

【人口5万人から10万人】

大阪府 河内長野市

(人口 9.9万人 人口密度901人/km²)

ベッドタウン

少子高齢化

集約連携都市

- 人口減少・少子高齢化が急速に進行する**オールドニュータウン**を抱える**団体におけるデジタルディバイド対策**（申請書作成をサポートする書かない窓口の導入等）
- マイナンバーカードを活用した**コンビニ交付**による「**行かない窓口**」や、**窓口予約システム**による「**待たない窓口**」により、**市民サービスの向上と業務効率化を実現**

事業概要

SMARTフロントヤード構築事業

○セルフ端末の導入（Self service terminal）と複数箇所展開（Multiple locations）

コンビニが近隣にない地域を対象とした近場のコミュニティーセンター等へのセルフ端末の導入と、庁舎内セルフ端末でのサポート付きコンビニ交付の体験により将来のコンビニ交付実施に誘導

行かない窓口

○人工知能（Artificial intelligence）による来庁者のサポート

マイナンバーカードや免許証等を活用した「書かない窓口」による申請書作成を、生成AIを活用したアバターがサポート。AIアバターは庁内案内もサポート

書かない窓口

○窓口予約システム（Reservation system）導入による業務可視化と効率化

窓口予約システムを導入することで、手続の事前把握や所要時間の可視化を図るとともに、一時的な集中を避けることで効率的な人員配置を可能に。また、手続後アンケートの実施で業務を改善

待たない窓口

○来庁者と職員の双方の時間を節約（Time saving）

様々なツールを組み合わせ、自動処理や多様なデータを収集し分析することで、来庁者と職員の双方が効率的に動くことができる全体最適化を目指す

○来庁される方に寄り添った対応ができる窓口空間整備

上記の取組により、記載台や待合スペースを削減し、来庁者に分かりやすい窓口空間を整備するとともに、ご遺族サポートやセンシティブな相談にも対応できるスペースを整備

主なK P I（～R9年度末）

① 全体のコンビニ交付率 70.0% (R6 32.5%)

② 書かない窓口利用率 85.0%

③ 窓口予約率 70.0%

④ 配置人数 90.0% (R6 100%)