

## これからの時代にふさわしい効果的・効率的な行政運営に向けた主な取組み

福岡市では、「行政運営プラン」に基づき、「これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現」に向けた取組みを進めております。主な取組みの実施状況をお知らせします。

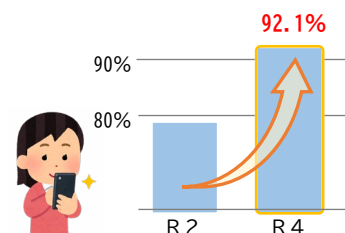
### 取組方針1 《スマート》迅速で便利なサービスへの転換

#### (1)行政手続きのデジタル化・オンライン化

- 来庁の必要がない、ノンストップ行政の実現を目指し、オンラインで申請できる手続きを拡充しています。また、行政手続きのデジタル化・オンライン化の妨げになるルールなどは、市民目線に立って見直し、利便性向上や行政事務の効率化を図りました。

##### ○行政手続きのオンライン化の目標達成

令和4年度は、国民健康保険証の再交付の手続きなどをオンライン化し、令和4年度末までに90%以上の行政手続きのオンライン申請等を可能とする目標を達成



オンラインで利用できる手続き割合 R4年度末 約92.1%(年間総処理件数ベース)

##### ○デジタル改善目安箱で市民目線の見直し実施

令和5年1月に「デジタル改善目安箱」を設置し、寄せられた情報をもとに、保育所入所申請のオンライン化を決定するなど、市民・事業者の皆様が不便に感じているアナログな手続きを見直し

デジタル改善目安箱に基づく見直し決定 51件

- 誰もがデジタル技術を活用できる環境づくりの一環として、リモート窓口の実証事業を実施しました。離島などの区役所から遠い地域の公民館等にビデオ通話が可能な機器を設置し、区役所の職員が遠隔で手続きの支援や相談対応を行います。

実証の結果を踏まえ、令和5年11月に市内の計13か所に本格導入



- 市民一人ひとりの属性やニーズに合わせた情報をプッシュ型でお届けするなど、様々なサービスを提供する福岡市公式ポータルサイト「ふくおかサポート」を令和5年3月に開設しました。

##### ○マイナンバーカードによる本人確認、基本情報設定により、

- ・子育てや教育、福祉など一人ひとりに合った利用できる制度のご案内
  - ・図書館デジタル貸出カード
  - ・デジタル身分証(施設の利用割引)
- などのサービスを提供 (今後拡充予定)

ふくおかサポート  
FUKUOKA CITY PORTAL SITE



#### (2)AI※1やIoT※2など先進技術の活用

- 24時間いつでも問い合わせに対応できるチャットボットの充実に取り組みました。

##### ○市ホームページ及びLINE公式アカウントに分野別に設定している

チャットボットについて、令和4年度は「税分野」を新たに追加しました。

また、令和5年度は、既存の「子育て分野」を対象に、より分かりやすい内容となるよう、見直しに取り組んでいます。



➤ ICT を活用した教育活動の充実に取り組みました。

- データ駆動型教育への転換に向け、児童生徒は自己の学習状況、教師は児童生徒の個々の状況をデータにより可視化、把握することで、生徒一人ひとりに応じた個別最適な学びを推進するための「教育データ連携基盤」の構築に着手
- 小・中学校のモデル校での授業や不登校児童生徒の学び直しなどで動画教材を活用



➤ ICT を活用した重度障がい者等の就労の実現に向けた実証事業を実施しています。

- 外出困難な重度障がい者等が、分身ロボットを遠隔操作し、自宅に居ながら市の関連施設などでコミュニケーションを中心とする就労にチャレンジする実証事業を実施

➤ 公民連携ワンストップ窓口「mirai@（ミライアット）」を通じて、AI や IoT といった先端技術等を活用した実証実験や共働事業などの民間提案の支援により、社会実装を促進し、社会課題の解決や行政サービスの高質化・効率化に取り組みました。



## 取組方針2 《ぬくもり》多様なニーズに寄り添うサービスの提供

### (3)市民とのコミュニケーション推進と区役所等のサービス拡充

➤ 各区役所の窓口において、市民サービス向上の取組みを行いました。

- 関係課と連携しご遺族サポート窓口の待ち時間等の改善や、「ご遺族のための手続きガイド」を更新するなどしました。
- 外国人へのタブレット端末を活用した転入手続き時の生活ガイダンスや、Facebook での情報発信を実施

➤ 次世代を担う子育て支援の充実に取り組みました。

- すべての子育て世帯への支援として、
  - 子育て家庭の孤立化を防ぎ、安心して子育てができる環境づくりをすすめるため、0～2歳の子育て家庭を定期的に見守りながらおむつ等をお届けするおむつと安心定期便を実施
  - 多子世帯向けの支援として、
    - 令和5年4月から保育所等に通う第2子以降の児童の保育料を無償化
    - 住替えにかかる初期費用の一部助成について、上限額の引上げ要件を子ども2人以上とするなど拡充
- サポートを必要とする子どもへの支援として、
  - 子どもが健やかに育成される環境整備を促進するため、子ども食堂に対する助成の拡充及び開催場所等のマッチング支援を実施



➤ 発達障がい者支援の拠点として、乳幼児期から成人期まで一貫した支援を行う、発達障がい者支援センターと障がい者就労支援センターを集約して開設



➤ マイナンバーカードの普及促進に取り組みました。

- 「マイナンバーカード臨時交付センター」で平日夜間や土曜、日曜も実施
- そのほか、申請出張サポートや若者向け普及キャンペーンを実施



- 誰もがお互いを理解し、安心して笑顔で、自分らしく遊ぶことができる  
インクルーシブ※3な子ども広場の整備プランが完成
  - 令和6年春に第一号となる百道中央公園のオープンを予定
  - 今後、3年間で各区1か所の設置を予定



- 地下鉄七隈線(天神南駅～博多駅)が令和5年3月27日に延伸開業しました。
  - 七隈線各駅から博多駅までの移動時間が約14分短縮
  - 博多駅で空港線と七隈線は改札を通過せずに約3分で乗換え可能



#### (4)市民や企業などとの共働※4・連携

- 世界水泳選手権福岡大会・世界マスターズ水泳選手権九州大会を開催しました。
  - 企業などと連携した一人一花運動によるおもてなしや、多くの市民ボランティアの皆さまと協力し開催
- 人生100年時代に向けたプロジェクト「福岡100」を、産学官民“オール福岡”で推進しています。
  - 行政課題等の解決を促進するため、事業所の新たな発想・手法による提案に基づいた共同事業を実施し、社会実装を支援する「福岡100ラボ」の創設・運営
  - 福岡シェアダイニングモデルとして、高齢者の孤立の予防・解消や Well-being の向上を目指すため、日常生活に欠かせず、かつ楽しみや自然な交流が期待できる、「食」を通じた多世代交流の居場所づくりを実施



- 地域コミュニティが持つつながりや支え合いの大切さを広く市民と共有するため、令和4年4月に「共創による地域コミュニティ活性化条例」を制定し、各種施策の充実を図っています。
  - 社会的孤立を背景とした様々な福祉課題を抱えた世帯に対し、民生委員活動や同行訪問などのサポートを行うため、社会福祉協議会に配置する地域共生推進員を増員
- 脱炭素社会の実現に向けた「2040年度温室効果ガス排出量実質ゼロ」へのチャレンジとして、市民や事業者向けに太陽光発電設備設置や電気自動車購入などへの各種補助事業を一体的に取りまとめ「カーボンニュートラルパッケージ」としてスタートしました。



- 産学官が連携し、Fukuoka Art Next(アートによる彩りにあふれたまち)の推進に取り組んでいます。
  - アーティストと市民・企業が交流する機会を創出するため、「Artist Cafe Fukuoka」の運営や国内外からアーティストを招聘し、創造活動を支援するアーティスト・イン・レジデンス事業を実施



- 都心の森1万本プロジェクトを始動しました。
  - 天神ビッグバンなど、まちが大きく生まれ変わっていく中で、みどり豊かなまちづくりを推進するため、市民や企業と共働して都心部をはじめ、全市域に植樹運動を展開



- ▶ 地域や企業と連携し、Fukuoka Green NEXT(みんなで守り・楽しみ・活かす都市・ふくおかの森づくり)に取り組んでいます。



- 宿泊施設のほか、飲食・物販、自然体験を一新し「油山牧場・油山市民の森」をリニューアル
- 市内の企業・団体・学校等と連携し、森林保全や木材利用の促進に関する啓発イベントを実施

### (5)取組方針3 《しなやか》変化に柔軟に適応する組織づくり

- ▶ 民間活用の推進や業務の集約化などの見直しによる減員を行うとともに、**社会経済情勢の変化に柔軟に適応するため組織体制の充実・強化に取り組んでいます。**
  - 妊娠・出産期から切れ目のない支援など安心して生み育てられる環境づくりを進める体制の構築
  - 困難を抱える子どもを早期に把握し、支援が必要な家庭への在宅支援を推進するなどサポートを必要とする子どもたちの支援体制の強化
  - 教員の働き方改革や専門的な指導による部活動の質の向上を図るため、部活動指導員を増員など、教育環境の充実



- ▶ **災害対策本部機能の充実・強化に取り組んでいます。**
  - 災害対策本部室を活用して、風水害訓練や、防災関係機関と連携した全庁的な震災対処訓練を実施
  - 全職員の防災意識向上のために、防災 e-ラーニングを実施(令和4年度2回実施)
  - 訓練や研修の成果は、令和5年7月の大雨や台風第6号への対応、被災自治体への職員の派遣(家屋や道路などの被災状況の調査等)で発揮

- ▶ **定型的な作業を自動化する RPA<sup>※5</sup>や、AI を活用して音声を自動でテキスト化する「議事録作成支援サービス」を導入するなど、業務の効率化と生産性の向上を図りました。**

RPA 活用事例:86業務、議事録作成支援サービス利用件数(令和4年度):864件

- ▶ **柔軟な発想のもと、業務の創意工夫に取り組みました。**
  - 学級閉鎖・一斉休校に伴うフードロス(未利用食材の廃棄)ゼロを目指してパン販売を実施
  - 子どもの健康・体力の増進と健全育成を図るため、民間スイミングクラブと連携し、主に小学生を対象とした、夏休みプール開放事業を実施
  - より多くの方に投票いただけるよう、大型商業施設に期日前投票所を設置(福岡市長選挙4か所、統一地方選挙5か所)



※主な取組みは、行政運営プランの実行項目に掲げる取組みだけでなく、プランに関連する取組みの一部を広く紹介しています。

※1 AI:[Artificial Intelligence]:人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。

※2 IoT:[Internet of Things]:様々なモノが通信機能を持ち、インターネットを介して相互に通信することにより、遠隔計測、自動制御などが行われること。

※3 インクルーシブ:包括的を意味する英単語であり、排除を意味する exclusion の対義語である。性別、人種、民族・国籍、出身地、社会的地位、障がいの有無により、排除されることなく包括・包含している様を表した言葉として使用される。

※4 共働:相互の役割と責任を認め合いながら、対等な立場で知恵と力を合わせて共に行動すること。

※5 RPA:[Robotics Process Automation]:パソコン上で行う定型業務を自動的に処理するアプリケーション。