

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 | 宇部市 | 代表者名 | 宇部市長 篠崎 圭二 |
| 担当者部署(属性) | その他 | 担当者部署名 | 市民環境部マイナンバーカード推進課 |
| 担当者役職 | 課長 | 担当者氏名 | 民谷 有弘 |
| 住所 | 755-8601 山口県宇部市常盤町一丁目7番1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 | 連絡先電話番号 | 連絡先E-mail |
| 担当者氏名 | | | |

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) | 窓口業務改善事業 |
| 概要 | 本市の窓口業務DXを推進するための庁内検討会の進め方やデジタルツールの活用方法などに関する指導、助言 | | |
| 支援を求める分野 | 人材(DXに関する知識習得・研修・育成) 行政手続オンライン化 マイナンバー 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10月21日 | フォローアップ(実地) | 9時00分 | 16時00分 | 60 |
| | | | | 活動時間(分) | 360 |
| 2-2. 派遣場所 | 会場名 | 宇部市役所 | 最寄駅 | 琴芝駅 | |
| | 所在地 | 山口県宇部市常盤町一丁目7番1号 | 最寄駅からの交通手段 | 徒歩(公用車で送迎) | |

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 | 佐藤 泰格 |
| 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) | 第3回の今回は、佐藤アドバイザーに、令和7年8月に完成する2期庁舎からの動線をふまえた総合案内のあり方についての課題が把握できた。また、市民課で総合案内窓口の体験調査をしてもらうことで、トークスクリプトや配布物などについて具体的な改善項目が把握できた。午後3時からは、9月に実施した窓口利用体験調査の報告会において、窓口利用体験調査を今後継続していくことの大切さについて講義をしていただいたことで、関係部の部次長をはじめとした課長等の意識が向上した。 |
| アドバイザーへの要望事項 | 今年度の上半期での指導・助言をもとに、令和7年度の窓口改革の予算化、計画策定についての指導・助言をお願いします。 |

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 | 45人 |
| | 属性 | 企業・団体 | その他(学生など) |
| | 自治体職員 | 住民 | |
| | 人数 | 45 | |

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) | 今年度で2回目の実施となる窓口利用体験調査の精度を上げて、改善を推進する必要がある。また、窓口業務改善検討会の委員で窓口利用体験調査の有効性を共通認識することで、効果的に実施する。「行かない窓口」を実現していくために、市民対象の行政手続のオンライン化率が15%と低い状況を改善する具体案の予算化を検討する必要がある。 |
| 支援により目指す成果(具体的に記入下さい) | <ul style="list-style-type: none">・アドバイザーによる市民課の総合窓口の窓口利用体験調査から現状の課題の確認。・二期庁舎の完成後のエントランスからの来庁者の動線による総合窓口の改善案。・午後3時から開催する窓口利用体験調査報告会での講義による、副市長以下康福祉部、こども未来部、市民環境部の部次長や窓口業務関係課の課長等の窓口業務改善への意識向上。・9月末に総務省に提出した次期フロントヤード改革モデル事業の意向調査に対する今後の作業計画。 |

| | | |
|--|--|-------------------------|
| アドバイザーに支援を受けた内容 (具体的に記入下さい) | <ul style="list-style-type: none"> ・アドバイザーによる市民課の総合窓口の窓口利用体験調査による改善事項の指導。 ・二期庁舎の完成によるエントランスからの来庁者の総合窓口までの導線と現庁舎の課題の整理。 ・窓口利用体験調査報告会での窓口利用体験調査を続けていくべきことについての講義 ・行政手続きのオンライン化の計画化に関する協議 ・次期フロントヤード改革モデル事業の申請への準備に関する協議 | |
| 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) | <ul style="list-style-type: none"> ・二期庁舎完成後の総合窓口への動線の改善案。 ・市民課窓口での配布物の見直し。 ・窓口利用体験調査を今後も継続し改善していくことへの意識醸成。 ・令和7年度のフロントヤード改革モデル事業の申請に向けた申請作業の準備計画。 | |
| 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 (具体的に記入ください) | 特になし。 | |
| アンケートの内容と分析結果 | <p>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。)</p> <p>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。</p> <p>事業支援の効果については、会議録や11月開催の窓口業務改善検討会で確認するため。</p> | |
| 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 |
| 4-4. 事業の最終的な目指す姿 | <p>指導・助言による窓口DXの推進への職員の意識改革と総務省の令和7年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトへの採択。</p> | |

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。

