

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.	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
対応日・時間	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8月8日	支援・助言(実地)	13時30分	15時15分	
				活動時間(分)	105
2-2.	会場名	埼玉県深谷市役所	最寄駅	JR深谷駅	
派遣場所	所在地	埼玉県深谷市仲町11番地1号	最寄駅からの交通手段		

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)	齋藤アドバイザーを通じて、窓口担当課の職員の方とのセッションが実現しました。最大の収穫は、職員の課題意識の高さが明確に分かることでした。視察先でお話を伺ったどの職員も、現状に満足することなく「市民・職員のために、より良いサービスを提供するにはどうすれば良いか」という強い改善意識を持っている姿を目の当たりにできました。もしかしら、本市に足りないのはその意識かもしれません。本市では、トップダウンでの事業展開や企画運営の課が各課へ事業を展開することが多く、原課の職員が自ら考えて事業を進める経験が少ないように思います。今後は、深谷市役所のように、現場の職員一人ひとりが課題意識を持ち、自ら考え、行動できるような組織風土を築いていく必要があると感じました。
アドバイザーへの要望事項	3回に渡るご支援を賜り、誠にありがとうございます。

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	11人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	11	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)	窓口サービス改革プロジェクトにおいて、埼玉県深谷市役所への行政視察を実施するにあたり、本市が目指す窓口の姿と窓口サービス改善の目的を再確認した。また、現状の窓口サービスについて振り返りを行い、解決すべき課題についての疑問点をまとめた。これにより、今後どのようにBPRを行い、業務を改善していけばよいのかを具体的に検討したいと考えている。
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」を鮮明にし、ご支援により目的・やるべきことを明確化させる。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」のサービス提供を目指す。

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)	業務効率化の効果については、これまで資料を通してしか理解できていなかったが、実際に自分たちの目で見て、職員の方から直接お話を伺うことで、具体的なイメージを掴むことができた。特に、証明書発行業務においては、RPA導入によってわずか5分程度で完了している様子を目の当たりにし、その効果の大きさを観察することができた。また、今回の視察を通して、本市との現状のギャップを明確に認識することもできた。例えば、窓口案内表示の分かりやすさや、待ち時間の快適性など、市民目線でのサービス向上に対する意識の差を痛感した。さらに、各課との情報連携がスムーズにいかない点は、本市だけでなく、深谷市役所においても共通の課題として認識されていることが分かった。これらの貴重な経験を通して、本市の窓口サービス改革に向けた具体的なイメージや課題、方向性を見出すことができた。	
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)	システム導入費用に関する具体的な数字を示していただき、数年でその投資が回収可能であるという試算が明らかになった。また、RPAの導入効果について具体的かつ現実的に理解することができ、業務効率化への期待が高まった。特に、窓口担当課の職員においては、「できることからやってみよう」というアナログBPRに向けた動きが活発化し、積極的な意識改革と行動への機運が醸成された。	
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 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/>

未記入のセルが有ります。以下の項目に水色と黄色のセルが残っていないかご確認下さい。
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下さい

3-2.

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。



奥中央が齋藤理栄アドバイ