

「スマらく区役所サービスプロジェクト」第1回会議次第

令和5年7月21日(金)10:00～
本庁舎5階 プレゼンルーム

- 1 開 会
- 2 稲原副市長ご挨拶
- 3 議 題
スマらく区役所サービスプロジェクト概要
令和5年度実施内容
プロジェクトチームでの役割分担
質疑応答
- 4 閉 会

スマらく区役所サービスプロジェクト 第1回会議

- 1 開催年月日 令和5年7月21日(金)
- 2 開催時間 10:00~11:00
- 3 開催場所 本庁5階 プレゼンルーム及びWeb会議
- 4 出席者

副市長	稲原 浩	
副市長	片山 憲一	
副市長	大庭 千賀子	
デジタル政策監	三浦 隆宏	
技術監理局長	丹田 健二	
財政局長	上田 紘嗣	
市民文化スポーツ局長	井上 保之	
保健福祉局長	武藤 朋美	
子ども家庭局長	小笠原 圭子	
建設局長	石川 達郎	
門司区長	谷延 正夫	(Web出席)
小倉北区長	園 秀一	(Web出席)
小倉南区長	尊田 利文	(Web出席)
若松区長	奥野 静人	(Web出席)
八幡東区長	喜洲 淳哉	(Web出席)
八幡西区長	神野 洋一	(Web出席)
戸畑区長	武田 信一	(Web出席)

事務局

デジタル市役所推進室	デジタル市役所推進室長	山口 博由
デジタル市役所推進室	情報システム担当部長	井上 尚子
市民文化スポーツ局	市民総務部長	大庭 千枝
デジタル市役所推進室	デジタル市役所推進課長	久芳 順一
デジタル市役所推進室	DX推進担当課長	須山 孝行
デジタル市役所推進室	情報システム担当課長	堀江 吏将
デジタル市役所推進室	担当係長	有永 健司
デジタル市役所推進室	担当係長	田中 宏輝

「スマらく区役所サービスプロジェクト」第1回会議会議録

I 開会

10:00 三浦デジタル政策監が開会を宣言

II 稲原副市長より挨拶

書かない、待たない、行かなくていい区役所ということで、この大胆なスローガンのもと、3年間で実現するため、市民サービスの最前線である区役所窓口について、サービス志向で変革をしていくための重要な取り組みとなる。

このプロジェクトを成功させるためには、各局、それから各区の垣根を越え、市役所全体が一丸となって進めることが重要となる。

各局各区におかれては、行政手続き施設の予約、キャッシュレス決済というものを徹底的に進め、また様々な行政手続きがスマホから申請できるよう取り組んでいただきたいと思います。

また、現在、基幹業務システムの標準化に取り組んでおり、その対応と重なる部署もあるが、是非ともご協力をいただきたい。

III 資料説明

山口デジタル市役所推進室長より資料説明。

資料 P2

1 プロジェクトを立ち上げの背景

「北九州市 DX 推進計画」に掲げるスローガン「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所の実現のため、より一層、快適・便利な区役所サービスの提供を3年で実現することを目指し、副市長をトップとした、各局を横断するプロジェクトを立ち上げることとなった。

プロジェクト名は「スマホでらくらく」「スマートでらくらく」の意味を込めて「スマらく区役所サービスプロジェクト」となっている。

資料 P3

2 プロジェクトチームの体制について

- ・オーナー：稲原副市長ほか副市長2名
- ・窓口DX総責任者：デジタル政策監及び市民文化スポーツ局長
- ・プロジェクト統括
 - 「窓口DX統括」「システム標準化・基盤統括」：デジタル市役所推進室
 - 「区役所窓口運用統括」：市民文化スポーツ局
- ・プロジェクトリーダー：各局長級、部長級

・チームリーダー:本庁及び各区役所の関係部署の課長級

統括責任者から「プロジェクトリーダー」の局長級までを含めた組織を幹部会とする。また、「プロジェクトリーダー」の部長級と「チームリーダー」とで「実行機関」として、実務担当者会議を、随時、開催していく。

以上、総勢160名を超える大規模なプロジェクトとなる。

資料 P4

3 本プロジェクトの目指す姿

・区役所に行かなくても手続きができる

(オンライン手続きの推進)

・区役所に行かないといけない場合でも、書いたり、待ったりする場面を極力減らす

(オンライン予約、証明書セルフ発行、一括受付窓口)

・区役所以外でも身近な施設でサポートできる環境を整える

さらに、申請データ等を集中処理するバックヤードを整備し、AI等の活用も行うことで、一連の流れを効率化していく。特に自宅からの手続きについては、今年度集中的に取り組んでいく。

資料 P5、P13(資料1)

4 今年度の取り組みについて

(1)全体構想

今年度は、基本的な仕組みなどをつくりあげる「基本設計」の年。

- ・必要となるデジタルツールの選定
- ・関連するシステムとのデータ連携の仕組みの構築
- ・新たな窓口を想定した運用体制

など、ハード・ソフト両面から検討・整理し、基本設計に取り組む。

後日各局ヒアリングや資料作成等の依頼も予定しているので、ご協力をお願いする。

(2)オンライン申請の環境整備について

手続きのオンライン化については、今まで以上に、拡大、拡充を図り、できるものから前倒しでオンライン化していく。

「デジタル窓口」も、大幅に改修を行い、手続きがスマホから、分かりやすく簡単にできるようにしていく。こちらは、今年中に準備を整え、来年早々から実現していく。

資料 P6、P14(資料2)、P15(資料3)

(3)広報・PRについて

令和5年度中には、すべての区役所にキオスク端末を設置する予定。より多くの市民

の方に、簡単に証明書が取れることを実感してもらおう。さらに、証明書はコンビニでもとれるということを広く周知し、コンビニ交付を定着させていきたい。

また、「資料3」の「1手続きオンライン化の状況」のグラフから分かる通り、申請件数ベースで約9割の手続きがオンラインで申請できるにも関わらず、実際は2割程度しか使われていないため、申請数が多い手続きに広報を注力することで、オンライン申請の増加を図り、オンライン申請率50%を目指す。

資料 P6、P16(資料4)、P11 実装マップ

(4)実装について

ア キオスク端末の区役所設置

コンビニで証明をとる際の操作方法が分からない等のケースに対応するため、区役所設置のキオスク端末で操作支援し、次回からはコンビニで取ることができる、という流れをつくりたい。これにより、窓口での待ち時間緩和、職員の負担軽減などの効果が期待できる。

イ キャッシュレス決済の導入拡大・拡充

今年度中に、まずは、全施設(約500施設)の1割(50施設)の施設での導入を目標とする。デジタル市役所推進課では、初年度のキャッシュレス手数料を負担することにより、キャッシュレス決済の導入支援を行っていく。

資料 P7、P17～18(資料5)、P19～20(資料6)、P21(資料7)

(5)実証について

今年度は下記5つの実証を予定している。

ア オンライン予約・発券サービス

フロントデスク社のツールを利用して実証中。AIによる電話予約の受け付けも開始している。

イ スポーツ施設等でのオンライン予約の実証

オンラインで施設予約できるものは、現在63施設。順次、他の施設への拡大を目指す。

ウ おくやみコーナー

1つの窓口だけで手続きが終わらず、各課の窓口を市民が回る仕組みになっている。これを1か所の窓口だけで、手続きを終わらせることができないか、の実証を行う予定。

エ 申請書作成支援サービス

申請書を自動作成する、いわゆる「書かない窓口」の実証。現在は小倉北区保健福祉課で行っており、これを、他の手続きにも拡大していく。

オ リモート窓口の公共施設等実証

現在、出張所での実証をすでに行っており、これを市民センターなどの身近な施設からでも相談ができないか、実証施設の拡大を図るもの。

資料 P8、P22(資料8)

(6)バックヤード処理体制の構築

各課で、それぞれ行っている大量かつ形式的な業務や、オンラインで受け付けた申請データなどについて、集約化の検討を行うもの。今年度は、ターゲットとなる業務を抽出し、集約化体制や費用対効果の詳細分析を行う。平行して、各業務フローの整理も行っていく。ターゲットとなる業務所管課、現場のみなさまには、ご協力をお願いしたい。

資料 P8、P23(資料9)

(7)デジタルデバインド対策

より対策を強化するため、デジタル活用講座の開催を、全市民センターに範囲を拡大し、デジタルになじみがない方々への支援を行っていく。

資料 P9、P24(資料10)

(8)システム統一・標準化

新しい窓口体制を実現するのと並行し、国が進めている「情報システム統一・標準化」についても調査や整理が必要。今年度はコンサルタント業者の協力のもと全体移行計画を策定予定。それと同時に基盤のクラウド搭載の検討も進めていく。

資料 P25

(有永担当係長よりデータの流れを説明)

令和7年度末までに自治体情報システムの標準化を行うことになり、今まで総合窓口システムで行ってきたワンストップサービスによる従前の仕組みは使えなくなる。今後新たな仕組みとして、書かない窓口や申請を一括で受け付ける仕組みの構築を行っていく。窓口来られた方は最初に本人確認を行い、職員による聞き取り等により、複数の申請の受付を一括で行う。

この流れを実現できるよう関係各局・区と一緒に構築していきたい。

資料 P9

(9)門司区役所建替え

今年度秋に実施設計が終わり、いよいよ建設工事に入る。令和9年度の運用開始の際には、新しい窓口体制が整い、便利な区役所を市民のみなさまに実感いただきたい。

資料 P10

令和6年度以降の予定についてのロードマップも後程ご確認いただきたい。

資料 P12

5 各局の主な役割について

(1) 会議

- ・幹部会議：意思決定及び全体進捗の確認として、年2回程度の開催を予定
- ・実務担当者会議：個別業務間の調整や、個々の進捗の確認のため、随時実施

(2) 役割

- ・デジタル市役所推進室：窓口DXの基盤整備

「窓口DX統括」として、窓口DXの全体調整やフロントヤードの仕組みである窓口支援システムの構築、バックヤードの仕組みの構築などを行う。また、「システム標準化・基盤統括」として、システム標準化の全体調整、システム連携基盤の整備を行う。

- ・市民文化スポーツ局：窓口業務の運用調整

「区役所窓口の運用統括」として、区役所窓口の全体調整、窓口運用体制の整備などを行う。

窓口全体フローの作成については、デジ室と連携しながら作成していく。

- ・各局・区：「実務レベルでの整備」

各々の業務のDXやオンライン化を進める。また、システム標準化への対応を行う。

なお、新しい窓口体制を構築するためには、個別業務フローの作成やBPRの実施が必要になる場合があるので、随時、ご協力をお願いする。

IV 質疑応答

○上田財政局長

- ・キオスク端末の利用率のデータを取り、地域性等取り組みに反映できる可能性がある。
- ・全区、全局一斉にでなく、アジャイルでできるところからやっていくというのは非常に大事。
- ・オンライン予約について、税関係での活用等、いつ頃から検討できるのか伺いたい。

○須山DX推進担当課長

- ・今年度は、予約システムの実績データを検証し、来年度以降の展開について検討する。

○三浦デジタル政策監

- ・オンライン利用率向上の目的からも、キオスク端末の利用率は随時共有していく。

○武藤保健福祉局長

- ・保健福祉局が所管する手続きの現在のオンライン化状況等について情報提供いただきたい。
- ・今後プロジェクトの進捗状況等について、随時共有いただきたい。
- ・区役所窓口では手続きの種類が様々で、オンライン予約枠の設定にあたって時間を想定しにくいものがある。

○山口デジタル市役所推進室長

- ・手続きに掛かった時間等、予約システムでデータの分析を行いながら、臨機応変に考えていきたい。

○三浦デジタル政策監

- ・手続きオンライン化状況については、現在各局に照会を行っており、最新の状況をとりまとめた後、共有させていただきたい。

○小笠原子ども家庭局長

- ・昨年の6月から児童手当の現況届は基本的に不要になっているため、今後のオンライン申請率の母数については検討が必要。
- ・子ども医療費助成の手続きについて、定型的な受付ではない特例的なものを、オンライン申請の中でどう反映させるか検討が必要。
- ・現在でも、窓口に来る必要がある戸籍関係手続きで、同時に手続きできるものは区役所のワンストップ窓口で完結しているものも多数ある。オンラインで手続きのメリットについて、どこに焦点を当てて進めていくのか整理が必要。

○三浦デジタル政策監

- ・児童手当については、実態に合わせた母数等の設定について一緒に検討したい。
- ・子ども医療費助成についても、特例的なものも含めて、一緒に検討したい。

○稲原副市長

- ・オンライン申請へのシフトについて、それぞれの申請項目を見ていくと、様々な分野の手続きが入っている。それぞれの申請の特性に応じて、またベンチマークをしていただきたい。
- ・申請項目すべてについて、オンライン申請6割を目指すことは現実的に難しい部分も出てくると思うので、その辺は細かく見て行く必要がある。
- ・プロジェクトの中でオンライン申請は「行かなくていい」の中心的課題になることから、細かく見ていきたい。

○片山副市長

- ・かなりプロダクトアウト型のまとめになっている印象。
- ・マーケットイン型で、使う方が、どう便利なのかという視点をもう少し強調した方がよい。
- ・便利ながことが分かっている区役所に行く方は、何が困っているのかヒアリングを行う等、そういう方のケアに重点を置いたほうが効率は上がる。
- ・全部をデジタル化するという考えではないほうがよい。欧米のユニバーサルデザインと同様に、できないところは残るものの、周りの人たちの支援も含めた発想のもとで最初から組み立てていくと、求めている姿に一番近づける。

○大庭副市長

- ・プロジェクトの趣旨である市民サービスの向上を大事にしていきたい。
- ・これからのデジタル社会を考えた時、今回のプロジェクトの方向性は避けて通れない。しっかりと市民の皆様の意見を聞きながら、できる限り市民にとってストレスがない形で、着実に進めていけるよう、みんなで協力したい。

○三浦デジタル政策監

- ・本日は様々なお意見をいただいたが、このプロジェクトは、供給側の考えではなく、ユーザーの視点に立ち、各局の協力のもと進めていきたいと思うので、引き続きよろしくお願ひしたい。

V 閉会

10:50 三浦デジタル政策監が閉会を宣言