

窓口BPRアドバイザー派遣事業__概要説明資料

自治体リエゾンチーム 2023/3/1

デジタル庁

— 本資料の目次

目次

- デジタル庁が窓口DXで目指す姿
- 窓口BPRアドバイザー派遣事業
- 窓口BPRアドバイザー育成事業

— 本資料の目次

目次

- デジタル庁が窓口DXで目指す姿
- 窓口BPRアドバイザー派遣事業
- 窓口BPRアドバイザー育成事業

デジタル庁が窓口DXで描く姿

窓口改革でユーザの体験を変えたい

ユーザとは、
お客様だけでなく、自治体の職員も含まれる。

— 自治体窓口DXにおいて、デジタル庁が描く姿

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」の実現を目指します

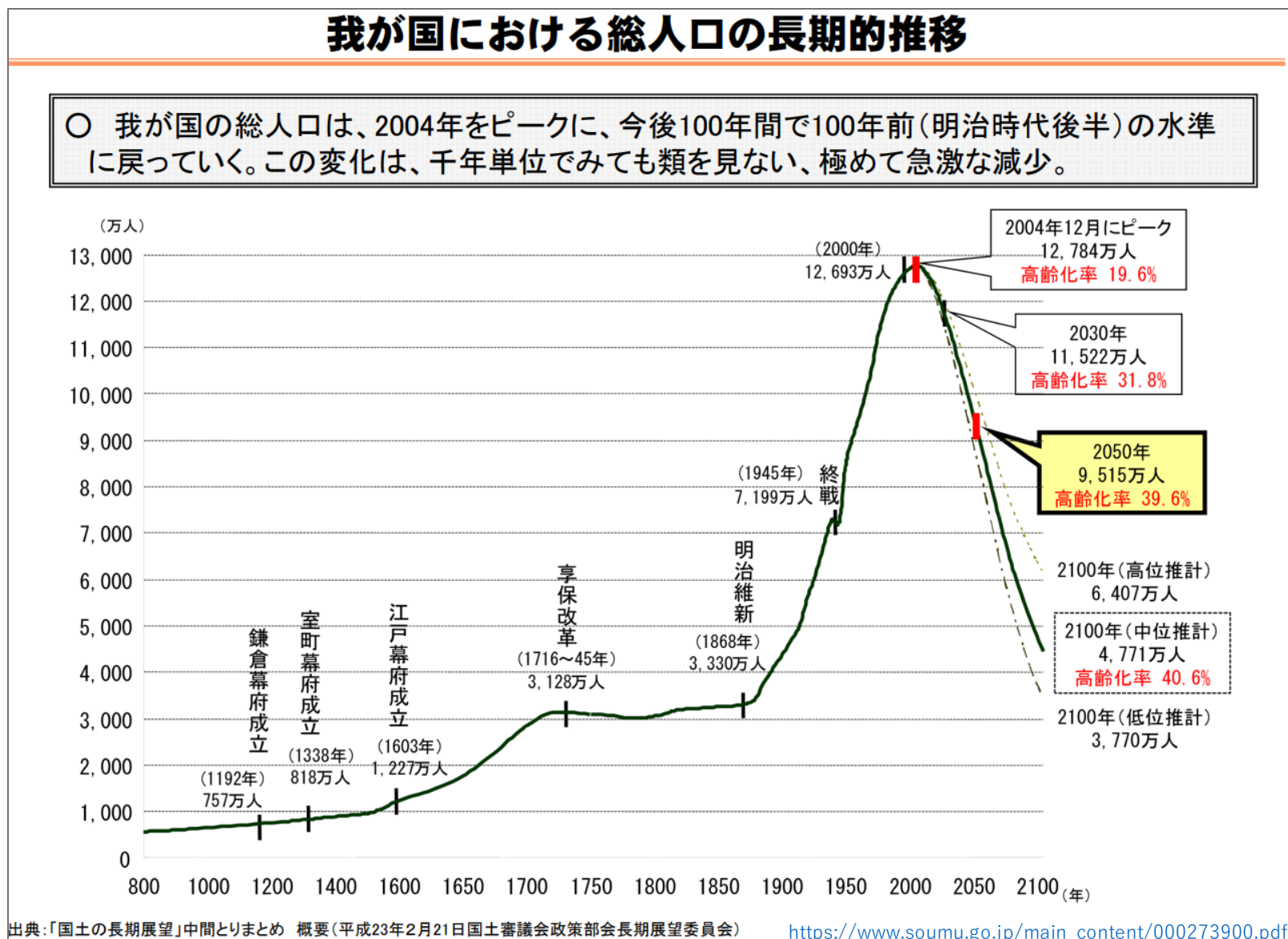
実現したいこと

- 全国の自治体において、オンラインだけでなく従来の自治体窓口を進化させ、書かないワンストップ窓口を実現させることで「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を実現する

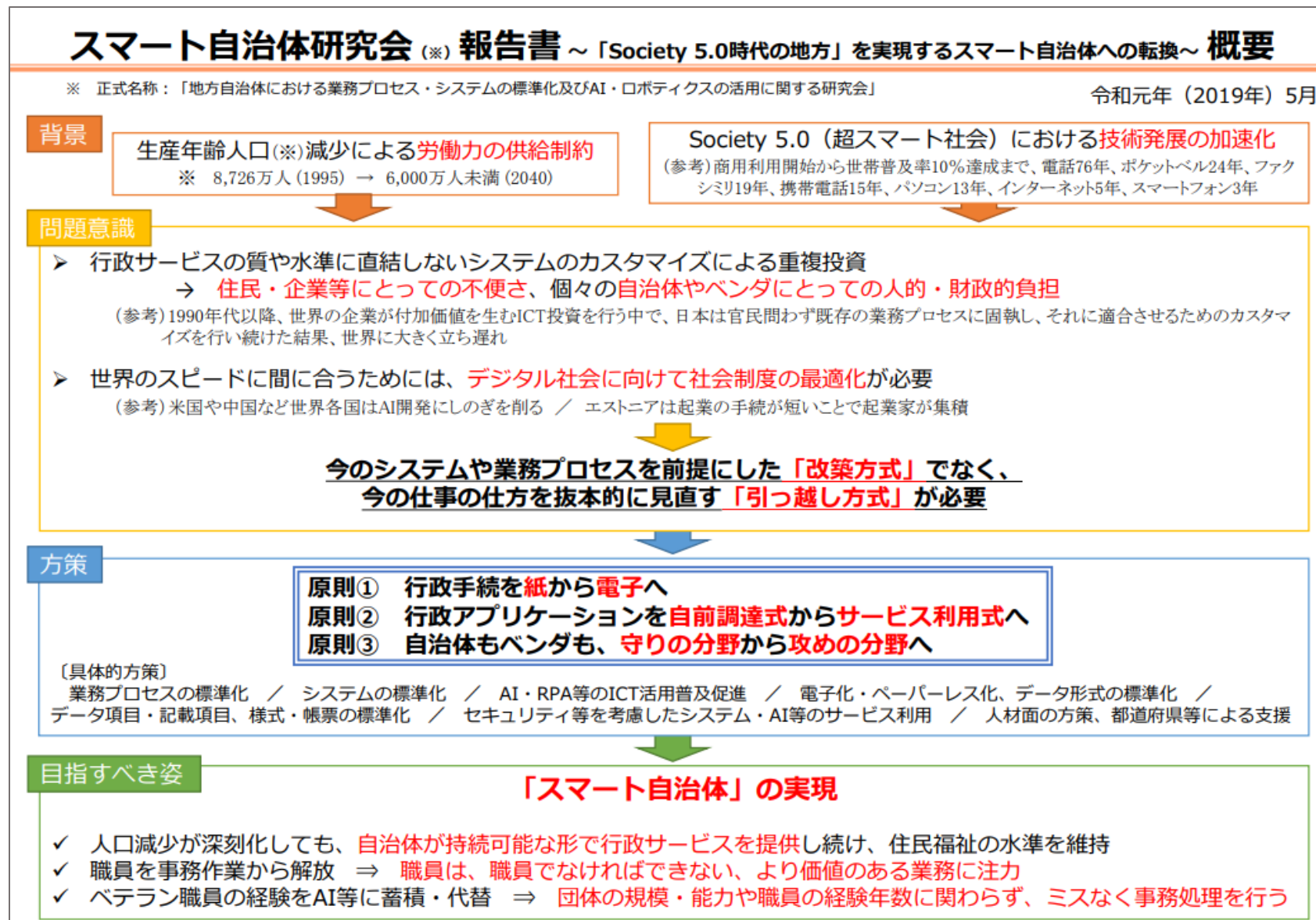
- 全国の自治体窓口の利便性の向上に加えて、更なる業務の効率化で職員の負荷を低減する

- 
- それぞれの自治体が各々で取り組むわけではなく、お互いが助け合い、共創をし合うことで、住民にとっても職員にとっても幸せな、全国の自治体窓口の進化を加速化する

【参考】我が国における総人口の長期的推移からみる日本の課題



【参考】スマート自治体への転換の必要性



【参考】スマート自治体の実現に向けた原則

スマート自治体の実現に向けた原則

原則① 行政手続を紙から電子へ

- 住民にとって、窓口に来ることは負担
⇒ 現状のサービスのあり方を前提とせず、窓口に来なくても所期の目的を実現できないか、常に考える
- 自治体にとって、
 - ・ 紙媒体で提出された書類をシステムに入力するといった作業が大きな事務負担
(参考) 泉大津市では、各課の個々の作業のうち、入力や確認作業等の事務作業が半分程度以上と多く、相談、審査、訪問、事業計画などは2割弱
 - ・ AI・RPA等のICTを効果的に活用するためには、データが入口から電子データの形で入って来ることが重要

原則② 行政アプリケーションを自前調達式からサービス利用式へ

- 全国的なサービスとしてのアプリケーションを「利用する」という形式が最も自治体職員の事務負担を軽減
 - ・ システムについては、単にクラウド上のサービスを利用するだけであることから、調達仕様書の作成やシステムの業者選定・契約締結、システム設計、庁内関係課や他団体との調整の負担も極小化
 - ・ 制度改正やアップデート対応もクラウド上で自動で行われることから、制度改正のたびに個々の団体が個別にベンダと協議して対応を行うということも不要に
 - ・ クラウド上で各行政分野のシステムが連携できるようになれば、各自治体でシステム間連携のためにを行っているカスタマイズも不要に
- AIの全国的な共同利用によって、学習データ増加による質の向上と割り勘効果による価格の低減を実現
(参考) AI・RPAは、人口が一定規模以上の自治体を中心に導入。導入団体の大部分は、実証実験段階で無償の導入。実装段階では予算額確保が課題

原則③ 自治体もベンダも、守りの分野から攻めの分野へ

- 自治体もベンダも、システムの構築・保守管理といった守りの分野はできるだけ効率化した上で、AI・RPA等のICT活用といった攻めの分野へ集中して人的・財政的資源を投資
(参考) 本研究会での議論について、ベンダの業界団体に意見を照会したところ、「協調領域として、既存の業務プロセス・システムに係る部分は縮小しつつ、競争領域として、自治体の創意工夫によるAI・RPAを活用した行政サービスを促進すべき」といった意見が出された。

これからの窓口

利便性の向上 × 職員の業務の効率化



- 「住民の負担を減らす」と「職員の業務負荷を減らす」の両立を本気で目指す。
- オンライン化（行かない窓口）が進み、窓口に来る人が将来減るからこそ、窓口はコンパクトに。
- デジタルのチカラを最大限活用して自治体の準備や運用をラクに。
- デジタル3原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③ワンストップ）が実現する社会の先鞭に。

アプローチ例：「手書き」を減らし効率化

- 紙申請でなく **データ** で受付
- 基幹システムと窓口支援システムの **データ** を **双方向** で活用
- 職員向け手続き **ガイダンス機能** で受付を **平準化**
- マイナンバーカードを使って情報を転記し **事務ミス** を削減

将来、スマホなどからのオンライン申請や住民向けナビゲーションとの連携も。

etc



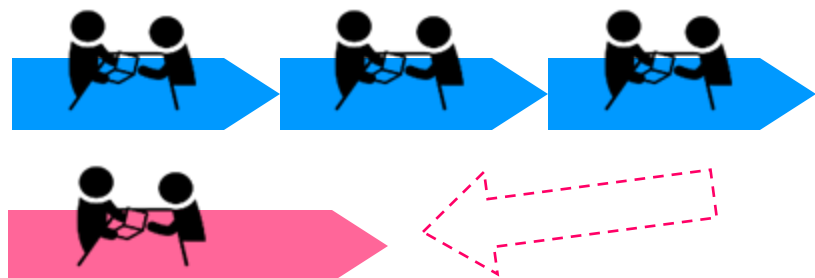
(埼玉県深谷市資料より引用、改変)

課題解決の実例①

(北海道北見市資料より引用)

フロント業務改革

「書かない × ワンストップ」

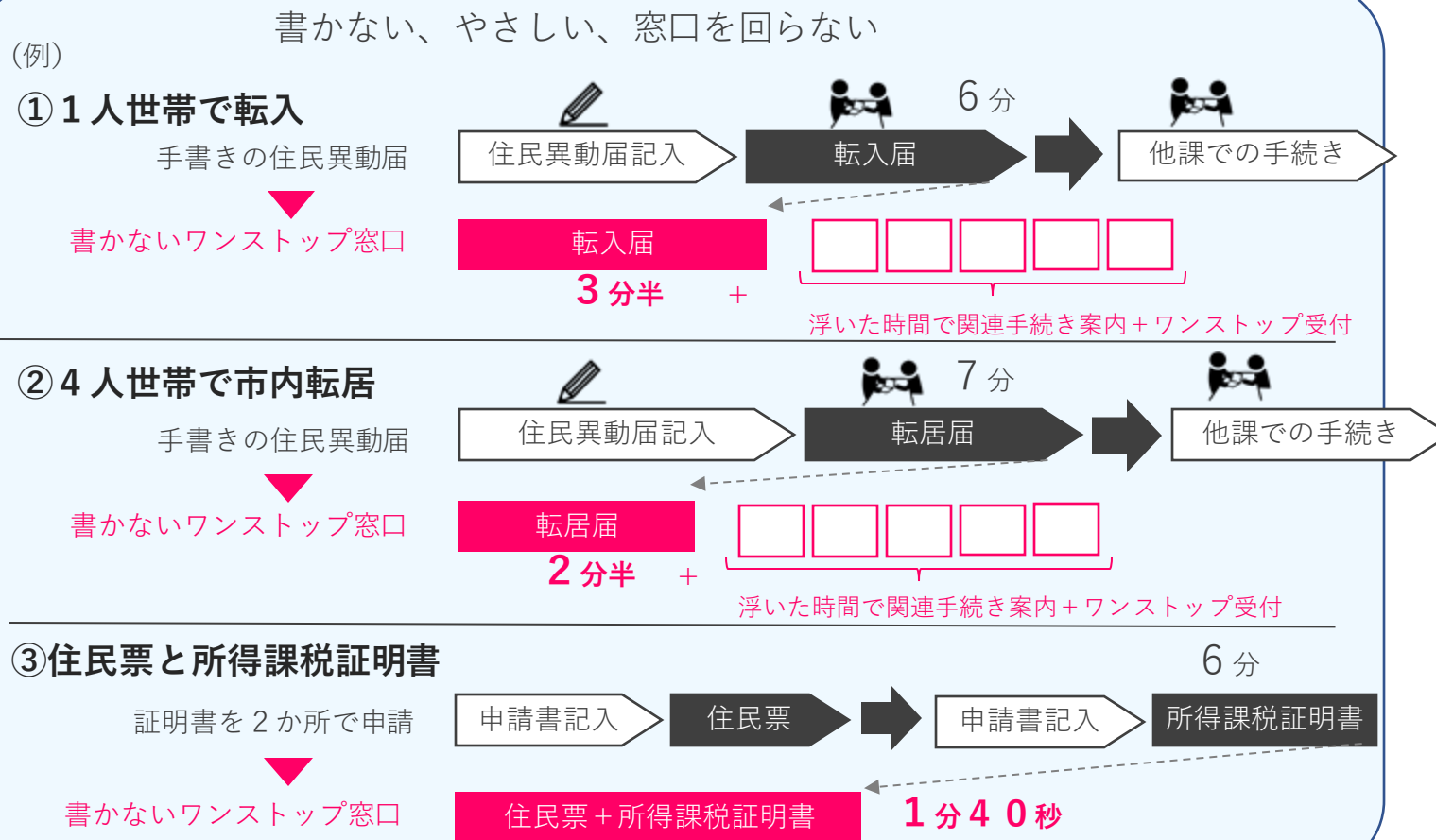


バックヤード業務改革

「RPA連携 & ライフイベントワンストップ」



■ 「書かない × ワンストップ」 による受付時間の時間短縮イメージ (北海道北見市)



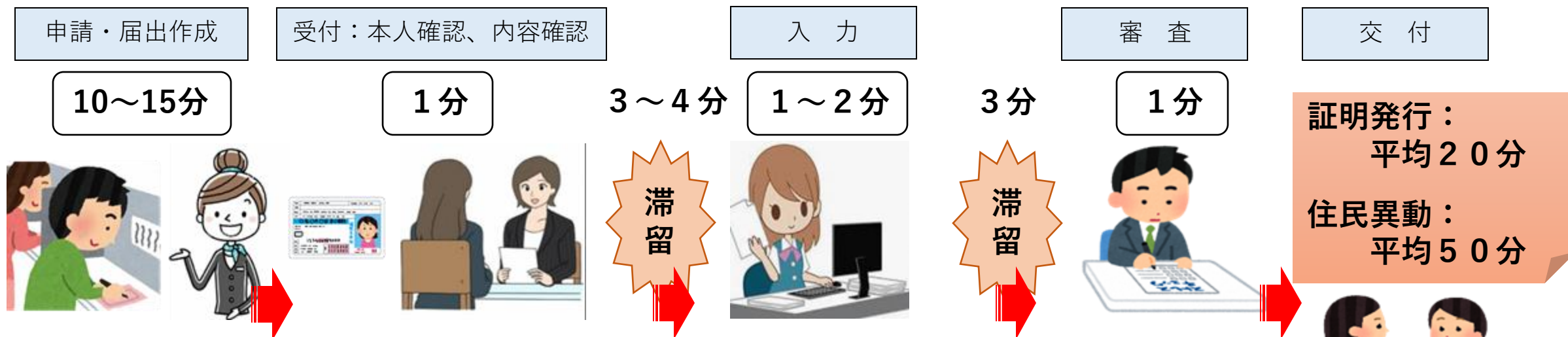
※上記はいずれも、手続きの受付にかかる時間を表す。受付をシステム化したことで、このあとの事後処理も高速化される。

課題解決の実例②

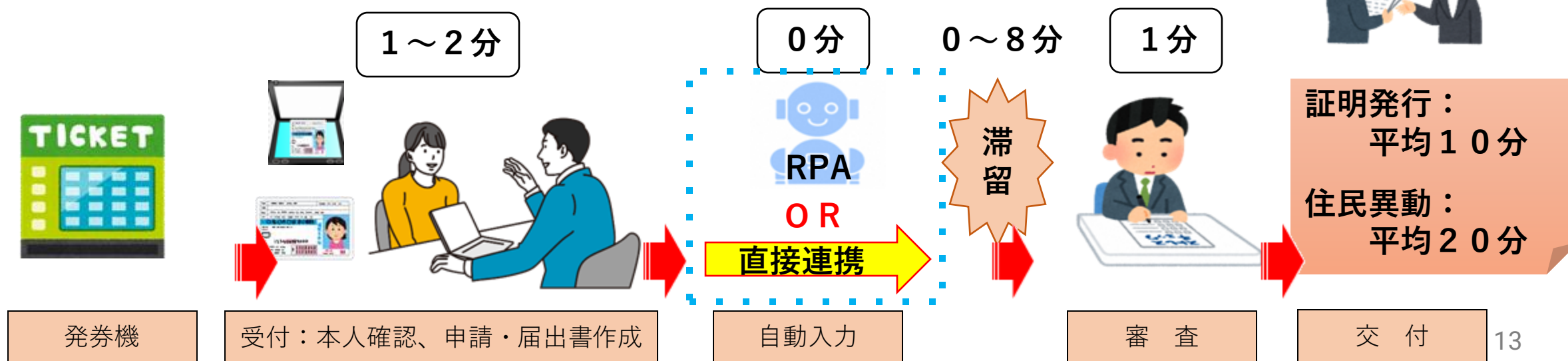
フロント業務改革
「書かない×データ連携」

証明書：平均 10 分 住民異動：平均 30 分削減！！

旧



現在



— デジタル庁の描く自治体窓口DXのコンセプト

住民にとっても職員にとっても幸せな窓口の実現に向けて重視すべき要素

コンセプト

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

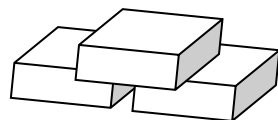
窓口DXの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

求められる、業務改革

窓口が縦割りでバラバラ



分厚いマニュアル



紙だらけ



窓口を回っている



窓口業務は、情報処理



業務改革＝BPR
（フロント・バックヤード）

▶ 窓口DX成功のカギ

BPR無しでツール
だけ導入しても意
味がない

システム活用

— 本資料の目次

目次

- デジタル庁が窓口DXで目指す姿
- **窓口BPRアドバイザー派遣事業**
- 窓口BPRアドバイザー育成事業

全体サマリー

デジタル庁は、BPRにおける自治体の自走をサポートをする為にアドバイザーを自治体に派遣します。併せて新規アドバイザーの育成を支援することで全国の窓口DXの更なる加速化を目指します

デジタル庁が提供する2つの事業

窓口BPRアドバイザー派遣事業

- 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(後述)によりデジタル庁が後押しすることで、自治体間の共創の輪の拡大を目指す。

窓口BPRアドバイザー育成事業

- 自治体窓口の進化の加速化に向けて、全国の新たな窓口BPRアドバイザーを育成することで、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を実施したり、派遣同行によるOJT等を提供する。

【参考】窓口DXSaaSにかかる全体スケジュールにおける本事業の位置づけ

※ただし本事業はあくまで「窓口DX」の推進が目的であるため、窓口DXSaaSを導入しない自治体も派遣対象である

窓口DXSaaSのサービスインまでの流れ

主体

デジタル庁

窓口DXSaaSの仕様検討
(12月～3月)

自治体

デジ田交付金Type 1
募集(～2/16)

BPR業務改革（窓口BPRアドバイザー派遣事業） ← **本事業**
(2月中旬～)

デジタル庁

募集・調達

※複数ベンダーへの調達・構築を想定

構築開始

ベンダー

デジ田交付金でデジタル庁が提供する窓口DXSaaSを活用して窓口DXに取り組む自治体については、デジ田事務局が交付金対象事業の採択にあたり加算

- 実施計画の提出：令和5年2月9日～2月16日
- 審査期間：令和5年3月中旬
- 交付決定：令和5年4月1日予定

自治体

サービスイン
(2023夏頃)

希望する自治体が順次導入
※デジ田交付金等活用

デジタル庁が提供する窓口DXSaaSは、主に共創PFに参加している全ての自治体の皆様と連携をしながら作成中

- 実施内容：自治体と連携しつつ必要な機能を極力仕様に反映
- 実施期間：令和4年12月1日～令和5年3月末目途
- 方法：主に共創プラットフォームにて

→12/28(水)に、共創PF上にて、デジタル庁作成の「仕様書0.3版」「要件定義書0.3版」を発出しました。既に多くの自治体の皆様から仕様に関してのご意見・ご要望をいただいております！

- …窓口DXSaaS
- …デジ田交付金
- …窓口BPRアドバイザー派遣事業

デジ田交付金に自治体窓口DXSaaS活用で応募した自治体を中心に、希望する自治体にはアドバイザーを派遣し窓口BPRを支援予定

- 支援内容：現状調査、推進体制の構築支援、BPR等
- 支援期間：令和5年2月下旬～随時(予定)
- 支援頻度：3日間/1団体(オンライン/オフライン)

※応募方法等の詳細は後日案内予定

「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

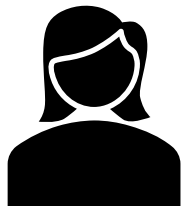
- 本事業では、自治体が窓口BPRを自走するための「きっかけづくり」を目的とした、ノウハウ等を共有します
 - 窓口DXにおいてはシステム活用のみでは不十分であり、窓口改革（BPR）が不可欠である。
 - 窓口BPRアドバイザーは自治体が自発的に窓口業務改革(BPR)に取り組めるよう助言をする。
 - 具体的には、自治体の課題や取組内容、プロジェクトの進め方に関する助言やサポート、及び他自治体の事例の共有等を行う。
 - 派遣を受ける自治体は、アドバイザーからの助言やサポートを受けつつも、**自らが主体的にBPRに取り組むことが求められる。**
 - また、支援を受けた自治体は次のアドバイザーの育成を、窓口BPRアドバイザー育成事業（後述）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

窓口BPRアドバイザーのイメージ

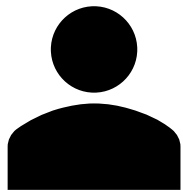
本事業で派遣するアドバイザーは、窓口DXの全国展開に対する熱意を持ち、先進自治体での窓口BPRに関する知見や経験を有する自治体職員又は民間人材(元自治体職員等)です

アドバイザーのイメージ (例)



A市 自治体職員

過去に、自自治体で「書かない窓口」事業を経験し、推進体制の構築やレイアウトの変更等のBPRを一通り経験済み。現在は総務省の地域情報化アドバイザーとして全国の自治体をサポートしている。



B社 民間人材

(元自治体職員等)

数年前まで自治体職員だったが、現在は民間人材として自治体のBPRをサポートしている。自治体窓口での事務手続きや業務フローには精通していて、窓口DXの全国展開に強い関心がある。

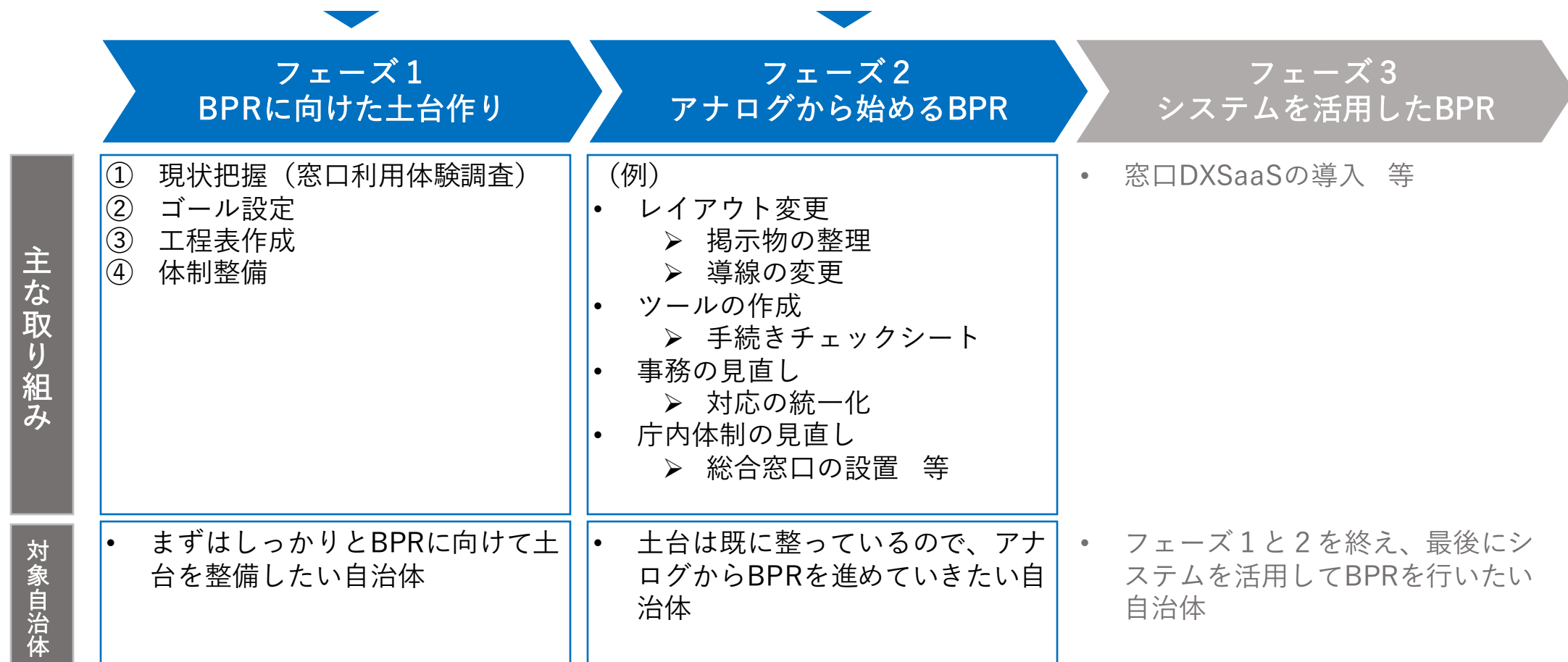
デジタル庁が定めた*委嘱基準を満たした自治体職員または民間人材(元自治体職員等)をアドバイザーとして、デジタル庁が選定及び委嘱を行う。

*全国の自治体の窓口改革に関し、強い熱意があり、自治体窓口BPRに係る一定の知識または経験を有する者(詳細は後述)

本事業における支援の範囲

本事業では「BPRに向けた土台作り」から「アナログから始めるBPR」までの自走のきっかけづくりが支援の範囲です

BPRのプロセス



【参考】フェーズ1における理想状態のイメージ

本事業を通じてレベル3の状態を目指します

理想状態

項目	レベル1	レベル2	レベル3	アウトプット
①現状把握	住民課を中心に他の課とも連携して体験調査を実施している	住民及び職員目線での改善したい課題が洗い出されている	各課題に対して、どのような施策が考えられるか、それは現実的か等が整理されている	- 窓口利用体験調査の報告書 - カスタマージャーニーマップ - 施策一覧表
②ゴール設定	住民課の中で、実現したい窓口のゴールが言語化されていて、メンバーも納得している	住民課以外の関係課及び首長含む経営層が、ゴールに対する合意を示している	ゴールの内容が、オフィシャルな文書として対外的に公表されている	事業計画書（ゴール）
③工程作成	現状調査の結果を踏まえて、今後やるべき施策がリスト化されている	各施策の優先順位を決めたうえで、現実的な工程表に落とし込まれている	各施策における検討事項(予算/期限等)が検討され始めていて、経営層の合意も得ている	- 事業計画書（工程表） - 各対策及び方針毎の概要説明書（任意）
④体制整備	住民課の中において、窓口BPRに取り組む同意が得られている	住民課を含む横断的なチームが存在していて、月一程度で打合せの時間が確保できる	各メンバーもしくは各課において、今後のミッション及び役割が明確であり同意もある	事業計画書（体制図）

支援カリキュラム

支援カリキュラムは、応募時に提出していただくヒアリングシートをもとに、アドバイザーと自治体が相談した上で、フェーズ1又はフェーズ2のいずれかに決定していただきます

支援内容 ※（任意）は、アドバイザーと相談の上、実施有無を判断する

フェーズ1	フェーズ2	支援メニュー	目的	支援方法	アウトプット(例)	支援日数（目安）
必須	必須	①現状把握(必須)	BPRに向けた土台作り	オンライン又は現地派遣 (アドバイザーと要相談)	- 窓口利用体験調査の報告書 - カスタマージャーニーマップ - 施策一覧表	1.0
必須	(任意)	②ゴール設定		オンライン	事業計画書（ゴール）	0.5～1.0
必須	(任意)	③工程作成		オンライン	- 事業計画書（工程表） - 各対策及び方針毎の概要説明書（任意）	0.5～1.0
(任意)	(任意)	④体制整備		オンライン	事業計画書（体制図）	0.5～1.0
(任意)	必須	⑤アナログBPR（レイアウト変更、ツール作成、機器の導入、事務の見直し、体制の見直し 等）	アナログから始めるBPR	オンライン又は現地派遣 (アドバイザーと要相談)	なし	1.0～2.0
(任意)	(任意)	⑥プレゼン準備	庁内説明に向けた準備	オンライン	プレゼン用資料	0.5～1.0

※「アウトプット」の事例については、共創PF上に多くの事例が紹介されているので、是非そちらをご覧ください。

「①現状把握（必須）」における窓口利用体験調査の実施概要

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

フェーズ1
BPRに向けた土台作り

フェーズ2
アナログから始めるBPR

窓口利用体験調査の概要

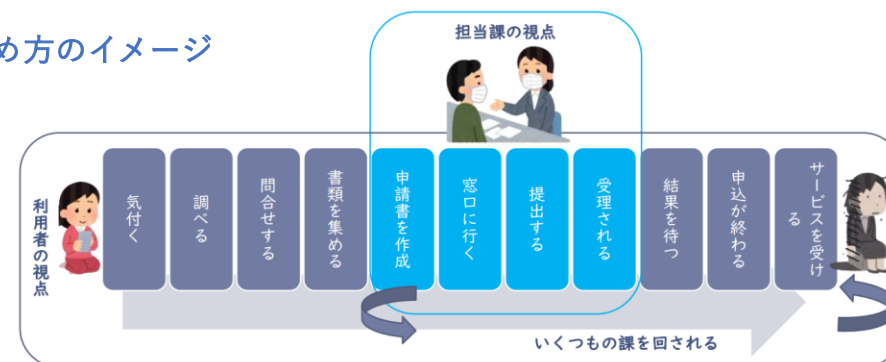
目的	利用者（住民）が、どのように行動し、何を見て、何を 思うかを追いかけて、課題や改善点を発見する
参加者	住民課及びその他の関係課 ※住民課は必須です
取組内容	職員が事前に設定したユーザー像（住民）になりきり、 市民窓口課や他の課を回りながら、住民目線で課題 や改善点を整理する
留意点	事前に下調べはしないこと （実際に手続きが発生したときに、どのようにリアルに動 くかのシチュエーションで行います）

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



参照：デッカイギ_窓口DX資料（北見市・深谷市）

窓口利用体験調査におけるアウトプットの例：カスタマージャーニーマップ

利用者目線での体験調査を踏まえて、カスタマージャーニーマップを作成し、ボトルネックを洗い出しましょう

例

フェーズ1 BPRに向けた土台作り フェーズ2 アナログから始めるBPR

場面	サービスを受ける前		サービス享受着中		サービスを受けた後	
場所	自宅・会社		役所		自宅	
タッチポイント		Webサイト	車	市役所窓口	車	
行動		必要な手続きの調査 	役所へ行く 	- 申請書を探す - 書き方を聞く - 申請書を書く - 申請書を提出 	家に帰る 	
思うところ	××しなきゃ	どうやるの？	面倒だな	あと少しだ	やっと終わった	1年後また行くのか？
+感情 -						
課題、提言		必要な情報にたどり着きにくい	オンラインで24h 365日受け付けて！			毎年必要か？

カスタマージャーニーマップの作り方は、自治体によって様々です。抽出したい課題や分析したい項目を踏まえてオリジナルのカスタマージャーニーマップを作成しましょう。

《項目の例》

- ✓ 手続き名（内容）
- ✓ 本人確認や受付で提示を求められた物
- ✓ 窓口の担当者の所属（1人に対応可、内容ごとに職員が変わるのか）
- ✓ 歩数（移動距離）
- ✓ 時間（待ち時間、受付対面時間、移動時間）
- ✓ 記入した書類の枚数
- ✓ 名前、住所、生年月日の記入回数
- ✓ イラッとしたポイント（ペインポイント）
- ✓ 気付いたこと

フェーズ2 「アナログから始めるBPR」における取組内容（例）

フェーズ1「BPRに向けた土台作り」の取組結果を踏まえて、施策一覧表をもとに、まずはアナログからできるBPRを実施しましょう

イメージ（例：レイアウトの変更後）

フェーズ1
BPRに向けた土台作り

フェーズ2
アナログから始めるBPR

業務フローと机のレイアウト

事務処理の流れと机のレイアウトを一致させることで、さらに業務効率化となる



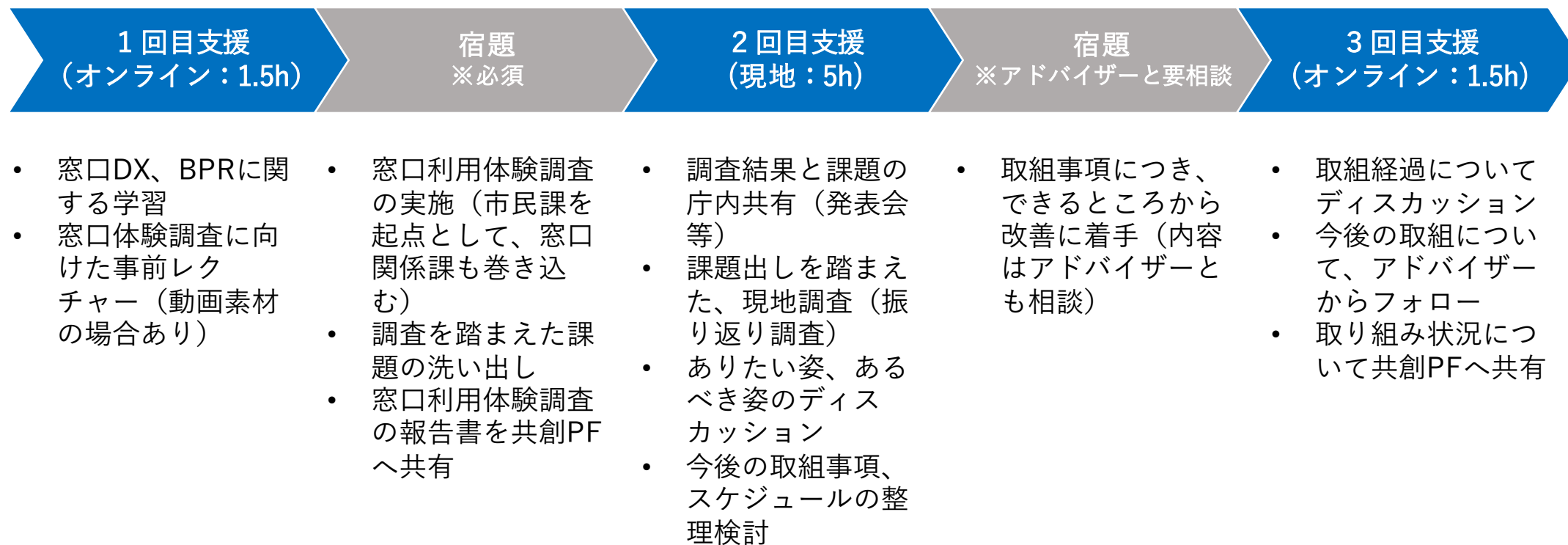
Photo:北見市新庁舎 3線処理 (2021年)

出典: デツカイギ_窓口DX資料 (北見市・深谷市)

支援スケジュール例（支援は合計3日間を予定）

基本は「支援→宿題」のサイクルの繰り返しであります

スケジュール例



※アドバイザーのリソースの関係上、動画による事前学習をお願いしたり、複数団体を同時に実施したり等、団体間の交流や共創を促しつつ、効率化にご協力いただく可能性がございます。

派遣を受けた団体をお願いする事項

派遣を受けた団体は、自己の取組内容について簡単なレポートを作成し、共創PF上での共有をお願いします。また任意でBPRアドバイザー育成事業への人材輩出にご協力をお願いいたします

お願いする事項

● レポートの作成

- ✓ 取り組み内容
- ✓ 取組結果
- ✓ 残った課題
- ✓ 作成したアウトプット（カスタマージャーニーマップ、事業計画書、プレゼン資料等）

+

● (任意)窓口BPRアドバイザー育成事業への人材輩出 ※後述

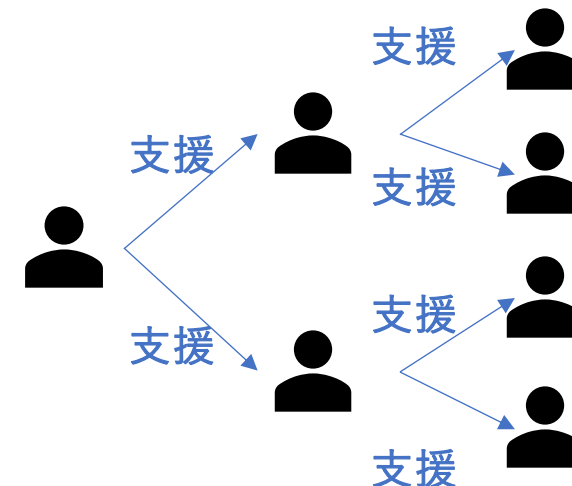
- ✓ 窓口DXの加速化及び自治体間の共創の輪の拡大に向けて、支援を受けた自治体は窓口BPRアドバイザー育成事業への人材輩出を推奨

派遣後レポート

項目	記載内容
取組内容	Xxxxxxx
	Xxxxxxx
	Xxxxxxx
	Xxxxxxx
取組後の効果	Xxxxxxx
残った課題	Xxxxxxx

イメージ

52



募集概要

令和5年3月1日（水）から募集を開始します。デジタル庁ウェブサイトよりご応募ください

募集概要

■募集スケジュール

○先行募集（50団体想定 ※先着順）：令和5年3月1日（水）～ 令和5年3月31日（金）

先行募集期間中にご応募いただいた自治体は、派遣開始時期（令和5年3月～令和5年12月）について可能な限りご希望に沿うように調整します。

○随時募集（50団体想定 ※先着順）：令和5年4月3日（月）～

随時募集しますが、派遣開始時期はご希望に添えない可能性があります。

派遣開始時期	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
採択予定団体(想定)	3	3	6	8	10	12	12	14	14	14

■応募方法

デジタル庁ウェブサイトよりヒアリングシートを入力の上ご応募ください。

※派遣開始時期の希望を第一希望～第三希望まで入力ください。

■留意点

・派遣決定後の窓口体験調査の実施は必須です。その際は、住民課を含む関係課との事前調整（日程調整等）をお願いします。

■募集要件

＜必須要件＞

- ・共創PFに参加していること
- ・応募フォームから事前ヒアリング項目に回答すること
- ・窓口利用体験調査を実施できること

＜優先要件＞

- ・窓口DXSaaSを導入予定又は導入に高い関心のある自治体（令和5年に限らず、令和6年以降の導入に関心がある自治体含む）
- ・アドバイザー育成事業に応募予定である自治体（自自治体より1人以上）

事前ヒアリング項目

各団体の課題やニーズに合ったアドバイザーや支援メニューを選定する為に、事前に現状の課題やこれまでの取組内容について、ウェブサイト上の応募フォームよりヒアリングを実施します

事前ヒアリング項目（応募フォームに掲載予定）

項目	質問
基本情報	・自治体名 ・代表者氏名 ・所属課
学習・検討状況	・「デジタル改革共創プラットフォーム」に参加しているか ・「書かないワンストップ窓口 導入手順書」を見たことがあるか ・窓口の「ワンストップ化」や「総合窓口化」に取り組みたいと思っているか ・窓口DXは窓口業務改革であり、具体的な仕事の手順や中身を変えて行く道のりとなりますが、チャレンジする意思があるか
現状把握	・過去に職員による「窓口利用体験調査」を実施した事があるか ・業務時間中に、実際の窓口の現場を使って、プロジェクトチームの職員が「窓口利用体験調査」を実施できるか
ゴール設定	・窓口DXに取り組む組織としての方針（総合戦略等）があるか
工程作成	・窓口DXの取り組みにかかるスケジュールが決まっているか
体制整備	・窓口DXの取組について管理職の理解があるか ・窓口DXに関する予算立てを行ったか ・プロジェクト推進の主管課はどこか ア) 住民異動所管課（市民課、戸籍住民課等） イ) 情報システム部門 ウ) 企画部門 エ) DX推進部門 オ) 市民課以外の窓口業務所管課（例：子ども支援部門等） ・窓口DXの事務整理を具体的に進めるために、窓口関係課の職員が参画する横断的な進め方ができる体制（いわゆるプロジェクトチーム）があるじゃ ・プロジェクトに参画している課はどこか（当てはまるものすべて） ア) 住民異動所管課（市民課、戸籍住民課等） イ) 情報システム部門 ウ) 企画部門 エ) DX推進部門 オ) 市民課以外の窓口業務所管課（例：子ども支援部門等）

— 知見及び経験のある窓口BPRアドバイザーを募集します

以下スキル・経験・マインドの全ての条件を満たしたとデジタル庁が判断した方に、窓口BPRアドバイザーとしての委嘱を受けていただきます

アドバイザーへの委嘱基準

スキル（知見）

- デジタル庁が提供するアドバイザー向けトレーニング（過去の勉強会動画視聴、手順書の読み込み、派遣同行等）を全て受講した者又は既に同等のスキル（知見）を有しているとデジタル庁が判断した者

経験

- 窓口体験調査を含む、前任アドバイザー同行を2回以上実施した者（又は既にアドバイザーとして他自治体を支援した経験がある者）かつ、アドバイザーになるにあたって十分な経験を積んだとデジタル庁が判断した者

マインド

- 自治体からの派遣要請があれば、派遣を承諾する意思があること（最低1団体）
- 他自治体への派遣について、上長の下承が得られていること
- 派遣後は共創PF等で積極的に活動記録等を発信する意思があること

※上記条件を満たして委嘱を受けた後も、前任アドバイザーが適宜サポートする。（いつでも相談が可能）

— 本資料の目次

目次

- デジタル庁が窓口DXで目指す姿
- 窓口BPRアドバイザー派遣事業
- 窓口BPRアドバイザー育成事業

「窓口BPRアドバイザー育成事業」の目的・概要

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を実施や、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。

研修生が目指すべき、窓口BPRアドバイザーのイメージ像

アドバイザーとして、自治体の自走を前提とした知見の共有やアドバイス、事業進め方等に関する助言ができるようにデジタル庁及び先任アドバイザーがサポートします

アドバイザーの役割

BPRに関する知見の共有 ・アドバイス

- 実際に立てた事業計画におけるBPRを実施するにあたって、気を付けるべきポイントや進め方のコツ等について、過去の経験や知見を活かしてアドバイスを行う。場合によってはアドバイザーが現地に行き、直接問題点や改善点に関するアドバイスをする
- 担当アドバイザーが専門外等の理由で解決できないような問題については、適宜他アドバイザーとも連携しながら最適なアドバイスをする

進め方の助言

- 事業計画の妥当性や今後のTODOに関する抜け漏れの確認、及び実現可能性等を客観的に判断してアドバイスをする
- 事業計画の進捗を適宜確認し、滞っていた場合は推進チームと共に課題の把握と解決に向けたアドバイスをする

窓口BPRアドバイザー育成事業で求める人物像

仲間と共に全国において自治体窓口DXを推進したいという強い思いがある自治体職員を心より歓迎します

求める人物像

全国のBPR加速化に向けて、以下の想いをお持ちの自治体職員

- 「全国の窓口DXの促進に少しでも貢献したい！」
- 「窓口DXの経験は無いけど、前任アドバイザーから学びながら知識を身に着けたい！」
- 「システムには詳しくないが、アナログからできるBPRは学びたい！」
- 「BPRという自分の強みを身に着けて今後のキャリアに活かしたい！」



該当する方は是非、デジタル庁ウェブサイトよりご応募ください！

※なお、正式に窓口BPRアドバイザーとして委嘱を受けるには、研修生としてトレーニングを受けた後に、次頁記載の「委嘱基準」を満たす必要があります

窓口BPRアドバイザーとしての委嘱条件

下記スキル・経験・マインドの全ての条件を満たしたとデジタル庁が判断した方に、窓口BPRアドバイザーとしての委嘱を受けていただきます

アドバイザーへの委嘱基準【再掲】

※研修生はトレーニングを通じて下記の基準を満たすことを目指していただきます
※既に委嘱条件を満たしているとデジタル庁が判断した場合は、トレーニングの受講は不要とし、最初から窓口BPRアドバイザーとして委嘱

スキル（知見）

- デジタル庁が提供するアドバイザー向けトレーニング（過去の勉強会動画視聴、手順書の読み込み、派遣同行等）を全て受講した者又は既に同等のスキル（知見）を有しているとデジタル庁が判断した者

経験

- 窓口体験調査を含む、前任アドバイザー同行を2回以上実施した者（又は既にアドバイザーとして他自治体を支援した経験がある者）かつ、アドバイザーになるにあたって十分な経験を積んだとデジタル庁が判断した者

マインド

- 自治体からの派遣要請があれば、派遣を承諾する意思があること（最低1団体）
- 他自治体への派遣について、上長の下承が得られていること
- 派遣後は共創PF等で積極的に活動記録等を発信する意思があること

※上記条件を満たして委嘱を受けた後も、前任アドバイザーが適宜サポートする。（いつでも相談が可能）

【参考】本事業のメリット

本事業は、令和5年1月に改訂された「自治体DX推進手順書の改定の概要」の中で新たに定義された「DX推進リーダー」の育成にも寄与すると考えます

自治体DX推進手順書より抜粋 (https://www.soumu.go.jp/main_content/000857179.pdf)

令和5年1月 自治体DX推進手順書の改定の概要

「地方公共団体情報システム標準化基本方針」、「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」等の策定を踏まえ、「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」、「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」をそれぞれ改定するとともに、これらの自治体DXの取組を担うデジタル人材の確保・育成に関する全国の自治体の取組状況を踏まえ、「自治体DX全体手順書」を改定し、デジタル人材の確保・育成の全体像を体系化するとともに、集中的に育成すべき人物像について改めて整理。

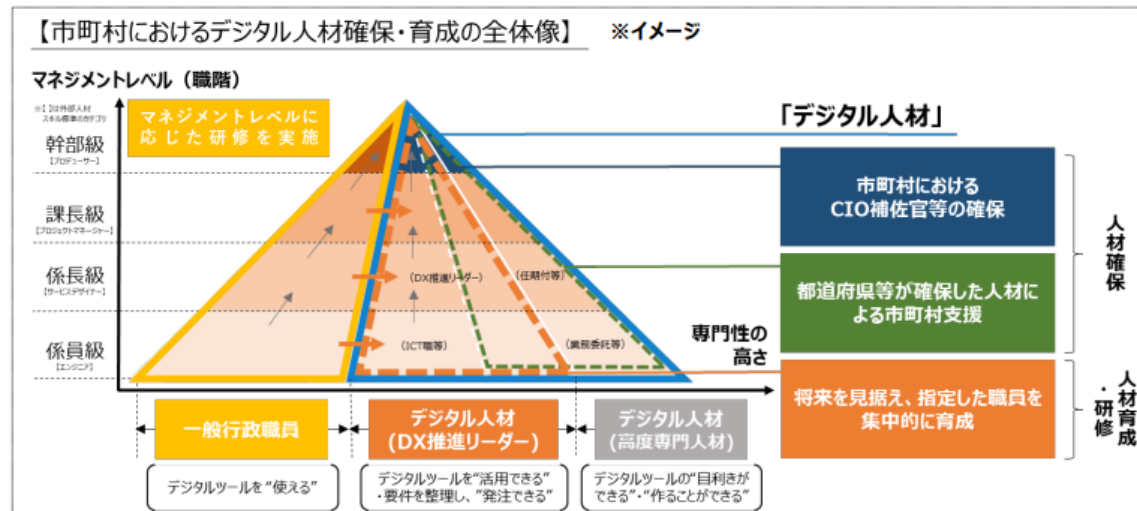
①自治体DX全体手順書

○デジタル人材の確保・育成に関する全国の自治体の取組状況を踏まえ、デジタル人材の確保・育成の全体像を体系化するとともに、集中的に育成すべき人物像について改めて整理

○「マネジメントレベル（職階）」と「専門性の高さ」の軸により、デジタル人材の確保・育成の全体像を整理

○デジタル分野の専門知識を身につけ、一般職員や高度専門人材と連携し、実務の中核を担う「DX推進リーダー」を明確化

※令和4年度末にかけて「自治体DX推進手順書参考事例集」について、全面的なバージョンアップを行い「人材確保・育成参考事例集」等を策定予定



募集概要

令和5年3月1日（水）から募集を開始します。デジタル庁ウェブサイトよりご応募ください

募集概要

■募集スケジュール

令和5年3月1日（水）より随時募集

→応募後は、事務局と調整のうえ今後のトレーニング開始時期等を決定します

■応募方法

デジタル庁ウェブサイトよりご応募ください

■留意点

- ・本事業は個人単位での応募ですが、応募にあたっては必ず自自治体内での了承を得てからご応募ください
- ・トレーニングメニュー（後述）のうち、OJTについては稼働時間に応じて謝金及び宿泊費等をデジタル庁が負担します。謝金の取り扱い(会計処理等)については、各自治体でご判断ください。※謝金や宿泊等に関する詳細は後日案内する手引きをご参照ください。

■募集要件

＜必須要件＞

- ・共創PFに参加していること
- ・全国の窓口DX及びBPRの加速化に向けた関心、意欲があること

トレーニングメニュー

研修生には、デジタル庁が用意したトレーニングを全て受講してもらう必要があります

トレーニング内容

①新任アドバイザー本人による自己学習（2時間 ※必須）

1. 「書かないワンストップ窓口」導入手順書（北見市提供資料）
2. 「窓口体験調査」の手引き（有志勉強会）
3. 有志勉強会動画（3回分）

②前任アドバイザーとの共創Slackでの情報交換・意見交換（適宜 ※任意）

- ・自己学習しながらいつでも疑問や質問
- ・前任も自分の知見の定着のためにも日常的に積極対応

③前任アドバイザーとのオンライン勉強会（適宜 ※任意）

- ・初回だけではなく定期的に開催（月1程度）
- ・臨機応変にショートで臨時開催もあり
- ・派遣後の報告と反省会の場としても活用

④OJT（2回以上 ※必須）

- ・先輩アドバイザーの派遣先に同行（もしくはオンラインで同席）し、実地でBPR体験することで、実践的な経験値を積む。

※「④OJT」については、稼働時間に応じて謝金及び宿泊費等の経費をデジタル庁が負担する

窓口改革でユーザの体験を変えたい

ユーザとは、
お客様だけでなく、自治体の職員も含まれる。