

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.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について
所管課(主管課に●)	●市長公室広報戦略課(R8.4.1～企画・マーケティング課)	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(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)	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	プラチナ市役所プロジェクト(以下、「PT」という。)における課題 No.8「電話対応の効率化と適切な部署への案内について」において、AI を活用した電話オペレーションの導入とともに、会話形式で問題解決が図れる AI チャットボットの導入も検討していることがわかった。 ついでに、今後 DX・AI 戦略室等関係各課と連携しつつ、上記 AI チャットボットをホームページ内に導入する方向で検討を進めていく。	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
DX・AI 戦略室にて予算要求		プロポザル AIボット	調整 管理運用業者との	行実施 ホームページにて試	実装	継続実施			

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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）

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.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)について
所管課(主管課に●)	●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)	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(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。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>【広報戦略課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレスリリース補足スライド(講演用 PPT)の例と、作成にかかるガイドライン整備に着手(年度内完成見込み) <p>【報道課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記者発表資料の行事ごとの作成例のリンク設定(記者発表システム内) ・記者発表資料かんたん作成 AI の利用ガイドのリンク設定(記者発表システム内) ・記者発表資料への「Action!」ロゴ活用の喚起をよりわかりやすく明示する(記者発表システム内) <p>※報道機関へのアンケートを実施したところ、公表資料について「情報が簡潔」、「レイアウトが整然としている」などの理由から見やすいという評価を得ているため、フォーマット自体の修正は必要ないと感じている。</p>	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
PPT 例・ガイドライン整備【広報戦略課】				試 行 実 施					
記者発表資料の作成例、AI 利用ガイド、「Action!」ロゴ整備【報道課】				試 行 実 施					

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.3	生活保護のオンライン申請について
所管課(主管課に●)	●保健福祉局保護課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)オンライン申請のテストフォームの改善点等 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。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	令和8年3月現在、委託業者に申請管理システムの申請フォーマットの整備を依頼している。 令和8年度中にバンダーが申請管理システムと業務システムの連携検討予定のため、その結果が示されしだい、申請内容の業務システムへの反映方法を検討する。	

	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
検討スケジュール (R8.3 時点)	委託業者と協議してフォーマットを整備	業務システムとの連携を検討(令和8年度中予定)				上記検討結果及び連携の可否によって、業務システムでの申請内容の取込方法を検討			

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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）

収入申告受付のフロー図 (現状)

①クライアントが給与明細等を持参して来所する
(自宅→区役所までの所要時間20分)



②収入申告書を書いてもらう。
ケースワーカーが書き方を教える。
(記入時間5分程度)



③ケースワーカーが給与明細をコピーする
(所要時間30秒)



③収入申告完了！自宅へ帰る
(区役所→自宅までの所要時間20分)

(現状)

クライアントの所要時間45分/月
ケースワーカーの所要時間4時間/月
(6分/回×1日2回受付×20日=4時間/月)

収入申告受付のフロー図 (将来)

①クライアントが給与明細等を準備してスマホで入力する
(所要時間5分程度想定)



②ケースワーカーが確認する
(所要時間2分程度を想定)

(将来)

クライアントの所要時間5分/月
ケースワーカーの所要時間1時間20分/月
(2分/回×1日2回受付×20日=1時間20分/月)

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。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.5-1	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))
所管課(主管課に●)	●保健福祉局障害者支援課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(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。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>ぴったりサービス、申請管理システムにおいてオンライン化の基盤を作成している段階である。</p> <p>今後は、市政変革推進室から提示されているロードマップに沿って、令和9年度以降のオンライン化を進めていく予定だが、現時点で問題とされている特定疾病療養受領証の確認方法等については、課題解決に向けて別途作業が必要となる。</p>	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	支障の洗い出し	先進都市ヒアリング	DX・AI 戦略室との協議		試行実施	一部実施	解決策の実施		

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.5-2	行政手続きのオンライン化について(児童扶養手当)
所管課(主管課に●)	●子ども家庭局子育て支援課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)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。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリングシートの作成(令和8年3月末まで) ・各区へヒアリング実施(令和8年4月～5月末まで) ・結果とりまとめ(令和8年6月上旬) ・各区へフィードバック・再検討(令和8年6月中旬～9月末) ・オンライン項目の決定(令和8年10月上旬) ・「Graffer」へ項目追加(令和8年10月中旬～) ・オンライン受付開始(令和8年11月～) 	

	令和7年度	令和8年度				令和9年度		
	-3	4～5	6～9	10	11～	4		
検討スケジュール (R8.3 時点)	シート作成	ヒアリング	結果まとめ	各区へフィードバック・再検討	項目決定	システム追加	オンライン開始	解決策の実施

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.6-1,2	就労証明提出の簡素化について
所管課(主管課に●)	●子ども家庭局こども施設企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)就労証明の作成・提出スケジュールの見直しを検討 (2)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	
今後の検討の方向性 (R8.3時点)	<p>(1)保育施設や区役所と調整を行い、就労証明書等の作成・提出スケジュールの見直しを行う。(課題1への対応) 現行の就労証明書提出に関するスケジュールは、例年8月上旬に作成依頼、8月下旬に区へ提出としている。 約1月間の作成期間を設けているが、お盆期間をはさむ(企業等のお盆休暇と重なる)ことから、実際の作成に充てることのできる日数が限られ、非常にタイトなスケジュールになっている。 保護者や企業の作業負担を軽減(作成期間の確保)できるよう、実施時期及び期間の見直しを行う。</p> <p>(2)保活情報連携基盤の活用について検討する。(課題1、2への対応) 現在公表されている保活情報連携基盤の機能及び運用によれば、保護者の勤務先企業や保育施設に新たな負担が発生する運用となっていることから、先行導入都市や他の民間保活システムの状況等について情報収集を行い、導入可否を検討していく。 ※多方面に大きな影響を及ぼすものになるため、慎重に検討を進める。</p>	

検討スケジュール (R8.3時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
(1)		保育施設・区役所との協議	解決策実施						
(2)		保活連携基盤に関する情報収集を実施。 先行導入都市や他の民間保活システムなどの運用状況をふまえて導入。(オンライン化)							

※PTによる検討した課題及び解決策(提案内容)及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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るよう依頼する。

【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。





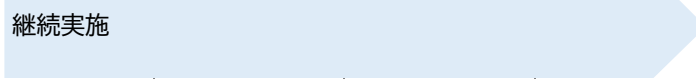
【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※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順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

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.8-2	電話対応の効率化と適切な部署への案内について							
所管課(主管課に●)		市長公室広報戦略課(R8.4.1～企画・マーケティング課)、●政策局 DX・AI 戦略室、総務市民局区政推進課、広聴課(R8.4.1～みんなの声課)							
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>所管課協議を踏まえ、</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>※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。</p> <p>・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。</p>								
今後の検討の方向性 (R8.3時点)	令和7年度の小倉北区役所市民課でのAIによる電話の自動応答の実証の成果や課題を踏まえ、令和8年度、市民からの幅広い問い合わせに対し、AI(ボイスボット(電話)及びチャットボット(HP))が「最初の聞き役(一次受付)」として24時間365日応答する仕組みの構築に取り組む予定。								
検討スケジュール (R8.3時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	 予算要求	 プロ AI ポ ー ツ ボ ッ ト ザ ル	 試 行 実 施		 実 装	 継続実施			

※PTによる検討した課題及び解決策(提案内容)及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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確に回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ン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、A I オペレーター導入に向けた検討を行う。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.9	対話型業務支援 AI サービスの導入について
所管課(主管課に●)	●都市整備局総務課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(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 ・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、AI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)	
今後の検討の方向性 (R8.3時点)	まずは既存の「QT-GenAI」を活用し、実施可能な内容から段階的にAI導入を目指し、市民サービスの向上や職員の業務負担軽減に向けて検討を進めていく。 また検討に際しては、より効果的なAI活用に向けて各区まちづくり整備課、政策局DX・AI戦略室、財政・変革局市政変革推進室と協力して、取組みを進めていく。	

検討スケジュール (R8.3時点)	令和7年度		令和8年度			令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	~導入内容の検討~		~効果検証、導入内容の改良等~						
			試行実施						

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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

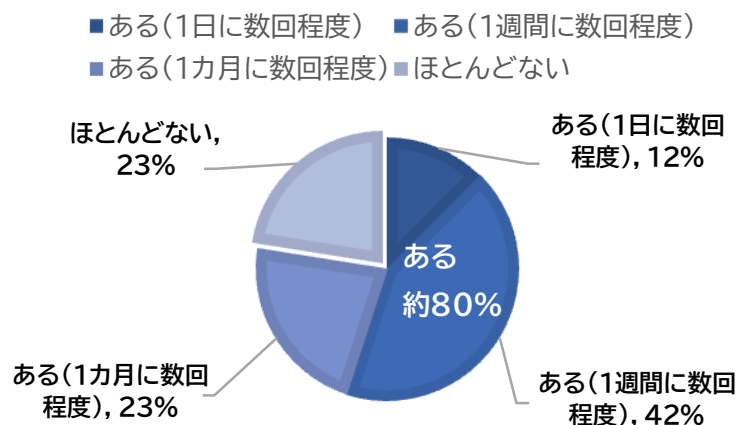
- ・市民がスムーズに安心して手続きを行える。
- ・職員の窓口・現場対応業務の負担軽減。

2. 現状（課題の説明）

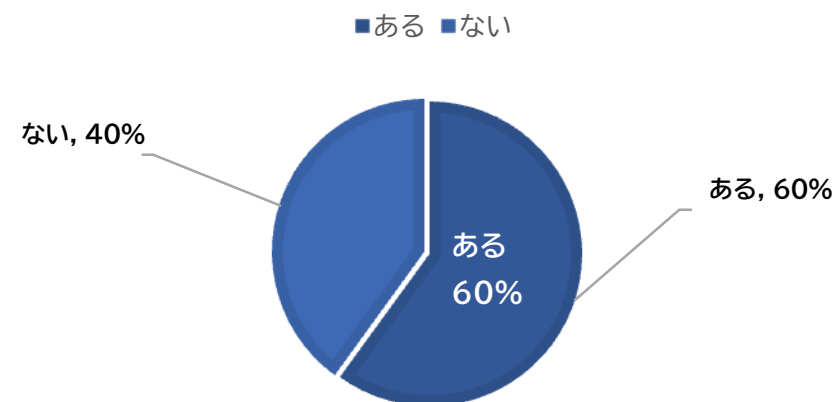
- ・窓口が混雑しやすく、待ち時間が長い。（窓口で市民や業者が並ぶ光景をよく見る。）
- ・職員ごとに知識の深さ、業務の習熟度が違い、説明が異なる場合があり、混乱する場合がある。（道路・公園・河川の維持管理についての回答、工事の施工指示等。）
- ・窓口で定型的な質問に度々職員が対応。担当する専門業務に集中できない。（道路・公園・河川の除草日確認、申請手続き方法、公園までのルート案内（WEB 情報）、土地所管課確認（GIS 情報）、埋設物確認（GIS 情報）、関連法規等）
- ・他の職員からの、アドバイス（セカンドオピニオン）が欲しい時がある。（施工方法等。市民・業者との打合せ時。事務所内、現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

【各区まちづくり整備課職員アンケート結果】

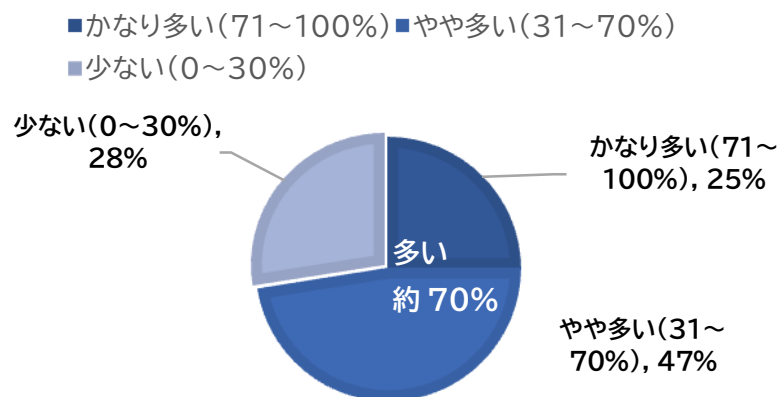
1 窓口が混雑していると感じることがあるか。



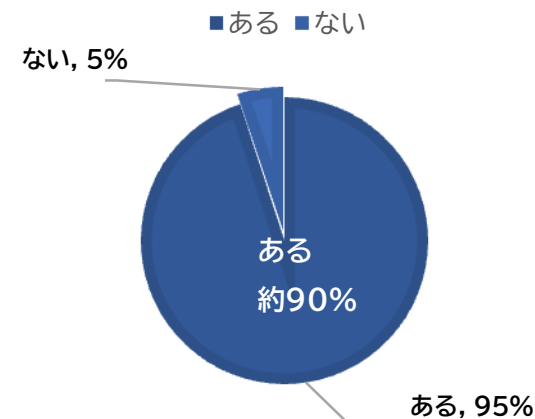
2 職員によって説明が異なると言われたことがあるか。



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.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AI 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、AI 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)

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.11-1,2	本庁案内図のわかりづらさについて
所管課(主管課に●)	●総務市民局総務課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(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	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	新年度の組織変更(R8.4)に併せて (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を行う。 (2)市民が認識しやすいように各階エレベーターホール南北壁面に表示している所属(課)名を、案内図に変更する。	

	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
検討スケジュール (R8.3 時点)	準備	解決策の実施							

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

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



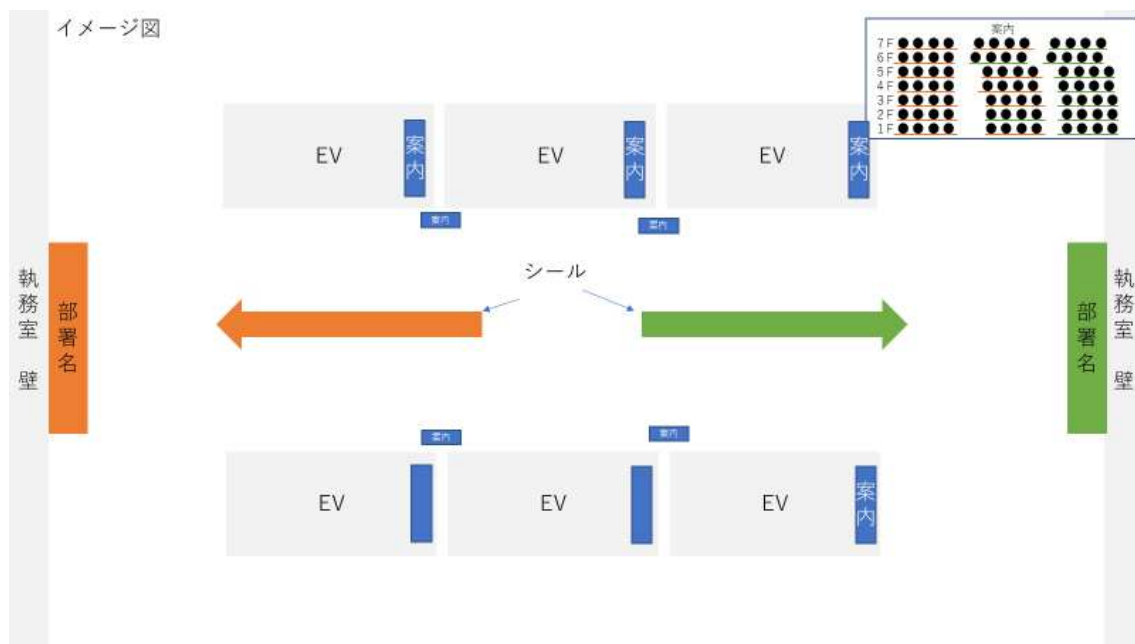
3.改善の要望内容

○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"> ・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. 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

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.2	見積書の押印廃止(電子見積書導入)について
所管課(主管課に●)	●技術監理局契約制度課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)見積書の押印廃止(電子見積書導入)及び PDF データ形式での見積書の提出を可能とする 当初の提案どおり、見積書の押印廃止(電子見積書導入)の検討をお願いするが、実施時期は、令和9年度中の開始を目指している「物品購入集約化」とタイミングを合わせる事となるため、段階的な対応として、事業者が PDF データ形式での見積書で市に提出できるよう制度改正等の対応を行っていただきたい。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物品の買入れ契約については、令和9年度中の開始を目指している物品購入集約化に合わせて検討する。 ・ その他の契約については、全庁向けの電子入札システムや改ざん防止策の構築により真正性の担保する必要があるため、現状では、実現困難である。 	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
		物品の買入れに係る見積書の押印廃止検討				制度改正	周知期間	解決策の一部実施	

※P Tによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

見積書の押印廃止(電子見積書導入)について

1. 提案の趣旨

見積書徴取に関する庁内アンケートを行った(334名回答)。その分析結果から、押印を前提とした現行フローが、時間的ロス・業者負担の増大を招いていることが明確となった。本提案は、これらの課題を根本的に改善するため、押印廃止および電子見積書の受領を可能とする制度見直しを目的とする。

また、市としてはすでに「請求書の押印廃止」を先行して実施しており、今回の見積書押印廃止はその延長線上で整合性の取れた施策となる。

2. 先行事例:請求書の押印廃止

本市では、令和4年より「請求書における押印を不要化」し、紙原本の提出を前提としない運用へ移行した。これにより、

- ・提出手続の迅速化
- ・業者負担の軽減
- ・内部処理の効率化

といった効果が確認されている。

この成功事例は、見積書においても同様の改善効果が期待できる確かな根拠となる。

3. 職員アンケートから見えた現状の課題

3-1. “紙と押印”依存による時間ロス

自由記述の40%以上が郵送待ち、来庁待ち、決裁押印待ちといった時間的ロスを負担と回答。

3-2. 不備の多発

角印・丸印の不一致、市長名誤記、記載漏れなど。紙と押印前提の運用が課題発生のも因となっている。

3-3. 業者負担(特に小規模事業者)

押印・原本準備、来庁、郵送など、民間の電子化とのギャップが大きい。

3-4. 見積書徴取の頻度が「年に数回」の職員が過半数

55.4%が年数回の実施で、業務に慣れていないことが心理的負担を生んでいる。

4. 押印廃止(電子見積書受領)の必要性

押印前提のフローは DX の阻害要因。廃止により、

- ・業務スピード向上
- ・不備削減
- ・業者負担軽減
- ・職員の心理的負担軽減
- ・標準化・属人化解消

が実現する。

さらに、請求書押印廃止の先行実績と同様の効果が期待される。

5. 具体的な提案内容

見積書押印の廃止(電子見積書受領の正式化)

6. 導入効果

押印廃止により、PT による試算結果では 1 件あたり 30～60 分削減。請求書押印廃止の結果と合わせても、庁内全体で大きな工数削減が見込まれる。

7. まとめ

押印廃止は DX を推進する重要施策であり、請求書の先行事例が成功裏に進んでいることから、今回の見積書押印廃止の実行可能性は高い。アンケート結果と既存実績を組み合わせることで、より説得力のある制度改正につながる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(技術監理局契約制度課)】

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	見積書の提出(契約の申込み)や見積合せ(見積競争)に当たっては、本人の意思表示としての真正性の担保が必要である。そのため、見積書の押印を廃止する場合は、全庁向けの電子入札システムの導入や改ざん防止策の構築により、真正性を担保する必要がある。このため、現状では、実現困難と思われる。
体制確保の容易度	4	現行の契約制度課の体制で可能と思われる。 なお、全庁での電子見積書の導入には、全庁向けの電子入札システムの導入が必要なため、人員の確保が必要と考える。
予算確保の容易度	3	全庁での電子見積書の導入は、全庁向けの電子入札システムの導入の予算が確保できれば、実現可能と思われる。
調整の容易度	3	制度改正にあたっては、会計室及び法制課との調整が必要だが、調整は可能である。 実施にあたっては、事業者、関係団体への説明や十分な周知期間が必要である。
実現することによる効果	4	事業者にとっては、書類作成・郵送・書類管理・来庁等に係るコストや時間の削減等の効果が見込まれる。職員にとっては、見積書提出期間の短縮、押印の確認不要、書類管理の簡素化等の効果が見込まれる一方、電子入札システムの導入がなければ相手方の意思や真正性の確認に時間を要し、事務負担増となるデメリットもある。 見積書の押印廃止は、令和9年度中の開始を目指している物品購入集約化に合わせて検討したい。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※所管課協議等を踏まえ、当初の提案から提案内容を修正する。以下の通り、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい。

(1) 見積書の押印廃止(電子見積書導入)及びPDFデータ形式での見積書の提出を可能とする

- 当初の提案どおり、見積書の押印廃止(電子見積書導入)の検討をお願いするが、実施時期は、令和9年度中の開始を目指している「物品購入集約化」とタイミングを合わせる事となるため、段階的な対応として、事業者がPDFデータ形式での見積書で市に提出できるよう制度改正等の対応を行っていただきたい。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.5	ChatLuck の更なる活用について(①ChatLuck の新着通知をイントラに表示させる)
所管課(主管課に●)	●政策局 DX・AI 戦略室	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)ChatLuck の新着通知をイントラに表示させる(No.5の課題) 所管課協議を踏まえ、グループウェアシステムの更新時に対応できる可能性があるため、ChatLuck の新着通知をイントラに表示していただきたい。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	現状のグループウェアシステムの調達仕様は、ChatLuck の新着通知機能に対応していないため、R9.1 月の更新時に対応できるよう開発元と調整中である。画面表示については、desknet 'sNEO のポータル画面に個人タブを追加し、ChatLuck の新着通知のみならず、個人で画面のレイアウト及び表示項目が編集できるよう、調達仕様の変更を検討中である。	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
次期グループウェアシステム仕様検討	次期グループウェアシステム 入札・契約・構築				解決策の実施				

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

ChatLuck の更なる活用について

1.要望の趣旨・目的

①事務処理の効率化

職員間の情報共有と連携をスムーズにし、業務の効率化を推進する。

②ミスの削減

情報伝達ミスや確認漏れを減らし、業務の正確性を向上させる。

2.現状(課題の説明)

連絡の伝達漏れと遅延:

ChatLuck は各自が普段使用しているスマートフォンなどにインストールされていることが多い。そのため、勤務中の連絡の見落としが発生している。これにより、連絡の伝達漏れや遅延が発生し、職員間でのコミュニケーションが円滑に行われなくなることがある。

リアルタイムでの連携不足による業務停滞:

ChatLuck のスケジュール機能は個人スケジュールのみ閲覧が可能で、他の職員のスケジュールを確認することができない。そのため、他の職員の状況がリアルタイムで把握できないため、庁外での会議や打ち合わせの際に個別に確認する手間が生じ、調整プロセスが長期化する。またほかの職員に急ぎの業務を依頼したい場合、その職員が現在対応可能か、他の予定が入っているかを確認する手段が限定されるため、対応の遅れなどが生じる。

3.改善の要望内容

①ChatLuck の新着通知をイントラに表示させる

ChatLuck の新着メッセージがデスクネッツネオに通知される機能の導入。

スマートフォンなど個人デバイスで ChatLuck を利用している場合でも、イントラを通じて通知が確実に届く仕組みの構築。

②他職員のスケジュールの閲覧権限の付与

ChatLuck において、組織全体のスケジュールを閲覧できる機能を導入し、他の職員のスケジュールも閲覧可能にする。

4.期待される効果

情報伝達の迅速化と効率化:

連絡の伝達漏れや気づきの遅延が減少し、庁舎内外の職員とのスムーズなコミュニケーションが可能となる。緊急性の高い情報や重要事項の共有が速やかに行われ、意思決定の迅速化に繋がる。

スケジュール管理の最適化:

執務室以外で勤務している際の急なスケジュール変更にも迅速に対応できるようになる。

出先での打ち合わせなどで、次回の予定をその場で確定でき、不在時の予定重複を防ぐことができる。

職員の負担軽減:

情報確認のための手間が削減され、職員の負担軽減にも繋がる。

5.実現可能性・留意点

実現可能性:ChatLuck の標準機能として、デスクネッツネオへの新着通知機能及び他職員のスケジュールの閲覧機能が存在するため、所管課との協議により導入が可能である。

留意点:追加費用が発生する可能性がある。

6. 添付資料(任意)

① ChatLuck の新着通知をイントラに表示させる機能

共通ポータルに新着通知を



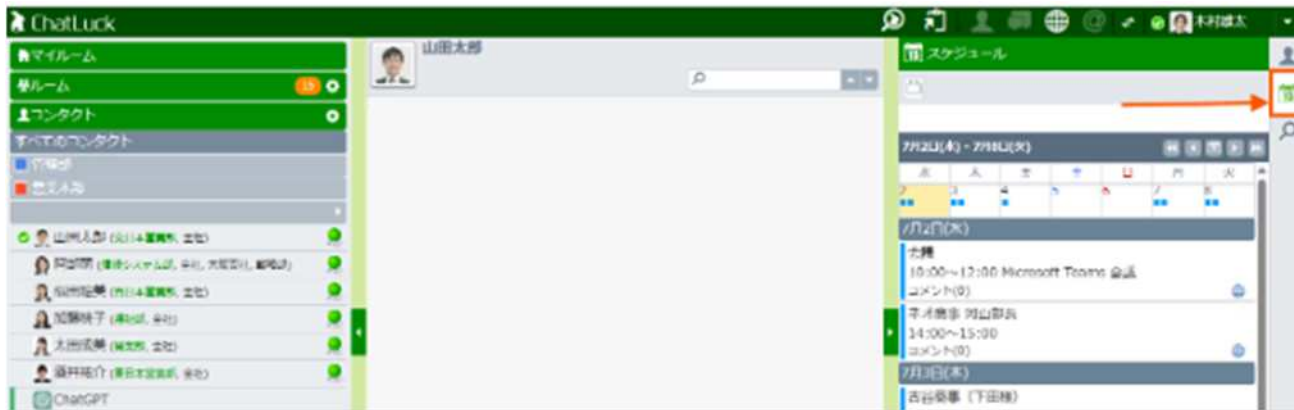
組織ポータルに問合せ受付ルームを



個人ポータルにマイルームやコンタクトを



② 他職員のスケジュールの閲覧機能



(ChatLuck のホームページに掲載 <https://www.chatluck.com/api/>)

【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	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	4	現状の体制で対応可能ではあるが、グループウェアシステムの更新に合わせた対応とすることが体制的にも最も効率的である。
予算確保の容易度	3	ChatLuck を含むグループウェアシステムの更新(R9.1 月)に向けて、予算要求を今年度実施している。内容については、R6 プラチナからの要望(メール容量の増強等)への対応や事務ミス防止を目的としたメール誤送信対策の強化等を盛り込んでいるが、物価高騰や円安による機器費用の上昇及びソフトウェアライセンス費用の増加等により、予算計上額が前回更新時よりも増加しているため、今回の課題の対応については予算額が確定した後に再度積算を行った上で決定することとなる。
調整の容易度	—	<p>課題①: ChatLuck の新着通知をイントラに表示させる 現状のグループウェアシステムの調達仕様は、ChatLuck の新着通知機能に対応していないため、R9.1 月の更新時に対応できるよう開発元と調整中である。画面表示については、desknet 'sNEO のポータル画面に個人タブを追加し、ChatLuck の新着通知のみならず、個人で画面のレイアウト及び表示項目が編集できるよう、調達仕様の変更を検討中である。→Lv.4</p> <p>課題②: 他職員のスケジュールの閲覧権限の付与 各ユーザが任意に選択した範囲(ユーザ/組織)に自身のスケジュールを公開するためには、大規模なカスタマイズが必要。費用は概算で年間約570万円。なお、ChatLuck のスケジュールは、desknet 'sNEO のスケジュールと連携してデータを取得しているが、公開範囲の情報は連携できないため、公開範囲を限定したスケジュールの内容まで公開されることとなる。カスタマイズによる改善も不可能との回答をメーカーより得ており、打合せ内においてもこの仕様での機能の実装は困難であるとのコンセンサスを得た。→Lv.1</p>
実現することによる効果	3	ChatLuck を日常的に利用している職員については効果がある。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※当初の提案通り、以下の通り、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい

(1) ChatLuck の新着通知をイントラに表示させる(No.5の課題)

- 所管課協議を踏まえ、グループウェアシステムの更新時に対応できる可能性があるため、ChatLuck の新着通知をイントラに表示していただきたい。

※所管課協議を踏まえ、根本的な解決策等が見出せない等の理由から、今後も解決が望めないものと判断したため、課題の検討自体を終了する。

(1) 他職員のスケジュールの閲覧権限の付与(No.6の課題)

- 所管課協議において、ChatLuck に組織全体のスケジュールを閲覧できる機能を導入し、他の職員のスケジュールも閲覧可能にすることは可能であるが、以下の懸念点(デメリット)が判明した。
 - 概算で年間約570万円の費用を要する。
 - 登録しているスケジュールの公開範囲(スケジュール共有)の情報は連携できないため、予め公開範囲を限定したスケジュールまで漏れなく公開されることとなる。この点は、カスタマイズのシステム改修でも対応不可能との回答をメーカーより得ており、現行仕様での機能の実装は困難であるとのコンセンサスを得た。
- 懸念点のうち、特に2つ目は影響が大きく、チャットラックで他の職員のスケジュールも閲覧可能にすることのメリットがないと判断した。
- 以上のことから、今後も解決が望めないと判断し、課題の検討自体を終了とする。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.12	モバイル端末の不足
所管課(主管課に●)	●政策局 DX・AI 戦略室	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(2)共用モバイル端末の配備の最適化 業務等でモバイル端末が必要な職員が利用できるよう、 1.共用モバイル端末の利用基準を設ける、 2.利用状況に応じて各局区への共用モバイル端末を再配置する、 3.上記の取組みを踏まえ、各局区総務担当課で管理している共用モバイル端末を増やす等といった対応を行っていただきたい。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	モバイル端末が必要な職員が円滑に利用できるよう、各局で管理する共用モバイル端末の台数を増やすため、以下の対応を実施する。 1. モバイル端末毎の利用状況を局総務に情報提供し、利用頻度や利用時間が少ない端末については局の共用端末として再配置するよう通知する。再配置の基準について、各局の事情に鑑みた柔軟な運用を可能とする観点から、DX・AI 戦略室から目安を示した上で、各局主導で実施する。 2. 各局で管理するモバイル端末の利用基準については、柔軟な活用を促すため厳格な基準は設けないが、原則、モバイルワーク(出張、外勤、在宅勤務や他フロアでの打ち合わせ等)など、庁舎内外で「Action！」する自由で柔軟な働き方に資するものを優先することとし、共用端末の個人による長期独占利用を禁止する。また、局内だけでなく、他局への貸し出しを推奨する。	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	利用状況調査	各局への通知 局内における端末の再配置	利用状況調査		各局への通知 局内における端末の再配置		利用状況調査		各局への通知 局内における端末の再配置

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

モバイル端末の不足

1. 要望の趣旨・目的

モバイル端末の導入以降、テレワークをはじめとした柔軟なワークスタイルの推進や庁内会議のペーパーレス化など、モバイル端末の活用機会が増加している。

一方で、職員に付与されている端末は、未だにイントラ端末がメインであり、環境が制度に追いついていない現状があることから改善を求めるもの。

2. 現状（課題の説明）

- ・北九州市 DX 推進計画では令和7年度から令和9年度を第2期集中取組期間とし、ペーパーレスの本格化に取り組むこととしている。これにより、市長協議をはじめとした庁内会議のペーパーレスがルール化されるなど、取組みが推進されている一方で、イントラ端末が配置されている部署においては、協議に必要なモバイル端末の確保が困難で、それにより協議の実施可否に影響を与えているといった実態がある。
- ・会議に参加する場合、モバイル端末であればPC上で議事録を取り、会議後に速やか共有できるが、モバイル端末が使用できない場合は、会議中は紙面でメモを取り、会議後にPCへ入力した後に共有している。これでは、職員の作業が2重に発生し、作業時間が長くなることはもちろん、情報の共有も遅くなる。
- ・各職員にモバイル端末が配布されている部署では、職員の都合でテレワークが実施できる状況にあるが、部もしくは課に限定的に配置されている部署では、モバイル端末の使用にあたっての職員間での調整が必要となるため、テレワークの実施が難しい状況。

3. 改善の要望内容

(1) 職員に付与する端末をモバイル端末に統一（長期、ハードル高）

必要経費を考慮した場合、モバイル端末は通常のイントラ端末と比較して調達・運用コストが約3倍と高く現実的ではないため、長期的な課題として検討いただきたい。

(2) 配置する端末の種類を「組織」ではなく、「業務」で考える（短期、ハードル高）

モバイル端末を導入する部署を以下の条件など業務の性質を基に判断する。

- ・出張の回数
- ・庁外での協議の回数
- ・庁内での対外協議の回数

※逆に内勤（庶務、会計、予算、人事などを想定）の多い部署には、イントラ端末を配置。

(3) モバイル端末貸し出し制度を創設（短期、ハードル中）

出張や外部での協議・プレゼンなど、端末を庁外に持ち出す業務がある場合には、一時的にモバイル端末を貸し出せる制度を創設する。貸出期間は1週間程度とすることで、固定の職員が継続して使用することのないようにする。

(4) 利用状況によって組織に配布する端末の台数を調整（短期、ハードル中）

個人への付与とは別に、部や課単位に配置されているモバイル端末について、利用状況や稼働率を考慮して配置する台数の調整を定期的に行う。

4. 期待される効果

- ・印刷に係る費用の削減（印刷用紙、トナー、プリンター使用料）
- ・組織で購入、保有しているPC（スタンドアローン）を整理できる
- ・紙が減ることで執務室のスペースを確保＋定期的な文書の処分作業の軽減
- ・時間外の削減（外部での協議を紙でメモ→帰庁後に議事録作成等）
- ・DX、ペーパーレスに対する意識の醸成

5. 実現可能性・留意点

(実現可能性)

- ・「3改善の要望内容(1)」に記載の通り、単純に台数を増やすのは財政面から現実的ではない。
そのため、「3改善の要望内容(2)～(4)」のように、今ある台数を効率的に運用する方法で、実現可能性が高いものから着手すべきと考える。

(留意点)

- ・積算システム、製図ツールなどの専用システムがモバイル端末でも使用できるか。
- ・端末の小型化に伴い、画面も小さくなるため、作業効率が低下する恐れがある。(モニターも併せて配備することで対応できるが費用増)

【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	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイル端末の追加や再配置について規制等はないが、予算面もあり、追加については長期的な課題と考える。 ・再配置については、R4年度に各局の利用希望を調査したうえで配置しており、再度全庁的に回収・再配置するのは、効果的ではない。 ・各局に導入経緯や現状、有効活用の方針等について周知した上で、各局内で配置を検討し、局の共用モバイル端末を増やす対応が現実的である。 ※DX・AI 戦略室による貸し出し制よりも、各局で共用端末を管理したほうが利便性が高く管理も容易であると考え。
体制確保の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な再配置を検討・実施する場合は、利用頻度調査、モバイル端末の回収とイントラ端末への置き換えに伴う作業・管理など煩雑な業務が発生する。
予算確保の容易度	1	(追加導入について) <ul style="list-style-type: none"> ・モバイル端末1台につきイントラ端末の約3倍の費用がかかる(概算)ため、7000台の置き換えは困難と考える。
調整の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な再配置を検討・実施する場合は、利用頻度調査、再配置計画(必要性・優先度)の作成、回収・再配置作業など、組織横断的な調整に相応の時間・手間が必要。 ・各局内での検討・再配置の場合は、調整の範囲が一定であること、また、各部・課の業務内容・特性等にも精通しており、調整可能と考える。
実現することによる効果	3	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイル端末のさらなる有効活用により、庁外での利用(テレワークや出張)が増えることで、柔軟な働き方が実現する。 ・庁内会議に関しては、端末台数を勘案すると、イントラ端末を活用した改善等を進める方が効果的と考える。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※所管課協議等を踏まえ、解決が望めないため、課題の検討自体を終了と判断したもの

(1)職員に付与する端末をモバイル端末に統一

- 職員に付与する端末をモバイル端末に統一については、必要経費を考慮した場合、モバイル端末は通常のイントラ端末と比較して調達・運用コストが約3倍と高く、予算の関係で実現が難しいため提案しない。

※所管課協議を踏まえ、提案内容を修正する。以下のとおり、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい。

(2)共用モバイル端末の配備の最適化

- 業務等でモバイル端末が必要な職員が利用できるよう、
 1. 共用モバイル端末の利用基準を設ける、
 2. 利用状況に応じて各局区への共用モバイル端末を再配置する、
 3. 上記の取組みを踏まえ、各局区総務担当課で管理している共用モバイル端末を増やす等といった対応を行っていただきたい。
- なお、当初の提案では、DX・AI 戦略室がモバイル端末の貸し出しを行う提案をしていたが、利便性の観点から、各局区において行う提案に修正する。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.11	会議事務の見直しについて
所管課(主管課に●)	●財政・変革局市政変革推進室	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)ガイドラインの改訂及び周知・徹底</p> <p>ガイドラインの改訂にあたっては、単に改訂するだけでは、現在の「庁内会議ガイドライン」のように職員の認知度も低く、形骸化してしまうため、庁内への周知やガイドラインがきちんと履行されるよう対応いただきたい。</p> <p>(なお、提案(2)(3)については個別提案ではなく、提案(1)のガイドラインの中に入れ込む形で作成いただきたい)</p> <p>また、庁内会議(内部)について開催目的等が類似するものがあるのではないかと仮説のもと、そもそも会議を減らす(統合していく)ことも視野に対応いただきたい。</p>	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>○令和7年度内に、定例的な庁内会議の実態調査を実施し、現状把握を行う。</p> <p>○上記実態調査を分析し、ガイドライン(案)へ反映させる。</p> <p>○R8 年度にガイドライン発出、各局に於いて、ガイドラインに沿った会議事務の改善(会議体の統廃合や開催方法の見直し等)を依頼する。</p> <p>○R8 年度に全局照会を実施し、会議事務の見直しの効果測定を行う。</p> <p>○効果測定結果を見える化し、全庁的な見直し検討を促していく。</p>	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
ガイドライン 発出準備	実態調査 ガイドライン発出前	新ガイドライン発出	ガイドラインに沿った 会議事務の見直し実施		効果測定照会	見直し状況の共有		効果測定照会	見直し状況の共有

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

会議事務の見直しについて

1 会議の現状と課題

会議は本来、「意思決定の場」「情報共有の場」「課題解決の場」等として活用されており、業務を効果的・効率的に遂行するための重要なコミュニケーションツールである。

しかしながら、その目的が明確でないまま開催されるケースや、説明に時間を要して長時間化する傾向がある。また、会議室不足や資料作成・議事録作成にかかる負担が大きい、会議後に必要な事務作業が明確化されていないといった課題もある。

感染症流行を契機に Web 会議は普及したものの、ツールの使い分けや録音・AI 議事録等の活用方法が十分に共有されていないこと、対面とオンラインの適切な使い分けが確立していないことなど、ICT 活用の面でも改善の余地が残っている。

これらを踏まえ、会議の準備・進行・事後フォローまでの業務フローを整理し、効率化と質の向上を図る必要がある。

2 解決策の提案

(1) ガイドラインの改訂

「庁内会議ガイドライン」は、職員の認知度が低く、形骸化している。

策定から時間も経過しており、より職員が業務に注力できる環境づくりを進めるため、実態に合わせて内容を改訂する必要がある。

特に、以下の項目を盛り込むことで、会議運営の標準化と質の向上を目指す。

- ・Web 会議のルールの明確化(ツール選定、録音・AI 議事録の活用方針、参加マナー等)
- ・議事録作成ルールの整理(記載範囲、情報公開を前提とした記述基準、AI との役割分担)
- ・会議前・会議中・会議後に取り組むべき行動の明確化
例: 議題要点の事前共有、資料のデータ配布とペーパーレス化、協議事項と報告事項の区分、終了時の ToDo 確認
- ・ファシリテーターの役割明確化(発言を促し、論点整理、議論活性化)
- ・事務改善会議に関する基本的なルールの整理(資料の事前共有等)

(2) AI 議事録のさらなる活用

議事録の作成基準を整理し、記載すべき範囲を明確にするとともに、AI 議事録の活用を標準化し、録音・文字起こし機能の積極的利用を進める。

(3)WEB 会議システム運用の実現

働き方改革の推進に向け、モバイルパソコンを活用し、庁内外を問わず会議に参加できる環境を整備したい。また、利用可能な Web 会議アプリの特徴や選び方等についても、整理する。

3 期待される効果

- (1)ガイドラインの改訂により、会議運営の目的や手順が明確化され、無駄な会議の抑制と会議時間の短縮が図られるとともに、議論の質が向上することが期待される。
- (2)Web 会議システムの運用改善により、移動時間が削減され、テレワークを含む多様で柔軟な働き方が可能となるほか、庁外者との協議の迅速化が実現し、業務全体の効率向上につながるが見込まれる。
- (3)AI 議事録の活用と記録基準の明確化により、議事録作成に要する負担が軽減され、会議で決定した事項が「誰が・いつまでに・何をするか」という形で確実に整理されることで、会議結果が実務に着実に反映され、組織全体としての生産性向上が期待される。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(財政・変革局市政変革推進室)】

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	4	・形骸化した運用ルール(ガイドライン)の見直しは可能であるが、いかに浸透させていくかが課題である。
体制確保の容易度	4	・通常業務の範囲内で対応可能。
予算確保の容易度	3	・具体的な改善策として提案されているモバイル端末を活用したWEB会議の実施については環境整備が必要であり、政策局DX・AI戦略室における予算要求が必要。
調整の容易度	4	・政策局DX・AI戦略室では、モバイル端末でWEB会議を実施するための環境整備について、前向きな検討が進められている。
実現することによる効果	5	・新たなガイドラインの作成により、会議運営のポイントが“見える化”され、無駄な会議の抑制や効率的な運営が促進される。 ・WEB会議参加拡大により、テレワーク中でも会議参加が可能となり、多様な働き方の実現につながる。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※当初の提案通り、以下のとおり、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい。

(1)ガイドラインの改訂及び周知・徹底

- ガイドラインの改訂にあたっては、単に改訂するだけでは、現在の「庁内会議ガイドライン」のように職員の認知度も低く、形骸化してしまうため、庁内への周知やガイドラインがきちんと履行されるよう対応いただきたい。
(なお、提案(2)(3)については個別提案ではなく、提案(1)のガイドラインの中に入れ込む形で作成いただきたい)
- また、庁内会議(内部)について開催目的等が類似するものがあるのではないかと仮説のもと、そもそも会議を減らす(統合していく)ことも視野に対応いただきたい。