

【オンライン手続の徹底による改革効果の向上を目指すモデル】

北海道旭川市

(人口31.2万人 人口密度 418.3人/km²)

中核市

人口多

オンライン充実

- 理念：「行かなければならない」「わからない」が“ゼロ”の窓口 (旭川市次世代窓口グランドデザイン)
- 特徴：LGWAN内に「住民情報連携機能」(基幹システムと標準連携)、「CRMシステム」「電子審査システム」、インターネット環境に多機能のオンラインコンシェルジュを構築し、生成AIをセキュアに活用。
- 期待する効果
 - ・住民の「検索・来庁」～「窓口手続」の各段階でオンライン誘導を徹底し、来庁者を減らす。
 - ・情報共有で、サービスのパーソナライズ化により住民満足度を向上し、将来は全ての窓口へ。

事業概要

※R6.4策定

■旭川市次世代窓口グランドデザイン※に基づいたモデルを構築する

- 窓口業務調査 調査人数 24人 R5.7.5～R5.7.7
- 窓口対応職員課題調査 調査人数 36人 R5.8.23～R5.9.5
- 市民意識・ニーズ調査 調査人数 231人 R6.1.15～R6.1.27

○ビジョン:4つの0化

- ・来庁前の分からない0化
- ・来庁時の分からない0化
- ・窓口での分からない0化
- ・来庁しなければならない0化

の 実現に向けた取組手法を検討・試行

○R6年度取組実績

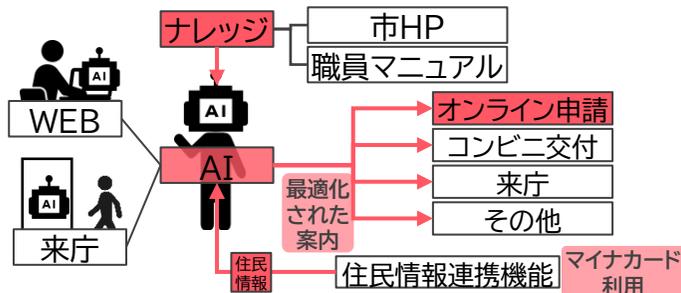
- ・業務手順可視化:209件
- ・電子化済マニュアル数:264手続
- ・通話録音:52,186件3,266時間

モデル事業

手続発生～総合案内

AIコンシェルジュ

～AI案内×AI問診～

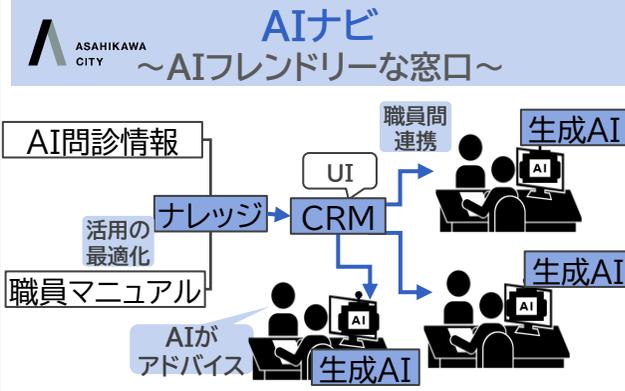


機能	WEB・来庁両面からアプローチ	生成AIで案内簡素化・最適化	マイナカード利用で情報取得
----	-----------------	----------------	---------------

目指す姿	<ul style="list-style-type: none"> ○オンライン申請数の増加 ○欲しい情報に到達する案内(WEB・来庁) ○既存オンライン申請ツールの効果最大化
------	--

市独自事業

窓口



職員マニュアル活用方法の最適化	生成AIによる受付サポート	取得情報の職員間連携
-----------------	---------------	------------

- 重複記載・重複ヒアリングの削減
- 受付業務の最適化・円滑化
- 紙ベース・属人的だったノウハウ継承の機械化(職員減少に対応)

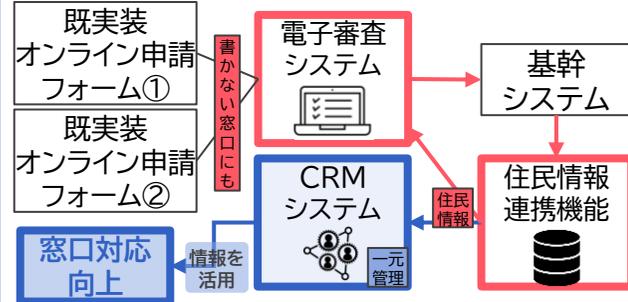
モデル事業

市独自事業

バックヤード

電子審査・CRM

～標準準拠システムを活用～



住民情報連携機能で住民情報突合	基幹連携で情報集約管理	書かない窓口にも活用
-----------------	-------------	------------

- 申請～更新まで一気通貫なデジタル処理
- 職員の事務処理時間・負担の削減
- パーソナライズされた受付サービスの提供
- オンライン申請の更なる利用・普及・啓発

主なK P I (～R10年度末)

- ①AI問診からのオンライン誘導率 30%
- ②オンライン申請利用率 50%

- ③バックヤード処理の時間減少率 50%
- ④利用者満足度 80%以上