政務活動費 活動実績報告書

令和8年8月10日
花下 主茂

件名	全国若手議員の会 視察研修
使途	1 調査研究費　(2 研修費)　5 要請・陳情活動費
金額	13,282 円
期日	令和 8年 7月 6日（月）~7月 7日（火）
場所	福岡県福岡市 天神テルラ 福岡市役所
目的	行政・教育分野におけるデジタル技術の活用や、研究機関・民間企業との連携による地域DX、スマートシティの取り組みについて、福岡市における先進事例を学ぶとともに、DX を単なるデジタル化や業務効率化にとどめず、市民サービスの向上や行政運営の変革につなげるための考え方について調査・研究し、今後の八女市における施策及び政策提言に活かすことを目的として参加した。
参加者	花下主茂
概要	研修1日目 **【福岡市の行政 DX 戦略、政策立案データ利活用について】** 講師：福岡市 総務企画局 DX 戦略部 ● 福岡市における DX の考え方 福岡市では、DX を単に既存業務をデジタルに置き換えるものではなく、デジタル技術を活用し、市民の利便性向上、職員の業務効率化及び業務の質の向上を図るものとして捉えている。その背景として、人口減少社会の到来により、限られた人員で必要な行政サービスを将来にわたって維持する必要があること、生成 AI をはじめとするデジタル技術が急速に発展していること、コロナ禍を経験して非接触型サービスなど新たな行政サービスへのニーズが高まったことなどが挙げられた。 中でも印象的であったのが、「デジタルで解決できることはデジタルに任せ、市役所の人的資源を『人のぬくもり』が必要な分野に振り向ける」という考え方である。

デジタル化によって人を減らすという発想ではなく、定型的な事務をデジタル技術によって効率化し、相談支援など、人でなければ対応できない分野に職員の力を振り向けるという考え方は、今後の自治体 DX を考える上で重要な視点である。
福岡市では「福岡市 DX 戦略」を策定するとともに、副市長を CIO（情報化統括監）とし、各局区長等で構成する DX 推進会議、課長級職員で構成する DX 推進委員会を設置するなど、全庁的な推進体制を構築している。



● 行政手続きのオンライン化

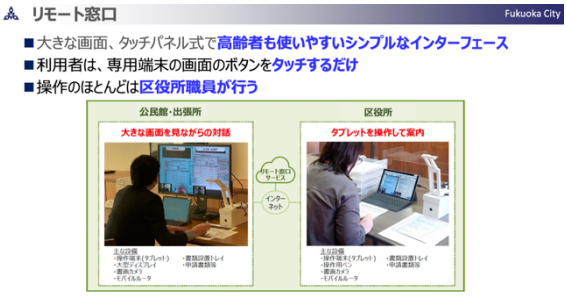
福岡市では、区役所等の窓口に行かなくても手続きが完結する「ノンストップ行政」の実現を掲げ、令和 3 年 4 月から新たな電子申請システムを運用している。マイナンバーカードによる本人確認やキャッシュレス決済にも対応している。オンライン化は高い水準まで進んでおり、令和 6 年度末には、年間処理件数約 982 万件のうち約 927 万件、率にして 94.4%がオンライン化されている。
一方、単に手続きをオンライン化するだけでなく、高齢者乗車券の申請では、画面に表示する情報を簡素化したりボタンを大きくしたりするなど、高齢者も利用しやすい UI への配慮が行われていた。
また、申請だけでなく結果通知までデジタル化する取り組みも進められており、防火管理講習の修了証や高齢者乗車券の決定通知等について、オンラインで通知できる仕組みが導入されている。
ここから、行政 DX を考える際には、「申請書をオンラインで提出できるようにした」という段階で満足するのではなく、申請から審査、決定、通知まで一連の手続きを見渡し、可能な限りデジタル上で完結できる仕組みにしていくことが重要であると感じた。

● リモート窓口

福岡市では、区役所から離れた地域の住民が身近な公民館から区役所職員とビデオ通話を行い、行政手続きについて相談できる「リモート窓口」を設置している。スマートフォンを所有していない人や、オンライン手続きに不慣れな人についても、身近な場所でデジタル技術の恩恵を受けることができるようにする「誰一人取り残されない」取り組みとして位置付けられている。
行政 DX というと、自宅からスマートフォンで手続きを行える人を対象とした施策に目が向きがちであるが、デジタル技術を活用しながら対面による支援も残すという考え方は重要である。

オンライン化を推進することと、デジタル機器の利用が困難な市民への支援は対立するものではなく、双方を組み合わせながら行政サービスへのアクセスを向上させる必要がある。





● 「ふくおかサポート」とプッシュ型行政

福岡市では、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届ける福岡市公式ポータルサイト「ふくおかサポート」を展開している。行政からの情報発信は、従来、市民自身がホームページや広報紙などから必要な情報を探すことを前提としてきた。しかし、行政が保有するデータ等を活用することによって、必要な人に必要な情報を届ける「プッシュ型行政」に転換していく考え方は、今後さらに重要になると考える。行政側が情報を掲載したことをもって情報提供が完了したと考えるのではなく、その情報が必要な市民に実際に届いたのかというところまでを成果として捉える必要がある。



● オープンデータ

福岡市では、平成 26 年 10 月からオープンデータサイトを運営しており、令和 8 年 6 月時点で 495 件のデータセットを公開している。目的として「市民の利便性向上」と「地域経済の活性化」が掲げられている。
行政が保有するデータを公開するだけではなく、データ連携基盤を活用して行政・民間によるサービスにつなげている点が特徴である。例えば、福岡市が公開する屋台情報を民間事業者が活用して地図サービスを提供したり、鉄道等の運行情報を福岡市 LINE 公式アカウントからプッシュ通知したりするなど、行政が保有するデータを民間サービスや市民サービスに結び付ける取り組みが行われている。
オープンデータについては、公開件数そのものを成果とするのではなく、何に使われ、どのような新しい価値を生み出したかという視点が必要であると感じた。

● 生成 AI の活用

福岡市では、生成 AI についても全庁的な活用を進めており、市民向け AI チャットボットや AI 電話、職員向け AI チャットボットの導入、職員や管理職を対象とした AI 活用研修、高齢者や高校生を対象とした生成 AI 講座等に取り組んでいる。

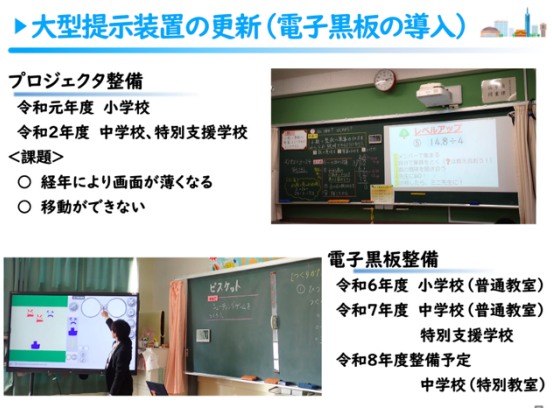
生成 AI については、急速な技術進歩に対応する一方、情報漏えいや誤情報等のリスクについて正しく理解する必要がある。利用を一律に制限するのではなく、職員がリスクを理解した上で適切に活用できる環境やルールを整備し、実際の業務改善につなげていくことが重要である。

【学校現場における ICT、データ活用について】

講師：福岡市教育委員会 教育 ICT 推進課
福岡市の第3次教育振興基本計画では、DX を計画推進に当たっての共通の視点の一つに位置付け、教育の質の向上、困難を抱える子どもの支援、教員の負担軽減等について、デジタル化によって新たな価値を生み出すことを意識しながら施策を推進するとしている。

● GIGA スクール環境の更新
GIGA スクール第2期として、小中学校では約14万台の Chromebook、特別支援学校では約1,500 台の iPad を整備し、電子黒板についても順次導入を進めている。
電子黒板は、デジタル教科書、実物投影機、インターネット上の動画・写真等の表示に活用され、ICT を単なる端末配備に終わらせず、日常の授業で使用する環境づくりが進められている。

● 教員の働き方改革
特に注目したのは、教育 DX を児童生徒の学習だけではなく、教員の働き方改革にも積極的に活用している点である。高速印刷やソート、スキャン等が可能な高機能複合機を整備し、印刷や丁合作業、テスト用紙の読み取りに要する時間を削減している。
また、デジタル採点システムでは、答案用紙をスキャンして端末上で採点するとともに、テスト結果を集計・分析して学習履歴として管理している。これにより採点時間の短縮と、データに基づく個に応じた指導の双方を図っている。
令和 7 年 1 月の中学校教員を対象としたアンケートでは、採点時間について「30 分～60 分短縮」と回答した割合が 38%、「60 分以上短縮」が 49%となっており、具体的な業務削減効果も確認されている。このように、「システムを導入した」という事実だけでなく、実際にどの程度の時間削減につながったのかを検証している点は、本市の DX 施策においても参考にすべきである。





● 校務の効率化と ICT 活用支援
福岡市では、教育現場のニーズに応じて校務を効率化するアプリを提供しており、教室からワンクリックで支援を求める仕組みなど、担任一人で問題を抱えるのではなく、組織的な対応につなげる取

り組みも行っている。
また、各学校で独自に作成されていた年間行事計画、月間行事、週案等の仕組みについても、学校ごとに異なる運用が教員の負担となっていたことから、仕組みの統一やデジタル化を進めている。
ここからも、DX において重要なのは新しいシステムを増やすことではなく、既存業務を整理し、職員の負担となっている部分を見つけた上で改善していくことであると感じた。

● 教育データ連携基盤
福岡市では、学習面や生活面など複数の教育データを一元的に把握・分析する「教育データ連携基盤」の構築を進めている。
ダッシュボード上で学習状況、保健室利用、心身の健康観察等の情報を確認し、アラート機能を活用して児童生徒の変化を把握することで、複数の教員による見守りや早期の支援につなげることを目指している。児童生徒自身が学びの過程を振り返る機能も想定されている。
データは教員の経験や感覚を否定するものではなく、それを補完する判断材料として活用し、学力や心身の変化を早期に把握するための手段として位置付けられている点が重要である。
教育分野では個人情報やセンシティブな情報を多く扱うため、データの管理や利用範囲について慎重な制度設計が必要である一方、適切に活用することができれば、教員の負担軽減だけでなく、児童生徒へのより早い支援にもつながる可能性を感じた。

研修2日目

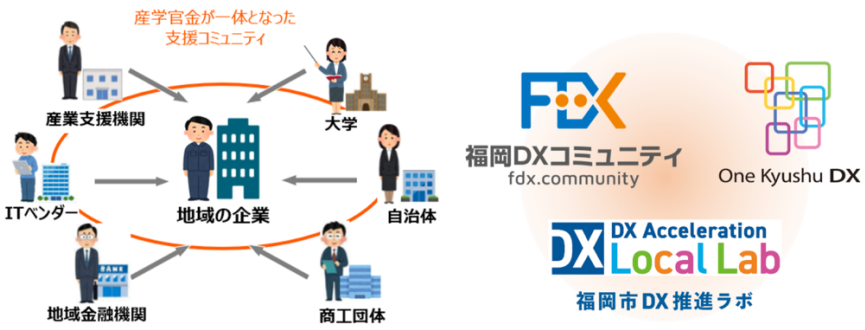
【共助で進める地域 DX・生成 AI 時代の自治体 DX とデータ基盤について】

講師：ISIT（公益財団法人九州先端科学技術研究所）

● DX は「ツールを入れること」ではない
研修の中で特に印象に残ったのは、「DX とはデジタル技術やツールを導入すること自体ではない」という点である。データやデジタル技術を活用して利用者目線で新たな価値を生み出し、そのために業務、組織、文化そのものを変革することが重要であるとの説明があった。
実際、IT ベンダーから提案されたシステムを導入したものの、自らの業務フローや課題を十分に整理しなかったため、かえって現場の負担が増加する事例も紹介された。
「どのツールを入れるか」「どれだけ効率化できるか」から考えるのではなく、まず組織として目指す状態を明確にし、そこから逆算して業務、組織、文化を変えていくことが本来の DX であるとの指摘は、行政においても同様である。
これは、私自身がこれまで議会で取り上げてきたアナログ規制の見直しにも通じる考え方である。紙や対面を前提とした既存のルールを残したままシステムだけを導入しても、本質的な業務改革にはつながらない。まず制度や事務そのものに不要な規制や手順が残っていないかを検証することが必要である。

● 地域全体で DX を支える仕組み
DX を進める上では、専門人材の不足や、組織文化の問題も大きな課題となる。
優秀なデジタル人材を確保したり DX 推進部署を設置したりしても、十分な権限がなければ改革を

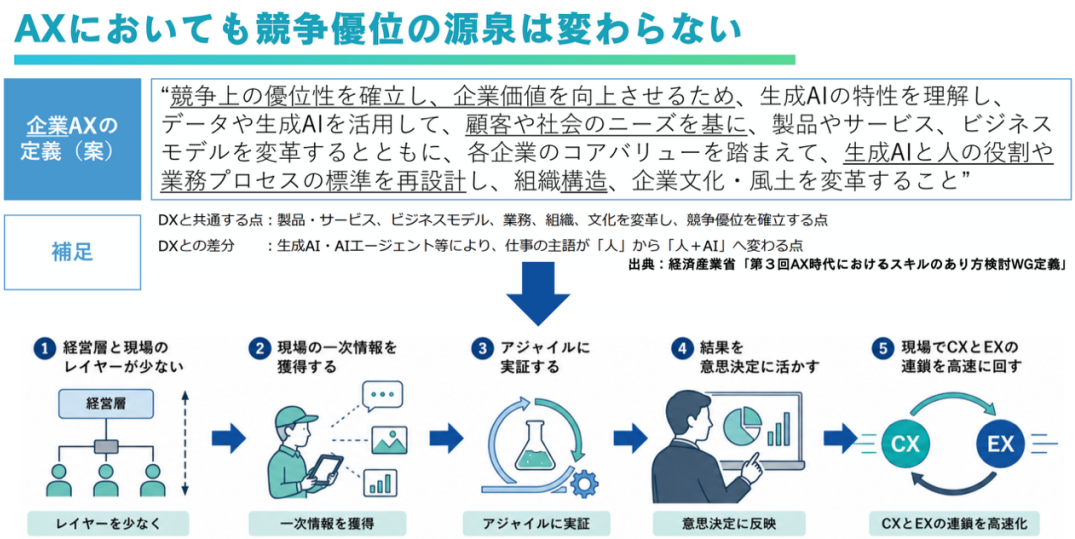
進めることは難しく、また、挑戦を後押しする組織文化がなければ、意欲のある人材がいても継続しないとの説明があった。そのため、人材育成と組織・文化の変革を同時に進める必要がある。
ISIT では、個々の企業だけでは DX への対応が困難であることから、地域全体で互いに支え合いながら変化に対応する仕組みづくりを進めている。



地域企業協働プログラムでは、DX を学ぶ社会人や学生が 4～5 名程度のチームとなり、約2か月間、企業が抱える実際の課題に取り組み、ISIT がその活動を支援する仕組みとなっている。計画策定から初期的な実証、データ分析、新規事業まで、企業の DX の段階に合わせて支援することができる。行政における DX についても、庁内だけですべてを完結させるのではなく、大学、研究機関、民間企業、地域の人材等を巻き込みながら進めていく視点が必要である。

● 生成 AI 時代におけるデータの重要性

生成 AI 時代の自治体 DX について、AI そのものよりも「データ」が重要であるとの説明があった。AI の性能を生かすためには、AI が利用できる適切なデータが必要であり、データそのものが AI や各種デジタルサービスを支える新しい公共インフラになるとの考え方が示された。また、自治体 DX については「住民が感じる不便をなくし、価値ある体験を提供すること」という利用者中心の視点が示された。
生成 AI という新しい技術に注目するだけではなく、その前提となる行政データをどのように整理し、利用可能な形で蓄積していくのかという基盤整備が重要である。



● BODIK とオープンデータ

BODIK（ビッグデータ&オープンデータ・イニシアティブ九州）では、自治体向けに無償のオープンデータカタログサイト「BODIK ODCS」を提供するとともに、データ連携基盤の構築などに取り組んでいる。研修では、オープンデータは単に行政情報を公開することではなく、地域課題の解決、住民サービスの向上、産業の活性化等につなげるものであり、地域の未来に対する投資として考えるべきとの説明があった。

今後、生成 AI や様々なデジタルサービスの活用が進めば、自治体が保有するデータの価値はさらに高まる。データの公開件数を増やすだけでなく、機械判読可能な形で整備し、民間等が活用しやすい状態にしていくことが求められる。

【市民に選ばれる自治体 DX とは】

講師：LINE ヤフーコミュニケーションズ株式会社 スマートシティ本部本部長 南方尚喜 氏

福岡市との連携では、LINE 公式アカウントの開設、包括連携協定、異業種による「Fukuoka Smart City Community」の発足などを経て、100 を超えるプロジェクトが進められている。

● 市民が既に使っているサービスを行政の入り口に

福岡市 LINE 公式アカウントでは、行政情報の発信だけでなく、防災情報、道路等の不具合の通報、粗大ごみの申し込みなど、市民と行政をつなぐ様々な機能が提供されている。令和 8 年 6 月時点で福岡市 LINE 公式アカウントの友だち数は約 197 万人となっており、日常的に利用されているコミュニケーションツールを行政サービスの入り口として活用している点が特徴である。

自治体が独自のアプリを新たに開発しても、市民にインストールされ、継続して利用されなければ意味がない。市民が既に日常生活で利用しているサービスと行政サービスを接続するという発想は、利用率を高める上で有効である。

● 粗大ごみ受付の DX

具体的な事例として、粗大ごみの申し込みを LINE 上で完結できるサービスが紹介された。

従来は電話による申し込みや処理券の購入が必要だったが、LINE では 24 時間 365 日申し込みが可能となり、チャット形式による申請やキャッシュレス決済にも対応している。令和 8 年 3 月時点では、粗大ごみ申し込みの約 47%が LINE 経由となり、電話による申し込みを上回っている。

これは「行政が使ってほしいサービス」ではなく、「市民が実際に使うサービス」を作ることの重要性を示す好例であると感じた。

● 生成 AI を活用したサービス

生成 AI を活用したごみ分別支援サービスの実証実験では、ごみをスマートフォンのカメラで撮影して LINE 上から送信すると、生成 AI が分別方法を回答する仕組みが構築されている。

実証実験では約 700 人が約 2,800 回利用し、今後も利用したいとの回答が 90%を超えている。また、実際に利用者から意見を聞きながらサービスを改善している。

技術ありきでサービスをつくるのではなく、「これは何ごみか分からない」という市民の日常的な小さな困りごとから出発している点が重要である。

	●「小さな困りごと」から始める DX 講演の中では、スマートシティの取り組みを成功させるポイントとして、一人の「あったらいいな」を突き詰め、「小さく始める」「納品して終わらず、体験をアップデートし続ける」という考え方が示された。逆に、最初から大規模な効果のみを求め、壮大な計画をつくって多くの調整を必要としたり、システムを開発すること自体をゴールにしたりすると、活用が進まないとの説明もあった。 この考え方は自治体 DX において非常に重要である。最初から全庁的な大規模システムを構築するのではなく、市民や職員が抱える具体的な課題から、小さく実証し、利用者の声を聞きながら改善を重ね、効果が確認できたものを横展開していく方が、結果として実効性の高い DX につながると考える。 
所感	今回の研修を通じて改めて感じたのは、DX とは単に新しいシステムやデジタル技術を導入することではなく、市民や職員が抱える課題を起点として、行政サービスや業務のあり方そのものを見直す取り組みであるということである。 福岡市では、「デジタルで解決できることはデジタルに任せ、市役所の人的資源を『人のぬくもり』が必要な分野に振り向ける」という考え方が示されており、効率化そのものを目的とするのではなく、限られた人員をより必要な業務へ振り向けるという視点が印象に残った。 また、ISIT の研修では、「どのツールを導入するか」から考えるのではなく、まず目指す状態を明確にし、そこから逆算して業務や組織、文化を変えていくことが重要であるとの説明があった。 私自身、これまで一般質問で行政 DX やアナログ規制の見直しを取り上げてきたが、既存の紙・対面・目視等を前提とした業務を残したままデジタル化するのではなく、業務そのものを見直すことが重要であると改めて認識した。また、今回の研修の中で改めて認識したのが、データの重要性である。DX を実現する鍵は AI ではなくデータであり、AI やデジタルサービスを支えるデータそのものが新たな公共インフラになるとの説明があった。 一方、八女市でも BODIK ODCS を活用したオープンデータの取り組みを行っているものの、現在公開されているデータセットは 2 件にとどまり、確認できるデータについても 2020 年を最後に更新が止まっている。今回の研修を通じ、オープンデータは一度公開して終わりではなく、継続的に更新し、実際の利活用につなげてこそ意味を持つものであると感じた。生成 AI をはじめ、今後データを活用した行政サービスがさらに広がることを考えれば、行政が保有するデータをどのように整理し、活

	用可能な形で蓄積・公開していくかという視点は、八女市においても重要であると感じた。 LINE ヤフーコミュニケーションズ株式会社の講演で示された、一人の「あったらいいな」を突き詰め、「小さく始める」「納品して終わらず改善を続ける」という考え方も印象的であった。 大規模なシステム導入ありきではなく、市民の具体的な困りごとから出発し、実際に使われるサービスをつくることが DX には重要である。 教育 DX についても、端末や電子黒板の整備だけでなく、デジタル採点や教育データの活用によって教員の負担軽減や児童生徒への支援につなげている点が参考になった。特に、導入後に実際の業務時間削減効果まで検証している姿勢は重要であると感じた。 さらに、生成 AI 時代においては、AI そのものだけでなく、その基礎となるデータの整備が重要であるとの説明も印象に残った。 今後の自治体 DX では、デジタル技術の導入だけでなく、行政が保有するデータをどのように整理し、活用できる形にしていくかという視点も必要になると感じた。 今回の研修では、行政、教育、研究機関、民間企業という異なる立場から DX について学ぶことで、デジタル技術はあくまで手段であり、その目的は市民サービスの向上、職員の負担軽減、持続可能な行政運営にあることを改めて確認する機会となった。 今後の議会活動においても、今回得た知見を活かしていきたい。