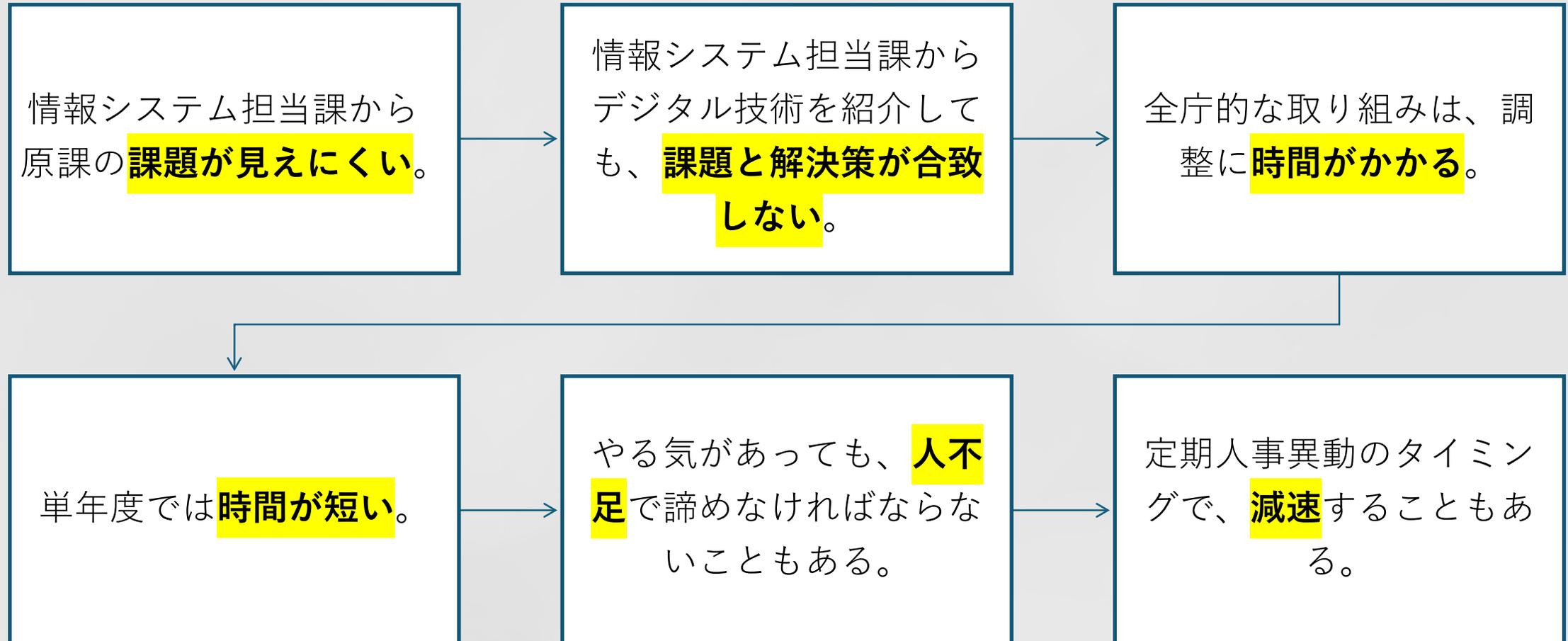


## ■ 問題意識

### 1. 自治体デジタル化が全国的に大きく進まない理由は何か？



## 2. デジタル化の取組は進んでいるはずだが、自治体の職員の負担感は減らず、国民がサービス向上を十分に実感できていないのは何故か？

全庁的に、議論や情報共有  
をする場が少ない。

個別最適でシステムが導入  
がされていることが多い

現状、異なるシステムでの  
データ連携に多額の費用が  
掛かる。

立場によって、デジタル化  
のやり易さが変わる。

正直、ルーティーンの業務  
もある中で業務改革をする  
となると、どうしてもマン  
パワーが必要になる。

全庁的な取り組みとなると  
原課の立場で、出来るのは  
提案まで



DX  
の前にBPR

BPRの  
の前にUX



デジタルを活用した変革  
の前に**業務見直し**



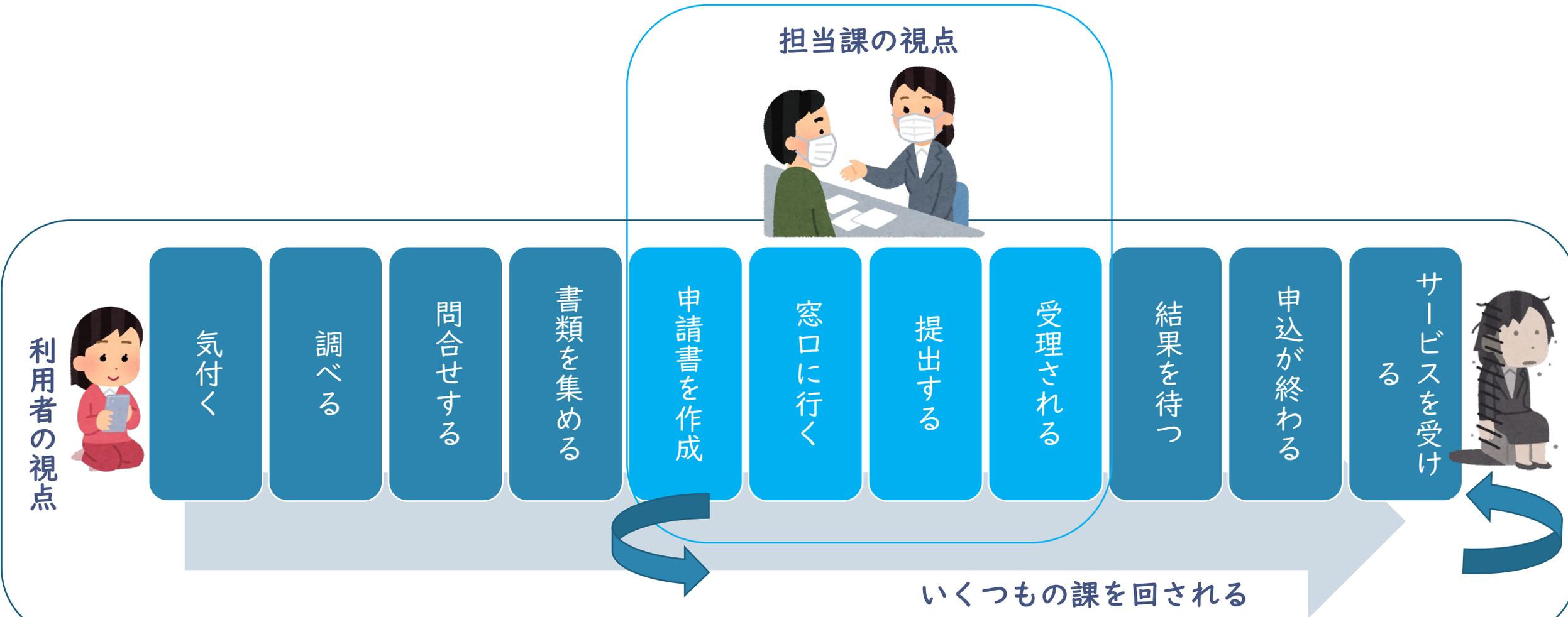
Photo:長野県東御市

業務見直しの  
の前に**ユーザ体験**

そして、繰り返す。

## セルフでできる！！

窓口サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、窓口サービス全体を見直す手法です。



# 「業務改革」 = BPR

1. 手続きの情報を整理
2. 業務の流れ
3. 課と課の連携
4. 動線
5. レイアウトの見直し
6. システムを最大限に活用

意外にアナログ

システム以外のこともかなり多い

システムは最後