

小倉北区役所を取り巻く状況と課題（全体像）

小倉北区 **Kitakyushu Action!**

小倉北区

- * 新幹線も停車する小倉駅を中心に、ホテルや商業、ビジネス、医療などが集積する**北九州市の“中心地”**
- * 約18万人が居住し、21校区の多様な**“地域コミュニティ”**が存在

地 域

- 地域特性の違いや人口構成に格差
- 担い手の高齢化等→地域行事が萎縮
- 自治会加入率低下で情報伝達力の低下
- 市内唯一の離島（2島）

行 政

- 出張所がなく、来庁者数が市内最多
- 外国人市民、生活保護等の支援ニーズの高い層が市内最多
- 市民ニーズの多様化・重層的支援の拡大
- 未だに「紙」「手作業」が大半
- 繁忙期には長時間市民を待たせることも

賑わい

- 求められる中心市街地への賑わい促進
→地域資源を活用した地域集客の拡大 など

安全安心

- 犯罪率、放置自転車（R6移動台数:小倉駅271台・西小倉駅46台）、客引きなど
- 空き家戸数市内最多 など

小倉北区役所を取り巻く課題に向かって

◆ 今年度、本庁と情報共有・連携しながら、様々な取組を進行中

地 域

- 全校区訪問（2巡）ヒアリング・アンケート
- 地域特性・状況に沿った支援策の検討

連携



本庁：
地域振興課

行 政

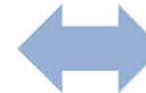
【市民が使いやすい区役所に】

- サイン改革・レイアウト再編検討・新表記検討など

【職員が元気で働きやすい仕事へ】

- 仕事のやり方改善（積極的なDX化・AI導入の検討）
- 職員の元気を生み出す（新たな研修の実施等）
⇒ 重層的支援の充実や健康寿命事業へ

連携



区政推進課
DX・AI戦略室
子ども家庭局
保健福祉局

賑わい

- 地元アーバンスポーツの振興、イルミネーション
- 小倉南北区で連携した地域資源ツアーの創設 など

連携



スポーツ振興課
MICE・
メディア芸術課

安全安心

- 地域パトロール、美化活動 ほか
- 空き家相談対応及び現地調査・指導

連携



安全安心推進課

小倉北区役所を変えていく「改革は現場から」小倉北区 Kitakyushu Action!

< 職員がずっと元気で働きやすい職場づくり ～その力が市民サービス向上につながる～ >

① DX化・AI活用により新たな働き方へ

<現状の課題>

保育所	- 登・退園は保護者が手書き記入 - 経費等の計算は保育士が全て計算 - 園内スタッフ情報共有も紙ベース
国民健康保険	社保等喪失による国民健康保険【加入届】は来所手続きが必要 →繁忙期に窓口が混雑し、処理に追われる
相談業務	議事録作成、保護手帳検索、電話への対応等に大量の時間とが労力がかかっている

<主なアクション>

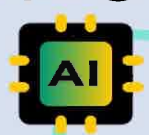
- 区内3保育所のうち2所にWi-Fi整備・アプリ先行導入⇒保護者負担が軽減 - 残り1所の導入・他システム整備等を区長要望で提出
オンライン受付をスタート →市民はQRコード、市HPから簡単に24時間手続きが可能となり区役所への来庁不要に
→AI実証実験を市内で先駆けて実施 (詳細は次ページ)

① DX化・AI活用により新たな働き方へ

ねらい：DX化・AI活用で、より迅速＆細やかな市民サービスを提供する

（戦略担当）DX・AI戦略室と連携してAI実証実験の枠組み検討、実証実施部署との橋渡し、他区視察会の開催などを実施。

取組① DX・AI戦略室と連携し、AI実証実験を実施



市民課

AI電話対応

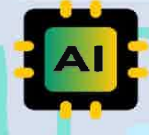
（定型問合せの自動応答）



保護課

相談支援補助

（生活保護相談対応）



保健福祉課ほか

空き家や福祉相談

（AI文字起こし・要約）

得られた成果

- 現場（窓口）職員が、AI活用を自分ごとと捉えるマインドの醸成につながった
- AIを活用した業務効率化を進める上での論点が明確になった

今後の展開案

- AIツールの導入だけでなく、仕事のやり方や仕組みもAIに寄せていく
- 録音の標準化など、全庁的なルールづくりを進める

小倉北区役所を変えていく「改革は現場から」小倉北区 Kitakyushu Action!

< 職員がずっと元気で働きやすい職場づくり ～その力が市民サービス向上につながる～ >

② 現場から仕事のやり方や環境を変える

<現状の課題>

<主なアクション>

窓口	小倉北区は外国人住民が最も多いが、外国人にもわかりやすい窓口案内等の整備が進んでいない	→	「やさしい日本語」を使った案内サインの整備や手続きガイド作成などの検討に着手
職場環境を改善	小倉北区役所庁舎は、福祉部門が1階と5階とで分かれていたり、同じ部でも棚などで分断されていたりと、使いにくい	→	- 全部署の課長級以上で、あるべきフロアプランを検討するWGを立ち上げた - 今年度中に庁舎の一部の改善に着手
仕事のやり方を比較	各区役所では長い歴史の中で独自の業務の進め方や事務処理等を行っている →他区と自区を比較することで見直し箇所を洗い出す	→	実際に他の区役所で働く体験研修を通じて、他区の良い手法などを取り入れ、自区の業務効率化に役立てる（詳細は次ページ）

② 現場から仕事のやり方や環境を変える

小倉北区 **Kitakyushu**
Action!

ねらい：現場から仕事のやり方や環境を変えていく仕掛けづくり

（戦略担当）区の垣根を超えた新たな実践的な研修を企画立案し、小倉北区・南区の担当部署や本庁との調整などを行い、研修を実施。

取組② 小倉北区・南区合同職員研修「区役所トレード研修」

研修の目的： 職員が実際に他の区役所の一員として業務を行い、現職場と異なる手法や参考にすべき点など、新たな気付きを得てもらうことで、職員自身の資質向上、そして職場の業務改善等を図ることを目的に実施。

研修の内容： 今年度は、小倉北区・南区役所のコミュニティ支援課、市民課、国保年金課、保健福祉課で、実際に他区で業務を体験する。研修で得た知見等は、参加者が所属部署にて報告して共有し、業務改善に活かす。

得られた成果（実施中）

- 区ごとの違いなどから、業務改善につながるヒントが得られている
- より主体的に仕事のやり方等を変えていくというマインドが醸成されつつある

今後の展開案

- 小倉南北区だけでなく、行政区の枠にとらわれない連携を拡充する
- 本庁と連携しつつ、区役所も主体的・計画的に業務・環境改善を行っていく

小倉北区役所のありたい姿・今後の展開

小倉北区 *Kitakyushu*
Action!

STEP 1

まずは区役所改革を推進！

- 業務効率化
- 仕事のやり方＆環境改善
- 職員の安心・安らぎ など

STEP 2

小倉北区役所のありたい姿

- * 働きやすい・働きがいのある職場
- * 現場から新しい働き方が実践されていく場

STEP 3

* 本庁と連携しながら、好事例は全市に横展開

(戦略担当)

地域の現状や課題を
リサーチ・分析し、
区の戦略を立てる

- 多様化・複層化する市民ニーズにきめ細かく対応
- 相談窓口の一元化など、市民を中心に考えて動く区役所
- 地域コミュニティの課題解決支援
- 学生パワーの活用
- 観光大都市への進化
- まちの賑わいづくり など