



デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

*Kitakyushu*  
**Action!**

動かせ、未来。北九州市

# DX、AIの取組について

令和8年6月24日  
政策局DX・AI戦略室

# 推進部門の役割と現場との連携体制について

## 全庁的にDXを推進

令和2年11月設置

### 北九州市デジタル市役所推進本部

本部長:市長 副本部長:副市長(CIO)  
本部員:各局区室長

令和3年4月設置／令和7年4月組織改正

政策局長(CIO補佐監)  
**DX・AI戦略室**

〔果たす役割〕

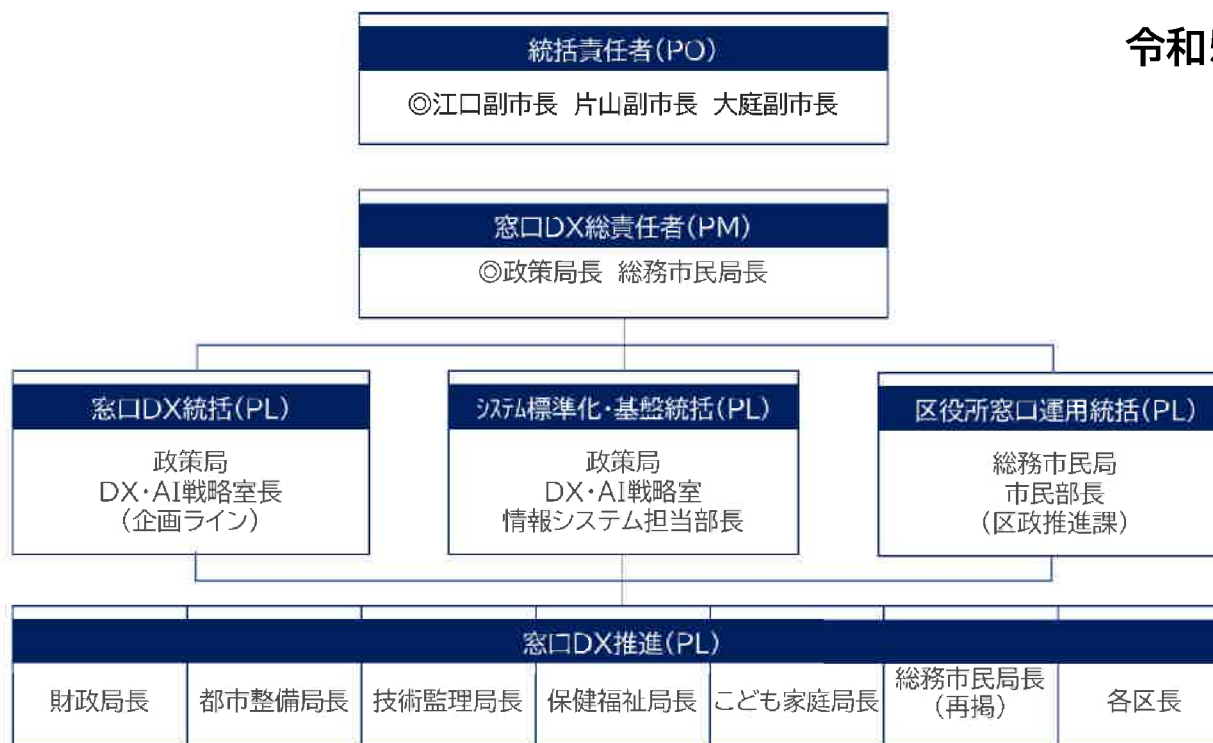
○デジタル・トランスフォーメーションの推進に関する事項  
(北九州市事務分掌条例第1条)

「DX」を推進するための司令塔として、庁内横断的な総合調整機能を担う

## スマらく区役所サービスプロジェクトチーム

〔果たす役割〕

「書かない」「待たない」「行かなくていい」窓口を実現するため、副市長をトップとした、各区・局を横断するプロジェクトチームを立ち上げ



# 職員の意識改革や研修状況について

## 庁内の職員（内部人材）

### KitaQDX人材育成プロジェクト

全庁的に各職場で  
DXを推進する職員を  
「DX変革リーダー」  
として育成



### 実績

合計 約2,228名 育成  
(ゴールド人材：約100名 育成)  
(令和7年度までの3年間)

### 階層別研修 (令和8年度予定)

- 1 DXに関する基礎知識の習得、基礎的能力の向上  
(前期・後期) (新規採用職員) 約220名
- 2 デジタル化に対応する情報スキルの習得  
(採用3年次職員研修) 約190名
- 3 係長職に求められるDXにかかる知識及び技能の習得  
(新任係長研修) 約90名
- 4 課長職に求められるDXにかかる知識及び技能の習得  
(新任課長研修) 約80名



DX人材としてのスキル体系化 × 各職場の底上げ により  
組織全体をDX推進体制へ！

# 予算状況について

北九州市 政策局 DX・AI戦略室  
令和8年度予算総額 約5,999百万円

## DX推進の3つのスローガン

①「書かない」「待たない」「行かなくていい」  
約250百万円

②「きめ細かく」「丁寧に」「考える」  
約544百万円

③「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」  
約165百万円

④スローガン(DX推進)を支える取組  
約5,013百万円

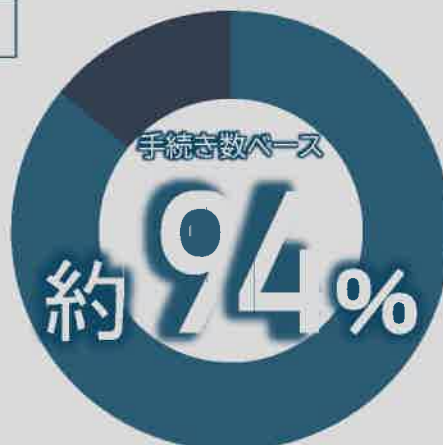
### 《令和8年度予算主な事業》

・AI活用ナンバーワン都市推進事業 約92百万円  
・AI・RPA等による業務改革事業 約178百万円

・BPR(業務改革)推進事業 約196百万円  
・総務事務センター委託業務 約215百万円

# オンライン申請の普及率や利用状況

## 手続きオンライン化率



2157 手続き中、2019 手続き  
(令和7年12月1日時点※暫定値)

## ネットで手続きガイド

(令和7年3月末時点)

10種

のライフイベント等に  
合わせて  
必要な手続きを案内



## 子育て応援アプリ

(令和7年3月末時点)

アプリで  
妊娠届提出



# 取組による市民の効果や、市民の感想

## 区役所の窓口予約

→全区役所で窓口のオンライン予約スタート(令和7年6月~)

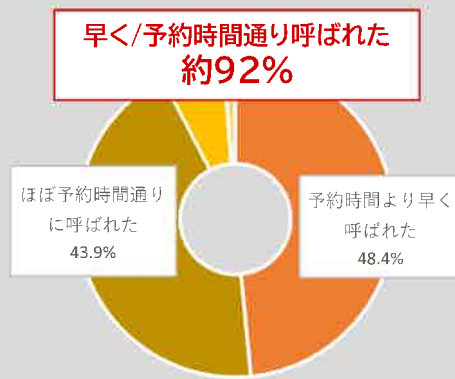
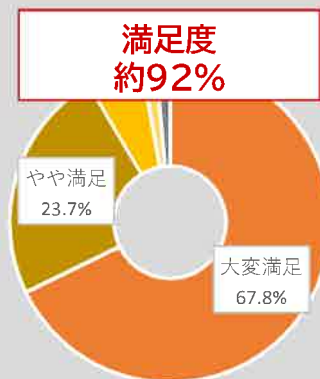
市民の待ち時間削減と窓口の混雑解消によって「待たない区役所」を実現



小さな子ども2人を連れて行かないといけないので、予約ができてとても助かった。

妊娠中で、待ち時間が長いと体力的にきついが、今回は少ない待ち時間で手続きができてとても助かった。

仕事を休んで区役所に行くが、このような取り組みは予定が組みやすく大変ありがたい。



手帳の交付などで、予約された方の事前準備ができるようになり、スムーズな窓口運営につながった。

予約によって来庁者の平準化を図ることで、少人数で余裕を持った対応が可能となり、大幅な業務効率化が達成できた。



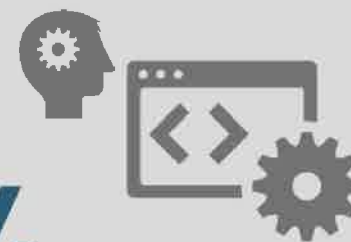
## デジラボ Digi-Lab

### AI・RPAで集約・集中処理

- AI議事録作成支援
- AI-OCRサービス
- RPA集約処理

年間作業時間  
(令和7年度実績)

▲ 19,114時間



### ローコードツール活用

職員によるシステム内製化  
開発したシステム数(累計)  
(令和7年3月時点)

735システム



年間作業時間  
(令和7年度実績)

▲ 100,501時間

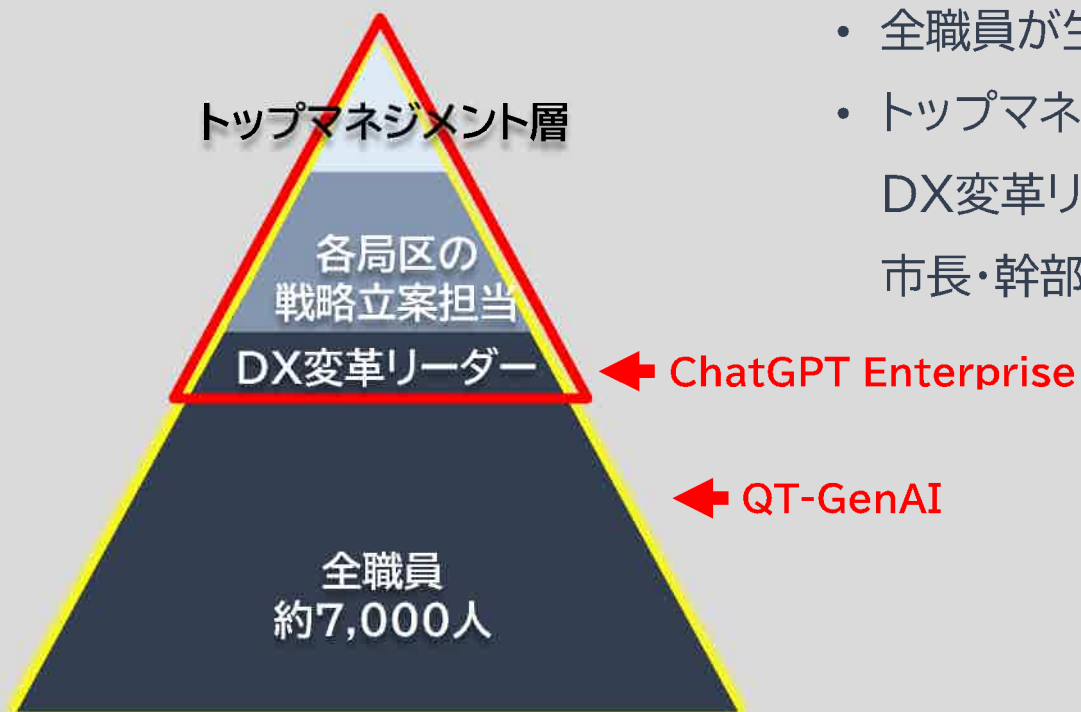


# AIを活用することになった背景

## 「AI活用推進都市」宣言（令和7年7月発表）

- 行政運営の高度化・効率化、社会課題の解決、市民サービスの向上、地域産業の活性化を図るため、**AIの徹底活用を全庁で推進**。
- 全職員が自らの業務にAIを積極的に取り入れ、**より創造的・効率的で、変化に対応できる自治体へ**。
- AIがもたらすイノベーションの波をいち早く捉え、「**AI活用ナンバーワン都市・北九州市**」の実現へ。





- 全職員が生成AIを使える環境を整備(令和7年1月)
- トップマネジメント層、各局区の戦略立案担当、DX変革リーダーを中心にChatGPT Enterpriseを導入、市長・幹部職員向け研修を開催(令和7年8月)



- QT-GenAIは、全職員がLGWAN環境からセキュアに利用でき、庁内全体の業務効率を底上げ
- ChatGPTは、Deep Researchによる国内外の政策動向調査や分析、高度な推論モデルによる戦略策定支援やデータ分析などに活用

# 市民サービスへの活用状況

## 小倉北区役所 AI実証プロジェクト(令和7年度)

<p><b>AI</b> マイナンバーカード よくある問合わせ への<b>自動応答</b> <small>※2/2から市民課業務全体の自動 応答へ拡充</small></p> <p>(市民課)</p> <p><b>AI電話オペレーター</b> (24/365)</p> <p>実証期間 <b>9/3~3/31</b></p> <p>目標:約60時間/月削減</p>	<p><b>AI</b> 生活保護 相談関連資料等の <b>検索支援</b></p> <p>(保護第一課 ~第三課)</p> <p><b>対話型AI (+RAG)</b></p> <p>実証期間 <b>9/3~3/31</b></p> <p>業務習熟レベルの平準化に 効果大→迅速で的確な回答</p>	<p><b>AI</b> 空き家、母子保健、 包括ケア、相談記録の <b>自動作成</b></p> <p>(総務企画課) (保健福祉課)</p> <p><b>文字起こし+要約</b> (様式化)</p> <p>実証期間 <b>9/3~9/30</b></p> <p>目標:約25時間/月削減 (労力80%削減) ※空き家のみ</p>
--	--	--

令和8年度は、生成AIを活用した「ボイスボット・チャットボット」  
「福祉相談のAI活用(小倉北区)」の実証及び実装を計画

# DX、AIの今後の展開について

## (1)新しい行政へのアップデート

市役所DXで、「市民サービス向上」「業務効率化」「働き方改革」に三位一体で取り組み、それにより生み出された時間とマンパワーを使って、今後は「**一步先の価値観**」を体現する新しい行政のサービスモデルを創出していきます。

### 新たな行政のサービスモデルへ



## (2)地域DXの推進

市役所DXの取組を市役所外に波及させることで、部局や官民、さらには自治体内外の垣根も越えて、ゆるやかで大きなチームとして、社会課題の解決や、新たな価値の創造を目指す地域全体でのDXを推進します。

北九州地域に住み、働き、訪れる人、一人一人が「デジタルで快適・便利な幸せなまち」を実感できる、「**一步先の価値観**」を体現するサステナブルシティを実現していきます。

