

令和 5 年 3 月 1 日デ戦第 758 号
一部改正 令和 5 年 8 月 25 日デ戦第 3084 号
一部改正 令和 5 年 12 月 27 日デ戦第 4468 号
全部改正 令和 6 年 3 月 7 日デ戦第 1012 号
一部改正 令和 7 年 3 月 25 日デ社第 126 号

窓口 BPR アドバイザー派遣事業及び育成事業実施要綱

デジタル社会共通機能グループ統括官付審議官決裁

(本要綱の趣旨)

第 1 条 本要綱は、デジタル庁が実施する窓口 BPR アドバイザー派遣事業（以下「派遣事業」という。）及び窓口 BPR アドバイザー育成事業（以下「育成事業」といい、派遣事業及び育成事業を合わせて「本事業」という。）を実施するために必要な事項を定めるものである。

(定義)

第 2 条 本要綱において「BPR」とは、業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直したうえで、現在の職務、業務フロー、管理機構、情報システム等をプロセスの視点で再設計することをいう。また、「窓口 BPR」とは、「窓口利用体験調査」により基礎自治体の窓口業務の課題を把握し、窓口のレイアウト変更や庁内体制の見直し等を行うことで、窓口業務のプロセスを抜本的に見直すことをいう。なお、窓口 BPR は、デジタル庁の指定する事業者がガバメントクラウド上で提供する支援 SaaS（以下「窓口 DXSaaS」という。）をはじめとする、窓口業務支援に係るシステム導入の前提として取り組むものとする。

(事業目的)

第 3 条 派遣事業は、窓口 BPR の実施を検討する基礎自治体（当該基礎自治体を管轄する都道府県も含む。以下同じ。）に対して、窓口 BPR の高い知見及び経験を有する専門家として第 17 条の委嘱を受けた窓口 BPR アドバイザー（以下「窓口 BPR アドバイザー」という。）を派遣し、基礎自治体における窓口 BPR に関する助言、提言、情報提供等の支援を行うことにより、基礎自治体における窓口 BPR を促進し、自治体窓口のデジタル化（以下「自治体窓口 DX」という。）のコンセプト（住民が、申請書を書かない、待たない、窓口を回らずに手続を終えることができ、かつ基礎自治体の職員の事務負担が軽減され、サービスの平準化が図られる窓口をいう。）に沿った自治体窓口づくりに寄与することを目的とし、育成事業は、基礎自治体における窓口 BPR に係る取組の中核を担う基礎自治体

職員を育成し、当該人材が他の基礎自治体の窓口 BPR を支援すること等により、自治体間の共創の輪を拡大することで、ひいては全国の自治体窓口 DX を促進することを目的とする。

(事業内容)

第4条 派遣事業は、窓口 BPR に主体的に取り組む基礎自治体及びその取組を支援する都道府県に対し、窓口 BPR アドバイザーを派遣し、窓口 BPR を自走するためのきっかけづくりを目的としたノウハウ等を提供するものであり、育成事業は、新たに窓口 BPR アドバイザーを目指す基礎自治体職員に第16条に規定する研修を提供し、窓口 BPR アドバイザーを育成するものとする。

2 派遣事業における窓口 BPR アドバイザーの第9条第1項の派遣受入自治体又は第7条第2項の通知を受けた都道府県への派遣期間（以下「派遣期間」という。）は、デジタル庁、第17条の委嘱を受けた窓口 BPR アドバイザー及び第9条第1項の派遣受入自治体又は当該都道府県の間で定める期間とする。

3 派遣事業は、基礎自治体及び都道府県が第7条の規定に基づく申請を行い、その申請内容についてデジタル庁が適当であると判断した基礎自治体及び都道府県に対して窓口 BPR アドバイザーを派遣するものとする。

4 同一の第9条の派遣受入自治体に対する支援方法及び支援時間は、原則として以下のとおりとする。ただし、都道府県への支援方法及び支援時間については、当該都道府県とデジタル庁の間で別途協議のうえ定める。

回数	支援方法	支援時間
1回目	オンライン支援	1.5時間
2回目	現地支援	5時間（移動時間を含まない）
3回目	オンライン支援	1.5時間
	合計	8時間

5 前項の規定にかかわらず、デジタル庁が適当であると判断した場合には、窓口 BPR アドバイザーは派遣受入自治体との事前打合せ又は派遣受入自治体へのフォローアップのためのオンラインでの支援を追加で行うことができる。

6 デジタル庁は、第7条の規定による派遣申請の内容を審査した上で、複数人のアドバイザーで支援することが適当であると判断した場合は、複数人のアドバイザーを派遣することができる。また、複数の基礎自治体を合同で支援することが適当であると判断した場合は、複数人の窓口 BPR アドバイザーを合同支援先に派遣することができる。

7 デジタル庁は、派遣期間中及び終了後に、必要に応じ、当該派遣先の基礎自治体、都道府県及び窓口 BPR アドバイザーに対し、実施状況に関するヒアリング又は意見交換を実施することができる。

(窓口 BPR アドバイザーの責務)

第 5 条 窓口 BPR アドバイザーは、公正に助言を行うものとし、特定の事業者等に不当な利益又は不利益を与えるような助言等を行ってはならない。

(窓口 BPR アドバイザーの業務)

第 6 条 窓口 BPR アドバイザーは、第 17 条第 1 項の規定に基づく委嘱を受けて、派遣先の基礎自治体又は都道府県に対して窓口 BPR に関する助言、提言、情報提供等の支援を行うものとする。

(派遣申請)

第 7 条 窓口 BPR アドバイザーの派遣を受けようとする基礎自治体（以下「申請自治体」という。）は、デジタル庁が別に定める派遣申請書を、デジタル庁が別に定める期日までにあらかじめデジタル庁に提出しなければならない。

2 都道府県が当該都道府県内の基礎自治体の窓口 BPR 支援を目的として窓口 BPR アドバイザーの派遣を受けようとするときは、デジタル庁が別に定める派遣申請書を、デジタル庁が別に定める期日までにあらかじめデジタル庁に提出しなければならない。

(派遣の決定)

第 8 条 デジタル庁は、前条第 1 項の規定による派遣の申請を受けたときは、その内容を審査し、次の各号に定める要件を満たし、派遣することが適当であると判断したときは、派遣を決定し、申請自治体に通知する。ただし、同時期における複数の申請自治体の中から派遣先を選定することとなる場合においては、窓口 DXSaaS の導入を予定若しくは検討している申請自治体又は育成事業に申請する予定である基礎自治体を優先するものとする。

一 申請自治体の関係する部署（窓口業務関係部署、情報システム部署など）の担当者が、デジタル庁の運営する「デジタル改革共創プラットフォーム」（以下、「共創 PF」という。）に参加し、他自治体からの情報収集と自自治体の情報発信を行っていること

二 前条の派遣申請に関して、デジタル庁からの事前ヒアリングに回答すること

三 次条第 1 項の派遣受入自治体において、窓口 BPR に取り組む際に、デジタル庁が定める「窓口利用体験調査」を実施すること。なお、「窓口利用体験調査」は、住民目線で課題を抽出する必要があることから、必ず業務時間内に実施すること

四 次条第 1 項の派遣受入自治体において、第 4 条第 4 項に定める 1 回目の支援までに、窓口 BPR に係る横断的推進体制を構築すること

五 次条第 1 項の派遣受入自治体において、第 4 条第 2 項に定める派遣期間中に、「窓口利用体験調査」の結果及び得られた課題について、庁内で共有すること

2 デジタル庁は、前条第 2 項の規定による派遣の申請を受けたときは、その内容を審査し、

派遣することが適当であると判断したときは、派遣を決定し、都道府県へ通知する。なお、派遣の内容等については、基礎自治体の窓口 BPR 支援を目的とした説明会の開催等を想定しているが、詳細については、当該都道府県とデジタル庁の間に別途協議する。

- 3 デジタル庁は、第 1 項又は前項の審査を行うに当たり、必要があると認めるときは、申請自治体又は都道府県及び申請内容に係る関係者に説明を求めることができる。
- 4 デジタル庁は、第 1 項又は第 2 項の規定による派遣の決定前に、申請自治体又は都道府県及び窓口 BPR アドバイザーと派遣時期及び支援方法等の調整を行う。
- 5 デジタル庁は、第 1 項又は第 2 項の規定による派遣の決定に際して、複数の申請自治体を合同で支援すること等その他の条件を付すことができる。
- 6 次条から第 12 条、第 19 条から第 21 条までの規定は、第 2 項の通知を受けた都道府県に準用する。なお、各項目における詳細は、当該都道府県とデジタル用の間に別途協議の上定める。

(変更等の承認)

- 第 9 条 前条第 1 項の通知を受けた申請自治体（以下「派遣受入自治体」という。）が、派遣決定後に申請の内容を変更するときは、あらかじめデジタル庁に通知し、申請内容の変更に関し協議しなければならない。
- 2 デジタル庁は、前項の協議により、変更が適当と認める場合は承認するものとする。この場合において、必要に応じて派遣内容を変更し及び変更に当たっての条件を付すことができる。
 - 3 派遣受入自治体は、やむを得ない理由により派遣事業を休止又は廃止しようとするときは、あらかじめデジタル庁に協議しなければならない。

(派遣決定の取消)

- 第 10 条 デジタル庁は、派遣受入自治体が次の各号のいずれかに該当すると認められる場合において、第 8 条の派遣の決定（前条第 1 項の協議の結果変更が生じた承認された場合は、その変更承認後の内容を含む。）を取り消すことができる。
- 一 派遣受入自治体が、本要綱又はこれに基づくデジタル庁の処分若しくは指示に違反した場合
 - 二 派遣の決定後に生じた事情の変更等により、派遣事業を継続する必要がなくなった場合
 - 三 派遣受入自治体が、派遣事業に関して不正、怠慢その他不適当な行為をした場合
- 2 デジタル庁は、前項の規定により派遣の決定を取り消す場合は、事前に派遣受入自治体に通知するものとする。

(実績報告)

第 11 条 派遣受入自治体及び窓口 BPR アドバイザーは、各派遣受入自治体において第 4 条第 4 項に規定する 1 回目から 3 回目までの支援が終了したときは、それぞれ 7 営業日以内にデジタル庁が指定する方法で実績報告書を提出しなければならない。

2 派遣受入自治体は、デジタル庁が定める期日までに、窓口 BPR 実施による効果等について、デジタル庁が指定する方法で効果検証報告書を提出しなければならない。

3 デジタル庁は、派遣受入自治体名及び派遣を行った窓口 BPR アドバイザー名及び所属を公表することができる。

4 デジタル庁は、必要があると認めるときは、派遣受入自治体に対し、窓口 BPR の進行状況について説明を求めることができる。

(派遣受入自治体の責務)

第 12 条 派遣受入自治体は、自ら主体的に取り組み、窓口 BPR に係るプロジェクトを運営するものとする。また、窓口業務関係部署の職員や情報システム部署の職員等が参画する横断的推進体制を整備し、全庁的に窓口 BPR に取り組まなければならない。

2 派遣受入自治体は、デジタル庁が運営する共創 PF のデジタル庁が指定する Slack チャンネルにおいて、他の基礎自治体に対し、自自治体の取組状況を共有すること。また、同チャンネルにおいて、他の自治体職員との自自治体の窓口 BPR の取組に関する意見交換に努めなければならない。

3 派遣受入自治体は、デジタル庁やアドバイザーとの基本的な連絡を、共創 PF で行わなければならない。

(育成事業への申込)

第 13 条 育成事業に申し込みを行う基礎自治体職員は、デジタル庁が別に定める申込書を、事業実施期間内でデジタル庁が定める期間内に、デジタル庁に提出しなければならない。

(研修生の決定)

第 14 条 デジタル庁は、前条の規定による育成事業への申込があったときは、その内容を審査し、次の各号の全てに該当する育成事業対象者（以下「研修生」という。）であると判断したときは、本育成事業の研修生として決定し、当該申請者に通知する。

一 デジタル庁が運営する共創 PF に参加している基礎自治体の職員であって、本事業で得た成果について共創 PF で共創のために発信することのできる者

二 第 3 条に規定する本事業の事業目的に共感し、所属先自治体において窓口 BPR を実施する素養があると認められる基礎自治体の職員

2 デジタル庁は、前項の審査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該申請者及び申請内容に係る関係者に説明を求めることができる。

(研修生決定の取消)

第 15 条 デジタル庁は、研修生が次の各号のいずれかに該当すると認められる場合において、前条第 1 項の規定による研修生としての決定を取り消すことができる。

- 一 研修生が、本要綱又はこれに基づくデジタル庁の処分若しくは指示に違反した場合
- 二 研修生が、育成事業に関して不正、怠慢その他不適當な行為をした場合
- 三 研修生が、所属自治体において窓口 BPR をリードして実施できないと判断した場合

2 デジタル庁は、前項の規定により研修生の決定を取り消す場合は、事前に当該研修生及び当該研修生が所属する基礎自治体に通知するものとする。

(研修の実施等)

第 16 条 研修生は、窓口 BPR アドバイザー委嘱を受けるに当たって必要となる次の各号の研修を受けるものとする。

- 一 オンデマンド研修
- 二 窓口 BPR アドバイザーが行う現地支援への同行

2 研修生は、前項第二号の研修を受けたときは、7 営業日以内にデジタル庁が指定する方法で実績報告書を提出しなければならない。

3 第 1 項各号の研修を受講した研修生は、同項第二号の現地支援を実施した窓口 BPR アドバイザーが、当該研修生が窓口 BPR アドバイザーとしての業務を単独で遂行できると判断した場合に、研修が修了したものとする。

4 前項の規定に基づき研修が修了した研修生は、次条第 1 項の規定に基づく応募を行ったものとみなす。

(窓口 BPR アドバイザーの選任及び委嘱)

第 17 条 窓口 BPR アドバイザーの選任については、デジタル庁が募集を行い、応募をした者のうち次項の規定に基づき自治体の窓口 DX に高い知識及び経験を有する者であって、利益相反の疑念を抱かれないとデジタル庁が判断した者に対して、委嘱を行う。

2 デジタル庁は、次の各号の場合に当該各号の者であってデジタル庁が適当と認める者に、前項の委嘱を行うものとする。

- 一 既に窓口 BPR を実施した基礎自治体職員の場合 自自治体の窓口 BPR の取組に対して、主体的な役割を果たしたと当該申請者の所属する所属の長が認める者又は既に委嘱が行われた窓口 BPR アドバイザーからの推薦がある者
- 二 研修を修了した基礎自治体職員（前号に該当する者を除く。）の場合 前号に該当しない基礎自治体の職員であって、第 14 条の規定により研修生としての決定を受け、前条に規定する研修を修了した者
- 三 自治体の窓口 BPR に関する高い知見及び経験を有する者（第一号及び前号に該当する者を除く。）の場合 自治体の窓口 BPR の取組に対して、主体的な役割を果たしたと

当該申請者の所属する所属の長が認める者であって、かつ、既に第一号の基準による委嘱が行われた窓口 BPR アドバイザーからの推薦がある者

- 3 デジタル庁は、第 1 項の規定に基づく委嘱を行う窓口 BPR アドバイザーに対して、委嘱状を交付する。
- 4 派遣事業における窓口 BPR アドバイザーの委嘱期間は、年度ごとに、1 年を超えない範囲においてデジタル庁が定める。ただし、デジタル庁、窓口 BPR アドバイザー及び所属先団体の合意が得られた場合において、再委嘱を妨げない。

(窓口 BPR アドバイザー連絡会議)

第 18 条 デジタル庁は、窓口 BPR アドバイザー及び研修生を対象とした連絡会議を、オンライン又は対面で開催できるものとする。

- 2 前項に規定する連絡会議は、窓口 BPR アドバイザー及び研修生による情報共有や意見交換を目的として開催し、連絡会議において講師等を務めた窓口 BPR アドバイザー若しくは研修生へ、次条第 4 項に規定する額の謝金を支払う。
- 3 対面で開催した連絡会議に参加する窓口 BPR アドバイザー及び研修生の旅費については、次条第 4 項の規定に基づき、デジタル庁が負担するものとする。

(謝金及び旅費)

第 19 条 デジタル庁は、予算の範囲内において、本事業におけるオンライン支援に対しては謝金、現地支援に対しては謝金及び旅費を、第 11 条第 1 項に規定する実績報告書の提出を確認した上で、窓口 BPR アドバイザーに支払う。

- 2 デジタル庁は、窓口 BPR アドバイザーの現地支援に当たって当該窓口 BPR アドバイザーの介助者の派遣を要する場合には、デジタル庁が認める介助者 1 名の旅費を支払う。
- 3 デジタル庁は、予算の範囲内において、窓口 BPR アドバイザーが行う現地支援への同行を行った研修生に対して、第 16 条第 2 項に規定する実績報告書の提出を確認した上で、謝金及び旅費を支払う。
- 4 前各項に規定する謝金及び旅費の額は、それぞれ次の各号のとおりとする。
 - 一 謝金 一時間当たり 7,900 円とし、一日当たりの上限は 55,300 円とする。
 - 二 旅費 原則として実費を支払う。ただし、航空運賃は原則普通席割引運賃、鉄道運賃については、実際に移動を要する経路のうち最も安価な経路の額を算出して支払うことができるものとし、新幹線及び特急利用の場合は普通指定席の運賃とし、その他、日当、交通費、宿泊料を算出するに当たっては国家公務員等の旅費に関する法律（昭和 25 年法律第 114 号）に定める方法により決定する。

(窓口 BPR アドバイザー等における留意事項)

第 20 条 窓口 BPR アドバイザー及び研修生は、本事業により知り得た情報については、

公にされている事項を除き、他に漏らしてはならず、派遣受入自治体の許可なく、派遣先における業務の履行以外の目的で使用してはならない。

- 2 窓口 BPR アドバイザー及び研修生は、本事業により知り得た個人情報については、他に漏らしてはならず、本事業の履行以外の目的で使用してはならない。
- 3 窓口 BPR アドバイザー及び研修生が窓口 BPR アドバイザー派遣実施中に交通事故等の被害に遭っても、デジタル庁からの補償等を行われないことに留意し、必要な対応をとること。

(委嘱の取消し)

第 21 条 デジタル庁は、窓口 BPR アドバイザーが次の各号のいずれかに該当すると認められる場合において、第 17 条第 1 項の選任の決定を取り消すことができる。

- 一 窓口 BPR アドバイザーが、業務上知り得た秘密を漏らした場合
 - 二 窓口 BPR アドバイザーが、業務の遂行を怠った場合
 - 三 窓口 BPR アドバイザーが、業務中にデジタル庁が行う派遣事業における派遣者としてふさわしくない行為を行った場合
 - 四 窓口 BPR アドバイザーが、その他派遣事業の目的又は内容を逸脱した行為を行った場合
 - 五 窓口 BPR アドバイザーが、業務に支障をきたす場合
 - 六 その他デジタル庁が委嘱を取り消す必要があると認める場合
- 2 デジタル庁は、前項の規定により窓口 BPR アドバイザーの委嘱を取り消した場合、当該窓口 BPR アドバイザーに通知し、派遣中の場合は派遣受入自治体にもその旨を通知するものとする。

(その他の必要な事項)

第 22 条 本事業に関する庶務は、デジタル庁デジタル社会共通機能グループ窓口 DX 推進チーム及びデジタル庁で指定した委託先で処理する。

- 2 本事業の実施に関するその他の必要な事項は、別に定める。