

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、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取組みを進めております。主な取組みの実施状況についてお知らせします。

【取組方針1】時代に即した行政サービスの提供・システムづくり

<市民とのコミュニケーションの推進>

- 「福岡市 LINE 公式アカウント」へ新たに、電話や窓口でのお問い合わせが特に多い、国民健康保険や国民年金などに関する情報を案内する「国保・年金・健診」チャットボット機能^{※1}を追加しました。また、情報配信機能に「学校」と「税金」のカテゴリを追加し、一斉休校や小学校給食の献立、市税等に関する情報の配信を開始しました。受信登録の設定をすることで、欲しい情報をタイムリーに入手できます。

福岡市の公式アカウントの友だち数:176万人突破!(令和2年度末)



<新たな発想や手法による行政サービスの提供>

- 1人1台端末の整備が完了し、福岡市立学校(小学校、中学校、特別支援学校、高等学校)で、GIGA スクール^{※2}を始めました。

学習動画などによる分かりやすい授業などを実現し、また、家庭でも端末を使って教室と同じ授業を受けることが可能となり、多様な子どもたちを誰一人取り残すことのない学びを実現します。



約4カ月間で12万台以上導入。解説動画の配信、習熟度に合わせたAIドリルなども実施。

- 悪質・迷惑な客引きに対しAI^{※3}技術を活用した防犯カメラ画像解析による実証実験を行いました。特定の個人を識別せずにカメラで検知した画像をAIで解析し、リアルタイムで客引き対策指導員へ通知することで、効率的な対策手法の検討に向け取り組みました。

<窓口サービスなどの向上>

- より簡単に便利にマイナンバーカードを取得できるよう、平日夜間や土曜、日曜も一年を通して対応する、「マイナンバーカード臨時交付センター」を天神に開設しました。

臨時交付センターでのマイナンバーカード交付件数:約6,400件(令和3年6月~8月)

- 中央区役所で実施していた「ご遺族サポート窓口」を全区役所に設置しました。ご遺族の不安や負担を軽減し、スムーズに手続きを行っていただけるようサポートします。



- 各区役所において、市民サービス向上の取組みを行いました。

○「スマート区役所」モデル事業として、フロアマネージャーの導入、タブレット端末を使用したよりわかりやすいフロア案内などを実施(中央区)。

○保健師等の家庭訪問や親子教室等のセミナーなどをオンラインで実施(各区)。

- ▶ **新型コロナワクチンの接種を希望する方が迅速かつ円滑に接種できるよう取り組みました。**
 - 850もの身近な医療機関での個別接種の実施、各区における集団接種の実施
 - 高齢者施設や障がい者施設などへの出張接種
 - 様々なライフスタイルの方に対応する24時間接種の取り組み

人口あたりの2回目接種率 高齢者、全年代ともに、**20 政令市中1位(令和3年9月30日時点)**

<行政手続きの利便性向上>

- ▶ スマート行政の実現を加速すべく、他の自治体に先がけて市単独で見直し可能な**約3,800種類**の申請等の押印義務を廃止するとともに、従来の電子申請システムを刷新し、**新しい電子申請システムの運用を開始しました。**

スマートフォンからでも見やすく操作しやすい画面・機能、電子決済機能、マイナンバーカードによる本人確認機能など、使いやすく分かりやすいオンライン申請となるよう工夫し、今後も順次、申請できる手続きを拡充していきます。

- 住民票の写しの交付申請、水道の使用開始と中止の申込み、高齢者乗車券・福祉乗車券等のオンライン申請など導入

オンラインで利用できる手続き割合 R2 年度末 約79.1%(年間総処理件数ベース)



- ▶ 住民異動や国保、子育て関連の引越し手続きのオンライン予約サービスを開始しました。スマートフォンなどから引越し先の住所や氏名を事前に送信すれば来所時には短時間で手続きが完了し、来庁者の待ち時間短縮、窓口での手続きの簡素化を実現しています。

令和2年1月から開始し、これまでに**1万件以上利用**



※本サービスのキャラクターデザイン

- ▶ **公共施設におけるキャッシュレス決済^{※4}や市税等のモバイル決済^{※5}など拡大しています。**
 - 後期高齢者医療保険料納付の口座振替申し込み手続き(新規・変更)が自宅のパソコンやスマートフォン等からインターネットを利用して申し込み可能に
 - 市税の納付について、「LINE Pay」、「モバイルレジ」、クレジットカードに加え、「PayPay」での決済が可能に
 - 区役所の窓口や美術館など**27 窓口、51 施設**でキャッシュレス決済の利用が可能(令和2年9月)

【取組方針2】多様な主体との連携・共働^{※6}の推進

- ▶ **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”で推進しました。
 - 福岡市と国が連携し、シニアの就業を重点的に支援する「シニア・ハローワークふくおか」を開設
 - AIを活用した要支援者対象ケアプラン作成支援システムの開発に関する協定を締結
 - 認知症の人の活躍をサポートする「オレンジ人材バンク」を設立

令和3年8月までのアクション実行数:**88 アクション**



- ▶ **共創^{※7}のまちづくり推進検討委員会**を設置し、地域活動の担い手の不足、固定化などの課題に対して、**持続可能な地域コミュニティの実現に向けた検討**を行いました。

- (一財)日本気象協会や市内小売店(8社)と共に、AIによる商品需要予測を活用した食品ロスを削減する実証実験を実施しました。

実験開始前後の2か月で廃棄率を比較し 14.8%減少するなど効果あり



- 災害時に備え、企業や団体等と災害時応援や復旧に関する協定を締結するなど連携を強化しました。
 - 段ボール製の簡易ベッドや間仕切り、物資の緊急調達
 - 災害ボランティアセンターの設置場所の提供 ○鍼灸師などのボランティア派遣 など

- パートナーシップ宣誓^{※8}を行った市民が、転居先で新たな宣誓をすることなく、引き続き転居先でのサービスを受けることができる協定書について、新たに広島市、日南市と締結しました。

計6自治体と協定を締結。



【取組方針3】 チャレンジする組織づくり

- 公民連携ワンストップ窓口「mirai@(ミライアット)」を通じて、事業者と市が共働で先端技術等を活用した行政サービス高質化・効率化に資するプロジェクトを実施しました。

- 点検の効率化を図ることを目的として、ドローン等を活用した橋梁点検支援技術の実証プロジェクトを実施

- より早期に水道の漏水を発見及び修理が可能となるよう、IoT^{※9}センサを活用して、漏水を高度に判別する技術の検証に取組む実証事業を実施



- 定型的な作業を自動化するRPA^{※10}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:26 業務、議事録作成支援サービス利用件数(令和2年度):589 件

- 柔軟な発想のもと、業務の創意工夫に取り組みました。

- 感染症や自然災害の発生時など、手話通訳者の同行派遣が困難な場合を想定し、スマートフォンやタブレットを使用した、遠隔手話通訳を新たに導入

- 電気・通信事業者と連携して「福岡市無電柱化推進プロジェクトチーム」を発足し、無電柱化事業に係る様々な課題の解決に向けた調査・検討を実施



※1 チャットボット:Chat(チャット:おしゃべり)とbot(ロボット)を組み合わせた「ロボットによる自動会話プログラム」のこと。

※2 GIGAスクール:1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育環境を実現すること。

※3 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。

※4 キャッシュレス決済:クレジットカード、電子マネーやスマートフォン決済などにより、現金を使用せずにお金を払うこと。

※5 モバイル決済:スマートフォンなどのモバイル端末を用いた電子決済サービスの総称。

※6 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。

※7 共創:自治協議会や企業、商店街、NPO、大学、行政などの様々な主体が、お互いの役割と責任を認め合い、相互関係・パートナーシップを深めながら、知恵や力を合わせ、長所や資源を活かして、共に協力し合って、地域の未来を創り出していくこと。

※8 パートナーシップ宣誓制度:一方又は双方が性的マイノリティである2人が、市長に対して互いのパートナーであることを誓う制度。宣誓した2人には、パートナーシップ宣誓書受領証が交付される。

※9 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。

※10 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。

行政運営プラン(平成 29 年～令和2年度)の実施状況について

福岡市では、将来にわたり持続可能な行政運営の実現に向け、「行政運営プラン」(平成 29 年度～令和2年度)を平成 29 年6月に策定し、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取組みを進めてきました。

今回、平成29年～令和2年度の実施状況をまとめましたので、お知らせします。

【取組方針1】時代に即した行政サービスの提供・システムづくり

取組の方向性

- 市政の情報を誰にでもわかりやすく発信し、多様な機会をとらえて市民とのコミュニケーションを進めるとともに、市が保有する情報を積極的に提供する。
- ICTなど先進的な技術の活用や、これまでのやり方にとらわれない新たな発想や手法により、利便性の向上はもとより、これからの時代にふさわしい行政サービスの提供、システムづくりにチャレンジする。

数値目標	現状値 (H28)	最終値 (R2)	目標値 (R2)
市民との情報受発信と対話の推進に対する市民満足度	50.9%	58.2%	60%
行政手続きの利便性向上に対する市民満足度	56.3%	40.5%	60%

【取組方針2】多様な主体との連携・共働の推進

取組の方向性

- 多様化する市民ニーズに応えるために、市民、地域、企業、NPO、大学などとのさらなる連携・共働を進め、それぞれの強みを活かしながら、さまざまな課題の解決に向けて取り組む。
- 行政サービスの向上や効率化を図るため、行政による適切な管理監督のもと、民間が有する専門的な技術やノウハウ、資金などの一層の活用に取り組むとともに、共通する課題に効果的・効率的に対応するなど、福岡都市圏や九州の自治体などとの連携・協力を推進する。

数値目標	現状値 (H28)	最終値 (R2)	目標値 (R2)
地域活動に参加したことがある市民の割合	54.5%	45.8%	68%
NPO・民間事業者等との新規連携・共働件数	24 件 (H27)	103 件 (H29～R2累計)	100 件 (H29～R2 累計)

【取組方針3】チャレンジする組織づくり

取組の方向性

- 限られた経営資源を有効に活用するため、組織におけるマネジメント機能を強化し、パフォーマンスの向上を図るとともに、PDCAサイクルの実施などにより、施策や事業の不断の見直しを行う。
- 組織力向上の推進や、職員の育成と働きやすい環境づくりにより組織の活性化を図るとともに、コンプライアンスを推進し、チャレンジする組織づくりに取り組む。

数値目標	現状値 (H28)	最終値 (R2)	目標値 (R2)
毎年度継続的に事業を振り返り、必要な見直しが行われていると思う職員の割合	69.0%	72.4%	75%
上司(先輩)が部下(後輩)を育成する職場風土があると思う職員の割合	76.6%	81.6%	80%