

北海道 上士幌町  
北海道 斜里町  
東日本電信電話株式会社 北海道事業部

## 窓口業務の改善検討に向けたワークショップを実施 ～デジタル技術を活用した利便性向上・改善への取り組み～

上士幌町(町長:竹中 貢)と、斜里町(町長:山内 浩彰)および東日本電信電話株式会社 北海道事業部(執行役員 北海道事業部長 島津 泰、以下「NTT東日本」)は、「庁内における窓口業務の改善」に関する合同ワークショップを5月28日(火)に実施しました。

### 1.背景・目的

自治体では、地域に対して様々な行政サービスを提供していますが、今後も持続的に多様なサービスを提供し続けるためには、デジタル技術を活用することが重要です。デジタル技術を活用することで、住民の利便性を向上させるとともに、職員の業務改善が期待できます。

今回、窓口業務について、効率化など、同様の課題を抱える上士幌町と斜里町、並びに両町のDX推進を支援するNTT東日本の3者による課題解決に向けたディスカッションを実施しました。

### 2.実施概要

- ・実施日: 2024年5月28日(火) 13:00～16:00
- ・実施会場: 上士幌町役場 <北海道河東郡上士幌町字上士幌東3線238番地>
- ・実施内容: ワークショップ形式による上士幌町、斜里町およびNTT東日本でのディスカッション
- ・実施テーマ: 「庁内における窓口業務の改善」
- ・進行役: NTT東日本
- ・参加者: 上士幌町(7名) 町民課、保健福祉課、教育委員会教育推進課、デジタル推進課  
斜里町(5名) 住民生活課、税務課、水道課、政策推進課

### 3.当日の様相

5人1組(上士幌町2名+斜里町2名+NTT東日本1名)のグループ(2つ)に分かれ、「役場の窓口、どうすれば良くなる?」「まず何から始める?」をテーマとしたグループディスカッションを行いました。最後には各グループから住民が行きたくなる集いの場としての窓口など、魅力的なアイデアが発表され、盛会のうちに終わることができました。

グループディスカッション



グループディスカッション



アイデア発表



### 4.今後の取り組み

上士幌町、斜里町はワークショップを通じて得られた、窓口業務のあるべき姿を実現し、住民の利便性向上や職員の業務改善を図ります。

NTT東日本は、デジタル専門人材社員派遣など多くの自治体との取り組みで培ったスキル・技術を活かし、地域課題の解決や地方創生に貢献してまいります。

今後も自治体のご要望にお応えし、同様のワークショップを実施していきます。

つぎのミライは、  
あなたの街から  
はじまる。

NTT東日本グループ