

# 《 自治体向け DXセミナー 》

# 窓口事例に学ぶ 自治体DX

【2023/2/17（金） 14:00～ オンライン開催】

早稲田大学マニフェスト研究所では、課題解決に挑む各自治体の事例を学びつつ「どう自治体を変革・経営していくか？」を考える場として研修会を開催しています。今回は「**書かない窓口**」で注目を集める**窓口改革**をテーマに「夏のDigi田甲子園」でもベスト4入りした**北見市・横須賀市**にご登壇いただきます。

住民にとって、自治体との主な接点である窓口。しかし「どの窓口に行けばいいのか?」、「手続きに何が必要なのか分からない」、「いつ順番が来るのか…」など、住民の方が不満を持つことの多い場所だったのではないのでしょうか。もちろん担当職員の方も課題意識をお持ちだったと思います。

そこで今回は窓口改革の事例を学び、さらに**そもそも住民との接点はどうあるべきか**、を考えます。課題解決に取り組む自治体から直接、苦労話を含めて話が聞ける貴重な場です。どうぞご参加ください。

## 《 概要 》

【日時】2023年2月17日（金） 14:00-17:00（13:45頃～zoom入室可）

※オンライン（zoom、YouTube配信）にて開催します。

インターネットにつながるPCやタブレット等をご用意ください。

1度の申込みで、複数人で参加可能です。

【対象】自治体職員・関連団体職員。

特に、行政改革・情報政策・DX推進・窓口関連部署の方

（※DX／デジタル化を検討・取り組み中の自治体の方なら参加頂けます。）

【主催】早稲田大学マニフェスト研究所

【共催】NTTアドバンステクノロジー(株)

【協力】(株)クニエ

【参加費】無料

## 《お申込み》

裏面FAX用申込み用紙またはwebサイトからお申込みください

<https://www.waseda-manifesto.jp/dx2023-1>

QRコードからも  
アクセスできます



## 《お問合せ》

早稲田大学マニフェスト研究所（担当：青木、西川）

TEL:03-6709-6739 / E-Mail: [mani@maniken.jp](mailto:mani@maniken.jp)

【オープニング】早稲田大学マニフェスト研究所 招聘研究員 西川裕也

【講演】CX視点で住民接点のあり方を考える

株式会社クニエ マネージングディレクター 榎茂 氏

モノからコトへと消費行動が変化している近年、民間企業では顧客との接点において「CX（カスタマー・エクスペリエンス）」を重視するようになってきている。

顧客の視点で顧客にとっての価値を考える、これはデジタル社会の実現に向けて自治体も同様に考えていく必要があり、デジタル技術を活用し、今後どのように住民接点を見直すことができるかを、多数の自治体案件に関わるコンサルタントの視点から解説。

【事例1】仮題）住民に寄り添った申請手続きを実現！北見市の「書かない窓口」

北海道 北見市 市民環境部窓口課 管理係長 吉田 和宏 氏

「書かない窓口」の優良事例として全国から注目を集める北見市。市民と窓口の職員と一緒に申請書を作成することで精度の高い申請書ができ上がり、住民のわからないを解消しながら、職員のバックヤード業務の省力化に成功。受付システムは庁内のデータベースを参照することで、漏れのない手続き案内と、ワンストップ受付を可能にし、効果的なICT活用を実現している。また入力したデータを活用することで、RPAでのリアルタイム処理も可能に。この取組みが評価され、今回のデジ田甲子園でもベスト4への入賞を果たしている。

しかし、窓口DXの先進自治体として評価されている北見市でも、はじめからうまくいった訳ではなかった。講演では、担当者から苦労話を含めてその過程を語っていただく。

(休憩)

【事例2】窓口改革によって待ち時間を大幅削減！横須賀市の「書かない窓口」

神奈川県 横須賀市 デジタル・ガバメント推進室 御園生 剛 氏、 窓口サービス課 鳥山 愛 氏

多くの自治体と同様、横須賀市の住民異動（引っ越し）窓口は、繁忙期の3～4月になると待ち時間が100分を超えていた。

そこで、その問題を解消すべく結成されたWGでは、BPM（Business Process Management）の考え方にに基づき、「あるべき姿」の実現に向けて住民目線で窓口業務を再設計。

その結果、繁忙期の待ち時間は38分に減少した。さらに、web上で簡単な質問に答えることで自身に必要な手続きが分かるサービスや、住民異動手続きに必要な届出書類をオンラインで作成できるサービスも導入。

こういった一連の取組みが評価され、デジ田甲子園ではベスト4への入賞を果たしている。今回はその原動力となった2人からお話を伺う。

【総括】クロージング

早稲田大学マニフェスト研究所 事務局長 / 熊本市 政策参与 中村 健

本セミナーのクロージングとして、首長経験者であり現在は熊本市の政策参与も務める中村とともに、「そもそも住民との接点はどうあるべきか?」、「未来に向けて自治体組織をどう変革し、経営していくか?」を考える。

※講演終了後（16:40頃を予定）、自由参加で講師との意見交換の時間があります。（最大17:00まで）

## 《 FAX用 申込み用紙 》

お名前	電話番号
自治体名・ 部署・役職	メールアドレス

講演者に  
聞きたいことなど：

（事前に講師にお伝えします。スペースが足りない場合には、webでのお申し込みにてお願いします）

F A X送信先



03-6709-6752