

令和7年度の主なトピックス

スマらく区役所サービスプロジェクト

行かなくていい



待たない



書かない



コンビニ交付



リモート相談



オンライン申請



窓口予約



待たずに
窓口へ



本人確認書類
読み込み



申請書自動印字

令和7年度内に
対象手続きの
オンライン化100%!

令和7年6月27日
全区で窓口予約
がスタート!

令和7年7月～
マイナカードの手続きから
全区で書かない
サービスがスタート!

「待たない」区役所の取組

DX先進国デンマークの予約サービス

全区役所にオンライン予約と連動した発券システムを導入(R6.10～)

全区で**窓口予約スタート**(R7.6～)

市民の待ち時間削減と窓口の混雑解消によって「**待たない区役所**」を実現



【事業の内容】

- 1 区役所に来庁する市民に、予め設定した時間枠を指定してもらうオンライン予約サービスを導入



予約の電話



AIが自動応答

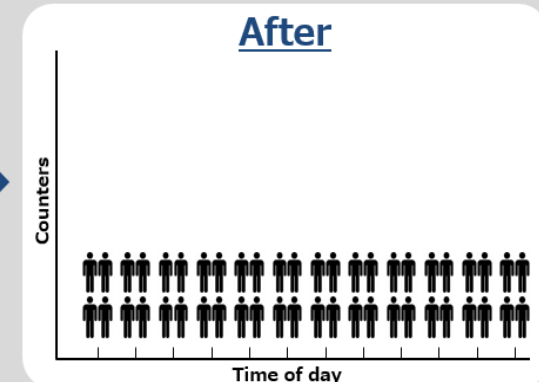
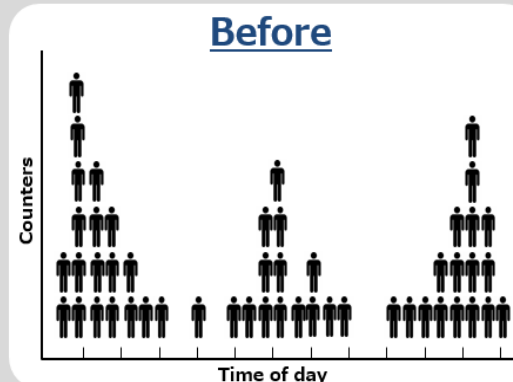
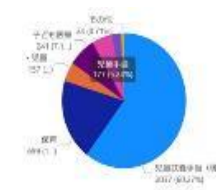
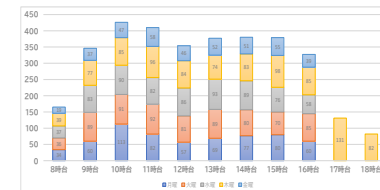


AIが予約を代行

- 2 予約した時間に区役所に来庁し、発券機でチェックインすることで待たずに窓口対応



- 3 来庁人数や対応時間のデータ分析によって、最適な窓口体制を推進



「待たない」区役所の取組

【窓口予約利用者の声】

令和7年2月 モデル区（小倉北区・東部市税事務所、若松区）にて予約開始
1,000名以上の方が予約をご利用（※5/27時点）

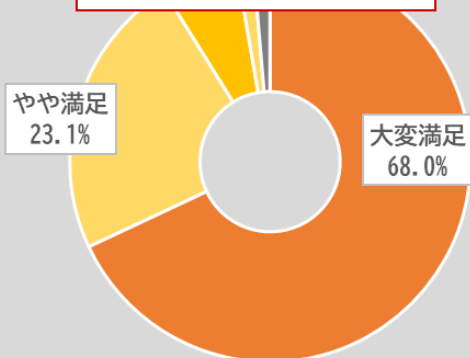
主なご意見

小さな子ども2人を連れて行かないといけなかったので、予約ができてとても助かった。

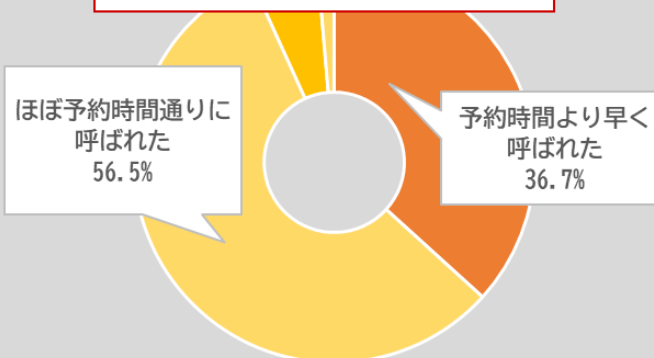
妊娠中で、待ち時間が長いと体力的にきついが、今回は少ない待ち時間で手続きができてとても助かった。

仕事を休んで区役所に行くが、このような取り組みは予定が組みやすく大変ありがたい。

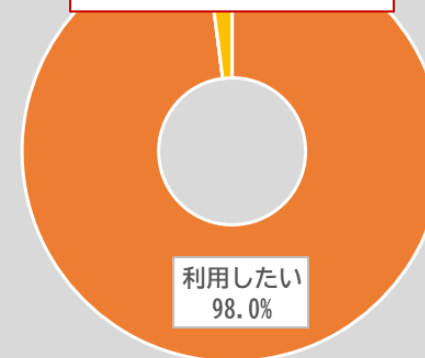
満足度
約91%



早く/予約時間通り呼ばれた
約93%



今後も利用したい
約98%



6月27日 全区で予約利用可能に！

「AI活用推進都市」宣言

「AI活用推進都市」宣言 (R7.7.17発表)

- 行政運営の高度化・効率化、社会課題の解決、市民サービスの向上、地域産業の活性化を図るため、**AIの徹底活用を全庁で推進**。
- 全職員が自らの業務にAIを積極的に取り入れ、**より創造的・効率的で、変化に対応できる自治体へ**。
- AIがもたらすイノベーションの波をいち早く捉え、**「AI活用ナンバーワン都市・北九州市」の実現へ**。

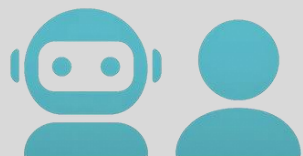


具体的な施策



AIを徹底活用する

- ・全職員が日常業務に利用できる**庁内生成AI**環境の刷新(QT-GenAI)
- ・**最先端の生成AI**を活用した政策立案の高度化・迅速化(ChatGPT Enterprise)
- ・**社会課題の解決、市民サービス・ES向上**に向けたAI実証・導入プロジェクト
- ・AIを活用した**市民意見の収集・課題分析**



AIの活用を支える

- ・有識者による**幹部職員向けAI勉強会**
- ・全職員活用に向けた**AI研修**
- ・北九州市**生成AI活用ガイドライン**等の適切な運用によるガバナンス体制の構築
- ・AI実証・導入プロジェクトを通じた**AI活用を促進するデータ整備**



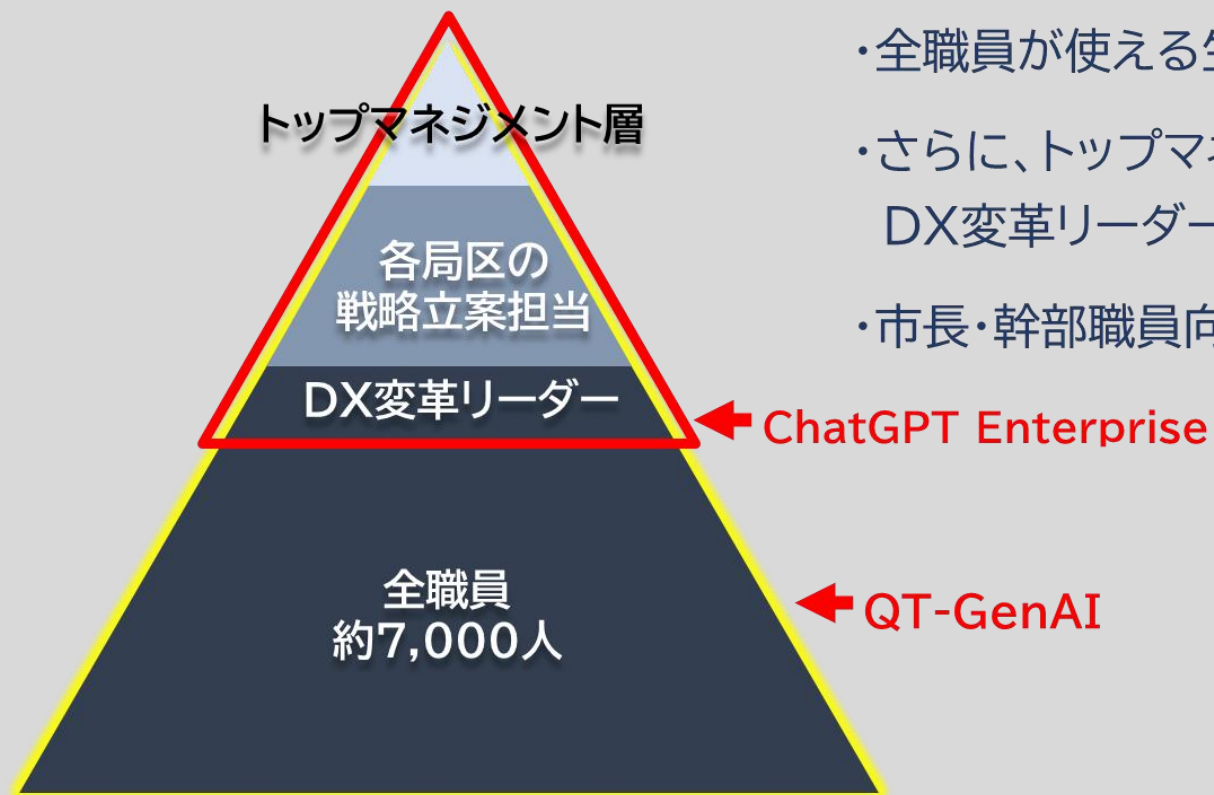
AI活用の機運を高める

- ・AI関連施策の**情報発信**強化
- ・**企業、研究者、コミュニティ**とのネットワーク形成(イベント開催等)
- ・**ビッグテックや学術研究機関**等との連携(実証プロジェクトへの参加等)
- ・経産省**GENIAC-PRIZE**への参画

最先端のChatGPT Enterprise導入

「AI活用推進都市」事例1

(R7.8.1発表)



- ・全職員が使える生成AI環境(QT-GenAI)を整備(R7.1～)
- ・さらに、トップマネジメント層、各局区の戦略立案担当、DX変革リーダーを中心にChatGPT Enterpriseを導入
- ・市長・幹部職員向け勉強会も開催(R7.8.22)



Deep Researchによる国内外の政策動向調査や分析、
高度な推論モデルによる戦略策定支援やデータ分析などに活用
(議会答弁や関係資料の作成にも大きな効果を発揮)

「AI活用推進都市」事例2

(R7.9.2発表)



マイナンバーカード
よくある問合わせ
への**自動応答**

(市民課)

AI電話オペレーター
(24/365)

実証期間

9/3～当面の間

目標:約60時間/月削減



生活保護
相談関連資料等の
検索支援

(保護第一課～第三課)

対話型AI(+RAG)

実証期間

9/3～3/31

業務習熟レベルの平準化に
効果大→迅速で的確な回答



空き家、母子保健、
包括ケア、相談記録の
自動作成

(総務企画課、保健福祉課)

文字起こし+要約
(様式化)

実証期間

9/3～9/30

目標:約25時間/月削減
(労力80%削減)※空き家のみ

「AI時代の新たな区役所モデル」の創出を目指す

北九州課題快傑バスターズ始動！～スタートアップで北九州市を変える～

民の力を活用した共創による課題解決促進・新たな価値や事業機会の創出



北九州課題快傑バスターズファンドの活用

1 課題の設定(市民意見募集結果等から)

【提案テーマ】

- ①女性の視点を活用した、女性が自分らしく輝けるまちの実現につながる提案
- ②既存の地域資源(自然、食、空き家等)を活用した、観光大都市の実現につながる提案
- ③シェアリングエコノミーなどを活用した、サステナブルシティの実現につながる提案
- ④デジタル技術を活用した、市民の安全・安心な暮らし(防災など)の実現につながる提案
- ⑤多様な人々が集い、人と人のつながりが実感できる地域コミュニティの創出につながる提案
- ⑥健康づくりや介護予防、医療福祉分野の人材確保など保健福祉の向上につながる提案

2 提案募集(8月1日～9月21日)

応募総数(22件)

《内訳》 地域別：市内 2社 市外 20社

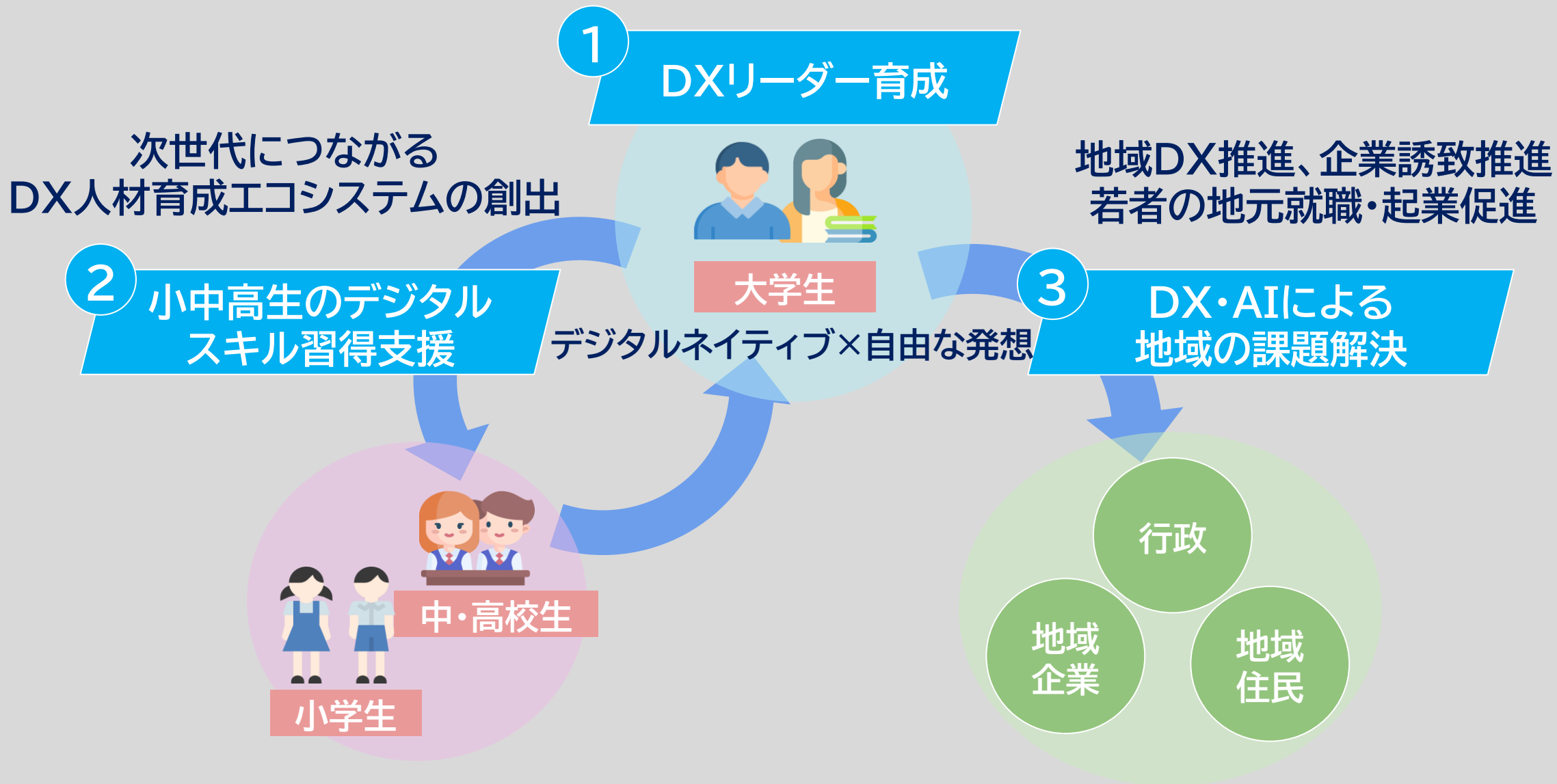
業種別：企業19社 NPO3団体

3 採用決定プレゼン(11月12日実施) 現在結果待ち

▼今回の寄付者



自治体と企業が連携した、地域活性化につながる実践的な学びの場の創出



DXリーダー研修プログラム

デジタル研修 体験

DX変革リーダーを目指す事と、開発に
対するポジティブなマインドを醸成

DX変革 リーダー研修 (前半)

- ・コーディングでのアプリ開発/Webデザイン/ゲーム開発、もしくはデザイン/動画制作の5コース選択
- ・オリジナル開発及び中高生向けファシリテーションのスキルを習得

中高生研修

学びを実践する
市内の中高生向け1day体験会2回を実施

DX変革 リーダー研修 (後半)

- ・業務DX支援するための「課題解決」スキルを習得
- ・具体的には、ビジネス基礎、課題設定、ビジネスプロセス設計、データベース設計をノーコード開発ツールを活用しながら学ぶ

- ・マケDX支援するためのノーコードを活用したWeb制作開発を学び、スピード感を持った情報発信の支援を実施

地域課題 解決研修

- ・市幹部職員向けDX研修に向け、地域課題の課題設定スキルを養う
- ・幹部職員向けDX研修の予行練習にも

市幹部職員研修

- ・市幹部職員向けDX研修+成果発表

DAY0

大学生向け AI1dayプログラム（体験会）

DAY1

開発体験/コース別スキルアップ講座

DAY2

スキルフォロー/オリジナル企画開発

DAY3

オリジナルプレゼン/ファシリテーション

DAY4-5

中高生向けDX学習プログラミング体験の
メンタリング

DAY6

DX基礎/プロセス設計/DB設計/課題解決
思考力トレーニング

DAY7

個人のノーコード開発/UIUXデザイン

DAY8

チームによるノーコード開発

DAY9

ノーコードにおけるWeb制作

DAY10

Web制作/ビジネスメンタリング講座

DAY11

地域課題解決トレーニング

DAY12

市幹部職員向けDX研修のメンタリング
+成果報告

