

## 令和6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	山口市			代表者名	伊藤 和貴
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	総務部デジタル推進課	連絡先電話番号	083-934-2754
担当者役職	課長	担当者氏名	時安 洋	連絡先E-mail	
住所	753-8650 山口県山口市亀山町2番1号				

#### 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	山口市窓口業務改革
概要	山口市の住民窓口サービス改革プロジェクトの自走・運営のためのアドバイス支援 (ICTとデータ連携・利活用による「ワンストップで」「書かない」「待たない」総合窓口の実現)		
支援を求める分野	人材(DXに関する知識習得・研修・育成) 行政手続オンライン化 デジタルデバйд対策 RPA導入		

### 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	4	令和6年5月21日	事前打合せ&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6年5月24日	事前打合せ&支援・助言(オンライン)	15時30分	17時20分	
				活動時間(分)	110
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	及川 慎太郎
評価	大変よい
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)	本市の取組段階・状況を質問により把握したうえで、北見市において10年以上継続的にBPRを継続し、そしてICTツールを活用しながら「書かないワンストップ窓口」を実現した実績、さらには様々な自治体に助言をしてきた豊富な知見から、地域住民の皆様が利便性を実感でき、職員が利便性の高い窓口サービスを提供するためには「何を考えるべきか」、「何をすべきか」等のアドバイス・支援を的確にさせていただきました。窓口改革を進める上での悩みを解消していただいたおかげで、担当職員も取り組む意欲が向上しました。
アドバイザーへの要望事項	第1回支援でいただいたアドバイスを生かして取り組んでまいりますので、引き続き支援をお願いします。

### 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	25人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	25	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)	令和7年5月供用開始の新本庁舎に向け、ICTツールや効果的なデータ活用により窓口業務を変貌させ、デジタルが苦手な地域住民にも利便性が実感されるとともに、BPRにより職員の働き方改革の実現を目指しています。 本格的なBPRを進めるにあたって、プロジェクト自走のためのノウハウ不足、職員のプロジェクト運営が課題です。
支援により目指す成果 (具体的にご記入下さい)	新本庁舎で市民の皆様も職員も幸せな窓口サービスの実現に向けて、本庁市民課だけでなく、ライフイベントに関する課も含めた、全庁的な窓口DXの機運醸成、ライフイベントに関係する課の役割や意識醸成、業務フロー等の改善を図ります。 さらに、行政手続きのオンライン化も進めながら、将来的に、他地域の行政窓口へのサービス拡大を図ります。

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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『「書かない窓口」＝申請書をつくってあげる』ではない。申請書→受付確認だった流れを、ICTツール・データを活用して受付確認をする中で申請書と一緒に出来る流れに変えるということ。</li> <li>・窓口で取り扱う情報はすべてデータでありそのデータをしっかりと活用することが重要。そのためには厳格な本人確認が必要。</li> <li>・「窓口対応の仕方」「業務の見直し」が重要で、臨機応変に対応できる3線処理をすべき。書かない窓口をすると2線、3線では業務負担が現在よりも軽減できるはず。</li> <li>・メニュー表を使った窓口対応をしっかりと練習してほしい。上手な人のやり方をまねていく。</li> </ul>	
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"> <li>・市が保有する個人データを活用した地域住民も職員も幸せな「書かない窓口」を実現するため、厳格な本人確認の重要性を再認識した。</li> <li>・6月5日に稼働させる市民課証明窓口で、何の手続きで、どこまで「書かない窓口」を実施するのかの判断基準が分かった。</li> <li>・8月を予定している住民異動届窓口の稼働以降、順次ワンストップ化していくライフイベント関連手続のはもちろん、個別手続（住民異動等を伴わないため市民課を経由せず、直接各課を訪問される手続）も件数が多いものは窓口支援システムを使った運用を始めることで、業務効率化が図れる。</li> </ul>	
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
	住民窓口サービス改革のに向けて、今後取り組むべき事項の明確化、職員の意識醸成を図ることができました。	
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)	<p>令和7年5月供用開始の新本庁舎における「ワンストップで」「書かない」「待たない」総合窓口サービスを実現するため、現庁舎で導入可能なものは順次実施していきます。</p> <p>今回は、現地支援で、窓口現場を確認いただきながら、システムを稼働させている証明発行窓口の業務フローやレイアウトの現状に対するアドバイスをいただくとともに、順次稼働させていく住民異動窓口及びワンストップ化・個別窓口の実現に向けた支援をしていただく予定です。</p>	
アンケートの内容と分析結果	<p>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。)</p> <p>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。</p> <p>事業のコアメンバーによる質疑応答を主にしたため、アンケートは実施しませんでした。</p>	
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	①予算は確保済みであり、年度内に推進する
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民課 証明発行窓口 令和6年6月開始予定/住民異動窓口 令和6年8月開始予定</li> <li>・市民課住民異動窓口で関連手続受付開始・個別窓口 令和6年9月以降段階的に開始</li> </ul>	
4-4. 事業の最終的な目指す姿	ICTツールやデータの利活用により、令和7年5月供用開始の新本庁舎における「ワンストップで」「書かない」「待たない」総合窓口サービスを実現し、地域住民も職員の双方が幸せな窓口サービスを実現します。その後業務改善を継続し、さらには、他地域へのサービス拡大を目指します。	

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

掲載可

<https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past-year-all-houkoku/>

未記入のセルがあります。以下の項目に水色と黄色のセルが残っていないかご確認下さい。  
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)」を次ページに数枚程度貼り付けて下さい。

