

令和8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」の導入が進んでいます。このような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8年9月9日(水)～9月11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

15,350円 左記金額は、研修、宿泊、食事(朝食2回、昼食3回、夕食2回)、資料代等を含みます。  
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8年7月28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か月前を目途にメールで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8年

9月  
9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 フロントヤード改革が切り拓く自治体行政の未来**

総務省 自治行政局 市町村課 行政経営支援室長 福田 直 氏

これまでの地方行政改革からの流れを振り返りつつ、単なる住民サービス向上や業務省力化にとどまらない自治体フロントヤード改革の本質的な意義を解き明かし、今後の自治体AX(AIトランスフォーメーション)を展望します。

14:25~17:30

**講義・演習 窓口業務改革の進め方とそのポイント**

一般社団法人コード・フォー・ジャパン Govtechコンサルタント

石塚 清香 氏

業務改革を進めるための流れや、改革すべき業務を決めるための考え方、窓口業務改革を推進するうえでのポイントとなる点について、演習を交えながらお話しさせていただきます。

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。

9:25~10:35

**事例紹介 諫早市における「書かないワンストップ窓口」について**

長崎県諫早市 市民窓口課 課長補佐 山本 幸代 氏

諫早市(人口約13万人)における「書かないワンストップ窓口」の具体的な導入プロセスや直面した課題を乗り越えた工夫をはじめ、推進に不可欠な他部署との連携、導入後に得られた効果など、現場のリアルな実践論に迫ります。

10:50~12:00

**事例紹介 都城市の窓口改革の全貌について**

宮崎県都城市 総合政策部デジタル統括課 副課長 佐藤 泰格 氏

都城市(人口約16万人)が推進してきた窓口改革における持続可能な体制づくり、現場発の改善、さらに改革を止めることなく進化させ続ける意識の醸成まで、自治体DXにもつながる窓口の挑戦と展望を掘り下げます。

13:00~14:10

**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~**

静岡県浜松市 デジタル・スマートシティ推進課 村越 功司 氏

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

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させていただきます。

14:25~17:00

**演習 窓口業務改革ワークショップ**

静岡県浜松市 デジタル・スマートシティ推進課 村越 功司 氏

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

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。

9:25~14:10

**演習 グループ討議・発表・講評**

静岡県浜松市 デジタル・スマートシティ推進課 村越 功司 氏

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

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**

令和8年

9月  
10日(木)

令和8年

9月  
11日(金)

● 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。ぜひご登録ください。読者登録は、JIAMホームページで受け付けています。