真岡市行政評価システム

評価対象年度　令和7　年度　　**事務事業評価マネージメントシート**　　作成日　令和8年3月13日

事務事業名	窓口サービス向上事業（市民課）	担当課・係	市民生活部　市民課　窓口係
政策名　No	7　「行政経営づくり」～効率・効果アップ！～	関連するSDGs･DX	
施策名　No	1　窓口サービスの向上		

成果指標 名称	単位	初年度からの実績値の比較 R7	R8	R9	R10	R11	目標値 R11
オンライン申請手続数	件	741					
オンライン申請システム登録者数	人	15,769					

事業内容

【目標】
・窓口サービス改革の第一歩として、子育て世帯の転入を中心にワンストップ窓口サービスを開始し、モデルケースにおける手続きに要する時間を50分から25分に短縮させる。
【具体的な実施事項】
①来なくてもよい窓口への動機づけ
・市役所へのキオスク端末設置
・生成AIを活用したチャットボットシステムの検証
②市民課、こども家庭課間の連携強化
・システム改修（マイナポータルからの転入情報連携機能強化）
・窓口パソコンリプレース

前年度の課題（Check）

・窓口利用体験調査を実施したところ、子育て世帯の転入手続きでは終了まで53分要しており、住民にとって負担が大きいことが分かった。
・AIチャットボットについては利用回数が、R3:229回→R6:2,949回と当初の13倍に増加しているが、予め用意したシナリオにのみしか回答ができないため回答率50%と低いこと、また、シナリオを一つひとつ修正する必要があり費用対効果が低いことが課題となっている。

7年度振り返り

【1】実績（Do） 7年度に実施した事業
手続に関わる市民負担の軽減と窓口混雑の緩和を図るため、繁忙期においても住所異動やマイナンバーカード更新手続を円滑に行えるよう、「窓口用タブレット端末のリプレース及び増設」を実施した。
また、住所異動手続のスピードと正確性の向上を図るため、「マイナポータルからの転入予約情報を窓口システムに連携させるためのシステム改修」を実施した。
さらに、市民がマイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービスに慣れることができるよう、「市役所庁舎内にキオスク端末を設置」した。

【2】結果と課題（Check）
窓口環境の整備やシステム改修により、窓口サービス向上に向けた基盤整備は進んだ。一方で、窓口全体の混雑緩和や来庁者の適切な分流、オンライン・セルフサービス利用への移行については、なお改善の余地がある。
特に、コンビニ交付やオンライン手続など、来庁以外の選択肢が存在していても、それぞれの制度や使い方が十分に浸透していないため、市民が最適な手続方法を選べていない可能性がある。また、手続案内や窓口導線の設計が十分でない場合、結果として来庁が集中し、待ち時間の増加や職員負担の増大につながる。
今後は、窓口に来る人・来なくても済む人・支援が必要な人を整理し、サービス利用実態を定量的に把握したうえで、重点的に改善すべき分野を明確にする必要がある。加えて、デジタル施策の導入そのものを目的とするのではなく、市民利便性の向上と窓口業務の最適化につながるかという観点で、取組内容を継続的に見直す必要がある。

今後の方向性と具体策

□ 廃止　□ 休止　□ 目的絞り込み　□ 目的拡充　■ 事業統廃合　■ 事業のやり方改善　□ 予算削減　□ 予算増大　□ 現状維持(従来通りで特に改革改善しない)

【3】具体的な改善策(Action➡Plan)　課題に記載された内容の解決に向けた取り組みについて、**いつ、何を、どのように実施し解決に導くのかを具体的に**記載してください。

（1）ただちに取り組むべきこと
窓口サービス全体の利用実態を把握するため、主要手続ごとの来庁件数、待ち時間、処理時間、オンライン利用件数、コンビニ交付利用件数等を整理し、現状分析を行う。分析結果を基に、来庁不要化が可能な手続、窓口支援を強化すべき手続、制度周知を優先すべき手続を分類し、重点改善分野を特定する。
また、コンビニ交付やオンライン申請の利用促進を図るため、窓口や庁内キオスク端末において、職員による初回利用支援、案内表示の改善、周知方法の見直しを実施する。特に、操作に不安がある市民に対しては、体験機会を通じて次回以降の自立利用につなげる。
さらに、マイナポータル連携を含む既存システムの運用状況を確認し、窓口処理の停滞要因を把握したうえで、業務フローの見直しを行う。必要に応じて、AI等のデジタル技術活用についても、効果が見込まれる場面から段階的に検討する。

（2）長期的な計画で検討すること
窓口サービス全体を俯瞰し、市民の属性や手続内容に応じて、最適な手続手段へ自然に誘導できる窓口モデルを検討する。あわせて、対面、オンライン、セルフサービスの役割分担を整理し、市民にとって分かりやすく、職員にとっても効率的なサービス提供体制の構築を目指す。
また、組織体制、人員配置、委託活用のあり方も含め、市役所窓口の運営モデルそのものの見直しを進める。単発の機器導入やシステム改修にとどまらず、窓口サービス全体の最適化を図ることで、市民利便性の向上と持続可能な行政運営の両立を目指す。