



# DXを通じた人材育成

～デジタル創生研究プロジェクト・チームと  
DX人材育成塾2024～

大船渡市 企画政策部 デジタル戦略課

Agenda  
**目次**

<b>1</b>	・これまでの取組	<b>4</b>
<b>2</b>	・令和5年度における推進体制、 スケジュール概要	<b>8</b>
<b>3</b>	・窓口DX推進のポイント	<b>11</b>
<b>4</b>	・令和5年度の主な成果	<b>18</b>
<b>5</b>	・令和6年度の取組	<b>27</b>
<b>6</b>	・おおふなと版窓口改革（DX） 推進の先にあるもの…	<b>33</b>

# 事業概要 【おおふなと版窓口改革（DX）】 ※交付金申請資料抜粋

実施地域	岩手県大船渡市	事業費	91,778千円（200,000千円以内）
実施主体	岩手県大船渡市	国費1/2	人口 33,540人（R4.12末）
事業概要	<p>市役所窓口での住民の「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減するため、窓口業務支援システム導入、窓口周辺環境の整備、窓口業務の見直し等による総合的な窓口改革を行う。これにより住民・職員双方の手続の簡略化・省力化による時間の創出、利便性の向上を図る。また、広範な庁内連携が必要でトランスフォーメーションの波及効果が高い当事業を当市行政DXのリーディングプロジェクトとして位置付け、<u>地域全体のDX推進</u>を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>引越しや戸籍の届出等のライフイベントに必要な手続や証明書発行等の手続を対象に、書かない×ワンストップ窓口を導入する。</p> <p><b>【書かない×ワンストップ窓口】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口業務支援システム</li> <li>• デジタル庁舎案内板</li> <li>• キャッシュレス決済対応POSレジ</li> <li>• 番号札発券機・呼び出し番号表示板</li> </ul>	<p>【デジタル庁舎案内板】「迷う」負担軽減</p> <p>【番号札発券機】「待つ」負担軽減</p> <p>【窓口業務支援システム】「書く」「回る」負担軽減</p> <p>【キャッシュレス決済POSレジ】決済多様化に対応。利便性向上</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口業務支援システム利用件数</li> <li>②キャッシュレス決済POSレジの利用件数</li> </ol>	<p>住民・職員双方の手続簡略化</p> <p>地域全体のDX推進への足掛かり</p> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市民意識調査で「窓口業務や施設利用など、市の行政サービスは利用しやすい」と答えた割合</li> <li>②証明書発行時間</li> </ol>	

このほか、窓口環境の改善を実施！

- 令和4年度補正のデジ田交付金について、2事業の採択を受けたが、事業担当課からの発案ではなかったため、制度の理解促進や外部人材の活用による**DX推進の必要性を痛感**。
- 令和4年7月、デジタル社会に対応する人材の育成やデジタル技術の活用を推進するため、ソフトバンク株式会社の参与を「**大船渡市デジタル推進アドバイザー**」として委嘱。
- アドバイザーからの助言を受けて、**総務省地域情報化アドバイザー**を紹介してもらい、令和4～5年度、市民・事業者向け、市幹部職員向け、実務担当者向けセミナーを開催。



▲デジタル推進アドバイザー▲



▲総務省地域情報化アドバイザーによる講演の記事▲

- ・ 令和4年9月、地域課題の解決に向けたデジタル技術の活用及びデジ田に係る取組の推進に寄与するため、**デジタルネイティブ世代**を中心として、庁内各部署から指名した20人に、班長、副班長を加えた22人で構成する「**大船渡市デジタル創生研究プロジェクト・チーム**」(PT)を設置。部署間に横串を刺して研究を進め、ボトムアップにより、市のデジタル活用を発案・先導するチームとして位置付け。
- ・ 月1回のグループワーク、タブレットを貸与した上でのslackの活用、商工会議所会員との意見交換、先進地視察等も実施。



▲デジタル創生研究プロジェクト・チームメンバーに対する市長訓示▲



▲市幹部職員・マスコミ向けのデジタル創生研究プロジェクト・チームによる成果発表会▲



▲先進地視察@浜松市▲

- ・「大船渡市デジタル創生研究プロジェクト・チーム」の“書かない×ワンストップ窓口”実現の発案を受け、事務局（当時は企画調整課）でブラッシュアップし、経営層（市長、副市長、教育長、全部長等成）での会議で庁内の合意取り→デジ田交付申請。
- ・なぜ窓口DX？効果は？をしっかりと説明、おおよそのロードマップと到達点も示す！



## おおふなと版窓口改革（案）／二つの改革（案）

- ・全てのグループ（Well-being班、Sustainability班、Innovation班）が次の二つの窓口改革（案）を提案

### 窓口改革（案）

- I 書かない × ワンストップ窓口の実現
- II 行かない窓口の実現

◀ デジタル創生研究プロジェクト・チームによる研究成果（令和4年度） ▼

## おおふなと版窓口改革（案）／内容

### 窓口改革（案） I 書かない × ワンストップ窓口の実現

＼書かない、待たない、歩かない／

- ① タブレットやタッチ申請、聴き取りによる職員入力でワンストップ  
・マイナンバーカードの読み取りや、聴き取りにより申請内容を職員が代行入力→受付後の業務を自動化し、住民は署名程度  
※複雑なもの、レアケースは各担当課へ  
・ワンストップ窓口の専任職員はスーパーマン型→デジタルでアシスト  
・呼び出し番号表示板を設置し、待ち時間を見える化

- ② 座って手続きできる個別ブースの設置  
・カウンターの高さを変更し、座って手続き

書かないワンストップ窓口の実現  
窓口レイアウトの変更



【書かない】窓口 10分で帰れる窓口へ

- ・ワンストップ型の窓口の導入  
→1つの窓口で手続が完結する！



デジタル機器○



出典) プロジェクト・チーム発表資料

## おおふなと版窓口改革（案）／内容

### 窓口改革（案） I 書かない × ワンストップ窓口の実現

＼支払い手続きの簡素化／

- ① キャッシュレス決済対応レジの導入  
・支払手続の簡素化、事務負担の軽減、金銭の紛失・盗難リスク回避  
・一日の手数料を自動集計し、RPAと組み合わせることで調定作業を自動化

書かないワンストップ窓口の実現  
キャッシュレス対応レジの導入



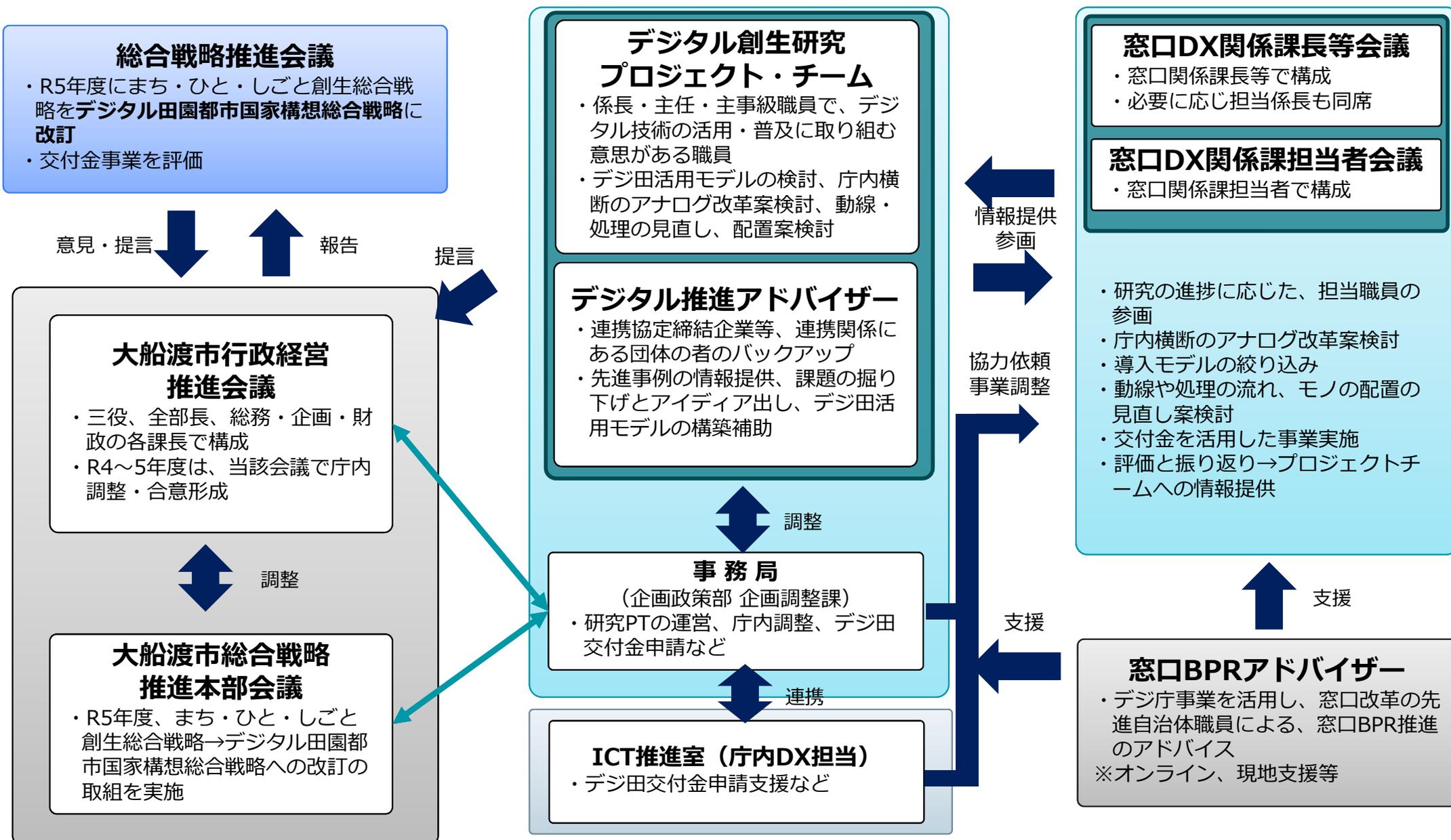
出典) プロジェクト・チーム発表資料

Agenda  
**目次**

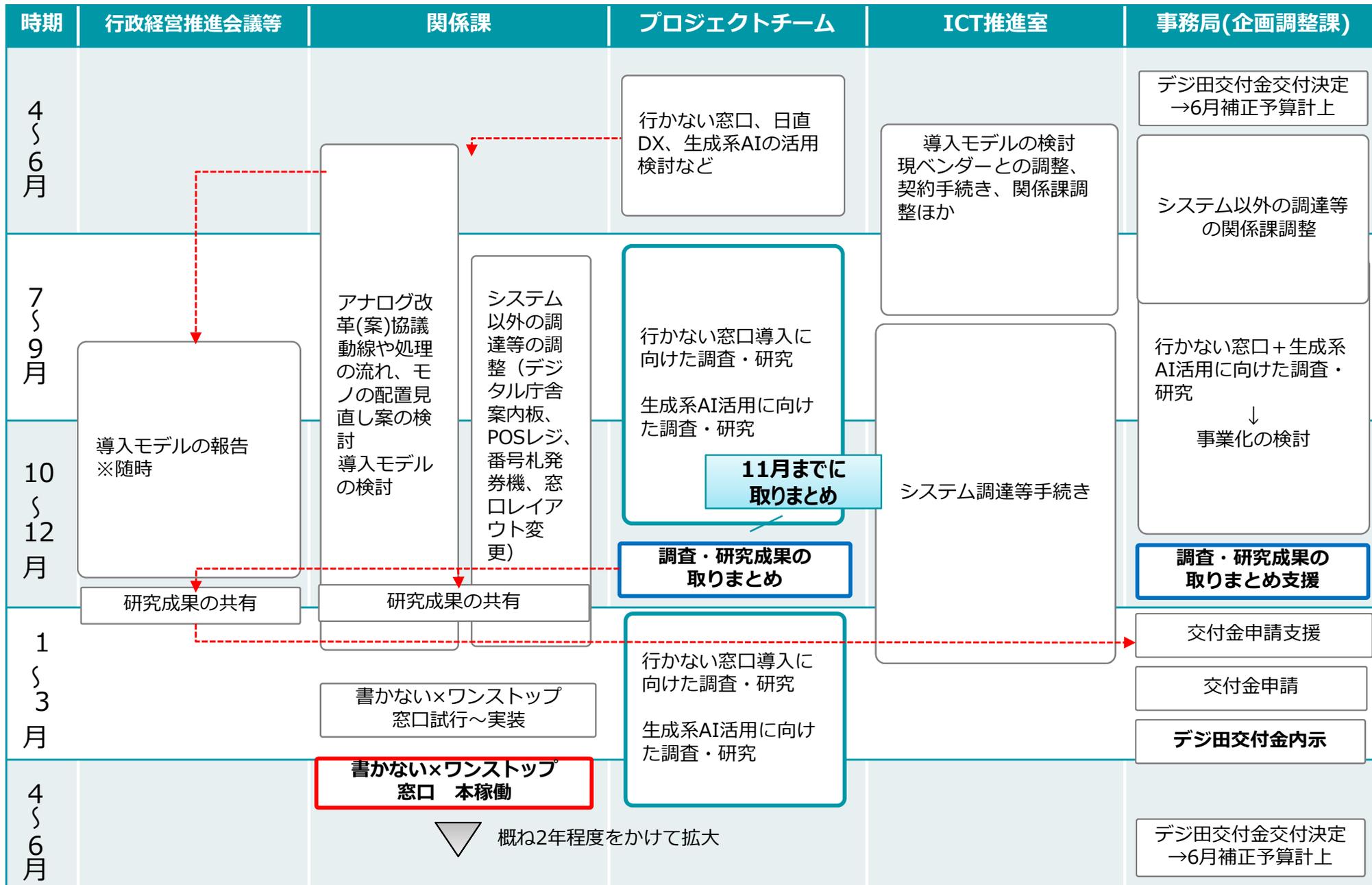
<b>1</b>	・これまでの取組	<b>4</b>
<b>2</b>	・令和5年度における推進体制、 スケジュール概要	<b>8</b>
<b>3</b>	・窓口DX推進のポイント	<b>11</b>
<b>4</b>	・令和5年度の主な成果	<b>18</b>
<b>5</b>	・令和6年度の取組	<b>27</b>
<b>6</b>	・おおふなと版窓口改革（DX） 推進の先にあるもの…	<b>33</b>

# 令和5年度における推進体制

## ■ 庁内の推進体制



# 令和5年度における推進スケジュール概要



Agenda  
**目次**

<b>1</b>	・これまでの取組	<b>4</b>
<b>2</b>	・令和5年度における推進体制、 スケジュール概要	<b>8</b>
<b>3</b>	・窓口DX推進のポイント	<b>11</b>
<b>4</b>	・令和5年度の主な成果	<b>18</b>
<b>5</b>	・令和6年度の取組	<b>27</b>
<b>6</b>	・おおふなと版窓口改革（DX） 推進の先にあるもの…	<b>33</b>

# 推進のポイント① / 広く関係課を巻き込んだ体制づくり

- 行政改革やDX担当課限り、又は窓口担当課単独の取組では、プロジェクトは進まず、効果薄。**広く関係課を巻き込む体制づくり**が必要！
- 〇〇設置規程や要綱等は、立ち上げまでの機動力に欠けるので極力避け、既存の会議体等を活用するなどして**フレキシブル**に対応。
- 進捗状況を逐次、**経営層**を含めた各層に情報共有。

## 大船渡市行政改革実施計画抜粋

### ④ 窓口業務の改善

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度末や年度始め等に各種証明書発行等の窓口業務が混雑し、市民の待ち時間が長く、職員負担も過重となっており、改善が必要である。</li> <li>市民が市役所で申請等を行う際、各課の窓口を回り、その都度手書きで書類を作成しており、利便性が低いため、効率化が求められている。</li> </ul>				
具体的な取組	窓口業務の改善			担当課	総務部総務課 窓口所管の各課
取組の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICTの導入による「書かない窓口」の実現を図る。</li> <li>窓口の配置換え等による「ワンストップ・サービス」導入を検討する。</li> <li>民間委託等による窓口業務の効率化を検討する。</li> </ul>				
年度	3	4	5	6	7
スケジュール	毎年工夫を重ね実施				

## 2. 何をすればよいか (取り組み手順)

### STEP2 推進体制を作る

横断的に、現場の職員がアイデアを形にできるように。プロジェクトが、円滑に進むように。

### 北見市役所の窓口業務改革の取り組み手順について

#### ■ トップのコミットメント (決断といつも温かい眼差し)



#### 【ポイント】

- 市の事業計画として位置づけ
- 実施事項は、庁内のオフィシャルな会議体で合意・承認をもらう
- 現場の職員が動ける環境を作る



Photo: 手続きチェックシート作業部会(2013年)

#### (例)

■北見市のプロジェクト推進体制(※当時のもの。現在は運用フェーズに移行しており異なる)



#### 【その他のポイント】

・住民異動担当窓口の役割が重要  
ライフイベント起点なので、住民異動の担当課がしっかり入っていないとプロジェクトが進められません。

#### 事務局のがんばりが重要

事務局は推進体制を作って終わりではなく、プロジェクトを回していくこと、進めて行くことが(できれば、専任にしてもらいましょう。。。)

経営層への協議・報告

窓口DX関係課長等会議で協議・検討

窓口DX関係課担当者会議で協議・検討

PTとの情報共有

- ・ 窓口DXを進める上で、**どのような窓口を目指すのか**を共有するため、**窓口利用体験調査**は必須！実施に当たっては、**窓口関係課**などにも**参画してもらう**ことが重要！
- ・ 利用者目線で、おくやみ、転入などパターン分けを行い、来庁者等の状況を設定し、その日のうちに、振り返りの**グループワーク**を行い、**気づき～解決策～理想像**を意見交換。
- ・ 実施の手順、準備品、まとめ用ファイル等は、デジタル共創PFからもらい受け。



◀ 窓口利用体験調査とグループワークの様子

## ▼ 振り返りグループワークのアジェンダ ▼

### おおふなと版窓口DXの推進に向けた窓口利用体験調査 振り返りとまとめ Agenda

2

0:03

- ・ 来庁者役の職員（小岩主事）の感想発表  
➡ 入口～手続完了まで！何を思った？一人で市外の人 came ときはどう？…etc

0:10

- 〔個人ワーク〕  
・ 気づきや課題を**“黄色付箋”**に書き出しましょう！  
➡ 予算や組織は考えず、それぞれ思いつくまでOK

0:15

- 〔グループワーク〕  
・ 課題をグループ分けして模造紙に貼り、タイトルを付けましょう！

0:15

- 〔個人ワーク〕  
・ 気づきや課題から**“理想の姿”**を付箋に書き、そのための解決策も書きましょう！  
➡ ①課題～③解決策～②理想の姿の順に…②③は**“ピンク付箋”**に書く

0:15

- 〔グループワーク〕  
・ 書いた付箋をコメントしながら模造紙に貼りましょう！  
➡ クロストークOK+ どんどんアイディアを出し合う時間です！

0:17

- 〔グループワーク〕  
・ ①課題と、②理想の姿を穴埋めするための、③解決策を深掘りしましょう！  
➡ ここは目いっぱい時間を使って…

## 2 状況設定

	氏名	年齢	生年月日	続柄	備考①	備考②
死亡者一	おくやみ 太郎	80	昭和18年5月20日	父	マイナンバーカードあり（持参）	無職
	おくやみ 花子	77	昭和20年11月1日	母	マイナンバーカードあり	無職：車がなく、移動手段は徒歩
来庁者一	おくやみ つる子	50	昭和47年10月31日	子	マイナンバーカードあり（持参）	市外在住：会社員、未婚

親住所：岩手県大船渡市盛町宇津野沢15番地 ※家・土地ともに死亡者名義

子住所：宮城県仙台市青葉区国分町3丁目7番1号

- ◎条件1 別居している父がR5.6.16に亡くなり、母が喪主になり6.21に葬儀を済ませた。その後の手続は子が行う。
- ◎条件2 来庁者（子）は会社員であり、一人で仙台市在住一度の来庁で用を済ませたい。
- ◎条件3 介護保険被保険者証、後期高齢者医療被保険者証、身体障害者手帳（1級）、印鑑登録証が自宅に保管してあった。
- ◎条件4 年金手帳・証書は見当たらない。
- ◎条件5 父は60歳まで会社勤めをしていた。現在は年金のみで生活している。
- ◎条件6 **死亡届は市内に住む親族が提出**し、子は「死亡届に伴う手続き一覧」を受け取っている。
- ◎条件7 他の持参物は、父の印鑑登録、子のキャッシュカード・運転免許証・認印。
- ◎条件8 子は、手続に係る委任状は持っていない。
- ◎条件9 自宅とその土地は死亡者名義になっている。

- ・ 課題、理想の姿、解決策を取りまとめ、経営層、窓口関係課長・担当者と共有。
- ・ これにより、窓口DXの必要性を庁内で横展開！さらに、デジタル共創PFにも投稿して、全国の皆さんから知恵をいただく。

## 9 振り返りとまとめ

課題と理想の姿（手続に関するもの）

### ～課題～

- 住所や氏名を何度も書く。
- 申請書の種類が多い。
- 書く量が多いので、手が疲れる。
- ワンストップで受付代行できる業務がありそう。
- 各窓口の大体の所要時間を知りたい。
- 印鑑が必要なものがまだある。
- どの手続が完了し、どの手続をこれから行う必要があるかチェックしたい。
- 申請書様式がバラバラで見にくい。
- 隣の人の会話が聞こえ、個人情報が見える。
- 準備するものが分からず、後から提出しなければ

### ～理想の姿～

- 基本情報は1回の記入で済む。
- 一つの申請書だけに記入。
- 職員の質問に対して答えるだけで手続が済む。
- 返却などの審査不要なものは1か所で済む。
- 最初に大体の所要時間が分かる。
- 押印が必要な手続がない。
- 手続の状況が一覧できる。（済、未）
- 完結しなかった手続のリストが作成されている。
- 統一感のある
- 個室に近い
- 事前に何



## 8-1 気づき（前半戦）

2

- ・ 利用者、職員が立ったまま手続をしている。
- ・ カウンター下の掲示物が多く、乱雑に見える。
- ・ 庁舎案内板が課名表示のため、行き先が分からない。（目的別表示にしたほうが良い。）

## 8-2 気づき（後半戦）

1

- ・ 説明が丁寧で有り難いが、各窓口での説明を合わせると、量が多くて覚えられない。
- ・ 専門用語が分からない。

## 7-2 数値（後半戦）

項目	数
立ち寄った課の数	4 課
対応職員の数	6 名
氏名を書いた数	14回
住所を書いた数	13回
生年月日を書いた数	0 回
退庁までの時間	50分
歩数（距離）	368歩（613m）

※一般成人女性の歩幅0.6m

プロジェクト・チームで出された窓口に関する主な課題

・プロジェクト・チームメンバーで窓口を疑似体験してみると…

市役所まで行くのが大変  
(車必要、バス少ない、坂を上るのも大変)

市民も職員も手続を立てて行っている

書類を何度も書かなければならない

目的の窓口がどこなのか分かりにくい

書類が何種類もあって、どの書類に書けばいいか分からない

窓口を何か所も、何回も回らなければならない

窓口の見栄えが良くない

総合案内の役割が弱い

手続の時間が長い

こうした課題を窓口別ではなく、住民視点で各窓口をまわってみて etc. (窓口横断して) 改めて気付く

- ・ 先進事例を徹底的に研究（TTP）。大船渡市は北海道北見市の手順を参考に実施。
- ・ 北見市・及川慎太郎さんからの教え「**まずは業務のBPRを！**」

※BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）：業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。

## 北見市役所の窓口業務改革の取り組み手順について

自治体職員向け資料

Ver. 0.8



2022. 9. 9 北海道北見市作成資料

©北海道 北見市 Copyright© 2022 Kitami City, Hokkaido, Japan, All Rights Reserved.



©北海道 北見市 Copyright© 2022 Kitami City, Hokkaido, Japan, All Rights Reserved.

## 北見市役所の窓口業務改革の取り組み手順について 2

～目次～

1. 窓口業務で解決したいこと
2. 何をすればよいか(取り組み手順)

- |                               |
|-------------------------------|
| STEP1: 現状を知る、目標を立てる           |
| STEP2: 推進体制を作る                |
| STEP3: まず、アナログ改善から始める         |
| <b>STEP4: ワンストップサービスを実施する</b> |
| STEP5: システムを組み合わせる            |

3. 期待される効果（業務改革＝BPR）
4. 体験調査から、はじめよう

- ・ 窓口支援システムや番号札発券機、キャッシュレス対応POSレジなど、お金がかかるモノを導入する前、そして導入後も**アナログ改善**は**必須**！
- ・ それが習慣化してくると、それぞれの職員が所属する部署、他の部署の取組等を俯瞰的に捉えられるようになり、**気付き～改善～繰り返し**に**発展**！

2. 何をすればよいか (取り組み手順)

## STEP1 現状を知る、目標を立てる

北見市役所の窓口業務改革の取り組み手順について 8

### 【1】ユーザー視点で体験調査をする

まずは、自分たちの役所の窓口がどんな状態にあるのか、客観的に把握しましょう。

「職員が利用者になりきって実際に窓口を体験」することで、利用者の視点から見た課題がリアルに浮き彫りとなってきます。



#### ■ 調査の実施例

「住民票の取得」「4人家族で入居する」などの具体的なケースを設定して調査します。

用紙がワカラナイ

職員にひたすら指摘されてツライ



Photo: 窓口利用体験調査(2012年)

北見市役所では当時、調査隊グループを作り、「職員が利用者になりきって市役所の窓口を利用してみる」と自分たちの窓口に残っている課題やボトルネックといった解決すべき事項を洗い出し、それらを自分事として

### 【2】どんな窓口が理想かを考え抜く

リアルな体験調査を踏まえて、利用者から見てどこが課題と感じるのか、そして、どんな窓口が理想なのかを議論していきます。



特に、ライフイベント(引越しや戸籍の届出)に際して、「いかに役所の中を回らせていたか」

2. 何をすればよいか (取り組み手順)

## STEP3 まず、アナログ改善から始める

北見市役所の窓口業務改革の取り組み手順について 14

### 【2】手続きの簡素化

件数が多い手続きをターゲットに、手続きの簡素化に取り組みましょう。

#### (例) 証明書の申請用紙の統合

記載台に置かれている申請用紙を、証明書の種類ごとに別々につけていませんか？  
・1枚に統合化することで、複数種類を取得する場合の記入回数の削減になります。  
・記入する項目の順番も統一化されるため、わかりやすくなります。

before

After



1枚で済む

わかりやすい

記入が少い

証明書の種別や記載事項は明細行として収録する

誰が  
誰の  
何を  
審査用



### 【3】事務の統一化&ルール化

役所の窓口業務でバラバラとなっている要素は、全庁的に揃える必要があります。規則や内規に定めるなど、ルール化しておく手法もあります。

#### (例) 本人確認手順の統一化

本人確認の実施手順やレベル感が手続きの種類や課ごとに異なると、ワンストップにしたときに差異が目立ってしまいます。全庁舎の窓口で統一的に実施するように整理します。

「北見市本人確認の取扱いに関する規則」(2015年)

<https://lg.iourekun.jp/kitami.city/reiki/act/frame/frame110002328.htm>

#### (例) 押印の省略化

本人確認と署名を前提とし、認印は省略化できることとしました。

「北見市届出書等の押印省略に関する規則」(2015年)

<https://lg.iourekun.jp/kitami.city/reiki/act/frame/frame110002329.htm>

※現在は、内閣府の「地方公共団体における押印見直しマニュアル」に沿った見直しが進められています。

#### (例) 申請書様式の標準化

手続きごとに異なっている申請書様式のデザインやレイアウトを揃えて、様式とデータ項目を標準化しておくことでシステム開発工数の削減にもつながります。

「北見市届出書等の様式作成の基準に関する規程」(2015年)

<https://lg.iourekun.jp/kitami.city/reiki/act/frame/frame110002330.htm>

北見市届出書等の様式作成の基準に関するガイドライン【第2版】

[https://www.city.kitami.lg.jp/common/img/content/content\\_20210621\\_123142.pdf](https://www.city.kitami.lg.jp/common/img/content/content_20210621_123142.pdf)



- ・ デジタル庁では、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するため、「**窓口BPRアドバイザー**」(先進自治体職員等)の派遣事業を実施。
- ・ 大船渡市では、デジ田交付金の採択にあわせ、令和5年度、事業に手上げ。**北見市・及川慎太郎さん**、研修生の**東久留米市・岩崎玄哉さん**から支援等を受け、窓口DXを推進。
- ・ 現地支援のほか、メールやオンライン等による支援もあり、**非常に有益!**



▲市長・副市長表敬▲  
(左から)及川さん、瀧上市長、引屋敷副市長、岩崎さん



▲窓口BPRアドバイザーとの意見交換▲  
窓口体験調査結果の共有等

Agenda  
**目次**

<b>1</b>	・これまでの取組	<b>4</b>
<b>2</b>	・令和5年度における推進体制、 スケジュール概要	<b>8</b>
<b>3</b>	・窓口DX推進のポイント	<b>11</b>
<b>4</b>	・令和5年度の主な成果	<b>18</b>
<b>5</b>	・令和6年度の取組	<b>27</b>
<b>6</b>	・おおふなと版窓口改革（DX） 推進の先にあるもの…	<b>33</b>

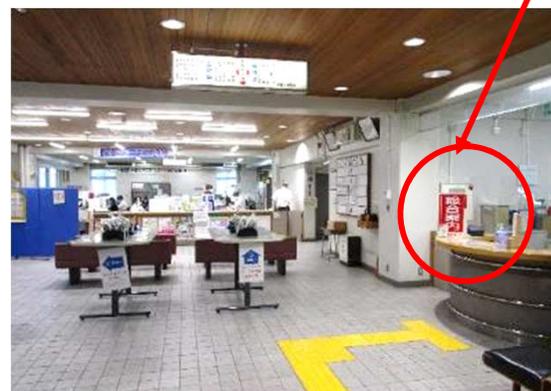
## ■ 窓口環境の改善

- ・ 正面入口から入ると、総合案内の場所がわかりにくい。
- ・ 案内サインが課名表示のため、どこで手続きをすればいいのかわかりにくい。
- ・ 動線上に記載台がある。
- ・ 掲示物が多く、乱雑に見える。

Before

総合案内表示

After



総合案内を前に出し、表示を追加



手続き別案内サインを導入し、窓口番号と同じ色に色分け  
掲示物を可能な限り撤去

## ■ 窓口環境の改善

- ・ いつから、何の目的で設置されているかわからない掲示物がある。
- ・ 立ったまま手続きしなければならない。
- ・ 通路の中央に長いすがあり、動線を塞いでいる。

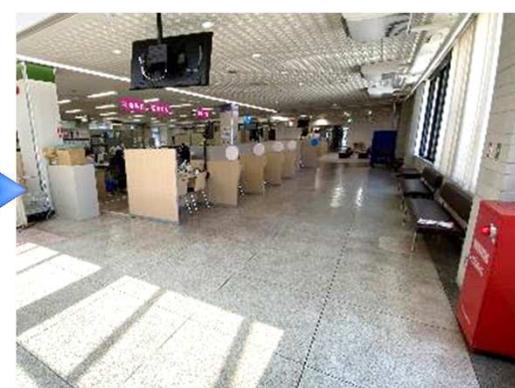
鹿のはく製…

Before

After



掲示物を撤去し、手続き別などの案内サインを設置



主な窓口にローカウンターを設置、  
通路中央の長いすを撤去

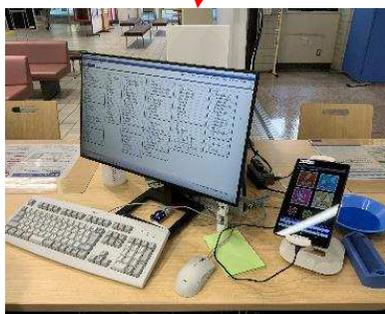
## ■ 窓口業務支援システムの導入

- 書類（住所・氏名・電話番号等）を何枚も書かなければならない。

Before



After



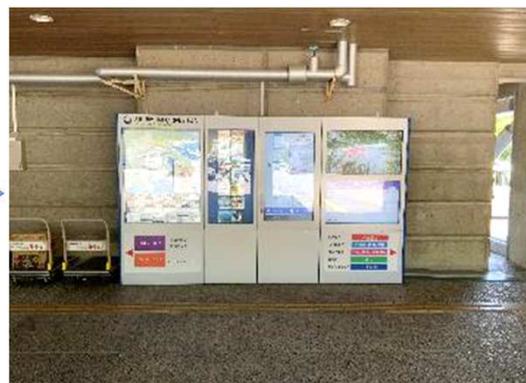
## ■ デジタル庁舎案内板の導入

- 行き先がわかりにくい。

Before



After



## ■ キャッシュレス対応POSレジの導入

- 手数料が現金のみの取扱いとなっている。
- 集計に時間がかかる。

Before



After



## ■ 番号札発券機の導入

- どのくらいの待ち時間があるのかわからない。

After

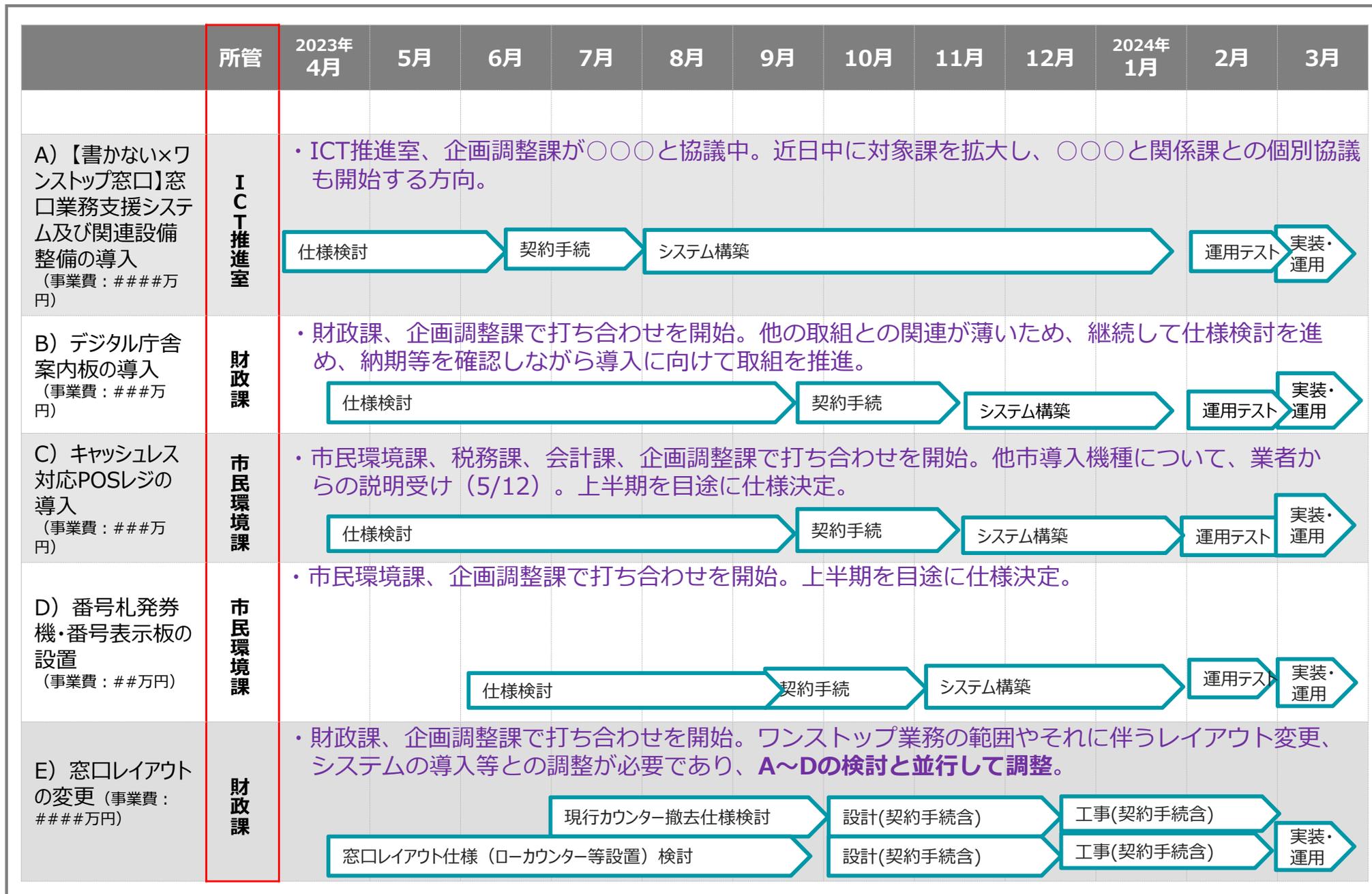


After



# 参考／窓口DX推進のための担当部署との連携①

- ・ 窓口DX関係課長会議において、主管部署を振り分け。





## ■ 目指すところ！

※経営層や窓口DX関係課長会議などで**繰り返し**説明したペーパー

- ・ 窓口改革（DX）は、当市行政DXの**リーディングプロジェクト**として位置付け。**関係課が多岐にわたり、トランスフォーメーションの波及効果が広範囲に！**
- ・ これにより、行政改革を始め、行政評価や事務事業等の見直しなど、**行政DXの推進力**として全庁展開し、**地域全体のDX推進**も見据えて取り組み。
- ➔ **D(デジタル)**導入の目的化ではなく、**X(トランスフォーメーション)**の展開による「**人口減少下における持続可能な行政経営の確立**」への寄与
- ➔ アップデートを繰り返し、体質改善による**行政経営の強化・安定化**へ！

## ■ 〔書かない×ワンストップ窓口〕を導入し、順次、対象業務を拡大へ！

【将来の到達点と手順】 / **ワンストップ化 = 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。トライ&エラーを重ねながら、段階的に拡大するという**“スモールスタート”**。

- ・ 総合行政情報システムの更新に合わせ、R5交付金では**〔書かない×ワンストップ窓口〕**を実装→大船渡市デジタル田園都市国家構想総合戦略のプロジェクトに位置付け→地域再生計画の認定→R6以降、実装していない機能は**企業版ふるさと納税**を活用して段階的に拡大。
- ・ R6は**〔行かない窓口〕** + 市ホームページ更新 + 市公共施設予約システム更新について、**デジ田申請を目指す**方向。

※経営層や窓口DX関係課長会議などで**繰り返し**説明したペーパー

## ■デジタル田園都市国家構想総合戦略 × 窓口DX → 行政DXの推進

- ・ 窓口DX（書かない×ワンストップ窓口、行かない窓口）を足掛かりとして、改善を繰り返しながらトランスフォーメーションを進め、社会の変化に合わせて常に変革を進める**“行政DX”**の推進を図る。

項目	R5	R6	R7	R8	R9
デジタル田園都市国家構想総合戦略	デジタル田園都市国家構想総合戦略の期間：R5～R9				
	地域再生計画の認定による企業版ふるさと納税の寄附受入：～R9				
書かない×ワンストップ窓口	実装	対象業務の順次拡大 ※企業版ふるさと納税を活用し、DXに取り組む自治体として企業に売り込み			
行かない窓口	交付金申請	実装	LINE、ホームページ、公共施設予約システムの運用		
			行かない窓口対象業務の順次拡大 ※企業版ふるさと納税活用		
プロジェクトA,B,C...	実装A	実装B	実装C	実装D	実装E
デジタル創生研究プロジェクトチームによる検討等	↑ 事業化	↑ 事業化	↑ 事業化	↑ 事業化	↑ 事業化

- ・窓口での手続きが大きく変わることを受けて、**定例記者会見で発表**（2/15）するとともに、「書かない×ワンストップ窓口」等の稼働にあわせ、**市長・副市長による窓口視察**（3/13）を実施し、報道各社を呼び込んで周知。

## 大船渡市 プレスリリース

定例記者会見資料  
令和6年2月15日（木）  
担当：企画政策部企画調整課  
企画係（内線 230）

おおふなと版窓口改革（DX）の推進に向けた取組について  
～「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減し、利用者目線の窓口へ～

### 1 趣 旨

国のデジタル田園都市国家構想を受け、市では、令和4年度から、外部の専門人材として「デジタル推進アドバイザー」の委嘱や、市内横断の「デジタル創生研究プロジェクト・チーム」（以下「プロジェクト・チーム」という。）の設置など、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進するための様々な取組を展開してきました。

このうち、昨年度のプロジェクト・チームの研究結果を基に、今年度、国のデジタル田園都市国家構想交付金を活用して、利用者の「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減し、利便性の向上を図ることを目的として、窓口業務支援システム導入、窓口周辺環境の整備、窓口業務の見直し等による「おおふなと版窓口改革（DX）」の実現に向けた検討を進めてきました。

この取組の一環として、「書かない×ワンストップ」窓口を導入し、順次、対象業務を拡大していくこととし、このたび、証明書（税・戸籍・住基・印鑑）に関する「書かない×ワンストップ」窓口の運用を開始するほか、ローカウンターの整備やサイン表示の更新、デジタル庁舎案内板の整備などを行います。

こうした窓口DXの推進により、これまで以上に利用者目線の窓口を実現します。

### 2 おおふなと版窓口改革（DX）に関する運用内容

運用区分	本稼働日	概要
デジタル庁舎案内板の整備	3月下旬	・総合案内の機能を高めるため、フロアマップ表示のほか、タッチパネル操作により来庁者自らが行き先を探ることができる広告付デジタル庁舎案内板を設置する。
キャッシュレス対応POSレジの導入	3月上旬	・決済の多様化やお釣り渡し間違いの防止等のため、キャッシュレス決済対応のレジを設置する。
窓口環境の改善	2/26(月)	・1階フロア（市民環境課・国保医療課・税務課）において、座ったまま手続き可能なローカウンターを整備する。 ・1階フロアのサイン表示について、利用者が迷わないよう、課名表示ではなく、手続き別表示とし、手続きごとに色分けを行う。 ・ローカウンター等の設置に合わせ、利用者が職員の説明を聴き取りやすいよう、アクリル板を撤去する。
窓口業務支援システムの導入	3/13(水)	・「書く」「回る」といった負担を軽減するため、申請に必要な項目を職員が利用者と一緒に確認してワンストップで受け付ける、窓口業務支援システムを導入する。

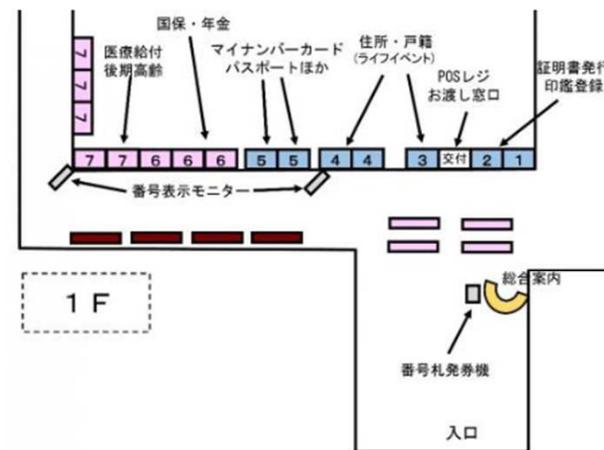


▲「書かない×ワンストップ」窓口稼働による市長・副市長の窓口視察▲  
※上にある記載台は、2台→1台にして別の場所に移動

- 「書かない×ワンストップ窓口」稼働後、**広報紙での特集記事**（3/20号）での周知のほか、**市HPに専用ページ**を開設。
- あくまでも**第1弾**の窓口DXというアナウンス。  
➔**第2弾、3弾…と続けていく**ことも付記。

## 証明書の「書かない×ワンストップ窓口」をスタート

市では、利用者の「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減し、利便性の向上を図ることを目的として、「おおふなと版窓口改革（DX）」の実現に向けた検討を進めてきました。この取組として、ローカウンター・車いす用カウンターの整備や手続き別サイン表示の設置、デジタル庁舎案内板の設置等を進めるとともに、証明書（税・戸籍・住基・印鑑）に関する「書かない×ワンストップ」窓口の運用をスタートしました。こうした窓口DXの推進により、これまで以上に利用者目線の窓口を実現します。



▲1階フロア図



▲市HP▲

## 新時代、おおふなと版窓口改革



大船渡の暮らしが、ちよと便利に。市役所の窓口が、迷わない、待たない、書かない、回らない。書かない×ワンストップ「窓口」に変わりました。今月の特集では、窓口改革の内容と、市のDX推進状況を紹介します。▼問い合わせ先「企画調整課企画係」(市内線250)

### おおふなと版窓口改革第1弾 証明書発行窓口が変わりました

「市役所の入り口は、目的の場所がわかりづらくて迷う」という市民の声。また、「長い時間待たされる」「番号に、何層も何層も住所と氏名が書かれる」「足腰が痛くても、子どもを連れていても歩かされる」という声。市役所の窓口の手続きには、多くの課題がありました。そのため本市では、「迷わない、待たない、書かない、回らない」窓口の実現が大きな課題と捉え

**新時代、おおふなと版 窓口改革**

1. 2階窓口では、従来に加え税証明の一部が取れるように  
2. 1階窓口で発行できる証明書一覧

- 住民票の写し、住民票（世帯全員、世帯一部）、婚姻、記載事項証明書
- 戸籍・戸籍簿本、戸籍付本、特種簿本、除籍抄本、改製厚戸籍、戸籍の附票、印鑑登録証明書
- 新しく取れるようになった税証明の一部
- 所得や市町村の証明書・所得証明書、所得、課税証明書
- 納税証明書・未納なし証明書、納税証明（税額表示）
- 認定資産税に関する証明書・評価証明書、公課証明書、認定資産税名簿検索履歴台帳、償却資産課税台帳、償却資産証明書、資産なし証明書

お渡し窓口では、POSレジの導入により、現金のほか、クレジットカード決済やモバイル決済が可能。

番号札発券機

1F 窓口案内図

「書かない×ワンストップ窓口」は、令和4年度に設置した「大船渡市デジタル創生研究プロジェクト・チーム」の研究成果に基づいて実現しました。4ページでは、本チームのメンバーである職員が、いち早く、住民票を取得する体験をした様子を紹介しています。

体験した感想を聞いてみました

「手続きがとても簡単で、スピーディーになって驚きました。窓口職員が、私が提示した免許証の氏名や住所を確認しながら聞き取りしてくれたので、自分で書類を書く必要がありませんでした。聞き取りの内容も、驚くありません。書くのは、証明書の交付を受けるときの署名だけです。何種類かの証明書を取得しても、署名は1回で済みます。支払いがキャッシュレス対応になったこと、税証明が市民環境課の窓口でとれるようになったことも便利でした。」

3 広報おおふなと 令和6年3月31日号 (No.1261)  
▶問い合わせ=市役所☎01923111

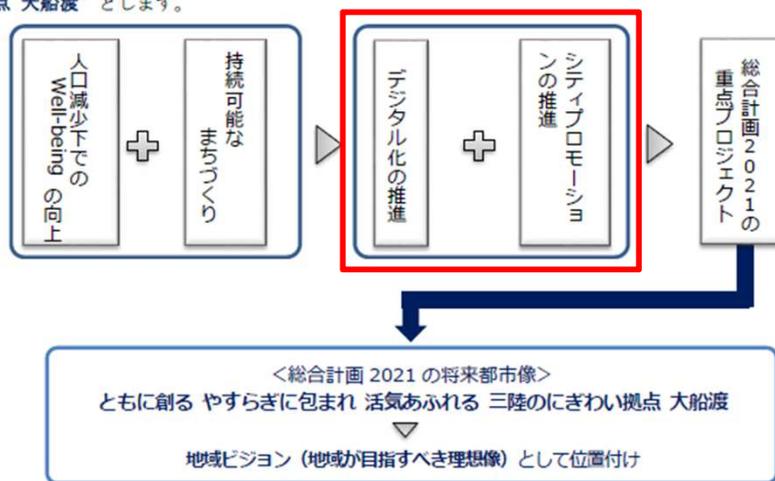
Agenda  
**目次**

<b>1</b>	・これまでの取組	<b>4</b>
<b>2</b>	・令和5年度における推進体制、 スケジュール概要	<b>8</b>
<b>3</b>	・窓口DX推進のポイント	<b>11</b>
<b>4</b>	・令和5年度の主な成果	<b>18</b>
<b>5</b>	・令和6年度の取組	<b>27</b>
<b>6</b>	・おおふなと版窓口改革（DX） 推進の先にあるもの…	<b>33</b>

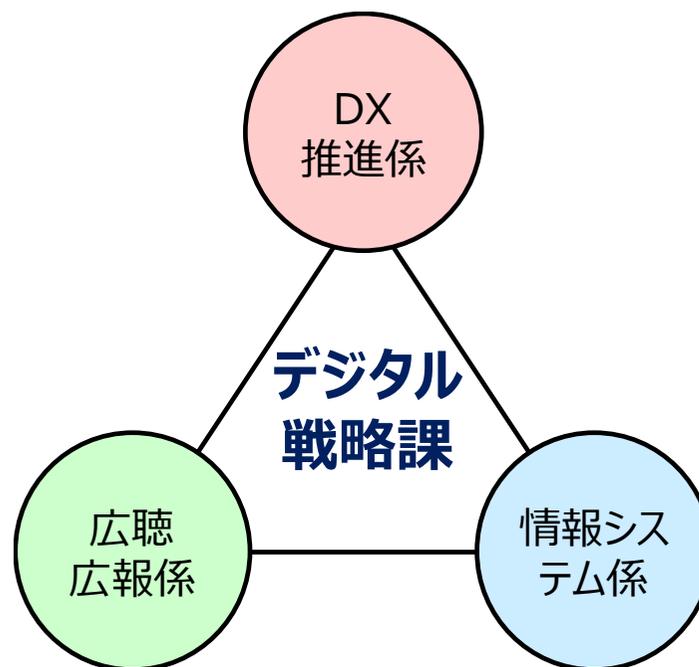
- ・「令和6年度大船渡市行政経営方針」の横断的な重点施策として、“デジタル化の推進”と“シティプロモーションの推進”を位置付けるとともに、「大船渡市デジタル田園都市国家構想総合戦略」（令和6年2月策定）の横断的な重点分野として、“D+（デジタルプラス）＝デジタル化の推進”と“シティプロモーションの推進”を位置付け。
- ・今年度、①行政全般のDXを加速させるとともに、新たに地域社会のDXを推進、②広聴広報活動のデジタルシフトを目指し、魅力発信力の強化に向けて、新たに三つの係からなるデジタル戦略課を設置。
- ・各課との緊密な連携の下、横断的な重点施策を強力に推進。

## 4 地域ビジョン（地域が目指すべき理想像）

デジ田総合戦略は、総合計画 2021 の重点プロジェクトとして、心ゆたかな暮らし (Well-being) の向上と、持続可能なまちづくりを進める上で即効性の高いものを政策パッケージとして組み合わせ、具体的かつ戦略的に推進するものであることから、本市が目指すべきビジョン（理想像）を総合計画 2021 の将来都市像“ともに創る やすらぎに包まれ 活気あふれる 三陸のにぎわい拠点 大船渡”とします。



▲デジ田総合戦略（抜粋）／地域ビジョン▲



- 令和6年度、市全体のDX指針として、市におけるDX推進体制やデジタル人材の確保・育成、デジタル技術の利活用、さらにはシティプロモーションの推進方策等を盛り込んだ「**(仮称)大船渡市DX戦略**」の策定作業を進めながら、次のことに取り組む。

## ○「書かない×ワンストップ窓口」対象業務の拡大

- 令和5年度末、証明書（税・戸籍・住基・印鑑）に関する「書かない×ワンストップ」窓口の運用を開始。
- 令和6年度、**ライフイベントを対象としたワンストップ業務を導入予定(1月頃)**。

項目	R5	R6	R7	R8	R9
デジタル田園都市国家構想総合戦略	デジタル田園都市国家構想総合戦略の期間：R5～R9				
	地域再生計画の認定による企業版ふるさと納税の寄附受入：～R9				
書かない×ワンストップ窓口	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;">                     (実装) 税 戸籍 住基 印鑑                 </div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">                     (実装) 死亡 転出 転入 転居                 </div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">                     (実装) 出生 婚姻 離婚                 </div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">                     部分的な対象業務の順次拡大                 </div>	
行かない窓口	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">                     交付金 申請                 </div>	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;">                     実装                 </div>	LINE、ホームページ、公共施設予約システムの運用		
	行かない窓口対象業務の順次拡大 ※企業版ふるさと納税活用				

- ・ 令和6年度の**導入スケジュール概要**は次のとおり。
- ・ ワンストップ業務の拡大は、**1月稼働を目標**に取組を推進。
- ・ 前述の「ワンストップ業務導入に関するロードマップ」を基本としつつも、利用者目線での窓口の実現、職員の負担の軽減（手続き別の案内窓口の誘導を極力シンプルにすることなど）を図る観点から、**可能な限り前倒しして、令和6年度の運用開始を目指す**。

	令和6年度			
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
ワンストップ業務に係る各課再照会				
システム構築・検証等 ※事業者				
窓口DX関係課長会議、同担当者会議ほか	●	※課長会議等は進捗に応じて随時	●	●
職員向け研修・ロールプレイ				 
ワンストップ業務の拡大＝稼働				●

**稼働！**

## ○BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）

- ・ 来庁者の動線（左図）については、**引き続き改善**。
- ・ 処理の流れ、モノの配置（右図：例）は、**今年度、更なる見直し**を実施。

2. 何をすればよいか（取り組み手順）

### STEP3 まず、アナログ改善から始める

北見市役所の窓口業務改革の取り組み手順について **16**

## 【4】動線や処理の流れ、モノの配置を見直してみる

関係課との協議を通じて見直し！

### 来庁者の動線

来庁者から見て、窓口の構成や動線はわかりやすいか、迷わず動けるか、戸惑いや問い合わせが生じないか等、利用者目線での調査結果も踏まえて見直しを行います。

改善を  
継続！

来庁目的からたどって行けるようにする

分野別窓口

迷わないようにする

総合案内

来庁者数が多い場合はツールを使う

番号発券機

### ■ 分野別の窓口の案内看板の作例



証明書 証明書ワンストップ

住所・戸籍 ライフイベントワンストップ

保険・年金

高齢・介護・障がい

子ども・子育て

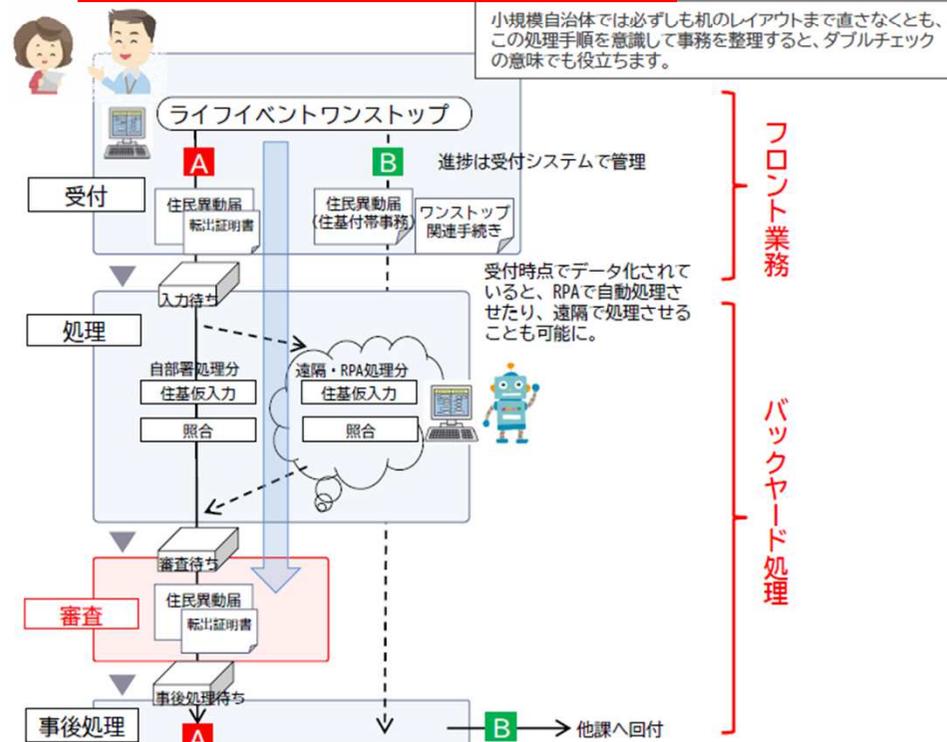


(例)

北見市役所では、1階の窓口部門は課名表示を前面に出さず、上記の分野別表示にしました。また、旧庁舎では看板を自作して上記の分野別表示を実現していました。

### 住民異動の処理手順を区分する

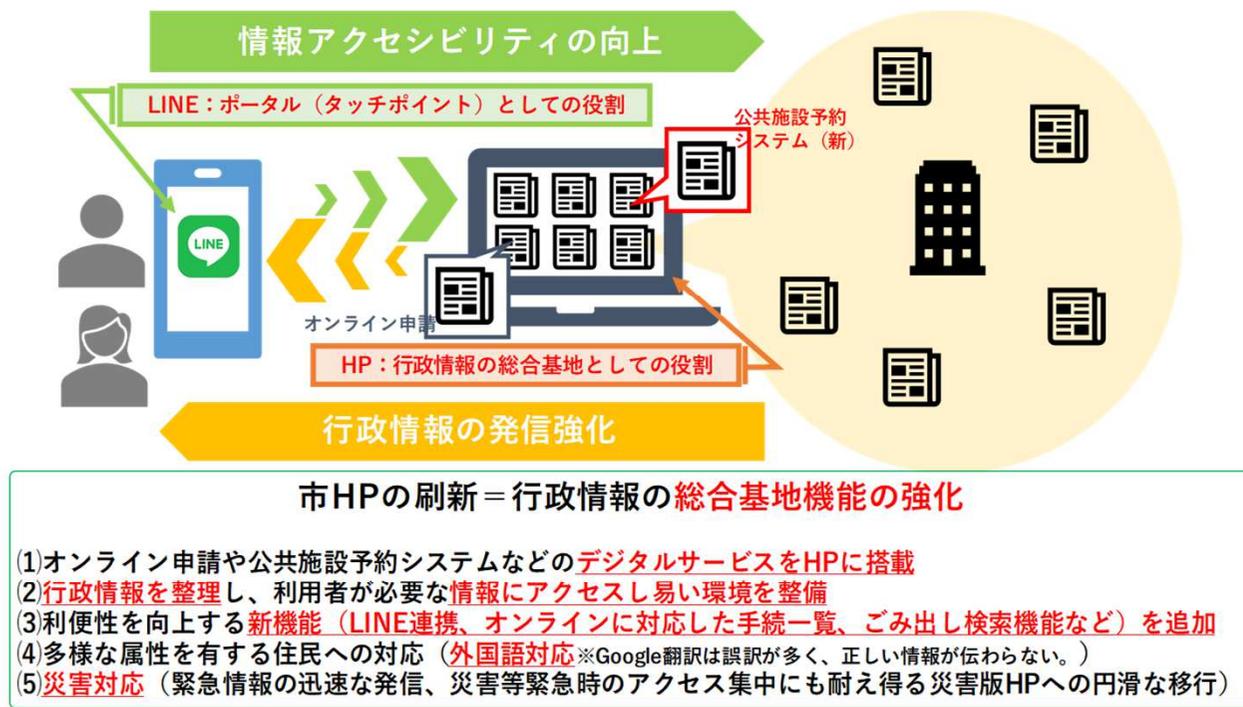
この流れを意識して処理手順の意味を区分しておくことが、ライフイベントワンストップや、RPAによる自動処理、遠隔式の事務処理(事務処理センター方式等)を実施する際に役立ちます。バックヤードの機のレイアウトを合わせられると業務効率が上がります。



出典：平成29年度 総務省「業務改革モデルプロジェクト」北見市報告書別紙（2017年）より一部改変

## ○行かない窓口(LINE、市HP、公共施設予約システム)

- 「書かない×ワンストップ窓口」のその先にある、オンラインで手続きが完結する“**行かない窓口**”の実現を目指し、令和6年度、**LINE**を入口としてその機能拡充を図るとともに、**市ホームページ**と**市公共施設予約システム**をリニューアル、それぞれの機能連携による利便性向上を促進。



LINEを入口とした「行かない窓口」 + デジタルサービスの基盤整備

Agenda  
**目次**

<b>1</b>	・これまでの取組	<b>4</b>
<b>2</b>	・令和5年度における推進体制、 スケジュール概要	<b>8</b>
<b>3</b>	・窓口DX推進のポイント	<b>11</b>
<b>4</b>	・令和5年度の主な成果	<b>18</b>
<b>5</b>	・令和6年度の取組	<b>27</b>
<b>6</b>	・おおふなと版窓口改革（DX） 推進の先にあるもの…	<b>33</b>

## 「我々は**何**を目指すのか？」



裕福さを求める社会から**幸福**を目指す社会  
への転換と対応～well-beingの向上～



**デジタル**の力で市民・事業者

・行政(市役所)の**幸福度**   
～課題解決と魅力向上の取組を加速化～

行政DXにより…

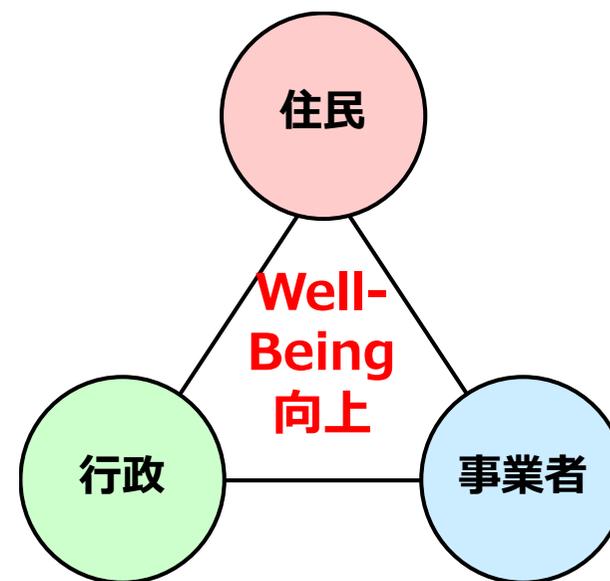
- ・余力時間を作り出し、本来行政が行うべき業務に充てる！
- ➡生み出される新たな価値：デジタル化による生産性の向上
- ➡創出されたリソースは、政策立案や“稼ぐ”施策など、付加価値を高める取組に投資
- ➡縮小社会に見合った職員数を前提とした運営



▼当市well-being指標\_デジタル庁が客観指標をDB化



▼デジタル活用を進める上での理念 “三方よし”



▼プロジェクト・チーム会議で提案・紹介のあったキャッチフレーズ▼



～DXは旅と呼ぶのに  
ふさわしい～  
(ジャーニー)

し  
ょ  
う  
だ  
、  
そ  
う  
だ  
、  
DX



DXにほえろ!  
DXで  
やろうぜ!

## 企業版ふるさと納税

～企業の子カラで、大船渡市に活力を～

寄附が御指定の地方創生事業に活用されます。また、最大で寄附額の約9割が軽減される税制上の優遇措置が受けられます。

▼市ホームページ



## 個人版ふるさと納税

～三陸の恵み・旬の味わいをお届け～

寄附金額に応じて当市の特産品を贈呈いたします。また、住民税と所得税の一部が控除される優遇措置が受けられます。

▼ふるさとチョイス

