

第34次地方制度調査会 専門小委員会(意見聴取)

芽室町はAIで「作る」を叶えた。 これから「続ける」を、どう叶えるか。

北海道芽室町長 手島 旭

2026年8月28日

① 芽室町という町

スイートコーン生産全国トップクラス／ゲートボール発祥の地

17,517人

人口(2026-07-31時点)

163件/日

窓口来庁

20,769枚/年

証明発行(2025年実績)

195名

職員数(2026年時点)

町の特徴



①北海道十勝、道内ほぼ中央



②スイートコーン生産量トップクラス



③ゲートボール発祥の地



④新嵐山から一望する畑

この報告の位置づけ

59%

全国の市町村の約6割
(59%)が人口3万人未満

全国の多くの町と同じ規模、
同じ窓口を持つ町の実践。

出典:2025年国勢調査(1,010/1,718市町村が人口3万人未満)

要旨

報告→分かったこと→課題→お願い、の順で申し上げます

報告すること

人口1万7千人の町で、職員自らが、AIでシステムを内製し、OSSとして公開する。

全国の技術者から善意の提案を受け入れて運用している。

*OSSとは誰でも無償で使ってよい・改変してよいレシピ
(ソースコード)を世界に公開すること

実践して分かったこと

それができたのは、**作った本人が庁内にいたから**。

内製し外の力を受け入れる採用判断ができるのは、
現場の改善を繰り返した窓口職員がいる場合に限られる。

見えた課題2つ

- ① 続く保証がない(支えが善意で、仕組みでない)
- ② 横展開はデータベース更新で詰まる

お願いしたいこと

続ける仕組みの制度化——

都道府県に自治体を支える相談窓口を置くための仕組みづくり
を、国が支援する。

② ビジョンと現場

業務棚卸しからビジョン、そしてデジタル導入へ

- 町長公約である自治体DX推進をまとめたDX推進ビジョン(2024年3月18日策定・令和6～8年度)
——「業務改革を起点に考える『X』から、デジタルのチカラを有効活用していく『D』へ」
- 令和5年度、業務棚卸しを委託(4モデルケースの一つ＝窓口業務)
- 現場の棚卸しとBPRの実践から作られたビジョン(机上ではない)

「DX推進ビジョンは、机上から現場に下ろしたものではありません。ここは、『D』よりも『X』を優先して取り組むよう、DX推進担当には指示をしました。

DX担当と窓口の現場担当がタッグを組み、業務を一つひとつ棚卸しし、その結果をビジョンとしてまとめたのです。ビジョンと現場の作業は、両輪として同時に取り組みました。」

芽室町長

③ 窓口体験調査

驚きの実態！！住民は、同じ名前を55回書いていました

なぜ調査したか 現場の実態を正確に掴むため、かつ**外部の視点(住民役)**で点検するため実施

調査の設定 世帯主(自営業)・妻(妊娠中／障害者手帳3級)・子3人(高校生・小学生・保育園児)・犬1匹の家族5人が転入。
公営住宅入居・保育園入園・水道口座振替の申込みを希望

手続き	根拠法令	所管
住基担当	住民基本台帳法	総務省
国保担当	国民健康保険法	厚労省
子育て支援担当	児童手当法／児童福祉法／母子保健法	こども家庭庁
学校転校	学校教育法	文科省／町教委

手続き	根拠法令	所管
水道	町独自の条例	(国の法令によらない)
ペット(犬)登録	狂犬病予防法	厚労省
障害者手帳	障害者総合支援法	厚労省
公営住宅	公営住宅法	国土交通省

転入手続き

- 氏名記入55回
- 所要2時間18分
- 8課11名対応

なぜ55回になるのか

- 8課のうち7課は所管省庁が異なり庁内で縦割りになっている。それぞれの担当では1～2枚の申請書なので危機感が薄い
- 水道だけは町独自の条例

改善後

- 転入 55回→20回(▲64%)
- お悔やみ ▲60%
- 証明書 ▲75%

④ 非エンジニアの職員の実践

小さく始めた「D」が、5つのシステムに広がりました

- 調査から住民目線で検討し、来庁受付の**番号発券**という小さな業務改善から開始
- 住民票・印鑑証明・税証明請求書の**3種の申請書を1枚に統合するアナログ改革**と、デジタル実装を並行実施。**エンジニアではない職員**（住民窓口係）が生成AIと対話しながら組み立てた

01

番号発券(02以降とは独立したシステム)

整理券を発行し、待ち時間などのログを残す。
用件と職員の習熟度に合わせて、
呼び出す順番を整理できる。

02

共通住民情報検索活用システム

対象者を検索し、必要な住民情報だけを取り出す。**03～05の共通機能**。

03

申請書の作成支援

来庁者手続きで一番多い住民票等の請求時に、
署名以外の基本情報を様式に転記する。

04

おくやみ手続き案内

亡くなった方の手続きに使うデータをセットし、
ご遺族来庁時の関連手続き様式に必要事項を転記し記入箇所を減らす。

05

異動手続き支援

転入・転居等の手続き時に、
異動届のほか関連手続き様式に必要事項を転記し記入箇所を減らす。

システムによる効果

- 01 番号発券**で用件を把握し、短時間で終わる手続きを先に呼び出せる。職員の習熟度に応じて、呼び出す前に手続きを振り分けられる。
- 03 以降**は記入箇所が減り、**来庁者の負担が軽くなる**。職員が記入を待つ時間も減り、記入情報の**正確性と可読性**が上がって**処理が速くなる**。その分、丁寧な応対や相談に時間を使える。

→ 結果として、芽室町版「**書かない・ワンストップ窓口**」になりました。

⑤ システムは出来上がった。しかし、後継者がいない

外に頼れば、費用が町の規模に合いません

- もともと外部SaaSへの移行を前提に、捨てるつもりでの挑戦であった
- 作った職員が異動すれば止まる
- 窓口DX SaaS導入も検討したが、芽室町の処理件数の規模に対して費用が見合わない

10,559_円

芽室町の1件あたりコスト(5年トータル÷対象件数)

44,666,600_円

5年トータル(人口17,654人・おくやみ244件・異動602件)

小規模自治体では、窓口DXSaaSは規模に対して見合わず、人件費より高額となる。

※人口規模が大きくなれば単価は薄まると見込まれます。

⑥ 売るか、開くか

売れば、属人化が加速すると判断しました

売る（パッケージ販売）

- 著作権料は入る
- ベンダー折衝も、改修の判断も、
他自治体からの料金をいただくならその運営までも、
すべてが作った職員一人の負担となる
- 後継者の課題は、解消されるどころか深まる
- 販売すると事故があったときに責任が問われる



開く（無償公開）

- 失敗しても、
町のシステムはそのまま動き続ける。
育つかもしれない期待だけがある
- **最初から、直してもらうつもりで公開**
（完成の発表ではなく、
改修を受け入れる入口）
- 同じ悩みをもつ**小規模自治体**にとって、
いつか役に立つかもしれない

自治体が開発したソフトウェアのオープンソース化に、地方自治法上の特段の制約はない
（2025年11月25日・参議院総務委員会・総務大臣答弁）。

⑦ 公開後の実績

開いてみたら、全国の技術者が町の窓口を直しに来ました

14^名
技術者数

29^件
指摘

15^件
修正提案

23,411^{閲覧}
解説記事4本・累計

2026年6月12日、町公式で公開。上記数字は8月17日現在。

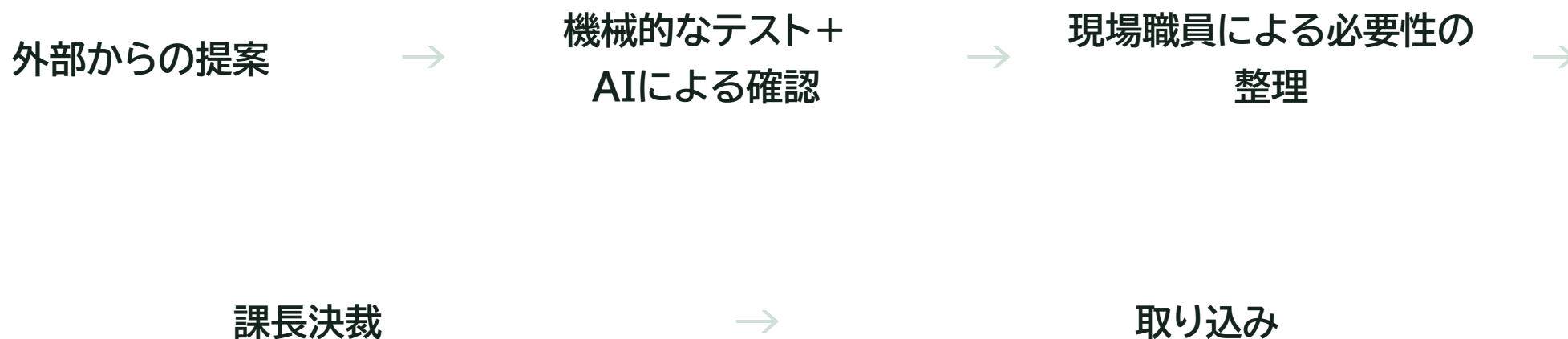
この方々の動機を調べたところ、「自分の自治体で使いたい」という表明は一件もなし。

- 来てくださっているのは、腕を試したい、公共に貢献したいという技術者
- 北海道内から、プロジェクトを応援してくださっている方もいます

⑧ 受け入れられた理由

開けられたのは、作った本人が庁内にいたからです

- システムありきで開発した場合は、提案の中身を判断できる人が庁内にいる状態は作れない
- 受け入れたくても、受け入れられない
- 本町は作った本人が庁内にいて、「これは芽室町の現場に必要なか」を判断できたから対応可能
- アナログ改革とともにこういったフローが最適か考えて窓口職員が実践しているから判断ができる



判断基準は「芽室町にとって取り入れるべきか」。採用権限を持つのは町だけ。
外部からの勝手な書き換えはない。

⑨ 実践して見えた課題

2つの課題が見えています

課題① 続く保証がない

- 内製した職員の異動で止まる
- 複数の技術者が善意で関わってくださるが、制度として確立されていない
- 議論を整理しコミュニティを回す役割が、特定の技術者の善意に依存
- 同じ役割をする善意の方が集まる保障はない。別のOSSでは特定の1社だけが担う体制になることもある

課題② 他自治体への展開はDB更新で詰まる

- 基幹システムを直接書き換えず、コピーを取得する方式(住民情報は1日1回)
- 障害者手帳所有者リスト・防災ラジオ貸出名簿等の付随データ、土地データも必要
- 付随する住民データを、どの頻度で、どう持つかは運用方法によって異なる。本町とまったく同じ方法ではなく、その自治体での運用方法を検討した上で導入する必要がある

⑩ 経験から申し上げる役割分担

採否は現場で、伴走は出来るだけ近くで

層	担うこと
市町村	現場の課題を知る当事者として、何が必要かを判断する。 コードの採否は現場が決め、開発した市町村が改修の主導権を持つ
都道府県 (に置かれる自治体を支える相談窓口)	導入したい市町村への伴走(研修・共同調達の斡旋・相談対応)に加え、専門機能 (法務判断／セキュリティ審査／ライセンス管理)を一体で担う。 顔を合わせた打合せが可能な距離感が必要
国	この仕組みをつくるための支援を行う

国にお願いしたいこと——続ける仕組みの制度化。

都道府県に自治体を支える相談窓口を置くための仕組みづくりを、国が支援していただきたい。

AIで作ることは、叶いました。
複数の自治体がOSSで公開・共有し、一緒に育つ。
その実現のために、都道府県の支援を求めます。

小規模自治体が専門性の高い組織を持つことはできません。
都道府県にその支援機能が置かれることで、広がり始めます。
その仕組みづくりを、国に支援していただきたいのです。