

令和7年度

デジタル技術を活用した 窓口業務改革の推進

デジタル技術の活用により、自治体の窓口ではオンライン申請の普及やいわゆる「書かない窓口」の導入が進んでおり、窓口業務改革においては、既存の業務フローをそのままデジタル化するのではなく、業務を見える化し、住民・職員双方の負担軽減を実現させることが重要です。

この研修では、自治体DXの概要と窓口業務改革の概要を理解した上で、窓口業務改革を進めるための業務棚卸しとその手法、「書かない窓口」等の自治体の導入事例、住民の視点に立った窓口利用体験調査のノウハウを学び、自治体の窓口業務改革を推進することを目的として実施します。

開催要領

日 程

令和7年9月10日(水)～9月12日(金) (3日間)

場 所

全国市町村国際文化研修所

JR京都駅より湖西線約15分 唐崎駅下車徒歩約3分

対 象

住民基本台帳、税金、国保、福祉、お悔やみなど窓口業務に携わる市町村の職員

3日間全日程をご受講いただける方を対象とします。途中退所や一時帰庁はできませんのでご注意ください。

募集人数

50人募集人数を大幅に超えた場合は、申込期限後に抽選等をさせていただきますので、予めご了承ください。
なお、受講者の決定については、他の研修、セミナーの申込み・受講の有無にかかわらず、本研修単独で行います。

宿 泊

研修所宿泊棟(宿泊型研修)

※外泊はできません。

経 費

11,750円左記金額は、研修、宿泊、食事(朝食2回、昼食3回、夕食2回)、資料等にかかる費用です。
なお、事前準備・事前学習にかかる費用は含まれておりません。

申込期限

令和7年7月22日(火)まで

申込方法

JIAMホームページ内「研修Web申込みフォーム」からお申込みください。

受講決定

受講の可否については、開講日の約1か月前を目途に通知をお送りします。
経費納入方法等の手続きについては、受講決定通知書によりお知らせします。

事前課題

研修受講にあたって、事前課題に取り組んでいただく予定です。詳細は受講決定時にお知らせします。

問い合わせ先

公益財団法人 全国市町村研修財団 **全国市町村国際文化研修所(JIAM) 教務部**

〒520-0106 滋賀県大津市唐崎二丁目13番1号 TEL.077-578-5932

[e-mail] kenshu@jiam.jp [ホームページ] <https://www.jiam.jp>

令和7年

9月
10日(水)

11:00～

入寮受付・昼食

12:30～

開講・オリエンテーション

13:00～14:10

講義 自治体フロントヤード改革の推進

総務省自治行政局市町村課行政経営支援室長(併)地域DX推進室長

君塚 明宏 氏

全国の窓口業務改革の現状と課題や自治体フロントヤード改革の必要性、国の最新の動向や支援施策、今後の展開などについて幅広い視点でお話いただきます。

14:25～17:30

講義・演習 業務の棚卸しと業務改善

～窓口業務改革を進めるために～

滋賀大学経済学部教授／産学公連携推進機構社会連携センター長

横山 幸司 氏

業務改革を進めるために必要な「業務棚卸し」の考え方とその手法、「業務の棚卸し」をすることでどのように窓口業務改革に繋げていくかについて、演習を交えながらお話いただきます。

17:45～

交流会 夕食を兼ねて、ともに学ぶ受講者同士の親睦(情報交換・交流)を深めます。

令和7年

9月
11日(木)

9:25～10:35

事例紹介 木津川市における「書かない窓口」について

京都府木津川市市民環境部市民課 課長 山本 祐子 氏

木津川市(人口約8万人)における「書かない窓口」の取組についてお話しいただきます。

10:50～14:10

講義 窓口体験調査からはじめる窓口業務改革

～全国の自治体の事例から考える～

三重県松阪市企画振興部経営企画課政策経営係 係長 上村 州史 氏

浜松市デジタル・スマートシティ推進課 村越 功司 氏

窓口業務改革には、利用者視点も職員視点もどちらも重要です。多くの自治体の窓口改革を見てこられた講師から、「窓口利用体験調査からはじめる窓口業務改革」のコツやポイントについて、事例を交えてお話しいただきます。

14:25～17:00

演習 窓口業務改革ワークショップ

三重県松阪市企画振興部経営企画課政策経営係 係長 上村 州史 氏

浜松市デジタル・スマートシティ推進課 村越 功司 氏

2日間の講義・事例紹介などから学んだことを踏まえて、自団体の窓口に関する「気づき」や困りごと、窓口業務改革に対する不安をグループで共有し、整理します。

令和7年

9月
12日(金)

9:25～14:10

演習 グループ討議・発表・講評

三重県松阪市企画振興部経営企画課政策経営係 係長 上村 州史 氏

浜松市デジタル・スマートシティ推進課 村越 功司 氏

前日のワークショップを踏まえ、自団体が目指したい窓口の姿「ゴール」と、「そのゴールを目指すために必要なことは何なのか」「自分ができることは何なのか」について、グループで話し合い、最後に発表を行います。

14:10～14:40

ふりかえり、研修アンケート記入、閉講

● 研修内容については、都合により変更になることがありますので、予めご了承ください。なお、研修についての最新情報は、JIAMホームページをご覧ください。

JIAMメールマガジンのお知らせ

当研修所では、メールマガジンを発行しています。各研修に関する最新情報などを定期的にお知らせします。ぜひ登録ください。読者登録は、JIAMホームページで受け付けています。