

令和7年度 地域情報化アドバイザー制度活用報告書

地域情報化アドバイザー制度の活用実績について、下記のとおり報告します。

記

1. 申請団体情報

1-1. 申請団体

団体名	中津川市			代表者名	小栗 仁志
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	総務部DX戦略課	連絡先電話番号	0573-66-1111
担当者役職	課長補佐	担当者氏名	柘植 良吾	連絡先E-mail	
住所	5088501 岐阜県中津川市かやの木町2-1				

1-2. 推薦団体（「区分」が「協議会」または「NPO・商工会・大学等」の場合のみ入力）

団体名		連絡先部署			
担当者氏名		連絡先電話番号		連絡先E-mail	

1-3. 支援を求める内容

支援方法	具体的課題への支援	事業名	フロントヤード改革		
概要	少子高齢化や人口減少が進展する中、行政資源がますます制約される一方で、住民の生活スタイルやニーズは多様化しています。このような状況を踏まえ、持続可能な行政運営を実現するためには、市民と行政の主要な接点であるフロントヤード（窓口）改革が不可欠です。そこで、中津川市ではプロジェクトチームを組織し、改革に取り組むことになりました。飛騨市での成功事例から学ぶべく、アドバイザーから助言をいただきたいと考えています。				
支援を求める分野	人材（DX推進のための機運の醸成） 働き方 行政手続オンライン化				

2. 地域情報化アドバイザー派遣実績

2-1. 対応日・時間	期日・支援内容の変更あり	受付番号	変更後の派遣日	変更後に実施した支援内容	実地/オンライン
	無				
	派遣日予定日（申請書より）	支援内容（申請書より）	開始時刻	終了時刻	内休憩時間（分）
	令和7年7月4日	支援・助言&講演(実地)	10時00分	14時00分	60
			活動時間（分）	180	
2-2. 派遣場所	会場名	中津川市役所		最寄駅	中津川駅
	所在地	岐阜県中津川市かやの木町2-1		最寄駅からの交通手段	バス

3. 派遣アドバイザーに対する評価と要望

支援を受けたアドバイザーに対する評価をお願いします。

アドバイザー	松井 洋子
評価	大変良い
上記評価の理由（どのようなところがよかったか等詳細に）	<ul style="list-style-type: none">・当市窓口を視察した際の印象と、そこから見える課題点・問題点を的確に指摘していただいた。・フロントヤード改革に取り組むプロジェクトチームとの協議において、飛騨市の事例をもとに、当市で取り組むべき方策についてアドバイスをいただいた。・DXに関する知見も深く、チームメンバーの疑問に対して明確に回答をしていただいた。
アドバイザーへの要望事項	<ul style="list-style-type: none">・フロントヤード改革推進方針案がまとまりましたらご意見をいただきたいです。・窓口BPRの手法などについて引き続きご支援をよろしくお願いいたします。

4. 依頼内容及び支援を受けたことによる成果・効果

4-1. 支援を受けた対象者	属性（職員、一般、企業等）について【自由記述】	合計人数	16人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	16	0	0	0

4-2. 支援を受けるにあたって目指した成果と実勢に支援を受けたことで改善又は解決した成果・効果

事業の課題・問題点（具体的にご記入下さい）	1972年建設の現庁舎は老朽化が著しく、狭隘な執務・待合スペースといった物理的な制約が、市民サービスの質と職員の業務効率双方の低下を招いています。 ①市民サービスの課題: 案内表示の視認性の低さや待合スペースの不足といった庁舎環境の問題に加え、煩雑な書類記入や長い待ち時間など、手続きにおける市民の負担が依然として大きい状況です。 ②行政運営の課題: 非効率な職員導線が事務の生産性を阻害しています。さらに、フロントヤード改革の全庁的な機運が醸成されておらず、BPRを推進するための知見やノウハウが不足しているという問題を抱えています。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	少子高齢化と人口減少が加速し、行政資源が制約される一方、住民ニーズは多様化・複雑化の一途をたどっています。こうした時代において持続可能な行政運営を実現するため、市民と行政の最重要接点であるフロントヤードの改革が不可欠です。当市が抱える課題を①庁舎空間、②窓口BPR、③ICT活用、④働き方改革の4つの柱に分類・整理し、改革を推進します。これにより、市民には将来にわたり質の高い行政サービスを提供し、職員には業務効率化による生産性向上を実現することで、人的・空間的リソースが最適化された市役所を目指します。

アドバイザーに支援を受けた内容 (具体的にご記入下さい)	プロジェクトチームメンバーや窓口担当職員とともに協議を行いました。窓口の狭さや非効率なレイアウト(三線方式が機能していない点)の改善といった物理的な庁舎空間に関する助言と、書かない窓口を実現するシステム(DXSaaS等)の導入、キャッシュレス決済や自動音声電話システムに関する提言がありました。さらに、職員の事務導線調査、市民・職員アンケートや窓口体験調査の実施、「めんどくさいことリスト」による業務改善、DX推進計画の策定、プロジェクトチーム組織体制といった多岐にわたる改革ノウハウを共有していただきました。	
支援を受け改善又は解決された内容 (具体的にご記入下さい)	今回の支援によって、具体的に改善または解決されたことはありません。飛騨市での窓口時間短縮の経緯や時間外電話対応といった働き方改革の先進事例を共有いただき、当市の改革の方向性が明確になりました。	
具体的な成果物	最も当てはまるものをリストより選択下さい。	⑥途中段階であり、具体的な成果物はできていない 2日目の支援はプロジェクトチームとの議論・意見交換が主であったため、具体的な成果物はありません。今後「フロントヤード改革推進方針」を策定します。
改善又は解決されなかった内容 持ち越しとなった内容 (具体的にご記入ください)	2日目の支援はプロジェクトチームとの議論・意見交換が主であったため、特に持ち越しとなったことはありません。	
アンケートの内容と分析結果	講演・セミナー又は個別の事業支援の実施にあたりアンケートを行った場合は、その内容と分析結果についてご記入下さい。(EXCELやPDFでの分析結果を添付されても結構です。)アンケートを行わなかった場合はその理由をご記入下さい。 2日目の支援はプロジェクトチームとの議論・意見交換が主であったため、アンケートは実施していません。	
4-3. 今後の計画	最も当てはまるものをリストより選択下さい	①予算は確保済みであり、年度内に推進する 今回の支援で得られた知見と醸成された機運を礎とし、「フロントヤード改革推進計画」を策定します。本計画では、4つの柱(庁舎空間、窓口BPR、ICT活用、働き方改革)に基づき具体的な取り組みを定め、全庁的な推進体制のもと、課題解決に向けた取り組みを実行に移します。
4-4. 事業の最終的な目指す姿	単なる環境改善や業務効率化に留まらない、持続可能な行政運営の実現を目指します。市民向けには「書かない・待たない・行かない」窓口を実現するための庁舎空間の再整備や、オンライン申請などの拡充を進めます。行政内部では、BPRとICT導入により創出された人的資源を、人にしかできない専門的な相談業務や政策立案へと再配置します。これにより、市民サービスの質的向上と、少数精鋭で高付加価値業務を遂行できる効率的な行政運営を両立させることを、事業の最終目標とします。	

5. 報告書に関する地域情報化アドバイザーホームページ「派遣事例」への掲載許可

掲載許可	<input type="radio"/> 掲載可	https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past_year_all_houkoku/
------	---------------------------	---

なお<その他>を選択した場合、具体的な記入が必要となりますのでご注意ください

6. 地域情報化アドバイザー支援の様子

今回の派遣における地域情報化アドバイザーの支援の様子がわかる「写真(JPEG等)」を数枚程度貼り付けて下さい。

