

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り組み

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」に向けた取り組みを進めております。主な取り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に取り組んでいます。
 - 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
 - 行政手続きのオンライン化率 94.4%(令和6年度末時点)
 - 行政手続きのオンライン利用率 55.0%(令和6年度末時点)
 - 申請から結果通知の交付まで、全てデジタルで完結させることを目指し、令和6年11月に結果通知のデジタル化の実証を開始
- 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。



(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、サービス拡充を進めています。
- 限りある水を有効活用するため、令和6年10月から、水道管にAI判定機能を備えたIoTセンサを設置する新たな漏水調査の手法を本格導入しました。
- 保育所の空き状況や申込み必要書類などを案内するウェブサイト「ふくおか保育所案内板〈空きマップ〉」について、利用者の意見を踏まえ、施設名や施設種別で検索できるようシステムを改修するなど、子育て世帯の皆様の利便性向上を図りました。



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り組みを行いました。
 - ご遺族の移動や各窓口での待ち時間を削減するため、ご遺族サポート窓口でワンストップサービスを開始
 - 誰一人取り残さないサービスを目指し、令和7年8月に全区役所に「福祉の総合相談窓口」を開設

- 離島などの区役所から遠い地域の公民館等13か所と、区役所窓口をビデオ通話で繋ぎ、行政サービスに関する相談や、申請書類の作成などの支援を受けることができる、リモート窓口の運用を行っています。

- 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おり、令和7年度は各区1箇所の整備を完了予定です。



- 相談・診断・療育までを一体的に行う障がい児療育の中核施設である南部療育センターを令和7年4月に開設しました。
- 学校に登校しづらいと感じている生徒のための、学びの多様化学校「百道松原中学校」を令和7年4月に開校しました。

(4)市民や企業などとの共働※4・連携

- 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。

- 民間企業や市民の課題意識・アイデアを起点とした新たな事業等の創出を支援する「福岡100ラボ」を運営
- 「健康づくり」や「社会参加」など、人生100年時代に向けた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
- 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、全小中学校・全公民館での講座実施や、研究機関等との連携によるユマニチュードの効果に係るエビデンス調査を実施



- 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」の一環である、花をテーマとした国際イベント「Fukuoka Flower Show」の開催に向けて、令和7年3月にプレイベントを実施しました。



- 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、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る「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。

- 集合住宅のバルコニーや都心のオフィスビルなどでの緑化を促す補助制度「グリーンビル促進事業」を令和7年4月に開始



- アーティストが滞在・交流しながら制作活動ができる空間「Artist Cafe Fukuoka」の機能強化を行うなど、産学官が連携して、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。



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。
 - 公共施設や民有地の緑化等のさらなる推進のための体制を強化
 - 増加する消防・救急需要に対応するため、元岡出張所の体制を整備



- 民間プール等活用を本格実施に移行し活用校を拡大(4校→37校)するとともに、学校プールで水泳授業を実施する小学校に指導補助員を派遣しています。
- テレワーク環境の拡充や、各職場におけるDXの取組みを牽引するデジタル人材の育成など、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に取り組んでいます。
RPA活用事例:122業務、議事録作成支援サービス利用件数(令和6年度):1,503件
- 柔軟な発想のもと、業務の創意工夫に取り組みました。
 - 令和6年度から開始した就学相談の電子申請において、利用率95%を達成し、市民サービスの向上と事務処理の効率化を実現
 - 公共料金(水道料金、都市ガス料金)の支払に係る業務プロセスを見直し、令和6年4月から、カードレスの法人用クレジットカードを用いて支払いを集約することで、事務処理の負担減を実現
 - 区役所の窓口体制の強化など市民サービスを充実するため、**区役所の定型業務を集約・委託化する行政事務センターを令和6年11月に設置**

※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:[inclusive]:包摂的を意味する英単語であり、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]:定型的な作業をソフトウェアのロボットに行わせることで自動化する技術。