

窓口BPRアドバイザー派遣事業の活用について

1 概要

地方自治体における窓口BPRの推進を図るため、令和5年3月よりデジタル庁が実施している事業。デジタル庁が委嘱する窓口BPRアドバイザーを、希望する市町村に派遣し、オンライン及び現地での支援を行うもの。東北地方では、岩手県大船渡市、秋田県由利本荘市、宮城県角田市、山形県米沢市等が活用している。

2 経緯

令和5年9月に庁内の窓口担当課17課で構成する八戸市窓口業務改革ワーキンググループ会議を開催し、「書かないワンストップ窓口」に係る国及び先進自治体の取組状況等について情報共有し、導入等についての検討を行った。

そのような中、本市における「書かないワンストップ窓口」に向けての課題や具体的な導入手順を整理するほか、来年度に予定されている第8次八戸市行財政改革大綱の策定を睨み、デジタルを最大限に活用した窓口業務改革の推進を図るため、今年度、デジタル庁が実施する窓口BPRアドバイザー派遣事業を活用することとした。

3 窓口BPRアドバイザー

横田 雅代（茨城県つくば市総務部人事課付、一般財団法人地方自治研究機構派遣研修）

4 スケジュール

令和5年9月	令和5年度第1回八戸市窓口業務改革ワーキンググループ会議
10月	<u>若手デジタルイノベーションチームメンバー選定（8人）</u> ※庁内公募により、窓口業務等、庁内BPRの推進に特に意欲の高い若手8名を選定し、若手デジタルイノベーションチームを組織
12月	第1回目支援（オンライン） ・窓口DX、BPRに関する学習 ・窓口利用体験調査に向けた準備（窓口業務改革ワーキンググループの構成課から若手調査員（4人程度）を選出）

令和6年1月	<p>第2回目支援（現地）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口利用体験調査の実施 ・ 調査を踏まえた課題の洗い出し <p>⇒ <u>若手デジタルイノベーションチームを中心に調査報告書を作成</u></p>
2月中旬	<p>第3回目支援（オンライン）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査結果と課題の庁内共有 ・ 課題出しを踏まえた、現地調査（振り返り調査） ・ ありがたい姿、あるべき姿のディスカッション ・ 今後の取組事項、スケジュールの整理検討 <p>⇒ <u>調査報告会を実施し、調査内容について市長に報告</u></p>

5 その他（令和5年度～令和7年度のスケジュール案）

令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 八戸市デジタル推進計画の改訂 ・ 書かない×ワンストップ窓口一部導入の検討
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書かない×ワンストップ窓口事業の実施（一部） ・ 窓口業務支援システムの導入（一部） ・ 総合窓口の導入を含めた窓口業務の見直し、改革の検討 ・ 本館1階リニューアルに向けた検討～基本設計 ・ 第8次八戸市行財政改革大綱の策定
令和7年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書かない×ワンストップ窓口事業の実施（本格導入） ・ 窓口業務支援システムの導入（本格導入） ・ 総合窓口の導入 ・ 本館1階リニューアル実施設計～工事開始 ・ 第8次八戸市行財政改革大綱の事業実施