

第6回 北九州市DX推進懇話会

令和6年5月30日
デジタル市役所推進室

令和6年度 DX関連施策について

「稼げるまち」「彩りあるまち」「安らぐまち」の実現や市政変革推進にむけ、
DX推進による基盤づくりで市政に貢献する

市役所のDX

市民サービスの向上

- ④ スマラく区役所サービスプロジェクト
 - ・窓口のオンライン予約・発券サービスの全区展開
 - ・デジタルに不慣れな方向けの講座の開催や聴覚障害者向けツール整備による窓口の充実
 - ・区役所と離島をオンラインで接続するリモート相談窓口の実証
 - ・手続きオンライン化推進等に向けた効率的な事務処理の仕組みの構築
- ⑤ B to G手続き推進プロジェクト
 - 事業者の窓口手続き削減に向け、事業者向け手続きのオンライン化に取り組む

リモート相談 手続きオンライン化 オンライン予約

「行かなくていい」区役所の実現するとともに区役所に行く場合でも「待たない」を実現

デバインド対策 バックヤード構築

デジタルに不慣れな方への丁寧な支援の実施 窓口DXを支える基盤として内部事務環境を整備

業務効率化

- ④ BPR(業務改革)プロジェクト
 - ④ AI・RPA・ローコードツール等による業務改革
 - ④ 庁内データ利活用の推進
- 自動化効率化集約化 データ活用推進
- 業務の効果的な見直し

働き方改革

- ④ オフィス改革プロジェクト
 - ⑤ 生成AI・Web3等の先端技術の調査・実証
- 先進技術活用 オフィス改革 ペーパーレス化
- デジタル活用を前提に業務プロセスや働き方を刷新

支える取組DXを

- ④ DX人材育成プロジェクト
- ④ 情報システム統一・標準化の推進
- ⑤ 自治体情報セキュリティ対策

人材育成 統一・標準化対応 セキュリティ対策

デジタル市役所推進室
予算総額 **51億円**
対前年度比 +22%

新たな行政サービスの創出

地域のDX

- ⑤ 地域DX推進プロジェクト
- 関係者を幅広く取り込みながら、新たな行政サービスをデザインするための基盤づくりに取り組む

【参考】他局のDX取組

- ⑤ 「IT Scrum KitaQ」推進（産業経済局）
まちぐるみでのIT企業集積に向けて、本市へ進出するIT企業への支援や、IT人材の人材育成、地元企業とのマッチングなどを行う。
- ⑤ 先進的介護「北九州モデル」の普及・促進（保健福祉局）
「北九州モデル」展開によりこれまでの取組を発展させ、介護施設の「介護の質の向上」・「生産性の向上」につなげる。
- ⑤ ICTを活用した救急搬送スピードアップ事業（消防局）
患者の情報をクラウド上で管理することにより、医療機関との情報共有、患者の早期病院搬送を図る。

全局分を含むDX予算総額
72億円（対前年度比+10%）

市民サービスの向上

リモート相談



手続きオンライン化



オンライン予約



デバйд対策



バックヤード構築



「行かなくていい」区役所の実現するとともに
区役所に行く場合でも「待たない」を実現

デジタルに不慣れな方への
丁寧な支援の実施

窓口DXを支える基盤として
内部事務環境を整備

拡充

スマらく区役所サービスプロジェクト 287百万円

書かない・待たない・行かなくていい区役所の実現のため、デジタルに不慣れな市民等にも配慮しつつ、新たな窓口整備に向けた設計やオンライン予約・発券サービスの実装等に取り組む。

新規

B to G 手続き推進プロジェクト 5百万円

事業者の窓口手続き時間の削減に向け、効率的に手続できる電子申請サービスを導入し、事業者向け手続きオンライン化に取り組む。

事業のポイント

「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現のため、新たな窓口整備にむけた設計等やオンライン予約発券サービスの実装などに取り組む。

事業の内容

- **窓口オンライン予約・発券サービス開始**
すべての区役所窓口で、来庁前にオンラインで予約・発券サービスを開始する
- **リモート相談窓口**
区役所と離島（藍島）をオンライン接続し相談を受ける実証に取り組む
- **内部事務（バックヤード）の環境整備**
手続きオンライン化推進等に向けた効率的な事務処理の仕組みを構築する

目標と効果

- ◆ 市民の利便性向上と、職員の業務効率化を図る。
- ◆ 業務効率化で生み出される時間とマンパワーを活かし、きめ細かな行政サービス提供に繋げる。



事業のポイント

市内事業者による行政手続きの利便性向上に向け、事業者向け手続きのオンライン化に集中的に取り組み、企業から選ばれる都市へ成長する。

事業の内容

● 申請等の手続きオンライン化

補助金申請など、これまで事業者が来庁していた手続きのオンライン化を推進。

● 電子契約の推進、処分通知の電子化

- ・ 電子契約（R6.1～）の利用拡大を推進
- ・ 支給決定における処分通知等のデジタル化早期導入に向けた検討。

● デジタル請求の導入検討

デジタルインボイスなど、請求書のデジタル化の実現、北九州市への早期導入に向けた検討。



目標と効果

- ◆ 市内事業者の行政手続きに費やす時間と労力の削減
- ◆ 市内事業者のDX意識の醸成と競争力強化
- ◆ 市役所業務におけるペーパーレス推進と事務効率化

業務効率化

自動化
効率化
集約化



データ活用
推進



拡充

BPR（業務改革）プロジェクト 60百万円

（再掲：スマらく区役所サービスプロジェクトに含む）

市役所全体の業務を定量的・客観的に把握する業務量調査で 得られた基礎資料を基に詳細調査を行い、関係部署と連携しながら効率的な処理方法を検討するとともに、手続きオンライン化推進等にむけた効率的な事務処理の仕組みの構築を図る。

拡充

AI・RPA・ローコードツール等による業務改革事業 148百万円

業務の抜本的改革にむけ、AI・RPA 等のデジタル技術の徹底活用や、令和5年度から全庁展開しているローコードツールによるシステム内製化を推進する。

拡充

庁内データ利活用推進事業 7百万円

効果的・効率的な施策の推進にむけて、庁内データ活用による解決モデルの形成と、庁内でのデータ活用環境の整備に取り組む。

事業のポイント

市民の利便性向上と職員の負担軽減にむけて、オンライン申請に伴うデータの受付、内容確認、入力等、各職場の内部事務(バックヤード)を効率的に処理する仕組みを構築することにより、マンパワーを相談・支援等の業務にシフトできる職場環境の整備を図る。

事業の内容

●（仮称）事務集中処理センターの設置・運営

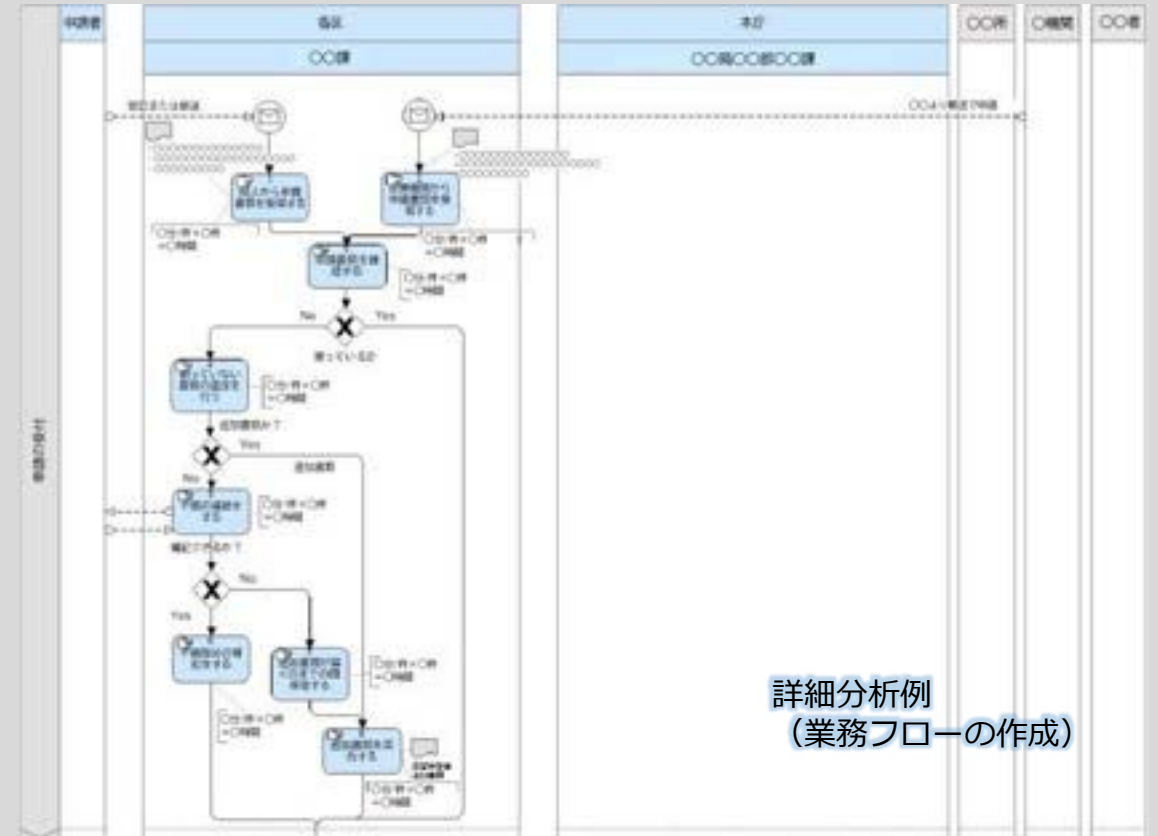
保育所入所など『子育て分野』の手続きオンライン化にあたり必要となるバックヤード業務のための拠点施設を設置する

● 業務の詳細調査

デジタル技術を活用した集約処理に適した定型・大量業務について、業務フローの作成等を引き続き行っていく。

目標と効果

業務効率化で生み出される時間とマンパワーを活かし、より一層、きめ細やかな行政サービスを提供する。



事業のポイント

AI・RPA等のデジタル技術の徹底活用や、令和5年度から全庁展開しているローコードツールによるシステム内製化を推進することにより、業務の抜本的改革を行う。

事業の内容

● デジラボによる事務の集中処理

AI・RPA等のデジタル技術を活用して事務を行う「デジラボ」において、局区をまたがる共通業務等の集中処理等を行うことで作業時間を削減する

● ローコードツールによる業務改善

ローコードツール（kintone）を全職員で活用し、全庁的な業務改革を推進する。今年度、庁内横断プロジェクトチームを結成し、全庁にまたがる業務の改善に取り組むとともに、庁内申請のデジタル化等を推進する

目標と効果

- ◆ 令和7年度までに年間作業時間100,000時間の削減
- ◆ ローコードツールを活用し、作業時間の削減に加え、業務システムの開発や運用等に係るコスト削減を図る。

昨年度までの実績

【デジラボ・ローコードツールによる年間削減作業時間】

	R3実績	R4実績	R5	R7目標
デジラボ	8,488	10,882	15,507	100,000
ローコード	7,027	35,667	40,355	
合計	15,515	46,549	55,862	



事業のポイント

データ利活用による課題解決手法の形成と、庁内でのデータ活用環境の整備に取り組み、効果的・効率的な施策立案を推進します。

事業の内容

- **業務システムデータ抽象化システムの構築**
業務システムデータを抽象化し、蓄積する仕組みを構築し、庁内にデータの提供を開始する。
- **課題解決に向けたデータ利活用の伴走支援**
課題解決に向けたデータ分析等の伴走支援を行う。

目標と効果

- ◆ 業務システムデータ抽象化システムの年度内稼働とデータ提供の開始
- ◆ データ利活用の伴走支援による、効果的・効率的な施策立案・課題解決等



働き方改革

先進技術活用



オフィス改革



ペーパーレス化



デジタル活用を前提に業務プロセスや働き方を刷新

拡充

オフィス改革プロジェクト

111百万円

業務内容に応じた柔軟な働き方の実現や生産性向上等に向けて、市役所本庁舎における執務環境の検討・整備を行う。

拡充

生成AI・Web3等の先端技術の調査・実証

10百万円

行政課題の解決や新たな価値の創造に向け、生成AI等の先端技術に関する調査研究や実証などを行う。