

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等をお知らせします。

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。

- 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
- 令和5年度は、オンラインで申請できる手続きの増加を図るとともに、使いやすい申請フォームとなるよう改善を実施

オンライン利用率(R5年度末):約 52.0%



- これまでの住民票等に加え、新たに**税務証明のコンビニ交付サービス**を令和6年1月に開始しました。
- **保育所の利用申し込みや継続入所などの手続きについて、オンライン化を推進しています。**
また、令和6年1月には、**保育所の利用申し込み結果と空き状況をインターネット上で確認できるサービス**をスタートし、子育て世帯の市民の皆様の利便性向上を図りました。
- **防災アプリ「ツナガル+（プラス）」**(平常時には近くの避難所の位置や設備、避難所へのルートを確認でき、災害時には避難所以外の避難場所からも、市に対し、物資支援などを要望できるアプリ)について、各避難所の混雑状況の表示やハザード情報の参照などの**機能追加**を行い、操作体験等を通じたアプリの利用促進を実施しています。

(2)AI※1やIoT※2 など先進技術の活用

- **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」について、プッシュ型の情報提供の拡充や地下鉄運行情報の配信を開始する等、サービス拡充を行いました。**
- **介護人材確保に向けて、介護ロボット導入支援、ICTツールのモデル導入等のDXの推進のほか、経営コンサルタント派遣による介護事業所等の経営力の強化等を支援しています。**
- **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、高齢者施設での業務のほか、新たに開拓する活躍先での就労にチャレンジする実証事業**を行っています。



- 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。



- 福岡市内の屋台にIoT電球を設置することで、屋台のLINE公式アカウント「FUKUOKA GUIDE」に、その日の営業状況を表示する仕組みを構築しました。また、生成AIを活用した屋台検索機能を導入し、屋台DX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。
 - ご遺族の方が漏れなくスムーズに手続きができるよう、関係課と連携し「ご遺族のための手続きガイド」を更新
 - 外国人にも利用しやすい区役所となるよう、電話通訳や映像通訳、AI 多言語音声翻訳アプリを活用し、窓口において多言語対応を行うとともに、外国人向けの生活ガイド案内動画を活用した、生活ガイダンスを実施
- 安心して子育てができる環境づくりを進めています。
 - 0～2歳の子育て家庭を見守りながら定期的におむつ等をお届けするおむつと安心定期便や、第2子以降の保育料無償化を実施
 - 保護者の就労の有無に関わらず、保育所等に子どもを預けられる「福岡市型」こども誰でも通園制度」を令和6年7月に開始
 - 子どもプラザや保育所などで子育てに関する助言や情報提供などを行う「地域子育て相談窓口」を令和6年6月に開始
- 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を行っています。
 - 令和6年5月に第1号となる百道中央公園の部分供用を開始
 - 令和6年度は新たに3か所(西南杜の湖畔公園・桧原運動公園・東平尾公園)の整備に着手予定
- アイランドシティはばたき公園の一部「野鳥観察の丘」が令和6年4月に開園しました。
- 希少動物の保護・種の保全を目的とした動物交流事業により、令和6年7月に福岡市動物園においてミャンマーからゾウを受け入れました。



(4)市民や企業などとの共働※4・連携

- 住民主体のコミュニティづくりの支援の一環として、自治協議会による共創のまちづくり活動への助成を拡充し、住民ニーズや地域課題に即した校区の取組みを支援するとともに、「担い手づくり」を推進しました。
- 地域活動などに対する感謝の気持ちとしてスマートフォンのアプリを通じてポイントをお渡しし、地域活動などの支援につなげる仕組みである地域ポイント事業「ふくおかポイント」の実証を進めています。
- 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。
 - 「健康づくり」や「社会参加」など市民一人ひとりのチャレンジを応援する「福岡100PARTNERS」と共にイベント等を開催し、産学官民一体となった福岡100推進の機運を醸成
 - 認知症の人に優しさを伝えるコミュニケーションの技術である「ユマニチュード®」のさらなる普及促進のため、令和6年度は全小学校4年生へのユマニチュード講座等を実施するとともに、第6回日本ユマニチュード学会・福岡総会を共催
 - 認知症フレンドリーシティ・プロジェクトの取組みを集約し国内外に発信する拠点「認知症フレンドリーセンター」を活用して相談・交流・体験・講座の開催など様々な取組みを展開
- まちに彩りと潤いを与え、人のつながりや心の豊かさを生み出す「一人一花運動」の輪を広げ、花による共創のまちづくりを進めています。
「花で共創のまちづくり」の定着に向けて、植物園の改修とあわせて花の祭典などを展開します。
- 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、緑豊かなまちづくりを推進するため、市民や企業との共働により、「都心の森1万本プロジェクト」(都心部をはじめとした全市域における植樹運動)を展開しています。
- 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。
 - 油山牧場と油山市民の森を「人と都市と自然の共生」をテーマに一体的に整備した、複合体験型アウトドア施設「ABURAYAMA FUKUOKA」の全ての施設が開業
 - 花粉発生源であるスギ・ヒノキ林の伐採や地域産材の利用拡大等を推進
- 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様々な取組みを進めています。
 - 下水バイオガス由来の水素ステーションの運営や燃料電池自動車等のFCモビリティの導入促進、まちづくりへの水素実装など、「水素リーダー都市プロジェクト」の取組みを推進
 - 次世代自動車の普及に向けた支援として、電気自動車・燃料電池自動車等の購入や充電設備設置に対する助成等を実施



- 九州大学箱崎キャンパス跡地については、地域と共に創り上げたグランドデザインの実現に向け、九州大学や地域などの関係者と連携をし、先進的なまちづくり「Fukuoka Smart East」に取り組んでいます。

- 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。

- アートのある暮らしとアートスタートアップを推進する
Fukuoka Art Next 事業を実施
- 小学校への貸切バス代等の助成により美術館での対話型アート館招待券を推進するほか、ワークショップを実施する等、子どもたちがアートを体験する機会を創出



取組方針3 《しなやか》変化に柔軟に適應する組織づくり

- 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應するため組織体制の充実・強化に取り組んでいます。
 - 各区役所にこども家庭センターを設置するなど、安心して生み育てられる環境づくりのための体制を強化
 - 救急需要の増加に的確に対応するため、城南消防署に救急隊を増隊するなど、消防・救急体制を充実・強化
- テレワーク環境の拡充やデジタル人材の育成強化などにより、業務効率化と生産性向上に関する取組みを一体的に推進する「働き方 DX」を実施しています。

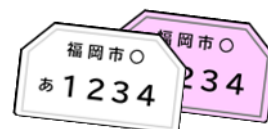


- 定型的な作業を自動化する RPA※5や、AI を活用して音声を自動でテキスト化する「議事録作成支援サービス」を活用するなど、業務の効率化と生産性の向上を図りました。

RPA 活用事例:106 業務、議事録作成支援サービス利用件数(令和5年度):1,436 件

- 柔軟な発想のもと、業務の創意工夫に取り組みました。

- 訪問先での情報参照による丁寧な支援や、カメラ機能活用による書類受理事務の効率化を実現するために、一部業務の家庭訪問において、必要なセキュリティ対策を施したタブレット端末を導入
- 原付バイク等の市統一ナンバープレートを導入することで、市内間の住所変更及び名義変更においてナンバーの返納・再交付が不要となるなど、手続きの効率化を実現



※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。