統樹
北九州市 デジタル政策監



松尾豊
東京大学大学院工学系研究科 教授、JDLA理事長

集中取組項目⑧ データの利活用

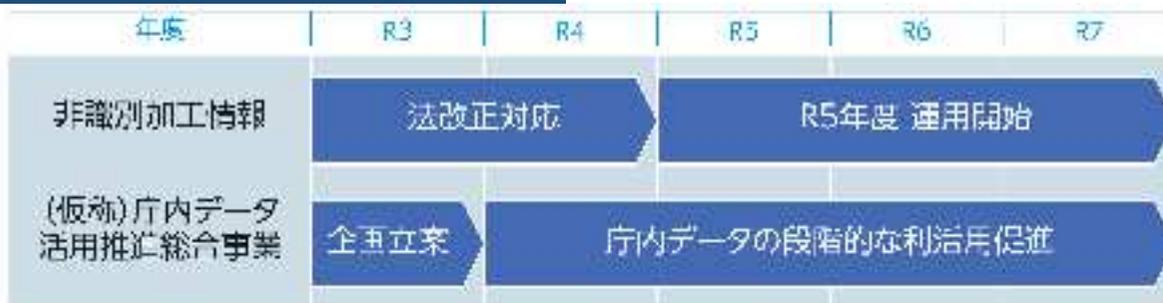
1. 取組の方向性

- オープンデータの充実、GISの利活用を推進する
- 行政の保有するデータを政策立案・評価に利活用することで、効率的・効果的な行政サービスの提供を目指す
- 民間における公共データの利活用推進・市民との協働により、新産業の創出・市民生活の利便性向上を目指す

2. 取組内容

- **オープンデータの拡充**
オープンデータカタログサイトへの掲載データの拡充およびレベルアップに向けて取り組む
- **GISの活用拡大**
GISを活用した業務効率化、市民サービスの向上に取り組む
- **個人情報保護法改正の対応**
令和5年春頃(施行される改正個人情報保護法)に基づいて、非識別加工情報(改正後は「匿名加工情報」(名称統一))を民間で活用できるよう、提供する仕組みづくりを行う
- **庁内データ活用推進総合事業立上げと実施**
EBPM(証拠に基づく政策立案)に向けて庁内のデータ活用を推進するため、優先順位の高い課題を中心にデータ活用による解決モデルの形成を図るとともに、データ分析基盤の構築や職員のデータ分析スキル向上などの取組を総合的に実施する
- **データプラットフォーム(都市OS)への参画**
官民データ連携のためのプラットフォームへの参画を検討する

3. 成果目標・スケジュール



【主な実績】

- 庁内データ活用推進総合事業
 - ・ BIツールの活用推進
(時間外勤務実績の可視化・分析など)
- オープンデータ
公開データセット数 623件

4. 実績

オープンデータおよびGISの利活用推進や、庁内に保有するデータの利活用を進める庁内データ活用推進総合事業を推進する。

庁内データ活用推進総合事業

○概要

課題解決に庁内データを活用できるよう、**個々の職員がBIツール等を用いてデータ分析を行うセルフBIの推進**や**課題解決型データ利活用メソッドの構築**、職員のデータ分析スキル向上などの取組を実施

○BIツール等の活用推進（セルフBI）

各業務において、BIツール等を用いたデータ分析や可視化の活用を推進
⇒令和4年4月から、BIツールを用いた**時間外勤務実績の可視化・分析**を実施中

○課題解決型データ利活用メソッドの構築

DX推進計画において、「証拠に基づく政策立案（EBPM）」について、課題解決を主眼とし、形式的な方法論にとらわれることなく、徹底的な情報（データ）活用には焦点を絞ることとしている。まず、「**課題解決型データ利活用メソッド**」を構築することで、本市職員の誰もが、データを用いることで効率的・効果的に課題を解決できる環境を整える。

○その他

令和3年度に、地方自治研究機構と「自治体DXにおけるデータ利活用及びEBPMに係る調査研究」共同調査を実施。

○今後の予定

- ・BIツールの活用推進
データ分析事例の充実やダッシュボードの公開を進める。並行して職員のデータ分析スキル向上に継続して取り組む。
- ・課題解決型データ利活用メソッドの構築
令和4年度：メソッドの構築
令和5年度：事例を用いてメソッドへの適用検証を実施予定



オープンデータ

- 国や地方自治体などが保有するデータを公開することで、新たな市民サービスや新ビジネスの創出が期待されている
- 本市では、平成29年に「オープンデータカタログサイト」を公開し、オープンデータの拡充に取り組んでいる
- また、より機械判読しやすいデータにレベルアップする取組を実施中
 - ・掲載データセット数：623件（令和4年12月末時点）
 - ・国推奨データセット：基本編14/14件、応用編4/8件（同上）
 - ・ページビュー数：約158,000ビュー／年（令和3年度実績）

GIS : Geographic Information System (地理情報システム)

- 位置情報(データ)と合わせ、属性情報も地図上に表示することで、情報を一元管理するもの
- 各課が個別に導入していたGIS（29システム）を一つに集約して「統合型GIS」を構築し運用中
- 北九州地区電子自治体推進協議会(KRIPP)の枠組みで近隣自治体との共同購入・運用およびGIS活用促進などの取組を実施
- 庁内でのWGや近隣自治体のGISリーダーとの会議を定期的・継続的に開催し、GISのスキルアップや継承を推進
 - ・令和3年度：業務カタログを整理し地域情報ポータルサイトG-mottyで公開
 - ・令和4年度：GIS活用事例集を作成し、電子書籍化
 - ・令和4年6月末時点での本市のマップ数：171



集中取組項目⑨ デジタル人材の確保・育成

1. 取組の方向性

● 人材育成

中長期的な視点も含め、全ての職員に対する、デジタル技術・データに関する知識、スキルのレベルや経験・職位等に
応じた体系的な人材育成・研修に取り組み、デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成

● 人材確保

新規採用や外部人材の活用、民間企業・専門家との連携の推進など、可能な手段を組み合わせ、
デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める

2. 取組内容

● 全職員を対象とした育成方針の策定

「北九州市情報職員人材育成方針」を改定し、情報部門だけでなく、一般の職員についても、職位等に応じた目指すべき
職員像や、行動指針、育成の考え方、研修の体系などを整理し、全庁的な人材育成を計画的に進める

● 外部デジタル人材の活用

デジタル技術やデータに精通した人材を確保するため、民間企業・大学等と連携して、民間のデジタル人材を
活用する国や他自治体との共同活用の可能性も探る

● デジタル技術の知識・能力・経験や、職位等に応じた体系的な人材育成・研修の実施

課長級・DX推進リーダー・DX推進員など、階層別のDX研修等の実施や、業務上の経験・研修の履修状況
などに応じた、段階的な研修の実施など、体系的に研修を実施する

3. 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
デジタル人材の育成		育成方針の改定		質実な職員の情報活用能力及び デジタルスキル向上	
デジタル人材の 確保・活用	デジタル 区分の新設		新規採用とあわせ、民間企業とも連携し、 デジタル人材の確保・活用等に努める		

【主な実績】

● デジタル人材確保

- ・ デジタル区分の新設
- ・ 地域活性化企業人制度活用

● デジタル人材育成

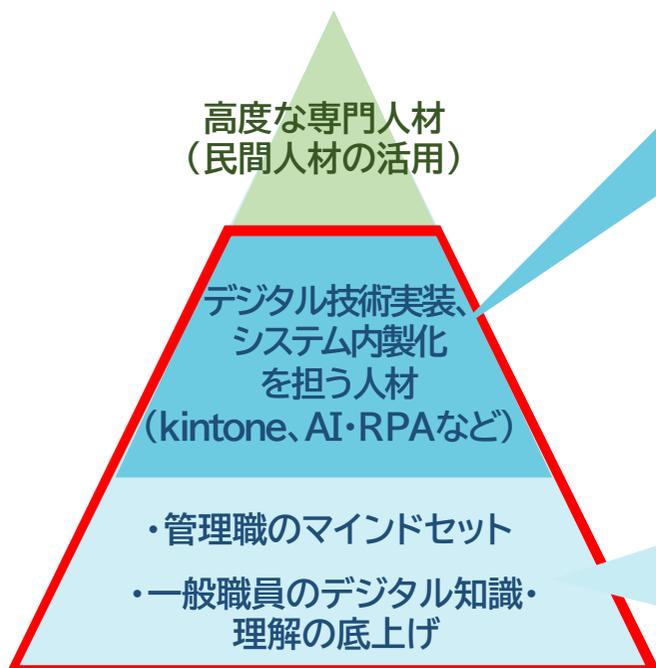
- ・ 階層別研修等の実施
- ・ 日本リスティングコンソーシアム参画

集中取組項目⑨ デジタル人材の確保・育成

4. 実績

- 民間企業と連携したスキル別・階層別研修等の実施による体系的なデジタル人材育成
- デジタル区分の新設や国の制度を活用したデジタル人材確保

デジタル人材育成の考え方



デジタル人材確保

- デジタル区分の新設 (R4.4採用～)
民間企業等経験者を対象とした「デジタル区分」を新設 (5名採用)
- 民間企業人材の活用 (R4.5～)
国の「地域活性化起業人」制度を活用し民間企業の人材を受け入れ (1名受入)

○ 民間企業との連携協定に基づくスキル別研修

- ☞ kintone/ハンズオン研修 (サイボウズ社) (R3～)
ローコードツール「kintone」による業務のDX内製化推進
- ☞ BPR研修 (ガバメイツ社) (R4～)
業務の抜本見直しに向けた、業務量調査結果を活用した、業務見える化・分析・改善策立案等の実践

○ 職員研修所と連携した階層別研修等の実施

- ☞ 階層別研修におけるDX講座 (R3～) ※R4～対象・内容拡充

新任部長	部長職の仕事とDX推進	20名
新任課長	DX推進・情報セキュリティ	100名
新任係長	DX推進・情報セキュリティ	120名
採用3年次	デジタル化推進 (DX推進・手続きオンライン化・デジタルツール・データ利活用等)	200名
新規採用職員	情報化基礎 (前期・後期) (DX推進・イントラ・desknetsの使い方・デジタルツール基礎等)	170名

- ☞ パソコンスキル基礎研修 (Word・Excel等の基礎) 希望者・新採職員対象 (R4～)

○ 民間の研修プログラムを活用した、デジタル知識の底上げ

- ☞ 日本リスティングコンソーシアムへの参画 (R4.8)
Googleをはじめとした参画企業が提供するデジタルスキルトレーニングを活用した全職員への研修 (200種類以上：無料)
- ☞ 一般社団法人日本ディーラーニング協会 (JDLA) への参画 (R4.3)
地域課題や技術活用に必要なデータ・ネットワークの共有など、様々な最新情報や知見を取り入れ、職員の人材育成につなげる

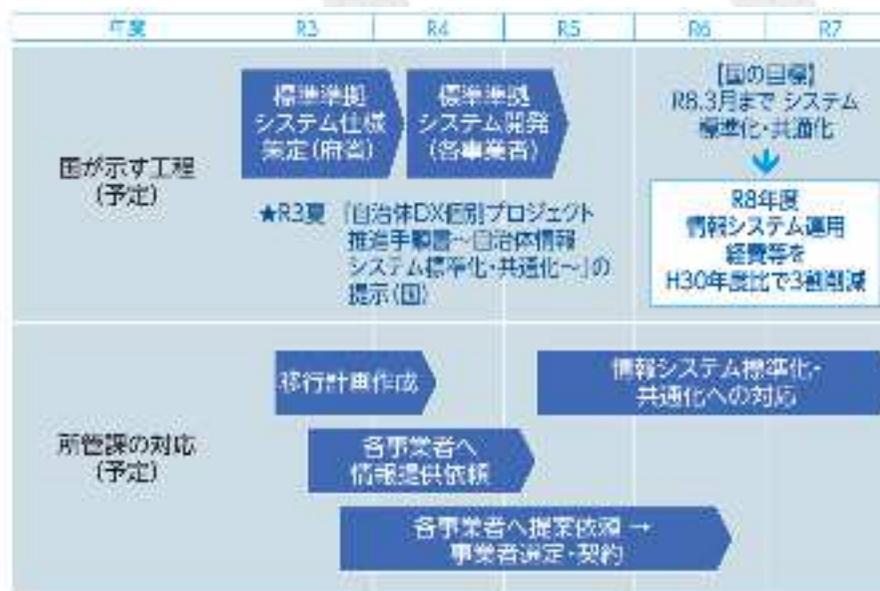
1. 取組の方向性

- 基幹系20業務について、令和7年度末を目標に標準準拠システムへ移行する
- ガバメントクラウドの仕様等にかかる情報を収集し、共通化に取り組む
- 情報システム標準化・共通化へ対応するため、システム基盤を見直す

2. 取組内容

- **業務プロセスの見直し**
情報システム標準化に併せて業務プロセスの見直しを行う
- **移行計画の策定**
現行システムの概要を調査し標準仕様との比較分析を行い標準準拠システムへの移行計画を策定する
- **関連システムの構築にかかる検討**
標準化対象外の事務にかかるシステムの仕様及び他システムとの連携方法を検討する
- **共通DBの見直し、データ連携の仕組みの再構築**
情報システム標準化に併せて共通DBを見直すとともにデータ連携の仕組みを再構築する
- **ガバメントクラウドへの移行にかかる検討**
国が示す予定の技術的仕様や運用体制などを踏まえ、具体的な移行手順やスケジュールを検討する
- **システム基盤の見直し**
情報システム標準化・共通化への対応に併せてシステム基盤の仕様等を見直し、最適化する

3. 成果目標・スケジュール



【主な実績】

- 標準化・共通化WGの設置
- デジタル庁・総務省・他政令市との意見交換
- ガバメントクラウド活用を見据えた研究

4. 実績

標準化法に基づき、基幹系20業務についてR7年を目標に情報システムの標準化・共通化を推進する。

概要

<システム標準化・共通化の目的>

- カスタマイズ抑制、システム共同化による割り勘効果を生むことで、導入・維持管理費用を削減。
- 人材に限られるなか、専門的な知識・ノウハウを共有することで、システム調達や法令改正対応等の業務及び調整に係るコストを削減し、他の業務に人材を充当する。
- 自治体がガバメントクラウドを活用し、データ項目や帳票記載項目、データ連携インタフェースの共通化を図ることでデータ移行やシステム乗り換えが容易になり、ベンダーロックインを解消する。
- デジタル3原則（デジタルファースト/ワンスオンリー/コネクテッド・ワンストップ）に基づくオンライン申請・引っ越しワンストップ・公金給付支給等口座の活用等により、BPRを推進する。

<システム標準化の対象範囲>

各地方公共団体における事務処理内容の共通性、住民の利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化の観点から、標準化の対象となる基幹業務（計20業務）を政令で特定。

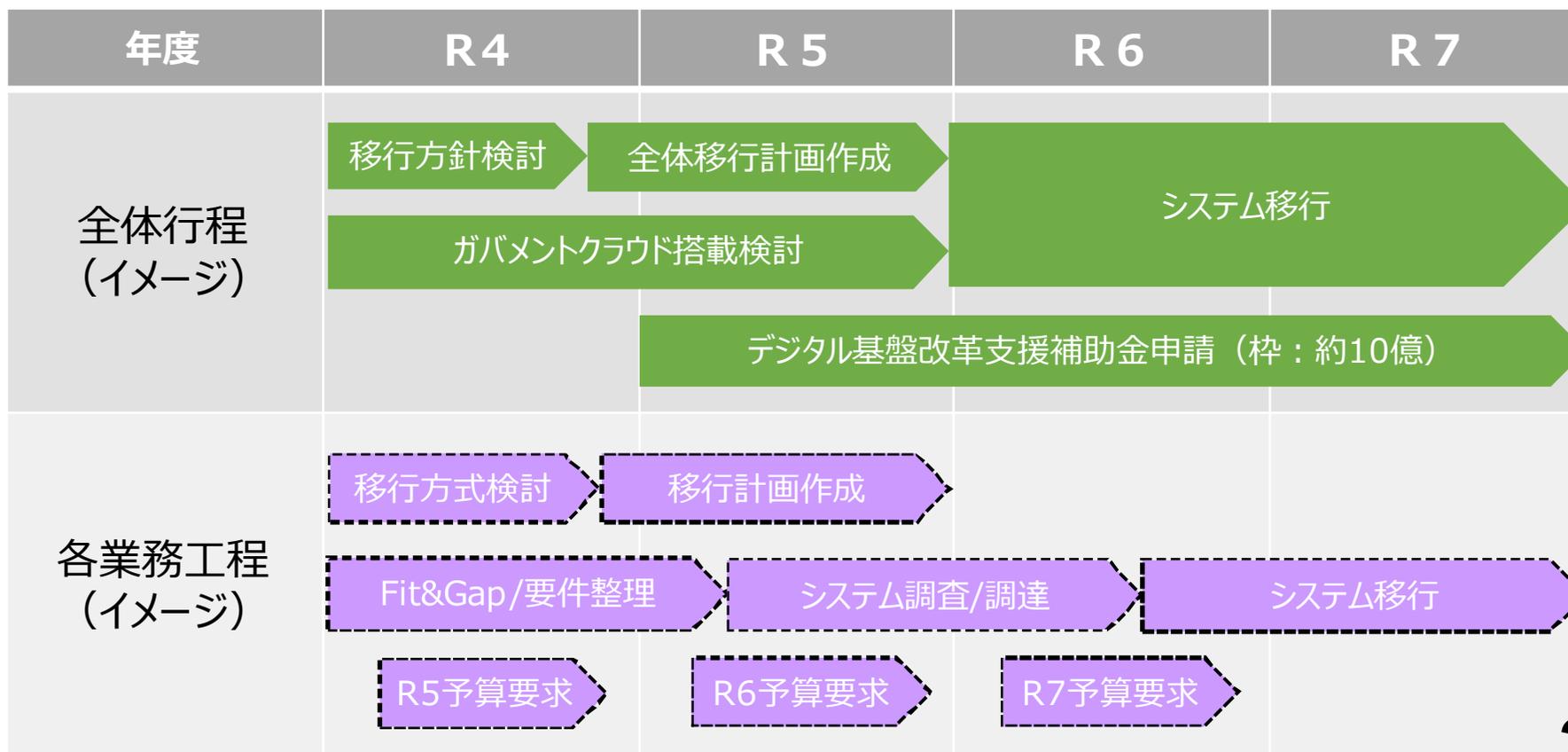
住民基本台帳	選挙人名簿管理	就学	戸籍	戸籍の附票
印鑑登録	固定資産税	個人住民税	法人住民税	軽自動車税
国民年金	国民健康保険	後期高齢者医療	介護保険	障害者福祉
生活保護	健康管理	児童手当	児童扶養手当	子ども・子育て支援

国の動向

- 令和3年12月24日 「デジタル社会の形成に関する重点計画」策定
- 令和4年2月～3月 デジタル庁・総務省と各政令市との意見交換の実施（本市：3月7日）
- 令和4年 8月 各業務システム標準仕様書策定（全20業務出揃う）
- 令和4年10月 地方公共団体情報システム標準化基本方針【第1.0版】策定
- 令和5年 3月 各業務システム標準仕様書改定（予定）

本市の取り組み

- 令和4年 7月～ システム標準化ワーキンググループの設置
- 令和4年 8月 デジタル庁・総務省への提案（国要望個別提案にて情報交換）
- 令和4年 9月頃～ 標準化基本方針及び標準化仕様に基づくシステム移行方針の検討
- 令和5年～令和7年 システム標準化プロジェクト関連業務の予算調整
業務要件整理、非機能要件整理、システム調査、移行計画策定
調達仕様作成、システム選定/調達、システム移行



集中取組項目⑪ テレワークの推進

1. 取組の方向性

- テレワークの推進により育児や介護などが必要な職員も、仕事と生活の両立を可能とし、能力を十分に発揮できる環境づくりを進める
- 災害時や感染症拡大防止時など、特殊な環境下でも、必要な業務の遂行や市民サービスの提供ができる環境づくりを進める
- 職員が、時間と場所を有効活用した柔軟な働き方ができるようにするとともに、オフィス改革を進めるなど職場環境を整備し、在宅勤務のみならず、外勤先でのテレワークについても活用・定着を図る

2. 取組内容

●意識改革、職場風土の変革

- ・ 管理職テレワーク研修の実施（全管理職のテレワークトライアル）
- ・ 職員提案の実施（テーマ部門「テレワークのアイデア及び事例の募集」）
- ・ 育児や介護が必要な職員を対象にしたモデル事業の実施
- ・ 職員意識調査の実施

●テレワーク環境の整備やルールの策定

- ・ モバイル端末をはじめとしたデジタル機器やツールのさらなる整備
- ・ サテライトオフィスの試行設置（市内2か所）と結果を踏まえた、全区への展開の検討
- ・ 「モバイル端末活用ガイドライン」の策定
- ・ 情報・データの取扱いルールの策定
- ・ テレワークに向く業務の仕分け
- ・ テレワーク関連制度の整備の検討

3. 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
テレワーク実施率	R7年度までに本庁部署におけるテレワーク実施率80% (各職員が月1回以上実施)				

【主な実績】

- モバイル端末1,500台導入
- オフィス改革の推進
- テレワーク実施率16.1% (R3.11)

4. 実績

モバイル端末の本格導入 (R3.9)

職員のテレワークや災害対応を含む外勤先での活用など、柔軟で多様な働き方の実現のため、**職場と同様の環境で業務ができる「モバイル端末」を全庁的に導入** (1,500台)

【テレワーク推進のための取組】

- ①管理職テレワーク研修 : 全管理職を対象としたテレワークの実践
- ②サテライトオフィス試行設置 : 市内2カ所にサテライトオフィスを設置
- ③モバイル端末活用提案募集 : 全庁から効果的な活用提案を募集
- ④職員意識調査 : テレワーク等に関するニーズの把握

※ワーク・ライフ・バランス推進月間 (11月) にあわせ、積極的な取組を各局に依頼



オフィス改革の推進

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～)

- 【取組の主なポイント】 ※R4はデジタル市役所推進室でモデル実施
- 課単位でエリアのみ指定し、その中で自由に座席を選ぶ**グループアドレスの導入**
 - 集中席や高機能席、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**

【今後の進め方】

- 希望部署を募り、オフィス改革の取組を全庁に展開
(業務内容に応じて、実施方法を整理)



個室ブース

ミーティングブース



集中取組項目⑫ ペーパーレス化の推進

1. 取組の方向性

- ペーパーレス会議のほか、手続きや決裁など、電子化の可能な業務についても電子化、ペーパーレス化を進める
- テレワークなど、紙への出力や資料の保管の必要のないワークスタイルへの変革を進める
- 取組のモチベーションを上げるために、紙の使用量が見える仕組みをつくる

2. 取組内容

●会議をはじめとする様々な業務のペーパーレス化

- ① ペーパーレス会議の拡大：現在実施している、ペーパーレス会議の対象を拡大する
- ② 手続きのオンライン化：取扱件数の多い手続きを中心にオンライン化を図る
- ③ 保管文書、通知文書の電子化：保管文書等データで閲覧できる文書閲覧システムのさらなる活用を図り、紙での閲覧を無くしていく
- ④ 電子決裁の推進：電子決裁率の向上を図る
- ⑤ 市発行印刷物の電子化：市が発行する計画書や報告書などの印刷物について、紙である必要のないものは、できるだけ電子化する

●ワークスタイルの変革

テレワーク、職場のフリーアドレス化、Web会議などの推進を通じて、紙への出力や資料の保管の必要がないワークスタイルに変革する

●紙の使用量の見える化

紙の使用量を把握する仕組みを作り、ペーパーレスの取組の成果が見えるようにする

3. 成果目標・スケジュール



【主な実績】

- モバイル端末の活用等によるペーパーレス推進
 - ・集中トライアル部署（9部署）による実践
 - ・オフィス改革にあわせた紙資料削減
 - ・ペーパーレス会議の推進

4. 実績

モバイル端末の徹底活用

【集中トライアル部署】

○モバイル端末を職場単位で徹底活用することにより、業務の効率化・ペーパーレス化を推進

部署	導入状況	活用状況
デジタル市役所推進室 企画調整局 地方創生SDGs推進部	イントラ端末と置換	<ul style="list-style-type: none"> 自席では、モバイル端末をモニターにつなぎ作業 会議、資料説明などは、モバイル端末と大型モニターを活用してペーパーレスでの実施を推進 外勤時も同様に活用し、業務を効率化（紙資料の印刷・持出し不要、現場でのメモ、資料作成） ※デジタル市役所推進室実績（R4.12時点） コピー用紙調達量：前年度比△60% コピー機での印刷枚数：前年度比△67%
総務局・環境局・産業経済局 総務課	5～10台追加配置	
子ども家庭局	直営保育所 各所2台配置	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの午睡中に日誌等作成、会議での活用、庶務事務システム・出勤登録の活用 R4.11～小倉北区の4所に追加配置（各クラス1台配置）
	子ども総合センター 25台追加配置	
行政委員会事務局	7台追加配置	<ul style="list-style-type: none"> 年間4,700件以上のケースを協議する所内協議を完全ペーパーレス化 定期監査実査での活用により、ペーパーレス促進 庁外で行う防火指導での活用や情報共有の効率化
消防局予防課	7台追加配置	

【オフィス改革によるペーパーレス推進】

○デジタル市役所推進室において、**オフィス改革の取組にあわせ、紙資料を約7割削減**

ペーパーレス会議・Web会議の推進

- ペーパーレス会議システムを導入し、**幹部会議や課長会議などをペーパーレスで実施**
- 共有の会議室にWeb会議システムを設置、**Web会議を推進**
- 会議、資料説明など、**モバイル端末とモニターを活用して、完全ペーパーレスでの実施を推進**

