

令和7年度

茅野市議会総務環境委員会研修視察報告書

(総務環境委員会 特定事件継続調査報告書)

➤ 研修期日

令和7年11月11日(火)～13日(木)

➤ 調査対象

 福岡県北九州市

- ・スマらく区役所構想について
- ・デジラボ (Digi Lab 等) について

 福岡県福岡市

- ・スマート行政サービス (スマホ・LINE 活用) について
- ・庁内 DX 推進体制について

➤ 参加委員

委員長 梯 泰弘
副委員長 樋口 敏之
委員 佐々木美智子
委員 長田 近夫
委員 望月 克治
委員 矢島 正恒

➤ 市随行者

企画部長 小池 俊正
議会事務局次長 北沢 賢一

調査項目

- ・スマらく区役所構想（「書かない・待たない・行かなくていい」）について
- ・デジラボ（Digi Lab 等）：RPA・AI OCR・議事録自動化等試行

調査対応者

北九州市DX・AI戦略室次長 樋口 聡 氏
北九州市情報セキュリティ担当課長 吉藤 孝一郎 氏
北九州市議会事務局 政策調査課 小野 佳奈子 氏

調査期日

令和7年11月12日 午前9時30分～午前11時

北九州市の概要

人口：900,494人(R7.9月1日時点) 世帯数：439,470世帯
面積：492.30km²

調査目的

人口減少や高齢化が進む中で、限られた人員での行政サービスを維持しながら、市民の負担をそのように減らすことができるか、「書かない・待たない・行かなくていい」を掲げたスマらく区役所構想について調査する。

調査内容

【説明概要】

北九州市では、人口減少・高齢化の進展と生産年齢人口の減少を背景に、限られた人員で持続可能な行政サービスを提供するため、「書かない・待たない・行かなくていい」区役所をコンセプトとしたスマらく区役所構想を推進している。

2023年12月には、スマートフォン利用を前提とした申請サイト「スマらく窓口」を刷新し、主要な行政手続きの約9割をオンライン化した。UI/UXの改善により、申請手続きの分かりやすさや操作性が向上し、アクセス数や利用件数の増加につながっている。

また、推進体制としては、副市長をトップとする庁内横断型のプロジェクトチーム（約170名）を編成し、部局を越えた業務改革とデジタル化を一体的に進めている。

加えて、RPAやAI-OCR、音声認識技術を活用したデジラボ（Digi Lab）の取組により、小規模な実証実験（PoC）から段階的に全庁展開を行い、業務工数削減と職員の内製力向上を図っている。

これらの取組は、単なるシステム導入にとどまらず、業務フローそのものの見直しや、職員の働き方改革、市民サービスの質の向上を同時に実現することを目的として進められ

ている。

【質疑応答】

Q 1 「書かない・待たない・行かなくていい」を実現するために、最初に着手した取組は何か。

A 1 まずは市民の利用頻度が高い手続きを洗い出し、オンライン化による効果が高いものから優先的に着手した。同時に、紙を前提とした業務フローを見直し、デジタル化に適した形へ再設計した。



Q 2 オンライン化を進める中で、現場職員の抵抗感はなかったか。

A 2 当初はあったが、トップの明確な方針と、小さな成功事例の積み重ねにより理解が進んだ。業務負担が実際に軽減されることで、前向きな意識に変わっていった。

Q 3 スマラく窓口刷新後の利用状況と市民の反応はどうか。

A 3 アクセス数、申請件数ともに増加しており、スマートフォンで完結できる点が高く評価されている。特に若年層や働き世代の利用が増えている。

Q 4 高齢者などデジタルに不慣れな市民への対応はどのように行っているか。

A 4 窓口での対面対応は引き続き継続しつつ、職員が操作を補助するなど段階的な支援を行っている。デジタルとアナログを併存させることが重要である。

Q 5 庁内横断チーム（約170名）はどのように運営しているのか。

A 5 各部署から担当者を選出し、DXを「自分事」として捉えてもらう体制を取っている。会議体だけでなく、実務を通じた連携を重視している。

Q 6 RPAやAI-OCR導入による具体的な効果は。

A 6 定型業務を中心に自動化を進め、職員の作業時間削減につながっている。その分、市民対応や企画業務に時間を振り向けられるようになった。

Q 7 内製化を重視している理由は何か。

A 7 外部委託に頼り切るのではなく、職員自身が改善できる力を身につけることで、持続可能なDXを実現できると考えている。

【委員所感】

○北九州市がDX推進する背景は高齢化の進展と生産年齢人口の減少にある。デジタル化（職員の環境整備やアプリの導入）をてこに、デジタルで快適・便利な幸せなまちを目指し「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」事により業務効の率化、市民サービス向上、働き方改革の実現を目指している。

北九州市の人口は約90万人で茅野市54,700人とは大きな違いがあるが、考え方の原点は同じである。茅野市においても、業務の効率化や働き方改革と市民サービスの質の向上につながることを目指し、ノートパソコンとMicrosoft365の導入を始めている。ツールがそろっても、活用できるようにならなければ何も解決はしていかない。デジタル化を推し進める理由など現場職員の意識改革が急務である。庁内の体制が整って初めてその先にある市民サービスに繋がるのではないか。

北九州市のコンセプトである、「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」事により業務効の率化、市民サービス向上、働き方改革の実現は大いに参考になる取組である。茅野市においても、更なる意識改革を進め、目に見える形で業務効の率化や市民サービス向上に繋げていただきたい

- 北九州市DX推進計画（11の集中取組項目）の1番目の「マイナンバーカードの普及・利用の促進」について、茅野市でもスマート市役所サービスプロジェクトチームを立ち上げて、まずアクションを起こすことから始める必要があると思った。行政規模は大小あるが、基本的なことから出来ると思う。北九州市の好事例を視察し、大変参考になった。
- 北九州市は、政令指定都市であり、人口は約90万人を擁する地方都市。
令和5年2月6日から、引っ越しワンストップサービスの一環として、マイナンバーカードを所有している人は、マイナポータルを通して市外への転出届や来庁予定をオンラインで提出が可能となった。具体的にはこのサービスを利用する人は、転出届を出すために、北九州市内の区役所窓口への来庁が原則不要となった。また、納税証明や所得証明などの税関係証明についても、コンビニや支所等で証明書の交付が可能となった。
更に、北九州市の芸術文化施設（文化関係施設、スポーツ関係施設）では、行政手続き簡素化の一環として、練習室や会議室等の利用申し込みについて、窓口の申請に加え、インターネットやスマートフォン等による予約受付も行っている。併せて、保育所等の支給認定申請 兼 利用調整申込につきましても、オンラインで申請が可能となった。
併せて、高齢介護（予防）のサービス費支給申請、子ども医療費の交付・変更申請や市営住宅入居者申請などの行政サービスの各現場において、市役所や支所等に行かなくても、スマートフォン等を活用し、各種申請手続きが可能な行政サービスに取り組んでいる。
市役所の推進体制は、副市長をトップとした庁内横断プロジェクトチーム（約170名）を中心に、デジタル市役所推進室による庁内支援体制でスマート行政サービスを推進している。
- 北九州市のDX推進は、高齢化と人口減少という現実的な課題を真正面から捉え、「市民の負担を減らすこと」と「職員が成果を出しやすい環境を整えること」を両立させている点に大きな特徴がある。
- 「書かない・待たない・行かなくていい」という分かりやすいコンセプトの下、デジ

タル化を手段として、市民に寄り添った行政サービスを再設計している姿勢は高く評価できる。

- 茅野市とは人口規模に大きな差があるものの、DXを進める原点や考え方は共通している。ツールやシステムを導入するだけでは成果には結び付かず、なぜDXを進めるのかという目的を職員一人ひとりが理解し、業務の在り方を見直すことが不可欠であると改めて認識した。

【茅野市での活用・応用・展開など】

- 各種行政サービスにおいて、茅野市の人口や面積、小中学校や各種公共施設のあり方などの現状を分析し、どのような施設における行政サービスがDX化に適しているか、まずは検討し精査する必要があると思う。

また、茅野市において、行政サービスを、誰でもが親しみやすく、身近なものとするには、行財政改革による事務の省力化の観点と、住民の各サービスに対する使いやすさの両面を併せて検討するとともに、それぞれの事務の利便性の向上を諮り、更には住民の満足度の向上を目指さなければならない。全ての職員のスキルが、それぞれのステップに合った段階に向上するためには、各職場のリーダーは、目指すサービスの形を丁寧に説明し、理解の積み重ねることが求められる。これらの過程を地道に重ねて、行政オンライン化の歩みを今後も進めていきたい。

それぞれの実証結果に基づき、茅野市の自治体としての効率化について、費用対効果を検証し、確かな目標の基に、全体最適な計画を策定しDX化を推進していただきたいと思う。

- 茅野市においては、全ての行政手続きを一律にDX化するのではなく、人口規模や地理的条件、公共施設の配置などを踏まえ、市民利用頻度の高い分野から優先的に取り組むことが現実的である。
- 特に、「書かない窓口」やオンライン申請については、既存業務の見直しと併せて段階的に導入し、費用対効果を検証しながら全体最適を図る必要がある。
- また、庁内においては、まず小さな成功事例を積み重ね、職員の意識改革とスキル向上を促すことが重要である。北九州市の取組を参考に、プロジェクトチームの設置や実証型の取組を通じて、茅野市に適したDX推進体制の構築を進めていくべきである。



福岡県福岡市

調査項目

- ・スマート行政サービス（スマホ・LINE活用）について
- ・庁内DX推進体制（DX戦略課 + DXデザイナー・生成AI・RPA）について

調査対応者

福岡市DX戦略課DX推進係長 熊本 正之 氏
福岡市サービスデザイン課サービスデザイン係長 水樹 康貴 氏
福岡市議会事務局 総務秘書課 池内 貴文 氏

調査期日

令和7年11月12日 午後2時30分～午後3時30分

福岡市の概要

人口：1,671,778人(R7.11月1日時点) 世帯数：905,867世帯
面積：343.47km²

調査目的

行政手続きを、わかりやすく、迷わず、早く行うことを考え、実践している事例を調査する。

調査内容

【説明概要】

福岡市では、「分かりやすく、迷わず、早く」行政手続きを行えることを目指し、スマートフォンやLINEを活用したスマート行政サービスを推進している。

オンライン転出届、証明書のコンビニ交付、施設混雑情報の配信、粗大ごみ申込など、多くの市民が日常的に利用するLINEを窓口として活用することで、利便性の高い行政サービスを実現している。

また、庁内DX推進体制として、DX戦略課を中心に、民間の専門人材であるDXデザイナーを登用し、UI/UX改善やサービス設計の支援を行っている。生成AIやRPAの活用についても、セキュリティ対策や職員研修を行いながら、業務効率化とサービス品質の向上を進めている。

これらの取組は、「くらし・まち・しごと・行政」の各分野においてDXを進め、市民がその効果を実感できることを重視した戦略的な取組である。

【質疑応答】

Q1 LINEを行政サービスの中心に据えた背景は何か。

A1 市民の利用率が高く、追加の操作負担が少ないためである。市民が普段使い慣れて

いるツールを活用することが、サービス利用促進につながる。

Q 2 LINE活用により、窓口業務や電話対応はどの程度減少したか。

A 2 手続き内容によって差はあるが、問い合わせや申請の一部がオンライン化され、確実に職員負担の軽減につながっている。

Q 3 多チャネル展開（LINE・Web・窓口）の考え方は。

A 3 一つの手段に限定せず、市民が選択できる環境を整えることが重要である。誰一人取り残さない視点を重視している。

Q 4 DX戦略課と各部署の役割分担はどのようにしているか。

A 4 DX戦略課は全体設計と支援を担い、各部署が主体的にサービス改善を行う。中央集権型にしすぎないことがポイントである。

Q 5 民間DXデザイナーの活用による効果は。

A 5 UI/UXの改善や市民目線の発想が加わり、職員だけでは生まれにくい提案が得られている。

Q 6 生成AI導入にあたっての課題と対応は。

A 6 セキュリティと情報管理を最優先とし、ガイドライン整備と職員研修を徹底している。まずは文章要約や議事録作成など、リスクの低い分野から活用している。

Q 7 DX推進の成果をどのように評価しているか。

A 7 オンライン利用率や業務時間削減、市民アンケートなど複数の指標で効果検証を行っている。



【委員所感】

○福岡市においても将来を見越しDX化が進んでいる。視察内容は、1スマート行政サービス（LINE・スマホ活用） 2庁内DX 推進体制（DX 戦略課 + DX デザイナー・生成AI・RPA）についてである。DXとはデジタル技術を活用して、市民、職員に変革をもたらすものであり、近年のデジタル技術の飛躍的な発展をどのように取り込み市民サービスに繋げるのか、推進体制を構築多様なサービスを行っている。

茅野市においても、LINEや都市OSを活用し市民サービス向上に努めているが、課題も山積している。

マイナンバーカードの活用で証明書など、電子申請やコンビニ交付出来るサービスは増えてきたが、庁内のスマート行政サービスについては課題が残る。福岡市と規模は違うにせよ更なる推進が必要である。DX化により取残される市民がいるからちゅうち

よするのではなく、DX化する事で取残されないように何をすれば良いのか、合わせて考え押し進めて行かなければいけない。

デジタル技術は日々進化している。DX化する事で、働き方改革が出来、市民サービス向上につながれば、多くの経費削減につながる。職員意識も含めて庁内での業務を今一度見える化し、何がDX化出来るのか、するには体制をどうして行かなければいけないのか再確認が必要と考える。

○福岡市は、政令指定都市であり、人口は約160万人を擁する地方都市。

福岡市では、旧計画である「福岡市データ活用推進計画（令和元年6月策定）」により、市民サービスのデジタル化、オンライン化などのDXの取組みを積極的に推進してきました。これらの取組みの中で、オンライン申請の利用者数の増加や、市民のオープンデータを活用した新たなサービスの創出などにより、市民の利便性の向上や業務の効率化などの成果が上がってきた。

これらの状況を踏まえ、市民の利便性の向上や業務効率化を推進し、誰もがデジタル化の恩恵を実感できることを目指し、旧計画を「福岡市DX戦略」と改定し、計画の推進を図っている。

この計画は、福岡市が「政策推進プラン」、「行政運営プラン」、「財政運営プラン」を一体的に推進し、生活の質の向上と都市の成長を推進していくに当たり、情報化政策の個別計画として、計画期間を令和5年度から8年度までの4年間とし、DX推進の重点的に取り組むべき内容を具体的に定めている。

特に行政手続きのオンライン化においては、令和5年3月末時点で年間処理件数1,020万件の内、92.1%(940万件)の手続きについてオンライン申請を可能としている。

その他、公共施設でのQRコード決済やクレジットカード決済の導入によるキャッシュレス決済の導入。市民からの問い合わせの多い各種証明書、子育て、ごみ、健診等をチャットボットで対応しています。また、RPAやAI-OCRを導入し年間13,270時間を自動化している。

課題等につきましては、アンケート調査から、「行政手続きのデジタル化・オンライン化」を「満足」と回答した市民は、56.1%となっており、かなり上昇してきています。これらのことからDXによる便利で快適なサービスへ恩恵を実感できる取組みが期待されている。

また、今後は、市民一人ひとりが自らのニーズに合ったサービスを選択し、それに応じた最適なサービスや支援が提供される仕組みづくりを進めていくことが求められます。特に、福祉などの分野においては、今後一層きめ細かなサービスの提供が求められますので、業務の効率化などにより生じた人的資源を最大限に活かしていくため、デジタル技術の活用とあわせた業務プロセスの見直しや内部事務の標準化等についても、強化していくことが求められる。

本計画の取組み方針は、4つの観点である「暮らし」、「まち」、「しごと」、「行政」のDXに、これらを支える「基盤」を加えた5つ推進項目として、各分類に沿った取組みを推進するものである。

本計画推進の組織・体制は、庁内の情報化施策の推進を目的とし、「DX推進会議」（情報化統括監(副市長)、各局区長等で構成)を設置し推進するとともに、進捗管理も担当している。

また、「DX推進委員会」で、部署横断的な議論も進めています。併せて、本計画の検討に、多様な見地の意見を聴取する「データ活用推進有識者会議」を設置し、有識

者に意見・助言を求めている。

- 福岡市の取組は、DXを「技術導入」ではなく「行政サービスの再設計」として位置付け、市民目線を徹底している点が印象的であった。
- LINEをはじめとする身近なツールを活用し、誰もが利用しやすい行政サービスを構築する姿勢は、今後の自治体DXの一つの方向性を示している。
- DX化によって取り残される市民が生じないように配慮しつつ、だからこそDXを進めるという考え方は、茅野市においても重要な視点である。業務効率化によって生まれた人的資源を、よりきめ細かな市民対応へ振り向けていく発想は、大いに参考となった。

【茅野市での活用・応用・展開など】

- LINEを活用した情報発信では、道路の損傷状況の写真、内容、位置情報の情報収集が迅速にできるため、県内では、松本市が取り組んでいると聞いている。
また、生成のAIの活用では、文章要約、議事録作成の説明を聞いた、市議会の議事録作成に活用できないかと思っている。
- 各種データの活用や効率的な行政サービスにおいて、茅野市の人口や面積、地区コミュニティや各種公共施設のあり方など、住民アンケートや意見交換会などを通して現状を分析し、どのような行政手続きや施設の予約などの行政サービスが、DX化に適しているか、まずは各種事業を精査することが必要であると思う。
それらの分析・検討結果に基づき、茅野市民にとっての身近な行政手続きの利便性の向上や簡素化を図っていくことが、今以上に求められる。
また、これらの各種行政サービスの効率化について、茅野市の人口や地形に適した「費用対効果」を検証精査し、確かな方針と全体最適な計画の基に、各分野の取組みを策定し、DX化を推進してもらいたい。
- 茅野市においても、LINEや既存のデジタル基盤を活用し、市民にとって分かりやすく身近な行政サービスの提供を進める必要がある。
- 特に、問い合わせの多い分野や申請件数の多い手続きについては、オンライン化やチャットボットの活用により、市民の利便性向上と職員負担の軽減を同時に図ることが可能である。
- また、DX推進にあたっては、庁内の体制整備と職員のスキル向上が不可欠である。福岡市の事例を参考に、専門人材の知見を活用しながら、茅野市の規模や特性に適したDX施策を着実に展開していくことが求められる。

