

## 1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

八幡西区役所は、『**とどける みつける つなげる 八幡西区**』を掲げ、まちの最前線として、住民が真に求める行政サービスを的確に提供し、住民から共感を得られる組織を目指します。

- とどける： 窓口を通じて迅速に、また、必要に応じて直接訪問し、漏れなく的確に、そして、効率的・効果的に、区民一人ひとりに寄り添いながら必要な行政サービスを  
“とどける”
- みつける： 区民との直接対話や要望・相談の中から隠れたニーズや本当に求められるものを  
“みつける” そして、業務改善や市民サービスの向上、新規事業などに反映させる
- つなげる： 区役所の各課が連携し、横断的に事業を実施するとともに人と人を“つなげる”視点で区民や地域団体と連携を深め、誰一人取り残さないコミュニティの形成を目指す

## 2 基本情報

### (1) 令和7年度局全体当初予算額

記載不要

### (2) 組織（部名）（R7.4.1付）

総務企画課、コミュニティ支援課、市民課、国保年金課、まちづくり整備課、保健福祉課、保護第一課、保護第二課、折尾出張所、上津役出張所、八幡南出張所

### (3) 所管の政策連携団体

なし

### (4) 所管の主な公共施設

八幡西区役所

出張所：3か所（折尾、上津役、八幡南）

市民センター：34館（青山、赤坂、浅川、穴生、池田、医生丘、永犬丸、永犬丸西、大原、折尾西、折尾東、香月、香月西部サブ、楠橋、熊西、黒畑、黒崎、上津役、木屋瀬、陣原、陣山、竹末、千代、筒井、塔野、中尾、鳴水、則松、引野、星ヶ丘、本城、光貞、八児、八枝）

## 3 令和6年度局区X方針の振り返り

## ○全体の振り返り（総評）

- ・八幡西区役所では、『とどける みつける つなげる 八幡西区』を区の組織使命に掲げ、自主的・積極的に課題解決に努めてきました。
- ・この課題解決にあたっては、来庁者の声をしっかりと受け止める「マーケットイン」の発想や、組織の枠を超えた「横のつながり」を意識するなど、新しい感覚をもって取り組んできました。
- ・この結果、方針に掲げたすべての課題への着実な取組とあわせて、市職員や組織の意識に前向きな変化が見られました。

## ○変革が実現した課題・取組内容・市民にもたらされた効果

- ・八幡西区役所では、これまで来庁者にとって分かりやすく適切な案内表示が十分に整っていませんでした。  
そこで、九州女子大学のZ世代学生と連携して、案内表示を大幅リニューアルしました。さらに、若手職員が中心となって、区民が求める情報をInstagramで提供しました。このように、これまでにない「新しいチャレンジ」を促しながら、必要な情報を区民に“とどける”ことができました。
- ・八幡西区役所は、区民にとって最も身近な「行政窓口」として、区民が何に困り、何を求めているのかを正しく把握する必要があります。そこで、多くの問合せや要望、相談を体系的に蓄積し、活用する仕組みの構築に着手しました。  
また、利用実績データも踏まえながら、黒崎行政サービスコーナーを廃止する一方、よりニーズの高いマイナンバー窓口の体制を強化しました。  
このように、「カスタマー（区民）目線」と「データ活用」により、区民の隠れたニーズを“みつける”ことができました。
- ・八幡西区においても、少子高齢化や人口減少、共働き世帯の増加やライフスタイルの変化により、地域を支える担い手が不足し、地域活動の持続が困難になりつつあります。そこで、地域の企業や外国人をはじめとする多様な主体に声をかけ、新たな担い手として地域活動への参加を促しました。さらに、災害が頻発化・激甚化する中、高齢者や障害のある方など誰一人取り残さないための防災体制の構築に取り組みました。  
このように、地域内だけで課題を抱え込まず、多様な主体との協働を図るという「新しい発想」により、地域と地元企業などを“つなげる”ことができました。

## ○取組・進捗が十分でなかった項目・内容（理由）・令和7年度に向けた考え

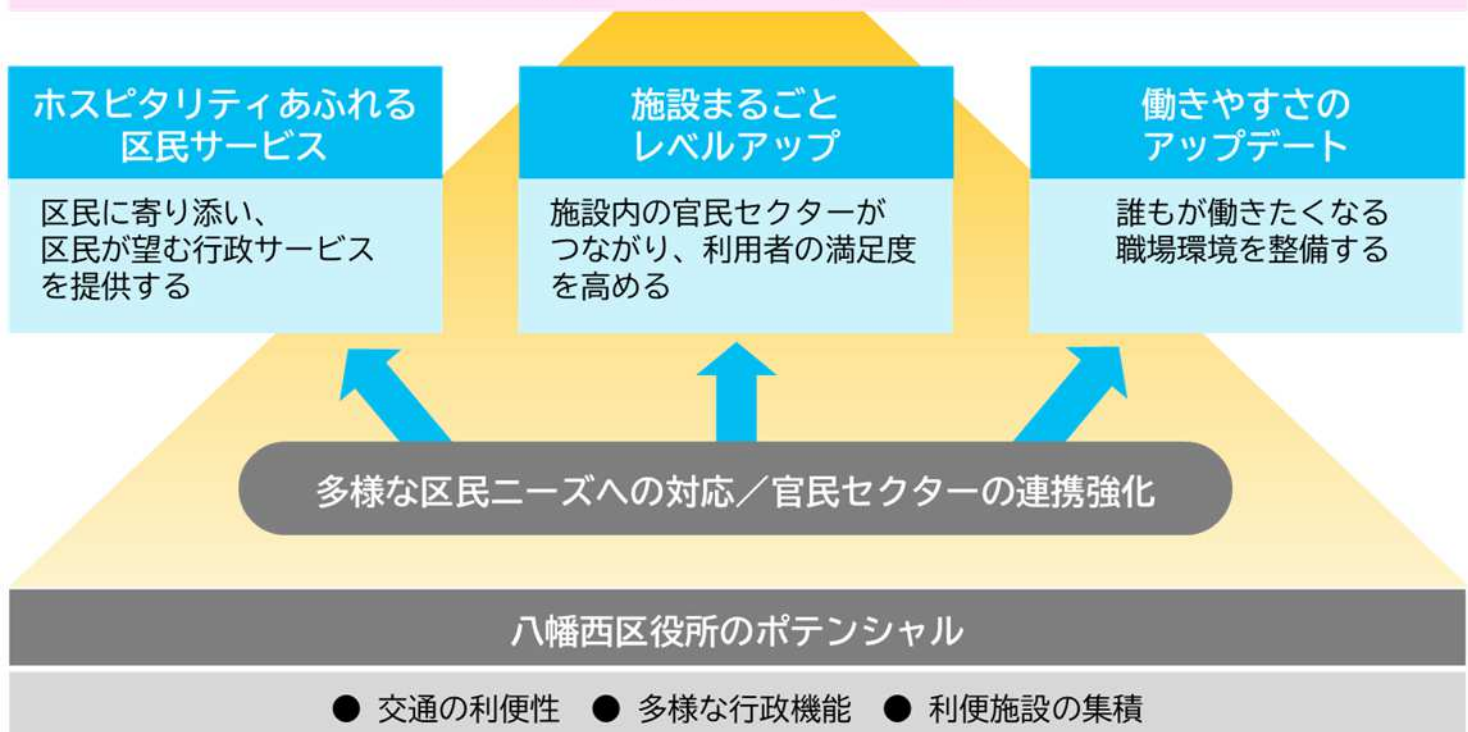
- ・すべての項目に着手し、概ね計画どおりに取組を進めてきました。
- ・一方で、長期的な視点が求められる課題については、令和6年度の実績を土台に、今後も変革の姿勢をもって取り組んでいきます。
- ・また、これまでの取組の中で新たに見えてきた課題にも果敢に挑戦し、引き続き、まちにも、市職員にも、組織にも前向きな変化を生み出していきます。

【取組の方向性】

- 八幡西区役所は、JRや筑豊電鉄、西鉄・市営バスなどが乗り入れる優れた交通利便性を有しており、子ども・若者から障害者、外国人までを対象とした幅広い行政サービスに加え、物販・飲食などの利便施設も集まる、区民や施設利用者、そしてここで働く市職員にとって非常に利便性の高い施設です。
- 令和6年度は、さらなる利便性の向上を目指して、区役所案内表示の大幅リニューアルや情報発信の体制強化などに取り組みました。しかし、区民や施設利用者からは、引き続き多様な要望の声が寄せられています。また、施設内には多数の官民セクターが集まっていますがそれぞれが個別に情報発信やイベントを行っており、連携によるシナジーが発揮できていない状況です。
- こうした状況を踏まえ、行政手続きから生活サービス、交流まで多様な機能が快適につながり、誰もが便利さのその先にある心地よさを実感できる——そんな『日本一コンフォートな区役所』を目指します。区民や施設利用者から寄せられる声をひとつひとつカタチにしながら、施設内の官民セクターのつながりを深め、そのポテンシャルをさらに引き出していくことにより、従来の区役所にはない新たな価値を創造し、区民や施設利用者、そしてここで働く職員の感動を生み出していきます。
- このため、
  - ① 区民に寄り添い、区民が望む行政サービスを提供する『ホスピタリティあふれる区民サービス』
  - ② 施設内の官民セクターがつながり、利用者の満足度を高める『施設まるごとレベルアップ』
  - ③ 誰もが八幡西区役所で働きたくなる環境を整備する『働きやすさのアップデート』の実現に取り組みます。

『日本一コンフォートな区役所』

新しい価値の創造 ▶▶▶ 区民の感動へ



【取組の視点】

- 取組を進めるにあたっては、単に業務として対応するのではなく、北九州市人財戦略（北九州市職員クレド）を踏まえ、次のような視点で進めていきます。
  - ・新しいことに挑戦する職員を応援し、そのチャレンジの過程と成果をしっかりと評価することで、職員の成長を力強く後押しします。
  - ・常に区民の立場に立った「カスタマー（区民）目線」で区政を変革するマインドを組織全体にセットします。
  - ・八幡西区役所内にとどまらず、施設内の他部署とも垣根を越えて連携し、プロジェクトチームで視野を広げ、アイデアを出し合いながら、前例にとらわれない新しい発想をカタチにします。
- こうした取組の積み重ねが、職員の成長を促し、組織のマインドを変え、新しいチャレンジを次々と生み出します。その結果、区民サービスはさらに向上し、「日本一コンフォートな区役所」として、区民の感動へとつながっていきます——そんな「区民の感動」と「職員・組織の成長」の好循環を、これからつくっていきます。



	とどける	みつける	つなげる
共通事項		①★あらゆる「区民のこえ」の可視化	
ホスピタティあふれる市民サービス	②区民に寄り添う、まちの窓口 <ul style="list-style-type: none"> <li>子育て世代にやさしい窓口環境づくり</li> <li>外国人にもやさしい窓口環境づくり</li> </ul>	③区役所発！行政手続きが見える化・デジタル化 <ul style="list-style-type: none"> <li>手続き内容の明確化や電子申請への移行</li> <li>ペーパーレス化とAI活用の推進</li> </ul>	④地域とつながる安心な暮らしづくり <ul style="list-style-type: none"> <li>★地域コミュニティの再構築</li> <li>★市民協働事業の担い手確保</li> </ul>
施設まるごとレベルアップ	⑤まるごと伝える。まるごと楽しむ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>情報発信やイベントでの連携</li> </ul>	⑥利用者の声をカタチに、コムシティ機能を最適化 <ul style="list-style-type: none"> <li>機能拡充や利便施設の誘致</li> </ul>	
働きやすさのアップデート		③区役所発！行政手続きが見える化・デジタル化 ※再掲 ⑦区役所初！フリーアドレス	⑧挑戦をチカラに！しなやかな人財デザイン <ul style="list-style-type: none"> <li>プラチナ・ZPT</li> <li>挑戦加点等による処遇向上</li> </ul>

※ ★の取組は、令和6年度からの継続（現時点で未了のもの）

課題領域 A

政策分野	課題名	課題に対する取組
市民サービス向上	区民に寄り添う、まちの窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育て世代にやさしい窓口環境づくり</li> <li>不安が安心に変わる、外国人にもやさしい窓口環境づくり</li> </ul>
働き方改革	区役所初！フリーアドレス	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所5階フロアでのフリーアドレスの実施</li> </ul>
働き方改革	区役所発！行政手続きが見える化・デジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続き内容の明確化や電子申請の移行による「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現</li> <li>ペーパーレス化とAI活用の推進</li> </ul>
官民連携	まるごと伝える。まるごと楽しむ。	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内セクターが連携した情報発信やイベントの実施</li> </ul>
官民連携	利用者の声をカタチに、コムシティ機能を最適化	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が求める機能の拡充や利便施設の誘致</li> </ul>
人材育成	挑戦をチカラに！しなやかな人材デザイン	<ul style="list-style-type: none"> <li>プラチナ・ZPTで挑戦する職員を後押し</li> <li>成長に対する「挑戦加点」や、ベテラン職員に対する「区独自の役割・肩書き」の付与</li> </ul>

課題領域 B

政策分野	課題名	課題に対する取組
行政の透明性	あらゆる「区民のこえ」の可視化	・区独自の「市民のこえ」のデジタル化の本格実施

課題領域 C

政策分野	課題名	課題に対する取組
地域社会	地域とつながる 安心な暮らしづくり	・地域コミュニティの再構築 ・市民協働事業の担い手確保

【凡例】

○課題領域

- A ・行政サービス現場改善にかかる課題
- B ・課題の掘り起こしが済み、変革の実行段階にあるもの  
・課題の掘り起こしを更に進め、実行段階へ繋げていくもの
- C ・将来を見据えて、今から着手しなければならない課題

## 課題A (1) 区民に寄り添う、まちの窓口【政策分野：市民サービスの向上】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：高】 【緊急度：高】

## ②課題の内容

- ・子ども連れの利用者がゆっくり安心して相談できる窓口環境が求められています。
- ・増加する外国籍利用者に対して、多言語対応の体制が不十分であり、窓口対応に時間を要しています。

## ③課題の背景や現状

- ・子育て世代にとって、行政窓口での待ち時間に子どもが耐えられないため、子連れでは利用しにくいとの声があります。
- ・近年、八幡西区では、外国籍の住民登録者数が急増（令和元年比30%増）しています。これに対し、令和6年度に利用者向けの多言語表示や手続案内のコミュニケーションシートを整備しましたが、国籍も多様化する中、複雑な相談への対応は困難となっています。

## ④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか（サービスの質や価値、市民の実感） -

- ・子育て世代が子ども連れでも気軽に区役所や出張所へ来所し、安心して行政サービスを受けられるようにします。
- ・外国籍の利用者に対して、適切な行政サービスを提供します。
- ・「スマらく区役所サービスプロジェクト」の進捗等を踏まえ、引き続き、出張所を含む今後の窓口業務の展開を検討します。

## 課題A (1) 区民に寄り添う、まちの窓口【政策分野：市民サービスの向上】

## ⑤令和7年度 of 取組内容 (四半期間隔)

## (1) 子育て世代にやさしい窓口環境づくり

- ・ ニーズ調査を実施し、その結果を踏まえ、子育て世代に配慮した待合スペースや受付ルーム、窓口ブースなどの環境整備に取り組みます。

	第1四半期 (4~6月)	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (1~3月)
子ども 受付ルーム	● 受付ルーム 試行設置	● 検証・改善策 検討着手	→	
待合環境整備	● ニーズ調査	● アンケート実施		
窓口ブース化			● 窓口ブース検討	● 工事実施 →

## (2) 外国人にもやさしい窓口環境づくり

- ・ 窓口予約システムに加え、北九州国際交流協会と連携して「通訳コンシェルジェ」サービス（予約制）を開始します。
- ・ 外国籍利用者向けに、多言語での「保育サービスのパンフレット」「手続き案内動画」を制作します。

	第1四半期 (4~6月)	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (1~3月)
通訳 コンシェルジェ	● 窓口予約 システムの 運用開始	→		
	● 運用調整	● 実施	● 結果分析・評価	→
		● 動画作成	→	

### 課題A (1) 区民に寄り添う、まちの窓口【政策分野：市民サービスの向上】

#### ⑥進捗状況(令和7年12月時点)

##### 取組内容(1)子育て世代にやさしい窓口環境づくり

- ・子ども用ソファや絵本の設置、子ども受付ルームの空調環境の改善などを行っており、令和7年度内に完了予定です。
- ・来庁者の待ち時間とフロアの空きスペースの活用を目的に、地元商店の名産品などを販売する「火曜コムまるしえ」を令和7年8月から実施中です。
- ・引き続き、子育て世代をはじめすべての区民が気軽に来庁でき、安心して行政サービスを受けられる窓口環境の充実に取り組みます。

##### 取組内容(2)外国人にもやさしい窓口環境づくり

- ・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、「窓口通訳サービス(予約制)」を、令和7年11月から令和8年1月末までの期間で試行実施しています。
- ・今後は、試行実施の結果や利用状況等を踏まえ、本格実施等に向けた検討を行います。

#### ⑦令和7年度の実績(自己評価)、令和8年度の考え(方向性)

##### 【令和7年度の実績(自己評価)】

##### 取組内容(1)子育て世代にやさしい窓口環境づくり

- ・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ました。
- ・これにより、区民の利便性及び快適性が向上し、窓口環境の充実につながっています。

##### 取組内容(2)外国人にもやさしい窓口環境づくり

- ・外国人にもやさしい窓口環境づくりに取り組み、多言語による手続案内の充実や通訳体制の試行導入、翻訳機能の拡充等により、窓口における意思疎通の円滑化と分かりやすい情報提供を推進しました。
- ・これにより、外国籍利用者に対しても適切な行政サービスを提供できる環境の整備が進み、利用環境の向上につながっています。

##### 【令和8年度の考え(方向性)】

- ・当初の課題は解決しましたが、今後新たな課題が発生した場合には、利用者の声をもとに課題解決に取り組みます。

## 課題A（2）区役所初！フリーアドレス【政策分野：働き方改革】

## ①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：高】 【緊急度：低】

## ②課題の内容

- ・組織を越えたつながりを意識するマインドが十分に根付いていません。
- ・また、座席が固定化されているため、窓口に近い市職員が、その対応に追われることが多くなっています。

## ③課題の背景や現状

- ・八幡西区役所5階には、総務企画課（選挙統計・広報広聴）やコミュニティ支援課、まちづくり整備課といった、区民から相談や要望を受ける部署が集まっており、情報共有が求められる場面が多くあります。
- ・しかし、座席の固定化や文書棚などの物理的な障害により、コミュニケーションが取りづらい状況となっています。

## ④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか（サービスの質や価値、市民の実感） -

- ・日頃より他部門の市職員とのコミュニケーションを深めることで生まれる、新しい発想と気づきで行政サービスの質を高めます。
- ・また、窓口対応に係る市職員の負担を平準化し、働きやすさを高めます。

## ⑤令和7年度の実施内容（四半期間隔）

- ・区役所で初となるフリーアドレスを、区のまちづくり、人づくり、にぎわいづくり、そして地域防災など、組織横断的な業務の推進が求められるコミュニティ支援課で実施します。
- ・その検討段階から、まちづくり整備課と総務企画課も参画し、来年度以降の横展開につなげていきます。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
フリーアドレス		● レイアウト・運用の検討	● フリーアドレスの実施	● 横展開に向けた検証

### 課題A（2）区役所初！フリーアドレス【政策分野：働き方改革】

#### ⑥進捗状況(令和7年12月時点)

- ・総務企画課、コミュニティ支援課、まちづくり整備課の3課において、書類の電子化や不要な資料・什器の廃棄を進め、職場内に共用スペースを確保しました。
- ・コミュニティ支援課を先行モデルとして、北九州市の区役所では初となるフリーアドレスを令和7年度中に導入予定です。
- ・今後は、この取組の効果や課題を検証し、他部署への展開につなげることで、職員が働きやすい職場環境の整備を推進します。

#### ⑦令和7年度の実績(自己評価)、令和8年度の考え(方向性)

##### 【令和7年度の実績(自己評価)】

- ・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・什器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ました。
- ・これにより、柔軟な働き方と職員間のコミュニケーションの活性化を実現し、職場環境の向上につながっています。

##### 【令和8年度の考え(方向性)】

- ・当初の課題は解決しましたが、今後は、この取組の効果や課題を検証し、他部署への展開につなげることで、職員が働きやすい職場環境の整備を推進します。

## 課題A (3) 区役所発！行政手続きの見える化・デジタル化【政策分野：働き方改革】

## ①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：低】 【緊急度：高】

## ②課題の内容

- ・どの部署でどのような手続きや相談をすればよいか、区民にとって分かりにくいことが多く、窓口の混雑を招いています。
- ・書面での行政手続きが多く、受付から処理に係る時間が長期化しています。また、書面での行政手続きは、入力ミスや書類紛失といった事務処理ミスが発生するリスクに加え、書類の保管スペース確保や管理、廃棄などの業務が市職員の負担となっています。
- ・北九州市では、業務の省力化につながるA Iの活用を進めていますが、A Iに対する理解が不十分となっています。

## ③課題の背景や現状

- ・制度の創設・変更や多様な専門用語が、行政手続きをより複雑にしています。
- ・区役所では、書面による行政手続きや定例業務が多いため、A Iなどを活用したデジタル化へのマインドが醸成されていません。このため、A Iを活用できる業務を把握できていません。

## ④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

- ・行政手続きの窓口や内容を適切に案内するとともに、電子申請の積極的な活用を促し、区民がストレスなく、「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所を実現します。
- ・書面から電子申請への移行により、窓口業務や書類の保管スペースの確保に係る市職員の負担を軽減するとともに、事務処理ミスを抑止し、行政に対する区民の信頼を確保します。
- ・A Iの活用に取り組み、業務の省力化と生産性の向上による市職員の負担軽減と行政サービスの質の向上を実現します。

## 課題A (3) 区役所発！行政手続きの見える化・デジタル化【政策分野：働き方改革】

## ⑤令和7年度の取組内容（四半期間隔）

(1) 手続き内容の明確化や電子申請への移行

- ・子育て、国民健康保険・国民年金など、行政手続きに必要な情報をSNS（Instagram）やホームページを通じて、分かりやすく発信します。
- ・また、行政手続きのデジタル化に向けた提案を行います。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
手続きの電子化	● 課題の整理	→		<ul style="list-style-type: none"> <li>● SNS等での情報発信</li> <li>● 行政手続デジタル化を本庁部門へ提案</li> </ul>

## ⑤令和7年度の取組内容（四半期間隔）

(2) ペーパーレス化とAI活用の推進

- ・電子決裁を推進するとともに、kintoneなどを活用し、市民センター関係書類や学校施設開放登録申請書類など、できるものからペーパーレス化を進めます。
- ・研修を通じてAIの有用性の理解を促進し、企画書やあいさつ文の作成など、区役所でも積極的にAIを活用します。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
ペーパーレス化	● 課題の整理	→		<ul style="list-style-type: none"> <li>● ペーパーレス化本格実施</li> <li>● AI活用の本格実施</li> </ul>

## 課題A (3) 区役所発！行政手続きの見える化・デジタル化【政策分野：働き方改革】

## ⑥進捗状況(令和7年12月時点)

取組内容(1)手続き内容の明確化や電子申請への移行

- ・スムーズに行政手続きが進められるよう、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、転入手続きなど)を作成し、八幡西区公式Instagramで発信しています。
- ・引き続き、行政手続きの見える化と分かりやすさの向上を図るとともに、電子申請等の活用を進め、来庁者の利便性向上につなげます。

取組内容(2)ペーパーレス化とAI活用の推進

- ・kintoneなどのデジタルツールを活用し、市民センターでの手続き関係について、ペーパーレス化を進めています。
- ・北九州市AIポータルなどを活用し、企画立案や文書作成の効率化を図ることで、職員が市民対応や企画業務により注力できる環境整備を進めています。
- ・引き続き、区民にとって利用しやすい手続きと職員の効率的な業務体制を実現し、行政サービスの質を高めます。

## ⑦令和7年度の取組み結果(自己評価)、令和8年度の考え(方向性)

## 【令和7年度の取組み結果(自己評価)】

取組内容(1)手続き内容の明確化や電子申請への移行

- ・手続き内容の明確化と電子申請の活用に取り組み、手続き案内動画の発信等により、行政手続きの見える化と分かりやすさの向上を推進しました。
- ・これにより、事前準備の促進と来庁時の手続きの円滑化を実現し、来庁者の利便性向上につながっています。

取組内容(2)ペーパーレス化とAI活用の推進

- ・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ポータルの活用やDX・AI推進コーディネータによる実践的な研修の実施により業務の効率化を推進しました。
- ・これにより、AI活用の業務定着や事務の効率化を実現し、職員が市民対応や企画業務に注力できる体制を構築するとともに、行政サービスの質の向上につながっています。

## 【令和8年度の考え(方向性)】

- ・当初の課題は解決しましたが、今後新たな課題が発生した場合には、利用者や職員の声をもとに課題解決に取り組みます。

## 課題A（4）まるごと伝える、まるごと楽しむ。【政策分野：官民連携】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：高】 【緊急度：高】

## ②課題の内容

- ・八幡西区役所が入居するコムシティには、区役所のほかにも多様な行政機関や利便施設といった多数の官民セクターが集まっていますが、それぞれが個別に情報発信や集客を行っており、連携によるシナジーが発揮できていません。

## ③課題の背景や現状

- ・コムシティは、2001年に開業しましたが、2003年にビルの大部分を占める商業施設部分が閉鎖しました。
- ・その後、2013年に空きスペースに区役所や商業テナントなどが入居し、フルオープンしましたが、セクター間の連携は、月1回の「テナント情報連絡会議」における情報共有レベルにとどまっています。

## ④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか（サービスの質や価値、市民の実感） -

- ・施設内の官民セクターがカスタマー目線で、施設利用者のニーズを連携しながらカタチにしていくことで、施設利用者の利便性や施設の付加価値をさらに高めます。

## ⑤令和7年度の実行内容（四半期間隔）

## 【情報発信やイベントでの連携】

- ・八幡西区役所が中心となって、施設内の官民セクターをつなげ、施設利用者のニーズに合ったタイムリーな情報発信や新たなサービスの提供を実施します。
- ・また、施設全体のイメージアップやホスピタリティの向上に向けた取組も行います。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
新たな情報発信・ 連携イベント	● ニーズの把握・ 意見聴取	● 課題の共有 (利用者・ビル職員)	● 企画立案	● イベント等 実施

### 課題A（4）まるごと伝える、まるごと楽しむ。【政策分野：官民連携】

#### ⑥進捗状況(令和7年12月時点)

- ・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連携体制として「コムシティつなぐプロジェクト」を設置しました。
- ・区役所で地元商店の名産品などが購入できる「火曜コムまるしえ」を開催するとともに、子どもに関わる機関が協力し、子ども向けイベントを共同で実施しました。
- ・安心して施設を利用できるよう、接遇・危機管理・救命に関する各種研修や避難訓練をコムシティに入居する事業者と合同実施しました。
- ・引き続き、カスタマー目線を共有し、利用者のニーズを的確に捉えながら、具体的な取組につなげることで、利便性の向上に取り組めます。

#### ⑦令和7年度の取組み結果(自己評価)、令和8年度の考え(方向性)

##### 【令和7年度の取組み結果(自己評価)】

- ・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」を設置しました。  
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めました。
- ・これにより、利用者ニーズを的確に反映した施設環境の改善が具体化し、来訪者にとって魅力的で快適な施設づくりとホスピタリティの向上につながっています。

##### 【令和8年度の考え(方向性)】

- ・当初の課題は解決しましたが、今後新たな課題が発生した場合には、利用者や事業者の声をもとに課題解決に取り組めます。

## 課題A (5) 利用者の声をカタチに、コムシティ機能を最適化【政策分野：官民連携】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：高】 【緊急度：高】

## ②課題の内容

- ・八幡西区役所が入居するコムシティには、区役所のほかにも多様な行政機能や利便施設といった多数の官民セクターが集まっていますが、それぞれが個別に情報発信やイベントを行っており、連携によるシナジーが発揮できていません。

## ③課題の背景や現状

- ・コムシティは、2001年に開業しましたが、2003年にビルの大部分を占める商業施設部分が閉鎖しました。
- ・その後、2013年に空きスペースに区役所や商業テナントなどが入居しフルオープンしましたが、セクター間の連携は、月1回の「テナント情報連絡会議」における情報共有レベルにとどまっています。

## ④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか（サービスの質や価値、市民の実感） -

- ・施設内の官民セクターがカスタマー目線で、施設利用者のニーズを連携しながらカタチにしていくことで、施設利用者の利便性や施設の付加価値をさらに高めます。

## ⑤令和7年度の実行内容（四半期間隔）

## 【機能拡充や利便施設の誘致】

- ・八幡西区役所が中心となって、施設内の官民セクターをつなぎ、施設の使いやすさを高め、回遊性の向上に取り組むとともに、施設利用者から要望のある新たな利便施設の誘致にも取り組みます。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
機能拡充	● ニーズ調査	● 議題共有		
		● 在り方検討	● 企画立案	● 取組実施

### 課題A (5) 利用者の声をカタチに、コムシティ機能を最適化【政策分野：官民連携】

#### ⑥進捗状況(令和7年12月時点)

- ・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連携体制として「コムシティつなぐプロジェクト」を設置しました。
- ・快適な空間づくりの一環として館内BGMを導入し、区役所スペースの一部を「くろさき憩いテラス」として開放しています。また、子どもの館や西鉄イン黒崎と連携し、コムシティの従業員が自由利用できるランチスペースを共用化しています。
- ・コムシティの開館(午前7時)から利用者が買い物できるよう、民間テナントが営業開始時間を変更しました。
- ・引き続き、カスタマー目線を共有し、利用者のニーズを的確に捉えながら、具体的な取組につなげることで、利便性の向上に取り組めます。

#### ⑦令和7年度の取組み結果(自己評価)、令和8年度の考え(方向性)

##### 【令和7年度の取組み結果(自己評価)】

- ・八幡西区役所が中心となり、「コムシティつなぐプロジェクト」を軸に官民連携を主導し、職員が主体的に関係事業者との調整・実行を担いながら、「くろさき憩いテラス」の開放、ランチスペースの共用化、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ました。
- ・これにより、官民のつながりを深め、その力を生かして利用者の声を取組に反映し、利便機能の向上と利用環境の質的改善を形にすることで、施設の使いやすさと利便性の向上につながっています。

##### 【令和8年度の考え(方向性)】

- ・当初の課題は解決しましたが、今後新たな課題が発生した場合には、利用者や事業者の声をもとに課題解決に取り組めます。

## 課題A (6) 挑戦をチカラに！しなやかな人財デザイン【政策分野：人材育成】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：高】 【緊急度：低】

## ②課題の内容

- ・ 区役所には、多くの若手職員が配置されていますが、常に定例業務や窓口対応に追われており、OFF-JTによる能力開発の機会が限定されています。
- ・ 各分野でノウハウを持つベテランや中堅職員が、その持てる能力を効果的に発揮できる環境が整っていません。

## ③課題の背景や現状

- ・ 持続可能な行政運営を実現していくためには、すべての市職員がその能力を最大限に発揮することが重要です。  
しかし、区役所では定例業務以外で活躍（能力開発）できる場は、イベントの応援などに限られています。
- ・ ベテランや中堅職員は、各分野でノウハウを持つものの、自己の業務内での活用にとどまっています。

## ④目指す成果 – 市民にとって何がどう変わるのか（サービスの質や価値、市民の実感） –

- ・ 若手職員の成長を後押しし、ベテランや中堅職員の能力やモチベーションを最大限に引き出します。
- ・ また、この課題解決を通じて、組織の「市政変革力」や「変革推進力」「人材育成・変革マインド力」を高め、より質の高い行政サービスを提供します。

## 課題A（6）挑戦をチカラに！しなやかな人財デザイン【政策分野：人材育成】

## ⑤令和7年度 of 取組内容（四半期間隔）

（1）プロジェクトチームによる活動の実施

- ・八幡西区版Zプロジェクト（八幡西ZPT）では、若者の視点で地域資源を発見し、磨き上げ、SNS等で幅広く発信することで、国内外から観光客を呼び込めるような観光コンテンツを創出し、北九州市が目指す「観光大都市への進化」に貢献します。
- ・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、担当や官民の枠を超えて、業務や施設の変革に取り組むことで、区民や施設利用者、そしてここで働く市職員の満足度の向上を実現します。
- ・そして、このプロジェクトに参加し、自らの能力を開発したいという意欲ある若手職員の挑戦を後押しします。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
八幡西ZPT	● 設置	● SNS等による発信	→	→
	● 役割等決定	● 地域での講義活動	→	→
		● 企画検討 →	● 新イベントの実施	
プラチナ・ウエスト	● 設置	● 業務改善の推進	→	→
	● 役割等決定	● 職場環境の改善推進	→	→
		● 施設内横断連携推進	→	→

## 課題A (6) 挑戦をチカラに！しなやかな人財デザイン【政策分野：人材育成】

## ⑤令和7年度の実施内容（四半期間隔）

## (2) 挑戦加点等による処遇向上

- ・若手職員については、プロジェクトチーム（1）における活躍や成果の程度に応じて、現行の人事評価制度の枠組みの中で「挑戦加点」などを活用し、適切に評価します。あわせて、キャリア形成支援の観点から、本人の異動希望も積極的に後押しします。
- ・ベテランおよび中堅職員については、これまでに培った知識や経験を活かした若手職員の育成や業務改善などの実績を評価対象とし、同様に「挑戦加点」等を活用しながら適切に評価します。特に優れた成果を上げた職員には、独自の役割や肩書きを付与する仕組みの構築を図ります。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
八幡西区独自の 職員育成制度	● 現行制度の整理	● 基準等を検討	● 人材評価の実施	● 制度検証 ● 新制度の周知
八幡西区独自の 人事評価制度	● 現行制度の整理	● 基準等を検討	→	● 仕組みの構築 ● 新制度の周知

## 課題A (6) 挑戦をチカラに！しなやかな人財デザイン【政策分野：人材育成】

## ⑥進捗状況(令和7年12月時点)

取組内容(1)プロジェクトチームによる活動の実施

- ・八幡西区版Zプロジェクト(八幡西ZPT)では、クロサキスイッチと連携して、街なか公園でのキャンプ体験「黒崎アーバンキャンプ」やグルメ投稿企画「バスコンやはた」、近隣企業との交流イベント「黒崎SYNC」を開催しました。また、区民の交流促進と地域飲食店への回遊を目的に、区役所から黒崎の夜景を眺めながらお酒を楽しめるイベント「区役所 de 角打ち -クロノヨル-」を開催しました。
- ・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、従来の組織や発想にとらわれない視点で、「窓口改善」「職場環境の改善」「庁舎内セクションの横断連携」のテーマで、区役所の業務や職場環境の在り方を見直す取組(課題A1～5の進捗状況を参照)を進めています。
- ・引き続き、職員の挑戦を後押ししながら、区役所改革を推進していきます。

取組内容(2)挑戦加点等による処遇向上

- ・多様な分野の課題に向き合う区役所の特性を生かし、職員の主体的な挑戦とキャリア形成を後押しするため、所属を越えた業務への参画を可能とする独自の庁内公募制度「しごとチャレンジ この指とまれ」を開始しました。さらに、他部署で異なる行政経験を積む庁内派遣の仕組みとして、新採職員が区役所内の部署を横断的に体験する「新採チャレンジプログラム」、中堅職員が他部署を経験し業務の視野拡大と人脈拡張を図る「アップデート派遣」、ベテラン職員を困難業務や繁忙職場に派遣する「エキスパート派遣」を企画しました。
- ・これらの挑戦や成果に対しては、挑戦加点や異動希望制度等を活用して適切に評価しています。
- ・引き続き、職員の成長を支援し、さらなる挑戦へとつなげていきます。

## 課題A (6) 挑戦をチカラに！しなやかな人財デザイン【政策分野：人材育成】

## ⑦令和7年度 of 取組み結果(自己評価)、令和8年度の考え(方向性)

## 【令和7年度 of 取組み結果(自己評価)】

取組内容(1)プロジェクトチームによる活動の実施

- ・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 -クロノホル-」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みました。
- ・これにより、区民や事業者の主体的な関わりが広がり、来訪意欲の喚起や新たなにぎわい創出につながる動きが生まれています。
- ・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ます。

取組内容(2)挑戦加点等による処遇向上

- ・挑戦加点による処遇向上に取り組み、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ました。
- ・これにより、職員の主体的な挑戦とキャリア形成を具体的に後押しするとともに、人事評価においても挑戦を適切に評価する仕組みとして運用できており、職員の意欲向上と組織の活性化につながっています。

## 【令和8年度の考え(方向性)】

- ・当初の課題は解決しましたが、今後新たな課題が発生した場合には、引き続き人材育成の観点から課題解決に取り組みます。

## 課題B (1) あらゆる「区民のこえ」の可視化【政策分野：行政の透明性】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：高】 【緊急度：低】

## ②課題の内容

- ・ 区役所に寄せられる相談や要望といった、いわゆる「区民のこえ」を体系的に蓄積・分析し、区政に的確に反映する仕組みが十分に整備されていません。

## ③課題の背景や現状

- ・ 八幡西区役所には、多くの「区民のこえ」が寄せられており、令和6年度には総務企画課において試行的に収集・分析しました。
- ・ また、区民から問い合わせが多い内容については、八幡西区のホームページで公開するとともに、動画も配信することで、情報の可視化を進めました。
- ・ しかしながら、各課窓口に寄せられている「区民のこえ」については、区役所全体として共有できていません。

## ④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか (サービスの質や価値、市民の実感) -

- ・ 「区民のこえ」を区政に的確に反映することにより、区民が望む行政サービスを提供します。

## ⑤令和7年度 of 取組内容 (四半期間隔)

- ・ 令和6年度に試行した結果を検証し、区役所全体で「区民のこえ」を収集・分析します。
- ・ 「区民のこえ」で寄せられた意見や要望のうち、区民にとって重要なものについては、八幡西区ホームページやSNSでその対応を公表します。

	第1四半期 (4~6月)	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (1~3月)
「区民のこえ」 の可視化	● 「区民のこえ」 の取扱・処理 システムの構築			
		● 区役所全体で システム記録 を試行実施		
			● 検証 →	● 実施

### 課題B（1）あらゆる「区民のこえ」の可視化【政策分野：行政の透明性】

#### ⑥進捗状況(令和7年12月時点)

- ・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ました。「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・蓄積しています。
- ・今後は、蓄積した「区民のこえ」を分析・共有し、窓口対応の改善や業務の見直し、施策立案に活用することで、区民ニーズに即した行政サービスの向上につなげていきます。

#### ⑦令和7年度の実績(自己評価)、令和8年度の考え(方向性)

##### 【令和7年度の実績(自己評価)】

- ・区民のこえの可視化に取り組み、kintoneアプリを活用した記録・共有の仕組みを試行導入しました。
- ・これにより、記録件数は限定的であるものの区民の意見や課題を可視化し、業務改善に活用できる情報源として有効であることを確認し、その活用を進めています。

##### 【令和8年度の考え(方向性)】

- ・当初の課題は解決しましたが、今後新たな課題が発生した場合には、利用者の声をもとに課題解決に取り組めます。

### 課題C（1）地域とつながる安心な暮らしづくり【政策分野：地域社会】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト：高】 【緊急度：高】

#### ②課題の内容

- ・自治会の加入率の低下が続き、役員の高齢化や担い手不足により、住民同士の親睦や交流などの地域活動を持続することが困難になりつつあります。

#### ③課題の背景や現状

- ・人口減少や少子高齢化、共働き世帯の増加やライフスタイルの変化により、自治会を中心とした地域コミュニティの希薄化が進んでいます。
- ・このように担い手が不足する一方、地域活動は、防犯灯の設置やまち美化、災害時の助け合い、児童の安全確保や高齢者の見守りなど、共助なまちづくりから、福祉関連分野まで広範多岐にわたっています。
- ・また、区役所業務も多様化しており、各分野の担当者がそれぞれ地域課題に対応しています。

#### ④目指す成果 – 市民にとって何がどう変わるのか（サービスの質や価値、市民の実感） –

- ・地域コミュニティを再構築し、地域の企業や外国人をはじめとする多様な主体を巻き込みながら、地域活動を活性化することで、いわゆる「共助の力」を高め、「暮らしの安心」を支えます。
- ・また、区役所も専門分野を超えた組織間の情報共有を進めることで、住民に安心して利用できる行政サービスを提供します。

## 課題C (1) 地域とつながる安心な暮らしづくり【政策分野：地域社会】

## ⑤令和7年度の実施内容（四半期間隔）

## (1)地域コミュニティの再構築

- 令和7年3月に自治総連合会に設置した「地域力アップワーキンググループ(WG)」を中心に、今後の自治会のあり方や若者世代の参画などの方策を検討します。
- 地域の企業や学校、外国人などと連携し、特色のある取組を行っている地区をモデル地区に指定し、その取組の成果を検証の上、優良事例の横展開に取り組みます。
- また、区役所内関係課で、地域が抱える課題や提案を情報共有し、その解決に向けて横断的に取り組みます。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
(1)コミュニティ再構築	● WGでの検討	● 課題・方策の検証 ● モデル地区選定	● モデル地区での取組実施	● 優良事例の横展開

## ⑤令和7年度の実施内容（四半期間隔）

## (2)市民協働事業の担い手確保

- 地域の企業をはじめとする多様な主体に声をかけ、地域とつなげ、新たな担い手として道路サポーターや公園応援団等の地域活動への参画を促します。

	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)
(2)担い手確保	● 企業等訪問	→		
		● 各種制度紹介資料作成		● 制度紹介HP更新

## 課題C (1) 地域とつながる安心な暮らしづくり【政策分野：地域社会】

## ⑥進捗状況(令和7年12月時点)

**取組内容(1)地域コミュニティの再構築**

- ・「地域力アップワーキンググループ」において、自治区会や町内会が抱える課題や、自治会加入率向上策を議論し、4つの視点で整理した取組案を作成し、実施に向けた検討を始めています。
- ・日本語学校があるエリアの市民センターでは、外国人学生との交流を進め、地域活動への参画を促しています。
- ・地域の課題や要望を一元的に把握する「(仮称)新・地域カルテ」の作成に着手しました。
- ・引き続き、地域活動の活性化と地域課題の解決に向けた取組を進めていきます。

**取組内容(2)市民協働事業の担い手確保**

- ・区内の企業に協力を依頼した結果、道路サポーターに新たに1社が登録しました。
- ・企業へのヒアリングを通じて、地域貢献活動に対する関心が高いことを確認しました。
- ・引き続き、制度の周知や協力依頼を行い、地域活動への参画を促していきます。

## ⑦令和7年度の実績(自己評価)、令和8年度の考え(方向性)

**【令和7年度の実績(自己評価)】****取組内容(1)地域コミュニティの再構築**

- ・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」の創出等を進めました。
- ・これにより、地域課題の共有と多様な主体の関与が広がり、世代や立場を超えた交流と活動の活性化が進み、市民センターを核とした地域コミュニティの取組が広がりつつあります。

**取組内容(2)市民協働事業の担い手確保**

- ・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社の登録につながりました。
- ・また、企業ヒアリングからは、地域貢献活動への関心の高さは確認できていますが、参画促進には継続的な働きかけが必要であります。

**【令和8年度の考え(方向性)】**

- ・令和7年度の実績結果を踏まえて、令和8年度も継続的に地域活動の活性化、地域課題の解決に向けた取組を進めていきます。