

『ユーザーの困りごと』にかかる課題の提案一覧

- 提案書は、R7ブラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものです。
- 提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定です。

(R7.11.28時点)

No.	課題(提案)名	ページ 番号	備考
1	公式ホームページの検索機能で知りたい情報へアクセスするための課題	1 ~ 8	
2	対外資料のフォーマット統一の取組(講演用PPT・記者発表資料)	9 ~ 12	
3	生活保護のオンライン申請等	13 ~ 14	
4	債権者登録に係るオンライン申請の導入について		提案時において、既に所管課で対応済みのため提案書なし
5	行政手続きのオンライン化	15 ~ 16	
6	就労証明提出の簡素化	17 ~ 19	
7	区役所窓口サービスの向上	20 ~ 28	
8	電話対応の効率化と適切な部署への案内	29 ~ 31	
9	対話型業務支援AIサービスの導入について	32 ~ 36	
10	区役所駐車場の閉庁日開放について	37 ~ 40	
11	本庁案内図が分かりづらい	41 ~ 45	
12	区役所のサインが分かりづらい	46 ~ 52	
13	熱中症対策について	53 ~ 59	
14	区役所内のネット環境整備	60 ~ 65	
15	官民で進める傘ごみゼロのまち	66 ~ 73	
16	休日公用車の利活用	74 ~ 77	
17	「安らくまち」の実現に向けた放課後児童クラブの利便性向上	78 ~ 80	

※ R7.11.28時点の内容となります。今後、検討していく段階で課題名や課題の内容が変更となる場合があります。

- 本提案書は、R7 プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

公式ホームページの検索機能で知りたい情報へアクセスするための課題

1. ホームページ・ネットの現状の課題に対する提案

市のホームページは月間平均 569 万回のアクセスがあり、そのうちトップページは月間24万件のアクセスがあり、公開されているページの中では一番アクセスがあるページとなっている。そのため、トップページにキーワード検索機能を設け、情報にたどり着きやすくはしているものの、現状の検索機能は検索ワードでページのタイトルをヒットさせる必要があり、内容などを知りたい場合、ヒットしたページに入って調べなければならないため、ユーザー側としては負担となっている。最近では、Googleなどの検索エンジンに生成AIが導入され、要約等も検索結果にできるようになっており、各ページへの流入も直接検索エンジンで検索することが多い。他方、市公式ホームページ以外の民間サイトの情報を含んだ要約を行うため、古い情報や誤った情報を要約として表示する可能性もぬぐい切れない。そのため、市公式ホームページ内のページを対象とした生成AI検索を導入し、会話形式で検索し、要約できるようなシステムを導入してはどうかというのが、今回の提案である。

2. 具体的な困りごと

ユーザー側の困りごと

必要な情報にたどり着くまでの手間

・検索ワードを含むタイトルやページ内ワードのページが複数結果に混ざるため、複数ページを開き、知りたい情報にたどり着くまで、調べていく必要がある

情報の理解が難しい

・どうしても制度の説明をするにあたり、長文や専門用語が多く、概要がわかりにくくなる。(各ページできる限りフロー図や画像などを掲載し、わかりやすいよう最大限努力をしているが、限界がある)

※簡略化してしまうと重要な情報が抜ける可能性もある。

職員(運用者)側の課題

問い合わせ件数の減少が進まない

・検索で見つからない情報を電話や窓口で問い合わせられるケースが多い

カテゴリ階層の改修負担

・情報を探しやすくするためにカテゴリ構造(トップページからページまでたどる構造)を見直す作業が多く、職員負担が大きい



3. 庁内アンケートの結果

Q1. 検索したワードで知りたい事柄の対象ページにたどり着けていますか。

- ・いつもたどり着けている(158人／593 人)
- ・たどり着けないことがある(435 人／593 人)

約73%の方がたどり着けないことがあると回答

Q2. HP の内容・連絡先等がわからないという問い合わせ

- ・ある(276 人／593 人)
- ・ない(317 人／593 人)

約 47%の方が問い合わせがあると回答

4. 提案する機能(一例)

Cogmo Search / Cogmo Enterprise 生成 AI

- ・高精度 AI 検索:単語・文章・音声検索に対応し、関連度順に表示。ページ単位での PDF 検索も可能。
- ・生成 AI による回答提示:検索結果から ChatGPT が要約し、正確かつ最新の情報を提示。参考 URL も表示。
- ・管理者向けチューニング機能:類義語登録、略語対応、優先ページ設定、アノテーション追加、検索精度の学習・評価テストが可能。

○導入自治体の例

江戸川区

ChatGPT 連携を行い、区ホームページ内のページから要約が可能。

検索結果

子育てのための給付金ある？

検索・質問

検索対象のファイル形式: ● webサイトのページのみ ○ ファイルをアップロード

生成AIによる補足回答

江戸川区では、子育て世帯に対するさまざまな給付金があります。具体的には、低所得の子育て世帯に対して児童一人当たり5万円を支給する「子育て世帯生活支援特別給付金」があります。この給付金は、物価高騰の影響を受ける世帯を支援するために実施されています。また、ひとり親世帯向けの支援も行われています。

詳細については、江戸川区の公式ウェブサイトや関連資料を参照してください。(*1)

*1:2023年(令和5年)4月11日 子育て世帯生活支援特別給付金4月28日支給開始
<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e004/kuseijoho/kohokocho/press/2023/04/0411-2.htm>

この文章はAIにより生成しています。詳細な情報は上記の参照URLや下部の検索結果もご確認ください。

ヒット件数 809件

児童手当・子ども医療費助成・ひとり親への支援
<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/kosodate/kosodate/teateshien/index.html>

会話形式での検索が可能！

AIによる要約を表示！

5. 考えられる導入による効果

ユーザー側のメリット

- ・欲しい情報に素早く到達(例:同パッケージ導入の江戸川区ではページ到達率 2.8倍)
- ・検索リテラシーが低くても利用可能
- ・多言語での情報取得が容易に

職員側のメリット

- ・問い合わせ対応件数の減少(神戸市では離脱率 7.8%減)
- ・コンテンツ改修負担の軽減(AI が検索精度を学習)

6. 導入イメージ

- ・キーワード検索も残しつつ、AI 検索機能をポップアップ表示
- ・検索結果に加えて「生成 AI による要約回答」を併記
- ・緊急時(災害・イベント)にも迅速に正しい情報を提示

7. 概算費用(北九州市規模試算)**1. 初期費用**

項目	金額(税別)	備考
ライセンス・初期設定	600,000 円	検索窓設置、インデックス作成、基本設定
精度学習(オプション)	300,000 円～	ChatGPT 用学習データ整備
プロンプト調整(追加)	150,000 円～	必要に応じて

2. 月額利用料(PDF を含む全ページ対象:74,000 ページ／検索 55,000 回)**※案 1**

項目	金額(税別)	備考
AI 検索基本料(74,000 ページ相当)	300,000 円	ページ数比で試算
GPT 連携利用料	30,000 円	固定費(API 利用料)
ChatGPT 生成利用料	55,000 円	月間 110,000 回分(検索+生成)

合計:約 385,000 円／月(年間:約 462 万円)**3. 月額利用料(対象絞り込み案:3 万ページ／検索 3 万回)※案 2**

項目	金額(税別)	備考
AI 検索基本料(30,000 ページ相当)	160,000 円	主要ページと必要 PDF のみ対象
GPT 連携利用料	30,000 円	固定費(API 利用料)
ChatGPT 生成利用料	30,000 円	月間 60,000 回分(検索+生成)

合計:約 220,000 円／月(年間:約 264 万円)

8. 他都市の生成AI検索導入事例

○当別町

・令和7年8月に生成 AI 検索を導入。日本語だけでなく、英語やその他言語でも検索・回答が可能。



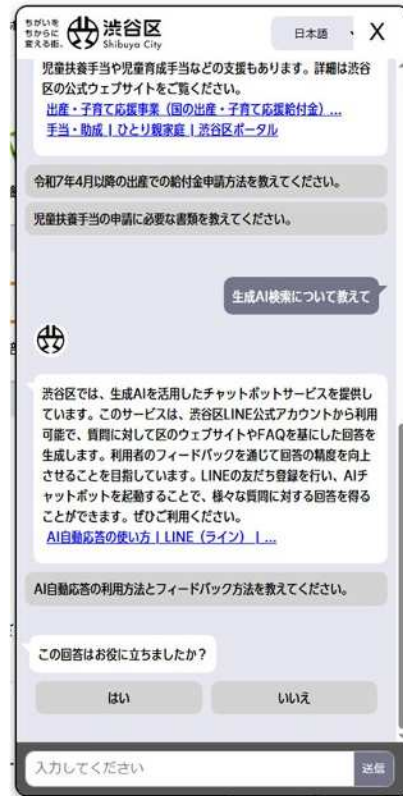
○東京都北区

・令和7年3月に Google 社が提供する高性能な生成 AI モデル「Gemini」を活用した AI サイト内検索を導入。



○東京都渋谷区

・令和7年3月に GPT-4o 相当モデルと RAG 技術を組み合わせた生成 AI 検索チャットボットを導入。LINE 公式アカウントとも連携している。



9. 導入する上での問題点とすべき事

想定される問題点

コスト負担:全ページ・全 PDF 対象の場合、年間約 462 万円の試算と高額。予算確保が必要。

対象範囲の整理:古い PDF 等を対象外にしないと、検索精度が下がりコストも増加。

職員の運用負担:AI 検索の精度維持には、初期学習・定期的な調整(類義語登録、優先ページ設定等)が必要。

既存システムとの連携:CMS との接続調整が必要。

AI検索導入後の広聴課が管理するFAQの取り扱いの検討が必要。

市トップページに誘導するよう広報をしっかりとる必要。

導入前にすべき事

検索対象の精査:公開ページ・PDFの重要度を分類し、対象範囲を決定。

効果検証の設計:問い合わせ件数や検索成功率など、効果測定指標を導入前に設定。

周知:検索機能の使い方、市民に活用する方法をホームページ内で説明。

10. 目指すべきホームページ像

○正確な情報にたどり着ける

SNSやAIが台頭してきている現在、より多くの情報に触れるようになったことで、便利になった反面、情報の真偽の確認や取捨選択が徐々に難しくなってきた。令和7年6月発行の総務省情報通信政策研究所による「令和6年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」によると、「情報源としての重要度」全年代でテレビに次いでインターネットが高くなっており、10代～40代の学生や子育て世代では、インターネットが最も高いという結果も出ている。このことから、市ホームページ内で生成AI検索を導入し、正確な情報を届けられるようにしたい。

○知りたい情報にたどり着くまでのスピードをより速く

若年層を中心にSNSやAIが普及しており、利用率も年々増加している中で、情報への到達スピードが求められるようになってきている。「令和6年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」によると、10代～50代の学生や子育て世代では、「いち早く世の中の出来事や動きを知る」ため、インターネットを最も用いている。そのため、AI検索機能を導入し、要約機能を実装することで、各ページの要点を素早く届けられるようにしたい。

【ユーザーNo.2】（R7.11.28）

- 本提案書は、R7プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

1

対外資料のフォーマット統一の取組（講演用PPT・記者発表資料）

	市民	報道	職員
取組の目的	必要な情報を正確に・すぐに・ときに十分に得られる	いつでも情報にアプローチでき、信用が持てる（北九州市発信であることがすぐにわかる）	作成・管理手間の削減
課題 目指す姿	・市民目線のわかりやすい情報発信	《アンケート前の予想》 ・カテゴリをつけて情報を分類 ・レスポンス対応 ・いちはやく情報を発信	・タイトル、カテゴリ、概要を一度整理すれば、複数の資料が自動でできる ・誤字脱字はAIでチェックできる
現状	・作り込まれた資料は、字が多くて見づらい	《アンケート前の予想》 ・情報の種類がひと目でわからない（イベント、事故、実績） ・PDFなのでスマホで確認しづらい ・毎日定時に情報公開されるため、それまで外出できない	・報道発表資料は報道機関向け、SNSは若年市民向け、市政だよりは情報弱者向けなど、ターゲットを替えて複数の資料を作成する（手間がかかる） ・HOW TO PRには広報資料の作成方針が掲載されているが、記載項目を明確に決められていない。 ・決裁権者によって重視する情報や、言葉づかいが異なるため、修正対応に時間を要する。

2

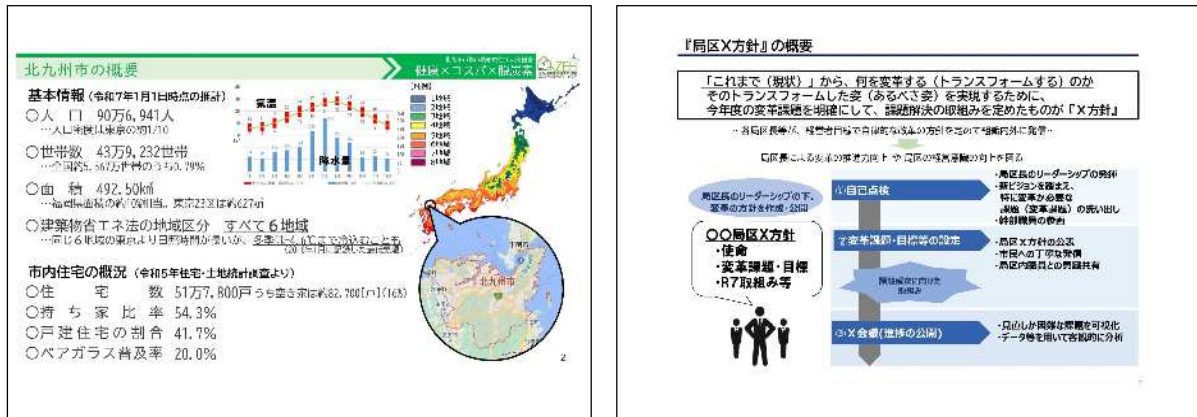
3

参考

4

北九州市の説明用PPT

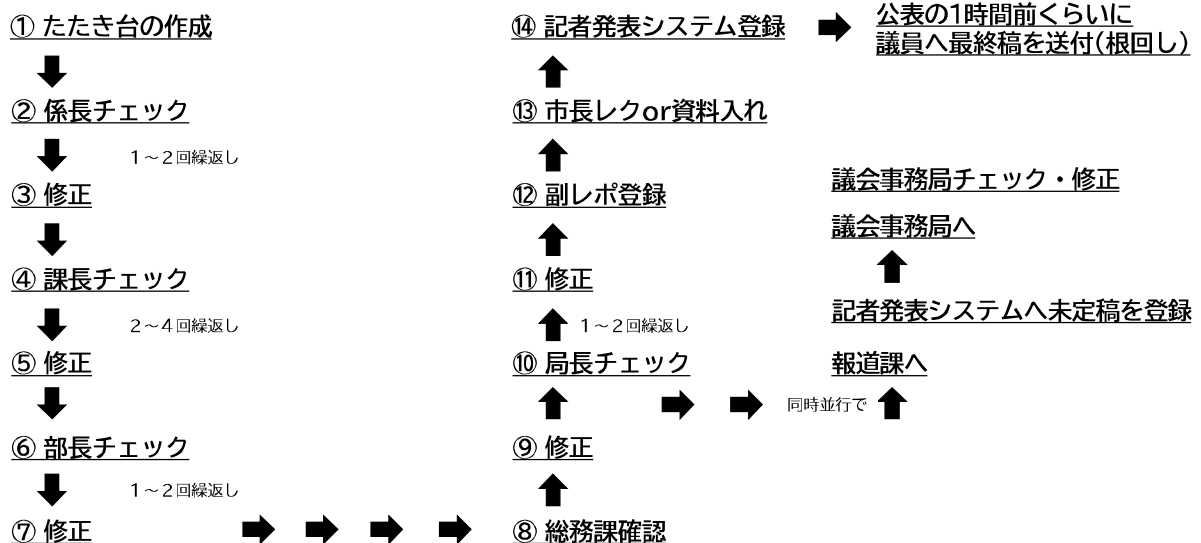
参考



5

対外資料のフォーマット統一の取組 (講演用PPT・記者発表資料)

記者発表資料や対外説明用PPTの制作・承認フロー

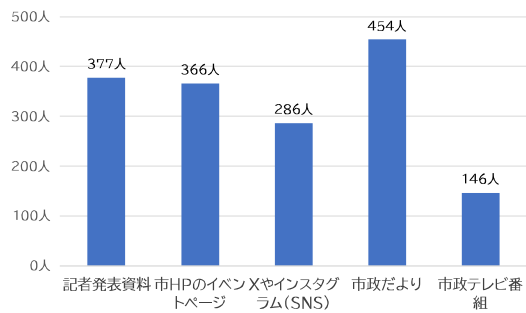


6

職員アンケートの結果

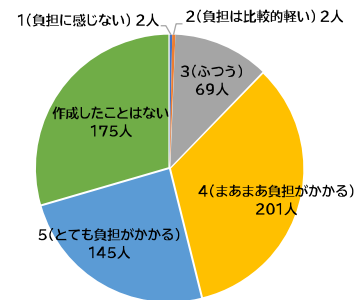
市が主催・共催等するイベント等の 情報発信ツールの認知・使用

記者発表資料	377	[人]
市HPのイベントページ	366	
Xやインスタグラム（SNS）	286	
市政だより	454	
市政テレビ番組	146	



記者発表資料等の対外資料の作成に かけた負担感の5段階評価

1（負担に感じない）	2	[人]
2（負担は比較的軽い）	2	
3（ふつう）	69	
4（まあまあ負担がかかる）	201	
5（とても負担がかかる）	145	
作成したことはない	175	



- 本提案書は、R7 プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

生活保護のオンライン申請等

1.現状

- (1)収入申告書などの申請書類は全て紙申請のみであるため、窓口で提出している。窓口提出の場合、自宅と区役所の往復に時間がかかる。
- (2)ケースワーカーへの質問や相談が開庁時しかできないが、質問は、定型なものも多い。

2.課題

- (1)仕事を休むことなく収入申告等の申請を可能にできないか
閉庁時でも提出可能にできないか

【申請、提出書類等の例】

- ・収入申告書(月1回～)、傷病届(月1回～)、一時扶助申請書(月1回～)
 - ・資産申告書(年1回)、61条確認書(年1回)、葬祭扶助(その都度) など
- 時間をかけずにできないか。

郵送は手間と時間がかかってしまう。

他の行政手続きはオンライン化(マイナポータルなど)が進んでいるが、生活保護業務は遅れている傾向にある。

窓口での受付時間が減り、簡単な問い合わせ業務の削減ができれば、本来必要なケースワークに専念できるのではないだろうか。

- (2)閉庁時でも質問や相談ができないか

3.提案(課題(1)に関する解決方法案) 手続きのオンライン化

収入申告等の受付のオンライン化

スマホで入力し提出(5分程度)

↓

ケースワーカーが確認(2分程度)

【時間の短縮効果(概算)】

☆クライアント一人当たり 40 分/月の削減見込み

(自宅から区役所まで片道 20 分(概算)×2)

☆ケースワーカー一人当たり2時間以上/月の削減見込み

(1 回あたりの窓口申請受付時間4分×2 件/日×20 日=160 分=2時間40分)

4. 提案(課題(2)に関する解決方法案) AI の導入

対話型オンライン申請 + AI ケースワーカー相談

○対話型オンライン申請サイトの開設

- ・対話型ガイドが説明してくれるので、簡単に申請可能
- ・スマホ完結で手軽にいつでも提出可能
- ・マイナンバーカード連携で本人確認

○AI ケースワーカーによる相談・申請案内

- ・介護や子育て、病気の相談に 24 時間年中対応
(例)高齢になり家事ができなくなってきたがどうしたらよいかわからない
→AI ケースワーカーが介護申請や介護扶助の案内
- ・他法の申請手順(自立支援医療、年金など)の案内
(例)自立支援医療の申請に関する説明をよく覚えてない
→AI ケースワーカーが自立支援医療の説明や申請方法を案内

5. 今後必要なこと

- ・オンライン化については、導入可能なシステムや費用対効果等についても、検証する必要がある。
- ・AI の導入については、必ずしも求められていることに適切に答えているかわからない問題があるため、導入可能な内容等、慎重に検討する必要がある。また、本当に課題の解決となるのか、という深掘りも必要である。

- 本提案書は、R7 プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

行政手続きのオンライン化

1 目標

市民サービスの向上及び職員の業務負担軽減に向けて、DX・AI 推進室及び所管課が対応できない、行政手続きのオンライン化を目指す。

2 目的

- ・手続きの緩和（来庁不要かつ 24 時間申請可能）【市民】
- ・窓口の混雑の緩和と事務の軽減【市役所】

3 対象とする行政手続き

- (1) 対象：来庁が容易でないと予想される「ひとり親家庭」及び「障害者」を対象とする「児童扶養手当」及び「自立支援医療」に関連する行政手続きのオンライン化を目指す。

4 北九州市の現状

- (1) 「児童扶養手当」関連

- ・業務数：16 業務
- ・申請の総件数：10,114 件（R6d 実績）
- ・所管課によるオンライン化できない理由：
担当者が申請者と対面により状況を詳細に確認する必要があるため。
（各家庭で状況が様々であり、申請の妥当性、可否、必要書類などを判断するにはオンラインでのやりとりでは困難を極めるため。）

- (2) 「自立支援医療」関連

- ・業務数：8 業務
- ・申請の総件数：26,696 件（R6d 実績）
- ・所管課によるオンライン化できない理由：
個人情報保護の観点からの同意の確実性、提出書類の真正性の確保、および添付書類

(特に診断書)の物理的な取り扱いと審査プロセスにおける課題等の整理が必要であるため。

5 オンライン化を実施している都市

- ・「児童扶養手当」関連 → 秋田市、川崎市、直方市 等
- ・「自立支援」関連 → 福岡市（精神通院医療に関しては未実施） 等

6 課題

- (1) 所管課が懸念している点を解消できるか
- (2) オンライン化を実施している都市より、メリット・デメリットの確認
- (3) システムの開発

7 解決案

- (1) 所管課ヒアリング
 - ・業務の手間や時間の把握
 - ・オンライン化の支障となっている問題の明確化 等
- (2) 先進都市ヒア
 - ・オンライン化の進め方
 - ・支障となった問題と解決方法
 - ・オンライン化に係る予算
 - ・オンライン化のメリット、デメリット 等
- (3) DX・AI 推進室ヒア
 - ・システム面について相談 等

- 本提案書は、R7 プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

就労証明提出の簡素化

1 最終目標

- ユーザー(市民)：証明書類作成時間を本来業務に振向けることが可能。
- 職員：同上

2 現状の把握

- ユーザー(市民)：各区保健福祉課⇒保育園等⇒保護者⇒保護者の勤務先
という流れで、申請書類が配布され、逆ルートで証明書が提出されている。
- 課題
 - 1 本来業務とは別に証明書作成業務が発生する。
 - 2 保護者の手元に届いた時点で提出期限まで1週間程度

3 対応策の費用

- 今あるシステムを利用すれば、システム導入費用はかからない。

今あるシステム

- ・Form Bridge (申請フォームとして使用)
 - ・kintone (データ集約先として使用)
- 上記2つのシステムは、データ連携が可能

4 課題解決のイメージ

【現在】

各区役所保健福祉課 ⇔ 保育園等 ⇔ 保護者 ⇔ 保護者の勤務先

※紙で提出

↓

【理想】

各区役所保健福祉課 ⇔ 保護者の勤務先

※データで提出

上記を行うことで解決できるのではないか。

- 1 本来業務とは別に証明書作成業務が発生する。
⇒ユーザー（市民）、職員による証明書の作成業務が無くなる。
- 2 保護者の手元に届いた時点で提出期限まで1週間程度
⇒提出期限に余裕生まれる
保護者の勤務先と各区役所保健福祉課で直接やりとり

5 国の動き

事業者及び市町村の双方に事務負担が生じることなどを総合的に勘案した結果、就労証明書の提出方式については、保護者の勤務先による直接提出方式には対応しないこと、申請者及び企業等並びに市町村において、より負担軽減となる提出方式が実現できるよう検討を継続することについて、こども家庭庁より通知あり。（令和5年9月1日付）

令和5年12月に就労証明書の標準的様式発表（翌令和6年に改定）内閣府令で原則使用を規定。

現在子供家庭庁は、令和8年4月頃からの「保活ワンストップシステム（保活情報連携基盤）」の実施を、目玉政策として掲げている。

6 原課ヒアリング結果

1 【提出経路を短縮した場合の課題】

○現状、就労証明書はファイリングされ紙で管理されている。

- ・ 保育園を経由することで、保育園ごとに保護者分を集約した状態で区役所に提出することができている。
⇒紙管理を継続したまま、保護者から直接就労証明書を提出させた場合、区役所での取りまとめ作業が増加してしまう可能性がある。

2 【国の動きとの連携に関する課題】

- 来年度より保活を行う人向けに保活連携基盤（以下「基盤」）というシステムを国が始める予定である。
- 現在示されている概要では、就労証明書は基盤上で勤務先が作成・発行できるものの、あくまで保護者からの申請（基盤上で実施）を求めることとされている。市と勤務先の直接のやりとりの可否については制度面の確認が必要。

・基盤は保活を行う人（新たに入所する人）向けのシステムではあるが、既入所者の状況確認のための就労証明提出にも転用が可能かもしれない。
⇒国のシステムとは、別に市独自の運用をして問題ないか。

3 【提出までの期限の短さ】

- 本庁こども施設企画課も認識しており、対応策検討中

7 考えられる解決策

○就労証明配布ルートの省略

- 1 保育園などで導入している通知システム（ルクミー等）を使用し、就労証明提出時期になった際に通知を送る。
- 2 保護者は、通知を受け取ったら、勤務先に通知を見せる。
- 3 勤務先は、市ホームページなどで様式をダウンロードしデータで、就労証明を作成。

⇒ 課題2 保護者の手元に届いた時点で提出期限まで1週間程度を解決

○就労証明提出ルートの省略

- 1 就労証明を作成した勤務先は、市ホームページ（就労証明書の様式ダウンロードページにリンクさせる？）にある Form Bridge を利用して、就労証明をデータで市へ提出。
- 2 市は、Form Bridge に入力された情報と添付された就労証明書を kintone でデータとして管理（Form Bridge と kintone は、データ連携可能）

⇒ 課題1 本来業務とは別に証明書作成業務が発生する。

【ユーザーNo. 7】 (R7.11.28)

- 本提案書は、R7プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

1

提案書

区役所窓口サービスの向上

令和7年度 プラチナ市役所プロジェクト ユーザー班



2

区役所窓口の現状について

1. 職員アンケートより(R7.9実施) ※市民目線での回答を求めたもの

71%の職員「市民が**待ち時間に退屈**そうにしていると感じる」と回答

2. ヒアリングより(R7.10小倉北区役所フロアマネージャー(業務委託先)を対象に実施) 一部抜粋

- ・待ち時間に来庁者がスマホやイヤホンを使用。順番の**アナウンスに気づかない**。
- ・待ち時間や手続き中に**子どもが大声で泣いてしまい**、親もどうにもできなくなってしまう
- ・「**あと何分待てばいいのか**」「**もう1時間も待っている**」という質問が多い。
- ・テレビで市議会を上映しているが、ほとんど見られていない。
- ・転入者向けに**北九州市のことが分かる動画を上映して**はどうか。
- ・記載台に目隠し板がなく**個人情報が見えてしまう**。
- ・番号表示モニターの横にテレビを設置して、順番が来た際に気づきやすいようにしてほしい。
- ・**おくやみコーナーを移転**してほしい(現在仮設置のまま売店前にある)。
- ・**システム**についての不満(視認性が悪い、ヒューマンエラーにより待ち時間が発生したケースもある、待ち時間の目安が分からない)

3

ヒアリング参考写真：小倉北区役所1階 市民課前の現状 (R7.10月撮影)



記載台



隣り合って使用すると、記載内容が見えてしまう

4

ヒアリング参考写真：小倉北区役所 1 階 市民課前の現状（R7.10月撮影）



発券機画面
→フロアマネージャーが代理で発券し、
手渡ししている



待ち状況確認タブレット
→職員側(フロアマネージャー含む)
で待ち状況を確認している

5

ヒアリング参考写真：小倉北区役所 1 階 市民課前の現状（R7.10月撮影）



待ち状況 主モニター

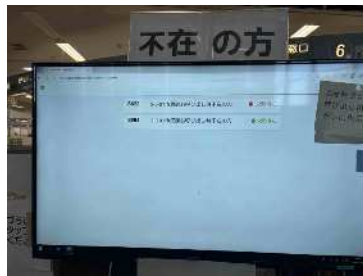


市民課前待ち状況モニター&広告

→余白が多すぎるなどで番号が見えづらい

6

ヒアリング参考写真：小倉北区役所 1 階 市民課前の現状（R7.10 月撮影）



不在者呼び出しモニター
→表示が小さく番号が見えづらい



以前マイナンバーの案内モニター
を設置していた柱(現在撤去済)

7

窓口での待ち時間

フロアマネージャーへのヒアリングより

- ・繁忙期は1時間ほど待たせてしまっている
- ・通常期も時間帯によっては待ち時間が発生している
- ・「あと何分待てばいいのか」「もう1時間も待っている」
- ・待ちきれずに庁外へ出たり、待合席を離れたりしてしまう



待ち時間が不満の種に！

8

窓口に来る手続き等

(窓口に来る手続き等の例)

- ・転入届(転出届はオンライン申請可能)
- ・マイナンバーに関する手続き(受け取りなど)
- ・保育所への申し込み
- ・障害者手帳の交付
- ・児童扶養手当の申請等
- ・タクシーチケットの交付
- ・その他、各種相談

…等。

スマラくの取組みを進めているが、**来庁せざるを得ない現実**があり、来庁時には待ち時間が発生。スマラくは今後も進んでいくが、「100%待たなくて済む」までにはまだまだ時間がかかりそう…また、各種相談等のため窓口に来る場合もある。



庁内で快適に過ごしてもらうための工夫も必要では？

9

解決すべき課題

1. 設備の拡充

- ①記載台のプライバシー確保(及び増設)
- ②おくやみコーナーの移設
- ③カームダウンルームの設置
- ④待合席の増設
- ⑤市民課フロアへのテレビの設置
- ⑥テレビでのすしプレスや動物園のライブカメラ等市政情報の上映
- ⑦フリーWi-Fiの設置(別途プラチナの提案あり)

10

解決すべき課題

2. システムの改善

- ①番号転送にかかるオペレーションの改善
- ②呼び出しモニターのUI(※)の改善
- ③推定待ち時間や待ち人数のオンライン確認を可能にする
- ④庁外への呼び出し通知の実装

※UI…User Interfaceの略。アプリの画面レイアウトなどのこと。

11

課題に対する改善案など

1. 設備の拡充

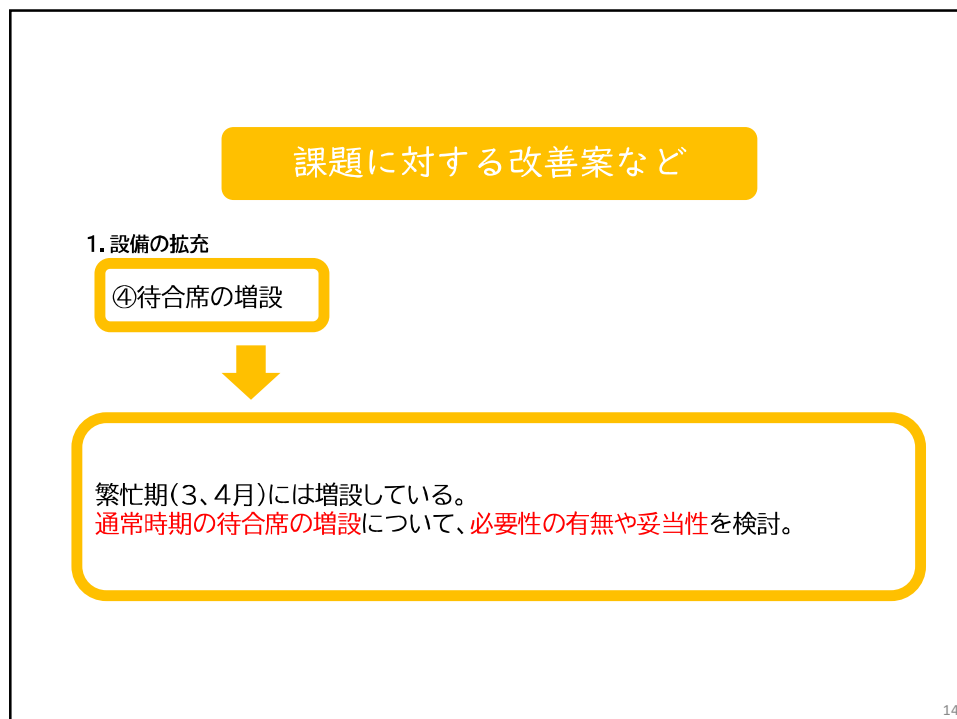
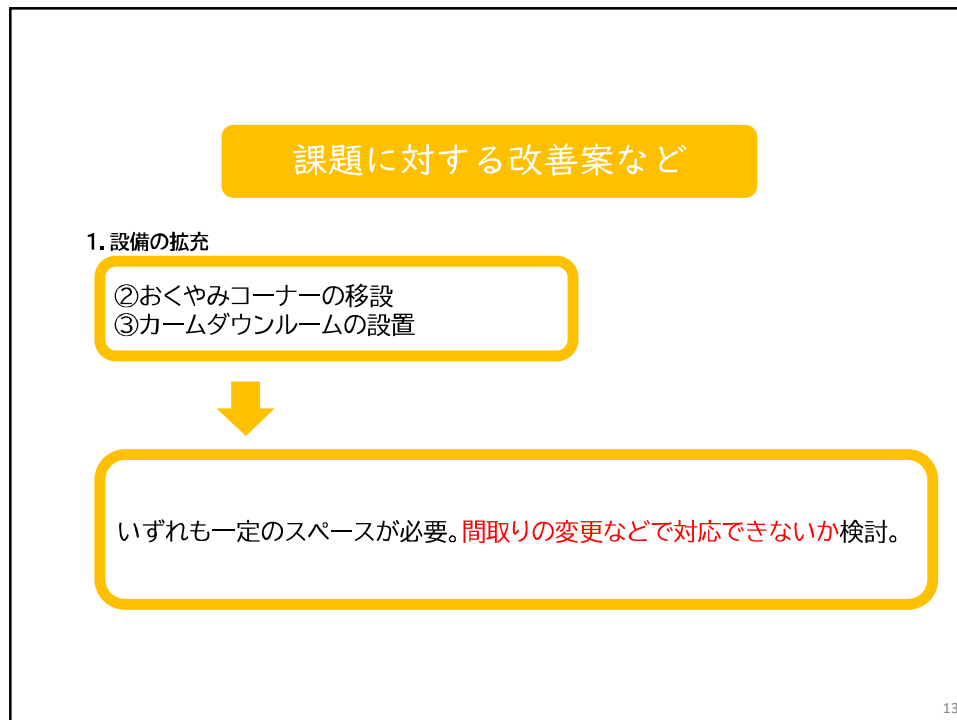
- ①記載台のプライバシー確保(及び増設)

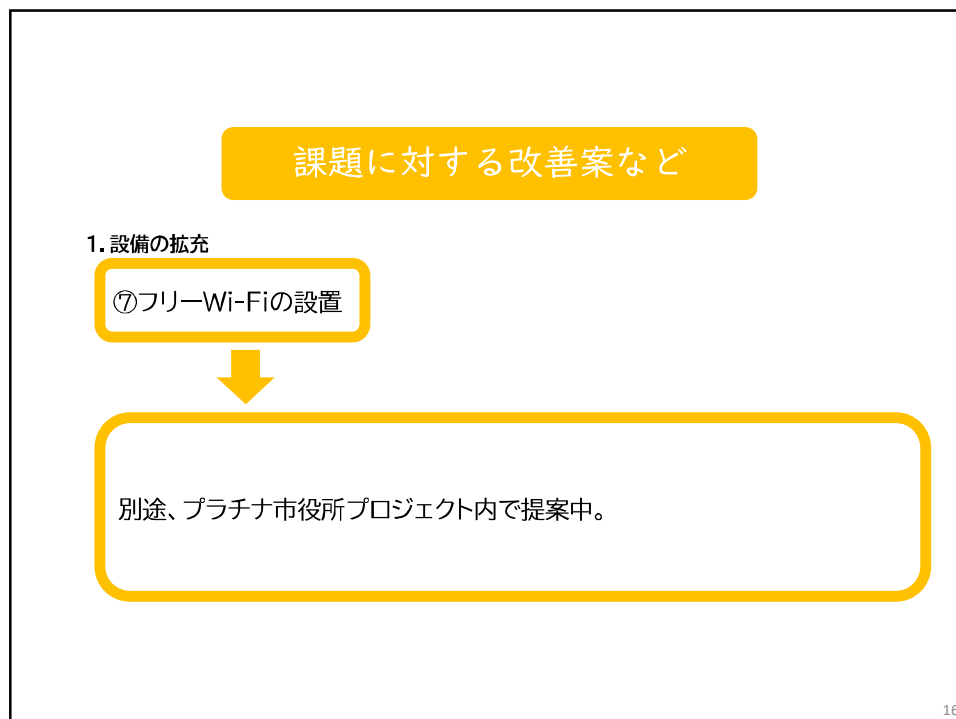
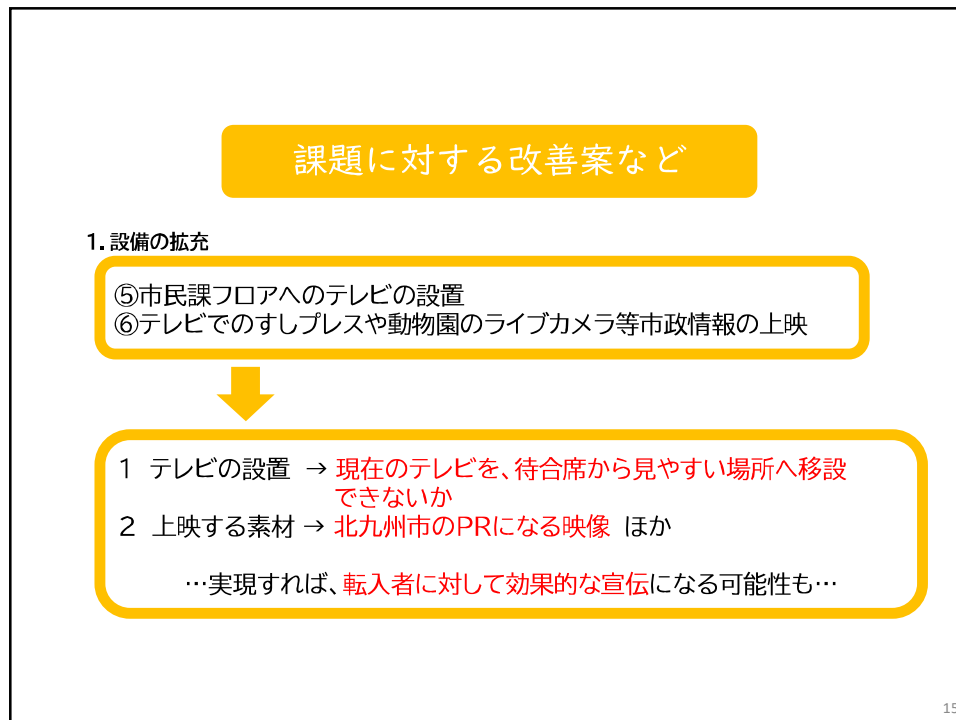


記載台上の手元隠しを設置する(写真はイメージ)

※増設については、過去に記載台を減らした経緯あり

12





課題に対する改善案など

2. システムの改善

- ①番号転送にかかるオペレーションの改善
- ②呼び出しモニターのUIの改善
- ③推定待ち時間や待ち人数のオンライン確認を可能にする
- ④庁外への呼び出し通知の実装



いずれも長期的かつ専門的(システム等)な課題。単年度の解決を目指すのではなく、詳細な問題点の洗い出しと継続的な改良のため、
『現場とシステム部門協働の対策チームの設立を支援』
するなどして、継続的にブラッシュアップできる体制を作る。

17

最後に

DX化 × 市民にとって快適な行政環境の実現
(スマラク等既存の取組) (ブラチナ市役所プロジェクト ユーザー班の取組)

= 市民に寄り添った北九州市の姿
(質の高い行政サービスの提供 → 市民から信頼される市役所へ)

Kitakyushu
Action!
動かせ、未来。北九州市

18

- 本提案書は、R7 プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

電話対応の効率化と適切な部署への案内

1. 目的・趣旨

市民からの電話問い合わせに迅速かつ的確に応答できる仕組みを整備することを目的とする。AI による自動応答や音声案内を導入し、簡易な問い合わせには AI が即時対応、複雑な内容は適切な部署へスムーズに転送することで、職員によるたらい回しの解消と業務効率化、市民サービスの向上を同時に実現する。

2. 現状と課題

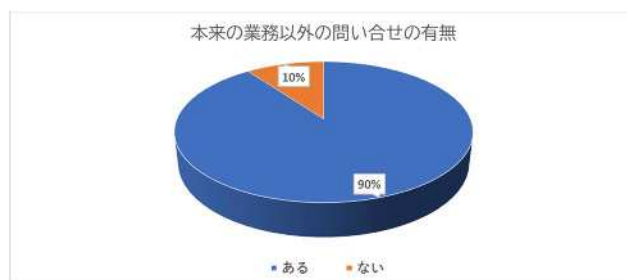
現在、各部署には多様な電話が寄せられ、職員は本来業務に専念できず多くの時間を電話対応に費やしている。また、内容に応じた転送に時間がかかり、市民からは「たらい回し」と感じられるケースがある。これが市民や職員にとっても負担となっている。

【アンケート結果（根拠）】

北九州市職員を対象としたアンケートでは 594 名の回答があり、そのうち 409 名（68.9%）が「電話対応に関するクレーム・指摘を受けたことがある」と回答。その指摘内容として 317 名（77.5%）が「たらい回しに関する指摘」を受けている。

他にも「担当課がわかりにくい」「何度も同じ説明を求められる」「感情的なクレームや理不尽な要求を受ける」など、職員の精神的負担を訴える声が多く見られた。これらの結果は、電話対応の仕組み自体に構造的な課題があることを示しているのではないかと推察される。

担当部署が異なる業務についての問い合わせ、案内の有無	回答数	割合	1回の案内にどの程度時間を要していますか。	回答数	割合	電話対応について、市民の方からクレームまたは指摘	回答数	割合	クレームまたは指摘の内容について教えてください。（複数選択可）	回答数	左記で「ある」と回答した人との割合
ある	534	89.9%	5分以内	388	72.7%	ある	409	68.9%	たらい回し	317	77.5%
ない	60	10.1%	6～14分	115	21.5%	ない	185	31.1%	繋がりにくい	81	19.8%
			15分以上	31	5.8%				保留が長い	29	7.1%
									その他	141	34.5%



3. 改善策案

（１）IVR（自動音声応答システム）

- ・内容：プッシュダイヤル操作で問い合わせ内容を選択し、対応部署に自動転送。
- ・メリット：たらい回しの減少、適切な部署への接続効率化。
- ・デメリット：音声案内が長く感じられる、市民が相談先を選べない場合がある。

（２）AI オペレーター（音声認識・自然言語応答）

- ・内容：市民の話した内容を理解し、FAQ に基づいて回答または部署転送。
- ・メリット：たらい回しの解消、24 時間対応可能、応答ログを活用し傾向分析・改善が可能。
- ・デメリット：人の温かみを感じにくい場合がある、誤案内防止のため継続的なチューニングが必要。

※小倉北区役所市民課にて実証中。

4. 期待される効果

- ・市民側：待ち時間の短縮、24 時間対応、的確な案内、再説明の不要化による満足度向上。
- ・職員側：AI の判別により担当業務の電話のみ転送される。受電件数・クレーム減少により業務集中が可能、ストレス軽減、ES 向上。
- ・組織全体：誤案内リスクの低減、業務の効率化、信頼性の向上。

5. 実現可能性・留意点

AI・IVR とも既存の電話システムと接続可能であり、技術的導入は十分可能と考える。ただし、転送設定の関係で調整が必要。また、セキュリティポリシーにより、個人情報保護とセキュリティ対策を徹底し、ガイドラインに反しない形での導入が必要となる。

6. 他自治体の事例

【川口市（埼玉県）】 https://03plus.net/aiphone/column/municipality/?utm_source=chatgpt.com

ワクチン接種予約や一般問い合わせ対応に AI 電話自動応答を導入。24 時間 365 日対応を実現。市民の簡易な問い合わせに特化し、職員の負担を大幅に軽減。

【川崎市（神奈川県）】 https://03plus.net/aiphone/column/municipality/?utm_source=chatgpt.com

子育て支援の問い合わせから実証実験を開始し、行政サービス全般へ拡大。アンケートで利便性向上の評価を得て段階的に導入範囲を拡大。

【守口市（大阪府）】 https://bizcan.jp/column/ai-denwa-jichitai/?utm_source=chatgpt.com

ごみ分別・収集スケジュールに関する問い合わせ対応に AI 音声応答を導入。問い合わせ件数が約 15%減少する効果を確認。

これらの事例はいずれも、定型化された問い合わせを対象に段階的導入を行うことで、職員の負担軽減と市民サービス向上を両立している。北九州市においても同様のアプローチが有効と考えられる。

- 本提案書は、R7 プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

対話型業務支援 AI サービスの導入について

1 要望の趣旨・目的

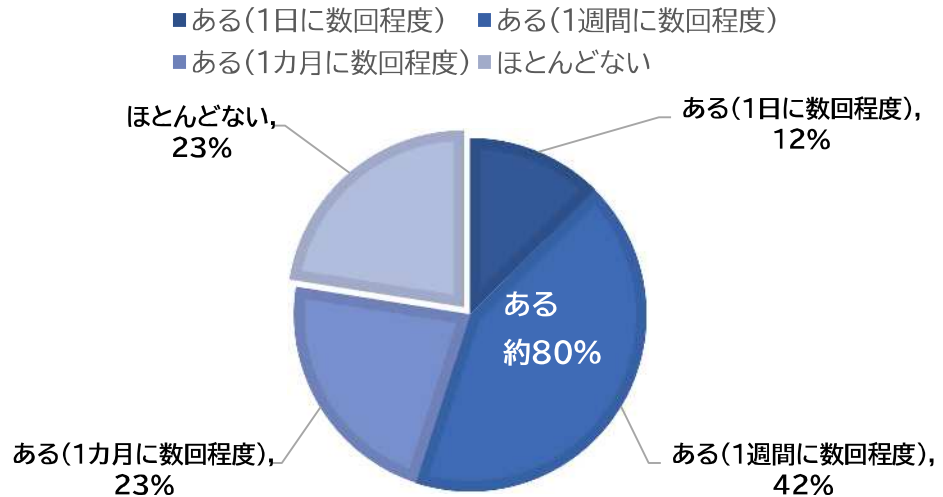
- ユーザー：市民がスムーズに安心して手続きを行える。
- 職員：職員の窓口・現場対応業務の負担軽減。

2 現状の把握

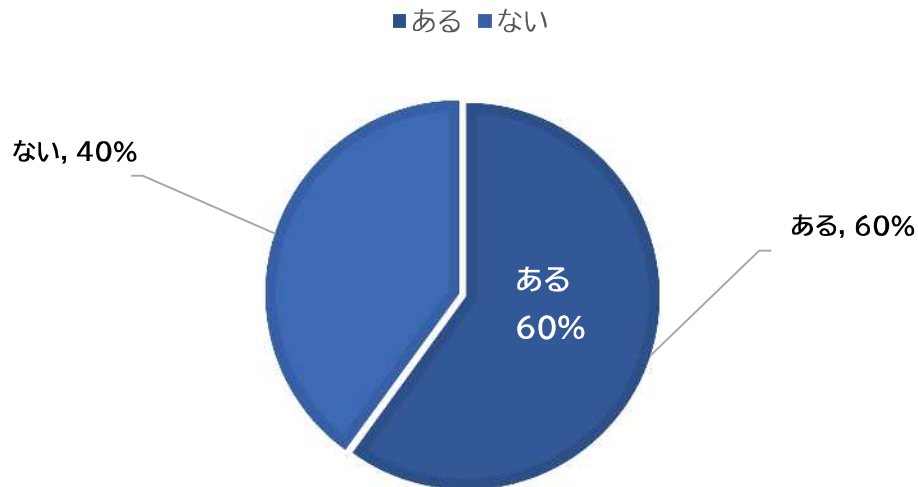
- ユーザー：
 - ・窓口が混雑しやすく、待ち時間が長い。
(窓口市民や業者が並ぶ光景をよく見る。)
 - ・職員ごとに知識の深さ、業務の習熟度が違い、説明が異なる場合があり、混乱する場合がある。
(道路・公園・河川の維持管理についての回答、工事の施工指示等。)
- 職員：
 - ・窓口で担当外の定型的な質問に度々職員が対応。
担当する専門業務に集中できない。(道路・公園・河川の除草日確認、申請手続き方法、公園までのルート案内 (WEB 情報)、土地所管課確認 (GIS 情報)、埋設物確認 (GIS 情報) 等)
 - ・他の職員からの、アドバイス (セカンドオピニオン) が欲しい時がある。(施工方法等。市民・業者との打合せ時。事務所内、現場。)

○各区まちづくり整備課職員アンケート結果

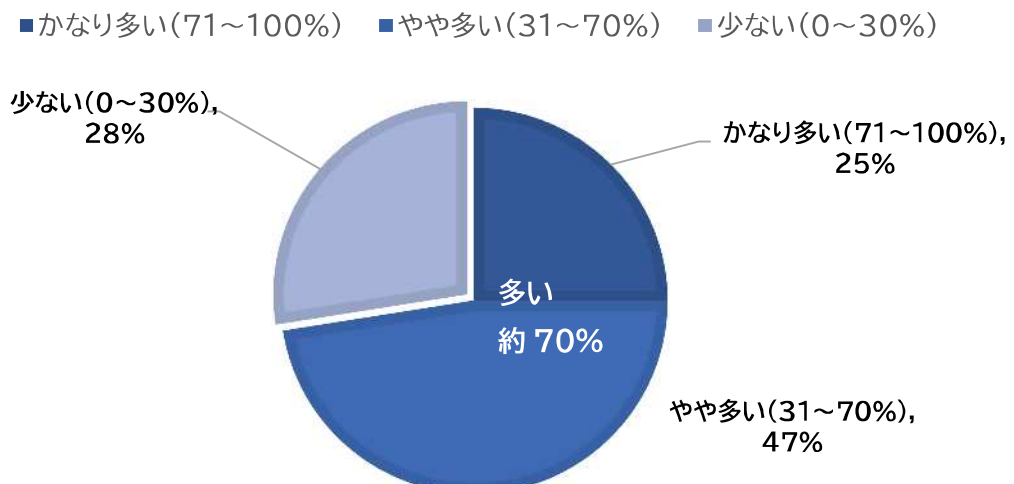
1 窓口が混雑していると感じることがあるか。



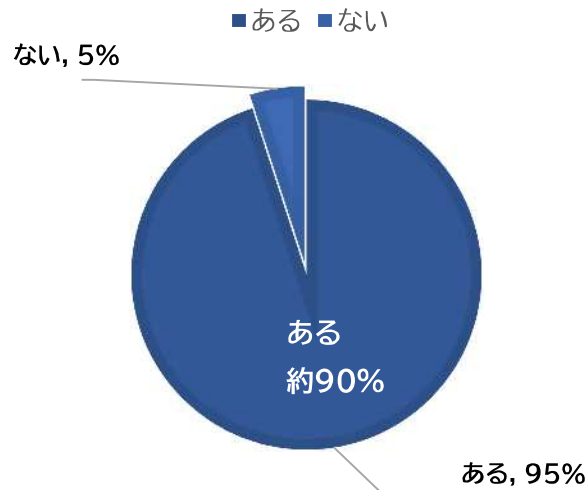
2 職員によって説明が異なると言われたことがあるか。



3 窓口の定型的な質問の割合。



4 他の職員からのアドバイス(セカンドオピニオン)が欲しい時があるか。



3 対応策 (案)

各区まちづくり整備課の窓口で AI デバイスを設置し、業務支援してもらう。
また、外に持ち出せば、現場でアドバイスを受けることも可能。



- ・定型的な質問への回答
- ・ベテラン職員のノウハウ
- ・GIS 情報
- ・WEB 情報

○窓口が混雑しやすく、待ち時間が長い。



定型的な質問だけでなく、多種多様な質問についても AI デバイスに学習させる。市民から質問を受けたら AI デバイスに回答が表示され、それを参考に職員が返答する。職員が回答に迷う時間が削減されるため、窓口にかかる時間が少なくなる。

○知識の深さ、業務の習熟度に違い、説明が異なる場合があり、混乱する。



AI デバイスにベテラン職員の知識を学習させれば、職員ごとに説明に差が出るといったことが無くなるため、案内の品質が安定する。

○窓口での定型的な質問に度々職員が対応。専門業務に集中できない。



定型的な質問への回答をすぐ導き出してくれるため、そこに時間を割かれることなく、職員は専門的な業務に集中する時間を確保できる。AI デバイスに GIS 情報、WEB 情報を登録し、必要時にスムーズに情報が表示されると良い。

○他の職員からのアドバイス（セカンドオピニオン）が欲しい時がある。



AI デバイスにベテラン職員の知識を学習させれば、ベテラン職員が不在の時もアドバイスを受けることが可能。また、外に持ち出せば、現場でアドバイスを受けることも可能。

4 対応策の費用

○AI デバイス本体費用（AI エンジンライセンス費用等）

○開発・カスタマイズ費用（初期設定、学習データ作成等）

○導入・インフラ費用（ネットワーク構築、セキュリティ対策等）

○運用・保守費用（定期メンテナンス、学習データの追加等）

AI デバイス→タブレット（持ち運び○、費用○、性能○）、スマートフォン（持ち運び○、費用○、性能○）、モバイルパソコン（持ち運び×、費用△、性能○）、ウェアラブルデバイス（持ち運び○、費用○、性能×）

5 期待される効果

○ユーザー：定型的な質問はもちろんのこと、多種多様な質問についても職員からの回答がすぐ返ってくるため、窓口にかかる時間が少なくなる。また、職員ごとに説明が異なるということも無くなる。AI の翻訳による多言語対応も可能。

○職員：定型的な質問への回答をすぐ導き出してくれるため、そこに時間を割かれることなく、職員は専門的な業務に集中する時間を確保できる。また、AI デバイスにベテラン職員の知識を学習させれば、職員ごとに説明に差が出るといったことが無くなるため、案内の品質が安定する。職員研修にも利用できる。

6 副次的効果

- AI サービス導入により、デジタルに強い自治体というイメージアップにつながる。
- 市民との対話ログを蓄積・分析する能力を持たせれば、市民がどのような情報に関心を持っているのか、どのような質問が多いのか等を把握できる。(FAQ の充実、ウェブサイトの改善、職員研修の内容検討等に活用できる)

【ユーザーNo.10】(R7.11.28)

- 本提案書は、R7プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

1

各区役所駐車場の 閉庁日開放について

説明の流れ

1. 背景① 各区役所駐車場の閉庁日の現状について
2. 背景② 区役所駐車場周辺のニーズについて
3. 背景③ 他都市の有効活用事例について
4. 小倉北区役所駐車場における提案について
5. 他区駐車場における周知について

2

1. 背景① 各区役所駐車場の閉庁日の現状について

① 閉庁日も無料開放済み

・門司区役所、小倉南区役所、若松区役所、八幡東区役所

② 閉庁日も有料開放済み

・八幡西区役所、戸畑区役所

③ 閉庁日未開放

・小倉北区役所



区役所市民駐車場案内図

3

2. 背景② 区役所駐車場周辺のニーズについて

生成AIの回答

勝山公園のイベント時には駐車場は大変混雑するため、公共交通機関の利用が推奨されます。勝山公園に最も近い市営地下駐車場は、イベントによっては早期に満車になる可能性が高く、周辺の有料駐車場も同様に混雑が予想されます。

駐車場に関する情報

勝山公園市営地下駐車場:

料金: 30分ごとに¥150、最大料金は¥1000。

営業時間: 7:30~23:00(23:00以降は入出庫不可)。

混雑: イベント開催時には満車になりやすいため、早めの到着が望ましいです。

周辺の有料駐車場:

勝山公園周辺には、多数の民営駐車場も多くあります。

これらの駐車場もイベント時には満車になる可能性が高いため、注意が必要です。

4

3. 背景③:他都市の有効活用事例について

島根県松江市の事例



「おもてなし駐車場」として、
観光地に近い、島根県庁や
松江市役所の市民駐車場を
土日祝に無料開放している。

しまね観光ナビ(島根県公式観光情報サイト)参照
<https://www.kankou-shimane.com/>

5

4. 小倉北区役所駐車場における提案について

閉庁日の有効活用の実施について

案① 島根県のように、「おもてなし」として無料開放する。

メリット…市内内外の訪問者にとって、訪問しやすい北九州市となりイメージアップ等につながる。

デメリット…他の民間駐車場への影響(民業圧迫)

開放に伴う人(または機械)の配置要

イベント時には公用で使用していることが多く、開放日が変則となるための混乱

案② 八幡西区役所や戸畑区役所のように、有料開放する。

メリット…市の歳入アップ、駐車場混雑の緩和

デメリット…機器の導入や、人手での徴収が必要

有料解放の仕組みを作ることにより、開庁日の区役所利用者に必要な台数分の確保が難しくなる

案③ 障害者や妊婦・お子様連れ用に開放する。

メリット…普段混雑する場所に参加しにくい方が訪問しやすくなる。

デメリット…利用ルール等どこまで守られるか不透明

確認のための人員配置が必要

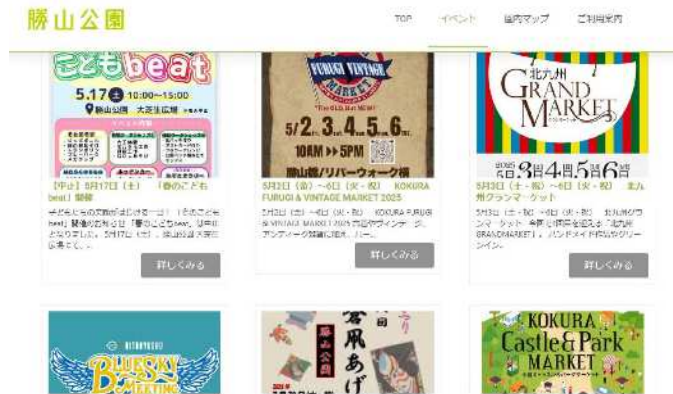
ルール決めが必要であり、ルールに沿った管理運営が難しい

イベント時は公用で使用しており、開放できる日が限られる

6

現在の北九州市の方針も踏まえて案③をおススメしたい！

こどもまんなかでの「こどもファスト・トラック」、障害の有無に影響されない「インクルーシブ」な街を目指して！！



近隣の勝山公園では、毎週のように楽しいイベントがいっぱい♪

→でも、駐車場や道路は大混雑

SNSでも公共交通機関での参加を呼び掛けているが、小さな子どもを連れてや障害をかかえながらの移動は容易ではない。。

→そういった方々がイベントを楽しむ機会のためにも、まずは実証から始めてみませんか！？

5. 他区駐車場における周知について

各区にヒアリングするまで、閉庁日に区役所駐車場を開放している情報がどこにも見当たらなかった

→ 周知をきちんとすれば、より有効活用できるのでは？



- 本提案書は、R7 プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

本庁案内図がわかりづらい

1 最終目標

- ユーザー（市民）：迷うことなく目的の部署に到着できる。
- 職員：案内の時間（人件費）を本来業務に振り向けることが可能。

2 現状の把握

- ユーザー（市民）：市民が特定の相談があり、市役所に来庁したが、その部署がどこにあるかわからない。
- 職員：市役所に来庁した市民が、行きたい部署がどこにあるかわからず、職員に部署の場所を聞き、職員が道案内を行う。その結果、道案内に人件費を割いている。

【わかりにくい部分】

1 エレベーターホールの案内図



フロア図は、あるが小さくエレベーターを降りてすぐに視認しづらい。

2 エレベーター内案内図



案内矢印シールはあるが、視線よりも上にあり気づきにくい、以下執務室前案内版の色と一致していない。

3 執務室前案内板



【費用対効果の検証方法】

現状を把握するため、職員に対しアンケートを実施

【アンケートの内容】

- 1 来庁者や他課の職員を担当部署へ案内したことがあるか。
⇒「案内経験あり」：ユーザーが迷って職員に訪ねている。
- 2 ある場合は、1日に何回程度か（回数/日）
- 3 1回の案内にどの程度かかっているか。（所要時間）
 - ・道案内に要している時間
＝回数/日×所要時間×営業日（246日）
 - ・案内にかかる人件費
＝2,000円（時給）×道案内に要している時間

【アンケート結果】

- 1 道案内の経験あり ⇒ 398人/594人（回答者の約70%）
- 2 1日の案内回数 ⇒ 1～4回が最多 388人/398人
- 3 1回の所要時間 ⇒ 5分が最多 367人/398人

【アンケート結果から想定される費用削減予測】

- ・道案内に要している時間/年（最小）
＝1回/日×5分×246日（営業日）×398人＝489,540分
＝8,159時間
- ・道案内に割いている人件費/年
＝8,159時間×2,000円（時給換算）＝16,318,000円

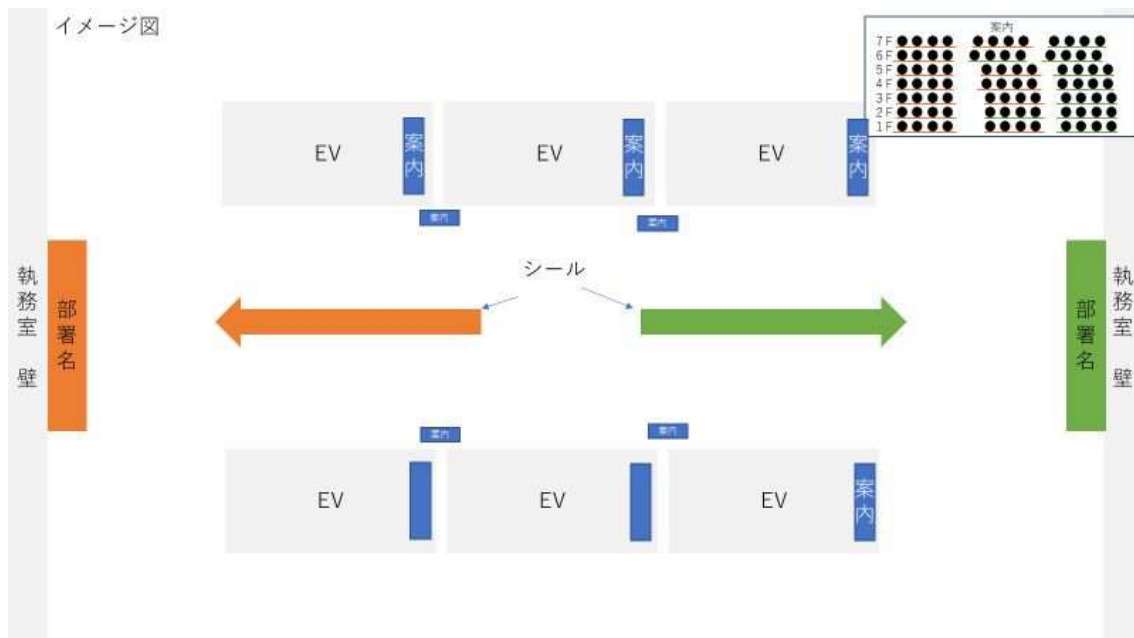
3 対応案と費用

○対応案

対応案	メリット	デメリット
エレベーター横に大きなフロア図を設置	<ul style="list-style-type: none"> ・視認性が高くなり、フロア図があることに気づきやすい ・電気工事は必要なし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たにフロア図を入れるための枠を作成し、壁に穴をあける必要あり。 ・部署替えごとに中身を入れ替える必要あり。
デジタルサイネージ設置	<ul style="list-style-type: none"> ・部署替えの際、データを送るだけで内容を変更できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電気工事が必要であるコスト高い ・工事を行う際に壁内のアスベスト検査が必要？
エレベーターホールに案内シールを貼る	<ul style="list-style-type: none"> ・シール貼付なので穴開け工事、電気工事の必要性がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・剥がれやすく、こまめなメンテナンスが必要。 ・剥がれないよう加工する場合は、アスベスト対策必要

一般市民が多く訪れる部署のみ対応という考え方も必要

【シールによる対応案のイメージ】



- ・「北」、「南」や「部署名」だけでなく色による誘導を行う。
エレベーターホール案内版の各部名の色と誘導に利用する色を対応させる。



- ・矢印の位置を下げサイズを大きくする。
- ・エレベーター内の案内矢印もエレベーターホールの誘導に利用する色と対応させる。

4 効果の検証

- ユーザー：「案内経験あり」が減少した。
- 職員：対応費〇〇〇〇円で〇〇〇〇円の人件費を本来業務に振向けることができた。

【検証方法】

2 現状で行ったアンケート+改善していない場合は理由の調査

【ユーザーNo.12】(R7.11.28)

- 本提案書は、R7プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

1

区役所のサインがわかりづらい

2

最終目標

- ・ 利用者が迷うことなく目的部署に到達できる。
- ・ 区役所の魅力向上。

3

現状把握・結果

- ・ グラフナーで各区役所の案内図（サイン）についてアンケート

改善してほしい点

01

見やすさ・分かりやすさの改善要望

- ・ 文字が小さい、位置が高い、色分けができないなど視認性に課題
- ・ 自分の現在地が分かりづらい（西棟・東棟どっちにいるのか）
- ・ 案内表示課名が長く、目的と窓口が結びつきにくい

02

案内方法の多様化

- ・ 電子掲示板やタッチパネル式案内の導入希望
- ・ 自分の現在地が分かりづらい（西棟・東棟どっちにいるのか）
- ・ 案内表示課名が長く、目的と窓口が結びつきにくい

03

雰囲気・デザイン面の改善

- ・ 堅い印象を柔らかく、親しみやすいにしたい
- ・ ポスターや掲示物が多すぎて景観を損ねてる。

04

情報の正確性・更新性

- ・ 部署名変更が反映されていない
- ・ 通称と正式名称の不一致
- ・ 多言語対応の必要性

4

門司区役所

文字が小さく、視認しづらい。案内図の色分けの統一性。



5

門司区役所

課ごとで色分け等。



6

小倉北区役所

東西で色分けや、色の統一性。



7

小倉南区役所

色分けの認識がしづらい。掲示が多く、情報が多い。



8

若松区役所

東西で色分けや、色の統一性。サインの劣化



9

八幡東区役所

色の統一性。案内図の字が見づらい。



10

戸畑区役所

文字が小さく、視認しづらい。各階を色分け等。



11

現状把握・結果

・各区役所ヒヤリング

課題と対策

01

掲示物が多すぎて、案内表示が目にとまりにくい。探しづらい。

・ 掲示物の整理、集約。紙ポスターの原則禁止。デジタルサイネージ導入



02

看板位置、表示・表現の見直し

・ 利用者目線の改善体制構築（プロジェクトチーム・専門的知見を入れる）



12

事例紹介



デジタルサイネージ導入
【八幡西区役所】

専門的知見の導入（コラボ）
【八幡西、八幡東区役所】

期待される効果

- ・専門的知見を取り得れることで、より効果的な案内図（サイン）になる。
→利用者が迷うことなく目的部署へ到達できる。案内もスムーズになりスタッフの対応時間短縮。
- ・掲示物の整理、集約、デジタルサイネージ導入や劣化したサインのリニューアルで視線誘導の改善。
→利用者の快適さ、区役所の魅力向上。

Kitakyushu
Action!
動かせ、未来。北九州市

【ユーザーNo.1 3】 (R7.11.28)

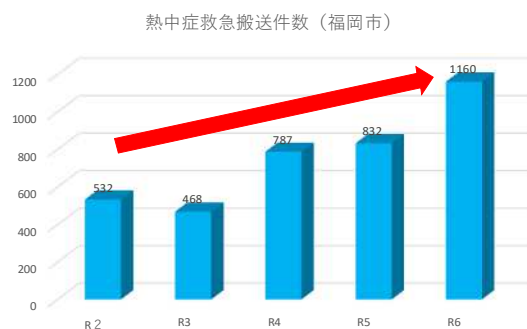
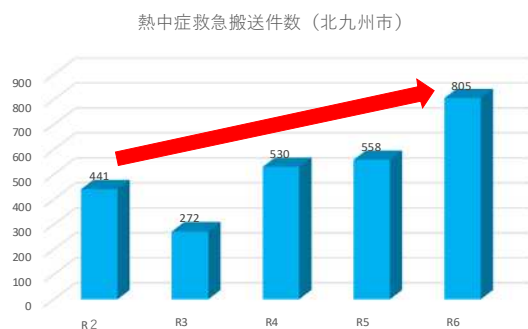
- 本提案書は、R7プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

1

熱中症対策について

2

I. 現状把握



北九州市、福岡市ともに**約2倍**の数値

3

II. 問題点

暑さ指数

「気温」「湿度」「日射・輻射など周辺の熱環境」の3つを取り入れた指標

高齢化

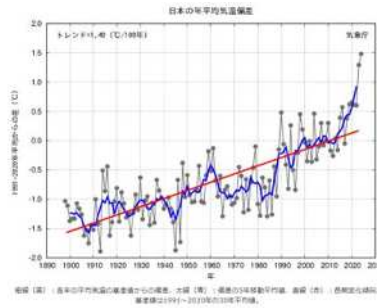
体温調整機能が低下した高齢者の増加

エアコン未使用

水分不足

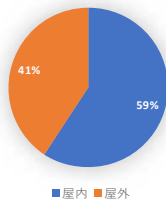
4

Ⅱ. 問題点



国土交通省気象庁より

発生場所 (R6)



北九州市地域福祉計画
北九州市の地域福祉2021~2025より

水分不足

5

Ⅱ. 問題点→北九州市の対策



市内に255カ所！

熱中症予防のポイント

暑さを避けましょう！

- ・ 扇風機やエアコンで温度をこまめに調整しましょう。
- ・ 外出時には日傘や帽子を着用しましょう。
- ・ 吸湿性、速乾性のある通気性のよい衣服を着用しましょう。

北九州市HPより



チラシ広報

こまめに水分を補給しましょう！

- ・ 室内でも、外出時でも、のどの渇きを感じていなくても、こまめに水分を補給しましょう。

北九州市HPより

6

Ⅱ. 問題点

暑さ指数

「気温」「湿度」「日射・輻射など周辺の熱環境」の
3つを取り入れた指標

高齢化

体温調整機能が低下した高齢者の増加

エアコン未使用

水分不足

7

Ⅲ. なぜ水分を取らないのか

生理的要因

渇きを感じにくい

- ・加齢に伴い喉が渇きにくくなる
- ・体内の水分量が少ない

環境的要因

環境が整っていない

- ・すぐにとれる環境がない
- ・冷房の影響

心理的要因

面倒・我慢

- ・「そんなに暑くない」「自分は大丈夫」という思い込み
- ・周囲への遠慮（会議中、行事中など）

8

Ⅲ. なぜ水分を取らないのか

生理的要因

渇きを感じにくい

- ・加齢に伴い喉が渇きにくくなる
- ・体内の水分量が少ない

環境的要因

環境が整っていない

- ・すぐにとれる環境がない
- ・冷房の影響

心理的要因

面倒・我慢

- ・「そんなに暑くない」「自分は大丈夫」という思い込み
- ・周囲への遠慮（会議中、行事中など）

9

Ⅳ. 提案

給水機の設置

- ① **試行的に北九州市の施設に設置する**
→マイボトルを持参してもらう（無料）
- ② **試行的に北九州市の施設に設置する**
→マイボトルを持参してもらう
→税金で設置するため料金徴収型
- ③ **北九州市の施設に限定するのではなく、不特定多数の出入りがある場所に設置する**
→リバーウォーク、小倉駅、総合体育館等

10

V. 期待される効果

水分補給できる環境



水分補給するきっかけ



健康増進



熱中症対策・件数減少

11

V. 期待される効果（副次的効果）

マイボトル利用するため・・・

- ①プラスチックごみ削減
- ②資源の削減
- ③個人の支出を抑えることができる

熱中症件数が減少するため・・・

他の救急現場に出動することができる
→救える命が増える

12

VI. 費用面

導入自治体：福岡県粕屋郡志免町

複数会社から決定

- ・設置費用：7,000円／月（協定割引で半額）
- ・ランニングコスト：上記価格＋水道代、電気代
- ・水道直結タイプと給水タイプがある
→写真は水道直結タイプ

導入自治体：鞍手町、小竹町、田川市、
田川郡川崎町、直方市

聞き取り調査（職員、市民の声）：

- ・職員や市民から感謝の言葉をもらうことが増えた
- ・水分をとることに意識するようになった
- ・衛生面に配慮されてて良い 等

13

VII. 今後考えられること

- ・協力する所管課
- ・協力企業・パートナーの確保
- ・費用（予算）
- ・設置場所の選定
- ・関係部署との連携体制の構築

など

- ・熱中症の減少
- ・市民、職員の健康増進



「安らぐまち」の実現

同じ志のもと、共に実現！

14

【ユーザーNo.14】(R7.11.28)

- 本提案書は、R7プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

1




区役所内のネット環境整備
プラチナ市役所メンバー
ユーザーチーム2班

2



最終目標





だれでもインターネットが
利用できる環境を整備し、
デジタルデバйд解消と
市民サービス向上を実現！！

3



現状と課題

- 区役所窓口の待ち時間にスマホを使ってる人が多い
 - 本庁舎や市民センターには市民向けのフリーWi-Fiがあるが、区役所にはない
 - 経済的理由でインターネット環境に制限があるユーザー(市民)向けの対策がない。
- 
- 

4

対応策

Wi-Fiの設置

無料公衆Wi-Fi

自動販売機Wi-Fi

ポケットWi-Fi

5

3つのWi-Fiを比較

	無料公衆Wi-Fi	自動販売機Wi-Fi	ポケットWi-Fi
設置費用	○	◎	○
接続方法	○ メール認証+規約に同意	◎ 規約に同意	△ ルーター準備・パスワード入力
セキュリティ	△	△	◎
通信速度・安定性	△ 設置場所による	△ 設置場所による	◎
接続範囲	半径30m程度(固定)	半径30m程度(固定)	10m程度(移動可能)
同時接続	◎ 30～100台	○ 10～30台	△ 5～15台

6

DX・AI戦略室へのヒヤリング

オンライン手続きのためにWi-Fiを使用するのであれば、個人情報入力があるため、**セキュリティ**の問題で**公衆Wi-Fi**の設置は難しい…
 しかし、気軽に接続できるという点でユーザーが利用しやすく、
 市民の**利便性**とサービス向上につながる！



セキュリティと利便性のバランス

ポケットWi-Fiであれば、パスワード管理等の工夫により、検討の余地あり。
 しかし、**セキュリティ**をハイレベルにすると、パスワード入力等の手間があり、
 ユーザーの**利便性**が下がり、使ってもらえない可能性が高い…

7

既存の公衆Wi-Fiについて

<本庁舎>

- ・設置目的：来庁者（主に市民・観光客）のため
- ・設置場所：地下1階、1階、4階、5階、15階、屋上
- ・Wi-Fi機器：Do SPOT（NTT）
 - 平成28年度契約
 - 令和7年度末サービス終了に伴い、
 - 令和8年度以降、別途契約予定

8

ユーザーのニーズは…？

それぞれのWi-Fiについての
特徴を踏まえた上で、ユーザーのニーズを
把握するため、市民向けにアンケートを
実施予定です！



9

市民向けアンケート（案）

- 区役所利用中のインターネット使用の有無
 - 区役所にWi-Fiがあったら利用したいか
 - 無料Wi-Fiの利用目的
 - 無料Wi-Fi利用時に重視すること
 - 自宅のインターネット環境の有無
 - データ通信費用や通信制限の負担感
- ⇒ Wi-Fiの必要性やニーズに適した機器を検討！

10



最後に

区役所におけるWi-Fiは、
単なるインターネット接続サービスではなく、
「情報アクセス機会の平等化」や
「待ち時間のストレス軽減」など
多岐にわたって**市民の生活の質と
利便性の向上**につながると考えます。

11

【ユーザーNo.15】(R7.11.28)

- 本提案書は、R7プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

1

I. 導入



東京都と福岡市に行ったとき
地下鉄や商業施設などに
傘のシェアリングサービスが
点在していることを知った



なぜ、北九州市にはないのだろうか



- ・便利、安心
- ・傘ごみが減る



2

Ⅱ. 現状把握

急な雨が増えている

- ・ゲリラ豪雨の発生回数
- ・1時間降水量50～100mmの年間発生回数

ともに増加傾向



↑ウェザーニュースより



国土交通省気象庁より→

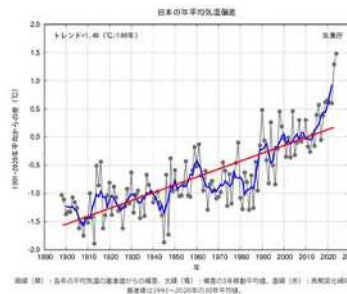


3

Ⅱ. 現状把握

なぜ急な雨が増えているのか。

地球温暖化



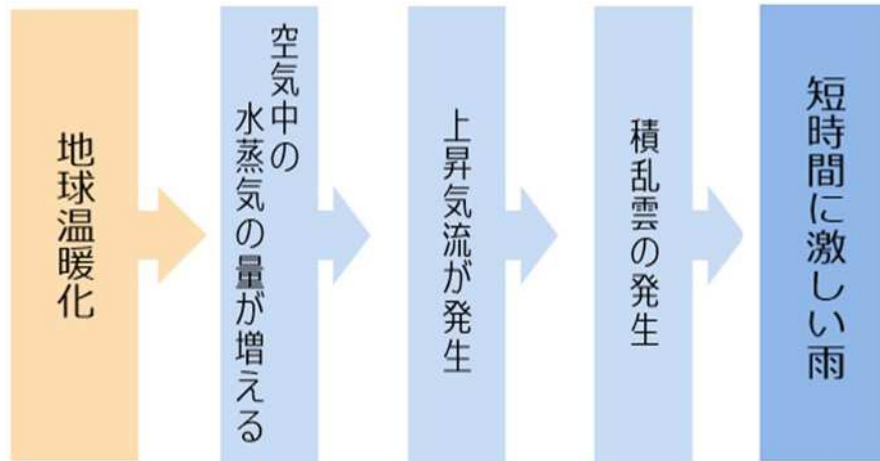
上昇傾向

国土交通省気象庁より

4

Ⅱ. 現状把握

なぜ急な雨が増えているのか。



5

Ⅱ. 現状把握

急な雨が増えている



傘の需要は高まる

8, 0 0 0 万本

日本全国で処分される使い捨て傘の数

6

Ⅱ. 現状把握

北九州市内ではどうなのか。(年間)

- ・西鉄バス（北九州地区）： 約4,000本
- ・北九州モノレール： 約450本
- ・小倉北区役所： 約50～60本
7区（概算）：350～420本
- ・小倉北警察署： 約4,800本
- ・JR、大型ショッピングモール： 約1,500本

▼

すべて処分 約11,000本
／年間

7

Ⅱ. 現状把握

なぜ忘れてしまうのか。

ビニール傘なので最悪なくなってもいい...

雨がやんだら「もう不要である」と感じる...

似たデザインで区別が付きにくい...

▼

所有意識の薄さ

8

Ⅳ. 提案

忘れ物をなくす × 急な雨に対応

9

Ⅳ. 提案

①傘のシェアリングサービス

→民間企業との連携（アイカサ）の導入

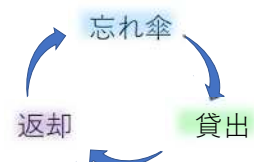


アイカサHPより

②忘れ傘の有効活用

→アイカサのオマージュ

→北九州市内に返却スポットを設置する



10

Ⅳ. 提案

そもそもアイカサとは
→傘のシェアリングサービス

アイカサの特徴!

01



いつでもつかえて便利!
傘を持ち歩かない生活の環境!どこでも借りられて好きなところで返せる

02



ビニール傘を買うより安い!
1時間未満の利用で140円から使えるので、ビニール傘より安く、折られた傘もより安く返す事が可能!

03



環境にやさしい、シェアエコノミー!
カサをシェアして、ビニール傘の使い捨てを解消!

04



カサをスポットに返す
目的地の場所に行ったら、近くのアイカサスポットでカサを返す(返す場所はアイカサアプリで分かる)※カサを返す時に、カサを返す場所を確認して返す必要がある。カサを返す場所を確認して返す必要がある。カサを返す場所を確認して返す必要がある。

アイカサHPより

11

Ⅳ. 提案

①傘のシェアリングサービス

メリット

- ・急な雨に対応
- ・使い捨て傘の削減
- ・ビニール傘を買うより安い
- ・設置箇所が増えると「傘を持たずに出かけても安心」という精神的ストレスの緩和

デメリット

- ・返却スポットが近くにないと不便
- ・利用料金、プランの理解が必要
- ・導入費用がかかる?

②忘れ傘の有効活用

メリット

- ・急な雨に対応
- ・導入コストがかからない
- ・設置箇所が増えると「傘を持たずに出かけても安心」という精神的ストレスの緩和

デメリット

- ・返却スポットが近くにないと不便
- ・衛生面、安全面の不安
- ・所有意識の低下
→使い捨て傘の増加

12

V. 期待される効果

忘れ物がなくなる

×

急な雨に対応

プラスチックごみの削減
廃棄コストの削減
ビジネスの促進 等

外出時の安心感・快適性の向上
消費の削減
ビジネスの促進 等

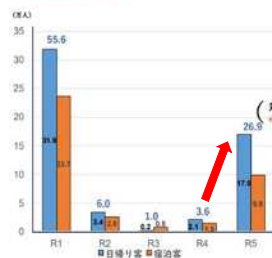
13

V. 期待される効果（副次的効果）

まちの回遊性向上

→観光都市を目指している北九州市には重要な項目

外国人観光客の推移



国・地域別内訳



観光客数（延べ人数）の推移



地区別観光客数（延べ人数）



令和5年次北九州市観光動態調査概要より

14

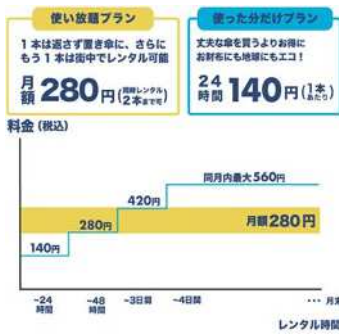
Ⅵ. 費用面

①傘のシェアリングサービス

②忘れ傘の有効活用

ユーザー側

法人側



忘れ傘は利用するため
費用はかからない
※場合によっては
返却スポットの作成費用

※導入自治体：福岡市
企業との提携により導入したため導入経費ゼロ

15

Ⅶ. 今後の取り組み

- ・協力してくれる所管課
- ・協力企業・パートナー
- ・費用（予算）

安心して過ごしやすいまち
傘ごみゼロのまち



- ・設置場所候補

「サステナブルシティ」の実現へ

- ・関係部署との連携体制 など

それらをクリアして試行的導入へ

協力企業らと官民連携で
同じ志のもと、共に実現！

16

【ユーザー№16】(R7.11.28)

- 本提案書は、R7プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

1

休日公用車の利活用 ～公用車がつなぐ、人と街～

プラチナ市役所メンバー
ユーザーチーム 2班

2

課題・背景

- 週休日に駐車場に停められている公用車
⇒誰も使わず停車しているのみで、もったいない…。
【週休日の稼働率…1.5%】
(週休日に使用された回数／利用可能な日数×総台数)×100＝稼働率
20回／30日×43台 ＝ 1.5%
(週休日の使用回数は、公用車管理システムの稼働状況より、カウントしたもの。)
- 本庁舎周辺の“小倉城・リバーウォークなど”に多くの来場者や観光客。
(R6年度 小倉城来場者数:約30万人 出典: R7.5.15都市ブランド局創造局観光課 報道投げ込み資料)
- 💡 週休日の公用車を貸し出すことで、
『市民の生活の利便性向上』や『観光客が車を使って市内周遊』できるのでは！？
- 💡 遊休財産の有効活用で市のイメージアップ・収益性のある事業にできるのでは！？

3

ニーズ調査

市職員を対象に、週休日に公用車を
利用できる場合のニーズを調査



約87%の人が「利用したくない」と回答

4

アンケート結果

利用したくないと答えた方の理由

- 28%・・・公用車へのイメージ・公私混同
「公用車を使うことで公務員としてみられ、市民からの目が気になる」
「市のロゴが入った車を休日に使いたくない」
→従来の公用車でなければ良いのではないだろうか
- 25%・・・必要性がない
「自家用車があるので必要がない」
- 15%・・・制度・管理面の懸念
「事故が発生した際の後処理が面倒」
→制度・管理面をルール化することで、解消が狙われる
- 2%・・・利便性が悪い
「市役所から遠いので、使いづらい」
- 30%・・・その他意見
「カーナビやバックモニターがついておらず、自家用車の方が運転しやすい」
「民間業者の経営を圧迫するのでは」
→車のスペックを向上することや、市役所がカーシェアをする意義を持つことで、解消が狙われるのでは

5

提案内容

公用車の一部を、カーシェア可能な一般車にする。

- ・ 平日は市が利用し、週休日のみ一般貸し出しを行う
- ・ 週休日の一般貸し出しのメインターゲットは、小倉城を訪れる観光客
 - ➡ 観光客に市内を周遊してもらう
 - ➡ 一般のカーシェアにはない、公用車だからこそその付加価値をつけた車にすることで利用率をあげる。
(ex.ナビに周遊マップを搭載、北九州にゆかりのあるキャラクターを使ったラッピングカー、安全性能を備えた車)

◎ メリット

- ・ 遊休資産の有効活用
- ・ 維持管理費の一部回収
- ・ 観光客の市内周遊を高めるとともに、観光客がどんなところを訪れているのか、滞在時間などのデータを取得でき、今後の観光産業への利活用が期待される。

× デメリット・懸念点

- ・ 予約・鍵管理・清掃・点検などの運用手間が増加。職員負担の懸念。
 - ➡ 民間カーシェア業者との契約で、負担の軽減を目指す。
- ・ 利用中の事故、破損等に対する責任範囲の明確化が必要。

6

提案内容のイメージ （他都市事例）

●滋賀県： 公用車を活用したEVカーシェアリング実証事業

リース調達したEVを平日は県職員が公用利用、休日は県民や観光客が一般利用するシェアリング事業であり、県民にEV利用を試してもらうことで、EVの普及促進や移動手段の多様化、公用車の有効活用などを旨とする。

●山口県山口市： 公用車を活用したEVカーシェア事業

平日は公用車として市職員が使用し、土日及び休日は一般の方にカーシェアリングサービスを提供する事業として、新本庁舎の整備に向けた公用車の運用の在り方の検討や、中心市街地等にお住まいの皆さんの利便性の向上、まちなか居住の促進等につなげる。

●トヨタレンタリース滋賀： 彦根市とコラボした「ひこにゃん」ラッピングカー導入

彦根市のゆるキャラ「ひこにゃん」のイラストでラッピングされた乗用車の有料シェアサービスで、ひこにゃんや市のPR強化を狙った取り組み。地域住民や観光客など誰でも利用することができる。彦根市の駐車場の一面に専用駐車場を設け、カーシェアリング事業に取り組む。2026年3月末まで続ける。



7

今後ご協力 いただきたい内容

- ・ 現在のリース契約と、一部カーシェアとした場合の費用面の比較に必要なデータのご提供
- ・ 一定の収益性確保にむけた利用率算出における、ご協力

- 本提案書は、R7 プラチナ市役所プロジェクトのプロジェクトチームが課題及びその解決策(案)について独自に検討し、作成したものである。
- 本提案書通りに実施するものではなく、今後、プロジェクトチームと所管課で協議し、課題解決の方向性として提案内容が整理できたものについて、所管課において課題解決に向けた具体策の検討・実施を進める予定。

課題名：「安らぐまち」の実現に向けた放課後児童クラブの利便性の向上

1 最終目標

○子ども・子育ての安心

- ・児童の安全を確保し、保護者が安心して預けられる環境を整備する。
- ・多様な働き方や家庭の状況に対応し、長期休暇期間中の一時受入・早期開所を促進することで、児童の安全の確保に加え、保護者の就労継続を支援し、負担を軽減する。

2 現状の把握

○安全性の課題（特に低学年）

小学校敷地外に放課後児童クラブが設置されている地域では、特に小学 1 年生の通所時に大きな危険が伴う。低学年の児童は、まだ交通ルールや危険予測を十分に理解できておらず、小学校からクラブまでの移動中に、交通事故に遭うリスクが高い。

真夏日には日差しを遮る場所が少ない屋外での移動は、熱中症の危険性も増す。

○長期休暇期間中の利便性の課題

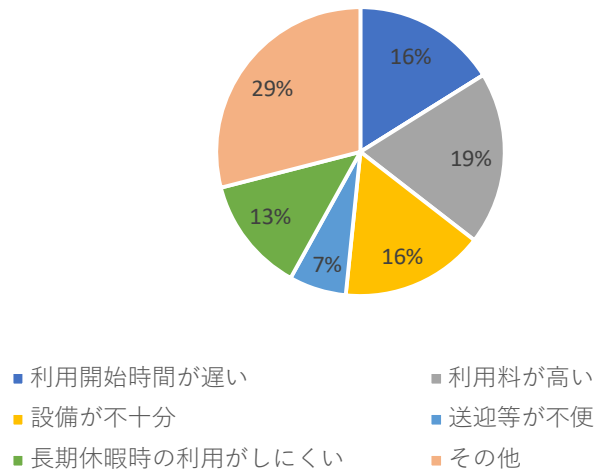
長期休暇などの小学校休校時、利用開始時間に子を送ってからだと保護者の始業時間に間に合わず仕事に支障をきたすケースがある。そのため、子 1 人で通わせざるを得ない状況が発生し、上記同様に安全上のリスクがある。

共働き世帯の増加に伴い、パートタイムで小学校の授業時間のみ就労している保護者も多いが、長期休暇中の預け先がない。放課後児童クラブは長期休暇中のみの一時利用を受け入れていない施設が多い。子育て世帯への負担になる。

○職員アンケート結果

市内在住で小学校年代のお子さまがいる職員へのアンケートで、放課後児童クラブの利用経験がある人のうち、約30%が利用について満足に至らなかった。

<満足に至らなかった理由の内訳>



<その他意見（抜粋）>

「運動したり外で遊ぶ時間を設けてほしい」

「定員の都合で3年生までしか利用できなかった」など

○市民アンケート結果（子ども家庭局実施分（抜粋））

自由記述欄に、「長期休暇（夏休みなど）のみの利用を可能にしてもらいたい」「開所時間を早めてほしい」などの制度の充実を希望する意見があった。

○放課後児童クラブの設置状況

市内 127 小学校のうち 92 校の小学校内に設置（小学校内設置率：約 72%）

	市立小学校	放課後児童クラブ			
		敷地内	敷地外	うち、敷地外のみ	なし
門司	16	12	4	3	1
小倉北	21	14	6	6	1
小倉南	26	21	6	5	0
若松	13	10	4	3	0
八幡東	11	8	3	2	1
八幡西	32	23	10	9	0
戸畑	8	4	4	4	0
合計	127	92	37	32	3

※1つの小学校に対し、複数の放課後児童クラブが存在する場合あり

※敷地内のうち、専用施設・余裕教室・合築施設で同名のモノは1としてカウント

※敷地外のうち、敷地内併用は除く

3 対応策案

○安全性の向上と利便性の確保：小学校敷地内への移転促進

小学校敷地外に設置されている放課後児童クラブの小学校敷地内（敷地・校舎内）への移転を促進する。

○多様なニーズへの対応：利用時間の延長と一時利受入対応の促進

利用時間の延長：保護者の通勤時間や就労時間に対応できるよう、開所時間を早める（例：午前8時～）。早期開所を促進する。

長期休暇等の一時受入対応：年間利用契約を前提とせず、長期休暇期間中のみの一時受入制度の導入を促進する。対象期間（夏休み、冬休み、春休みなど）を明確化し、利用料金等の調整で施設側が導入しやすい制度の検討。登録制や事前予約制を導入し、運営の安定化を図る。

4 参考情報

○他都市の情報（福岡市）

市内 147 小学校のうち 141 校の小学校内に設置（小学校内設置率：約 96%）

平日：放課後（長期休業期間中は午前8時）から午後7時まで

土曜日：午前8時から午後6時まで

【引用元：ふくおか子ども情報（<https://kodomo.city.fukuoka.lg.jp/info/3324/>）】