自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書（概要版）

北海道上川町

人口1万人未満の団体モデル

1.事業概要（上川町）

【人口１万人未満】
北海道　上川町
（人口　0.3万人　人口密度　3.3人/㎢）
町域広　山林多

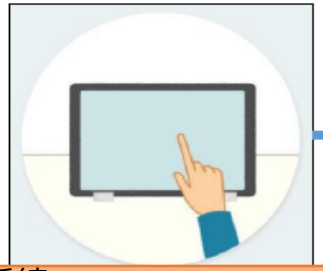
- ○ 小規模自治体に見合う窓口業務のオムニチャネル化
- ○ オンライン申請や窓口の統合、窓口案内システム等の導入により窓口に拘束される職員を減らし、企画業務やアウトリーチ業務へリソース転換
- ○ パイロットオフィス設置で、フロントヤードとバックヤードのスペースをシームレス化
- ○ 庁舎を「手続きの場」から様々なコラボレーションが生まれる「越境共創の場」へ

事業概要

小規模自治体型オムニチャネル化・BPR・AI活用等の取組み

窓口案内AI

書かない窓口



多角的な調査・分析の取組み

データ活用・分析

データ分析
定量的な分析
（人数・属性分析、視聴情報分析）

混雑表示
定性的な分析
（生成AIによる来庁者分析）

ダッシュボード化・分析レポート

意思決定・政策や制度の改善

【実現する価値】
・住民サービスの改善　・分析を通じた政策の質向上

パイロットオフィスの設置（別途町費単独予算）

・共創スペースの設置
・フロントとのシームレス化

・クイック窓口
・マルチタスクブース（ワンストップ化）

対象手続
・書かない窓口…住民票、戸籍、印鑑証明、税証明、住民異動届、印鑑登録、健康保険異動届
・オンライン申請…住民票、水道の開閉栓　・チャットボット…子育て支援　・窓口総合案内AI…庁舎玄関
・クラウド受付システム…入札資格審査、ふるさと納税、情報システム、広報紙、移住相談、官民連携等　主に事業者の来庁受付
・キャッシュレスレジ…住民票、戸籍、印鑑証明、各種税証明の手数料支払い

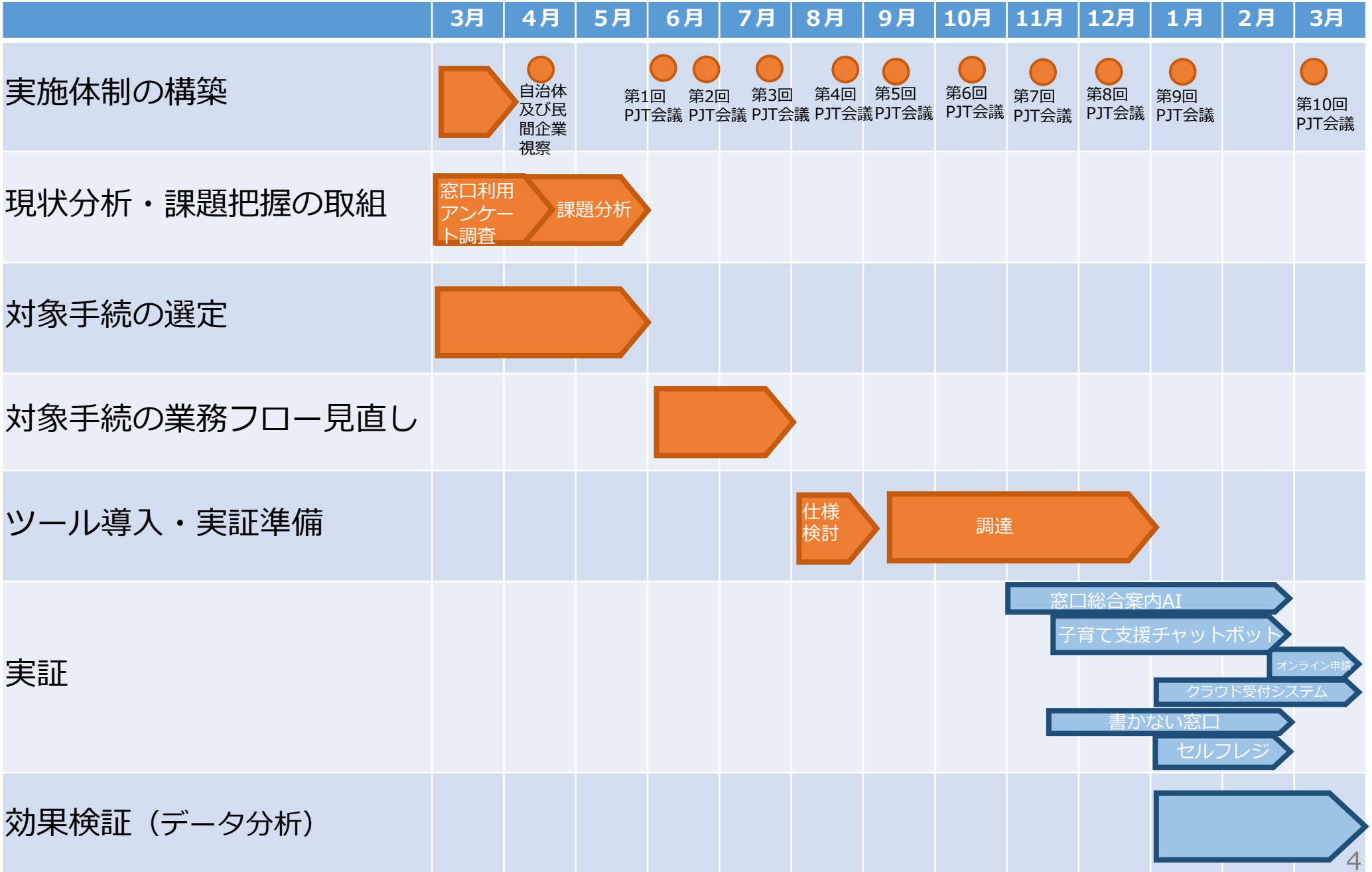
2.目指す姿、改革全体のKPI （上川町）

目指す姿

窓口対応に拘束される職員をデジタルの力を借りて開放することで、
企画立案業務や住民との対話を行う時間を作り出し、
より良いまちづくりにつなげる。

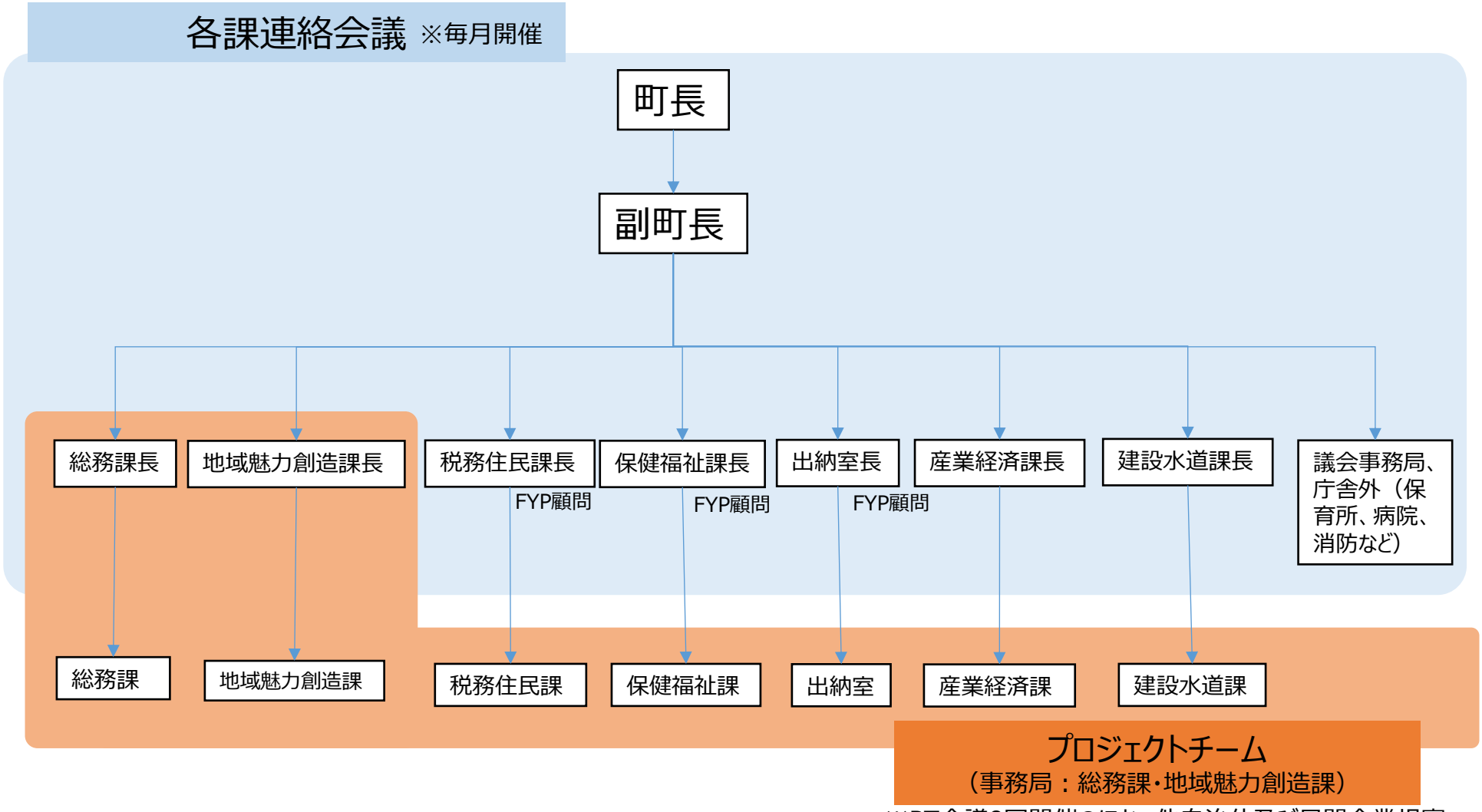
KPI	目標	改革前	設定の背景
庁舎内窓口業務拘束職員数	5人 （R8末）	9人 （R5.4時点）	担当職員の窓口拘束時間が長く、企画業務等を行う時間が取れなくなっている。
オンライン申請率	20% （R8末）	0% （R5末）	窓口において申請書の記載方法から案内をする運用のため、手続時間、職員の窓口拘束時間が長くなる。
来庁者満足度増加率	20% （R6末）	0% （R5末）	住民にとって満足度の高い庁舎になるようアンケート等を取りながら改革を実施。

3.モデルプロジェクトのスケジュール（上川町）



4.庁内の推進体制図（上川町）

〇全庁的・横断的なプロジェクトチームを設置。総務課及び地域魅力創造課が事務局となり運営。構成員には税務住民課や保健福祉課職員を多く参画させ、窓口担当部門の意見を反映しながら改革を推進。
〇町長をトップとする「各課連絡会議」とも連携し、随時進捗状況を報告。



※PT会議9回開催のほか、他自治体及び民間企業視察を1回実施

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（上川町）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

来庁者及び職員アンケートを実施し、担当者間で共有のうえ課題を抽出。

【抽出された課題】

①転入や死亡時の手続など、**書いてもらう書類が多い**ため、来庁者の手間になっている。

②**窓口において申請書の記載方法から案内をする運用**のため、来庁者の手続時間、職員の窓口拘束時間が長くなる。

③庁舎入口に近い窓口の職員は、**庁舎の中で迷っている来庁者からよく声がかかる**ため作業を中断することが多い。また、**職員の呼び出しを頼まれてしまい時間がとられて困っている**。

④児童福祉の窓口において、**住民側が何の事業の書類を書いているかが分かっていないこと**が発生するとともに、同窓口において受付業務が３～５件常に発生している。

⑤年金支給日や税等納付書発布日など**出納窓口が混雑する**時期がある。

【課題への対応】

①**書かない窓口の導入**により、来庁者の申請書記載に係る負担を軽減する。

②**オンライン申請の導入**により記載不要で事前の申請受付を行うほか、職員の窓口拘束時間を減少させる。

③**窓口案内AI**や、**住民が担当職員を呼び出すためのツール**を導入し、窓口付近に座っている職員の負担を軽減する。また、住民が迷わないように**カウンター配置を変更し窓口番号等を付す**。

④特に需要が高い（町としても力を入れたい）子育て支援に関する手続について、**事前に手続の案内ができるチャットボット**を導入し、窓口における住民・職員双方と負担を軽減する。

⑤**キャッシュレスレジの導入**により、現金の処理等の事務を減少させ、窓口職員の負担を軽減する。

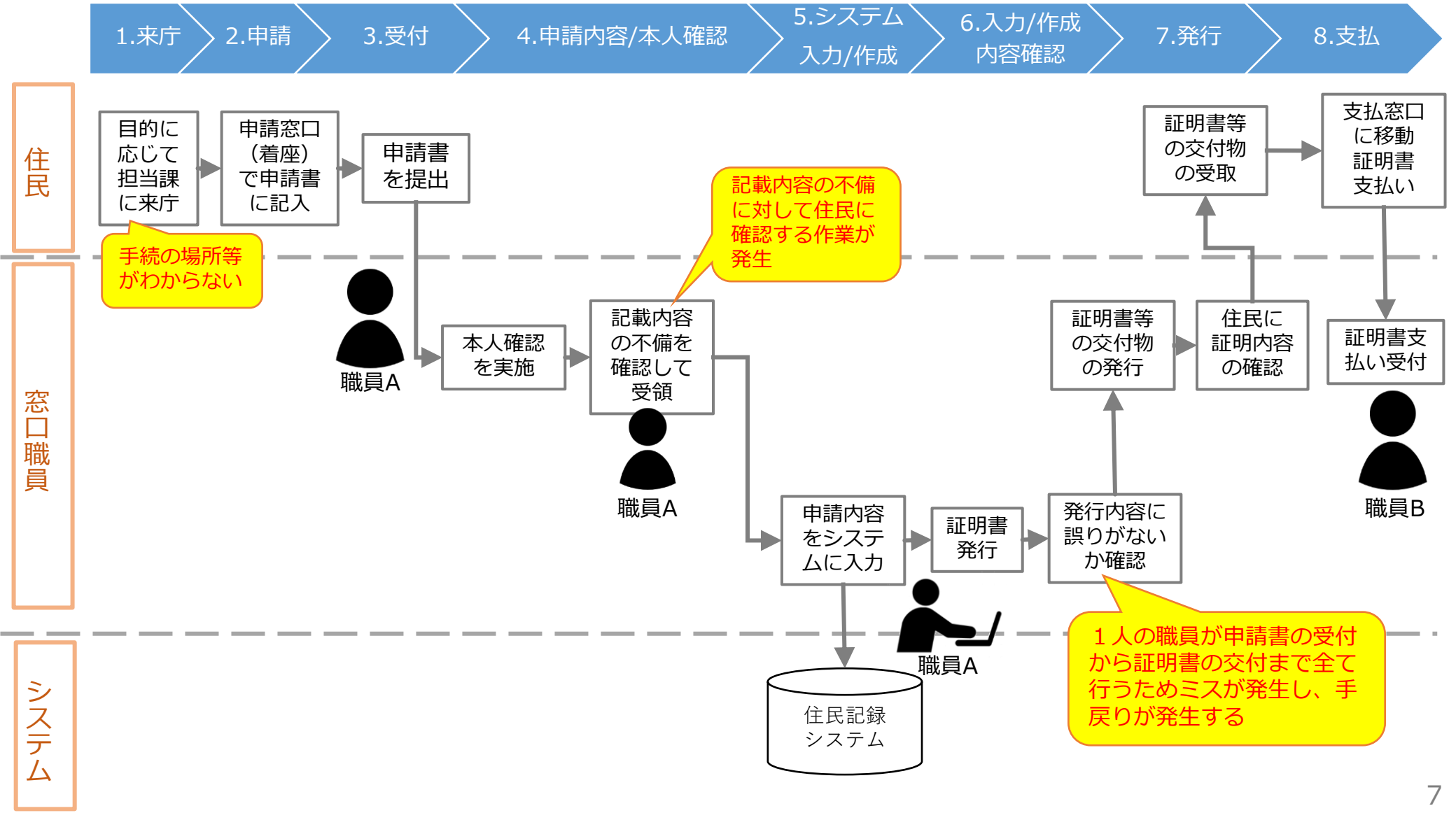
(2)対象手続選定

取組み	手続	選定理由
①書かない窓口	住民票、戸籍、印鑑証明、税証明、住民異動届、印鑑登録、健康保険異動届	窓口で申請する主な手続を選定。
②オンライン申請	住民票、水道の開閉栓、印鑑証明	窓口で申請する主な手続の中で簡易的に申請を済ませるタイプの手続を選定。水道の開閉栓については対応できる者が限られており、担当者不在による再来庁を防ぐため選定。
③窓口案内AI	庁舎玄関	申請窓口への案内業務の負荷を軽減するため選定。
④クラウド受付システム	総務課、地域魅力創造課	担当職員を呼び出す負担を軽減するために選定。
⑤チャットボット	子育て支援	昨今の需要の高まりにより選定。
⑥キャッシュレスレジ	証明書発行手数料	来庁時に発生する料金として選定。

6.業務フロー(BPR)（上川町）

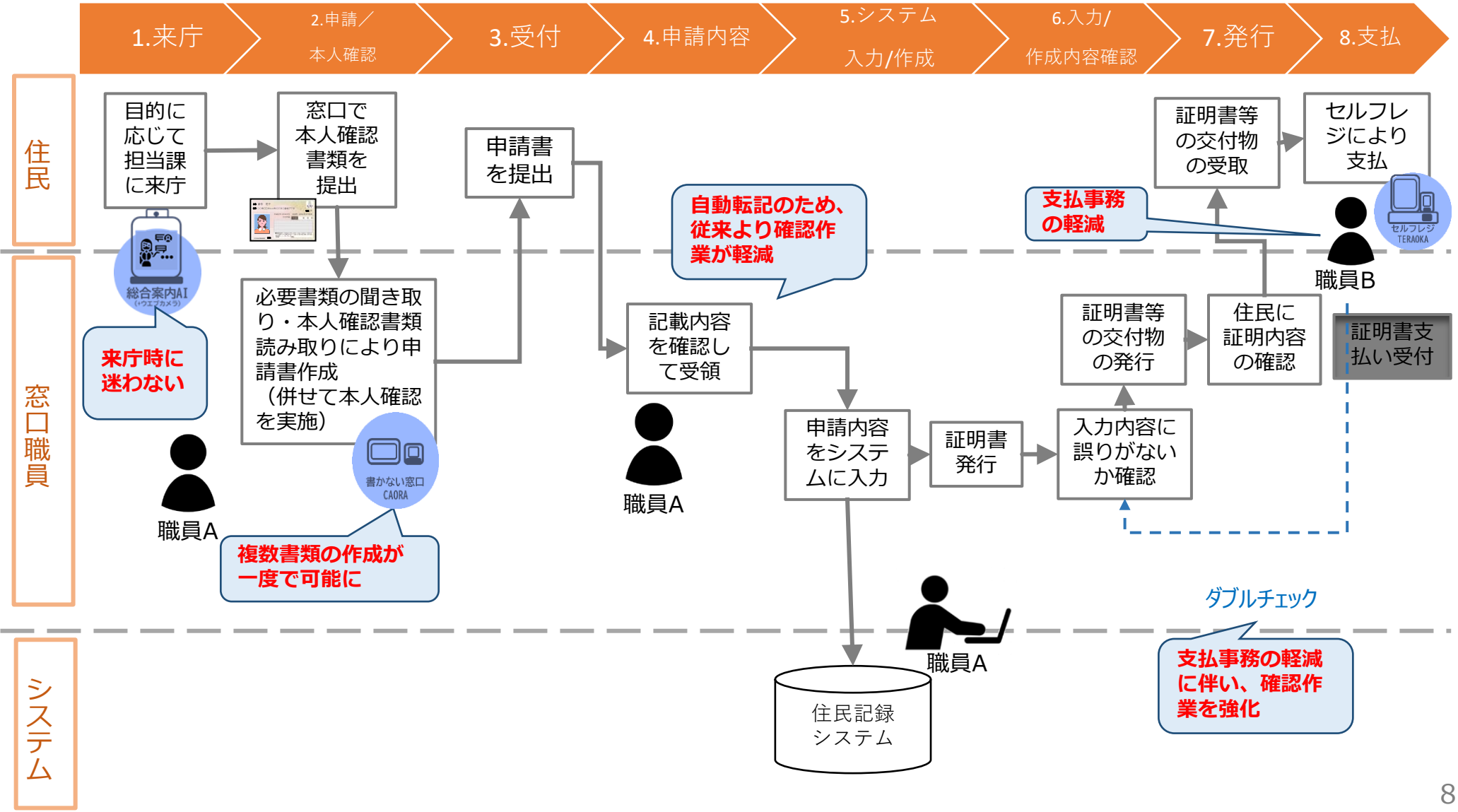
■改革前

場所	税務住民課・出納室窓口	取組	窓口総合案内AI・書かない窓口・セルフレジ
		手続	住民票、戸籍、印鑑証明、税証明の取得



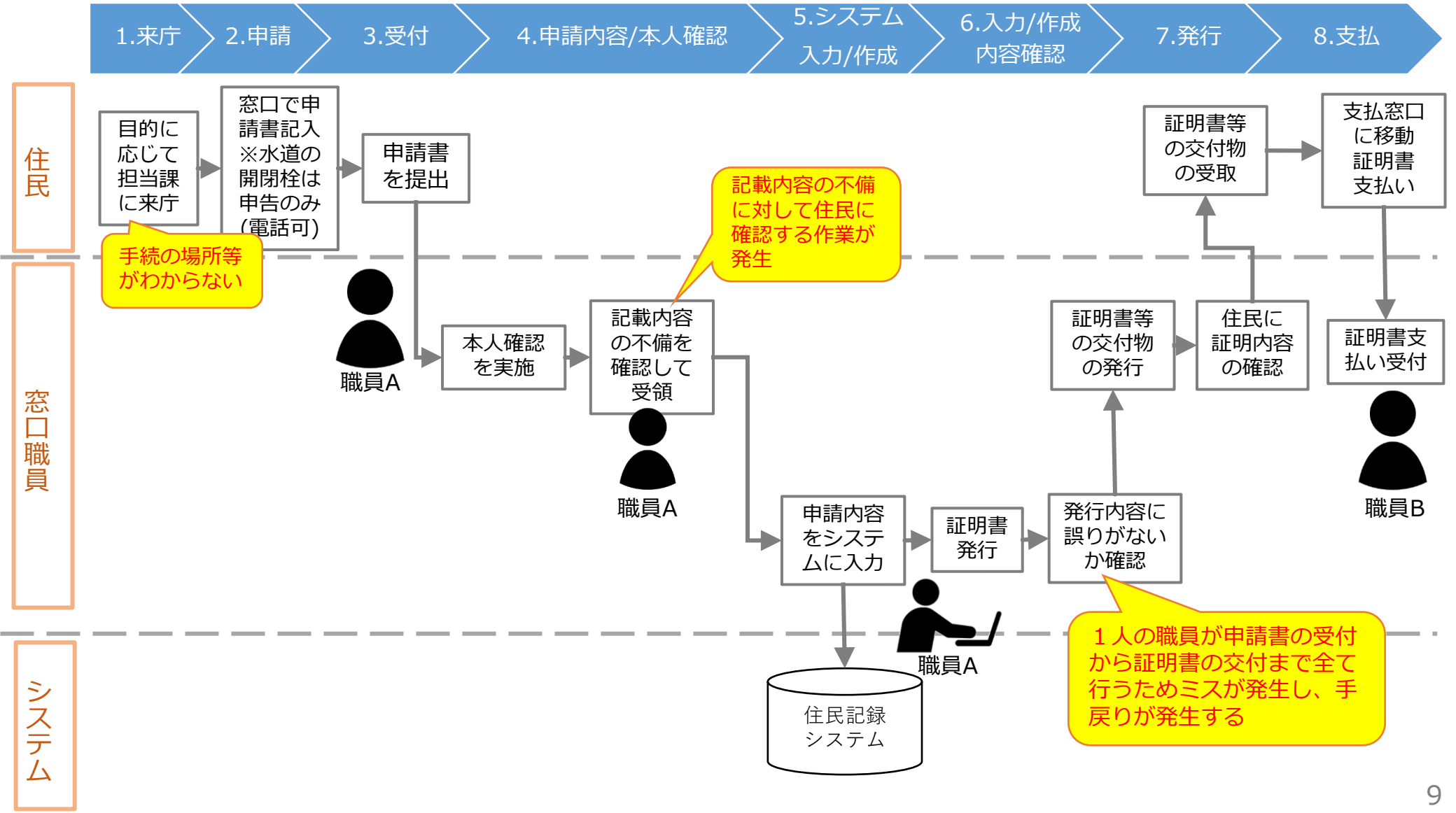
6.業務フロー(BPR)（上川町）

■改革後		取組	窓口総合案内AI・書かない窓口・セルフレジ
場所	クイック窓口（簡易手続）	手続	住民票、戸籍、印鑑証明、税証明の取得



6.業務フロー(BPR)（上川町）

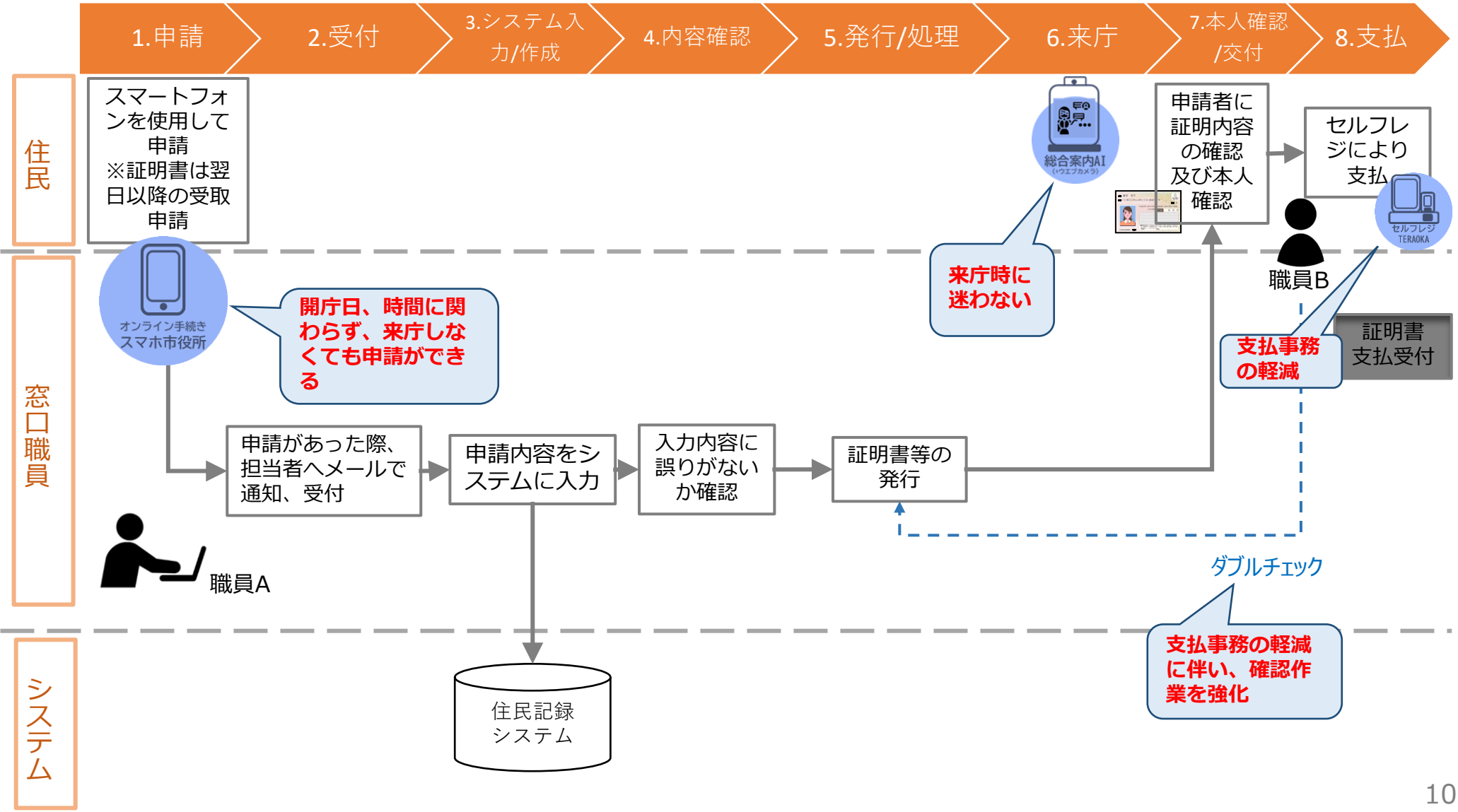
■改革前		取組	オンライン申請システム・窓口総合案内AI・セルフレジ
場所	税務住民課・建設水道課窓口	手続	住民票・印鑑証明の取得、水道の開閉栓



6.業務フロー(BPR)（上川町）

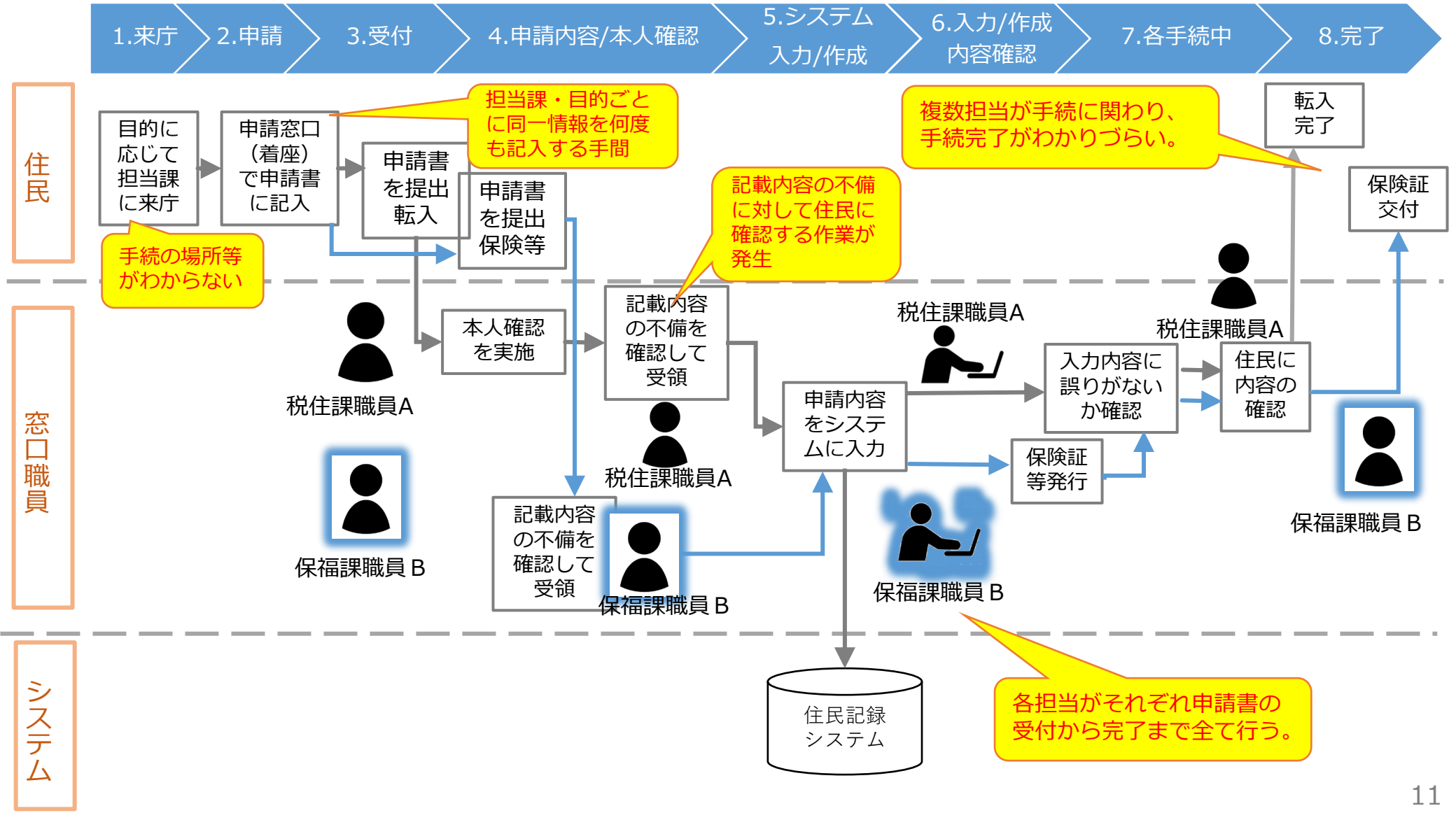
■改革後

場所	申請者自宅等、クイック窓口	取組	オンライン申請システム・窓口総合案内AI・セルフレジ
		手続	住民票・印鑑証明の取得、水道の開閉栓



6.業務フロー(BPR)（上川町）

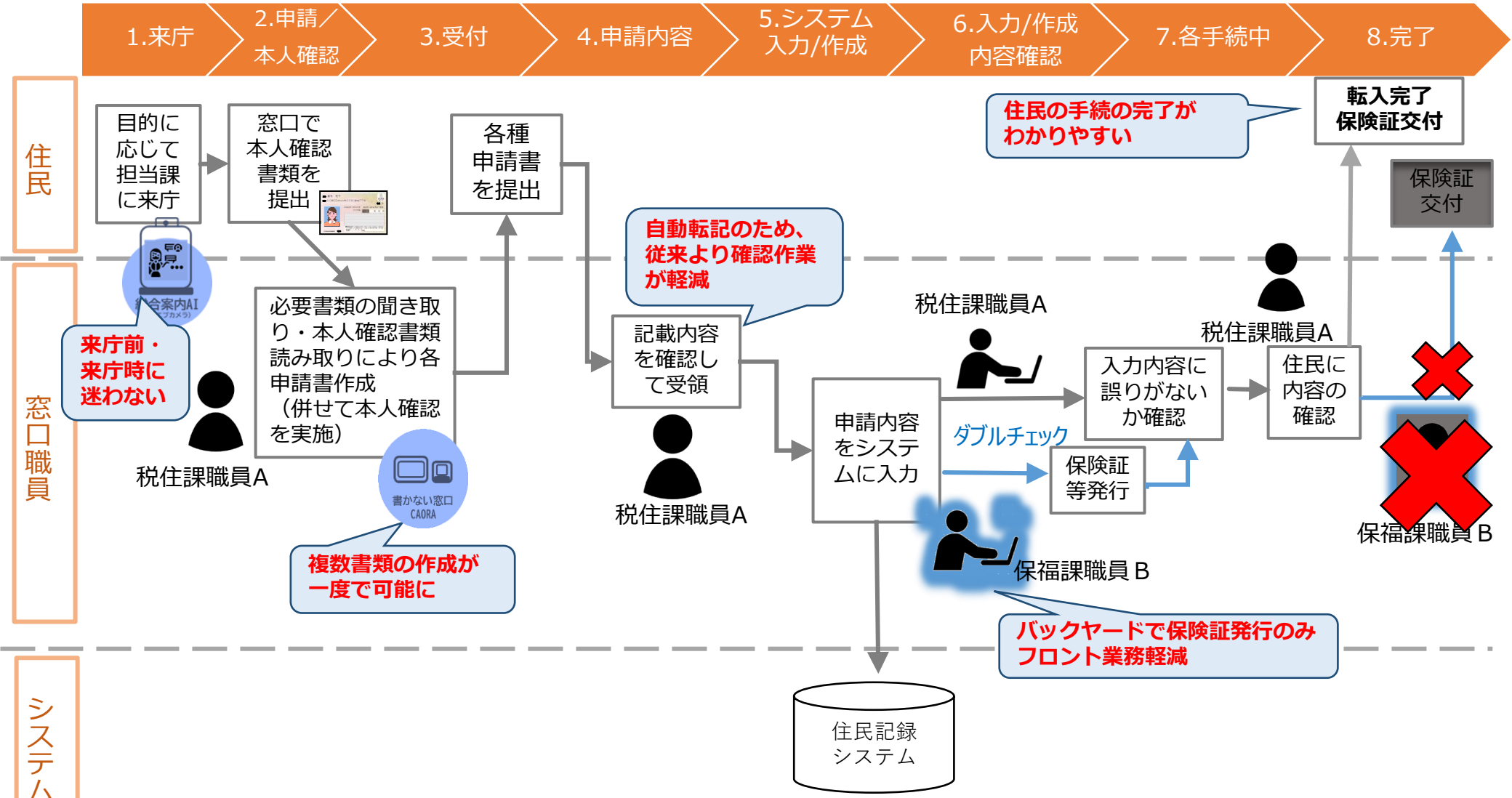
■改革前		取組	窓口総合案内AI・書かない窓口
場所	税務住民課・保健福祉課	手続	住民異動届、印鑑登録、国保異動届



6.業務フロー(BPR)（上川町）

■改革後

場所	じっくり窓口（ライフイベント系手続）	取組	窓口総合案内AI・書かない窓口
		手続	住民異動届、印鑑登録、国保異動届



7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）書かない窓口

概要	書かない窓口	**手続**	住民票、戸籍、印鑑証明、税証明、住民異動届、印鑑登録、健康保険異動届
ツール	CAORA（PFU,RICOH） 初期　1,787,500円/台　※タブレット端末、プリンター、消耗品、設置費を含む。 ランニング　トナー49,400円（14,000枚分）、ドラムユニット17,700円（40,000枚分）		
課題	○役場全体の人員不足により窓口の効率化は急務。 ○転入や死亡時の手続など、書いてもらう書類が多いため、住民の手間になっている。		
対応策	○マイナンバーカード等による自動転記機能（OCR：紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術）を有する書かない窓口を導入し、タブレット上で申請書の作成を可能とするとともに、書き損じによる修正対応や説明時間の短縮を図る。 ※一部手書きの部分は残るが、一般的な書かない窓口よりはるかに低コストである機器を導入する。		

　証明書発行等に使用するクイック窓口（写真左）と、ライフイベント系手続のじっくり窓口（同右）に1台ずつ設置。
　操作は、可能な限り来庁者に行ってもらい、難しい場合は職員が手助けする。

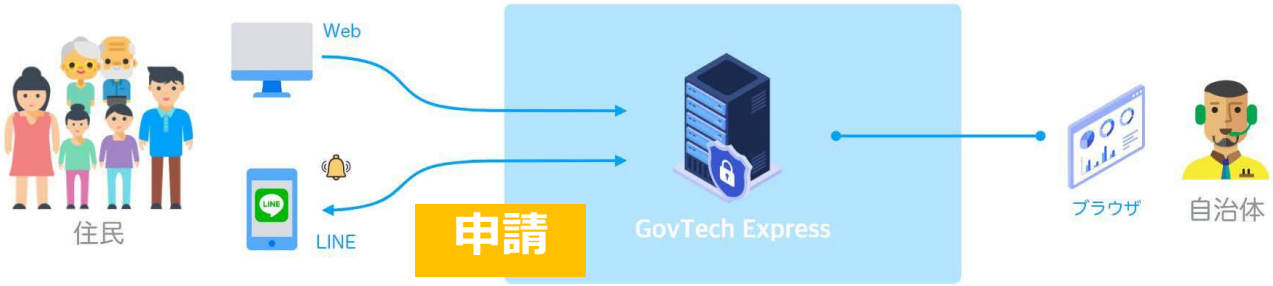
タブレットPCで
必要な申請書の種類を選択

顔認証付き本人確認装置で
本人確認書類の読み取りと顔認証

個人情報が記載済みの申請書が印刷されるので
必要事項を追記し窓口に提出

7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）オンライン手続システム

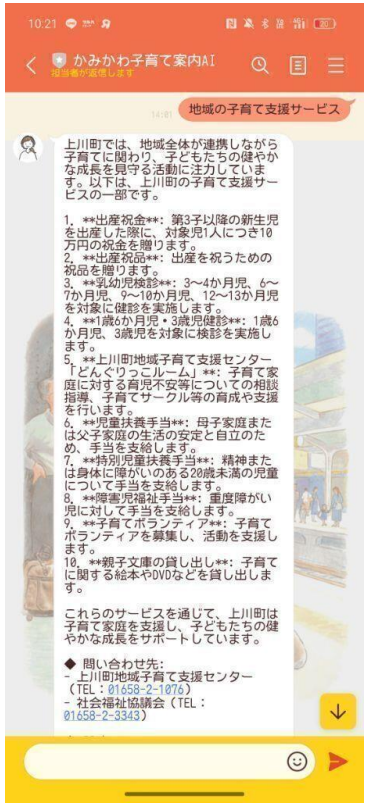
概要	オンライン申請システム	**手続**	住民票、水道の開閉栓、印鑑証明 ※税証明調整中
ツール	スマホ市役所（Bot Express）　　初期 0 円／ランニング110,000円（月額）		
課題	○窓口において申請書の記載方法から案内をする運用のため、住民の手続時間、職員の窓口拘束時間が長くなっている。		
対応策	○**<u>オンライン申請を導入し、申請にあたっての来庁を不要とすることで</u>**、職員の窓口拘束時間を減少させる。 ※スマートフォンから申請できる一般的なオンライン申請よりはるかに低コストであるシステムを導入 ※高齢者にも比較的なじみのあるLINEを活用することで利用ハードルを下げる		



※自宅などからスマホで申請することで、役場では受取りと支払いだけで済むモバイルオーダー。自宅等への郵送やウェブ決裁などは今後検討。
⇒令和7年度以降、既に町内で実施されているスマートフォン教室などを活用し、住民普及を進めながら段階的な機能充実を推進する。

7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）子育て支援案内システム

概要	手続案内システム	**手続**	子育て支援関係
ツール	AIチャットボット（デジタルレシピ）　初期957,000円／ランニング53,570円（月額）		
課題	○申請者が何の事業の書類を書いているかが分かっていないことが多く、職員側もその説明に時間を要するため、申請者・職員双方で負担が生じている。		
対応策	○手続の案内ができるシステム（チャットボット）を活用し、必要書類や申請部署を事前に明示することで手続の明確化を図る。 ○自動応答をすることで、業務効率を改善し、職員が申請受付以外の業務に集中できる環境を整備する。		



チャットボットで確認できる内容（一例）。
※町公式ホームページから情報を引用するように設定しているほか、町で制作しているパンフレットをOCRで読み取り認識させることで、回答の幅を広げている。

妊娠・出産	子育て
母子健康手帳	子ども医療費助成
不育症治療費助成	児童扶養手当
産後ケア	こども通園センター交通費助成
出産祝品・祝金	上川町認定こども園
出産・子育て応援事業	地域子育て支援センター
不妊治療費助成事業	子育て支援カレンダー
妊産婦健診交通費助成	子育てボランティア

7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）窓口総合案内AI

概要	窓口総合案内AI	**手続**	（庁舎玄関）
ツール	新規構築（デジタルレシピ）※AI:GPT、サイネージ:GateBox 初期13,057,000円 ランニング 149,353円（月額）（GPTの調整費を含む）		
課題	○どこへ行ったらよいかわからず、困ってしまう来庁者が多い。 ○入口から近い窓口(出納部門、戸籍部門)に来ての問合せが発生してしまい、作業を中断することが多い。		
対応策	○窓口案内業務を自動化することによる業務効率の改善。 ○人の流れをトラッキングすることによるレイアウトの最適化。 ○混雑状況や来庁者の目的把握により人の流れを把握し、フロントヤードの稼働調整を柔軟にする。		

1Fエントランスに総合案内AIを設置

来庁者「戸籍を取りたいです。」
↓
AI「税務住民課にお越しください。3番の窓口です。」

来庁者「介護保険の手続がしたいです。」
↓
AI「保健福祉課にお越しください。5番の窓口です。」

来庁者「税金の支払いをしたいです。」
↓
AI「出納室窓口にお越しください。1番の窓口です。」

町長のアバターを作成。来庁者に面白がってもらうことで、利用のきっかけとすることを目指した。

7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）窓口総合案内AI

○　窓口総合案内AIについて

インタフェースは町長アバターを実装。GPTはRAG（検索拡張生成）によってDBから情報を取得し回答を生成するため、DBの更新が比較的容易な仕様を採用した。学習DBには、案内したいキーワードを登録するだけではなく、**問合せ内容と想定質問を予め作成し紐付けを行うように設定し、GPTが質問者の意図を汲み取りやすくなり高い回答精度を実現。**検証期間内にも更新を重ねることで正答率90%まで高めることができた。**行先案内の際は窓口が設けられている課は窓口番号を添えて、窓口が設けられていない課については部署名だけを案内するなど柔軟な制御を実施。**

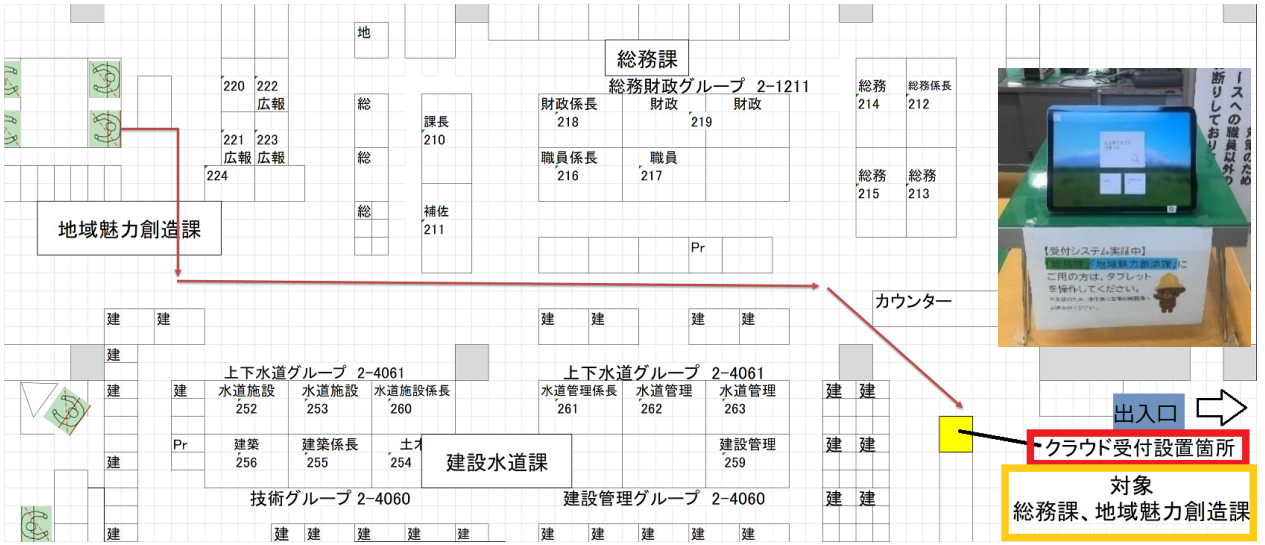
アップデートについては、開発期間3回、検証期間中2回のアップデートを実施。検証期間内において、一定期間のログを分析したうえで細かな調整を行った。

	2024/06/24	2024/08/14	2024/09/10	2024/12/17	2025/02/10
プロンプト	• 「行き先」を案内してください と指示を明確化 • 「行き先」以外のことは回答してはいけない を追記 • 口調の微調整 - 端的に回答する - 丁寧な日本語を使う - 「〇〇にお越し下さい」 • 「例外処理」⇒「注意事項」 に変更 • 文字の装飾を削除する指示を追加	• 町長の情報を追加 • 町長に関する質問に回答できるように修正 • 窓口番号について回答できるように修正 • アウトプット形式をJSONに修正	• 行き先の窓口番号が決まっていない場合（地域魅力創造課、総務課、産業経済課、建設水道課）の回答とログへのアウトプット対応 • 複数の窓口が該当する場合に総合窓口に案内する対応	• RAGの手法アップデート	• 挨拶等への対応追加
DB	• 各問い合わせ内容に、想定される質問を5つずつ追加しDBを更新 • 「保育所の入退園」「就学相談(小中学校・中学校)」が空欄だったため「保健福祉課」と追記	• 窓口情報追加	• 窓口情報追加	• 挨拶等への対応追加	• 保健福祉課（7番窓口/8番窓口）を追加

7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）クラウド受付システム

概要	クラウド受付システム	**手続**	入札資格審査、ふるさと納税、情報システム、広報紙、移住相談、官民連携等　主に事業者の来庁受付
ツール	RECEPTIONIST（RECEPTIONIST）　初期55,000円／ランニング19,800円（月額）		
課題	○役場2Fについては、来客時は窓口カウンター近くの職員(総務課)が要件や行き先を聞き取り、該当職員を探し、直接来客を知らせるスタイルとなっており、仕事の中断が発生、窓口近くの職員の負担も大きい。 ○一部フリーアドレスエリアがあるものの所在把握システムなどはなく探す手間が掛かっている。		
対応策	○2Fエントランスに直接担当職員を呼び出せるシステムを導入。		

2Fエントランスに受付システムを設置



来庁者は部署・職員氏名を選択。職員のPCに通知。
※設定上はチャットツールやSMSも可能だが、対応チャットツール未導入のため、個人所有のスマートフォンにSMS通知で実証。今後職員貸与スマートフォンの導入及び連携を検討。

7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）キャッシュレスセルフレジ

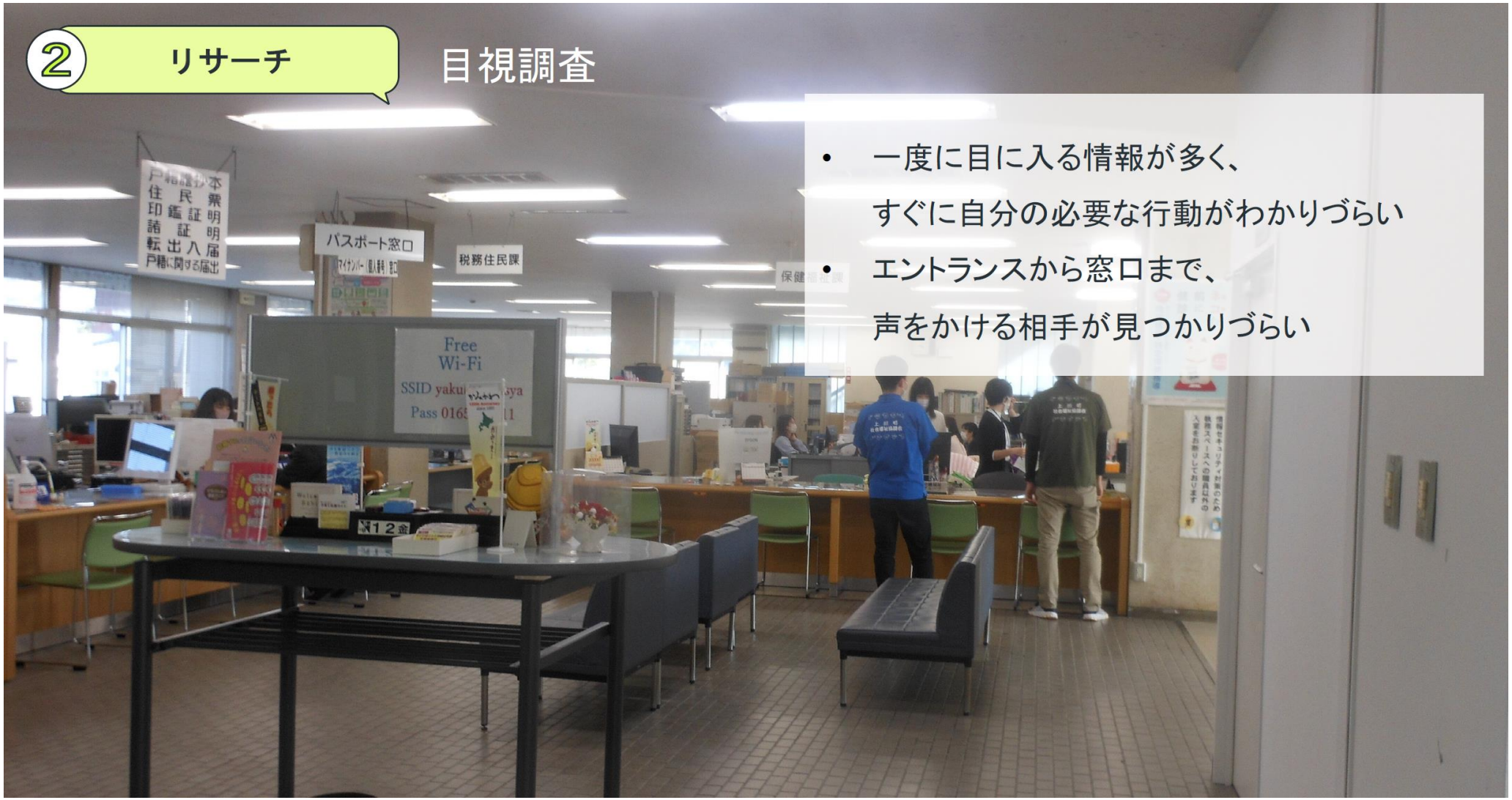
概要	キャッシュレスセルフレジ	**手続**	住民票、戸籍、印鑑証明、各種税証明の手数料支払い
ツール	セミセルフレジHAPPYSelf（寺岡精工）　初期　3,011,800円／ランニング　14,300円（月額保守料） 決済サービスPayoss（寺岡精工） 初期設定費用　クレジット決済6,600円、電子マネー決済11,000円、スマホコード決済11,000円 月額利用料　クレジット決済440円、電子マネー決済330円、スマホコード決済0円 +決済手数料（決済手段及びブランドにより支払一度につきその2.40%～3.24%）		
課題	○役場での支払いは現金のみで利便性が低い。 ○主に高齢者について、支払いに時間がかかる。 ○閉庁後に現金の確認や納付書との突合を手作業で行っていたり、現金の入出金などで手間が掛かる。		
対応策	○多くのキャッシュレス決済に対応できるPOSレジと、まとめて手数料の支払いも可能な支払サービス(Payoss)を導入。 ○キャッシュレス決済を導入することで現金確認等の業務量を圧縮する。		

その場でキャッシュレスセルフレジで支払い(ワンストップ化)

　レジの操作は、必要に応じて職員が手助けをしながら来庁者が自ら行っている。
　キャッシュレス決済のみ活用中、現金支払い対応を今後検討。また、税や水道料などの支払い対応も検討する。

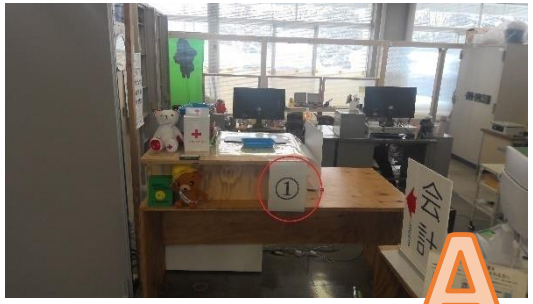
職員操作側

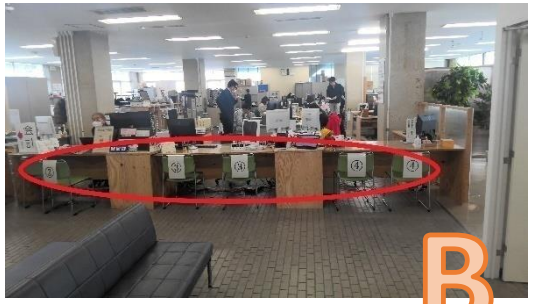
7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）庁舎空間の見直し

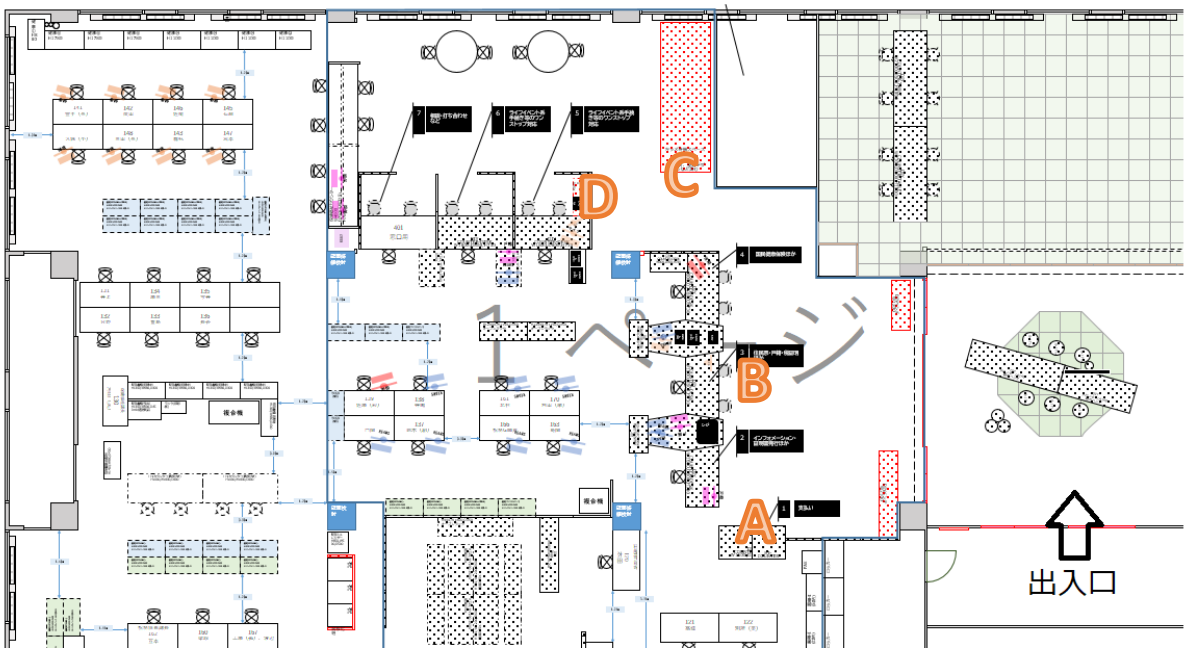


※　京都工芸繊維大学　山下正太郎ゼミによる実地調査資料より

7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）庁舎空間の見直し







サインを明確に表示し、窓口に附番することで、**来庁者は行先をわかりやすく、職員は案内をしやすく**した（A～C）。

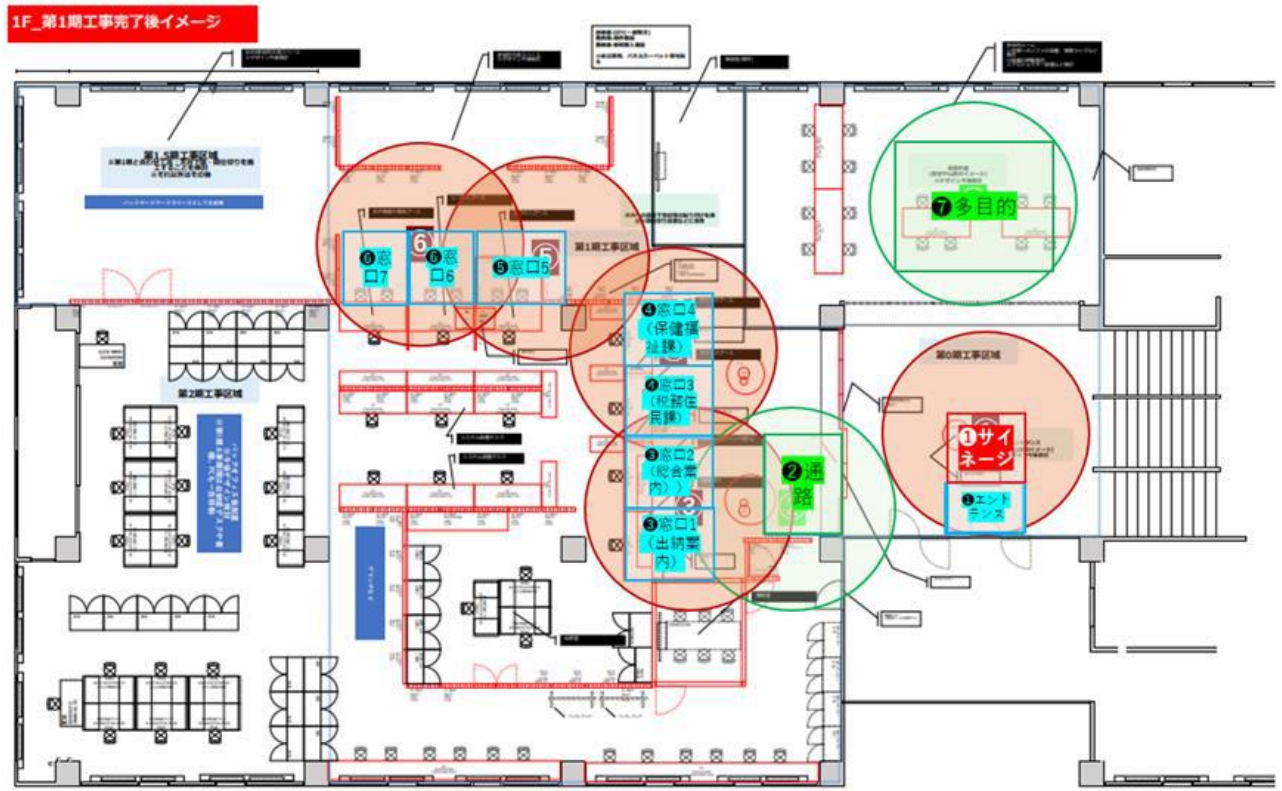
フロア奥側には、ライフイベント系手続や相談をじっくり行うため、**プライバシーに配慮した仕切り付き窓口**を設置した（D）。

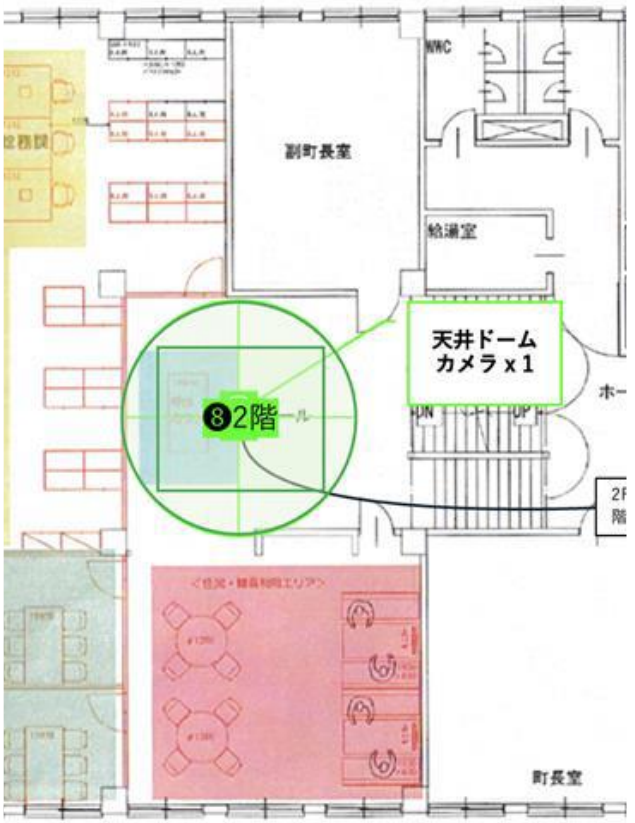
7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）データ分析の取組

○　マルチカメラトラッキングシステムについて

庁舎内の人の流れを可視化（匿名加工でプライバシーにも配慮）を実施し、庁舎内の混雑度や窓口総合案内AIからの住民の動線を追いかける仕組みを構築。人の流れを分析することにより窓口総合案内AIの窓口誘導及び回答内容の整合性を確認しアップデートを図るほか、**庁舎のレイアウト最適化などにも活用できる情報を収集することで業務全体の効率化に寄与することを目指した。**

なお、システム運用後、⑴職員等の通過者の検出をしてしまうこと、⑵エントランス付近にあるカメラ（窓口総合案内AIの上に設置）が想定以上のカウントをしてしまうこと、という課題が出たが、⑴については検出領域を主に住民側のエリアのみに絞ること、2分以下の人物を通過者とみなすことで対応するとともに、⑵については開発事業者により検出範囲の対象を調整することで対処した。





7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）データ分析の取組

【分析結果】
・2024年11月～2025年2月のサイネージ（窓口総合案内AI）閲覧状況としては、カメラで認識した**来庁者総数3,859人、うちサイネージを閲覧したのは1,407人**となっており、**視聴率は約36.5%**となった。また**取得できた会話ログは349件で利用率は24.8%、実際に窓口へ誘導した件数は185件となり、ログ全体の53.0%**を占めた。
・利用者からの問合せ内容については、窓口案内以外に雑談も多く記録されており、コミュニケーションを楽しむ様子が確認できた。
・特定窓口や手続に関する問合せ内容も多岐にわたり、様々な目的を持った利用者が窓口総合案内AIを利用していることがわかった。
・**窓口の滞在時間としては、税務住民課窓口が最も長く、次が総合案内窓口となった**が、これは運用として、総合案内窓口にて住民票等を交付している場合があることも考慮に入れる必要がある。

【総評・考察】
・利用者からの問合せの約半数が特定窓口や手続に関するものだったため、**AIに対する窓口案内の需要は一定数存在すると考えられる。**
・ただし、サイネージを認識したものの実際に利用した人が4人に1人であることから、設置を工夫するなどして利用を促進する働きかけが重要と考えられるため、見慣れない機械に対するハードルを下げる、一次窓口をAIサイネージに統一するなど、利用を促す取組が必要となる。
・窓口別の滞在時間ランキングでは「総合案内」が2位となっていることから、**「とりあえず聞いてみよう」の矛先がAIサイネージではなく人による対応に向いていることが明らかになった。**
・レイアウトの最適化については、今回は職員がいる総合案内窓口へ向かう来庁者が多く、玄関から見て奥側に設定した保健福祉課窓口の利用者が少なかった（保健福祉課への用件も別の窓口で対応していたと考えられる）ため、今回設置した窓口総合案内AIのサイネージの場所に総合案内窓口を置き、空いた場所に保健福祉課窓口をもってくることで、より利便性を高めることができると考えられる。
・今回の事業ではAIをサイネージにすることで窓口における職員の第一対応が不要となることを前提としていた。上記のようなAIに対する懸念点を取り除くことで業務改善に繋げることはできるが、費用面、使い勝手の面も含め検討する必要がある。

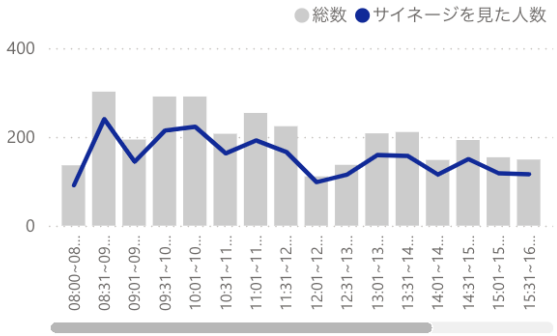
←撮影画像（一部）

サイネージ上部にもカメラを設置→

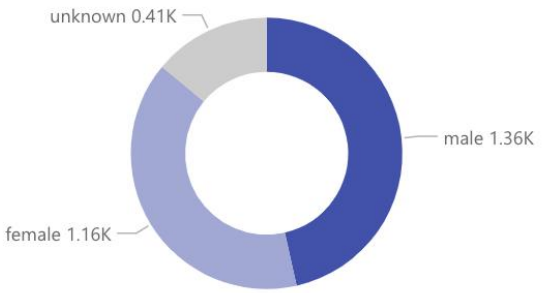
7.課題解決に向けた取組の選定（上川町）データ分析の取組

総数	サイネージを見た人数	サイネージを見ていない人数
3859	1407	924

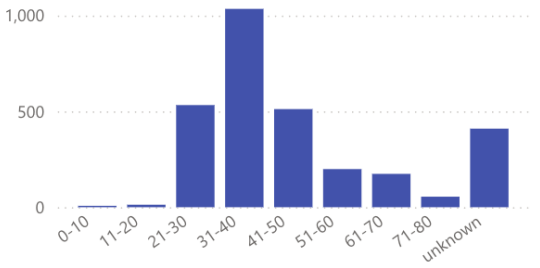
時間帯別サイネージ閲覧者数



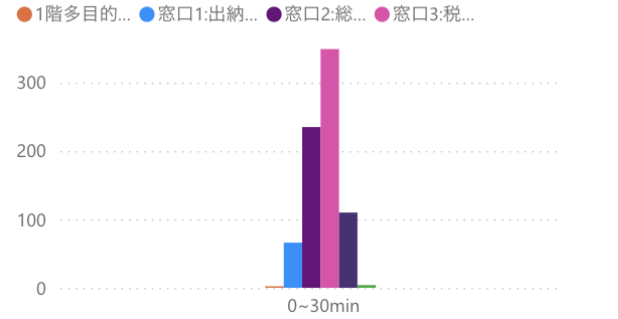
サイネージを見た人の性別



サイネージを見た人の年齢

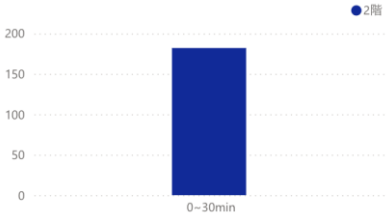


1階 窓口の滞在時間

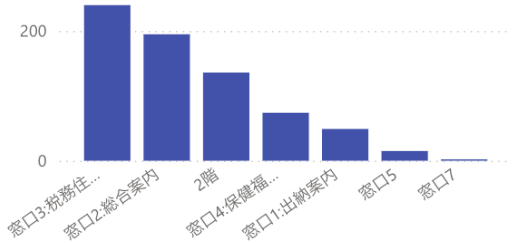


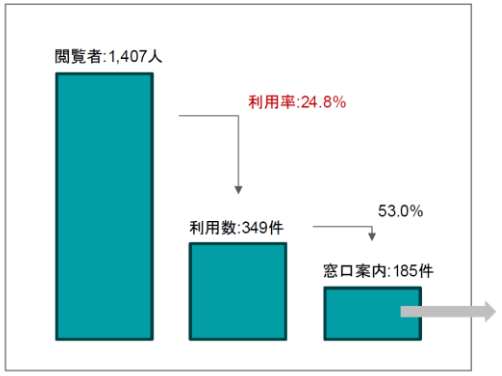
1階多目的室-1 窓口1:出納案内 窓口2:総合案内
窓口3:税務住民課 窓口4:保健福祉課 窓口7

2階 窓口の滞在時間



サイネージを見た人が滞在した窓口

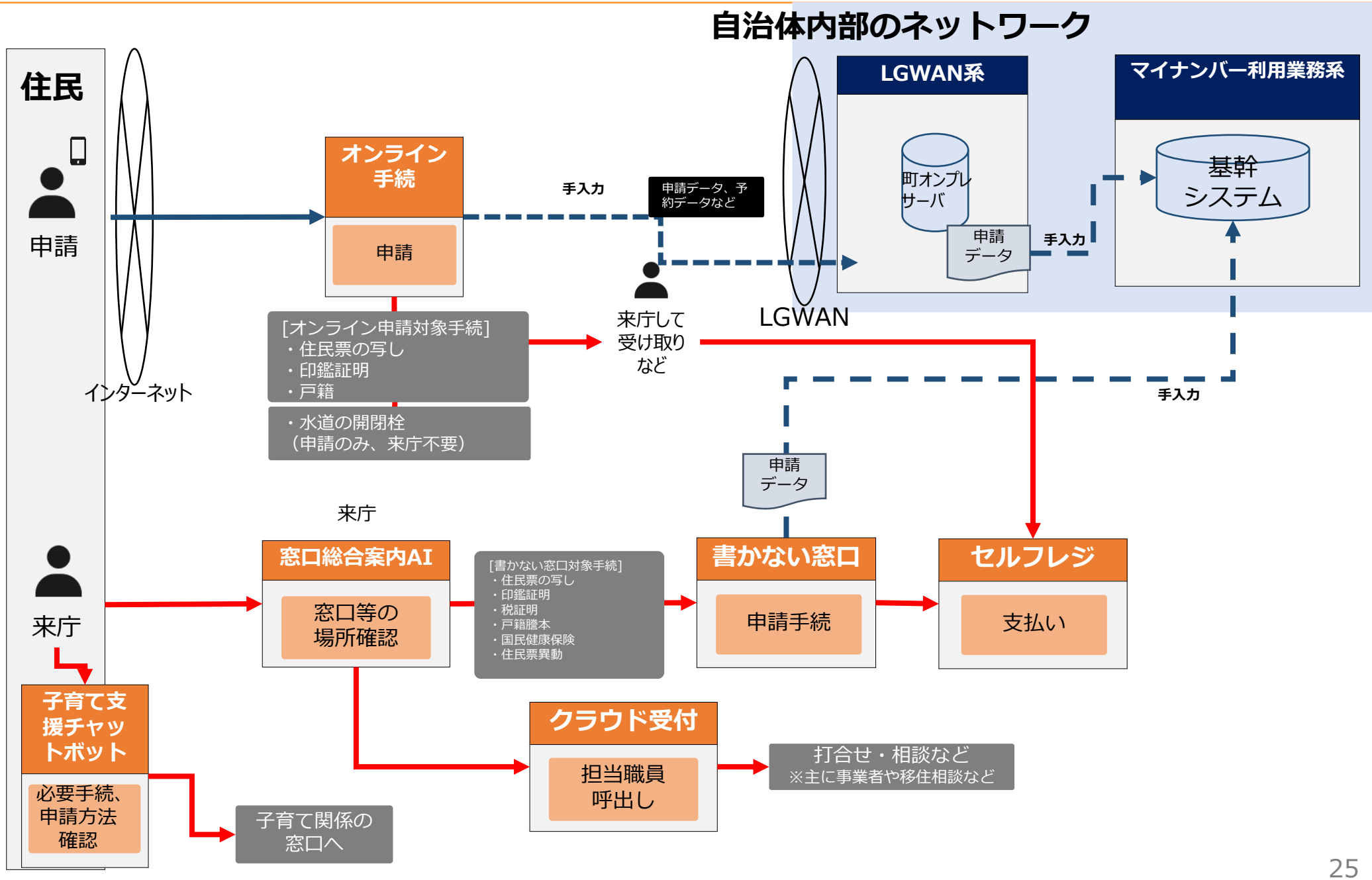




＜窓口案内に至った185件の誘導先＞

件数	誘導先
59	税務住民課
43	地域魅力創造課
36	保健福祉課
19	産業経済課
16	出納窓口
7	総務課
5	建設水道課
1	総合案内

8.データフロー（上川町）


自治体内部のネットワーク
住民
申請
インターネット
オンライン手続
申請
手入力
申請データ、予約データなど
LGWAN
LGWAN系
町オンプレサーバ
申請データ
手入力
マイナンバー利用業務系
基幹システム
手入力
[オンライン申請対象手続]
・住民票の写し
・印鑑証明
・戸籍
・水道の開閉栓
（申請のみ、来庁不要）
来庁して受け取りなど
申請データ
来庁
来庁
窓口総合案内AI
窓口等の場所確認
[書かない窓口対象手続]
・住民票の写し
・印鑑証明
・税証明
・戸籍謄本
・国民健康保険
・住民票異動
書かない窓口
申請手続
セルフレジ
支払い
子育て支援チャットボット
必要手続、申請方法確認
子育て関係の窓口へ
クラウド受付
担当職員呼出し
打合せ・相談など
※主に事業者や移住相談など

9.効果検証（上川町）

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

１手続あたりの来庁から手続完了までの時間	改革前閑散期		改革後閑散期		改革前繁忙期		改革後繁忙期	
対象手続	印鑑証明、住民票、戸籍、税証明	国保、転出入・転居	印鑑証明、住民票、戸籍、税証明、	国保、転出入・転居	印鑑証明、住民票、戸籍、税証明	国保、転出入・転居	印鑑証明、住民票、戸籍、税証明	国保、転出入・転居
総サンプル数	16	2	8	5	8	23	11	7
平均待ち時間	27秒	1秒	0秒	0秒	2秒	6秒	0秒	115秒
平均手続時間	342秒	1,197秒	150秒	808秒	188秒	792秒	109秒	671秒

住民満足度	改革前閑散期	改革後閑散期	改革前繁忙期	改革後繁忙期	職員満足度	改革前閑散期	改革後閑散期	改革前繁忙期	改革後繁忙期
住民満足度（10点満点）	8.95	8.96	9.43	8.83	職員満足度（10点満点）	5.93	4.68	5.42	6.00
手続時間（5点満点）	2.74	2.17	2.20	2.28	処理時間（5点満点）	3.07	3.00	3.10	2.78
手続の簡便さ（5点満点）	1.95	1.75	1.55	1.72	事務の簡便さ（5点満点）	3.00	3.26	3.14	3.39

10. 主なKPI達成状況（上川町）

KPI	改革前	本年度	目標	達成に向けた取組	
				本年度の取組	次年度以降の取組
庁舎内窓口業務拘束職員数	9人 （R5.4時点）	9人	5人 （R8末）	・各種ツールを導入した。 ・証明書の発行など簡易な申請を受け付ける「クイック窓口」と、ライフイベントに係る手続を受け付ける「じっくり窓口」を設定した。 ・ツールを導入することで窓口そのものの数を減らすこととしていたが、当該窓口職員から減らすことに対して町民の不便さを感じると意見が出され、先送りすることとした。	・セルフレジの現金対応、書かない窓口及びオンライン申請の利用手続拡大により、窓口拘束職員数を減らす。 ・2階バックヤードの変更により部署の配置や来庁者の導線を見直し、かつ、職員へのスマートフォン貸与を実施したうえで、クラウド受付システムを導入することで、2階の窓口廃止を目指す。
オンライン申請率	0% （R5末）	5%	20% （R8末）	・オンライン申請システム「スマホ市役所」を導入、周知した。	・住民からの問合せを受けた際に、オンライン申請の活用を促す。 ・オンライン申請が可能な手続の追加を検討する。
来庁者満足度増加率	0% （R5末）	88%	20% （R6末）	・子育て支援手続説明AI、書かない窓口システム、キャッシュレスセルフレジを導入したうえで、１階窓口とバックヤードのスペースや配置を変更することにより、来庁者にとってわかりやすく、かつ用件に応じて活用しやすい窓口になることを目指した。	・現在町ホームページから説明を引用するようになっている子育て支援手続説明AIの内容を精査する。 ・書かない窓口及びオンライン申請の利用手続拡大を検討する。 ・セルフレジでの現金使用及び税や水道料などの支払いを検討する。 ・窓口等において実際に各種ツールの使用を説明、推奨することで、来庁者のツール操作の習熟度を上げ、来庁者一人あたりの手続時間を減少させる。

11.費用対効果の検証（上川町・1万人未満モデル）

【１年目】 ※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）

(改革前)対象業務の職員人件費
357時間　×　2,200円
≒　**785,400円**

－

(改革後)対象業務の職員人件費
273時間　×　2,200円
≒　**600,600円**

＝

職員人件費削減額
84時間　×　2,200円
≒　**184,800円**

年間業務量：住民票、印鑑証明、税証明、転出入・転居手続1件あたりそれぞれ作業時間×それぞれの年間処理件数
職員の人件費単価：税務住民課職員の賃金平均

職員人件費の削減額
＝　**184,800円**
（オンライン申請22,000円、
書かない窓口162,800円）

－

ツール導入・運用経費
初期経費　＋　初年度運用経費
＝　**3,059,078円**
（オンライン申請1,320,000円、
書かない窓口1,739,078円）

＝

費用削減効果
▲　2,874,278円
（オンライン申請▲1,298,000円、
書かない窓口▲1,576,278円）

※導入経費については、単費での導入の場合の試算。
国費（新地創交付金等）や地財措置（デジタル活用推進事業債等）は考慮していない

【２年目以降】

職員人件費の削減額
＝　**301,400円**
（オンライン申請41,800円、
書かない窓口259,600円）

－

ツール運用経費
＝　**1,338,678円**
（オンライン申請1,320,000円、
書かない窓口18,678円）

＝

費用削減効果
▲　1,037,278円
（オンライン申請▲1,278,200円、
書かない窓口240,922円）

※2年目以降は業務の熟度が上がることにより、
さらに削減される業務時間が増える可能性もあり

【令和９年度以降（KPI等達成時）】

職員人件費の削減額
＝　**391,600円**
（オンライン申請83,600円、
書かない窓口308,000円）

－

ツール運用経費
＝　**1,338,678円**
（オンライン申請1,320,000円、
書かない窓18,678口円）

＝

費用削減効果
▲　947,078円
（オンライン申請▲1,236,400円、
書かない窓口289,322円）

効果試算の条件

・住民票、印鑑証明、税証明交付手続1件あたり作業時間：書かない窓口の導入により、作業時間が改革前342秒から改革後150秒
　オンライン窓口の導入により、作業時間が改革前342秒から改革後0秒
・転出入・転居手続1件あたり作業時間：書かない窓口の導入により、手続時間が改革前1,197秒から改革後808秒
・手続１件あたり作業時間は、手続時間のみとする。
・年間処理件数は、令和５年度実績値（住民票　1,012件、印鑑証明　772件、税証明　235件、転入　224件、転出　199件、転居　75件）
・KPI等達成時は、オンライン申請の利用率20%（KPI）、書かない窓口の利用件数80%（証明書発行。今後の見込み）とし、書かない窓口100%（転出入届、転居届。今後の見込み）とした場合の費用対効果を試算

12.改革の効果･さらなる業務改善の検討（上川町）

改革による効果

- 記載すべき書類が多く来庁者の手間になっており、また窓口において申請書の記載方法から案内をする運用のため、来庁者の手続時間、職員の窓口拘束時間が長くなるという課題について、書かない窓口及びオンライン申請の導入により、申請自体が簡便になった。特に、**当町に多い高齢者や外国人労働者が、書かない窓口でマイナカード、運転免許証、在留カード、特別在留証明書をOCRで読み込ませることで申請書記載をする必要がなくなり喜ばれている。**ただし、現状は申請者本人が操作に慣れていないため、職員指導の下実施することが多く、記載内容の修正等は減ったが職員の業務量の大幅な削減には繋がらないこともある。

- 受付業務が多い児童福祉の窓口で申請者が何の事業の書類を書いているかが分かっていない場合があるという課題について、**子育て支援チャットボットの導入により時間や場所を問わず問合せが可能**となり、利便性が向上した。

- キャッシュレスセルフレジの導入により、現金のやり取りが必須ではなくなったため、**日常的に現金を持ち歩かない人が来庁しても対応できるようになった。また、閉庁後の現金処理や納付書突合業務を削減した。**

更なる業務改善の検討

- 窓口職員は迷っている来庁者からよく声をかけられ、職員の呼出しを頼まれるため作業を中断することが多いという課題について、窓口総合案内AI及びクラウド受付の導入により解消を目指したが、**課題が多く解決には至らなかった**ため、窓口総合案内AIは話しかけやすいよう目立つ物（モニターなど）にする、来庁者にAI側から声をかけることができるようにする、クラウド受付は職員にスマートフォン貸与のうえ導入するなど、対応策を再検討し、可能であれば再度実証のうえ再導入する。
- 書かない窓口について、現状として**申請者本人が操作に慣れておらず、職員指導の下実施することが多くなっており、職員の大幅な業務量削減には繋がっていない**ため、窓口においてツールの使用をお願いし、習熟してもらう。将来的には**書かない窓口を正面玄関付近に設置し、来庁者が自ら操作したうえで窓口に申請書を持ってこれるようにすることを目指す。**
- 年金支給日や税等納付書発布日など出納窓口が混雑する時期があるという課題が解消に至っておらず、セルフレジ使用実績（1～2月）が戸籍133件中23件、住民票126件中14件、印鑑証明67件中5件、諸証明51件中13件、税証明64件中6件とまだ少ないため、**キャッシュレスセルフレジの対象範囲拡大と現金使用の追加によりさらに利便性を向上させ、最終的には出納窓口そのものを廃止を目指す。**
- オンライン申請及び子育て支援案内チャットボットについて、**HPやSNSで周知を継続的に実施**のほか、令和７年度中に**町の「スマートフォン講座」主催者と協議して、講座を開催する。**また、令和7年度から実装予定の**上川町公式アプリにもボタンを設定する。**

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（上川町）

取組の中で生じた課題

- 高齢化の進む町において、**今回導入したツール等の使用方法を来庁者（特に高齢者）に理解してもらう必要がある。**
- 書かない窓口を使用せず**従前どおり紙の申請書に記載したがる来庁者もいる。**
- オンライン申請システムの構築過程において、町公式LINE上でのシステム構築を目指したが、既存の管理ベンダーとスマホ市役所を管理するベンダーの相互のシステム不一致により、公式ラインのリッチメニューが起動しないエラーが発生し、解除及び実動に時間を要した。
- ツールの説明等に時間を取られ、**窓口業務の拘束時間は思うように削減できていない。**
- クラウド受付システムは、職員PCへのメール通知が基本となり、**通知自体に気が付かないことが多くあったため、当初想定していた2階の窓口廃止には繋がらなかった。**
- 窓口業務は一定の集約をし、簡易手続を行う窓口とじっくり相談を行う窓口に分けることができたが、一方で**セルフレジがキャッシュレス決済のみの対応であることから出納窓口を、保健師から町民への不便さに対する不安の意見が多く出されたため保健指導窓口を、集約できなかった。**
- 窓口総合案内AIは、**一定の需要は見られたものの、特に機械的なものに抵抗感があると思われる高齢者からはあまり話しかけてもらえなかった。**また、オリジナルアバターを作成したため、継続使用時の保守料も多額となる。

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

- **窓口にベテラン職員を配置して、顔見知りの来庁者にツール使用をお願い**し、一緒に操作を行った。
- 書かない窓口のすぐ近くに申請用紙を設置して併用していたが、**申請用紙類は撤去**（他の窓口付近に設置）し、まず書かない窓口の使用を勧めることとした。
- オンライン申請システムのエラーは、LINE上でのメニューやメッセージの機能を一部制限するなどして対処した。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

- オンライン申請及びセルフレジの**運用範囲について拡大を検討**し、窓口業務の拘束時間の削減を目指す。
- クラウド受付システムについて、職員個人所有のスマートフォンへ通知することもできるが、プライバシーや労務管理上問題がある（休暇中にも連絡が行ってしまう）ため、**公用スマートフォンと同時の導入**ができないかを検討する。
- 窓口業務の集約については内部的にも十分な検討が必要。機構改革等により**対住民窓口業務を1階に集約し、2階の窓口を廃止**することを目指す。また保健指導窓口は集約が難しいため、今回新たに設置した窓口数が適正かを使用実態に応じて再検討する。
- 窓口総合案内AIは、未来的な物を導入したが、モニターなどより話しかけやすい物、自分から話しかけるタイプの物など、別の形を検討する。

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（上川町）

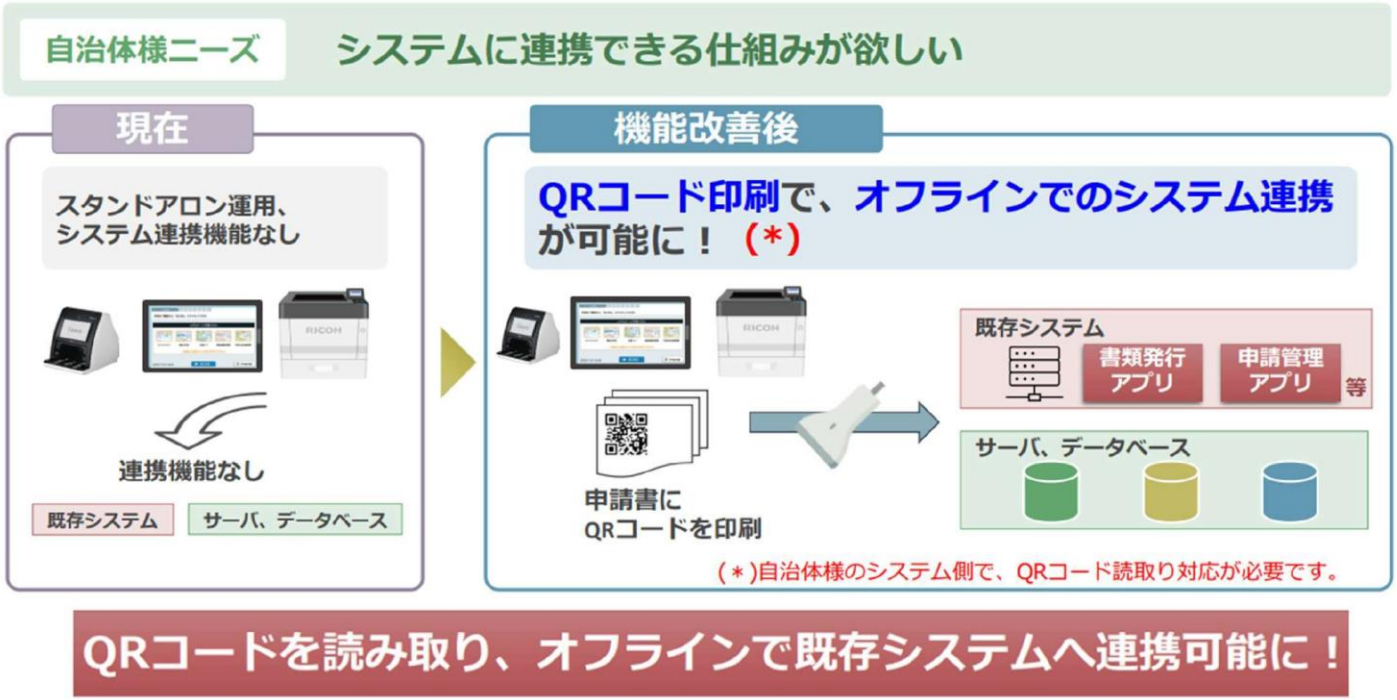
○書かない窓口の基幹システムとのデータ連携について

現在、書かない窓口（Caora）から出力されたデータを申請書に印刷のうえ、基幹システムに手入力している。この方法では、来庁者側の記載の手間、職員の確認業務は削減されるものの、**入力業務は変わらず行わなくてはならない。**入力業務の削減のためには、Caoraと当町の基幹システムのデータ連携による自動入力が必要となる。

Caoraには新たに「読取データのQRコード印刷」機能が追加されており、読み取った氏名、住所等の情報をQRコード化して申請書上に印刷ができる。**標準化対応システムを提供するベンダ側でQRコード読取り連携機能が実装できれば、システムへの簡易連携も可能となる。**

また、**システムベンダ向けの開発キット**も準備されており、標準化対応のシステムベンダが当開発キットを使ってCaora本体を入力装置として認識したシステムを構築・開発することで、**Caora本体で読み取った情報をシステム側へ自動連携できるようにすることも可能となる。**

上記内容をもって当町のシステムベンダ及び今回のCaora導入委託業者と協議を行ったが、有償となること、システム標準化が近づいており標準化後に再検討が必要となることから、**性急な導入はせずに、継続して検討することとした。**



14.その他の取組（上川町）職員研修の実施

窓口改革を行うことにより職員の拘束時間を減少させることを目的の一つとしているが、削減した時間を有効に活用し、企画等業務に振り向けるため、30代以上の一般職員を対象に、リーダーとして若手職員と対話を行いモチベーションの向上や主体的な行動を促すことを目的とした研修会を実施。

2月27日に研修オリエンテーションをオンラインで実施。「自分はなぜその仕事をするのか」などについて考える課題を与えられた。

それぞれ記載した課題を持ち寄り、3月13日～14日の日程で、職員同士の対話の元、それぞれ思いを伝え合う研修会を開催した。