

令和6年度

# デジタル技術を活用した 窓口業務改革の推進

デジタル技術の活用により、自治体の窓口ではオンライン申請の普及やいわゆる「書かない窓口」の導入が進んでおり、窓口業務改革においては、既存の業務フローをそのままデジタル化するのではなく、業務を見える化し、住民・職員双方の負担軽減を実現させることが重要です。この研修では、自治体DXの概要、窓口業務改革の概要、「書かない窓口」等の自治体の導入事例のほか、窓口業務改革の前提となる業務フロー図の作成手法や住民の視点に立った窓口利用体験調査のノウハウ等、自治体の窓口業務改革に必要な知識などを学びます。

## 開催要領

日 程

令和6年8月21日(水)～8月23日(金) (3日間)

場 所

全国市町村国際文化研修所 JR京都駅より湖西線約15分 唐崎駅下車徒歩約3分

対 象

住民や税務などの窓口業務に携わる市町村の職員

3日間全日程をご受講いただける方を対象とします。途中退所や一時帰庁はできませんのでご注意ください。

募集人数

40人 募集人数を大幅に超えた場合は、申込期限後に抽選等をさせていただきますので、予めご了承ください。  
なお、受講者の決定については、他の研修、セミナーの申込み・受講の有無にかかわらず、本研修単独で行います。

宿 泊

研修所宿泊棟(宿泊型研修) ※外泊はできません。

経 費

11,000円 左記金額は、研修、宿泊、食事(朝食2回、昼食2回、夕食2回)、資料等にかかる費用です。  
なお、事前準備・事前学習および最終日の昼食にかかる費用は含まれておりません。

申込期限

令和6年7月8日(月)まで

申込方法

JIAMホームページ内「研修Web申込みフォーム」からお申込みください。

受講決定

受講の可否については、開講日の約1か月前を目途に通知をお送りします。  
経費納入方法等の手続きについては、受講決定通知書によりお知らせします。

事前課題

研修受講にあたって、事前課題に取り組んでいただく予定です。詳細は受講決定通知書送付時にお知らせします。

問い合わせ先

公益財団法人 全国市町村研修財団 全国市町村国際文化研修所(JIAM) 教務部

〒520-0106 滋賀県大津市唐崎二丁目13番1号 TEL.077-578-5932

[e-mail] kenshu@jiam.jp [ホームページ] <https://www.jiam.jp>

令和6年

8月  
21日(水)

11:00~

入寮受付・昼食

12:30~

開講・オリエンテーション

13:00~14:10

**講義** 自治体フロントヤード改革の推進

総務省自治行政局市町村課行政経営支援室 課長補佐 稲垣 嘉一 氏

全国の窓口業務改革の現状と課題、国の最新の動向や支援施策、自治体フロントヤード改革の今後の展開などについて幅広い視点でお話しいただきます。

14:25~17:00

**講義・演習** 窓口業務改革の進め方とそのポイント

株式会社リビカル 代表取締役 元山 文菜 氏

業務改革を進めるための流れや、改革すべき業務を決めるための考え方、窓口業務改革を推進するうえでのポイントとなる点について、演習を交えながらお話しいただきます。

17:30~

**交流会** 夕食を兼ねて、ともに学ぶ受講者同士の親睦(情報交換・交流)を深めます。

9:25~10:35

**講義** 窓口利用体験調査について

埼玉県深谷市企画財政部ICT推進室 係長 齋藤 理栄 氏

窓口BPRアドバイザーを務めておられる齋藤氏より、窓口利用体験調査を実践するにあたっての留意点やポイントについてお話しいただきます。

10:50~12:00

**事例紹介①** 裾野市による「頼りになる」窓口創出事業

静岡県裾野市デジタル部業務改革課 課長 山下 幸宏 氏

デジタル化の推進に併せた業務見直しを通じて、従来の窓口業務を進化させることや、市民の皆さんの身近な接点の利便性の向上を合わせて進めることで、「待たない、書かない、回らない、ワンストップ窓口」の実現を目指した取組についてお話しいただきます。

13:00~14:10

**事例紹介②** 宇部市による窓口業務改革

山口県宇部市総務部職員課 課長 吉岡 徹 氏

宇部市では、新庁舎建設を契機に「地域活力あふれるスマート自治体」の実現に向け、様々な行政サービス改革や業務効率化の取組を行っており、「行かない、待たない、書かない」をキーワードに行った総合窓口の取組を中心にお話しいただきます。

14:25~17:00

**窓口業務改革ワークショップ**

埼玉県深谷市企画財政部ICT推進室 係長 齋藤 理栄 氏

静岡県裾野市デジタル部業務改革課 課長 山下 幸宏 氏

山口県宇部市総務部職員課 課長 吉岡 徹 氏

2日間の講義・事例紹介などから学んだことを踏まえて、窓口利用体験調査の模擬体験を行います。体験を通して現状業務の分析、現場の課題の共有とその対応策についてグループで討議を行い、考察した内容や討議の結果をまとめます。

9:25~12:00

**演習** グループ討議・発表・講評

埼玉県深谷市企画財政部ICT推進室 係長 齋藤 理栄 氏

静岡県裾野市デジタル部業務改革課 課長 山下 幸宏 氏

山口県宇部市総務部職員課 課長 吉岡 徹 氏

前日のグループ討議の続き、そして討議した内容や課題解決に向けた改革案について各班で発表を行い、全体で情報を共有し、講師より講評をいただきます。

12:00~12:30

**ふりかえり、研修アンケート記入、閉講**

令和6年

8月  
23日(金)

● 研修内容については、都合により変更になることがありますので、予めご了承ください。なお、研修についての最新情報は、JIAMホームページをご覧ください。

JIAMメールマガジンのお知らせ

当研修所では、メールマガジンを発行しています。各研修に関する最新情報などを定期的にお知らせします。ぜひ登録ください。読者登録は、JIAMホームページで受け付けています。