

【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/km<sup>2</sup>）

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

→ : データ自動連携

→ : AI活用

→ : 宇部市対応

### 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

#### 県外他市との共同対応

- ・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

### フロントヤードの オムニチャネル化



オンライン申請

書かないワンストップ

リモート窓口

DXコールセンター

- ・HPログ
- ・問合せデータ
- ・予約データ
- ・受付データ
- ・順番待ちデータ

・申請データ

- ・条例・規則
- ・マニュアル

### データベース

各システムと情報をリアルタイムで共有  
(オンプレ環境)



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WG  
庁内 5部12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

### 活用

- ・HPへの反映
- ・業務フロー見直し
- ・様式の変更 等

### ■業務効率化による人員の適正配置

- ・リモート窓口、DXコールセンターなど、民間企業へのBPOによる業務効率化、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
- ・機能集約ホームページ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

主なKPI（～R9年度末）

①住民満足度 80%以上

②職員満足度 80%以上

③DXコールセンターでの一次対応完結率 60%以上

④データ分析に基づく業務改善数 10件