

報道機関各位

令和7年10月15日

北九州市政策局

TOPPAN（株）とBPRおよびDX推進に関する 連携協定を締結！

～業務をととのえ、もっと寄り添う市役所へ～

このたび北九州市は、TOPPAN（株）（本社：東京都文京区、代表取締役社長：大矢諭）と下記のとおり、BPR（ビジネスプロセスリエンジニアリング）※およびDX推進に関する連携を開始しました。この連携によって、市役所業務のBPRおよびDXをより推進し、北九州市DX推進計画に掲げる「持続可能な市民にやさしい市役所の実現」に向けた取組を一層加速させてまいります。

※既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化すること

記

1 背景・経緯

全国的に労働力不足を背景として、働き手の確保が困難となることが予想されており、北九州市役所においても多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るため、より一層、労働生産性を向上させる必要があります。

2 取組概要

このたび、TOPPAN（株）と連携し、BPRの手法を用いたさらなる市役所業務の効率化に向けた取組を開始します。同社の協力のもと、以下のような具体的取組を進めます。添付の資料も併せてご参照ください。

- （１）窓口申請業務のAIによる判定審査の実証
- （２）さらなる生産性向上のため、職員の業務量把握の調査支援
- （３）他の自治体と連携したDX推進にむけた研究支援
- （４）DX人材育成支援



市長コメント

この連携により、DXの土台となるBPRに徹底して取り組み、限られた人的リソースを、市民のみなさんからの相談対応など、職員にしかできない業務へシフトさせ、市民サービスへ還元していくことを目指します。

【お問い合わせ先】

政策局DX・AI戦略室

Tel 093-582-3557 担当課長：樋口 担当係長：小野

具体的な連携の取り組みについて

取り組み

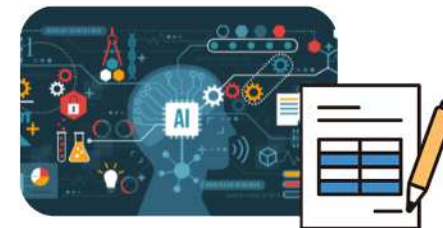
1

窓口申請業務のAIによる判定審査の実証

行政の効率化を加速するため、AIを活用した実証実験を実施します。

申請書の画像読み取りや記載内容の審査・判定をAIで自動化できるか検証し、ヒューマンエラー削減と業務時間短縮を目指します。また、実証を通じて、情報セキュリティ要件などのAI活用に必要な条件を整理します。

TOPPANの豊富な行政事務委託運営のノウハウを活かしながら、業務負荷の大きい窓口申請業務の効率化に資するAI活用の可能性を検証します。



取り組み

2

更なる生産性向上のため、職員の業務量把握の調査支援

職員様の業務をさらに効率化するための基礎情報として、業務量把握調査をご支援します。

TOPPAN独自の業務量調査ツールを用いて、全庁的な業務実態を可視化します。また、これまでに庁内で実施されたDX施策の効果に関する調査も行います。

多くの自治体様でのBPR調査の実績を活かし、職員様への負担は最小限に、全庁的な業務量削減に向けた効果的な施策の検討に役立つ情報収集をご支援します。



取り組み

3

他の自治体と連携したDX推進に向けた研究支援

自治体におけるDX推進の課題を特定の自治体だけではなく、広域で解決することを目指し、行政事務における広域連携の実現のための研究や、他自治体との情報共有基盤の構築をご支援します。

TOPPANの行政事務センター運営の実績を活かしながら、DX推進に関するノウハウや事例を共有し、複数自治体共同での新たな行政サービスモデルの創出検討をご支援し、地域全体の行政DXを加速させます。



取り組み

4

DX人材育成支援

全庁的に自律的にDXに取り組める人材を育成するための、DX人材育成プロジェクトでの取り組みをご支援します。

BPRやDXに関する豊富な実績を持つTOPPANの専門スタッフが、講演や研修を通じて、職員様のDXスキル向上をサポートします。また、具体的なBPR事例を提供することで、机上論に留まらない実践的な知識を共有します。

これら取り組みにより、職員様一人ひとりがDXを「自分ごと」として捉える意識醸成と、組織全体の変革の推進に寄与いたします。



TOPPAN株式会社について

行政DX

produced by TOPPAN

TOPPANの豊富なソリューションで、行政・自治体DXの実現をサポート

DIGITAL & SUSTAINABLE TRANSFORMATION

ABOUT

TOPPANのソーシャルビジネス

情報・デジタル技術の発展や人手不足等の課題を受け、いま行政DXが注目されています。オンライン申請の普及や「2025年の崖」といった背景から、自治体はシステムのデジタル化とセキュリティ対策の強化が急務です。TOPPANは、これまでの経験と「印刷テクノロジー」を活かし、戦略策定から実行までをトータルでサポート。産官学連携によるノウハウも活用し、行政DXの実現を通じて、市民のより良い暮らしと地域社会の活性化に貢献します。

METHOD

TOPPANのDX事業

TOPPANは、自治体向けDX事業として、システムの設計・開発を担う「デジタル化」と、BPO受託のノウハウを活かした運用支援の「BPO」を組み合わせたハイブリッドサービスを提供しています。さらに、現場のデータを分析し、それに基づいたコンサルティングを通じて新たな価値を創出。これにより、行政サービスを継続的に改善する「サイクル型行政サービスモデル」の確立を目指し、行政DXを包括的に支援します。

CHALLENGE

TOPPANの行政DX

TOPPANではこれまで培ったノウハウを活用し、自治体行政事務のDX化・BPOのご支援、文化・観光振興、デジタルを活用した住民接点事業、自治体の事務処理業務において、ICT技術を活用した運用システムを導入するなど、効率的かつセキュアなアウトソーシングサービスを提供し、デジタルをキーに幅広く自治体さまのご支援を行っています。

DIGITIZATION デジタル化

システムや仕組みの設計・開発
プラットフォームビジネスやデジタルツールを開発し、顧客のDX化を伴った支援

BPO BPO

現場オペレーション・運用支援
幅広いBPO受託で蓄積した運用ノウハウ、高度人材による業務設計をビジネスに展開

CONSULTING コンサルティング

データに基づく経営支援・コンサルティングを行うシンクタンク型事業の確立

DATA ANALYSIS データ分析

顧客や業界の現場実態を反映した良質な生の情報やデータを精査・分析し、価値を創出

会社概要

TOPPAN株式会社

(本店) 東京都台東区台東1丁目5番1号

(本社事務所) 東京都文京区水道1-3-3

(九州事業部) 福岡県福岡市中央区薬院1-17-28

「印刷テクノロジー」をベースに「情報コミュニケーション事業分野」、
「生活・産業事業分野」および「エレクトロニクス事業分野」の3分野
にわたり幅広い事業活動を展開しています



北九州市様とTOPPANの過去の取り組み事例

業務改革（BPR）支援業務でのご支援

令和4年度、令和5年度、令和7年度にわたり庁内の業務改革（BPR）支援業務を受託し、庁内業務の可視化や業務量調査、詳細分析のご支援を行ってきました。

北九州市行政事務センターの運営

令和6年度より「北九州市行政事務センター」の運営を受託し、行政事務センターの初期構築や業務設計を実施し、現在、主に子育て関連業務について、業務集約しながら運営中です。

多くの外部委託実績

新型コロナウイルスワクチン接種事業や、各種給付金のバックオフィス業務など、過去にも多くの業務委託実績を有し、各事業において伴走型の細やかなコミュニケーションを行ってきました。

TOPPANの行政DXの取り組み事例

限られた人的資源を活かし市民サービスの維持・向上を推進する業務改革（BPR）支援

全国的な人口減少や少子高齢化、行政サービスの多様化により、多くの自治体で職員の業務負担が増大する中、市民サービスの維持・向上のため、市役所の業務プロセスの標準化・最適化、業務効率化を図る業務改革（BPR）が必要とされていました。

この課題に対し、当社は業務プロセスや業務量の可視化、業務遂行上の課題把握、効率化に向けた検討、改善案の提案や庁内の合意形成をサポートし、職員を始めとした人的リソースを、より必要性の高い業務へ再配分できるよう支援しました。（北九州市、福岡市、熊本市、鹿児島市、佐賀市 他多数）



九州3政令指定都市 行政事務センターの運営

当社は令和6年度より、九州圏内の政令指定都市3市（福岡市、北九州市、熊本市）において、市民サービスの向上や事務処理の効率化を目的に、区役所や各局で取り扱う各種申請等に関する業務を集約し、集中的に処理を行う行政事務センターを受託し、運営しています。

各市の市役所および区役所業務の集中処理だけでなく、BPRの観点で継続的に業務改善を実施し、それぞれの目的に沿った最適な行政事務運用の実現を目指し取り組みを推進中です。



世田谷区 BPRによる保育園入園業務の抜本改革による住民・自治体双方の利便性向上支援

世田谷区は、職員数の減少と業務量の増加、特に保育園入園業務の複雑化や属人化等の課題に対し、持続可能な行政運営を目指すため、抜本的な業務改革を必要としていました。

本事業では、BPRの観点で現行業務を見直し、職員負担が高い選考指数付け計算の自動化、業務の属人化を防ぐマニュアル作成、申請書の様式改訂等を実施しました。また、通知物を電子化する「Speed Letter Plus®」を導入し、郵送コストと職員の作業負担を軽減し、住民の利便性向上と職員の業務効率化を同時に実現しました。



指宿市 行政DX推進に向けたびったりサービス活用による「行かない」「書かない」窓口の同時実現

指宿市では、財政や技術的な課題からDXの取り組みが局所的になることが課題でした。そこで、低コストで職員が自律的に運用でき、全庁的なDXを中長期的に進められる「指宿モデル」の構築を検討しました。（※総務省フロントヤード改革モデルプロジェクト採択事業）

本モデルは「行かない窓口」と「書かない窓口」を同時に実現し、後続業務も一元化することで、低コスト・低負担な体制を目指すもので、当社は実証やモデル化における全般的な支援を実施し、住民の利便性向上と行政の業務効率化を同時に実現し、職員が自走できるDX基盤構築を支援しました。

