

【場所】：東京ビッグサイト 西ホール

【日時】：2024年5月30日（木）

- ① 11:20～12:40 自治体窓口 DXSaaS 採択事業者が語る、窓口 DX ソリューション導入事例と課題
- ② 13:00～13:30 アナログ的な視点から DX を考える～北見市役所の窓口業務改善の取り組みから～

【講演内容】

① デジタル庁が進めている「自治体窓口 DXSaaS 事業」に採択された事業者による導入事例と課題の紹介

(1) (株) 北見コンピューター・ビジネス 書かないワンストップ窓口「らくまど」

1. システム導入経緯：

- ・平成 28 年に北海道北見市で窓口支援システム稼働し、全国で説明会・セミナー実施
- ・令和 2 年に埼玉県深谷市でシステム稼働、「書かない窓口」として全国へ広まる
- ・令和 4 年に埼玉県越谷市、北海道岩見沢市、北海道富良野市、北海道紋別市で稼働
- ・令和 5 年に新潟県見附市、北海道深川市、兵庫県加古川市、静岡県藤枝市・浜松市、北海道三笠市・登別市、鹿児島県長島町、東京都久留米市で稼働。自治体窓口 DXSaaS 提供事業者として採択
- ・令和 6 年、全国 22 団体でシステム稼働。現在、37 団体と契約（北海道 9、東北 1、関東 5、中部信越 5、関西 7、中国 3、四国 1、九州 6）

2. 導入取り組み体制の違い：

- ・横断的推進体制 市民課や総務課が事務局となり、関連職員がプロジェクト参画
- ・市民課主導体制 情シスから市民課に異動した職員がプロジェクト推進、スモールスタート（市民課から他課へ展開）
- ・市民課以外主導 総務・情シスが事務局となり、現場の窓口 DX 進めずにシステム導入

3. 導入環境の違い：

- ・窓口レイアウト変更 住民導線、職員導線を考えた配置
- ・窓口業務の外部委託 役割分担が明確、効率的な窓口運用実現
- ・書かないワンストップ窓口 市民課手続きと子ども課手続きを一つの窓口で受付

4. 導入効果：

- ・待ち時間半減、休憩時間確保、残業時間減少
- ・来庁者アンケートで満足度 90%以上

5. 課題等：

- ・普段の業務を一から見直しすると生産性が向上する（BPR の取組が大切）

(2) (株) ケイズ 窓口 DXSaaS スマート窓口システム

フロントヤード・バックヤード双方の改革を支援するシステム

1. 導入事例：鳥取県米子市

- ・課題 1) 手続き判定・審査に時間がかかる（エキスパート職員の育成が追い付かない）
⇒ 誰でも、簡単に、間違いなく案内できる仕組み（属人性の排除）

・課題2) 複数の申請書に氏名・住所などの記入が必要(ライフイベント関連の手続き対応)

⇒ 紙の申請書をなくし、電子署名1回で完結

・課題3) 子ども子育て部署が出先機関へ集約(来庁者に申請のための移動を強制)

⇒ スマート窓口で資格等の1次審査をして、関係課では相談等2次審査、及び交付を行う

2. 導入効果:

手続き案内(受付、審査、判定、申請書作成)の時間を、平均して約3~5割程度効率化できた。

(3) 日本電気(株) スマート行政窓口ソリューション 窓口 DXSaaS

1. 導入事例: 福島県南相馬市

・2024/3/27より NEC 窓口 DXSaaS を利用開始

・手続き時間を45%削減

・紙の申請書等と電子化することで、記入漏れ・誤りを防ぎ、負担軽減と総手続き時間を短縮、職員の業務効率化双方を実現

2. 今後の展望:

住民接点(オンライン・オフライン)と職員支援に係るサービスを拡充して、新しい窓口体験の創出を目指して窓口改革を推進する。

(4) (株) BSN アイネット 窓口ソリューション「ゆびナビぷらす」・「窓口 DXSaaS」

住民の負担を減らす & 職員の業務負担を減らすサービス

1. 書かない窓口「ゆびナビぷらす」の運用形態:

・庁内申請のデジタル化(完全庁内手続)・・・窓口 DXSaaS

・事前申請による一部デジタル化(自宅+庁内手続)・・・ゆびナビぷらす

・電子申請による完全デジタル化(完全自宅手続)・・・ゆびナビぷらす

2. 採用実績:

2024年4月末時点、101自治体で採用(7月に行政視察した会津若松市でも採用)

3. 導入事例: 70万人規模のA自治体

・運用方法検討(1)→環境構築(5)→機器設置・操作研修(1)→本稼働(約7カ月目)

・事前申請をせずに来庁する住民にもスマートフォンでの事前申請を案内(可読性向上により、正確に受付・入力が可能)

・高齢者や障がい者には窓口で寄り添った対応(PC等デジタル端末使用)

・事前申請による手続でQRコード付き手続一覧表が出力され、それを各窓口に持っていくとヒアリング不要で申請が完了

・稼働後4カ月間アンケート(約5,500件)54.2%が満足、7.9%が不評(高齢者等)

② 北海道北見市で行っている「書かない窓口」導入までの紹介

日本DX大賞2023で、優秀賞「アナログから始める窓口業務DX」を受賞

1. 取組内容:

・アナログ的な視点で、仕事の流れや手順を徹底的に見直す。

➤ 職員が実際に窓口で手続きを体験し、課題を抽出

➤ 手続きの情報整理、ライフイベントに合わせて7種類に集約(分野や条件から手続きを探せるようにした)

- 申請書の様式の統一をした（情報をデータ項目として揃え、システム登録する）
- 「ライフイベント・ワンストップ」をアナログ方式（マンパワー）でやってみた
- 人や書類の動線を研究した
- トークスクリプト＝窓口の対応の定型化（流れや確認事項を見せながら説明するとお互いに分かりやすくなる）
- ・デジタル化（ワンストップサービス）への取組
- （目的）フロント業務をシステムで支援する仕組み、受付データを管理してバックヤード連携できるようにする
- はじめはプロトタイプとして Microsoft Access VBA + OracleDB でシステム自作
- プロトタイプを基に IT 事業者にシステム開発委託
- フロント業務とバックオフィス業務改革を並行して行う（処理機器の配置は書類の流れや作業の役割に合わせて見直し）
- 窓口のバックヤード処理自動化に RPA を使用
- ・取組の重点事項
- 住民基本台帳事務を中心とした事務処理手順を一つ一つ見直した（特にバックヤード業務）
- アナログ的な BPR により、マインド、手順見直し、情報整理、環境整備、業務の組み換えを徹底的に行った。その上でシステムを活用した。
- 取り合えずやってみる、成功体験を共有する（アジャイル開発）…8割カバーで OK、イレギュラーは例外対応、運用しながら直す
- システム開発で大事なこと…実務を正しく入れ込む（要件定義）、実務手順を正しく入れ込む（正しいフロー実装）、必要機能を職員の実務目線で実装
- プロジェクト運営で必要なもの…土台となる知識（システム、法律や制度、PJ 運営）、
「目的」、「考え方」、場づくり、あきらめないこと
- 「目的」…市民の負担軽減と職員の負担を増やさない
- 自治体職員のスキルアップ…要件定義と課題に即した仕様書作成
- ・自治体間の情報共有
- 各地の自治体職員と連携し、得られた知見を還元（他自治体の業務改革、DX 人材育成）
- デジタル庁の「デジタル改革共創プラットフォーム」に様々な資料提供

【所感等】

9月定例会議の一般質問において、行政 DX の一つのテーマとなっている行政窓口業務における「書かない窓口」・「行かない窓口」について、講演内容を参考にしながら行いました。

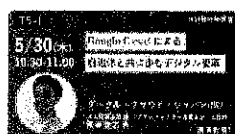
以上

デジタル化・DX推進展 (ODEX) 特別講演



第4回 デジタル化・DX推進展 (ODEX) 東京会場 で開催された講演・セミナーの一覧です。

+ 条件を指定して絞り込む



T5-1【5/30 10:30】Google Cloud による自治体と共に歩むデジタル変革

グーグル・クラウド・ジャパン(同) 法人営業本部 兼 パブリックセクター営業本部 本部長 和泉 綾志 氏



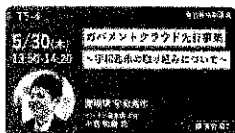
T5-2【5/30 11:20】自治体窓口DXSaaS採択事業者が語る、窓口DXソリューション導入事例と課題

(株)ぎょうせい 浦谷 収 氏/(株)北見コンピューター・ビジネス 伊藤 大輔 氏/(株)ケイズ 小坂 太一 氏/日本電気(株) 倉光 一宏 氏/(株)BSNアイネット 根布 直 氏



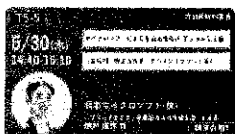
T5-3【5/30 13:00】アナログ的な視点からDXを考える ～北見市役所の窓口業務改善の取り組みから～

北海道北見市 総務部 人材育成主幹 及川 慎太郎 氏



T5-4【5/30 13:50】ガバメントクラウド先行事業 ～宇和島市の取り組みについて～

愛媛県宇和島市 デジタル推進課 主任 小島 佑貴 氏



T5-5【5/30 14:40】マイクロソフトによる自治体様向け デジタル化支援（生成AI・働き方改革・ガバメントクラウド等）

日本マイクロソフト(株) パブリックセクター事業部 自治体営業本部 本部長 桐戸 優作 氏

デジタル化・DX推進展 (ODEX) 特別講演

T5-2【5/30 11:20】自治体窓口DXSaaS採択事業者が語る、窓口DXソリューション導入事例と課題

(株)ぎょうせい 浦谷 収 氏／(株)北見コンピューター・ビジネス 伊藤 大輔 氏／(株)ケイズ 小坂 太一 氏／日本電気(株) 倉光 一宏 氏／(株)BSNアイネット 根布 直 氏

講演概要

住民と行政の接点（フロントヤード）の改革が総務省が取りまとめる『自治体DX推進計画』に追加され、自治体窓口DX（書かないワンストップ窓口）の重要性が高まっています。
令和5年度から2年連続で自治体窓口DXSaaS事業者に採択された4社にご登壇いただき、導入事例のご紹介やこれからの課題も含め、窓口DXへの取り組み方についてお話いただきます。

プロフィール



(株)ぎょうせい
月刊「ガバナンス」編集長
浦谷 収 氏



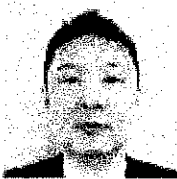
(株)北見コンピューター・ビジネス
取締役 DX推進部長
らくまどプロジェクト責任者
伊藤 大輔 氏



(株)ケイズ
執行役員 公共SI事業本部長（兼）スマート窓口推進部長
小坂 太一 氏



日本電気(株)
社会公共インテグレーション統括部 新事業創出グループ
ディレクター
倉光 一宏 氏



(株)BSNアイネット
公共ビジネス事業部 執行役員
根布 直 氏

開催日時：5/30(木) 講演の詳しから読み：自治体特別講演

[講演一覧に戻る](#)

デジタル化・DX推進展 (ODEX) 特別講演

T5-3 [5/30 13:00] アナログ的な視点からDXを考える ～北見市役所の窓口業務改善の取り組みから～

北海道北見市 総務部 人材育成主幹 及川 慎太郎 氏

講演概要

北見市で取り組みを続けてきた窓口業務改善について振り返ってみると、仕事の効率や手順の地道な見直しがその中心であり、アナログ的な業務改善の意が重なり減量を生み出しました。また、取り組みそのものが人材育成にもつながっていくことがわかりました。短い時間ですが、会場のみなさんと探めていきたいと思っています。

プロフィール



北海道北見市職員。

2002年、北見市役所入庁。情報システム部門では基幹業務システムに参わり、総務部門では庁舎管理や新庁舎移転なども経験。北見市役所の窓口業務改善プロジェクトには2011年から10年、事務局として携わった。
2023年より現職（担当課長補佐）。

印刷用にはお読みください。印刷の都合から読みずらい箇所は印刷用にはお読みください。

講演一環に添える