

## 会議次第

### 1 開 会

### 2 プロジェクトオーナー稲原副市長ご挨拶

### 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

## 背景

「北九州市DX推進計画」に掲げた市民サービス提供体制の将来像“「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所”の実現を3年で目指す。「窓口業務見直しWG」の結果を踏まえ、今後のシステム標準化等も見据えた新しい区役所窓口を実現するため、副市長をトップとした各局を横断するプロジェクトチームを立ち上げるもの。

## プロジェクト名「スマらく区役所」

行政手続きが、「スマホ」から分かりやすく簡単にできるようにする。  
「スマホでらくらく」「スマートでらくらく」の意味を込めて。

## 期間

令和5年7月～令和8年3月

## 体制

区役所窓口業務関連部署から、局長をはじめ部長、課長までを含む総勢166名

## 目指す姿

- 1) 区役所に行かず、スマホで簡単に手続き
- 2) 区役所に行く場合でも、窓口で書く、待つ場面を減らす
- 3) 区役所以外でもサポートする環境を整備

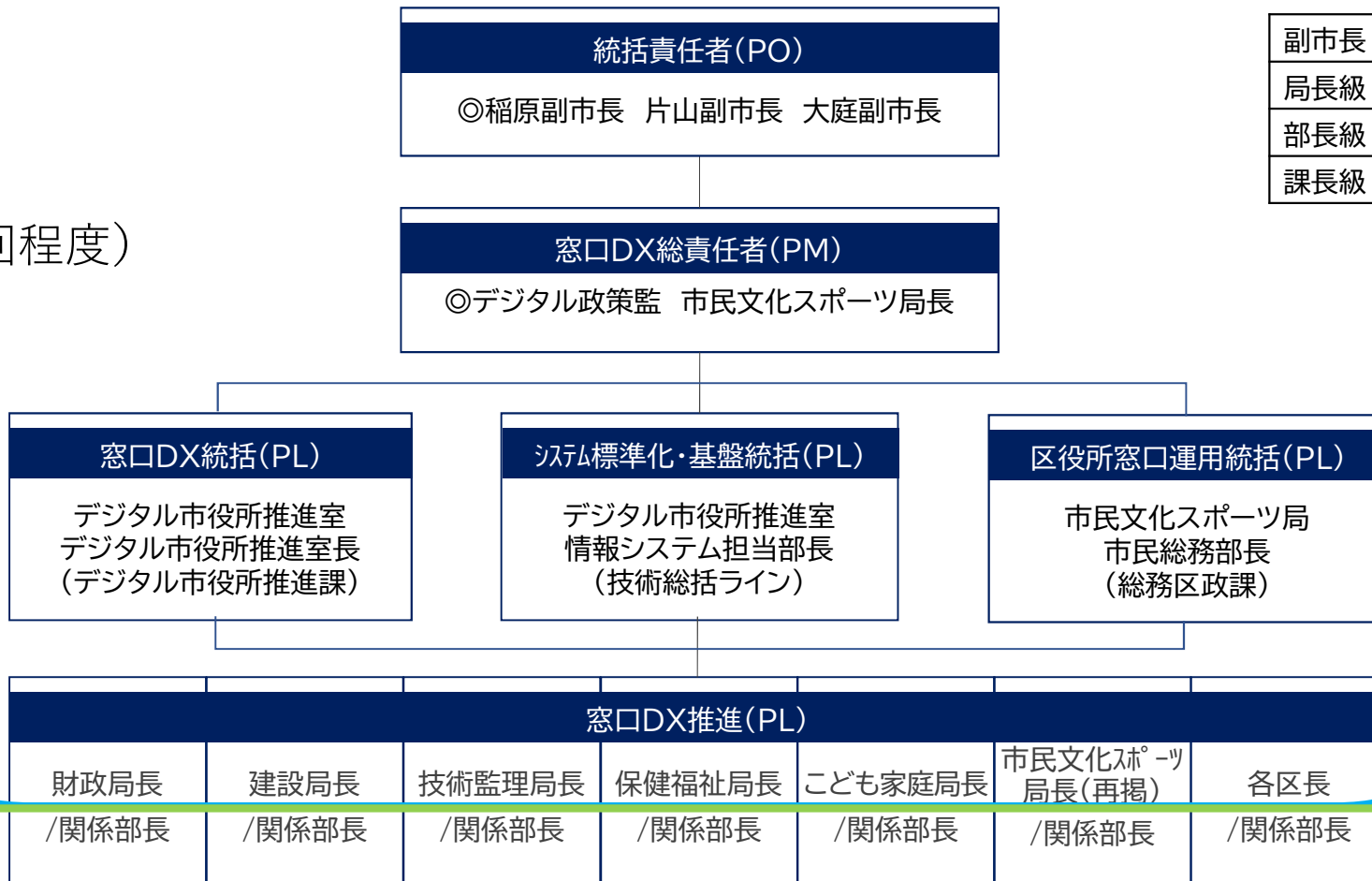
## 視点と目標

- ・市民の来庁者数→半減
  - ・職員の作業時間→半減
  - ・市民の滞在時間→半減
- 市民・職員の負担軽減・満足度UP

総勢166名規模

副市長	3名
局長級	14名
部長級	28名
課長級	121名

会議  
(年2回程度)

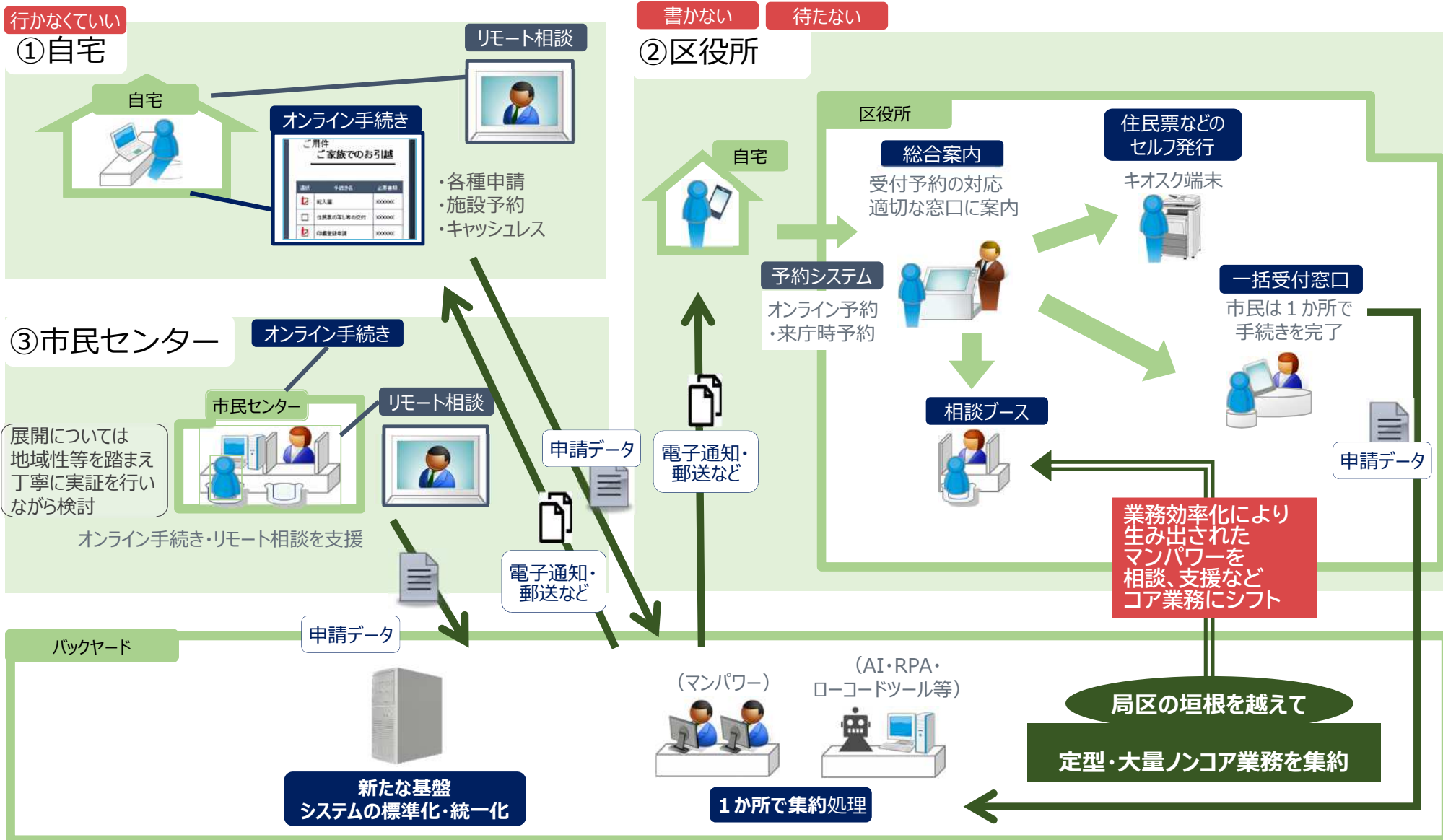


実務者協議  
(随時実施)

関係課チームリーダー(TL) 48名  
本庁関係部署の課長級

関係課チームリーダー(TL) 69名  
各区役所関係部署の課長級

**書かない 待たない 行かなくていい** 市民は便利に！ 職員の負担は軽く！



※検討中のものであり、確定しているものではありません。

## 1 全体構想

### (1) 区役所窓口DX全体像の基本設計 (R5.8～R6.3)

資料 1

窓口DXの将来像の実現にむけ、必要となるツールやデータ連携の仕組み等について検討・整理し、行政手続のデジタル完結を目指した新しい窓口の基となる基本設計（窓口業務の全体構成、運用体制の設計）を行う。

## 2 オンライン申請の環境整備

### (1) 手続きオンライン化の拡大・拡充 (通年)

オンライン化予定の手続きの前倒し及びオンライン化が困難であるものの理由の解消を図る。

<参考>手続きオンライン化率(R5.1)

	対象数	オンライン化済数	割合
手続き数ベース	2,693手続き	1,591手続き	59.1%
年間申請件数ベース	5,382,526件	4,617,921件	85.8%

※上記対象手続き以外に手続きオンライン化が法令等により困難なものが1,273件

### (2) デジタル窓口改修・改善 (R5.7～R5.12)

オンライン手続きの入り口である「デジタル窓口」を市民が信頼して使えるUI(操作性のデザイン)・UX(使い勝手のデザイン)に改修する。

※検討中のものであり、確定しているものではありません。

### 3 広報・PR

- (1) **コンビニ交付利用促進キャンペーン** (R6.1～R6.6) 資料2  
 証明書コンビニ交付の利用促進にむけ、手数料減免等のキャンペーンを検討する。
- (2) **申請件数上位10手続きの利用促進** (R5.10～ R6.3) 資料3  
 オンライン申請率向上のため、既に手続きがオンライン化されているもののうち、特に申請件数が多いものを中心に利用促進を図る。  
 令和5年度は、現状のオンライン申請率24.2%から50%への増加を目指す。

### 4 実装

- (1) **キオスク端末の区役所設置**  
 (R5.11～小倉南区・八幡西区予定、R6.3～若松区・八幡東区・戸畑区予定) 資料4  
 門司区役所、小倉北区役所に加え、残り5区にキオスク端末を設置し、区役所庁舎でのコンビニの交付を可能にする。
- (2) **キャッシュレス決済の導入拡大・拡充** (通年)  
 一部決済手数料(年度内開始分)をデジタル市役所推進課にて負担することにより、キャッシュレス決済未対応の施設への積極的な導入を促し、導入施設の拡大を図る。

※検討中のものであり、確定しているものではありません。

## 5 実証

- (1) 窓口オンライン予約・発券サービス実証（導入・拡大）** (R5.6～) 資料 5

窓口の時間枠を予約するシステムの実証を実施する。  
 現在、小倉北区のマナポイント事業で実施しているものを、子ども家庭相談コーナー等に拡大していく。
- (2) スポーツ施設等でのオンライン予約実証** (R5中)

使い勝手の良い予約システムの実証を体育館等スポーツ施設で実施する。
- (3) おくやみコーナーの一括受付化実証** (R5中)

おくやみコーナーに基幹系端末を設置するなど検討し、他の窓口に行かずにおくやみコーナーだけで手続きが完結する仕組みの構築を目指す。
- (4) 申請書作成支援サービス実証（拡充）** (R5中) 資料 6

申請者が申請書を書かなくていい「書かない窓口」の実証を行う。  
 現在、小倉北区の身障手帳窓口、おくやみコーナーで実施しているものを、その他窓口に拡大していくとともに、市民課窓口での実証等も検討する。
- (5) リモート窓口の公共施設等実証** (R5.10～) 資料 7

現在実施している出張所に加え、新たに市民センター等身近な公共施設等での実証を行う。

※検討中のものであり、確定しているものではありません。

## 6 バックヤード処理体制の構築

資料 8

オンライン申請や窓口での一括受付に対応するバックヤードでの集約処理体制の構築に向け、対象業務を選定し具体的な運用体制を検討（運営体制の検討、費用対効果の検証等）するとともに、詳細分析（業務フローの整理、改善効果の試算等）を実施する。

**(1) BPR（詳細分析）の実施**（R5.8～）

**(2) バックヤード集約処理体制の検討**（R5.8～）

## 7 デジタルデバイド対策

**(1) デジタル活用講座の拡大**（R5.9～）

資料 9

実施施設を市内の全市民センター（130館）に拡大して、デジタル活用講座（スマホの基本的な使い方やQR決済の使い方のレクチャーなど）、デジタル相談会（スマホの疑問等について1対1で相談）を実施する。



※検討中のものであり、確定しているものではありません。

## 8 システム統一・標準化 (通年)

資料10

国が進める情報システム統一・標準化により、基幹系業務システムのカスタマイズ抑制、システム導入・維持管理費用の削減を図るため、R 7年度末を目標にガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を目指す。

- (1) Fit&Gapの実施 (要件整理)
- (2) 個別計画・全体移行計画の作成
- (3) システム調査・調達の実施
- (4) クラウド搭載検討・設計の実施

## 9 門司区役所建替え

令和9年門司区役所移転に向け、実施設計、建設工事を実施する。

- (1) 実施設計 (R4.9~R5.11)
- (2) 建設工事 (R5.12~R9.3)

# スマらく区役所サービスプロジェクト\_ロードマップ

※検討中のものであり、確定しているものではありません。

スケジュール	R5	R6	R7	R8以降	成果目標
区役所窓口DX全体像	基本設計 R6予算計上	実施設計 R7予算計上	システム構築 R8予算計上		
行かなくていい	★「特に国民の利便性向上に資する手続き」の早期オンライン化 ★「特に国民の利便性向上に資する手続き」の早期オンライン化 ★添付書類等の見直し・簡素化	デジタル窓口改修・改善 コンビニ交付利用促進キャンペーン 申請件数上位10手続きの利用促進	オンライン申請コールセンター キオスク端末の出張所展開		来庁者数の削減 (~R7 ▲-50%) 対象手続きの オンライン化 (~R7 100%) オンライン申請率の 向上(~R7 70%)
待たない	予約システム実証 ~R5.9 小倉北、マイポイント窓口	予約システム実証(拡充) ★他窓口への展開 おくやみコーナーの一括受付化 ★モデル区役所での実証	予約システム実装 ★個別の番号発券機からの統合 ★全窓口での共同利用 窓口の一括受付化の検討	一括受付 窓口実装	滞在時間の削減 (R8以降 ▲-50%) 予約システムの導入
書かない	★決済手数料支援 ★セルフレジの導入検討	申請書作成支援サービス実証(拡充) ※現行 小倉北 身障手帳窓口、おくやみコーナー ★モデル区役所市民課窓口での実証 等	書かない窓口導入(簡易版) ★全区役所で利用	書かない窓口 ★モデル区で検証	一括受付窓口の導入 (窓口の集約) 書かない窓口の導入 (記載台の廃止)
デバйд対策	デジタル活用講座の拡大 ★全市民センターでの実施	デジタル活用講座の実施	リモート窓口の公共施設等実証 ★市民センター、大規模商業施設での実証	リモート窓口の公共施設等展開	リモート窓口の設置
バックヤード	集約処理体制の検討 BPR(詳細分析)の実施 ★集約処理可能業務の選定 ★業務フローの整理 ★業務マニュアル等の作成	移行準備	集約処理対象業務・体制決定 集約処理の実施、順次業務を追加 集約処理対象業務の拡大にむけた調査・検討・準備 ★集約処理可能業務の選定 ★業務フローの整理 ★業務マニュアル等の作成		作業時間の削減 (~R7 ▲-50%) 集約処理体制の構築
基盤・標準化	★個別計画の作成 全体移行計画作成 クラウド搭載検討/設計	システム移行 クラウド共通基盤構築/運用開始			基幹業務システム (20業務)の標準化 (~R7)
要件整理 ★共通機能・ サブ機能確認	システム調査/調達 ★他政令市との比較資料の作成 ★最新情報の入手				
★全体経費の整理		デジタル基盤改革支援補助金申請			
区役所 レイアウト	門司区役所実施設計 R4.9~R5.11	門司区役所建設工事 R5.12~R9.3	各区役所レイアウト検討	供用開始 R9年度~	門司区役所移転 (R9)

※検討中のものであり、確定しているものではありません。

実現目標



会議  
実務担当者協議

意思決定及び全体進捗の確認 (年2回程度)  
個別業務間の調整 個々の進捗の確認 (随時実施)

窓口DXの基盤整備  
(デジタル市役所推進室)

窓口DX統括

窓口DXの全体調整  
窓口全体フローの作成  
手続きオンライン化の促進  
フロントヤードの仕組みの構築(窓口支援システムの構築)  
バックヤードの仕組みの構築  
各種ツールの実証調整

システム標準化・基盤統括

システム標準化の全体調整  
データ連携の仕組みの構築(システム連携基盤の整備)

窓口業務の運用調整  
(市民文化スポーツ局)

区役所窓口運用統括

区役所窓口の全体調整  
窓口運用体制の整備  
窓口全体フローの作成

実務レベルでの整備  
(各局・各区役所)

各窓口DX推進

各業務のDX  
個々の手続きオンライン化の実装  
システム標準化の実施  
窓口支援システムからデータ取込方法の確立  
個別業務フローの作成  
個別業務のBPRの実施