

【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/km²)

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

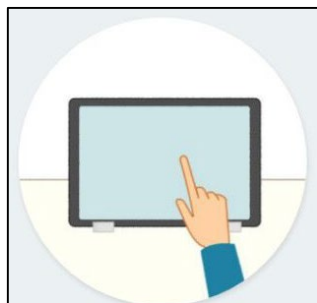
事業概要

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)

主なKPI (~R8年度末)

① オンライン申請率 20.0% (R5 0%)

② 来庁者満足度増加率 20.0% (R5比)

③ 庁内窓口業務拘束職員数 ▲44.4% (R5: 9人→R8末: 5人)

④ 個室相談スペース +200% (ブース数: R5: 2→R8末: 6)