

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト
(令和6年度補正予算)
報告書

令和8年3月

大阪府河内長野市

【人口5万人から10万人程度の団体モデル】

目次

1-1. 事業概要	3
1-2. 事業概要_対象手続	4
2. 推進体制	5
3. 目指す姿、改革全体の KPI	7
4. モデルプロジェクトのスケジュール	8
5-1. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定	9
6-1. 業務フロー_ご遺族サポート（BPR）	12
6-2. 業務フロー_こどもまんな課（BPR）	14
6-3. 業務フロー_転入・転出・転居・世帯分離/合併等（BPR）	16
6-4. 業務フロー_出生・死亡・転籍（BPR）	18
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	20
7-2. 課題解決に向けた取組の選定_PowerBI を用いたデータ活用	22
7-3. 課題解決に向けた取組の選定_セミセルフレジ導入	26
7-4. 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	27
7-5. 課題解決に向けた取組の選定_AI 活用	29
7-6. 課題解決に向けた取組の選定_窓口空間の整備	32
8. データフロー	35
9-1. 費用対効果向上に向けた工夫	37
9-2. 費用対効果向上にむけた工夫	41
9-3. 費用対効果向上にむけた工夫（アンケート）	44
10. 効果検証	48
11. 主な KPI 達成状況	50
12. 費用対効果の検証	52
13. 改革の効果・更なる業務改善の検討	56
14. 今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し	59

1-1. 事業概要

地整

河内長野市は大阪府の南東部に位置し、南は和歌山県、東は奈良県と接しており、大阪市の中心部から約 30 km、鉄道で 30 分程度ながら、南部の山間部や住宅地周辺の丘陵部には緑豊かな景観が広がっている。

市域面積は 109.63 km²、人口 97,359 人（令和 7 年 4 月 1 日時点）である。

元々は昭和 40 年代から大阪のベッドタウンとして、多くの住宅団地を開発することで人口を増加させ、最大で人口 12 万人まで達した。

しかしながら、開発当時入居した世代は、団地とともに年をとり、現在では人口ピークが 75 歳、高齢化率が 37%と極端に高齢化が進み、少子化もあって人口も減少を続けている。



窓口部門の状況

本市では、人口減少・少子高齢化が急速に進行しており、かねてより人口減少社会において長期的な視点で市職員数の適正化や行政領域の見直しを進めてきた中で、令和 2 年より総合的な窓口アウトソーシングに取り組んでいる。

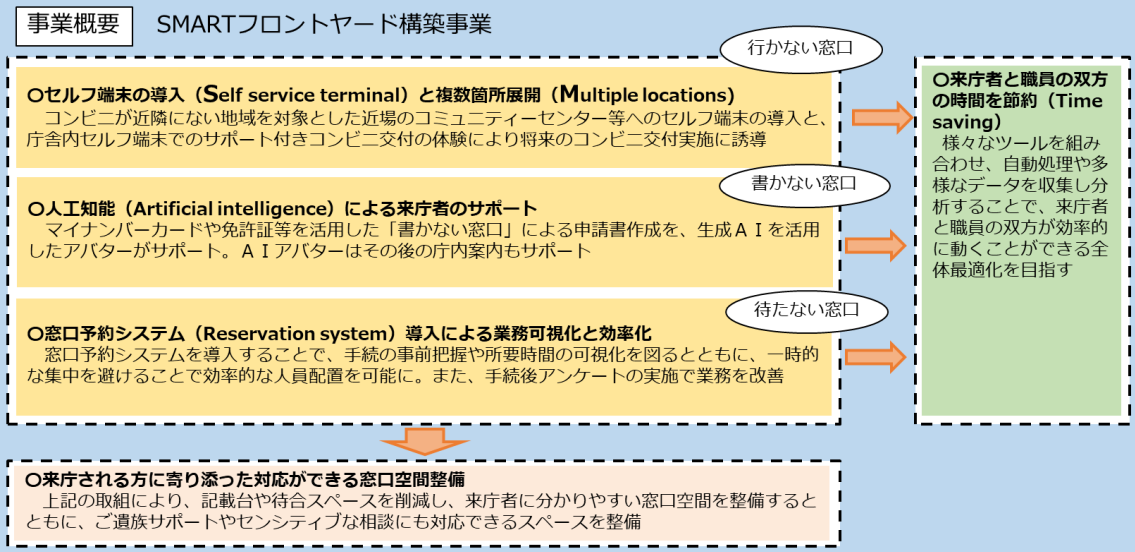
アウトソーシングの対象は、庁舎 1 階にある、市民窓口課、保健医療課、介護保険課、こどもまんなな課の定型業務であり、市民窓口課を市民総合窓口と位置づけ、来庁頻度の高い各種税証明の発行や飼犬登録、家庭系・事業系ごみシールや市刊行物の販売も含めてアウトソーシングしており、一定の成果を上げてきた。

一方で、昨今の人件費高騰から、将来を見据えて、デジタル技術を活用し、人的サービスからデジタル対応へとシフトし、今以上の市民サービス向上と業務効率化を両立させることで、持続可能な行政運営基盤の確立を目指す必要があった。

事業概要

今回のモデルプロジェクトは本市のように人口減少・少子高齢化が進行するいわゆる「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と、コンビニ交付による「行かない窓口」推進と、窓口予約システム活用による「待たない窓口」推進による業務効率化を実現させるモデルであり、各取組の頭文字をとって SMART フロントヤード構築事業とした。

＜図表 1-1：SMART フロントヤード構築事業概要＞



1-2. 事業概要_対象手続

各対象手続は以下のとおり

＜図表 1-2：対象手続＞

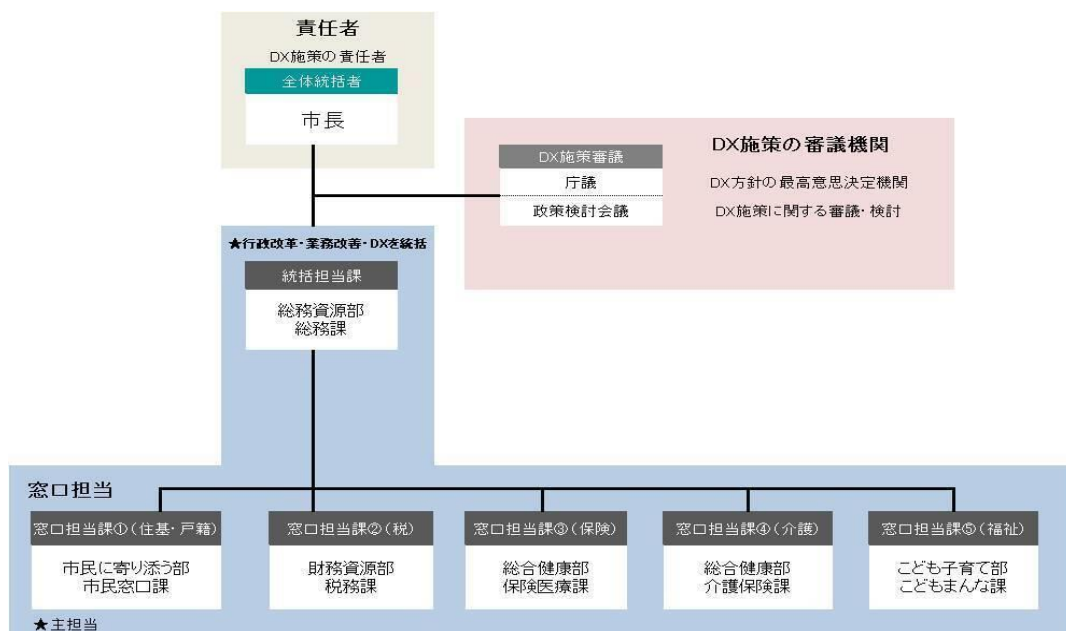
No	対象課	対象手続
窓口予約システム	市民窓口課	住所異動関連・戸籍異動関連・印鑑登録・マイナンバーカード関連・年金関連・諸証明関連・改葬許可・飼育犬関連・ごみシール・汲み取り券
	保険医療課	国民健康保険関連・後期高齢者医療保険関連・医療助成関連
	介護保険課	認定申請・限度額認定申請・介護保険サービス・高額介護サービス費申請・福祉用具購入費支給・特例減額措置・介護保険サービス事業関連 ※ご遺族サポート関係のみ
	こどもまんなな課	児童手当（認定）・保育施設入所
申請書自動作成	市民窓口課	住所異動関連・戸籍異動関連・年金関連・諸証明関連・改葬許可
	税務課	各種税証明
キオスク端末	市民窓口課	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	窓口手続き対応全課	窓口手続き全て（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

2. 推進体制

全体統括者として市長を DX 施策の責任者とした庁内体制を構築。総務省との調整など統括担当課は令和 7 年の機構改革により行政改革・業務改革・DX を統括する総務課とし、各事業については窓口業務をアウトソーシングしている課が担い、市民窓口課が主担当として事業を行う体制とした。窓口担当課と統括担当課は毎月定例会を開催し、事業の進捗報告や情報共有を行った。また、予約システムの導入など個別の案件については、都度、関係課会議を開催し協議した。

2-1. 庁内の推進体制図

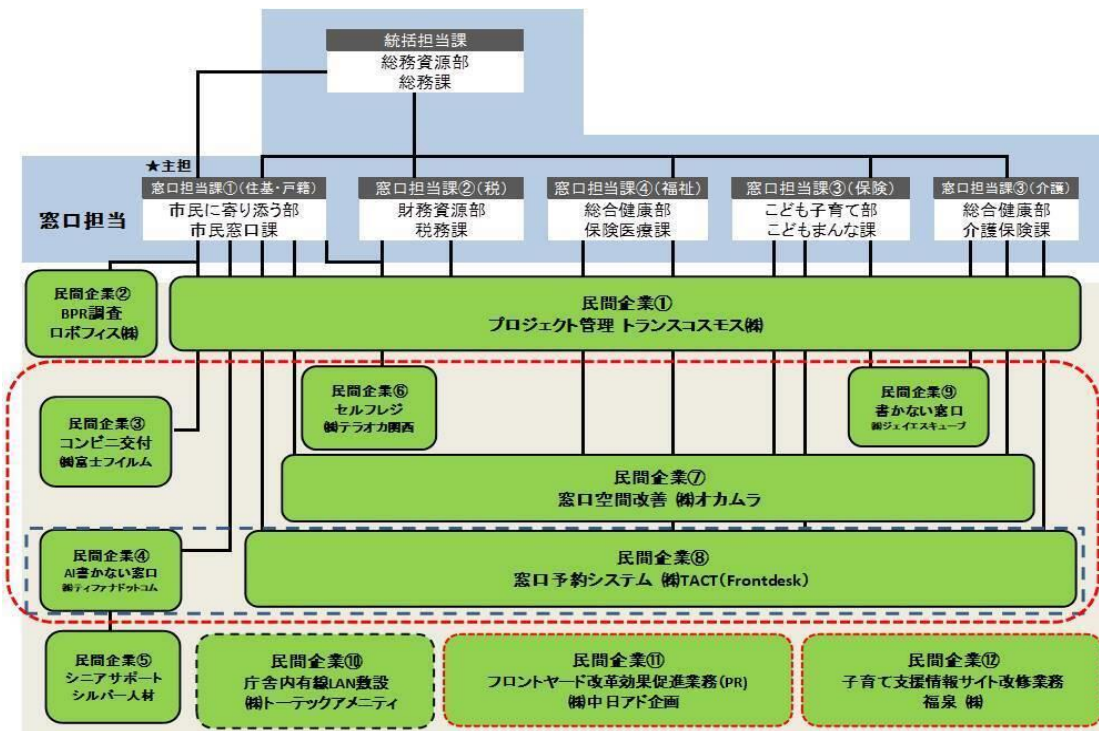
＜図表 2-1：庁内の推進体制図＞



2-2. 庁内外の推進体制図

民間事業者も含めた体制は以下のとおり。

＜図表 2-2：庁内外の推進体制図＞



3. 目指す姿、改革全体の KPI

フロントヤード改革により目指す姿

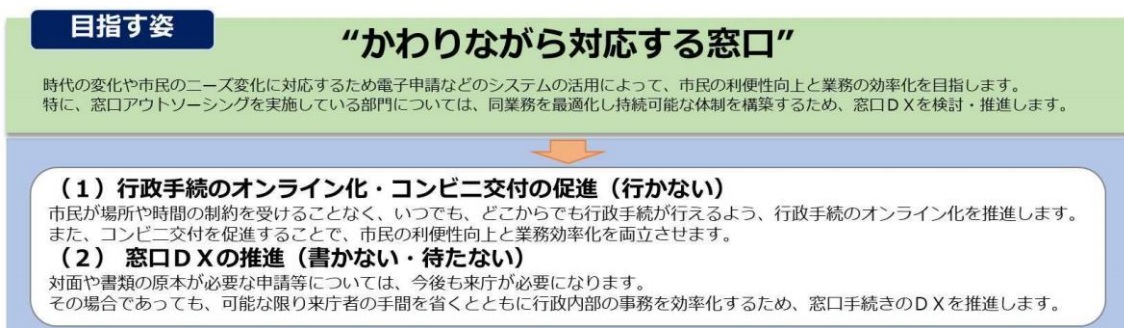
今回の改革によって目指す姿は“かわりながら対応する窓口”とした。

時代の変化や市民ニーズの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る市民の利便性向上と市職員及び委託事業者（以下、まとめて呼称する際は「職員」とする）の業務効率化の両立を目指す。

これまでも本市は様々な行政改革により“かわりながら”業務の見直しを進めてきた。

今回は、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、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 の検討と推進を行う。

＜図表 3-1：目指すべき姿＞



改革全体の KPI

改革全体の KPI としては、コンビニ交付率、書かない窓口利用率、窓口予約率、委託事業者の配置人数（改革前を 100 とする）の 4 つとした。

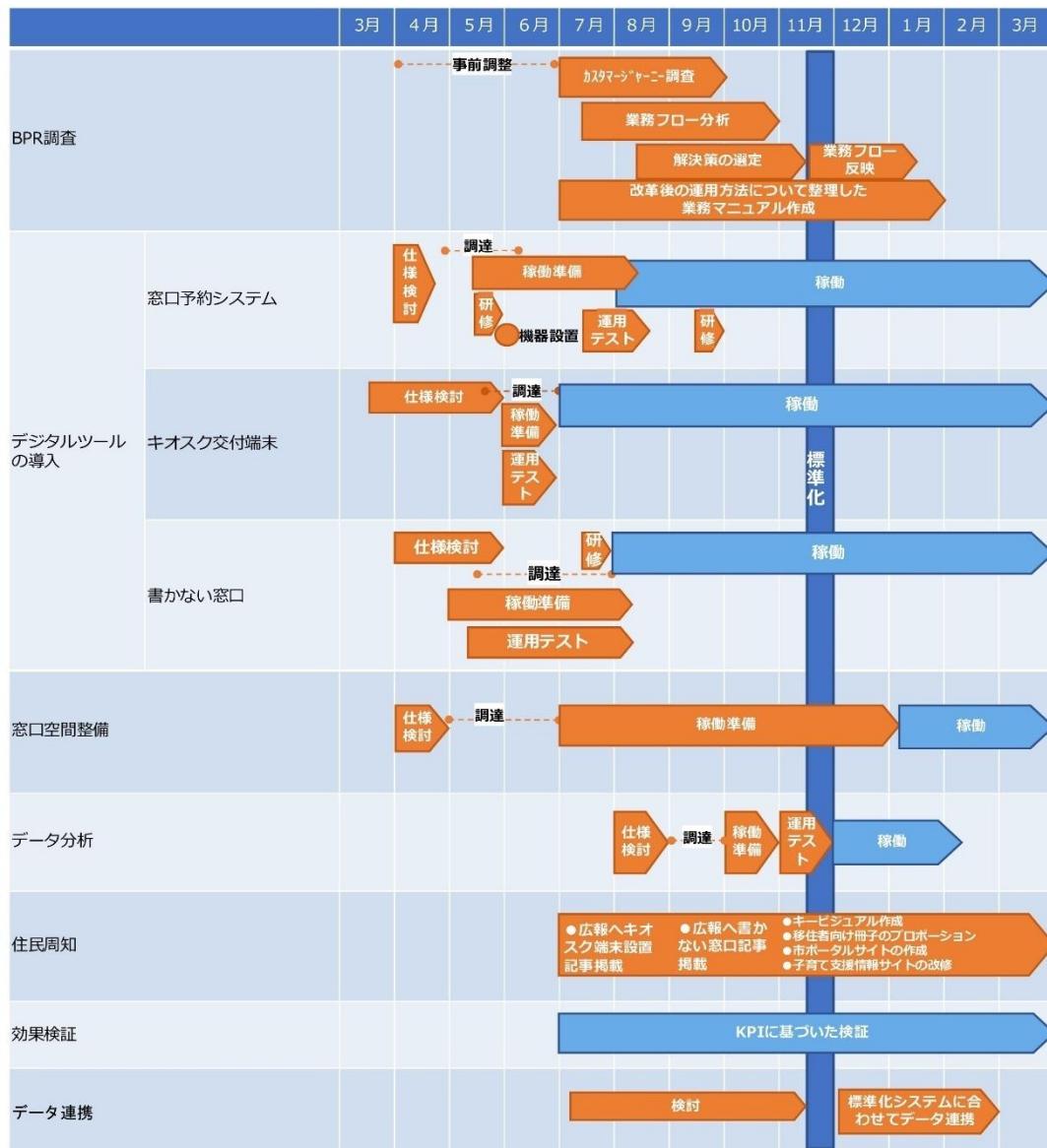
＜図表 3-2：改革全体の KPI＞

KPI	目標値	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) ※コンビニ交付可能なもの	70% (R9年度末)	32.5% (R6年4月)	マイナンバーカードの保有率は全国平均であるが、コンビニ交付率が低調である。市域が広い本市では「行かない窓口」の推進が課題である。
書かない窓口利用率 (利用者数/申請者数) ※申請書作成可能なもの	85% (R9年度末)	— (R6年4月)	いわゆる「書かない窓口」の推進が必要であり、同時に申請書作成に対応する人員を削減したい。
窓口予約比率 (予約者数/申請者数) ※予約可能なもの	70% (R9年度末)	— (R6年4月)	来庁者の集中を分散させ「待たない窓口」を実現させる。また来庁者の予測を立て効果的な人員配置を行いたい。
配置人数	90% (R9年度末)	100% (R6年4月)	近年の人件費高騰等によりアウトソーシングの効果が減少しており、将来にわたって持続可能な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

本事業は、次の工程表のとおり進捗した。

＜図表4：フロントヤード改革モデルプロジェクトのスケジュール＞



本フロントヤード改革モデルプロジェクトにおいては、窓口予約システム、キオスク交付端末および書かない窓口等のシステム端末の先行導入を実施した。

その後、BPR 調査による分析を行い、導入システムの効果的な利用方法を含めた業務改善等を推進した。また、11 月末の標準化システム導入に伴い、12 月以降は標準化による仕様変更等に対応しながら上記スケジュールの通りプロジェクトを進めた。

5-1. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

(1) 現状分析と課題抽出

本市では、窓口サービスの利便性向上と業務効率化の両立を目的として、**カスタマージャーニー視点での BPR 調査、職員向け業務ヒアリング、現状業務の可視化と課題ポイントの洗い出し、および業務プロセス内における各種システムの確認**を実施し、窓口業務の実態把握と課題の抽出を行った。

＜図表 5-1：抽出された課題＞

課題	対応方法
滞在時間の長さ： 来庁後に資格確認や必要手続案内等を行うため、滞在時間が長い。	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て滞在時間を削減する。
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であり、属人化が起きている。	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 AI 等を活用することで、 審査業務や付帯手続案内を標準化する。
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となっており、オンラインで完結ができていない。	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、デジタル化を促進する。また、やむを得ず来庁が必要な場合も WEB フォーム入力によりオンライン申請へ誘導し、 ペーパーレス化を図る。
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数存在しているが、コンビニ交付利用率が伸び悩んでいる。	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、利用促進の周知活動を強化し、 利用率を向上する。
フロントヤード改革の遅れ： いわゆる「3 ない窓口」の取組が遅れており、窓口業務の削減ができず、人件費が増大している。	フロントヤード改革の促進： 生成 AI 搭載の申請書作成や庁舎案内端末を導入することで、従来の人的対応からデジタルへの転換を図り、 人件費を削減する。

(2)対象手続の選定

対象手続の選定にあたっては、住民目線から、現状オンラインで完結できず来庁を余儀なくされているもの、複数課にまたがる手続を要するもの、ワンストップでの完結が見込まれるもの、また対象世代がデジタル化に比較的抵抗の少ない手続を対象とした。

あわせて職員目線から、業務が属人化しているものや担当者の都度判断に依存している業務について、AI 活用により標準化や人的対応の削減が可能と見込まれる業務を対象とした。

【対象手続】

- ・ **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
- ・ **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
- ・ **こどもまんなな課**：児童手当（認定）・保育施設入所
- ・ **税務課**：各種税証明

BPR 調査

対象手続の選定、および課題抽出にあたっては、本市が段階的に進めてきた庁内一体運用から標準化・外部委託への移行を踏まえ、「DX 視点」と「利用者／カスタマージャーニー視点」の2つの視点を重視して BPR 調査を実施した。

DX 視点では、ツール導入の目的化を避け、業務プロセスに適合させた上で活用することを前提とした。加えて、利用者視点では、来庁者が受付・案内・書類記入・待機・交付といった各接点で抱える負担や課題を把握するために「窓口利用体験」を通じて実態を整理した。

これらを踏まえ、DX ツールによる業務の省力化と市民サービスの向上を図るため、対象手続を選定するとともに業務プロセスの見直しを検討した。

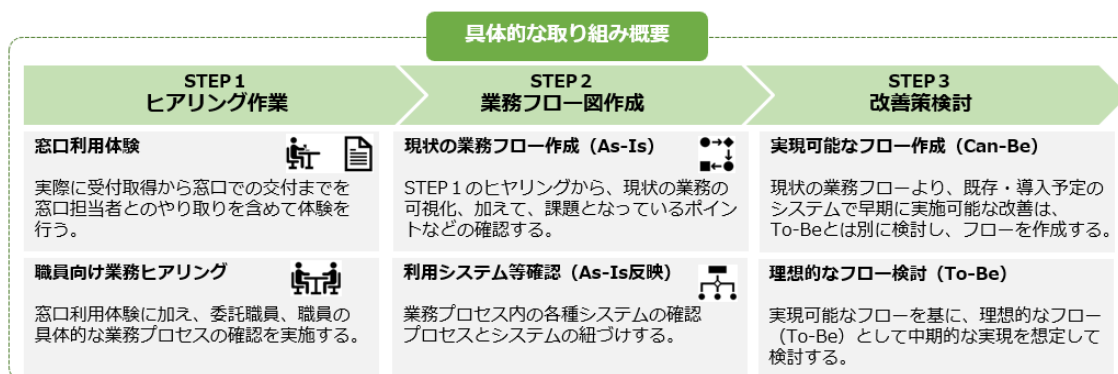
【DX の視点】

- ・ 本市にすでに導入されている/導入予定ツールの活用
- ・ 窓口 DXSaaS 等に準拠しているツール/業務プロセスごとに個別開発が可能なツール
- ・ 生成 AI 等先端技術ツールの活用可能性

【利用者/カスタマージャーニーの視点】

- ・利用者目線での滞在時間の短縮/庁内で行う作業の軽減
- ・業務遂行者である職員の実態把握と業務の省力化

＜図表 5-2：具体的な取り組み概要＞



以上の観点を踏まえ、ヒアリングや業務フロー図の作成を通じて現状分析や課題抽出を行い、抽出された課題に対する具体的な改善策の検討を進めた。さらに、改善策の検討においては市全体としてどの改善から着手すべきかを判断するため、改善効果と実現可能性、ならびに横展開性を総合的に評価し、解決策の優先順位付けを実施した。

優先順位付けに当たっては、業務およびシステムの適合性、リソースに応じて次の区分で整理した。

- (1) Can-Be のうち、既に実装中又は短期間で達成可能な改善：既導入ツールの活用、又は軽微なシステム構築により実現し得るもの。
- (2) Can-Be のうち、(1) 以外の改善：既導入ツールの活用、又は軽微なシステム構築を前提とするが、運用整理や周知・定着に一定の期間を要するもの。
- (3) To-Be で実施予定の改善：新規ツール導入、又は高度なシステム構築・連携を要し、中長期での実現を見込むもの。

とりわけ、来庁予約、事前情報の取得、手続案内の標準化等は、住民の滞在時間削減および職員作業負荷の軽減が見込まれることから、優先度の高い改善領域として位置付けた。一方、完全オンライン化や生成 AI の本格活用等、制度面およびシステム面の双方においてすぐに実現することが難しい取組については、段階的な移行を前提に To-Be 領域として整理した。

以上により、現状で把握した課題を単に列挙するのではなく、改善効果・実現可能性・横展開性を踏まえて、市として優先的に取り組むべき改善の順序を明確化した。これに基づき、実行段階では庁内の意思決定およびリソースを勘案しつつ、段階的に解決策の選定を実施した。

6-1. 業務フロー_ご遺族サポート（BPR）

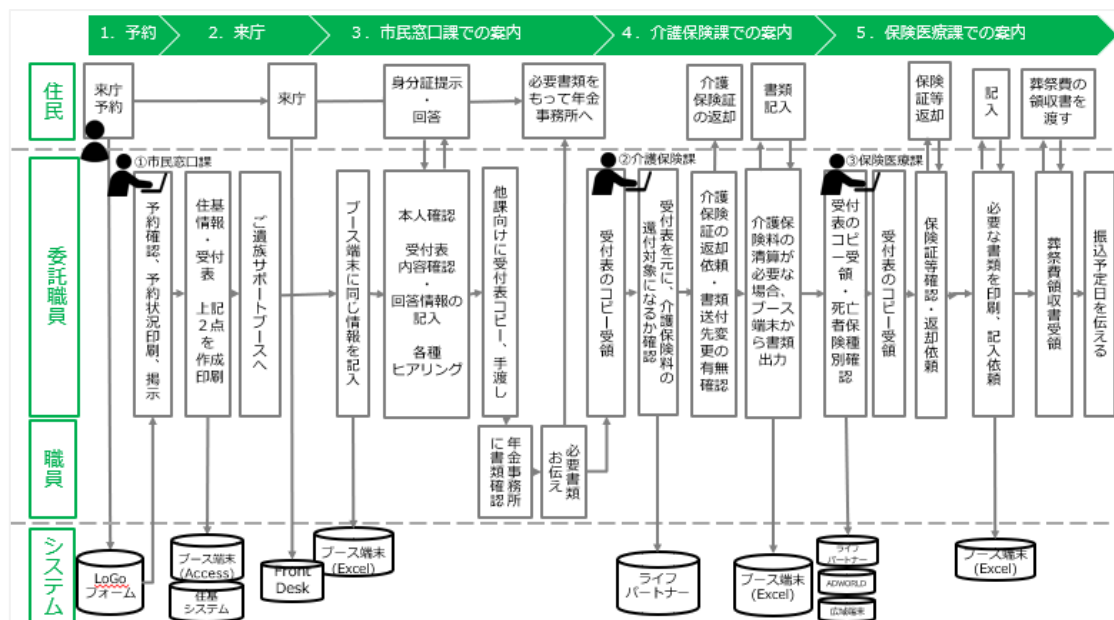
改革前

ご遺族の多岐にわたる手続に対する不安や負担を軽減するため、ご遺族サポート窓口を設置し、ご家族が亡くなられた後に必要となる各種手続の案内および市役所内での申請・届出をワンストップで受け付けていた。さらに、来庁前にはオンラインによる来庁予約を実施しており、一定の待ち時間の平準化は図られていた。

実際の運用は来庁時に窓口で本人確認を行った後、各制度に関するヒアリングを一から実施する運用となっていた。その内容をもとに関係部署での手続につないでいく流れであり、介護保険課や保険医療課など、複数の担当課の職員がブースに順次対応する形式をとっていたが、担当者が替わるたびに市民が手続内容や状況を改めて説明する必要があった。

また、課をまたぐ情報共有は主に紙媒体で行われており、必要な情報を事前に把握できないまま窓口で確認する運用となっていた。その結果、同様の内容について複数回ヒアリングが行われるほか、葬祭費の支給申請において確認不足による差戻しが発生し、再来庁をお願いする場面も生じていた。

＜図表 6-1：ご遺族サポート 改革前フロー図＞



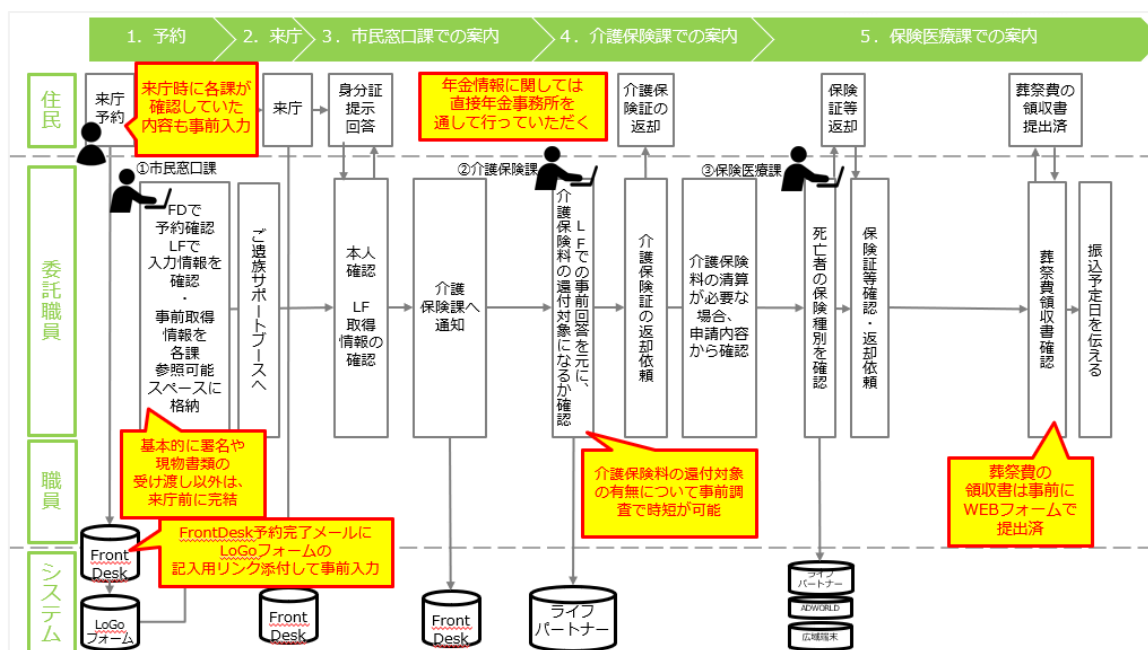
改革後

改革後の業務フローの全体像は、住民が来庁予約を行う段階で、手続に必要な情報を事前に提出し、職員が来庁前に確認しておく運用とする。

住民はオンラインで来庁予約を行い、予約完了後に案内される WEB フォームから必要情報を入力する。事前に取得した情報は市民窓口課および介護保険課、保険医療課など関係各課が共通して参照できる環境を整備した。これにより、課をまたぐ情報共有は紙媒体中心の連携からデータ共有へと移行し、事前に情報を把握した上で手続を進めることが可能となった。さらに、葬祭費の支給申請においても、必要書類の事前確認が可能となり、窓口での差戻しや再来庁の発生を抑制している。

来庁当日は、身分証による本人確認および事前取得情報の確認を中心とし、追加で必要な事項のみをヒアリングする運用へ見直した。その結果、窓口対応時間の長時間化を解消するとともに、差戻しや再来庁の削減につながっている。

＜図表 6-2：ご遺族サポート 改革後フロー図＞



6-2. 業務フロー_こどもまんな課 (BPR)

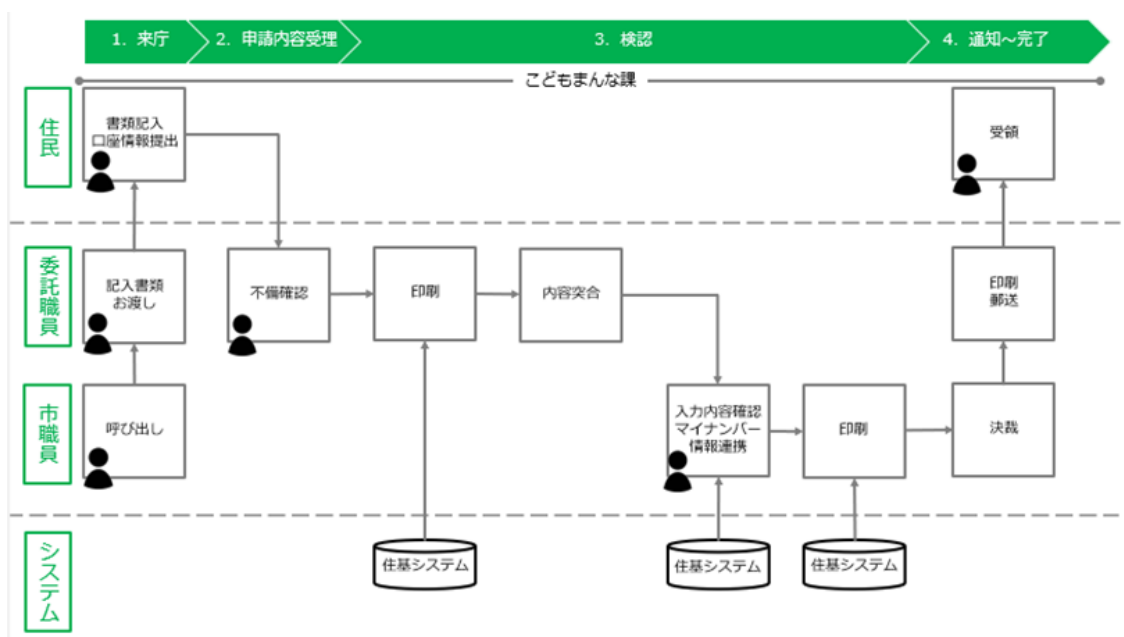
改革前

児童手当の認定申請は、こどもまんな課の窓口へ来庁を前提とした紙中心の手続として運用されていた。住民はこどもまんな課の窓口に来庁し、その場で申請書を書き、必要事項を職員と対面で確認しながら進めることが基本となっていた。

来庁後、住民は職員から呼び出しを受けて申請書類を提出し、その後に記載内容や振込先口座情報の確認を行っていた。提出された書類については、住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）との照合作業を行うものの、**実際はシステム画面を印刷し、紙の申請書と突き合わせる目視確認**が中心だった。

内容に問題がなければ、住基ネット上でマイナンバー情報の連携処理を実施し、決裁を経て審査を完了させ、申請審査完了通知と案内文書を郵送で送付していた。

＜図表6-3：こどもまんな課 改革前フロー図＞



改革後

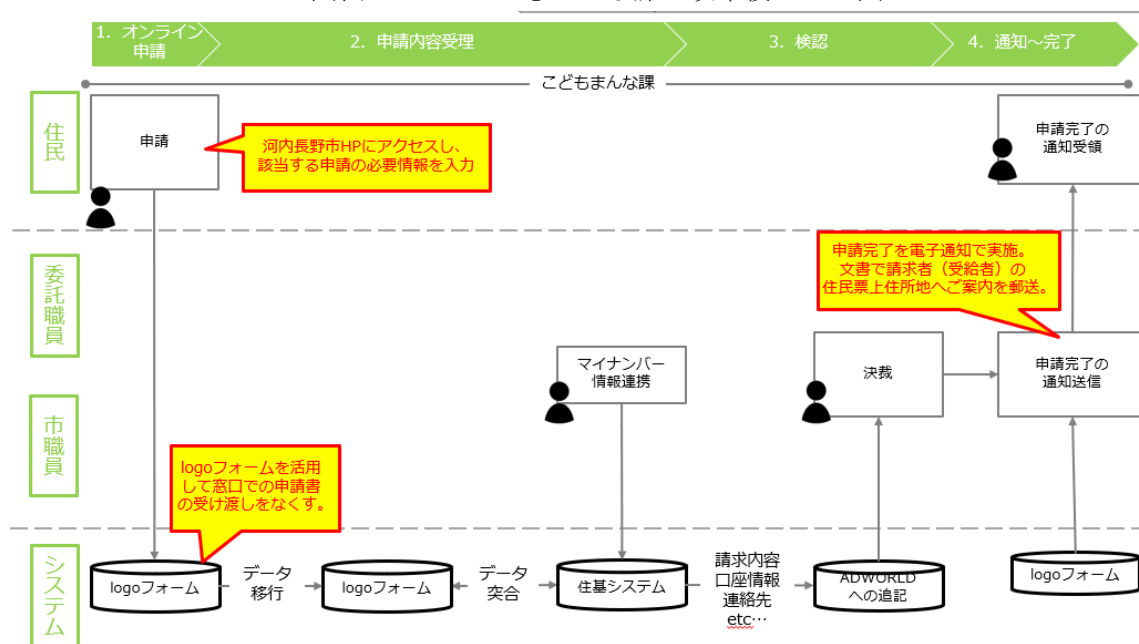
改革後の業務フローの全体像は、児童手当の認定申請に WEB フォームを導入し、従来の来庁と紙記入を前提としていた運用から、オンラインで申請を完結できる運用とする。

住民は市ホームページから申請フォームへアクセスし、必要事項を入力するだけで手続を進められるようになり、申請のために来庁する必要がなくなった。フォームには入力案内や添付漏れを防止する仕組みが組み込まれており、従来窓口で発生していた記載内容の確認作業や不備による差戻しを、申請段階で抑制する。

オンラインで受理した申請データは、直ちに確認工程へ進めることができ、これまで必要だった紙の印刷や突き合わせ作業が不要となった。将来的には、申請完了通知は郵送からデジタル通知へ切り替えを行うことで、申請完了通知までのリードタイムを迅速にする。

児童手当の申請手続は、WEB フォームを活用した完全オンライン申請となり、オンラインで手続を完結する「行かない・書かない窓口」の運用とする。これにより、住民の来庁負担を解消するとともに、職員の紙処理業務の削減につながっている。

＜図表 6-4：こどもまんなな課 改革後フロー図＞



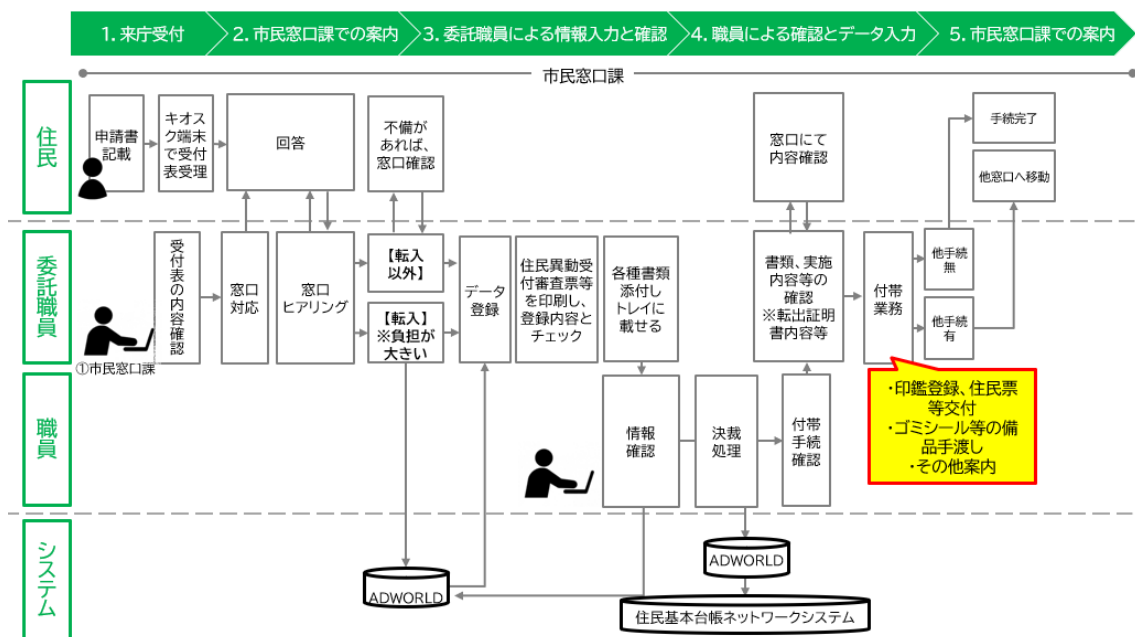
6-3. 業務フロー_転入・転出・転居・世帯分離/合併等 (BPR)

改革前

転出届についてはマイナンバーカードを使ったオンライン提出が可能だが、転入・転居・世帯分離／合併等の各種手続は来庁が必要なため、必要な手続が市民ごとに異なることもあり、まず市民窓口課で手続が完了した後に複数の窓口を回りながら派生手続を進める運用となっていた。来庁後は市民が申請書を記載し、委託事業者からの呼び出しを受けて書類を提出した後、住所・世帯構成・証明書の有無などについてヒアリングが実施されていた。

申請内容に問題がなければ、委託事業者が住民異動に関するデータ登録を行い、確認書類とともに市職員へ確認を依頼する。市職員はこれらの内容を突き合わせながら登録情報を確認し、決裁を行うとともに、付帯手続の要否を判断して必要な場合は委託事業者へ連携する。委託事業者は付帯内容の確認・印鑑登録・住民票交付などを行いながら必要に応じて他の手続案内を実施する。住民は市民窓口課で完結できる場合もあれば、他の窓口へ移動して引き続き手続を行う必要が生じていた。

<図表 6-5：転入・転出・転居・世帯分離/合併等 改革前フロー図>



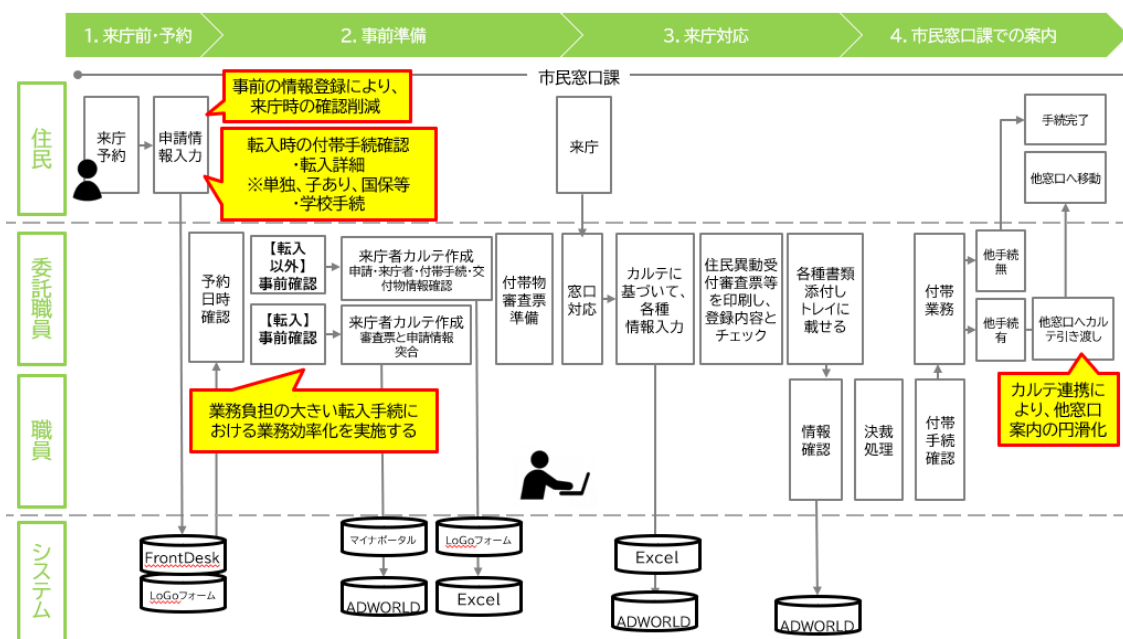
改革後

改革後の業務フローでは、来庁予約制を導入し、来庁前に手続に必要な情報を取得・確認できる運用とする。市民は予約完了後に案内される WEB フォームから、来庁者情報・世帯構成・付帯手続の要否など、これまで窓口で確認していた事項を事前に回答する。委託職員は来庁前に内容を確認でき、特に業務負担が大きい転入手続では、事前情報をもとに整理や付帯業務の把握を行うことが可能となった。

事前を取得した情報は「来庁者カルテ」としてまとめられ、市民が来庁した際に委託事業者がこれをもとに手続を進める。来庁者カルテは他の窓口とも共有され、住民異動に関する情報を庁内横断で確認できる環境が整備されたことで、複数窓口における案内の効率化が実現する。

来庁当日は、対面でなければ実施できない紙書類の受取や最終確認を中心とした手続へと簡素化されるため、市民の在庁時間を大幅に短縮できる。また、付帯手続の案内漏れが防止され、市民の負担軽減と手続全体の円滑化に繋がっている。

＜図表 6-6：転入・転出・転居・世帯分離/合併等 改革後フロー図＞



6-4. 業務フロー_出生・死亡・転籍（BPR）

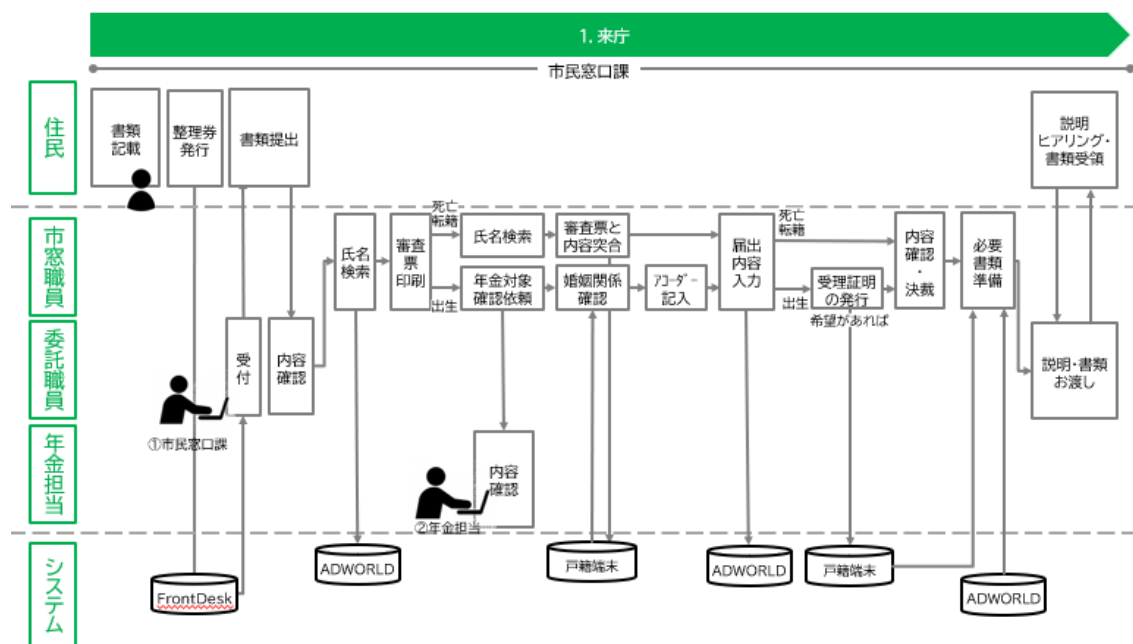
改革前

出生・死亡・転籍の各種手続は来庁を前提としており、住民の届出書を市民窓口課で受付を行い、委託事業者が届出内容を確認し、内容に問題がなければ市職員が審査票の印刷や戸籍システムとの突合を実施する。

手続の種別によって確認事項は異なり、出生の場合は年金担当と連携した年金対象の確認や婚姻関係の確認が必要となる。死亡・転籍では戸籍システムとの突合や新旧本籍地の確認など、それぞれ個別の分岐作業が生じる。

各種届出の登録・更新が完了すると市職員が必要書類を準備し、委託事業者が住民へ説明して手続が完了する。

＜図表 6-7：出生・死亡・転籍 改革前フロー図＞



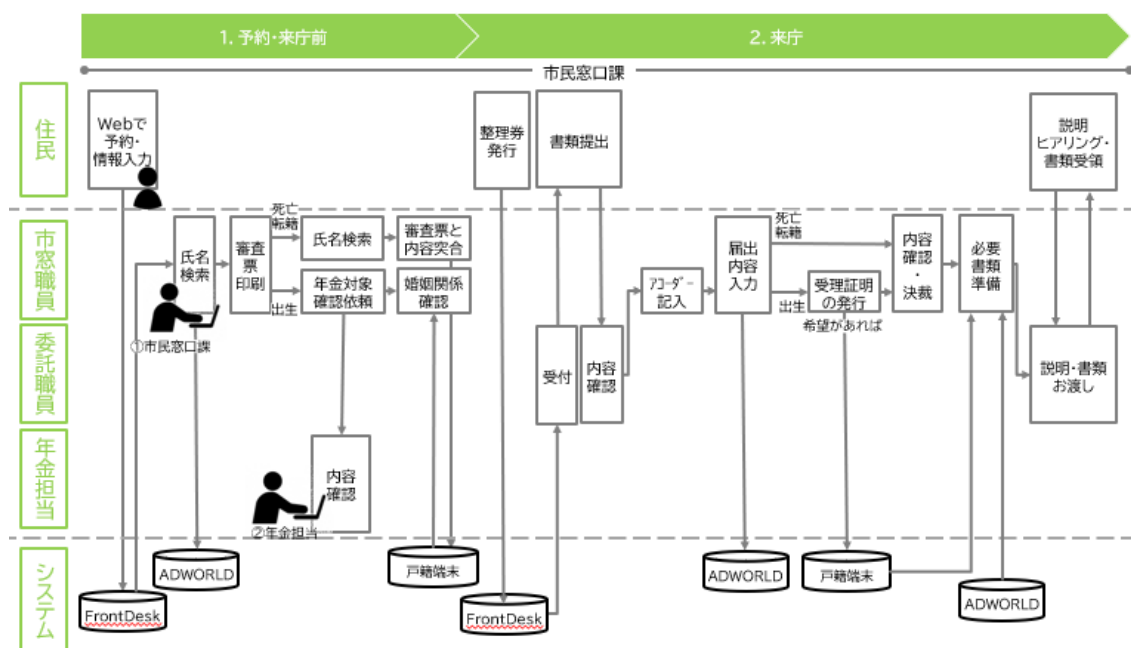
改革後

改革後の業務フローでは、来庁予約制を導入し、予約時に必要情報を事前に提出できる仕組みを整備した。住民はオンラインで来庁予約を行い、予約完了後に案内される WEB フォームを通じて、基本情報を入力する。これにより、市職員が来庁前に確認や精査が可能になり、必要書類の準備をあらかじめ準備することが可能となった。

出生・死亡・転籍はそれぞれ手続内容が異なるが、事前情報をもとに、出生では年金担当との連携による年金対象の確認や婚姻関係の確認を、死亡・転籍では戸籍システムとの突合や新旧本籍地の確認を、いずれも来庁前に行えるようになった。

来庁当日は、証明書や書類の受け渡し、対面での最終確認を中心とした簡素な流れとなり、住民の在庁時間短縮や事前準備による手続全体の円滑化に繋がっている。

＜図表 6-8：出生・死亡・転籍 改革後フロー図＞



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

ム

日常的に市民窓口課を起点とする住基異動や戸籍届に伴う手続については、世帯の資格確認や必要手続の把握が来庁後となるため、市民窓口課での手続終了までに1時間程度時間を要しており、世帯構成によっては他課の窓口へ回ることとなり、来庁者の滞在時間が長時間に及ぶことが課題であった。

また、一時に窓口への申請が集中する日があるなど週間や月間で来庁者の増減が激しく委託事業者の効率的な人員配置ができていない現状である。

さらに、窓口では来庁されてからの届出をもとに対応することとなるため、対応する者の経験に頼る属人化したものとなっており、担当者間での業務の標準化ができていない状態であった。

そこで、本プロジェクトではオンライン窓口予約システムを導入し、来庁者情報の事前取得による滞在時間の削減と予約枠設定による来庁時間の平準化に向けた取組を開始した。

なお、窓口予約システムは同じく滞在時間の削減と来庁時間の平準化を図りたい保険医療課（国民健康保険・後期高齢者医療保険・各種医療助成）やこどもまんなな課（児童手当・保育施設入所）などでも使用し、システム導入前から予約制であった「ご遺族サポート窓口」においても活用している。（全30業務で予約可能 ※令和8年3月現在）

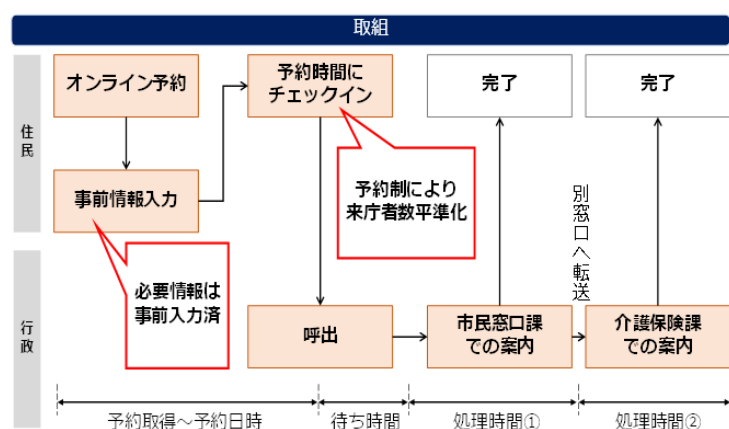
窓口予約については、対象者が特定しており市から通知を発送する業務において、通知文に予約サイトへ誘引するQRコードを入れたところ、高い予約率となった。

具体的なツールは、株式会社TACT/FrontDesk ジャパンが提供する「FrontDesk」を使用

●導入経費 13,067千円 / 運用経費 1,961千円 初年度合計 15,028千円

次年度 ツール運用経費 2,767千円

＜図表7-1：FrontDeskのイメージ図とフロー図＞



また、本市では従前より窓口での発券システムの活用は行っていたが、発券以降は別の番号で書類が回る仕組みであった。今回導入したシステムで上記のとおりチェックイン（発券）から手続終了までを同じ番号で一気通貫し、所要時間のデータ収集が可能となっている。

これらのデータを Microsoft 社が提供している BI（ビジネスインテリジェンス）ツールである Power BI を用いてデータを可視化し、窓口運営の分析と改善につなげる（後述）と共に、手続終了後にアンケートフォームを送信し、手続のレビュー評価をもらうことで、今後の窓口改善にもつなげていく。

＜図表 7-2：取組結果と今後の課題＞

	できたこと	これからの課題
オンライン窓口予約	・スマートフォンやパソコンから事前に窓口時間を予約することが可能となった。 ・予約時にある程度の情報を事前に取得可能となり、効率的な窓口業務につながった。	・窓口予約の周知と利用率拡大

7-2. 課題解決に向けた取組の選定_PowerBI を用いたデータ活用

分析の概要と目的

FrontDesk にて蓄積した市民の来庁予約情報、来庁時の受付日時、手続先課名、手続名、待ち時間、処理時間のデータ（図表）を、証明書等のコンビニ交付に係る情報、その他六曜、気象情報と合わせ、来庁日時の傾向と、各手続に要する時間数ならびに処理件数をPowerBI にてダッシュボードとして可視化、分析することで、窓口配置の最適化を行うとともに手続における処理時間の標準指標化を行い、ボトルネックの特定や市民の滞在時間を削減する施策検討に活用する。

＜図表 7-3：データ定義＞

大項目	小項目	備考
基本項目	ID	ユニークID
	タイプ	当日受付/予約
	番号	タイプ別受付番号
	キューID	手続種類ID
	キュー	手続種類
	カテゴリID	手続区分ID
	カテゴリ	手続区分
	日付	受付日
初回受付窓口	チェックイン時間	窓口受付時刻
	呼び出し済み	呼び出し時刻
	終了	初回窓口終了時刻
処理時間	最終終了時間	手続終了時刻
	受付待ち時間	窓口受付時刻～呼び出し時刻までの時間
	受付時間	手続処理時間
他課含む処理時間	総処理時間	別所管課へ引き継いだ場合も含む総処理時間
	総時間	別所管課へ引き継いだ場合も含むめた、待ち時間と処理時間を合算した総滞在時間
その他	曜日	
	時間帯	15分置刻み

分析・活用方法について

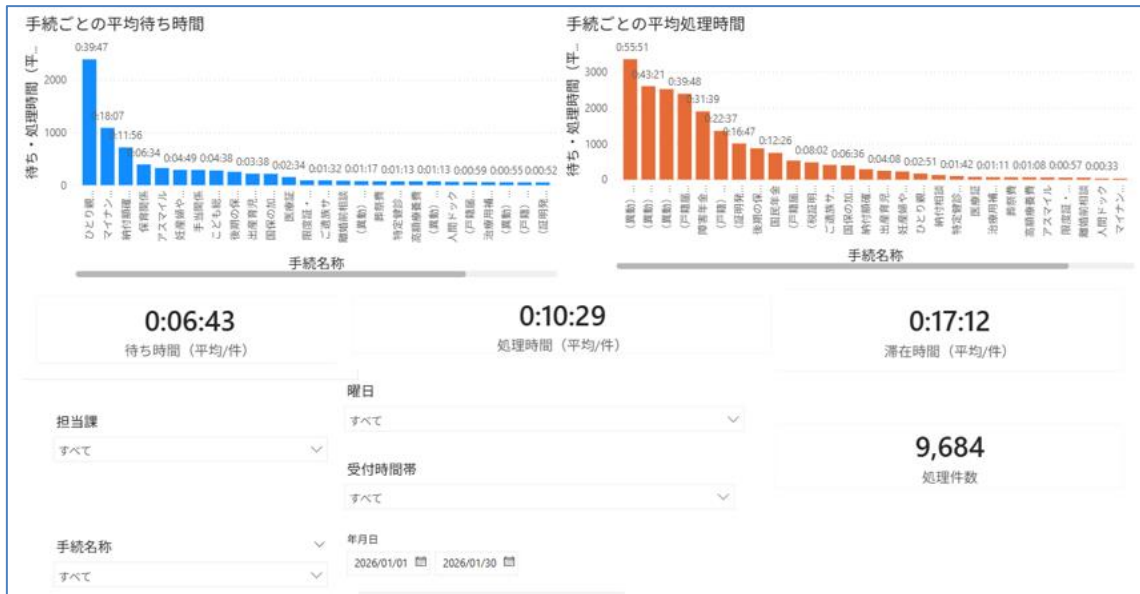
分析は、次の方法により実施、活用する。

＜図表 7-4：分析・活用方法＞

目的	分析方法・視点	想定結果	想定対応施策
①ー1 処理時間の標準指標化による処理時間の削減	手続ごとの処理時間が長時間となる手続を上位から順に可視化。 長時間となる原因を分析し、処理時間の標準指標化により市民の滞在時間削減を図る。	・特定の時期でのみ長時間となり、その他の時期とは有意な差がある。	・偏りがある場合、時期において煩雑な手続が増加する可能性が高いことから、②ー1、②ー2と合わせて検討し、窓口配置の適正化により解消を図る。
①ー2 処理時間の標準指標化による処理時間の削減（ヒアリング）	同上 その後、ダッシュボードの可視化情報を踏まえ、長時間となる手続について、担当者へヒアリング。	・集計対象としているデータ定義単位が、多様な手続を内包してしまっている。 ・マニュアルの未整備など、ナレッジの蓄積不足。 ・来庁者の書類不備等準備不足。	・データ集計単位の見直しを実施、より分析精度を向上し、観察する。 ・長時間化の原因となるケースを体系化、職員側が要因となる場合はマニュアル整備、来庁者側が要因となる場合は周知、案内方法の改善を図る。
②ー1 窓口配置の適正化による待ち時間の削減	窓口来庁データの年間・月間・週間・時間帯の軸において待ち時間、件数の傾向を可視化。 来庁者の予測を行うことで窓口配置（シフトスケジュール、窓口開設数、開庁時間帯の検討）の適正化を行い、市民の滞在時間削減を図る。	・特定の時期、曜日、時間帯において待ち時間が長時間化する傾向がある。 ・特定の手続においては、<u>特定</u>の時刻以降の来庁において、それ以前の時刻と比較し有意な差がある。	・待ち時間、件数の傾向に合わせて来庁を予測し、シフトスケジュールを作成し、待ち時間の削減を図る。 ・開庁時間変更の検討において活用し、市民の不利益が最小となる時間設定を行う。

②—2 窓口配置の適正化による待ち時間の削減（イベント）	年間イベントスケジュールとの相関を可視化。 ②—1 の精度向上を図る。	・事業年度切替えの多い4月、10月に転入・転出手続が集中する。 ・例年特定の課、時期において案内している手続の提出期限に合わせ、特定の証明書発行手続数が増加し、他の時期に比べ有意な差がある。	・繁忙が見込まれる時期、時間帯を予測し②—1の精度向上を図る。 ・周知、案内の時期、庁内で実施する手続の提出期限等を調整することで繁忙期の平準化を図る。
②—3 窓口配置の適正化による待ち時間の削減（来庁予約）	予約あり来庁、予約なし来庁による待ち時間の相関、手続ごとの予約状況を可視化。 窓口来庁予約枠数のコントロールと、それが与える窓口来庁への影響の把握により、②—1の精度向上を図る。	・来庁予約した場合、予約を行わなかった場合と比べると平均待ち時間において有意な差がある。 ・前年と比較すると予約率が上昇した。その結果、今年度の予約なしでの来庁が前年度の同時期と比較して減少し、有意な差がある。 ・特定の手続、時期において予約率が上昇し、残枠が0となる状況が続く。	・来庁予約の推移を予測し、②—1の精度向上を図る。 ・来庁予約数上昇が見込まれる時期に枠数を拡大、予約なし来庁の削減を図る。
②—4 窓口配置の適正化による待ち時間の削減（コンビニ交付との相関）	コンビニ交付数の推移、窓口来庁との相関を可視化。 コンビニ交付数増減の窓口来庁への影響を予測し、②—1の精度向上を図る。	コンビニ交付の利用率が前年比で増加し、その結果特定手続の窓口来庁が減少、有意な差がある。	コンビニ交付証明書等品目の拡大、利用率の向上、設置個所増加による窓口来庁への影響を予測し、②—1の精度向上を図る。
③市民アンケートの分析・窓口運営への活用	窓口についての市民アンケート実施結果を可視化。	特定の質問への回答に偏りが見られ、有意な差がある。	解消のため、施策を検討する。

<図表 7-5：ダッシュボードの例>



7-3. 課題解決に向けた取組の選定_セミセルフレジ導入

本市の市民窓口課は市民総合窓口と銘打って、従来の住基や戸籍等の業務だけでなく、極力、来庁者のフロア移動負担を軽減させるため、各種税証明や家庭系・事業系ごみシールの販売、飼犬登録や狂犬病予防接種済証の発行、市刊行物の販売など多岐にわたる窓口業務を担っている。これらの窓口業務をアウトソーシングしているが、委託事業者が現金を取り扱うことのない体制の構築が必要であったことから、従来は券売機による現金収受を行っていた。

しかしながら、券売機は現金のみの取り扱いであることや、品目ごとの決済が必要であったこと、さらに昨今の決済手段の多様化を受け、キャッシュレス決済対応のセミセルフレジを導入し市民サービスの向上を図った。

また、税務課窓口では各種税納付のため市職員が直接現金を取り扱っており、日中の釣銭管理や現金取扱いによる心理的負担の大きさが課題であったことから同じく税納付にセミセルフレジを導入し、市職員の業務効率化を図った。

セミセルフレジには監視カメラが搭載されており、釣銭誤り等のクレーム削減にもつながっている。

●導入経費 2,677 千円 / 運用経費 708 千円 初年度合計 3,385 千円

次年度 ツール運用経費 1,573 千円

<図表 7-6：実際に設置したセミセルフレジ端末とセミセルフレジの画面>



<図表 7-7：取組結果と今後の課題>

	できたこと	これからの課題
キャッシュレス決済 対応セミセルフレジ	・委託事業者が現金を取り扱うことなく手数料等の収受が可能 ・様々な品目を一度で決済可能 ・現金に加えて、クレジットカードやQRコード決済に対応	・キャッシュレス決済対応品目の拡大と手数料負担

7-4. 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

末の設置

本市のマイナンバーカード交付率は全国平均レベル（77.7%※令和7年3月末）であり、市内のコンビニ店舗が極端に少ない数ではない（29店舗）が、コンビニ交付率は31.8%（令和7年3月末）に留まっていた。

特にシニア世代がマイナンバーカードを所持しながら窓口で証明書を交付しているケースが多く、コンビニ交付の端末操作への不安や抵抗感が高いと思われ、結果的にコンビニ交付可能な証明書についてもアクセスが決して良好でない市庁舎へ来庁されるケースが多くあり、そのため証明書発行に関わる人員の削減もできない状況である。

加えて、令和8年10月から市内のバス路線改編に伴い、市庁舎へのアクセスがさらに悪化したため、早急にコンビニ交付促進による「行かない窓口」のを推進する必要がある。

そのため、コンビニ交付の体験機会を増やす取組として、庁舎内と市内のコミュニティセンター3箇所にコンビニ交付対応のマルチコピー機を設置し、さらにコンビニ交付を周知するデジタルサイネージを端末横に設置し、利用促進を図っている。

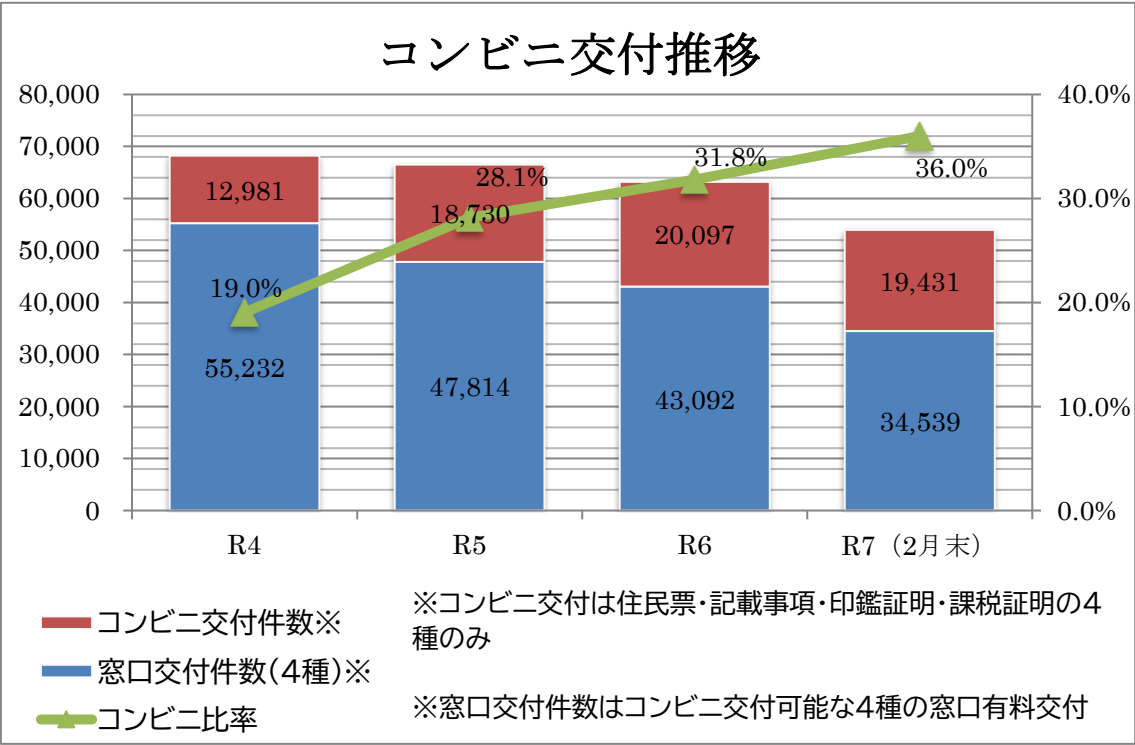
なお、市庁舎以外の設置場所については、半径1km以内にコンビニがなく、施設内に設置スペースが確保できる施設を選定した。

●導入経費 8,926 千円 / 運用経費 1,777 千円 初年度合計 10,703 千円
次年度 ツール運用経費 1,944 千円

<図表7-8：実際に設置したキオスク端末>



<図表 7-9 : コンビニ交付推移>



<図表 7-10 : 取組結果と今後の課題>

	できたこと	これからの課題
コンビニ交付端末の 庁舎内及び公共施設 への設置	・庁舎内への端末設置によりコンビニ交付の体験機会を提供できた。 ・周辺にコンビニがない地域でも近隣のコミュニティセンターでコンビニ交付が可能となった。	・コミュニティセンターでの利用拡大とコンビニ交付そのものの利用拡大

<図表 7-11 : コミュニティセンターにおけるコンビニ交付啓発用サイネージ



7-5.課題解決に向けた取組の選定_AI活用

前述のとおり、多くのシニア世代がコンビニではなく窓口において証明書を取得しており、同世代に対して優しいサービスの充実が求められていた。またシニア世代だけでなく、外国人や子ども連れの方々、同時に複数の証明書を取得する方にとっては申請書作成の負担が大きい状況であった。

世の中に流通しており、既の実績のあるいわゆる「書かない窓口」のシステムについては対面式で申請書を代わりに作成するタイプのものが多く、そのために人的対応が必要と思われるため、届出件数の多い市民窓口課では、人員削減の観点からできる限り人手を割かず、来庁者自らが操作して申請書を作成できるものを模索していた。

別の課題として、庁舎案内について、こちらも現在は委託事業者が担っているが、来庁者が少ない時間帯などもあり、必ずしも人的対応が必要ではないケースも見受けられる。人員削減の観点からも人からデジタルへの切り替えを模索していた。

この2つの課題を同時に解決するため、生成AIを搭載したアバターがサポートする端末を申請書作成と庁舎案内の両方に導入した。

AIを活用することで、来庁者がAIのサポート受けながら申請書を自ら作成できるようになり、庁舎案内についてもAIによる対応で人的対応の削減につなげていく。

窓口や庁舎案内で使用しているマニュアルやよくある質問についてのデータをAI端末に学習させることでAI機能の増強を図り、人的対応からAIによる対応へとシフトしていく。

AIによる音声認識により、シニア世代でも直感的に操作できる端末であるため、シニア世代のデジタル機器へのハードルを下げ、デジタルディバイドの解消へつなげる。

ただし、ディバイド解消は一朝一夕にはいかないため、本市のシルバー人材センターに委託し、シニア世代によるデジタルサポートチームを編成し、来庁者の端末操作サポートにあたってもらった。

●シニア世代による庁舎内デジタル端末サポート業務 1,306 千円

AIの学習精度は導入当初はさほど高くなかったが、事業者とともにチューニングを継続することで質問への回答精度が向上してきた。

また、当初は庁舎案内と申請書作成の両端末共に同じトップ画面であったが、申請書作成端末は運用の結果、申請書作成に特化した画面に変更し利便性の向上を図った。

<図表 7-12：AI による申請書作成のビフォーアフター>



今後はAIの回答精度を上げるとともに、さらに使いやすい端末へと改善していくことが必要である。

具体的なツールは株式会社ティファナドットCOMの「マイナンバーさくらさん」2台と「アバター接客さくらさん」2台を使用

●導入経費 18,040 千円 / 運用経費 2,376 千円 初年度合計 20,416 千円
次年度 ツール運用経費 3,564 千円

<図表 7-13：図左表より実際に設置したマイナンバーさくらさん・アバター接客さくらさん、シニア世代によるデジタルサポートチーム>



<図表 7-14：取組結果と今後の課題>

	できたこと	これからの課題
生成 AI を搭載した来庁者サポート端末の導入	・「書かない窓口」として来庁者のサポートが可能となった。 ・総合案内に人員がいない時でも庁舎案内が可能となった。	・生成 AI の精度アップと UI/UX の見直し

フロントヤード改革の推進（対面式「書かない窓口」）

前述の AI 搭載の端末とは別に、介護保険課やこどもまんなな課などローカウンターに着座で対面での相談をしながら書類を作成する窓口向けに、マイナンバーカード等の情報をもとに申請書作成できる端末の導入も行い「書かない窓口」の推進を図った。

また、取得したデータを適切に保存するとともに、関係システム間で連携させることにより、紙媒体で管理されている申請書等について、将来的に電子データによる一元管理へ移行し、ペーパーレス化を実現することが可能となった。

具体的なツールは株式会社ジェイエスキューブの PASiD-scan II を 2 台使用

●導入経費 1,225 千円 / 運用経費 35 千円 初年度合計 1,260 千円

次年度 ツール運用経費 210 千円

<図表 7-15：取組結果と今後の課題>

	できたこと	これからの課題
PASiD-scan II を導入し「書かない窓口」を推進	・取得データを適切に保存し、関係システム連携基盤を整備した ・紙申請の電子一元管理（ペーパーレス化）を可能にした。	・関係システムとの完全な連携・運用定着（データ連携の安定化・自動化）を進める必要がある。 ・データ形式の標準化や業務フローの見直しを行い、電子一元管理への移行を実務的に完了させる。

7-6. 課題解決に向けた取組の選定_窓口空間の整備

今改革で進めている「行かない・書かない・待たない」窓口の推進とは別に、相談を主目的として来庁される方が一定数おられる。

特に高齢化率の高い本市では、昨今、お亡くなりになられる方が多く、故人に関する手続を一元的に対応する「ご遺族サポート窓口」を令和2年に設置した。当初は既存の窓口の一角を使用して対応していたが、他の業務（マイナンバーカード交付）の件数増加に伴い、別場所への移転を余儀なくされた。

しかしながら、空きスペースにパーティション等を組み合わせて急ごしらえで仕立てたスペースは、通路の中央部分にあり、十分なプライバシーが確保されておらず、利用者からの苦情や議会からの質問等も多くあった。

そのため、今回の窓口空間改善で新たにプライバシーに配慮したスペースを設けた。

＜図表 7-16：ご遺族サポートブースの整備前と整備後＞



また、昨今増加傾向にあるDV等の支援措置や離婚・養子縁組・障害年金などセンシティブな内容の相談を受ける際に、既存スペースとの仕切りなどがなく混在している窓口の構成であり、この部分についてもプライバシーに配慮した窓口空間のあり方が求められていた。

そこで、今回、相談対応に適したローカウンターを新たに設置し、さらに各窓口にプライバシーに配慮できるようセグメントパネル（仕切り版）を設置した。

＜図表 7-17：実際に設置したセグメントパネルとローカウンター＞



加えて、本市の窓口は、機構改革やレイアウト変更、さらに窓口委託による市と委託事業者の執務空間を分けるなど幾多の変遷を経てカウンターの位置が統一されておらず、また従来の空間では、寄せ集めの椅子やベンチが乱立し、快適な空間とは言えない状況であった。

そのため、今回、フロントヤード改革によって生じた空間を活用してカウンターの位置を統一し、さらに壁や柱に乱立していた案内サインや各種ポスター類を整理することで、視認性が高く来庁者にとってわかりやすい空間へと改善をおこなった。

＜図表 7-18：空間活用やサイン関連の整備前と整備後＞





●初期費用 ¥24,127,983（税込）

※プロポーザル方式で選定した株式会社オカムラへ委託

<図表 7-19：取組結果と今後の課題>

	できたこと	これからの課題
窓口空間の改善	・センシティブな相談の際のプライバシーが確保できるようになった。 ・視認性の高い庁舎レイアウトとなった。	・さらなる「3ない窓口」の推進に向け、変化に対応していく窓口のあり方の検討

8. データフロー

オンライン申請フロー

住民はインターネットを通じて、マイナポータル（ぴったりサービス・マイナポータル申請管理）にアクセスし、申請を行う。同様に、行政手続申請システム（汎用性オンライン申請フォーム）からもインターネット経由で申請が可能である。マイナポータルから申請管理システムは API を利用して連携。

行政手続申請システムからの申請データは LGWAN を通じて自治体内部ネットワークへ送信される。LGWAN に接続された LGWAN 接続端末がデータを受信し、オンライン申請管理システムへ渡す。

オンライン申請管理システムで処理されたデータは、USB を利用してマイナンバー利用業務系の基幹システムに連携される。

窓口予約フロー

住民はインターネットを通じて窓口予約システムにアクセスし、オンライン予約を行う。予約データはインターネット経由で自治体内部ネットワークのオンライン予約管理システムへ送信される。

オンライン予約管理システムは予約情報を予約・手続処理結果納 DB／アンケート・データ格納に蓄積する。

蓄積されたデータはアンケート分析・予約手続処理分析に活用される。申請データは行政手続申請システムに連携され、以降の流れは上記オンライン申請フロー同様に連携される。

来庁（対面申請）フロー

住民が来庁し、市民窓口課の各種証明書申請書の作成は窓口にて対面型申請書作成システムを用いて申請書を作成する。作成された申請書は一部のデータを QR コード化し、その QR コードを用いて検索し証明書を作成する。一方、介護保険課の介護認定申請の更新に関しては、紙の申請書データは AI-OCR によってデジタルデータに変換され、デジタル化された申請データは基幹システムへ USB を通じて連携される。

データ連携強化の一環として、こどもまんな課の児童扶養手当手続に対し RPA の導入を検討した。RPA ツールを用いて、申請情報の基幹システムへの入力業務を自動化することにより、人手を介することなくデータ処理することが可能となった。

一方で、今年度実施されたシステム標準化の影響によりシステム要件が変更され、当初活用していた RPA ツールを従来どおり継続利用することが困難となった。

そこで、新たな RPA ツールの導入を模索したが、現時点では費用対効果が見込める代替案を確認できていない。今後は、費用対効果を高める取組を検討するとともに、既存の RPA

ツールに代わる選択肢として、AI エージェント等を活用したデータ処理の自動化(例：ルールに基づく整形・照合・転記支援等)の可能性についても検証していく。

また、オンライン化が困難な高齢者向け業務（例：介護保険課）については、ダブルトラックを解消するため AI-OCR を導入することで紙管理からデータ管理に修正する。AI-OCR からアウトプットされたデータは USB を利用して基幹システムへ連携される。高精度な OCR で紙を電子化し、整合性チェックと人的確認で誤読・例外に対応することで、段階的にデータ中心の管理に移行し、DX 導入の流れを構築した。今後は委託事業者にて AI-OCR の実証・展開を進める。

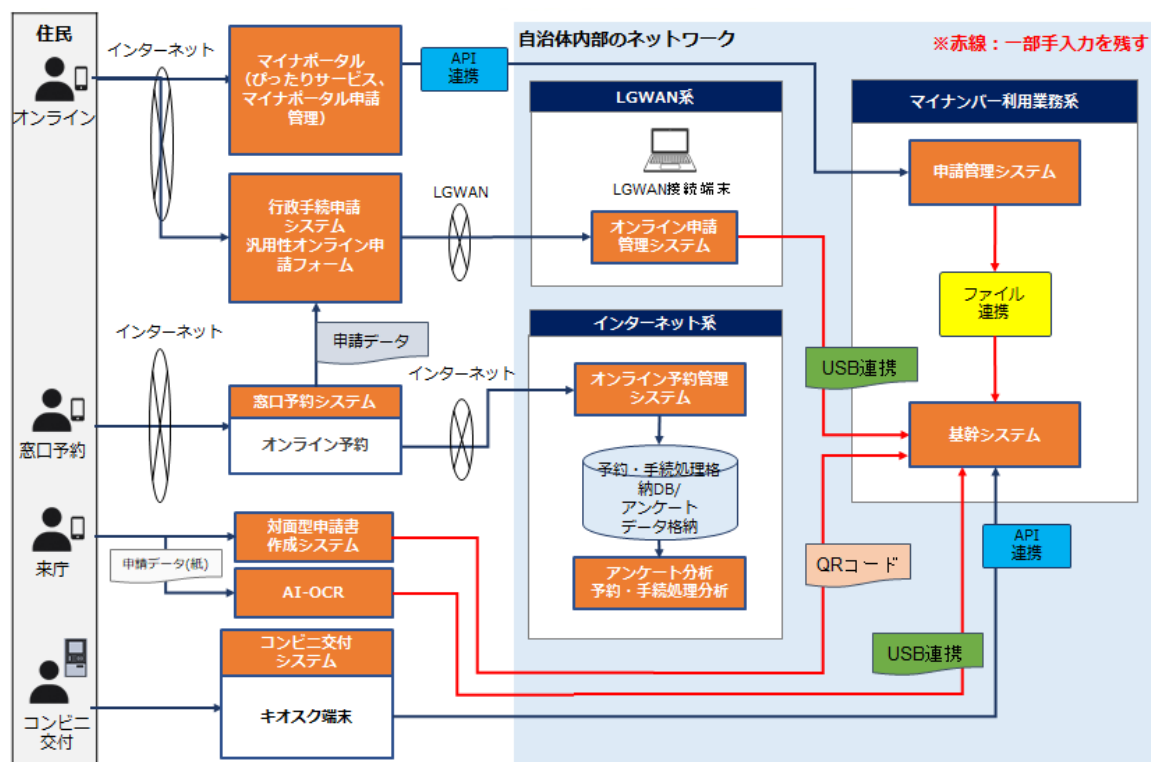
コンビニ交付フロー

住民はコンビニや庁内に設置されたキオスク端末を操作し、証明書交付等の手続を行う。キオスク端末のデータは基幹システムへ直接自動的に API 連携される。

基幹システムへの統合フロー

上記①～④のすべてのチャンネルから処理されたデータは、最終的に基幹システムへ集約される。基幹システムはマイナンバー利用業務系の中核として、全申請・予約・交付データを統合管理する。

＜図表 8：データフロー＞



9-1. 費用対効果向上に向けた工夫

今回のモデルプロジェクトで導入したツールについては、市民に周知し、利便性が向上したことが認知され、実際に利用につなげ、さらに利用によって満足度を高め継続的な利用につなげる一連のサイクルを生み出す必要がある

そのため、様々な手法を用いてフロントヤード改革の効果を促進させ、費用対効果向上させるためのプロモーションや周知策を実施した。

(1) フロントヤード改革効果促進業務

今回のモデルプロジェクトにおいて導入した各システムについて、市民の利便性向上を周知するとともに、各システムの利用を促す取組を行うことでフロントヤード改革の効果促進を図ることを目的として実施した。

「河内長野市スイスイ窓口」と銘打って、市広報紙や折り込みチラシ、ポスター、WEB 広告等に使用するキービジュアルを作成し広報を行った。

[illegible]

河内長野市の スイスイ窓口 がはじまります。

市役所の窓口での手続きや相談を、
もっと便利にスムーズに
行えるようになりました。

これからの市役所手続きは「行かない」「書かない」「待たない」

市役所内でAIアドバイザーが書類作成をサポート

市役所では、人工知能検索システム「AIはくらさん」を導入しています。市民窓口課前に設置された窓口のAIアドバイザー、マイナンバーカードを使った申請書作成をサポートします（証明書の発行ではなく申請書作成のみ）。入力補助や分かりやすいガイダンスにより、記入の時間や不安や軽減。今後は対応手続きを広げ、「書かない窓口」を85に達成させていきます。

作成できる申請書

- 住民票等
- 印鑑証明
- 印鑑登録申請
- 戸籍証明等
- 課税証明 など

コミュニティセンターやコンビニで各種証明書を発行

住民票や印鑑証明、所得（課税）証明などの各種証明書は、市役所へ行かなくても、マイナンバーカードがあればコンビニのマルチコピー機で取得できます。市役所が閉庁している夜間や土日でも発行でき、たいい方にも便利です。さらに、市役所1階や公民館のコミュニティセンターにもコピー機を設置。

利用できるコミュニティセンター

- 市立小山田コミュニティセンター（あやのホール）
- 市立豊見倉コミュニティセンター（くすのきホール）
- 市立野見山コミュニティセンター（みさのホール）

外出先で予約してスムーズに手続き

手続きや相談で市役所を訪れる際の待ち時間を減らしたり、窓口の一部で受付予約が可能です。スマートフォンやパソコンから事前に日時を予約することで、当日はスムーズに手続きが進み、予定も立てやすくなります。あわせて庁内での待合スペースは、落ち着いた過ごせる空間となり、滞在する時間までも心地よい窓口を目指しています。

窓口予約受付システムの使い方

予約方法

- ① スマホ・PCで予約サイトにアクセス
- ② 予約の手続き・日時を選択
- ③ 予約後、下記のメールアドレスから確認メールが送信されます
メールが受信できらるよう設定をお願いします。
noreply@frintedtsuite.com
- ④ 当日来庁へ

自治体からスマホで便利な手続き

各種証明書の発行やバス停のオンライン申請（変更の際は窓口への来庁が必要）など市役所に行かずにできると手続きが広がっています。

スマホからできること 画面でチェック！

自治体で予約してスムーズに手続き

手続きや相談で市役所を訪れる際の待ち時間を減らしたり、窓口の一部で受付予約が可能です。スマートフォンやパソコンから事前に日時を予約することで、当日はスムーズに手続きが進み、予定も立てやすくなります。あわせて庁内での待合スペースは、落ち着いた過ごせる空間となり、滞在する時間までも心地よい窓口を目指しています。

窓口予約はこちらから

●移住者向け冊子によるプロモーション

また、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し、不動産会社を経由して配布する印刷物を作成しPRに努めた。

＜図表 9-2：大阪府河内長野市ライフスタイルブック＞



●市ポータルサイトの作成

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し、「手のひら市役所」として、利便性向上の周知を図った。

＜図表 9-3：市ポータルサイト＞



●初期費用 ￥7,980,000（税込）

※プロポーザル方式により選定された株式会社中日アド企画に委託

(2)子育て支援情報サイトの改修

本市ホームページのサブサイトである子育て支援情報サイトを改修し、子育て世代向けに各種オンライン申請への遷移や窓口予約ページへの遷移ができるよう子育てポータルサイトとしての機能を高める改修を行うことで利便性の向上を図った。

●初期費用 ¥999,900（税込） 市HP制作会社の福泉株式会社へ随意契約

<図表9-4：子育て支援情報サイト>



9-2. 費用対効果向上にむけた工夫

本章では、AI 技術の活用による業務効率化、特に業務知見集約データベース（DB）の構築に関する取組についてまとめる。

＜図表 9-5：実施概要＞

実施概要	AI 活用による業務知見集約 DB の構築
導入ツール	Gaixer（初期費用：0 円／ランニングコスト：49 万円）
対象手続	各種証明書申請手続の受付・入力・作成業務

対象業務・適用範囲

本取組は、各種証明書申請手続の受付や入力・作成業務を対象とし、窓口案内に必要な業務知見（マニュアル、手続フロー、様式、Q&A 等）を学習データとして集約し、参照・要約しやすい形で運用することを目的とした。

改革前

庁舎案内業務および各種証明書申請手続受付業務においては、窓口対応経験が少ない職員の場合、都度、他者の支援やマニュアルを都度確認しながら対応する場面が生じていた。

また、案内・手順・Q&A 等の業務知見は、Word、PowerPoint、Excel、手書きメモ等として複数のフォルダーに散在しており、必要情報の探索と読み込みに時間を要していた。

改革後

改革後の業務フローの全体像は、窓口担当者が必要情報を都度探して読み込む運用から、業務知見を一元化したデータベースを参照し、会話形式で必要情報を抽出・要約して案内できる運用へ見直すものとした。これにより、担当者の経験差による対応品質のばらつきを抑制している。

具体的には、業務知見集約 DB として Gaixer を活用し、ホームページ（HP）、業務マニュアル、手続フロー、様式、Q&A 等を学習データとして一元的に取り込む構成とした。従来、フォルダーに散在していた資料は、AI が読み取りやすい形式へ整理し、テンプレート化を進めた。

改革のポイント（課題と対応の対応関係）

改革前の課題と、改革後に向けて実施した対応を以下に整理する。

<図表 9-6 : As-Is To-Be>

課題（As-Is で顕在化していた点）	対応（To-Be へ移すために実施したこと）
属人化の解消と即戦力化	業務知見の集約・再整理を行い、各種証明書業務における業務プロセスの標準化を図った。
生成 AI 活用のためのデータ構造化	散在していた資料を整理し、AI が読み取りやすい形式へのテンプレート化を図った。

実施内容

上記の課題に対し、以下の施策を講じた。

・業務の標準化

学習データとして活用するため、各種証明書業務における業務知見を集約・再整理し、業務プロセスの標準化を図った。

・情報のテンプレート化

従来は Word、PowerPoint、Excel、手書きメモ等として様々なフォルダーに散在していた情報を整理し、AI が読み取りやすい形式へのテンプレート化を図った。

学習データとして取り込んだ範囲

- ・ホームページ（HP）
- ・業務マニュアル
- ・手順フロー
- ・様式
- ・Q&A

効果

従来の業務フローと比較し、以下の改善効果が確認された。

・解決速度の向上

従来は業務における疑問点について担当者が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・要約することが可能となった。その結果、問題解決に至るまでの時間が大幅に短縮された。

成果と今後の展開

職員における生成 AI の活用については、データを精査し、優先度の高い業務（証明書発行、異動手続、郵送系）から着手した。

また、前述の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の学習データについても、窓口業務知見に利用できる形で学習データとして統一し、市民ニーズを反映した業務知見を蓄積するなど、学習データの共通化によるメンテナンスコスト・労力の削減を図る。

また今後は、市民向け案内と職員の業務知見を統一 DB で管理できるよう、学習データの統合化をさらに推進する。これにより、回答精度の向上を図るとともに、二重管理の解消による業務効率化を進めていく方針である。

9-3. 費用対効果向上にむけた工夫（アンケート）

本章では、フロントヤード改革の利用状況調査と窓口時間短縮（詳細後述）への意識調査を目的として令和8年2月19日～26日に実施したアンケート調査について示す。

【アンケート実施概要】

調査対象：市役所来庁者

調査機関：令和8年2月19日（木）～2月26日（金） 9時～17時30分

調査方法：QR アンケート／聞き取り

有効回答数：442 件（複数回答設問あり）

実施目的

- ・ 来庁目的、デジタル機器利用状況、行政デジタルサービスの認知・利用状況等の利用実態を定量把握する
- ・ 非利用層の声をもとに、窓口予約が進まない阻害要因を特定する
- ・ 窓口時間短縮（17時30分→16時30分）に対する受け止めと来庁影響を把握する

【アンケート結果分析】

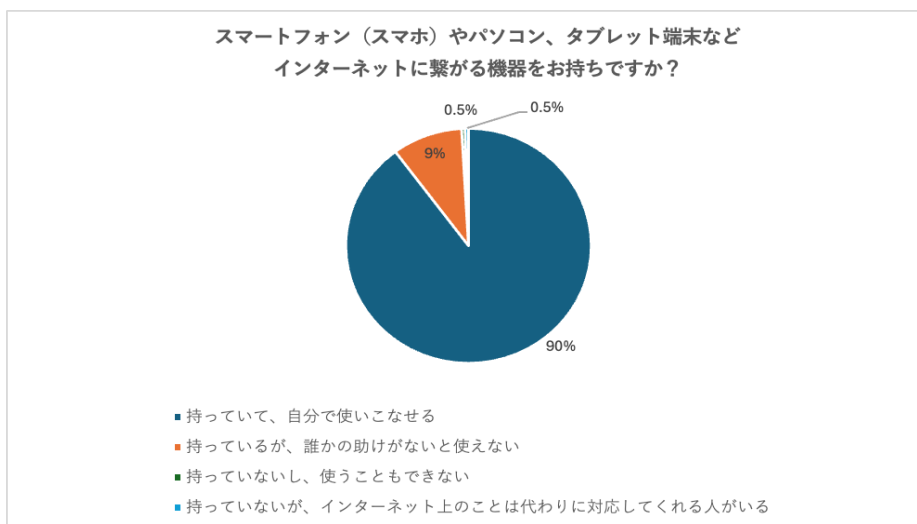
本調査の結果、「デジタルディバイドの主因はデバイスを使いこなせるかどうかではなく、システムに対する心理的・認知的障壁である」という事実が確認された。

(1) DX 停滞の主因は「デバイス未保有」ではない

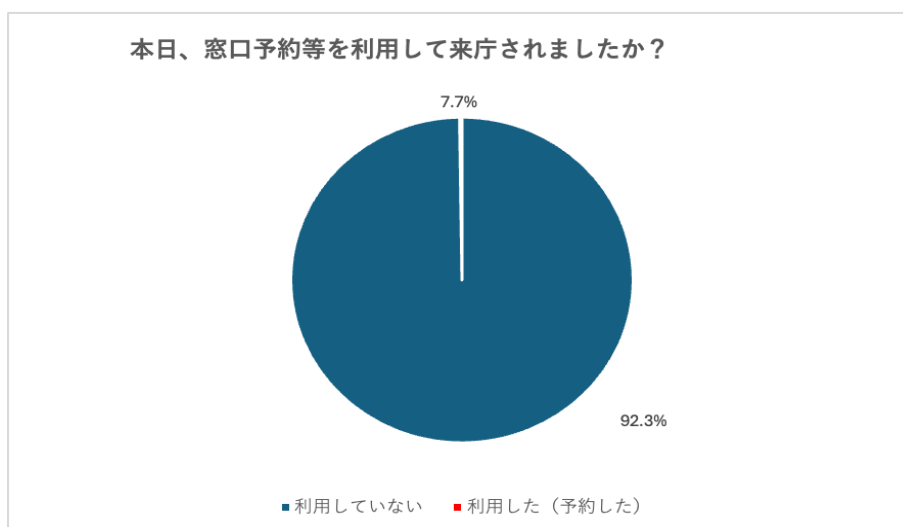
全 442 件中、「機器を持っていないくて使えない」完全な非所持層はわずか 2 件 (0.45%) に過ぎず、「持っていて、自分で使いこなせる」層が 397 件 (89.8%) と圧倒的多数を占めた。高齢層 (60 代～80 代以上) においても 111 名中 80 名が使いこなせると回答している。

しかし、予約システム利用実績は約 7.7% (34 件) に低迷している。このデータは、「市民が高齢でスマホを持っていないから DX が進まない」という固定観念を否定するものである。問題の核心は、デバイスの有無ではなく、提供されているデジタルサービス (ソフトウェア) が、市民にとって「自発的に使いたいと思える設計になっていない」ことである可能性が高い。

<図表 9-6 : アンケート調査結果>



<図表 9-7 : アンケート調査結果>



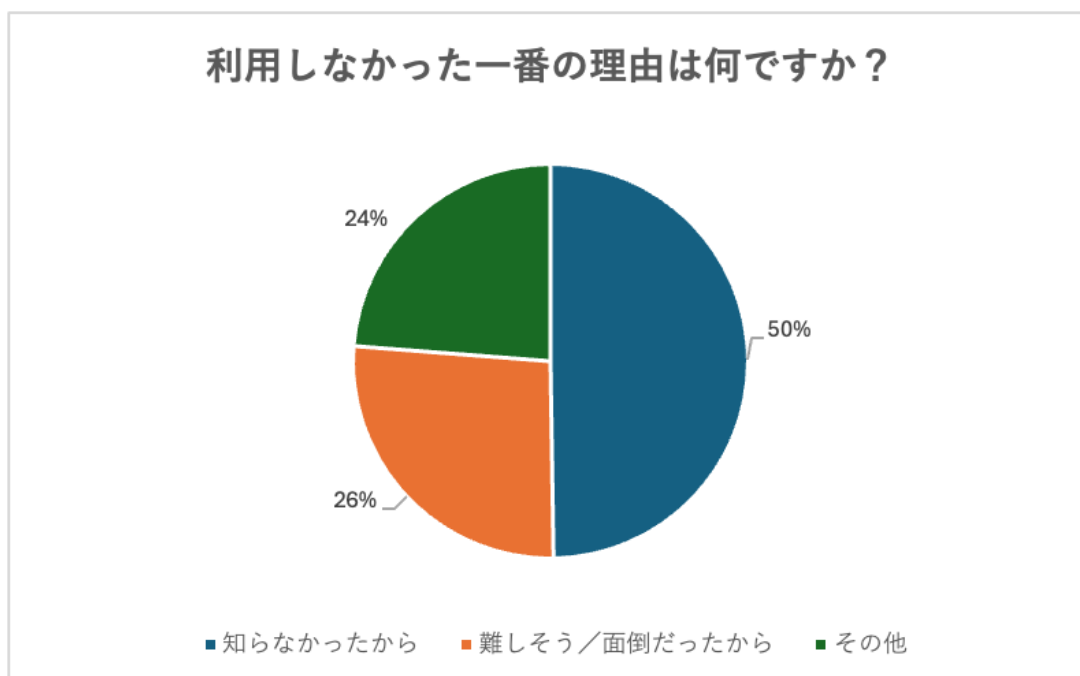
（２）最大の阻害要因は「周知不足」＋「認知負荷（分かりにくさ）」

認知度の調査項目においてはオンライン申請が 49.1%（217 件）、窓口予約システムが 28.9%（128 件）と、利用有無に比べると低くはない。

非利用理由の最多が「知らなかった」49.8%（203 件）、次点が「難しそう／面倒」26.5%（108 件）。改善要望でも「もっと周知」「使い方が分かりにくい」「対象手続が分かりにくい」が上位に並ぶ。

「なんとなく知ってはいるが、自身の手続は窓口に来る」という状況になっている現状がみて取れる。

＜図表 9-7：アンケート調査結果＞



（３）「予約したのに待つ」体験は価値を毀損し、普及の天井になり得る

「利用しても待ち時間が長い」（31 件）が確認されており、予約の便益（待たない・計画的に来庁）が体感できない運用が残ると、期待外れ→不信・否定的口コミにつながり、周知を強化しても伸びない状態になり得る。

【今後の取組への反映】

この結果を踏まえ、機能として導入しているかどうかではなく、単なる“存在告知”ではなく、市民が得する価値を具体化して訴求する必要がある。

（１）周知・プロモーションの充実

コンビニ交付端末の交付手数料を、窓口より減額し、コンビニ交付へ誘導する取組や、オンライン申請手続をまとめたポータルサイトを整備し、取り扱える手続を素早く見付けられる環境を整えるなど、実際に触り利便性を実感する取組を進めていく。

（２）予約“優先運用”の徹底

「予約したのに待つ」を減らし、成功体験を積み上げるため、予約枠運用（枠定義、遅刻対応、当日枠等）の整理、優先呼出と案内動線の明確化（予約のメリットを体感できる現場運用）、予約者の待ち時間・満足度の定点観測などにより、運用改善を進めていく。

10. 効果検証

本章では、モデル事業共通の効果検証指標に基づき、改革前後の比較データを示す。

1 手続あたりの来庁から手続完了までの時間

対象手続は「転入」とし、改革前・改革後それぞれ閑散期・繁忙期について計測を実施した。各期の総サンプル数は20件である。

閑散期においては、平均待ち時間が387秒から369秒へ短縮している一方、平均手続時間は3,033秒から3,596秒へ増加している。よって、待ち時間削減の兆しは見られるが、手続時間の増加要因（業務内容の変化、運用の定着度、記録方法、対象属性差等）を切り分ける追加検討が必要である。

<図表 10-1：対象手続完了の改革前・改革後、閑散期・繁忙期の実績>

指標	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 件	20 件	20 件	20 件
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	3,033 秒	3,596 秒	3,960 秒	3,512 秒
平均後処理時間	0 秒	0 秒	0 秒	0 秒

住民・職員満足度

住民満足度および職員満足度について、改革前後・閑散期・繁忙期の比較を行った。

満足度は、住民満足度（10 点満点）および項目別（各 5 点満点）、職員満足度（10 点満点）および項目別（各 5 点満点）として整理されている。改革後繁忙期は住民満足度が 9.60、職員満足度が 6.75 である。

閑散期では住民満足度が 9.00 から 9.30 へ上昇しているが、職員満足度は 7.40 から 5.50 へ低下傾向にある。しかし改革後繁忙期に入って 6.75 と改善傾向にあるため、住民体験の改善が一定程度見込まれる一方、職員側の運用負荷が顕在化している可能性があり、現場運用を支える標準化・支援設計の強化が課題となる。

<図表 10-2：住民・職員満足度の改革前・改革後、閑散期・繁忙期の実績>

指標（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 点満点）	9.00	9.30	9.10	9.60
手続時間（5 点満点）	2.00	2.15	2.67	1.60
手続の簡便さ（5 点満点）	1.47	1.95	1.85	1.80
職員満足度（10 点満点）	7.40	5.50	5.25	6.75
処理時間（5 点満点）	2.50	3.35	3.15	3.05
事務の簡便さ（5 点満点）	2.10	2.75	3.20	2.45

11. 主な KPI 達成状況

あらかじめ設定していた全体 KPI、個別 KPI の進捗状況は以下のとおり

<図表 11：全体 KPI・個別 KPI 一覧>

指標	単位	設定時 R6年度		現状 R7年度		目標値 R9年度末	
		現状値	時期	実績値	時期	目標値	時期
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	70%	R9末
公共施設でのコンビニ交付率	%	-	R6.4	5.1%	R8.2	25%	R9末
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	85%	R9末
マイナンバーカードを本人確認書類とする割合	%	15%	R6.4	23%	R8.1	5%	R9末
予約率(=予約者数/申請者数)	%	-	R6.4	1.0%	R8.2	70%	R9末
利用者満足度(アンケートで良いと答える割合)	%	-	R6.4	-	R8.2	70%	R9末
配置人数(R6.4を100%とした配置人数割合)	%	100%	R6.4	100%	R8.2	90%	R9末
キャッシュレス決済割合	%	-	R6.4	19.5%	R8.2	50%	R9末
AIアバターによる接客数	人/日	-	R6.4	19人	R7.12	50人	R9末
総合案内での人的対応数	人/日	100人	R6.4	90人	R7.12	50人	R9末
分析結果を基にした業務改善数	手続数	-	R6.4	5	R8.2	40	R9末
分析した手続数	手続数	-	R6.4	37	R8.2	56	R9末
ダッシュボード作成数	作成数	-	R6.4	11	R8.2	8	R9末
オンライン請求率(法人請求のオンライン請求率)	%	-	R6.4	5.0%	R8.2	20%	R9末

本章では、本取組の主要 KPI について、改革前の実績・本年度の進捗・目標値および達成に向けた取組を整理する。

全体のコンビニ交付率

コンビニ交付率(=コンビニ交付件数÷窓口交付件数)について、改革前(令和6年4月時点)の32.5%から令和9年度末に70.0%を達成することを目標とする。

本年度の取組において庁舎内及び公共施設へのコンビニ交付端末の設置しコンビニ交付の体験機会の増加に努めた結果、令和8年2月末で36%まで引き上げることができた。

次年度以降は、令和8年8月から期間限定ではあるが、コンビニ交付手数料を一律100円とすることでコンビニ交付の促進を図ると共に、証明発行へ来庁された方についても職員による利用促進活動を強化する。

書かない窓口利用比率

書かない窓口利用比率については、令和9年度末に85.0%を達成することを目標とする。

本年度の利用比率は令和8年2月末で4.1%と低調である。

しかし、AIを搭載したセルフ式の申請書作成端末はシニア世代によるデジタルサポートチームにより利用の案内やサポートを行うことで来庁者の認知は深まっており、前述のとおり、申請書作成に特化させるなどUIやUXの見直しを行うことで利用率は高まっている。

一方、対面式の書かない窓口端末については令和8年2月からの導入であるが、現時点で26%の利用率となっており、引き続き来庁者への周知を図っていく。

次年度以降は、どちらのタイプの端末についても利用の周知を図るとともに職員による利用促進活動を強化していく。

予約率

本年度は、スマートフォンやPCから住民異動や国民健康保険、子育て関係手続などの一部の手続で窓口予約が可能な環境を整備した。

予約率については、令和9年度末に70.0%を達成することを目標としているが、令和8年2月末時点の実績は1.0%であり、今後の予約率の向上が必要である。

しかしながら、児童扶養手当の申請や保育施設の入所手続など対象者が特定しており市から通知を発送する種類のものについては、通知文書に予約サイトへ誘導するQRコードを入れることで、申請者の8割近い方が窓口予約を利用されている。

今後、予約率を高めていくためにも、市からの発送物にQRコードを入れるなどの策を講じていく。

配置人数の削減

配置人数の削減については、令和6年4月時点と比較し、令和9年度末までに90.0%とすることを目標としている。各施策による業務効率化の効果を踏まえ、次年度以降において委託事業者の配置人数削減を計画的に進めていく。

12. 費用対効果の検証

BPR 調査に基づく効果検証

業務フローに記載の取組に関して BPR 調査の結果、改革前（As-Is）、改革後（Can-Be）および目指す姿（To-Be）における業務時間と来庁者滞在時間の削減効果を検証した。

ご遺族サポート

改革後においては、事前予約と関係課での対象者情報の共有により、改革前に比べて、業務時間は 20 分、来庁者の滞在時間は 20～45 分の削減効果が生まれる。

これは、件数等の概算から、年間の業務時間 103 時間の短縮に繋がるものと見込まれる。

<図表 12-1：ご遺族サポートにおける費用対効果の課題解決優先順位と改善効果>

優先順位			
No.	改善策	改善策に対応する課題	優先順位付けルール
1	関係課が供覧できる環境を構築	複数の課で一からヒアリングによる住民負担 紙媒体(受付表)が主体となった情報共有	(1)
1	事前予約の全庁的な標準化	FrontDeskによる事前予約	(1)
3	来庁前にLoGoフォームから情報取得	複数の課で一からヒアリングによる住民負担 紙媒体(受付表)が主体となった情報共有 領収書の差戻し	(2)
4	リモート接続でのヒアリング	来庁必須にて複数の課でヒアリングによる住民負担	(3)

改善効果(削減時間)

※住民は滞在時間、職員は作業時間で削減効果を算出。

滞在時間/年	作業時間/年
Can-Be:137～ 310時間	Can-Be:103時間
To-Be:515～ 682時間	To-Be:383時間
※リモート:321～ 494時間	

住民

1件当たりの滞在時間		
As-Is	Can-Be	To-Be
75～100分	55分	0分
リモート: 28分		

職員

1件当たりの作業時間		
As-Is	Can-Be	To-Be
90分	70分	39分

児童手当（認定）・保育施設入所

改革後においては、申請フォームを用いた事前申請処理により、改革前に比べて、業務時間は5～10分、来庁者についてはオンライン完結が実現する。

これは、件数等の概算から、業務時間約56～97時間の短縮に繋がるものと見込まれる。

＜図表 12-2：児童手当（認定）・保育施設入所における
費用対効果の課題解決優先順位と改善効果＞

優先順位

No.	改善策	改善策に対応する課題	優先順位付けルール
1	HP掲載の申請フォームにて提出 ※児童手当(認定)	申請書提出の為、来庁が必要 記載不備・添付漏れが多く、再来庁が発生 決裁～通知が郵送中心でリードタイム発生	(1)
3	HP掲載の申請フォームにて提出 ※保育施設入所	申請書提出の為、来庁が必要 記載不備・添付漏れが多く、再来庁が発生 決裁～通知が郵送中心でリードタイム発生	(2)

※児童手当(認定)のオンライン申請については、令和6年度末に実施しており、申請の完了通知や長期利用に伴う申請フォームの再調整が必要。

改善効果(削減時間)

住民

1件当たりの滞在時間 (①児童手当(認定)・②保育施設入所)	
As-Is	Can-Be
① 10分 ② 30～60分	① 0分 ② 0分

職員

1件当たりの作業時間 (①児童手当(認定)・②保育施設入所)	
As-Is	Can-Be
① 10分 ② 30～60分	① 5分 ② 20～50分

各種手続別の改善効果 サマリシート

その他取組の効果測定については以下のとおり。

＜図表 12-3：各種手続別の改善効果 サマリシート＞

#	手続		現在の時間(1件当たり)		改善時間(1件当たり)		削減時間(年間件数当たり)		備考
			職員作業時間	住民滞在時間	職員作業時間	住民滞在時間	職員作業時間	住民滞在時間	
1	ご遺族サポート	Can-Be	90分	75分～100分	70分	55分	103時間	139～312時間	※はリモートでの対応時間
		To-Be			39分	0分 ※28分	383時間	515～688時間 ※321～494時間	
1-1	予約確認・来庁準備	Can-Be	10分	10分	10分	10分	0時間	0時間	ロゴフォームExcelを基幹システムへのインポートで転記時間削減
		To-Be			5分	0分 ※5分	35時間	70時間 ※35時間	
1-2	市民窓口課でのご案内	Can-Be	30分	30分	30分	20分	0時間	70時間	リモート確認のため来庁不要
		To-Be			15分	0分 ※10分	105時間	210時間 ※140時間	
1-3	年金担当者・介護保険課でのご案内	Can-Be	20分	20分	20分	15分	0時間	35時間	※介護保険課のみ。
		To-Be			4分	0分 ※3分	105時間	132時間 ※112時間	
1-4	保険医療課(資格・給付担当)でのご案内	Can-Be	30分	15～40分	15分	10分	103時間	34～207時間	リモート確認のため来庁不要
		To-Be			10分	0分 ※10分	138時間	103～276時間 ※34～207時間	
2	転入・転出・転居・世帯分離/合併等	Can-Be	転入(特例):50分 転入(通常):60分 転居:27分 転出:20分 世帯分離・合併:13分	転入(特例):50分 転入(通常):60分 転居:27分 転出:20分 世帯分離・合併:13分	転入:50～60分 転入以外:13～27分	転入:10分 転入以外:5分	転入:0時間 転入以外:0時間	転入:1,328～1,660時間 転入以外:510～1,403時間	事前予約による滞在時間削減
		To-Be			転入:45～55分 転入以外:10～24分	転入:10分 転入以外:5分	転入:166時間 転入以外:191時間	転入:1,328～1,660時間 転入以外:510～1,403時間	ワンストップ化
#	手続		現在の時間(1件当たり)		改善時間(1件当たり)		削減時間(年間件数当たり)		備考
			職員作業時間	住民滞在時間	職員作業時間	住民滞在時間	職員作業時間	住民滞在時間	
3	出生・死亡・転籍								
3-1	出生	Can-Be	25分	25分	23分	15分	21時間	108時間	事前の情報収集で滞在、確認時間の削減 オンライン手続化による滞在時間削減
		To-Be			23分	0分	21時間	270時間	
3-2	死亡	Can-Be	20分	20分	18分	10分	61時間	308時間	事前の情報収集で滞在、確認時間の削減 オンライン手続化による滞在時間削減
		To-Be			18分	0分	61時間	616時間	
3-3	転籍	Can-Be	18分	18分	16分	5分	9時間	62時間	事前の情報収集で滞在、確認時間の削減 オンライン手続化による滞在時間削減
		To-Be			16分	0分	9時間	86時間	
4	婚姻	Can-Be	40～55分	40～55分	30～45分	10分	154時間	462～693時間	
		To-Be			30～45分	5分	154時間	539～770時間	
5	離婚	Can-Be	35～50分	35～50分	25～40分	10分	44時間	110～176時間	
		To-Be			25～40分	5分	44時間	132～198時間	
6	マイナンバー								
6-1	カード交付(5年・10年交付)	Can-Be/ To-Be	15分	15分	15分	15分	0時間	0時間	
6-2	電子署名書更新(5年更新)	Can-Be To-Be	5分	5分	5分 3分	5分 3分	0時間 464時間	0時間 464時間	
6-3	各窓口の業務に伴うカード情報及び券面の更新	Can-Be/ To-Be	10分	10分	10分	10分	0時間	0時間	
7	児童手当(認定)	Can-Be/ To-Be	10分	10分	5分	0分	97時間	194時間	※To-Be同様
8	保育施設入所	Can-Be/ To-Be	30～60分	30～60分	20～50分	0分	56時間	168～336時間	※To-Be同様

委託事業費の削減

本市では令和2年度より窓口等アウトソーシング業務を委託していることから上記の本取組による職員の業務時間削減は、委託している業務従事者の時間削減となる。

これはそのまま市の予算削減とはならないことから、本市では今回の事業による削減効果を最大化するため、手続に要する業務時間削減の結果を踏まえ、窓口対応の効率化による窓口対応時間そのものの見直しを決定した。

今回のフロントヤード改革の成果により、1時間の窓口時間短縮が可能と判断し、1時間短縮による委託業務の削減効果を算出。

令和8年8月から業務時間を1時間削減することにより、改革前、3億1,200万円想定であった委託費が、改革後、2億9,130万円に減額され、2,070万円の削減効果が見込まれる。

令和8年度は今回の事業実施により導入したシステム・サービスの運用経費1004万円を除き、1,066万円の削減効果、令和9年度以降は、1年間で2,101万円の削減効果が見込まれる。

＜図表 12-4：今年度の導入経費と今後の費用対効果＞

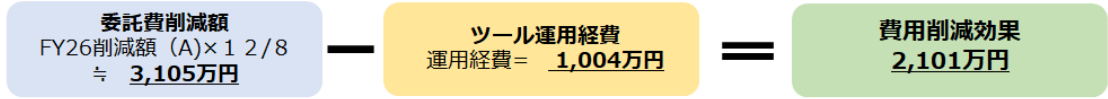
【導入経費】



【窓口受付時間短縮に係る費用削減効果（FY26）】⇒内容詳細後述



【FY27以降】



※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

13. 改革の効果・更なる業務改善の検討

(1) 申請書作成時間の削減（書かない窓口）

・改革の効果

上記のとおり、今回のモデルプロジェクトにおいて庁舎内と市内のコミュニティセンターにコンビニ端末を設置したことにより、申請書を作成する時間そのものを削減した。

また、申請書作成端末により申請書の記入が削減できるようになった。

特に複数の証明書を申請する際、例えば住民票と印鑑登録証明書を同時に発行する際には、一度の操作で同時に作成できるため申請書作成時間及び業務の大幅な効率化ができた。

・更なる業務改善の検討

コンビニ等で交付可能な証明書種別の追加を検討する。取り扱い可能な証明書を拡充することで、市民の利便性をさらに向上させるとともに、窓口への来庁者数を削減し、窓口業務の更なるスリム化およびバックオフィス業務の効率化を図る。

(2) 滞在時間の削減（待たない窓口）

・改革の効果

窓口予約の導入と予約時の申請者情報の事前入力により来庁時の滞在時間を削減することが可能となった。

期待される効果としては、事前情報が取得できる場合は、取得がない場合と比べて手続時間が1件あたり10分短縮できると試算している。

また、事前把握は転入や転居、ご遺族サポートなど複数課にまたがる手続において、窓口業務全体の効率化に大きく寄与する。

・更なる業務改善の検討

市民への周知広報による予約システムの利用促進と、職員研修によるシステム習熟を図る。これにより、窓口案内の迅速化を図り、さらなる滞在時間の削減と持続的な業務改善を検討する。

(3) 窓口時間短縮の実施（待たない窓口）

・改革の効果

フロントヤード改革による窓口デジタル化で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組として窓口受付時間の見直しを実施することとした。

見直しの実施により、窓口対応の残務処理による時間外勤務の常態化や、人件費高騰によるアウトソーシング業務委託料の増額などの経費抑制に繋がることが期待される。特に、アウトソーシング業務委託料については、上記のとおり令和8年度において約2千万円、年額換算で3千万円程度の抑制効果を見込んでいる。

また、窓口受付時間の短縮で確保した時間により、始業前の準備や閉庁後の事後処理の作業のほか、業務改善のための課内会議や担当者会議などの打ち合わせ、業務プロセスの見直しや新たな事業の検証対応など、これまで業務時間内では難しかった取組の推進が見込まれる。

見直し内容としては、令和8年8月から受付終了時間を1時間短縮し、16時30分までとすることを想定している。

前述のアンケート調査の結果、趣旨への賛同・理解（「良い」「不便だが理解」）は合算で64.0%を超え、多くの市民が理解を示している一方、「来庁しにくくなる」との回答が53.0%に達し、その理由の中心が仕事／学校（196件）であることから、現役世代への来庁不要な手続の充実が必要であることを確認した。

現役世代は、デジタル活用への心理的ハードルは低くないことから、窓口時間短縮にあわせた代替チャネル（行かない窓口／予約／書かない等）として、後述のとおり、コンビニ交付端末の利用促進やオンライン申請の拡充による、より一層の効果改善を進める。

・更なる業務改善

8月からの窓口時間短縮に向けて、「ちょっと短く、もっと身近に。」をコンセプトに周知広報を実施する。窓口時間は短縮されるが、コンビニ交付やオンライン申請の拡充により利便性が向上することを周知し、アンケート結果を踏まえた効果的な広報を展開する予定である。

＜図表 13：窓口時間短縮に関する周知ポスター案＞



(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）

・改革の効果

今回の改革によって庁舎内や市内3カ所のコミュニティセンターへのコンビニ交付端末の設置により、コンビニ交付を推進する体制が構築できたことに加えて、前述のとおり窓口時間の短縮を行うことによる市民の利便性低下を軽減するため、「行かない窓口」としてのコンビニ交付促進に向け、窓口時間の短縮に合わせて令和8年8月より1年間限定であるが交付手数料を窓口と同額の300円から、コンビニ交付のみ一律100円への値下げを実施することについて、財政面でも庁内合意を得ることができた。

今回の手数料値下げを活かしてコンビニ交付の利便性を認識いただき「行かない窓口」の推進を図っていく。

また、今回の改革の一環として、従来のオンライン申請の機能を拡充した。具体的には、一方向の申請受付にとどまらず、補正対応から通知に至る一連の手續において双方向でのやり取りを可能とし、オンラインで完結できる体制を整備した。

本取組は全庁的に活用できるものであり、住民と行政、さらには事業者と行政の接点改革に資するものである。

期待される効果は以下のとおりである。

①窓口業務の最適化

オンライン完結による申請数の減少や、コンビニ交付促進による証明書発行数の減少といった来庁者数の減少により、窓口業務の委託人員の削減が見込まれる。

②内部事務の効率

オンライン申請の拡充により、職員が担う内部事務の処理時間削減など、業務の効率化が期待される。

・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する。

14. 今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し

(1) デジタルインフラの整備

【課題】

庁舎内で窓口側と執務室側で分けた Wi-Fi 等のネットワークに、当初想定外の回線速度低下が発生。複数のインターネット接続前提機器導入で運用が不安定となった。

【実証期間中に解決できたもの】

固定端末を有線接続に切替え、職員の管理用端末向けに新たな Wi-Fi ネットワークを整備して接続を分散し、安定した回線速度を確保。初期費用 2,310 千円、委託：トーテックアメニティ株式会社。

(2) 高齢世代へのデジタルの浸透

【課題】

高齢化率が高くデジタル苦手意識が強いため、過去の施策でデジタルオンリー化が進まず、「行かない・書かない・待たない」実現には継続的な利用促進策が必要。

【実証期間中に解決できたもの】

シルバー人材センター派遣のデジタルサポートチームを AI 端末サポートに配置し、高齢者向け支援を実施。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

スマホ等完全非所持層は少なく、「使える」高齢者も多いことから、市民が自発的に使いたくなる設計を意識する必要がある。市としてスマホ講座等の継続実施などデジタルディバイド対策を継続する。

(3) 対話型 AI の精度向上

【課題】

フロアスタッフ等が担ってきた知識・経験に基づく対応を AI へ切替えるには、AI の聞き取り・回答生成の精度向上が必須。

【実証期間中に解決できたもの】

AI 回答で発生する些細な誤りに対し、参照先指定や市ホームページ記載の修正等を行い精度改善に取り組んだ。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

窓口や受付スタッフの共有マニュアルを AI に学習させ、案内から申請書作成誘導まで対応できるよう精度向上を進める。

(4) ダブルトラックの解消

【課題】

紙申請とオンライン申請の並存で業務の効率化を図るのが難しい。

【実証期間中に解決できたもの】

子育て関係などオンライン利用が進みやすい手続を原則オンライン完結とし、紙からデータへの転換を実施。通知発送時に予約サイト QR コードを印字して予約誘導することで予約が大半になった。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

オンライン申請対象を拡充し、ホームページの UI/UX を改善。子育て世帯や事業者等デジタル親和性の高い層を優先に紙受付を原則廃止しデジタル申請へ一本化、予約対象拡大と完全予約制導入を図る。

(5) 属人化業務の標準化

【課題】

制度知識や独自ルールが経験者に属人化しており、新規採用者等への引継ぎ負担や審査業務のばらつきがある。

【実証期間中に解決できたもの】

窓口スタッフの業務メモを AI でマニュアル化し、属人化業務の標準化を実施。

(6) 改革の周知と利用促進

【課題】

フロントヤード改革の目的である「住民利便性の向上と業務効率化の両立」を達成するためには、住民へのさらなる周知および導入したシステム・機器類の利用促進が課題となっている。また、職員側においても、担当者の新システムに対する習熟度不足等により、改革効果が限定的なものにとどまっている。このため、住民への周知活動を強化するとともに、庁内全体への理解浸透を図り、担当職員の操作スキル向上に向けた取組を推進する必要がある。

【実証期間中に解決できたもの】

市広報紙の特集、分かりやすいフライヤーの作成・配布、子育て世代や転入者向けのターゲット広報物を作成して周知を実施。

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】

窓口時間短縮やコンビニ交付の値下げ等、市民に分かりやすい効果を周知するとともに、ポータルサイト等を活用して利用促進を図る。

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。