

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	宇部市			代表者名	宇部市長 篠崎 圭二
担当者部署(属性)	その他	担当者部署名	市民環境部マイナンバーカード推進課	連絡先電話番号	0836-34-8068
担当者役職	課長	担当者氏名	民谷 有弘	連絡先E-mail	
住所	755-8601 山口県宇部市常盤町一丁目7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		連絡先E-mail	
担当者氏名		連絡先電話番号			

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(予定)	窓口業務改善事業
概要	本市の窓口業務DXを推進するための庁内検討会の進め方やデジタルツールの活用方法などに関する指導、助言		
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 マイナンバー その他		

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
	無				
	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7月19日	支援・助言(実地)	9時00分	17時15分	
			活動時間(分)	495	
2-2. 派遣場所	会場名	宇部市役所	最寄駅	琴芝駅	
	所在地	山口県宇部市常盤町一丁目7番1号	最寄駅からの交通手段	徒歩(公用車で送迎)	

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	佐藤 泰格
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)	今回は、9月下旬に実施する窓口利用体験調査への指導に加えて、市民課窓口で佐藤アドバイザーに体験調査をしてもらうことで具体的に改善項目が把握できた。また、窓口業務担当課で構成する窓口業務改善検討会で「窓口利用体験調査から始まる窓口業務改革」をテーマに講義もしていただいたことで、関係課の課長の意識も向上した。
アドバイザーへの要望事項	窓口利用体験調査からの取りまとめなどについての指導をお願いします。

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	19人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	19			

4-2. 支援を受けるにあたって目指した成果と実際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)	今年度で2回目となる窓口利用体験調査の精度を上げて、改善を推進する必要がある。また、窓口業務改善検討会の委員で窓口利用体験調査の有効性を共通認識することで、効果的に実施する。「行かない窓口」を実現していくために、市民対象の行政手続のオンライン化率が15%と低い状況を改善する必要がある。
支援により目指す成果(具体的に記入下さい)	前年度の窓口利用体験調査の振り返りから、今年度の実施の企画案の作成。7月に実施した行政手続のオンライン化に関する調査の集計からの今後の取組。

アドバイザーに支援を受けた内容 (具体的に記入下さい)	①佐藤アドバイザーによる市民課の窓口利用体験調査での改善事項とウェブサイトの改善事項の指導 ②窓口利用体験調査のペルソナ等の作成への指導 ③窓口業務改善検討会での窓口利用体験調査に関する講義 ④行政手続きのオンライン化に関する計画化に関する協議 ⑤医療費助成の受給者証としてのマイナンバーカードの活用等に関する情報提供	
支援を受け改善又は解決された内容 (具体的に記入下さい)	<ul style="list-style-type: none"> 市民課の窓口業務で非効率な取り扱いとウェブサイトの改善。 市民課窓口での配布物の見直し。 窓口利用体験調査の資料、実施計画の策定。 	
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。	⑦その他
	<ul style="list-style-type: none"> 市民課窓口及びウェブサイトの改善案。 9月下旬に実施する窓口利用体験調査のペルソナ等資料。 	
改善又は解決されなかった内容 持ち越しとなった内容 (具体的に記入ください)	特になし。	
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。 今回は窓口業務改善検討会の5部11課の課長や市民課職員が対象で、成果は会議録で確認できるため。	
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	②次年度に予算化を図り推進する 9月下旬に窓口利用体験調査の実施、7月に本市で実施した行政手続きのオンライン化の調査表に基づいて、手続数の多い行政手続きのオンライン化に向けて計画化していく。
4-4. 事業の最終的な目指す姿	指導・助言による窓口DXの推進への職員の意識改革と総務省の令和7年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトへの採択。	

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

掲載許可 掲載可

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

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。

