

## 支 援 要 望 一 覧

支 援 要 望 一 覧		
	支援分野	概要
		詳細
1	その他	個別事業検討支援 今後所管課に希望分野を聴取して決定予定(現時点の想定としては3D都市モデルの活用)
2	DX関連計画	DX推進計画策定検討支援 職員がデジタルの視点とDXマインドを持つようになるための具体的な育成・研修体系を確立したい。 本計画では、デジタル人材の育成について、職員のデジタル・リテラシー及びDXマインド向上に必要な事項を盛り込む予定。
3	BPR推進	各課の意識改革・業務改善支援 BPR(業務改善)に取組む部署の意識改革からBPR(業務改善)に取り組みたい。 令和7年度は、庶務業務改善に関するワークショップ開催に関する支援を受けており、継続した支援を希望。
4	・NW構成 ・BPR推進 ・DX関連計画	①次期NWモデル検討支援 ②府内BPR支援 ③DX推進計画策定検討支援 ①次期ネットワークモデルの検討が必要であり、仕様書、要件定義書の作成を支援して欲しい。 ②①の導入にあたり、適切なソリューションの選定や、事務運用の見直しを支援して欲しい。 ③令和9年度から次期市DX推進計画が始まるため、計画の策定の支援をして欲しい。
5	・AI活用推進 ・BPR推進 ・ツール導入支援	①生成AIによる業務改善の支援 ②ノーコード開発ツール選考及び業務適用の支援 ①生成AIの業務適用を含む全庁的な利用促進を実現したいが、業務改善を伴う生成AIの適用経験がないため、適用ノウハウの提供と伴走支援を希望(実施イメージ:生成AIの研究WG立上げと勉強会の実施) ②最適なノーコードツールの選考と、内製化による全庁的な情報共有を実現し、事務効率を向上したいが、多様なツールから最適なものを選択するノウハウがないため、支援を希望(実施イメージ:ノーコード開発ツールの実証実験の実施)
6	・BPR推進	各課の業務上の課題の整理・可視化 各原課が抱える業務上の問題・課題を整理・可視化するための「伴走型ヒアリング支援」を希望する。市役所業務に精通していない第三者の立場から、原課職員に対して率直な質問や疑問を投げかけてもらい、業務の中に埋もれている問題意識や違和感を引き出してほしいと考えている。 なお、支援内容は具体的なソリューション提案を目的とするものではなく、①現状業務の把握②問題・課題の言語化③論点の整理までを主眼とした支援を想定している。 本市では、業務改善やDXを進めるにあたり、「そもそも何が問題なのか」「どこに手を付けるべきか」といった問題設定の段階で立ち止まってしまうケースが多く見られる。 原課職員は日常業務に精通している一方で、「業務を俯瞰して捉えること」、「当たり前になっている業務に疑問を持つこと」が難しく、課題が抽象的なまま留まってしまう傾向がある。 そのため、内部の人間ではなく第三者の視点で業務を問い合わせる存在が必要だと考えている。特に解決したい課題は、原課自身が自らの業務上の問題・課題を認識し、言語化できる状態をつくることにあ る。 本市では全庁的に課題抽出アンケートを実施しており、一定数の課題は把握できているものの、「抽象度が高い」「背景や構造が不明確」といった課題も多く見られる。 これらについて、ヒアリングを通じて「問題はどこにあるのか」「何がボトルネックなのか」を明らかにすることを重視したいと考えている。現在、本市では全庁的な課題抽出アンケートを実施し、各部署が感じている課題や改善ニーズの把握を進めている。 今後は、その結果を手がかりとして、「業務フローの整理」、「課題の体系化」、「優先順位付け」を原課主体で進めていくことを想定している。 今回の支援では、現状把握と可視化までを外部アドバイザーに支援してもらい、どの課題に取り組むか、どこから着手するかといった判断は、現場と合意形成を図りながら進めていきたいと考えている。
7	・BPR推進 ・サービスデザイン	基礎知識の習得・機運醸成 令和7年度にBPR研修を複数回実施したこと、ようやく一部にはBPRの必要性が理解され始めたが、全体としてはまだまだなので、令和8年度はサービスデザインを含めて機運醸成を図りたい。
8	・BPR推進	業務フローの見直し、オンライン申請 様々なツールを導入しているが、それに伴って業務フロー等の見直しを行いたい。 オンライン申請に合わせた業務改善(BPR)を実施したい。
9	・BPR推進	基礎知識の習得・機運醸成 ・職員の意識醸成、 ・BPR実施に係る原課支援のスキル習得 令和7年度DX推進アドバイザー支援依頼、県行政改革ICT課への出前講座依頼について、令和7年度は現地対応4回、オンライン5回程度であったが、実行力をもった支援とするには現地対応の回数が増やす るようなスケジュール感としていただけるとありがたい。
10	・BPR推進	BPRの推進及び地域展開のアプローチ方法確立の助言を希望。 BPR及び地域へのDX展開を進めたいが、より具体的に何から手をつけるべきか分からない。 (窓口のDX及び地域へのDX展開) 令和8年度からスタートする次期DX推進方針の具現化に向けたアドバイスが欲しい。
11	・BPR推進	BPRの支援をR7に対応いただいたいるが、次年度対応の業務もあるため継続してサポートを受けたい。 BPR手順書から実際に実施する上での課題や流れについて、専門のアドバイスを受けたい。
12	・BPR推進	DX推進の機運醸成(幹部職員)、BPR実践、窓口改革など。 DX推進に対する府内の機運が上がらない。BPRを知ってもらいたい。
13	・AI活用推進	生成AI活用の推進、オンライン申請システム活用の推進生成AI無料アプリ導入や申請システム構築を行ったばかりなので、利用推進を図っていただきたい。 業務改善のための生成AIの適切な使用方法、オンライン申請における証明書発行研修会実施を検討。

14	・BPR推進	電子化検討の風土醸成 電子化検討の効率化、一般化	住民手続電子化の伴走支援原課が多忙で住民手続の電子化について0から考えている時間がないが、住所の利便性向上と業務負担軽減のため電子化していく必要があり、支援をいただきたい。 令和7年度から電子化を進めているが、さらなる拡大が必要。 他自治体の事例をあげていただくと原課が取り組む動機になるので、事例紹介を含めた支援をいただきたい。
15	DX関連計画	DX推進計画改定支援	令和9年度当町のDX推進計画が改定されるため。 DX推進計画改定支援情報収集6~8月骨子作成、9月~12月素案作成を想定。
16	・BPR推進 ・ツール導入支援 ・広報・情報発信	①府内BPR支援 ②情報発信ツールの現状確認・課題整理	<p>①BPRを行っている個別業務への改善提案や助言</p> <p>本町では、令和6年度に全庁業務量調査を実施し、その結果を踏まえて、今年度は全庁的に共通する業務についてBPRを実施している。一方で、庁内では自主的にBPRや窓口DXを進めていくという機運が醸成されており、「電話DXやHPの改善を進めたい」「キャッシュレス決済を導入したい」などの個別具体的な課題が見えてきているところである。</p> <p>来年度、当課においてはBPR事業として、上記の個別具体的な課題に対して、BPRの知見のある事業者からの改善提案や助言をいただくことを考えているが、すべての課題に対して支援をいただけるような事業規模とはなっていない状況である。</p> <p>そこで、当該BPR事業で直面しなかった課題について、外部からの視点での業務改善提案や、庁内の検討が行き詰った際の助言をいただきたいと考えている。</p> <p>なお、現在想定している主な課題は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「来させない窓口」のための取組（マイナポータル・オンライン申請の拡充、町HPの改善）</li> <li>・代表電話の対応時間の削減（電話DX推進）</li> <li>・キャッシュレス決済の導入</li> <li>・書かない窓口の今後の展開</li> <li>・RPAの導入</li> </ul> <p>②町ホームページ・SNS・広報紙が情報発信ツールとして最適化されているかどうかについて助言をいただきたい</p> <p>町の情報発信ツールとしてLINEの導入を検討しているが、その前に、現在の町ホームページ・SNS・広報紙が情報発信ツールとして最適化されているかどうかについて助言をいただき、整理された状態で次の段階に進みたいと考えている。町の情報発信を行う上で、どのような視点が大切なのかを学び、現在のツール使用のルール化及び整理を行いたい。</p>