

市民サービスの向上に向けた取り組み

北九州市では、行政手続きにおける押印義務付けの廃止を徹底的に進め、令和2年度末までに、法令などの制約があるものを除き、全ての様式において押印を廃止しました。

また、押印見直しの結果を、さらなる市民サービスの向上や市役所業務の効率化につなげるために、手続きのオンライン化(パソコンなどを使用して、区役所などに行かなくても手続きができるようにすること)を強力に推進しており、オンライン化された手続きは、現時点で1,000件を超えています。

専門部署「デジタル市役所推進室」を新設!!

昨年4月、「DX」の取り組みを推進する部署として、「デジタル市役所推進室」を発足させました。同推進室では、デジタルの活用だけでなく、市民サービスの向上や市役所業務効率化などを行う役割も持たせ、一体的に取り組んでいます。



例えば

運用中

手続きを わかりやすく案内



- ネットで手続きガイド(令和2年～)
ホームページ上で簡単な質問に答えることで、引越しや結婚など、生活に変化があった際に必要な手続きを、一覧で案内しています。
- デジタル窓口(令和3年～)
市のホームページに、パソコンやスマートフォンなどからできる手続きや施設の予約、支払いなどをわかりやすくまとめています。

実証

オンラインで 利用者登録



学術研究都市(若松区)の一般図書室で、マイナンバーカードの「本人認証(確認)」機能と専用のアプリを使って、図書館の利用者登録などを行う実証を行います。
マイナンバーカードについては、今後さらに活用の拡大を図っていきます。

実証

テレビ電話で 窓口相談



出張所では受け付けていない相談などは、自宅から遠くても、区役所まで行かなければなりません。そんな負担を軽減するため、大里出張所(門司区)で、テレビ電話による相談の実証を行っています。区役所の窓口と出張所をテレビ電話でつなぎ、区役所の担当者と会話する仕組みです。操作は簡単で、ほとんど対面で話しているのと変わらないので、テレビ電話に不安のある人も、安心して活用できます。

デジタルを使ったサービスを体験する①

「デジタル講座」を 開催しました

デジタルになじみのない人でも、パソコンやスマートフォンなどに親しむことのできる機会の提供にも取り組んでいます。今年度は、市民センターにおいて、スマートフォンを利用したことのない人や、利用に不慣れな人を対象に、「デジタル活用講座」を開催しています。多くの方が参加し、基本的な操作方法や注意点などについて学んでいます。



体験談 / 「新しいこと」は、とても便利



M・Yさん(女性・80代)

講座ではスマホの使い方、たとえば音声検索やブックマークの機能など、今まで知らなかった活用法をたくさん教えてもらいました。またバス停のQRコードもスマホをかざすだけで情報が取れるとわかり、さっそく活用しています。私はスマホに迷惑メールが頻繁に届くので困っていましたが、削除の仕方を教わったので、もう安心です。スマホを購入したのは2年前。主に写真撮影や辞書機能などを使っていましたが、講座に参加したおかげで、より幅広い活用法が学べました。息子や孫は「上達が早い」と驚いています。夫はガラケーで十分と言っていますが、私は新しいことを少しでも多く知りたいと思っています。デジタル窓口もぜひ活用したいですね。

【この特集に関するお問い合わせ】デジタル市役所推進室デジタル市役所推進課 ☎582・2827