

報告日 令和7年12月11日

報告回次 2日目

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	碧南市役所			代表者名	小池 友妃子
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	企画財政部企画政策課デジタル推進室デジタル推進係	連絡先電話番号	0566-95-9863
担当者役職	主査	担当者氏名	齋藤 亜希子	連絡先E-mail	
住所	447-8601 愛知県碧南市松本町28番地				

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	職員向け啓発・研修（単独）	事業名	窓口DX推進事業
概要	令和8年1月基幹システムの標準化の実施後、令和8年度以降「書かない窓口」システムの導入を目指している。その中で、令和6年2月に地域情報化アドバイザー佐藤泰格の元でDX推進のための機運の醸成、DX・BPRに関する知識の習得を1階窓口課と若手職員を対象に研修を行っている。一部の職員だけでなく、より多くの職員を巻き込んでゴールの設定を明確にし、継続的に取り組む必要があることを痛感したため、ご支援いただきたい。		
支援を求める分野	人材（DX推進のための機運の醸成） 人材（DXに関する知識習得・研修・育成） その他		

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
	有	509	令和7年12月5日	支援・助言&講演	実地
	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11月13日	支援・助言&講演(実地)	9時00分	17時00分	60
				活動時間（分）	420

2-2.

派遣場所	会場名	碧南市役所	最寄駅	碧南中央駅
	所在地	県碧南市松本町28番地	最寄駅からの交通手段	徒歩

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	佐藤 泰格
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）	午前中は、新人職員を中心に4グループに分かれ窓口利用体験調査を行った。午後から窓口利用体験調査を振り返って、アドバイザーより碧南市の現状で気になる点を細かく助言をいただいた。また、同時に都城市の直近のアナログ改革の取り組み等もお話いただき先進自治体の取組内容がわかりとても参考になった。アドバイザーからの指摘事項は、庁内全体の課題であり、研修参加者のみならず多くの職員に知って欲しいと思えるような内容だったため。
アドバイザーへの要望事項	次回の窓口利用体験調査の発表では役職者も参加します。発表後の講評で、なぜ、今DXなのか、業務改革（BPR・DX）が進まないという未来が待っているのか、都城市が取り組んだBPR（アナログ改革）、本庁及び健康課の窓口利用体験調査での気づき（無駄な事務、施設の案内表示等）、ホームページについて、昨年度に比べて改善できていた点についてお話をしたい。

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	属性（職員、一般、企業等）について【自由記述】		合計人数	33人
	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
人数	33	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）	窓口利用体験調査を通じて市民目線で手続きを行った職員は、プラス面・マイナス面の両面において「気づき」を得ることができたが、「気づき」をもとに実際の業務改善へと繋げるためには、全庁的な職員の意識改革と行動が必要となってくる。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	・窓口利用体験調査を通じて市民役を体験することで、各手続きの困ったこと・分かりづらいこと・非効率だと思えることに「気づく」こと。 ・受講者が「他人事」ではなく「自分事」として業務改善を捉えること。 ・窓口利用体験調査で出てきた「指摘事項」及び「気づき」の共有し、実際に改善に向けて動くこと。 ・BPRの視点・手法を多くの人が知ること。

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)	本庁1・2・5階及び健康課の窓口利用体験調査の実施後、アドバイザーより下記のとおり助言をいただいた。 ・HPについて(改善が必要な点について) ・転入・死亡の手続きの「ご案内」について(見やすいご案内にするには、何を載せるべきか) ・庁舎内の案内表示等について(表記の大きさ・伝わりやすさ・位置・統一感等) ・職員側の事務改善について(職員が楽になるという視点、〇〇申請書等は本当に必要か等) ・都城市の具体的な事務改善の紹介	
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)	窓口利用体験調査を通じて市民目線で手続きをし、その後、アドバイザーからの講評、ワークショップでの作業を通じて「気づき」を可視化し整理することで、現状の碧南市の課題を認識するきっかけとすることができた。また、理想の窓口をイメージし、現状の課題の解決策・改善点を検討し、共有することができた。	
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。	⑦その他
	具体的な成果物はまだできていないが、DXの必要性・BPRの考え方を学び、研修参加者の視点に変化があった。	
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)	研修受講者は、窓口利用体験調査の報告会のため研修資料(パワーポイント)を完成させる。また、担当課としては、報告会に人を集められるよう再度組織全体(全庁)へ受講の周知をする。	
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。 今回は、BPR研修3回コースの2回目にあたるため、3回終了後にアンケートをとる予定。	
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	④予算以外で、今後取り組む事項がある
	アドバイザーから頂いた助言や評価を基に、しっかりと組織全体(全庁)に碧南市の課題と業務改善の必要性を発信していき、アナログ改革に取り組みたい。また、来年度BPR推進体制を構築できるように準備を進めていきたい。	
4-4. 事業の最終的な目指す姿	新たな「気づき」をもとに職員が継続的にBPRに取り組み、(必要に応じて全体で)出てきた課題に対してゴールを設けて改善に取り組み、結果として、住民サービス・満足度の向上に繋げたい。	

5. 報告書に関しての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/>

なおくその他>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。

