

R7年度プラチナ市役所プロジェクト プロジェクトチームによる検討課題一覧

PT	課題No.	所管課		課題(提案)名	PTからの要望内容(解決策)	ページ番号	事務局整理による今後の課題の方向性(R8.3時点)		
		局区名	課名(主管課に●)				大区分	整理内容	備考
ユーザー	1	市長公室	●広報戦略課(R8.4.1～企画・マーケティング課)	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)ホームページの生成AI検索導入を検討する	1 ~ 4	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	2	市長公室	●報道課、広報戦略課(R8.4.1～企画・マーケティング課)	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)について	(1)報道機関へアンケートを実施し、統一様式の方向性を検討する	5 ~ 6	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	3	保健福祉局	●保護課	生活保護のオンライン申請について	(1)手続きのオンライン化に向けた検討を進める	7 ~ 10	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	4			依権者登録に係るオンライン申請の導入について	—		検討終了	③既に別課題等での解決策の実行(予定も含む)していることから、重複しているため、別課題で実行いただくもの	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
ユーザー	5-1	保健福祉局	●障害者支援課	行政手続きのオンライン化について(自立支援医療(更生医療))	(1)自立支援医療(更生医療)手続きのオンライン化に向けて、必要な体制整備や訓練を実施し、可能な手続きから実現	11 ~ 12	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	5-2	子ども家庭局	●子育て支援課	行政手続きのオンライン化について(児童扶養手当)	(1)児童扶養手当に関する各区の実情をアンケートやヒアリングで把握し、オンライン化可能な手続きから実施	13 ~ 14	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	6-1	子ども家庭局	●こども施設企画課	就労証明提出の簡素化について	(1)就労証明の作成、提出スケジュールの見直しを検討	15 ~ 19	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	6-2	子ども家庭局	●こども施設企画課	就労証明提出の簡素化について	(2)国の動向を踏まえた手続きのオンライン化を検討する	15 ~ 19	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	7-1	門司区役所	●総務企画課	区役所窓口サービスの向上について	(1)各区役所(7区)、裁量で対応可能なものを実施、必要に応じて関係課と予算の調整、他区への情報共有	20 ~ 33	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	7-2	小倉北区役所	●総務企画課	区役所窓口サービスの向上について	(1)各区役所(7区)、裁量で対応可能なものを実施、必要に応じて関係課と予算の調整、他区への情報共有	20 ~ 33	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	7-3	小倉南区役所	●総務企画課	区役所窓口サービスの向上について	(1)各区役所(7区)、裁量で対応可能なものを実施、必要に応じて関係課と予算の調整、他区への情報共有	20 ~ 33	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	7-4	若松区役所	●総務企画課	区役所窓口サービスの向上について	(1)各区役所(7区)、裁量で対応可能なものを実施、必要に応じて関係課と予算の調整、他区への情報共有	20 ~ 33	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	7-5	八幡東区役所	●総務企画課	区役所窓口サービスの向上について	(1)各区役所(7区)、裁量で対応可能なものを実施、必要に応じて関係課と予算の調整、他区への情報共有	20 ~ 33	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	7-6	八幡西区役所	●総務企画課	区役所窓口サービスの向上について	(1)各区役所(7区)、裁量で対応可能なものを実施、必要に応じて関係課と予算の調整、他区への情報共有	20 ~ 33	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	7-7	戸畑区役所	●総務企画課	区役所窓口サービスの向上について	(1)各区役所(7区)、裁量で対応可能なものを実施、必要に応じて関係課と予算の調整、他区への情報共有	20 ~ 33	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	7-8	政策局	●DX・AI戦略室	区役所窓口サービスの向上について	(2)DX・AI戦略室においては、対応可能なものについて、所管部署と協力して、システム改善の取組みを進める	20 ~ 33	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	8-1	市長公室 政策局 総務市民局 総務市民局	広報戦略課(R8.4.1～企画・マーケティング課) ●DX・AI戦略室 区推進課 広報戦略課(R8.4.1～みんなの声課)	電話対応の効率化と適切な部署への案内について	(1)ホームページの整理を含めた検索システム整備	34 ~ 40	課題統合	の課題の統合を行い、統合先の課題で検討等をしていく	No.1へ統合
ユーザー	8-2	市長公室 政策局 総務市民局 総務市民局	広報戦略課(R8.4.1～企画・マーケティング課) ●DX・AI戦略室 区推進課 広報戦略課(R8.4.1～みんなの声課)	電話対応の効率化と適切な部署への案内について	(2)AIオペレーター導入に向けた検討	34 ~ 40	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	9	都市整備局	●総務課	対話型業務支援AIサービスの導入について	(1)各区まちづくり整備課の窓口業務支援としてAIデバイスの設置を検討する	41 ~ 45	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	10	小倉北区役所	●総務企画課	小倉北区役所駐車場の閉庁日開放について	(1)区役所駐車場の閉庁日開放	46 ~ 48	検討終了	③既に別課題等での解決策の実行(予定も含む)していることから、重複しているため、別課題で実行いただくもの	
ユーザー	11-1	総務市民局	●総務課	本庁案内図が分かりづらい	(1)市民が認識しやすいように各階エレベーター前に設置されている案内図の拡大の検討	49 ~ 55	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	11-2	総務市民局	●総務課	本庁案内図が分かりづらい	(2)市民が認識しやすいように各階エレベーター前に設置されている部署名看板の色分け等の検討	49 ~ 55	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	11-3	総務市民局	●総務課	本庁案内図が分かりづらい	(3)今後、本庁舎の建て替えをする場合、デジタルサイネージの導入についての検討	49 ~ 55	継続検討	リソース不足や効果等 ⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	12-1	門司区役所	●総務企画課	区役所のサインが分かりづらい	(1)各区役所の実情に応じ、可能な範囲で施設改善に取り組み	56 ~ 71	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	12-2	小倉北区役所	●総務企画課	区役所のサインが分かりづらい	(1)各区役所の実情に応じ、可能な範囲で施設改善に取り組み	56 ~ 71	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	12-3	小倉南区役所	●総務企画課	区役所のサインが分かりづらい	(1)各区役所の実情に応じ、可能な範囲で施設改善に取り組み	56 ~ 71	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	12-4	若松区役所	●総務企画課	区役所のサインが分かりづらい	(1)各区役所の実情に応じ、可能な範囲で施設改善に取り組み	56 ~ 71	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	

PT	課題No.	所管課		課題(提案)名	PTからの要望内容(解決策案)	ページ番号	事務局整理による今後の課題の方向性(R8.3時点)		
		局区名	課名(主管課に●)				大区分	整理内容	備考
ユーザー	12-5	八幡東区役所	●総務企画課	区役所のサインが分かりづらい	(1)各区役所の実情に応じ、可能な範囲で施設改善に取り組む	56 ~ 71	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	12-6	戸畑区役所	●総務企画課	区役所のサインが分かりづらい	(1)各区役所の実情に応じ、可能な範囲で施設改善に取り組む	56 ~ 71	継続検討	の所管課において、解決に向けた検討及び実行を行うもの	
ユーザー	13	環境局	●環境監視課	熱中症対策について	(1)ウォーターサーバーの設置	72 ~ 76	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	14-1	門司区役所	●総務企画課	区役所内のネット環境整備	(1)区役所におけるインターネット環境整備	77 ~ 90	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	14-2	小倉北区役所	●総務企画課	区役所内のネット環境整備	(1)区役所におけるインターネット環境整備	77 ~ 90	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	14-3	小倉南区役所	●総務企画課	区役所内のネット環境整備	(1)区役所におけるインターネット環境整備	77 ~ 90	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	14-4	若松区役所	●総務企画課	区役所内のネット環境整備	(1)区役所におけるインターネット環境整備	77 ~ 90	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	14-5	八幡東区役所	●総務企画課	区役所内のネット環境整備	(1)区役所におけるインターネット環境整備	77 ~ 90	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	14-6	八幡西区役所	●総務企画課	区役所内のネット環境整備	(1)区役所におけるインターネット環境整備	77 ~ 90	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	14-7	戸畑区役所	●総務企画課	区役所内のネット環境整備	(1)区役所におけるインターネット環境整備	77 ~ 90	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	15	財政・変革局	●市政変革推進室	官民で進める傘ごみゼロのまち	(1)傘のシェアリングサービス導入	91 ~ 95	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	16	総務市民局	●総務課	週休日の公用車の利活用について	(1)休日に公用車をカーシェアリング利用	96 ~ 97	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	
ユーザー	17	子ども家庭局	●こども若者育成課	「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について	(1)放課後児童クラブにおける利用時間の延長と長期休暇等の一時受入対応の促進	98 ~ 101	リソース不足や費用対効果等	⑥課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるもの	

# 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について

## 1. 要望の趣旨・目的

現行の検索機能では、検索ワードを入力した後、該当するページを探し、さらにページ内に入って情報を確認する必要がある。また、ページのタイトルのみが検索結果に表示されるため、必要な情報が掲載されているかどうかは、実際にページを開いて確認しなければならず、利用者にとって負担となっている。

近年では、Google などの検索エンジンに生成 AI が導入され、検索結果に要約情報が表示される仕組みが普及している。市公式ホームページにおいても、検索エンジンから直接アクセスされるケースが増加している。

一方で、検索エンジンの生成 AI は、市公式ホームページ以外の民間サイト等の情報も含めて要約を生成するため、古い情報や誤った情報が表示される可能性も否定できない。

このため、市公式ホームページ内のページのみを対象とした生成 AI 検索を導入し、会話形式による検索や内容の要約表示を可能とすることで、利用者が必要な情報により簡単にアクセスできる仕組みの導入を検討してはどうか。

## 2. 現状（課題の説明）

市のホームページは、ページ数および掲載情報量が多く、利用者の視点から見ると、必要な情報にたどり着くまでの手間が大きく、情報内容の理解にも時間を要する場合がある。こうした点が課題となっており、電話等による問い合わせ件数が減少しない要因の一つとなっていると考えられる。

## 3. 改善の要望内容

生成 AI 検索(例:Cogmo Search / Cogmo Enterprise)を導入し、検索内容に応じて該当ページの案内や内容の要約表示が行える仕組みの導入を要望する。

## 4. 期待される効果

ユーザー側にとっては、必要な情報に迅速に到達できるようになり、検索リテラシーが高くない場合でも利用しやすくなることが期待される。また、職員側にとっても、問い合わせ件数の減少、カテゴリ改修等の運用負担の軽減、FAQ ページのランニングコストの削減などの効果が見込まれる。

## 5. 実現可能性・留意点

予算面の観点から、広聴課が管理している FAQ システムのランニングコスト削減が可能となれば、継続的な運用の実現性はあると考えられる。

一方で、AI の性能や検索結果の精度については、一定の調整や検証が必要である。そのため、当面は FAQ システムとの併用により運用を開始し、効果が確認できた段階で、FAQ システムの見直しを検討することが望ましい。

## 6. 今後の方針

提案する生成 AI 検索のみではなく、今後生成 AI の技術は進歩すると考えられるため、DX・AI 戦略室等と連携を取りながら、最新の生成 AI 検索に関する情報を把握し、令和 9 年度早期の導入に向け、検討されたい。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(市長公室広報戦略課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・北九州市生成 AI 活用ガイドラインにおいて定める業務利用の生成 AI とは異なり、本件はホームページ検索機能の強化に関するシステム導入であることから、導入にあたり特段のルールや規制上の制約はないと考えられる。
体制確保の容易度	3	・導入にあたっては CMS の改修が必要となる。 また、令和 8 年度はホームページ機器の更新時期と重なるため対応が難しい面があるが、令和 9 年度以降であれば、提案システムの導入段階において必要な調整を行うことで対応可能と考えられる。
予算確保の容易度	2	・令和 8 年度はホームページ機器更新の時期と重なるため、局マネジメント経費の枠内での対応は困難である。 ・広報戦略課においては、今年度から AI ページの新規作成について調査・分析を行っているところであり、令和 9 年度以降での検討が現実的と考えられる。なお、初期費用については「新しい地方経済・生活環境創生交付金」の活用により対応できる可能性はあるが、導入次年度以降のランニングコストは一般財源での対応となるため、費用面での課題は残る。 ・また、AI 検索導入にあたっては、現行 CMS の改修が必要となるため、その改修費用も発生する。
調整の容易度	3	・ホームページの運用・管理を担っている NTT 西日本株式会社との調整が必要となる。 ・一方で、過去に翻訳システムや読み上げシステム等を導入した実績があることから、技術的な対応は可能であると考えられる(NTT 西日本確認済)。 ・ただし、AI が適切な回答を生成するかどうかについては、調整や検証、内容確認を行う必要があり、調整結果によって導入の可否を判断する必要がある。
実現することによる効果	4	・提案のとおり、利用者が知りたい情報へアクセスしやすくなるという観点では、一定の効果が見込まれる。また、問い合わせ件数の減少についても、他都市の事例等を踏まえると、一定の効果が期待できると考えられる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、所管課において以下の通り検討を進めていただきたい。

- (1) ホームページの生成 AI 検索導入の検討（今後生成 AI の技術は進歩すると考えられるため、DX・AI 戦略室等と連携を取りながら、最新の生成 AI 検索に関する情報を把握し、令和 9 年度早期の導入に向け、検討されたい）

# 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）について

## 1. 要望の趣旨・目的

北九州市のプレスリリースをはじめとする対外説明資料は、イベントや市の取組、入札情報等、市民にぜひ知っていただきたい情報を発信するため、市職員が時間をかけて準備し、公表している。これらの対外資料を、市民が「欲しいと思ったとき」「すぐに取得できる」「信頼性のある情報源」とするべく、発信方法等を見直す。

## 2. 現状（課題の説明）

上記の対外資料については、市民から「市ホームページはあまり見ない」「プレスリリースを見たことがない」という声を聞くことがある。

現在、北九州市のホームページでは、対外資料（特にプレスリリース）は、項目名に貼られたリンクから PDF を開いて閲覧するが、市民の情報取得ツールとして、10～50 代でモバイルが多数を占めるという総務省データがある現状で、スマートフォン等で見るとに堪える紙面になっているとは言い難い。

## 3. 改善の要望内容

市民にとって、より分かりやすく信頼性のある情報を発信する方法について検討・実施する。検討にあたっては、報道機関からの要望等を調査するとともに、市職員の資料作成手間を削減できる方法を研究する。

（例1） 市が作成するプレスリリースや PPT のフォーマットを統一し、ブランディングを図る。（参考：国土交通省）

（例2） 市ホームページに掲載する情報はレスポンス対応ができるように、できる限り html 形式で作成する。（参考：東京都）

## 4. 期待される効果

市の情報発信力を強化できる。また、市民からの問い合わせ電話や、職員の資料作成手間を削減する効果も期待する。

## 5. 実現可能性・留意点

ルールや規制緩和を行う必要は特になく、フォーマット作成についても内製が可能なため、実現は十分可能である。

## 6. 今後の方針

報道機関へのアンケートを実施するとともに、引き続き効果的な情報発信方法について検討・実施する。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(市長公室報道課・広報戦略課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	3	・統一フォーマット作成にはある程度の時間がかかると思われるため。 ・フォーマットを統一することで、情報が画一化し、資料ごとの差別化ができず、メディアへの掲載率が下がると想定されるため。
予算確保の容易度	5	・上記のとおり、デザイン作成に当たっては内製が可能であるため。
調整の容易度	3	・統一様式を製作し浸透させるには時間を要すると思われる一方、全部局に対し令和7年6月5日付通知(北九市公広第156号)により、職員のメール署名と併せプレゼン資料への「Action!」ロゴ掲載(統一化)については依頼済みであるため。 ・How to PR(報道対応の手引き)内の報道発表資料の作例例で「Action!」ロゴを使用し、統一化するよう明示。また、記者発表システム内においても同様の明示をしている。 ・統一フォーマットではないが、不祥事やイベントなどの性質ごとに、記者発表資料内で必要となる項目を例示することで、資料作成の簡略化が実現できる。
実現することによる効果	5	・市の行う各事業の新ビジョンに基づく統一的な情報発信や、Action!による統一的なブランディングが期待できる。 ・記者発表資料の性質ごとに必要な項目を例示することで、資料作成の手間を軽減することが期待できる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、以下の通り所管課において、検討および実行いただきたい。

(1) 報道機関へのアンケートを実施したうえ、引き続き効果的な情報発信方法を検討し、より効果的なフォーマットを作成すること。

## 生活保護のオンライン申請について

### 1. 要望の趣旨・目的

#### 【要旨】

現在、収入申告書などの申請手続きは、紙媒体での窓口提出のみとなっており、生活保護受給者は区役所への往復時間、開庁時間内の提出といった負担を抱えている。

#### 【目的】

保護受給者の利便性向上のため、収入申告書等の手続きのオンライン化を行う。これにより、生活保護受給者は場所や時間に縛られずに申請が可能となる。

### 2. 現状（課題の説明）

- (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、窓口か郵送で提出している。  
窓口提出の場合、自宅と区役所の往復に時間がかかる。郵送は手間がかかってしまう。  
→手間と時間をかけずにできないか。
- (2)書類提出は区役所の開庁時しかできず、就労している人は、開庁時間内に窓口に行くことが厳しい。  
→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
- (3)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。  
→現状の窓口対応は、ケースワーカーの本来業務であるケースワークに充てる時間を圧迫している。  
→オンライン化により、ケースワーカーがより重要なケースワークに専念できる可能性がある。

### 3. 改善の要望内容

#### 【手続きのオンライン化】

生活保護受給者が提出しなければならない書類をオンライン申請でも提出できるようにして、利便性の向上を目指す。

#### (1) 申請、提出書類等の例

・収入申告書（月1回～）、一時扶助申請書（月1回～）、資産申告書（年1回）、生業扶助（その都度） など

#### (2) 収入申告等の受付のオンライン化の流れ

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）

### 4. 期待される効果

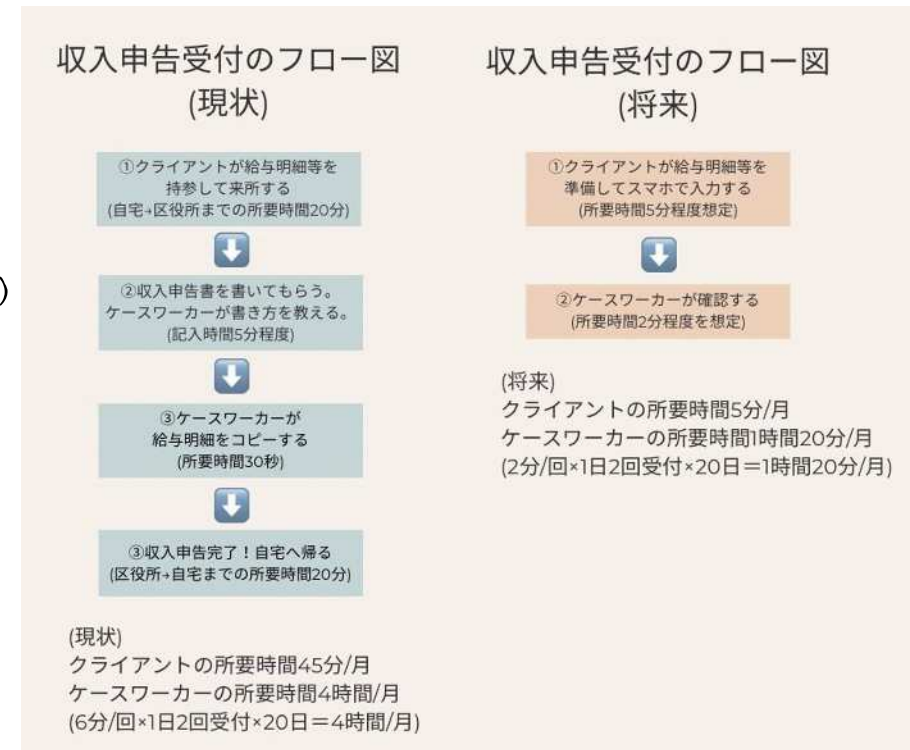
#### 【時間の短縮効果（概算）】

(1) 生活保護受給者一人当たり 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）

(2) ケースワーカー1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）



## 5. 実現可能性・留意点

【実現可能性】現在、保健福祉局保護課がマイナポータルのぴったりサービスを利用したオンライン申請について検討しており、プロジェクトメンバーも参画している。

【留意点】オンライン申請導入にあたっては、以下の点に留意して進める必要がある。

- ・操作性: 簡単で分かりやすく使いやすいフォーマットにする。
- ・業務システムとの連携: 現在使用している生活保護システムとのデータ連携方法を検討する。
- ・セキュリティ対策: 個人情報を取り扱うため、厳重なセキュリティ対策は必須。

## 6. 今後の方針

- ・マイナポータルのぴったりサービスを利用したフォーマットの整備・導入を進める。
- ・2026年2月現在、委託業者にフォーマットの整備を依頼している。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(保健福祉局保護課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・手続きによっては特にルールや規制緩和を行う必要がない。
体制確保の容易度	3	・ぴったりサービス及び申請管理システムの設定やテスト等、本庁・区とで協力して進めていく必要がある。
予算確保の容易度	3	・業務システムと申請管理システムがどの程度連携可能になるかによる。 (オンライン申請した内容を業務システムで取り込み可能となればシステム改修(予算要)が見込まれる)
調整の容易度	4	・他局との調整は不要。
実現することによる効果	4	・市民・職員双方の負担軽減につながる事が期待できる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案を修正し、所管課において以下のとおり、検討および実行いただきたい。

- (1) オンライン申請のテストフォームの改善点等について、必要に応じて現場のケースワーカーと意見交換等を実施し、手続きのオンライン化に向けた検討を行うこと。

# 行政手続きのオンライン化について（自立支援医療（更生医療））

## 1. 要望の趣旨・目的

### 【趣旨】

市民サービスの向上及び職員の業務負担軽減に向けて、行政手続き（自立支援医療（更生医療））のオンライン化を目指す。

### 【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】

## 2. 現状（課題の説明）

自立支援医療（更生医療）の手続きは、保険や医療機関書類の確認等、他の制度との連携が求められ、窓口での個別対応が不可欠である。申請者からは制度の対象についての確認が多く、必要書類の確認が市民の負担となっている。また、職員側も負担上限額の世帯確認や医療機関への確認作業が負担となっている。

## 3. 改善の要望内容

段階的に一部手続きのオンライン化を実施し、最終的には手続き全般のオンライン化を目指す。

## 4. 期待される効果

オンライン手続きが可能な市民にとっては効果を期待できるが、高齢者等オンライン手続きが行えない市民にとっては従来通りの窓口申請となる。

## 5. 実現可能性・留意点

ルール・規制及び予算の面では、調整次第で実現可能性がある。ただし、体制や調整の面では、体制整備や事務処理マニュアルの変更、他課との調整等やや困難な点がある。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(保健福祉局障害者支援課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	4	・オンライン手続きに伴う法的ルール等はないため、可能と考える。
体制確保の容易度	2	・オンライン環境の整備に時間を要する。 ・オンライン申請後の事務処理をバックヤード化(行政事務センターへの集約等)するための体制の整備が必要である。
予算確保の容易度	3	・オンライン環境の整備や業務のバックヤード化に関する予算の確保が必要である。
調整の容易度	2	・業務のバックヤード化などによる事務処理マニュアルの変更等、各区役所等に対する丁寧な説明と調整が必要である。 ・業務のバックヤード化に係る体制整備や予算確保等について、DX・AI 戦略室と調整が必要である。
実現することによる効果	3	・オンライン手続きが可能な市民にとっては効果を期待できるが、高齢者等オンライン手続きが行えない市民にとっては従来通りの窓口申請となる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、所管課において以下のとおり、検討および実行いただきたい。

- (1) 自立支援医療(更生医療)手続きのオンライン化に向けて、必要な体制整備や調整を実施し、可能な手続きから実現すること。

# 行政手続きのオンライン化について（児童扶養手当）

## 1. 要望の趣旨・目的

### 【趣旨】

市民サービスの向上及び職員の業務負担軽減に向けて、行政手続き（児童扶養手当）のオンライン化を目指す。

### 【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】

## 2. 現状（課題の説明）

現状の児童扶養手当の手続きは、新規申請や現況届の提出を中心に窓口対応が不可欠であり、市民・職員双方にとって時間的・精神的な負担が大きい。特に繁忙期には待ち時間が生じ、一度の来庁で手続きが完結しないケースもあり、市民の利便性向上が喫緊の課題となっている。

## 3. 改善の要望内容

段階的に一部手続きのオンライン化を実施し、最終的には手続き全般のオンライン化を目指す。

## 4. 期待される効果

窓口業務の減少により職員の負担が軽減することが見込まれる。また、申請者にとっても来課の必要性がなくなるだけでなく、面談の必要のある申請者の待ち時間も減少されることが見込まれる。

## 5. 実現可能性・留意点

ルール・規制、体制及び予算の面では、調整次第で実現可能性がある。ただし、各区の実情を踏まえた調整が必要となるため、内容によっては調整が非常に困難となる可能性がある。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(子ども家庭局子育て支援課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	・児童扶養手当の申請・届出については全区窓口対応を必須としているが、必ずしも対面での申請・受付が必要のない簡易な申請(口座変更、保険証の変更、証書の再発行など)については、オンライン化で対応可能であるため。
体制確保の容易度	3	・手続きオンライン化の目的が窓口業務の減少を目指しているため、新たな人員を確保する必要はないと考えられる。しかし、各区の事務処理の方法に差があり、事前に各区との調整が必要であるため。
予算確保の容易度	4	・現在、オンラインシステムで申請を受け付けている「Graffer」を活用すれば新たなシステムの構築が必要なく、既存の「Graffer」に児童扶養手当の申請項目を追加することで早期オンライン化も可能となるため。
調整の容易度	1	・各区に配置されている人員については、大規模区と小規模区で大きな差が生じている。また、業務量にも差があるため、新たな取り組みについては各区の実情を踏まえての調整が必要となり、内容によっては調整が非常に困難となる場合があるため。
実現することによる効果	4	・窓口業務の減少により職員の負担が軽減することが見込まれる。また、申請者にとっても来課の必要性がなくなるだけでなく、面談の必要のある申請者の待ち時間も減少されることが見込まれる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、所管課において以下のとおり、検討および実行いただきたい。

(2) 児童扶養手当に関する各区窓口の実情をアンケートやヒアリングで把握し、オンライン化が可能な手続きから順次実施すること。

## 就労証明提出の簡素化について

### 1. 要望の趣旨・目的

就労証明書提出方法を簡素化することにより、保護者の負担軽減を目的とするもの。

### 2. 現状（課題の説明）

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、証明書の様式等が配布され、逆ルートで証明書が提出されている。  
※市HP上に証明書の様式を公表している。

これにより、以下2つの課題があると考える。

- 1 保護者に証明書提出にかかる負担が発生する。
- 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. 改善の要望内容

○今あるシステムを利用し、システム導入費用を掛けずに実現する。

#### 【利用するシステム】

- ・ 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）

#### 【具体的な解決方法（案）】

##### 配布ルート

- 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、保護者に通知する。
- 2 保護者は、受け取った通知により、勤務先に就労証明書の発行を依頼する。  
※通知を見せるだけ。証明書を印刷して紙で勤務先に提出することはしない。
- 3 勤務先は、市ホームページから様式をダウンロードし、データで就労証明書を作成。

## 提出ルート

- 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）

## 4. 期待される効果

- ⇒ 課題1 保護者の証明書提出にかかる負担を軽減。
- ⇒ 課題2 オンラインを活用した証明書の依頼・提出ルートの省略化により、証明書の作成、提出に必要な期間を確保。

## 5. 実現可能性・留意点

○オンラインと紙が混在する時期の区役所業務の負担増加対応。

- ・紙対応の場合は、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。

○企業や関係者（保育施設など）への負担増加の懸念。

- ・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。
- ・基盤の運用は、各保育施設に一定の負担（情報の入力、更新）が発生するため、導入にあたっては、事前に丁寧な説明を行う必要がある。また、基盤導入後の運用に関しては、保育施設や区役所等と慎重に調整を行っていく必要がある。
- ・そうした状況の中、基盤によらない市独自のオンライン提出の取組の検討については、企業や関係者の混乱を招かないよう注意が必要。

○ルール規制緩和

- ・現行法令は、市町村に対する労働状況等の届出義務（就労証明の提出義務）を保護者に課しており、証明書の様式は法令に定めがある。
- ⇒勤務先と市町村の直接のやりとりの是非については、制度面の確認が必要。

○ICT環境の整備・構築

- ・勤務先にICT環境が必要。
- ・個人情報保護等の観点から求められるセキュリティ要件等について、慎重な確認が必要。

## 6. 今後の方針

制度所管課と協議を行い、対応可能なものから実施してもらえよう依頼する。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(子ども家庭局こども施設課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	2	現行法令は、市町村に対する労働状況等の届出義務(就労証明書の提出義務)を保護者に課している。就労先と市町村の直接やりとりの是非については制度面の確認が必要。また、証明書の様式は法令に定めあり。
体制確保の容易度	1	【勤務先】勤務先のICTの活用状況(環境面、スキル面)によっては環境構築を含めた丁寧なフォローが必要となる。 【区役所】約400か所の保育施設(約3万件)が担うとりまとめ機能(提出状況の確認、未提出者のフォローなど)を7区役所で実施することとなる(紙とデータの混在も想定)ため、特に提出に関しては、ルートの省略・オンライン化のみでは区役所の負担が大幅増となる懸念。
予算確保の容易度	3	既存システム(Form Bridge、kintone)の活用による効率的な運用が可能であれば、新たな予算確保は不要。 ※個人情報保護等の観点から求められるセキュリティ要件等について、慎重な確認が必要
調整の容易度	1	・業務フローが大きく変わるため、関係者(保育施設、勤務先、区役所)への丁寧な説明・調整が必要。特に、勤務先については、ICTの活用状況に応じ、環境整備も含めたフォロー、対案の検討・提示が必要。 ・とりまとめ機能の省略により、区役所の大幅な負担増の懸念あり。それを回避するための仕組みの構築や(他の業務の状況も踏まえた)区役所の体制の強化について検討が必要。
実現することによる効果	4	・スムーズに導入できた場合、保護者、保育施設、勤務先それぞれに一定の負担軽減等が期待できる。その一方で、区役所における事務の増加・複雑化の懸念があり、効率的・現実的な運用フローの構築、区役所の体制強化等について併せて検討が必要。 ・今後、保活全体の効率化・利便性向上に向けた国主導の動き(保活連携基盤の導入)も進む予定。この動きを注視しつつ、今回の提案を踏まえ、まずは証明書の作成・提出スケジュールの見直し等の実現可能性について具体的に検討したい。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、所管課において以下のとおり、検討および実行いただきたい。

- (1) 令和8年度より国が運用開始予定の保活連携基盤の動向を注視しつつ、今回の提案を踏まえた手続のオンライン化を検討
- (2) 就労証明の作成・提出スケジュールの見直しを検討

## 区役所窓口サービスの向上について

### 1. 要望の趣旨・目的

- ・区役所窓口サービスの質を向上させ、来庁者にとってストレスの少ない、快適な手続き環境を提供すること。
  - ・待ち時間の不満解消やプライバシーの保護、多様なニーズへの対応を通じて、市民満足度を高めること。
- ⇒「市民にとって快適な行政環境の実現」を目指す。

### 2. 現状（課題の説明）

区役所の窓口サービスに関して、以下のとおり職員アンケートとヒアリング調査を実施し現状把握とニーズ調査を行った。

#### (1) 職員アンケート

- ・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（フロアマネージャーを対象として実施）

- ・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ちゃう。
- ・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)

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)



記事台



隣り合って使用すると、記載内容が見えてしまう



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

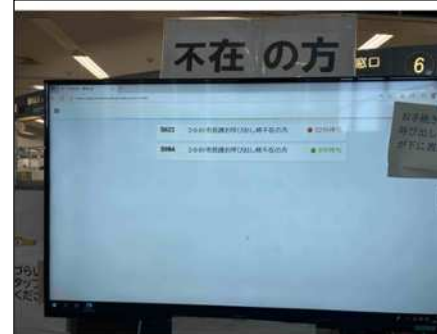


待ち状況 主モニター

→余白が多すぎるなどで番号が見えづらい



市民課前待ち状況モニター&広告



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)

※上記は一例。すでに改善に着手しているものや、区ごとに実情が異なるものもあり。

### 3. 改善の要望内容

設備面の拡充、システムの改善の2つに分け、以下のとおり要望。なお、区ごとに実情が異なる場合もあるため、必ずしも全区共通の課題とは限らない点に注意が必要。

#### (1) 設備面の拡充

- 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(別途プラチナで提案あり)

#### (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

### 4. 期待される効果

- ・市民サービスの向上…待ち時間の不満解消、プライバシー保護、快適な環境提供により、来庁者の満足度が向上。
- ・待ち時間のストレス軽減…待ち時間の可視化、快適な待合空間、庁外での待機選択肢により、来庁者の心理的負担が軽減。
- ・区役所のイメージ向上…市民ニーズに応じたサービス改善は、区役所全体の先進的で市民に寄り添うイメージを醸成。
- ・来庁者満足度の向上…上記の改善を通じて、区役所を訪れる市民一人ひとりの満足度が向上。
- ・業務効率の向上…システム改善により職員のオペレーションが効率化され、市民へのスムーズなサービス提供に繋がる。

## 5. 実現可能性・留意点

### (1) 設備面

- ・低廉な予算で対応可能なもの（記載台の手元隠し設置など）…区の判断で実現可能性が高い。
- ・大規模なレイアウト変更や多額の予算措置が必要なもの（おくやみコーナー移設、カームダウンルーム設置、待合席増設、テレビ・モニター設置など）…予算掌理課との調整が必要と考えられる。
- ・スペース確保の課題…間取りの変更などで対応可能か検討が必要。各区の実情によって左右される可能性が高い。
- ・既存設備の活用…待合席を増設については、関係課を交え通常期の必要性を検討する必要がある。市民課フロアへのテレビ・モニター設置についても、既存のものを活用できないか検討。

### (2) システム面

- ・システム仕様上困難な場合があるため、単年度での解決は困難。
- ・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」を設立し、詳細な問題点の洗い出しと継続的なブラッシュアップが必要。
- ・技術的な難易度とコスト…番号転送オペレーション改善、モニターUI改善、オンライン確認、庁外通知は、システム改修が必要であり、DX・AI 戦略室や契約業者との連携、予算措置が不可欠。特にオンライン確認や庁外通知は、高度なシステム連携・改修を要する可能性がある。

## 6. 今後の方針

各区へ課題を共有し、区ごとの実情を踏まえ実現可能性を検討していく。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(門司区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	区役所内部での調整で実現可能。
体制確保の容易度	4	移設や増設であれば現状の職員で対応できる余地はあるが、長期的に取り組む対策チームの設立に回せる人員や余力を確保できるかは不明。
予算確保の容易度	3	予算は区政推進課等で確保していただく必要がある。そのため、区役所は「予算確保の容易度」を判断できない。
調整の容易度	3	レイアウトの変更については区政推進課、システムの改善についてはDX・AI戦略室との調整が必要。また、システムについては各区で足並みを揃える必要があると考える。門司区役所は特に狭いため、スペース確保が一番の課題である。
実現することによる効果	4	市民の利便性や区役所の魅力向上に繋がるもので、実現した際には一定の効果があると考ええる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(小倉北区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	・ルールの検討は「5十分可能」であるが、建物の構造上、安全管理上の制約については、項目ごとに調整を要するため、「3調整結果によっては可能」。
体制確保の容易度	4	・区役所内の検討は既に行っており、「4おおむね可能」。
予算確保の容易度	3	・費用をかけない小規模改善の結果を積み重ねて現状ができており、スペースの確保が大きな課題であることから、今後改善を進めるには別途予算の確保を要する。
調整の容易度	4 2	・区役所で対応できるものは「4おおむね可能」。 ・建物の構造上の制約や全市的なシステムに関することは、区において対応できることが限られるため「2やや困難」
実現することによる効果	4	・区役所滞在時の環境改善に関する市民ニーズは高いため「4それなりに効果がある」

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(小倉南区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	4	・ルールについては区役所内部で決定可能、法的な規制緩和は不要
体制確保の容易度	4	・各窓口で対応可
予算確保の容易度	3	・現時点で経費は未定、また現配当予算で賄うことは困難なため、別途予算の確保が必要。 特に、カームダウンルームまで整備する必要があるのか(民間施設にそこまでのものがあるのか)検討が必要だと思う。
調整の容易度	3	・記載台の手元隠しは、記入例を市民にどのようにわかりやすく見てもらえるか検討が必要だと思う。
実現することによる効果	4	・市民の庁舎内での過ごし方の面で改善が見込まれる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(若松区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・ルール・規制緩和を行う必要はない。
体制確保の容易度	4	・既存の施設、設備で代用できないものについては、新たにスペース確保に向けたレイアウト変更が必要。
予算確保の容易度	3	・区役所の既存予算だけでは対応困難なものもあり、区政推進課から追加配当していただけたら可能。
調整の容易度	4	・レイアウトの変更にあたり、関係部署との協議が必要。また、フロアマネージャーの体制に影響が出ないか確認しないとイケない。
実現することによる効果	5	・おくやみコーナーを移設することで雑然としていた市民フロアの見通しが良くなり、資金庫などの各種案内がスムーズになる。 ・市民フロアに、ゆとりができれば、繁忙期に待合席を増設したり、窓口サービスの向上につながる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(八幡東区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・設備の拡充及びシステムの改善の実現にあたっては、法律、条例、規則及び運用方針等において、規制緩和を行う必要はなく、ルールについては区役所内部で決定可能。
体制確保の容易度	4	・設備の拡充について ①可動式パーティションを試験的に導入し、その効果を検証したうえで本格的な導入に移行する。 ②市民導線も含め1階市民フロアのレイアウト見直しの中で検討していく。 ③保健福祉課相談室を兼用として対応済 ④、⑤対応済 ⑥東区独自の動画(皿倉山観光動画、防災動画)などをすでに放映しており、放映の依頼があれば対応可能 ・システムの改善については区政推進課およびDX・AI戦略室との協議が必要である。
予算確保の容易度	3	・設備の拡充の②については区政推進課と協議が必要。予算が確保されない場合は既存予算でできる範囲で対応していく。 ・システムの改善については、区政推進課およびDX・AI戦略室と協議のうえ、予算確保が必要である。
調整の容易度	3	・総務市民局区政推進課およびDX・AI戦略室と協議・調整が必要。
実現することによる効果	4	・②については、おくやみコーナーの移設により、市民ホールの見通しが良くなり、市民導線の確保が容易となる。 いずれの課題も市民サービス向上につながるものであるため、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(八幡西区役所総務企画課)・設備面】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①～⑥：実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はない。</li> <li>・⑦：区分所有のため、コムシティ管理組合及び防災センター（設備）に事前協議が必要。</li> </ul>
体制確保の容易度	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①、④：フロアマネージャー及び市民課にヒアリングした結果、特段不要で、市民からのこえも上がっていないとのこと。逆にスペースの都合上、邪魔というクレームが増えるリスクを懸念している。</li> <li>・②：R7.3.31に総務企画課広報広聴係の跡地に移設済み。</li> <li>・⑤：従来から設置済み</li> <li>・③、⑦：庁舎内にスペースは捻出可能</li> <li>・⑥：広報戦略課が決定するモニター広告の市政枠に市政情報所管課から依頼があれば可能</li> </ul>
予算確保の容易度	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・③、⑦：区役所に予算権限がないため、区政推進課から追加担当していただけたら可能</li> <li>・①、④：対応不要</li> <li>・②、⑤：対応済み</li> <li>・⑥：予算不要</li> </ul>
調整の容易度	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・③：区役所内及びフロアマネージャーへ事前説明が必要、コムシティ管理組合に依頼しフロアマップ等の修正が必要</li> <li>・⑥：広報戦略課及び市政情報所管課にてモニター広告の選択が必要</li> <li>・⑦：区分所有のため、コムシティ管理組合及び防災センター（設備）に事前協議が必要。</li> </ul>
実現することによる効果	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・⑦：セキュリティの問題はあるが、フリーWi-Fiの有無に関する問合せがあるため、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。</li> <li>・③：八幡西区役所では要望を聞いたことはないが、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。</li> <li>・⑥：市政のアピールになり、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。</li> </ul>

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(八幡西区役所総務企画課)・システム面】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・②、③：画面の見にくさやカスタマイズについては、区役所側からも要望を出している、予約発券システムにおけるDX・AI戦略室の契約業者TACTからは、システム上仕様変更は難しいと聞いている。</li> <li>・①：全区で発券機はフロアマネージャーが操作し、市民に一切触らせない運用で決定されている。おそらく、高齢者にキューの分岐の操作が難しく、発券機前で混雑が予想されるためであるが、いずれはフロアマネージャーを介さず発券できる形が理想である。高齢者や体の不自由な人以外は自分で操作できる方が多いため、キューの表示名をさらに工夫し、発券機の数を増やして、少しずつ移行させるのも手である。</li> <li>・④：庁外にモニターを置くと防犯や回線の問題がある上、全課表示するには、最低でも10~15個必要。仮に数個にまとめると現レイアウトでは文字が見えない。また、モニター音が小さいという課題もある。モニターを見に行くという運用より、手持ちのスマホで通知される仕組みの方がよいと考える。</li> </ul>
体制確保の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・②、③：システム改修が必要であるが、DX・AI戦略室の契約業者TACTからは、システム上仕様変更は難しいと聞いている。</li> <li>・①、④：スマらく区役所プロジェクトで検討が必要である。</li> </ul>
予算確保の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①~④：区役所に予算及び契約権限がないため、区政推進課及びDX・AI戦略室が手配していただけたら可能</li> </ul>
調整の容易度		<ul style="list-style-type: none"> <li>・①~④：区政推進課及びDX・AI戦略室との調整が必要。運用に関しては、スマらく区役所オンライン情報共有会を活用して、ある程度、全区で足並みをそろえる必要がある。</li> </ul>
実現することによる効果	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口のDX化を進めるにあたり、実現できたときの効果はかなりあると考える。①~④以外にも、不在者用モニターの数や設置場所、端末(iPadの充電がすぐなくなる)等についても課題があるため、合わせて解決したい。</li> </ul>

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(戸畑区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	3	メンバーと所管課(庁舎管理・窓口各課・窓口委託業者)による協議・検討が必要である。専門担当を配置する人的余裕はないが、ワーキンググループを立ち上げるなどの体制確保を検討していきたい。
予算確保の容易度	3	ある程度は予算なしでも可能であるが、待合室のスペース増設・記載台の衝立・ベルトパーティション設置、TV増設については予算が確保されなければ実現は困難。なため、実現に向けての予算要求を行っていく必要がある。
調整の容易度	3	記載台への衝立は可能だが、それに伴いベルトパーティション等で列に並べる仕組みが必要であり、場所の確保で調整が必要。待合室増設もスペース確保の調整が必要。TVは1台しかなく、場所の移動は必要ないが、待合室が分散しているため増設しなければTVを見ることができない席が多数。すでに区で作成した動画を配信したことがあり、配信枠に空きがあれば配信可能。その他北九州市PR動画も提供が発生するため、動線を含めて設置場所の調整を考慮するなどの調整が必要である。
実現することによる効果	3	・プライバシー確保や待合席増設で市民のストレス軽減が図れる。待ち時間にPR動画を流すことで広報としての効果が見込める一方で、TVモニターの増設や強力なコンテンツが必要である。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(政策局DX・AI戦略室)・システム面】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	—	・実現にあたっては、事業者によるシステム改修が必要となるため、市職員の体制確保は不要である。 ・「現場とシステム部門協働の対策チーム」については、月1回各区役所とDX・AI戦略室が意見交換を行う「オンライン情報共有会」を実施している。
予算確保の容易度	5 1	・②については、既存の契約の範囲内でのアップデートにより対応可能となる予定である。 ・③④については、事業者が開発していない機能であり、カスタマイズによるシステム改修のためのかなりの予算が必要。 なお、仮に実装された場合には、ランニングにおいて、通常アップデートにおけるカスタマイズ部分の費用も加算される。
調整の容易度	5 1	・②については、R8年度に実装の予定である。 ・③④については、現行システムは予約受付を機能の中心としているため、そもそも開発の必要性がない機能であり、当該機能の実装を事業者を求めることは非常に困難である。(なお、提案内容は事業者と共有済みだが、より必要性の高い機能のアップデートを優先対応している)
実現することによる効果	5 2	・②については、呼び出しモニターの表示を変更し、市民に見やすい表示とすることが可能である。 ・③④については、今年度から全区に導入した「窓口予約」を活用することで、市民の待ち時間は発生せず、予約時間はメールで通知されるため、当該機能は必要なくなることから、システム改修の実施は費用対効果が低い。 このため、窓口予約の周知及び利用拡大(例:対象手続きを全て予約システムを通して受付)を優先してはどうかと考える。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案を修正し、所管課において以下のとおり、検討及び実行いただきたい。

### (1) 設備面（各区役所総務企画課）

- ・ 区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する
- ・ 予算措置が必要なものについては、予算掌理課（区政推進課）を交えた協議の実施
- ・ 早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有

### (2) システム面（政策局DX・AI戦略室）

- ・ 所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。

## 電話対応の効率化と適切な部署への案内について

### 1. 要望の趣旨・目的

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（課題の説明）

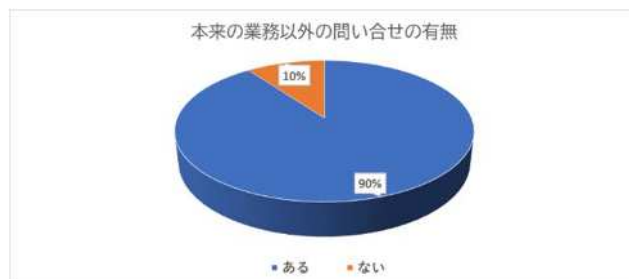
現在、各部署には多様な電話が寄せられ、職員は本来業務に専念できず多くの時間を電話対応に費やしている。また、内容に応じた転送に時間がかかり、市民からは「たらい回し」と感じられるケースがある。これが市民や職員にとっても負担となっている。

#### 【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考えられる。

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%



## 【見えた課題】

アンケートで多く挙げた「たらい回し」に関する電話について、その発生要因を整理する必要がある。

そもそも、これらの電話が最初にどこへ、どのような経路でかかってきているのかによって、取るべき対策は大きく異なると考えられる。部署直通の電話なのか、代表電話なのか、あるいは市のホームページ等を見て判断できずにかけてきているのかといった点を把握することが重要である。

また、誤った部署への電話や問い合わせの集中は、市民が必要な情報にたどり着きにくい現状を反映している可能性がある。FAQ の内容が古い、ホームページ上の案内が分かりにくいといった点が、結果として誤電話や「たらい回し」の一因になっていることも考えられる。

そのため、AI 等の新たなシステム導入を検討する前段階として、FAQ の最新化やホームページ情報の整理・更新など、現時点で取り組める基礎的な改善を進めることが必要ではないか。

### 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。

#### (3) 庁内業務の検索システム整備

- ・内容：市民からの電話を受けた職員が、迅速かつ正確に担当課を判断できるよう、生成 AI 等を活用した庁内向け検索システムを整備する。現在は各個人で市ホームページや職員録を参照し案内しているが、キーワード入力により関連性の高い担当課や業務を即時に提示できる仕組みを構築する。
- ・メリット：内部での確認・転送時間が短縮され、市民の待ち時間削減につながる。担当課が明確でない場合でも、生成 AI が候補を提示することで判断を支援できる。
- ・デメリット：情報の正確性を保つため、担当課情報や業務内容の最新化をどのように維持するかが課題となり、一定の庁内負担が想定される。

### 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。

庁内業務の検索システム整備は既存設備を使用して実現できないか検証する余地はある。併せて、情報の正確性を保つため、担当課情報や業務内容の最新化を維持する仕組みの検討が必要。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(政策局DX・AI戦略室)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	IVRについては、一定のルール等の見直しが必要となるが、多種多様な問い合わせへの柔軟な対応が困難であることから、全庁的な対応としては有効な改善策ではないと考える。AI オペレーターについては、従来の人による電話対応を前提とした業務プロセスを大きく転換するものであり、AI が一次対応を担う範囲、人に引き継ぐ判断基準、誤案内時の対応などについて、全庁的なルール整備や運用の見直しが必要となる。庁内検索システムについては、掲載する情報の範囲や内容、更新方法、管理責任の所在等について一定のルール整備が必要である。
体制確保の容易度	3	AI オペレーターについては、電話システムの選定から設定・運用設計、AI が参照するナレッジの整備・更新、運用状況の把握や改善対応などを担う庁内横断的体制が必要となる。関係部局(広聴課、広報戦略課、区政推進課、DX・AI戦略室など)と役割分担等を整理しながら検討を進めることができれば体制確保は可能と考える。庁内検索システムについては、関係課と連携し、既存のツールを活用することで進められるため、体制確保は可能と考える。
予算確保の容易度	3	AI オペレーターについては、システムの初期費用に加え、利用料や運用に係るランニングコストが継続的に発生する。また、AI から職員への転送方法によっては、転送後の通話料が市の負担になるなど、費用負担が大きくなる可能性があるため、予算確保は容易ではない。このため、国の補助金等の活用検討も必要と考える。庁内検索システムについては、既存のツールを活用することで実現可能な部分も多く、追加的な予算負担を抑えられる余地がある。
調整の容易度	3	AI オペレーターについては、全庁の電話対応の在り方そのものを見直す取組であり、市民サービスにも多大な影響を与える。電話システムの設計・運用、AI が参照するナレッジの整備、市民への周知方法、AI から職員への取次の在り方など、複数の観点で同時並行的な調整が必要となるため、全庁的な調整と合意形成に相当の労力が見込まれる。
実現することによる効果	5	AI オペレーターについては、定型的な問い合わせへの即時対応や24時間対応、用件に応じた適切な部署案内が可能となり、市民の待ち時間短縮や「たらい回し」の抑制効果が期待される。また、庁内検索システムを併せて活用することで、職員の判断時間短縮や事務効率化による負担軽減効果も見込まれ、市民、職員双方に効果が期待される。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局区政推進課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	2	現在の代表交換においては、たらい回しを防ぐために、繋いでほしい部署、相談内容等によって、内線でピンポイントに担当に繋ぐこととしている。IVR や AI オペレーターを導入するためには、サービスを低下させないためにその仕組み、精度を維持する必要がある。
体制確保の容易度	2	「ルール・規制緩和の容易度」のとおり、現状の精度を維持するためには、構築の際に、本庁所管課と区役所各課において、詳細な FAQ やシナリオを準備する必要があるとともに、随時更新を各々で行っていく必要がある。
予算確保の容易度	2	令和 10 年の委託契約更新時に、AI 等の機能の追加費用と人件費の削減効果を比較し、削減効果が上回るかどうか不明。
調整の容易度	2	「体制確保の容易度」のとおり、本庁所管課と区役所各課が構築時に詳細な案内を作成する必要があるとともに、運用開始後は随時更新を各々で行っていく必要がある。
実現することによる効果	4	将来的に、IVR や AI オペレーターが整うとともに、ホームページでの案内が整備されれば、効果が見込まれると思われる。特に、庁内業務の検索システムについては、効果が見込まれると思われるとともに各課に直接電話があった際も有効に利用できるものであると思われる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局広聴課)】

容易度レベル (Lv.) : 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.) : 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある (見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	2	現在、電話での市民等からの問い合わせは、「人が対応し、話を聞いたうえで柔軟な対応」をしている。他自治体の事例が紹介されているが、「電話の一次対応が人ではなくなる」ことでデジタル化になじめない高齢者等からの反発が予想されるため、導入には慎重な検討が必要。
体制確保の容易度	2	技術的に可能であっても新たなシステム導入の検討が必要となるが、現在の所属の人員体制だと通常業務の対応で手一杯であり、当課の職員のみでは人員や余力がない。
予算確保の容易度	1	電話業務は既に令和9年度まで委託契約を締結しているため、契約期間中にこれ以上の予算増額要求は非常に困難。今後、導入に向けた実証実験等が必要になるため、国からの交付金(補助金)申請が認められた場合、導入への道筋が見えてくる。
調整の容易度	1	導入する場合、市全体の電話対応体制変更となるため市長までの調整が必要と考えられることから、今年度での解決はまず難しい。
実現することによる効果	3	本庁及び区役所までは対応可能と思われるが、左記以外の機関(出張所等)までの対応は困難と思われるため、限定的な効果となる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

所管課協議を踏まえ、

①市の HP を最新情報に更新して市民がわかりやすいように整理する

②市民の問い合わせチャネルのメインが電話になっているが、市 HP のチャットボットに生成 AI を入れて自己解決率を上げるなど電話に至る前の導線の確保と環境整備

が必要であることがわかった。

※当初の提案を修正し、所管課において、以下の取り組みを進めていただきたい。

- ・ホームページ上での案内のわかりやすさという点から、広報戦略課を所管課に含めて、ホームページの整理を含めた検索システム整備や、AI オペレーター導入に向けた検討を行う。

## 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

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

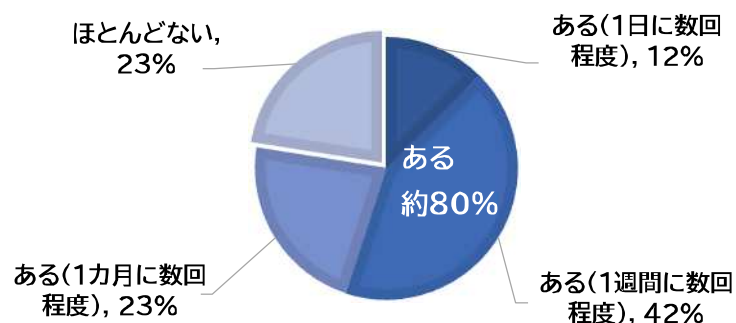
### 2. 現状（課題の説明）

- ・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。）
- ・窓口で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）、関連法規等）
- ・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】

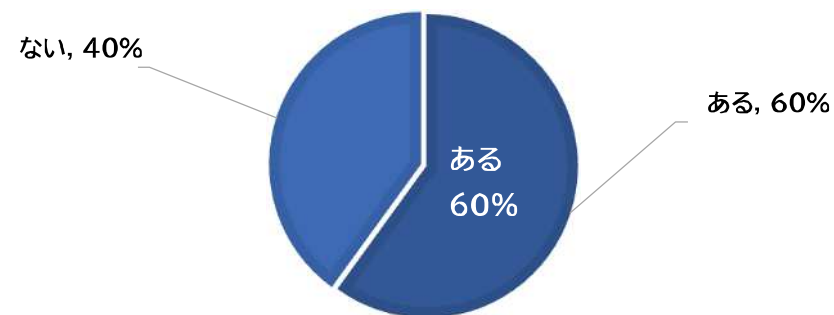
##### 1 窓口が混雑していると感じることがあるか。

- ある(1日に数回程度) ■ある(1週間に数回程度)
- ある(1カ月に数回程度) ■ほとんどない



##### 2 職員によって説明が異なると言われたことがあるか。

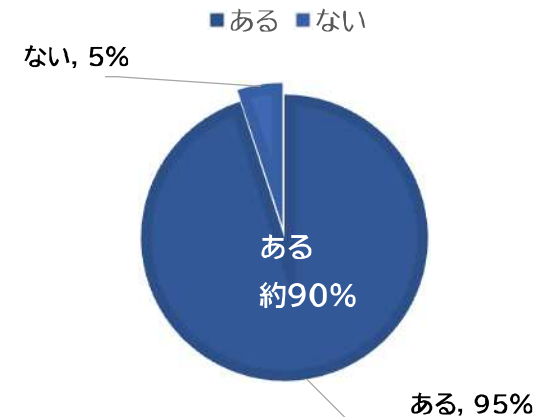
- ある ■ない



### 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. 改善の要望内容

各区まちづくり整備課の窓口で AI デバイスを設置し、業務支援してもらおう。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う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. 期待される効果

- ・ 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り、市民が窓口で並ぶといった負担を減少させることができる。
- ・ 担当職員が不在の時も（現場、休暇取得）、AI を参考に市民への回答が可能。
- ・ 職員ごとに説明が異なるということが無くなり、案内の品質が安定する。
- ・ 外国人の窓口対応時、AI の翻訳による多言語対応が可能。
- ・ 窓口対応時、回答に役立つ情報が表示されるため対応に費やす時間が短縮され、その分職員は専門的な業務に集中する時間を確保できる。
- ・ 生まれた時間によって、技術職員の能力向上（勉強時間確保）、ワークライフバランスの推進（休暇取得）、工事発注ミスの減少（設計時間確保）、時間外勤務の削減、より手厚い市民対応等が可能となる。
- ・ 新任職員の研修に利用可能。
- ・ 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）

#### 5. 実現可能性・留意点

- ・ 本格的導入となった場合の AI デバイス本体費用等の予算確保。
- ・ AI デバイスに学習させる際、職員の負担が増えないよう配慮。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(都市整備局総務課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	2	・現場にAIデバイス等を持ち出して利用することなどについて、セキュリティーの問題等の検討が必要。 DX・AI戦略室と連携し、その他の類似した取り組みも踏まえて検討する必要がある。
体制確保の容易度	5	・現在の人員配置でも実現に向けて作業を進めることが可能であるが、7区役所の統一見解などの十分な調整が必要である。
予算確保の容易度	2	・既存の事業がある中で、局長マネジメント枠を削ってまで対応することは困難である。 まずは既存の北九州市で導入しているAIツール等を利用する形で導入を検討していく必要がある。
調整の容易度	3	・導入に際し、3局(都市整備局、DX・AI戦略室、各区まちづくり整備課)での調整が必要であり、今年度中の解決は難しい。 その他の市の取り組みと情報共有しながら、調整を進めていく必要がある。
実現することによる効果	4	・その他の区役所業務にも応用が可能となれば、全市的な効果が期待でき、職員の負担軽減や業務効率化にも繋がることを期待できる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、所管課において以下のとおり検討を進めていただきたい。

(1) 各区まちづくり整備課の窓口業務支援としてA Iデバイスの設置を検討

- ・プロジェクトメンバー、都市整備局総務課、各区まちづくり整備課との意見交換の場を設定し、A Iデバイスによる支援の方針案を検討
- ・DX・AI 戦略室にも情報共有。(今年度中にある程度方針を決定させ、翌年度に実証実験など実行に移すことを目標とする)

## 小倉北区役所駐車場の閉庁日解放について

### 1. 要望の趣旨・目的

小倉北区役所は、閉庁日に駐車場を開放していないが、他の区役所は有料駐車場を含めて、閉庁日に利用できる状況である。資産の有効活用という視点で、小倉北区役所の駐車場も閉庁日に解放できないか。

### 2. 現状（課題の説明）

- 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

(参考) 島根県松江市では、「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。

### 3. 改善の要望内容

閉庁日の駐車場の有効活用として、

- ①無料開放、②有料開放、③障害者や妊婦・子ども連れ用に解放、のいずれかを実施してはどうか。

## 4. 期待される効果

- ① 無料開放
- メリット 市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、開放日に変則となるための混乱
- ② 有料開放
- 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（既に有料開放している、八幡西区役所や戸畑区役所などを参考に料金設定などを検討する。）
- ③ 障害者や妊婦・子ども連れ用に開放
- 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

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(小倉北区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	2	・駐車場の収容台数に対して稼働状況にゆとりがなく、細かな調整を要するため、「2 やや困難」。
体制確保の容易度	2	・予算を確保して業務委託で対応することは可能であるが、市職員による利用調整は「2 やや困難」。
予算確保の容易度	3	・収入を得る仕組みを講じることができれば「3 調整結果によっては可能」。
調整の容易度	2	・市民駐車場は閉庁日の各事業での利用も含め、十分稼働しており、細かな調整事項も多く「2 やや困難」。
実現することによる効果	4	・都心のため、仮に解放した場合は、「4 それなりに効果がある」。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※所管課協議を踏まえ、ほぼ解決済みであることがわかった。プロジェクトチームとしての検討を終了する。

- ・小倉北区役所においても、閉庁日にイベント等で駐車場を稼働していることがわかった。利用申請のあったイベントの所管課等に対しては、イベントの対象者等を見ながら、障害者や妊婦・子ども連れ等の優先利用に努めることを条件にするなど、市民サービスの向上につながるような運用を検討いただきたい。

## 本庁案内図がわかりづらい

### 1. 要望の趣旨・目的

分かり易い案内図を導入することで、市民が迷うことなく目的の部署に到着し、職員の道案内に係る時間低減を目指すもの。

### 2. 現状（課題の説明）

○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ず、職員に道を尋ねている。

○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、職員が道案内を行っており、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



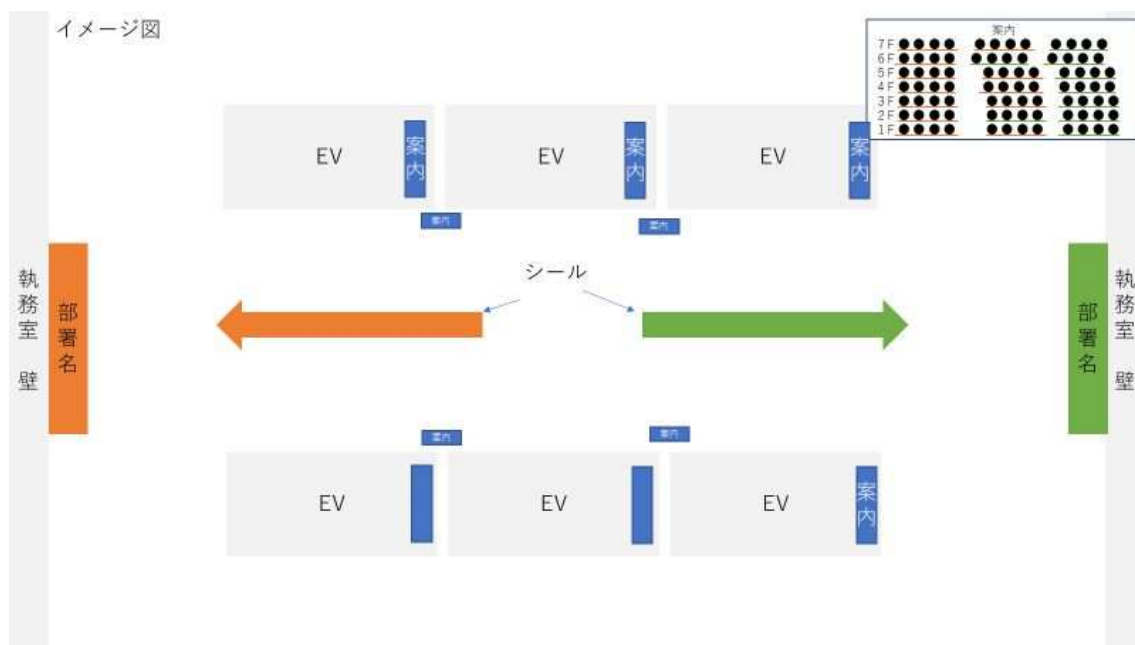
### 3.改善の要望内容

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

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. 期待される効果

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

## 5. 実現可能性・留意点

対応案	留意点
デジタルサイネージ設置	・設置費用が高額になるため、予算の確保が難しく対応できない。
エレベーターホールに案内シールを貼る	・シールがはがれやすく、また、剥がれた跡が美観的に良くないことから対応しない。

## 6. 今後の方針

対応可能なものから対応いただけるよう制度所管課と協議。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局総務課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	5	現在の所属人員体制で対応可能である。
予算確保の容易度	2	デジタルサイネージは設置費用が莫大である。フロア図新設は、壁面に穴を開けるためアスベスト対策が必要であり、予算の局長マネジメント枠が厳しく、すぐには対応できない。既存の各階案内図に小さく表示しているフロア図を拡大することで、当面对応したい。なお、エレベーターホールに案内シールを貼る案については、剥がれやすく、また剥がれた跡が美観的に良くないことから対応しない。
調整の容易度	5	特に他局との調整は要しない。
実現することによる効果	4	既存の各階案内図に表示しているフロア図を大きく目立たせることで、一定の効果は見込める。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、所管課において、以下のとおり、検討および実行いただきたい。

- (1) 市民が認識しやすいように各階エレベーター前に設置されている案内図の拡大の検討
- (2) 市民が認識しやすいように各階エレベーター前に設置されている部署名看板の色分け等の検討

※以下については、政策的判断(予算等リソースの問題)等により、現時点では解決できないと判断し、検討を終了する。

- (3) 今後、本庁舎の建替えをする場合、デジタルサイネージの導入についての検討

## 区役所のサインがわかりづらい

### 1. 要望の趣旨・目的

- ・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。

### 2. 現状（課題の説明）

- ・グラファァーで各区役所の案内図（サイン）についてアンケートを実施

#### 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、色分けがないなど視認性に課題
- ・自分の所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
- ・自分の所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

## 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。



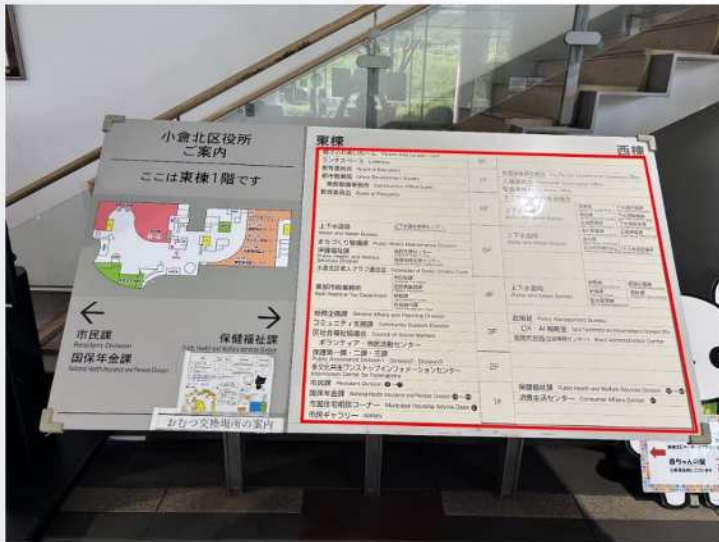
## 門司区役所

課ごとに色分け等。



## 小倉北区役所

東西で色分けや、色の統一性。



## 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。



## 若松区役所

東西で色分けや、色の統一性。サインの劣化



## 八幡東区役所

色の統一性。案内図の字が見づらい。



## 戸畑区役所

文字が小さく、視認しづらい。各階を色分け等。



各区役所ヒアリングも実施

### 3.改善の要望内容

## 課題と対策

# 01

# 02

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。

看板位置、表示・表現の見直し

・ 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

・ 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）

**事例紹介**

「感動区役所プロジェクト」  
時代遅れ!? 学生デザインが区役所をアップデート!  
第1弾 西日本工業大学中島ゼミ学生 X 八幡東区役所

八幡東区「感動区役所プロジェクト」第1弾として、西日本工業大学デザイン学部が学生による区役所リニューアルプロジェクトの一環として、八幡東区役所への改善に取り組んでいます。昨年9月から今年3月までの期間、職員や市民の方々と協力し、学生によるデザイン（サイン・グラフィック）をまとめてきました。今回、デザイン家の協力を得て、一部変更（当日、実際にデザインを現場に導入）ができましたので、是非取材をお願いします。

BEFORE AFTER

はたして市民の  
“心を動かせる”のか?

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】

## 4. 期待される効果

- ・専門的知見を取り入れることで、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。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(門司区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	区役所内での内部調整で実現可能。
体制確保の容易度	4	市長公室広報戦略課と協議し、市内大学との共同プロジェクトにより現庁舎のサインのリニューアルを進めている。そのため、専門的知見を備えたりリニューアルのための体制を確保できると考える。
予算確保の容易度	2	門司区役所は令和10年3月以降に移転予定であり、新たに多額の予算を投入することは難しい。現予算内で、可能な限りリニューアルしたい。
調整の容易度	5	区役所内部での調整で実現可能。
実現することによる効果	5	市民の利便性や区役所の魅力向上に繋がるもので、実現した際の効果は大きい。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め（小倉北区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.) : 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.) : 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	ルールについては、区役所内部で決定可能。
体制確保の容易度	3	R6.7年度と複数回プロジェクトチームによる検討を行っており、実施可能なものは既に対応している。更に抜本的な改善に着手するには専任職員を既存の人員から捻出することや、専門家の知見をどのように入れたらよいか課題。
予算確保の容易度	3	現時点で経費は未定、また、全館的にやりかえるには別途予算の確保が必要。
調整の容易度	3	予算が確保されれば調整可能。
実現することによる効果	5	区役所の利便性及び魅力の向上につながる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め（小倉南区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.) : 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.) : 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	ルールについては、区役所内部で決定可能、法的な規制緩和は不要。
体制確保の容易度	4	区役所内部で「明るく使いやすい区役所プロジェクト」チームを立上げ、取り組んでいる。
予算確保の容易度	3	現時点で経費は未定、また、現配当予算で賄うことは困難なため、別途予算の確保が必要。
調整の容易度	5	上記プロジェクトチームを中心に調整可能。
実現することによる効果	5	市民にとって使いやすく、明るい区役所を実現することにより、区役所の利便性及び魅力の向上につながる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め（若松区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.) : 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.) : 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、関連する法律、条例、規則、および運用方針等において、規制緩和を必要としないため。
体制確保の容易度	4	「若松高校×わかぜっと」の活動として取り組んでいる。
予算確保の容易度	3	検討内容を固め、既設予算の中で実施する予定。
調整の容易度	3	若松高校と連携して実施しているため調整が必要。
実現することによる効果	5	利用者が迷うことなく目的の部署へ到達できるため、実現の効果は大きい。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め（八幡東区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.) : 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.) : 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、関連する法律、条例、規則、および運用方針等において、規制緩和を必要としないため。
体制確保の容易度	4	「感動区役所」プロジェクトの一環として取り組んでいる。
予算確保の容易度	3	令和7年度の区役所予算で窓口・フロア案内及びルーム表示をリニューアル済。 その他の表示については来年度以降、予算が確保されれば継続して取り組みたい。
調整の容易度	3	西日本工業大学と連携して実施しているため、大学との調整が必要。
実現することによる効果	5	利用者が迷うことなく目的の部署へ到達できることで、区役所の魅力向上に大きく貢献すると考えられ、実現できたときの効果は大きい。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め（戸畑区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.) : 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.) : 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	3	人員不足により専任を付けられないが、若手職員を主体とした検討グループを結成するなど、区役所内での体制確保を検討していく。
予算確保の容易度	3	予算確保が必要な取り組み(デジタルサイネージ等)よりも前に、予算不要で効果の高いものから優先実施。デジタルサイネージについては費用対効果の予測が難しいが、予算が確保できれば前向きに取り組みたい。
調整の容易度	3	総合案内のあり方見直しについては、実際のオペレーションに影響があるため、委託業者との調整が必要となることから、関係する部署との調整を進めながら、庁舎内レイアウト変更や令和9年度以降組織改正の動きにあわせて改善可能かを検討していく。
実現することによる効果	4	効果測定が難しいが、実現すれば効果(来庁者満足度等)はそれなりにあると考える。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、所管課において以下のとおり、検討および実行いただきたい。

- (1) 各区役所が進める自主的な取り組みとして、各区の実情に応じ、可能な範囲で改善に取り組むこと。

## 熱中症対策について

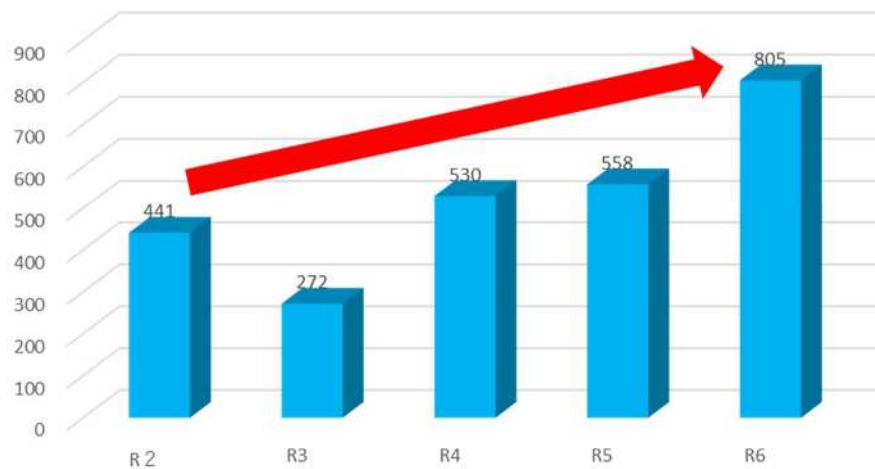
### 1. 現状 (課題の説明)

近年、全国で熱中症件数が増加している。そのため、熱中症に伴う救急件数も増加傾向。

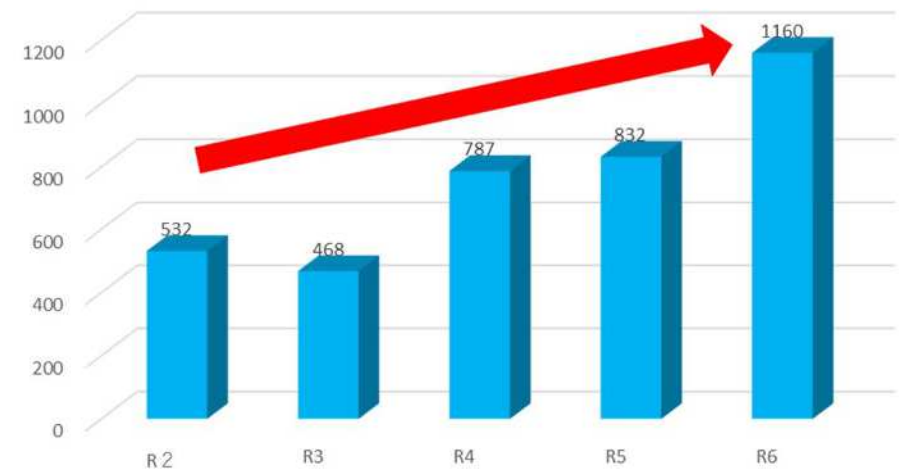
グラフはR2～R6年度の北九州市と福岡市の熱中症救急搬送件数です。

見てわかる通り、数値は約2倍となっている。

熱中症救急搬送件数 (北九州市)



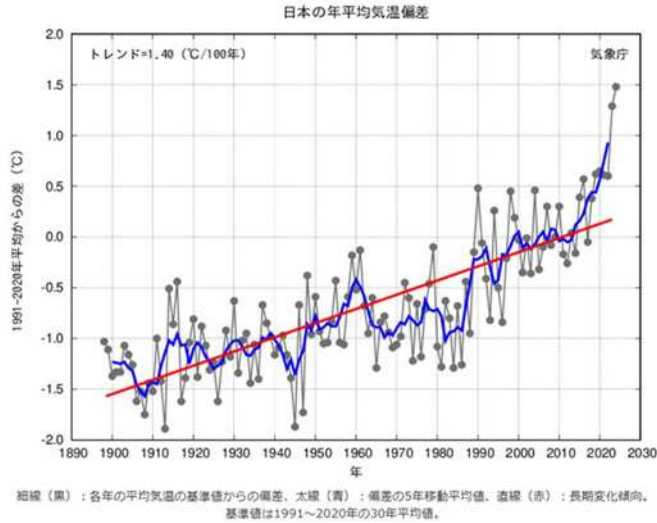
熱中症救急搬送件数 (福岡市)



では、熱中症の件数がなぜ増えているのか。

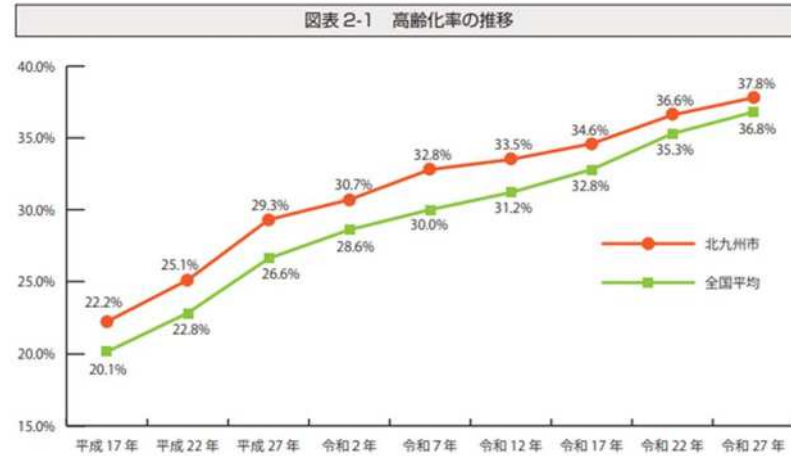
①、暑さ指数 ②、高齢化 ③、エアコンの未使用 ④、水分不足 が挙げられる。

①、暑さ指数にあつては、気温は年々上昇傾向



国土交通省気象庁より

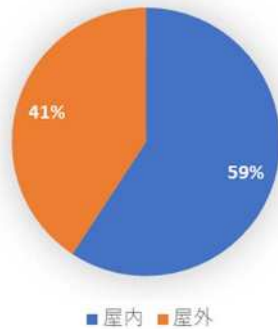
②、高齢化にあつては、上昇傾向、かつ北九州市は全国平均よりも高い



北九州市地域福祉計画  
北九州市の地域福祉2021～2025より

③、エアコン未使用の影響で、屋内の熱中症件数割合が高い

発生場所 (R6)



この問題点に対する北九州市の取組みは、

- 暑さ指数の増加、気温上昇にあつてはクーリングシェルターやミストを完備
- 高齢者に限らず、熱中症に関するチラシを配布している
- 3・4、エアコンの使用や水分補給にあつては北九州市のHPで広報している。



市内に255カ所!

熱中症予防のポイント

暑さ避けましょう!

- 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!

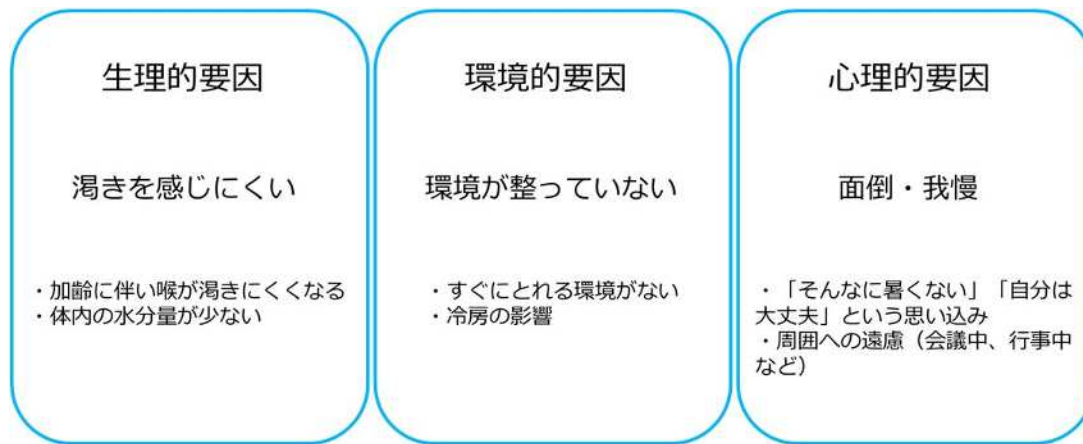
- 室内でも、外出時でも、のどの渇きを感じなくても、こまめに水分を補給しましょう。

北九州市HPより

今回取り上げた4つの問題点に関して

1. 世界の気温上昇を抑えることは厳しい
  2. 高齢化もすぐに解決できるような課題ではない
  3. エアコンの未使用にあってもお宅一軒一軒何ってエアコンの使用状況を確認することは厳しい
- 高齢化とエアコンにあっては日々の広報によって進めていくしかない  
そこで課題として取り上げたいのは水分不足についてである。

なぜ、水分をとらないのか



生理的要因や心理的要因は個人の家に入り込んでまで確認はできないので、個人の意識やチラシ配布等で少しずつ広報していくしかない。  
その中で環境的要因について考え、提案したい。

## 2. 改善の要望内容

### 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

給水機の設置も従来の口を近づけて飲むタイプにするのではなく、  
ボトルを用意して自分で組むタイプの給水機を提案したい。  
それは衛生面等に配慮し、誰でも使いやすいことを考慮している。

### 3. 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

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

### 4. 実現可能性・留意点

導入自治体：福岡県粕屋郡志免町

導入自治体：鞍手町、小竹町、田川市、  
田川郡川崎町、直方市

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

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

### 5. 今後の方針

- ・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、実現に向けては、検討するべき事項あり

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(環境局環境監視課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	・実際に導入に向けて具体的な検討がなされる場合は、必要性の高い方(高齢者等)が利用しやすい配置や台数となっているか、設備の管理者や管理方法はどのようにするかなど、設置・管理運営等に関する包括的な仕組みづくりが必要ではないか。
体制確保の容易度	2	・導入場所等を所管する関係部局との合意形成に加え、民間リソースの活用も見据えた、協力企業等の確保など、多くのステークホルダーの理解・協力が必要だと考える。なお、当課としても、所管する熱中症の関係部署からなる庁内連絡会議の場において、庁内関係課に対して、本件に係る情報提供について協力可能である。
予算確保の容易度	1	・給水機設置に当たり費用がかかることから、新たに予算要求を行う必要がある。なお、主たる利用者として職員が想定される場合には、職員厚生会等といった、他の財源活用などの選択肢もあり得るかと考えられる。
調整の容易度	2	・上記、「体制確保の容易度」に記載のとおり、導入場所等を所管する関係部局、民間企業等、多くのステークホルダーとの調整を要すると考える。
実現することによる効果	3	・給水機の整備が進むことで、利用者の健康増進や熱中症被害の減少に、一定程度貢献するものと考えられる。一方で、熱中症予防においては、施設利用時のみならず、日ごろから日常生活の中でこまめな給水を心がけることや、あらかじめ、高温時の対応について想定をしておくことなど、行動変容を促す情報発信が最も効果的であると考えている。なお、給水機を整備する場合においても、熱中症被害者の半数以上を高齢者が占めるという現状を踏まえて、多くの高齢者に使っていただくことが、よりダイレクトに取組効果を高めることにつながるという観点から、給水機の設置施設選定や、その配置等については、よく検討する必要があるものと思われる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※所管課協議を踏まえ、現時点では解決困難であることがわかった。課題の検討自体を終了する。

- (1) 熱中症対策について、本取組みを進めていくためには、予算等のリソースや関係者との協力が必要であるため、直ちに実現は難しい。所管課受け止めでご提案いただいたとおり、環境監視課の所管する熱中症の関係部署からなる庁内連絡会議の場において、所管課から庁内関係課に対して、本件に係る情報提供、およびウォーターサーバーを設置した場合の市政変革推進室への情報提供の協力依頼を行っていただきたい。

## 区役所内のネット環境整備 プラチナ市役所メンバー

### きっかけ

- 市はオンライン申請の利用促進などのDX推進やデジタルによる情報発信に力を入れているが、利用(閲覧)時にかかる通信料はユーザーが負担。
- 他の自治体では庁舎内で利用できるフリーWi-Fiがある。

➔ 来庁者向けのWi-Fiを設置することで、だれでもインターネットが利用できる環境が整備され、**デジタルデバイド解消と市民サービスの向上**を実現できるのでは…??



### 現状と課題

- ・市民のインターネット利用率**85.9%** (R6調査)
- ・様々な行政サービスがオンラインで提供されるようになってきたが、サービス利用にかかる通信費はユーザーが負担している。
- ・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。
- ・区役所窓口の待ち時間にスマホを使ってる人が多い。
- ・北九州市はDX推進に向けて「デジタルデバイド対策」に取り組んでいるが…

### 北九州市のデジタルデバイド対策

#### オンライン手続き相談窓口



- ・スマホを持たないユーザーや操作に不安があるユーザー向け
- ・オペレーターが遠隔で操作をサポート
- ・区役所窓口付近に設置

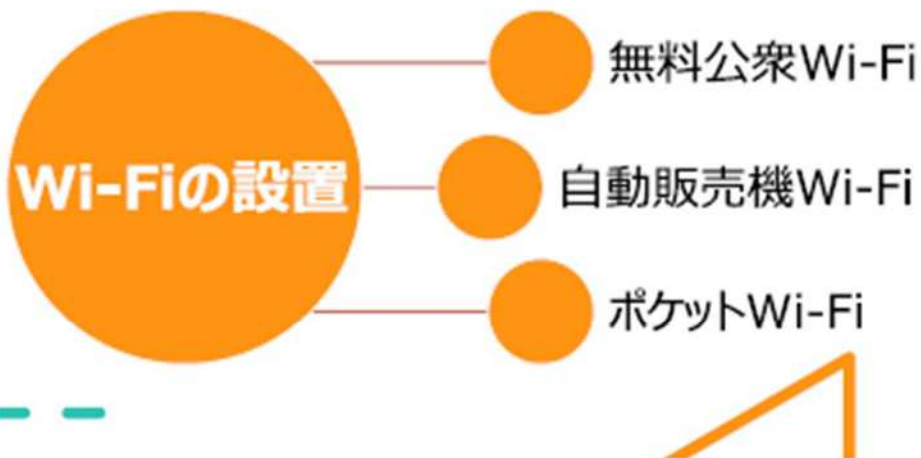
#### スマホ教室



- ・スマホ操作に不安のあるユーザー向け
- ・講座ではスマホの操作以外にも、マイナポータルの活用方法やスマホ決済、防災などについて学ぶことができる
- ・市民センターや区役所で実施中

➔ **インターネット環境に制限があるユーザー向けの対策も必要では??**

## プラチナ市役所プロジェクトからの提案



## Wi-Fiがあったら…



## 活用例

### ● 窓口での待ち時間

- ・来庁者が**情報収集**等で時間を有効活用
- ・子連れの来庁者が子供が退屈しないように動画を視聴させる

➔ **待ち時間の退屈感・ストレス軽減へ**

市や区が発信するSNSやYouTubeをみてもらうチャンス！

### ● 区役所で配布しているチラシ・冊子など

- ・ユーザーが自身の端末を使って、インターネット上の情報にアクセス

➔ **ペーパーレス化につながる**

QRコードなどから簡単に情報にアクセス！

### ● ランディングページ

- ➔ Wi-Fiを**情報発信**の場として活用

市HPのトピックスやすしプレスのリンクを掲載

## 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	○ 無線LANルーター	◎ 原則無料	○ モバイルルーター
接続方法	◎ メール認証+規約に同意	◎ 規約に同意	△ ルーターの準備・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

## ①無料公衆Wi-Fi

- ・メール認証+利用規約に同意することで接続 「**つながやすい**」
- ・同時接続数が多い 「**より多くのユーザーが利用できる**」
- ・ランディングページでの情報発信が可能

### ➔ ユーザーにとって、**利便性の高いWi-Fi**

- ・近隣の自治体では…  
宗像市、飯塚市、直方市などで、来庁者向けの**無料公衆Wi-Fi**あり。
- ・北九州市内でも…  
本庁舎や市民センター、市立病院などに利用者向けの**無料公衆Wi-Fi**を設置。小倉都心部には観光者向けの**無料公衆Wi-Fi**も。

## 既存の公衆Wi-Fiについて

### ＜総務市民局総務課＞

- ・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。
- ・トラブル等：機器の老朽化による接続不能があったものの、  
特段の問題はない。セキュリティに関するクレーム等はなし。

## ②自動販売機Wi-Fi

- ・利用規約に同意することで接続 「**つながやすい**」
- ・無料公衆Wi-Fi同様、ランディングページでの情報発信が可能
- ・**設置費用**がかからない  
…導入費用は無料、自動販売機の収益で運用
- ・**緊急時の情報提供インフラ**として  
…災害時など通信手段が寸断された場合の利用も可能

### ➔ ユーザーにとって、**利便性が高いWi-Fi**

## ③ポケットWi-Fi

- ・ルーターを持ち運びができる（窓口や面談室など）
- ・回線工事が不要
- ・セキュリティが高い 「**安心して利用できる**」  
※オンライン手続きでの活用の場合は、DX・AI戦略室に要相談
- ・**安定した通信速度**

### ➔ ユーザーにとって、**安心感の高いWi-Fi**

- ※現在は、必要に応じて各課でポケットWi-Fiを契約している状況。  
…職員がオンライン会議などで使用している場合が多く、ユーザー向けではない。

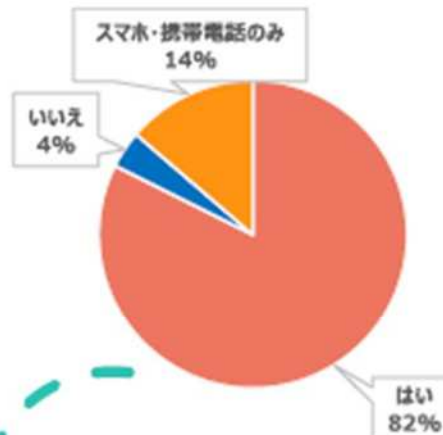


## ユーザーのニーズは…？

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、市民の方々にアンケートを  
実施しました！



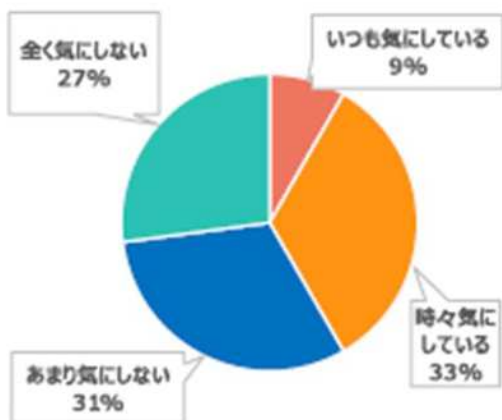
### ① 自宅のインターネット環境の有無



**96%**のユーザーがインターネットに  
接続可能な状態。

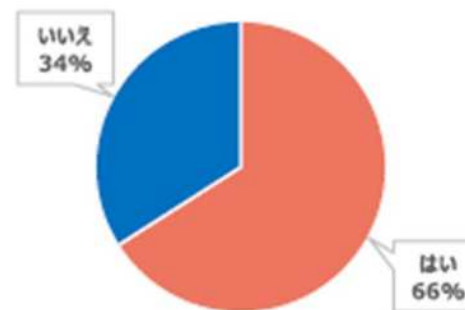
→インターネットは、現代社会に  
おいて、**生活に不可欠なインフラ**  
となっている。

### ② データ通信量の制限や通信費を気にするか



- 約 4 割のユーザーが通信量や料金を意識している。
- データ通信量の無制限プランの普及が進んでいる。
- Wi-Fiがない場所ではインターネットの利用を控えているとの声も…  
(情報アクセスの機会損失の可能性)

### ③ 区役所にWi-Fiサービスがあったら利用したいか



- 約7割が「利用したい」と回答しており、**区役所におけるWi-Fiサービス提供はニーズが高い。**
- 「利用しない」と答えた方の中でも、「市民サービスとして必要」との意見もあり。
- データ通信量無制限プランを利用しているユーザーにとっては、Wi-Fiサービスは不要。

#### ④ 区役所でWi-Fiサービスが利用できる場合の利用目的

- 1位 待ち時間中の情報収集
- 2位 動画視聴やSNS
- 3位 家族や知人との連絡

待ち時間を有効に活用したい！  
退屈な時間を快適に過ごしたい！

- 区役所の待ち時間中にWi-Fiを利用したいという意見が多数。
- オンライン手続きにおけるWi-Fi利用のニーズは低い。

#### ⑤ Wi-Fiサービスを利用する際に特に重視すること

- 1位 セキュリティ対策
- 2位 通信速度の安定性
- 3位 接続方法が簡単

ユーザーにとっての「利便性」と「安心感」のバランスが重要

- 「安全で」「ストレスなく」「簡単に」利用できるWi-Fiが求められている

### アンケートから見てきた区役所Wi-Fiの必要性

- ☑ インターネットは現代社会に不可欠なインフラ  
...誰もが情報にアクセスできる環境を提供
- 📍 区役所Wi-Fiに対する高いニーズ  
...約7割の回答者が区役所でのWi-Fi利用を希望
- 🕒 待ち時間を有効活用  
...来庁者の満足度向上やストレス軽減につながる
- 💡 安心と利便性を両立  
...適切なセキュリティと簡単な接続

### 区役所に適したWi-Fiとは…

- 📍 コスト負担ゼロ & 簡単接続  
...通信費を気にせず、誰でも気軽に利用できる
- 🌐 待ち時間活用に適した性能  
...情報収集や動画視聴に耐える安定した通信速度
- 🔒 適切なセキュリティ対策  
...安心して利用できる環境を提供

## ニーズに応えるWi-Fi整備へ

- より多くの人気が軽に利用できる「**無料公衆Wi-Fi**」
- 低コストで緊急時にも役立つ「**自動販売機Wi-Fi**」
- ハイセキュリティで安全・安心な「**ポケットWi-Fi**」

**市民サービスの向上**と**デジタルデバイド解消**の実現に向け、  
区役所に市民が利用できるWi-Fiを設置しませんか？

## 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」、  
「災害対策」など、多岐にわたって  
**市民の生活の質を向上**させることができ  
とを考えます。  
ご検討をお願いいたします。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(門司区総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	区役所内部での調整で実現可能。
体制確保の容易度	5	発生する作業が機器の設置のみであれば、現状の職員で対応可能。
予算確保の容易度	3	設置および運用費用がどの程度かかるか不明だが、予算は区政推進課等で確保していただく必要がある。そのため、区役所は「予算確保の容易度」を判断できない。
調整の容易度	3	区政推進課との調整が必要。
実現することによる効果	4	市民の利便性に繋がるもので、実現した際には一定の効果があると考ええる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(小倉北区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	・フリーWi-Fiについては、セキュリティが弱いので、諸手続のために来庁している市民向けには望ましくない旨、以前検討した際、課題となっている。
体制確保の容易度	2	・接続しない時やトラブル時の窓口体制をどこにするかDX・AI戦略室との調整が必要。
予算確保の容易度	2	・Wi-Fi設置は新たな設備設置のみならず、ランニングコストもかかる。新たにはじめる事業として新規要求が必要であり、予算確保の難易度があがる。他の市民ニーズとの優先度を考慮する必要がある。
調整の容易度	3	・DX・AI戦略室情報インフラ系との調整が必要。
実現することによる効果	2	・これまで要望もなく、あったらよりよいというプラスアルファのサービスである。また、市や区のSNSや広報へのアクセスとWi-Fiの設置は直接は結び付かないため、かけるコスト(イニシャルランニングコスト・導入前後のマンパワー)に対して見込まれる効果があまりない。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(小倉南区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・特にルールや規制緩和を行う必要がないため。
体制確保の容易度	5	・特に体制確保の必要がないため。
予算確保の容易度	1	・区役所に配当済みの予算では対応できないため、別途予算が必要。
調整の容易度	4	・他の区役所と横並びで実施する必要がある。
実現することによる効果	5	・来所者へのサービスや区役所業務を遂行する上でもメリットがある。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(若松区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	・ルールや規制緩和を行う必要はない。
体制確保の容易度	5	・特に体制確保の必要なし。財源の確保ができればすぐにでも実行可能。
予算確保の容易度	3	・既存の予算では対応できないため、別途予算が必要。
調整の容易度	4	・区政推進課との調整が必要。また、他区と横並びで実施する必要がある。
実現することによる効果	4	・今後、貸出 iPadなどを導入したりする際にWi-Fiがあればできることが増えるので、市民還元にもつながるものとする。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(八幡東区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	4	・区役所のネット環境整備については、法律・条例・規則及び運用方針等において、規制緩和を行う必要はない。
体制確保の容易度	3	・総務市民局区政推進課との協議が必要となるため、区役所では判断できない。 ・窓口予約発券システム等で使用している既存のWi-Fiと干渉しないか等の確認が必要である。
予算確保の容易度	3	・予算確保については、総務市民局区政推進課の判断となるため、区役所では判断できない。
調整の容易度	3	・総務市民局区政推進課と協議・調整が必要。
実現することによる効果	4	・区役所のネット環境整備については、市民サービス向上につながるものであるため、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。 ・災害発生時にも有効(⇒災害時に対応可能なWi-Fiの設置が必要)

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(八幡西区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・実現にあたって、特にルールや規制緩和を行う必要はない。
体制確保の容易度	5	・実現にあたって、特に体制確保する必要はない。 ・懸念点として、導入形態によってはWi-Fiの使用料を毎月支払う手間が出来ること。
予算確保の容易度	3	・区役所に予算権限がないため、区政推進課から追加配当していただけたら可能。
調整の容易度	4	・区役所内及びフロアマネージャーへ事前説明が必要。 ・導入形態によっては、コムシティ管理組合及び防災センター(設備)に事前協議が必要。
実現することによる効果	5	・実現できた時の効果はかなりあると考える。特に、子連れの来庁者にとっては、待ち時間や手続き時間のストレス軽減に大きく期待できる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(戸畑区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	5	・総務企画課企画係にて体制を確保し、着実に実施している。
予算確保の容易度	4	・現在は2Fの一部にWi-Fi環境を整備できているが、区役所の全フロアへ届かせるには、更なる拡充を行う必要がある。現時点では予算確保が困難だが、予算が確保できれば速やかに実行したい。
調整の容易度	3	・自動販売機Wi-Fiの導入可否については事業者にお問い合わせ中。
実現することによる効果	4	・12月21日実施の「とばたハートてらす」にて運用開始するフリースペースにおいて、ネット環境整備を行う(ポケットWi-Fi)。これにより2Fフリースペースとその近傍においては区役所利用者の利便性が飛躍的に向上すると思われる。一方、Wi-Fiの届く範囲は10m程度であるため、1F利用者には使えない。自動販売機Wi-Fiなど今後さらなる拡充が必要。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※所管課協議を踏まえ、現時点ではリソースの問題で検討の見通しが立たないことがわかった。課題自体の検討を終了する。

- (1) 各区において、ネット環境整備の導入については、限られた予算の範囲内で、優先順位等の問題を考慮し、決定すべき事項である。区でネット環境整備導入を検討し、優先順位が高いと判断した場合は、関係部署との協議等を進める。(予算確保については、総務市民局区政推進課との調整が必要。)

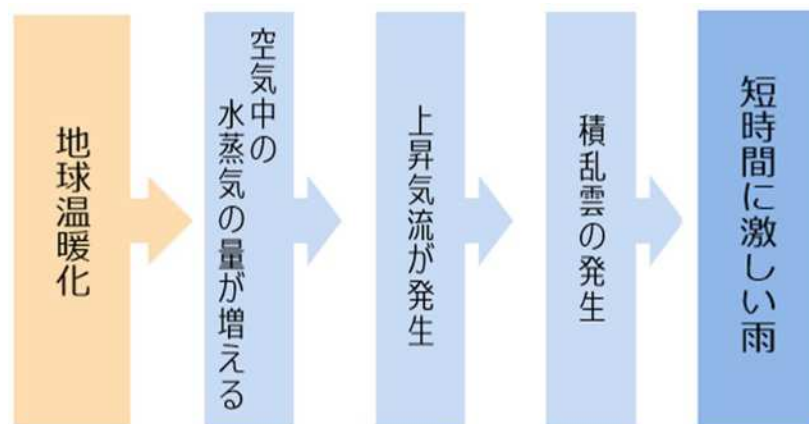
## 官民で進める傘ごみゼロのまち

### 1. 要望の趣旨・目的

- ・突然な雨が降った時に備えて、傘のシェアリングサービスを北九州市内に導入してはどうか。  
忘れ物による傘ごみ削減にもつながる。

### 2. 現状（課題の説明）

- ・東京都や福岡市では、傘のシェアリングサービスが導入されている。
- ・ゲリラ豪雨の発生回数や、1時間降水量が50～100mmの年間発生回数はともに増えている。
- ・急な雨は、以下の流れで発生している。



- ・日本全国で処分される使い捨て傘の数は、8,000万本/年間
- ・北九州市内でも年間約11,000本以上が処分されている。(以下、聞き取り調査)
  - ・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

- ・なぜ、忘れてしまうのか、という要因は、  
ビニール傘なのでなくなっても良い  
雨が止んだら、「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  
といった、所有意識の低さにあると考える。

### 3. 改善の要望内容

- ・「忘れ物をなくす」×「急な雨に対応」という点から、 逆の発想で解決策を提案したい。

- 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

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!

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



### 4. 期待される効果

- ①傘のシェアリングサービス

メリットは、

- ・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

デメリットは、

- ・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？

といった点が考えられる。

## ②忘れ傘の有効活用

メリットは、

- ・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

デメリットは、

- ・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

といった点が考えられる。

忘れ物がなくなることで、プラスチックごみの削減、廃棄コストの削減等が期待できる。

急な雨に対応できることで、外出時の安心感・快適性の向上、コストの削減、ビジネスの促進等が期待できる。

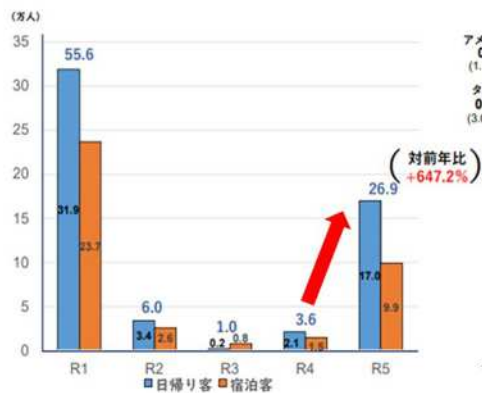
## まちの回遊性向上

→観光都市を目指している北九州市には重要な項目

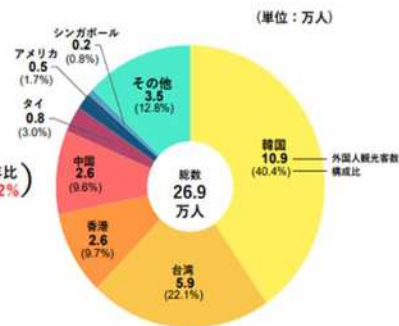
観光客数（延べ人数）の推移



外国人観光客の推移

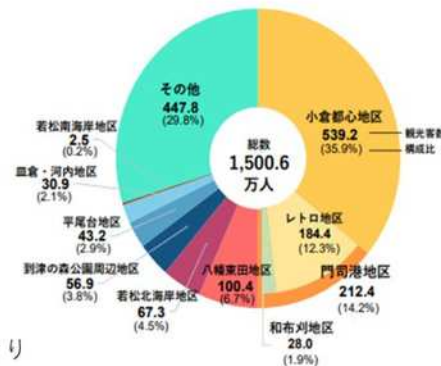


国・地域別内訳



令和5年次北九州市観光動態調査概要より

地区別観光客数（延べ人数）（単位：万人）



## 5. 今後の方針

- ・協力してくれる所管課
- ・協力企業・パートナー
- ・費用（予算）
- ・設置場所候補
- ・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進めていけたらと考えている。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め】

—

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※直ちに解決困難であることがわかった。課題自体の検討を終了する。

本解決策案については所管課が定まらなかったため、市政変革推進室から民間企業等に協力を募る協議や、サービスに関するスキームについての調査等を行った。そのうち、サービス実施企業との協議から、現段階の経営戦略上、新規設置の対象エリア外であるため、直ちに解決策の実現は難しいことがわかった。引き続き関係企業らと連絡をとり、情報共有を図りながら、実現可能性を探っていきたい。

# 週休日の公用車の利活用について

## 1. 要望の趣旨・目的

週休日に市役所駐車場に停められている公用車について、誰も使わずに停車しているのみでもったいないので、これらの遊休資産を有効活用してはどうか。

## 2. 現状（課題の説明）

### ●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% ※公用車管理システムの9月稼働状況よりカウントしたもの。

### ●令和6年度 小倉城来場者数：約30万人 という数値もあり、本庁舎周辺には多くの観光客が来訪している。 ※出典 R7.5.15 都市ブランド創造局観光課 報道投げ込み資料

### ●一方で、現行の公用車リース契約では、市職員以外への貸し出しができない。

## 3. 改善の要望内容

### ●市有地に、カーシェアリング用の車を設置し、平日は職員、週休日は市民が活用する。

（市がリース契約で保有する公用車台数を削減し、カーシェアリング用の車を増やす。）

## 4. 期待される効果

### ●収益の確保 ●遊休資産の有効活用 ●職員以外の人を同乗することができる（招聘する研修講師の送迎やインターンシップ学生への施設案内などを想定）

### ●カーシェアリング車に付加価値をつけることで、市のイメージアップにつながる

（例：車内に北九州ゆかりのキャラクターなどのデザインを装飾する／市のオススメスポットマップを搭載）

## 5. 実現可能性・留意点

### ●現在のリース契約経費とカーシェアリング事業実施時の経費を比較し、コスト面での調整が必要

### ●民業圧迫の可能性 ●市民に利用してもらうための効果的な広報活動が必須

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局総務課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	1	現在公用車の大多数はリース車で、契約上公用車として使用することが前提となっていること、また保険契約においても、乗員は市職員に限定していることから、直ちにカーシェアリングすることはできない。
体制確保の容易度	2	公用車の休日利活用をするため、仮にカーシェアリング可能なリース契約を行い、保険面をクリアした場合、予約・鍵管理・受渡し・清掃・点検・事故対応などの管理・運用を職員が担うこととなり、特に休日の対応はかなりの負担が増加する。職員が行わない場合は別途委託が必要となる。
予算確保の容易度	3	公用車(リース車)の代替としてカーシェアリングを利用する場合も、一般的にはリースよりコストがかかる。そのため、市民ニーズや費用対効果をしっかりと見極めたうえで制度設計及び予算要求を行う必要がある。現在、ガソリン車とEVの費用差を縮減するため減車に取り組んでいるが、カーシェアによるコスト増を相殺するためさらなる減車が必要となる。
調整の容易度	3	リース会社や保険会社との調整が必要である。 観光客への利用を促すためには、都市ブランド創造局(観光課)との調整が必要となる。
実現することによる効果	3	遊休資産の有効活用につながる。 市のイメージアップにつながる。

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※所管課協議を踏まえ、現時点ではリソースの問題で解決困難であることがわかった。課題の検討自体を終了する。

- ・カーシェアリング実施事業者と協議を実施したところ、現状の北九州市役所エリアでのカーシェアリング利用の見込み等から、平日利用料金を試算すると、現行のリース料金を大幅に上回ることがわかった。(所管課意見のとおり)
- ・コストが少しでも下がれば、資産の有効活用にもつながる取組みであると考えたが、現状ではコストの増加が見込まれる。
- ・したがって、現状でのカーシェアリング導入は、予算上の問題から解決困難であり、課題の検討を終了する。

# 「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について

## 1. 要望の趣旨・目的

○子ども・子育ての安心を支え、「安らぐまち」の実現

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（課題の説明）

○長期休暇時の早期開所

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、子ども1人で通わせざるを得ない状況が発生し、自宅から放課後児童クラブまでの通所中に、交通事故に遭うリスクがある。特に、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、リスクが高い。

【市の現状】

早期開所（午前8時以前に開所）するクラブに対しては、早朝加算を支給することで、早期開所の促進に努めている。その成果もあり、早期開所をするクラブ数は、令和6年度の39カ所から令和7年度は83カ所に倍増している。また、早期開所が難しいクラブにおいては、スタッフ等の人員確保などの課題がある。

○長期休暇時のみの一時受入

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となっている。

【市の現状】

長期休暇のみの児童受入に対応する施設への優遇制度を設けることで、一時利用の受け入れを促している。しかしながら、一時受入可能なクラブ数は、令和6年度で18カ所、令和7年度で24カ所と、増加傾向にあるが課題解決までには至っていない。また、人員の確保や施設スペース、安全性（アレルギー対応など）等の課題がある。

### 3. 改善の要望内容

○多様なニーズへの対応：利用時間の延長と一時受入対応の促進

- ・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～）。定期的に通知を発出し、早朝加算の見直し等で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を促進する。定期的に通知を発出するとともに、導入の阻害要因（課題）の解決を図る。また、人員確保が難しい場合は、人数を制限しての受け入れの可否（低学年優先、定員上限までの募集など）などを検討する。

### 4. 期待される効果

多様な働き方や家庭の状況に対応した利用しやすい環境を整備することで、児童の安全の確保に加え、保護者の就労継続を支援し、子育て世帯の負担を軽減する。

### 5. 実現可能性・留意点

各クラブの運営主体が、地域の実情や運営体制などを総合的に判断して運営方法を決定しているため、一律での対応は難しいが、加算等の優遇制度を設けることで対応の促進に努めている。そのため、改善の方向に向かっていくと思われる。

## 【実現可能に向けた所管課の受け止め(子ども家庭局こども若者成育課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・実現にあたり、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常の利用時間は、放課後から午後6時～7時(平日の場合)であり、児童の受入れにあたっては、普段から学校との連携や情報共有を行うなど児童特性の把握等に努め、そのほかにもアレルギー対応など児童の安全確保のためにきめ細やかな対応を行っている。</li> <li>・長期休業期間中は午前8時頃から午後6時～7時であり比較的長時間の利用となる。長期休業期間中のみの一時的受け入れを行う場合、児童特性の把握等に必要期間が十分に確保できず、把握が不十分なまま長時間の受け入れることとなるため、児童の安全確保のための策が不十分となる懸念がある。</li> <li>・また、1クラスあたりの受入れ人数は国から基準が示されており、一時的受け入れによってその基準を超えることとなった場合、クラス数を増やすこととなるため、そのために必要な新たな人員(資格要件有)を雇用する必要があり、体制確保は困難である。</li> </ul>
予算確保の容易度	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仮にすべてクラブが長期休暇のみの受け入れを行った場合、クラス数の増を伴わない場合でも、92,400千円(一財ベース:30,800千円)の予算増が見込まれ、予算確保は非常に困難。</li> </ul> <p>加算額: 20千円/日 (20千円×44日(長期休業期間中の日祝日を除いた日数))×105(未実施のクラブ数)=92,400千円</p>
調整の容易度	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従来より、本市では通年の利用を想定しているが、昨今のニーズに合わせ平成29年度に長期休暇中のみの受け入れを行う場合の委託料の加算制度を創設した。ただし、その実施については各クラブにおいて、それぞれの運営状況や人員体制によって検討・判断することとなっているため、調整は容易ではない。</li> </ul>
実現することによる効果	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効果は現在時点で長期休業期間中のみの受け入れを行っていないクラブに限定されるが、長期休業期間中の保護者の負担軽減や就労継続につながるため、それなりの効果が見込まれる。</li> </ul>

## 【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※所管課協議を踏まえ、事業所の実情にあわせて解決に向けた取組みを進めているが、解決までには時間を要することがわかった。

引き続き、所管課の判断のもとで、提案の趣旨を踏まえた取組みを進めていただきたい。

所管課でも同様に課題として認識しており、加算等の優遇制度を設けるなどの解決策を講じて、改善の方向に向かっていることがわかった。

所管課において引き続き、利用時間の延長や一時受入れ対応の取組みを進めていただきたい。