

本市若手職員と、こおりやま広域圏職員が窓口を体験し、業務改善を提案！～誰一人取り残さない、人に優しい窓口を目指して～



ターゲット 17.17

2025 年 12 月 16 日

郡山市市民部

市民課

課長 荏原 文彰

TEL：924-2138

SDGs ターゲット 17.17 「さまざまなパートナーシップの経験や資源戦略を基にした、効果的な公的、官民、市民社会のパートナーシップを奨励・推進する。」

デジタル庁『窓口 BPR アドバイザー派遣事業』活用による窓口体験調査を実施し、市民目線に立った具体的な課題の抽出、市民サービス向上を図るための改善策等を提案します。

～参考イメージ～

飛騨市実施風景



## 1 実施日程

令和 7 年 12 月 23 日（火）

### ① 概要説明

- （ア）時間 午前 9 時～午前 9 時 30 分
- （イ）会場 郡山市役所西庁舎 3 階 多目的ホール 1
- （ウ）内容 窓口体験調査に係る概要説明

### ② 窓口体験調査

- （ア）時間 午前 9 時 30 分～午後 0 時
- （イ）会場 郡山市役所西庁舎 1 階：市民課、国民健康保険課、マイナンバー活用課  
郡山市役所本庁舎 1 階：障がい福祉課、介護保険課
- （ウ）内容 参加者が架空の利用者になりきり窓口を実体験

### ③ ワークショップ・結果とりまとめ・発表

- （ア）時間 午後 1 時 30 分～午後 3 時
- （イ）会場 郡山市役所西庁舎 3 階 多目的ホール 1
- （ウ）内容 課題や改善策の抽出、発表

## 2 外部派遣アドバイザー（デジタル庁 窓口 BPR アドバイザー）

岐阜県飛騨市 桐山昭紀 氏

※BPR（ビーピーアール）とは Business Process Re-engineering（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）の略。自治体窓口 DX に精通した地方自治体職員等を、デジタル庁がアドバイザーとして育成し、他の地方自治体をサポートする派遣事業。

## 3 参加者

約 20 名

本市職員及び、こおりやま広域圏連携中枢都市圏職員

（こおりやま広域圏連携中枢都市圏から、本宮市、猪苗代町、石川町職員が参加）