

---

～申請主義からプッシュ型行政に向けての新たなチャレンジ～

# 福 ふくおかサポート

FUKUOKA CITY PORTAL SITE

## について

---

2023年10月 2日

福岡市 総務企画局DX戦略部データ活用推進課

## 第1章 福岡市のDXの取組み

1. DX推進の背景
2. 行政手続きオンライン化
3. リモート窓口
4. アナログ規制の見直し

## 第2章 申請主義からプッシュ型行政への転換

1. ふくおかサポート

## 第1章 福岡市のDXの取組み

### 1. DX推進の背景

2. 行政手続きオンライン化

3. リモート窓口

4. アナログ規制の見直し

## 第2章 申請主義からプッシュ型行政への転換

1. ふくおかサポート

## ■ 人口減少社会の到来

- ・ 少子高齢化・生産年齢人口の減少

## ■ デジタル技術の飛躍的な発展

- ・ AI やRPAなどの技術の発展・活用

## ■ 新型コロナウイルス感染症の発生

- ・ 社会、行政サービスのデジタル化の遅れが明らかに
- ・ 非接触サービス等のニーズをふまえた、新しい生活様式の実践

- 区役所等の窓口に行かなくても手続きが完結 する  
「ノンストップ行政」 の実現へ
- デジタルで解決できる ことは デジタルに任せ、  
人的資源 は 「人のぬくもり」 が必要な分野 に
- UIの改善などにより、誰もが支障なく利用できる  
「市民目線のDX」 の推進へ

- 市のDXの取組みを強力に推進するため、  
**令和2年11月**に「**DX戦略課**」を創設
- 市の職員と民間人材のDXデザイナーによる  
**官民連携のプロジェクトチーム**

誰もが使いやすく分かりやすい

ユーザーインターフェースの導入 や 仕組みづくり など推進

## ■ 民間専門人材「DXデザイナー」

- 福岡市のDXを強力に推進していくため設置（4名に委嘱）
- 専門的、技術的知見に基づき

誰もが使いやすく分かりやすいUIなどをアドバイス



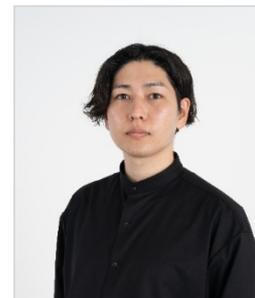
ひろゆき氏(西村博之氏)  
『2ちゃんねる』開設者  
テレビ出演、著作など  
多方面で活躍中



東 宏一氏  
株式会社  
Groove Designs取締役  
/デジタル庁  
プロダクトマネージャー

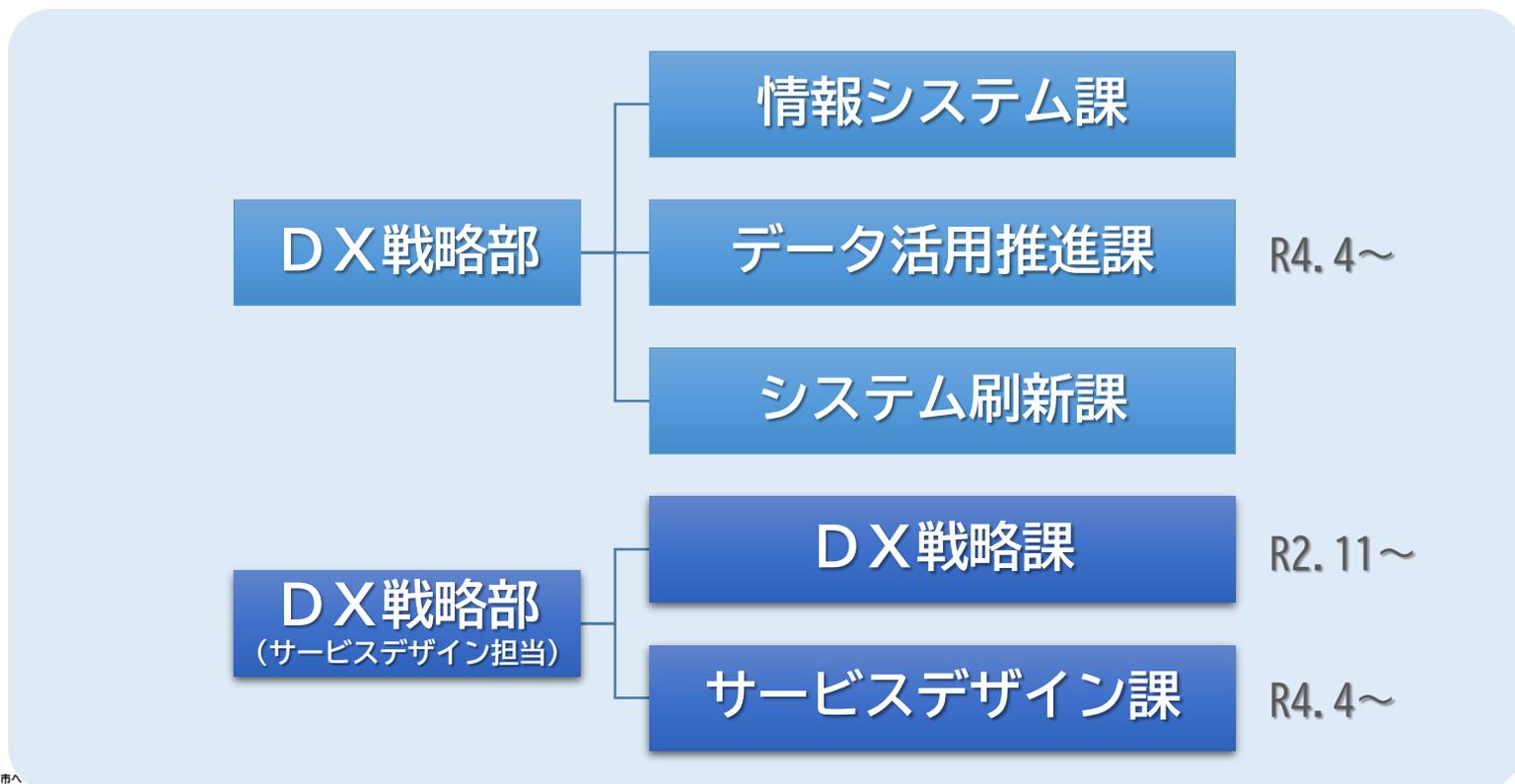


肥後 彰秀氏  
株式会社  
TRUSTDOCK取締役



吉岡 泰之氏  
株式会社  
gaz代表取締役CEO

## ■ DX戦略部門 2部5課・74名体制 (7/1現在)



## 第1章 福岡市のDXの取組み

1. DX推進の背景
- 2. 行政手続きオンライン化**
3. リモート窓口
4. アナログ規制の見直し

## 第2章 申請主義からプッシュ型行政への転換

1. ふくおかサポート

## 令和4年度末目標

### ■ 年間総処理件数

90% 以上 を オンライン化  
75% 以上 を オンライン完結

### 進捗状況

令和4年度末

年間総処理件数 1,020万件 のうち、

92.1% (940万件) が **オンライン化**  
83.5% (852万件) が **オンライン完結**

目標  
達成

法令等によりオンライン化できない手続き等を除き、可能な限りオンライン化を進め、目標を達成。

令和3年4月に導入した新電子申請システムを活用し、オンラインで申請できる手続きを拡大。

## 多くの市民がオンライン申請を利用し、便利さを実感

文化・スポーツ施設等  
の利用予約

**94.1%**

約200万件

ふくおか応援寄付  
(ふるさと納税)

**99.5%**

約3.3万件

教員採用試験の申込

**97.8%**

約1,800件

# 「高齢者福祉乗車券」のオンライン申請フォームを改善

## 「旧」申請フォーム

70歳以上の市民が対象

文字が小さく  
読みづらい...



交付申請について

申請日 (必須) [年] [月] [日]

あなたは、申請日現在、70歳以上ですか。

※高齢者乗車券の交付対象は、次のどちらにも該当する人です。

- ・福岡市に住民登録をしている70歳以上の人
- ・福岡市介護保険料所得段階1〜7の人

※ はい (70歳以上)  
☐ いいえ

あなたは、次の手帳をお持ちですか。

※ 持っていない

- ☐ 身体障害者手帳4〜5級
- ☐ 精神障害者保健福祉手帳2〜3級
- ☐ 療育手帳B

私は、令和2年度の高齢者乗車券の申請にあたって次の内容に同意します。

- ・高齢者乗車券の交付を受けたときは、福岡市高齢者乗車券等交付規則の規定を遵守すること。
- ・介護保険料所得段階を調査確認されること。また、調査確認の結果、所得段階が不明の場合は、市民税申告書等の調査に関する同意書を提出すること。
- ・令和2年1月2日以降に市外から転入した場合は、介護保険料所得段階決定後の交付となること。また、前住所地の所得証明書が必要な場合は証明書を提出すること。

※ 同意します

私は、次の乗車券を申請します (1つだけ選べます)。

※ ICカード  
☐ タクシー助成券  
☐ 今津線津島駅までイカロバス回数乗車券  
☐ 博多駅前駅〜引渡所  
☐ 早良区大字西地区集合タクシー回数乗車券

交付申請される人について

姓 (必須) [例: 福岡太郎] 【全角】

名前 (フリガナ) [フクオカ太郎] 【全角】

生年月日 (必須) [年] [月] [日]

高齢者乗車券は原則として住民票の住所にお送りします。  
住民票の住所と別に、福岡市に

ボタンや記号が小さく  
入力しづらい...

# 「高齢者福祉乗車券」のオンライン申請フォームを改善

## 「新」申請フォーム

配色や文字記号を  
大きく！

サンプル画像で  
分かりやすく！

高齢者乗車券：申請フォーム

✓ — ✓ — ✓ — ④

希望乗車券（1つだけ選んでください）

ICカード

タクシー助成券

その他（市営渡船乗船引換券など）

乗車券の種類を確認 

次に進む

高齢者乗車券：申請フォーム

① — ② — ③ — ④

本人確認のため、福岡市介護保険証の被保険者番号を入力してください。

介護保険被保険者番号	
姓	0000000000
氏名	福岡 太郎
生年月日	19130901
交付年月日	20130401
住所	福岡市中央区大濠1丁目
郵便番号	810-0830
電話番号	092-231-1111
所属	福岡市
支庁	福岡市
市町村	福岡市
区	福岡市
丁目	福岡市
番	福岡市
号	福岡市

介護保険被保険証の「番号」（赤枠）の箇所を入力してください。

介護保険証の被保険者番号(10桁)

1234567890

次に進む



民間有識者や市民の意見をもとに  
アジャイル的な開発を実施！



申請フォーム見直し後  
利用者数 約 **3.2** 倍  
(前年度比)

満足度 平均 **4.4** 点  
(／5点中)

## 第1章 福岡市のDXの取組み

1. DX推進の背景
2. 行政手続きオンライン化
- 3. リモート窓口**
4. アナログ規制の見直し

## 第2章 申請主義からプッシュ型行政への転換

1. ふくおかサポート

## 「誰一人取り残されない」取り組みが必要

オンライン申請は不安  
スマホ操作が苦手



区役所から遠い  
離島に住んでいる



# リモート窓口



## 公民館と区役所窓口をビデオ通話でつなぐ

公民館

職員の顔や書類を見ながら相談



区役所

相談への対応・手続きをサポート



リモート窓口  
サービス

インター  
ネット

簡単操作で職員を呼び出せる  
職員の顔や書類を見ながら気軽に相談できる

## 相談対象業務

- 高齢者在宅福祉サービスに関する相談
- 保育施設の利用に関する相談
- 保険料の納付相談  
(国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険)
- 身体障害者手帳、療育手帳Aをお持ちの方の  
有料道路の割引受付 など

## 第1章 福岡市のDXの取組み

1. DX推進の背景
2. 行政手続きオンライン化
3. リモート窓口
- 4. アナログ規制の見直し**

## 第2章 申請主義からプッシュ型行政への転換

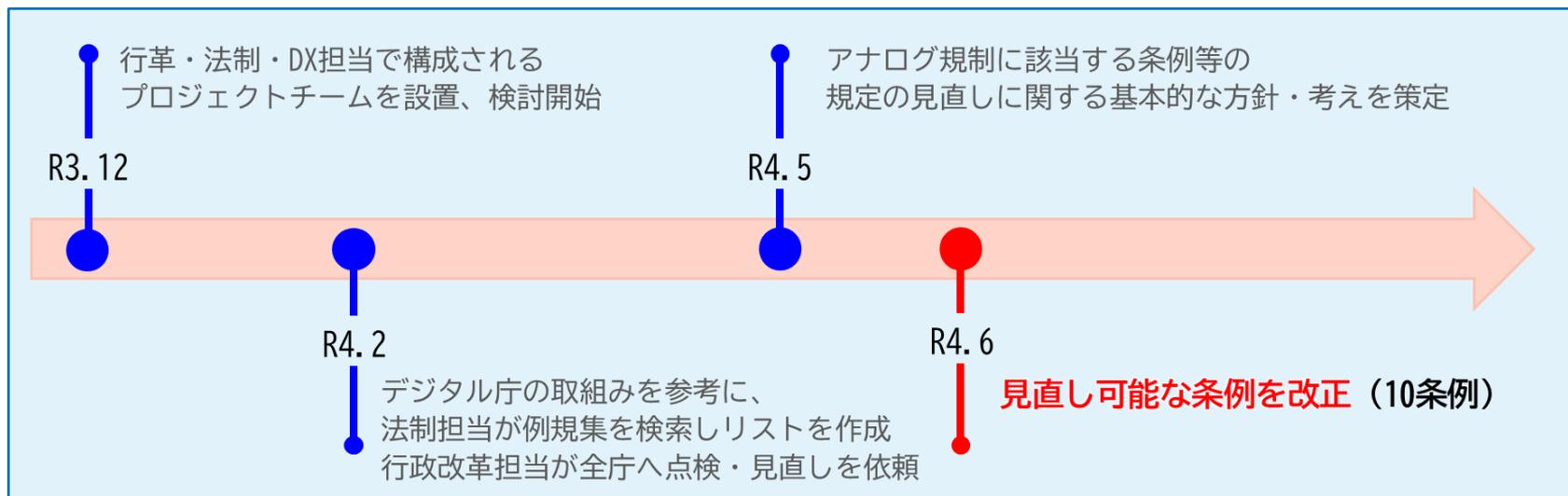
1. ふくおかサポート

## 市民目線でのルールや業務プロセスの見直し

### 1 アナログ規制の見直し

- R3.12 国は目視や対面などを義務付けた「**アナログ規制**」の一掃へ  
→ 対象約10000条項、今後2年間で見直し完了
- R4.2 福岡市では、国に先行して **条例・規則・要綱等の点検を開始**

デジタル庁より  
大分県と福岡市は  
**先行自治体として評価**



## 市民目線でのルールや業務プロセスの見直し

### 1 アナログ規制の見直し

- 点検の結果、アナログ規制7項目に該当する条例のうち9割以上が国の法令等による規制  
→ **市で見直し可能な条例については、速やかに改正**
- 引越し等の際に住民異動届の他に住所変更の届出等が必要な手続きを調査  
→ **市内間の住所変更については、届出が不要となるようあわせて改正**

**改正**

アナログ規制7項目に該当する条例 **5条例**  
市内間の引越し等に伴う住所変更の届出等に関する条例 **5条例**

市内間の転居で **年間 25,000件以上** の住所変更届が不要に！

- R5.1月末現在 条例を含めアナログ規制 **475条項の洗い出し完了**  
→ 国の動向を注視しながら、規則や要綱、マニュアル等の速やかな見直しを実施

## 市民目線でのルールや業務プロセスの見直し

### 2 デジタル改善目安箱による見直し

- R5.1 市HP上に「デジタル改善目安箱」 開設
  - 市民が不便に感じている市のアナログ的な手続きについての情報を募集
- R5.3月までにいただいた情報のうち、**51件について見直しを決定**



申請様式をホームページ上で入力しやすい形式に見直したり、オンライン申請フォームのデザインを利用者が入力しやすいように改善するなど「**市民目線での業務の見直し**」を実施

### 3 業務プロセスの見直し

- RPAの導入等、デジタル化を前提とした業務プロセスの最適化を推進し、区役所業務等の効率化を実施

### 第1章 福岡市のDXの取組み

1. DX推進の背景
2. 行政手続きオンライン化
3. リモート窓口
4. アナログ規制の見直し

### 第2章 申請主義からプッシュ型行政への転換

#### 1. ふくおかサポート

## これまでの行政

申請主義



申請書を提出



## 新しい行政

プッシュ型行政



市民の皆さま **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、さまざまなサービスを提供する **福岡市公式ポータルサイト** です。

**POINT 01** 

個別に支援制度や健康診断をお知らせ

**行政サービス案内がプッシュで届く**

**POINT 02** 

込み具合を確認して来庁タイミングを判断

**お住いの区役所の混雑状況の表示**



**POINT 03** 

スマホで本が借りられる

**図書館貸出カードのデジタル化**

**POINT 04** 

年齢割引の際に、身分証などの代わりに

**身分証のデジタル化**

あなたにぴったりの情報をお届け！

**ふくおかサポート**  
FUKUOKA CITY PORTAL SITE



### ふくおかサポート／利用者区分

ふくおかサポートへのユーザー登録の方法により、利用できるサービスの範囲が異なる。

区分  
1

マイナンバーカード登録者



全てのサービスが利用可能

区分  
2

簡易登録者

一部のサービスのみ利用可能



市民限定

1. プッシュ型の情報提供
2. 図書館デジタル貸出カード
3. デジタル身分証

誰でも  
利用可能

4. おすすめ情報の表示
5. 区窓口混雑状況の表示



サービス 1 プッシュ型の情報提供



マイナンバーカード を活用して  
市民一人ひとりにあった情報を  
プッシュ型 でお届け！



40歳 になったら  
特定健診の案内 が届く！



## サービス 1 プッシュ型の情報提供

福岡市が提供する子育て・教育、福祉などの支援制度や健康診断等の利用案内を、本人の同意に基づき、利用対象となる可能性のある場合に、個別にプッシュ型で受け取ることができるサービス



### 【受け取ることができる案内】

- 子育て・教育
  - ・ 就学援助、第3子優遇事業 の案内
- 健康・医療・福祉
  - ・ 高齢者乗車券、がん検診、よかドック・特定保健指導、歯科節目健診 の案内

### 【プッシュ型の情報提供イメージ】



制度の利用案内を行うために  
本人同意を得て、個人情報を活用

## サービス 2 図書館デジタル貸出カード

従来のプラスチックの貸出カードと同様に、図書館サービスが利用可能となる図書館デジタル貸出カードサービス。

図書館に来館せずに貸出カードの付与が可能。電子図書館サービスと組み合わせることにより、完全オンラインでの利用が可能となる。



## サービス 3 デジタル身分証

福岡市動植物園など福岡市施設の年齢割引の適用を受ける際など、従来の運転免許証などに代わる「身分証」として活用出来るサービス。

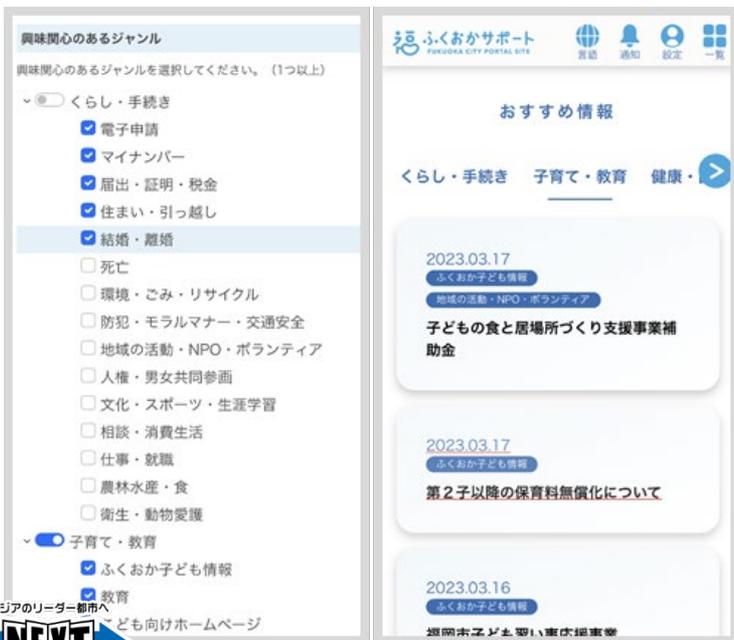


※対象施設は拡大予定

サービス  
4

## おすすめ情報表示

市民が予め登録した興味関心のあるジャンル（子育て、教育、福祉など）に基づき、福岡市ホームページなどの新着情報や、おすすめ情報を受け取ることが出来るサービス



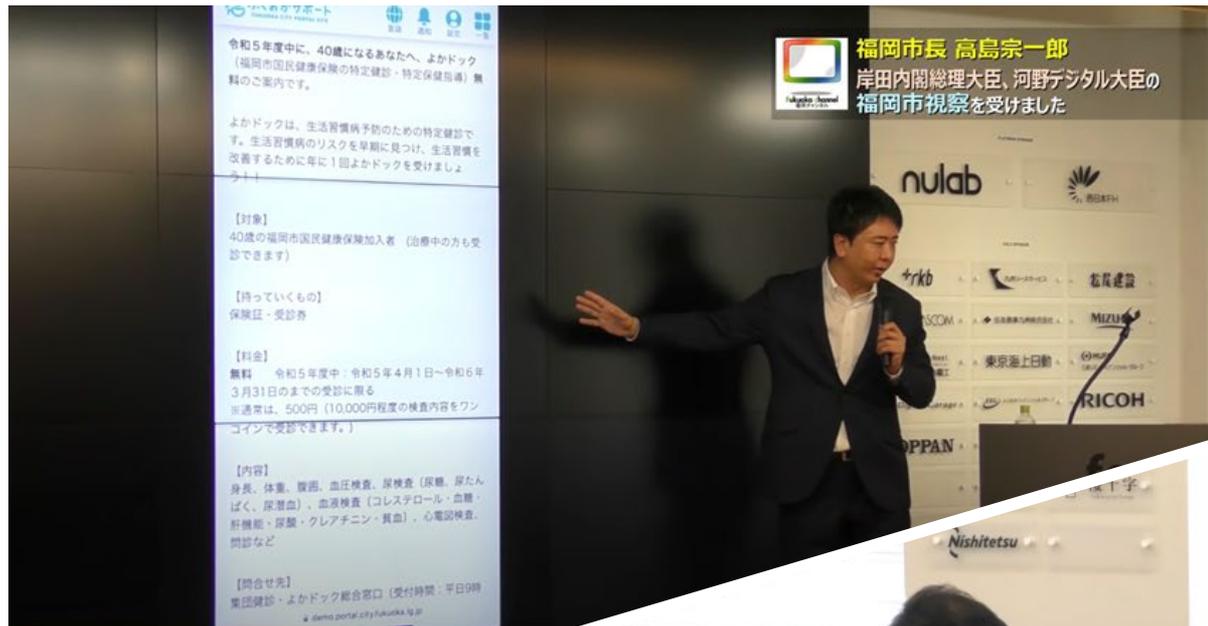
サービス  
5

## お住まいの区混雑状況の表示

お住まいの区役所窓口の混雑状況を、匿名化された画像でリアルタイムに見ることができるサービス。

市民は、混雑時の来庁を避けることができ、オンライン手続きも利用できる。





## デモサイト



2023年7月27日  
岸田総理・河野大臣  
福岡市視察

ご清聴ありがとうございました

# ご清聴ありがとうございました

 ふくおかサポート  
FUKUOKA CITY PORTAL SITE



ご登録は  
こちらから

福岡市外の方でも  
一部利用は可能です！

