

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
	有	854	令和8年2月27日	支援・助言	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28日	フォローアップ(オンライン)	9時00分	17時00分	60
				活動時間（分）	420
2-2. 派遣場所	会場名		最寄駅		
	所在地		最寄駅からの交通手段		

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）	飛騨市におけるフロントヤード改革の実践に基づく助言により、当市の改革方針（①窓口BPR、②庁舎空間、③ICT活用、④働き方改革の4本柱）の妥当性が裏付けられ、実装に向けた具体的なアクションプランが確立できました。特に、単なるシステム導入（D）にとどまらず、組織体制や人事、事務分掌の再構築という変革（X）の本質に踏み込んだ支援は、当市のフロントヤード改革の実行に直結しました。
アドバイザーへの要望事項	今後も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	5人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	5	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)	今年度のフロントヤード改革で実施した事業の進捗報告をしました。次年度へ継続する課題(窓口業務の役割分担、更なる内部事務効率化など)や、発展的案件(窓口DXSaaSの導入など)に関する実践的な助言を得ました。また、現在プロジェクトチームで課題整理を進めている働き方改革についても、飛騨市での成功事例の共有を受け、実現に向けた強力な論拠を得ました。	
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)	① アナログ改革による機運醸成 システム導入に先行し、庁舎内中央にあった総合案内カウンターと池の撤去を実施し、広い待合スペースを創出しました。「古い庁舎でも改善できる」「より良いサービスを提供できる」という職員の意識変革を引き起こしました。 ② 窓口BPRと ICT活用 創出した空間を基盤に、デジタルサイネージや発券機などを導入しました。環境整備(アナログ)とデジタル技術の相乗効果により、来庁者と職員双方の動線改善を実現しました。	
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。	⑤ 組織業務改善ができた 第1回および第2回支援における実践的な助言を基に「中津川市フロントヤード改革アクションプラン」を策定しました。本計画は、当市が掲げる4つの柱(①庁舎空間、②窓口BPR、③ICT活用、④働き方改革)により、全庁的な変革(X)を実現するための具体的な実行計画として策定しました。
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)	フロントヤード改革は、単発の支援やシステム導入(D)のみで完結するものではなく、継続的な業務プロセス見直し(BPR)と組織風土の変革(X)を伴う中長期的に取り組む課題であることを認識しました。今回の支援で得た助言を基に、次年度以降の展開(窓口DXSaaSの導入や働き方改革の実施)の方向性を明確にし、次なるアクションへの筋道を立てることになりました。	
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回の支援はプロジェクトチームとの実践的な議論・意見交換を主目的としたため、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	② 次年度に予算化を図り推進する 引き続きフロントヤード改革を推進し、「書かない・行かない・待たない・迷わない窓口」の実現に向け取り組みます。具体的には、ICT活用としてコンビニ交付システムの導入や証明書自動交付端末を設置する予定です。さらに、働き方改革として開庁時間の見直しに関する議論も進めていきます。
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="checkbox"/> 掲載可 <input type="checkbox"/>		
<p style="text-align: right;">https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past_year_all_houkoku/</p> <p style="text-align: center;">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</p>		
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。		
		