

第13回  
北九州市行財政改革推進懇話会  
(DXの取組について)

# 令和4年度の取組結果

# 令和4年度の取組

## 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

### 目指す姿

### 成果

### 地域全体へのDX波及・推進

市民サービスの向上

「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

「動きやすく」  
「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

業務効率化

#### オンライン化推進

手続きのオンライン化、  
証明書のコンビニ交付を推進



1,591種類（59%）の  
オンライン化完了、  
全交付数の約1.5割コンビニ交付

#### 書かない窓口

手続きガイド +  
申請書作成サービスの実証を実施



申請書作成にかかる負担や  
手続き案内漏れのリスクなどを低減

#### AI・RPA等の活用促進

コードツール活用によるシステム内製  
定型業務の集中処理（デジラボ）



136システム本運用開始  
作業時間46,549時間削減  
（R4実績）

#### マイナンバーカード普及促進

市民センターや商業施設等で  
申請支援、安全性周知



申請支援600回以上実施  
普及率68.6%（R5.3末）

#### デジタル活用講座

高齢者等を対象とした  
デジタル活用のきっかけ作り



市民センターで30回実施  
312名参加（R4実績）

#### 保健所DX

コロナ対応で繁忙を極める  
保健所のDXを集中的に支援



最大100名の応援職員（第6波）  
を15名程度に改善

#### キオスク端末設置

証明書をセルフ発行できる  
キオスク端末を門司区役所に設置



申請書の記入不要、  
簡単な操作ですぐに発行

#### DX人材確保・育成

階層別研修や民間と連携したスキル  
別研修、オンライン研修などを実施



階層別研修600人以上参加  
全職員対象オンライン研修を実施

#### オフィス改革

フリーアドレスや機能別  
スペース導入・ペーパーレス推進



柔軟な働き方の実現  
コピー用紙・印刷量約6割削減

市民サービス提供体制の多様化

市民に  
向き合う  
仕事への  
マンパワーの  
のシフト

#### 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

#### 駐日デンマーク王国 大使館とのMOU締結

デジタル化、環境、エネルギー  
等の分野の協力に関する覚書



協定に基づく  
窓口予約の実証を実施

#### 子育てDX

子育て世代に焦点を当て  
集中的にDXを推進



母子手帳交付対象者の  
9割がアプリから妊娠届送信

# 01 マイナンバーカードの普及促進



**KitaQ DX**

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

保有率



出張支援



市民センター・大型商業施設で  
カード・ポイント 申請支援

証明書  
コンビニ交付

H29→R4

約**18**倍

0.9 万枚

H29

H30

R元

R2

R3

R4

17 万枚超

全交付件数の

約**15%**

窓口発行件数

**28%**  
(H29→R4)

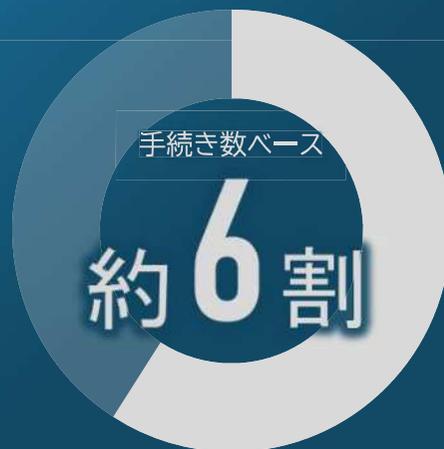
## 02 行政手続きのオンライン化



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

### 手続きオンライン化率



2,795 手続き中、1,794 手続き



540 万件中、460 万件

### ネットで手続きガイド

8 種

のライフイベントに  
合わせて  
必要な手続きを案内



### 子育て応援アプリ

アプリで  
妊娠届提出



約 9 割

## 03 デジタルデバイス対策



KitaQ DX  
デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

### デジタル活用講座

30回実施 312名参加 (令和4年度)



### デジタル活用相談会

14回実施 136名参加 (令和4年度)



# 04 丁寧で分かりやすい広報・PR



**KitaQ DX**

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

## 出前講演

(令和4年度)

20回実施



## 視察受入

(令和4年度)

11自治体



## 広報・PR

市営バスの  
デジタルサイネージを活用したPR



おくやみ手続きの  
案内サイトのチラシを  
市内葬儀社に配布



# 05 セキュリティ対策の徹底



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

(R4.4)

## セキュリティ 担当ライン新設



政令市  
初!

(R5.4施行)

## 情報セキュリティ ポリシー改定



# 06 BPRの取組の徹底

市役所の業務量調査

回収率

354課 1,474係  
の業務 ▶ 100%



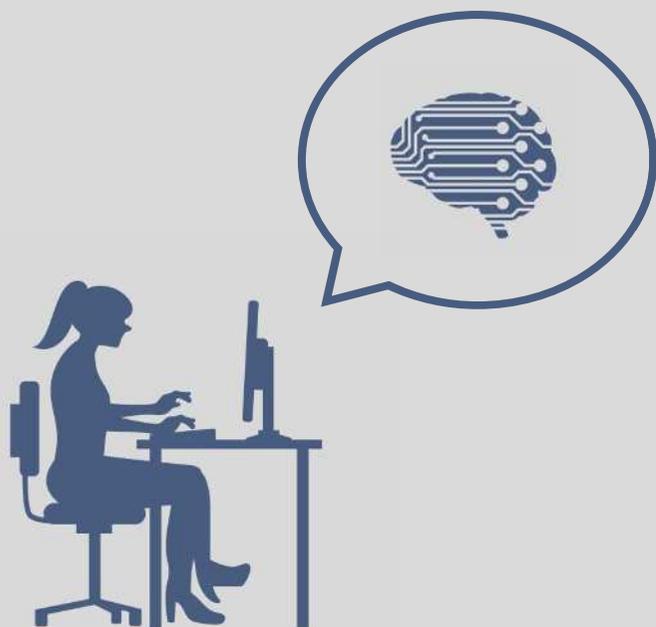
KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ



▶ DXに向けた基礎資料

# 07 AI・RPAの利用促進



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

## デジラボ

AI・PRAで集約・集中処理

- AI議事録作成支援
- AI-OCRサービス
- PRA集約処理

年間作業時間  
(令和4年度)

▲10,882時間

## ローコードツール活用

職員自らシステムを内製化

内製化システム数  
(令和4年度)

136システム

年間作業時間  
(令和4年度)

▲35,667時間

# 08 データの利活用



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

## オープンデータ

公開データセット数

632件

(R5.6末時点)



## 統合型GIS

掲載マップ数

174マップ

(R5.3時点)



# 09 デジタル人材の確保・育成



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

## 人材確保

デジタル専門人材の採用

(R5年度)

3名採用



地域活性化企業人

(R5年度)

2名受入



## 人材育成

ローコードツール  
ハンズオン研修

18回実施



階層別研修

651名受講



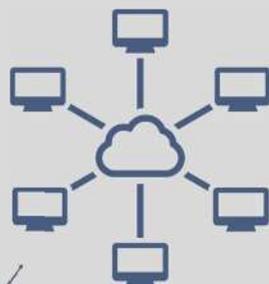
オンライン研修

5,625名受講



全職員の  
約77%

# 10 情報システムの統一・標準化



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

## 20業務の標準準拠システム移行(令和7年度末)に向けた準備



### ガバメントクラウド活用を見据えた研究



# 11 テレワークの推進



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

## モバイル端末

新規導入



## テレワーク

実施率



モバイル端末活用事例  
(子ども総合センター)



年間紙資料



年間作業時間



# 12 ペーパーレスの推進



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

## オフィス改革

デジタル市役所推進室でトライアル実施



コピー用紙枚数  
(R3→4比)

55%

コピー機使用料  
(R3→4比)

71%

## 職員アンケート結果

部門を超えた交流から  
仕事のヒントを得た！

71%

資料を  
削減できた！

89%



# 令和5年度の主なトピックス

# D Xにより、新たな行政のサービスモデルへ

**ユーザー主義への転換**を図り、**市民サービス向上、業務効率化、働き方改革**に三位一体で取り組み、市役所のDXを推進



**市民サービス向上**  
ユーザー（市民）視点で

- ✓ 電子申請サービス導入
- ✓ 母子手帳アプリ「母子モ」の導入



**業務効率化**  
未来を見据えた効率化

- ✓ ローコードツールによるシステム内製化
- ✓ デジラボでの事務集中処理



**働き方改革**  
内なるユーザー（職員）の環境整備

- ✓ モバイル端末の導入
- ✓ オフィス改革の推進

ユーザー視点の  
イノベーションを創出

都市の成長力につなげる  
**プラットフォームビルダーへ**

生み出された  
「時間」・「マンパワー」により  
**新しい行政へのアップデート**

1. 行政需要への先回り
2. 一人一人にフィットしたサービスの提供
3. 市民・地域・企業のマッチング

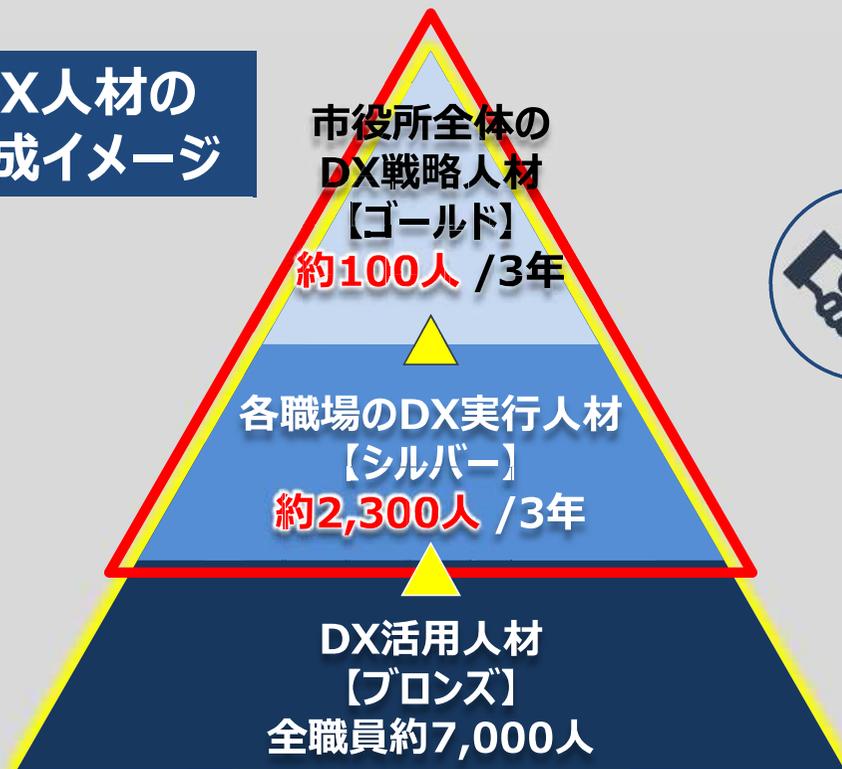
# DX人材育成プロジェクト

## プロジェクトのポイント

政令市  
最大規模

- ◆ 令和7年度までの3年間で **約2,400人** のDX推進・中核人材を育成
- ◆ 連携協定を締結した企業の協力を得て、DX研修プログラムを実施

## DX人材の育成イメージ



IBM

WingArc 1ST

powered by aws

Japan Deep Learning Association

Graffer

cybozu

ovmates



日本リスクリングコンソーシアム  
学び続けよう。未来のために。

市役所のDXを加速!

# スマらく区役所サービスプロジェクトチーム

- 行政手続きが「**スマホでらくらく**」「**スマートでらくらく**」になるよう、窓口業務のDXを推進するプロジェクトを始動
- 副市長をトップとした**プロジェクトチーム**による全庁横断的な取組

「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ



区役所の来庁者数、滞在時間を半分に！

# 政令市初の区役所窓口予約実証

## DX先進国デンマークの予約サービス

R5.6.6～9.30で実証

駐日デンマーク王国大使館との覚書に基づき、  
デンマーク企業フロントデスク社から無償サービス提供で実証

### 市民のメリット

- ◆ スマホから予約でき、待ち時間大幅減
- ◆ 予約なしの方は発券機で目安時間を案内

### 職員のメリット

- ◆ 窓口の状況をリアルタイムに把握
- ◆ 簡単に設定できる「ノーコードツール」



## AIによる電話予約サービス

R5.7.5～9.30で実証

スマホ等を使わない方でも、AIが電話予約を受け付け

- ◆ 固定電話からでも予約ができる！
- ◆ 自然に話す言葉をAIが聞き取り！
- ◆ 24時間365日受付！



希望日時  
聞き取り



AIコンシェルジュ®

空き確認  
～ 予約



# スマらく窓口ホームページと相談窓口を開設

R5.12.14  
オープン!

## 「スマらく窓口」ホームページ

様々な行政手続きの **見やすい、使いやすい、探しやすい** ポータルサイトの「スマらく窓口」をオープン

### ① 見やすい

スマホやタブレットでも見やすいデザインへ一新!

### ② 使いやすい

よく使われる手続きをまとめアクセスしやすく使いやすい!

### ③ 探しやすい

キーワードの一部やタグでも検索できる機能を搭載!



## オンライン手続き相談窓口

スマホを持たない方や操作に不安がある方に向けて、インターネット上の手続きを支援する「**オンライン手続き相談窓口**」を区役所に開設



画面を  
押すだけ!



ビデオ通話でサポート  
市民側でパソコン操作は不要

- ◆ むずかしい操作は一切不要
- ◆ 伴走型のサポート
- ◆ 幅広い手続きに対応

# D Xで実現する未来の働き方

全国  
最大規模

令和5年11月から、全職員 **約8,000人** でローコードツールを活用し、  
**システム内製によるDX** を推進 ⇒ 業務効率化、市民サービス向上を図る。

## 令和7年度末までの目標

- ◆ 年間削減作業時間： **10万時間**
- ◆ 節減されたと試算されるシステム費用： **100億円相当**

情報の  
一元管理

## 本取組のポイント

- ◆ 職員の自主性や主体性を高め、業務効率化の機運を醸成
- ◆ 他の職員とのノウハウの共有によって新たなアイデアやソリューションを創出

業務改善の輪を拡大



# 生成 A I 等活用ワーキングチーム

昨今、著しく進歩を遂げている生成 A I 等の活用に向けて、日本ディープラーニング協会などの外部有識者を加えた **官民合同のワーキングチーム** を立ち上げ（R5.5.24）

- 生成 A I 等の業務利用の可能性
- 市民サービスへの活用可能性
- セキュリティや権利侵害の問題点
- 国や県の動向

などを整理し、生成 A I 等の活用のあり方を検討する。



注意点等を示した市職員向けの **ガイドラインを策定** し、  
**R5.7より、全庁的に生成 A I 活用をスタート**

約120課が  
活用登録

# 生成 A I の活用に係る**全国初**の取組

## 教育委員会 × ChatGPT の試験運用

教職員の学校ICT環境に関する質問について、  
**ChatGPTと連携したチャットボットで回答**することで、問合せに係る職員の負担を軽減。



学校ICTに係る  
質問入力



即時に回答！



誰でも！  
いつでも！  
即時に！

## 生成AI相談デスクの設置

- デジタル市役所推進室に  
**A I に精通した相談員を配置。**
- 職員からの相談対応のほか、  
問題解決に向けた検討を行う。



## 生成AIピッチ大会の実施

- 生成 A I に精通する事業者（6社）が、  
自社の**最新技術等のプレゼン**を実施。
- **担当部署とのマッチング**が図れた提案は、  
令和5年度中に実証予定。



# A I で未来型行政へ 市政変革に向けた実証の開始

## 生成A I ピッチ大会をきっかけに、職員の負担軽減などに向けた実証を開始

### A I 市長秘書官

市長挨拶文案等について、これまでの市長の発言や職員へのメッセージなどを学習したA I が、**市長の想いを代弁した文章を作成**



### A I 会計室

**会計事務に関する職員の質問**に対して、北九州市の例規集やマニュアル等を学習したA I によって、**回答を自動化**

### A I 提案箱

「(仮称)子ども憲章」の制定に向け、実施した**アンケート結果** (小中学生・保護者等 : 約6万件) について、**A I が分析**