

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

山口県宇部市

【先駆け（他自治体との連携）モデル】

目次

1. 事業概要	4
1.1 宇部市について	4
1.2 本事業について	5
2. 庁内の推進体制	7
2.1 宇部市窓口業務改善検討会による横断的な推進体制	7
2.2 窓口業務改善ワーキングチーム（WT）の構成と活動	8
2.3 外部専門家・連携機関の活用	8
3. 目指す姿・改革全体の KPI	10
3.1 フロントヤード改革により目指す姿	10
3.2 改革全体の KPI	11
4. モデルプロジェクトのスケジュール	13
4.1 プロジェクトの全体工程とマイルストーン	13
4.2 各工程の具体的な取組	13
5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定	15
5.1 現状分析および課題把握の取組	15
5.2 抽出された課題と解決策の検討	15
5.3 対象手続選定の理由	17
6. 業務フロー（BPR）	18
6.1 業務フロー（書かないワンストップ窓口：証明書交付・転入）	18
6.2 業務フロー（DXコールセンターに関する業務の例：電話問合せ）	20
6.3 業務フロー（リモート窓口）	22
6.4 業務フロー（AIデータ分析・データ分析支援）	23
7. 課題解決に向けた取組の選定	25
7.1 書かないワンストップ窓口	25
7.2 市民センター等へのリモート窓口の導入	26
7.3 DXコールセンターの導入	27
7.4 ぴったりサービスを活用したオンライン申請の拡充	28
7.5 機能集約型ウェブサイト（うべスマ）の導入	29
7.6 各システムの操作ログ等と生成AIを活用したデータ分析	30
8. データフロー	31
9. 費用対効果向上に向けた工夫	33
9.1 県内他市との広域連携による共同BP0などの検討（持続可能性の確保）	33

9.2 住民への積極的な周知・広報による利用率の向上	34
10. 効果検証	35
10.1 効果検証の実施概要と取得データ	35
10.2 待ち時間および手続時間の変化と分析	36
10.3 住民満足度・職員満足度の変化と分析	36
11. KPI の達成状況	38
11.1 全体KPIの達成状況と要因分析	38
11.2 個別KPIの達成状況について	41
12. 費用対効果の検証	45
12.1 効果試算の前提条件	45
12.2 費用削減効果の試算結果（1年目・2年目以降）	46
13. 改革の効果・さらなる業務改善の検討	47
13.1 改革による効果	47
13.2 取組の中で生じた課題と要因	50
13.3 課題解決に向けた取組（実証期間中に解決できたもの）	51
13.4 次年度以降に解決する見込みのもの（今後の見通し）	52

1. 事業概要

1.1 宇部市について

(1) 概況・環境等

本市は、本州西端の山口県の南西部に位置し、面積は約287km²、人口は154,039人（令和8年2月1日現在）、市域の南部は瀬戸内海に面した工業地域であり、山口大学（工学部、医学部）や宇部工業高等専門学校など理工系を中心とした高等教育機関が立地する学園都市の側面も持っています。一方で、市域の中央部以北は中山間地域が広がっており、市全体の高齢化率は34.1%（令和7年4月1日現在）に達するなど、人口減少および少子高齢化の進展が顕著となっています。



ます。

(2) 窓口リソースと直面する課題

本市の職員数は約1,700人（会計年度職員含む）であり、住民との接点（フロントヤード）として本庁舎のほか、市内に市民センターを8か所、ふれあいセンターを24か所設置しています。人口減少に伴う将来的な職員リソースの不足（採用難や定数削減）が懸念される中、従来通りの窓口運営体制を維持することは困難になりつつあります。本市は、市域が東西に長いことから、中山間地域に住む住民に対する行政サービスの質をいかに担保し、地域間のサービス格差を解消するかが喫緊の課題となっています。

1.2 本事業について

(1) 事業の目的

本市は「第5次宇部市総合計画」において「効果的な行政運営」を基本構想の重要な柱として位置付けており、「宇部市DX推進計画」においても、限られた人的資源の中で、行政サービス・事務処理を持続的に執行するためにBPRやAI・RPAの利活用を実施する考え方を掲げています。これらの基本的な方針に基づき、本事業では、「少ない職員リソースで高い住民サービスを実現する」ことを目指しています。単にデジタルツールを個別導入する局所的な改善ではなく、多様化する住民ニーズへの対応と、持続可能な行政運営を両立させるため、住民との接点を多様化する「フロントヤードのオムニチャネル化」の推進を目的に取り組みを開始しました。また、本市単独での課題解決にとどまらず、「先駆け（他自治体との連携）モデル」として、周辺の県内自治体との広域連携や、地元の高等教育機関との公学連携を組み込んだ持続可能な枠組みを構築することも目指しています。

(2) 具体的なアプローチ

上記の目的を達成するため、本事業では以下の3つの柱を軸に取組を展開します。

1. フロントヤードのオムニチャネル化と人員の適正配置

住民が「行かない」「待たない」「書かない」「回らない」窓口を実現するため、複数のチャネルを整備します。具体的には、市内の各市民センターに専用端末を整備し、オンライン申請や本庁等とオンライン接続し相談業務などが受けられる「リモート窓口」、定型的な電話対応を外部化する「DXコールセンター」、来庁時の負担を軽減する「書かないワンストップ窓口」の更新、及びオンライン申請の拡充とそれらを統合案内する「機能集約ウェブサイト」を導入します。これにより、住民の利便性を向上させるとともに、職員を定型業務から解放し、企画立案などのコア業務への人員の適正配置を図ることを目的にしています。

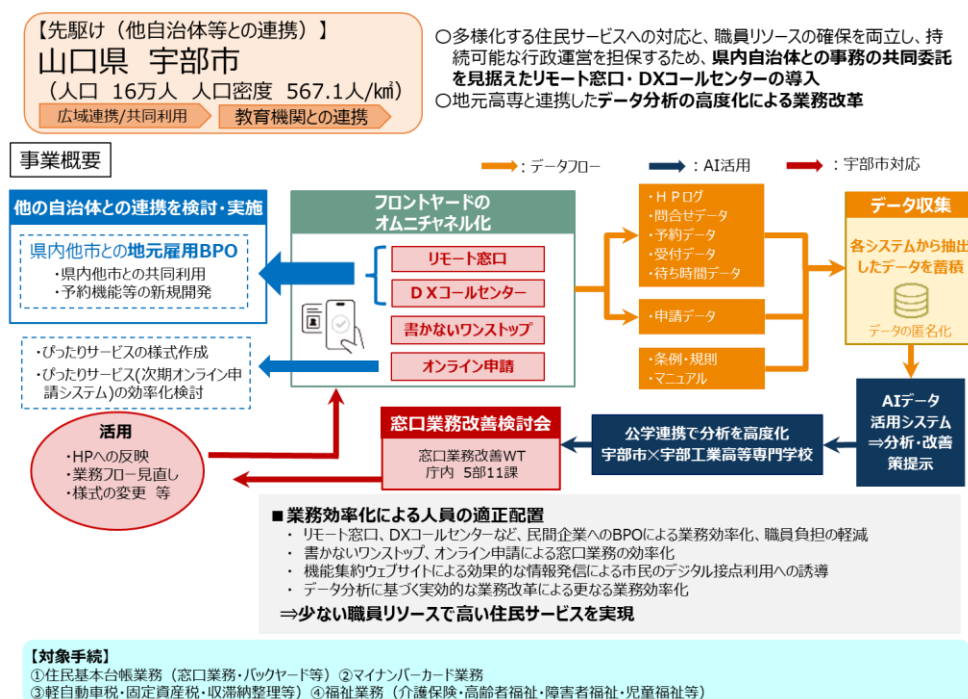
2. 広域連携（共同利用）による持続可能性の担保

リモート窓口やDXコールセンター等の新たなサービスを持続的に運営していくためには、ランニングコストの最適化が不可欠です。そこで、本市単独でBP0（業務委託）を抱えるのではなく、県内他市との共同委託やシステムの共同利用を見据えた枠組みを検討します。これにより、スケールメリットを生み出し、長期的な費用対効果の確保と地元

雇用の創出を図ることを目指します。

3. 公学連携によるデータ分析の高度化と継続的改善（PDCA）

ツールの導入をゴールとするのではなく、そこから得られるデータを活用して継続的に業務を改善する仕組みを構築します。各システム（HPログ、問い合わせ、予約、受付、待ち時間、申請データ等）からデータを収集し、匿名化した上で、生成AIによるデータ活用を検討します。さらに、地元教育機関である「宇部工業高等専門学校」と連携（公学連携）し、生成AIを用いた高度なデータ分析にBIツールでの分析を組み合わせ、客観的かつ実効性の高い業務改善策を提案し、継続的なサービス向上へと繋げるサイクルを確立していきます。



(3) 対象手続

本事業においては、住民ニーズが高く、かつ業務効率化の波及効果が大きい以下の業務を主な対象手続きとして選定しました。

- 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）

2. 庁内の推進体制

本事業における「フロントヤードのオムニチャネル化」や「データに基づく継続的な業務改善（BPR）」は、特定の窓口所管課のみで完結するものではなく、全庁的なシステム基盤の整備や業務フローの抜本的な見直しを伴います。そのため、単一部署による個別最適に陥ることを防ぎ、全庁視点での全体最適を図るための横断的な推進体制を構築しました。

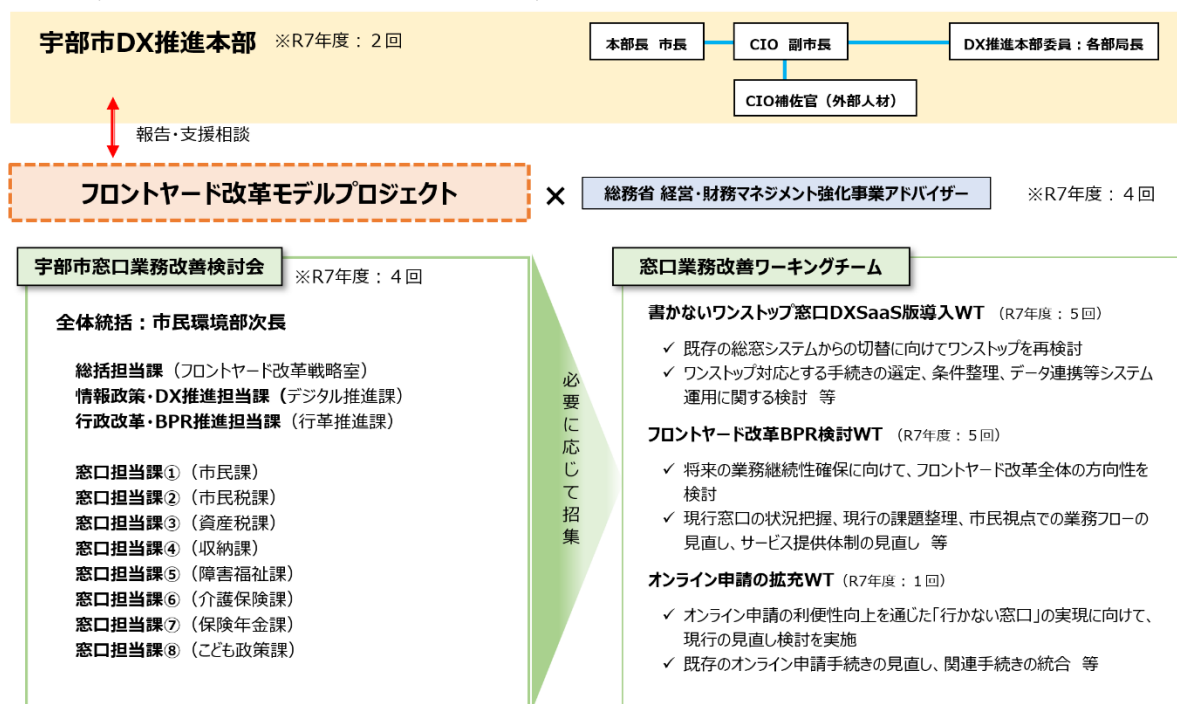
2.1 宇部市窓口業務改善検討会による横断的な推進体制

市長をトップとする「宇部市DX推進本部」の推進体制のもと、本プロジェクトの実務者レベルでの連携や意見交換を行うため、市民環境部次長を全体統括者とする「宇部市窓口業務改善検討会」を設置しました。この検討会では、以下の推進・支援部門と窓口担当部門が連携し、5部11課にまたがる横断的な体制としています。

2. 庁内の推進体制 2.1 宇部市窓口業務改善検討会による横断的な推進体制

■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。



窓口改革においては「システムの導入」と「現場の業務フローの変更」は表裏一体であり、過去の事例から、情報部門の主導だけでは現場にシステムが定着せず、現場主導だけでは局所的な改善にとどまるという課題がありました。そこで、推進部門（デジタル・行革）と窓口部

門（原課）が対等に議論し、「システムに合わせて業務を変える」という合意形成を円滑に行うため、この横断的な検討会体制を構築したものです。

2.2 窓口業務改善ワーキングチーム（WT）の構成と活動

検討会を核として、業務内容に応じた具体的な課題解決に向けた現場主導の「窓口業務改善ワーキングチーム（WT）」を必要に応じて招集・設置しました。本年度は主に以下の3つのWTを開催しました。

窓口業務改善 ワーキング チーム (WT)	書かないワンストップ窓口 DXSaaS版導入WT (R7年度:5回)	✓ 既存の総窓システムからの切替に向けてワンストップを再検討 ✓ ワンストップ対応とする手続きの選定、条件整理、データ連携等システム運用に関する検討 等
	フロントヤード改革BPR 検討WT (R7年度:5回)	✓ 将来の業務継続性確保に向けて、フロントヤード改革全体の方向性を検討 ✓ 現行窓口の状況把握、現行の課題整理、市民視点での業務フローの見直し、サービス提供体制の見直し 等
	オンライン申請の拡充WT (R7年度:1回)	✓ オンライン申請の利便性向上を通じた「行かない窓口」の実現に向けて、現行の見直し検討を実施 ✓ 既存のオンライン申請手続きの見直し、関連手続きの統合 等

2.3 外部専門家・公学連携等の活用

内部の知見だけでは解決が難しい技術的課題に対する助言を受けるため、外部の専門家や機関を活用しました。

● 先進自治体職員（外部専門家）による実践的助言と伴走支援：

「総務省 経営・財務強化事業アドバイザー」として、既にフロントヤード改革やマイナンバーカード利活用で全国的な成果を上げている先進自治体職員を招聘し、単なるシステム導入の一般論ではなく、「自治体現場のリアルな課題」を熟知する他市職員から直接助言を受けることで、先進事例の生きたノウハウの提供や、導入ツールの仕様検討、システム標準化を見据えたデータ連携のあり方について、極めて実践的かつ技術的な指導を受けることができました。

● 公学連携によるデータ分析支援：

システムから得られる膨大なログデータを効果的に分析し、継続的な業務改善によるPDCAにつなげるため、地元教育機関（宇部工業高等専門学校）と連携してデータ分析に取

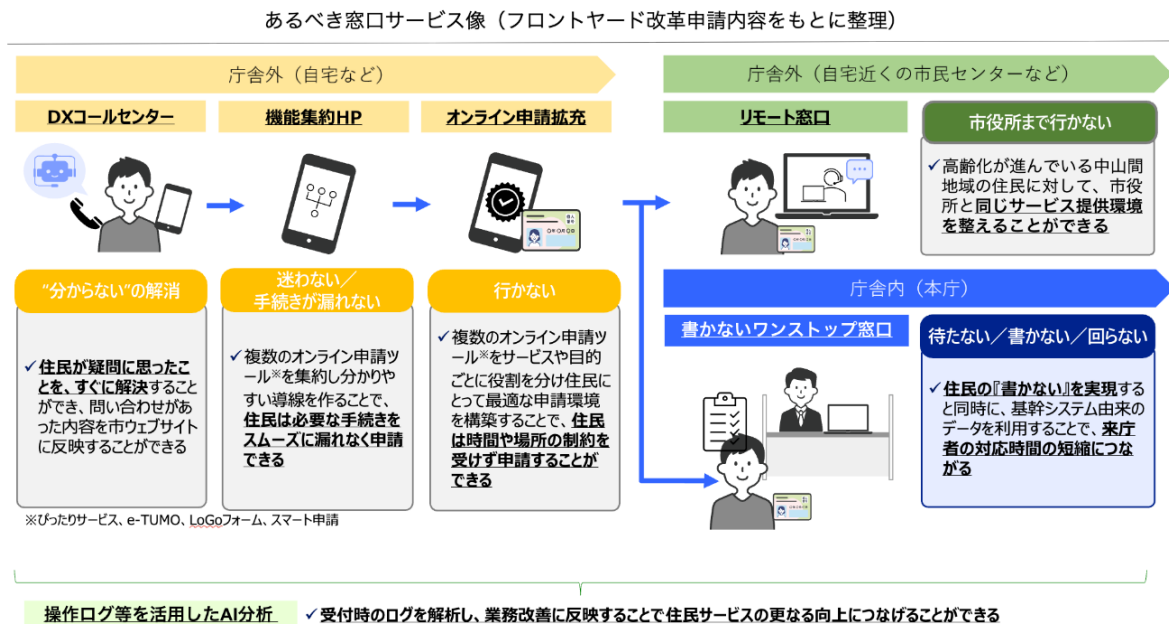
り組みました。市単独では高度なデータ分析を行うことは困難ですが、公学連携によるデータ分析支援により、改善施策の立案を可能にする仕組みを構築しました。

● **コンサルティング事業者による伴走支援：**

窓口DXSaaSの導入支援や窓口BPR等の実績を有するコンサルティング事業者に委託し、他自治体事例や調査に基づく定量・定性的な情報分析により、書かないワンストップ窓口における代理受付手続の見直しを始めとする課題分析やあるべき姿の検討を実施しました。また、ワーキングチームにおいても各課意見の取りまとめを行うことで、組織を横断した庁内での合意形成に係る支援を受けることができました。

3. 目指す姿・改革全体の KPI

3.1 フロントヤード改革により目指す姿



(1) 全体コンセプト：「住民と行政のシームレスな窓口構築」

本市のフロントヤード改革が目指す姿は、デジタル技術の活用により住民と行政の垣根をなくし、必要なサービスをいつでも・どこでも・迷わず受けられる「シームレスな窓口」の構築です。人口減少や職員数の減少が進む中でも、サービスの質を落とすことなく、持続可能な行政運営への転換を図ることを目的としています。

(2) 目指す姿を実現するための4つのアプローチ

① 自宅からのアプローチ

コールセンターによる「わからない」の解消、機能集約ウェブサイトによる「迷わない」の解消、オンライン申請拡充による「行かない」の実現、など自宅からの問い合わせ、申請環境を充実させます。

② 市民センターからのアプローチ

各市民センターへリモート窓口を導入し、高齢化が進んでいる中山間地域の住民などが市民センターでも本庁舎と同じサービスを受けることができる「市役所まで行かない」環境を構築します。

③ 市役所でのアプローチ

「待たない」「書かない」「回らない」窓口の実現に向けて、現行の書かないワンストップ窓口システムを更新し、手続き内容の見直しやシステムへの自動入力・帳票印刷を実現させ、来庁者の対応時間の短縮を図ります。

④ データ分析

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、継続的な行く改善の実施を目指します。

3.2 改革全体の KPI

本プロジェクトが単なる「デジタルツールの導入」で終わることを防ぎ、真に住民と職員に価値を提供できているかを測るため、アウトカム（成果）を重視した4つの全体KPIを設定しました。

#	全体KPI項目	目標値 (令和9年度末)	改革前	設定の考え方
①	住民満足度	80%以上	-	- フロントヤード改革における各種施策が、住民の利便性向上に直結しているかを住民目線で評価するための最重要指標として設定しました。 - 窓口来庁時やリモート窓口利用時 など、各施策と住民との接点(タッチポイント)ごとにアンケート等で満足度を確認します。
②	職員満足度	80%以上	-	- 住民サービスを向上させるためには、それを支える職員の働きやすさ(負担軽減)が不可欠です。新たなデジタル施策の導入が、単に業務のやり方を変えるだけでなく、職員の働きやすさや心理的な業務負担の軽減に確実につながっているかを測るために設定しました。 - システム導入直後は不慣れによる満足度低下が見込まれますが、システムの定着とバックヤード業務の見直しを進めることで、最終的に80%以上の高い満足度を得ることを目標としています。
③	行政手続きのオンライン申請率	80%	33% (令和5年度末)	- 住民が「行かない」窓口を実現できたかを定量的に測る指標として設定しました。 - 行政手続きのオンライン化を進め、現状のオンライン申請率33%から、びったりサービスフォームの拡充や機能集約ウェブサイトによるユーザー導線の改善を組み合わせることで、多くの住民がオンライン申請を第一選択とし、申請率80%という高い目標を掲げています。
④	データ分析に基づく業務改善数	10件	実施なし (0件)	「データを活用した持続的な業務改善」が機能しているかを測る指標として設定しました。 - 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等で分析し、抽出された課題に対して実際に「宇部市窓口業務改善検討会」に報告され、BPR(業務フロー見直しや人員配置の最適化など)が実行された件数を実績値とします。収集・分析したデータに基づいて業務改善を継続的に実施していくスキームを確立します。

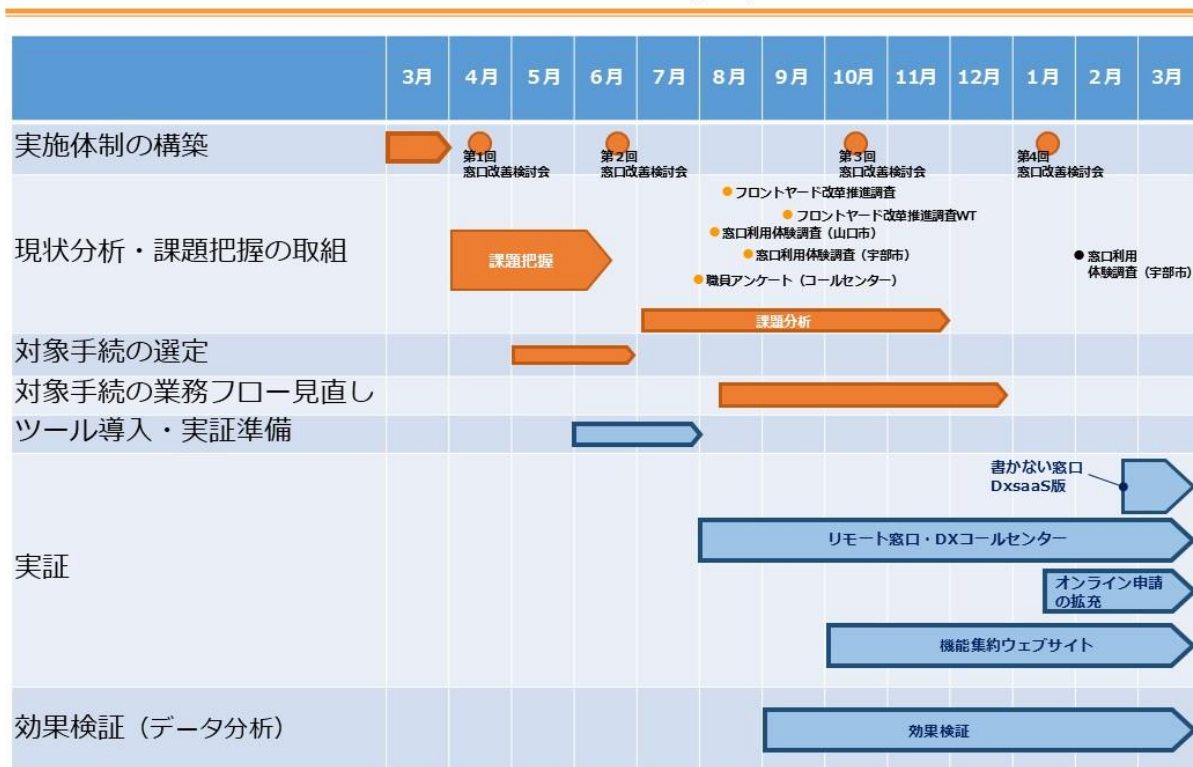
4. モデルプロジェクトのスケジュール

本プロジェクトは、令和7年4月から令和8年3月までの約1年間を通じ、単なるツールの導入にとどまらず、現状分析からBPR（業務フロー見直し）、システム導入、効果検証、そして次年度に向けた改善策の立案までを一貫して行うスケジュールで実施しました。

4.1 プロジェクトの全体工程とマイルストーン

プロジェクト全体を大きく「①体制構築・現状分析」「②BPR・システム準備」「③実証・効果検証」の3つのフェーズに分け、以下のマイルストーンを設定して進行しました。

4. モデルプロジェクトのスケジュール 4.1 プロジェクトの全体工程とマイルストーン



4.2 各工程の具体的な取組

(1) 実施体制の構築と合意形成（令和7年3月～）

令和5年度より実施している「宇部市窓口業務改善検討会」を引き続き定期的に開催（4月、6月、10月、1月）し、事業の進捗などを報告することで、全庁的な理解と合意形成を図りながらプロジェクトを推進しました。

(2) 現状分析と課題把握（令和7年4月～10月）

現状の課題把握については、4月から課題把握を開始し、8月には「フロントヤード改革推進調査」を開始しました。住民目線で手続きのわかりにくさや手間を洗い出し、サービス改善につなげていくことを目的とした「窓口利用体験調査」については、8月に山口市と相互に実施しました。さらに、書かないワンストップ窓口DXSaaS版の更新にあたり、令和8年2月にも窓口BPRアドバイザー派遣事業として、再度窓口利用体験調査を実施しています。

(3) 段階的なツール導入と実証の開始（令和7年8月～）

複数のデジタルツールを段階的に導入し、実証を開始しました。

- 8月～： リモート窓口・DXコールセンター
- 10月～： 迷わない導線を作る「機能集約ウェブサイト（うべスマ）」
- 1月～： ぴったりサービスを活用した「オンライン申請の拡充」
- 2月～： 「書かない窓口DXSaaS版」への更新

(4) データ分析を用いた継続的な効果検証（令和7年9月～令和8年3月）

実証開始後、9月から継続的に効果検証とデータ分析を開始しました。

早期に開始したDXコールセンター等のデータを生成AI等で分析し、その結果をFAQの反映できるよう、実証期間中であっても運用改善（PDCA）を回すサイクルを構築しました。また、各システムからデータ抽出を行い、宇部工業高等専門学校に分析を依頼するとともに、生成AIを用いて分析を行いました。分析結果として、利用者の問い合わせ傾向や潜在的なニーズ、あるいはサービス提供上のボトルネック、回答精度が低い質問や回答にたどり着くまでのステップが煩雑な箇所が明らかになりました。事業効果を高めるため、これらの課題改善に取り組みました。

5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

本市が目指す「住民と行政のシームレスな窓口」を構築するためには、客観的なデータと住民目線に基づく現状分析が不可欠であり、複数の調査や検討会、総務省経営・財務強化事業アドバイザー制度の活用などを通じて課題を抽出し、対象手続きの選定を行いました。

5.1 現状分析および課題把握の取組

課題を客観的かつ多角的に把握するため、以下の取組を実施しました。

1. **窓口利用体験調査の実施**：令和5年度より、職員および外部人材による「窓口利用体験調査」を実施し、実際の窓口における手続き時間や住民の負担、職員の対応状況を客観的に把握しました。
2. **先進地視察の実施**：先行してフロントヤード改革を進めている先進自治体を視察し、成功事例の調査・研究を行いました。
3. **庁内横断的な課題共有**：窓口業務に関係する5部11課による「宇部市窓口業務改善検討会」を設置し、窓口職場の課題を共有しました。
4. **外部専門家の知見活用**：総務省の経営財務マネジメント強化事業を活用し、専門的見地から本市の窓口DXに向けた課題整理と検討を実施しました。また、書かないワンストップ窓口の更新に向け、アビームコンサルティング株式会社の支援のもと、現行の窓口業務フローの分析・整理を行い、対象手続の選定や条件整理など、システム更新に向けた課題の洗い出しを実施しました。

5.2 抽出された課題と対応策の検討

上記の取り組みを通じて、本市が抱えるフロントヤードの課題が明確になりました。これらの課題に対し、対応策の検討内容は、以下のとおりです。

課題①：書かない窓口対応が、来庁者の手続時間増加を招いている（証明書発行）

- **分析**：窓口利用体験調査の結果、各種証明書の申請時において、来庁者の負担軽減のために職員が既存システムを利用して代行入力する「書かない窓口（職員代行入力型）」をとった結果、逆に手続時間が長くなり、住民の手続時間が増加していることが判明しました。
- **対応策**：住基システムの標準化に併せて、書かないワンストップ窓口システムDXaaS版へ更新・再構築を行いました。証明書発行、住基システムへの入力作業については、RPAを導入し、効率化を図ることとしました。また、代理受付するライフイベント関連手続

について、件数や受付難易度等を踏まえた見直しを図ることで、窓口効率を向上し、待ち時間の短縮を目指すこととしました。

課題②：中山間地域における行政サービスの担保（地域間格差）

- **分析：**本市の中央部以北（中山間地域）では人口減少や高齢化が進行しています。住民が市役所本庁舎まで足を運ぶ負担が大きい中で、本庁舎でしか対応できない業務について、本庁と支所間での行政サービスの担保が課題になっています。
- **対応策：**高齢者等も含め「市役所に行かなくても同じサービスが受けられる環境」を整えるため、各市民センターにオペレーターによる申請サポートや直接市役所と接続し、相談業務が行える「リモート窓口」を導入することとしました。

課題③：日中の定型的な電話対応による職員リソースの圧迫

- **分析：**住民サービスが多様化する中で電話による問い合わせも増加してきています。手続きに関する定型的な内容である場合が多く、日中の電話対応によって職員の業務が中断され、十分な業務時間の確保ができない状況となっています。
- **対応策：**業務時間の確保と住民の「分からない」を迅速に解消するため、DXコールセンターを導入することとしました。また、定型的な問い合わせをオペレーターが対応することで、職員の負担軽減を図るとともに、対応ログの分析について生成AIなどを活用し、オペレーターが使うFAQの充実化を図る仕組みを目指しました。

課題④：オンライン申請ツールの乱立と導線の複雑さ

- **分析：**本市ではこれまで、各担当課が個別にオンライン化を進めてきた背景もあり、「ぴったりサービス」「LoGoフォーム」「e-TUMO」といった複数のオンライン申請ツールが併存している状態になっています。導線が複雑になっているため、市民目線ではどの手続きをどこから申請すれば良いのかが分かりづらく、また、職員にとっては手続きごとに異なるシステムを管理する必要があり、バックヤードでの確認作業や基幹システムへのデータ処理が煩雑化し、業務負荷となっていました。
- **対応策：**職員のシステム管理の負担を軽減し、バックヤード業務を効率化するため、各ツールの特性に応じた役割分担を明確化するとともに、厳格な本人確認機能が備わっており、基幹システムとのデータ連携にも親和性が高いぴったりサービスを主軸としてオンライン申請の拡充を行う方針としました。また、住民が迷わず手続きできる「行かない窓口」を実現するため、オンライン申請を統合的に案内する「機能集約型ウェブサイト」の導入も行うこととしました。

5.3 対象手続選定の理由

上記の課題を解決し、住民利便性向上・業務効率化を得るため、以下の業務を本プロジェクトの対象手続として選定しました。

① 住民基本台帳業務（窓口業務・バックヤード等）

- **選定理由：** ライフイベントに直結し、利用頻度が高い手続である本業務は、「書かない窓口（職員代行入力型）」により手続時間が長期化していました。書かないワンストップ窓口システムの更新に伴う業務見直し、RPAによる基幹システムへの自動入力等を組み合わせることで、手続時間の短縮と職員の業務効率化が見込めるため選定しました。

② マイナンバーカード業務

- **選定理由：** マイナンバーカードの利用シーンの拡大、住民サービスの多様化に伴い、問い合わせ件数が増加している業務であり、DXコールセンター等へ一次対応を集約することで、職員の業務時間を確保する効果が最も期待できるため選定しました。

③ 軽自動車税・固定資産税・収滞納整理等

- **選定理由：** 納税証明書の交付など来庁を伴う定型手続の需要が一定数あり、書かないワンストップ窓口の対象手続に含まれています。システム更新に伴う業務見直しにより、職員の入力負担軽減と窓口での手続時間短縮が見込まれることから、対象手続として選定しました。

④ 福祉業務（介護保険・高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉等）

- **選定理由：** 高齢者、特に中山間地域の住民にとっては市役所等への移動負担が大きいいため、介護保険・高齢者福祉業務をリモート窓口の対象手続としました。また、障害者や子育て世帯など移動に制約を抱えやすいことから、市役所へ「行かない」ニーズが高い障害者福祉・児童福祉の業務についても、同様に選定しました。
-

6. 業務フロー（BPR）

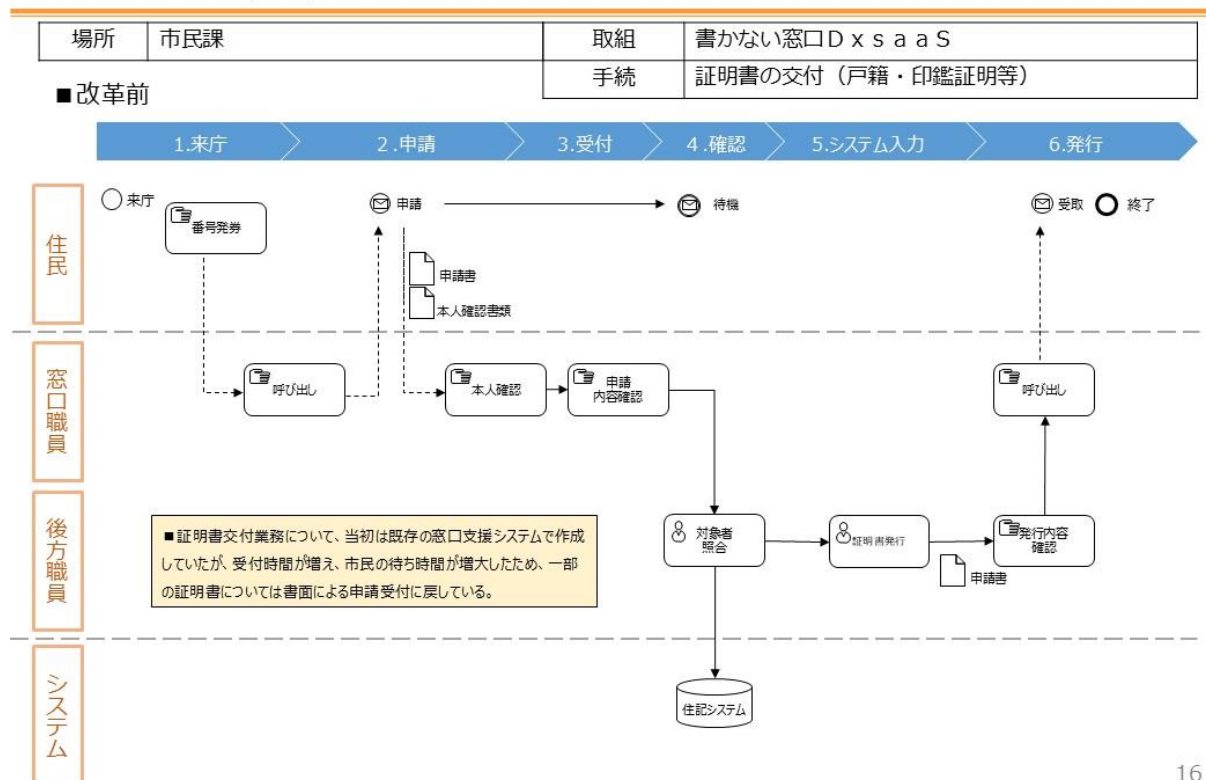
抽出した課題を解決するために実施したBPR（業務フロー見直し）の結果について、代表的な業務の改革前と改革後のフローを記載しています。既存の業務フローをそのままシステムに置き換えるのではなく、不要な作業の削減や自動化（RPA・AIの活用）を組み込んだ全体最適化を目指しています。

6.1 業務フロー（書かないワンストップ窓口：証明書交付・転入）

(1) 改革前の業務フローと課題

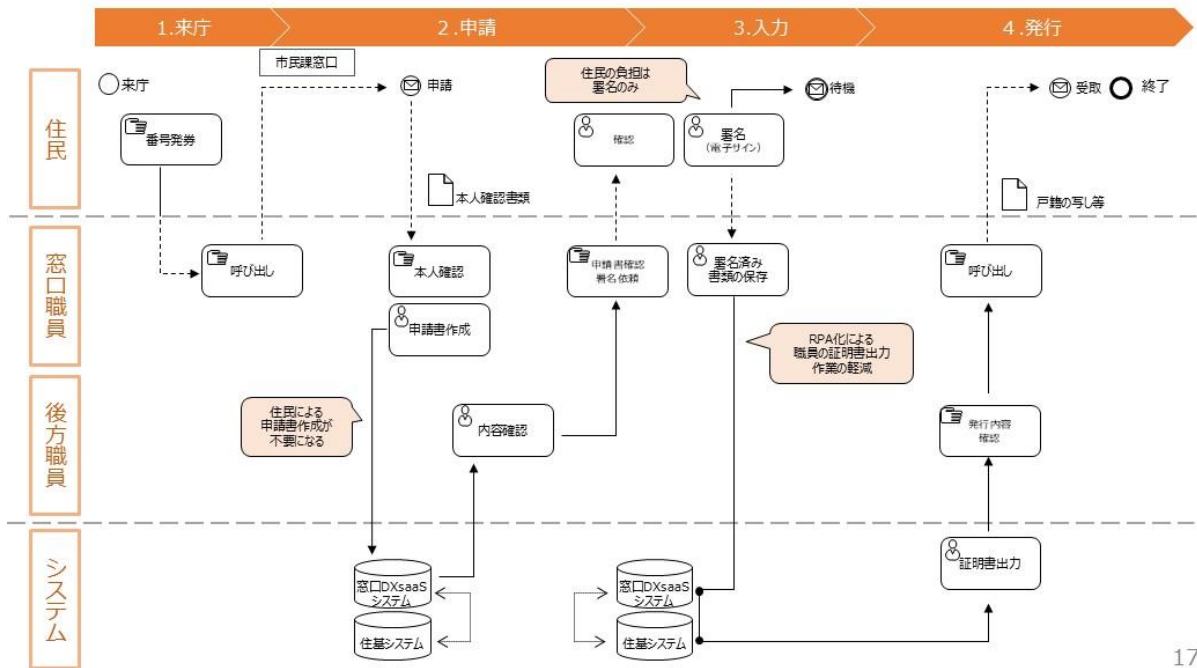
- 証明書交付（戸籍・印鑑証明等）：住民が来庁し、記載台で申請書を手書きして窓口へ提出していました。職員は目視で内容を確認し、本人確認を行ったうえで、基幹システムへ手入力して証明書を発行していました。
- 転入（住民異動）：代理受付する関連手続が多岐にわたるため、職員による聞き取りとシステムへの入力作業が負担となっていました。また、受付後のバックヤード処理において、複数の基幹システムへの入力や確認作業が職員の大きな負担となっていました。

6. 業務フロー（BPR）



6. 業務フロー（BPR）

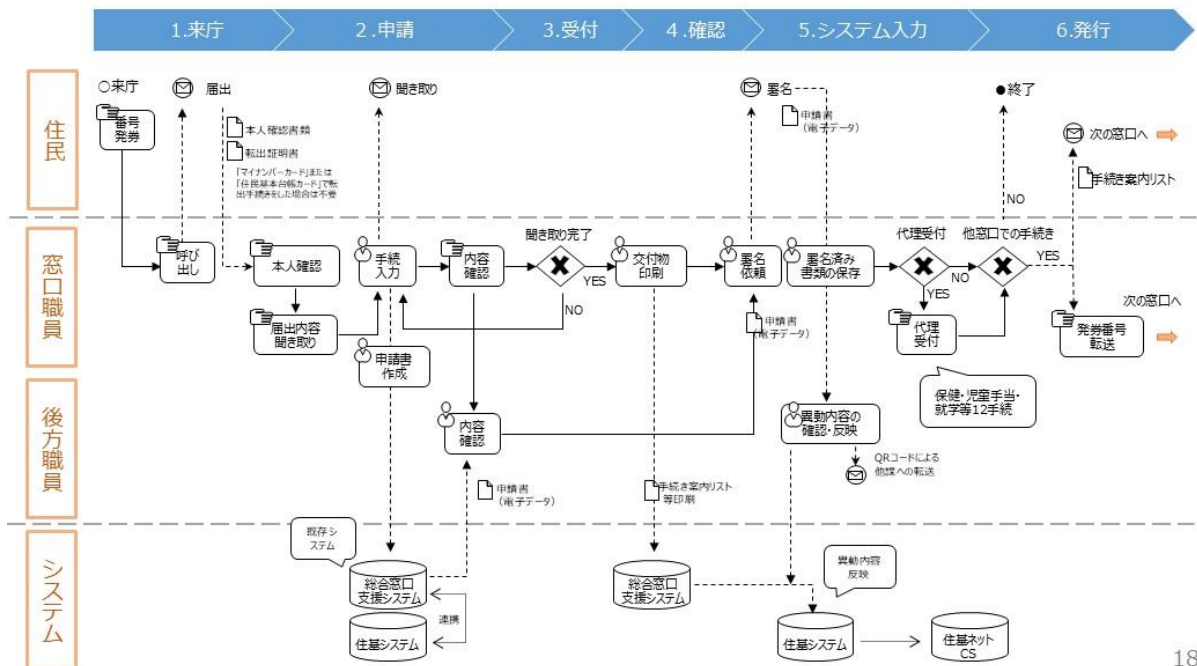
場所	市民課	取組	書かない窓口D x s a a S
■ 改革後		手続	証明書の交付（戸籍・印鑑証明等）



17

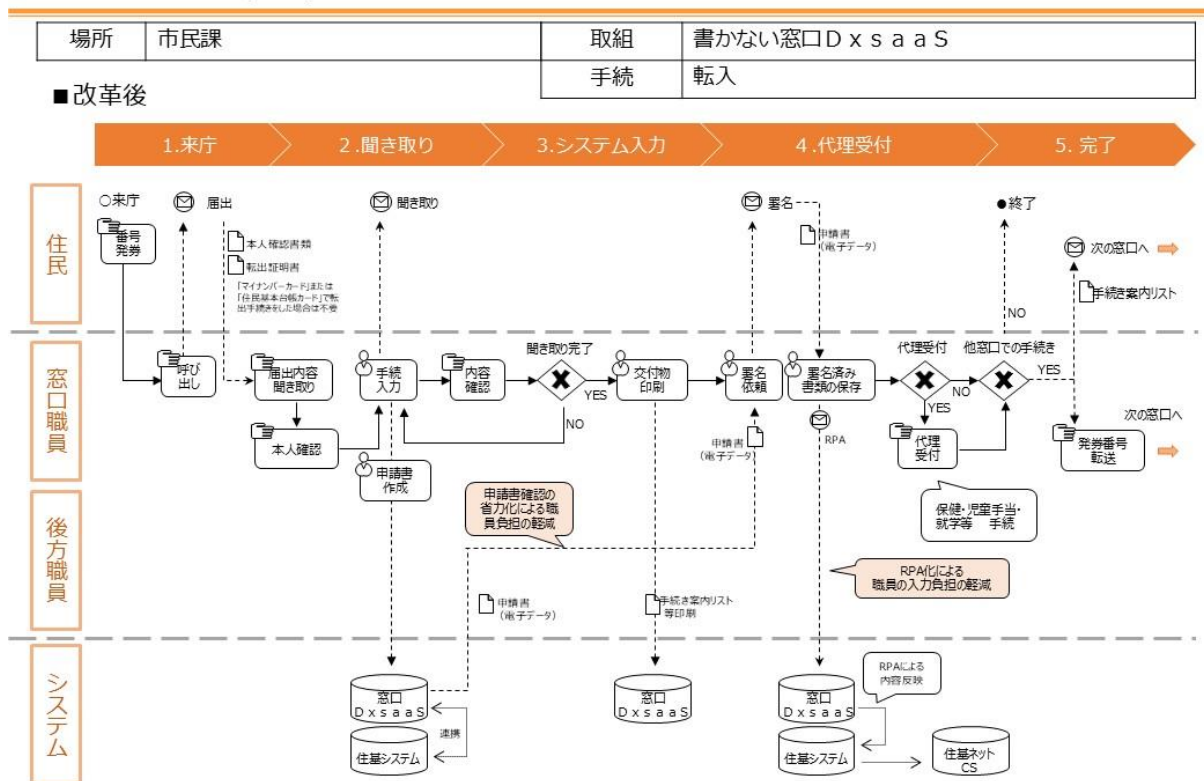
6. 業務フロー（BPR）

場所	市民課	取組	書かない窓口D x s a a S
■ 改革前		手続	転入



18

6. 業務フロー（BPR）



(2) 改革後の業務フローと効果

「書かないワンストップ窓口DxsaaS版」への更新にあたり、システムで作成した電子データをRPAにより基幹系システムへの入力を自動化させました。これにより、バックヤードにおける「基幹システムへの異動内容の反映」や「証明書の出力作業」をRPAに代替させ、職員の手入力作業を軽減することができました。また、申請確認の省力化やRPAによる帳票印刷を実施することで、来庁者の手続時間が短縮されました。

また、代理受付していた関連手続の特性を踏まえて対象手続の見直しを行うことで、改革後のフローにおける受付時間の短縮も見込んでいます。

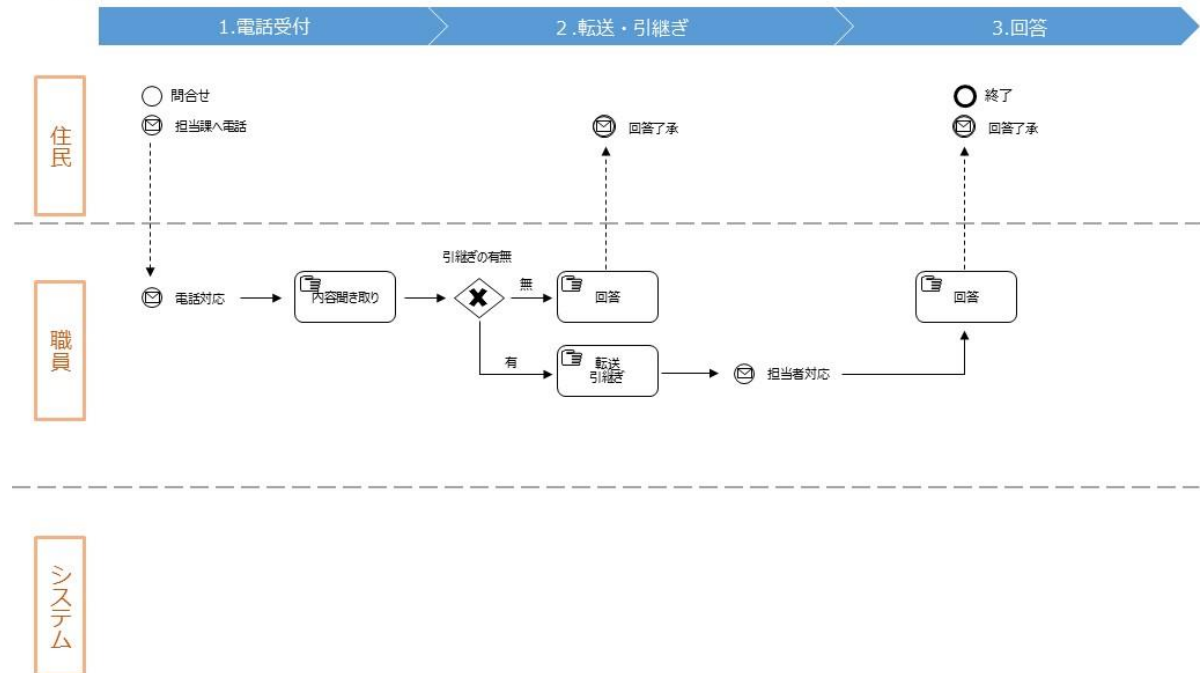
6.2 業務フロー（DXコールセンターに関する業務の例：電話問合せ）

(1) 改革前の業務フローと課題

これまで、住民からの電話問合せはすべて直接担当課（市民課や障害福祉課など）の職員が受けていました。内容の聞き取りから回答までを職員が行っており、日中の定型的な問合せ対応に時間を奪われ、コア業務（企画立案等）が中断されるという課題がありました。

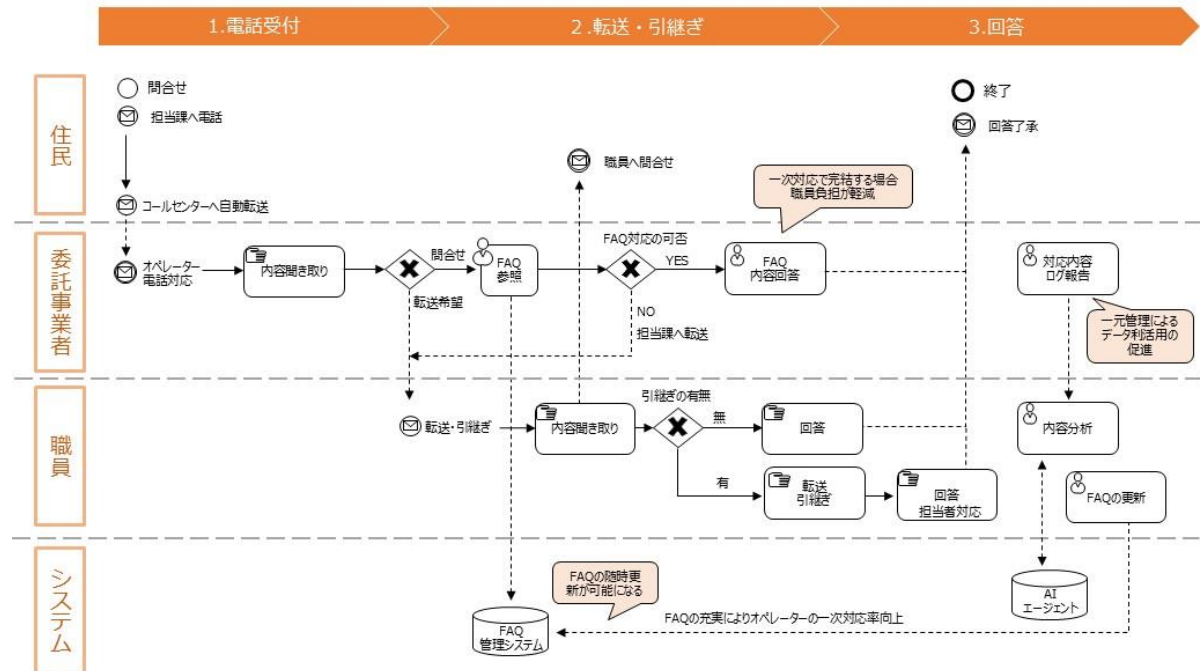
6. 業務フロー（BPR）

場所	市民課・障害福祉課	取組	DXコールセンター
■改革前		手続	各種問合せ



6. 業務フロー（BPR）

場所	市民課・障害福祉課	取組	DXコールセンター
■改革後		手続	電話問合せ



(2) 改革後の業務フローと効果

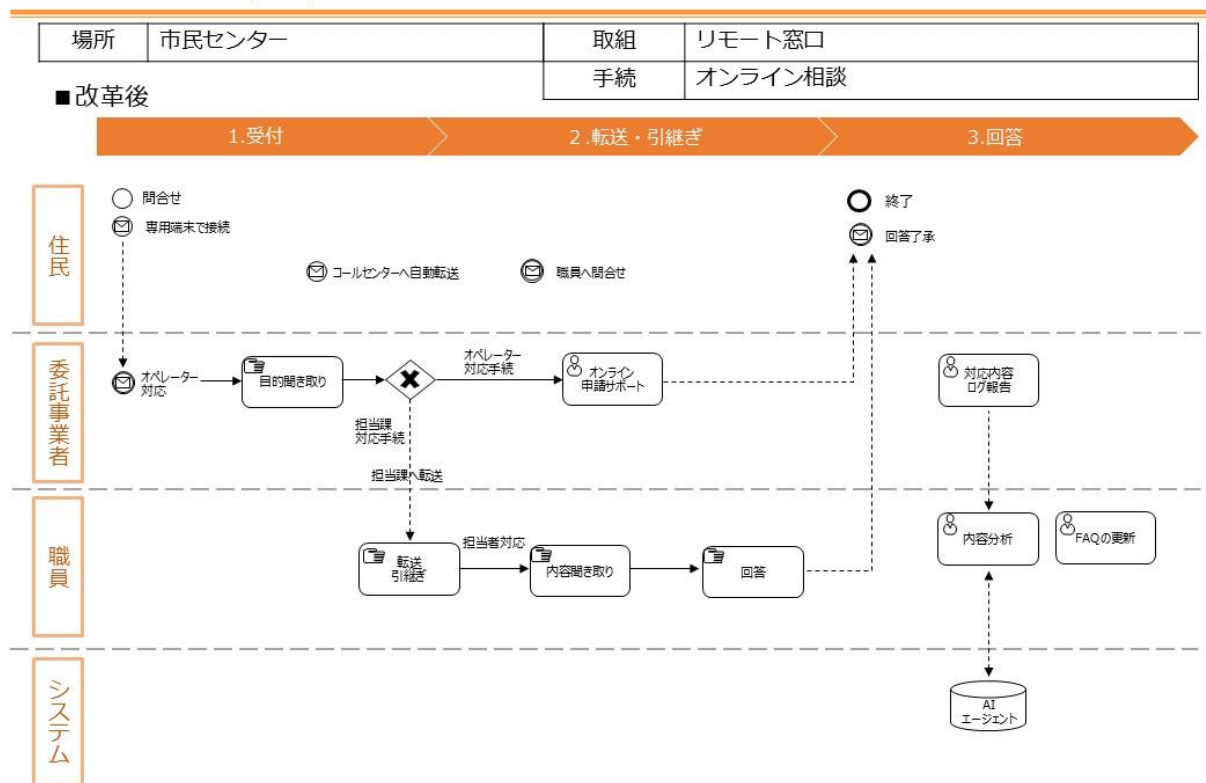
住民からの電話をDXコールセンターへ自動転送し、まずは委託事業者のオペレーターが一次対応を行うフローに変更しました。オペレーターはFAQを参照して回答し、個人情報の確認を要するものや、専門的な内容のみを担当課へ転送する仕組みとしました。定型的な問合せがオペレーターの一次対応で完結するため、電話による業務の中断が減少し、職員の精神的負担の軽減と業務効率の向上につながりました。また、オペレーターの対応から得られたデータを収集・分析し、その結果をFAQに反映することで、オペレーターの一次完結率のさらなる向上を図っています。

6.3 業務フロー（リモート窓口）

(1) 改革前の業務フローと課題

中山間地域等の市民センターでは、本庁舎でしか対応できない専門的な相談や複雑な手続について、住民が本庁舎まで移動するか、市民センターの職員が本庁へ電話で確認しながら対応する必要があり、サービス提供に格差と時間的ロスが生じていました。

6. 業務フロー（BPR）



(2) 改革後の業務フローと効果

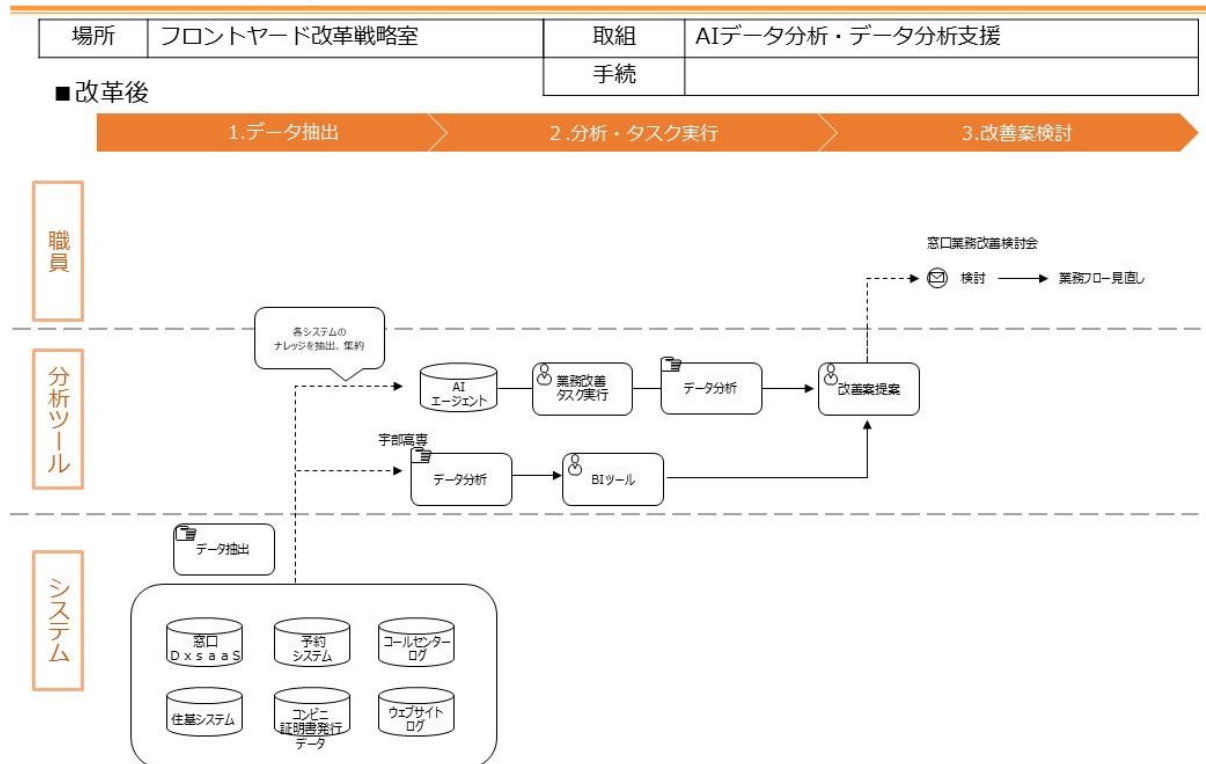
市民センターにリモート窓口用の専用端末を設置し、BPOセンターのオペレーターが目的を聞き取り、オンライン申請のサポート等を実施します。相談業務など、必要に応じて担当課へ転送し、本庁職員が画面越しに直接相談に応じることも可能になっています。市役所本庁舎へ足を運ぶことなく、身近な市民センターで専門的な相談や手続きが可能となったことに加え、デジタル機器に不慣れな住民でも、オペレーターの遠隔操作支援を受けながらオンライン申請を行えるようになりました。

6.4 業務フロー（AIデータ分析・データ分析支援）

(1) 改革前の業務フローと課題

これまで、窓口での処理時間の長期化など業務上の問題点がデータとして可視化されておらず、どこにボトルネックがあるかを的確に把握できない状況にありました。そのため、課題の特定や解決策の検討に時間を要するという根本的な問題がありました。また、各システムから得られるデータの分析は職員が手作業で行う必要があり、大きな負担となっていました。さらに、収集したデータから原因を特定し、対策の仮説立てや具体的な施策立案へと結びつけることも困難な状況でした。

6. 業務フロー（BPR）



(2) 改革後の業務フローと効果

窓口発券機、コンビニ証明書発行システム、総合窓口支援システム、コールセンターログ、ウェブサイトログ等、各種システムからのデータ抽出を行います。抽出されたデータは匿名化処理を行ったうえで、AIエージェントおよびBIツールによって分析し、業務上のボトルネックや課題を特定します。さらに、宇部工業高等専門学校からの分析支援を受けることで、分析精度の向上と具体的な改善策の立案を図っています。これらの改善案を「窓口業務改善検討会」へ報告・検討することで、データを根拠とした継続的な業務フロー見直し（BPR）を実行するサイクルの確立を目指しています。

7. 課題解決に向けた取組の選定

7.1 書かないワンストップ窓口

項目	内容
対象手続	【書かないワンストップ窓口対象手続】 ✓ 各課※における住民手続 計392手続 ※市民課、環境政策課、保険年金課、高齢福祉課、こども政策課、介護保険課、障害福祉課、保育幼稚園学童課、こども支援課、市民税課、資産税課、学校教育課 【総合窓口での代理受付の対象】 ✓ ライフイベント関連手続 計38手続 - 住民異動関連：20手続 - 戸籍届出関連：4手続 - おくやみ関連：14手続 【RPAによる自動処理の対象】 ✓ 住民異動入力、各種証明書発行等
導入ツール	✓ RPA (WinActor)
費用	✓ 導入 7,854,000円
課題	✓ 新庁舎移転に伴い、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、多くの手続をワンストップ対象としていたことなどから、窓口での手続時間の増加要因となっていました。また、窓口利用体験調査により、証明書発行においては手書きの申請よりも既存システムでの手続時間が長くなっていることが判明し、書かない窓口システムの利用を取りやめていました。また、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や、後続事務のチェック負荷の増大による職員の負担が増加していました。
対応策	✓ 本市の基幹系システムの標準化に併せて、現行の窓口システムの対象手続を見直し、「書かないワンストップ窓口システム（窓口DXxsaaS版）」へと更新を行うこととしました。職員のシステム入力作業を代替し、ヒューマンエラーを排除するため、全国の自治体で導入実績が高く信頼性のあるRPA（WinActor）を導入しました。これにより、システムで作成された申請情報を、基幹系システム（住民異動入力）や証明書（住民票・印鑑登録証明書・所得課税証明等）の発行処理へ自動連携させる仕組みを構築しました。
イメージ	

7.2 市民センター等へのリモート窓口の導入

項目	内容
対象手続	【リモート窓口】 対象手続：オンライン申請支援、相談業務 転入届・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 計58手続
導入ツール	✓ リモート窓口
費用	✓ 初期 5,720,000円/ランニング 6,797,120円
課題	✓ 人口減少・少子高齢化が進む中で、中山間地域や郊外に居住する住民にとって、本庁舎まで移動する負担が大きくなっています。また、市民センターでは、頻度の低い手続きや突発的な専門業務に対応するノウハウの蓄積が困難であるとともに、オンライン申請に不安がある住民への十分なサポート体制が不足していました。
対応策	✓ 住民が「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」を構築するため、市内8箇所の市民センターにリモート窓口専用端末を設置しました。オペレーターによる一次対応（オンライン申請サポート等）と、本庁舎の専門職員への転送機能（遠隔手話、健康相談等）をにより、市民センターにおいても、本庁舎と同様のサービスを受けることが可能です。
イメージ	市民センターリモート窓口端末 オペレーター一次対応 対応完了 または 本庁に転送引継ぎ 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 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 - うばポイント等利用登録サポート 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 リモート窓口 マイナ保険証 申請サポート うばポイント ご利用は簡単3ステップ 画面タッチですぐにオペレーターにつながります。 ① ヘッドセットと装着 ② 「窓口につなぐ」をタッチ! ③ オペレーターがご案内します

7.3 DXコールセンターの導入

項目	内容
対象手続	【DXコールセンターの導入】 ✓ 市民課・障害福祉課への問い合わせ電話対応
導入ツール	✓ コールセンター
費用	✓ 導入 17,575,800円
課題	✓ 住民サービスが多様化する中で電話による問い合わせが増加傾向にあり、日中の電話対応業務が職員リソースを大きく圧迫していました。その多くは定型的内容であるにもかかわらず、職員が対応に追われ、本来のコア業務に充てる時間が削られていました。
対応策	✓ リモート窓口と合わせて民間事業者を活用し、定型化的問い合わせの一次対応をオペレーターに委託する「DXコールセンター」を導入することで、職員の負担軽減と住民の「分からない」の迅速な解消を両立させることを目指します。
イメージ	The diagram illustrates the DX Call Center workflow. It begins with a citizen making a phone call. The system automatically transfers the call to the call center, where staff provide support. Once the response is complete, the system analyzes the response logs using AI (COGMA) to improve the first-time response rate and update FAQs. Cases that cannot be resolved are transferred to the relevant department (City Office or Disability Welfare Section).

7.4 ぴったりサービスを活用したオンライン申請の拡充

項目	内容
対象手続	【オンライン申請の拡充】 拡充手続き ✓ 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 ✓ り災証明 ✓ 国保資格喪失 ✓ 本人通知制度の登録
導入ツール	✓ TOPPAN(株)・申請支援サービス（ぴったりサービス）
費用	✓ 4,620,000円
課題	✓ 「行かない」窓口を実現するためにはオンライン申請の拡充が必須であるが、システムの仕様やフォーム作成の負担から、対象手続の拡充が十分に進んでいませんでした。
対応策	✓ 本人確認機能が標準で備わっており、将来的な基幹系システムとのデータ連携の親和性が高い「ぴったりサービス」をオンライン申請の基盤とし、今年度は、特に子育て世代へのニーズが高い手続き（児童手当の対象年齢引き上げ関連等）について事業者によるフォーム作成代行・作成支援を実施することでオンライン申請手続きの拡充を行いました。
イメージ	ぴったりサービス利用イメージ - 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 - 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

7.5 機能集約型ウェブサイト（うべスマ）の導入

項目	内容
対象手続	オンライン申請全般への誘導
導入ツール	✓ ウェブサイトの構築（株式会社常盤商会）
費用	✓ 初期 1,353,022円 / ランニング 374,880円
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	✓ オンライン申請の入り口となる「デジタル窓口」として、ポータルサイト（うべスマ）を構築し、手続きへの導線を分かりやすくすることで利用者が使いやすく迷わずスムーズに目的の手続きに進めるようになります。 ✓ 本人確認が必要なものはびったりサービス、問い合わせ・簡易な申請はLogoフォームなど目的ごとにツールを使い分けています。 ✓ 住民が手続きの正式名称を知らなくても、カテゴリ別のアイコン（「暮らし・手続き」「子育て・教育」等）から直感的に検索できるUI/UXを採用し、モバイルファーストな設計としました。
イメージ	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」」を開発しました。 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 - びったりサービス - Logoフォーム - e-TUMO • 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  改革後 カテゴリーから探す 

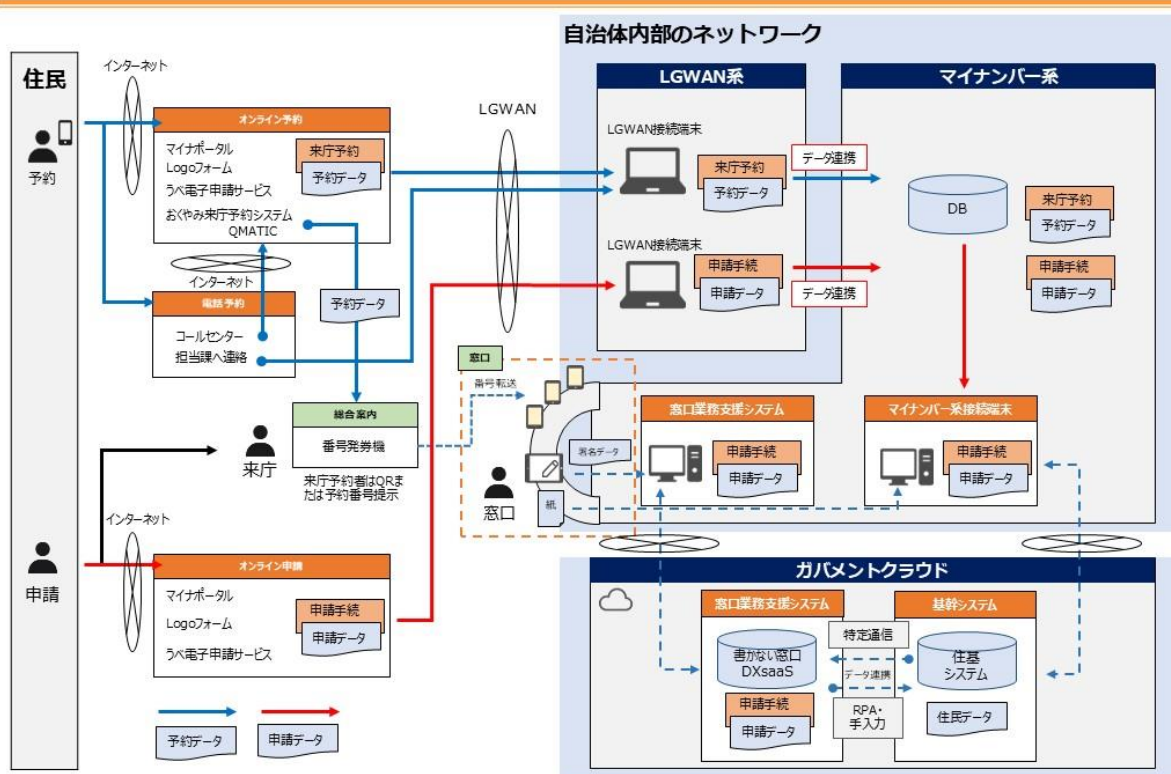
7.6 各システムの操作ログ等と生成AIを活用したデータ分析

項目	内容
対象手続	【フロントヤード全体の業務改善】
導入ツール	AI分析（クラウドエース株式会社） AI分析支援（宇部工業高等専門学校）
費用	AI分析 費用：2,112,000円 AI分析支援 費用：560,000円
課題	また、各システムから得られたデータ分析は職員が行う必要がありますが、専門的知識の不足もあいまって、データに基づく分析・改善が進みにくい状況にありました。このため、業務上の問題点がデータとして可視化されておらず、ボトルネックの特定や課題解決に時間を要していました。
対応策	各種システムからデータを抽出・匿名化したうえで、AIエージェントを活用した分析実施します。あわせて、宇部工業高等専門学校との公学連携による分析支援を組み合わせ、改善案を「窓口業務改善検討会」において検討します。
イメージ	The diagram illustrates the data analysis process for four systems: 窓口券発機 (Window Ticket Machine), コンビニ証明書 (Convenience Store Certificate), 総合窓口支援システム (Comprehensive Window Support System), and コールセンター (Call Center). The process is divided into three main stages: データ抽出 (Data Extraction), データ分析 (Data Analysis), and 改善策 (Improvement Measures). The 生成AI×宇部高専活用 (Generated AI × Ube High School Specialized Use) section highlights the role of AI in the analysis stage. 窓口券発機 (Window Ticket Machine) - 日時・曜日別来庁者情報 - 目的別来庁者情報 - 待ち時間分布 コンビニ証明書 (Convenience Store Certificate) - 利用時間 - 居住地 - 発行地 - 証明書種別 等 総合窓口支援システム (Comprehensive Window Support System) - 申請者情報 - 手続き詳細情報 コールセンター (Call Center) - 対応ログ データ抽出 (Data Extraction) - 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 データ分析 (Data Analysis) - 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 改善策 (Improvement Measures) - 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×宇部高専活用 - 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

8. データフロー

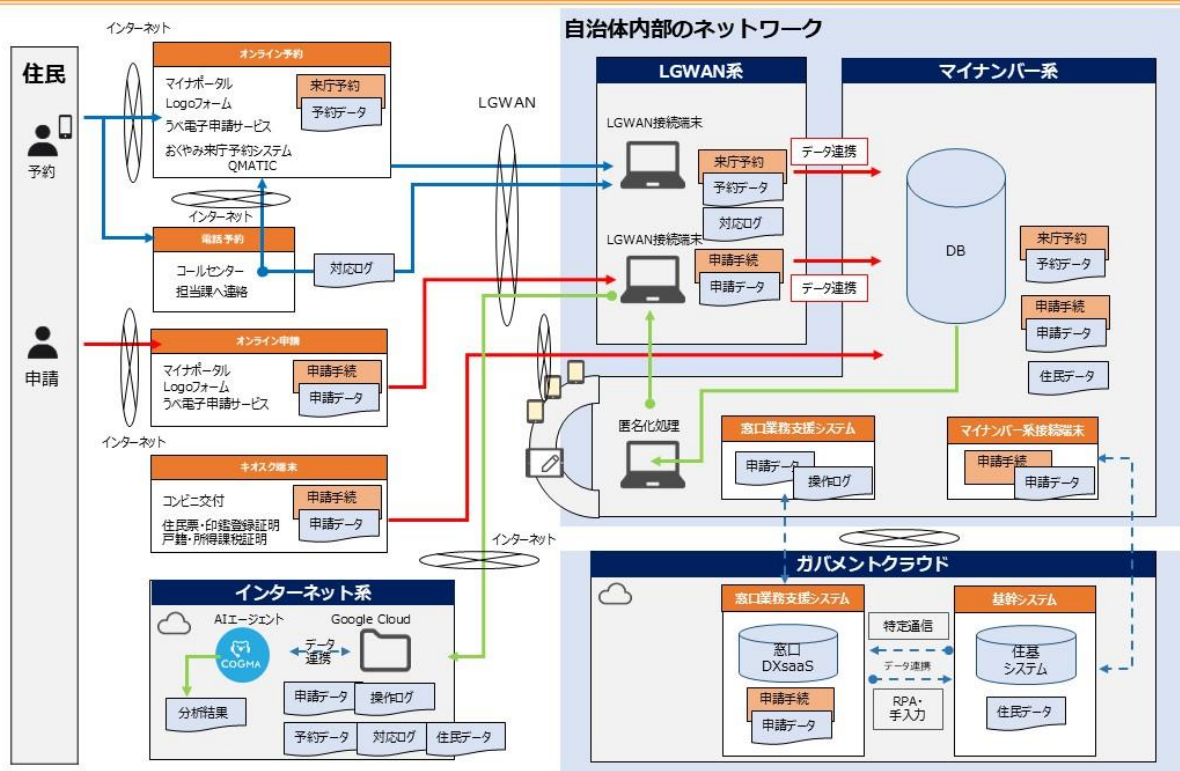
住民が自宅などでマイナポータル（ぴったりサービス）やLoGoフォームを利用して行ったオンライン申請・予約のデータなどは、インターネットを経由して本市のLGWAN系ネットワークまたはマイナンバー利用業務系の端末に取り込まれます。また、住民が来庁して窓口で手続きを行う場合、申請情報は窓口業務支援システムに入力され、入力された申請データは、RPA等によりマイナンバー利用業務系へ連携されます。

8. データフロー



データ分析にあたっては、これらフロントヤードの各チャネル（オンライン申請、窓口システム、予約システム、コールセンター等）から得られる操作ログや実績データを匿名化処理し、クラウド上に蓄積されます。蓄積されたデータは生成AIによって分析され、庁内での業務改善（BPR）の検討に活用されます。

8. データフロー（データ分析）



9. 費用対効果向上に向けた工夫

本市が取り組むフロントヤード改革において、各種デジタルツールや外部委託（BP0）の導入による費用対効果を最大化し、将来にわたり持続可能な行政運営を実現するため、主に「広域連携によるスケールメリットの創出」と「積極的な広報によるデジタルツールの利用促進」の2つの観点から取り組みを行いました。

9.1 県内他市との広域連携による共同BP0などの検討（持続可能性の確保）

（1）単独導入におけるコスト面の課題と広域連携

リモート窓口やDXコールセンターといった新たなサービスチャネルの構築は、住民サービスの向上と職員の負担軽減に一定の効果をもたらすものの、単独でBP0を維持・運用していくには多額のランニングコストがかかり、長期的な費用対効果に懸念があります。この課題の改善に向けた取り組みとして、リモート窓口およびDXコールセンター業務について近隣自治体で共同利用を検討し、スケールメリットを創出する取り組みの検討を進めました。

（2）具体的な取組内容

「山口県央連携都市圏域推進協議会」（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）の枠組みを活用し、以下の取組を実施しました。

- **7市町への働きかけ：** リモート窓口及びDXコールセンターの共同BP0実現に向け、圏域内の7市町へヒアリングを実施し、本市の取組内容や共同化の意義について説明を行いました。
- **窓口BPR勉強会等の実施：** 令和6年度に引き続き勉強会を提案し、「山口市・防府市・美祢市との窓口BPR勉強会」を実施し、各市の課題や本市の改革ノウハウの共有を図りました。

（3）想定される効果

複数自治体で業務をまとめて実施（共同発注）することで、単独では不採算となる恐れのある取組みについてもコストメリットが生まれ、実現可能性を検討することができます。また、県内で広く同じ施策が展開されることで、住民の認知度と利用率の向上が期待できます。さらに、他市町のアイデアや知見を共有・フィードバックし合うことで、参加自治体全体のさらなる業務改善が見込まれ、多様な視点や実践事例を活用することができます。

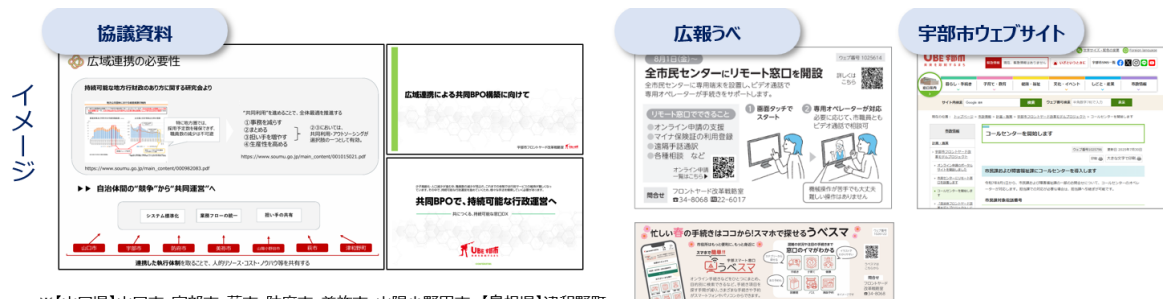
9.2 住民への積極的な周知・広報による利用率の向上

(1) ツール導入から「利用されるサービス」へ

オンライン申請の拡充や機能集約ウェブサイト（うべスマ）、リモート窓口といったデジタルツールは、導入しただけでは高い効果は発現しません。住民に認知され、実際に利用されることではじめて、「いつでもどこでも手続きができる」という住民の利便性向上と、窓口業務の効率化による職員の負担軽減という効果が生まれます。そのため、ツールの構築と並行して、周知活動を実施しました。

(2) 具体的な取組内容

- **広報うべ・市ウェブサイトなどへの掲載：** リモート窓口の設置や機能集約ウェブサイト（うべスマ）の開設について、市が発行する「広報うべ」や「宇部市ウェブサイト」を活用し、複数回にわたり周知を実施しました。
- **来庁者アンケートを活用した情報収集とサービス改善：** KPI取得を目的に、本庁舎への来庁者向けに実施しているアンケートにおいて、新たにリモート窓口に関する設問を追加しました。アンケート回答から得られた情報をもとに、手続きの見直しや周知方法の改善など、利用率向上に向けた具体的な改善策を検討します。



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

10. 効果検証

モデル事業共通の効果検証指標に基づき、改革前と改革後の「閑散期」および「繁忙期」における手続時間と満足度の変化を測定しました。

10.1 効果検証の実施概要と取得データ

- **対象手続**： 転入、マイナンバーカード、国保、障害、犬・ねこ、保育園・幼稚園、児童関係
- **実施時期**： 改革前閑散期：令和7年8月
改革後閑散期：令和8年2月
改革前繁忙期：令和7年5月
改革後繁忙期：令和8年3月
- **総サンプル数**： 190件（改革前閑散期：46件、改革後閑散期：44件、改革前繁忙期：51件、改革後繁忙期：49件）
- **取得方法**： 窓口発券機システム情報、窓口入力支援システム情報、住民・職員アンケート

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

1 手続あたりの 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、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

24

24

10.2 待ち時間および手続時間の変化と分析

(1) 測定結果

● 平均待ち時間（申請書記入～待ち時間）

- 閑散期：260秒（改革前） ⇒ 323秒（改革後） 【63秒増加】
- 繁忙期：1,051秒（改革前） ⇒ 398秒（改革後） 【653秒の削減】

● 平均手続時間

- 閑散期：835秒（改革前） ⇒ 956秒（改革後） 【121秒増加】
- 繁忙期：590秒（改革前） ⇒ 808秒（改革後） 【218秒増加】

(2) 分析と考察

- **繁忙期における待ち時間**：改革前の繁忙期には平均1,051秒（約17分半）発生していた待ち時間が、改革後には398秒（約6分半）へと大幅に削減されました。
- **平均手続時間の増加**：一方で、手続そのものにかかる時間や、閑散期における待ち時間については改革前より増加する結果となっています。この要因としては、書かない窓口DXSaaS版へシステム更新直後であり、システム操作習熟度も低い段階であったことや手続き内容の確認に時間を要していることが原因であると考えられます。

10.3 住民満足度・職員満足度の変化と分析

(1) 測定結果（定量データ：10点満点または5点満点）

● 住民満足度

	改革前				改革後		
	住民満足度	手続時間	手続の簡便さ		住民満足度	手続時間	手続の簡便さ
閑散期	9.25	4.00	4.60		7.35	3.33	4.44
繁忙期	9.40	4.15	4.50		8.80	3.00	4.40

● 職員満足度

	改革前				改革後		
	職員満足度	手続時間	手続の簡便さ		職員満足度	手続時間	手続の簡便さ
閑散期	7.00	3.30	3.10		6.00	2.00	2.00
繁忙期	6.10	2.60	3.05		5.46	3.54	2.69

(2) 分析と考察

- **住民満足度への影響：**改革前の満足度が非常に高かった（9点台）こともあり、改革後は住民満足度の低下が見られました。特に「手続時間」のスコア低下については、システム入れ替え後の影響や基幹系システム標準化に伴いコンビニエンスストアでの証明書発行業務が停止していたことから、窓口が非常に混雑していたことも影響していると考えられます。しかしながら、繁忙期の総合満足度は「8.80」、手続の簡便さは「4.40」と依然として高い水準を維持しており、一定の評価を得ていると考えています。
- **職員満足度の低下と今後の課題：**職員満足度についても、全体的にスコアが低下しています。特に閑散期における「処理時間」「事務の簡便さ」のスコアが2.00まで落ち込んでおり、新しい窓口支援システムへの移行に伴い、これまでの本市仕様にカスタマイズされた窓口支援システムから、新しいシステムへと切り替えた負荷の増大を職員が直接的に感じている結果であると捉えています。

今回の効果検証では、システム更新直後という移行期にあたり、手続時間の増加や満足度の低下といった結果が得られました。これは、職員のシステム習熟度が十分でない段階での測定であることや、基幹系システム標準化に伴うコンビニ証明書発行の一時停止など、複合的な要因によるものと考えられます。こうした結果を次年度以降の改善に向けた課題として明確に把握できたことは、本効果検証の成果であり、システムの習熟度向上や新システムに対応したバックヤード業務のBPRを継続的に推進するための根拠として活用していきます。

11. KPI の達成状況

11.1 全体KPIの達成状況と要因分析

11. KPI の達成状況 11.1 全体KPIの達成状況と要因分析

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、び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	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。	各種システムから多岐にわたるデータを収集し、生成AIを活用した分析と改善策の提案を行う。

(1) 住民満足度

- 目標値：80%以上（令和9年度末）
- 改革前：81%（令和7年10～11月調査等 ※注：調査実施時期ベース）
- 本年度実績：72.9%（令和7年12月～令和8年3月想定 ※注：実証期間ベース）

【本年度の取組と要因分析】 本年度は、住民の利便性を向上させるため、DXコールセンター、市民センターへのリモート窓口、スマートフォン向けオンライン申請ポータルサイト（うべスマ）の開設、書かないワンストップ窓口DxSaaS版の導入など、オムニチャネル化に向けた複数の施策を一斉に実施し、来庁者アンケート等で満足度を測定しました。本年度実績が72.9%となり、改革前の水準（81%）から一時的に低下する結果となっています。この主な要因は、基幹システム標準化に伴うコンビニ交付の一時的な停止による混雑や、新たなシステム（特に書かない窓口DxSaaS版やRPA連携）の導入直後であり、職員の操作不慣れに伴う「手続時間の増加」が住民の評価に影響したためと分析しています。しかし、新しい窓口体験（書かなくて済む等）自体への高評価は得られており、過渡期特有の現象と捉えています。

【次年度以降の取組】 改革前の調査時点では元々高い水準であったため、システムの定着と職員の習熟度向上が進めば、満足度は速やかに回復・向上すると見込んでいます。今後は、アンケート等から得られた「分かりにくい」といったリアルな声を拾い上げ、システムのUI改善や窓口での案内方法（トークスクリプト）の見直しを行い、目標である80%以上の維持・継続に向けたサービス向上に努めていきます。

（2）職員満足度

- 目標値：80%以上（令和9年度末）
- 改革前：61%（令和7年4月）、70%（令和7年7月）
- 本年度実績：75.3%（令和7年8月～令和8年3月想定）

【本年度の取組と要因分析】 本年度は、職員の業務負担軽減と働きやすさの向上を目的に、DXコールセンターの導入と書かないワンストップ窓口DXSaaS版の導入を実施しました。本年度実績は75.3%となり、改革前（61%）から大きく向上し、目標値の80%に迫る良好な結果となっています。特にDXコールセンターの導入により、これまで日中の窓口業務を中断させていた定型的な電話対応から職員が解放されたことが、精神的負担の軽減と業務への集中力向上に直結し、満足度を大きく押し上げる要因になったと分析しています。

【次年度以降の取組】 今後は、DXコールセンターのFAQを生成AI等による分析結果を活用してさらに充実させ、一次対応完結率を高めることで職員の負担をより一層軽減していくとともに、オンライン申請の拡充や書かないワンストップ窓口の運用高度化（バックヤード業務の3線処理化など）を進め、システム入力の省力化を徹底することで、目標である80%以上の達成を目指していきます。

（3）行政手続きのオンライン申請率

- 目標値：80%（令和9年度末）
- 改革前：33%（令和5年度末）
- 本年度実績：35.8%（令和6年度末想定）

【本年度の取組と要因分析】 本年度は、「行かない窓口」の実現に向け、児童手当認定請求書や本人通知制度登録など、特に子育て世代等のニーズが高い8手続きについて、新たに「ぴったりサービス」の申請フォームを作成・公開しました。実績としては33%から35.8%へと微増にとどまっています。フォームの作成やポータルサイト（うべスマ）の整備といった「受け皿」の構築は完了したものの、住民に対する認知・周知がまだ限定的であり、行動変容（紙からデジタルへの完全移行）を促すまでに至っていないことが伸び悩みの要因と分析しています。

【次年度以降の取組】 次年度以降は、オンライン申請可能な手続の対象範囲を継続的に拡大していくとともに、作成した「オンライン申請ポータルサイト（うべスマ）」のコンテンツを充実させることで、利用促進に取り組みます。併せて、市広報誌、ウェブサイト、公式LINE、さらには窓口での積極的な声掛け（チラシ配布等）など、あらゆる接点を活用したプロモーションを強化し、住民が来庁不要となるメリットを実感できる取組を強力に推進します。

（4）データ分析に基づく業務改善数

- 目標値：10件（令和9年度末）
- 改革前：実施なし（0件）
- 本年度実績：1件

【本年度の取組と要因分析】 データに基づく継続的な業務改善サイクルを構築するため、番号発券機による受付内容・待ち時間等のデータや、DXコールセンターの対応ログを収集し、生成AIに読み込ませて分析を実施しました。本年度は、システム基盤の構築とデータの収集スキームの整備に期間を要したため、業務改善として実行に至った件数は1件でした。しかし、取得したデータからAIを用いて非効率な点（ボトルネック）を特定し、改善案を生成するという一連のPDCAの仕組みについて、実証期間中に一定の基盤を整えることができました。

【次年度以降の取組】 データ抽出の手順やAIへのプロンプト（指示）の基本ルールが整理できたため、次年度以降は分析の精度とスピードを向上させていきます。今後は、各種システムのデータを継続的に収集し、生成AIを活用した分析と改善策の立案を「宇部市窓口業務改善検討会」で定期的に協議していきます。

11.2 個別KPIの達成状況について

(1) 書かないワンストップ窓口システムの導入

#	KPI指標名	指標概要	R7年度取組み	R8年度以降取組み(想定)
1	窓口DXSaaSを利用し受付を行う手続数	「書かない」による住民の負担軽減及び職員の業務削減効果を確認するために設定。 - 窓口DXSaaS導入課における申請書を要する手続きのうち、窓口DXSaaS登録済みの割合	窓口DXSaaSの登録手続きを計数し計算 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:80%以上(R9末) ・ 実績:66.6%(R8.2) ※261件/392件	窓口DXSaaSからデータ取得
2	書かないワンストップ窓口(おくやみ)での受付時間	おくやみに係る手続の受付時間削減により、住民にとって利便性の高い窓口となっているか、職員の業務が効率化されているかを確認するために設定。	窓口利用体験調査で計測 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:40分(R9末) ・ 実績:61分(R8.2)	窓口DXSaaS・発券機からデータ取得、または窓口利用体験調査で計測
3	窓口受付後の職員の事務処理時間(証明発行)	- 窓口DXSaaS・RPA導入により、住民サービスが向上しているか、職員の業務が効率化されているかを確認するために設定。 - RPA導入後の“職員による照合作業の時間”を計測	窓口DXSaaSからデータ取得・計測 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:20秒(R9末) ・ 実績:24秒(R8.2)	窓口DXSaaSからデータ取得・計測
4	書かないワンストップ窓口に対する住民利用満足度	住民にとって利便性の高い窓口となっているかを確認するために設定。	来庁者アンケートで随時取得 ※切替前の総窓システム運用時期も含む ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:80%(R9末) ・ 実績:72.9%(R7.12~R8.3)	来庁者アンケートで随時取得
5	来庁手続のうちデータで一貫して入力される割合	- 窓口DXSaaSで入力したデータをバックヤードの事務処理に活用することにより、職員の業務が効率化されているか確認するために設定。 - RPA後にバックヤードの職員が入力を省略できた入力項目数の割合	RPA後にバックヤードの職員が入力を省略できた入力項目数を計数 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:70%(R9末) ・ 実績:65%(R8.2) ※(転入)13項目/20項目	窓口DXSaaSからデータ取得

(2) リモート窓口

#	KPI指標名	指標概要	R7年度取組み	R8年度以降取組み(想定)
1	利用者の満足度	住民にとって利便性の高い相談窓口となっているかを確認するため設定。	利用後にアンケートを設置して取得 ※R8.2以降計測のため未記載 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:80%以上(R9末) ・ 実績:-	利用後にアンケートを設置して取得
2	リモート相談が行われた件数	現状の保健師相談等がリモート窓口置き換わることを想定して設定。	ベンダから報告またはシステムから取得 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:30件(R9末) ・ 実績:3件(R8.2末)	ベンダから報告またはシステムから取得
3	リモート窓口で申請支援が行われた件数	- オンライン化される申請手続き1つにつき月2回程度利用されることを想定して設定。 - 自宅からオンライン申請できることも考慮して設定。	ベンダから報告またはシステムから取得 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:1,800件(R9末) ・ 実績:291件(R8.2末)	ベンダから報告またはシステムから取得
4	リモート窓口対象業務数	対象業務が増えることで住民利便性が向上するため設定。	対象業務数(取扱い手続き数)を計数 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:111手続き(R9末) ・ 実績:58手続き(R7年度末)	対象業務数(取扱い手続き数)を計数

(3) DXコールセンター

#	KPI指標名	指標概要	R7年度の取組み	R8年度以降の取組み(想定)
1	コールセンターが問合せに対応した割合(応答率)	- 住民が何度も電話を掛ける手間を削減するとともに、職員が電話応答から解放されるため、サービス向上と効率化双方の観点により設定。 - 先進自治体での基準をもとに設定。	ベンダから報告またはシステムから取得 ※ベンダから報告待ちのため未記載 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:90%以上(R9末) ・ 実績:93.7% ※7078件/7555件	ベンダから報告またはシステムから取得
2	問合せに対して、オペレーターが回答できた割合(一次対応完結率)	一次対応完結率が上がれば、職員に転送される電話も減少するため負担軽減に直結し、住民もたらい回しにされずに済むため、サービス向上と効率化双方の観点により設定。	ベンダから報告またはシステムから取得 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:60%以上(R9末) ・ 実績:22.5%(R7.8~R8.2) ※1609件/7167件	ベンダから報告またはシステムから取得
3	対象業務の拡大	対象業務が拡大することにより、職員負担が軽減されるとともに、FAQが蓄積されるという観点により設定。	拡大した業務数を計数 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:7課以上(R9末) ・ 実績:2課+1係(R7.12末)	拡大した業務数を計数
4	職員満足度	職員が電話対応から解放されることにより満足度が向上するという観点から設定。	職員アンケートで取得 ※R7年度末に実施予定のため未記載 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:80%以上(R9末) ・ 実績:—	職員アンケートで取得

(4) ぴったりサービスによるオンライン申請の拡充

#	KPI指標名	指標概要	R7年度の取組み	R8年度以降の取組み(想定)
1	ぴったりサービスを利用した申請割合	ぴったりサービスの拡充は、基幹システムとの連携機能も充実してくるため、行かない窓口の指標として設定。	行政手続のオンライン化の状況調査で把握 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:80%以上(R9末) ・ 実績:16.4%(R6末) ※810件/4946件	行政手続のオンライン化の状況調査で把握
2	職員によるぴったりサービスのフォームの作成数	- 行かない窓口を目指す指標として設定。 - ぴったりサービスのフォームを作成した数を計数。	ぴったりサービスの作成数を計数 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:100手続(R9末) ・ 実績:8手続(R7年度末)	ぴったりサービスの作成数を計数
3	ぴったりサービス利用担当職員の業務効率化に係る満足度	ぴったりサービスによる職員の負担軽減を図る指標として設定。・職員へのアンケートで把握。	※実装はR8年度以降のため未計測 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:90%以上(R9末) ・ 実績:—	職員アンケートで取得

(5) 機能集約ホームページの導入

#	KPI指標名	指標概要	R7年度の取組み	R8年度以降の取組み(想定)
1	サイトを訪問したユーザー数	オンライン申請への誘導導線の効果を検証する指数として設定。	ホームページのアナリティクスからデータ・ログを抽出 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:1,700件/月(R9末) ・ 実績:127件/月(R7.8~R8.3)	ホームページのログから取得
2	主な窓口業務担当課のオンライン手続数	ホームページの利便性を向上する指標として設定。	※サイトの正式リリースがR8.2に延伸したため未記載 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:150手続(R9末) ・ 実績:ー	行政手続のオンライン化の状況調査で把握
3	サイトの利用者満足度	機能集約ホームページの効果を図るために設定。	ホームページからデータ・ログを抽出 ※サイトの正式リリースがR8.2に延伸したため計測未実施 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:80%(R9末) ・ 実績:ー	ホームページ上のアンケートで取得
4	サイトの広報誌及び市SNS等での周知回数	機能集約ホームページを活用してもらうための指標として設定。	広報周知の実施回数を計数 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:4回/年 ・ 実績:2回	サイト周知の取組み実施回数を計数

(6) AIによる分析

#	KPI指標名	指標概要	R7年度の取組み	R8年度以降の取組み(想定)
1	AIを活用したデータ分析の回数	AIを活用した業務分析に取り組む回数を指標として設定。	※R8年度以降で計数予定 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:1回/月 ・ 実績:1回/年	庁内報告で計数
2	住民の利便性向上につながる提案数	AIを活用した業務分析から住民の利便性向上につながる提案の回数を指標として設定。	※R8年度以降で計数予定 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:1回/月 ・ 実績:1回/年	庁内報告で計数
3	証明書等のコンビニ交付率の向上	証明書のコンビニ交付率を向上させることは職員の負担軽減と住民の利便性向上に効果的であるため、業務改善提案の成果指標として設定。	証明発行手数料の月報等で集計 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:70%(R9末) ・ 実績:43.1%(R8.1末)	証明発行手数料の月報等で集計

(7) BPR等

#	KPI指標名	指標概要	R7年度の取組み	R8年度以降の取組み(想定)
1	先進自治体の事例実態調査及び共同勉強会を踏まえた新たな住民サービス向上施策の立案及び改善	住民サービスを向上させるために、積極的に先進事例を調査し、本市にマッチした施策を立案し、業務を改善することを目標として設定。	※R8年度から計測開始予定のため未記載 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:3件 (R9末) ・ 実績:ー	宇部市窓口業務改善検討会に報告された件数を計数
2	データ分析に基づく業務改善数	AIによる業務改善提案に基づき実施する業務改善の目標として設定。	宇部市窓口業務改善検討会に報告された件数を計数予定 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:10件 ・ 実績:1件(R7年度末)	宇部市窓口業務改善検討会に報告された件数を計数予定
3	証明書等のコンビニ交付率の向上	証明書のコンビニ交付率を向上させることは職員の負担軽減と住民の利便性向上に効果的であるため、業務改善提案の実績の指標として設定。	証明発行手数料の月報等で集計 ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:70% (R9末) ・ 実績:43.1%(R8.1末)	証明発行手数料の月報等で集計
4	リモート窓口空間整備数	8か所へ支所に、リモート窓口が快適に利用でき、不明な点があれば職員のサポートがかけられるスペースの設置を目標として設定した。	リモート窓口施策の開始のため、各支所に設置済み ✓ 数値目標・実績 ・ 目標:8か所 (R7末) ・ 実績:8か所 (R7末)	—

12. 費用対効果の検証

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】

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
----------------------	---	----------------------	---	---------------------

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

【KPI達成後の将来】

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%（ひたしサービス手続数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。

26

12.1 効果試算の前提条件

(1) 対象業務および対象経費の範囲

- 対象となる年間業務量：住民票・印鑑登録・出生届・死亡届・転入出に関する窓口・バックヤード業務、および市民課・障害福祉課におけるコールセンター対応業務。
- 職員の人件費単価：対象業務に係る職員および会計年度職員の人員構成から、1時間あたり平均賃金を3,155円としました。
- ツール導入・運用経費：DXコールセンター、書かないワンストップ窓口DxSaaS版・RPA（WinActor）、およびオンライン申請拡充に係る初期経費と運用経費を合算したものとしています。

(2) 業務削減時間の算出（各ツールの効果）

- RPAおよび書かない窓口：1件あたりの作業時間は、受付・入力交付・審査時間の合計とし、システム連携による手入力の省略時間を削減効果として計上しました。

例：証明書発行業務

対象人件費＝（受付3分＋入力・交付3分＋審査3分）×件数×人件費単価

証明書発行業務RPA効果時間＝件数×30秒

- **DXコールセンター**：1件あたり「通話時間5分＋処理時間3分の計8分」の業務削減とし、二次転送となった案件についても、オペレーターによる問合せ内容の事前整理等により一定の業務効率化が見込めるため、1件あたり「2分」の業務削減時間として計上しました。
- **オンライン申請**：拡充した手続きごとに「（窓口での受付時間＋処理時間）× オンライン移行件数」を削減時間として算出しました。

12.2 費用削減効果の試算結果（1年目・2年目以降）

1年目および2年目においては、システム構築の初期費用や、ツールの並行運用、住民のオンライン移行が途上であることに加え、BP0ランニングコストが重く、単年度の費用削減効果はマイナスとなっています。

12.3 KPI達成後における費用対効果

設定した全体KPI等が達成された将来（DXコールセンターの一次完結率60%、オンライン申請率80%：ぴったりサービス手続数100等）における今年度実施内容から単純計算した試算においては、将来的に1,465万円の費用削減効果を得られると試算しています。

13. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

13.1 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。
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。
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
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。
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。

(1) コールセンターの導入による効果

● 対応品質の均一化

市民からの問い合わせに対し、オペレーターがFAQに基づき回答を行うことで、これまで職員ごとに生じていた「回答のばらつき」が解消されました。

コールセンターFAQサンプル

質 問	回 答
戸籍の付票の除票の手数料はいくらですか 全て表示	200円です 全て表示
転入届と婚姻届を一緒に提出する場合、婚姻届けの住所はどちらのものを書くのか 全て表示	婚姻届の住所は、転入届に書く新住所を書いてください。 全て表示
住居表示に関する証明書の氏名が省略されたものはいくらで請求できますか 全て表示	氏名が省略された「住居表示に関する証明書」の発行手数料は200円です。 全て表示
転籍届の提出はどこで可能か 全て表示	転籍する者の本籍地、届出人の所在地または転籍地 全て表示
埋葬許可証をなくしてしまっても再発行したい 全て表示	窓口係へ転送してください。 全て表示

● 職員の負担軽減と作業効率の向上

定型的な電話対応がコールセンターへ集約されたことで、職員の窓口対応や事務作業中の「電話による業務の中断」が大幅に減少しました。これにより、作業効率が向上するとともに、電話対応に対する心理的・精神的な負担が軽減されました。

令和8年3月実施 職員アンケート（平均満足度3.0/5.0）

- ・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%
- ・業務集中時間が確保できるようになった 26%

(2) リモート窓口の設置による効果

● 市民の移動時間・コストの削減

各市民センターにリモート窓口専用端末を設置したことで、これまで本庁舎等に出向かなければ対応できなかった手続や相談が、市民センターで対応できるようになりました。これにより、市民が本庁舎へ移動する時間や交通費の負担が軽減されました。

● デジタルデバインド対策

オンライン申請等について、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安心してオンライン申請を行うことができる環境を整備しました。また、今後のオンライン申請等の利用促進にも寄与することが想定されます。



(3) 書かないワンストップ窓口（DXSaaS版）への更新・RPA導入による効果

● ヒューマンエラーの削減と業務の自動化

窓口支援システムの更新に合わせて、市民課で行う代理手続きの精査や審査業務の見直し（BPR）を実施しました。さらにRPAを導入し、基幹系システムへの再入力に伴うヒューマンエラーの削減や、証明書印刷の自動化が実現し、バックヤード業務が効率化されました。

● 市民アンケートの実施

窓口を利用した市民からは、「丁寧で心地よかった」「窓口の職員の対応が非常に親切でよかった」といった好意的な声が多く寄せられました。一方で、「呼ばれてから10分は待たされびっくりした」といった意見もあり、職員のシステム不慣れ等による処理時間の増加という現状の課題も把握することができました。

(4) 機能集約ウェブサイトの開設による効果

● 直感的な導線によるオンライン申請の促進

カテゴリやキーワードから目的の手続きへと容易にたどり着ける機能集約ウェブサイト（うべスマ）を開設し、直観的でわかりやすい導線を作成したことで、オンライン申請の活用が促進されました。

(5) その他の改善効果

● バックヤードのレイアウト変更

市民課バックヤードにおいて、窓口から証明作成・異動入力までの距離や、印刷機までの導線を見直したことで、職員の移動に伴う身体的負担と時間コストを削減しました。

● 開庁時間の短縮と業務品質の向上

令和7年10月から開庁時間を短縮したことで、窓口業務における恒常的な時間外勤務が解消され、人件費等のコスト削減が見込まれる結果となりました。また、開庁前後に受付の準備や整理に費やす時間が確保されたことで、ミスの抑制や市民サービス向上につながるゆとりも生じました。

13.2 取組の中で生じた課題と要因

課題	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	運用効率の向上 書かない窓口RPA DXコールセンター	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	新運用にかかる基本ルールは整理したもの、最適化がされていない。 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、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

(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（うべスマ）、オンライン申請の拡充等、仕組みづくりは完了しましたが、実際の利用が想定よりも限定的で利用率は低いものとなりました。リモート窓口で対応可能な手続きの拡充を図るとともに、機能集約ウェブサイト（うべスマ）や広報誌等を活用した利用促進を強化し、市民の利便性向上とオンライン利用率のさらなる向上を図ります。

(2) 運用効率の向上

新たなツールを用いた運用を開始し、基本的なルールは整理したもの、今後の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です。

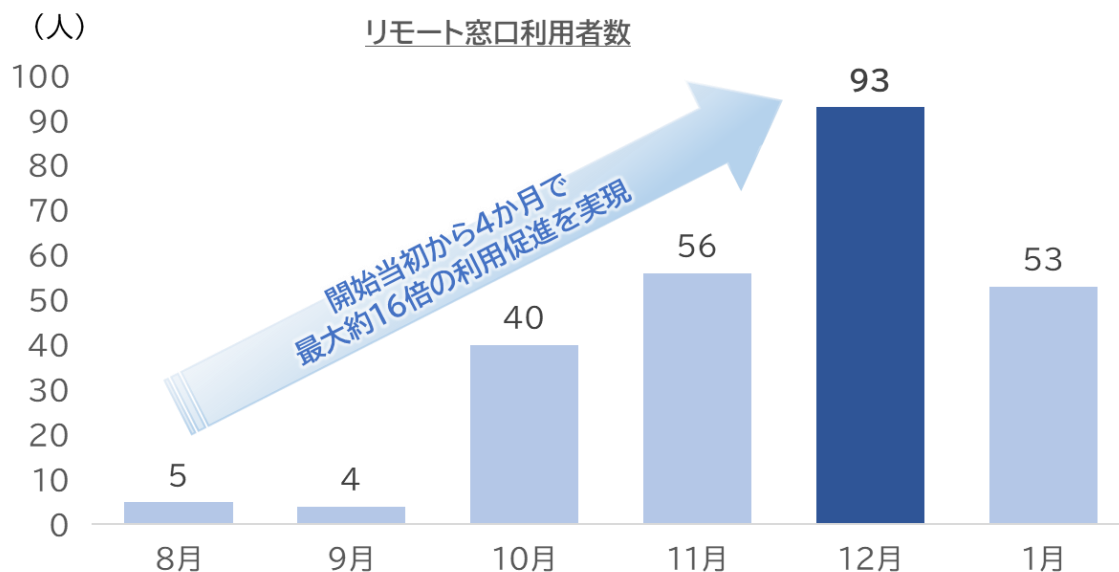
(3) データ分析スキームの手間

各システムのデータ抽出・連携がボトルネックとなりました。これは、既存システムの一部では、当初からデータ連携や分析を前提として構築されていなかったためです。結果、抽出データの形式が異なり、生成AIに読み込ませるためのデータクレンジング（調整・加工）作業に職員の手間が大きくかかってしまったことも要因となっています。データクレンジングを標準化させ、生成AIを活用したデータ分析が効率化できるような実行サイクルの確立を目指します。

13.3 課題解決に向けた取組（実証期間中に解決できたもの）

（1）利用促進に向けた積極的な周知と声掛け

広報誌やウェブサイトでの一方的な周知にとどまらず、市民センターへの来客者に対して、職員が積極的に「リモート窓口」の利用を促す直接的な声掛けを実施しました。その結果、リモート窓口の利用者数は8月の5人から段階的に増加し、12月には93人に達するなど、現場の働きかけにより、利用促進をはかることができました。



（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：**代理受付について、件数の少ないものや難易度の高いものも対象としていましたが、システム更新にあたり、ライフイベント関連の手続を特性ごとにグルーピングし、手続省略の基準や代理受付の運用を見直しました。
- **DXコールセンター：**蓄積された対応ログをもとに分析を進め、FAQを更新することで、オペレーターによる一次完結率の改善に努めました。オペレーターの対応ログ等を継続的にAIで分析し、FAQを充実・最適化させることで、コールセンターでの一次完結率をさらに向上させ、職員への業務負担を削減します。

（3）AIデータ分析のスキーム整理

各システムから抽出したデータを、様々な角度から集計・可視化するためのデータクレンジングを実施し、AIに分析結果を生成させる一連のスキーム（仕組み）を実証期間中に構築することができました。

13.4 次年度以降に解決する見込みのもの（今後の見通し）

（1）ニーズに応じた対応手続の見直し

データ分析に基づき、住民ニーズの高い手続を優先的に対応させるなど、利用者にとって真に使いやすいサービスの提供を目指します。また、市民センターにおいては、対応が難しい専門的な業務や頻度の少ない複雑な手続を洗い出し、リモート窓口へ移行を検討するなど、対象手続の拡充を検討していきます。

（2）実施状況を踏まえた運用見直しと改善

● 書かない窓口の早期改善

早期に課題を抽出し、業務フロー等の改善を行います。また、データ連携範囲の拡大に伴い効果測定を再実施し、代理受付の運用方法を最適化していきます。

● DXコールセンターの精度向上

AI分析結果を踏まえ、FAQの更新を重ねていくことでオペレーターの回答精度と一次完結率のさらなる向上を図ります。

（3）市民目線での環境改善

揭示物・配布物の見直し

窓口利用体験調査等の結果から見えてきた課題への対応を検討し、市民目線で、庁舎内の揭示物や配布物の見直しを検討します。