

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	高知市			代表者名	桑名 龍吾
担当者部署(属性)	企画担当	担当者部署名	DX推進課	連絡先電話番号	088-856-9580
担当者役職	係長	担当者氏名	加嶋 竜也	連絡先E-mail	
住所	780-8571 高知県高知市本町5丁目1-45				

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(予定)	高知市役所の窓口業務改革
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推進のための機運の醸成) 人材(DXに関する知識習得・研修・育成) 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	134	令和6年9月3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8月23日	支援・助言&講演(実地)	9時00分	17時00分	60
				活動時間(分)	420
2-2.	会場名	高知市役所	最寄駅	高知駅	
派遣場所	所在地	高知市本町5丁目1-45	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)	戸籍や住民基本台帳事務に関して、深い知識と見識をお持ちであり、窓口業務のBPRに対して、その知識に裏付けされた適切なアドバイスをいただいた。 また、現状のやり方から変わることに対し不安を抱く職員も多量の中で、同じ自治体職員として先進的に取り組んできたパイオニアの立場から、窓口現場の不安を明らかにしうえで、理解し共感し、それぞれの立場やバックボーンに寄り添った支援をいただくことができた。
アドバイザーへの要望事項	特になし

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	130人	
	属性	自治体職員	住民	企業・団体
人数	130	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)	本市では、昨年度から窓口業務のあり方に関する庁内検討を進めており、地域住民との接点である窓口業務について、情報システムを活用した形への変革を進める予定である。令和6年度は、アナログの業務改善をすすめ、各窓口現場におけるアナログな住基事務処理の見直し、RPAの活用、バックヤードの動線や庁舎レイアウト等、現場でできることから具体的な事務改善に取り組んでいるが、窓口現場において本取組の必要性が十分に浸透しておらず、職員の意識醸成が課題となっている。
支援により目指す成果 (具体的にご記入下さい)	・本市の今後の窓口業務の形について、在るべき姿のゴールを明確にし共有するとともに、職員ひとりひとりが窓口改革を「我が事」として捉え「出来ることから改善してみよう」という意識を高める ・「書かないワンストップ窓口」の導入に向け、庁舎内の案内や総合受付などを見直すことで窓口までの導線を分かりやすくし、迷わない庁舎を実現する ・窓口のバックヤードの流れを見直し、作業の改善を図ることで、市民職員双方の負担軽減を目指す

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"> • 書かないワンストップの導入に向け、庁内横断的に組織された「住民サービス向上ワーキンググループ」に対し、ワークショップを実施することでメンバーの合意形成を図った • 窓口職場の職員を対象に、業務のBPRの重要性と「書かないワンストップ窓口」に対する理解を深めるための研修会を開催した • 中央窓口センターの課内プロジェクトチームの勉強会において、現在の窓口事務の流れの課題点を明らかにし、改善に向けたアドバイスをいただいた 	
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)	<ul style="list-style-type: none"> • 現在高知市で取り組んでいるアナログBPRについて、北見市の取組を参考に各課への照会方法や説明の仕方等の助言をいただくことができた。また、庁舎サインの見直しでは、実際に庁舎を見て改善点や改善方法の助言をいただくことができた • 研修会では、北見市や他市の事例などを通じて、まずは既存業務のBPRが重要であることを理解し、目指すべき方向性の統一と取組意欲の醸成に向けた一歩となった • 住民基本台帳を担当する中央窓口センターとして、どの項目からアナログで見直していくか悩んでいたが、実際に現場で事務手順を確認してもらうことで、優先順位をつけることができた。具体的には、ビジュアルツールの作成やトークスクリプトの確定については、すぐに取り組める項目とし、住民異動届の見直しや3線処理の導入については、中長期的に取り組む項目とした 	
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)	<ul style="list-style-type: none"> • 住民サービス向上サービスワーキングのメンバーが抱えている不安や不満を掘り起こすワークショップで出てきた不安・不満を1つずつ解消していく必要がある。また庁舎サインの改善については具体的な指摘をいくつもいただいたので今後、指摘箇所を改善していく • 高知市の住民基本台帳システムがホストコンピュータで、入力した情報を仮登録できないことから、北見市の事務手順(例えば3線処理)をそのまま当市に当てはめることはできなかったが、現在窓口での受付で確認している事項について改めて法令根拠等を見直すようアドバイスをいただいたので、指摘事項に沿って見直していく予定にしている 	
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>現在、研修受講者に対しアンケート(職員システムを活用した後日回答)を実施中であり、分析が本報告書の提出に間に合わないため、後日提出する</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	⑤その他
4-4. 事業の最終的な目指す姿	<p>令和6年度は、庁舎内のサイン等の改善などアナログでのBPRの取組に必要な予算を確保しているが、書かないワンストップ窓口に必要なシステム導入については、令和8年度以降を予定している</p> <p>デジタル技術を活用した住民手続きのオンライン化や、書かない・回らない・わかりやすい「書かないワンストップ窓口(ライフイベント総合窓口)」の導入など、本市のフロントヤード改革をすすめることで、住民の利便性の向上を図るとともに、職員の業務効率化を図る</p>	

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	<input type="radio"/> 掲載可
------	---------------------------

https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past_year_all_houkoku/

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。



①ワークショップ
(住民サービス向上ワーキンググループ)



②研修会
(窓口職場職員)



③勉強会
(中央窓口センター内プロジェクトチーム)