

総務省地域情報化アドバイザー優良事業事例

優良事業事例団体

団体名：島根県益田市

- 人口：43,621名（令和6年1月末時点）
- 面積：733.19平方キロメートル
- 主な産業：農林水産業
- 地域情報化アドバイザー名：齋藤 理栄 氏
- 派遣対応年度：令和4年度
- 派遣回数：3回
- 支援形態：支援・助言、フォローアップ
- 支援分野：人材（DXに関する知識習得・研修・育成）



優良事業概要

■事業名：「書かない 行かない まわらない みんなに優しい 窓口改革事業」

■事業の概要：

本市では、市民の利便性向上と内部業務の効率化を目的として取り組むDXの一環として、窓口改革プロジェクトを進めています。窓口における課題を解消し、安心安全かつ快適なサービス提供を行うため、おくやみワンストップや書かないワンストップ窓口など、さまざまな取組を展開している。

■アドバイザーへの依頼内容：

窓口業務改革ワーキングチームへの助言

- 1 事前学習・・・埼玉県深谷市における書かない窓口導入経緯とその内容・効果等
- 2 現地支援・・・アドバイザーの出身団体である埼玉県深谷市視察でのアテンド
- 3 現地支援・・・三重県松阪市への視察アテンド（現地→オンラインに変更）

地域情報化アドバイザーから受けた支援内容

■支援を受けた内容：

第1回目：オンライン事前学習会（6月）

7月に予定している埼玉県深谷市視察に向け、深谷市での取組紹介、本市での取組手順やメンバーのミッションなど、具体的に助言をいただく。また、ワーキングチームによる「窓口体験調査」という齋藤氏からのミッションにより、現場の課題発見につながった。

第2回目：深谷市視察アテンド（7月）

ワーキングチームによる視察においてアテンドしていただく。庁舎案内や書かない窓口デモ実演、市民課職員を交えた意見交換会を通じて、現場のリアルな様子を知るとともに、めざす姿を明らかにすることができた。

第3回目：松阪市視察アテンド（8月）

ワーキングチームによる視察第2弾、松阪市のおくやみワンストップ視察にオンラインで助言していただく。全3回を通じて、システムありきではなく、BPR（アナログ改革）や全庁を巻き込んだ取組が重要であるとの助言により、窓口改革プロジェクトチーム立上げにつながった。



深谷市視察の様子

支援を受けた事業の最新状況

■ 令和5年4月の「おくやみ手続サポートサービス」開始を皮切りに、フロア改修、コンビニ交付手数料の減額、書かないワンストップ窓口、オンライン申請サービス開始など、さまざまな取組を展開中。

窓口の□□が変わります！

今後、以下の取組を順次スタートします。各取組は各ページのフロアマップおよびスケジュールに対応しています。

令和5年11月～

1 発券機・大型モニター・待合ロビー
待合ロビーに発券機を設置します。市民課・保険課にご用の方は発券してお待ちください。ロビーの大型モニターで待ち人数が確認できます。発券機の操作は職員がお手伝いします。

2 ローカウンター
市民課・保険課の受付カウンターが変わります。時間のかかる手続も座って行うことができます。両サイドのパーテーション（覆立）でプライバシーも安心です。

3 執務室変更
市民課・保険課の執務室が入れ替わります。受付窓口が増えて待ち時間が短縮されます。

令和6年3月～

8 書かない窓口
職員が聞き取りにより申請書を作成します。申請書への記入がなくなり、本人確認書類のご提出とご署名だけで済みます。

9 ライフイベントワンストップ窓口
引越、出生、婚姻等のライフイベントに伴って必要となる手続を市民課でまとめて受け付けます。担当窓口をご案内する場合も、両件を併行できますので、何度も説明する負担がありません。

10 証明発行ワンストップ窓口
市民課に証明発行専用窓口を設置します。税証明が市民課でも取得できるようになります。税務課でもこれまでどおり証明発行ができます。

11 オンライン申請
マイナンバーカードを活用して、各種証明の交付申請がスマートフォンやパソコンから行えます。

令和5年12月～

4 キャッシュレス決済
市民課窓口でキャッシュレス決済を導入します。現金のほか、クレジットカード、電子マネー、二次元コードでお支払いができます。自動的機械で現金の受け渡しもスムーズです。

令和6年1月～

5 わかりやすい案内サイン
案内サインの「業務名」を大きく表示します。どの窓口に行けばよいか迷うことがありません。

6 多目的スペース
企画展示などを行う場所を設置します。休憩などにも自由にご利用ください。

7 ベビールーム
授乳やおむつ替えなどの専用ルームを設置します。どなたでもご利用になれます。
※安全管理上、給湯機などはごさいません。

平成29年から実施中
コンビニでも証明書が取得できます

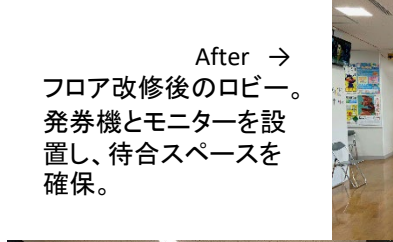
マイナンバーカードを活用して、コンビニエンスストアのマルチコピー機で証明書を取得することができます。

取得できる証明書
住民票、印鑑証明、所得・課税証明

利用可能時間
6:30～23:00まで



← Before
フロア改修前の窓口。
ハイカウンター中心で
通路も狭いうえ、待合
スペースも少ない。



After →
フロア改修後のロビー。
発券機とモニターを設
置し、待合スペースを
確保。



← After
フロア改修後の窓口。
ローカウンターに変更
し、プライバシーにも
配慮。安心して手続き
を行うことができる。

↑ 広報ますだ(令和5年10月号)での窓口改革特集より抜粋

地域情報化アドバイザー制度を知るきっかけ

■ 令和3年度に仕事を通じて出会った村上文洋氏が本制度アドバイザーであることを知り、本制度を初めて利用。その後、村上氏からのご紹介で出会った齋藤氏から窓口改革への支援を受けるため、再び制度を利用。この制度利用がきっかけとなり、両氏には現在、本市DXアドバイザーとして関わっていただいている。

支援を受けた事業が成果につながった要因

■ 以下3点が支援を受けた成果要因になります。

1 他自治体との共創

→仲間をつくり、外を知ることで、他自治体の仲間と共創できた

2 全庁的な推進体制

→トップダウン、ボトムアップ、部局横断のプロジェクトチームでスピード感ある取組を進めることができた

3 さまざまな支援制度

→デジタル田園都市国家構想交付金や県独自の補助金など、財源が充実していた

支援したアドバイザーが考える成果の要因

■ ・地域情報化アドバイザーだけでなく、そのほかの外部人材も効果的に活用したこと

・益田市内部に現状の把握から始めるBPR(業務見直し)を理解し、全体を巻き込んで進める職員がいたこと

・行革部門だけでなく、窓口部門の職員と一緒に複数の先進地へ視察に行き外を知る動きをしたこと

・推進体制をつくり、トップダウンとボトムアップで改革を進めたこと

・先進地事例を実際に現地で確認し横展開したこと

地域情報化アドバイザー制度に関する評価・感想

■ 評価・感想 :3つのおすすめポイント！

1 自治体の費用負担ゼロ！

→DXに取り組みたいけれども予算がない、何からすればよいかわからない。そんな時に制度を利用することで、効果や必要性を知ることができ、予算化にもつなげやすい

2 外を知り、仲間をつくるきっかけになる！

→アドバイザーには自治体職員も多く、現場に寄り添った支援を受けることができる。このほか、全国多数の事例を知り仲間をつくるきっかけにもなり、副次的な効果も高い

3 TTPできる！

→全国の事例をもとに、TTP(徹底的にパくる)によるスピード感ある取組ができる