
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）

山口県宇部市

先駆け
（他自治体との連携）
モデル

【先駆け（他自治体等との連携）】

山口県 宇部市

（人口 16万人 人口密度 567.1人/km²）

広域連携/共同利用

教育機関との連携

- 多様化する住民サービスへの対応と、職員リソースの確保を両立し、持続可能な行政運営を担保するため、**県内自治体との事務の共同委託を見据えたりリモート窓口・DXコールセンターの導入**
- 地元高専と連携した**データ分析の高度化による業務改革**

事業概要

他の自治体との連携を検討・実施

県内他市との**地元雇用BPO**

- ・県内他市との共同利用
- ・予約機能等の新規開発

- ・ぴったりサービスの様式作成
- ・ぴったりサービス(次期オンライン申請システム)の効率化検討

活用

- ・HPへの反映
- ・業務フロー見直し
- ・様式の変更 等

フロントヤードの オムニチャネル化

リモート窓口

DXコールセンター

書かないワンストップ

オンライン申請

→ : データフロー

→ : AI活用

→ : 宇部市対応

- ・HPログ
- ・問合せデータ
- ・予約データ
- ・受付データ
- ・待ち時間データ

・申請データ

- ・条例・規則
- ・マニュアル

データ収集

各システムから抽出
したデータを蓄積



データの匿名化

AIデータ
活用システム
⇒分析・改善
策提示

窓口業務改善検討会

窓口業務改善WT
庁内 5部11課

公学連携で分析を高度化

宇部市×宇部工業高等専門学校

■業務効率化による人員の適正配置

- ・リモート窓口、DXコールセンターをBPOすることにより業務効率化、職員負担の軽減
- ・書かないワンストップ、オンライン申請による窓口業務の効率化
- ・機能集約ウェブサイトによる効果的な情報発信による市民のデジタル接点利用への誘導
- ・データ分析に基づく実効的な業務改革による更なる業務効率化

⇒少ない職員リソースで高い住民サービスを実現

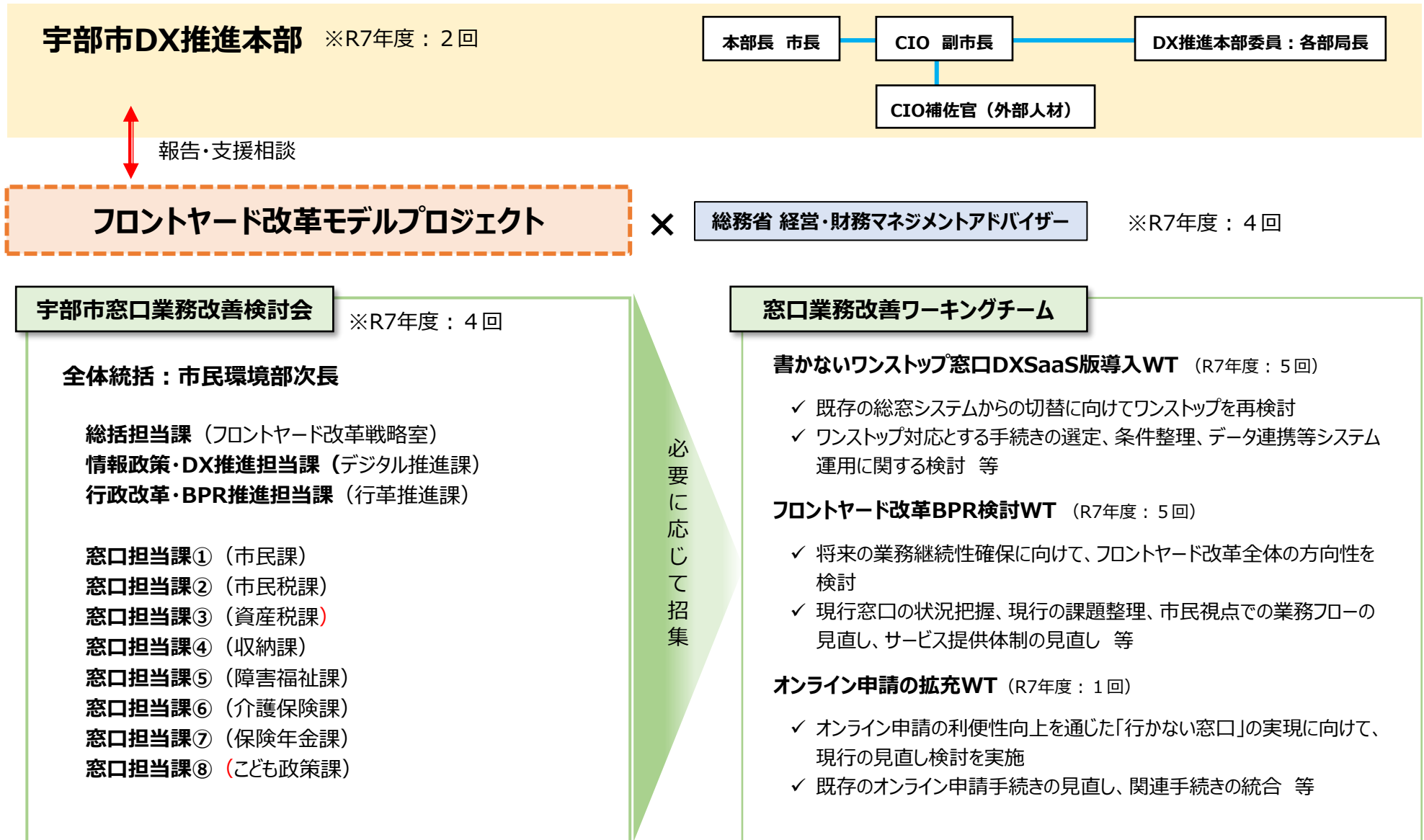
【対象手続】

- ①住民基本台帳業務（窓口業務・バックヤード等）
- ②マイナンバーカード業務
- ③軽自動車税・固定資産税・収滞納整理等）
- ④福祉業務（介護保険・高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉等）

2. 庁内の推進体制図（宇部市）

■ 推進体制

市長をトップとする「宇部市DX推進本部」のもと、市民環境部長が全体を統括。外部専門家の助言も受けながら、「宇部市窓口業務改善検討会」を核として、業務内容に応じたワーキングチームを適宜開催。継続的に業務改善を推進する重層的な体制としている。



3.目指す姿、改革全体のKPI（宇部市）

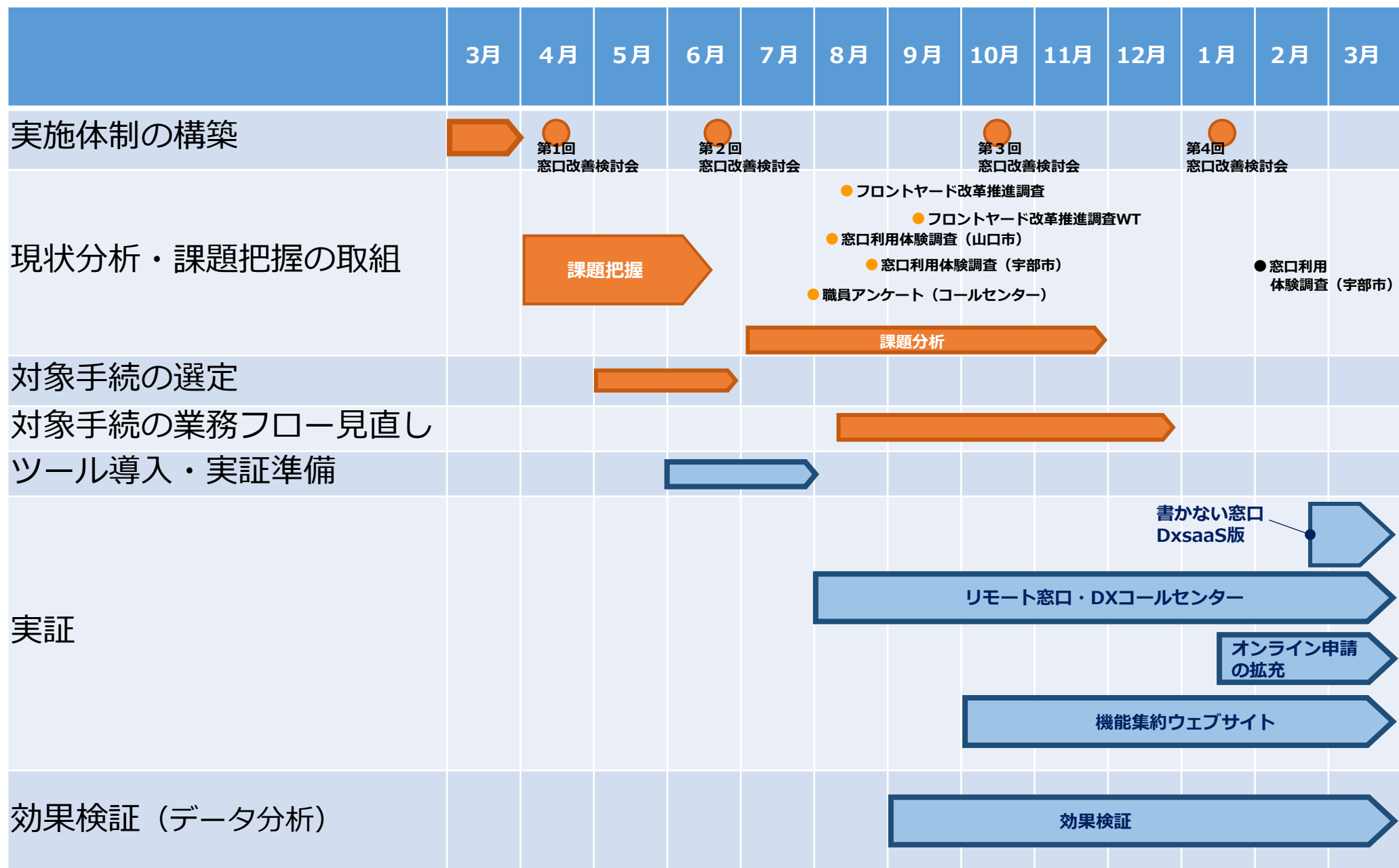
目指す姿

「住民と行政のシームレスな窓口構築事業」

- ✓ 書かないワンストップ窓口の改善により住民の「待たない」「書かない」「回らない」を実現する窓口サービスを提供し、利便性向上を目指します。
- ✓ さらに、オンライン申請の拡充やDXコールセンター、リモート窓口等の導入により、住民とのタッチポイントをオムニチャネル化し、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる環境を構築します。
- ✓ 一方で、フロント／バックのデータ連携により操作ログや申請データを生成AIで分析し、課題を迅速に発見・改善することで、PDCAサイクルを高速化し、業務改善による持続可能な住民サービスを提供するスキームを実現します。

KPI	目標	改革前	設定の背景
住民満足度	80%以上 (R9末)	—	- フロントヤード改革事業における各施策事業の成果について、住民目線で評価するための指標として設定。 - 窓口来庁時やリモート窓口利用時に、各施策と住民との接点で満足度を確認する想定。
職員満足度	80%以上 (R9末)	—	住民サービス向上を支える職員側の視点から、新たなデジタル施策の導入が職員の働きやすさや業務負担減につながっているのかを測るために設定。
行政手続きのオンライン申請率	80% (R9末)	33% (R5末)	- オンライン申請率の向上により、「行かない」窓口の実現を目指す。 - 行政手続きのオンライン化の効果を図る指標として設定。
データ分析に基づく業務改善数	10件 (R9末)	実施なし	- 各種デジタルツールの導入により得られたデータを生成AI等で分析することで課題を発見し、継続的な業務改善の実施を目指す。 - 宇部市窓口業務改善検討会に報告された件数を指標として設定。

4.モデルプロジェクトのスケジュール（宇部市）



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（宇部市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ・令和5年度より、職員および外部人材による窓口体験利用調査を実施し、窓口業務における実際の課題を客観的に把握。
- ・先進地視察を実施し、成功事例の調査・研究。
- ・窓口業務関係の5部11課による宇部市窓口業務改善検討会を設置し、課題の共有を実施。
- ・総務省地域情報化アドバイザー制度を活用し、窓口DXの検討を実施。

【抽出された課題】

- ①窓口体験利用調査の結果、申請書を手書きするよりも既存システムを利用したほうが手続き時間が長くなってしまっている。
- ②本庁と市民センター間での受付可能手続きの差異や、職員の習熟度による対応のバラつきにより、居住地による行政サービスの格差が生じている。
- ③日中の電話対応業務が職員リソースを圧迫している。また、多くが定型的な内容である。
- ④オンライン申請の対象拡大にあたり、厳格な本人確認が必要な手続きへの対応と、受理後の基幹系システムへの入力など「後処理の効率化」が課題となっている。
- ⑤オンライン申請ツールが複数併存しており、オンライン申請への動線が統一されていない。

【課題への対応】

①書かないワンストップ窓口システムの更新

基幹系システム標準化と合わせて、ワンストップ窓口システムを再構築し、ワンストップ対応手続きの見直し、RPAの導入を行う。

②リモート窓口の導入

中山間地域の住民や高齢者など、市役所にいかなくても同じサービスが受けられる環境を整える。

③DXコールセンターの導入

定型的な問合せに対して、コールセンターのオペレーターが対応することで、職員がコア業務の時間に充てることができる。

④オンライン申請の拡充

本人確認に強く、職員の事務処理効率にも優れた「ぴったりサービス」の申請フォーム拡充し、「行かない窓口」の実現を目指す。

⑤機能集約ウェブサイトの導入

複数併存しているオンライン申請ツールを目的に沿ったわかりやすい導線を統一し、スマートフォンでも見やすい行政手続き専用のウェブサイトを作成する。

(2)対象手続選定

【手続】

住民基本台帳業務

（窓口業務・バックヤード等）

マイナンバーカード業務

軽自動車税・固定資産税・収滞納整理等

福祉業務

（介護保険・高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉等）

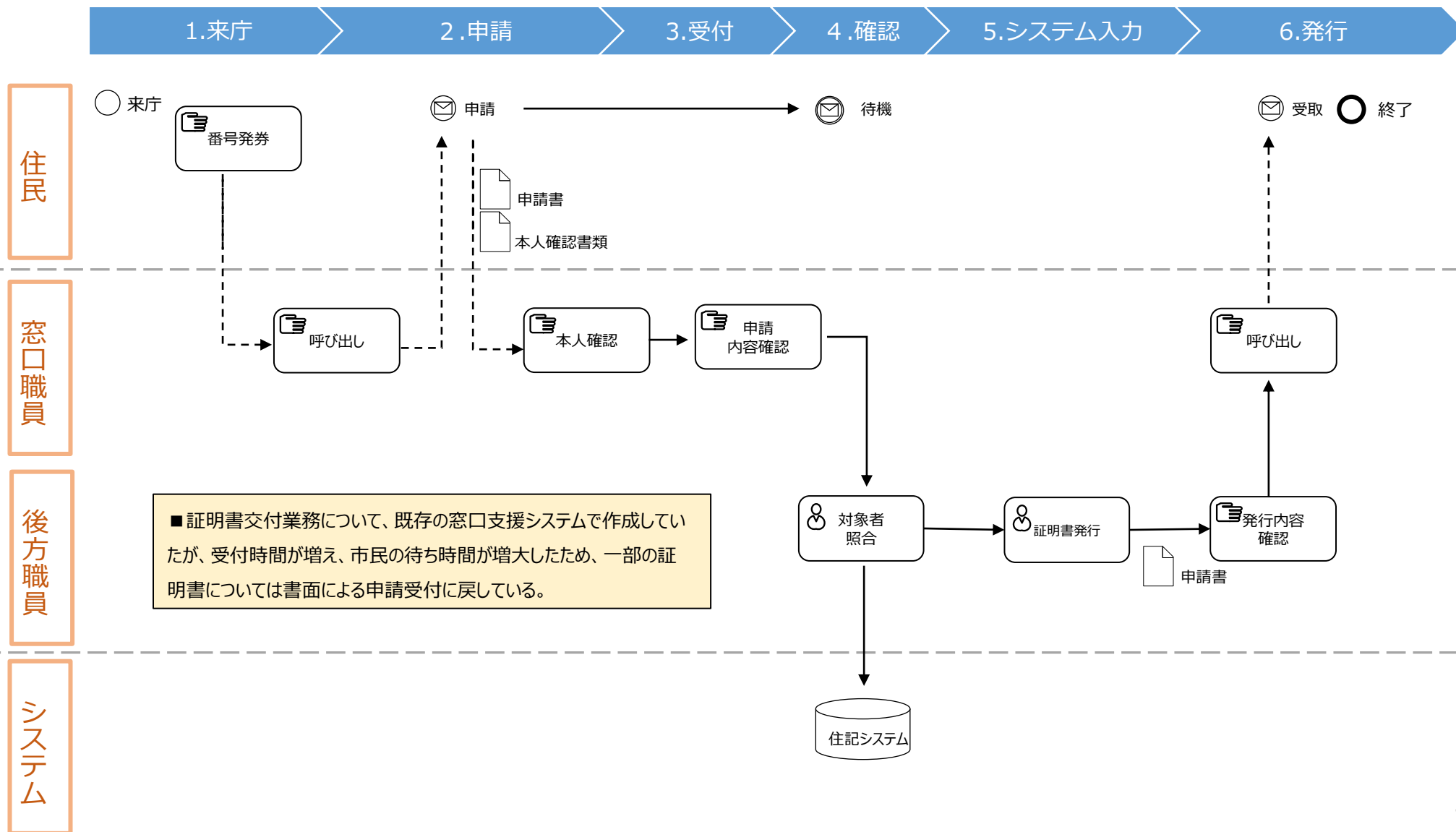
【選定の理由】

- ・月当たりの申請件数が少なく、職員は受付時にマニュアル等を確認しながら処理する等、ワンストップ受付の負担がかかっているため。また、証明書申請時の「書かせない対応」の手続き時間が、手書き対応時より長くなっているため。＜①③＞
- ・市役所から離れた支所では、来庁者の相談内容等によっては、対応できない事案もあり、市役所と支所の対応差の解消が課題であるため。＜②＞
- ・複数のオンライン申請ツールが存在し、導線が統一されていないため。＜②＞
- ・保健師が対応する健康相談は、中心地に近い保健センターで行っているが、高齢者需要が高く、中山間地域に住む住民が気軽に相談できない状況であるため。＜②＞
- ・マイナンバーカードの利活用等住民サービスが多様化していく中で、問い合わせが増加傾向にあり、コア業務へ充てる職員の時間創出が必要なため。＜④＞

業務フロー（改革前）

場所	市民課	取組	書かない窓口D x s a a S
		手続	証明書の交付（戸籍・印鑑証明等）

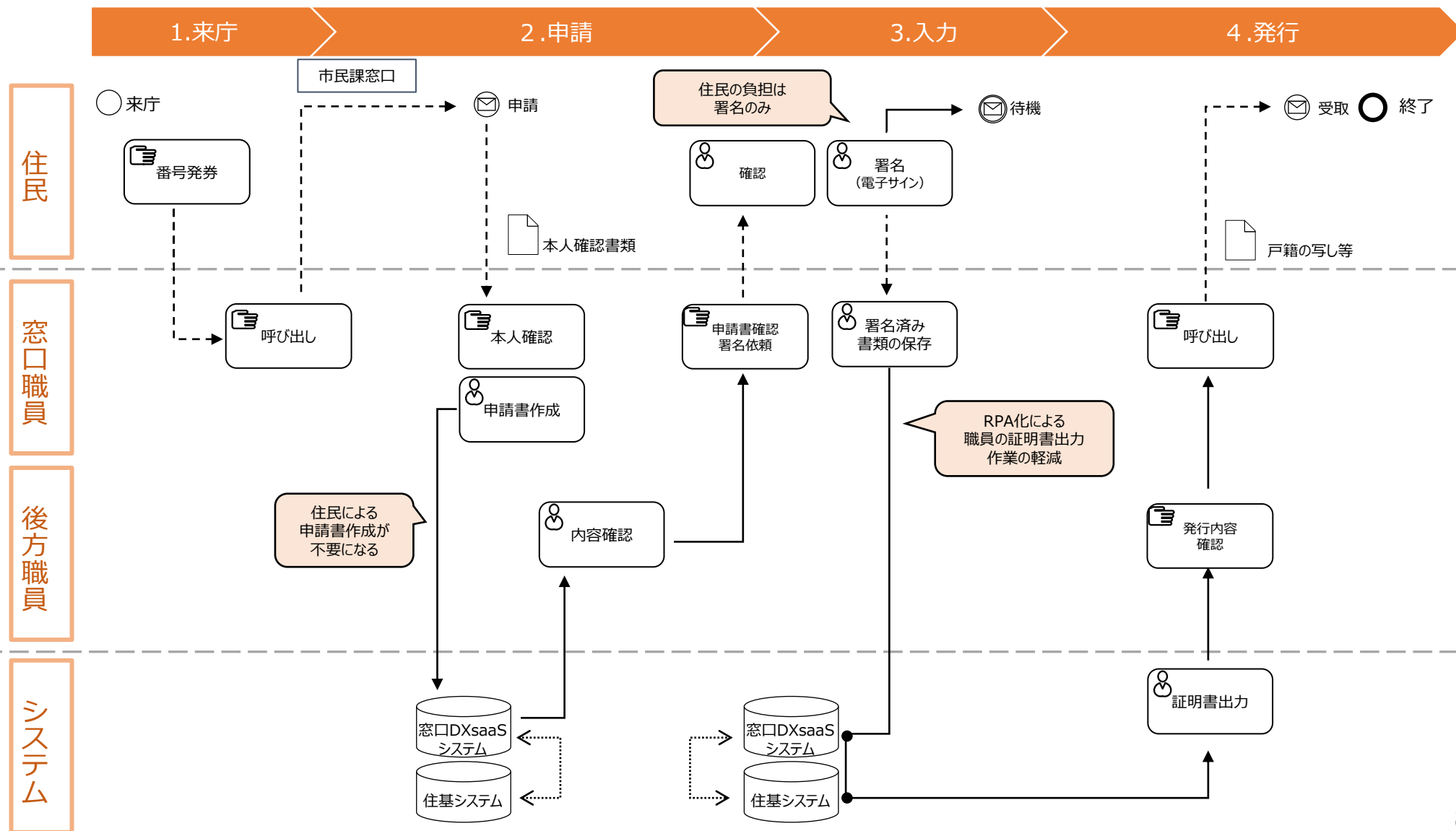
■改革前



業務フロー（改革後）

場所	市民課	取組	書かない窓口D x s a a S
		手続	証明書の交付（戸籍・印鑑証明等）

■改革後



業務フロー（改革前）

場所	市民課	取組	書かない窓口D x s a a S
		手続	転入

■改革前

1.来庁

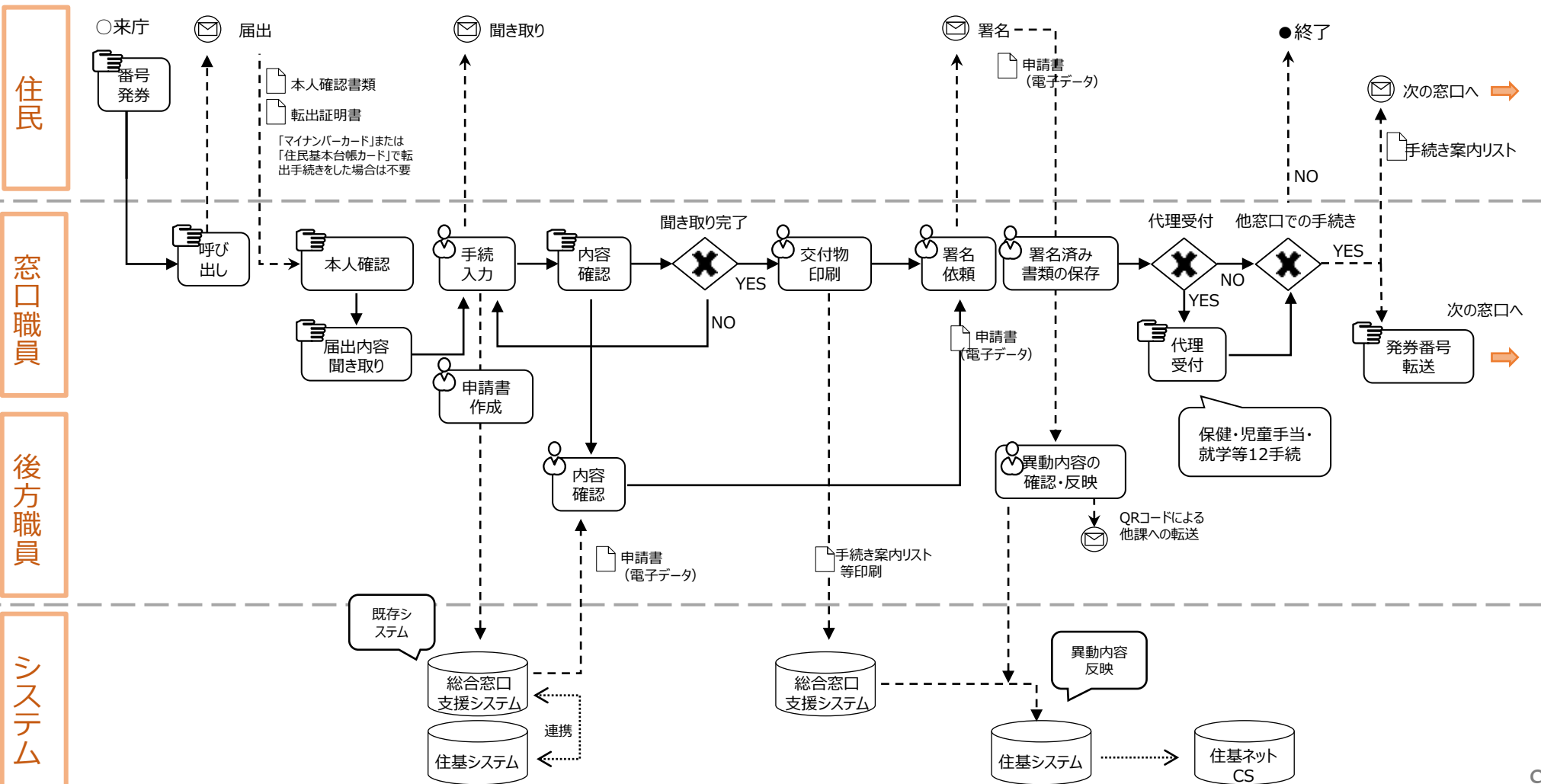
2.申請

3.受付

4.確認

5.システム入力

6.発行



業務フロー（改革後）

場所	市民課	取組	書かない窓口D x s a a S
		手続	転入

■改革後

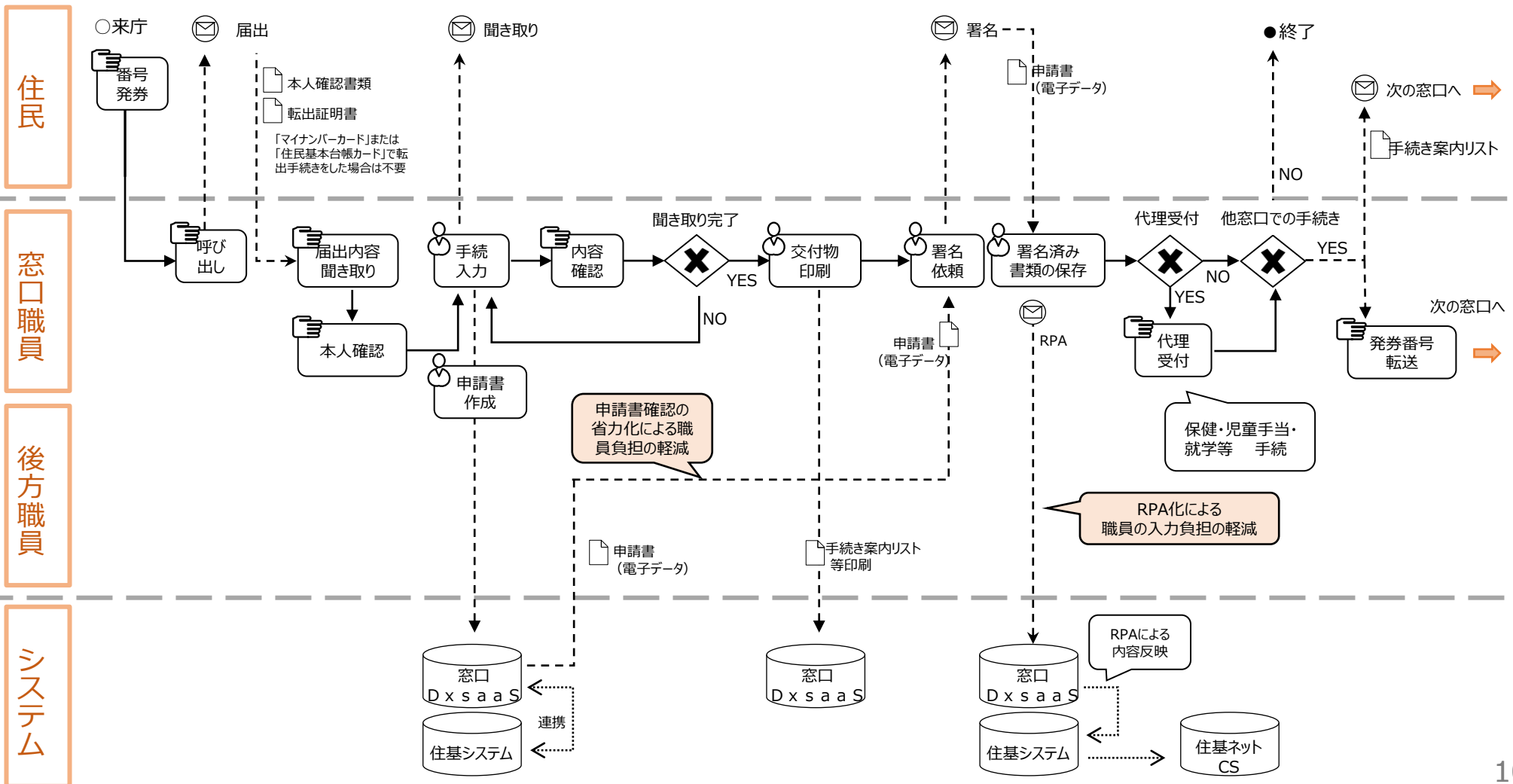
1.来庁

2.聞き取り

3.システム入力

4.代理受付

5.完了



業務フロー（改革前）

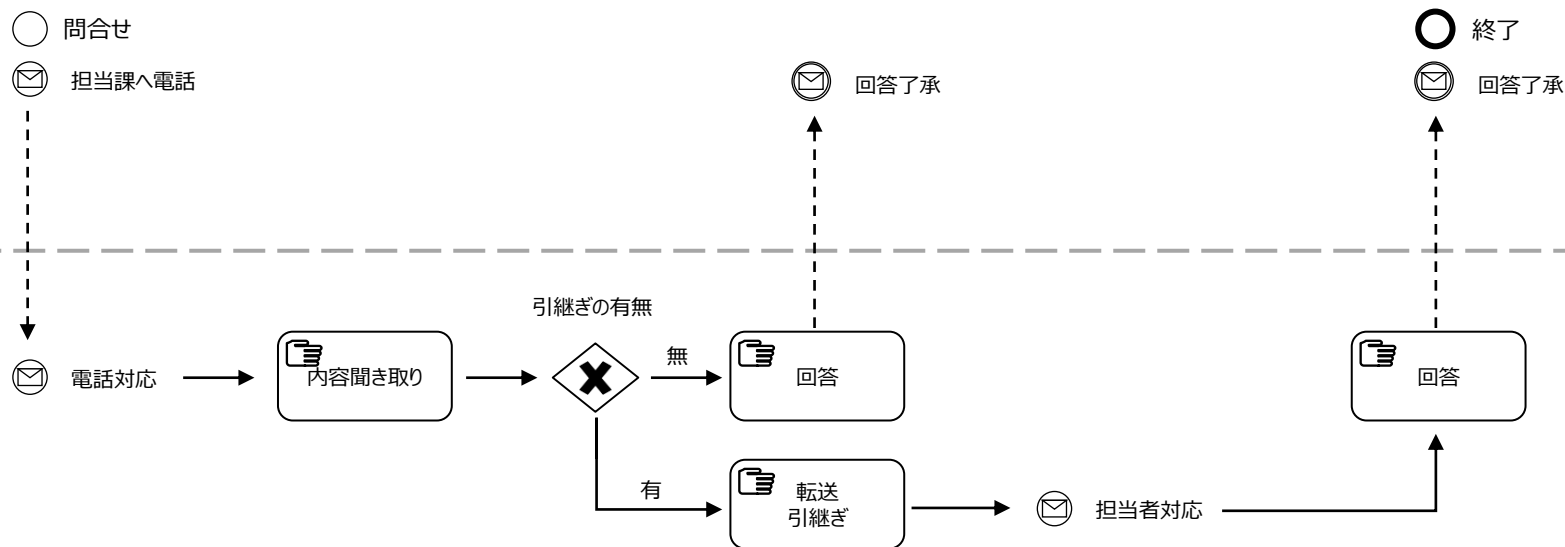
場所	市民課・障害福祉課	取組	DXコールセンター
		手続	電話問合せ

■ 改革前

1.電話受付

2.転送・引継ぎ

3.回答



業務フロー（改革後）

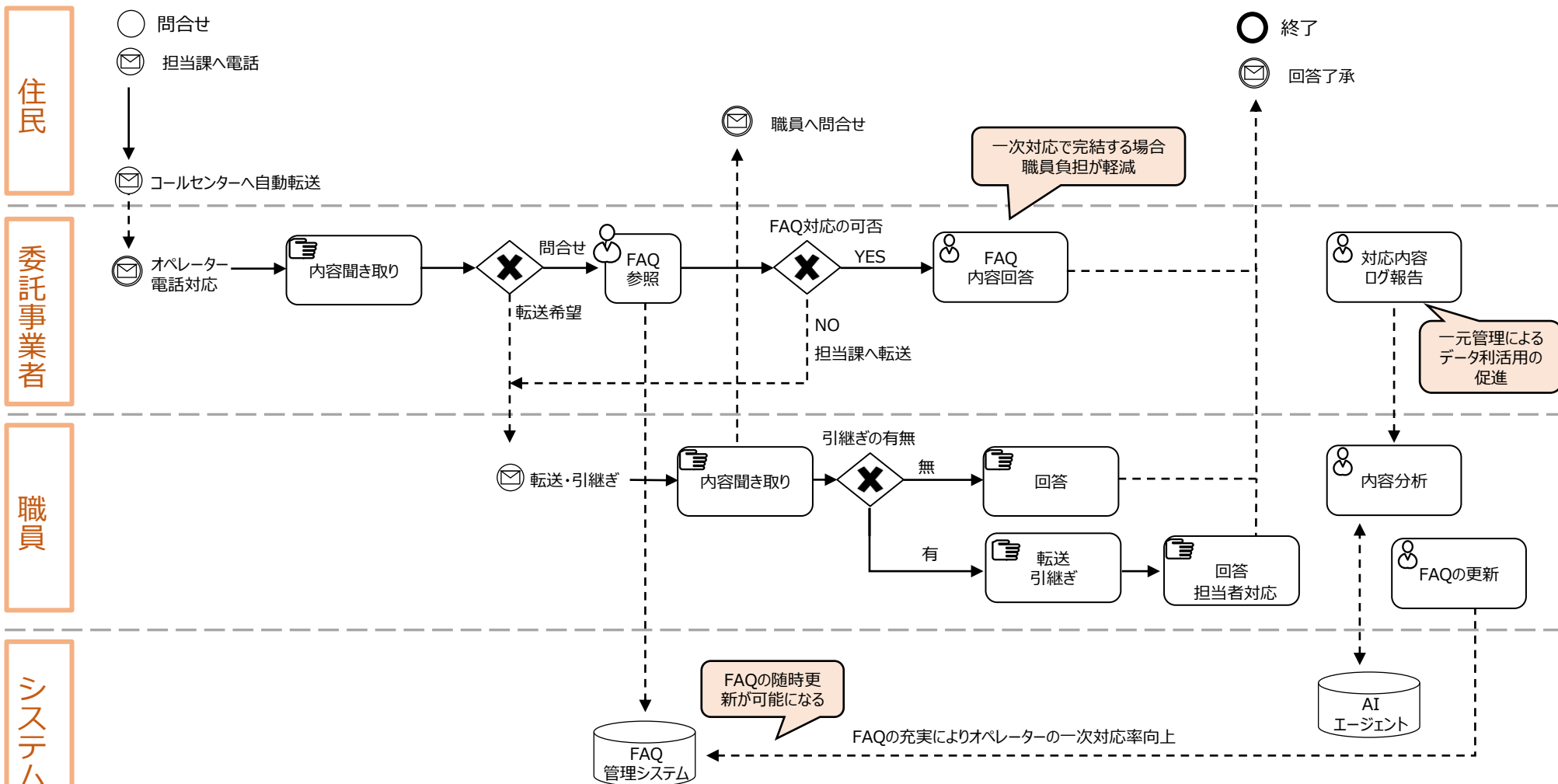
場所	市民課・障害福祉課	取組	DXコールセンター
		手続	電話問合せ

■改革後

1.電話受付

2.転送・引継ぎ

3.回答



業務フロー（改革後）

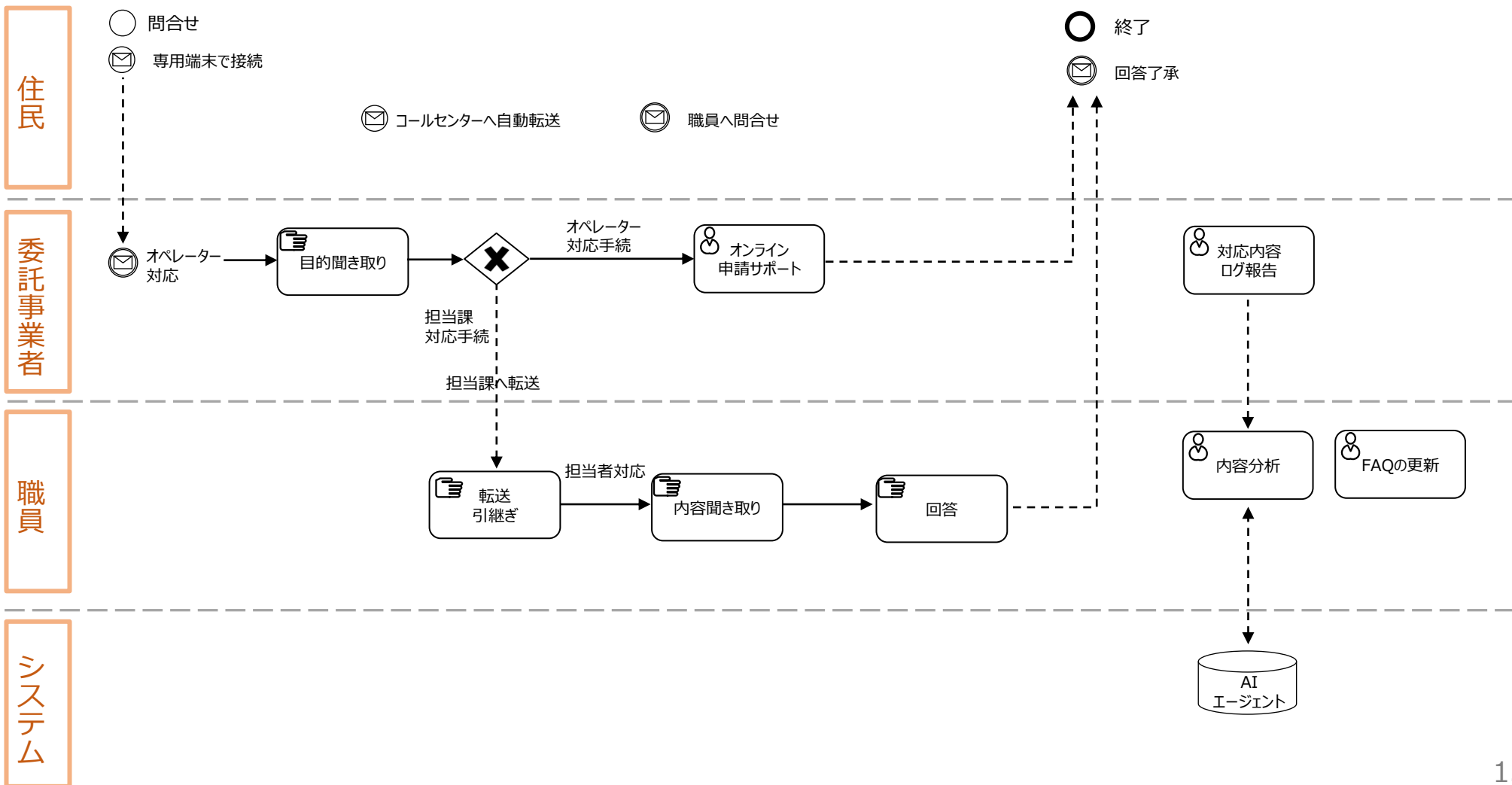
場所	市民センター	取組	リモート窓口
		手続	オンライン相談

■ 改革後

1. 受付

2. 転送・引継ぎ

3. 回答



業務フロー（改革後）

場所	フロントヤード改革戦略室	取組	AIデータ分析・データ分析支援
		手続	

■改革後

1.データ抽出

2.分析・タスク実行

3.改善案検討

職員

分析ツール

システム

窓口業務改善検討会

✉ 検討 → 業務フロー見直し

各システムの
ナレッジを抽出、集約

AI
エージェント

業務改善
タスク実行

データ分析

改善案提案

宇部高専

データ分析

BIツール

データ抽出

窓口
D x s a a S

予約
システム

コールセンター
ログ

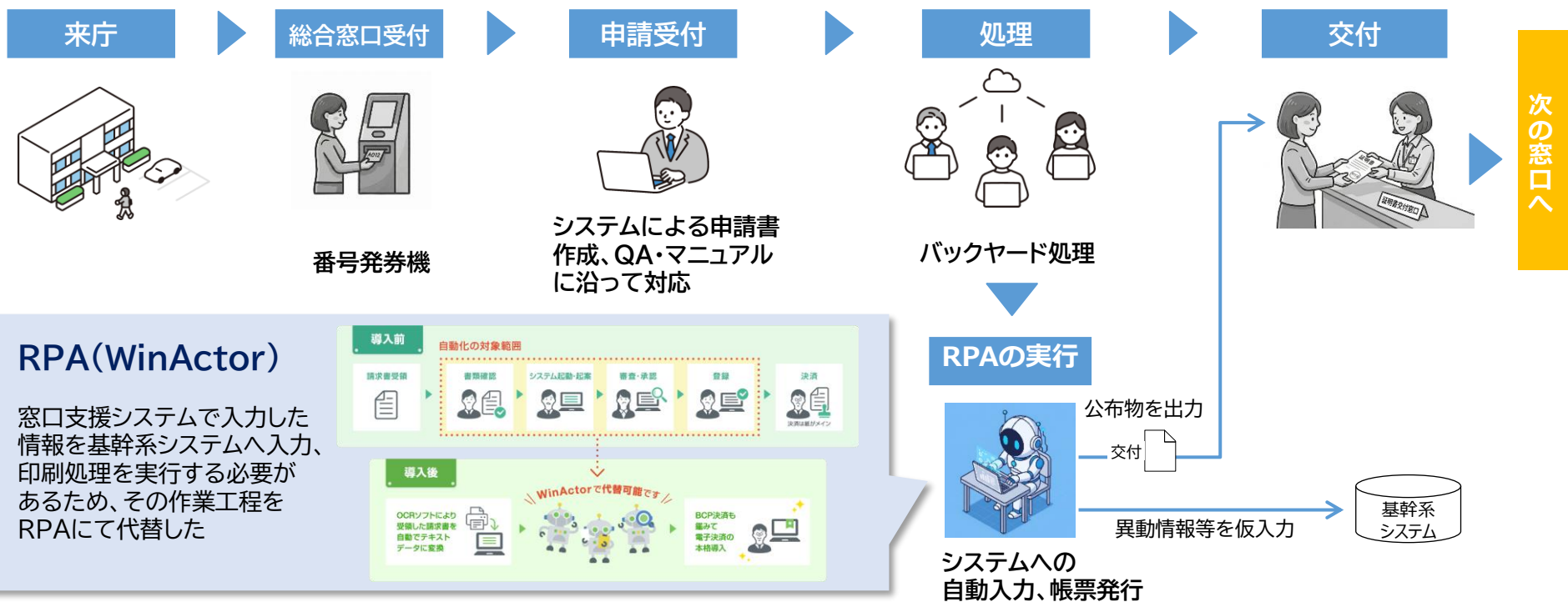
住基システム

コンビニ
証明書発行
データ

ウェブサイト
ログ

7.課題解決に向けた取組の選定（宇部市）

概要	書かないワンストップ窓口	手続	転入・転居・証明書発行・おくやみ ほか
ツール	RPA（WinActor） 導入 ¥ 7,854,000		
課題	・ 現行のワンストップ窓口として「書かない窓口」を運用していたが、多くの手続きをワンストップ対象としていた事などから来庁者の滞在時間の増加につながってしまった ・ 証明書発行は手書きの申請よりも手続き時間が長くなる事が窓口利用体験調査において判明 ・ 申請情報を基幹系システムへ連携させる際の入力間違い、後続事務のチェック負荷の増大など、職員負担が増加		
対応策	・ 職員作業をRPAによる代替で軽減するため、全国自治体で導入実績の高いWinActorを導入 ・ システムで入力した申請書届出情報基幹系システムへの住民異動入力や証明書（住民票・印鑑登録証明書・所得課税証明）の発行を自動化		



7.課題解決に向けた取組の選定（宇部市）

概要	リモート窓口の導入	手続	転入届・り災証明（オンライン申請）、マイナ保険証利用登録、公金口座登録、遠隔手話通訳ほか
ツール	リモート窓口（株式会社エスプールグローバル） 初期¥5,720,000/ランニング¥6,797,120		
課題	- 頻度の低い手続きや突発的な業務に対応する支所職員のノウハウ蓄積が困難 - 中山間地域や郊外に居住する住民に市役所への移動の負担がかかっている - 手続きが複雑でわからない、オンライン申請に不安がある		
対応策	- 市内8箇所の支所（市民センター）にリモート窓口を設置 - オペレーターによる申請サポート、市役所と直接接続し、相談業務を実施するなど、市役所まで行かなくても同様のサービスを受けられる環境を構築		

市民センターリモート窓口端末



各市民センターに設置された
専用端末から、オペレーター呼出

オペレーター一次対応



遠隔で手続きや問合せに対応

リモート窓口によるサポート例

オンライン申請サポート

マイナ保険証の利用申し込み

公金受取口座の登録

うべポイント等利用登録サポート

対応完結

または

本庁に転送引継ぎ



相談業務等の対応は
担当課が対応を引き継ぐ

担当課での対応例

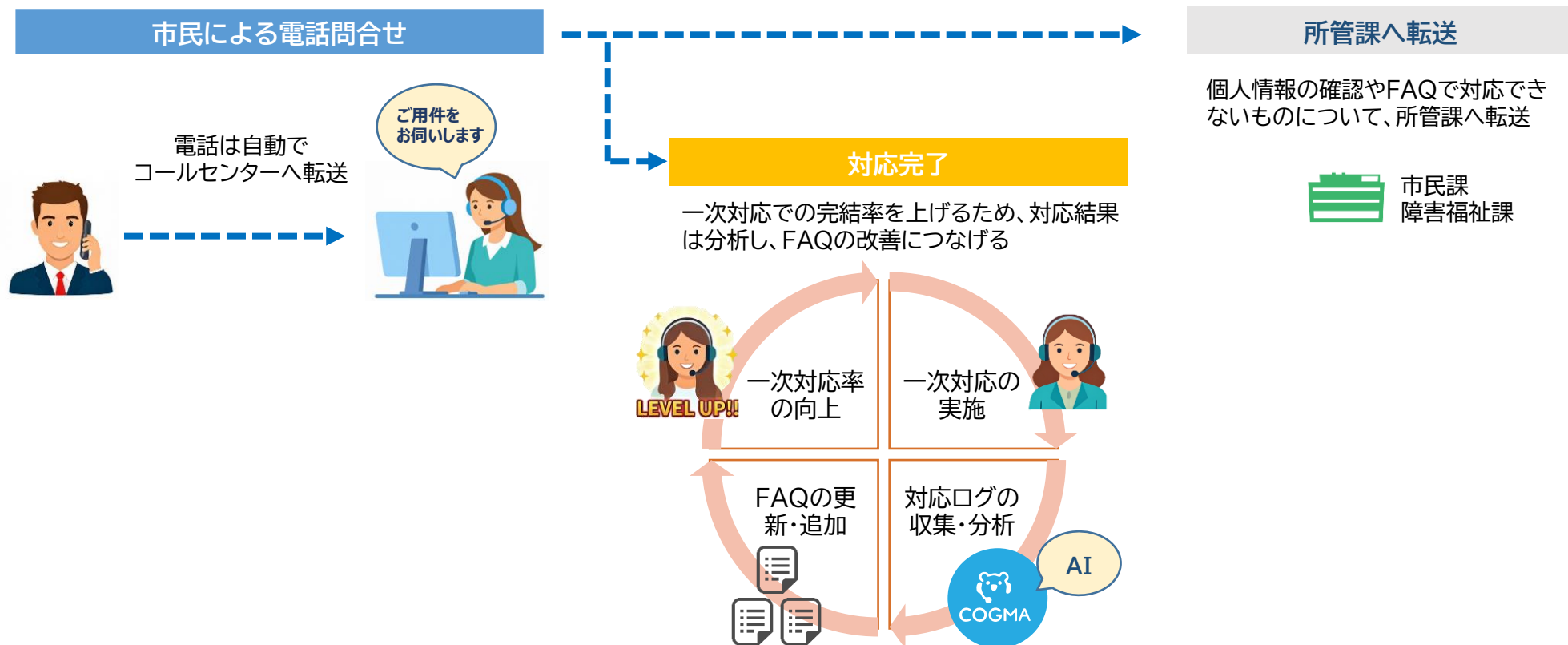
遠隔手話

健康相談(保健センター)

国民年金保険料免除等申請

7.課題解決に向けた取組の選定（宇部市）

概要	DXコールセンターの導入	手続	市民課・障害福祉課への問合せ電話
ツール	コールセンター（エスプールグローバル株式会社） ￥17,575,800		
課題	・ 住民サービスが多様化し、住民からの問合せが増加傾向にある ・ 問合せ対応に追われ、本来職員が対応すべきコア業務に充てる時間の確保が困難		
対応策	・ コールセンターを導入することで、定型的な電話対応についてはオペレーターが対応し、職員が内部業務に集中できる環境を作る。 ・ コールセンターの対応ログを収集し、生成AIによる分析を行い、FAQをアップデートしていくことで、オペレーターによる問合せの完結率を向上させる。		



7.課題解決に向けた取組の選定（宇部市）

概要	オンライン申請の拡充	手続	児童手当など8手続き
ツール	ぴったりサービスによるオンライン申請の拡充（TOPPAN株式会社）¥4,620,000		
課題	複数併存しているオンライン申請ツールについて、サービスや目的に応じて役割を分ける必要がある		
対応策	- ぴったりサービスによるオンライン申請に手続きを拡充する - オンライン申請の利用率を改善することで、「行かない窓口」の実現、窓口対応業務の削減を図る		

ぴったりサービス利用イメージ

住民
（自宅等）



- いつでもどこでも市役所に行かずに自宅等から手続きができる「行かない窓口」が実現

将来的な手続拡充・利用拡大により、
窓口での受付負荷が軽減

職員
（市役所）

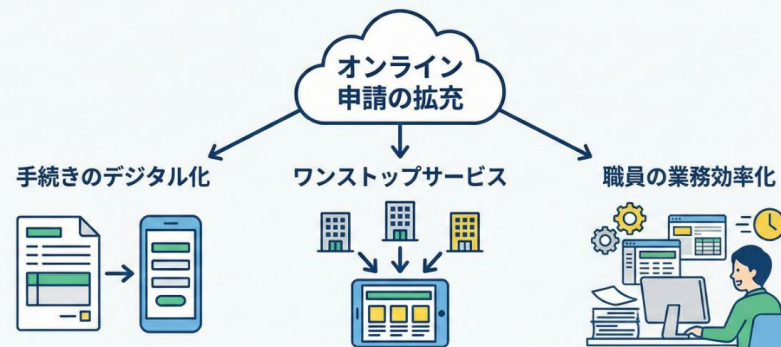


申請データ



- 申請データがマイナンバー系の基幹システムに自動連携されるため、職員によるシステム入力作業が削減
- 入力チェックがあるため、申請内容の不備が減少し、差戻しや再申請等が削減

オンライン申請拡充への取り組み



拡充手続

- ✓ 児童手当認定請求書
- ✓ 児童手当額改定認定書額改定届
- ✓ 監護相当・生計費の負担についての確認書
- ✓ 児童手当金融機関変更届
- ✓ 還付請求書
- ✓ リ災証明
- ✓ 国保資格喪失
- ✓ 本人通知制度の登録 ※今後随時拡充していく想定

7.課題解決に向けた取組の選定（宇部市）

概要	機能集約型ウェブサイトの導入	手続	オンライン申請
ツール	ウェブサイトの構築（株式会社常盤商会） 初期 ¥ 1,353,022/ランニング ¥ 374,880		
課題	オンライン申請ツールが複数併存しており、オンライン申請への動線が統一されていない		
対応策	- 複数のオンライン申請ツールを集約する。 - 申請準備から完了まで、必要な手続きを漏れなく申請できるよう、市民目線の分かりやすさを改善する		

目指す姿

モバイルファースト

直観的に使える

安心して使える

10月1日(水)から
スマホでかんたん **うべスマ** はじまります

ウェブ番号
1026122

オンライン手続きなどをひとつにまとめた
ポータルサイトうべスマート窓口「うべスマ」
を開設しました。

目的別に検索できるなど、手続き項目を
探す手間が減り、さまざまな手続きや
予約などがスマートフォンやパソコンから
できます。

問合せ フロントヤード改革戦略室
☎34-8068

うべスマは
こちらから

※イメージ画面



うべスマ

ぴったりサービス

マイナポータル連携による本人確認

Logoフォーム

問合せ・簡易申請等

e-TUMO

施設予約・各種申請

- 複数のオンライン申請ツールをサービスや目的毎に分け、「うべスマ」から一律でアクセスできるように整備する。

改革前

手続きの選択

該当件数: 137 件

Q カタログ検索

Q サービス検索

住民票の写しの交付申請【他】
スマートフォンとマイナンバーカードを使用して、住民票の写しをオンラインで申請できるサービスです。
(証明料は別途必要です。)

戸籍の附票の交付申請【他】
スマートフォンとマイナンバーカードを使用して、戸籍附票の写しをオンラインで申請できるサービスです。
(証明料は別途必要です。)

印鑑登録証明書の交付申請【他】
スマートフォンとマイナンバーカードを使用して、印鑑登録証明書をオンラインで申請できるサービスです。
(証明料は別途必要です。)

改革後

カテゴリーから探す

暮らし・手続き 子育て・教育 健康・福祉

図書館 バス 施設予約



- 申請名が正確にわからなくても、簡単に目的の申請手続きを探せるように、カテゴリ別にアイコンと手続き名を組み合わせで表示。
- スマホからの申請でも見やすく、わかりやすいUIを実現。

7.課題解決に向けた取組の選定（宇部市）

概要	分析ツール	手続	各種
ツール	AI分析（クラウドエース株式会社） ￥2,112,000 AI分析支援（宇部工業高等専門学校） ￥560,000		
課題	・ 業務で得られたデータの分析にあたっては、専門的知識を有していないため、職員による課題の抽出や改善策の立案が困難		
対応策	・ 様々なデータをAIによる分析を実施し、課題の発見、改善策の提案などを行うとともに、高等教育機関との公学連携によるデータ分析支援を受け、分析を高度化させる		

窓口発券機

コンビニ証明書

総合窓口支援システム

コールセンター

データ抽出

- ・ 日時・曜日別来庁者情報
- ・ 目的別来庁者情報
- ・ 待ち時間分布

- ・ 利用時間
- ・ 居住地
- ・ 発行地
- ・ 証明書種別 等

- ・ 申請者情報
- ・ 手続き詳細情報

- ・ 対応ログ

データ分析(例)

- ・ 業務分類別の特徴
 - ①DB情報の印刷出力
…件数が多く業務時間が長い
 - ②DB情報の更新作業
…申請確認・システム登録負荷が高い
 - ③相談 + α 対応
…対話に時間を要し標準化が困難

- ・ 利用ニーズの高い時間帯
…約8割は開庁時間帯に利用
- ・ 利用ニーズの高いエリア
…市の中心部に集中しており、地域別に格差が存在
- ・ 証明書別のニーズ
…戸籍関係のコンビニ発行は10%未満

- ・ 膨大なシステムログ等を取得し、手続き種別、来庁時間帯の分析を実施。分析精度の向上が課題であり、データ抽出方法の見直しとあわせて分析を本格化させる。

- ・ 対応ログとFAQとの整合性
- ・ オペレーターの評価
- ・ FAQで対応できない問合せの傾向

課題・改善策整理

- ・ セルフプリント端末の導入等による業務時間短縮
- ・ オンライン受付活用による職員の負荷軽減
- ・ 専門窓口化やFAQの導入による対応平準化

- ・ 利用ニーズに応じた広報検討や誘導強化によるコンビニ交付利用促進(=来庁者削減)

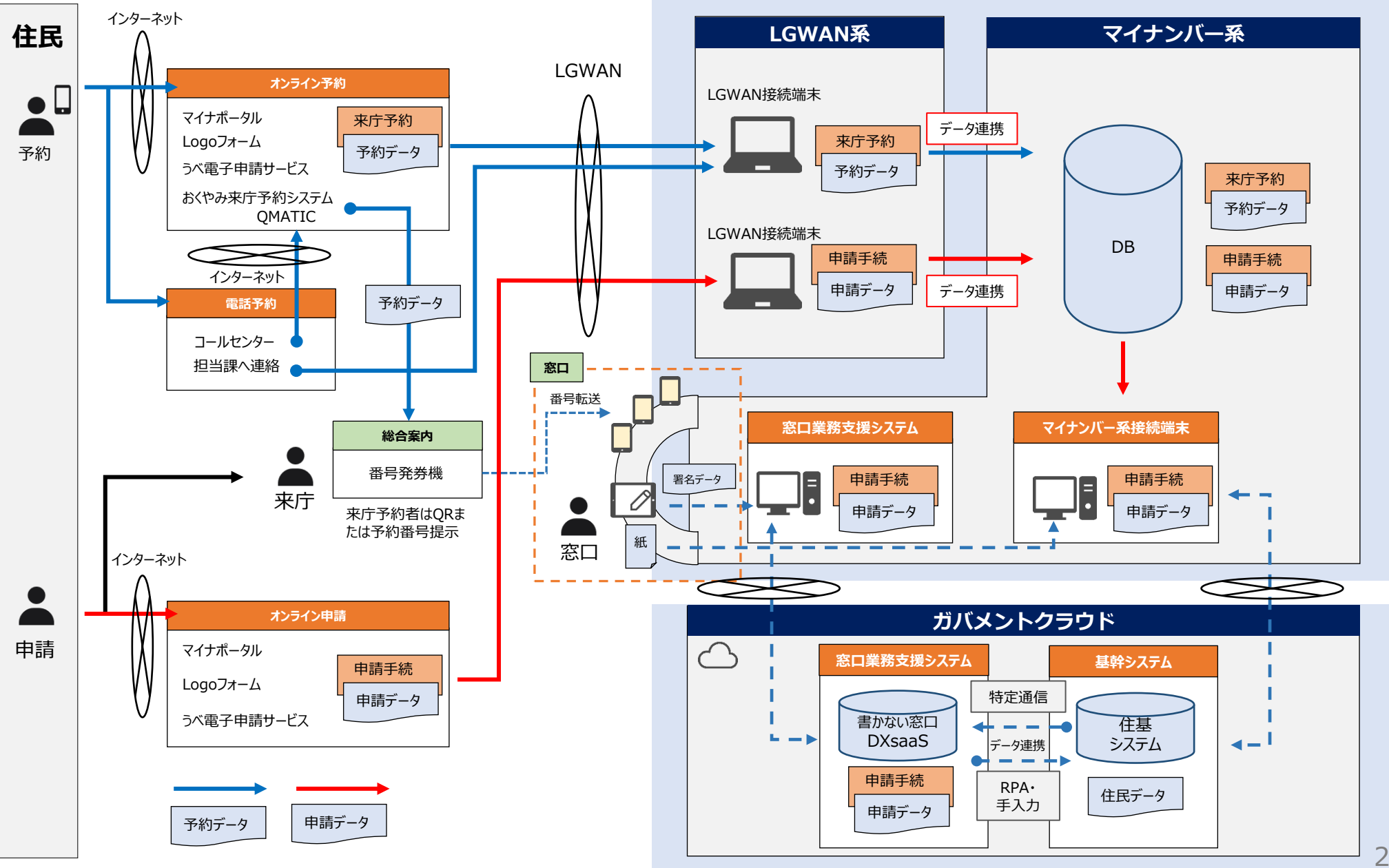
- ・ マニュアル改善や業務フローの見直しによる処理時間や待ち時間の削減
- ・ 窓口人員配置計画の最適化による処理効率向上

- ・ FAQ追加・修正によるオペレーターの対応品質向上

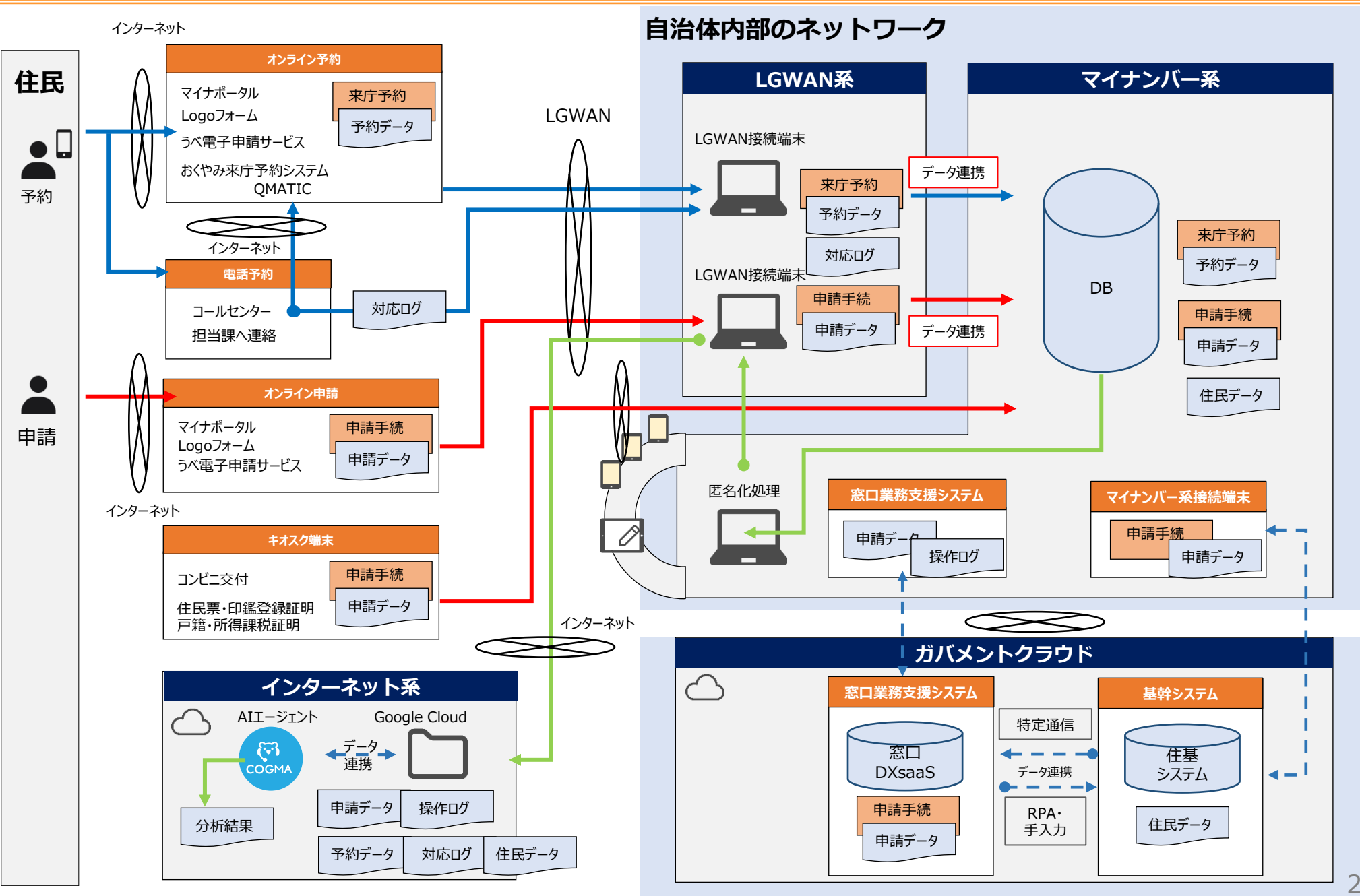
生成AI×宇部工専活用※

データフロー（宇部市：窓口）

自治体内部のネットワーク



データフロー（宇部市：データ分析）



費用対効果向上に向けた取り組み

県内他市との広域連携による共同BPOなどの検討

広報うべ・市ウェブサイトなどへの掲載

取組概要

- 山口県央連携都市圏域推進協議会※の枠組みを活用したリモート窓口及びDXコールセンターの共同BPOの実現に向け、7市町へのヒアリングを実施し、取組内容や意義について説明
- また、令和6年度に引き続き勉強会を提案し、「先進的な行政窓口サービスに係る視察」や「山口市・防府市・美祢市と窓口BPR勉強会」を実施

想定効果

- ✓ 複数自治体でまとめて実施することでコストメリットが生まれる
(単独では不採算となる恐れのある組織・取組みについても検討できる)
- ✓ 県内で広く施策を周知でき、利用率の向上が期待できる
- ✓ 業務フローを標準化・共有することで、成功事例の再現性が高まり、他自治体への迅速かつ円滑な横展開が可能となる。
- ✓ 他市町のアイデアを参考として、更なる業務改善が見込める

- リモート窓口の設置や機能集約ウェブサイト（うべスマ）について、広報うべや宇部市ウェブサイトを活用して複数回の周知を実施
- また、KPI取得を目的に本庁舎への来庁者に向け実施しているアンケートにおいて、リモート窓口に関する設問を追加

- ✓ 窓口以外での申請方法について認知度を向上し興味関心を持ってもらうことで、オンライン申請の利用件数が増加し、窓口受付にかかる職員負担の軽減が期待できる
- ✓ アンケート回答者から得られた情報をもとに、手順の見直しや周知方法等、改善策策定に向けた情報収集ができる

協議資料

広域連携の必要性

持続可能な地方財政のあり方に関する研究より

“共同利用”を進めることで、全体最適を推進する

①事務を減らす
②まとめる
③担い手を増やす
④生産性を高める

⑤⑥においては、共同利用・アウトソーシングが選択肢の一つとして有効。

https://www.soumu.go.jp/main_content/000982083.pdf

https://www.soumu.go.jp/main_content/001015021.pdf

▶▶ 自治体間の“競争”から“共同運営”へ

システム標準化 業務フローの統一 担い手の共有

連携した執行体制を取ることで、人的リソース・コスト・ノウハウ等を共有する

山口市 宇部市 萩市 美祢市 山陽小野田市 秋市 津和野町

広域連携による共同BPO構築に向けて

共同BPOで、持続可能な行政運営へ

月につくる、持続可能な窓口DX

広報うべ

8月1日(金)～

全市民センターにリモート窓口を開設

全市民センターに専用端末を設置し、ビデオ通話で専用オペレーターが手続きをサポートします。

リモート窓口でできること

- オンライン申請の支援
- マイナンバーカードの利用登録
- 遠隔手話通訳
- 各種相談 など

1 画面タッチでスタート

2 専用オペレーターが対応

必要に応じて、市職員ともビデオ通話で相談可

機嫌操作が苦手でも大丈夫
難しい操作はありません

問合せ フロントサード改革戦略室 ☎34-8068 ☎22-6017

宇部市ウェブサイト

UBE 宇部市

暮らし・手続き 子育て・教育 健康・福祉 文化・イベント しごと・産業 市政情報

暮らし・手続き

コールセンターを開始します

市就労支援センターにコールセンターを移入します

市就労支援センターにコールセンターを移入します

市就労支援センターにコールセンターを移入します

忙しいの手続きはココからスマホで探せるうべスマ

スマホで探す

うべスマ

オンライン申請の手続きがひとりでできる。目的別に検索できるなど、手続き項目を探すのが簡単。スマホで探すのが簡単。

問合せ フロントサード改革戦略室 ☎34-8068 ☎22-6017

※【山口県】山口市・宇部市・萩市・防府市・美祢市・山陽小野田市 【島根県】津和野町

10.効果検証（宇部市）

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 来庁から手続き完了 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、マイナンバーカード、 国保、障害、児童関係		転入、マイナンバーカード、 国保、障害、犬・ねこ、児 童関係		転入、マイナンバーカード、 国保、児童関係		転入、マイナンバーカード、 国保、犬・ねこ、保育園・ 幼稚園、児童関係	
総サンプル数	46件		44件		51件		49件	
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	260秒		323秒		1,051秒		398秒	
平均手続時間	835秒		956秒		590秒		808秒	
平均後処理時間	-		-		-		-	

住民 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期	職員 満足度	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)	9.25	7.35	9.40	8.80	職員満足度 (10点満点)	7.00	6.00	6.10	5.46
手続時間 (5点満点)	4.00	3.33	4.15	3.00	処理時間 (5点満点)	3.30	2.00	2.60	3.54
手続の簡便さ (5点満点)	4.60	4.44	4.50	4.40	事務の簡便さ (5点満点)	3.10	2.00	3.05	2.69

11. 主なKPI達成状況（宇部市）

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
住民満足度	81% (R7.10~11)	72.9% (R7.12~R8.3)	80%以上 (R9末)	DXコールセンター、リモート窓口の実施、スマートフォン向けオンライン申請ポータルサイトの作成、書かないワンストップ窓口DXsaaS版の導入。 令和7年10月より来庁者アンケートを実施。	改革前の調査の時点から高い水準であったが今後も継続してサービス向上に努める。
職員満足度	61% (R7.4) 70% (R7.7)	75.3% (R7.8~R8.3)	80%以上 (R9末)	DXコールセンターの実施、書かないワンストップ窓口DXsaaS版の導入。	DXコールセンター、オンライン申請の拡充、書かないワンストップ窓口の運用高度化を通じて、職員負担の軽減・効率化を目指す。
行政手続きのオンライン申請率	33% (R5末)	35.8% (R6末)	80% (R9末)	児童手当認定請求書や本人通知制度登録など8手続きについて、ぴったりサービス申請フォームを作成した。	オンライン申請可能な手続きを継続的に拡大し、住民が来庁不要となるサービス向上に取り組むとともに、オンライン申請ポータルサイトの充実させる。
データ分析に基づく業務改善数	実施なし	1件	10件 (R9末)	番号発券機による受付内容、待ち時間等のデータ、コールセンター対応ログの分析を生成AIにより実施した。	データ抽出から分析・改善提案までの手順を整理し、より精度の高い分析体制を構築する。

12.費用対効果の検証（宇部市）

【1年目】 ※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）

(改革前)対象業務の職員人件費
19,043時間 × 3,155円
＝ 6,008万円

(改革後)対象業務の職員人件費
17,388時間 × 3,155円
＝ 5,486万円

職員人件費削減額
1655時間×3,155円
＝ 522万円

年間業務量：住民票・印鑑登録・出生届・死亡届・転入出、市民課・障害福祉課コールセンター対応 職員の人件費単価：対象業務に係る職員の賃金平均

職員人件費の削減額
＝ 522万円

ツール導入・運用経費
初期経費 + 初年度運用経費
＝ 3,004万円

費用削減効果
▲ 2,482万円

【2年目以降】

DXコールセンター 17,575,800円 書かないワンストップ窓口DXsaaS版 RPA 7,854,000円
オンライン申請拡充 4,620,000円

職員人件費の削減額
＝ 522万円

ツール運用経費
＝ 3,240万円

費用削減効果
▲ 2,718万円

【KPI達成後の将来】

DXコールセンター 25,212,000円 書かないワンストップ窓口DXsaaS版 RPA 2,574,000円
オンライン申請拡充 4,620,000円

職員人件費の削減額
＝ 4,243万円

ツール運用経費
＝ 2,778万円

費用削減効果
1,465万円

コールセンター一次完結率60%、
オンライン申請率80%（びったりサービス手続数100）

DXコールセンター 25,212,000円 書かないワンストップ窓口DXsaaS版 RPA 2,574,000円

効果試算の条件

- ・ RPA対象手続1件あたり作業時間は、受付・入力交付・審査時間の合計とする
- ・ コールセンターは1件あたり通話時間5分、処理時間3分の計8分とし、二次転送となったものについても、問合せ内容の整理等一定の効果が見込めることから、1件あたり2分の業務削減時間として計上
- ・ オンライン申請拡充による削減時間は手続き毎の（受付時間＋処理時間）×件数とする

※KPI達成時の削減額については、今年度実施内容から単純計算したものであり、対象業務によっては大きく増減する可能性があります。

12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（宇部市）

改革による効果

コールセンターの導入

- 市民からの問合せに対して、オペレーターがFAQに基づき丁寧に回答を行うことで、対応者による回答のばらつきが解消された。また、職員の電話対応による業務の中断が減ることにより、作業効率が向上するとともに、電話に対する精神的負担が軽減された。

【R8.3月実施 職員アンケート：コールセンター導入により電話対応が減ったと感じた 53.4%、本来業務への支障が解消されたと感じた 50% 平均満足度 3.0/5.0】

リモート窓口の設置

- 各市民センターにリモート窓口専用端末を設置し、これまで市民センターでは対応できなかった手続が本庁舎等に出向くことなく、処理できるようになった。申請などについて、オペレーターが画面越しに遠隔支援することで、デジタル機器に不慣れな市民でもオンライン申請を行う事ができる。※市民が本庁舎へ移動する時間や交通費についても削減可能

書かないワンストップ窓口DXSaaS版への更新

- 書かないワンストップ窓口の更新に合わせて、市民課で行う代理手続きの精査、審査業務の見直しを行った。また、RPAを導入することで基幹系システムへの入力によるヒューマンエラーの削減、証明書印刷の自動化なども行った。【市民の声：「丁寧で心地よかった。ありがとうございます。」「窓口の職員の対応が非常に親切でよかった。待ち時間が長かったのは、前の申請者が原因だと思うので、職員の御対応は非常に良かった。特に市民課の窓口で対応してくれた職員の方は非常に良かった。」「簡潔でわかりやすい対応でした。愛想は良くなかったです。」「呼ばれてから10分は待たされびっくりしました。もう少しスムーズな対応かと思っていたのでガッカリです。」ほか】

機能集約ウェブサイトの開設

- カテゴリやキーワードから手続きへたどり着くことができ、直観的でわかりやすい導線を作成することで、オンライン申請の活用を促進した。（宇部市オンライン申請ポータルサイト うべスマ<https://www.ubesma.jp/>）

その他

- 市民課バックヤードについて、窓口と証明作成・異動入力までの距離や印刷機までの導線を見直し、職員の移動コストの削減を行った。
- また、開庁時間の短縮を行い、窓口業務の恒常的な時間外勤務が解消され、人件費やコスト削減が見込まれるだけでなく受付の準備や整理に費やす時間が確保され、ミスの抑制や市民サービス向上に取り組むことができた。

更なる業務改善の検討

- **コールセンター**：オペレーターの対応ログなどを分析し、FAQを充実させることで一次完結率を約38.3%→60%へと向上させ、職員の業務負担軽減を図る。
- **リモート窓口**：対応手続きの拡充、利用促進を図り市民の利便性をさらに向上させる。
- **オンライン申請**：機能集約ウェブサイトや広報などで利用促進を図り、オンライン利用率の向上を図る。
- **データ活用**：データ抽出方法や分析手順に課題があったことから、手順の標準化を進めより精度の高い分析体制を構築する。
- **掲示物・配布物の見直し**：窓口利用体験調査から見てきた課題への対応を検討するとともに、市民目線での庁舎掲示や配布物の見直しを行う。
- **窓口BPR**：地域情報化アドバイザーやBPR伴走支援事業者の知見を活用し、客観的な視点から事務フローの改善案、他自治体の成功事例を本市の規模や特性に合わせてカスタマイズして取り入れていく。

14.今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し（宇部市）

取組の中で生じた課題・要因・解決策

各取組について、導入・運用を開始したものの、今後は、**取り組みの効果を最大化させるための運用改善と、蓄積されたデータを実際の業務改革（BPR）へ確実に繋げる仕組みづくりが必要**である。

課題1 デジタルツールの利用促進

（リモート窓口・機能集約型ウェブサイト・オンライン申請の拡充）

課題2 運用効率の向上

（リモート窓口・機能集約型ウェブサイト・オンライン申請の拡充）

課題3 データ分析の改善

（AIデータ分析）

要因・解決策

仕組みづくりと周知は行ったものの、利用率が限定的となっている。

→引き続き認知度向上に取り組みつつ、利用に繋げるための手続精査が必要

ツールの活用が職員の業務フローや役割分担と整合しておらず、効率化効果を発揮できていない。

→実施状況に応じた細やかな運用見直しや改善のための検討が必要

分析手順は整理したものの、抽出データの調整等に手間を要し改善策まで繋がっていない

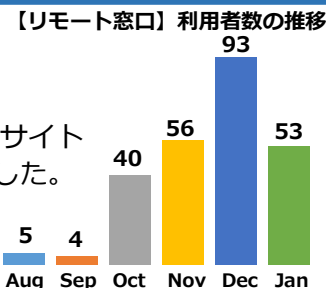
→データ抽出方法から再整理し、手順・分析手法を再構築することが必要

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

① 利用促進に向けた周知

- ・ リモート窓口およびオンライン申請のポータルサイトについて、広報誌・ウェブサイトでの周知を実施した。
- ・ また、市民センターでの来客者には、積極的なリモート窓口利用促進の声掛けを実施した。



② 効率的な運用に向けた基本ルールの整理

- ・ 書かない窓口では、ライフイベント関連手続を特性ごとにグルーピングし、手続省略や代理受付見直し、RPA活用により効率化に向けた検討を実施した。
- ・ DXコールセンターでは、対応ログをもとに分析を進めFAQを更新することで、コールセンター一次完結率の改善に努めた。

③ AIデータ分析のスキーム整理

- ・ 各システムからの抽出データを様々な角度から集計・可視化し、非効率な点・ボトルネックを特定、分析結果を生成させた。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

① ニーズに応じた対応手続の見直し

- ・ 住民の利用実態と需要の把握に努め、データ分析に基づき、ニーズの高い手続きに対応するなど、リモート窓口の利便性を向上させる。
- ・ 市民センターでは対応が難しい業務および頻度の少ない複雑な手続き等を洗い出し、リモート窓口に対応させることを検討し、市民センターの持続可能な窓口運営の可能性を検討する。

② 実施状況を踏まえた運用見直し／改善

- ・ 書かない窓口では、職員がシステムの不便さに慣れる前に早期に課題を抽出し、改善を行うことに加え、データ連携範囲の拡大に伴い効果測定を再実施し、代理受付運用の見直しを実施する。
- ・ DXコールセンターでは、対象課におけるFAQや対応ログ更新の詳細ルールを策定し、分析結果を踏まえオペレーターの回答精度向上を図る。

③ 分析方法の構築および精度向上

- ・ 各システムからのデータ抽出を標準化させ、データ分析までの手順を整理し、生成AIを活用した分析方法を確立させる。