

# 自治体窓口DX 「書かないワンストップ窓口」

令和 5 年（2023年）11月14日

第37回 国と地方のシステムワーキング・グループ

デジタル庁提出資料

目指すところは、

## ○オンラインで60秒以内に行政手続きが完結

- スマートフォンでオンラインで行政手続きを完結
- 自宅や外出先など、どこからでも手続き可能
- 住民利便の向上と行政効率化



## ○窓口にお越しになる方へのサービス向上 職員の窓口負担軽減と働き方改革

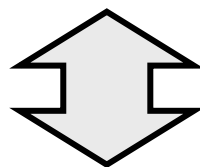
- 書類記載の縮減（書かない）
- 待ち時間短縮（待たない）
- 必要な手続きをワンストップサービス（回らない）
- 職員負担軽減等（経験の浅い職員でも対応可能）
- 窓口でもマイナンバーカードのメリットを実感

自治体窓口DX

# DX = デジタル + **トランスフォーメーション**



例えば、  
職員間の縦割りと思考停止  
分厚いマニュアル  
紙だらけ など



庁内で共有

デジタル庁は、

- ・ 先行する自治体のノウハウの横展開 (窓口BPRアドバイザー派遣事業、共創プラットフォームの活用)
- ・ 窓口DXに取り組みされる自治体の人材育成支援 (アドバイザー同行研修の受け入れ)
- ・ 窓口DXaaSをガバメントクラウド上で提供  
などを通じて、自治体窓口改革の加速を支援

# （参考）「窓口BPRアドバイザー派遣事業」の目的・概要

窓口DXを加速的に進めるために、自治体にアドバイザーを派遣し、BPRの自走のきっかけを提供します

## 概要・目的

- **本事業では、自治体が窓口BPRを自走するための「きっかけづくり」を目的とした、ノウハウ等を共有します**

- 窓口DXにおいてはシステム活用のみでは不十分であり、窓口改革（BPR）が不可欠である。
- 窓口BPRアドバイザーは自治体が自発的に窓口業務改革(BPR)に取り組めるよう助言をする。
- 具体的には、自治体の課題や取組内容、プロジェクトの進め方に関する助言やサポート、及び他自治体の事例の共有等を行う。
- 派遣を受ける自治体は、アドバイザーからの助言やサポートを受けつつも、**自らが主体的にBPRに取り組むことが求められる。**
- また、支援を受けた自治体は次のアドバイザーの育成を、窓口BPRアドバイザー育成事業によりデジタル庁が後押しする事で、自治体間の共創の輪の拡大を目指す。

**今のうちから窓口BPRに取り組むことは、基幹業務システム標準化とも連動する取組でもあり、行政サービスデジタル化を着実に進める第一歩**

# （参考）「窓口BPRアドバイザー育成事業」の目的・概要

窓口DXを促進することを目的として、窓口BPRに係る取組の中核を担う自治体職員を育成します

## 概要・目的

- **本事業では、新たに窓口BPRアドバイザーを目指す方を、「研修生」として育成し、アドバイザーを増やすことで、自治体間でお互いに助け合い共創し合う環境作りを目指します**
  - 全国の自治体窓口の進化を加速化する為には、自治体間でお互いに助け合い共創し合うことが必要であり、その実現の為には窓口BPRアドバイザーの力が不可欠である。
  - しかし、現状は窓口BPRアドバイザーの数が限られている状況である。
  - 自治体窓口における「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を目指すデジタル庁として、意欲のある自治体職員が窓口BPRアドバイザーになる為に必要なトレーニングやサポートを提供する。
  - 具体的には、前任の窓口BPRアドバイザーによる勉強会の実施や、派遣同行によるOJT等を提供する。
  - なお、本事業に申し込んだ方は「研修生」としてトレーニングを行い、窓口BPRアドバイザーの委嘱条件を満たすことを目指す。

# (参考) 窓口利用体験調査のススメ

BPRアドバイザーの派遣先団体は、自分たちの窓口業務の現状を把握するために"窓口利用体験調査"を実施して現状分析の素材とします

## 窓口利用体験調査の概要

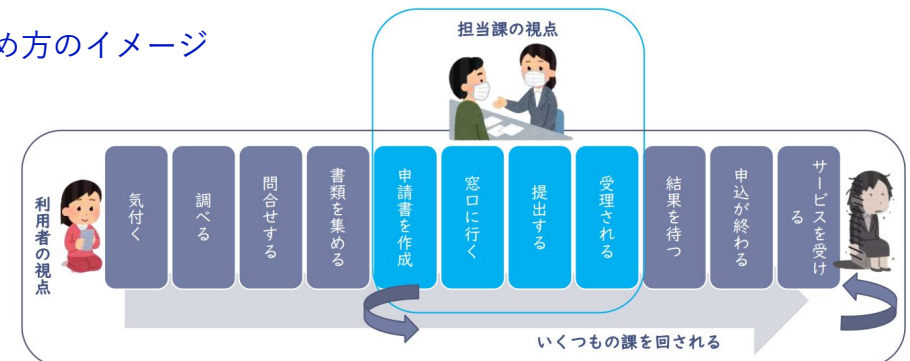
目的	利用者（住民）が、どのように行動し、何を見て、何を思うかを追いかけて、課題や改善点を発見する
参加者	住民課及びその他の関係課 ※住民課は必須です
取組内容	職員が事前に設定したユーザー像（住民）になりきり、市民窓口課や他の課を回りながら、住民目線で課題や改善点を整理する
留意点	事前に下調べはしないこと (実際に手続きが発生したときに、どのようにリアルに動くかのシチュエーションで行います)



## 進め方

- ①スタートは「家」です。
  - ②利用者の目線、立場、気持ちで（なりきり）
  - ③「カスタマージャーニー」を具体的に記録し、表現する。  
(どこで、何を、どのように、何分、何回・・・etc)
  - ④何を課題ととらえたか、どのように解決したいかのアイデアに制限はありません。  
(ヒト、モノ、カネ、時間、組織、縦割りの壁はいったん無視して、自由にイメージしてください。)
  - ⑤気づいたことは、何でも、どのような点でも良いので記録を。  
(いいところは誉めてあげよう・・・)
  - ⑥写真や動画で記録 ストップウォッチで時間も計る。
- 参照：自治体窓口業務改革オンライン勉強会3回目

### 進め方のイメージ



# 意外と知らない自分たちのこと

円滑な窓口のために、各自治体は様々な取組みをされていると存じますが、

- 必要のある手続 → 手続漏れ
- 必要な書類・持ち物 → 忘れ物があれば再来庁
- 手続にかかる時間 → もっと短くできないか
- 複数の申請書 → 氏名・住所等を繰り返し記入
- 庁舎や窓口の移動 → 導線・歩いた距離
- 課室の案内板 → どの課室でどの手続ができるか

**本当に住民のためになっているか？**

## （参考）アドバイザーを活用した自治体の声

### ○アドバイザーからの助言を受けて

- 窓口体験調査によって課題を発見し、**窓口改革を行う**ことの重要性に気づかされた。**できるだけ多くの職員**を巻き込みながら窓口改革を行っていく。
- 定型的で件数が多いものを中心に、将来的に8割程度をワンストップ対象とし、トライ&エラーを重ねながら段階的に拡大する**“スモールスタート”**を目指すこととした。

### ○窓口体験調査を実施して

- 記入する書類の多さや長時間の手続き、課による呼び出し方法の違いなど、**様々な課題が見えてきた**。将来の「ありたい姿」をワーキンググループで議論していく。
- 1回で終わらせるのはもったいないことから、窓口配置新人の研修の一環として**継続的な実施**につなげられるよう検討したい。



# (参考) デジタル改革共創プラットフォーム

# 自治体窓口業務改革\_行政手続オンライン化

+ 関連ページを追加する

2022年12月28日

【窓口DXSaaSについて、現時点での検討状況のご報告 & ご意見を募集します】

いつもお世話になっております。[redacted]です。  
これまでの皆様からのお問い合わせ内容やご意見を踏まえ、  
窓口DXSaaSの調達に向けた資料（下記4点）を作成しましたので、  
年末年始でお忙し大変恐縮ですが、是非一度ご覧いたうえ、ご指摘・コメント頂けると幸いです。  
※いずれも途中経過ですので、タイトルのみの箇所や、「検討中」となっている箇所も多々ございます。

【添付資料と、コメントをいただきたい観点】

- ① 自治体窓口DXSaaS（自治体&ベンダー向け）v0.5.3.pptx
  - ・このプロジェクトを進めていくための骨子（目的や前提条件）となるもので、自治体の皆様、及びベンダーとの目線を合わせるために作成しています。
  - ・まだまだ検討中の箇所がありますが、現時点で内容に違和感ございましたらご指摘ください。
- ② 調達仕様書\_0.3版.docx
  - ・窓口DXSaaSを調達するときの仕様書案です。（0.3版という事で、まだまだ途中経過です）。
  - ・何を課題と捉え、何を解決するために、どのような仕組みを実現するかを表現する事が資料の目的です。
  - ・他に盛り込むべき項目（アウトライン）や内容は無い、現在の内容に違和感がないか等についてコメント頂けると幸いです。
- ③ 要件定義書\_0.3版.docx
  - ・窓口DXSaaSを調達するときの要件定義書です。（0.3版という事で、こちらはまだ途中経過です）
  - ・調達仕様書に記された仕組みを実現するために必要とする主な機能について記すもの（主な機能を体系的に書くもの）です。
  - ・他に盛り込むべき項目（アウトライン）や内容が無いについてコメント頂けると幸いです。
- ④ 窓口DXSaaSの必須機能、及びオプション機能の案一覧（たたき台）
  - ・こちらは機能要件一覧（主な機能を実現するために実装する細かな機能や実装上のロジック、決めごと）を今後作成するにあたって、あくまでたたき台となる資料です。
  - ・オプション機能については、各ベンダーが競争領域として創意工夫しながら自由に搭載を検討する部分ではありますが、まずは自治体様のニーズを把握しベンダーに伝えるために、「こんな機能があると良い」「これを実現するなら、こういったやり方も考慮してほしい」等のコメントを自由に頂けると幸いです。（まずは思いっきり発散していただくイメージです）

ポジティブなコメントも、ネガティブなコメントもどうぞ遠慮なく頂けると幸いです！  
（一度、1/9（月）目途までにご意見募集したいと思います！）

# 11月のデジ田説明会以降、本チャンネルにて大変貴重なるご意見をたくさんいただき、大変ありがとうございます。まだまだ始まったばかりのプロジェクトであり、今後も皆様から学ばせていただく事も多いかと思いますが、来年も引き続きよろしく願いいたします！  
（自治体窓口DXチーム一同）（編集済み）

5個のファイル

自治体窓口DXSaaS（自治体&ベンダ... 調達仕様書\_0.3版 .docx 要件定義書\_0.3版 .pdf

- 困ったことを先進自治体へ相談
- 他自治体の経験や知見を活用

## （参考）自治体窓口DXaaSとは

- デジタル庁が窓口DXに必要な機能を盛り込んだ仕様書を策定。
- 複数ベンダーが「窓口DXに資する共同利用型のパッケージシステム」をガバメントクラウド上に構築し、サービスを提供。
- 自治体は複数ベンダーが提供する提供するサービスから、自団体に合ったサービスを「選ぶ」。
- 資金力や従業員規模が小さいため、対応できる自治体の数や地域が限られていた地方ベンダーや新興のベンダーの参入により、自治体の選択肢が拡大。

# 自治体窓口DXSaaSが想定している自治体窓口の姿

住民に  
やさしい

書かない

待たない

回らない

マイナンバーカードや公金受取口座登録のメリットも実感

職員に  
やさしい

職員負担の軽減

窓口とともに  
バックヤードも改革

サービス平準化

経験の浅い職員も  
窓口対応可能

例えば小規模自治体では・・・

多くの窓口・職員で対応



窓口を**集約・コンパクト**に  
(進めたい事業に力を注ぐ)

属人的な業務 (口頭での伝承)

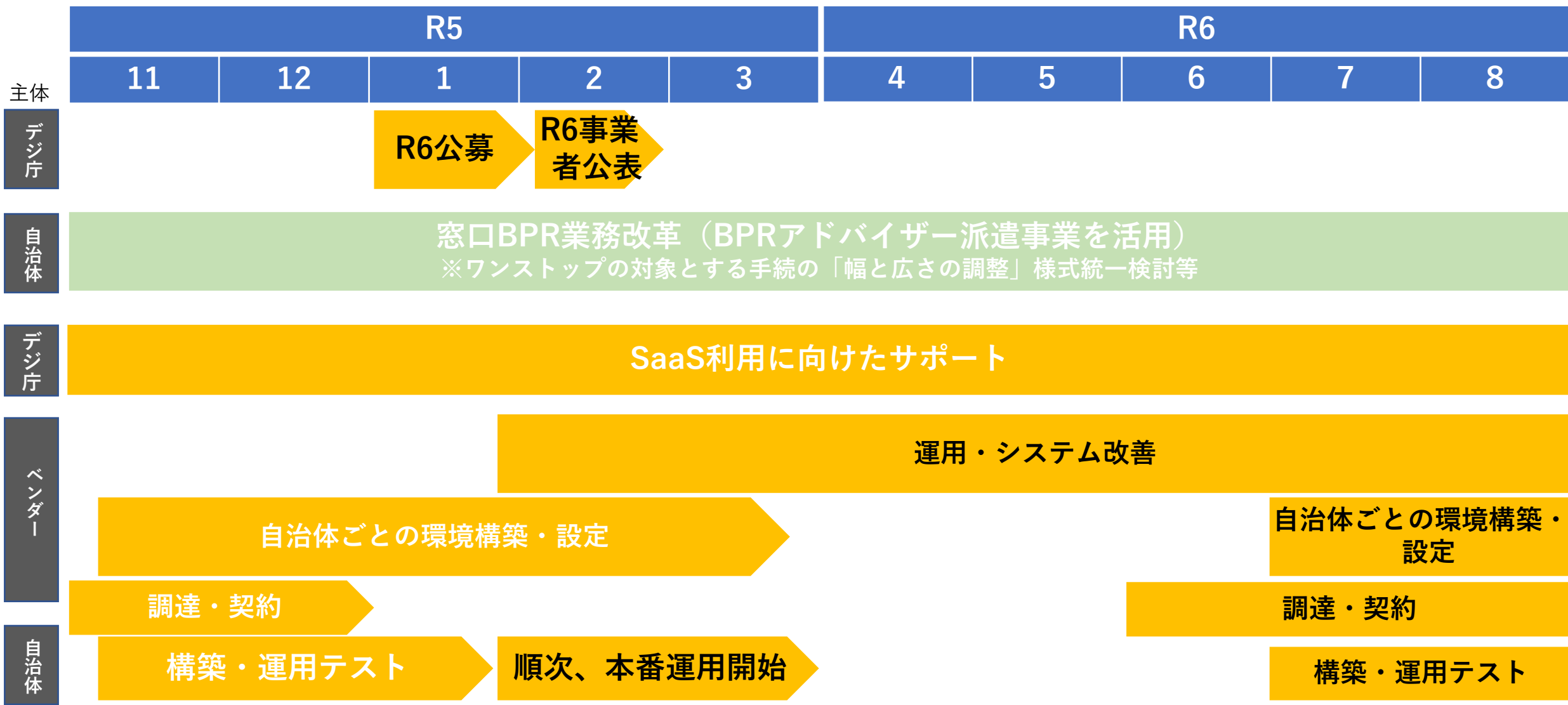


業務が**標準化・自動化**され  
どの職員でも正確に事務処理

小規模  
自治体の  
活用

# (参考) 自治体窓口DXSaaSの今後のスケジュール

■ …窓口DXSaaS  
■ …BPRアドバイザー派遣事業  
 黒字記載：今後実施  
 白字記載：実施済or中



※R5年度は5月公募、6月初旬事業者公表、7月下旬にサービス紹介資料・料金表等を自治体に公表

# デジタル庁

Digital Agency