

## 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	三田市			代表者名	田村 克也
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	DX推進課	連絡先電話番号	079-559-5096
担当者役職	なし	担当者氏名	和田 光平	連絡先E-mail	
住所	669-1595 兵庫県三田市三輪2-1-1				

#### 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)	書かない・待たない窓口を目指した窓口改革		
概要	各種証明書発行および転入・転出等のライフイベントに係る窓口手続きに関して、令和7年度末までに書かないワンストップ窓口のサービスインを目指している。本取組みに関して先進自治体の観点からの助言や機運醸成の支援を希望する。				
支援を求める分野	人材(DX推進のための機運の醸成) 人材(DXに関する知識習得・研修・育成) スマートシティ				

### 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	O17K	令和6年6月20日	支援・助言&講演	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8月5日	支援・助言(実地)	11時00分	19時00分	60
			活動時間(分)	420	
2-2. 派遣場所	会場名	三田市役所	最寄駅	JR三田駅	
	所在地	兵庫県三田市三輪2-1-1	最寄駅からの交通手段	徒歩(約5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	村越 功司
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)	今年度窓口改革を推進するにあたり第二回目の支援を受けた。窓口改革推進メンバーの初回会議に参加いただき、浜松市での窓口改革事例や効果を説明いただいた。メンバーが理解しやすいように、窓口改革を始めることに至った経緯から具体的な改善事例、改善後の市民・職員の生の声などを丁寧に説明いただき、今後の取り組みを具体的にイメージすることができた。また、ツールを使って匿名で意見交換できる環境を整えていただいたので、窓口現場のメンバーが疑問に思っていることについて率直に意見交換をすることができ、窓口改革推進メンバーの改革マインドが醸成につながったため。
アドバイザーへの要望事項	特になし

### 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	12人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	12			

#### 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)	現在の窓口の課題を市民目線、職員目線それぞれで記載する。 (1) 市民目線 ・ 転入、転出時等に氏名等同じ内容を何度も申請書に記載しなければならない。 ・ 繁忙期において市役所での待ち時間が数時間掛かるなど長時間待たなければならない。 (2) 職員目線 ・ 基幹系システム入力作業を迅速かつ正確に行う必要があり入力ミス等のリスクがある。
支援により目指す成果(具体的に記入下さい)	・ 窓口改革メンバーに窓口改革の実例や効果を伝えることで、窓口改革に関する機運醸成が行われること。 ・ 窓口体験調査やBPRを進めていくうえでの助言を受け、しっかりとポイントを押さえた上でこれらの取り組みを効果的かつスムーズに推進すること。

アドバイザーに支援を受けた内容 (具体的に記入下さい)	浜松市での窓口改革事例や効果を説明いただいた。メンバーが理解しやすいように、窓口改革を始めることに至った経緯から具体的な改革事例、改革後の市民・職員の生の声などを丁寧に説明いただいた。ツールを使って匿名で意見交換できる環境を整えていただいたので、窓口現場のメンバーが疑問に思っていることについて率直に意見交換をすることができた。ほか体験調査の取り組み方について説明を受けた。	
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"> <li>・浜松市の実際の窓口改革事例を聞くことで、今後当市が行う窓口改革の取り組みを具体的にイメージすることができた。</li> <li>・特殊な手続きなども含めて全ての手続きを改革するのではなく、手続きが多いボリュームゾーンに対して改革することが大切であることを理解した。</li> <li>・システムを導入して楽になるのは1～2割。ほとんどはアナログ改善(BPR)によるものだということを学んだ。</li> </ul>	
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 なし
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)	なし	
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。 アンケートは実施していない	
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 視察や窓口体験調査を行うことにより課題を明確化。その課題解決を実現できるシステム導入に向けて、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	窓口受付システムを導入し、市が保有する情報(主に住基データ)を用いて職員が申請書を作成することで、市民の書く負担が大幅に軽減される。システム導入に加えて実務面で窓口業務全体を見直すことにより市民の待ち時間が短縮される。	

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/](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。

