

## 令和8年度 政策局X方針について

### ■ 局区X方針とは

#### (概要)

局長・区長等を中心に局・区の経営的課題を自己点検し、変革課題とその解決に向け当該年度の取組事項を定めたもの。

#### (目的)

- ・局長級職員のリーダーシップ発揮による自律的な変革の推進
- ・局内職員への変革マインドの意識づけ
- ・外部公表による市政変革に関する市民への理解浸透と検討過程の透明性の確保

なお、取組みの進捗によって、抽象的な課題がより具体化した場合等で、課題の追加・変更が必要となれば、進捗等の公表にあわせて、適宜X方針を修正する。

### ■ 政策局X方針について

#### (1) 課題数 全3件

課題領域	Aレベル	Bレベル	Cレベル
課題数	—	2件	1件
政策分野	—	国際、DX	政策

Aレベル : 行政サービスにおける現場の改善等にかかる課題

B・Cレベル : 政策的な変革課題 (Cはより広域、将来を見据え、全庁横断的な視点を要する等)

#### (2) 主な課題・取組内容等

- ・課題B 海外でのプレゼンス向上及び外国人も住みやすいまちに向けた国際関連施策の実施(資料1のP3)

○北九州市はこれまで、アジアを中心に環境・SDGsの取り組みに加え、高齢化という世界的な課題への先進的な対応が注目を集めるなど、経済・文化交流を進め一定のプレゼンスを獲得してきた。

○今後、「グローバル挑戦都市」としてさらに成長していくためには、世界におけるプレゼンスの一層の向上を図るとともに、海外の活力を地域に取り込み、地域住民と外国人の相互理解を深めていく必要がある。

○そのため、R8年度については、以下の取組を行う。

- ・国際戦略の策定
- ・庁内の情報集約・活用・必要に応じた助言
- ・海外に向けた情報発信の強化

・課題B DX・AIによる新しい窓口へのアップデート（資料1のP5）

○昨年度まで、オンライン申請や窓口予約など、区役所窓口での手続きを便利にする取り組みを進めてきた。

○今後は、こうしたサービスの市民利用を広げるとともに、市民が利用しやすい窓口づくりに向け、現在の手続きの流れや課題を整理し、生成AI等の先端技術の活用も含め、受付、審査、交付までの一連の業務を見直す必要がある。

○そのため、R8年度については、以下の取組みを行う。

・スマらく区役所サービスプロジェクトの実施

- ・「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現
- ・DXの効果が最大となる業務フロー・環境の構築（BPRの推進）
- ・AIを活用した相談窓口の導入

・課題C 世界をリードするサステナブルシティの実現（資料1のP6）

○北九州市は、公害問題を市民・行政・企業が一体となって克服した経験を生かし、環境先進都市として国内外から高い評価を受けてきた。

○こうした実績を踏まえ、環境と経済が両立した「世界をリードするサステナブルシティ」を目指すため、令和7年度に、市民・行政・企業が一体となって取り組む方向性を示す戦略的アプローチ「Next Horizon Sustainable City」を策定した。

○今後は、この都市像の具現化に向けて、様々な主体が自分事として取り組めるよう、「Next Horizon Sustainable City」を浸透させていく必要がある。

○そのため、R8年度については、以下の取組みを行う。

・「Next Horizon Sustainable City」の具現化に向けた市内の共創体制構築

・具現化する3つのプロジェクトの推進

- ① Retalabo（リタラボ\_産官学民連携の共創機関）
- ② Destination Project（目的地プロジェクト）
- ③ Matsuri Project（まつりプロジェクト）

## 1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

政策局の使命は、市の新ビジョン実現に向けた「全庁をつなぐ司令塔」及び「現場に寄り添う伴走者」として、データとエビデンスに基づく政策立案と着実な執行を牽引することである。  
 特に、環境・経済・社会・地域の好循環を生み出す「世界をリードするサステナブルシティ」の構築を推進するとともに、単なる交流にとどまらず「実利」に繋げる国際戦略を展開し、投資、ビジネス、人材を呼び込む。  
 あわせて、地域企業や市民を巻き込んだ市全体のDXを強力に推進することで、市民・職員双方にとって最適な行政への転換を図る。

## 2 基本情報

### (1)令和8年度局全体当初予算額

一般会計148億円(うち一般財源114億円)、特別会計なし

### (2)組織(部名) (R8.4.1付)

総務部、政策部、グローバル挑戦部、WomanWill推進室、DX・AI戦略室、東京事務所

### (3)所管の政策連携団体

アジア成長研究所、北九州国際交流協会、アジア女性交流・研究フォーラム

### (4)所管の主な公共施設(運営方法:直営、指定管理、その他)

指定管理	北九州市立男女共同参画センター・ムーブ
------	---------------------

## 3 令和7年度局区X方針の振り返り

### ○全体の振り返り(総評)

各課題において、関係各所と密な連携と協議に取り組んだ結果、一定の成果が得られた。特にDX推進では、生成AIの活用や窓口オンライン化で業務効率を大幅に向上させた。また、令和7年度予算の重点テーマに注力し、サステナブルシティの新たな都市像の策定や女性政策の推進につなげた。引き続き、組織横断的に調整・連携を図り、市全体の持続的な発展を牽引してまいりたい。

### ○変革が実現した課題・取組内容・市民にもたらされた効果

- ・(DX推進)生成AI利用率が8→37%に向上。窓口予約サービスの全区展開、対象手続きのオンライン化100%を達成。
- ・(計画)サステナブルシティの新たな都市像を策定。令和8年1月に世界的な研究者と共同発表し、市のプレゼンスを向上。
- ・(計画)取り組みで得られた女性の声を可視化して、市民・企業・地域等市全体で共有し、新たな発見、共感を醸成するイベントを実施。
- ・(政策連携団体)役割を再定義し、協定締結。

### ○取組・進捗が十分でなかった項目・内容(理由)・令和8年度に向けた考え

- ・(国際)海外戦略の策定は、令和8年1月に示された国の外国人政策の新たな方向性や具体的な対応策を反映させる必要があるため、令和7年度中の策定は見送った。

# 政策局 X方針 課題一覧

## 課題領域 B

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
国際	海外でのプレゼンス向上及び外国人も住みやすいまちに向けた国際関連施策の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>・国際戦略の策定</li><li>・庁内の情報集約・活用・必要に応じた助言</li><li>・海外に向けた情報発信の強化</li><li>・外国人も住みやすいまちに向けた取り組み</li></ul>
DX	DX・AIによる新しい窓口へのアップデート	<ul style="list-style-type: none"><li>・スマらく区役所サービスプロジェクトの実施</li></ul>

## 課題領域 C

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
政策	世界をリードするサステナブルシティの実現	<ul style="list-style-type: none"><li>・「Next Horizon Sustainable City」の具現化に向けた庁内の共創体制構築</li><li>・具現化する3つのプロジェクトの推進</li></ul>

### 【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

## 4 課題

### 課題B (1) 海外でのプレゼンス向上及び外国人も住みやすいまちに向けた国際関連施策の実施【政策分野：国際】

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

北九州市はこれまで、アジアを中心に環境・SDGsの取り組みに加え、高齢化という世界的な課題への先進的な対応が注目を集めるなど、経済・文化交流を進め一定のプレゼンスを獲得してきた。しかしながら、今後、「グローバル挑戦都市」としてさらに成長していくためには、いくつかの課題がある。

(ア)北九州市のポテンシャルを踏まえれば、世界におけるプレゼンス向上の余地はまだあり、海外の活力を地域に取り込めていない。

(イ)地域住民、外国人の間の相互理解が不十分なため、地域で様々な課題が見られる。

#### ③課題の背景や現状

(ア)各部署が実施している国際関係業務について、庁内での情報共有や連携が不足しており、市全体の統一感や相乗効果が生まれていない。また、海外に向けた情報発信も不十分である。

(イ)-1 増加する外国人市民のニーズや実態把握が十分に出来ていない。

(イ)-2 日本人と外国人の相互理解を図るための接点や機会が少ない。

#### 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)-

(ア)国際的な都市のプレゼンス向上を図り、市民のシビックプライドの醸成とともに、海外からの活力を取り込むことで、地域経済の活性化と持続可能な都市の発展を目指す。

(イ)日本人と外国人が安心して共に暮らせる環境を整備するとともに、相互理解を深めることで、外国人も住みやすいまちを目指す。

#### ⑤令和8年度 of 取組内容(四半期間隔)

##### (1)国際戦略の策定

他都市における先進事例の情報収集や関係機関などへのヒアリングを通じて、現状や課題を把握するとともに、アジア成長研究所など有識者の知見を活用した調査・分析を行い、市の国際戦略を策定する。

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)
・ヒアリング調査・分析	→	・国際戦略(骨子案)の策定	・国際戦略の策定

##### (2)庁内の情報集約・活用・必要に応じた助言

グローバル挑戦部が庁内の情報の集約・共有を行い、各部署が国際関係施策を実施する際、収集した情報の活用や必要に応じた適切な助言等を行う。

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)
・個別ヒアリング ●全庁照会 (国際関連施策)		●全庁照会 (国際関連施策)	→
・関係部署への国際情報などの提供、助言	→		
・新たな情報集約方法の検討			→各局通知・実施

## 4 課題

### 課題B (1) 海外でのプレゼンス向上及び外国人も住みやすいまちに向けた国際関連施策の実施【政策分野：国際】

#### (3) 海外に向けた情報発信の強化

WEB、海外からの来訪者及び市長のトップセールス等を活用し北九州市の強みを発信する。

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)
・海外向け広報 (SNSほか)			▶
・新たな広報手段の検討			▶
・海外からの来訪者受入・ 市長のトップセールス			▶

#### (4) 外国人も住みやすいまちに向けた取り組み

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)
・ニーズの把握・分析			▶ 環境整備の充実 ための施策を検討
・相互理解の促進に向け た事業実施			▶

## 4 課題

### 課題B (2) DX・AIによる新しい窓口へのアップデート【政策分野：DX推進】

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

昨年度まで、オンライン申請や窓口予約など、区役所窓口での手続きを便利にする取り組みを進めてきており、こうしたサービスの市民利用を広げていく必要がある。

市民の方が利用しやすい窓口づくりに向け、現在の手続きの流れや課題を整理し、生成AI等の先端技術の活用も含め、受付、審査、交付までの一連の業務を見直す必要がある。

この取り組みを行うにあたっては、組織横断的に進めていくことが重要である。

#### ③課題の背景や現状

少子高齢化に伴う労働力不足(2040年問題)が見込まれる中、自治体として、限られた人員や財源の中でも効率的かつ質の高い住民サービスを提供する仕組みが必要である。

また、市民の生活スタイルや価値観、抱える課題の違いに応じ、多様化する市民ニーズに対応するためには、AIなどのデジタル技術の活用により、市民に寄り添ったきめ細かく丁寧な対応や企画立案等に集中できる環境を整備し、質の高い包括的な窓口へ変革することが求められている。

#### 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) –

市民は、24時間365日、身近な場所で住民サービスをオンラインで簡単・便利に利用できるようになる(行かなくていい窓口)。

また、窓口を予約することで長時間待たずに、手続きの際も書類の記入負担を減らすなど、窓口サービスの快適さを実感できるようになる(待たない、書かない窓口)。

あわせて、受付から処理までの仕事の流れを見直し、職員が市民に寄り添った丁寧な対応や企画立案等に集中できる環境を整えることで、より質の高いサービスの提供を実現する。

#### ⑤令和8年度の取組内容(四半期間隔)

##### (1)スマらしく区役所サービスプロジェクトの実施

- ・「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現
- ・DXの効果が最大となる業務フロー・環境の構築(BPRの推進)
- ・AIを活用した相談窓口の導入

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)
・窓口予約の対象手続 拡大【待たない】			
		・行政事務センター の業務拡大	・窓口支援システム構築 開始【書かない】
	・AIを活用した相談 窓口の実証開始	・スマホ活用支援員 養成講座	〃 実装
・コンビニ交付の利用 促進(手数料10円) 【行かなくていい】			

## 4 課題

### 課題C (1) 世界をリードするサステナブルシティの実現【政策分野：政策】

#### 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

北九州市は、公害問題を市民・行政・企業が一体となって克服した歴史を持ち、その経験を生かして、環境先進都市として国内外から高い評価を受けてきた。

こうした経験や実績は現在も受け継がれているものの、世界に対するさらなる発信や、市民が日常生活の中でサステナブルを感じられる機会の創出が十分にできていない。

環境と経済が両立した「サステナブル都市」のプレゼンスをより一層高め、「まちの成長と市民の幸福の好循環」を実現する「世界をリードするサステナブルシティ」を目指すため、令和7年度は、市民・行政・企業が一体となって取り組む方向性を示す戦略的アプローチ「Next Horizon Sustainable City(以下、NHSC)」を策定した。

今後は、この都市像の具現化に向けて、様々な主体が自分事として取り組むよう、NHSCについて浸透させていく必要がある。

#### ③課題の背景や現状

戦略的なアプローチNHSCを、令和8年1月に策定したばかりで、各主体(庁内、企業、市民など)に浸透できていない。

まずは庁内各局が、NHSCを自分事として捉え、具体的な施策へと具現化するまでには至っていないため、全庁的なNHSCの普及促進が急務となっている。

#### 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)-

「世界をリードするサステナブルシティ」を目指す戦略的アプローチの策定・実行を通じて、世界への発信力を強化し、環境と経済が両立した「サステナブル都市」のプレゼンスを高めることで、国内外からの投資を呼び込む。また、市民が日常生活の中で「サステナブル」を実感する機会を創出することで、意識・行動の変容を生み出す。

これにより、市民の幸福度を高めるとともに、世界をリードするサステナブルシティとして世界との繋がりを強化し、「まちの成長と市民の幸福の好循環」を創出する。

#### ⑤令和8年度の実行内容(四半期間隔)

##### (1)「Next Horizon Sustainable City」の具現化に向けた庁内の共創体制構築

NHSCを各主体(庁内、企業、市民など)に浸透させ、各主体が自分事として参画する共創体制を構築するために、まずは庁内各局が、NHSCを自分事とし、各施策にNHSCの視点を取り入れる仕組みを構築する。

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)
<ul style="list-style-type: none"> <li>多様な主体の巻き込み</li> <li>国内外への発信</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>各局へNHSC説明</li> <li>各局事業へのNHSC概念落とし込み(6月頃)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各局事業とNHSCを結び付ける仕組みの構築(予算要求など。7-8月頃)</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>次年度に向けた庁内の合意形成</li> <li>NHSC実現に向けた次年度取り組みの検討(予算化含め)</li> </ul>	

## 4 課題

### 課題C (1) 世界をリードするサステナブルシティの実現【政策分野：政策】

#### (2) 具現化する3つのプロジェクトの推進

今後は、「Next Horizon Sustainable City」で掲げた4つの概念を具現化するため、3つのプロジェクト、①Retalabo(リタラボ 産官学民連携の共創機関)、②Destination Project(目的地プロジェクト)、③Matsuri Project(まつりプロジェクト)を推進する。

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)
<b>【3プロジェクト共通】</b> ・協力事業者選定 (公募型プロポーザルなど) ・国際情勢等を踏まえた現状把握およびリサーチ ・多様な主体の巻き込み	・推進体制の構築		・次年度に向けた検討
<b>【①リタラボ】</b> ・既存のSDGs施策統合の検討	・ブランドコンセプトの開発・設計・ストーリー化	・次年度に向けた共創拠点の設計	
<b>【②目的地】</b> ・GDS-I*申請ほか	・GDS-I 結果発表 ・運営委員会の実施	・目的地プロジェクトFSツアー実施 ・GDS-Iの改善に向けた検討会	・次年度に向けたGDS-Iのデータ整理
<b>【③まつり】</b> ・課題プロジェクト(既存・新規)を具体化 ・取り組みの見える化、情報発信	・多様な主体の巻き込み ・第3期に向けた大規模プロジェクトの準備	・市民ワークショップの実施 ・まつりプロジェクトを象徴する大規模イベントの実施	

\*GDS-I:観光都市およびMICE開催地としての「サステナビリティ」を測定・評価・比較する世界的なベンチマーク