



西宮市における総務省伴走支援事業取組内容・現状

2024/08/29

Acall株式会社

窓口DX推進支援

- 市民生活に関わる窓口において、DX化を推進し「書かない・待たない・回らない・行かない」窓口の実現に向けて支援を行う

地域DX推進体制の構築

- 来年度以降、市職員が課題解決フローを回しながら地域DXを推進できるよう推進体制の構築を目指す
- 構築にあたっては、複数部署に横断することを前提とした体制整備を目指す

伴走支援実施スケジュール

現状把握、課題抽出、解決策の検討、スケジュール策定の一連のフロー実行を支援し、並行して職員自らフローを実行できるよう体制の整備も行う

現状フェーズ

項目	①現状把握	②目指す姿の言語化	③改善工程の作成	④改善体制の整備 (専門部会等)	来年度計画の策定
工程案	<ul style="list-style-type: none">窓口業務に携わる職員へのヒアリング等を通して、窓口における現状と問題点を収集収集した情報のカテゴリー分けを行う	<ul style="list-style-type: none">改善の最終目標を明確に設定目標を具体的な成果指標 (KPI) に落とし込み	<ul style="list-style-type: none">改善するための具体的な方法や手段の検討各ステップの実行スケジュールを設定	<ul style="list-style-type: none">必要なメンバーを選定し、チームを構成定期的な会議や報告体制など、チーム運営を円滑に実施できるような体制整備を実施	<ul style="list-style-type: none">改善工程の作成で検討した解決策のスケジュールに基づいて来年度の計画案を作成
時期	6月～8月	8月～10月	9月～12月	10月～1月	2月～3月

一連の課題解決フローを伴走支援することで来年度以降職員自身でフローを実践できる体制づくりを行い、作成した計画に沿って推進を実行できるようアウトカムの習得支援を実施

①現状把握

- ヒアリング前の質問事項準備や、ヒアリング後の内容整理が行えるようになる
- DX推進の関係者をステークホルダーマップとして整理し、可視化を行えるようになる

②目指す姿の言語化

- 市民サービス向上や業務効率化を目指したビジョンを具体的かつ共通認識として定義できる
- 組織全体で共有できる、分かりやすいDX目標や方針を言語化し、関係者に浸透させるスキルを習得する

③改善工程の作成

- 現状課題を的確に分析し改善の優先順位や具体的なアクションプランを段階的に構築できる
- PDCAサイクルに基づいた計画立案や進捗管理ができる工程作成スキルを習得する

④改善体制の整備

- 横断的なチーム編成や役割分担を行い、円滑なプロジェクト推進のための体制を構築できる
- 課題解決に向けた情報共有や意思決定のプロセスを明確にし、組織全体で機能する体制整備を実現できるスキルを習得する

窓口DX推進の課題と必要スキル



窓口DXの課題・特徴

職員は窓口対応の定常業務で忙しく、業務改善の検討を行える時間が不足している

複数部署に関わるため、関係者との合意形成などプロジェクト推進に時間/手間がかかる

DX推進による職員目線でのメリットが見出しづらく、当事者意識が不足

必要スキル

- **プロジェクトマネジメントスキル**
- 利害関係者を巻き込み、効率的に合意形成を進めるためのファシリテーションスキルや、関係者間の調整スキル
- 異なる部署間で円滑に連携するための情報共有手法や、調整プロセスを効率化するコミュニケーションスキル

- **タスクマネジメントスキル**
- 日常業務の中で業務改善の時間を確保できるよう、優先順位の付け方や効果的な時間マネジメントスキル

スキル習得のための支援策

- **ファシリテーションスキルの習得支援**
- 関係者間の意見調整や合意形成がスムーズに進むよう、効果的な進行方法や議論のまとめ方を実践的に支援

- **円滑な部門間コミュニケーションの支援**
- 他部署との連携が円滑に進むよう、情報共有や調整におけるポイントを具体例を交えながら、日常業務の中で支援

- **業務の優先順位付け支援**
- 業務改善の時間を確保するために、日常業務の中で何を優先すべきかを一緒に考え、効果的な時間管理ができるよう支援

これまでの活動/進捗

西宮市は人口が多く、窓口対応にあたる関係者も多いため、8月までは窓口DX推進に向けた庁内の合意形成を主に実施し、並行して職員へのヒアリングを行い現状の窓口課題の把握に努めた

	プロジェクト進捗	アクティビティ	アウトプット	アウトカム
6月	<ul style="list-style-type: none">窓口関係者と各課の業務の一覧化、可視化を行った職員目線での窓口における現状と課題の収集・分類を行い傾向が把握できた結果として内部処理や電話対応に関する課題が多かったため市民目線での課題抽出の必要性を認識した	<ul style="list-style-type: none">市民部企画チームメンバーへのヒアリング事務分担表を基に各課の業務を把握、整理ヒアリングの実施と、聞き取った事項の集約	<ul style="list-style-type: none">ステークホルダーマップ各課課題ヒアリングリスト	<ul style="list-style-type: none">業務全体を俯瞰し、関係性や業務プロセスを整理する力が養われることで、業務改善の計画立案スキル向上関係者間の利害関係や影響力を理解し、プロジェクト推進における戦略的な合意形成のスキルの向上
7月～8月	<ul style="list-style-type: none">窓口体験調査実施による市民目線での課題抽出の必要性を市民部に認識頂き、10月を目途に実施する方針が固まった市民部各課代表の現場メンバーを集め、DX推進チームの立ち上げが行えた	<ul style="list-style-type: none">窓口課題把握のため体験調査実施に向けた関係者間の合意形成支援現場メンバーへのヒアリング内容や論点の整理市民部部長、課長への説明資料作成支援打ち合わせ後の関係者間コミュニケーションのサポート	<ul style="list-style-type: none">各種MTG時の事前アジェンダ設定や論点整理などの実践的な記載方法/フォーマットベンダーへのヒアリングシート	<ul style="list-style-type: none">プロジェクトを推進していく上で、現状の懸念点や論点を可視化し、複数関係者との認識を統一する重要性の習得事前にアジェンダや相談事項を明確にしておくことで、円滑なMTG運営のスキル、マインドの習得