

## 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	飯塚市			代表者名	武井 政一
担当者部署(属性)	その他	担当者部署名	業務改善・DX推進課	連絡先電話番号	0948-22-5500
担当者役職	主任	担当者氏名	田松 賢士	連絡先E-mail	
住所	820-8501 福岡県飯塚市新立岩5番5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	職員向け啓発・研修（単独）	事業名（予定）	フロントヤード改革
概要	少子高齢化・人口減少が進む中、複雑化する住民ニーズに対応するため住民と行政との接点の改革が急務となっている。一方で、本市の組織内には従来の手法を変えたくない意識が根強く残っていることから、その払拭と職員の意識改革や庁内DXの更なる推進のための機運醸成を目的とした職員向け研修の実施する。		
支援を求める分野	行政手続オンライン化		

### 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	62	令和6年9月27日	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9月5日	講演(実地)	9時30分	15時30分	60
				活動時間（分）	300
2-2. 派遣場所	会場名	飯塚市役所	最寄駅	新飯塚駅	
	所在地	福岡県飯塚市新立岩5番5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	長尾 飛鳥
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）	実体験を基にDX推進に取り組み始めた話やフロントヤード改革に関する具体的な事例や考え方等講演いただいた。またワークショップを行い、未来の窓口像を職員に考えてもらうことで、職員にとってもフロントヤード改革を自分事で考えるきっかけになったため。
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	31人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	31			

#### 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）	市民と接するフロントヤードの部分の改革を徐々に進めているが、利便性の向上をさらに図るためオンライン申請など行政手続のオンライン化を進めていきたいところではあるが、本市においてはまだまだ前例踏襲の組織風土が根強く残っているため、「なぜ今、なぜ自分が、誰かがしてくれるもの」といった他人事感が抜けず、事業着手までに時間を非常に要しており、結果、未だに複数の書類や同一事項の複数記載など市民に対し負担を強いる行政手続きが主となっている。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	①前例踏襲の組織風土の払拭 ②事業の当事者として考えていく職員の意識改革の実行 ③デジタルを比較的身近にとらえている若手職員からのフロントヤード改革に対する提案化を進めていくボトムアップ体制の構築 ④行政手続のオンライン化による、窓口に来なくても、いつでも、どこでも申請できる体制の構築

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)	窓口関係課職員研修を前半は講演、後半はワークショップ形式で午前(管理職)、午後(担当職員)にそれぞれ実施いただいた。	
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)	管理職向け研修では今なぜフロントヤード改革が必要なのか、管理職自ら現状を再確認し、改善につなげるきっかけをつくり、部下からのアイデアを受け入れる風土づくりを実践するよう講演をいただいた。 担当者向け研修では具体的な事例やご自身が業務改善に取り組んだ事例など、現状を見つめなおし、改善に繋げるきっかけ、職員の意識改革や庁内DXの更なる推進のための機運醸成となる講演をいただいた。 ワークショップでは、5年後の窓口像(理想・課題・どうしたら実現するか)をグループに分かれ、意見を出し合い、他人事から自分事として考えてもらう機会となった。	
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。	⑦その他 研修を機会に窓口業務の現状を再確認し、自分事として捉えることの大切さ、意識醸成を図ることができた。
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)	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。 別添(フロントヤード改革マインドセット研修アンケート集計)を参照ください。	
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 本研修を通じ意識改革によるフロントヤード改革の重要性を認識し、フロントヤード改革の最大の目玉である窓口業務の改革に向け研修以降、アナログ改革を含む窓口BPRを進めていき、次年度の予算化に向けた体制構築を図る。
4-4. 事業の最終的な目指す姿	前例踏襲の組織風土の払拭し、業務改革において他人事でなく、一当事者として考える職員の意識改革の実行及びデジタルツール等を積極的に活用し、市民起点、現場起点でのサービス改革や業務改革にチャレンジする体制を構築し、「いつでも どこでも つながる 飯塚市」としてデジタル市役所の歩みを進める。	

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

<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。

