

報告日 令和8年1月7日
報告回次 3回目

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

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

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25日	支援・助言&フォローアップ	オンライン
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12月17日	支援・助言&フォローアップ（オンライン）	14時30分	16時45分		
		活動時間（分）		135	
2-2. 派遣場所	会場名	オンライン		最寄駅	オンライン
	所在地	オンライン		最寄駅からの交通手段	オンライン

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（どのようにところがよかったです等詳細に）	発表時間が押している中でも、傍聴者（管理職）に対して「なぜ今DXが必要なのか」、「業務改革（BPR・DX）がこのまま進まないとどのような未来が待っているのか」を、次年度の碧南市の開庁時間短縮と関連付けてお話しいただき、大変説得力があった。 また、本庁および健康課（保健センター）の「窓口利用体験調査」から講師の客観的な「気づき」についての説明も非常にわかりやすかった。
アドバイザーへの要望事項	特になし

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	54人	
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	54	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体験した職員及び報告会の傍聴者は、BPR（業務改革）への意識が高まった。「気づき」「改善案」を実際の業務改善へと繋げていくためには、全庁的な職員の意識改革と行動が必要となってくる。研修の一環に留まらず、課題解決を進めるために全庁的な体制を構築し、その体制のもと実行に移し、職員一人ひとりが変化を実感できるようにしていくことが今後の課題となってくる。
支援により目指す成果 (具体的にご記入下さい)	<ul style="list-style-type: none">多くの人がBPRの視点や手法を理解すること。研修受講者は、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対して気づき、自分たちなりの「改善案」を考えること。報告会において、傍聴者（主に管理職）は、研修受講者の気づき・改善案等を聞き、碧南市の現状の課題等を把握をし、今後の取り組み方について考える機会となること。講師の「指摘事項」及び「気づき」の共有し、実際の改善に向けて行動を起こすこと。

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)	本庁の1・2・5階および健康課の窓口利用体験調査の各班発表後に、講評や質疑応答をいただいた。主な支援内容は以下のとおりです。 ・次年度の開庁時間短縮で生み出される時間を活用した課題解決や業務改善についての助言。 ・窓口利用体験調査で本庁および健康課を巡回した際に講師が気になった施設案内表示やホームページ等についての指摘。 ・昨年度に指摘された事項で改善が確認できた点および現状の評価（点数）について ・碧南市の窓口利用体験調査を通じて感じたことを踏まえ、すでに都城市で改善が進んでいる事例の紹介。
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)	アドバイザーからの具体的な指摘や助言は、今後の課題解決に直結している。 その結果、BPRの視点を取り入れようとする研修受講者の意識に変化が見られ、業務改善に向けた意欲も高まった。
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 具体的な成果物はまだないが、研修受講者に対して窓口DXの必要性やBPRの考え方を学んでもらい、一定の理解を得られた。
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)	特になし。
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。 第3回目のアンケートは、研修受講者向けと（報告会）傍聴者向けの2種類を実施した。研修受講者アンケートでは、業務改善への意識が受講前に比べて受講後に大きく変化したとの回答が多数寄せられた。一方、傍聴者（主に管理職）アンケートでは、窓口BPRの必要性について問ったところ、「理解できた」という回答が多く得られた。今回のBPR研修は2年目の実施となり、次年度の取り組み方や体制に関する意見も頂くことができたので今後の参考にしたい。
4-3. 今後の計画	最も当てはまるもののリストより選択下さい ④予算以外で、今後取組む事項がある 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く、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）出てきた課題に對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 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下さい

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。

