

市区町村名	福岡県北九州市	担当部署	デジタル市役所推進室DX推進課
		電話番号	093-582-3007
		所属メール	digi@city.kitakyushu.lg.jp

## 1 取組事例名

職員一人ひとりがイノベーター DXで実現する未来の働き方  
～ローコードツールを活用した全庁的なDXの推進～

## 2 取組期間

令和3年度～（継続中）

## 3 取組概要

- ・令和3年度にローコードツール（kintone）を導入し、令和5年度に全職員へ利用を拡大。
- ・令和5年度末時点で308システムを運用。91.2%が職員の内製。  
節減されたと試算される効果額は5,377,931千円。
- ・その結果、令和5年度は、職員の作業時間を年間40,356時間（職員約21人相当）削減。  
削減したマンパワーは職員でしかできない業務に活用。
- ・職員がローコードツールを活用して業務改善に取り組む際のサポート（伴走支援）を行う  
「kintone ヘルプデスク」を設置。
- ・DX推進部門自らがローコードツール（kintone）を積極的に活用（DX相談案件管理アプリ）。ツールのよさを体感した上で展開することにより説得力が増し、ローコードツールの普及を加速。
- ・庁内にDX変革リーダー（各課より2名ずつ、全庁で約750名）を選任。DX変革リーダーに向けてハンズオン（実際に操作しながら行う）研修を実施し、職員のリテラシー向上を全庁的に図っている。
- ・業務所管課とデジタル市役所推進室の役割を整理し、アプリの乱立を防止するため、運用ルールを整備。
- ・新市長の下で進める市政変革を加速するため、ローコードツール等を活用して全庁的な業務改善や情報共有を推進し、令和7年度末までに作業時間10万時間削減を目指す。DXによって捻出した職員のリソースは、相談や支援、市民に直接接する業務などに振り向け、更なる市民サービスの向上につなげる。

## 4 背景・目的

### ◆背景

- ・令和3年5月、区役所から「紙やFAX等で行っている業務に時間を取られ、注力すべき仕事に時間を割けないので、デジタルツールを活用して業務を改善したい」との相談があった。
- ・全庁的に紙、FAX、エクセル等で管理している業務は多いが、それらの業務に利用可能なパッケージ製品が存在しないため、効率的な改善が進まなかった。
- ・新規に業務システムを開発する場合、労力とコストが大幅にかかるため、体制整備や予算の獲得が難しく、従来どおりの非効率的な業務を継続せざるを得なかった。

### ◆ローコードツール（kintone）導入の目的

- ・プログラミング等の専門知識を必要としないローコードツールを導入することにより、職員が自らシステムを内製し、ノンコア業務の作業時間の削減、コア業務へのシフトといった業務改革を実施する。
- ・システムの内製化により、これまでできなかった業務のシステム化を、低コストで実現することが可能。
- ・現場からイノベーションを起こすことで、庁内全体でDXの機運の醸成を図る。

## 5 取組の具体的内容

### ◆取組経過

- ・令和3年10月：L GWAN版 kintone を試行的に導入（30ライセンス）  
kintone ヘルプデスクを開設（業務委託）
- ・令和3年12月：ライセンス数を250に増加 ※活用希望部署から順次拡大  
※新型コロナウイルス陽性者の発生届システム開発し、  
業務効率化とペーパーレス化を達成
- ・令和4年度：ライセンス数を500に増加
- ・令和5年度：ライセンス数を8,000に増加（全庁展開）

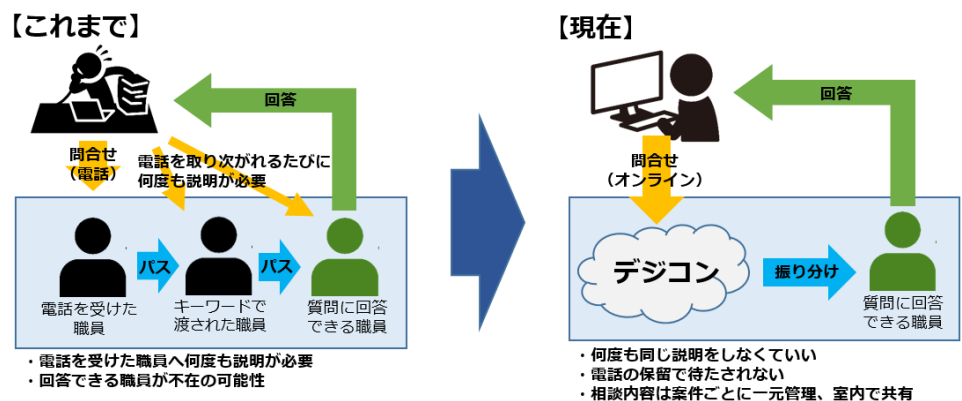
### ◆伴走支援の方法

#### ①デジコン（デジタルコンシェルジュ）アプリによるDX相談受付

- ・各課よりDXに関する相談をデジコン（デジタルコンシェルジュ※kintone アプリ）にて受付。
- ・下図のとおり、従来、各課からの相談を電話で受け付けていたが、相談者は、担当者が不在だと何度も電話をしないといけない、電話を取り次かれるたびに何度も説明しなければならないなどの不満があった。DX課の職員も、自らの作業を中断して対応しなければならない、在宅勤務では電話が受けられないなどの問題を抱えていた。
- ・デジコンアプリの開発により、これまで電話で受けていた内容を kintone 内で受け付け、一元管理することで、相談内容と進捗状況が見える化し、取りこぼしのない伴走支援を実現した。また、管理職にも状況や進捗が見える化することで、定期的な業務報告の手間を削減することができた。
- ・デジコンによる相談件数

R4年度：605件

R5年度：791件



#### ②「kintone ヘルプデスク」の設置

- ・庁内各課からの kintone に関する相談に応じる専門のSEから成る「kintone ヘルプデスク」を設置。
- ・デジコンにより受け付けた相談を、対面でヒアリングしその場でシステム作成の方法をアドバイス。
- ・ヘルプデスクへの相談件数

R4年度：1,561件

R5年度：2,812件

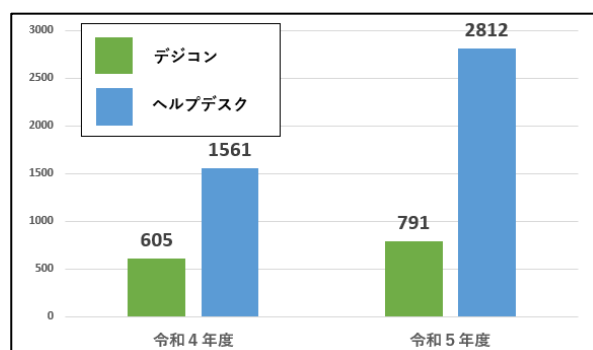


図 デジコンとヘルプデスクの相談件数

## ◆内製されたシステム事例（保健所における新型コロナウイルス陽性者の発生届処理等）

### ○概要

新型コロナウイルス陽性者の発生届や健康観察等、紙で管理していた各種情報を、kintone でデジタル化し、情報共有することにより、業務効率化とペーパーレス化を達成した

### ○導入効果

#### ①感染拡大時の応援職員減

第6波1月（ピーク時）：約100人の応援職員



第7波8月平均：約15人の応援職員

#### ②職場環境の改善

・職員のワーク・ライフ・バランスが向上 ※4月～11月の比較（係長・係員の合計）

R3年度：年次休暇取得平均：5.8日/人、月時間外平均：55h/人



R4年度：年次休暇取得平均：7.6日/人、月時間外平均：40h/人

（約3割増）

（約3割減）

・紙ファイルの作成が不要となり、執務スペースの圧迫回避

#### ③削減費用

約10,000千円

（個別フォルダ・用紙・印刷代を削減）



## ◆人材育成

### ①ハンズオン研修（未経験者向け）

- ・庁内で受講者を募集し、会議室で10名～15名程度の集合型研修を毎月実施。
- ・受講者は不明点があればその場で質疑応答ができ、所属課業務のシステム内製化相談も可能。

### ②階層別研修

- ・新規採用職員、採用3年次研修でハンズオン研修を行う。
- ・若手職員にDXの視点を持ってもらうことにより既存業務のkintoneへの置き換えを促す。

### ③DX変革リーダー向けハンズオン研修

- ・各課より2名ずつ（全庁で約750名）DX変革リーダーを選任し、ハンズオン研修を実施。
- ・研修で培った知識を各自持ち帰り、所属課での実践を推進。



## ◆運用ルール等の整備

### ①kintone 利用ルールの整備

- ・kintone を扱う上で利用ルールを全職員向け、管理者向けに分けて整備。
- ・全職員に対しては最低限守ってもらいたい項目を周知し、管理者に対してはシステム開発する際の注意事項（個人情報の取り扱い等）を設け、北九州市のセキュリティポリシーの遵守を徹底している。

### ②各種手順（マニュアル）の整備

- ・問い合わせが多い内容をもとに各操作マニュアルを整備。
- ・職員に分かりやすく伝えるためにマニュアルだけでなく、操作動画を作成し、Youtube上に限定公開。

## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

### ◆システムの内製化を増やすために

（工夫した点）

- ・月に1回以上研修を実施し、kintoneに触れる機会を創出した。
- ・「kintone 通信」として内製化事例の紹介やお知らせなどの庁内広報を積極的に行った。
- ・相談ヒアリング後に先ずはお試しでシステムを作成してもらい、検証期間から本格運用と段階を踏んで作成するよう支援した。

### ◆統一した管理をするために

（工夫した点）

- ・システムにかかる情報を管理するために「kintone システム管理台帳※kintone アプリ」を作成し、システム開発に関する情報を一元管理した。
- ・職員がシステムを本格運用する際、台帳に「業務の流れ（Before、After）」「年間削減作業時間」等を入力することで、システムの乱立防止や効果把握が容易になった。
- ・デジタル市役所推進室職員やkintone ヘルプデスクも「kintone システム管理台帳」を確認するため、不備があった際は都度担当課に連絡をしている。

## 7 取組の効果・費用

### 令和5年度実績

#### ◆年間削減作業時間

**40,355時間**（職員約21人相当）

#### ◆運用システム数

**307システム**

このうち、内製化されたシステムは281システム（**内製化率：91.5%**）

### 導入～令和5年度 累計実績

#### ◆節減されたと試算される効果額

**5,377,931千円**

#### ◆その他の効果（一部抜粋）

##### ①市民サービスの向上

- ・市民による電子申請と迅速な給付が可能となった。
- ・市民によるデータ検索が可能になった。
- ・救急隊が患者の搬送先医療機関を選定する際、医療機関の受入れ制限状況をリアルタイムに把握でき、適切な搬送先選定を速やかに行うことが可能となった。

##### ②経費の削減

- ・個別フォルダ、用紙、印刷代を約1,000万円削減できた。
- ・4段キャビネット2個分の用紙削減、郵送費の削減。
- ・年間2,500枚の用紙削減、FAX通信費、郵送費、印刷費の削減。
- ・郵送業務委託費、返送された資料のデータ対応委託費の削減。

##### ③事務処理ミスの防止

検査物品の使用期限の前に自動的に通知が担当者へ送られることにより、期限切れ物品の使用ミスを防ぐことが可能になった。

##### ④情報共有の促進

情報が見える化し、情報の属人化を防ぐことができるようになった。

##### ⑤データ集計スピードの向上

これまで紙で行っていたアンケート集計時間が不要となった。

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦勞した点）

#### ◆導入当初の課題

- ・導入当初、アカウント数に限りがあり、どの部署にどれだけ渡したら効果があがるのか手探りの状態であった。
- ・職員は「ローコードツール」という言葉に馴染みがなく、研修や広報などを通じて職員に触れてもらうために説明や資料作りに苦勞していた。

#### ◆活用する職員のスキルアップ・人材育成

- ・基礎知識がない職員が圧倒的に多く、問い合わせが殺到することがあった。
- ・ローコードツールでありながら、リテラシーが高い職員が作りこみすぎたため、後任の職員が扱いきれない事例が生じた。→どのシステムにおいてもシステム操作手順を残しておくように周知した。

#### ◆利用拡大に伴う体制整備

- ・利用が拡大していくに伴い、統一的な管理が必要になっていったため、利用ルール、庁内FAQ、効果把握の考え方などの整備が必要であった。
- ・利用者が増え、問い合わせが増えていく中で生まれた疑問を都度、利用ルールに組みこむ必要があった。



## 職員一人ひとりがイノベーター DX で実現する未来の働き方

### ～作業時間10万時間削減に向けて、市政変革を加速！～

北九州市では上記スローガンのもと、令和7年度末までに【年間削減作業時間：10万時間】【節減されたと試算されるシステム費用：100億円】を目標に業務改革・業務改善を実施しています。

目標の実現に向け職員への教育・研修の充実、活用事例の共有・普及に取り組み、ローコードツール等の活用を全職員一丸となって拡大させていきます。

## 10 他団体へのアドバイス

ローコードツールはうまく扱えばとても便利なツールですが、導入時に重要なポイントは以下の2点だと考えています。

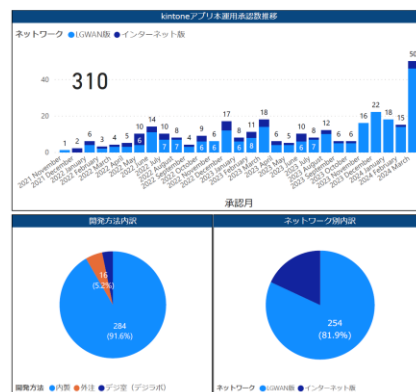
### ◆効果の見える化

効果の見える化をすることで、ツールが効果のあるものなのか、効率化が図れているのかが把握できます。

#### OB I ツールについて

北九州市では集計した削減作業時間や効果額を右図のようにBIツールを利用して見える化しています。

視覚的に一目で分かりやすく表すことで、現在の立ち位置や今後の動向やどこに課題があるのかが見えやすくなります。



### ◆まずは導入部門が活用してみせる

他課に対してツールを紹介するには、導入部門が率先して活用していくことが重要です。

北九州市の場合、導入当初に相談受付をシステム開発し、他課へ周知いたしました。

kintoneに限らず、デジタルツールは導入するだけでは使われません。研修や広報、伴走支援など地道な取組が必要です。また、メーカーも自治体支援に力を入れているので、つまづいた際はメーカーがHP等で公表しているQ&Aや事例等が参考になります。

ローコードツールを上手に活用し、DXを推進していきましょう！

## 11 取組について記載したホームページ

### ◆サイボウズ株式会社との全庁的なDX推進に関する連携協定について

[https://www.city.kitakyushu.lg.jp/digi/15300215\\_00005.html](https://www.city.kitakyushu.lg.jp/digi/15300215_00005.html)

### ◆職員一人ひとりがイノベーター DXで実現する未来の働き方

～作業時間10万時間削減に向けて、市政変革を加速！～

<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/files/001053920.pdf>