

概要

北九州市DX推進計画のスローガンの1つ“「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ”の具体化のため、区役所窓口業務の見直しを行うこととしている。

北九州市が、国の示す「地方公共団体の基幹業務システムの標準化」を踏まえ、必要となる区役所窓口業務を見直すにあたり、既存窓口の所管部署間の調整等を行いながら、窓口サービスの今後の在り方や導入可能ツール、システムの方角性等についての検討を効果的に行うための支援を目的とする。

■令和5年度当初予算:20,000千円

■委託予定期間:R5.8~R6.3

委託内容

標準化を踏まえ、効果的な窓口の在り方を検討するにあたり、具体的な提案、提言、助言等の必要な支援等を専門的な視点で行う。

- (1) 標準化に向けた窓口業務の在り方についての検討支援等
 - ア 標準化に対応した窓口業務全体像の提案
 - イ 既存区役所窓口の業務内容を整理・窓口業務の集約化を想定した全体構成、運用体制の提案等
 - ウ 既存窓口業務の処理手順等の課題整理、提案等 など
- (2) 標準化に対応した業務フローの整理
 - ア 受付からバックヤード業務までを含めた業務フローを整理
 - イ 区役所窓口全体のフローの作成 など
- (3) 標準化に対応した新しい窓口のモデルケース検討支援

執務室の配置、来庁者の導線等の考え方を整理した具体的な提案等

- (4) 標準化後のサービスデザインの検討支援
 - ア (1)~(3)で整理した窓口業務構成により、必要であると想定されるシステム及びツールのシステム構成及び必要経費の概算を提示
 - イ システムやツールの導入にあたっての必要な事項について調査等、仕様の検討支援
- (5) 関係部署とのヒアリング等の実施

関係部署とのヒアリングの実施等
- (6) 会議等運営支援

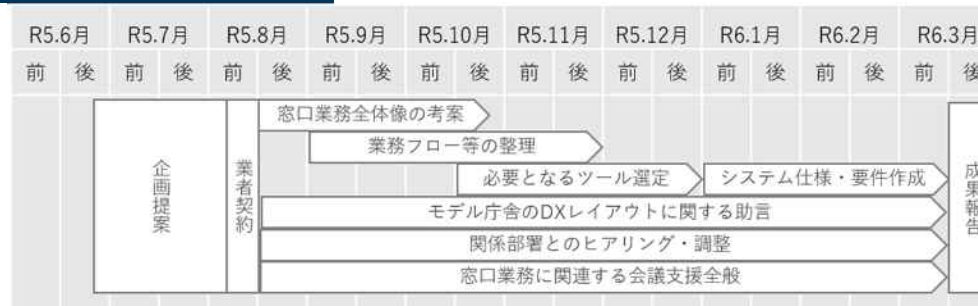
業者選定

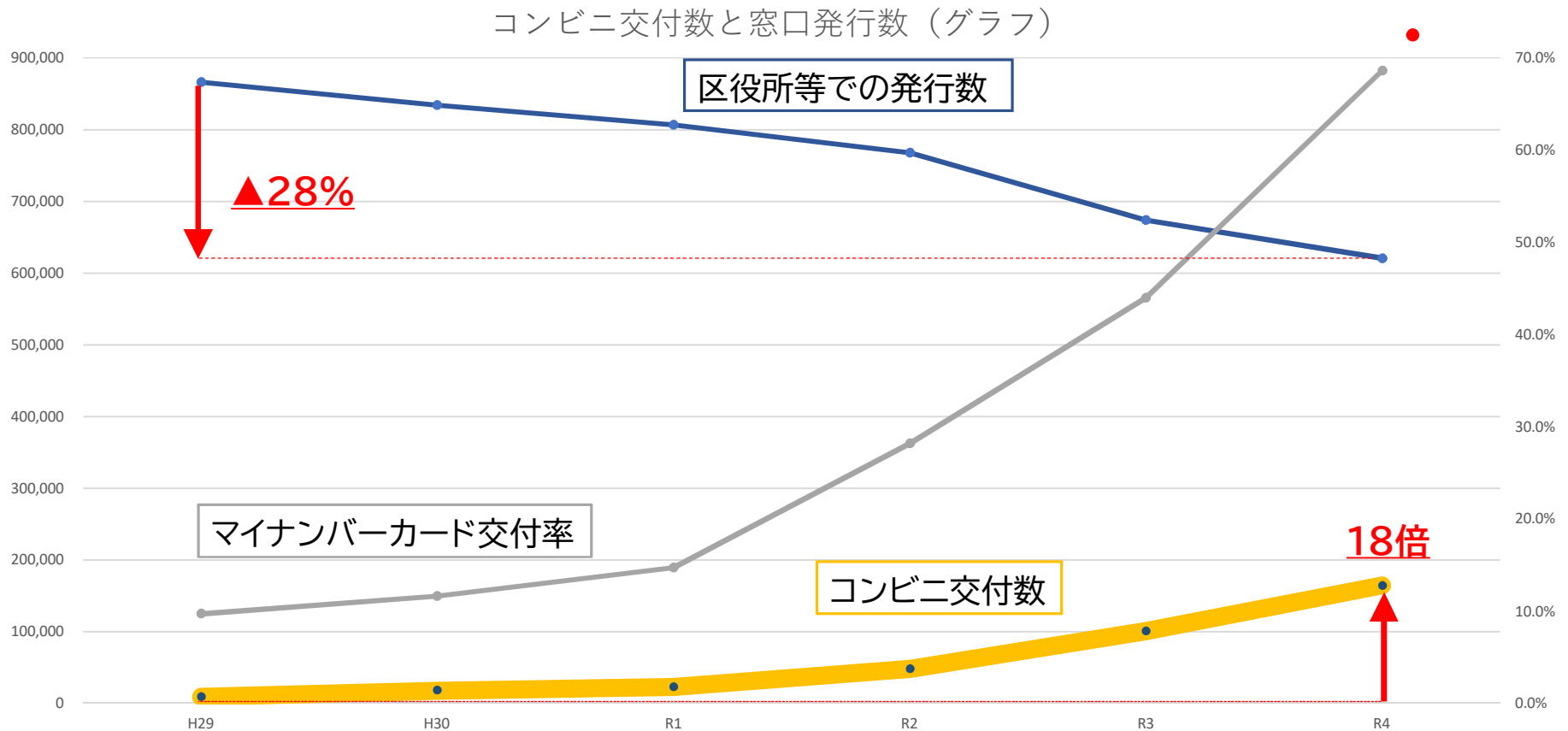
公募型プロポーザル方式による特命随契を予定

- ・予算範囲内で質が優れた提案を得るため企画提案式とする。
- ・豊富な経験と優れた能力を有する事業者を募集するため、公募型とする。(6月下旬から公募)

全体スケジュール

※検討中のものであり、確定しているものではありません。





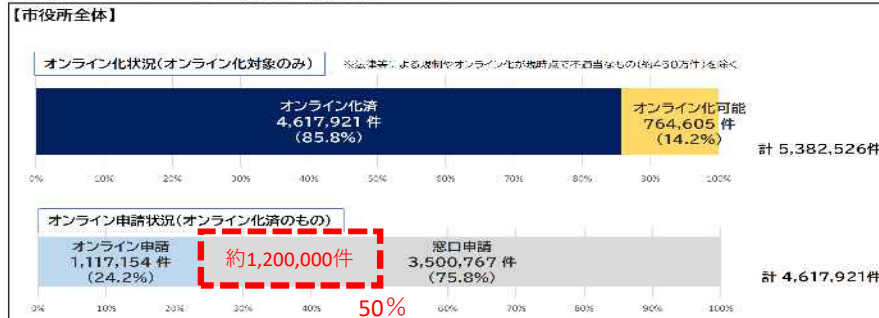
	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R4.4末
証明書発行数（区役所・出張所）	866,231	834,410	806,747	767,596	673,860	620,733	—
証明書発行数（コンビニ等）	9,048	17,676	22,794	47,935	100,747	164,182	—
マイナンバーカード交付率	9.7%	11.6%	14.7%	28.2%	44.0%	68.6%	71.6%

マイナンバーカード交付率の増加に応じて、証明書のコンビニ交付数が増加（区役所、出張所の窓口での証明書の発行数は減少）⇒コンビニ交付へのシフト

※数値等は年度途中のものであり、確定しているものではありません。

令和5年1月調査

1 手続きオンライン化の状況(申請件数ベース)



2 4大証明書の状況(年間の証明書交付件数)

証明書の種類	オンライン申請	窓口申請	担当課
住民票の写し等交付申請【コンビニ交付】	542,135件 (10.4%)	485,561件 (89.6%)	市民文化センター/局 戸籍住民課
戸籍証明書交付申請【コンビニ交付】	285,546件 (2.2%)	279,364件 (97.8%)	市民文化センター/局 戸籍住民課
印鑑証明書交付申請【コンビニ交付】	224,055件 (17.0%)	186,064件 (83.0%)	市民文化センター/局 戸籍住民課
市税証明書交付申請【コンビニ交付+グラフナー(オンライン転送請求)】	171,412件 (2.8%)	166,535件 (97.2%)	財政局 税務課
合計 1,223,148件 (オンライン申請 105,624件 窓口申請 1,117,524件)			

3 オンライン申請の状況(年間の総申請数上位10件)

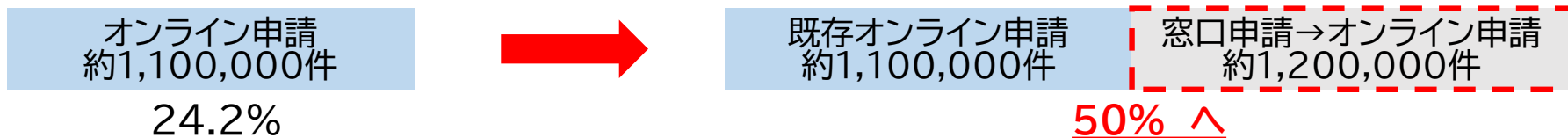
※附則的手続きや市内部の手続きは除く

【区役所】

申請内容	オンライン申請	窓口申請	担当課
軽自動車税申告・申請【国等の共通システム】	0件 (0%)	108,145件 (100.0%)	財政局 課税第二課
児童手当・特例給付(現況届)【グラフナー】	43件 (0.1%)	62,979件 (99.9%)	子ども家庭局 子育て支援課
市民税・県民税申告書【グラフナー】	0件 (0%)	30,000件 (100%)	財政局 課税第一課
犬の注射済票交付申請【独自システム】	5件 (0%)	28,058件 (100.0%)	保健福祉局 動物愛護センター
子ども医療費助成(新規)【グラフナー】	100件 (0.9%)	10,900件 (99.1%)	子ども家庭局 子育て支援課
修繕工事受付【独自システム】	9,600件 (100%)	0件 (0%)	上下水道局 配水管理課
支給認定申請兼利用調整申込等【グラフナー】	5件 (0.1%)	8,781件 (99.9%)	子ども家庭局 保育課
不在者投票用紙交付申請【グラフナー】	50件 (0.7%)	8,463件 (99.3%)	行政委員会事務局 選挙課
高額介護(予防)サービス費の支給申請【グラフナー】	0件 (0%)	8,000件 (100%)	保健福祉局 介護保険課
固定資産価値(無料)申請書【グラフナー】	0件 (0%)	6,981件 (100%)	財政局 固定資産課
合計 282,072件 (オンライン申請 9,813件 窓口申請 272,259件)			

【区役所以外】

申請内容	オンライン申請	窓口申請	担当課
選挙のリクエスト【独自システム(市のもの)】	548,168件 (80.2%)	108,285件 (19.8%)	教育委員会 中央図書館 運営企画課
市民センター使用申請【電子メール】	0件 (0%)	240,531件 (100%)	市民文化センター/局 地域振興課
粗大ごみ収集申込手続【独自システム(市のもの)】	34,187件 (27.1%)	91,863件 (72.9%)	環境局 業務課
水道の使用開始・中止(Web申請)【独自システム(市のもの)】	14,476件 (14.5%)	85,375件 (85.5%)	上下水道局 営業課
ふるさと北九州市応援高附金申込【クラウド、SPサービス】	96,823件 (99.9%)	130件 (0.1%)	企画調整局 地方創生SDGs推進部企画課
給与支払報告書掲載表【国等の共通システム】	23,481件 (38.7%)	37,253件 (61.3%)	財政局 課税第二課
給与支払報告書・特別徴収に係る給与所得者異動届出書【国等の共通システム】	7,886件 (14.9%)	45,180件 (85.1%)	財政局 課税第二課
法人市民税申告書【国等の共通システム】	26,927件 (80.9%)	6,355件 (19.1%)	財政局 課税第一課
寄附金税額控除に係る申告書提出申請【クラウド、SPサービス】	0件 (0%)	32,347件 (97.2%)	企画調整局 地方創生SDGs推進部企画課
点字図書館図書貸出【電子メール】	77件 (0.2%)	30,486件 (91.6%)	保健福祉局 障害福祉企画課
合計 1,321,545件 (オンライン申請 643,740件 窓口申請 677,805件)			



4大証明書(上記2)と申請件数が多いもの上位10件(上記3)の窓口申請の合計約2,000,000件のうち6割(1,200,000件)をオンライン申請にシフトさせることにより50%^

概要

今年度から本格始動する区役所窓口DXの取組の一つとして、来庁した市民にマイナンバーカードの活用場面や利便性を訴求するとともに、次回の証明書発行からは近くのコンビニでも可能なことをPRすることを目的として、キオスク端末を区役所庁舎内に設置するもの。

令和4年1月に小倉北区役所、令和5年3月に門司区役所にて運用を開始しており、今年度は、小倉南区役所、若松区役所、八幡東区役所、八幡西区役所、戸畑区役所に新たに設置し、**全区役所での運用を開始**する。

証明書種類

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部(個人)事項証明書、戸籍の附票の写し、所得額(課税・非課税)証明書

期待する効果

- 総合案内にてキオスク端末の使い方について案内を行うことができる
 - ⇒ キオスク端末の使い方が分からない方への使用後押し
- 各種証明書交付の分散化や手続きの円滑化につながる
 - ⇒ **待ち時間の減少・窓口の混雑緩和**
- 市民のセルフサービスにより手続きが完了する
 - ⇒ **職員の負担軽減・業務軽減**
- コンビニで住民票等を取得できることが認知される
 - ⇒ **区役所窓口から自宅近くのコンビニへの人の流れのシフト**
- マイナンバーカードの利活用場面が認知される
 - ⇒ 未取得者へのカード普及の後押し



スケジュール

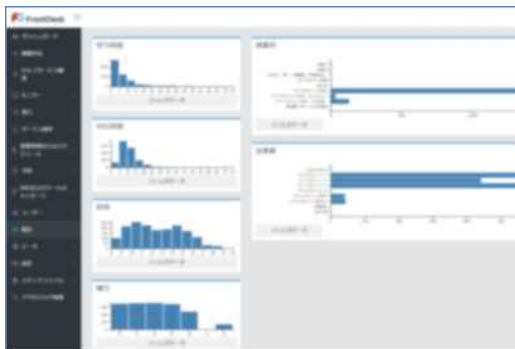
- ～R5.11 2区拡充予定
- ～R6.3 3区拡充予定

実証の経緯

デンマークは国連世界電子政府ランキングで3回連続1位のDX先進国
 駐日デンマーク王国大使館と北九州市は、DX等の連携に関する覚書を締結(R4.10.25)
 この覚書に基づきデンマークの企業から無償サービス提供を受けて実証実現



発券機(kitaQ DXロゴパッケージ)



窓口状況もリアルタイムに把握

窓口オンライン予約・発券サービスの特長

導入都市で共同利用する「クラウドサービス」

デンマーク首都コペンハーゲンをはじめ、世界150自治体 400都市 約1200万人が利用
 → システム構築が不要。早く、安くサービスインできる

【市民のメリット】

- ・ スマホから窓口予約(日時指定) で、待ち時間大幅減
 当日、来庁したらスマホでチェックイン or 発券機で発券
- ・ 予約なしの方は発券機で目安時間を案内(翌日以降の予約もできる)

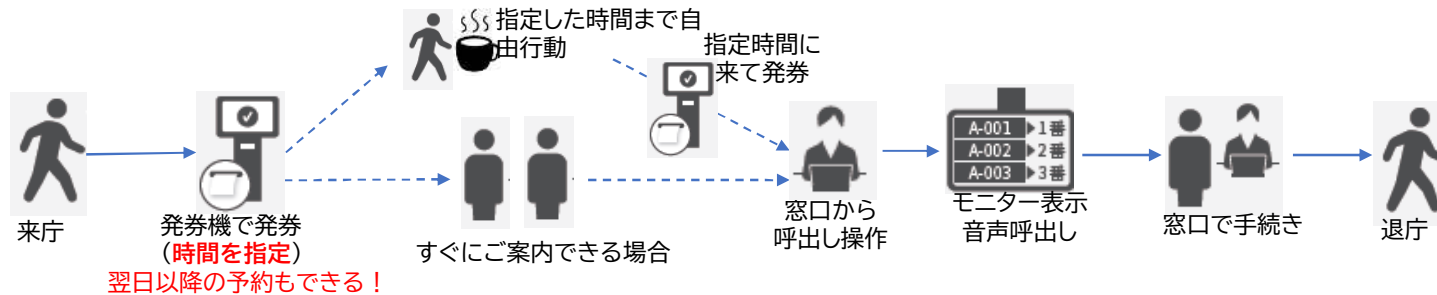
【職員のメリット】

- ・ 窓口の状況がリアルタイムに把握できる → 窓口体制に反映できる
- ・ すべての設定を市の職員が簡単に行える「**ノーコードツール**」
 → 発券画面や予約サイトなど北九州市の一般職員2人で全て設定

受付の流れ (3パターン)

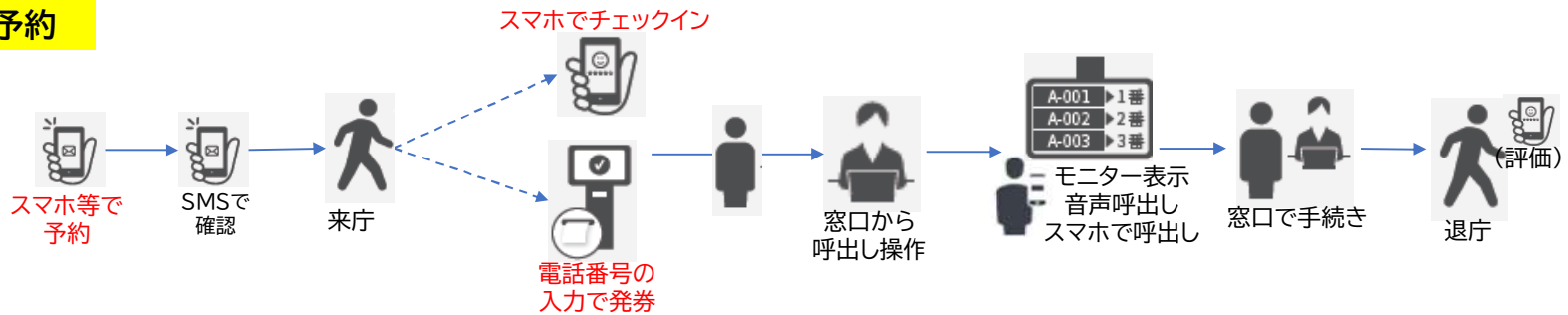
予約なし

6月6日開始



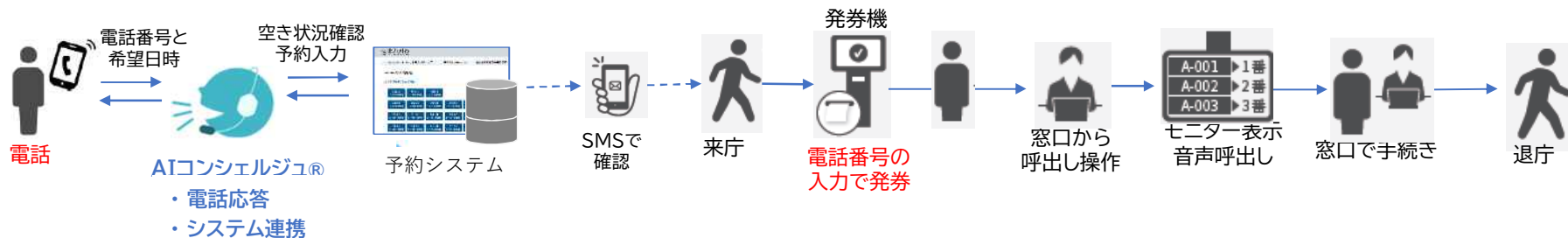
オンライン予約

6月6日開始



AI電話での予約

7月5日開始予定!

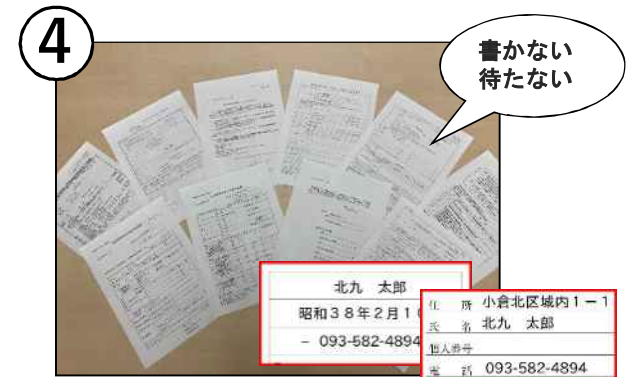


手続きガイド + 申請書作成サービスの実証

(1) R3年9月～小倉北区役所
保健福祉課で実証実験を継続中
「重度の身体障害者手帳の交付」

(2) R5年10月～ 全7区役所の
「おくやみコーナー」で利用開始
※ 申請書作成サービスのみ

※ サービス利用料が必要



① 職員と一緒に質問に答える

② 申請できる制度を一覧で表示・印刷

③ 申請者の氏名住所等を入力

④ 複数のプレ印字様式を一気に印刷

手続きガイド機能

申請書作成サービス

◆ 市民サービス向上 ◆

【従来】 全ての制度の概要を掲載した冊子、「障害福祉ガイド(120ページ)」を渡され使える可能性のある制度を順番に説明される

解決・改善

自分自身が使える制度の一覧表が提示される

※ 多数の制度のうち、どの制度が使えるのか窓口で説明を受けた紙が手元に残る

◆ 職員の負担軽減 ◆

【従来】 多岐にわたる制度の要件を覚え、窓口で障害者の状況を適切に確認して、漏らさず説明する必要あり(訴訟リスクも)

解決・改善

- ・ 多岐に渡る障害者制度を覚える必要なし
- ・ 案内漏れによる訴訟リスクが低減
- ・ 市民への説明が効率的にできる
- ※ 異動後間もない職員でも一定の対応可能



<画面の流れ>

https://ttzk.graffer.jp/city-kitakyushu/physical-disability-support?test_key=cf156b2e082a646d112fed3c1182ff2c_627

障害者手帳取得者支援 ガイド

回答をはじめ

①回答をはじめ

②質問に答える

③対象となる制度が一覧化

④ページの下部に書類作成リンク

オンラインで書類を作成する

⑥氏名住所等入力(読み取り)

⑦書類作成で反映

共通項目

⑤名前、住所等の入力画面へ

事業概要

「行かなくていい」区役所の実現に向けて、リモート相談の課題等を洗い出すため、より身近な施設での実証を行う。

取組内容

区役所と施設をリモートシステムで繋ぎ、通常は区役所でしか受けていない相談を実施

【より身近な施設の要件(案)】

次の(1)(2)に該当する施設

- (1) 区役所及び出張所から離れている
- (2) 住宅地から近く、市民が集まる場所
→ 大規模商業施設、市民センター 等

【対応する業務の制限事項】

- ・書類および金銭の收受が必要な業務は対応しない。
- ・リモート窓口利用者以外の市民との距離が近いいため、センシティブな内容を含む相談業務等には向かない。

- ・対応できる業務等も踏まえ、実証場所を選定予定。
- ・【業務例】 電子申請の手続きをリモート窓口でサポートする。

区役所

職員



市民センター等

市民



リモートシステム

(参考) 出張所におけるリモート相談

- | | | |
|--------|-----------------|-----------------------|
| 門司区役所 | － 大里出張所(令和3年度～) | 【保育サービスの相談、市営住宅の入居相談】 |
| 八幡西区役所 | － 折尾出張所(令和4年度～) | 【保育サービスの相談】 |
| 小倉南区役所 | － 曾根出張所(令和4年度～) | 【保育サービスの相談】 |
| 若松区役所 | － 島郷出張所(令和4年度～) | 【保育サービスの相談】 |

※検討中のものであり、確定しているものではありません。

今年度の取組

ターゲットの洗い出し

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集約処理可能な業務

約6,900業務
約216万時間

集約処理可能な業務

申請受付

申請受付

相談対応

形式審査

形式審査

形式審査

内容審査

決裁

システム入力

システム入力

通知書発行

通知書発行

通知書送付

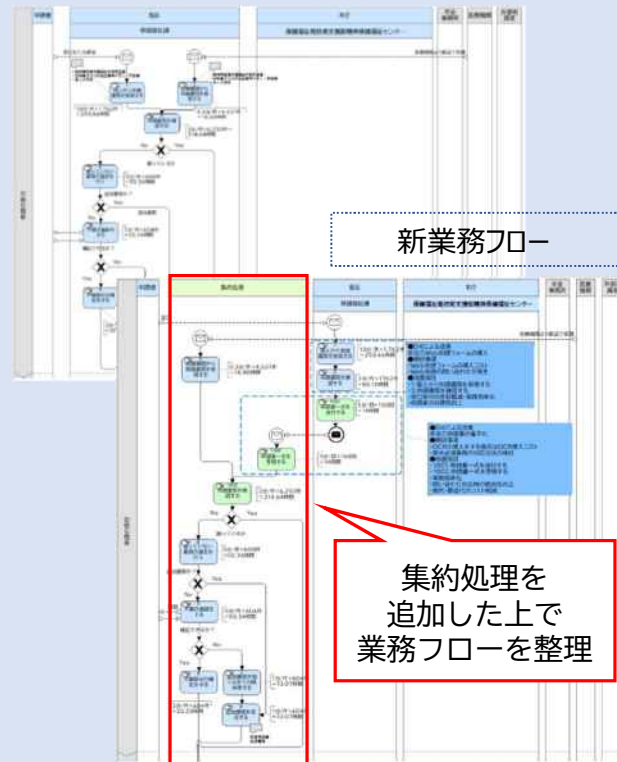
通知書送付

効率化の検討（詳細分析）

バックヤードでの集約処理に向けた体制の検討、業務フローの整理、改善効果の試算等

- 体制の検討
- 費用対効果の検証
- 業務フローの整理等

現状の業務フロー



集約処理を追加した上で業務フローを整理

今後の取組（R6以降）

集約処理の実施

- R5に詳細分析を行った業務について、集約処理を実施
- R6以降も詳細分析を行ったうえで、業務を追加
- その他、定型・大量業務の集約処理は、各現場からの提案を受け、対象業務とするかどうかの調査、所管部署等との協議を経て可否を決定

詳細分析の実施

- 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集約処理可能な業務について実施

【実施内容】

- ・集約処理可能な業務の選定
- ・業務フローの整理
- ・業務マニュアルの作成
- ・改善効果の試算

各現場におけるBPRの実施

- BPRに着手
【実施内容】
BPRを実施し、集約処理可能な業務については、対象業務として提案

各現場のBPR推進に向けた環境づくり

- BPR研修の実施
【実施内容】
既存の業務内容、業務フロー、ルール等を見直し再設計するBPRについて、理解を深め、その手法を学ぶ

注) 保証書、コミュニティ支援課、まちづくり整備課、総務企画課の業務、相談のみの業務、内部事務業務を除く

事業概要

デジタル技術になじみがない方にもデジタルを活用してもらうため、丁寧できめ細やかな支援を行う。また、デジタル機器を利用しない市民に対しても、直接デジタルを意識することなく便利な行政サービスが届けられる環境づくりを行う。

取組内容

デジタル・デバイド対策の強化を図るため、従来から実施してきた「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)」及び「デジタル活用相談会(スマホの疑問等について1対1で相談)」を、文科省の補助金を活用し、拡大実施。

令和5年度予定

対象を市内の全市民センター(130館)に拡大して、活用講座、相談会を実施

(参考)

令和4年度実績

市内の市民センター・商業施設等にて実施

- ・デジタル活用講座 : 30回(30施設)
- ・デジタル活用相談会: 14回(9施設)



目 標

- R6年度の市民のインターネット利用率が85%(※R元年度74.6%)にアップすることを目指す
- 全市民がデジタル化の恩恵を受けることで、便利で豊かな生活スタイルを享受できるように

概要

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、R7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。

併せて、従来から整備・運用しているシステム基盤の見直しを行う。

<標準化対象基幹業務(20業務)>

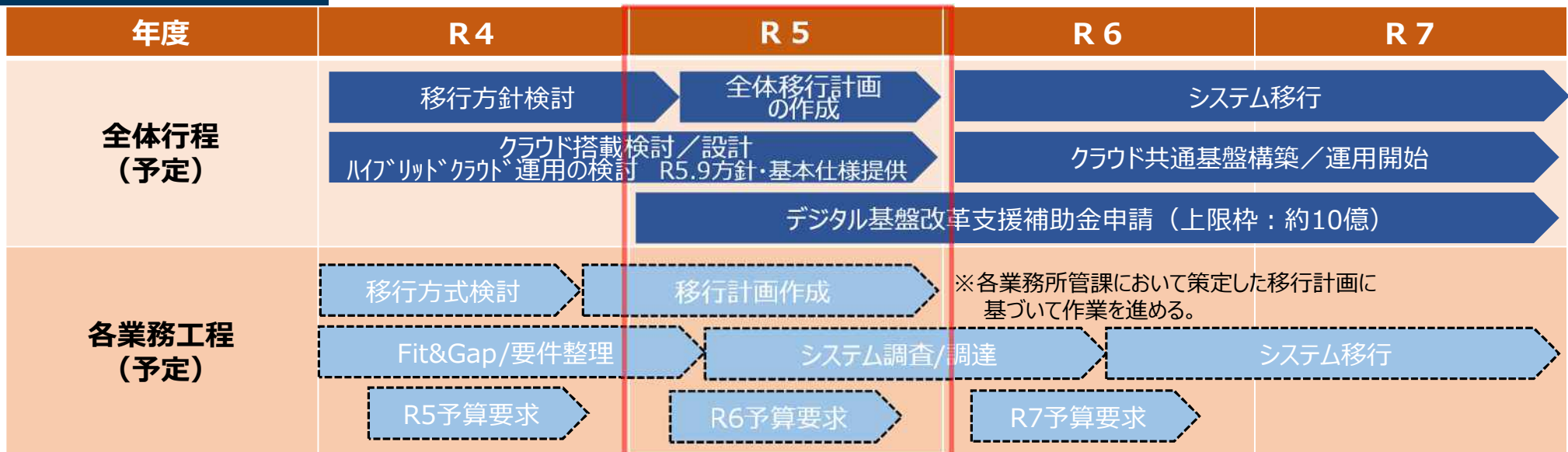
住民基本台帳	選挙人名簿管理	就学
戸籍	戸籍の附票	印鑑登録
固定資産税	個人住民税	法人住民税
軽自動車税	国民年金	国民健康保険
後期高齢者医療	介護保険	障害者福祉
生活保護	健康管理	児童手当
児童扶養手当	子ども・子育て支援	

これまでの取組

- ・体制整備(庁内説明会の開催とワーキンググループの設置)
- ・現行業務システムの調査
- ・デジタル庁・総務省への要望、提案活動
- ・他政令市との意見交換
- ・政令市標準仕様の検討
- ・ガバメントクラウド活用を見据えたシステム設計研究
- ・現行システム基盤の追加整備

全体スケジュール

※検討中のものであり、確定しているものではありません。



目標と効果

- R7年度末までに標準準拠システムへの移行を目指す。
- システムの統一・標準化を図ることで、データ移行やシステムの乗り換えが容易となり、ベンダーロックインを解消する。
- 法令改正等のシステム改修に係るコスト削減を図る

※検討中のものであり、確定しているものではありません。
バックヤード業務(集中処理)

