

令和6年度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）

大阪府河内長野市 人口5万人以上10万人未満の団体モデル



河内長野市
Kawachinagano City

Agenda

1-1.事業概要（河内長野市）	P3
1-2.事業概要_対象手続（河内長野市）	P4
2-1.庁内の推進体制図（河内長野市）	P5
2-2.庁内外の推進体制図（河内長野市）	P6
3.目指す姿、改革全体のKPI（河内長野市）	P7
4.モデルプロジェクトのスケジュール（河内長野市）	P8
5-1.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（河内長野市）	P9
5-2.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（河内長野市）	P10
6-1.業務フロー_ご遺族サポート（BPR）（河内長野市）	P11
6-2.業務フロー_ご遺族サポート（BPR）（河内長野市）	P12
6-3.業務フロー_こどもまんな課（BPR）（河内長野市）	P13
6-4.業務フロー_こどもまんな課（BPR）（河内長野市）	P14
7-1.課題解決に向けた取組の選定_窓口予約及び受付発券システム（河内長野市）	P15
7-1.課題解決に向けた取組の選定_窓口予約及び受付発券システム／補足（河内長野市）	P16
7-2.課題解決に向けた取組の選定_セミセルフレジ導入（河内長野市）	P17
7-3.課題解決に向けた取組の選定_コンビニ交付対応キオスク端末の設置（河内長野市）	P18
7-4.課題解決に向けた取組の選定_ AI活用（河内長野市）	P19
7-5.課題解決に向けた取組の選定_窓口空間の整備（河内長野市）	P20
8.データフロー（河内長野市）	P21
9-1.費用対効果向上に向けた工夫（河内長野市）	P22
9-2.費用対効果向上に向けた工夫（河内長野市）	P23
10.効果検証（河内長野市）	P24
11.主なKPI達成状況（河内長野市）	P25
12.費用対効果の検証（河内長野市）	P26
13-1.改革の効果【窓口時間短縮】（河内長野市）	P27
13-2.改革の効果【コンビニ交付・オンライン申請】（河内長野市）	P28
13-3.改革の効果・更なる業務改善の検討（河内長野市）	P29
14-1.今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し（河内長野市）	P30

1-1.事業概要（河内長野市）

【人口5万人から10万人】
大阪府 河内長野市

（人口 98,786万人 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、**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アバターはその後の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、手順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、手順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

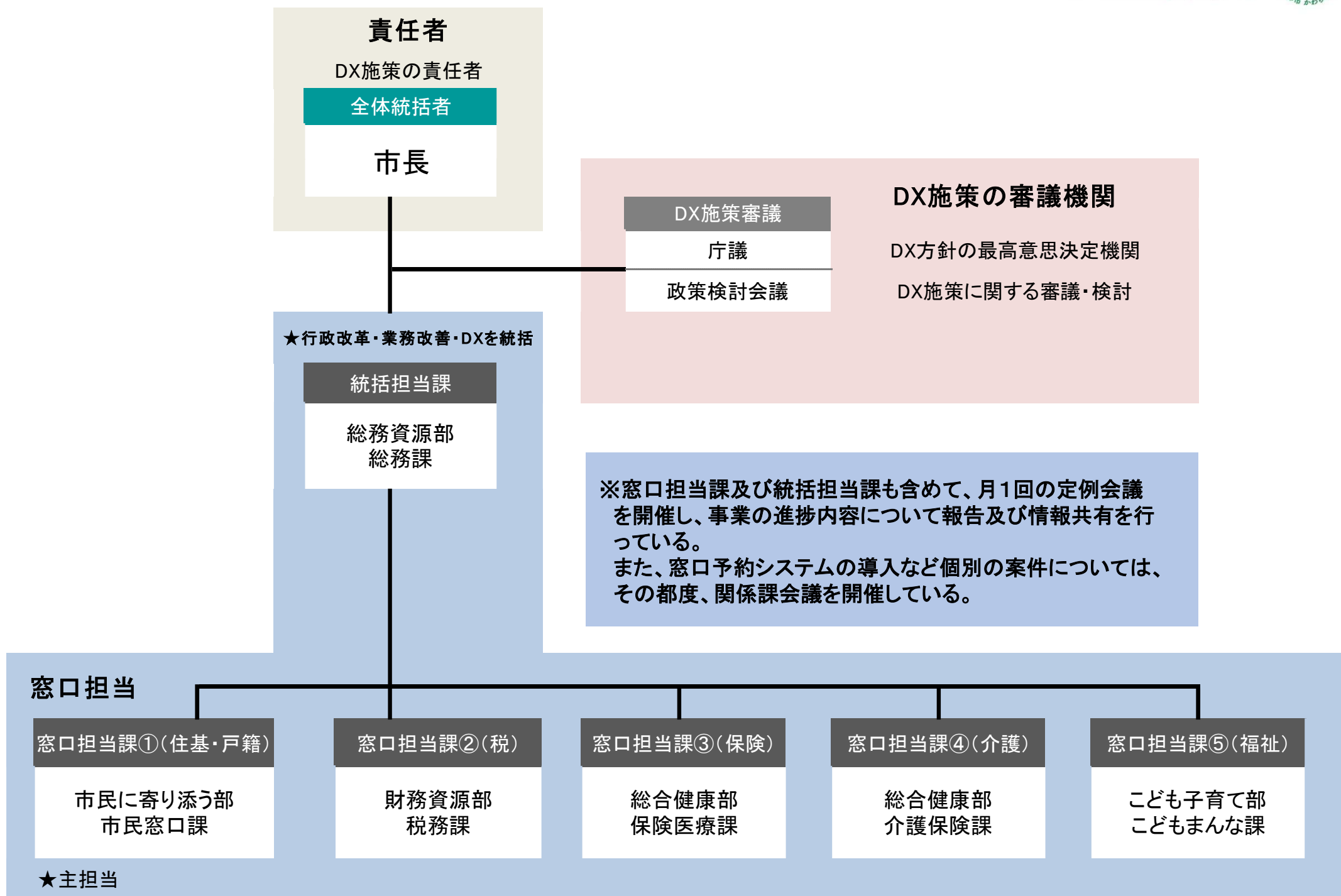
上記の取組により、記載台や待合スペースを削減し、来庁者に分かりやすい窓口空間を整備するとともに、ご遺族サポートやセンシティブな相談にも対応できるスペースを整備

1-2.事業概要_対象手続（河内長野市）

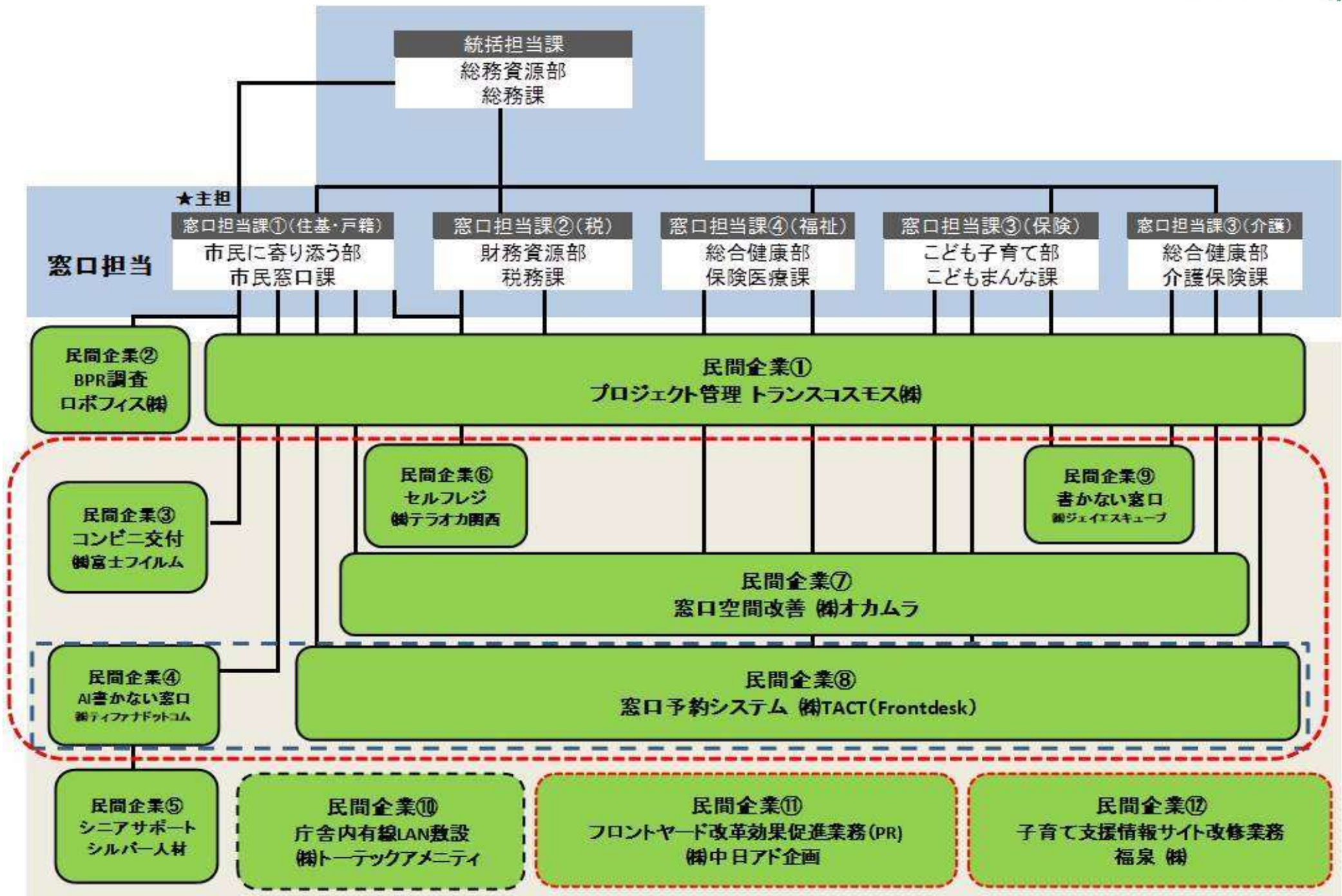
No	対象課	対象手続
窓口予約システム	市民窓口課	住所異動関連・戸籍異動関連・印鑑登録・マイナンバーカード関連・年金関連・諸証明関連・改葬許可・飼育犬関連・ごみシール・汲み取り券
	保険医療課	国民健康保険関連・後期高齢者医療保険関連・医療助成関連
	介護保険課	認定申請・限度額認定申請・介護保険サービス・高額介護サービス費申請・福祉用具購入費支給・特例減額措置・介護保険サービス事業関連 ※ご遺族サポート関係のみ
	こどもまんなな課	児童手当（認定）・保育施設入所
申請書自動作成	市民窓口課	住所異動関連・戸籍異動関連・年金関連・諸証明関連・改葬許可
	税務課	各種税証明
キオスク端末	市民窓口課	住民票の写し・印鑑登録証明書・住民票記載事項証明書
	税務課	市・府民税課税/非課税証明書
窓口空間改善	窓口手続対応全課	窓口手続全て（市民の導線最適化） ※特にご遺族サポート窓口のプライベート空間の向上

※BPR調査：窓口手続対応全課

2-1.庁内の推進体制図（河内長野市）



2-2.庁内外の推進体制図（河内長野市）



目指す姿

“かわりながら対応する窓口”

時代の変化や市民のニーズ変化に対応するため電子申請などのシステムの活用によって、市民の利便性向上と業務の効率化を目指します。
特に、窓口アウトソーシングを実施している部門については、同業務を最適化し持続可能な体制を構築するため、窓口DXを検討・推進します。



（１）行政手続のオンライン化・コンビニ交付の促進（行かない）

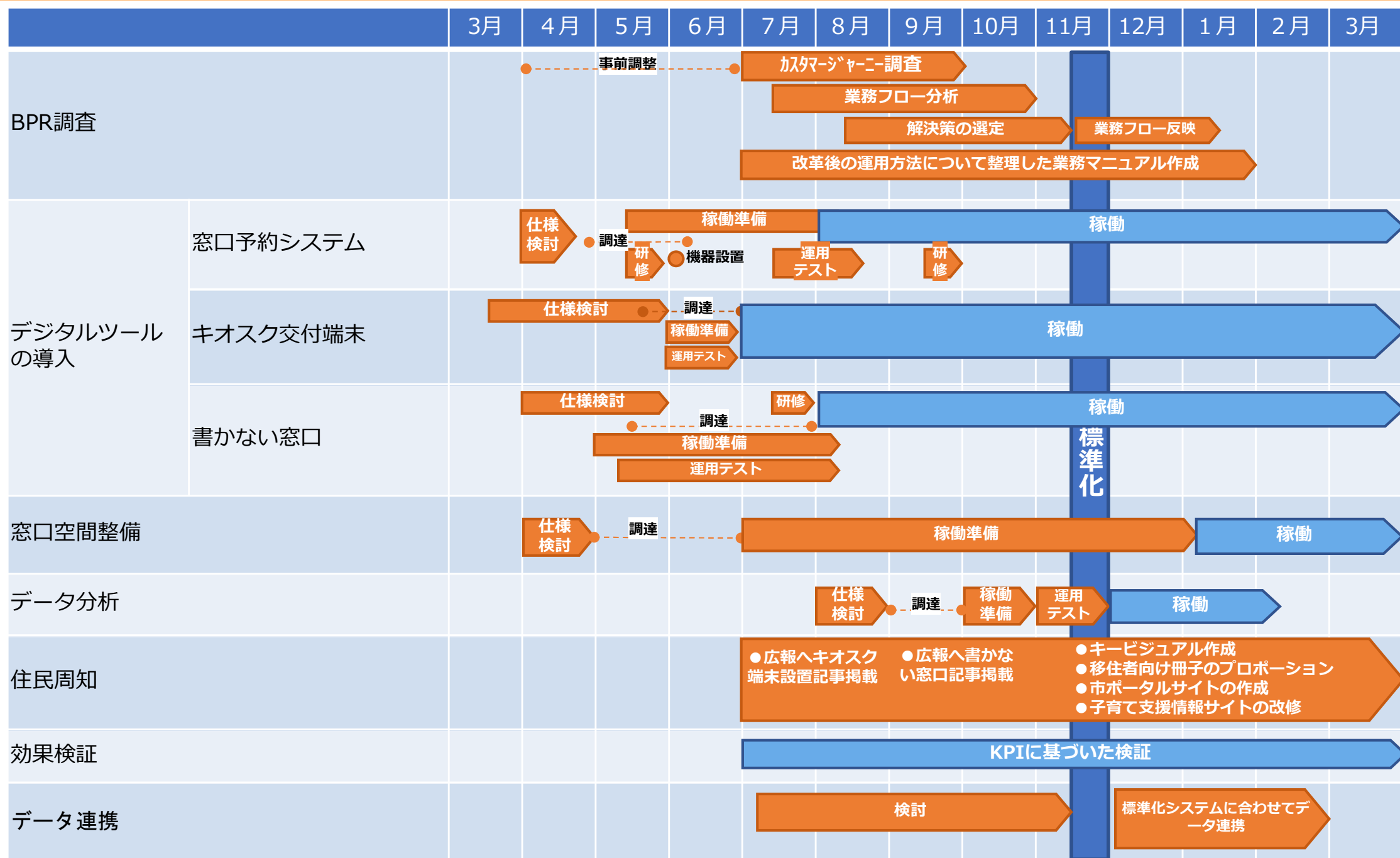
市民が場所や時間の制約を受けることなく、いつでも、どこからでも行政手続が行えるよう、行政手続のオンライン化を推進します。
また、コンビニ交付を促進することで、市民の利便性向上と業務効率化を両立させます。

（２）窓口DXの推進（書かない・待たない）

対面や書類の原本が必要な申請等については、今後も来庁が必要になります。
その場合であっても、可能な限り来庁者の手間を省くとともに行政内部の事務を効率化するため、窓口手続のDXを推進します。

KPI	目標	改革前	設定の背景
全体のコンビニ交付率 （＝コンビニ交付/窓口交付）	70.0% （R9末）	32.5% （R6.4）	マイナンバーカード保有率：76.3%と国平均と同様だが、コンビニ交付の利用率が30.4%に留まっており、コンビニが近隣にない地域を対象に近場の公共施設へのセルフ端末の導入と、市庁舎への導入により、コンビニ交付の促進が必要。
書かない窓口利用比率 （＝利用者数/全申請者数）	85.0% （R9末）	- （R6.4）	申請書自動交付機を設置してもリテラシーが低いシニア世代にて操作ができない。
予約率（＝予約者数/申請者数）	70.0% （R9末）	- （R6.4）	来庁者の予測ができないため、効果的な人員配置ができない。閉庁時間ギリギリの来庁者に対応する必要があり、関係課すべてに時間外勤務が発生する。
配置人数	90.0% （R9末）	100% （R6.4）	住民の利便性向上と業務効率化を両立させるためスタートした窓口アウトソーシングであるが、近年の人件費等の高騰により当初想定効果が減少しているため、人からデジタルに置き換えることができるものについては、積極的にDXを行い、持続可能な行政サービス提供ができる体制を構築する必要がある。

4.モデルプロジェクトのスケジュール（河内長野市）



(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

✓ BPR調査

- ・受付から交付までを実際に体験するカスタマージャーニー調査
- ・職員の具体的な業務プロセスを確認する業務ヒアリング
- ・現状業務の可視化と課題ポイントを確認する業務フロー作成
- ・業務プロセス内における各種システムの確認

【抽出された課題】

✓ 滞在時間の長さ:

来庁後に資格確認、必要手続案内等を行うため滞在時間が長い

✓ 職員の業務負担の増加と属人化:

職員のリアルタイム対応が必須かつ、属人化が起きている。

✓ 紙媒体メインでのやりとり:

予約フォームから作成した表のコピーを各課が回覧するなど、紙媒体がメインのフローのためオンライン完結できていない。

✓ コンビニ交付率の伸び悩み:

マイナンバーカード取得者は一定量存在しているが、コンビニ交付利用率が伸び悩んでいる。

✓ フロントヤード改革の遅れ:

いわゆる「3ない窓口」の取組が遅れている。

また、窓口業務の削減ができず、人件費が増大している。

【課題への対応】

✓ 滞在時間削減:

来庁の予測ができず、資格、扶養情報などの事前収集による手続の円滑化のため、予約システムを軸とした滞在時間の削減を図る。

✓ 職員の業務負担の軽減:

予約システムによる来庁者情報の事前収集と生成A I等を活用することで審査業務や付帯手続案内の標準化を図る。

✓ 紙主体となっている業務フローの見直し:

オンライン完結を実現し、デジタル化の促進を図る。
やむを得ず来庁が必要な場合も、WEBフォームへの入力などによるオンライン申請へ誘導することで、ペーパーレス化を図る。

✓ コンビニ交付率の向上

コンビニ交付を促進するため、庁舎内及び市内の公共施設へのセルフ端末を設置するとともに利用促進のための周知活動を強化

✓ フロントヤード改革の促進:

生成A I搭載の申請書作成や庁舎案内端末の導入により、従来の人的対応からデジタルへの転換を図ることで、人件費を削減する。

(2)対象手続選定

【市民窓口課】住所異動関連・戸籍異動関連・印鑑登録・マイナンバーカード関連・年金関連・諸証明関連・改葬許可・飼育犬関連・ごみシール・汲み取り券

【保険医療課】国民健康保険関連・後期高齢者医療保険関連・医療助成関連

【介護保険課】認定申請・限度額認定申請・介護保険サービス・高額介護サービス費申請・福祉用具購入費支給・特例減額措置・介護保険サービス事業関連

※ご遺族サポート関係のみ

【こどもまんな課】児童手当（認定）・保育施設入所

【税務課】各種税証明

【選定の理由】

- ✓ 現状ではオンライン完結できず、来庁を余儀なくされるもの、届出により複数の課をまたいだ手続が必要なもの、ワンストップ完結が見込めるもの、対象となる世代がデジタル化に抵抗がない世代であることなどから対象業務を選定した。

- ✓ 属人化した業務や、従来は人的対応しているものについて、生成A Iの活用により業務の標準化や非人的対応が可能と見込まれる業務を選定した。

前頁の補足_BPR調査について

BPRの目的

現状分析

業務の流れや関係者、使用ツールなどを整理・可視化し、業務の全体像を把握するプロセス。
処理時間や頻度などの定量情報も収集し、非効率や重複作業などの改善余地を見つける基礎となる。
現在の窓口業務の業務量や手続の流れ、手続時間を調査。



課題抽出

現状分析で得られた情報をもとに、業務上の問題点やボトルネックを明確化。
属人化、手続の多さ、情報の分断など、業務効率や市民サービスに影響する要因を洗い出し、これらをもとに窓口の課題を抽出。



解決策の選定

抽出された課題に対して、業務の再結成やツール導入、業務統合などの具体的な改善策を検討・選定。
実現可能性を踏まえ、実現可能なフロー（Can-Be）と理想的なフロー（To-Be）を提案。

具体的な取り組み概要

STEP 1 ヒアリング作業

窓口利用体験



実際に受付取得から窓口での交付までを窓口担当者とのやり取りを含めて体験を行う。

職員向け業務ヒアリング



窓口利用体験に加え、委託職員、職員の具体的な業務プロセスの確認を実施する。

STEP 2 業務フロー図作成

現状の業務フロー作成（As-Is）



STEP 1 のヒアリングから、現状の業務の可視化、加えて、課題となっているポイントなどの確認する。

利用システム等確認（As-Is反映）



業務プロセス内の各種システムの確認
プロセスとシステムの紐づけする。

STEP 3 改善策検討

実現可能なフロー作成（Can-Be）

現状の業務フローより、既存・導入予定のシステムで早期に実施可能な改善は、To-Beとは別に検討し、フローを作成する。

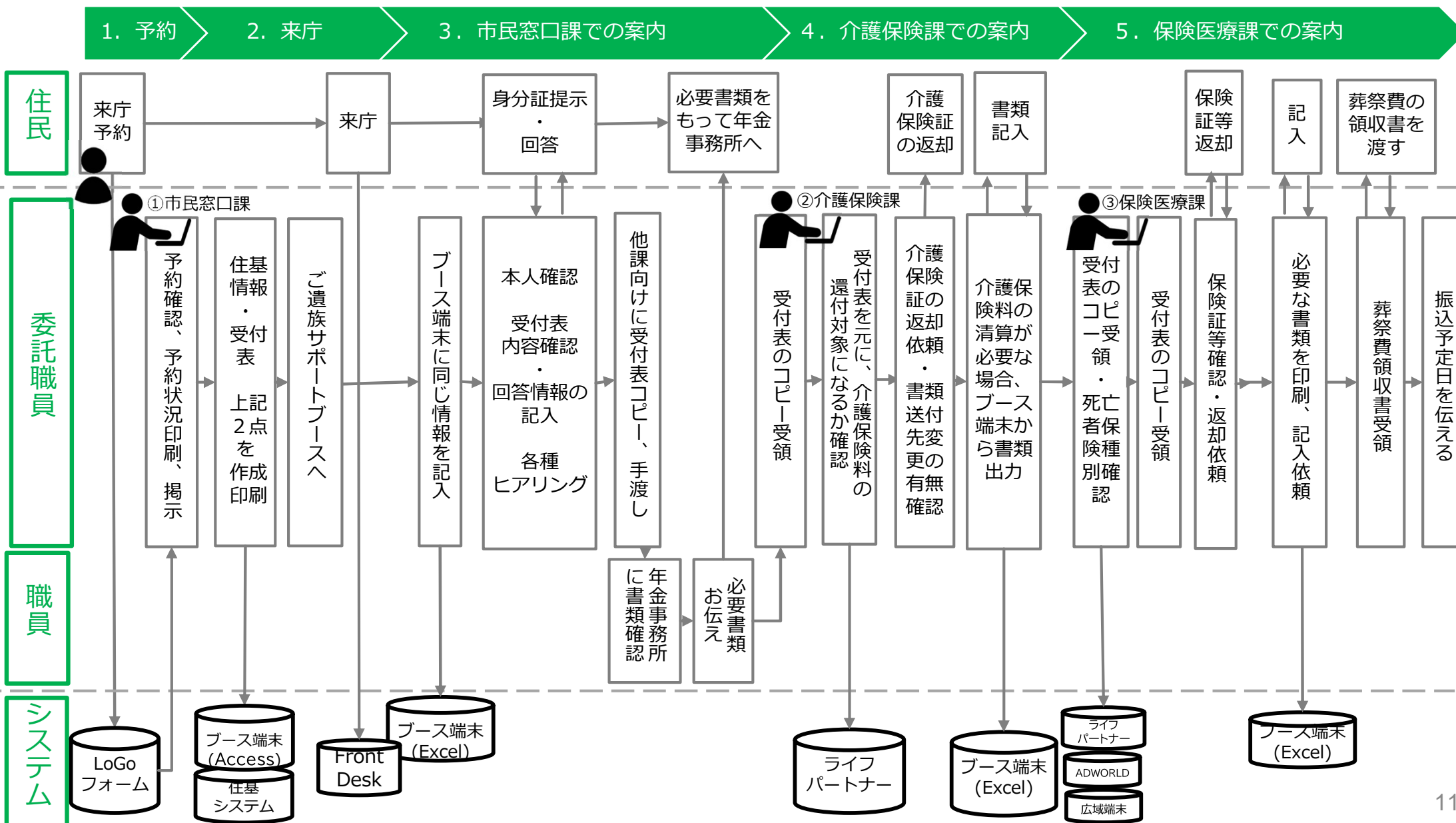
理想的なフロー検討（To-Be）

実現可能なフローを基に、理想的なフロー（To-Be）として中期的な実現を想定して検討する。

6-1.業務フロー_ご遺族サポート（BPR）（河内長野市）

場所	市民窓口課 ご遺族サポートブース	手続	ご遺族サポート案内
----	------------------	----	-----------

■改革前



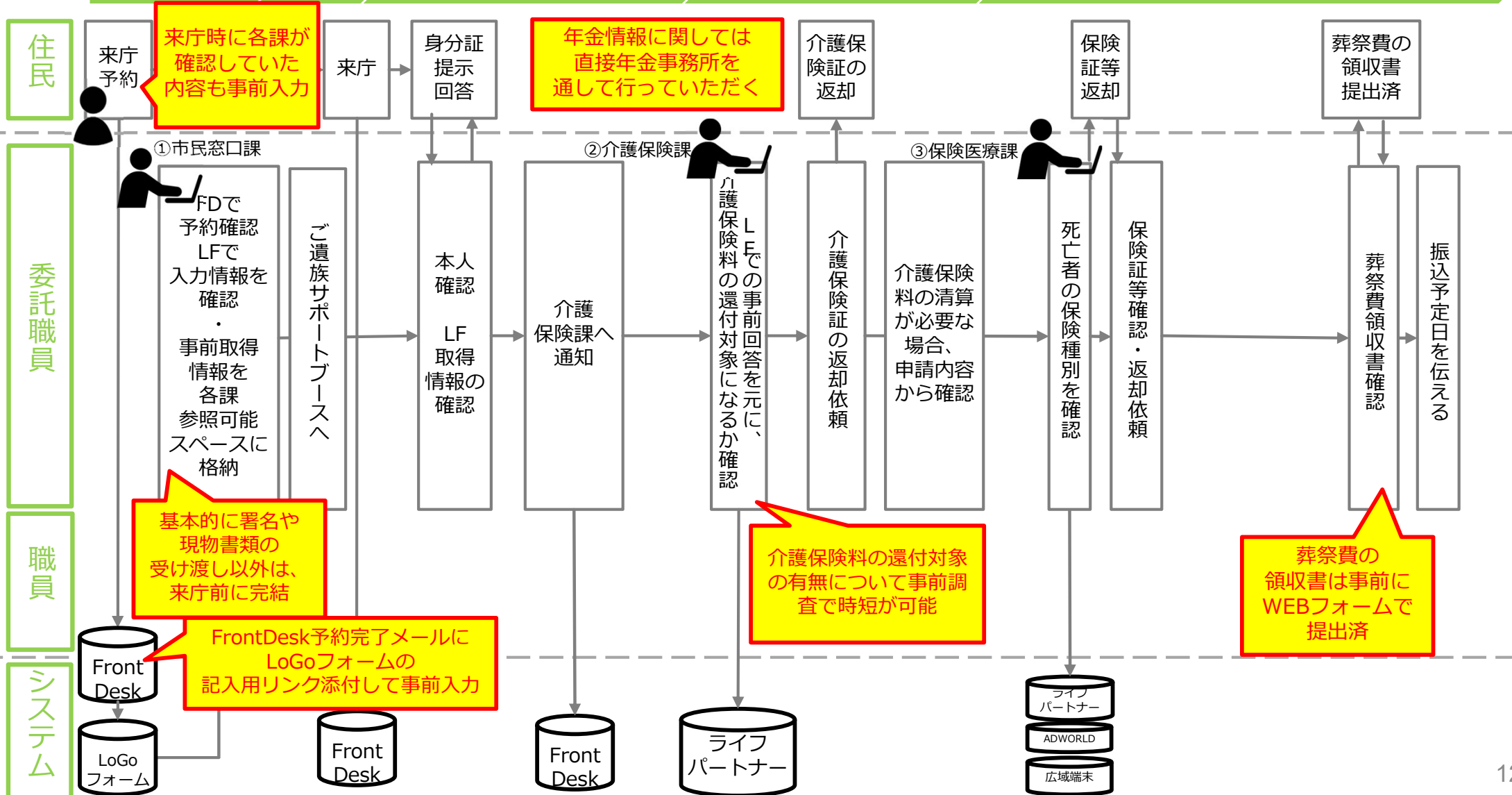
6-2.業務フロー ご遺族サポート（BPR）（河内長野市）

場所	市民窓口課 ご遺族サポートブース	手続	ご遺族サポート案内
取組	申請情報を各課で供覧による窓口業務の効率化		

■改革後

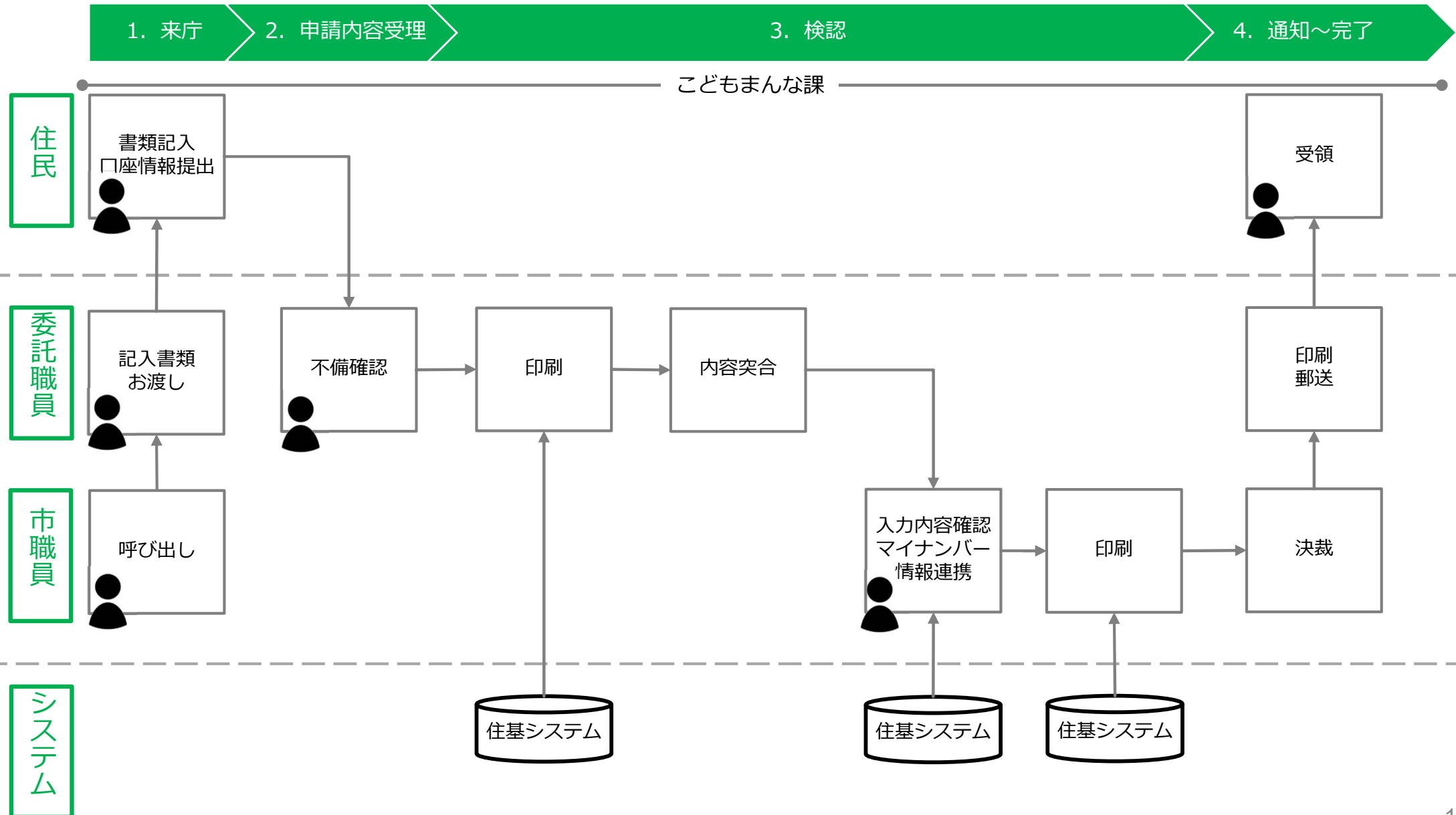
※略称について、LFは「LoGoフォーム」、FDは「FrontDesk」を指します。

1. 予約 2. 来庁 3. 市民窓口課での案内 4. 介護保険課での案内 5. 保険医療課での案内



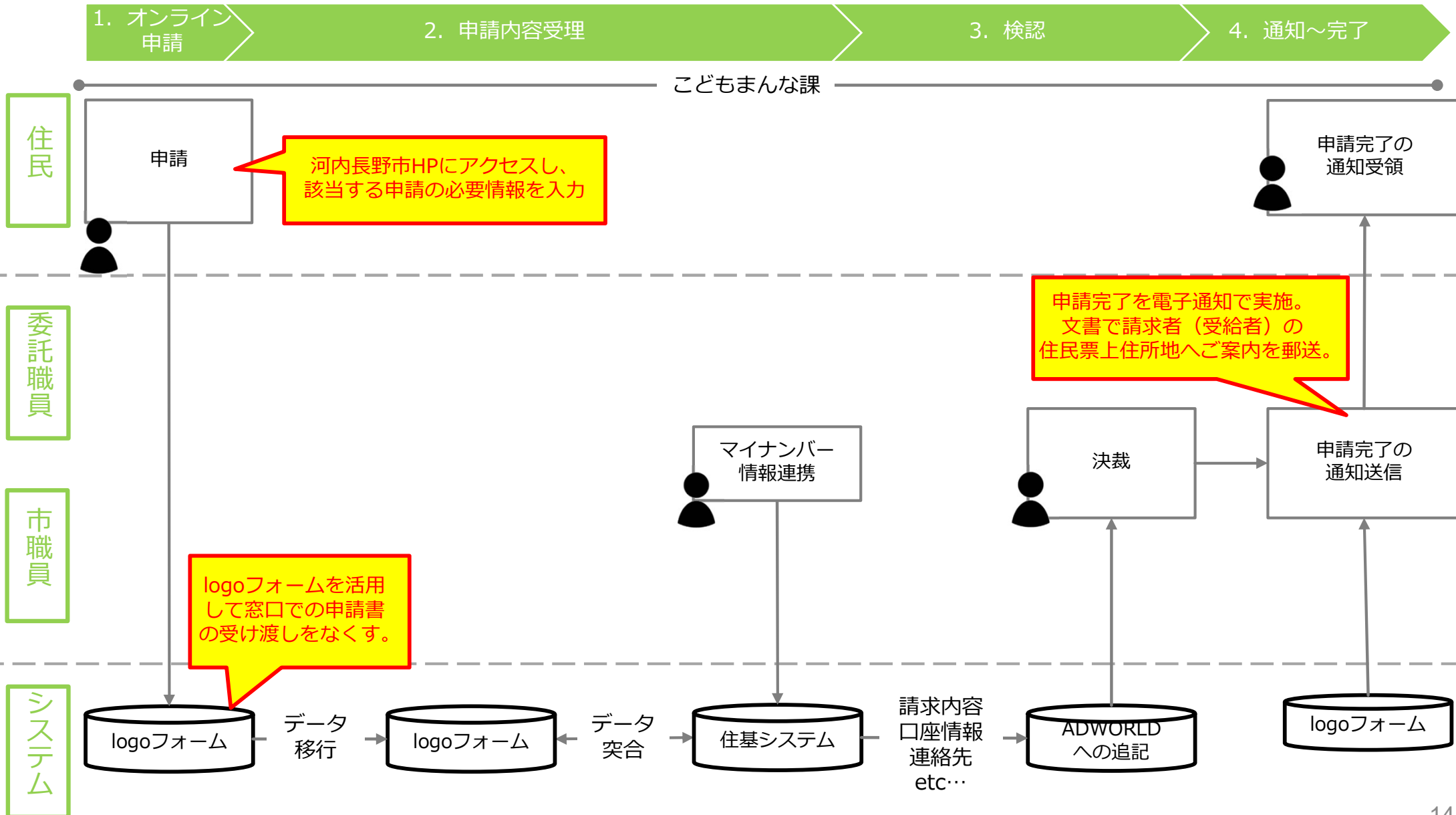
場所	こどもまんなな課窓口	手続	児童手当（認定）
----	------------	----	----------

■改革前（児童手当の認定）



6-4.業務フロー_こどもまんなな課（BPR）（河内長野市）

場所	こどもまんなな課窓口	手続	児童手当（認定）
■ 改革後（児童手当の認定）		取組	完全オンライン申請による行かない/書かない窓口



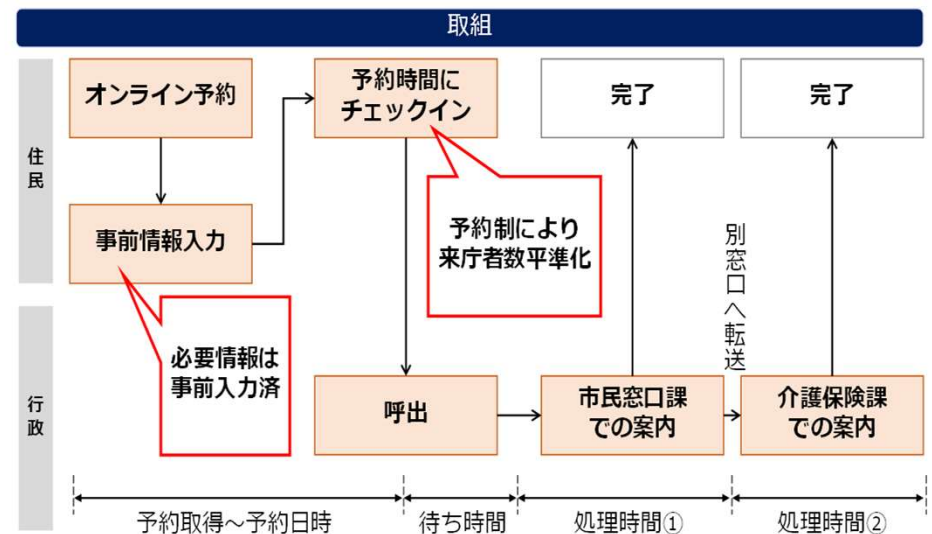
概要	窓口予約及び受付発券システム導入	手続 住所異動関連・戸籍異動関連・印鑑登録・マイナンバーカード関連・年金関連 国民健康保険関連・後期高齢者医療保険関連・各種医療助成関連・介護保険手続関連（遺族サポートのみ）・児童手当関連・保育施設入所関連
ツール	FrontDesk(株式会社TACT) 導入経費:13,067千円／運用経費:1,961千円	
課題	滞在時間の長さ ● 来庁の予測がつかず、来庁者の資格確認や必要手続の把握が来庁後となるため、手続終了までの滞在時間が長くなる。 職員の業務負担の増加と属人化 ● 一時に窓口での申請が集中する日があり、来庁者数の増減が激しく効率的な人員配置ができていない。また、予約の無い場合、閉庁間際の来庁者に対応する必要があるため、関係課すべてに時間外勤務が発生する。 さらに、職員のリアルタイム対応が必須となっており、職員の経験に頼る形となっており、標準化できていない。	
対応策	● 窓口予約システム導入によって来庁者予測と事前確認による滞在時間の削減が可能。 ● PowerBIによる手続後のデータ分析で所要時間や業務量が可視化されることによる日常業務の整理と効果的な人員配置が可能。	

FrontDesk (株式会社TACT)

- 来庁者は、窓口を利用する際、事前にウェブサイトから来庁時間をオンライン予約し、当日は待たずに手続が可能
- 予約をせずに来庁した場合も、庁内に設置している端末から予約をすることが可能



操作イメージ写真



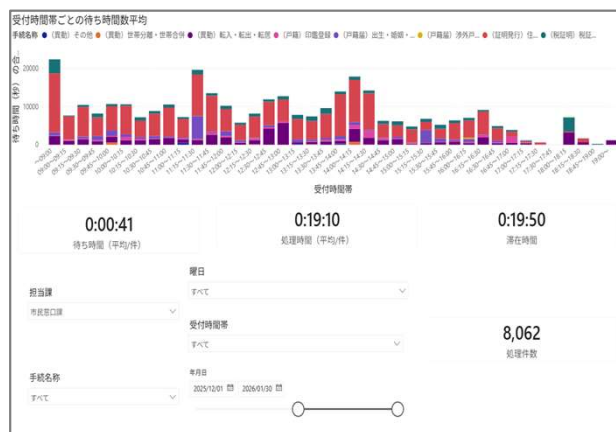
来庁予約、受付日時、窓口・手続名、待ち時間・処理時間等を記録し、コンビニ交付や六曜、気象データと合わせて分析。来庁傾向や手続別の処理時間・件数を把握し、窓口配置の最適化、処理時間の標準化、ボトルネック特定や滞在時間短縮に活用する。

- ・ 手続・時間帯ごとの待ち・処理時間と件数を分析し、滞在時間が長い手続や混雑時間帯の適正時間を検証。
- ・ 無予約来庁・予約・コンビニ交付の相関を分析し、予約割合調整のシミュレーションで滞在時間を削減。

- ・一部手続で待ち・処理時間が長くばらつきが大きい。
- ・年間集計やイベント連携がなく、来庁予約・コンビニ交付の普及不足で相関分析・改善が進んでいない。

- ・原課ヒアリングとアンケートで標準処理時間の可否や予約未利用・窓口選択の原因を検証。
- ・年間データとイベント予定を基に来庁予測シミュレーションを行い、待ち時間削減と窓口配置を最適化。

時間帯域ごとの処理・予約件数

[illegible]

● Q1. 本日の来庁目的を教えてください (複数回答可)

● Q2. 年代

● Q3. スマートフォンやパソコン、タブレット端末などインターネットに繋がりますか?

● Q4. 次のサービスのうち、「知っているもの」を選んでください

● Q5. 本日、上記のサービス（予約等）を利用するために来庁しましたか?

● Q6. 予約を利用した一番の理由は何かですか? 1. 便利

● Q7. 利用しなかった一番の理由は何ですか? 1. 知らない

● Q8. 改善してほしい点があれば、理由を教えてください (複数回答可)

● Q9. 窓口受付終了時間が17:30から16:30になることに賛成ですか?

● Q10. 受付が16:30までになった場合、来庁しにくくなりますか? 1. 変わらない

● Q11. 理由を教えてください (上記質問で2.3.4.1.を選択した方へ)

概要	キャッシュレス対応セミセルフレジ導入	手続	市民総合窓口における諸証明書手数料・ごみシール・パスポート申請・その他市刊行物等の物販、税務課窓口における市税納付
ツール	キャッシュレス対応セミセルフレジ(株式会社テラオカ関西) 導入経費:2,677千円/運用経費:708千円		
課題	職員の業務負担の増加 ● 窓口アウトソーシングに伴い、委託事業者が現金を取り扱わない体制の構築が必要。 ● 職員が直接現金を取り扱っていたため、日中の釣銭管理や現金取扱いによる心理的負担が大きかった。		
対応策	● 来庁者自らが精算する、セミセルフ方式のレジを導入。 ● クレジットカードやQR決済等のキャッシュレス決済に対応した機器を選定。 ● レジに監視カメラを搭載することで、釣銭誤り等のクレームの削減。		

キャッシュレス対応セミセルフレジ (株式会社テラオカ関西)



実際の庁内設置写真

セミセルフレジ

従業員が商品登録、市民が支払い方法を選択し、決済を行う会計方式



メリット

従来の券売機方式による現金収受と比較して市民への負担も少なく時間短縮につながる。また、多様化する決済手段に対応できる。

7-3.課題解決に向けた取組の選定 コンビニ交付対応キオスク端末の設置（河内長野市）

概要	コンビニ端末の市庁舎と市内公共施設への設置による住民へのコンビニ交付体験機会の提供	手続	住民票、住民票記載事項証明、課税証明、印鑑証明
ツール	コンビニ交付対応キオスク端末(富士フィルムビジネスイノベーション株式会社) 導入経費:8,926千円/運用経費:1,777千円		
課題	コンビニ交付率の伸び悩み ● マイナンバーカードの普及率は全国平均であり、市内にも多数のコンビニが営業しているが、コンビニ交付率が低水準である。 ● 特に高齢者に対し、コンビニ交付やセルフ端末の利用に対する不安が高い。 ● コンビニ交付に抵抗感があるため、アクセスの悪い市役所へ証明書交付に来庁され、証明書発行の窓口業務が削減できない。		
対応策	● コンビニ交付を促進するため、庁舎内及び市内の公共施設へのセルフ端末の設置。 ● キオスク端末の利用方法に関する周知活動を強化。 ● 市役所の端末で窓口スタッフによるサポートを提供し、利用者がコンビニ交付の体験機会を増やす。 ● 将来的にコンビニ交付手数料の減額（現在は窓口と同じ金額）を検討する。		



実際の庁内設置写真

概要	AI活用による「書かない・迷わない」窓口の構築	手続	庁舎案内業務 各種証明書申請書作成業務
ツール	マイナンバーさくらさん、AIアバターさくらさん（株式会社ティファナ・ドットコム） 導入経費：18,040千円／運用経費：2,376千円		
課題	フロントヤード改革の遅れ ● 来庁者の多くが高齢者のため、シニア世代に対して優しいサービスの充実が求められている。 ● 高齢者や外国人だけでなく、同時に複数の申請をする方にとって申請書作成の負担が大きい。 ● 来庁が少ない時間帯における総合案内の人員を削減したい。 ● 庁舎の構造上、複数の来庁者入口が存在し、それぞれに対応する人員を充てることができない。		
対応策	● 対面式ではなく、来庁者自らが操作できる「書かない窓口」端末の設置。 ● シニア世代でも利用しやすいようにサポート体制を整え、来庁者が自ら操作できる「書かない窓口」して生成AIによる申請書自動作成機を導入。 ● 窓口や総合案内でのFAQをAI端末に学習させることで、人的対応からAI対応に変換していく。		

マイナンバーさくらさん、AIアバターさくらさん（株式会社ティファナ・ドットコム）

- ・ 生成AIを活用した「書かない窓口」端末と庁舎案内端末を設置し、利用者に対し対話形式でのサポートを実施。
- ・ シニア世代でも直感的に操作できる端末の設置により、デジタルへのハードルを下げ、デジタルデバイドの解消へつなげる。
- ・ さらに、同年代のシニア世代がデジタルサポートチームを結成し、端末操作をサポート。



シニア世代による
デジタルサポートチーム

実際の庁内設置写真

7-5.課題解決に向けた取組の選定 窓口空間の整備（河内長野市）

概要	フロントヤード改革によって生み出された空間を活用した来庁者ニーズに対応する窓口空間の整備
会社	株式会社オカムラ 初期費用:24,128千円
課題	● ご遺族サポート窓口（故人に関する手続きを一元的に対応する窓口）や、DV支援措置、離婚・障害年金などセンシティブな相談を受けるスペースが混在している窓口の構成である。 ● それぞれの窓口に適度なプライバシーが確保できていない。 ● 時間のかかる手続きの間に、苦にならない快適なスペースが確保できていない。 ● 壁や柱にサインやポスターが乱立しており、来庁者にとってわかりやすいものとなっていない。
対応策	● ご遺族サポート等の相談に特化した新たなスペースの設置。 ● 業務の効率化を考慮し、窓口付近に相談対応できるローカウンターを設置するとともに、プライバシーに配慮したセグメントパネルを設置。 ● 待たざるを得ない場合でも快適に待てる空間の整備。 ● サイン設計を行い、視認性の高いサインを整備。

整備前

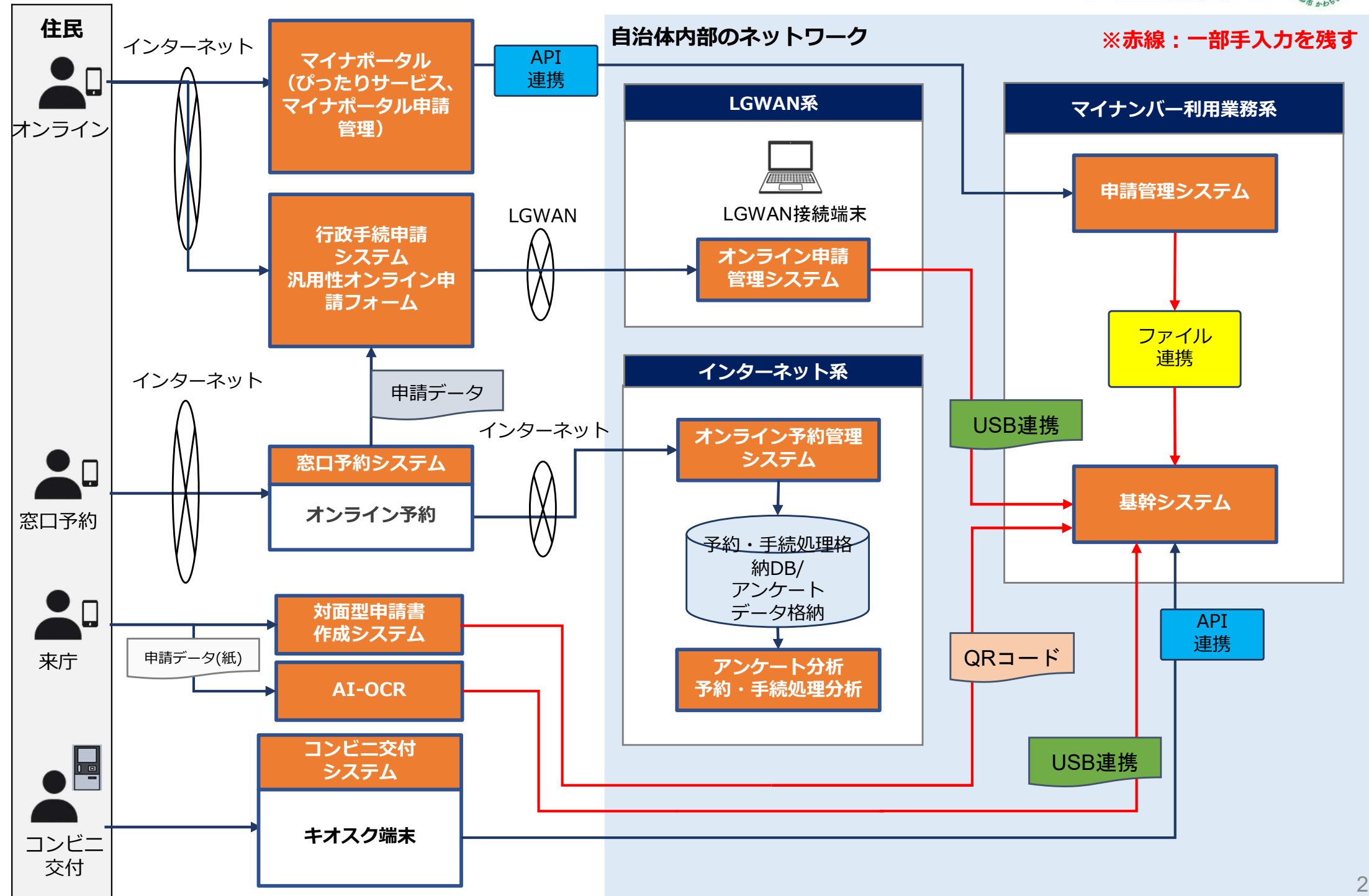


整備後



8.データフロー（河内長野市）

※赤線：一部手入力を残す



9-1.費用対効果向上に向けた工夫（河内長野市）

■効果促進業務（PR）

概要	フロントヤード改革として導入した各システムによる市民の利便性向上の周知と利用促進による効果促進
ツール	株式会社中日アド企画 初期費用：7,980千円
課題	● システムの導入だけでなく、住民への周知、認知、利用、満足、継続的な利用といった一連のサイクルを生み出す必要がある。 ● 様々な手法を用いて住民への周知方法を検討する必要がある。
対応策	● プロポーザル方式により選定した事業者とともに、広報紙やその他紙媒体、WEB広告、ポータルサイトの作成などメディアミックスにより、ターゲットをセグメントしながら効果的なプロモーションを実施する。

キービジュアルの作成



移住者向け冊子の作成



申請ポータルサイトの作成



キービジュアルは市広報、公共施設配布のポスター、新聞等への折込チラシ、WEB広告に活用予定。

本市への移住者向けに転入予約や各種手続の利便性を紹介。

オンライン申請や窓口予約を取りまとめたスマートフォンライクなポータルサイトを作成。

9-2.費用対効果向上に向けた工夫（河内長野市）

概要	AI活用による業務知見集約DBの構築	手続	庁舎案内業務 各種証明書申請書作成業務
ツール	Gaixer 運用経費:490千円		
課題	生成AIによる窓口知見の集約と「書かない窓口」との学習データの共通化 ● 窓口対応経験が少ない職員・委託スタッフでも支障なく業務対応が可能なよう知見集約を図る必要がある。 ● 生成AIのプロンプトを習熟していない窓口担当者でも容易に生成AIを活用できるようにツールに依存せずテンプレート化を図る必要がある。 ● マイナンバーさくらさん、AIアバターさくらさんによる市民向け手続案内と窓口担当者の業務知見集約で利用される学習データを統一し、メンテナンスにかかるコスト・労力を削減したい。		
対応策	● 学習データとして活用する各種証明書業務における業務知見を集約・再整理することで業務の標準化を図る。 ● 従来はWord、PowerPoint、Excel、手書きメモなど様々なフォーマットで管理されていた業務マニュアルをAIが学習しやすいデータに再整理し、標準フォーマット化する。 ● 業務知見集約DBとして活用するGaixerとマイナンバーさくらさん、AIさくらさんの学習データの共通化を図る。		

ユースケース

①手続き先の照会	住民からの手続き先の問合せ、渡りの情報をナレッジ化
②住民のアンケートの要約	窓口アンケートの分析・要約
③窓口処理記録の簡易分析	FrontDeskデータの簡易分析、傾向の把握など
④業務マニュアル手順の作成・DB化	業務手順書を業務マニュアルを基にDB化する
⑤窓口対応ロールプレイング	手続きに関する窓口対応のロールプレイングが可能なチャットボット
⑥職員の気づきにおける打ち手のアイデア出し	住民からの指摘や委託メンバー・職員の気づきから改善手法をサジェストする
⑦手続FAQの作成	市窓課手続き全般に関するFAQ化
⑧画像データの文字認識（紙データのテキストデータ化）	申請書画像データをテキストデータ化する
⑨起案の草案作成	起案の草案を作成

Gaixer

学習データ

HP、マニュアル、ダイアグラム（別途作成）
回収したアンケート
1次加工済みFrontDeskデータ
HP、マニュアル、メモなど
HP、マニュアル、メモなど
委託メンバー・職員へのアンケートデータ
HP、マニュアル、メモ、例規、法文
申請書様式データ
検討中)

・ 窓口における生成AIの活用についてユースケースを検討し、優先度の高い業務マニュアルの共通DB化から着手。

・ 従来は業務における疑問点について、マニュアルを読み込むことで解決していたが、Gaixerの活用により、会話形式で必要な情報を抽出・要約することが出来るようになり、解決速度が向上している。

・ 今後は市民向け情報と業務知見を統一したDBで管理できるよう学習データの統合化を図り、更なる情報精度の向上と効率化を進めていく。

10.効果検証（河内長野市）

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

1 手続き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	転入	転入	転入	転入
総サンプル数	20	20	20	20
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	387秒	369秒	416秒	358秒
平均手続時間	3033秒	3596秒	3,960秒	3512秒
平均後処理時間	0秒	0秒	0秒	0秒

住民・職員 満足度 ※効果向上に対する評価	満点	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	9.00	9.30	9.10	9.60
手続時間	5	2.00	2.15	2.67	1.60
手続の簡便さ	5	1.47	1.95	1.85	1.80
職員満足度	10	7.40	5.50	5.25	6.75
処理時間	5	2.50	3.35	3.15	3.05
事務の簡便さ	5	2.10	2.75	3.20	2.45

11.主なKPI達成状況（河内長野市）

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
全体のコンビニ交付率 （＝コンビニ交付/窓口交付）	32.5% (R6.4)	36.0% (R8.2末)	70.0% (R9末)	✓ 庁舎・公共施設にセルフ端末を設置してコンビニ交付を促進。 ✓ キオスク端末の利用方法を周知強化。 ✓ 市役所端末で窓口スタッフがサポートし、利用体験を強化。	✓ 本年度同様、スタッフによるコンビニ交付の促進強化。 ✓ コンビニ交付手数料の減額（現在は窓口と同じ金額）を検討。
書かない窓口利用比率 （＝利用者数/全申請者数）	- (R6.4)	4.1% (R8.2末)	85.0% (R9末)	✓ 生成AIアバター搭載端末を設置し、対話型で操作支援してシニアの利用ハードルを下げる。 ✓ 同世代のシニアによるデジタルサポートチームを結成し、端末操作の実地支援でデジタルデバイドを解消。	✓ 事前案内と予約を連動し、必要書類を提示する。 ✓ コンビニ交付率と満足度を定期的に測定する。 ✓ AIアバターの対話更新と研修で支援品質を改善する。
予約率 （＝予約者数/申請者数）	- (R6.4)	1.0% (R8.2末)	70.0% (R9末)	✓ スマホ・PCから住民異動、戸籍届、証明発行などの窓口予約を実現。 ✓ 予約時に必要書類を案内し来庁者属性を取得して、来庁時の案内をスムーズ化。	✓ セグメント分析で年齢・利用目的別の阻害要因を特定する。 ✓ 紙・WEB・窓口・地域イベントでターゲット別に周知を強化する。 ✓ 研修・専任サポーター・AI支援で窓口の対面サポートを強化する。
配置人数	100% (R6.4)	100% (R8.2末)	90.0% (R9末)	・コンビニ交付の促進 ・窓口予約の実施 ・AIアバター受付 各施策の業務効率化により、次年度以降委託事業社スタッフと正職員コストの削減を計画。	窓口受付時間の短縮（2026年8月3日～） 現在→9:00～17:30 施策後→9:00～16:30 ※1時間短縮

12.費用対効果の検証（河内長野市）

【導入経費】

ツール導入経費
初期経費 = 4,394万円

+

ツール運用経費
運用経費 = 685万円

=

初年度経費
初期経費 + 初年度運用経費
= 5,079万円

FrontDesk	レジ・Pasid scan II	コンビニ交付	さくらさん
・初期経費：1,307万円	・初期経費：390万円	・初期経費：893万円	・初期経費：1,804万円
・運用経費：196万円	・運用経費：74万円	・運用経費：178万円	・運用経費：237万円

【窓口受付時間短縮に係る費用削減効果（FY26）】⇒内容詳細後述

委託費削減額
≒ 2,070万円 (A)
※時間短縮 8 か月分

—

ツール運用経費
運用経費 = 1,004万円
※令和 8 年度全体運用経費見込み

=

費用削減効果
1,066万円

※積算根拠：（当初見積）約3億1,200万円 — （窓口時間短縮による見積）約2億9,130万円

【FY27以降】

委託費削減額
FY26削減額 (A) × 1 2 / 8
≒ 3,105万円

—

ツール運用経費
運用経費 = 1,004万円

=

費用削減効果
2,101万円

・ FY25窓口受付時間 9:00～17:30 → FY26窓口受付時間（8/1～） 9:00～16:30
各種施策実施により窓口受付時間を2026年8月から1時間短縮。時間短縮にあわせてアウトソーシング委託業務の削減
職員の残業時間抑制も見込まれるが、積算根拠に乏しいため不記載

（１）申請書作成時間の削減（書かない窓口）

改革による効果

庁舎内やコミュニティセンターへのコンビニ交付端末設置や、申請書作成端末の設置により申請書作成時間を削減

- 【主な効果】
- ・ 庁舎内でのコンビニ交付により申請書作成時間をゼロに
 - ・ コンビニ交付未対応の証明書は申請書作成時間を90秒削減

更なる業務改善の検討

コンビニ交付対応の証明書種別追加の検討

（２）滞在時間の削減（待たない窓口）

改革による効果

窓口予約と予約時の申請者情報入力により、来庁時の滞在時間を削減

- 【主な効果】
- ・ 事前情報の取得により、手続き時間が1件あたり10分短縮
 - ・ 複数課にまたがる手続きにおける窓口業務全体の効率化

更なる業務改善の検討

来庁者の周知広報と職員への研修による習熟によるさらなる滞在時間の削減

(3) 窓口時間短縮の実施

改革による効果

フロントヤード改革による窓口デジタル化により一層業務が効率化され、市民サービスの質を高める時間の確保が見込めることから、市民サービスの向上と予算節減を両立させる取り組みとして窓口受付時間の見直しを実施

【実施概要】

開始時期 令和8年8月（予定）

実施内容	窓口受付時間	勤務時間
	9:00～16:30（1時間短縮）	8:45～17:15（それぞれ15分前倒し）

【主な効果】

- ・ 人件費高騰等への抑制効果
- ・ 業務改善の時間確保による今後の市民サービス向上に向けた取組の推進

更なる業務改善の検討

取組効果を最大化するため、窓口時間は短くなるが、コンビニ交付やオンライン申請の拡充により身近で便利な市役所になることをPRし、利便性を訴求する周知を実施

（４）コンビニ交付の促進とオンライン申請の拡充（行かない窓口）

改革による効果

庁舎内やコミュニティセンターへの端末設置によりコンビニ交付を推進する体制が構築できたため、コンビニ交付促進に向け、交付手数料の値下げを実施

【実施概要】

開始時期

令和8年8月（予定）

実施内容

	改革前	改革後
窓口交付	300円	300円
コンビニ交付	300円	100円

さらに、従来のオンライン申請を機能面でも拡充し、申請から補正対応、通知まで一連の手続についてデータで完結できる体制を整備した。

【主な効果】

- ・ 証明書発行数減少や窓口申請数減少による委託事業者の人員削減
- ・ オンライン申請の拡充による内部事務の効率化

更なる業務改善の検討

コンビニ交付促進とオンライン申請拡充の取組を最大化するため、コンビニ交付やオンライン申請の拡充により身近で便利な市役所になることをPRし、利便性を訴求する周知を実施

取組の中で生じた課題・要因・解決策

- (1) **デジタルインフラの整備**：予約システムやA I 端末などインターネットを活用する機器を導入するにあたり庁舎内のネット環境やセキュリティ環境の整備が課題となった。今後、新たな機器導入の際はデジタルインフラの整備から見直すことが必要。
- (2) **高齢世代へのデジタルの浸透**：高齢化率が37.0%と高いため、デジタルサービスの利用促進や理解を深めるための施策が必要
- (3) **対話型A I の精度向上**：人的対応からA I に切り替えていくには、来庁者の様々なニーズに対応できる様、対話型A I の精度向上が必要。
- (4) **ダブルトラックの解消**：「紙」と「データ」、「飛込み」と「予約」のダブルトラックの解消が職員の負担軽減には必須
- (5) **属人化業務の標準化**：A I 活用によるナレッジマネジメントや、審査業務の補助など経験豊富な職員への属人化を防ぎ標準化することで全体の底上げが必要。
- (6) **改革の周知と利用促進**：フロントヤード改革の住民への周知と、導入したシステム、機器類の利用促進を図ることで、改革の目的である、住民利便性の向上と業務効率化の両立を達成することが必要。また、職員側も、新システムの習熟度不足等により改革効果も限定的である。今後は担当職員の操作スキル向上と効果的なシステム利用に向けた取組が必要。

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

- (1) **デジタルインフラの整備**：固定端末は有線接続へ切り替え、管理用端末は新たにWi-Fiネットワークを整備した。
- (2) **高齢世代へのデジタルの浸透**：シルバー人材からの操作支援サポートの配置や、高齢者向けの対応を追加した。（AI電話予約）
- (3) **対話型AIの精度向上**：日々発生する些細な誤りを修正した。
- (4) **ダブルトラックの解消**：オンラインに慣れた子育て世代については、原則オンライン完結とし「紙」から「データ」への転換を図った。また、予約については対象者が特定しているものに通知発送時に予約へ誘導した。
- (5) **属人化業務の標準化**：各人が業務メモとして所持しているものをAIを活用しマニュアル化して業務の標準化を図った。
- (6) **改革の周知と利用促進**：市広報紙やフライヤー、子育て世代や転入者向けなどターゲットを絞った広報物を作成し周知した。また、職員側では、システム操作研修や担当職員間での意見交換の場を定期的に設け、改革後の環境への対応を進めた。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

- (2) **高齢世代へのデジタルの浸透**：
高齢者のデジタルディバイド対策は市政全般にかかわることであるため、市としてスマホ講座等の事業を実施する。
- (3) **対話型AIの精度向上**：
窓口や受付スタッフが共有する業務マニュアルをAIに学習させ、精度アップを図る。
- (4) **ダブルトラックの解消**：
全庁的にオンライン完結できる手続を増加させ、ペーパーレス化、人手を介さない業務フローへの転換を図るとともに、予約対象の拡大や完全予約制の導入を図る。
- (6) **改革の周知と利用促進**：
フロントヤード改革の効果としての窓口時間短縮やコンビニ交付の値引きなど市民にわかりやすい形で周知していくと共に、ポータルサイトの活用などの利用促進を図る。職員側では、生成AIを活用したマニュアル整備等を推進し、新たな担当者であっても迅速に業務環境へ適応できる体制を構築する。