

窓口 BPR アドバイザー派遣申請書

- ◆ 本様式は、設問の全容把握や下書き、内部決裁等にご活用ください。
- ◆ 正式な派遣申請は、以下申請フォームよりお願ひいたします。
(フォーム URL (インターネット) : <https://forms.office.com/r/BU6sY5Tm5J>)

【基本情報】

1.自治体名（都道府県名から）	
2.本庁者最寄駅名	
3.申請者氏名	
4.申請者氏名（ふりがな）	
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.副担当者	

9.窓口 BPR アドバイザー派遣事業では、「窓口 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を支援の範囲としております。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、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/1e48a84f-a172-4159-9949-eb5c54b39d58/bfb89825/20240315_policies_cs_dxlocalgovernment-adviser_outline_01.pdf

(選択肢：了承しました)

10.申請者（担当者）・副担当者又は窓口 BPR において中核を担う方は「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とは、自治体職員の皆様と政府・官公庁職員との『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、利用者の皆様の間での情報共有等にご活用いただけます。本事業において、デジタル庁及びアドバイザーとの連絡調整で利用するとともに、窓口 DX に取り組む他の自治体との意見交換にも活用いたしますで、未参加の方は必ずご参加ください。また申請部署に限らず、窓口 BPR に携わる課室の職員につきましても、参加を強く推奨いたします。

下記の HP より、利用ルールをご確認の上、申請フォームよりお申し込みください。

<https://www.digital.go.jp/get-involved/co-creation-platform/>

(選択肢：参加している/参加手続を行った)

11. 申請者（担当者）・副担当者又は窓口 BPR において中核を担う方は「デジタル共創改革プラットフォーム」中の「自治体窓口業務改革_行政手続きオンライン化」チャンネルに参加していますか。

(補足：「自治体窓口業務改革_行政手続きオンライン化」チャンネルでは、全国の自治体職員の方々が、窓口改革の状況や悩み、各地での勉強会等について情報共有を行っています。また本事業の実施にあたっては、本チャンネルでの支援内容や BPR 取組状況の共有を必須とさせていただいておりますので、未参加の方は必ずご参加下さい。)

(選択肢：参加している/参加手續を行った)

【派遣希望について】

12. 派遣開始希望時期を第一希望から第三希望まで選択してください。

第一希望：

第二希望：

第三希望：

(選択肢：令和8年4月/令和8年5月/令和8年6月/令和8年7月/令和8年8月/令和8年9月/令和8年10月/令和8年11月/令和8年12月)

13. 窓口BPRアドバイザー派遣事業を知ったきっかけを教えてください。

14. 窓口BPRアドバイザー派遣事業に申請する目的と、その目的達成のために窓口BPRアドバイザーに期待することを教えてください。

15. 窓口BPRに取り組む主な目的はどのようなものであると理解していますか。

【ワンストップの取組について】

16. 申請者又は窓口BPRにおいて中核を担う方は「書かないワンストップ窓口 導入手順書」をご存じですか。

(補足：北海道北見市様が作成された「書かないワンストップ窓口 導入手順書」はデジタル改革共創プラットフォーム中の「自治体窓口業務改革_行政手続オンライン化」チャンネルにて配布中です。本事業によりアドバイザーの支援を受けるうえで、事前に内容を把握していただきますと効率的な支援を受けていただけますので、未読の方は是非ご一読ください。)

(選択肢：承知しております/承知しておりますが読んだことはあるが、内容を十分に理解しているとは言えない/名前だけは知っているが、まだ読んでいないので、これから理解に努めたい/知らなかった（これから読む）/知らなかった（読む予定はない）)

17. 窓口でのライフイベント関連手続きについて、ワンストップ化に取り組む予定はありますか。

(補足：ライフイベントとは、「転入」「転居」「転出」「結婚」「離婚」「出生」「死亡」を指します。またここでのワンストップ化は、「1つの窓口でライフイベントに伴って発生する手続きについて漏れなく案内できるようにすること」や「簡単な手続きはその場で受付を行うこと」を指し、必ずしも全ての手続きを1つの窓口で完結させるというわけではありません。)

(選択肢：予定している/予定していない)

【窓口利用体験調査について】

18. 過去に職員による「窓口利用体験調査」を実施したことがありますか。

(補足：窓口利用体験調査概要

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、課題や改善点を発見する

参加者：住民異動所管課及びその他の関係課（※住民異動所管課は必須です）

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、住民異動所管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（実際に手続が発生したときに、どのようにリアルに動くかのシミュレーションで行います）

(選択肢：実施したことがある<設問19へ>/実施したことはない<設問20へ>)

19.（「窓口利用体験調査」を実施したことがあると回答された方にお伺いします。）具体的な時期・回数・その際の職員の反応や調査で得られた内容を基に行った改善内容を合わせて教えてください。

20.業務時間中に、各所属の実際の窓口（現場）を使って、職員が「窓口利用体験調査」を実施することは可能ですか。

（補足：本事業では、住民目線で窓口の課題を抽出するため、業務時間内に窓口利用対体験調査を実施することを必須としております。なお、窓口利用体験調査を実施済の自治体も、アドバイザーと相談の上、再度調査を行います。）

（選択肢：可能/不可能）

【組織方針・スケジュールについて】

21. 窓口 BPR に取り組む組織としての方針（DX 推進計画、総合戦略等）はありますか。

（選択肢：方針がある＜設問 23 ヘ＞ / 方針はない＜設問 23 ヘ＞ / 策定予定＜設問 22 ヘ＞）

22.（策定予定と回答された方にお伺いします）策定予定期間を教えてください。

23.窓口 BPR の取組にかかるスケジュールは策定されていますか。

（選択肢：スケジュールを策定している＜設問 24 ヘ＞ / スケジュールを策定していない＜設問 25 ヘ＞）

24.（スケジュールを策定していると回答された方にお伺いします）可能な範囲で具体的に教えてください。

（記載例：

　<窓口 BPR>

　・R8.5～8 アドバイザー派遣事業を活用の上現状把握

　　R8.7 窓口利用体験調査実施予定

　・R8.8～R8.3 アナログ BPR（レイアウト変更、様式集約・改定）の検討・実施

　<システムの導入>

　・R8.7～9 予算要求に向けた情報収集

　・R9 年度中 システム導入

※上記はあくまで一例であり、大まかな予定でも構いません。

【BPR の対象について】

25.窓口業務所管課の名称とそれぞれの窓口数、支所の有無及び数を教えてください。

（例：市民課 本庁舎 1 つ 支所：あり（3 か所）

　　税務課 本庁舎 1 つ 支所：あり（3 か所）

　　子供支援課 本庁舎 1 つ 支所：なし）

26.今回の窓口 BPR では、具体的にどこの窓口をターゲットとしていますか。

（選択肢：本庁の窓口/支所（特定の区役所等）の窓口/その他（記載式））

【予算・財源について】

27. 窓口 BPR に関する予算措置状況を教えてください。

(選択肢：予算措置済（令和 8 年度当初予算に計上）/令和 8 年度補正予算で計上予定/予算措置はしていない)

28. 新しい地方経済・生活環境創成交付金（令和 7 年度補正）について、「窓口入力支援システム（書かない窓口）」及び「オンライン申請」に関する事業の申請状況について教えてください。

(選択肢：申請済/申請予定/申請していないが、次年度以降も同交付金の募集があれば申請する予定/申請予定はない)

【窓口 DXSaaS について】

29. 窓口 DXSaaS の利用予定について教えてください。

(補足：[自治体窓口 DXSaaS | デジタル庁](#))

(選択肢：窓口 DXSaaS を利用予定/窓口 DXSaaS の利用を検討している/窓口 DXSaaS の利用予定はない/窓口 DXSaaS を含む窓口業務支援システムの導入の検討はこれからである)

【プロジェクトチーム・上層部の体制について】

30. 窓口 BPR の事務整理を具体的に進めるために、窓口業務所管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、ワーキングチーム（以下「プロジェクトチーム」という。））は設置されていますか（又は設置予定ですか）。

(補足：本事業は、申請自治体に対し、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提供するものであり、申請自治体は、窓口業務所管課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、自ら主体的に窓口 BPR にかかるプロジェクトを運営する必要があります。)

(選択肢：設置済/設置予定/未設置)

31. プロジェクトチームに参画している（参画予定）課を教えてください。（当てはまるもの全て）

(選択肢：住民異動所管課（市民課、戸籍住民課等）/情報システム部門/企画部門/D X・行政改革推進部門/市民課以外の窓口業務所管課（例：子ども支援部門等）/庁舎管理・管財部門/その他（記載式）)

32. 申請者のプロジェクトチームにおける役割（とりまとめ、市民課担当等）を教えてください。

(補足：事務局として取りまとめを担当 窓口課担当 など)

33. プロジェクトチームの職員が、検討会や発表資料の作成を、他の業務に優先して業務時間中に行うことについて、所属職員及び所属長の理解は得られていますか。（あるいは得られる見込みはありますか）

(選択肢：得られている（得られる見込みがある）/得られていない（得られる見込みはない）)

34.「窓口利用体験調査」の結果及び得られた課題について、首長や副首長、部局長等の幹部に発表する場を設定し、組織として窓口 DX を強力に推進していくことについて合意形成を得ることが可能であると考えますか。

(補足：本事業では、窓口体験調査で得られた課題を、報告会等で庁内全体に共有し、組織として窓口 DX を推進していくことについて合意形成を得ることを 1 つの目標としております。「不可能」と回答された場合、別途担当者から聞き取りをいたします。)

(選択肢：可能/不可能)

[現在の窓口での手続きについて]

35. ライフィベント手続の案内充実（ライフィベント別「手続チェックシート」7 種類）の実施状況について教えてください。（複数選択可）

(補足：<ライフィベント別「手続チェックシート」7 種類>

代表的なライフィベントである「転入」「転居」「転出」「結婚」「離婚」「出生」「死亡」の 7 種類の手続における関連する主な手続を一覧（手続に必要なものや受付窓口も記載）で示すことで、申請者や申請されようとしている方に手続漏れがないようにご案内するものです。)

(選択肢：7 種類全てを作成し、窓口に置いている/7 種類全てを作成し、ウェブサイトに掲載している/7 種類全てを作成し、ライフィベント手続きの窓口対応の際に渡している/7 種類全てではないが作成し、窓口に置いている/7 種類の全てではないが作成し、ウェブサイトに掲載している/7 種類の全てではないが作成し、ライフィベント手続の窓口対応の際に渡している/作成していないが、ライフィベント手續はシステムを活用して案内している/作成していない/知らなかった)

36. ライフィベントに係る手続のうち、住民基本台帳法第 28 条から第 30 条に定められた国保、年金、介護、後期高齢の資格取得及び喪失手続、児童手当の住所変更及び喪失手続（以下「住基付帯事務」という。）について、ワンストップ化の実施状況を教えてください。

(選択肢：住基付帯事務の全部に加えて、ライフィベントに伴って発生するいくつかの手続を、住民異動所管課で受付している/住基付帯事務の全部を住民異動所管課で受付している/住基付帯事務の一部に加えて、ライフィベントに伴って発生するいくつかの手続を、住民異動所管課で受付している/住基付帯事務のうち、一部を住民異動所管課で受付している/住基付帯事務のうち、一部を住民異動所管課で受付している)

37. ライフィベントに係る手続のうち、死亡に関する手続について、ワンストップ化の実施状況を教えてください。（いわゆる「おくやみワンストップ」の導入状況を教えてください。）

(選択肢：死亡に関連する手続の「案内」と「まとめ受付」を実施している。（ワンストップ化を実施している）/死亡に関連する手続の「案内」を実施している。（それに関連する窓口で手続いただいている）/検討したが、実施できていない/検討していない)

38. 窓口対応の際の本人確認の基準を教えてください。

(選択肢：役所内で一定程度統一し、取扱要領等の内規に定め、明文化している/役所内で一定程度統一し、内部の通知で定め、明文化している/役所内で一定程度統一しているが、明文化されてはいない/各課バラバラの状況)

39. 番号発券機はありますか。

(選択肢：住民異動窓口のみ導入している/住民異動窓口は専用で導入し、他に全窓口業務所管課で共用する目的で導入している/住民異動窓口を含む全窓口業務所管課で共用する目的で導入している/住民異動窓口は専用で導入し、全窓口業務所管課も個別に導入している/番号発券機は導入していない)

40.窓口業務の委託の有無について教えてください。

(選択肢：委託している＜設問 41 ヘ＞/委託していない＜設問 42 ヘ＞)

41.（委託していると回答された方にお伺いします）具体的な委託業務を教えてください。

(補足：

例：各種申請・届出・証明等の受付、申請・届出の入力業務、総合受付業務 など)

42.既に窓口 BPR に資する取組を実施済でしたら、実施された内容について具体的に教えてください。

【窓口 BPR の課題について】

43.現状の窓口における課題は何だと考えますか。住民目線、職員目線の両方を教えてください。

44.窓口 BPR を進めるうえで、課題だと考えることを、そう考える理由と合わせて教えてください。課題が複数ある場合は、解決が困難だと考える順に記載をお願いします。

【窓口 BPR アドバイザー育成事業について】

45.窓口 BPR アドバイザー派遣事業では、支援を受けた自治体から新たなアドバイザーを育成いただき、その方が別の自治体の窓口 BPR を支援することで、窓口 BPR の輪を広げることも目的としています。については自治体から窓口 BPR アドバイザー育成事業（座学や先任アドバイザーとの OJT 等を予定）に申し込んでいただく予定はありますでしょうか。

(補足：本育成事業の申し込みは任意であり、必ず申し込みが必要なものではありません。)

(選択肢：申し込む予定/申し込みを前向きに検討する/申し込まない)