

報告日 令和6年6月24日
報告回数 1日目

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	伊勢崎市			代表者名	伊勢崎市長 臂 泰雄
担当者部署(属性)	企画担当	担当者部署名	企画部事務管理課	連絡先電話番号	0270-27-2708
担当者役職	係長	担当者氏名	金井 亮	連絡先E-mail	
住所	372-8501 群馬県伊勢崎市今泉町二丁目410				

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	職員向け啓発・研修（単独）	事業名（予定）	窓口DX事業
概要	自治体フロントヤード改革の一環として、窓口支援システムを調達し書かないワンストップ窓口型の総合窓口を導入するにあたって、進め方、仕様検討の状況等についてアドバイスをいただきたいもの		
支援を求める分野	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
	有	93	令和6年6月24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25日	支援・助言(実地)	10時00分	16時00分	60
				活動時間（分）	300
2-2.	会場名	伊勢崎市役所	最寄駅	JR伊勢崎駅	
派遣場所	所在地	群馬県伊勢崎市今泉町二丁目410	最寄駅からの交通手段	バス・タクシー（徒歩20分）	

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	齋藤 理栄
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）	事業の推進に当たり関係職員の機運醸成や役割、レイアウト変更等の物理的な改善、コンビニ交付など既存の機能の活用についてなど幅広くアドバイスをいただいた。また、窓口支援システムについて他団体の稼働状況を交えてお話しただけの点も参考になった。システム導入のメリットだけでなくリスクや本市の現状について忌憚のないご意見をいただいた。
アドバイザーへの要望事項	他団体の状況等を踏まえながら憚のないご意見をいただきたい。

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	2人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	2			

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）	総合窓口の設置にあたって、窓口支援システムの導入を予定するところ、総合窓口において取り扱う手続に係る業務及び既存の窓口における手続に係る業務に関して、BPRにより最適化を図りたいところであるが、そのために想定している手順、スケジュール、仕様、システム導入部署の職員の役割について適切に設定できているか、検討内容に不足がないかといった点が不明である。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	システム導入に向け解決するべき課題と解決に向けた職員の役割、手順、スケジュールを明確にし実行する。現状の事務フローについてシステム導入と合わせて効率的な窓口運営が図れるよう必要な改善をする。

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)	書かない窓口システムに関する他団体の稼働状況に加えて、既存のコンビニ交付機能の運用方法や執務スペースのレイアウト、総合窓口の設置場所といった物理的な改善に関する助言をいただいた。また、書かない窓口システムと連携する部分で今回調達を検討していたオンライン申請機能、コンシェルジュ機能、受付番号の発券機能についてもリスクや検討事項を助言いただいた。	
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)	システム調達の際に求める機能の範囲について、来庁前のオンライン、自宅での申請機能から受付番号発券、書かない窓口システムまでと広範にわたり計画していたが、各機能を導入する際の課題（提供可能事業者の数や現状の窓口レイアウト等との親和性等）が分かり、今回の調達範囲について見直すことができた。	
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)	窓口支援システム導入部署の職員を含めての自所属の業務だけでなく窓口支援システムを導入する他部署の業務を踏まえた全体的な視点の共有。受付後のバックヤードの改善検討。	
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。 今回の支援対象が同所属内の職員かつ少数であり、支援に関する内容や所感を共有しているため。	
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	①予算は確保済みであり、年度内に推進する 公募型プロポーザルによりシステム導入事業者を選定し、9月の導入作業開始、1月の稼働開始を予定している。
4-4. 事業の最終的な目指す姿	窓口支援システムの活用により手続きのオンライン化、総合窓口での受付業務集約等窓口業務全般のスリム化を図り、行かない、書かない、待たない、迷わない窓口を実現し市民にとって便利であり、職員の負担が少ない窓口運営を目指す	

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

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。

