

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	富士宮市			代表者名	須藤 秀忠
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	企画部デジタル推進課	連絡先電話番号	0544-22-1116
担当者役職	主事	担当者氏名	藤原 加奈子	連絡先E-mail	
住所	418-8601 静岡県富士宮市弓沢町150				

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	富士宮市DX推進計画の改定		
概要	令和8年度に改定を予定している「富士宮市DX推進計画」に対して、国のDX推進計画や他自治体の動向も鑑みて助言をいただきたい。				
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） 人材（外部人材活用） 計画策定支援 生成AI活用 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	877	令和8年2月26日	支援・助言	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8年2月20日	支援・助言(オンライン)	14時30分	17時00分	
			活動時間（分）	150	
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	村上 文洋
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）	支援により目指す計画について、丁寧かつシンプルに助言いただいた。参加した職員からも「話しやすく分かりやすかった」と好評であった。 特にアドバイザーの「脱皮できない蛇は死ぬ」は当市の経営層や総務・財政部門にもよくよく理解いただきたい部分であり、組織文化を育てていくことについて次年度以降引き続き助言いただければと思う。
アドバイザーへの要望事項	次年度も支援をお願いしたい。

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（職員、一般、企業等）について【自由記述】	合計人数	6人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	6			

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）	富士宮市のDX推進計画の見直しについて検討するうえで、現行計画は外部業者が作成したもので、具体的なアクションプランがなく、全庁的な意識統一のもとに計画された内容ではないこと。 組織体制の課題として、DX推進体制が機能していないこと。 フロントヤード改革を将来的に検討していくにあたり、推進体制ができていないこと。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	次期DX推進計画の柱となる重点取り組み事項と、ロジックモデルを元にした各プロジェクトごとの取り組み内容が整理されていること。

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)	個別に動かしやすいプロジェクトとして市民課の業務を選定し、ロジックモデルを使って、最終目標(KGI)と個々の施策の成果指標(KPI)を明確に設定。市民が手続きに要する時間削減や職員の負担軽減を数値化して目標設定することについて、助言いただいた。 その他、生成AIや電話(クラウドPBX)等、次期計画の重点事項(案)となる事例について、先進自治体や民間の事例も踏まえて整理していただいた。	
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)	<ul style="list-style-type: none"> ロジックモデルを活用し、市民の負担軽減と職員の業務効率化を数値化した目標を設定する コンビニ交付の利用促進、オンライン申請の改善、書かない窓口の導入を施策として提案を受けた →2回目の支援では、市民課職員を交えて、より具体的な数字(コンビニ交付率、時間外を用いた目標(KPI))を検討することができた。 →また、市民課職員の負担軽減効果を時間と金額で換算し、財政部門を説得する材料とすることを提案いただいた →3回目の支援では、コンビニ交付への住民誘導に加え、書かない窓口の導入検討、窓口時間の短縮、窓口体験調査といった具体的な手法について議論し、方向性を見出すことができた。 →また、DX推進のインフラとなる生成AI導入についても他自治体の動向を含め助言いただいた。 →4回目の支援では、これまでの話し合いを総括して、次期計画の構成案をもとに窓口業務だけでなく、生成AIや電話対応の負担軽減に関する事例についてお話いただいた。 →組織文化の変革については、AIの活用を通じて組織文化の変革を促進することや、興味・意欲のある職員を一本釣りして集め、活動を始めるといったアイデアをいただいた。	
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 次期DX推進計画構成案
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)	以下について今後検討・決定していく ○ロジックモデルに基づく具体的な実施手順の検討 ○各施策の段取りと進め方 ○来年度以降の進捗管理体制の検討	
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。 課題整理及びKPI立案を目的としているため、アンケートは実施していない。	
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、今後取組む事項がある 市民課窓口改革については、次年度に地域情報化アドバイザーを活用して、窓口体験調査を行う。来年度以降の進捗管理体制を検討し、必要であれば、次年度雇用予定の外部デジタル人材や、次年度の地域情報化アドバイザーに依頼して、継続的に見直しと改善を図れるような体制を整える。
4-4. 事業の最終的な目指す姿	○デジタル推進課としては、実行性があり、合意形成の図られているDX推進計画への改定により、重点的に取り組むべき個別プロジェクトが運用フェーズに入っていること。 ○市民目線では、窓口待ち時間や、市役所に来る手間を減らして便利になること。また、職員が業務改善により市民対応により丁寧に時間をとれるようになること。 ○職員目線では、庁舎に来る市民対応が減ることや、窓口や郵送で受け取る書類が減ることによる業務効率化及び職員が業務改善に使える時間を増やすこと。また、若手職員等、意欲のある職員を集めた勉強会等で、小さくプロジェクトをスタートできている状態	

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 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。

