

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	東広島市			代表者名	高垣・徳
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	総務部DX推進監	連絡先電話番号	0824200944
担当者役職	主任	担当者氏名	藤田 健介	連絡先E-mail	
住所	7398601 広島県東広島市西条栄町8番29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	窓口DX SaaS
概要	「書かないワンストップ窓口（ライフイベント総合窓口）」の実現のための窓口業務のBPR支援 ※手続きの整理、本人確認ルール統一、事務分掌整理、物理レイアウト見直し等		
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 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	15	令和6年6月28日	支援・助言	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27日	支援・助言（オンライン）	10時00分	19時00分	90
			活動時間（分）	450	
2-2. 派遣場所	会場名	東広島市役所		最寄駅	西条駅
	所在地	東広島市西条栄町8番29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）	住民基本台帳事務に関しての知識の深さ、他自治体の支援を実施された経験、市民目線でのご指摘、ご助言が非常に的確と感じました。本市窓口のレイアウトや運用状況等の現状を確認いただき、ご指摘いただいた点（レイアウト見直し案、発券機位置、貼りもの、市が保有するデータの利活用、業務の運用フロー、RPAの活用等）については改善を進めます。
アドバイザーへの要望事項	BPRを継続する必要がある為、引き続きご支援をお願いいたします。

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	35人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	35	0	0	0

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）	・昨年度にシステムを導入し、一部の業務で運用を開始したが、窓口業務全体の見直しには至っていない。 ・「書かないワンストップ窓口」の実現に向けて、事務処理の見直しやバックヤード業務のBPRを進める必要がある。 ・事務整理の具体的な内容を関係者一同理解し、市が保有するデータの利活用、データ連携、RPAによる自動化等を有効に活用して市民サービスを向上させたい。
支援により目指す成果（具体的に記入下さい）	「書かないワンストップ窓口」の具体的な姿を描くための考え方や、窓口の物理的なレイアウト改善に向けての方向性を固める。また、BPRを本市で自走するための、きっかけづくりや気運を醸成する。 最終的には、地域住民の窓口たる支所・出張所を含めた形で、市が保有するデータやデータ連携を有効に活用して、市民サービスの向上と職員の業務効率化を実現していきたい。

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"> ・現状の窓口に対する改善点の洗い出し（レイアウト、窓口の小物等置き方、システム設定、トークスクリプト等） ・住基異動事務におけるBPRの必要性、効果、北見市事例による講演 ・市民課、DX推進監でのワークによる課題の抽出 	
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)	<p>ワークを行い、本市におけるワンストップ（総合）窓口を目指すための課題感や関係職員の思いを抽出できた。</p> <p>また、現状の基幹システムとのデータ連携や市が保有するデータの活用方法、RPA稼働における留意事項等についてアドバイスを頂けた。</p> <p>今後、業務の運用方法見直しや、今後の支所出張所等の出先への展開において活用する。</p>	
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。	⑥途中段階であり、具体的な成果物はできていない
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>課題は抽出できたが、本市の状況として、複数課題を並行して対応を進めていく必要があることから、各課題の対応方法について落とし込みまではできなかった。</p> <p>引き続き、課題の深堀を本市内で実施し、対応を進める。</p> <p>また、手続きのオンライン化に向けては整理する事項が多く、方針を明確にできなかったため、住民のオンライン申請等については継続して検討が必要。</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>アンケートは実施しておりません。</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	③現段階では課題・問題が残っているため未定
4-4. 事業の最終的な目指す姿	<ul style="list-style-type: none"> ・「書かないワンストップ（総合）窓口」の稼働による、市民・職員の利便性向上を目指す ・ワンストップ（総合）窓口稼働前後において、業務におけるBPRを継続し、自走できる気運の醸成 	

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-houkoku/>

掲載許可 掲載可

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。

