

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	16	令和6年6月27日	支援・助言&講演	実地
	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6月28日	支援・助言&講演(実地)	11時00分	19時00分	60
			活動時間(分)	420	
2-2. 派遣場所	会場名	山口市役所		最寄駅	山口駅
	所在地	山口市亀山町2番1号		最寄駅からの交通手段	徒歩

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、講演、現地窓口支援、ワークショップ等により、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不安、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2回支援でいただいたアドバイス、行っていただいた「やる気」意識醸成を生かして取り組んでまいりますので、引き続き支援をどうぞよろしくお願いいたします。

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	92人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	92			

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利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係する課も含めた、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)	窓口現場、トークスクリプトを確認いただきながら、システム稼働中の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業務改善アドバイスをいただくとともに、講演会等により、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、また、内部事務の効率化に向けて、ICT及びデータの上手な活用の仕方、BPRの提案等のアドバイスをいただきました。 さらに、新本庁舎における窓口運用、ICT(システム)及びデータ活用についてのアドバイスのほか、ワークショップの開催等により職員の「やる気」意識啓発をしていただきました。
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)	ライフイベントワンストップ化に向けて、市民課へ受付代行を依頼するためには、各課がどのようなBPR、業務フローの整理をしたら良いのか、ICT及びデータ活用を上手に行うことで地域住民、職員の両方が幸せになることがイメージできるようになり、今後の総合支所、地域交流センター(支所)も一体となったICTやデータの活用に向けた足がかりとなりました。 また、現在熱心に取り組んでいる市民課職員の新本庁舎における窓口運用に対する不安を解消し、「やってみよう!」という意識の強化を図ることができました。さらに、証明書の郵便請求事務といった内部事務の効率化や、新本庁舎における市民課窓口、税証明窓口等のより良い運用の仕方のヒントが得られ、今後の検討が加速化すると思います。
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、各所属が一丸となって窓口BPR及びICT、データ活用が必要であることについて、職員の意識醸成を図ることができました。講演会には近隣11自治体も参加し、本庁舎だけではなく県内外の地域住民へのサービス向上にもつなげ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)	次回は、今回いただいた支援を生かして取組状況を踏まえ、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、さらに現庁舎で導入可能なものを順次実施していくための支援をしていただく予定です。
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。 講演会参加者へ全庁でBPRに取り組む必要があることへの理解度やBPRに取り組む意欲などを尋ねました。回答率がやや低かったのですが、ほぼ全員が研修の内容・意図を理解し、多くの職員がBPRに取り組む意欲が高まったと回答しており答えており、支援いただいた成果は大きいものでした。
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 ・市民課住民異動窓口 令和6年8月開始予定 ・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 ・来年度以降 他地域への拡大を検討
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。

具体的にご記入下さい。
 支援を受けた事業が成果につ
 因(自治体側に内在していた)

具体的にご記入下さい。
 支援を受けた事業が成果につ
 因(自治体側に内在していた)

5. 報告書に関する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 https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past_year_all_houkouku/

掲載許可 掲載可

なお<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下さい

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。

