

# 窓口BPRアドバイザー派遣事業\_\_概要説明資料

窓口DX推進チーム 2026.4

## 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

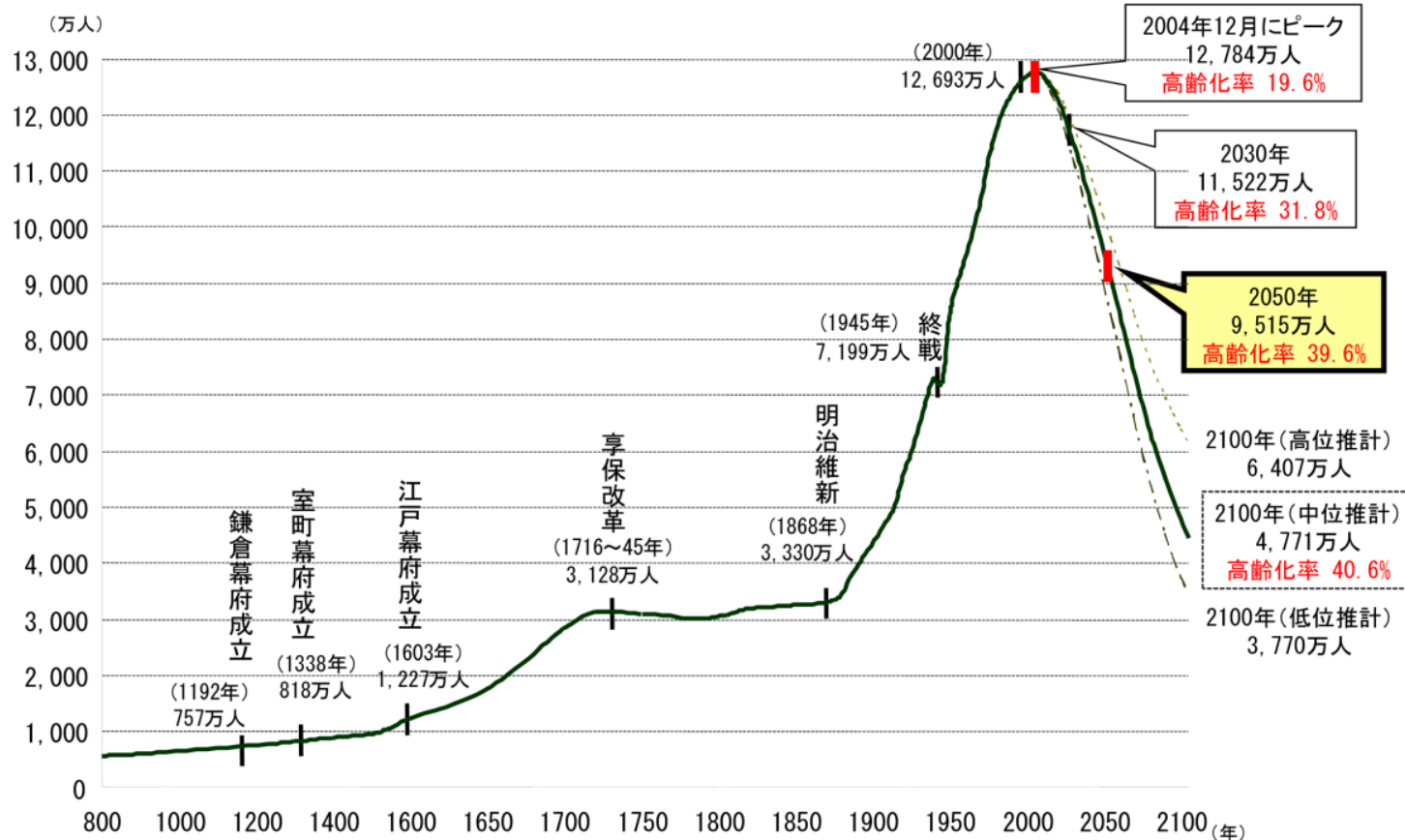
- 全国の自治体窓口の利便性の向上に加えて、更なる業務の効率化で職員の負荷を低減する

- 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

## 我が国における総人口の長期的推移

○ 我が国の総人口は、2004年をピークに、今後100年間で100年前(明治時代後半)の水準に戻っていく。この変化は、千年単位でも類を見ない、極めて急激な減少。



# 【参考】スマート自治体への転換の必要性

## スマート自治体研究会（※）報告書～「Society 5.0時代の地方」を実現するスマート自治体への転換～ 概要

※ 正式名称：「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会」

令和元年（2019年）5月

### 背景

生産年齢人口（※）減少による労働力の供給制約

※ 8,726万人（1995）→ 6,000万人未満（2040）

Society 5.0（超スマート社会）における技術発展の加速化

（参考）商用利用開始から世帯普及率10%達成まで、電話76年、ポケットベル24年、ファクシミリ19年、携帯電話15年、パソコン13年、インターネット5年、スマートフォン3年

### 問題意識

- 行政サービスの質や水準に直結しないシステムのカスタマイズによる重複投資  
→ 住民・企業等にとっての不便さ、個々の自治体やベンダにとっての人的・財政的負担  
（参考）1990年代以降、世界の企業が付加価値を生むICT投資を行う中で、日本は官民間問わず既存の業務プロセスに固執し、それに適合させるためのカスタマイズを行い続けた結果、世界に大きく立ち遅れ
- 世界のスピードに間に合うためには、デジタル社会に向けて社会制度の最適化が必要  
（参考）米国や中国など世界各国はAI開発にしのぎを削る / エストニアは起業の手続が短いことで起業家が集積

今のシステムや業務プロセスを前提にした「改築方式」でなく、  
今の仕事の仕方を抜本的に見直す「引っ越し方式」が必要

### 方策

- 原則① 行政手続を紙から電子へ
- 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
- 原則③ 自治体もベンダも、守りの分野から攻めの分野へ

〔具体的方策〕

業務プロセスの標準化 / システムの標準化 / AI・RPA等のICT活用普及促進 / 電子化・ペーパーレス化、データ形式の標準化 / データ項目・記載項目、様式・帳票の標準化 / セキュリティ等を考慮したシステム・AI等のサービス利用 / 人材面の方策、都道府県等による支援

### 目指すべき姿

## 「スマート自治体」の実現

- ✓ 人口減少が深刻化しても、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持
- ✓ 職員を事務作業から解放 ⇒ 職員は、職員でなければできない、より価値のある業務に注力
- ✓ ベテラン職員の経験をAI等に蓄積・代替 ⇒ 団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらず、ミスなく事務処理を行う

# 【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や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



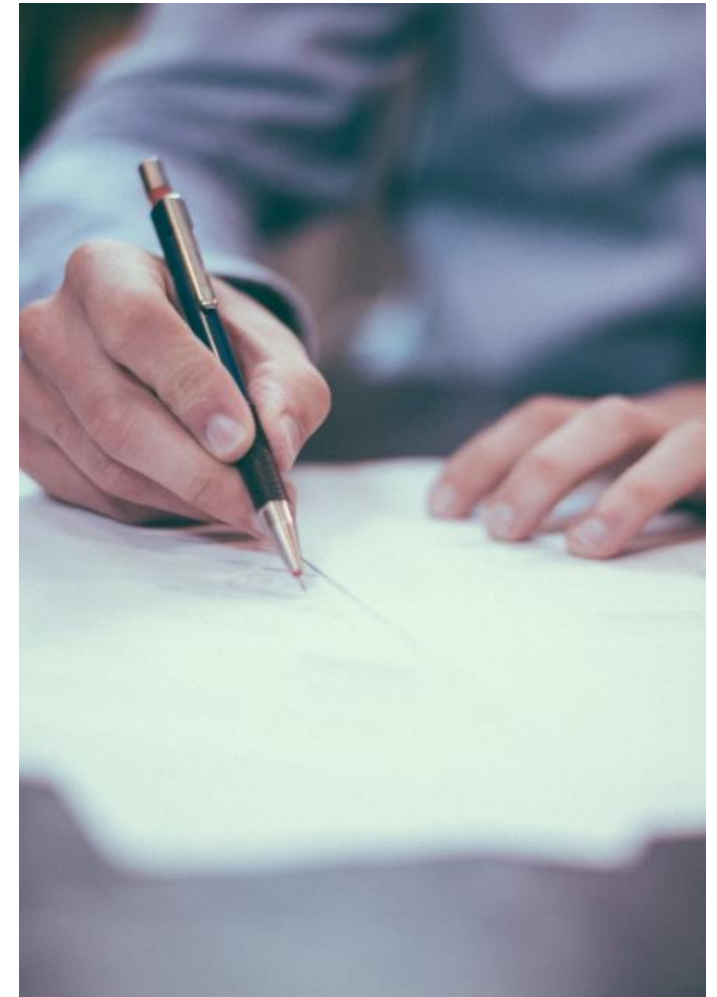
- 「住民の負担を減らす」と「職員の業務負荷を減らす」の両立を本気で目指す。
- オンライン化（行かない窓口）が進み、窓口に来る人が将来減るからこそ、窓口はコンパクトに。
- デジタルのチカラを最大限活用して自治体の準備や運用をラクに。
- デジタル3原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③ワンストップ）が実現する社会の先鞭に。

# 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



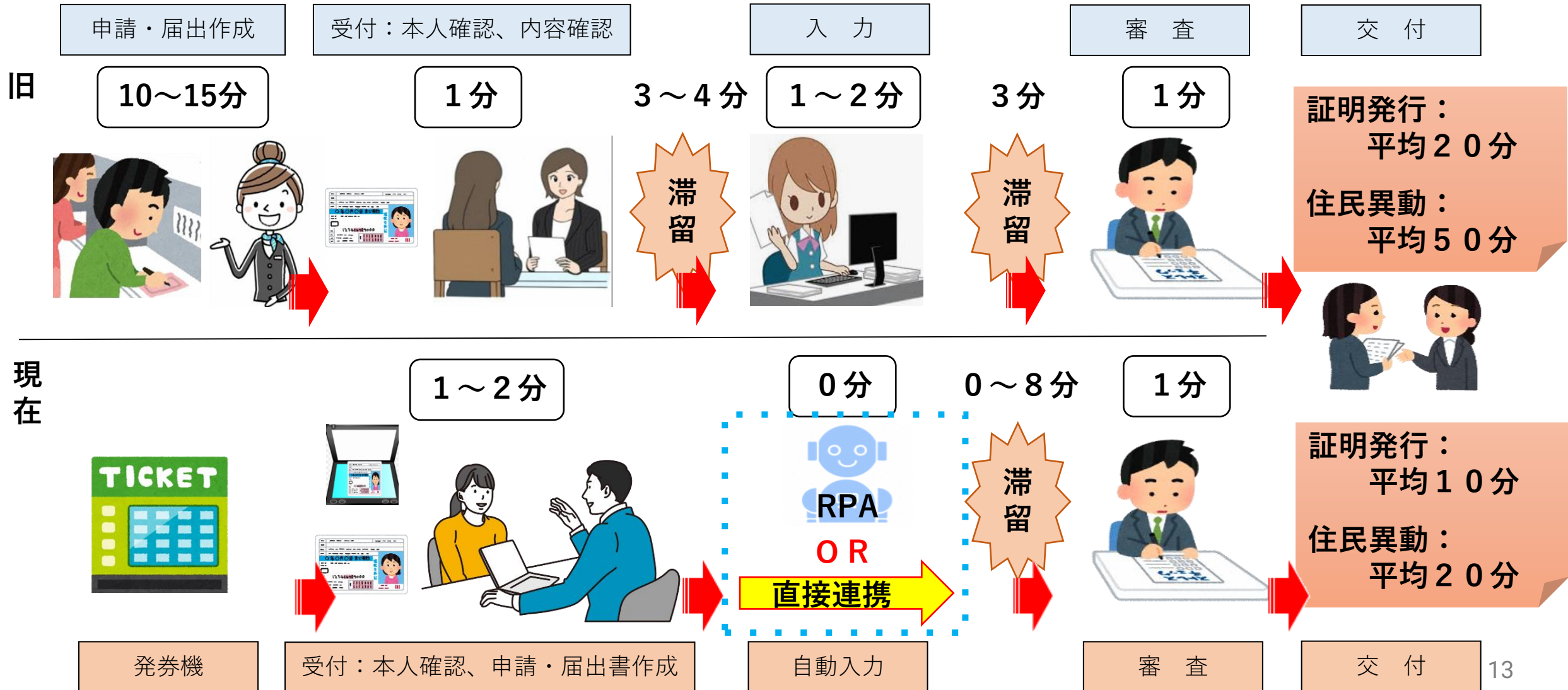
(埼玉県深谷市資料より引用、改変)



# 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！！



# 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

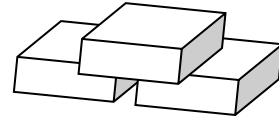
# 窓口DXの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

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。

# 「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

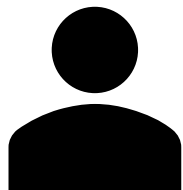
本事業で派遣するアドバイザーは、窓口DXの全国展開に対する熱意を持ち、先進自治体での窓口BPRに関する知見や経験を有する自治体職員（又は元自治体職員）です。

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、窓口BPR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市 自治体職員（特別職）

数年前まで現役の自治体職員として勤務しており、現在は特別職の立場で所属自治体のDX推進に尽力している。窓口BPRの最新動向を常に把握し、アドバイザーとしても精力的に活動を行っている。

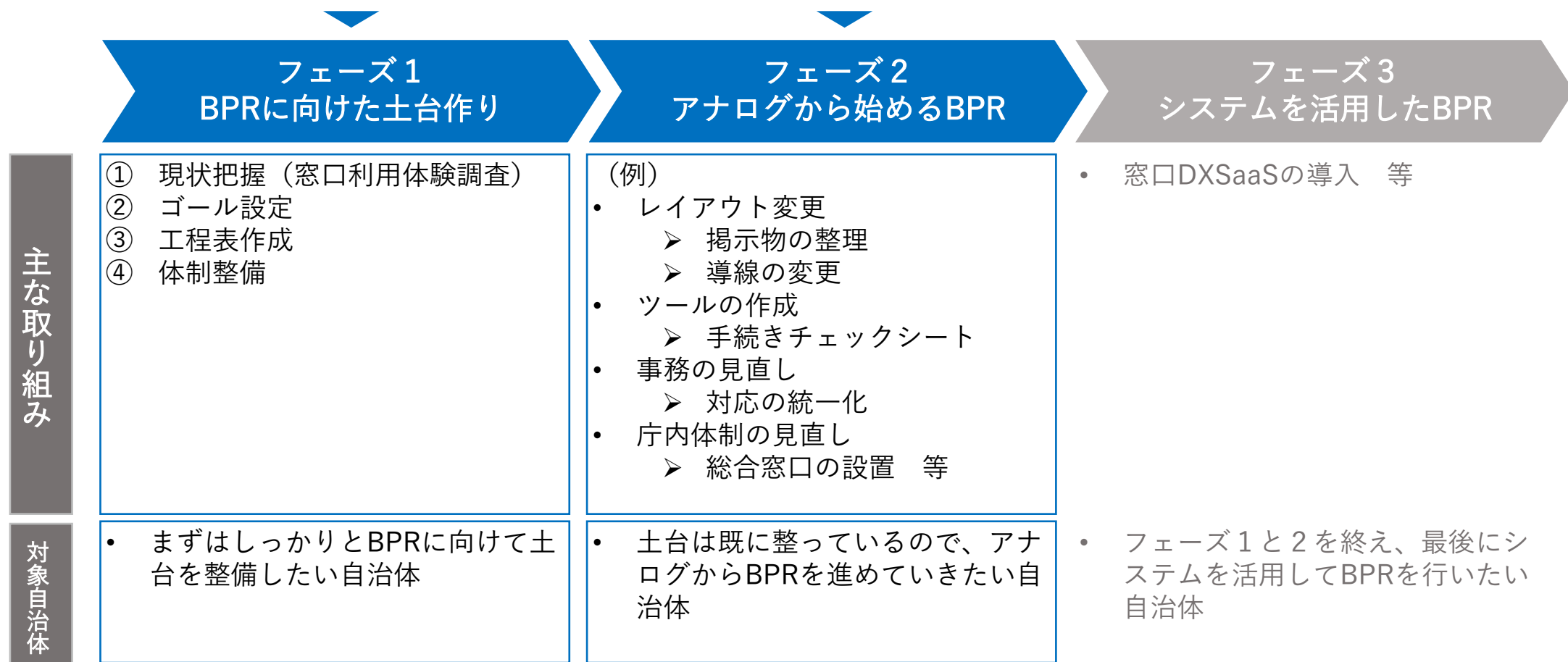
デジタル庁が定めた\*委嘱基準を満たした自治体職員（又は元自治体職員）をアドバイザーとして、デジタル庁が選定及び委嘱を行う。

\*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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口利用体験調査の報告書</li> <li>カスタマージャーニーマップ</li> <li>施策一覧表</li> </ul>
②ゴール設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書（ゴール）</li> </ul>
③工程作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書（工程表）</li> <li>各対策及び方針毎の概要説明書（任意）</li> </ul>
④体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書（体制図）</li> </ul>

# 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口利用体験調査の報告書</li> <li>カスタマージャーニーマップ</li> <li>施策一覧表</li> </ul>	1.0
必須	(任意)	②ゴール設定		オンライン	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書（ゴール）</li> </ul>	0.5～1.0
必須	(任意)	③工程作成		オンライン	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書（工程表）</li> <li>各対策及び方針毎の概要説明書（任意）</li> </ul>	0.5～1.0
(任意)	(任意)	④体制整備		オンライン	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書（体制図）</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>プレゼン用資料</li> </ul>	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。

# 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

## 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)

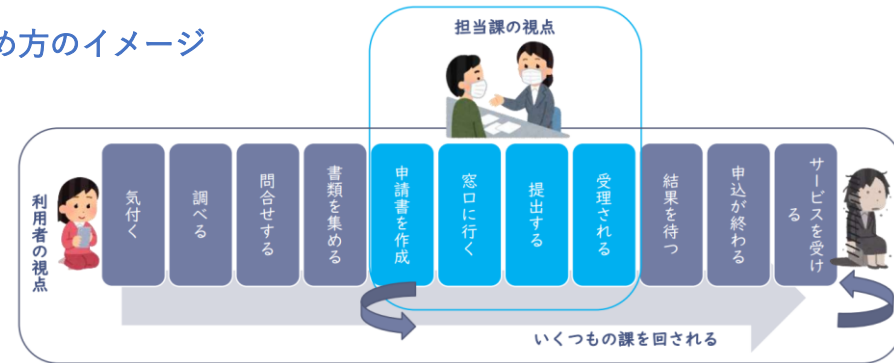
フェーズ1 BPRに向けた土台作り      フェーズ2 アナログから始めるBPR

## 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）

# 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)

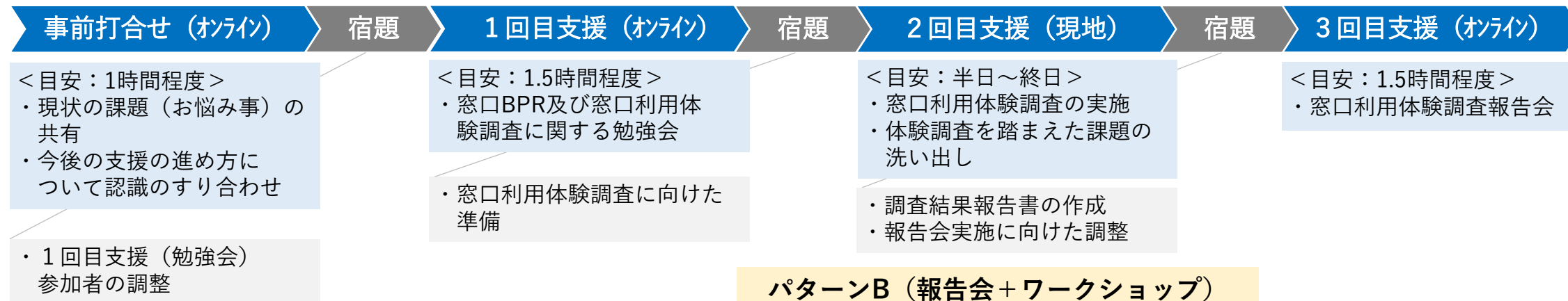
出典: デックイギ\_窓口DX資料 (北見市・深谷市)

# 支援スケジュール

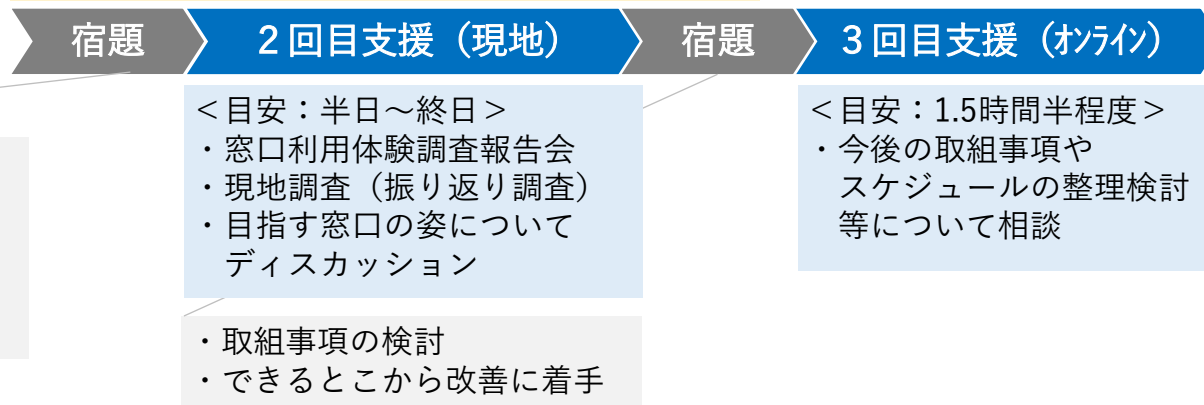
- ・ 支援は**全3回**（+事前打合せ（任意））、支援方法は**原則オンライン支援2回/現地支援1回**となります。
- ・ 具体的な支援内容は派遣申請書の内容も参考に、アドバイザーと自治体が相談のうえ決定いたします。

## スケジュール例

### パターンA（体験調査＋ワークショップ）



### パターンB（報告会＋ワークショップ）



体験調査の準備や報告書の作成についても、アドバイザーが適宜助言いたします

- ・ 窓口利用体験調査の実施
- ・ 調査を踏まえた課題の洗い出し
- ・ 調査結果報告書の作成
- ・ 報告会実施に向けた調整

- ・ 取組事項の検討
- ・ できるところから改善に着手

※ 上記スケジュールはあくまで一例であり、実際の支援の内容、時間及び進め方については、支援自治体とアドバイザーの間で相談します。

# 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（窓口利用体験調査報告書、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

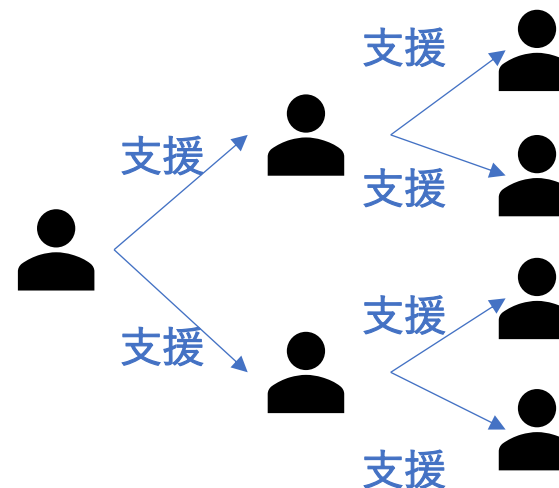
- ✓ 窓口DXの加速化及び自治体間の共創の輪の拡大に向けて、支援を受けた自治体は窓口BPRアドバイザー育成事業への人材輩出を推奨

派遣後レポート

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

イメージ

52



# 募集概要

随時、派遣申請を受け付けております。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

随時、派遣申請を受け付けております。

ただし、申請状況によっては、派遣開始時期はご希望に添えない可能性があります。

また、予告なく受付を終了する可能性もございますので、あらかじめご了承ください。

### ■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

- ・本事業はあくまで窓口BPRの自走のきっかけを提供するものであり、派遣受入自治体は、**自ら主体的に取り組み、窓口BPRに係るプロジェクトを運営する**必要があります。そのため、派遣決定後は、窓口業務関係部署の職員や情報システム部署の職員等が参画する横断的推進体制を整備し、**全庁的に窓口BPRに取り組むこと**を求めています。
- ・派遣決定後の**窓口体験調査の実施は必須**です。
- ・デジタル庁及びアドバイザーとの基本的なやり取りは、[共創PF \(Slack\)](#)で行います。

### ■募集要件

#### 《必須要件》

- ・デジタル庁が運営するデジタル改革共創プラットフォームに参加していること
- ・派遣申請に関して、デジタル庁からの事前ヒアリングに回答すること
- ・窓口BPRに取り組む際に、必ず業務時間内に「窓口利用体験調査」を実施すること
- ・1回目の支援までに、窓口BPRに係る横断的推進体制（いわゆるプロジェクトチーム）を構築すること
- ・派遣期間中（3回目支援終了まで）に、「窓口利用体験調査」の結果及び得られた課題について、庁内で共有すること

#### 《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（アドバイザー派遣年度に限らず、今後の導入について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

# 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 (HPに掲載)

**窓口BPRアドバイザー派遣申請書**

- 本様式は、説明の全頁把握や下書き、内部決裁等に活用ください。
- 正式な派遣申請は、以下申請フォームよりお申し込みします。  
（フォームURL（インターネット））：<https://forms.office.com/y/8R6oY5Tm5J>

**【基本情報】**

1. 自治体名（申請者様名から）	
2. 本庁長官官職名	
3. 申請者氏名	
4. 申請者氏名（フリガナ）	
5. 申請者所属部署名	
6. 連絡先（電話）	
7. 連絡先（メールアドレス）	

**8. 副担務者**

9. 窓口BPRアドバイザー派遣申請では、「窓口BPRに向けた土壌作り」から「アナログから始めるBPR」までの自立のきっかけづくりを支援の範囲としておこないます。そのため、「システムを活用としたBPR」に関しては、あくまで支援の対象外となりますので、予めご了承ください。

（補足）  
参考：窓口BPRアドバイザー派遣事業 概要説明  
[https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic\\_page/field\\_ref\\_resources/1e44e2df-4172-4119-9949-4b7c54679a76/0650b09825/20240315\\_gpcities\\_cs\\_difocalgovernment\\_advisor\\_outline\\_01.pdf](https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/1e44e2df-4172-4119-9949-4b7c54679a76/0650b09825/20240315_gpcities_cs_difocalgovernment_advisor_outline_01.pdf)

（選択肢：了しました）

**10. 申請者（担当者）・副担務者又は窓口BPRにおいて申請を扱う方は「デジタル改革共創プラットフォーム」に参加していますか。**

（補足）デジタル改革共創プラットフォームは、自治体職員の間接と政府-官庁職員との「直接対話型」プラットフォームです。デジタル改革に関する情報提供や意見交換のほか、利用者の皆様との情報共有等に活用されています。本画面において、デジタル改革アドバイザーとの連絡調整で利用するとともに、窓口BPRに関心のある自治体との意見交換にも活用いたしますので、ご参加の方は必ずご参加ください。また申請が受理されず、窓口BPRに関わる担当の職員につきましては、参加を強制いたしません。

イメージ

# — 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、以下の思いをお持ちの自治体職員

- 自団体での窓口BPRの経験・知見を、全国の自治体へ少しでも還元したい
- アドバイザー派遣を通じて行った窓口BPRの経験・知見を、他自治体への支援に携わることでさらに深めていきたい
- BPRの経験・知見を自分の強みにして、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

# 募集概要

研修生は随時募集しております。デジタル庁ウェブサイトよりご応募ください

## 募集概要

### ■募集要件

- ・ 共創PFに参加していること。また、本事業で得た成果について共創PFで発信すること
- ・ 本事業の事業目的に共感し、所属自治体において窓口BPRを実施する素養がある（※）と認められるもの

※ 採択の審査にあたっては、所属自治体での窓口BPRの経験や、窓口業務の経験があるかどうかを判断基準の一つとして重要視しますが、必須要件ではありません。経験がない場合でも、意欲や素養を重視して審査を行います。

### ■募集スケジュール

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、研修生として決定後にご案内します。

# 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先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
- ・先任も自分の知見の定着のためにも日常的に積極対応

### ③窓口DXに関する勉強会等への参加（適宜 ※任意）

- ・オンライン、現地問わず積極的な参加を推奨
- ・勉強会での学びについて、共創PFでの共有（フィードバック）も歓迎

### 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

※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

## アドバイザーへの委嘱基準【再掲】

### 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
- 他自治体への派遣について、上長の上の了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）

# 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。