

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～



2025年12月16日

郡山市市民部

市民課

課長 荘原 文彰

ターゲット 17.17

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。

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

～参考イメージ～

飛騨市実施風景



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、こおりやま広域連携中枢都市圏職員

（こおりやま広域連携中枢都市圏から、本宮市、猪苗代町、石川町職員が参加）