

令和7年度版

プラチナレポート (成果編)

令和8年3月31日 財政・変革局市政変革推進室



【令和7年度版】プラチナレポート（成果編）は、令和8年3月時点の情報となっています

通称
「プラチナ」

プラチナ市役所プロジェクトとは

職員一人ひとりがより良い仕事ができるよう、職員の働き方等を見直すことで、**市役所全体の労働生産性やエンゲージメントの向上を図り、**これらを通じて、市民の皆様**に質の高い行政サービスの提供を行うことを目的とした取組です。**

「プラチナ」に込められた意味

日本経済新聞社が認定する、働きやすさと働きがいが高いレベルで実現する企業「プラチナ企業」が由来

➤ 北九州市も

働きやすさ(ホワイト:白)と働きがい(ゴールド:金)を高いレベルで両立する(プラチナ:白×金)市役所を目指すためのプロジェクト「プラチナ市役所プロジェクト」を令和6年度から始動しました!

プラチナレポートとは

若手や現場の第一線で働く職員を中心に取り組んだ業務等の改善・改革を、取組みの大小や実行段階(実施済・実施予定・検討中)にかかわらず、プラチナの現時点の成果としてまとめた、市職員向けの広報誌です。
「見える化」を目的に、市ホームページでも公表いたします。

—目次—

令和7年度プラチナの3つの取組みである
「R7PTによる検討課題」「R6PTによる検討課題」「各局区自主改革」
についてご紹介します。

通称「PT」

- 01 プロジェクトチームによる検討課題の特徴 (P3)
- 02 令和7年度PTによる検討課題 (P4~P11)
- 03 令和6年度PTによる検討課題 (P12~P16)
- 04 各局区による自主改革 (P17~P53)

以降、の取組紹介では、和暦「令和」を「R」と表記しているものがあります。

現場のアイデア × AI で、市役所を進化させる

- 北九州市では、生成AIを日常業務で気軽に活かせる環境づくりを進めており、全職員が自らの業務にAIを積極的に取り入れ、行政運営の高度化・効率化や市民サービスの向上を図っています。
- R7年度プラチナPTについても、これまでの単なるデジタル化や環境改善だけではなく、現場の最前線で働く職員の「困りごと」や「もっとこうしたい」、「市民サービスをより良いものにしたい」という思いについて、AIを活用した提案を行い、所管課に、解決に向けた検討・実行をいただきました。

市民サービスの向上:AIを活用し、24時間365日対応の実現

市HP・電話対応へのAI導入:詳細はP7へ

市民の皆様が**必要な情報を必要なタイミングで正しく把握できる**ようAI(ボイスボット(電話)・チャットボット(HP))を活用して、24時間365日「最初の聞き役」となる自動応答の仕組みを構築予定(令和8年度)

業務の高度化・効率化:手作業をAIでアシスト

相談窓口での相談記録作成(要約)を支援:詳細はP8へ

事務負担の軽減と窓口での対話時間を創出するため、窓口等の相談対応後、職員が一から作成していた相談内容について、記録作成(要約)について支援機能の導入を検討(R8年度から実証実験開始)

「AI契約事務アドバイザー」の導入:詳細はP8へ

複雑な契約事務について、**職員が何時でも気軽に調べることができる**ようAIを導入(R8.3導入)

変革を支える「手続きのスマート化」と「環境アップデート」

- アナログ業務のスマート化や、利用者の利便性等の向上のための環境づくりについても提案を行い、所管課に、解決に向けた検討・実行をいただきました。

直感的に分かりやすいピクトグラム等を活用した「区役所サインの改善」

:詳細はP6へ

事業者と市役所双方の負担を軽減する「債権者登録の申請手続きの電子化」

:詳細はP7へ

安全・安心に業務に臨むための「本庁舎・技術職員の更衣環境の改善」

:詳細はP9へ

02 令和7年度PTによる検討課題

若手職員や現場の第一線で働く職員などで構成される26名のPTメンバーで、2つのテーマに沿って検討し、課題及び解決策について、所管課に提案を行いました。

制度等の所管課において、提案した課題を受け止め、所管課に、課題の解決に向けた検討及び実行まで進めていただいた、主なものをご紹介します。



ユーザーの困りごと

サービスマネジメント（※）の視点で、市民サービス向上や労働生産性向上につながる業務改革・改善を中心に検討

PTメンバー

吉村（市公）	木村（財変）	影山（保福）	松岡（子家）	鐵見（産経）
松本（整備）	住田（港湾）	福山（門司）	島尻（小倉南）	久保田（八幡東）
早川（戸畑）	杉（消防）	馬場（競技）		

(R8.3.31時点)

※サービスマネジメントとは・・・
サービスを提供する企業が、顧客のニーズに合わせた質の高いサービスを安定して提供し続けるための、組織的な管理・改善活動のこと

職員の困りごと

横断的な視点で、市役所内部の業務改革・改善を中心に検討

PTメンバー

吉田（危機）	湊（技監）	行徳（政策）	渡辺（政策）	井上（総市）
石川（環境）	上田（戦略）	田端（小倉北）	堀（若松）	土岩（八幡西）
山内（水道）	才所（教育）	小坂元（行委）		

(R8.3.31時点)

課題解決の検討及び実行いただいた所管課

会計室	市長公室報道課	市長公室広報戦略課 (R8.4.1～企画・マーケティング課)	技術監理局技術企画課
技術監理局契約制度課	政策局DX・AI戦略室	総務市民局総務課	総務市民局人事課
総務市民局給与課	総務市民局区政推進課	総務市民局広聴課 (R8.4.1～みんなの声課)	財政・変革局市政変革推進室
保健福祉局保護課	保健福祉局障害者支援課	子ども家庭局こども施設企画課	子ども家庭局子育て支援課
子ども家庭局こども若者育成課	環境局環境監視課	都市戦略局総務課	都市整備局総務課
門司区役所総務企画課	小倉北区役所総務企画課	小倉南区役所総務企画課	若松区役所総務企画課
八幡東区役所総務企画課	八幡西区役所総務企画課	戸畑区役所総務企画課	

(R8.3.31時点)



区役所の窓口サービスに関する調査（職員アンケート、ヒアリング）等を実施したところ、窓口の待ち時間の長さや呼び出しの分かりにくさ、記載台のプライバシー確保など、設備やシステム面に課題があった。区ごとに応じた対応を行っていただきたい。

1

ハード・ソフト両面から、窓口サービスをアップデート！ 区役所窓口サービスの向上

～政策局DX・AI戦略室、門司区役所、小倉北区役所、小倉南区役所、若松区役所、
八幡東区役所、八幡西区役所、戸畑区役所～

R7～できる
改善実施

【設備面：各区の創意工夫による快適な空間づくり】

各区の実情に合わせてすぐにできる改善から着手し、**ハード・ソフトの両面から窓口サービスのアップデート**を行いました。今後も必要に応じた対応を行っていきます。

● プライバシーを確保する工夫

- ・ 記載台の間にスペースを設ける
- ・ 手元を隠すボードやバインダー、パーテンションの設置

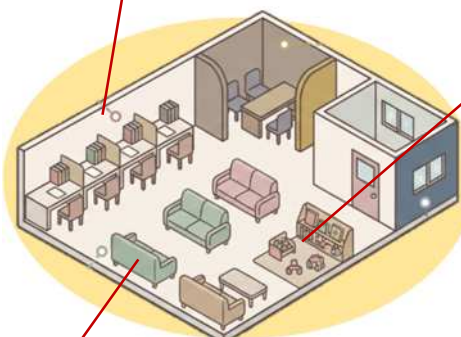
※必要に応じて記載台を改修予定



記載台

PTによる
点検

隣り合って使用すると、記載内容が見えてしまう



● 滞在時間を快適に過ごせるための工夫

- ・ 待ちスペースのゾーンに応じて、待ち状況がわかるモニター表示画面への改善
- ・ 待合スペースにキッズコーナーや親子優先席、絵本・塗り絵を設置
- ・ 空きスペースで地元名産品販売（マルシェ）の開催
- ・ デジタルサイネージ等の市政情報や区独自作成の動画配信

● レイアウトの最適化

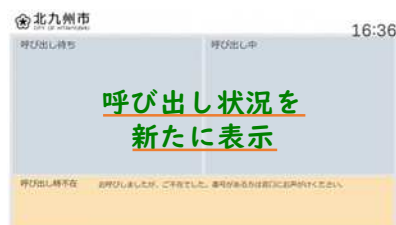
- ・ 「おくやみコーナー」の移設やマイナンバー専用窓口の新設など、分かりやすく利用しやすいフロア動線・配置に見直し
- ・ レイアウトの変更や関係部署との調整を行い、既存の相談室やスペース等を「カームダウンルーム」として活用できるよう検討

R8～
順次展開

【システム面：窓口モニターの見やすさ改善と予約システム活用の認知向上】

● 呼び出しモニターのデザイン等の改善

システムアップデートにより、各区の状況に合わせて**モニターをより見やすい表示にカスタマイズ可能**にします。モデル区での検証を踏まえ、順次展開していく予定です。



● 予約システムの認知向上

庁外への呼び出し通知などの新たなシステム開発に多額の費用をかけるのではなく、既に導入した「窓口予約」の周知と利用拡大を優先して取り組むことで、「そもそも待たせない」仕組みづくりを徹底して進めます。



区役所サインについてPTでユーザー目線で点検を実施したところ、案内表示(サイン)について、「文字が小さくて見えづらい」「掲示物が多すぎて目的の案内が埋もれている」等の課題があった。各区において、できる改善からやっていただきたい。

2

「迷わない・分かりやすい」区役所へ!

区役所サインの改善

R8~実証実験
スタート

~門司区役所、小倉北区役所、小倉南区役所、若松区役所、八幡東区役所、八幡西区役所、戸畑区役所~

【R7PTメンバー点検結果】

- ・文字が小さくて見えづらい
- ・掲示物が多すぎて目的の案内が埋もれている
- ・サインが劣化している

等

※PT提案書より抜粋



R6年度に全区役所において、施設点検を行い、見つかった課題については、出来るところから実施していました。今回、プラチナPTの目線で点検した結果、見つかった課題についての提案も受けて、今後も出来る改善を実施していきます。

【掲示による情報過多の解消とルールの明確化】

● 掲示物のスリム化

パンフレットラックやポスターを整理・集約し、**情報過多な状態を是正**しました。

● 庁内ルールの策定

余分な貼り紙を原則禁止とする「**庁内掲示物ガイドライン**」などの統一ルールを策定し、**庁舎全体の景観と分かりやすさの両立**を図りました。

【来庁者目線でのデザイン・配置の見直し】

● 視認性の高いサインへの変更

文字だけでなくピクトグラム(図記号)を活用したり、色彩やフォントを統一したりすることで、**パッと見て直感的に分かる案内表示へと変更**しました。



お手洗



エレベーター

(JIS Z8210
案内用図記号)



● 利用者目線での配置

高校生など外部の視点を取り入れた総点検を実施し、「目線より上の表示には気づきにくい」といった指摘をもとに、フロア案内図を目線の高さに下げたり、現在地(西棟・東棟など)を明示したりするなどの**動線改善**を行いました。



急な雨が降った時に対応し、傘ごみを削減するため、傘のシェアリングサービスなどを導入できないだろうか。

R7~実証実験
スタート

3

区役所庁舎と駐車場の間で、傘の貸し出しサービス実証開始

~門司区役所、小倉北区役所、小倉南区役所、若松区役所、八幡東区役所~

● 傘の貸し出しサービス実証の開始

区役所庁舎と駐車場の間で忘れ傘を活用した貸し出しサービスの実証を開始しました。

(忘れ傘の不足により、サービスを停止する場合があります)

● 傘の貸し出しサービスの周知

すでに、傘の貸し出しサービスを提供していた区役所においては、よりわかりやすい表示を行い、サービスの周知を図ることとしています。





誤った部署への電話や異なる部署への電話転送については、市民が必要な情報にたどり着きにくい現状がある。市HPを分かりやすいものにすると同時に、AIを活用して、必要な情報を必要なタイミングで正しく把握できる仕組みを構築してほしい。

4

24時間365日問い合わせ可能に！ 市HPおよび電話対応の効率化に向けたAIの導入

～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)～

R8～
導入予定

- 市民が必要な情報にたどり着けない要因の1つとして、市HPの分かりにくさがあるため、**市HPを分かりやすく整理**していきます。
- また、市民が必要な情報を必要なタイミングで正しく把握ができるよう、R7年度の小倉北区での実証を踏まえ、R8年度から、いつでも知りたいことについて問い合わせができるよう、**AI(ボイスボット(電話)・チャットボット(HP))を活用して、24時間365日「最初の聞き役」となる自動応答の仕組みを構築する予定**です。



保育所利用に係る就労証明書の提出期限が短く、保護者や就労先に負担がかかっている。一連の手続きをオンライン化すれば、証明書様式の印刷や依頼・提出等に要する時間を省略・短縮でき、保護者・就労先ともに余裕をもって就労証明書の準備・提出ができるのではないかな。

5

就労証明書の提出に伴う保護者等の負担を軽減！

～子ども家庭局こども施設企画課～

R8～作成日数
の確保

- まずは、就労証明書の作成・提出に係るスケジュールの見直しを行い、**保護者や就労先が余裕をもって準備・提出ができる日数を確保**します。
- 手続きのオンライン化については、国が今年度から運用開始するシステム及び他都市の動向に留意しつつ、企業等の理解・協力も得ながら、**円滑な導入に向けた進め方を検討**していきます。



現在、債権者登録は紙での提出・確認が必要となっており、事業者・市役所双方に負担が生じている。電子化を進めることで、手続きの負担軽減や迅速な支払いにつながるのではないかな。

6

事業者と市役所双方の負担軽減！ 債権者登録申請手続きの電子化を推進

～会計室～

電子化に向け
検討中

- R6プラチナ PT からの提案課題であり、検討を進める中で、業者登録手続と連携することで、事業者の負担軽減につながる事が分かりました。
- 事業者・市役所双方にとって利用しやすい申請手続となるよう、業者登録手続との連携や情報の確認方法の整理を行いながら、段階的な電子化を進めていきます。





相談対応後、職員が一から議事録を作成するため、作業時間が多くかかっている。内容整理に人的ミスが入り込むリスクもあるため、AIによる支援をしてほしい。

1 生成AIを活用した業務改革とサービス向上！ 相談窓口での相談記録作成（要約）支援の導入

～政策局DX・AI戦略室、小倉北区役所～

R8～実証実験
スタート

- 小倉北区役所では福祉分野の相談について、AIを活用して窓口対応の向上を図る取組を実施する予定です。
- その取組の1つとして、**窓口での対話する時間を創出するため**福祉関連窓口での相談内容の記録作成（要約）支援機能の導入を検討しています。



職員が契約事務で活用する「契約事務の手引き（HP）」について、得たい情報に直ぐ到達できない。また、契約事務についてのAI導入や、支払いに関するAIを集約してほしい。

2 契約事務に関する負担軽減！ ～AI契約事務の導入&契約事務手引き（HP）の改修～

～会計室、技術監理局契約制度課～

R8.3実施

職員からの声を受けて、契約事務に関する負担軽減のため、以下の対応を行いました。

【AI契約事務アドバイザーの導入・AI支払い事務の対応】

- 何時でも気軽に調べることができるよう、「**AI契約事務**」を**R8.3に導入**します。

PTから提案のあったAI支払い事務の導入について、生成AIのバージョンアップにより、検索機能が改善し、**データの参照先を複数選択**できるようになりました！

このことにより、「AI会計室（R7.7に導入済）」と「AI契約事務アドバイザー」等を統合した「**AI支払い事務**」を作成しなくとも、**実質的に、契約事務と会計事務をまとめた検索が可能**になりました。

【契約事務手引き（HP）の改修】

- 職員が契約事務を行う際に活用しているHPについて、掲載情報が古かったり、HP自体の複雑さ等から、得たい情報に直ぐ到達できない状況でした。
- そのため、**情報を新しくするプラス実務に応じた構成**となるよう**HPの改修**を行いました。引き続き、必要な改修を行っていきます。



**デザインを刷新！
実務に応じた構成に**



本庁舎の技術職員について、更衣室やロッカーが狭く、私物と業務用品の分別が困難な状況がある。また、関係者以外が誤って更衣室に入室できるなど安全面でも懸念がある。安心して更衣ができるスペースを確保してほしい。

3

安心して業務に臨むための、 本庁舎の技術職員の更衣環境の改善

～技術監理局技術企画課、総務市民局総務課、都市戦略局総務課、都市整備局総務課～

- 喫緊の対応として、以下の対応を行いました。
 - ・安全性の確保として、全職員を対象に更衣室等への侵入防止策の実施
 - ・更衣室内の配置換え等による更衣スペースの確保



R8.1～PT立ち上げ/検討開始



- 技術職員は作業服への着替え頻度が高く、更衣環境の快適性は日常業務の質に直結することから、**R8.1に庁内プロジェクトチームを立ち上げて検討を進めています。**
- プラチナPT要望の、新たな更衣スペースの確保などは、改善内容によっては一定のスペースや予算の確保が必要なため、利用する職員の意見を聞きながら、必要な取組みを行っていきます。



現在の人事評価では、開示の申請を行う必要がある。特に20～30代の市職員は開示を希望しているため、請求せずとも人事評価を開示していただきたい。

4

評価への透明性等の向上と能力開発の促進！ 人事評価結果（絶対評価）の開示とフィードバック

～総務市民局人事課～

- R9.1定期評価（評価期間：R8.1～12）より、被評価者となった全職員に対して、人事評価システムで**評価結果（絶対評価）を開示**します。（開示内容の閲覧は任意）
- 評価結果のフィードバックは、1on1ミーティングを活用して、所属長から本人へ伝達し、人材育成を図っていきます。



R9.1定期評価から開示



業務に関するコミュニケーションについて、ChatLuckを活用しているが、業務用パソコンだと、メッセージが来ても通知がないので分からない。desknet'sNEOに表示させてほしい。

5

業務における円滑なコミュニケーションの実現！ ChatLuckの到着通知をイントラに表示

～政策局DX・AI戦略室～

- 各自が普段使用しているスマートフォンなどにChatLuckアプリをインストールしている場合は、メッセージが来た際に到着通知があります。
- しかし、グループウェアシステムの仕様では、ChatLuckの到着通知機能に対応していないため、R9.1のシステム更新時に対応できるよう開発元と調整中です。

共通ポータルに到着通知を



R9.1
対応予定

(ChatLuckのHPより <https://www.chatluck.com/api/>)



現状、様式、マニュアルは、業務ごとではなく、所管課ごとのページ等に掲載されているため、複数の場所のマニュアルを参照しないとけないし、探し出すのに時間がかかる。

8

マニュアルを探し出す手間を短縮！ イントラナビ上に、業務マニュアルを集約・体系化

～会計室、政策局DX・AI戦略室

R8.2対応済

- マニュアルの掲載場所の集約については、R6プラチナPTの提案課題の解決策として既に、庁内WEBサイト上に「**常用システムマニュアルリンク集**」を設置する等の対応済みです。
- 今回、R7プラチナPTからの、「システム操作だけでなく、併せて参照する頻度が高い事務もその業務ごとに掲載してほしい」という声を受け「**常用マニュアルリンク集**」として**アップグレードを行い、R8.2に公開しました。**

※各マニュアルについて「構成の標準化」「Tipsの共有」を実現するための方法について検討を行い、課題への対応としてkintoneアプリを公開しました

常用マニュアルリンク集

財務			
財務会計システム	会計事務	契約事務	旅費事務
工事			
会計関係【様式】	契約関係【様式】	懸掛【様式】	課税審査【様式】
文書事務			
文書管理システム	開示請求・審査請求		
庶務事務			
庶務事務システム	人事制度	給与制度	ワークライフ いらいの応援サイト
災害補償			
会計年度任用職員関係			
制度	手続き	福利厚生	ネットワーク 認証カード申請
財務会計申請様式	kintone使用申請		

? 問い合わせ

- デジタルコンシェルジュ (デジコン)
- 庁内イントラネットトラブルレスキュー
- 常用マニュアルリンク集**



現在の公用車日常点検表について、本庁共有車両と所属車両とで点検項目が一致していない。また、車に詳しくない職員にとっては、公用車のどこを点検したらいいか点検方法が分かりにくい。

9

誰でも・迷わず・簡単に！ 公用車の日常点検の運用方法の改善と点検表の見直し

～総務市民局総務課～

R8.4実施予定

日常点検表 (軽自動車及び)

車種	車種番号	点検項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
軽自動車	1	エンジン																	
軽自動車	2	タイヤ																	
軽自動車	3	点検項目																	
軽自動車	4	点検項目																	
軽自動車	5	点検項目																	
軽自動車	6	点検項目																	
軽自動車	7	点検項目																	
軽自動車	8	点検項目																	
軽自動車	9	点検項目																	
軽自動車	10	点検項目																	
軽自動車	11	点検項目																	
軽自動車	12	点検項目																	
軽自動車	13	点検項目																	
軽自動車	14	点検項目																	
軽自動車	15	点検項目																	
軽自動車	16	点検項目																	
軽自動車	17	点検項目																	

※印の点検は、燃料給油時に点検すること。
*重要の点検内容に付いては実装していただく。 ○ 点検 × 不点検

点検項目を統一し、シンプルなものとする事で、車に詳しくない職員でも日常点検が出来るよう、**日常点検表を見直しました。**

- 日常点検表について、点検項目の統一と、点検項目を必要最低限の項目に見直し
- 「公用車安全運転マニュアル」に点検方法を追加
- 点検表への記入漏れ防止のため、カギと日常点検表をセットで配布するよう周知

※あわせて、安全運転管理者及び管理責任者が同一で問題ないことを日常点検表に記載



03 令和6年度PTによる検討課題

令和6年度に実施したプラチナは、若手職員や現場の第一線で働く職員などによる29名のPTメンバーで、3つのテーマについて課題を洗いだし、所管課に提案を行いました。

その後、所管課において、課題の解決に向けた検討・実行をいただいたもののうち、令和7年度に成果が出た取組みについて、主なものをご紹介します。

R6プラチナのテーマ

ルール ~仕事のやり方編~

効率的な業務を行うために、
どのような制度変更や事務の集約・共通化等が行えるか。

オフィス ~オフィス環境編~

職員が自らの職場環境に愛着を持ちながら、
快適に仕事を進めるために、何を変えていくか。

ワークスタイル ~勤務・休暇制度編~

職員の連帯感・協力関係を高めながら、
働きがいのあるキャリア形成や働きやすい人事制度として、
何が求められているか。



年度当初に契約事務が集中するなど、市職員と事業者の双方に負担が生じているため、年度前の随意契約の契約準備行為を緩和してほしい。

1

年度当初の契約事務の負担軽減！ 年度前における契約準備行為の緩和

～技術監理局契約制度課～

- 事務の集中や事業者の負担を減らすため、R8年度からは、R8.4.1より前に、**余裕をもって契約の準備ができるよう**、新たに方針（取扱い）を定め**ルールを緩和**しました。



R8.4契約分から適用



一社見積で随意契約できる契約金額の上限を、社会情勢の変化に応じて見直していただきたい。

2

社会情勢に合わせた契約へ！ 少額随意契約の上限額を引き上げ

～技術監理局契約制度課～

- 契約規則の運用を改正し、R8.2.17以降の契約から業務委託契約における**上限額を「10万円以下」から「20万円以下」**に引き上げました。



R8.2～実施



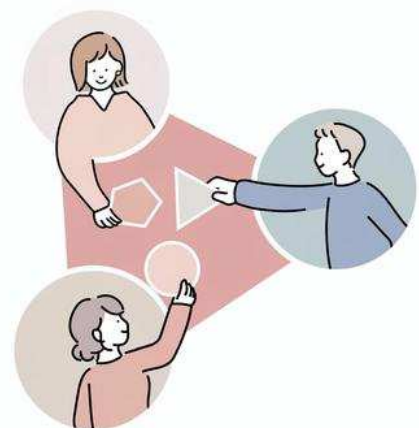
文具類をはじめとした物品購入業務は各課ごとに行っている。事務の効率化に向けて、発注や支払い業務の集約ができないか。

3

煩雑な事務をスマートに！ 物品発注・支払業務の集約化検討

～会計室、技術監理局契約制度課、財政・変革局市政変革推進室～

- 現在、各課で行っている物品発注・支払業務について、重複する業務の集約化ができないか検討しています。
- R7年度は、発注や支払業務の一括化、ECサイトの活用等について事業者ヒアリングを実施しました。
- R8年度は、発注や支払業務の一括化等について、一部の局や区役所で試行実施等を行う予定です。



R9～予定
準備段階

- また、R7プラチナPTから提案のあった「見積書の押印廃止」について、全ての契約での見積書の押印廃止は、偽造防止の観点等から難しいため、上記の取組（ECサイトの活用）に合わせて、物品の買入れ契約についての見積書の押印廃止を検討します。



会計年度任用職員の出退勤管理が紙処理となっている。システム化すれば、給与計算も自動的にできるようになり職員の負担の大幅な減少ができる。

4

手間だった紙処理を見直し！ 会計年度任用職員のサービス管理をシステム化

～総務市民局人事課、給与課～

- 現在、紙処理で行っている
会計年度任用職員のサービス管理について、R10年冬のシステム導入を目指し、現在、課題の整理等を進めています。
- 新システム稼働までの暫定運用として、特に事務負担が大きい「市民センター館長」を対象に、kintone等を活用したサービス管理のオンライン化をR7.12～試行実施しました。



R10～導入予定
R7.12～試行実施



旅費計算ルールが複雑で、出張時の経路や金額の計算に多くの時間と作業が発生している。

出張手続きの負担軽減に向けた旅費計算の簡素化

～総務市民局給与課～



- 従来の複雑な旅費計算ルールを抜本的に見直し、より簡素で柔軟な経路作成を可能とする等、旅費事務の大幅な事務負担軽減を図りました。
- 更なる負担軽減に向けて、R8.4から旅行経路作成の補助等業務の委託（旅費コンシェルジュ業務）を行う予定です。

R8.4～適用



契約事務経験者でも、新規事業等の契約の仕様書作成は難しく、かなり時間がかかっている。他所属で同様の事例での仕様書を作成している場合が多いので、仕様書をパターン化していただきたい。また、契約事務初心者でもスムーズに契約できるようサポートしてほしい。

6

スムーズな契約事務をサポート！ 初心者向けマニュアルと共通仕様書の提供

～技術監理局契約制度課～

【初心者向けマニュアル】

- 初めて仕様書を作成する職員でも適切に作れるよう、仕様書の作成方法、内容並びに留意点を詳細に記載した、多様な委託業務に対応できる初心者向けマニュアルを作成し、イントラナビ等でR8.3に提供しました。
- マニュアルのバージョンアップは、今後も常に行っていきます。

【委託業務の共通仕様書】

- 共通仕様書の作成のため、R7年度にkintoneを用いて、各課の仕様書を収集しました。
- 委託業務の共通仕様書（ひな形）については、より効果的な仕様書を分析・検証のうえ、R8年度中に共有します。



【マニュアル】R8.3提供済
【共通仕様書】R8共有予定

職員同士の交流を図ることができ、時間外勤務時に空調が稼働するなど、作業効率が向上するよう職場環境の整備ができないか。

7 交流や共同作業等ができる コワーキングスペースを会議室に整備!

～総務市民局総務課～

- 予約不要で、気軽に交流や情報交換が行える少人数の利用が可能な**執務室(コワーキングスペース)**を15階会議室に整備する予定です。
なお、イントラPC利用可で勤務時間外の空調利用にも対応予定です。

※勤務時間外の空調は、従前から、組織をあげて取り組む業務等を対象に、空調延長依頼があった場合に対応しています。

R8.6
設置予定



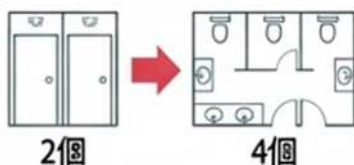
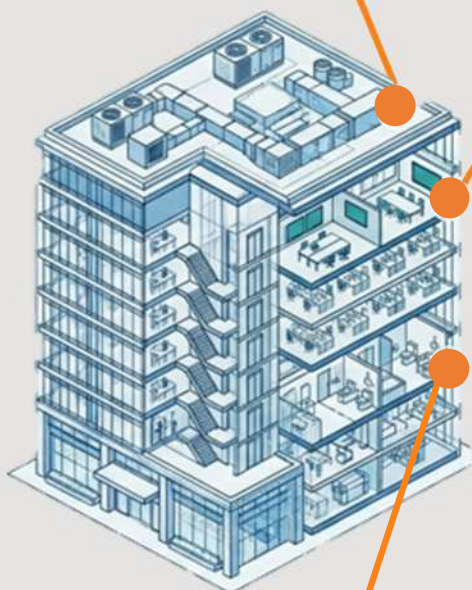
女性職員の採用が増加している一方で、本庁舎の女性用トイレの数は各フロア2個と少ないため、4個に増設できないか。

8 働きやすいオフィス環境へ! 本庁舎女性用トイレ等の増設

～総務市民局総務課～

- R7年度
6階女性用トイレ1カ所の改修を実施します。
 - R8年度
女性用トイレ2カ所、多目的トイレ1カ所(15階)の改修を実施します。
 - R8年度以降
他のフロアについては、R7プラチナPTの課題「技術職員の更衣環境の改善」の関係課とも協議しながら計画的に進めます。
- ※拡張工事可能なフロア(2,10,12~14階)

R9
完了予定



現在の業務用PC(イントラやモバイル端末)は、カメラ機能等に制限があって、WEB会議ができないため、各所属で機材等を揃えている。WEB会議ができるようにしてほしい。

9 業務用PCでの「Web会議」の実現!

～政策局DX・AI戦略室～

- **業務用パソコンでWEB会議ができるよう、R9.1～の導入を目指し、環境構築および庁内ネットワークの改修を実施していきます。**
- **まずは、R7年度に庁内端末でのWeb会議実現に向けた検証を実施し、改修項目を整理しました。**

R9.1
実現予定





個々の意欲や希望を尊重する組織体制の構築や、職員の主体的なキャリア形成の支援のため、自身のスキルや経験、意欲を活かせる部署で働きたい。また、そういう機会を増やしてほしい。

10 部署を超えて挑戦！ 勤務時間の「最大20%」を活用した新制度を開始

～総務市民局人事課～



- 職員の主体的なチャレンジを支援するため、R8.4から、**正規勤務時間の一部(上限20%)**を活用して「部局横断プロジェクトチーム」や「DX推進」といった他所属の課題解決に取り組める新制度を試行実施します。

R8.4～試行実施

11 庁内公募のテーマ（分野）拡充やキャリアコース新設

～総務市民局人事課～

熱意とチャレンジ意欲溢れる職員のニーズに応えられるよう、以下の対応を行いました。

【庁内公募のテーマ（分野）の拡充】

- R7年度（R8年4月異動）の庁内公募において、未来産業の創造と雇用の創出など、**公募テーマを拡充**
- 省庁等への派遣ポスト**について、前年度比で**拡充**（4⇒7ポスト）

【キャリアコースの新設】

- 係員からの認定も可能な**全世代型のキャリアコースとして「PT（プロフェッショナルトラック）」制度を新設。R8年度から実際の募集・認定を実施します。



R8.4異動から実施



内示から異動までが短く、異動準備に追われ、他の業務に影響を及ぼす。また、生活・仕事面で対応が難しいため、他の政令市並に期間を拡大してほしい。

12 ゆとりをもった異動準備へ！ 内示から異動日までの期間を拡大

～総務市民局人事課～

- 人事異動作業の効率化を図るため、R8.4の職員級（主査～係員）異動において、内示から異動日までの期間を、**従来の「5営業日」から「8営業日（10日間）」へ拡大し**、短期間で引継ぎ等の負担軽減を図ります。（例：4月15日内示→4月25日異動）



R8.4職員級異動から実施



実務にすぐ生かせる研修が少なく、教育が職場任せになっている。また、講師（市職員）向けの研修も強化することで、市役所全体の業務効率の底上げにつながる。

13 気軽に実務を学べる環境の整備 （動画研修の通年開始）

～総務市民局人事課～

- 実務経験が少ない職員でも気軽に学べるよう、kintoneを活用して、実務に関する研修動画を**通年で受けられる**ようにしました。
- R7年度に各部署の業務知識を伝えるスキル向上のため、講師となる職員を対象とした「研修講師スキル強化研修」を実施しました。



R7.12～実施

04 各局区による自主改革

プラチナPTとは別に、各局区で自主的に取り組んでいた職員等の改善・改革の取組みを一覧にしてご紹介します。

※主な取組みについては、トピック形式で紹介

課題解決の検討及び実行いただいた局区

会計室 (3件)

市長公室 (1件)

危機管理室 (2件)

技術監理局 (8件)

政策局 (4件)

総務市民局 (2件)

財政・変革局 (1件)

保健福祉局 (12件)

子ども家庭局 (1件)

環境局 (2件)

産業経済局 (2件)

都市ブランド創造局 (8件)

都市戦略局 (2件)

都市整備局 (1件)

港湾空港局 (4件)

門司区役所 (13件)

小倉北区役所 (4件)

小倉南区役所 (2件)

若松区役所 (1件)

八幡東区役所 (3件)

八幡西区役所 (27件)

戸畑区役所 (9件)

消防局 (2件)

上下水道局 (8件)

交通局 (2件)

公営競技局 (2件)

教育委員会 (3件)

行政委員会事務局 (1件)

(R8.3.31時点)

— 会計室 —

1 請求書の見直し

R8.4~

～会計室～

請求書の様式は規則等で定められているもののほか、記載要件を満たし会計事務の処理に支障がないと認めるものであれば、請求者が独自様式で作成する請求書（独自請求書）も使用できます。しかし、その要件を満たさない独自請求書が少なくなく、差替や内容追記等で請求者、担当課に負担をかけるとともに会計室の迅速な事務処理にも支障をきたしていました。

そこで、請求書の記載事項について次のような見直しを行い、独自請求書をできる限りそのまま使用できるようにすることで請求者、担当課の負担軽減及び会計室の事務処理の迅速化を図ります。

- ①北九州市長以外の宛名による請求を認めます（所属名称など北九州市宛てとわかるもの）。
- ②法人の請求者は代表者職・氏名の表記を省略可とします。
- ③官公署（等）、公共料金事業者、その他債権者からの請求であることが確実に認められるものについては住所表記も省略可とします。

2 公共料金のクレジットカード支払導入

R7.11~

～会計室～

市が使用した公共料金（電気・ガス・通信）の支払は、支出命令書に払込取扱票（紙帳票）の添付が必要のため電子決裁とはならず、支出担当課は押印決裁による会計室への持ち込みが必要でした。

また、払込取扱票の種類によっては、払込時に振込手数料が発生し、金融機関においては払込取扱票への領収印押印などの事務処理が負担となっていました。

そこで、払込取扱票（紙帳票）で支払を行っている公共料金（電気・ガス・通信）をクレジットカード支払に切り替えることで、電子決裁を可能とし、押印決裁による負担を軽減しました。（R7.11月から順次切替手続き中）

【取組効果】

- ✓ 払込取扱票（紙帳票）の削減
- ✓ 支出担当課の支払事務にかかる負担の軽減（電子決裁化）
- ✓ 払込取扱票（紙帳票）にかかる振込手数料の抑制
- ✓ 金融機関での事務処理削減



— 危機管理室 —

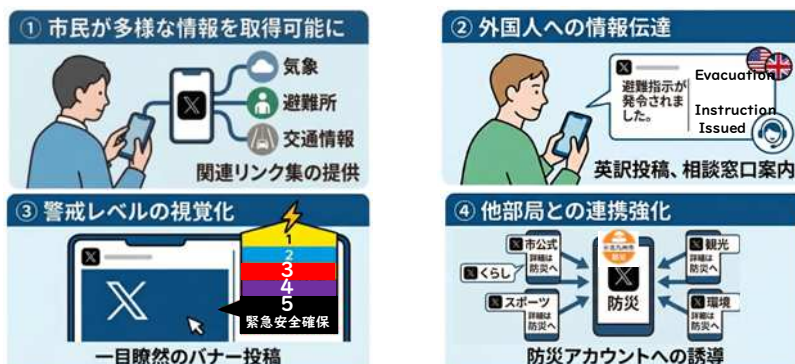
R7.8実施済

3 市民のニーズを反映した災害情報発信を整理（防災X）

～危機管理室危機管理課～

「信頼できる最新の防災情報がわからない」という市民の不安の声を受け、令和7年8月の大雨災害時には、防災Xで定期的な情報発信を行いました。

その後、より効果的で市民が求める情報発信を行うために、投稿内容の精査及び他部局の公式Xとの連携体制について整理を行いました。



—技術監理局—

4 総合評価落札方式の手続きの効率化など

R8.4~

～技術監理局技術支援課～

総合評価落札方式に関する資料作成等において、企業と職員の双方の負荷軽減を図ります。



- メリット (Benefits)
- 企業 (Company):**
 - 資料の不備修正が開札前にできる (Can correct document deficiencies before opening)
 - 事前に評価点がわかる (Can know evaluation points in advance)
 - 資料作成の手間が軽減できる (Can reduce the effort of document creation)
 - 職員 (Staff):**
 - 受付作業の軽減ができる (Can reduce reception work)
 - 帳票作成の手間が削減できる (Can reduce the effort of invoice creation)
 - 負荷の平準化が図れる (Can level out the load)
 - メール誤送信のリスクが軽減できる (Can reduce the risk of email misdelivery)

5 事故（災害）報告書のkintone化

R8.1~

～技術監理局検査課～

本市発注工事で事故が発生した場合、工事監督課から事故（災害）報告書を検査課へ提出しています。
 これまでは、工事監督課でExcel様式の事故（災害）報告書を作成後、それを電子メールにて検査課へ提出し、その後、技術監理局内では、文書管理システムで同報告書を電子供覧していました。
 このように事故（災害）報告業務は、異なるシステムを用いて行っていたため、完結するまでに多くの時間を要していました。
 そこで、事故（災害）報告書の作成、検査課への提出、技術監理局内供覧を全てkintoneアプリで出来るように改善しました。
 これにより、時間の削減、効率化とともに迅速な情報共有ができるようになりました。



6 契約事務の効率化に向けた事務手続等の見直し

R8.2実施済

～技術監理局契約制度課～

受注する企業や職員の契約事務の負担軽減や適正化を図るため、事務手続等を見直しました。

- 契約締結までの日数の拡大
 すべての契約において、契約相手方の決定から契約締結までの日数を「5日以内」から「10日以内」に拡大しました。
- 契約書等の作成を省略できる金額の引上げ
 契約書等の作成を省略できる金額を「100万円」から「200万円」に引き上げました。
 ただし、契約書等の作成を省略する場合は、請書の作成・提出が必要となります。
 (契約金額が20万円以下の契約では、請書の作成・提出を省略できます。)

一政策局一

7 出張所等にセミセルフレジを導入

～政策局DX・AI戦略室～

大規模な出張所と区役所総務企画課計9か所に、セミセルフレジを導入しました。現金の受け取りや釣銭の計算・受け渡しに自動釣銭機により行うことができるほか、入金情報が自動的にデータ化されるため、随時必要なデータの確認が効率的に行えるようになりました。



実施済

一総務市民局一

8 人事課オフィス整理

～総務市民局人事課～

「不要文書・キャビネットの徹底廃棄」と「報告書のキントーン化」に取り組み、打合せや仕事から一旦離れて休憩等に使用できるコミュニケーションエリアを整備した。

- 創出面積: 34㎡
- 廃棄文書: 8トン
- キントーンアプリ: 5つ作成



R8実施済み



ー保健福祉局ー

9 局内の人材育成プロジェクト「GrowNext Project」

R7.4~

～保健福祉局総務課～

『職員のスキルアップ』・『コミュニケーション活性化』・『エンゲージメントの向上』・『変革へのチャレンジの支援』を目的とし、『転入者向け研修会』
『ジョブ・トライアル(体験)』・『局内人材育成研修』・『ミドル層職員の意見交換』を実施しました。



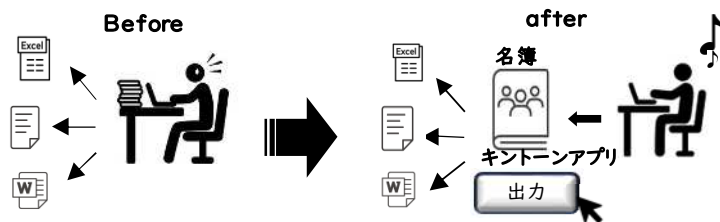
10 キントーンを用いた民生委員業務の効率化の取組

R7.4~

～保健福祉局地域福祉推進課～

民生委員業務の課題(提出書類の煩雑さ・名簿の管理の複雑さ・時間外増加の懸念)を踏まえ、キントーンアプリで民生委員業務の効率化に取り組みました。

- 民生委員の推薦調書等の大幅な見直し(不要な書類・項目の削減)による記載者の手間の削減及びペーパーレス化
- キントーンアプリの作成による名簿の一元管理、書類作成の自動生成による各区職員及び本庁職員の時間外削減
- 事務担当者向けのマニュアル整備、また表彰者漏れ防止のキントーンアプリの作成によるリスク管理



ー子ども家庭局ー

R8.4~

11 局一丸となった業務プロセスの見直しと職場環境改善

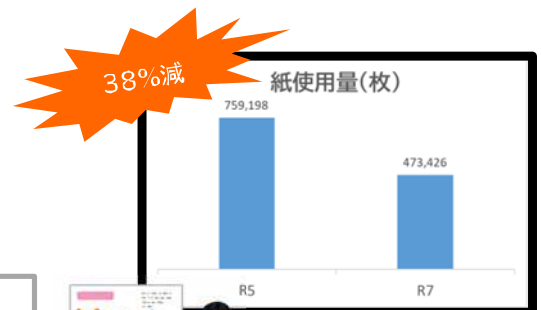
～子ども家庭局総務企画課～

- 什器廃棄を伴うフロア全体の整理整頓
- 会議室と協議スペースにモニターを導入
- NAS入替と局共通・総務企画課の共有フォルダ再編
- フロア全体のインターネット回線導入
- 局全体で目的意識の共有

取り組みが評価され

『ペーパーレスチャレンジAWARD審査員特別賞』受賞

受賞後、さらに本庁舎外の庁舎にも展開!
モニターやWEB会議の積極的な活用を推進!



一環境局一

12 女性職員の更衣環境向上

～環境局総務課～

R7.12～

令和7年度プラチナ市役所プロジェクトの職員提案課題「技術職員の更衣環境の向上について」において、女性技術職員から更衣環境の改善を求める声があったことを受け、環境局では、独自の取組として、女性用更衣室の移転・拡張やパーテーションの整備等を行い、使いやすく、プライバシーにも配慮した女性職員の更衣環境を整備しました。

その中で、従来、数人で共用していたロッカーを人数分確保するとともに、ハンガーラックや全身鏡などを新調しました。さらには、女性職員が利用できる交流スペースを設ける等、女性職員のコンフォートな職場環境の創出を図りました。



一産業経済局一

13 大規模小売店舗立地法の届出審査事務の改善

～産業経済局サービス産業政策課～

R8.4～

大規模小売店舗立地法の届出審査事務において必要とされていた手続きを今一度、**法的根拠から確認・整理**し、より効果的かつ効率的な処理方法を検討、実現した。

(年間削減数 紙:約5万枚、労働時間:150時間)

●改善の内容

- ①市公報への掲載をやめ、市のHPへの掲載を充実させる。
- ②紙での届け出受理を電子化方向へ。
- ③関係各課への照会回答にキントーンを活用。

●改善の効果

- ①当課担当及び法制課担当職員の省力化、公告までの日数短縮
- ②紙の使用量を年間約5万枚削減。紙資料庁内メール発送不要。
- ③照会が自動発送に。回答集約、表作成もほぼ自動。
各案件の進捗管理も自動で表になるため、ストレスフリー。

Kintoneアプリの
アイコン



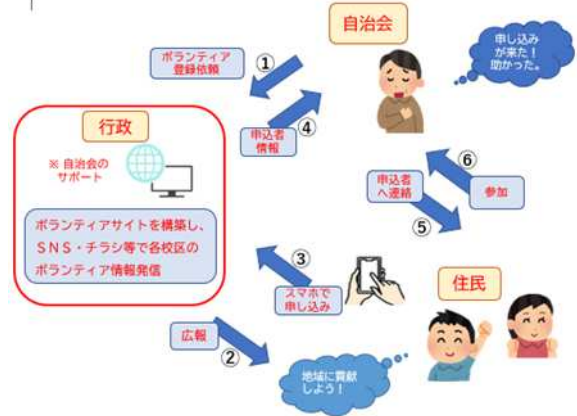
— 門司区役所 —

14 ボランティア募集による地域コミュニティの活性化

R8.4~

～門司区役所コミュニティ支援課～

地域コミュニティにおいて、加入率の低下や担い手不足が深刻化している一方で、地域貢献したい住民もいます。
 そこで、各校区が必要としている人材について、ボランティアとして参加できる仕組みを構築しました。
 二次元コードを貼付したチラシやポスターからボランティア募集サイトに誘導し、好きなボランティア活動に参加する仕組みを作りました。



15 ジェノグラム（家族図）作成時の時間短縮・簡素化

R8.4~

～門司区役所保健福祉課～

<p>ジェノグラム作成の課題を把握</p> <p>【旧来の作成手順】 ①エクセル等の図形機能を使って描画 ②ペイントツールで画像保存して利用</p> <p>【課題】 ・複雑な家族図は作成に時間がかかる ・作成者によって表記の差異がある</p>	<p>生成AIを活用してジェノグラム作成ツールとマニュアルを数日で作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記号の描画、移動、修正等が容易 ・データ保存、読込、画像保存が可能 ・イントラPC等で無料で使用可能 <p>《ツール画面》《操作マニュアル》</p>	<p>ツールとマニュアルを課内・関連部署に配布</p> <p>【効果】 ・描画や修正が簡単でデータ再利用や画像保存も容易にでき、 作業時間を大幅短縮 ⇒ 業務効率化 ・作成者によらない統一感のある表記 ⇒ 図の見やすさ向上</p>
--	--	--

— 小倉南区役所 —

16 区役所キッズスペース開設

R8.1~

～小倉南区役所市民課～

市民課待合スペースにキッズスペースを開設することで、保護者にとっては手続きに集中できる環境、子どもにとっては快適な空間を作り、親しみやすさや利便性に対するイメージ向上に繋がっていきます。



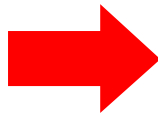
ー若松区役所ー

R8.3

17 旧食堂跡地を居心地よいフリースペースへリニューアル

～若松区役所総務企画課～

旧食堂跡地をフリースペースとしていましたが、利用者にアンケートを実施したところ対面座席の利用しづらさなど課題がありました。区役所敷地内コンビニの開業にあわせて市民・職員がより快適に過ごせるよう改善。清潔感のある内装を取り入れ、“ホッとする”空間づくりを行いました。



ー八幡東区役所ー

18 「感動区役所プロジェクト」職員の接遇力の向上

～八幡東区役所～

R7実施済み

来庁者に感動してもらえる接遇を職員が行うことを目的に八幡東区の「株式会社千草」、
「福岡ひびき信用金庫」に指導・協力いただき、「八幡東区役所職員の誓い（スローガン）」と
「接遇マニュアル」を作成。



株式会社千草による研修

**目指せ！『感動区役所』
八幡東区役所職員の誓い
(スローガン)**

私たち八幡東区役所職員は、市民の皆様と接する行政サービスの最前線に立つ者として、皆様が気持ちよく手続等を行い、満足していただける対応に努めます。

試みで真心のこもった対応を通して、皆様に感動していただける『感動区役所』を目指します。

- ① やさしい笑顔とあいさつで皆様をお迎えします。
- ② はきはきと、正確でわかりやすい説明に努めます。
- ③ 精りになる。気軽に相談できる区役所を目指します。
- ④ 一人ひとりに寄り添った対応を心がけます。
- ⑤ がっちり連携し、一丸となってサービス向上に取り組みます。
- ⑥ 親切で、丁寧な対応に努めます。

Action!



接遇マニュアルは
全職員へ配付

来庁者アンケート
を行った結果
職員の接遇に関し、
良い結果を得た



一八幡西区役所一

19

区役所改革
1

コンフォートな“空間”づくり ~八幡西区役所~

区役所を、自然と行きたくなる場所へ。
誰もが心地よく過ごせるよう、「にぎわい」と「居心地」をプラスし、
新しい区役所のあり方をカタチにします。



火曜コムまるしえ



くろさき憩いテラス

区役所改革
2

コンフォートな“関係”づくり ~八幡西区役所~

区民が集い、つながり、そして楽しめる関係性へ。
人と人がゆるやかにつながれるよう、「交流」と「広がり」をプラスし、
地域に新たなつながりを生み出します。



日本初! 区役所de角打ち-クロノヨル-



市民センターdeカフェ-ニシノ集い-

区役所改革
3

コンフォートな“窓口環境”づくり ~八幡西区役所~

誰もが気軽に訪れ、スムーズに手続きできる窓口へ。
手続きを行う区民に「安心」を、区役所で働く職員に「快適さ」をプラスし、
より質の高い区民サービスを実現します。



官民連携P第1弾! キッズスペース



区役所初! フリーアドレス

一戸畑区役所一



1階窓口（市民課）の記載台には傘や杖を置く場所がなく、高齢者等から「書類記載中に傘・杖をかけておける場所がほしい」との要望が寄せられていた。

R7.4実施済

20 窓口の記載台に「傘・杖立て」を設置

～戸畑区役所市民課～

- 1階窓口（市民課）の記載台に、高齢者等からの要望を踏まえ「傘・杖立て」を設置しました。
- 今後、他の窓口（保健福祉課・国保年金課等）にも設置する方向で検討中です。



一消防局一

21 小さな投資で始まる「オフィス改革」大作戦

～消防局八幡東消防署予防課～

R7実施済

● 小さな投資（NAS購入）で紙書類のデータ化とストックレスを促進し、オフィス内の紙書類・什器等の減少にチャレンジ!

● 大量の紙書類の廃棄と半分以上の既存什器の撤去に成功。

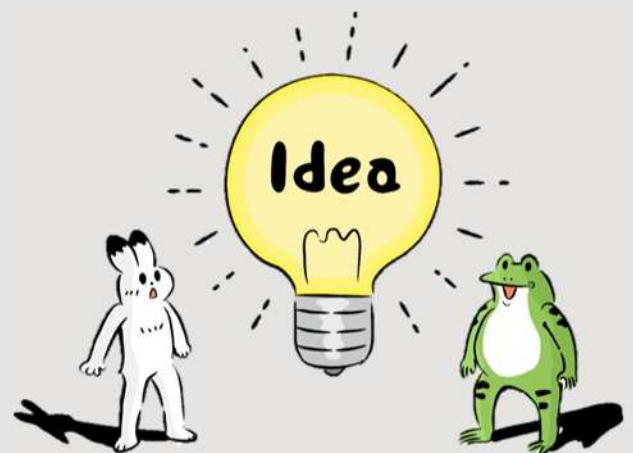
● レイアウト変更し、オフィス空間にも職員的心にも余裕が生まれました。



撤去した什器



ミーティングスペースを新設



—上下水道局—

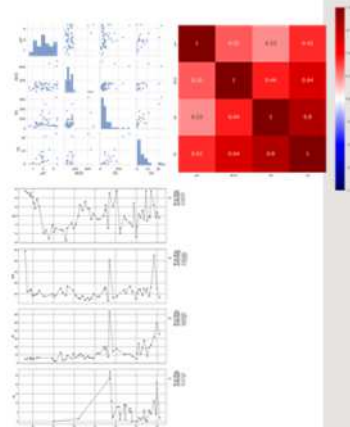
22 Pythonによる事業場水質検査データの可視化を
活用した事業場指導の推進

R7実施済

～上下水道局水質管理課～

下水の水質検査で基準違反があった場合、事業者に対して是正を指導しますが、違反原因の究明が困難で、効果的な指導や改善が難しい事例もあります。違反事業者への効果的な指導を実現するため、「過去から蓄積した水質検査データから簡便に複数のグラフが作成できるアプリ」をPythonで作成しました。

- ・アプリ実行で約30秒でグラフが完成
 - ・グラフから水質悪化時の特徴等の知見が得られる
 - ・事業者にグラフを示して、是正の指導を実施
- 指導が効果的に行えるようになり、事業者からは「わかりやすい」、「改善のヒントになる」等の好意的な反応もありました。「データ活用」により、業務遂行の質が向上しました。



本市の水道施設は、市内外に約80施設と広く分布（市街地・山間部・離島、ダム等）しているが、施設間の通信に利用している既存のアナログ専用回線はR10年度いっぱいサービス終了してしまう。そのため残り3年というわずかな期間で、新たな通信方式へ切り替えなくてはならない。

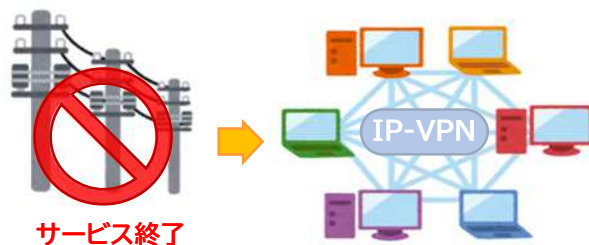
23 水道施設ネットワーク再構築の取組（通信のデジタル化）

～上下水道局浄水課～

新たな通信方式に、セキュリティ性の高いIP-VPNを採用し、順次切替えを進めています。新方式への切替えや必要な機器改造にあたっては、技術職員の直営作業により実施します。（一部対象施設を除く）

R7実施済

- ①通信費の削減：年間1千万円以上（半額以下!）
- ②通信品質の安定性および速度の向上
- ③通信品質の向上に伴うトラブルへの対応に係る時間外勤務の削減：年間約50時間
- ④直営作業による工事費の削減：合計約1.7億円
- ⑤作業を通じた職員の技術力向上
- ⑥市主導での構築（ベンダーロックインの回避）

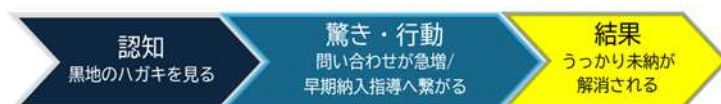


24 上下水道料金の納付書のサイズの縮小（ハガキ化）と
デザイン刷新によるコスト削減と業務の負担軽減

～上下水道局営業課～

R7.4～

比較軸	これまで	デザイン変更
フォーマット	封書	圧着ハガキ
OCRデータ	39桁/44桁	25桁/21桁の小型化実現
デザイン	「重要」の文字のみ	黒地+白抜き文字によるハイコントラスト採用
心理的効果	「後で確認しよう」 (放置・ゴミ箱行き!?)	「至急対応しなければ」 (即時開封)
結果・インパクト	郵便代の値上げの波 年間44.2万枚の高止まり	郵便代含め、経費2,200万円減 約2,000通/月程度の停水予告減



ハガキの工夫が「問い合わせの増加」という最初のきっかけを生み、早期のきめ細やかな未納整理を実現。結果、最終的な督促等の発送数減少と未納整理に係る業務運営の負担軽減に成功



— 交通局 —

R7年度～

25 バス運転者採用試験に係る見直し
～交通局総務経営課～

R7年度 交通局 採用試験案内 (抜粋)



令和7年11月20日
北九州市交通局

令和7年度北九州市職員(旅客自動車運転者)
採用試験案内

- ① 遠方の方でも簡単に申込みができるよう申込方式を「紙申請」から「電子申請」へ見直しました。
 - ▶ 申込書の取り寄せや郵送が不要に
 - ▶ 印刷経費の削減、準備期間の短縮といった効果も!
- ② 教養試験について、公務員試験対策が不要なSPI3による試験方式を導入しました。
 - ▶ 近年の応募者減少という課題への対応
 - ▶ 広報活動(運転体験会や説明会)の強化に振替

本試験(旅客自動車運転者)の特徴	
○	大型自動車第二種免許を持ち、令和7年11月20日現在でバス運転者として3年以上の経験がある方を対象とした試験です。 ※受験資格にて必ず詳細を確認してください。
○	教養試験は、公務員試験対策が不要な「SPI3(基礎能力検査)※」です。 ※SPI-Nの実施を予定しています。

受付期間	令和7年11月20日(木)10時00分～12月10日(水)13時00分(受領有期)
受験申込手続	電子申請

— 行政委員会事務局 —

R8.4～

26 Kintoneを活用した投票所写真の集約
～行政委員会事務局選挙課～

- 未経験者でも、不安なく投票所の運営ができるよう、選挙の度、レンタルスマホを使用して、機材レイアウト等、投票所内の様子を撮影、記録に残しています。
- これまで、選管における写真データの集約には、数十箇所もある、投票所個々のスマホを1台1台操作して、行う必要があったため、職員の**事務負担が【大】**でした。
- 令和8年2月の衆議院議員総選挙執行にあたり、**Kintoneを利用して、データ集約のアプリを作成**。これにより、上記の作業が不要となり、**事務負担が軽減**しました!!



【「分類」の凡例】

- i) 各局区独自で立ち上げたPTで実現した業務改善等
- ii) 各局区の通常業務等の中において実現した業務改善等
- iii) R6プラチナPTから提案があった課題のうち、自主的な改善等

－会計室－

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
1	会計室	ii	会計事務へのAIの活用(AI会計室の本格稼働)	<p>【課題】</p> <p>・市では会計に関するルールや手続きの情報を市職員向けの内部ホームページで共有しているが、会計業務は専門性が高く、特に担当者の交代時期や予算・決算の時期には問い合わせが増え、手続きに時間を要することがあった。</p> <p>【取組】</p> <p>・こうした課題を受けて、市職員向けの内部ホームページに掲載しているルールや手続きの情報をもとに、生成AIを活用して職員の質問に分かりやすく答える仕組み(AI会計室)を整備した。</p> <p>【効果】</p> <p>・職員が疑問を「いつでも」「即時に」確認できるようになり、手続きの迅速化やミスの防止につながるとともに、事務処理の正確性と安定性が向上することで、市民サービスの向上に寄与している。</p>	R7.7.14
2	会計室	ii	請求書の見直し	<p>【課題】</p> <p>請求書の様式は規則等で定められているが、記載要件を満たし会計事務の処理に支障がないと認めるのであれば、請求者が独自様式で作成する請求書(独自請求書)も使用できる。しかし、宛名が市長でない、住所や請求者代表者の記載がない等、記載要件を満たさない独自請求書が少なくなく、差替や内容追記等で請求者、担当課に負担をかけるとともに会計室の迅速な事務処理にも支障をきたしていた。</p> <p>【取組】</p> <p>請求書の記載事項について、室内での検討及び法制課との協議結果を踏まえ、次のような見直しを行うこととした。</p> <p>①北九州市長以外の宛名による請求を認める(所属名称など北九州市宛てとわかるもの)。</p> <p>②法人の請求者は代表者職・氏名の表記を省略可とする。</p> <p>③官公署(等)、公共料金事業者、その他債権者からの請求であることが確実であると認められるものについては住所表記も省略可とする。</p> <p>【効果】</p> <p>・独自請求書をできる限りそのまま使用できるようにすることで請求者、担当課の負担軽減及び会計室の事務処理の迅速化を図ることができる。</p>	R8.4.1
3	会計室	ii	公共料金のクレジットカード支払導入	<p>【課題】</p> <p>市が使用した公共料金(電気・ガス・通信)は払込取扱票(紙帳票)で支払をおこなっているが、市の会計事務においては支出命令書に払込取扱票の添付が必要なため電子決裁とはならず、支出担当課は押印決裁により会計室への持ち込みが必要であった。また、払込取扱票の種類によっては、払込時に振込手数料が発生していた。金融機関においては、払込取扱票への領収印押印などの事務処理が負担となっていた。</p> <p>【取組】</p> <p>払込取扱票(紙帳票)で支払を行っていた公共料金(電気・ガス・通信)をクレジットカード支払に切り替えることで、電子決裁を可能とし、支払先をクレジットカード会社へ集約した。(R7.11月から順次切替手続き中)</p> <p>【効果】</p> <p>払込取扱票(紙帳票)の削減、支出担当課の支払事務の負担の軽減(電子決裁化)、払込取扱票(紙帳票)にかかる振込手数料の抑制、金融機関での事務処理削減につながっている。</p>	R7.11月から順次切替 手続き中

一市長公室一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
4	企画・マーケティング課	ii	広報マニュアル「How to PR」のkintone化	<p>庁内の広報マニュアルとして「How to PR」を公開し、職員向けにページを整備しているが、当該ページの編集にはプログラミング等の専門的な知識が必要である。このため、管理者にとって編集が困難であることや、デザイン等の変更に対応できる職員がいないことから、構成が古く分かりにくいものとなっている。</p> <p>そこで、kintoneを活用し、媒体やシチュエーションごとにカテゴリー分けを行い、検索性の向上を図るとともに、誰もが編集しやすい仕組みを構築する。また、利用者にとっても必要な情報を容易に検索できる環境を整備する予定である。</p> <p>本取組によって、より伝わりやすい広報を目指して、市の情報発信力の強化を図るものである。</p>	R8実施予定

一危機管理室一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
5	危機管理課	ii	「確認ミーティング」の実施	<p>危機管理室職員の防災対応力の向上を図るため、「確認ミーティング」と題して、過去の災害、事故等を題材に、北九州市で発生した場合を想定した対応要領等に関する議論を実施し、基本的な対応手順等の確認、課題の洗い出しを行う「確認会議」を継続的に実施した。</p> <p>また、他部局の図上訓練等に危機管理室職員が参加する際、本取組の知見を活かして講評を行う他、意見交換等を促すことにより、危機管理室内だけでなく、市全体の防災対応力の向上にも繋がっている。</p>	実施中
6	危機管理課	ii	災害発生時の情報発信(防災X)について	<p>「信頼できる最新の防災情報がわからない」という市民の不安の声を受け、令和7年8月の大雨災害時には、防災Xで定期的な情報発信を行った。</p> <p>その後、より効果的で市民が求める情報発信を行うために、投稿内容の精査及び他部局の公式Xとの連携体制について整理を行った。</p>	実施中

P18掲載

一技術監理局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
7	技術企画課	ii	働き方改革・生産性向上に実践的に取り組む北九州市内の建設業者(リーディングカンパニー)の紹介	・働き方改革や生産性向上に実践的に取り組み、成果を上げている北九州市内の建設業者(リーディングカンパニー)を紹介し、取り組みの導入効果や手法を広くPRすることにより、働き方改革など取り組む北九州市内の建設業者の拡大やリーディングカンパニー自身及び建設業全体の魅力発信につなげる。	R7.11.17 ~
8	技術検査課	ii	事故(災害)報告書のkintone化	・これまで事故(災害)が発生した時の報告は、工事監督課がExcelファイル様式を用い報告書を作成し、文書管理システムにて検査課に提出、その後、検査課は受領した報告書を文書管理システムにて技術監理局内で供覧していた。これをkintoneにおいて報告書の作成、検査課への提出、技術監理局内の供覧までの一連の業務が出来るようにした。 ・事故(災害)報告に係る時間の削減、効率化、迅速な情報共有につながっている。	R8.1.1
9	技術管理課	ii	会議のオンライン化	本庁舎で開催する複数回に及ぶ会議について、業務をより効率化するため、WEBと対面を組み合わせた「ハイブリッド方式」の会議を導入した。 これにより、遠方の担当者は現場にいながら参加できる一方、本庁舎の担当者は対面で議論を深めるといった柔軟な運用が可能になり、大幅な時間短縮とスムーズな情報共有を実現した。	R7.5.15 他4回
10	技術支援課	ii	総合評価落札方式の手続きの効率化 など	・総合評価落札方式では、価格と価格以外の要素(企業の技術力等)で落札者を決定しており、工事ごとに落札者決定基準を定めている。その基準に従い、企業が作成、提出した技術資料を審査して、価格以外の要素の評価を行っている。 ・価格以外の要素の中には、認証や認定の有無といった、有効期限の到来等を除けば原則的には年度内における評価が変わらない評価項目があるが、職員は同一の資料を何度も確認・審査しており、業務負担が生じていた。 ・工事によらない評価項目は、工事の公告前でも随時審査を受け付けるようにする。企業は項目の入力と資料の提出をgrafferで行う。 ・grafferでの受付により、紙での受付時の職員の対応が不要になり、grafferとkintoneの連携により、職員が審査した内容が自動で帳票作成されるようにし、決裁時の添付資料の確認もkintone上で行うことで、職員の負荷軽減を図る。 ・帳票は業者ごとにメール作成して送信を行っているが、grafferにより配布することで、メール作成の手間も削減する。 ・通常は技術資料の提出から開札までの1~2週間で審査を行わなければならないが、工事件数や参加業者が多い場合は、負荷が集中するが、随時受付とすることで負荷の平準化が見込まれる。 ・提出資料の不備は、開札後に企業へフィードバックしていたが、公告前の随時受付により、事前に不備修正できるようにし、企業にとっては資料の不備により加点評価されずに受注できなかったということを防ぐことができる。	R8.4.1

P19掲載

P19掲載

一技術監理局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
11	契約課	ii	物品購入・修繕 伺書等の書類 の提出方法見 直し	<p>・仕様書等の書類提出方法を、紙提出から財務会計システムを利用した電子提出に変更した。</p> <p>【効果】</p> <p>(1) 請求課担当者は、仕様書等を紙出力して契約課へ持参(又はメール便送付)する必要がなくなったため、契約課への往復時間が無くなると共に、課内の電子決裁終了後、速やかに契約課へ仕様書等を提出することができるようになった。</p> <p>(2) 仕様書等、関係書類の修正が発生した場合のデータの受け渡しを、スムーズに行うことができるようになった。</p> <p>(3) 契約課は、電子で届いたデータをPDF化する作業をスムーズに行うことができるようになり、またPDF化したデータの画像が以前より鮮明になった。</p> <p>(4) 既存のシステム(財務会計システム)を活用することで、経費の負担を伴わずに、ペーパーレス化、事務の迅速化という、事務改善を実現することができた。</p>	R7.4.1
12	契約制度課	ii	契約事務の効 率化に向けた事 務手続きの見直 し	<p>・全ての契約において、契約締結までの日数を「5日以内」から「10日以内」に拡大した。</p> <p>・また、契約書等の作成を省略できる金額を「100万円以下」から「200万円以下」に引き上げた。</p> <p>なお、契約書等の作成を省略する場合には、「請書(簡易な契約約款付)」の徴取が必要(契約金額が20万円以下の場合等は、請書の徴取が不要の場合もある。)</p> <p>・令和8年2月17日以降に落札者の決定又は随意契約の相手方の決定を行う契約から適用。</p> <p>・受注する企業や職員の契約事務の軽減及び適正化につながる。</p>	R8.2.17
13	契約制度課	ii	市外企業審査 申請等の kintone化	<p>・これまでExcelファイル様式を用い、文書管理システムにて申請を受け付けていた審査申請について、kintone申請での手続きへ移行する。</p> <p>・申請及び審査手続きに係る時間の削減、簡素化、ペーパーレス化につながる。</p>	R8.3.3
14	契約制度課	ii	業務委託契約 の結果報告の kintone化	<p>・これまでExcelファイル様式を用い、年に数回、各局に照会し、各局総務担当課にて取りまとめて回答してもらっていた業務委託契約に係る各種照会について、kintoneでの各契約担当課からの随時報告へ移行した。</p> <p>・照会及び回答に係る時間の削減、簡素化、ペーパーレス化につながっている。</p> <p>・また、契約金額200万円超の結果情報を北九州市ホームページで公表開始しており、契約の透明性、競争性の確保につながっている。</p>	R7.8.29

PI9掲載

一政策局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
15	WomanWill 推進室	iii	休暇取得の好 事例募集・紹介	<ul style="list-style-type: none"> ・周囲へ負担を掛けてしまう申し訳なさから休暇申請がしづらいとの職員の声を受け、ワークライフバランス推進月間におけるハッピーライフ休暇(有休1日)取得の働きかけに併せて、休暇取得の好事例を集める職員アンケートを実施した。 ・アンケート結果は、「休暇を取りやすくするアイデア」や「休暇を楽しむアイデア」として職員向けに公表するとともに、休暇制度等に対する改善要望については、関係部署と情報共有した。 	募集: R7.11 公表: R8.1
16	DX・AI戦略 室	ii	出張所等への セミセルフレジ の導入	<ul style="list-style-type: none"> ・現金収納を行う出張所と区役所総務企画課計9か所に、セミセルフレジを導入した。 ・現金の受け取りや釣銭の計算・受け渡しは自動釣銭機により行うことができるほか、入金情報が自動的にデータ化されるため、随時必要なデータを確認できるようになった。 ・現金収受に係る事務ミスリスク及び職員の心理的負荷の軽減や、データの利用による集計作業の簡略化につながった。 	R8.1~2
17	DX・AI戦略 室		生成AI等を活 用したアナログ 規制の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請の促進にあたっては、書面規制や対面規制、実地監査などのアナログ規制が阻害要因となっている。 ・本市の条例や規則など約2,400の例規について、本来は手作業も含めて対象条文を洗い出す必要があるが、市が独自に開発した点検ツール(Excelマクロ)を活用することで、職員1名・約6時間で作業を完了できた。 ・抽出した条文がアナログ規制となっているかを所管課が判断するにあたり、生成AIによる一次判定を導入することで、所管課の作業負担を軽減した。 ・今後も継続的に確認できるよう、生成AIを活用した「アナログ規制見直し支援RAG」を独自開発し、市の生成AIポータルに公開。職員がいつでも活用できる環境を整備した。 	R7.7~ R8.1
18	東京事務所	ii	ひまわりテラス のレイアウト変 更	<ul style="list-style-type: none"> ・ひまわりテラスをより来所者の利用しやすい空間とするため、整理およびレイアウトの見直しを行った。 ・併せて、ふるさと納税返礼品の見本を目立つ場所に展示するなど、来所者が北九州市により関心を持つよう工夫した。 	R7.夏~秋

P20掲載

一総務市民局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
19	総務課	P15掲載 iii	会議室の改修	<p>○柔軟な働き方で所属を超えた交流を促進し、創造力を高める場として活用するため、会議室を改修しワークスペースやミーティングスペースを設けた。</p> <p>○インフラ環境も整備済のため、少人数の職員がそれぞれ時間外勤務する場合に活用することで、執務スペースを集約して空調コストを削減できる。</p>	R8実施予定 (現在改修中)
20	人事課	P20掲載 ii	人事課オフィス整理	<p>○従来、人事管理に関する提出書類については、紙提出を求めているものが多く、提出された文書が毎年増え続け、文書を保管したキャビネットが執務スペースを圧迫していた。また、紙提出された文書の集計や必要な書類を探すのに時間がかかり、業務効率の低下も課題であった。</p> <p>○こうした状況を改善するため、「 unnecessary 文書・キャビネットの徹底廃棄」と「報告書のキントーン化」に取り組み、職場環境改善と業務効率向上を目指した。</p> <p>○職場環境改善にて創出されたスペースに打合せや仕事から一旦離れて休憩等に使用できるコミュニケーションエリアを整備した。</p>	R8.5月～ 11月

一財政・変革局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
21	収税企画課	i	徴収業務における職員の能力向上と業務改善	<p>令和6年度から、市税収入率で上位に位置する政令市(3都市程度)に市税事務所納税課の若手職員を派遣し、派遣先自治体実践している効果的な滞納整理手法について研究する先進都市視察を実施している。視察後は視察した職員が得た知見を基に業務改善の提案を行っている。</p> <p>また、収税企画課及び東西市税事務所納税課の係長級職員で構成するプロジェクト会議において、令和7年度は滞納整理の一環である「滞納処分の停止」について、具体的な解説を加えた運用方針(ガイドライン)を策定し、滞納整理の促進を図った。その他、職員の業務負担が課題となっている分割納付事務等について効率的な徴収業務のあり方を検討しており、負担感の軽減につながる業務改善を行っている。</p>	R6から実施

－保健福祉局－

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
22	総務課	ii	局内のペーパーレス化の推進	AI・DX戦略室の「ペーパーレスチャレンジ2025」に合わせて、2025年までに紙資料半減を目指し、「0（ゼロ）ペーパーチャレンジ」を始動し、局内共有ハードディスク「デジボックス」の導入や紙の廃棄などデジタル活用を進めることで、職員の働きやすさ向上を目指す取組を実施。	R7年度中
23	総務課	ii	局内の人材育成プロジェクト「GrowNext Project」の実施	『職員のスキルアップ』・『コミュニケーション活性化』・『エンゲージメントの向上』・『変革へのチャレンジの支援』を目的とし、『転入者向け研修会』『ジョブ・トライアル(体験)』・『局内人材育成研修』・『ミドル層職員の意見交換』を実施。	R7年度中
24	総務課	ii	AI(QT-GEN)のRAG環境の活用による業務の効率化	AI(QT-GEN)のRAG環境を活用し、マニュアル作成や質疑応答などの効率化を図ることを目的として、職員向けに研修会を実施。	R7年度中
25	総務課	ii	スタートアップを活用した行政課題・地域課題の解決に向けた取組	保健福祉分野における行政課題及び地域課題に対し、産業経済局が推進するスタートアップの支援の枠組みを活用し、既存の課題解決に向けた取組を実施。	R7年度中
26	地域福祉推進課	ii	キントーンを用いた民生委員業務の効率化	キントーンを用いた民生委員業務の効率化の取組 ・民生委員の推薦調書等の大幅な見直し(不要な書類・項目の削減)による記載者の手間の削減及びペーパーレス化 ・キントーンアプリの作成による名簿の一元管理、書類作成の自動生成による各区職員及び本庁職員の時間外削減 ・事務担当者向けのマニュアル整備、また表彰者漏れ防止のキントーンアプリの作成によるリスク管理	R7.4.1
27	地域福祉推進課	ii	地域包括支援センターにおける介護予防関連Q&A対応アプリの開発・導入	<地域包括支援センターへの問い合わせ対応の効率化> 地域包括支援センター職員向けに介護予防関連のQ&Aアプリを作成し、対応内容をkintone1に入力。過去の事績を確認できるため、問い合わせ対応の効率化、サービス向上と業務負担軽減を図る。	R8実施予定
28	保険年金課	ii	業務システム標準化を契機とした業務の見直し	国民健康保険システムのシステム標準化対応を契機とし、高速プリンター・封入封かん機などの大型機器を導入し、市民への印刷物の作成・発送対応を次のとおり効率化、省力化予定 ・通知の種類ごとにバラバラで10種類以上あった用紙、封筒などを、同システムの帳票を同じ仕様にまとめるなどして、数種類に集約→発注回数の削減 ・大量印刷、封入封かん、圧着などの内製化により、複数回の事業者への委託、帳票の運搬等の作業を削減し、自前で一括印刷可能→トータル作業時間の削減と引抜対応の原則不要化	R8実施予定

P21掲載

P21掲載

一保健福祉局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
29	障害者支援課	ii	指定自立支援医療機関の指定申請に係る手続きのオンライン化	現在、医療機関等からの指定自立支援医療機関(育成医療・更生医療)の申請手続きにおいては、申請書類一式の郵送及び持ち込みにて受理している。この申請手続きをオンライン化することにより、スムーズな申請手続きと郵送によるタイムラグの改善を図る。	令和8年度に実施予定
30	障害者支援課	ii	事故報告受付及び事業所苦情受付の電子化	現在、苦情や紙で受け付けている事故報告について、kintoneに作成した事故報告受付フォーム上での電子受付に変更するもの。	R8.1.1
31	保健衛生課		ワンヘルスに関する全庁的な照会の回答方法変更	当課から全庁的に照会するものについて、集約作業の煩雑さを解決し、業務効率の向上を図るため、回答方法を従来のExcelファイル提出方式からkintoneへの直接入力方式に変更した。	R8.2.2
32	動物愛護センター	ii	「動物取扱責任者研修」の研修方法の見直し(動画視聴に変更)	動物取扱業に義務付けられている当該研修については、従来、会場集合参加形式(市内3会場)で実施していた。研修の参加にあたり、対象者が各事業所で常勤で従事していることや個人経営の事業者も多く、会場への出席は、店舗の営業や勤務体制などの調整で苦慮しているという声があり、課題となっていた。そのため、職員研修や他自治体の実施状況等を参考にし、研修方法をオンラインによる動画視聴方式と動物愛護センターでの動画視聴の併用(ハイブリッド形式)で実施した。この見直しにより、受講者から「研修を受講しやすくなった」との声があることに加え、従前の実施方法で生じていた資料印刷・会場設営などの事前準備や当日運営等への事務従事などの時間削減が図られ、業務改善につながった。	R7.1.2.1
33	保健企画課	ii	健康危機に備えた市民のリテラシー向上事業(保健所横断的広報手法の検討)	現在、保健所各課が個別に実施している啓発活動をより効果的に推進するため、マーケティング手法を学んだうえで、具体的な課題の抽出や啓発手法の検討などを行い、感染症・食中毒・医薬品の適正使用などに関する啓発を保健所組織(プロジェクトチーム)として連携し、広報ツールや対象者への効果的なアプローチ手法の開発・共有を図る。	令和7年7月から 令和8年5月末(予定)

一子ども家庭局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
34	子ども家庭局	ii	子ども家庭局の挑戦(ペーパーレスチャレンジ)	市役所11階にある子ども家庭局フロアに紙の書類や電子データが過剰に存在している状況を課題と考え、ペーパーレス化と職場環境改善を通じて業務効率化を推進した。チーム一丸となって行った取組が評価され、ペーパーレスチャレンジAWARD審査員特別賞を受賞した。	R7年度

P21掲載

一 環境局 一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
35	総務課	ii	ペーパーレス化・AIの活用推進	<p>環境局では、「業務プロセスや仕事の進め方が、紙資料の作成や配布を前提としており、非効率であること」、「AI等の新たなIT技術の活用が進んでいないこと」といった課題を背景に、庁内横断的にペーパーレス化とAI活用による業務改善を進めた。</p> <p>取り組むに当たって、局長協議のペーパーレス化、情報共有時等の回覧レポート機能の活用拡大などを盛り込んだ局内ルールを整備し、適切に運用を行いました。それに合わせて、毎月、紙の使用量を見える化しながら周知を図ったことで職員の意識改革が進み、紙使用量は昨年度比▲約30万枚(▲約2割)の削減という効果が出た。</p> <p>あわせて、紙資料に依存しない、柔軟で働きやすい職場環境の改善を目指して、総務課において役職の垣根を超えたレイアウト変更や保管書類の削減などのオフィス改革に取り組んだ結果、職域を超えたコミュニケーションの活発化やスペースの有効活用につながった。</p> <p>また、AIの活用についても、初心者向けの生成AIに関する局内研修を実施し、AIの使い方や親和性の高い業務や場面などを共有し、職員のスキルやAI活用意欲の向上を図った。それを契機として、各課で日常業務や文章校正等にAIを活用する動きが徐々に浸透し、職員の負担軽減や業務の質の向上に繋がった。</p>	R7.4~ R8.3
36	総務課	i	女性職員の更衣環境向上	<p>令和7年度プラチナ市役所プロジェクトの職員提案課題「技術職員の更衣環境の向上について」において、女性技術職員から更衣環境の改善を求める声があったことを受け、環境局では、独自の取組として、女性用更衣室の移転・拡張やパーテーションの整備等を行い、使いやすく、プライバシーにも配慮した女性職員の更衣環境を整備した。その中で、従来、数人で共用していたロッカーを人数分確保するとともに、ハンガーラックや全身鏡などを新調した。さらには、女性職員が利用できる交流スペースを設ける等、女性職員のコンフォートな職場環境の創出を図った。</p>	R7.12~ R8.2

P22掲載

一産業経済局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
37	産業経済局	i	本庁舎7階オフィス改革	<ul style="list-style-type: none"> ・DX・AI戦略室が実施するオフィス改革事業において、産業経済局の若手職員が中心となったPTを立ち上げ、本庁舎7階のオフィス改革を行った。 ・これまでキャビネットにより囲われていた部署間の垣根を撤廃し、部課長席も廃止した。 ・市民や企業、大学、農林水産事業者など、様々な人とかわりを持つ産業経済局だからこそできることをPT内で検討し、市内産品の什器も配置した「コラボレーションロード」と名付けた大規模な共創スペースを整備。 ・若手職員の意見を取り入れることで、次代を担う若手職員にとって、もっと「来たくなる」職場づくりができた。 	R8.1.5
38	産業経済局	ii	大規模小売店舗立地法の届出審査事務の業務改善(DX化、ペーパーレス化、省力化)	<ul style="list-style-type: none"> ・市公報への掲載が必須ではないことに気づき、市HPの充実で代用以上の効果を実現。 ・これにより市公報様式での文書作成業務、法制課のチェック業務、公報搭載依頼が不要に。 ・大店設置者からの提出物(紙)を大幅にデータに切り替え、ペーパーレス化を実現(従前の約5分の1に低減。年間約5万枚を削減。) ・毎回紙資料の配布及びメールでおこなっていた各課照会業務は、(①紙資料の庁内メールでの発送及び照会電子メール発送、②五月雨式に回答が届く、③順次メールを開き、添付ファイルの保存、④お礼メール発送、⑤全員集まるまで繰り返し、⑥表作成、設置者に発送)という手順で無駄が多かったが、キントーンアプリを作成し、これを集約改善(①回答期限を示してキントーンにデータを搭載→自動的にメールが配送される②期限後に一回だけ各課の回答を一気にコピーして表を作成、設置者に発送)した。 ・キントーンで現在の届出状況の登録するため、複数案件が同時進行してく中でも進捗状況が一目瞭然。「やったかな」の疑問にさいなまれることがなくなりストレスも軽減。 ・業務時間の短縮は少なく見積もっても150時間以上と試算。 	R7.4.1

P22掲載

一都市ブランド創造局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
39	総務課	ii	局長説明のペーパーレス化	<ul style="list-style-type: none"> ・ペーパーレスの観点から、直接説明の際は、紙資料の持ち込みは不要。局共用フォルダにアップした資料を局長室のモニター画面に映して説明。 ・資料を印刷する手間や、説明時間の簡略化につながった。 	R7年度実施
40	観光課 MICE・メディア芸術課	ii	オフィス改革	<ul style="list-style-type: none"> ・固定席を廃止し、フリーアドレス化を実施。導入にあたり、書類や備品の整理、個人ロッカーの設置及びデスク周辺環境改善等に取り組む。 ・職員同士の偶発的な情報共有や新たなアイデアの創出を促すとともに、スペースの有効活用やペーパーレス化の推進を目指したい。 	R8.5月実施予定
41	スポーツ振興課	ii	大規模国際スポーツ大会等でのミールクーポンのDX化	<ul style="list-style-type: none"> ・大会関係者が飲食店で利用できるミールクーポンを紙から電子へ切替。 ・電子化により、紙の削減および集計・精算業務の効率化につながった。 	R7.11.23 ~ R7.11.30
42	スポーツ振興課	ii	公共施設のオンライン予約	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン予約システム導入により、施設の窓口に行かずに、スマートフォン等から空き状況の確認や利用予約が可能となった。 ・窓口や電話対応の業務軽減や、集計等の業務効率化を図る。 	R7.3.19以降

一都市ブランド創造局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
43	文化企画課	ii	公共施設のオンライン予約	<ul style="list-style-type: none"> 一部施設にオンライン予約システムを新規導入したことにより、施設の窓口に行かずに、スマートフォン等から空き状況の確認や利用予約、オンラインでの決済が可能となった。 新システム導入に際し、各施設でのこれまでの運用の見直しを行い、複雑な予約ルールの整理を行うことができた。 	R8.4.1
44	美術館普及課	ii	公共施設のオンライン予約状況確認	<ul style="list-style-type: none"> オンライン予約システム導入により、施設の窓口に行かずに、スマートフォン等から空き状況の確認が可能となった。 窓口や電話対応の業務軽減や、集計等の業務効率化を図る。 	R8年度～
45	科学館普及課	ii	公共施設のオンライン予約	<ul style="list-style-type: none"> オンライン予約システム導入により、施設の窓口に行かずに、スマートフォン等から空き状況の確認や利用予約が可能となった。 窓口や電話対応の業務軽減や、集計等の業務効率化を図る。 	R7.3.19以降
46	科学館普及課	ii	予約方法の変更(団体予約)	<ul style="list-style-type: none"> 減免やバスの駐車場を利用する団体は、事前に「減免申請書兼申込書」をメールもしくはFAXにて提出する必要があったため、それによって手続きが煩雑・業務のスピードが落ちていた。電話対応件数も増えていた。 予約システムの改修により、施設利用の予約とあわせて、減免等の登録が可能になった。電話での問い合わせや確認作業が減少した。これにより、業務の効率化につながった。 	R8.3.31

一都市戦略局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
47	都市戦略局	i	都市戦略局のDX化推進	<p>都市戦略局では、デジタル化への対応や職員の働き方の効率化を推進するため、各課1名を招集したプロジェクトチームを設置し、課題の抽出や改善案の実施などの取組をすすめ、職員の作業の効率化と働きやすい職場環境づくりを図る。</p> <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 議会資料、協議資料等のペーパーレス化(共有フォルダや閲覧方法の見直し) 局専用Wi-fi環境の整備とタブレット端末の配置・活用 執務スペースの見直し、紙文書の保管方法の見直し及び廃棄 	R7年度実施
48	指導部	i	指導部建築行政DXプロジェクトチームによるDX化の推進	<p>令和7年度から、都市戦略局指導部では、事務作業の効率化・市民サービスの向上・ペーパーレス化・デジタル化の推進など建築行政業務特有のDX化の推進を目指して、「建築行政DXプロジェクトチーム」を立ち上げ、下記の3チームでDX化を推進するための、業務改善に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■これまで班:紙の山にサヨナラを。デジタルでスッキリ改革(これまでの紙を減らす) ■これから班:紙に頼らない、スマートな働き方へ(これからの紙を減らす) ■AI活用班:AIと働く、新しいワークスタイル(業務効率、AIで一気に加速!) <p>《導入済の取組み》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○市民サービスの向上:窓口キャッシュレス決済の導入、手数料支払いのある長期優良住宅のオンライン化 ○ペーパーレス・デジタル化の推進:内部協議・窓口対応用タブレット端末導入、打合せスペースの改善など ○建築行政特有業務のDX推進:建築基準法に関するAI・RAG環境の整備(R7年度試行開始) 	R7年度実施

一都市整備局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
49	西部整備事務所	i	職場環境の改善	当事務所は各課が高さのあるキャビネットで隔てられ、閉鎖的な環境でした。そこで、開放的で交流が生まれやすい事務所を目指し、若手職員を含む事務所内PTを編成して、各課での検討状況を共有しながら意見交換を重ねた。その結果、紙資料の削減や不要物品の撤去・移設が実現し、他課職員の顔が見える職場環境へと改善された。	R7.12.26

一港湾空港局一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
50	港営課	ii	事務改善会議等のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> ・従来、港営課執務室内(門司庁舎)にてリアルに開催していた会議のうち、事務改善会等の一部会議についてオンライン化する。 ・港営課と小倉・洞海業務係(若松区)が物理的に離れているため、小倉・洞海業務係の職員が会議出席のため門司~若松間の移動が頻繁に生じている。会議のオンライン化により、物理的距離を疑似的に無くし、浮いた移動時間を本来業務に充てる。 	R8実施予定
51	港営課	ii	課内会議・報告・打合せ時のペーパーレス化	<ul style="list-style-type: none"> ・港営課への大型モニタ導入に伴い、複数人が参加する会議、報告及び打合せにおいて、当該モニタを活用することで、ペーパーレス化を進めた。 ・資料の印刷や差替え時の手間が軽減された。また、動画等を使った説明により、情報共有の確度が高まった。 	R7年7月中
52	港営課	ii	水域占用許可申請(更新)の電子化	<ul style="list-style-type: none"> ・従来、紙申請であった水域占用許可申請(更新)について、原則Grafferによる電子申請に切り替えた。申請後の修正もGrafferで対応した。 ・電子申請化に伴い、紙申請に係る印刷枚数の大幅な削減、書類送付に係る作業時間の削減及び申請内容変更に係る手間の軽減につながった。 	R7年9月
53	物流振興課	ii	協議録のkintone化	kintoneでの議事録管理により、過去の経緯や決定事項が明確になり、次のアクションや事業展開の方向性の検討が向上した。	令和6年度~7年度

一門司区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
54	総務企画課	i	門司区役所の花壇に市民の協力を得て花で彩る取り組みを行った	・市長の「各区役所を花で彩り、明るい空間の創出を目指す」という方針を受け、令和6年度より区役所職員で、「門司区役所一人一花運動有志の会」を設立。区役所敷地内の花壇において毎月、苗植えや花の管理を行っている。 ・なお、花の管理の指導は、門司区在住の市民(池坊師範)に「お花コーディネーター」としてボランティアで協力を得ている。	R7.4
55	総務企画課	i	門司区役所庁舎内の案内サインの改善	・門司区役所を訪れた市民が迷わないようにと、令和6年度から実施している庁内の案内サインの改善について、今年度は、西日本工業大学デザイン学部の協力を得て、分かりやすかつ門司区役所の雰囲気に合致した案内サインを設置する予定。	令和7年度中
56	総務企画課	ii	門司区役所幹部会や総務企画課事務改善会議におけるペーパーレスの実施	・門司区役所幹部会や総務企画課事務改善会議において、これまで紙資料を配布していたところ、モニターを活用することでペーパーレスで実施している。	R7.4
57	コミュニティ支援課	ii	地域総括補助金(防犯灯設置事業)における現地確認の効率化	これまで、防犯灯設置事業補助金の申請があった場合は、現地へ赴き、防犯灯設置の可否について検討をしてきたが、グーグルマップのストリートビューや図面で確認することとした。このため、現地確認を必要とする案件が少なくなり、大幅な時間削減が可能となった。	R7.4.1
58	コミュニティ支援課	ii	ボランティア募集による地域コミュニティの活性化	地域コミュニティの自治会加入率の低下や、担い手不足が深刻化している。一方で、地域貢献をしたいと考えている住民も多数いる。これら相互のニーズを満たすため、ボランティアとして地域活動に参加できる仕組みを構築した。具体的には、ポスターやチラシに貼付した二次元コードを読み取り、ボランティア募集サイトから申請をして、地域活動に参加するものである。	R8.4.1
59	コミュニティ支援課	ii	子どもまつり実行委員会の効率化	議題の集約化を図り、「門司区子どもまつり」の実行委員会の会議回数を減らした。また、実行委員会の委員の方々へ事前に資料を提供し、会議の時間を短縮することが可能となった。更には、会議で決定できなかった議題についてはFAX等で回答をもらうことで、会議の効率化を図った。	R7.10.29
60	国保年金課	ii	国保年金課の窓口対応における担当課へのつなぐ取組	・国民健康保険や後期高齢医療について保険料納付が困難であるなど経済的事情が懸念されるケースにおいて、その場で担当でないとして終わるのではなく個々の事情を把握して、適切な窓口(いのちネットや包括支援センター等)につなぐことに取り組んだ。 ・また、国民年金の申請免除に来た際に精神疾患等で離職した場合は健康保険の傷病手当金の制度の案内、すでに傷病手当金を受けている場合は、その後の生活支援等となるように障害厚生年金の制度があることを教示し、経済的な安定をはかった。年度内で10件を超える対応を実施。 ・結果として行政の市民サービスの向上に資するとともに、市民生活の安全安心につながった。	R7.4

一門司区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
61	保健福祉課	ii	ジェノグラム作成時の時間短縮・簡素化	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでエクセルの図形等を使ってジェノグラム(家族図)を表記し、その後ペイントツールでPNGまたはJPEG形式に変換し記録簿に貼付していた。作成時の工程も多く、複雑な世帯が多いため、図形の体裁を整える時間を要していた。また作成する職員によって、表記の癖や差異が生じていた。 ・ツールを利用することで、ジェノグラム作成の工程や時間の大幅な短縮、表記の統一感に繋がった。 	R7.10
62	保護課	i	ケースファイルの綴じ方統一プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> ・ケースファイルの書類の綴じ方がケースワーカーごとに差異があり分かりづらかったため、綴じ方を統一するためにプロジェクトチームを立ち上げ、チェックリストの改訂を行った。その結果、書類の綴じる場所が明確になりわかり易くなった。また決裁時にも添付書類の確認が容易となった。 	R7.11.1
63	保護課	i	共有フォルダ整理プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> ・各自独自に共有フォルダにデータを保存しており容量が過大になっていたため、プロジェクトチームを立ち上げデータの保存方法を整理した結果、使用していないデータの削除や個人のパソコンにデータを移管するなど共有フォルダの容量削減に寄与した。 	R8.1.22
64	保護課	ii	戸籍公用請求の取りまとめ請求	<ul style="list-style-type: none"> ・市民課での戸籍発行待機時間短縮のため、ケースワーカーが個別に請求していた戸籍をまとめて請求する方法に変更した。 ・個別に請求していた際は発行に時間を要していたが、市民課も個別に対応する必要がなくなり、時間の空いている際に発行できるようになったため、双方ともに時間の削減につながった。 	R7.4.1
65	保護課	ii	国保の返還請求に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護申請後、開始決定前に国民健康保険で受診した際の国民健康保険負担分の返還請求について、国保年金課と連携することによって双方確実に処理出来るようになった。 ・具体的には、国保年金課から返還請求者の情報提供を受け、保護課が支払するために必要な申請様式を国保年金課が返還請求にかかる文書とともに該当者に送付し、国保年金課が本人からの委任状に基づき代理受領する流れを構築した。 	R8.2
66	松ヶ江出張所	ii	業務統計のOA化	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口の受付処理件数の統計報告について、項目別の一覧表をエクセルシートで新たに作成し、日々入力することで、毎月の集計を自動計算し、区政推進課・市民課・出張所との共有フォルダ内の指定の統計報告様式(別のエクセルシート)へのデータ自動入力化を行った。 ・また、各種証明書発行件数の統計報告について、独自に作成済の項目別一覧表(エクセルシート)に日々入力、毎月の集計を自動計算しているが、統計項目が変更になったため、一部を手作業で集計し、関係部署への報告様式に手入力していたものを、上記一覧表(エクセルシート)の入力・集計項目を変更し、区政推進課・市民課・出張所との共有フォルダ内の指定の統計報告様式(別のエクセルシート)へのデータ自動入力化を行った。 ・上記により、手作業での集計及び資料作成の手間・時間の省力化及び正確性の向上が図られた。 	R7.4.21

—小倉北区役所—

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
67	総務企画課	i	小倉北区役所庁舎フロアプラン素案の作成・案内サインの改善や掲示物ルールの検討等	<ul style="list-style-type: none"> ・令和7年5月に、新規採用・異動直後の職員によって、より市民に近い感覚・視点で庁舎の課題を発見し改善策を検討するワークショップを実施。 ・また、若手職員によるプロジェクトチームを立ち上げ、区役所の魅力向上に向けた調査研究、アイデア提案などの活動を実施。 ・令和7年11月には、小倉北区役所所属の全課長級による「小倉北区役所庁舎フロアプラン検討ワーキング」を設置。今後の区役所のあるべき姿や庁舎の改善アイデア等について検討を進めた。 ・これらを踏まえ、先行モデルとして、東棟3階の総務企画課・コミュニティ支援課におけるレイアウト変更を実施。 ・R8年度は、案内サインの改善や、各課のペーパーレス化、レイアウト変更等により、更なる庁舎環境の改善に取り組む。 	R7年度～R8年度
68	国保年金課	ii	区役所の諸手続きにおけるDX活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・市民サービスの向上と内部事務の効率化を目的として、令和7年7月末から、国保年金課において他区に先駆けて、国民健康保険の加入届のオンライン受付を開始。 	R7.7月末
69	市民課、保護課、保健福祉課	ii	内部事務の効率化・省力化に向けたAI活用	<ul style="list-style-type: none"> ・市民サービスの向上と内部事務の効率化を目的として、令和7年9月から、市民課、保健福祉課、保護課の一部業務にAIを活用する実証実験をDX・AI戦略室と協働で実施。 	R7.9月～R8.3月
70	総務企画課	ii	職員の政策立案力向上に向けた実践的な職員研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・令和7年7月末に、入職間もない職員や本庁勤務経験のない職員を対象に、各自が今後のキャリアを考えるヒント・契機とするため、本庁職員を講師に迎え、本庁の業務内容ややりがい等に関する研修を実施。 ・また、令和7年11月から12月にかけて、小倉南区役所と連携し、職員を相互に派遣して、各区の事務処理等の手法や参考にすべき点などを学び、持ち帰って改善につなげる「区役所トレード研修」を実施。 	R7.7月～12月

—小倉南区役所—

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
71	市民課	ii	市民課「区役所キッズスペース」開設による窓口環境改善と北九州市イメージアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の方が手続きに集中できる環境を提供し、来庁者の満足度向上を図る。 ・記入漏れや確認不足の削減を通じて、窓口での手続き時間を短縮し、混雑の緩和につなげる。 ・子育て世代を支援する姿勢を明確に示すことで、市役所全体の親しみやすさや利便性の向上を図り、シティプロモーションに寄与する。 	R8.1.23
72	市民課	ii	区役所庁舎内のポスター掲示・誘導サインの改善	<ul style="list-style-type: none"> 無秩序に貼られたポスターやチラシと誘導サインが混在し、来庁された市民にとっては、庁舎内が情報過多で分かりにくいという課題があった。 このため、プロジェクトチームで、市民に分かりやすく好感が持たれる館内にしていくために、誘導サインの見直しやポスター掲出のルール作りに取り組んでいる。 	R8実施予定

一若松区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
73	総務企画課	i	5階休憩室のリノベーション	旧食堂跡地をフリースペースとしていたが、利用者にアンケートを実施したところ対面座席の利用しづらさなど課題があった。区役所敷地内コンビニの開業にあわせて市民・職員がより快適に過ごせるよう改善。清潔感のある内装を取り入れ、“ホッとする”空間づくりを行った。	R7年度内

一八幡東区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
74	総務企画課	i	「感動区役所プロジェクト」による職員の接客力の向上	来庁者に感動してもらえる接遇を職員が行うことを目的に「八幡東区役所職員の誓い(スローガン)」、「接遇マニュアル」を作成。 ・作成にあたり、八幡東区の「株式会社千草」、「福岡ひびき信用金庫」に指導・協力いただいた。 ・スローガンは庁舎内への掲示、毎朝日替わりで職員が読み上げたものを放送、区幹部会・事務改善会議などでの読み上げを実施。 ・株式会社千草には、全3回の研修を実施していただき、参加できなかった職員には研修動画の視聴を実施。 ・来庁者アンケートを全2回実施。職員の接遇に関して良い結果を得た。	R7.6.10 ～
75	総務企画課	i	「感動区役所プロジェクト」による明るく彩りある区役所へ変革	・区役所を明るく彩りのある空間にすることを目的に西日本工業大学デザイン学部の学生と連携し、取組みを実施。 ・西日本工業大学の学生が考案した八幡東区をイメージしたデザインを本館2階の窓に装飾。 ・庁舎内の案内表示を視認性の高い文字に変更し、色も統一。 ・トイレは照明の変更・追加や消臭剤の上に市民が作った折り紙の花を設置。 ・市民駐車場や正面玄関に新たに花壇・プランターを設置。 ・庁舎内にもその場所の雰囲気にあった花や植木鉢を設置。(親子が使用するさわやかルーム前には動物の形をした植木鉢を設置など)	R7.6.10 ～
76	総務企画課	ii	区長説明や区幹部会でのペーパーレス化	・ペーパーレスの観点から、共有フォルダに格納された資料をモニターに表示し、区長説明や区幹部会を実施。 ・紙の使用枚数削減や担当者の業務負担の軽減に繋がった。	R7.4～

一八幡西区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
77	市民課、 国保年金課、 保健福祉課	P25掲載 (P5) i	子育て世代にやさしい窓口環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て世代にやさしい窓口環境づくりに取り組み、子どもと待ち時間を快適に過ごせる「キッズスペース」や、子連れでも落ち着いて相談できる「みんなのそうだん室」の設置により、安心して来庁できる環境を整備した。(R8.3.24) ・来庁者の待ち時間の有効活用とフロア空きスペースの活用を目的に、地元商店の名産品等を販売する「火曜コムまるしえ」を実施している。(R7.8~) ・窓口などにあるポスター、チラシを整理・集約するとともに、デジタルサイネージを活用した区の情報発信に取り組み、わかりやすい窓口環境の向上を図った。 	R8.3.24
78	市民課、 国保年金課、 保健福祉課	P25掲載 i	外国人にもやさしい窓口環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・増加する外国籍利用者への対応として、北九州国際交流協会と連携し、「窓口での円滑な意思疎通の仕組みづくり」と「理解しやすい情報提供」を実施した。 ・具体的には、 <ul style="list-style-type: none"> ①留学生向け英語版「転入手続案内動画」の作成・公開(R7.9~) ②区独自運用による予約制窓口通訳サービスのモデル実施(R7.11~R8.1) ③呼び出し端末を活用した翻訳アプリの導入(R7.11~)及び保健福祉課・国保年金課への拡大(R8.2~)を行った。 	①R7.9 ②R7.11~R8.1 ③R7.11~、R8.2~
79	コミュニティ支援課	P25掲載 i	区役所初!フリーアドレス	<ul style="list-style-type: none"> ・働きやすい職場環境づくりに取り組み、書類の電子化や不要な資料・什物の整理により職場空間を再構築するとともに、コミュニティ支援課を先行モデルとして、区役所初となるフリーアドレスを導入した。(R8.2.24)。 	R7.4~ R8.2
80	市民課、 国保年金課、 保健福祉課	i	手続き内容の明確化や電子申請への移行	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁前に手続き内容や必要書類を確認できる動画(子育て情報、転入手続き等)を作成し、八幡西区公式Instagramで発信することで、行政手続きの事前周知を進めた。 	随時
81	コミュニティ支援課	ii	ペーパーレス化推進 (市民センター 工事依頼の Kintone活用)	<ul style="list-style-type: none"> ・kintone等のデジタルツールを活用し、市民センターにおける手続き関係業務のペーパーレス化を推進している。 ・具体的には、市民センター(区内33館)の修繕・工事に係る進捗管理について、kintoneを活用した電子化を開始し(R7.6.1~)、情報の一元管理体制を構築した。 	R7.6.1
82	保健福祉課	ii	ペーパーレス化推進 (障害福祉サービスに係る 手続の一部への 電子申請導入)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者(障害特性等により外出が困難な方やその家族等)の来庁や郵送に係る負担軽減および窓口対応の効率化の観点から、障害福祉サービス利用者からの「取消願」について電子申請を導入した。 ・サービス利用者や関係事業者等へ周知したうえで、電子申請を開始した。(R8.2~) 	R8.2.1
83	全課	ii	AI活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・業務のデジタル化とAIの活用に取り組み、kintoneなどのデジタルツールを活用した庶務事務、市民センター手続き等の電子化を進めるとともに、北九州市AIポータル活用やDX・AI推進コーディネータによる実践的な研修の実施(R8.2.25・30名参加)により、業務の効率化を推進した。 	R8.2.25

一八幡西区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
84	全課	i	コムシティ内横断連携	<ul style="list-style-type: none"> ・八幡西区役所が中心となり、コムシティに入居する事業者と官民横断の体制として「コムシティつなぐプロジェクト」を設置した(R7.6)。 ・職員が主体的に関係事業者と協働し、地元商店街と協力して区役所内で行う出張販売「火曜コムまるしえ」をはじめ、利用者目線に立った情報発信やサービス提供に取り組んだ。 ・また、プロジェクトを軸に官民連携を主導し、区役所が中心となって調整・実行を担いながら、「くろさき憩いテラス」の開放及びランチスペースの共用化(R7.10~)、テナントの営業時間見直し、館内BGMの導入など、利用者目線の環境改善を実現した。 	R7.4~
85	全課	i	八幡西区独自のプロジェクトチームによる活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・八幡西区版Zプロジェクト(八幡西ZPT)では、クロサキスイッチ時期に開催した「黒崎アーバンキャンプ」や全国の区役所で初となる「区役所 de 角打ち -クロノヨル-」をはじめ、ちくてつ沿線の魅力発見など、若手職員を中心に地域資源の発掘・磨き上げと発信に取り組んだ。 ・また、八幡西区版プラチナ市役所プロジェクト(プラチナ・ウエスト)では、若手から中堅までの職員が参画し、「窓口改善」「職場環境の改善」「庁内横断連携」をテーマに、業務や職場環境の見直しを進めています。現場発の提案と実践により、改善が具体化し、組織全体の意識変容と連携強化が着実に進んでいる。 	R7.5~R8.3
86	全課	i	挑戦をチカラに!しなやかな人財デザイン	<ul style="list-style-type: none"> ・北九州市人財戦略を踏まえ、区役所が本庁部局の市民対応業務を担う所属の集合体である特徴を活かし、所属を越えた多様な業務経験やキャリアアップを推進する取組を実施した。 ・具体的には、区役所独自の庁内公募制度「しごとチャレンジ この指とまれ」や各種派遣プログラムを実施し、延べ18名が所属を越えた業務に参画した。 ・参加職員からは「人脈が広がり、キャリアを考える契機となった」「実施期間を拡充してほしい」など前向きな意見が多く寄せられ、職員の挑戦と成長を通じて組織の活性化を図ることができた。 	R7.12~R8.2
87	全課	i	「区民のこえ」の可視化	<ul style="list-style-type: none"> ・kintoneを活用した「区民のこえ」記録用アプリを構築し、区役所の全部署において運用を開始した。「市民のこえサイト」などでは把握しきれない、日常業務の中で寄せられる区民からの要望や提案、困りごとなどを記録・蓄積している。 	R8.3
88	コミュニティ支援課	i	地域コミュニティの再構築	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの再構築に取り組み、自治区会主体の「地域力アップワーキンググループ」による課題整理や取組案の具体化、外国人学生の地域活動への参画促進、「(仮称)新・地域カルテ」の作成着手、さらに市民センターにおける多世代交流の場「市民センター deカフェ」の創出等を進めた。 ・自治区会の加入促進の取り組みの一環で、区自治総連合会の加入方法・活動がわかるよう名刺サイズのツールを作成した。 	R7年度~
89	まちづくり整備課	i	市民協働事業の担い手確保	<ul style="list-style-type: none"> ・市民協働事業の担い手確保に取り組み、区内企業への個別訪問による制度周知を進めた結果、道路サポーター制度に新たに1社の登録につながった。 	R7.4~R8.3

一八幡西区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
90	全課	ii	区長説明の ペーパーレス化	<ul style="list-style-type: none"> ・ペーパーレスの観点から、市長説明と同様の方法で説明資料(データ)を格納し、モバイルPCを用いて区長室のモニターに投影する方式へ移行し、紙資料を使用しない運用へ転換した。 ・これにより、資料準備の効率化や説明時間の短縮を図るだけでなく、本庁と同様の手法で説明を行う実践を通じて職員のデジタル活用力や説明力が高まり、区役所全体の業務遂行力の向上につながった。 	R7.4~
91	総務企画課	ii	区長提案箱 (kintone)による 職員提案	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の業務の中で感じた小さな違和感や改善の気づき、八幡西区の魅力向上につながる提案など、職員の率直な声をkintoneを通じて区長へ直接届ける取組を開始した。 ・寄せられた意見をプロジェクトチームで共有・検討し、子育て世代向け待合スペースの設置やコムシティへの大型バス駐車場の確保など具体的な改善につなげることで、職員の声が施策に反映される風土づくりを進めた。 	R7.4~ R8.2
92	総務企画課	ii	区長表彰	<ul style="list-style-type: none"> ・地域団体の魅力向上や職員の働きがいの観点で、地域団体や区役所職員の活動は、区民や組織内で十分に届いておらず、活動の継続や挑戦意欲の維持に課題があった。 ・そこで、区政に貢献した地域団体・個人や職員を表彰し、区長から表彰状を授与することで、取り組みの価値を広く伝え、地域や職員の主体的な参加・挑戦を促す契機とした。 	R7.1.2
93	総務企画課	ii	庶務事務のDX 化・ペーパーレ ス化 (区役所内備品、 会議室、公用車 借用、宿日直業 務日誌)	<ul style="list-style-type: none"> ・kintoneやGrafferを活用し、備品貸出、会議室使用、公用車貸出、宿日直日誌などの申請・記録手続きを電子化することで、手続きの時間短縮や貸出状況の見える化、記録の共有が可能となった。 	R7.5~
94	総務企画課	ii	庶務事務のDX 化・ペーパーレ ス化 (区役所内配席 表、月締め処理 等の報告、会計 年度任用職員 辞令書作成依 頼、照会回答)	<ul style="list-style-type: none"> ・kintoneやGrafferを活用し、配席表の更新、月締め報告、辞令書作成依頼、個人情報照会の回答などの手続きを電子化することで、提出漏れ防止や作業の効率化、情報共有の迅速化を図った。 	R7.5~
95	まちづくり整 備課	ii	打ち合わせス ペースの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間の円滑な情報共有と協議の促進の観点から、執務室内の書棚を整理し、打ち合わせできるスタンド式テーブルや個別業務に集中できるスペースを設置したことにより、コミュニケーションの活性化や会議時間の短縮、職員一人ひとりの生産性向上を図った。 	R7.7 (集中ス ペース) R7.11 (スタンド テーブル)
96	市民課、 国保年金課	ii	窓口ロールブラ インド設置	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が受付時間をわかりやすく把握できる環境を整えるよう、窓口にロールブラインドを設置し、午前8時30分の受付開始時にブラインドを開放、午後5時の受付終了時に閉鎖することで、来庁者が受付時間を一目で確認できるようにした。 	R8.1~

一八幡西区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
97	国保年金課	ii	国民健康保険の加入手続のオンライン申請の導入(試行)	・被用者保険を脱退した方の利便性向上の観点から、スマートフォンやパソコンを使って、自宅などから国民健康保険に加入できる仕組みを導入。(R8.3~)	R8.3~
98	保健福祉課	i	外国人対応用保育所入所案内チラシ	・多文化共生の観点から、外国人世帯、特にベトナム人からの相談が増加している状況に対応するため、窓口で配布している「保育所入所の流れ」(日本語版)に加え、ベトナム語版を新たに作成した。	R8.3~
99	保健福祉課	ii	障害福祉サービスに係る手続の一部への電子申請システム導入	・外出が困難な方やその家族等の利用者の来所・郵送に係る負担軽減及び窓口業務の効率化を図るため、障害福祉サービス利用者からの「取消願」について電子申請システムを導入した(R8.2~)。	R8.2~
100	折尾出張所	ii	折尾出張所de交通安全きっぷガーデン	「市民に親しまれる出張所」を目指し、雑草が生い茂っていた花壇を職員が整備した上で、地元保育所の子どもたちと花の苗の植栽及び交通安全教室を実施した。	R7.12.24
101	上津役出張所	ii	トイレ(男女別)に外扉を設置	・市民が安心して快適にトイレを利用できる環境の観点から、男女別トイレの入口に目隠しとなる外扉を設置し、わかりやすい案内表示のピクトサインも配置した。	R7.9
102	上津役出張所	ii	八幡西特別支援学校と連携して情報発信	・八幡西特別支援学校と連携し、同校中学部の生徒が作成した手作りカレンダーを用いて、2か月ごとに八幡西区公式Instagramへ投稿し、学校と区役所が協力した地域向けの情報発信を実施した。	R7.6~
103	八幡南出張所	ii	出張所来庁者への市民アンケートの実施	・市民の声を区政に反映する観点から、来庁者を対象に市民アンケートを実施し、日常の要望や意見を直接把握できる仕組みを整備した。	R7.12~R8.3

P6掲載

一戸畑区役所一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
104	総務企画課・市民課	ii	窓口の記載台に「傘・杖立て」を設置	・1階窓口(市民課)の記載台に、高齢者等からの要望を踏まえ「傘・杖立て」を設置。 ・今後、他の窓口(保健福祉課・国保年金課等)にも設置する方向で検討中。	
105	総務企画課・市民課	ii	窓口の記載台に「パーテーション」を設置	・1階窓口(市民課)の記載台に、プライバシー保護用のパーテーションを設置。	
106	総務企画課	ii	駐車場案内表記の改善	・区役所駐車場入口に、駐車場利用にかかる看板設置(旧紙幣使用不可を表示)。これにより、市民からの苦情等が減少。なお、今年度内に、駐車料精算機を交換予定。	
107	総務企画課	ii	区役所2階にフリースペース設置	・若者の声を市政に反映する戸畑区における取組の一環として、区役所2階にフリースペースを設置。学習やおしゃべりスペース等として利用可(フリーWi-Fi有)。	R7.12.21
108	総務企画課	ii	防犯等研修の実施	・公共施設における暴力行為等から来庁された区民の安全を守るとともに、区役所職員の安全を確保し窓口対応力を強化するため、戸畑警察署と連携した防犯等研修(防犯・交通)を企画・実施。 ・戸畑区として初めて、さすまたを用いた実技を含む本格的な内容の研修を実施。	R8.1.14
109	総務企画課	ii	若松区と合同でレクリエーションの実施	・職員の健康改善を図るため、若松区と合同で、文体事業を活用したレクリエーション(ボウリング大会)を実施(R6から2年連続)	
110	総務企画課	ii	区役所照明のLED化	市民課等の窓口では、暗くて手元照明が必要だったが、LED化を行うことで明るさが増し、視認性が向上したことにより、記載がしやすくなった。	
111	総務企画課	ii	夏季のスポットクーラー設置	窓口における夏季の暑さ対策で、スポットクーラーを置くことにより環境改善	
112	総務企画課	ii	職員有志による花苗の植栽と屋上の草刈り	来庁者がまた来たいと思える区役所を目指し、職員有志により、プランターに花苗を植栽し、区役所屋上の広場(ふれあいの丘)の草刈り・清掃活動等を行った。	

一 消防局 一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
113	指導課	i	道路工事届出書の電子化	Grafferを活用した電子申請により市民目線で「書かない・待たない・行かない」スマラク消防署”が実現可能。また、消防側も事務処理の時間を選択でき、業務の効率化が見込める。	R8.4.1
114	八幡東消防署予防課	ii	小さな投資で始まる「オフィス改革」大作戦	<p>・小さな投資(NAS購入)で紙書類のデータ化とストックレスを促進し、オフィス内の紙書類・什器等の減少にチャレンジしました。まずはハード面から働きやすいオフィスの創出を試みしました。</p> <p>・大量の紙書類の廃棄と半分以上の既存什器(27台→11台)の撤去に成功。オフィス改革をやるぞという職員のベクトルが合致し、チーム結束力も急上昇しました。</p> <p>・什器撤去によって生まれたスペースを活用して、レイアウト変更し、オフィス空間にも職員の心にも余裕が生まれました。</p>	R7年度実施済

P26掲載

一 上下水道局 一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
115	配水管理課	ii	衛星画像とAIを活用した漏水調査	<p>・衛星画像とAIを活用した水道管の漏水調査を実施し、その結果に基づき二次調査(計画的漏水調査)を実施する。</p> <p>・これまで市全体の調査は2年かかっていたが、箇所を絞って二次調査を行うことで、1年に短縮された。</p>	R4~R7実施(実証実験中)
116	下水道保全課	ii	ドローンを活用してメンテナンスのDXを推進	<p>・下水道管路の調査は、調査員がマンホールから下水道管に入り目視調査(従来手法)によって管の健全度を確認している。</p> <p>・ハ潮市での道路陥没事故を受け、国から要請された「全国特別重点調査」を皮切りに、浄化センターに接続する水量が多い管や、硫化水素濃度が高く目視での調査が困難な箇所の調査にドローンを導入することで下水道管の健全度を効率的かつ安全に把握することが可能となった。</p>	R7.5.30
117	水質管理課	ii	Pythonによる事業場水質検査データの可視化を活用した事業場指導の推進~データ活用による監視指導業務のBPR~	<p>【背景】 水質管理課では、工場等から排水される下水の水質を監視している。水質検査により基準違反が判明した場合、事業者に対して是正を指導するが、違反原因の究明が困難で、効果的な指導や改善が難しい事例もあった。</p> <p>【実施内容】 違反した事業者への効果的な指導を実現するため、過去から蓄積した水質検査データを活用する新たな取り組みとして「データから簡便に複数のグラフが作成できるアプリ」をPython(パイソン:プログラミング言語の一種でデータ分析やデータ可視化に強みがある)で作成した。これにより、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アプリ実行で約30秒でグラフが完成 ・グラフから水質悪化時の特徴等の知見が得られる ・事業者にグラフを示しつつ、是正の指導を行うが可能になった。 <p>【効果】 ・違反時の指導が効果的に行えるようになり、事業者からは「わかりやすい」、「改善のヒントになる」等の好意的な反応もあった。</p> <p>・これまで行っていた業務に「データ活用」の視点を加えることで、業務遂行の質が向上した。</p>	R7.4.1

P27掲載

－上下水道局－

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
118	西部浄化センター	ii	Kintoneを活用した簡易工事、委託契約システムの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・Kintoneを使用し、施設担当部門内で情報共有もできる契約システムを作成。 ・契約パターンをアプリ内に組み込むことにより事務ミスの低減を図った。 ・契約にかかる帳票を出力可能とし、また契約担当者、業務担当者で重複していた作業を統一することにより契約にかかる全体の作業時間を削減した。 ・契約状況が各部署からリアルタイムで閲覧可能となり情報共有実現した。 	R7.4.1
119	浄水課	ii	水道施設ネットワーク再構築の取組 ～通信方式の見直しによる『通信費等の削減』～	<p>P27掲載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道施設における遠隔監視装置の通信方式をアナログ専用回線から光デジタル回線(IP-VPN方式)へ変更し、通信費等の削減を図る。(アナログ専用回線廃止(R10年度予定)に伴う通信回線の再構築) ・効果:①通信費の削減、②通信品質の安定性および速度向上、③通信品質の向上に伴うトラブルへの対応に係る時間外勤務の削減、④直営作業の実施によるインシャルコストの削減、⑤作業を通じた職員の技術力向上、⑥市主導での構築(ベンダーロックインの回避) ・本取組による効果の見込:「通信費の削減 約11,500千円/年」、「時間外勤務の削減 50時間/年」、「インシャルコストの削減 約1.7億円」 	R7～R10年度 (回線多数のため、順次取組中)
120	営業課	ii	水道料金・下水道使用料の納付書の圧着ハガキ化	<p>P27掲載</p> <p>上下水道料金の納付書のサイズ縮小(ハガキ化)とデザイン刷新により、大幅なコスト削減と業務運営の軽減を実現した。今回の見直しでは、単なるコストの削減ではなく、「お客様(市民)へ確実に文書を見てもらう」ことに焦点を絞り、目に留まる工夫を徹底した。</p> <p>具体的に</p> <ul style="list-style-type: none"> ●従来の封書から圧着ハガキへ変更 ●OCRデータの記載内容を工夫し、通常ハガキのサイズへの小型化の実現 (これにより郵便代が1通あたり110円→85円へと抑制) ●従来の「目立たない」から「黒字+白抜き文字」のハイコントラスト・デザインへ変更 ●早期の未納整理対応のため収納担当の直通番号を大きく表示した。 <p>この結果、発送直後からお客様からの問い合わせが殺到。これを好機と捉え、うっかり納付漏れの方への「きめ細やかな電話対応」を実践し、早期の未納整理事務が進んだ。その成果として、停水予告書等の発送が前年同月で毎月約2,000通減少し、未納整理事務の大幅な削減に成功した。これらの小さな工夫の積み重ねが年間2,200万円の経費節減を実現。これによって生まれた時間的余裕は、職員が更なる経営改善に挑戦できる環境へつながった。</p>	R7.4.1

－上下水道局－

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
121	経営企画課	ii	旅費等の支払いの窓口払から対象者口座払への変更	<p>出納取扱金融機関から、事務負担軽減のため窓口での現金払件数を削減するよう要請がありました。</p> <p>要請を受け、主に現金で受領していた出張旅費等を、一般会計同様、基本的に該当者個人口座に振込するように変更しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上下水道局の会計システムは、現在でも紙決裁であり、個人口座情報等が帳票に印字されないように、システムを改修。 ・改修にあわせて、作業マニュアルを作成。 ・主に各所属の庶務担当者が行っていた、現金受領、該当者毎の仕分け、配布等の事務作業負担に加え、現金取扱いや保管に関する危険負担も軽減。 	R7.4.1
122	経営企画課	ii	通信料金一括請求サービスの導入	<p>出納取扱金融機関から、振込手数料等値上げの要請がありました(現在、協議継続中)。</p> <p>振込手数料負担軽減のための公共料金等のクレジットカード払への変更とあわせて、事務負担軽減のため、通信料金一括請求サービスを導入しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・導入にあたり、作業マニュアルを作成。 ・納付書毎に支出伝票を作成して支払いを行っていた通信料金を、所属毎に1月分まとめてカード会社に支払うことにより、約180件の伝票作成が30件程度で済むようになるため、各所属の担当者及び経理系の審査担当者の事務負担を軽減。 	R8.4.1

－交通局－

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施 (予定)日
123	総務経営課	ii	正規バス運転者採用試験申込の電子申請化	<p>正規バス運転者採用試験に係る見直し</p> <p>①申込方式を紙申請から電子申請へ移行しました。</p> <p>→遠方から受験する方の「申込書の取り寄せ」といった負担が軽減されるとともに、印刷費用の削減や準備期間の短縮といった事務改善にも繋がりました。</p> <p>②教養試験問題を独自に作成する方式からSPI3を活用する方式に移行しました。</p>	R7.7.10
124	総務経営課	ii	バス運転者採用試験問題の一部外注化	<p>→近年の応募者減少という課題に対応するため、交通局でも公務員試験対策不要の試験方式(SPI3)を導入しました。また、これにより問題作成・チェック等に係る業務負担の軽減が図られることから、その分を採用広報活動(運転体験会・説明会)の強化に充てることが出来ました。</p>	R7.9.28

P28掲載

P28掲載


一 公営競技局 一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
125	総務課	ii	会議資料のペーパーレス化	各種会議(事務改善会議、幹部会、衛生委員会、職員研修等)の資料を電子化し、ペーパーレス化を推進。資料を回覧・レポートで共有することで、印刷作業等の担当者負担の軽減や、文書保存の省スペース化を図った。	令和7年5月より実施
126	地域貢献室	ii	クレカ若松の施設利用予約オンライン化	市民の利便性向上及び、ペーパーレスの観点から、FAXまたは窓口で、申請書により予約を取る形からオンライン上での予約システムに切り替え、よりスマート化した管理システムに移行できた。	R8.4.1

一 教育委員会 一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
127	学校保健課	ii	「今日の給食は?」毎日の献立や調理の様子をお届け	学校給食に対する市民の理解と関心を深めるため、北九州市給食Instagramを立ち上げ、毎日の献立や給食のレシピ、給食ができるまでの様子等、食育に関する情報を継続的に配信した。この取組を通じ、市民が学校給食をより身近に感じ、食育への関心を高めるきっかけを提供するとともに、学校給食が持つ魅力を市内外へ広く発信した。限られたリソースの中で情報発信手法を工夫し、市民との新たなコミュニケーションチャンネルを確立した。	R7実施
128	教育情報化推進課	ii	「時間を生むテクノロジー」中学校における採点業務のDX化	市立中学校62校を対象に、デジタル採点システムを導入。採点の自動化、集計の迅速化、分析の容易化を図り、教員の業務負担軽減と教育の質を向上した。	R7実施
129	生徒指導課	ii	WEBを利用した「いじめに関する実態調査」オンライン報告システムの構築	「いじめに関する実態調査」のオンライン報告システムを全小・中・特別支援学校・市立高校で本格導入した。このシステムにより、いじめの事実を把握した時点で学校から第一報の報告をあげる形式に変更し、学校と教育委員会との情報共有を速やかに行えるようになり、早期発見・早期支援に繋げることができた。	R8年1月実施

一 行政委員会事務局 一

No.	部署名	分類	取組名	取組の概要	実施(予定)日
130	選挙課	ii	 kintoneによる投票所写真の収集	<ul style="list-style-type: none"> ・選挙執行時、選挙事務に関する知識や経験を継承するため、スマートフォンの写真機能を利用して、投票所内のレイアウト等を記録している。 ・これまでは、選挙終了後に、個々のスマートフォンからパソコンへ写真データを転送する必要があり、多くの時間と労力を要していた。 ・令和8年2月執行の衆議院議員総選挙から、投票所で撮影した写真データを集約するKintoneアプリを作成し、データの収集を行った。 ・スマートフォンから直接アプリにデータを入力できるようになり、パソコンへのデータ転送にかかっていた時間と労力の削減につながった。 	R8.2.8

現場の声が、確実に 市役所をアップデートしています

プラチナ市役所プロジェクトは、

職員の皆様から寄せられたリアルな課題から提案が生まれ、
所管課の皆様に解決いただきました。

私たち自身の声と行動で市役所を変えていくことができます。

令和6年3月に策定した「北九州市政変革推進プラン」において、具体的取組みの一つとして「挑戦を続ける機能的・機動的な市役所づくり」の中に、「基本構想等及び推進プランに基づく**変革意識の共有等**」を掲げています。

変革意識の共有のためには、

変革の成功体験を積み重ね「**1人ひとりが変革の主演**」であると実感する必要があります。

そうした考えに基づき、令和6年度から**職員のアイデアを生かし、働きやすさと働きがいの実現**や**変革風土の醸成**を図る

「プラチナ市役所プロジェクト」をスタートさせました。

プラチナ市役所プロジェクトに関わらず、各部署において、職員一人ひとりがより良い仕事ができるよう、職員の働き方等を見直すことで、市役所全体の労働生産性やエンゲージメントの向上を図り、質の高い行政サービスを提供し続けるよう**前例にとらわれない視点で、できる変革から始めましょう。**