

## 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	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
	無				
	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7月25日	講演(オンライン)	11時00分	12時00分	
			活動時間(分)	60	
2-2. 派遣場所	会場名	オンライン	最寄駅	オンライン	
	所在地	オンライン	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)	深谷市のBPR(業務改革プロセス)の事例や他自治体支援で得られた知見など、大変貴重な情報をご教示いただきました。特に、「一気に改革するのではなく、一貫性を持って継続的に改善していく」という深谷市における取り組み姿勢は、本市がこれから事業を構築していく上で大いに参考にすべき点だと感じました。また、先進地であっても必ずしも成功ばかりではなく、失敗もあるという率直なお言葉は、大変励みになりました。本市においても、失敗を恐れず挑戦していくことの重要性を再認識いたしました。「書かない窓口」実現に向けた窓口支援システム活用事例も興味深く拝聴しました。デジタル技術の導入により、かえって市民の方との会話が増加しているという点は、大変示唆に富んでいます。「窓口支援システムの導入→市民との会話増加→アナログでの接遇向上」という好循環は、本市のDX戦略計画の目的である「アナログとデジタルの融合」にも合致するものであり、深谷市の窓口サービスはまさに目指すべき姿だと実感しました。
アドバイザーへの要望事項	次回8月8日は深谷市へ視察に伺います。特に、本市の窓口利用体験調査で足りなかった「職員側」の視点を中心に学び取りたいと考えています。業務フローやデータの流れについて、実際の現場を確認させていただきたいと思っております。

### 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	13人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	13	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)	アドバイザーの支援を受ける前に、本市の窓口サービス改革プロジェクトのワーキンググループ内で窓口サービスの課題を解決するための「具体的なアクション」(実際にどのように動くか)を設定しようと試みたが、担当業務外のことや案が思いつかなかったり、具体的な案が浮かばなかったりという問題に直面した。本市では、行動を起こすためのヒントとなる材料や考え方が決定的に欠けている。特に、BPR(業務プロセス改革)においては「既存業務の再構築」や「不要な業務の見極め」が必要とされるが、そういった観点が不足している。				
支援により目指す成果(具体的にご記入下さい)	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 (具体的にご記入下さい)	深谷市でのBPR事例や苦労したこと、また他自治体支援の際に感じたことなどをご紹介いただいた。 ・DXを進める前に業務を見直すこと ・深谷市窓口サービスのBefore→After ・サービスを変えるときのポイントはユーザー体験(市民・職員)から始めるなど また、質疑応答で具体的なサービスについてお伺いすることができた。	
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)	セッションを通じて、疑問に思っていた点が解決された。	
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事例紹介・質疑応答だったので、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 (具体的にご記入ください)	ありません。	
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

掲載許可  掲載可

<https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past-year-all-houkoku/>

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。

