

令和7年度 大崎市政策アドバイザー活動報告書 (DX・経営担当)

DX・経営担当政策アドバイザー
菅 原 直 敏

1 定例ミーティング（オンライン）

主 な テ ー マ	現 状 と 課 題	ア ド バ イ ス（ 要 点 ）
広報のデジタル化の推進	①広報誌の配布見直し ②デジタル化への誘導について	●前向きなストーリーでの発信 ●段階的なコスト削減策の組み合わせ ●情報の棲み分け
窓口業務の時短と市民サービス向上	①窓口時間の短縮について ②マイナンバーカード更新の大量処理について	●具体的でわかりやすい周知と段階的移行 ●アウトソーシングの積極活用 ●デジタル化による利便性向上
地域通貨・NFT・DAO等の活用について	①ワーキンググループの進め方 ②システムコストの判断と人材確保	●目的とビジョンの共有を最優先に ●外部専門人材の活用と情報交換 ●明確な要件定義による人材確保
公共施設マネジメントと職員の意識改革について	①公共施設統廃合の推進 ②住民への説明アプローチ	●客観的データによる優先順位付け ●情報共有による「情報の非対称性」解消 ●全庁的な危機感の醸成

1 定例ミーティング（オンライン）

現状と課題

【広報のデジタル化の推進】

①広報誌の配布見直し

財政難や行政区長制度の変更に伴い、紙の全戸配布から「拠点配布」や「電子化」へ移行したいが、どう進めるべきか。

②デジタル化への誘導について

公式LINE等のデジタルツールの登録者数を増やしたいが、多様な情報取得ニーズにどう対応していくべきか。

1 定例ミーティング（オンライン）

アドバイス

【広報のデジタル化の推進】

●前向きなストーリーでの発信

「財政難だから」ではなく、「ウェブや電子版の充実による結果として、紙を減らす」というポジティブなストーリーで住民に説明すること。

●段階的なコスト削減策の組み合わせ

発行回数の変更（隔月化）やページ数削減などを組み合わせることで、大幅な予算削減が可能である。

●情報の棲み分け

紙で届けるべき「必要最低限の手続き情報」と、デジタルで発信する「シティプロモーション情報」を分けて考えること。また、デジタルで発信する場合は、ちょっとしたお楽しみページを入れると良い。（例）市長と宝大使との対談で、「この話の続きはデジタル版をご覧ください」など。

1 定例ミーティング（オンライン）

現状と課題

【窓口業務の時短と市民サービス向上】

①窓口時間の短縮について（17:15→16:00）

移行に向けた住民への効果的な周知方法や、スムーズな運用方法はどのようにすべきか。

②マイナンバーカード更新の大量処理について

令和9年度に予想される月3,000件超の更新作業に対し、現在の体制でどう対応すべきか。

1 定例ミーティング（オンライン）

アドバイス

【窓口業務の時短と市民サービス向上】

●具体的でわかりやすい周知と段階的移行

移行対象業務について、「住民票」「戸籍謄本」の交付など、具体名で伝える。移行期間は「原則16時（例外対応あり）」とし、本格実施時は物理的（ブラインド等）に区切る。メディアも活用して広く周知する。

●アウトソーシングの積極活用

工数計算上、現体制でのマイナンバー更新の大量処理は困難なため、郵便局等への外部委託を検討すること。

●デジタル化による利便性向上

キャッシュレス決済の即時導入や、コンビニ交付の手数料還元（無料化等）を大胆に実施し、「時短＝サービス低下ではない」ことを示すこと。

1 定例ミーティング（オンライン）

現状と課題

【地域通貨・NFT・DAO等の活用について】

①ワーキンググループの進め方

地域通貨，NFT・DAOを活用して，地域課題を解決するための庁内検討をどう進めるべきか。

②システムコストの判断と人材確保

電算システムベンダー（電算システム供給業者）の見積りが適正か判断が難しいことから，どのように対応したら良いか。また，専門人材をどのように確保すればよいか。

1 定例ミーティング（オンライン）

アドバイス

【地域通貨・NFT・DAO等の活用について】

●目的とビジョンの共有を最優先に

まずはメンバー間で手段に対する認識を合わせて、各課の「解決したい課題」にフォーカスしてから技術を掛け合わせる議論を行うこと。

●外部専門人材の活用と情報交換

コスト判断には、CIO補佐官のような外部専門人材の登用や、他自治体との情報交換が有効。

●明確な要件定義による人材確保

人材を探す際は、求めるスキル（要件定義）、報酬、業務工数を明確にした上で、身近なネットワークから段階的にアプローチすること。

1 定例ミーティング（オンライン）

現状と課題

【公共施設マネジメントと職員の意識改革について】

①公共施設統廃合の推進

合併市特有の事情もあり，施設の統廃合が進まないなか，管理職や行革推進員向けの研修をどう実施すべきか。

②住民への説明アプローチ

大規模な統廃合を初めて打ち出すに当たり，住民の理解（過半数の賛同）を得るための効果的な方法は何か。

1 定例ミーティング（オンライン）

アドバイス

【公共施設マネジメントと職員の意識改革について】

●客観的データによる優先順位付け

利用者数，費用，耐用年数などのデータに基づき，物事の優先度を測る仕組みを導入するべき。

●情報共有による「情報の非対称性」解消

住民は身近な施設を中心に考えがちであるため，市の財政状況や人口減少などの全体的な基本情報を共有することで，建設的な議論の土台を作るべき。

●全庁的な危機感の醸成

統廃合が進まない要因の一つである「職員の危機感不足・前例踏襲」を打破するための意識改革が必要である。

1 定例ミーティング（オンライン）

アドバイス

【全体を通じた大崎市のDX・行財政改革の方向性（まとめ）】

●データと論理に基づく意思決定

公共施設管理や窓口時短など，客観的な数値・データに基づいた施策の推進と効果測定を行うこと。

●市民目線での「伝わる」コミュニケーション

窓口業務の変更や広報の見直しにおいて，市民に理解されやすい言葉やポジティブなストーリーを用いて丁寧な説明を心がけること。

●デジタルとアナログの最適なハイブリッド運用

高齢者等への配慮（アナログ）を残しつつ，キャッシュレス化やAI活用，外部人材の登用（デジタル・専門性）を積極的に進め，持続可能な行政運営を実現すること。

1 定例ミーティング（オンライン）

解決、又は着実に進捗している業務

1 窓口受付時間の短縮（解決・進行中）

16時までの窓口時間短縮について、「約4,000万円の削減効果がある」と高く評価し、段階的な移行を助言した。⇒実現

実際の進捗状況

令和7年（2025年）12月1日から、本庁舎及び各総合支所の市民課関連窓口の受付時間が、従来の17時15分から16時00分へと短縮された。

「いきなり切るのではなく、例外的に対応する移行期間を設けるべき」と助言したとおり、移行実施期間（試験的に柔軟対応）として運用され、令和8年（2026年）6月からの本格実施に向けたスムーズなステップが踏まれている。

1 定例ミーティング（オンライン）

解決、又は着実に進捗している業務

2 オンライン手続き・窓口予約・キャッシュレスの導入（進行中）

窓口時短がサービス低下ではないことを示すために、オンライン化や予約制，キャッシュレス決済を並行して進めるべきと助言した。

⇒LINEを活用した「デジタル市役所」の拡充という形で大きく前進している。

実際の進捗状況

令和7年（2025年）12月の窓口時短スタートとタイミングを合わせるように，LINE公式アカウント上で「各種証明書のオンライン申請」や「市民課窓口の来庁予約」機能が実装された。

さらに，オンライン申請時の手数料支払いにおいて，クレジットカードやPayPay等のキャッシュレス決済が導入され，市民の利便性が飛躍的に向上した。

1 定例ミーティング（オンライン）

解決、又は着実に進捗している業務

3 公共施設等総合管理計画の見直し（進行中）

同管理計画の見直しに向け、客観的データに基づく優先順位付けや長寿命化の必要性について助言した。

⇒計画どおりに進行中

実際の進捗状況

現在、令和8年度（2026年度）の「総合管理計画の次期見直し」に向けて、施設の再配置や長寿命化、総量縮小（更新費用の大幅な縮減）に向けた、庁内での取組が本格化している。

2 講演（オンライン）

【概要】

開催日：令和 7 年 6 月 4 日

テーマ：働き方の再デザインと真のBPR

～職員を潰す行財政改革から，職員を活かす行政経営へ～

目 的：行政の抱える 2 大問題

～「職員の離職」と「厳しい財政」～を念頭に

改めて行財政改革と行政経営に関する認識共有と機運醸成を図り，皆さんが一步踏みだす契機とすること。

2 講演（オンライン）－ 講演のポイント

【従来の「行革」の限界と課題】

これまでの行革（定数削減や単なる業務効率化）は、結果的に1人当たりの業務量を増加させている。業務過多が職員の疲弊を生み、離職に繋がる「職員を潰す行革」に陥っている可能性がある。

【働き方の再デザイン】

職員の定着と生産性向上のため、「有給休暇の完全消化」などの働き方をKPI（指標）とした、総合的なアプローチが必要。

有給を消化できる環境を作るためには、小手先の改善ではなく根本的な業務削減が不可欠である。

【目指すべき姿（行政経営へ）】

大崎市の厳しい財政状況や過剰な施設等の適正化を進める上でも、職員の働き方を見直す視点が重要。優秀な職員が定着し、活き活きと挑戦できる環境を作ることが、自治体の生産性を高める「持続可能な行政経営」へと繋がる。

2 講演（オンライン）－ 受講した職員へのアンケート結果

1 「職員ファースト」の視点に対する強い共感

職員の負担軽減や働きやすさの向上が、結果的に業務改善や経費削減に繋がるという考え方への共感が最も多かった。

- 働きやすさを進めることが、結果的に業務改善、経費節減になるという点に共感した。
- 「職員の負担」を示唆したお話はこれまでの研修会で聞いたことがなく、職員の立場として非常にありがたく感じた。
- 職員ファーストの観点に非常に共感できた。職場づくりは人づくりであり、職員を大切にする心が大切だと感じた。
- 見直し業務のつらさが『やりがい』に繋がる手法が興味深かった。

2 講演（オンライン）－ 受講した職員へのアンケート結果

2 抜本的な業務改革（真のBPR）の必要性への理解

小手先の業務改善ではなく、事業や業務そのものを「無くす」という抜本的な改革の必要性について、深く納得する声が多く見られた。

- 小さな業務改善だけではなく、大きな意味での業務改革が必要ということが理解できた。
- これからの行革には、例規の見直しによる廃止、統合に着手していく必要性を理解した。
- 各種の計画策定をやめる、統合するというのも有効だと思った。
- 人も力ネも無いのであれば、それに見合うよう事業の大元を削減する他ないという説明に納得した。

2 講演（オンライン）－ 受講した職員へのアンケート結果

3 意識の変化と具体的な行動への意欲

講演を通じて、行革に対するネガティブなイメージが払拭され、前向きに取り組もうとする姿勢や、既に行動に移しているという意見も見られた。

- 財政の議論の先に「働き方が変わる」という意識があれば、もっと職員のコミットを引き出せるのでは、との話に共感した。
- 相手を尊重し褒める「プレイズファースト」は早速取り入れた。
- 改革に向けて、ポジティブな面を垣間見た。
- 固定概念を取り払って考えることなど、新たな気づきを与えていただいた。