

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト 報告書

令和7年3月

島根県江津市

【人口1万人以上5万人未満の団体モデル】

目次

1. 事業概要	2
2. 目指す姿・改革全体のKPI	3
2.1 フロントヤード改革により目指す姿	3
2.2 改革全体の KPI	4
3. モデルプロジェクトのスケジュール	5
4. 庁内の推進体制	7
5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定	8
6. 業務フロー (BPR)	10
6.1 業務フロー（証明書発行に関する業務の例）	10
7. 課題解決に向けた取組の選定	11
8. データフロー	14
9. 効果検証	15
10. KPI達成状況	17
11. 費用対効果の検証	18
12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討	19
13. 今年度の取組における課題、今後の見通し	20

1. 事業概要

本事業は、意欲ある地方公共団体において、「創意工夫を活かした複数の改革を前提として、取組全体の最適化」を図る総合的なフロントヤード改革の実証支援を通じて、「住民利便性の向上」と「業務効率化」を実現する汎用性のある人口規模別のモデルを構築するとともに、その横展開を図ることを目的として、総務省が推進する事業で、総務省から受託した島根県江津市（以下、本市）が令和6年度に実施した自治体フロンヤード改革モデルプロジェクトである。

本市は、島根県西部の日本海側に位置しており、中国地方最大の川、江の川の河口部にある。面積は268.24平方キロメートル、人口21,118人、高齢化率40.89%（令和7年1月末現在）。

本市で推進する「スマートシティ江津推進構想（令和4年9月策定）」において、スマートシティ江津の実現に向け、次の3つの改革を主たるテーマに掲げ、新たな自治体像の基盤となる市行政の改革を推進している。

①市民サービスの改革

自治体DXの推進に合わせた各種事業の仕組みの見直し

②業務プロセスの改革

BPRとデジタル化による業務プロセスや職場、働き方の改革

③人と組織の改革

持続可能なまちを運営するDX人材の育成と組織体制の構築

この度実施したプロジェクトでは、本市は地域公共交通の脆弱さを課題として抱えており、令和5年3月に策定した「江津市地域公共交通計画」において下図赤枠のような公共交通空白地域が存在する。この状況下では、手続きを行うためだけに市役所に来るとするのは適切な住民サービスとはいえない。

また、住民が市役所の手続きを行う際、市役所窓口までわざわざ行かないとできないという状況となっている。これは、住民にとっては、仕事を休んで窓口まで行かないといけなかったり、タクシーに乗ってまで窓口に行かないといけなかったりするなどの負担を強いているということになっている。

職員にとっては、例えばWEBで手続きができるようにしてあれば、自分で手続きができる住民にまで窓口対応をする必要がなくなり、自身の業務時間を短くすることが可能となる。

市役所窓口に来られた場合でも、受付時間を可能な限り短くするために書かない窓口のシステム導入や、市役所正面玄関にある発券機を用いた効率よい動線の模索するなど、実証を進めた。

本事業の主なポイントは次のとおりである。

① 書かない窓口の導入

② 公共交通空白地域へのリモート窓口の導入

③ オンライン申請・生成AIチャットボットへの誘導

【人口1万人以上5万人未満】

島根県 江津市

(人口 2.2万人 人口密度 85.6人/km²)

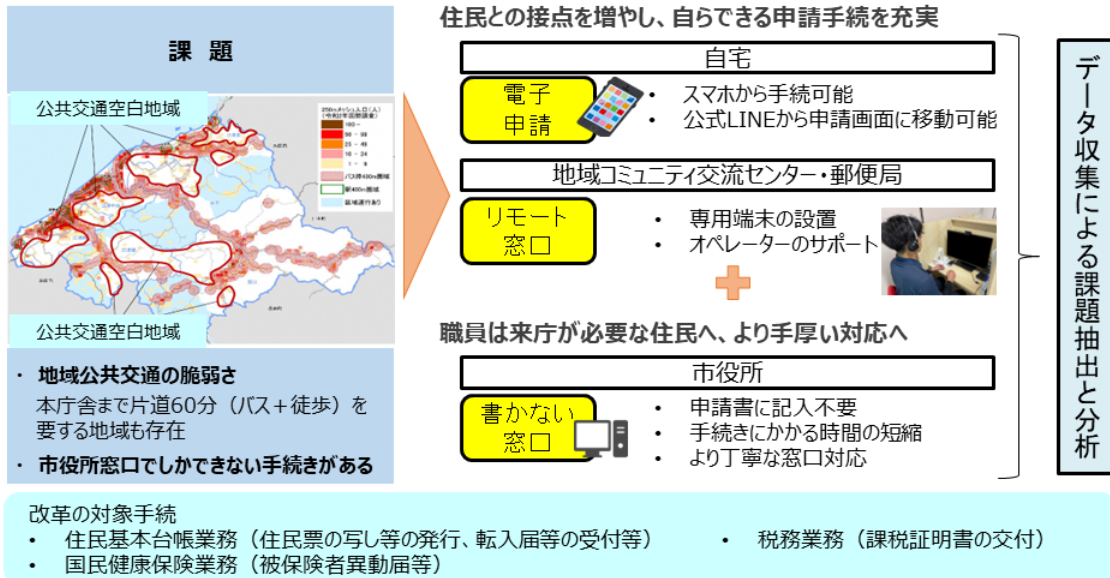
市域狭

過疎

アクセス難

- 市役所に来なくても簡単に手続きができ、市役所に来れば充実した支援の下で手続きができるフロントヤードの実現
- 地域コミュニティ交流センターのリモート窓口化で公共交通空白区域の利便性向上
- スマホアプリからオンライン申請、生成AIを活用したFAQチャットボットに移動

事業概要



2. 目指す姿・改革全体のKPI

2.1 フロントヤード改革により目指す姿

目指す姿

- ・ 自分で手続きができる人は、わざわざ市役所に行く必要がなく、申請を手伝ってもらいたい人は、市役所より近い場所（地域）で手続きでき、市役所に行けば、より丁寧な説明を受けることができるまちを実現。
- ・ 将来的には、地域コミュニティ交流センターにて可能な手続きや範囲を広げること
で、“リモート窓口があれば”どこでも市役所と変わらない品質の行政サービスを受けられる環境を目指す。

本市が目指すフロントヤード改革は、住民の利便性向上と行政の効率化を両立させることである。

複数のデジタルツールを組み合わせ、自分で手続きができる人はわざわざ市役所に行く必要がなく、誰かに申請を手伝ってもらいたい場合は市役所より近い場所（地域）で手続きができ、市役所に行けばより丁寧な説明を窓口で受けることができるまちを目指す。

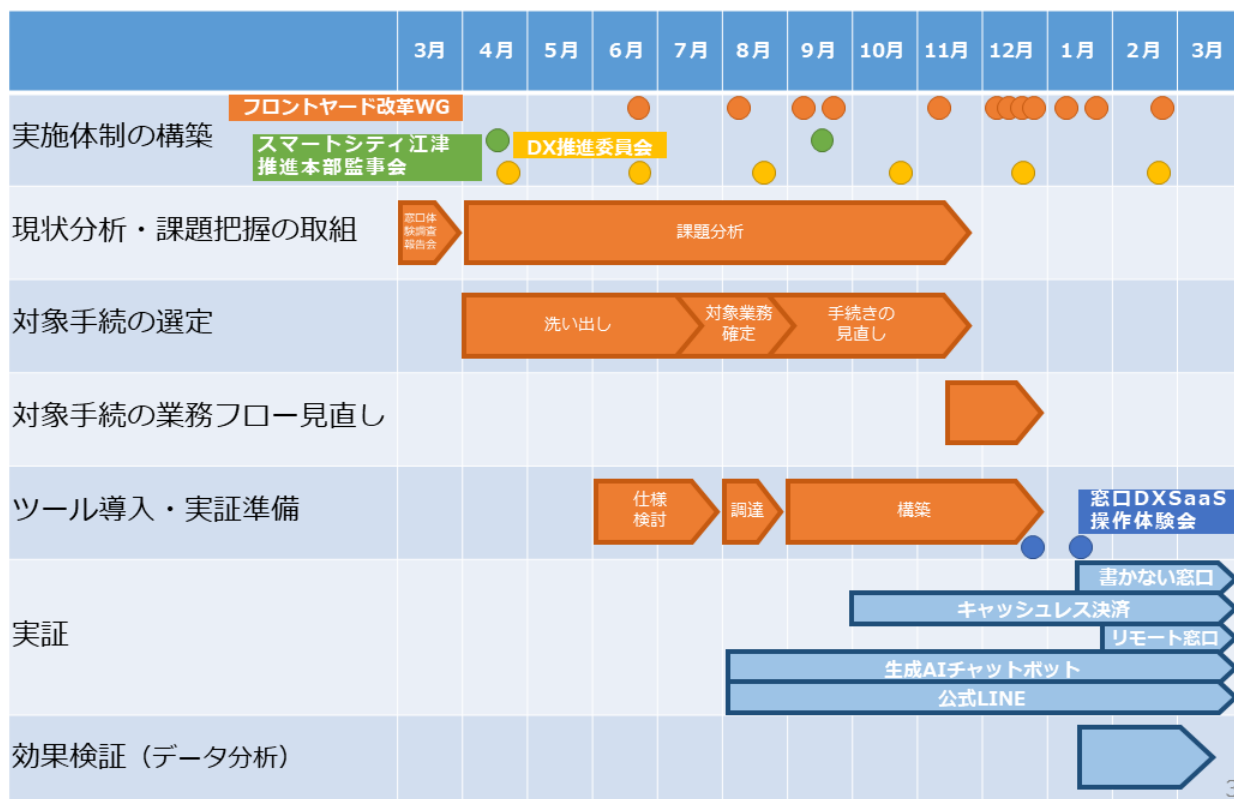
2.2 改革全体の KPI

改革全体の KPI は次のとおりである。

指標名 (定義)	区分 (Ⅰ / Ⅱ /両方)	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等
一件あたり平均手続き時間	Ⅰ ①、Ⅱ ①	5 分 (R8 末)	20 分 (R5. 4)	窓口にかかる手続き時間
データによる申請率 (= データ申請数/全体申請 数)	Ⅰ ②、Ⅱ ②	100% (R8 末)	0% (R5. 4)	窓口にかかるデータによる申請 数
住民満足度 (=「満足」と回答数/申 請者数)	Ⅰ ①	80% (R8 末)	0 (R5. 4)	リモート窓口を利用した者にア ンケートを行う。
リモート窓口設置数	Ⅰ ②	3 地域 (R8 末)	0 (R5. 4)	
リモート窓口経由の申請 率 (=その地域住民のリ モート申請者数/その地 域住民の全申請者数)	Ⅱ ①、Ⅱ ②	50% (R8 末)	0 (R5. 4)	リモート窓口設置地域の住民に ついて、リモート窓口を利用し た申請率を算出する。
住民満足度 (=「満足」と 回答数/申請者数)	Ⅰ ①	80% (R8 末)	0% (R5. 4)	オンライン申請者にアンケート をとることで満足度を把握する
オンライン申請率 (=オン ライン申請数/全申請数)	Ⅰ ②、 Ⅱ ①	50% (R8 末)	0% (R5. 4)	
オンライン申請可能手続 き数	Ⅱ ②	10 手続き (R8 末)	0 手続き (R5. 4)	住民票、戸籍謄本、税務証明等
デジタル手法で取得したデ ータ数	Ⅱ ②	200 (R8 末)	0 (R5. 4)	
改善した業務数	Ⅱ ①	5 (R8 末)	0 (R5. 4)	
バックヤード集約化数	Ⅱ ①	1 個 (R8 末)	0 (R5. 4)	桜江支所の窓口データを本庁に 集約
BPR 取組数	Ⅱ ②	1 つ (R8 末)	0 (R5. 4)	地域コミュニティ交流センター でのリモート窓口による試行
新たな窓口空間整備に係 る再構築案数	Ⅰ ②	1 (R8 末)	—	
個室相談スペース設置数	Ⅰ ②	1 (R8 末)	0 (R5. 4)	

3. モデルプロジェクトのスケジュール

事業実施期間：令和6年4月～令和7年3月



① 実施体制の構築

モデルプロジェクトを進めるにあたり、ワーキンググループを設置。定期的にワーキンググループを開き、情報の共有や課題の解決、進捗状況把握などを行った。

ワーキンググループの内容は、メンバーから各課に情報共有するとともに、意見の集約を行った。

② 現状分析・課題把握の取り組み

令和5年度に実施した窓口体験調査の結果をもとに、窓口での手続きの現状を分析。そこから見えた課題について、ワーキンググループで議論を重ね、書かない窓口及びリモート窓口の導入に向けた取り組みを行った。

③ 対象手続きの選定

書かない窓口では、全ての手続きの中から申請の多い手続き（100 帳票）を選定した。

リモート窓口では、しまね電子申請の仕組みを活用することとし、コンビニ交付で取得できる手続きを中心に帳票作成を行った。

④ 対象手続の業務フローの見直し

各種証明書の発行、ライフイベントの業務フローを把握し、書かない窓口の運用に沿った業務フローを検討。

⑤ ツール導入・実証準備

各種取り組みに応じたツールを導入。通常業務と並行でシステムの構築、帳票の作成を行ったため、一時的に職員の負担は増えた。

書かない窓口については、関係する窓口部署を対象に、時間外に操作体験会を実施。操作方法や業務フローの確認、帳票の修正を行った。窓口への動線を見直し、窓口レイアウトの改修、総合案内の配置を行った。

⑥ 実証

- ・公式 LINE 令和6年4月下旬
- ・生成AIチャットボット 令和6年7月下旬
- ・キャッシュレス決済 令和6年10月
- ・書かない窓口 令和7年1月中旬
- ・リモート窓口 令和7年1月下旬

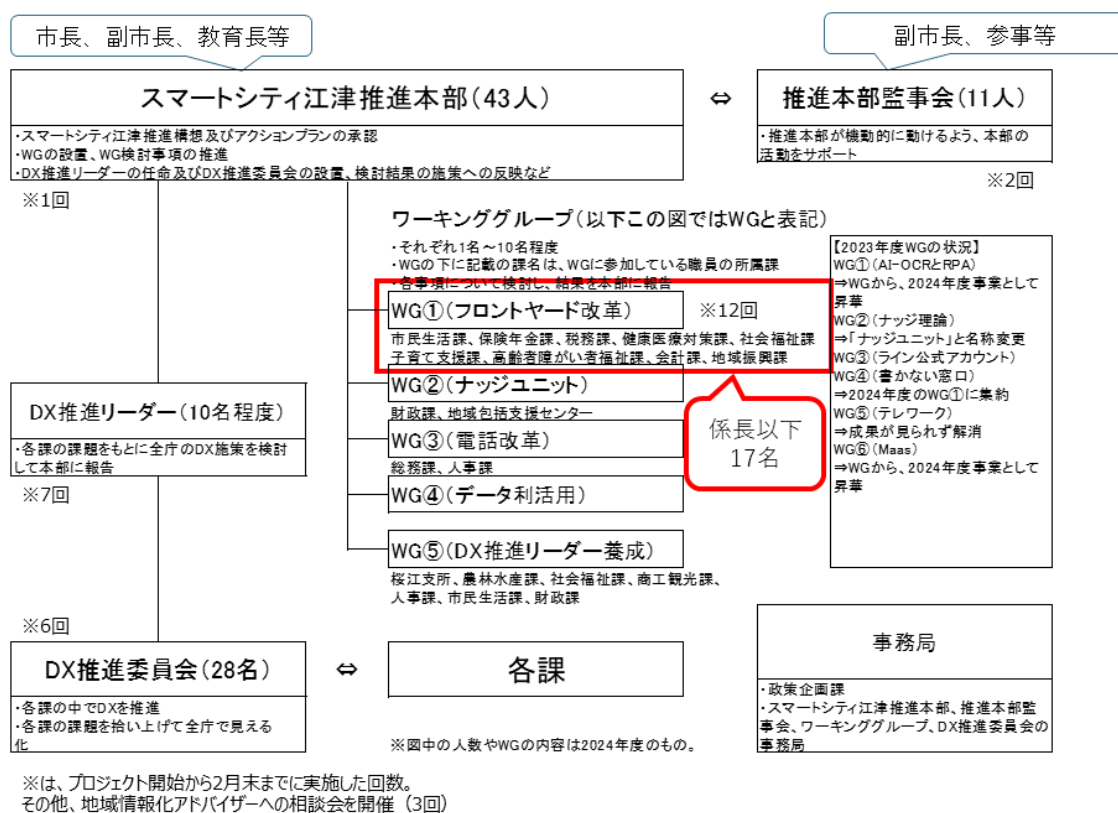
⑦ 効果検証

市HP、広報紙、公式LINEに取り組みを掲載し、市民に周知を図り利用を促した。

利用者及び職員へのアンケートの実施に加え、導入したシステムから統計情報を出力し、BIツールにより視覚的に効果の検証を行った。

4. 庁内の推進体制

次の体制でプロジェクトを推進した。



【関係者の役割】

- ① スマートシティ江津推進本部
持続可能な市政運営を実現するため、スマートシティ江津推進構想及びアクションプランの承認
- ② 推進本部監事会
推進本部の活動をサポート
- ③ DX 推進リーダー
各課の課題をもとに全庁の DX 施策を検討
- ④ DX 推進委員会
各課の課題を集約し、各課の DX を推進
- ⑤ ワーキンググループ
関係する部署で構成し、アクションプランに掲載された個別事業を推進

5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

スマートシティ江津推進構想に基づき、フロントヤード改革への取り組みを推進している。

(2)対象手続選定

【手続】

- ・ 住民基本台帳業務
(住民票の写し等の発行、転入届等の受付等)
- ・ 税務業務
(所得課税証明の交付)
- ・ 国民健康保険業務
(被保険者異動届等)

【選定の理由】

- ・ 取扱件数が特に多く、住民の利便性向上・職員の負担軽減の双方において効果が期待できるため
(例：住民票の写しの発行 年間約6,500件)
- ※ システム標準化への対応等によりベンダーのリソースが不足しており、基幹系システムのベンダーが対応できる範囲に限りがあることを考慮

5

【抽出された課題】

- ・ 地域公共交通が脆弱である中、市役所窓口でしかできない手続きがある（本庁舎まで片道 60 分（バス＋徒歩）を要する地域も存在）
- ・ 市役所窓口での手続きは同じことを書く回数が多い
- ・ 市役所窓口でどこに行けばよいかわからない住民が一定数存在
- ・ 通常業務が忙しく、改革が進まない

【課題への対応】

- ・ オンライン申請の利用促進
→ 簡単にオンライン申請にアクセスできるよう、公式 LINE から移動できる仕組みづくり



- ・ リモート窓口の導入
→ 公共交通空白地域など市役所本庁舎まで来ることが大変な住民も手続きしやすく



- ・ 書かない窓口システムの導入
→ 市役所本庁舎で手続きする場合にも、申請書等を書く手間・時間を削減。



- ・ 窓口レイアウトの変更
→ 記載台の撤去、総合案内の設置、椅子の背カバーの色を課ごとに変更

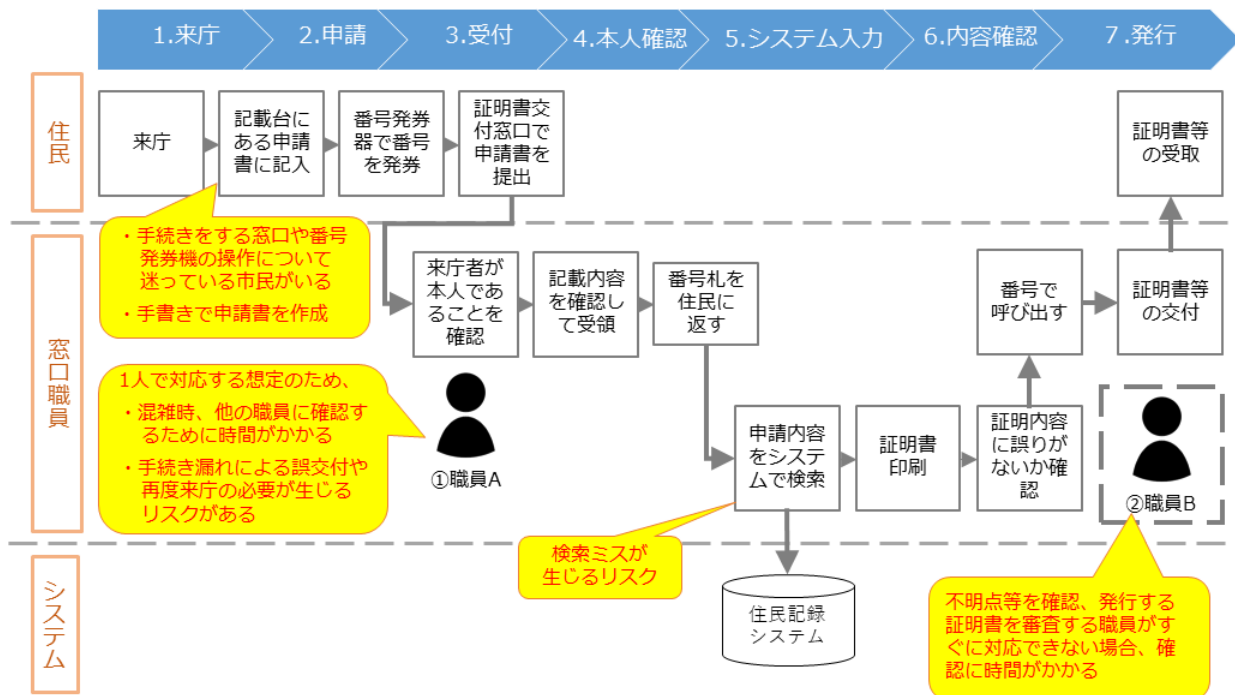


6. 業務フロー（BPR）

6.1 業務フロー（証明書発行業務）

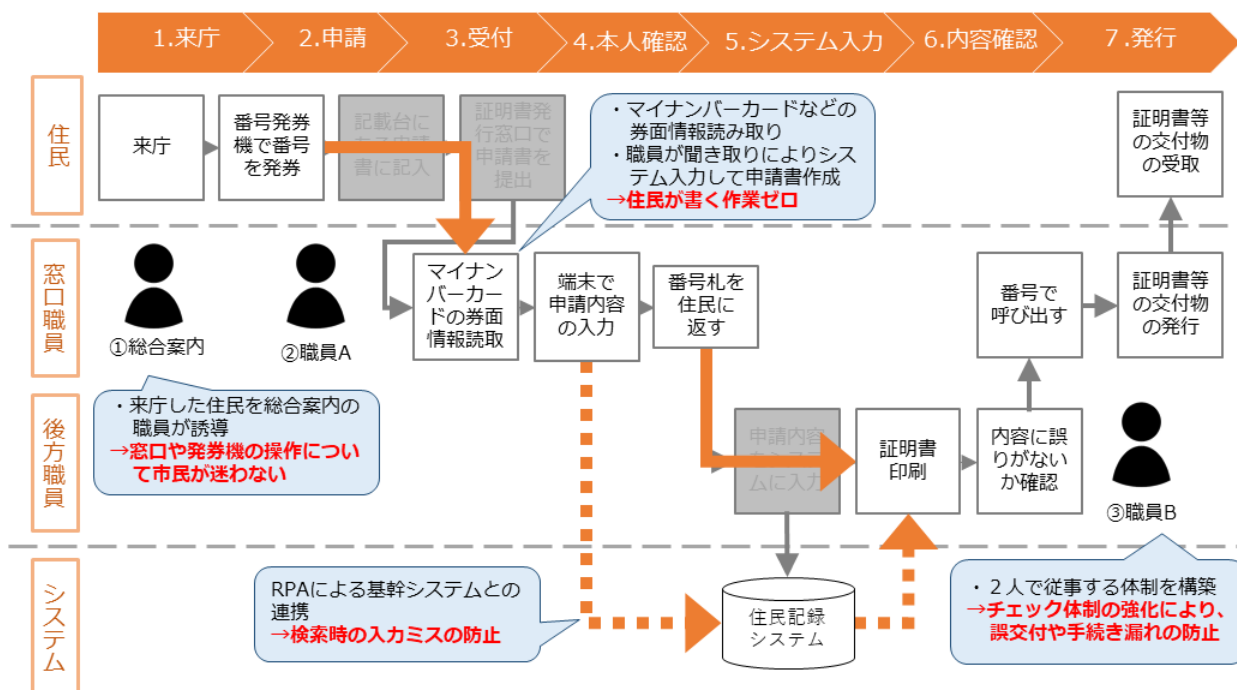
改革前の窓口での証明書発行業務のフローは、次のとおりである。

番号発券機の操作がわからず迷う市民や、申請書の記載方法がわからず迷う市民がいる。



改革後の証明書発行業務のフローは、次のとおりである。

来庁した市民を総合案内の職員が誘導することで、窓口や発券機の操作で市民が迷わなくなった。また、マイナンバーカードの券面情報を読み取ることで、申請書の記入が不要となった。また聞き取りにより申請書を作成するため、申請書を書くことがなくなり、市民の書く負担を抑えるだけでなく、入力後の確認を行う職員の手間も削減できる。



7. 課題解決に向けた取組の選定

課題解決に向けて実施した取り組みは次のとおりである。

【リモート窓口】

概要	リモート窓口
手続	証明書の郵送交付、オンライン申請のサポート等
ツール	みんなの窓（（株）エスプールグローバル） イニシャル¥1,540,000、ランニング¥15,180,000／年
課題	○ 市内に公共交通空白地域が存在し、手続きを行うために市役所に行くことが負担となっている。また、公共交通機関を利用しても便数が少なく、運賃も高額になる地域もある。（川越地域の例：バス1日4往復、片道約1,000円）
対応策	○ オンライン申請の仕組みを使い、市役所の窓口に行かなくても証明書の発行などの手続きができる。公共交通空白地域にある地域コミュニティ交流センターなどの施設内に、専用端末をととしてオペレーターによる遠隔支援が受けられる仕組みにより、不明点の解消や不備の防止ができ、住民の利便性向上、職員のエラーチェック等の負担軽減を図る。

公共交通空白地域から市役所窓口に行くには、1日の便数も少なく運賃も高額となる地域もあり、時

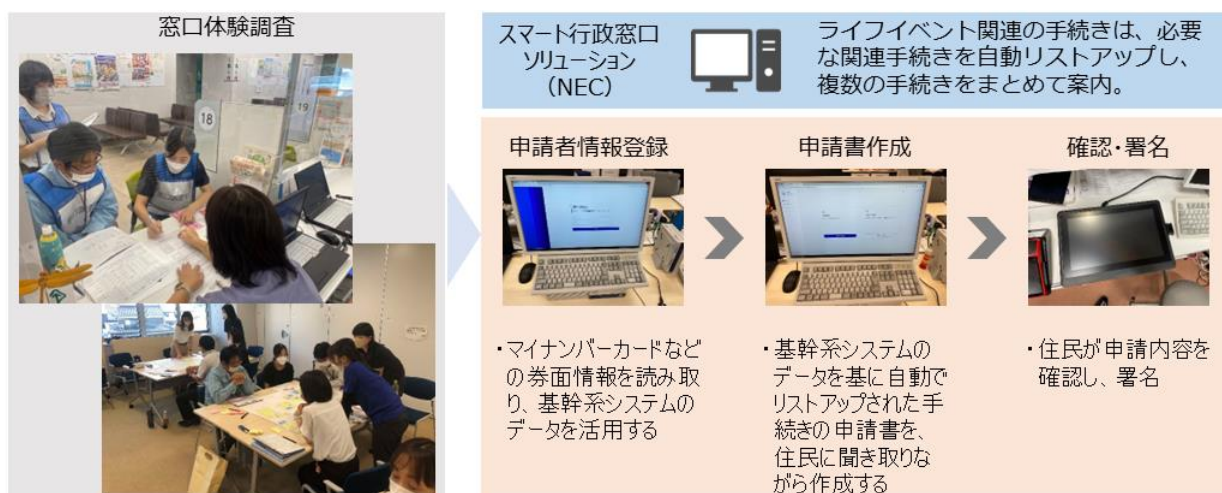
間とお金をかけて市役所窓口まで手続きに行くことが難しい。自宅から最寄りの公共施設のリモート窓口を利用することで、不便を解消することができる。今後、利用できるオンライン申請の手続き数を増やすことで、利用者の利便性向上を図る。



【書かない窓口】

概要	書かない窓口
手続	住民票の写し、印鑑証明書等の交付、転入届、死亡届など
ツール	スマート行政窓口ソリューション (NEC) イニシャル¥18,670,300 円、ランニング¥5,280,000 円／年
課題	○窓口体験調査により同じことを書く回数が多いという課題が判明 ・書いた書類 18 枚、氏名を書いた数 33 回、住所を書いた数 18 回、生年月日を書いた数 11 回 (死亡届の場合)
対応策	○受付窓口でマイナンバーカードの読み取りと職員による住民情報の聞き取りを行い、基幹系システムとのデータ連携を行うことで、申請書に住民情報などが自動入力され、住民が何度も書く必要がなくなる。 ○住民が申請書を一から作成する時間・手間、職員が手書き文字や記入漏れ等を確認する手間が削減できる。

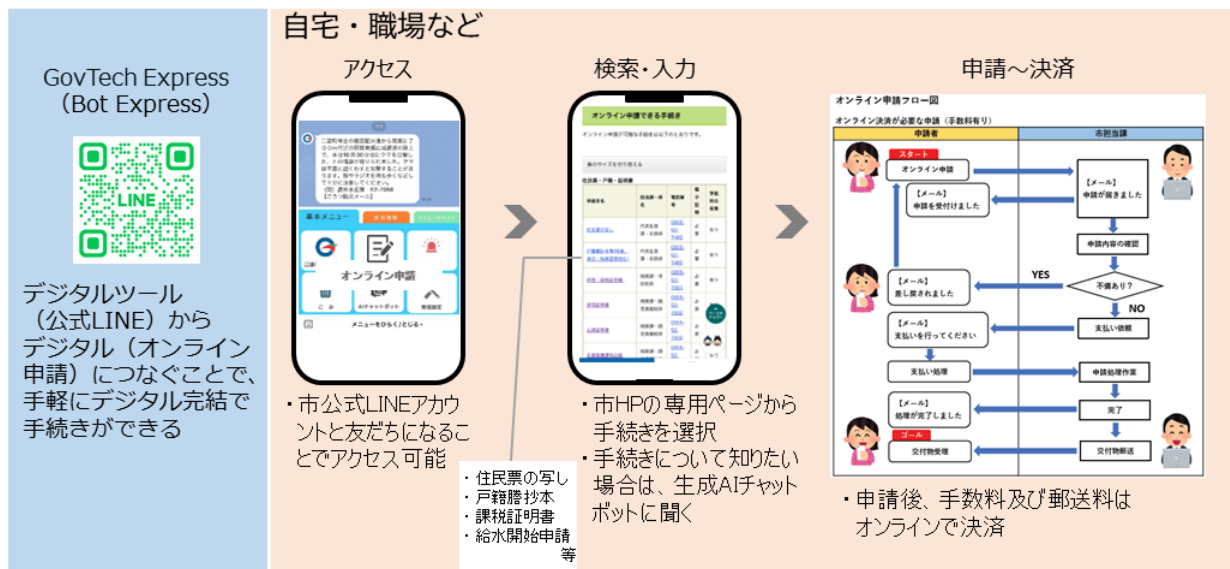
令和 5 年度に実施した窓口体験調査で出た意見から、書かない窓口の導入を目標に 10 回以上のワーキンググループを開催し、対象手続の決定、業務の流れ・窓口レイアウトの見直しについて検討してきた。今回のプロジェクトでは、窓口での手続き数の多い申請を対象に書かない窓口用の帳票を作成。令和 7 年度末のシステムの標準化・共通化導入に向けて、準備を進める。



【オンライン申請・生成 AI チャットボットへの誘導】

概要	オンライン申請・生成 AI チャットボットへの誘導
手続	オンライン申請（証明書の郵便交付等）
ツール	GovTech Express（（株）Bot Express） イニシャル¥1,716,000、ランニング¥960,000／年
課題	○オンライン申請の利用件数が極めて少ない（年間約数件）。
対応策	○手軽にオンライン申請にアクセスできるよう、市公式 LINE アカウントと連携させ、いつでもどこでも「オンライン申請」ができる仕組みを提供する。また、生成 AI チャットボットとも連携し、手続きに係る問い合わせを 24 時間 365 日対応。

市役所窓口に来なくても手続きができるオンライン申請は、これまでも仕組みとしてあったが利用者がほとんどいなかったため、利用者を増やすための取り組みを行った。また、市役所での手続きやごみの捨て方などの問い合わせは、開庁時間でしか対応できないため、24時間365日いつでも問い合わせができる生成 AI チャットボットを構築した。これらを活用してもらうため、市公式 LINE アカウントのリッチメニューから、すぐにアクセスできる仕組みを作った。

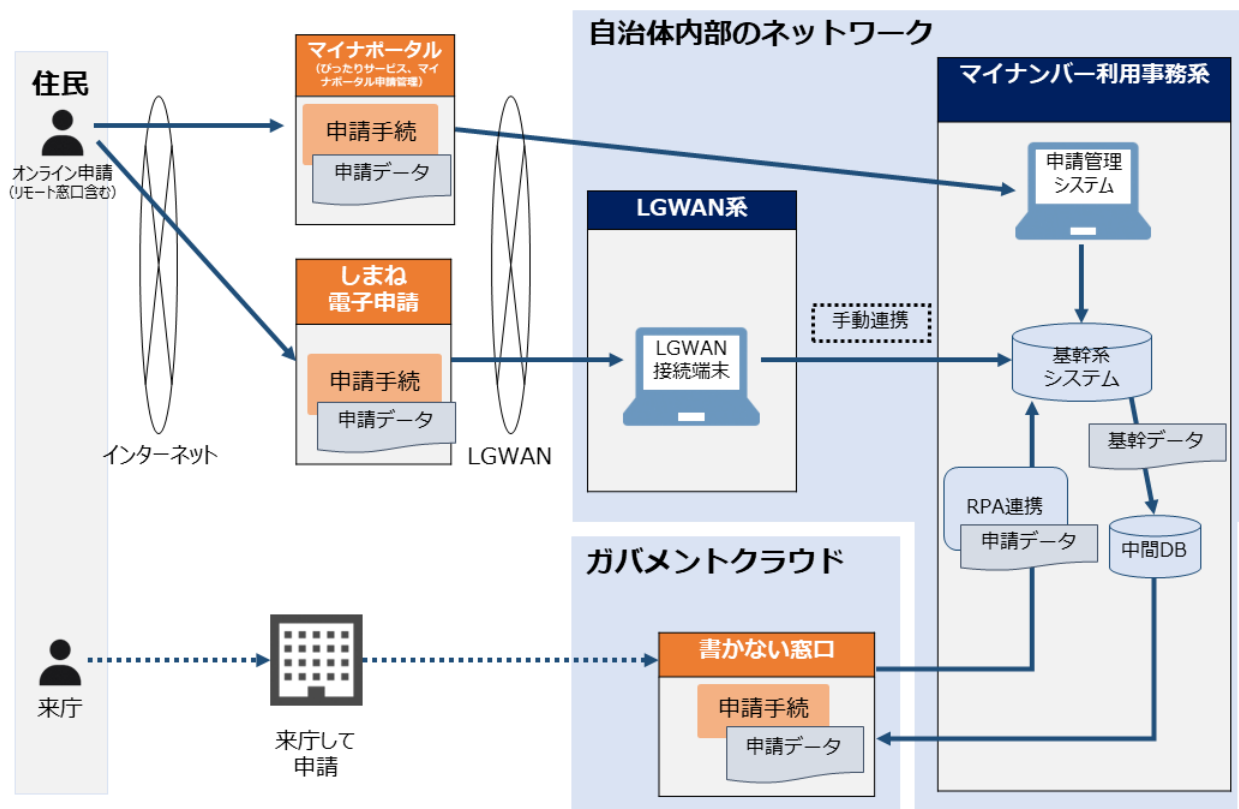


8. データフロー

住民が自宅などでマイナポータルを利用したオンライン申請のデータは、マイナンバー利用事務系のネットワーク内にある申請管理システムにダウンロードされる。また、リモート窓口などでしまね電子申請を利用したオンライン申請のデータは、LGWAN系の端末で確認することができる。

住民が市役所窓口で申請を行う場合は、書かない窓口 DXSaaSにより、申請データがRPAにより基幹システムと連携する。

申請されたデータを庁内ネットワーク内で管理・運用することが可能となる。



9. 効果検証

① 実施方法

改革前後の閑散期・繁忙期に、番号発券機により手続きにかかった時間を計測した。

また、窓口を利用した住民へのアンケート調査、職員へのアンケート調査を実施し、満足度を測定した。

② 実施時期

- ・ 閑散期の改革前 令和6年6月
- ・ 繁忙期の改革前 令和6年3月
- ・ 閑散期の改革後 令和7年1月
- ・ 繁忙期の改革後 令和7年3月

③ 検証結果

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		証明書発行、 住所変更、印鑑登録		証明書発行、 住所変更、印鑑登録		証明書発行、 住所変更、印鑑登録		証明書発行、 住所変更、印鑑登録	
総サンプル数		143		68		51		60	
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)		258秒		214秒		169秒		151秒	
平均手続時間		638秒		1509秒		693秒		1100秒	
平均後処理時間		-		-		-		-	
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)	6.70	3.90	6.00	4.30	職員満足度 (10点満点)	6.09	1.10	5.82	2.20
手続時間 (5点満点)	3.20	3.10	3.20	3.30	処理時間 (5点満点)	3.50	4.10	3.57	3.80
手続の簡便さ (5点満点)	2.60	3.00	2.80	3.20	事務の簡便さ (5点満点)	3.72	4.10	3.79	3.90

【手続きに係る時間】

改革前と改革後では、待ち時間は減少したが、手続きに係る時間が増えた。これは、書かない窓口 DXSaaS を導入して間もない時期だったため、操作に不慣れな職員も多く手続き時間が長くなってしまった。また、システムの画面遷移に時間がかかっていたのも原因だが、原因となる部分のシステム改修により大幅に改善した。

ライフイベントでの手続きで書かない窓口のメリットが生かされるが、今年度は書かない窓口をスモールスタートとしたため、今後、業務フローの見直しを進めていくことで、手続きに係る時間の短縮を図る。

【住民の利便性向上】

- ・ アンケート調査により住民満足度を測定

本市における窓口に対する住民満足度の評価は低かった。これは紙の申請書に書くというところに不便さを感じている結果だった。改革後、書かないことへの評価は上がったが、窓口 DXSaaS の操作に不慣れな職員が多くいたため、窓口で待たされるという結果に、満足度は低いままだった。これには、マイナンバーカードの更新時期と重なったことによる窓口の混雑も影響した。

定期的にアンケートを実施するとともに、窓口 DXSaaS 操作の習熟度を上げるため、業務フローの見直しや職員研修を実施する。

【職員の業務効率化】

- ・ アンケート調査により職員満足度を測定

住民の利便性向上と職員の業務効率化を目指すため、職員満足度は、窓口改革の重要な指標の一つ。

改革（窓口 DXSaaS 導入）後、システム操作に不慣れな職員が多くいたため、住民を待たせるという結果となった。加えて、多忙な通常業務に加え新たなシステム操作は、職員の満足度を下げる結果となった。

システムの習熟度を上げるには時間を要するため、超勤時間が増える可能性があるが、書かない窓口に対応するための業務フローの見直しや、システムの習熟度を上げることは、業務効率が大幅に向上することが期待される。業務効率化が進むことで、時間外勤務時間も減少することが期待され、これまで以上に丁寧な窓口対応が可能となる。

10. KPI の達成状況

それぞれの KPI の達成時期は、令和 8 年度末であるが現状値は次のとおりである。

指標名 (定義)	区分 (I / II / 両方)	改革後 (時期)	目標値 (時期)	設定の考え方・把握方法等
一件あたり平均手続き時間	I ①、II ①	25 分 (R7.3 月)	5 分 (R8 末)	窓口にかかる手続き時間
データによる申請率 (= データ申請数 / 全体申請数)	I ②、II ②	0.1% (R7.3 月)	100% (R8 末)	窓口にかかるデータによる申請数
住民満足度 (=「満足」と回答数 / 申請者数)	I ①	0% (R7.3 月) ※未調査	80% (R8 末)	リモート窓口を利用した者にアンケートを行う。
リモート窓口設置数	I ②	4 地域 (R7.3 月)	3 地域 (R8 末)	
リモート窓口経由の申請率 (= その地域住民のリモート申請者数 / その地域住民の全申請者数)	II ①、II ②	0% (R7.3 月)	50% (R8 末)	リモート窓口設置地域の住民について、リモート窓口を利用した申請率を算出する。
住民満足度 (=「満足」と回答数 / 申請者数)	I ①	0% (R7.3 月) ※未調査	80% (R8 末)	オンライン申請者にアンケートをとることで満足度を把握する
オンライン申請率 (= オンライン申請数 / 全申請数)	I ②、II ①	0.1% (R7.3 月)	50% (R8 末)	
オンライン申請可能手続き数	II ②	11 手続き (R7.3 月)	10 手続き (R8 末)	住民票、戸籍謄抄本、所得・課税証明等
デジタル手法で取得したデータ数	II ②	5	200	

		(R7.3月)	(R8末)	
改善した業務数	Ⅱ①	0 (R7.3月)	5 (R8末)	
バックヤード集約化数	Ⅱ①	0個 (R7.3月)	1個 (R8末)	桜江支所の窓口データを本庁に集約
BPR取組数	Ⅱ②	0つ (R7.3月)	1つ (R8末)	地域コミュニティ交流センターでのリモート窓口による試行
新たな窓口空間整備に係る再構築案数	I②	1 (R7.3月)	1 (R8末)	
個室相談スペース設置数	I②	1 (R7.3月)	1 (R8末)	

11. 費用対効果の検証

費用対効果については、次のとおりである。

【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 $8,400\text{時間} \times 1,859\text{円}$ $\div 1,561\text{万円}$	—	(改革後)対象業務の職員人件費 $11,200\text{時間} \times 1,859\text{円}$ $\div 2,082\text{万円}$	=	職員人件費の削減額 $\Delta 2,800\text{時間} \times 1,859\text{円}$ $\div \Delta 521\text{万円}$
年間業務量 = 証明書発行1件あたり作業時間×年間処理件数 = 0.3時間×28,000件		職員の人件費単価：1～4級の平均給料月額をもとに試算		

職員人件費の削減額 $= \Delta 521\text{万円}$	—	ツール導入・運用経費 $= 2,428\text{万円}$	=	費用削減効果 $\Delta 2,949\text{万円}$
		書かない窓口 ・初期経費 1,867万円 ・運用経費 528万円		汎用オンライン申請システム ・運用経費 33万円
		※初期経費については、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 $= \Delta 521\text{万円}$	—	ツール運用経費 $= 561\text{万円}$	=	費用削減効果 $\Delta 1,082\text{万円}$
				※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がある。

【KPI達成（令和8年度末）後】 ※KPIの達成を想定した場合の試算

職員人件費の削減額 $= 1,353\text{万円}$	—	ツール運用経費 $= 561\text{万円}$	=	費用削減効果 792万円
--	---	------------------------------------	---	---------------------------------

効果試算の条件

- ・証明書発行手続1件あたり作業時間は、書かない窓口の導入により、改革前20分→改革後5分で試算
- ・手続1件あたり作業時間は、手続時間と後処理時間の合計とする。

12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

改善の効果については、次のものがあげられる。

- ① 3つの公共交通空白地域にリモート窓口を設置したことにより、市役所窓口に行くまでの時間と費用が削減され市民の負担が軽減された。
(例) 川越地域コミュニティ交流センター～市役所： 片道 60 分 (バス約 1,000 円＋徒歩)
- ② 書かない窓口の導入により、マイナンバーカードの券面情報を読み取ることで4情報(氏名、住所、生年月日、性別)の記載が不要となるなど、住民の利便性が向上した。
(例) 申請書記入時間(平均)： 180 秒 → 0 秒
- ③ 市役所の手続きや制度に関する問い合わせに対し、24 時間 365 日、生成 AI (人工知能) が回答を行う生成 AI チャットボットでは、深夜や早朝、土日などの閉庁時間の利用があり、市民の利便性が向上した。
(チャットボットの累計利用件数： 2,697 件 ※うち、閉庁時間の利用は 826 件)

今後、更なる業務改善の検討については、次のとおり。

- ・ 窓口での処理業務の効率化が不十分と認識。課題を分析し、先進事例(3線処理など)を参考に効率化を図るための施策を検討する。
 - ・ リモート窓口の利用者を増やすため引き続き広報するとともに、スマホの操作に不慣れな人を対象としたスマホ教室を開催する。
 - ・ 公式 LINE からオンライン申請又は生成 AI チャットボットにつなげるため、公式 LINE アカウ
ントの友だちの状況を把握し、利用率が低い世代を割り出し当該世代への広報を検討する。
 - ・ BI ツールにより作成したダッシュボードを分析し、業務改善につなげるためデータ分析や BPR
を推進するための研修会を開催する。
-

13. 今年度の取組における課題、今後の見通し

取組の中で生じた課題

- 庁内で関係課の係長級が参加するワーキンググループを開催し、取組に関する議論や周知を実施したが、各課の係内における周知まで徹底されず、**部署によって窓口改革の取組姿勢に濃淡があった。**
- 書かない窓口（窓口DXSaaS）の運用に対応した**バックヤード業務の見直し**（いわゆる「3線処理」の導入等）が**不十分**。

<職員の声>

書かない窓口の導入により便利になったが、新しいシステムや処理手順に慣れるのが大変。また、システムの処理速度が基幹システムと比べると遅いこともあり、従来より時間がかかっている。

- リモート窓口で利用できる**オンライン申請可能な手続き数が少ない**。
- リモート窓口の周知はできたが、**利用にはつながっていない**。
- 生成AIチャットボットで、**回答できない場合**（ウェブ検索のように単語をスペースで区切って羅列する形での質問等）が**一定数ある**。

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

- 書かない窓口（窓口DXSaaS）の運用に対応した、市民生活課、保険年金課等のバックヤード業務の課題の洗い出し
- 生成AIチャットボットで誤回答した問い合わせを修正する作業（チューニング）を各課でできる仕組みの検討
- リモート窓口設置の周知（LINE配信、広報掲載、HP掲載）

【次年度以降に解決する見込みのもの】

- 書かない窓口（窓口DXSaaS）の運用に対応した、バックヤード業務の見直し及び機構改革を見据えた課題解決のための体制整備。
- オンライン申請できる手続きの増加（11手続き→40手続き）
- リモート窓口を積極的に活用してもらうため、スマホ教室を開催。
- 生成AIチャットボットの効果的な活用方法（文章で質問すること等）の周知

【書かない窓口】

窓口 DXSaaS の運用に対応したバックヤード業務の見直し（いわゆる「3線処理」の導入等）等の窓口 BPR 不足が課題となった。また、担当レベルでのワーキンググループの他に、係長級を対象としたワーキンググループを開催し、取組に関する議論や周知を実施した。しかし、各課の係内における周知まで徹底されず、部署によって窓口改革の取組姿勢に対する濃淡が課題となった。

今後は、令和7年度末のシステム標準化への移行を予定しているため、データの連携や対象手続の拡大に伴う業務フローの見直しを行うとともに、組織再編も含めた検討をしていく。

【オンライン申請への誘導】

リモート窓口の設置、公式 LINE アカウントからの誘導により、オンライン申請へのアクセスは容易となったが、申請可能な手続き数が少ないことが課題となっている。

これまで、オンライン申請のフォーム作成は担当職員への負担が大きかったが、島根県で共同調達しているしまね電子申請のシステムが新しくなったため、職員への負担は削減された。

今後は、オンライン申請できる手続きを増加（11 手続き→40 手続き）させるための研究、操作研修会を開催する。また、システム標準化後のデータ連携、申請されたデータの自動連携など、バックヤード側の業務改善も必要となるため、引き続きフロントヤード改革として進めていく。

また、リモート窓口の周知はできたが、利用にはつながっていないため、引き続き広報活動を行うとともに、設置箇所でのスマホ教室を開催し、住民が利用しやすくなる環境づくりを目指す。

【生成 AI チャットボット】

生成 AI チャットボットでは、時間外や休日に利用する人が増えてきているが、回答できない場合や誤答を表示する場合が一定数あることが課題となっている。

これは質問の方法が適切でないために発生する問題で、例えば、「住民票 郵便 請求 手数料」のように、単語のみで検索すると発生する。「住民票を郵便で送ってほしいのですが、手数料は必要ですか？」のように、会話形式で質問すると正答が表示される確率が上がる。適切な質問方法を HP 等で周知するとともに、住民がわかりやすい環境を目指す。