芽室町版書かない窓口支援システム（MADO）継続運用のための整備について

1. 内製窓口支援システム（MADO）とは

MADOは、来庁者の「何度も書く」と職員の「何度も転記する」を減らすため、町が内製してきた仕組みです。小さく始め、現場で直しながら育ててきました。目指すのは、**担当者が替わっても続けられる仕組み**です。構成は5つです。番号発券の「MADO-queue」、土台の「MADO-hub」、申請書の「MADO-form」、おくやみの「MADO-care」、転入・転出の「MADO-move」です。

経過 ― 小さく始め、使いながら改善してきた

令和2年度	新庁舎完成
令和4年度	「書かない窓口」が町長公約に
令和5年度	仕事の棚卸し・窓口体験・視察・DX推進ビジョン。エクセルで帳票作成、申請書3枚を統合、紙の住民票原票を廃止
令和6年3月	番号発券機
令和6年4月	おくやみ手続き
令和6年11月	申請書作成
令和7年4月	転入・転出など

「小さく始める → 現場で確かめる → 直す → 対象を広げる」の繰り返しで進め、導入後も現場の意見を聞いて改善を続けています。

2. インターネットから切り離された空間で使う

役場のネットワークは、扱う情報に応じて、庁内事務の内部系（LGWAN接続系）、メール等のインターネット系、住民情報を扱う個人番号利用事務系の3つに分かれています。住民情報を扱うMADOは、**一般のインターネット回線とは接続しない、切り離された領域での作業となり**、個人情報の安全性は確保されています。

3. パッケージではなく公開を選択。残る課題は運用の属人化

当初は令和8年に民間の窓口支援サービスへ切り替える計画でしたが、現場目線で開発・改善をしてきたMADOを活かす方針に改めました。企業とのパッケージ化も検討しましたが、開発者への依存が強まる懸念から、公開するOSS※を選びました。公開により外部の技術者から改善や修正の協力を受けられるようになり、**システム自体は発展的に育ちつつあります**。一方、**日々の運用の属人化は、なお続いています**。MADOは、各係が持つ「戸別端末貸与リスト」「公職者名簿」などの情報と連携していますが、これら形式や項目が異なる情報を整理・照合して更新する作業が属人化となっています。内製のためベンダーへの保守委託もできず、庁内で解決する必要があります。

※OSS（オープンソースソフトウェア）とは、ソースコード（設計図）が公開され、誰でも利用・改良・再配布ができるソフトウェアのことです。

4. 繁忙期の前に整える

運用の属人化を解消する鍵となるのが、AIの活用です。専門知識がなくても、自然な言葉で指示するだけで作業を実行できるAIを活用すれば、特定の職員に依存せずに情報を更新できるようになります。**ただし、個人情報を扱うため、外部と通信せずに利用できるAI環境が必要です。今回の整備は、こうしたAIの活用基盤を整えるものでもあります。**

実運用と公開に向けた準備が進む中、今回の整備では、窓口の繁忙期となる3月・4月までに情報更新の仕組みと運用手順を確立します。対象業務の選定から、ツールの作成、動作検証、MADOの安定的運用までを段階的に進めます。重視するのは単なる効率化ではなく、属人化の解消です。また、AI関連機器は価格上昇が懸念されるため、調達時期を先延ばしにすることで、必要な機器の確保が難しくなるおそれもあります。

5. 整備にかかる費用と提案予定

今回の整備にかかる費用は約3,700千円です。庁内（個人番号利用事務系内）でAIが稼働するための機器と、運用に必要なデータを保存する機器の購入費、およびこれらの設定費です。12月議会の初日に提案する予定です。