

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	真岡市役所総務部デジタル戦略課			代表者名	仁平 映夫
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	デジタル戦略課	連絡先電話番号	0285-83-8394
担当者役職	主査	担当者氏名	池澤 さより	連絡先E-mail	
住所	321-4395 栃木県真岡市荒町				

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)	窓口BPR
概要	窓口BPR		
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 無	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
	派遣日予定日(申請書より) 令和6年7月19日	支援内容(申請書より) 支援・助言(オンライン)	開始時刻 10時00分	終了時刻 11時00分	内休憩時間(分) 60
				活動時間(分)	

2-2. 派遣場所	会場名	真岡市役所(オンライン)	最寄駅	オンライン
	所在地	栃木県真岡市荒町5191番地	最寄駅からの交通手段	オンライン

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)	いくつもの自治体の地域情報化に携わっていらっしゃるため、広い知見からアドバイスをいただきました。窓口サービスに対する疑問点や課題についてご意見を伺うと、こちらでも想定していないような観点からアドバイスをいただけたので、より深く課題を見つめ直すことができました。特に、窓口サービス改善には終わりがなく、先進自治体である北海道北見市でも10年改善を行いようやく光が当たった、といったお話がありました。アドバイザーのご支援により、先進自治体、これからBPRを行っていく自治体問わず、共創して目指すべき窓口サービスを追及していく意識を持つことができました。
アドバイザーへの要望事項	次回7月25日は窓口サービス改革プロジェクトのワーキング内において、先進自治体事例紹介(30分程)をお願いしたく存じます。また、ワーキングでの成果物に対し、足りない視点はどこか等、ワーキングチームメンバーとのコミュニケーションを通じて、窓口サービス改善へ向けての機運醸成やご指導をいただきたいと思います。

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	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	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(具体的に記入下さい)	窓口改革を行うにあたり6月末に「窓口利用体験調査」を行った。調査結果をまとめ、目標の仮設定を行った。そのうえで、ワーキングで上がったありがたい姿・解決策についてフラッシュアップや具体的なアクション設定が必要であると考えている。また、市民目線の課題が多く出てきたが、職員側の現状把握および課題発見がまだ足りないと考えている。
支援により目指す成果(具体的に記入下さい)	窓口サービスのビジョンを描くにあたり「こうありがたい姿」を鮮明にするための情報が足りていないため、ご支援により目的を明確化させる。10月末までに窓口サービスのアウトラインがまとまっていて、次年度の予算要求、業務改革のマイルストーン設定などを行い、令和7年度「書かないワンストップ窓口」リリースすることを目指す。

アドバイザーに支援を受けた内容 (具体的に記入下さい)	特に職員側の現状把握および課題発見がまだ足りていない旨を相談したところ、再度現状を認識するために実行することを提示いただいた。 ・処理時間の計測：特にバックヤードの処理時間を計る ・業務フローの可視化：どのくらい時間がかかっているか、どの手順を踏んでいるか、など ・今導入している「窓口システム」にメモ機能があるか確認 ・窓口担当課へ、窓口対応時の動線調査結果を共有し、課題や問題点に気づいてもらう	
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)	アドバイザーからのコーチングのおかげで、自分たちに足りない部分を見つけることができた。ライブイベントに関する窓口業務において、まだ職員側の現状把握（業務フローや時間計測等）が足りておらず、現時点の問題において根本の原因までは掴めていないことが分かった。	
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。	⑥途中段階であり、具体的な成果物はできていない 7月25日に実施予定であるワーキングへのアドバイスの事前調整のため、成果物はありません。
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)	7月25日に実施する窓口サービス改革プロジェクトについて 課題・ありたい姿・解決策の分析に使用した生データの提供（7/19提供済） ワーキングで使用する資料（スライド）の提供	
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。 ありません	
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 8月上旬：先進自治体視察、8月下旬：サービスのプロトタイプ作成、9月：提案書作成、10月下旬：市長報告、11月：予算要求 以降、BPR実行
4-4. 事業の最終的な目指す姿	①デジタルでもアナログでも市民にとって便利で使いやすい窓口サービス ②職員にとっても優しい窓口サービス	

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

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。

