

## 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       | 愛媛県東温市                   |        | 代表者名     | 東温市長 加藤 章 |              |
| 担当者部署(属性) | その他                      | 担当者部署名 | 総務部企画政策課 | 連絡先電話番号   | 089-964-4473 |
| 担当者役職     | 係長                       | 担当者氏名  | 勇 圭一     | 連絡先E-mail |              |
| 住所        | 791-0292 愛媛県東温市見奈良530番地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   |  | 連絡先E-mail |  |
| 担当者氏名 |  | 連絡先電話番号 |  |           |  |

#### 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 | 東温市窓口DX推進事業 |  |  |
| 概要       | 窓口DXの取組を進めるに当たり、実施内容の検討や窓口DXSaaS導入に向けたアドバイス（デジタル・アナログBPRの両面）をいただきたい。また、窓口DX実行に向けた計画策定に関するご支援をいただきたい。 |     |             |  |  |
| 支援を求める分野 | 計画策定支援 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8月19日     | 支援・助言(実地)       | 9時30分      | 17時00分       | 60       |
|             |               |                 |            | 活動時間（分）      | 390      |
| 2-2. 派遣場所   | 会場名           | 東温市役所           | 最寄駅        | 伊予鉄見奈良駅      |          |
|             | 所在地           | 愛媛県東温市見奈良530番地1 | 最寄駅からの交通手段 | 徒歩           |          |

### 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） | 自団体での取組やアドバイザーとしての抱負な経験を基にした大変分かりやすい説明や助言をいただくことができたため。また、窓口DXに限らず、DX・デジタル化の取組を進めて行くに当たって、重要となるポイントを様々な事例を交えながら、自治体職員目線で説明があり、共感できる部分が多かったため。 |
| アドバイザーへの要望事項                |   |

### 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  | 56人       |
|                | 属性                      | 企業・団体 | その他(学生など) |
|                | 自治体職員                   | 企業・団体 | その他(学生など) |
|                | 住民                      | 3     |           |
|                | 人数                      | 53    |           |

#### 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）  | 本市では、令和7年度を目標とする新しい窓口「書かないワンストップ窓口」の運用開始を目指し、窓口の現状や課題の把握・分析、改善策の検討等を行い、その結果を基に、「窓口DX実行計画」の策定を行うこととしているが、同計画には、より効果的かつ実効性の高い取組を盛り込む必要があり、全国の自治体での取組事例は様々なところで情報提供されているものの、自治体によって、窓口の現状や環境が異なるため、本市に必要な取組の選定に苦慮している。 |
| 支援により目指す成果（具体的にご記入下さい） | 窓口業務担当で構成する「窓口DXワーキンググループ」で活発な協議・検討を行い、より実効性の高い「東温市窓口DX実行計画」を策定する。また、令和7年度末までに新しい窓口「書かないワンストップ窓口」の運用を開始し、窓口サービスの向上と職員の業務効率化の両立を目指す。   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| アドバイザーに支援を受けた内容<br>(具体的に記入下さい)                  | 窓口DXワーキンググループでの協議に先立ち、窓口業務関係職員のほか、庁内の希望者が参加して、アドバイザーによるDXに関する基礎知識や進め方、他自治体の事例等のDX研修を実施した。その後、研修で得た知識も活用しながら、「窓口DXワーキンググループ」において、先日実施した現状調査やヒアリング結果、今後の取組方針等を取りまとめた「窓口DX構想実現イメージ」について協議を行い、アドバイザーから助言やアドバイスを受けた。  |   |
| 支援を受け改善又は解決された内容<br>(具体的に記入下さい)                 | 今後の窓口DXの取組を進め方や考え方、方針等について、関係職員間での共通認識が得られた。また、以下の助言を受け、「窓口DX構想実現イメージ」の内容について、修正点等が明確になった。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口で氏名や住所等の同じ項目を何度も記入する必要があることは、窓口サービスの低下にとどまらず、業務効率化の妨げともなっている。</li> <li>・すべての手続や業務をワンストップ窓口で実施しようとする逆サービス低下や業務が非効率となる場合もある。</li> <li>・ワンストップ対象手続の中から取捨選択して効果的な手続から純実施していく。</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<br>アドバイザーからの助言を反映した「窓口DX構想実現イメージ」を作成中である。また、今後、窓口DX構想実現イメージを基に、窓口DX実行計画を策定する予定である。  |
| 改善又は解決されなかった内容<br>持ち越しとなった内容<br>(具体的に記入ください)    | 先進自治体の好事例を取り入れつつ、当市独自の取組も盛り込んでいくことをアドバイスいただいたが、具体的な取組内容については、引き続き、2回目及び3回目の支援で検討・アドバイスいただくこととした。   |   |
| 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記入下さい。<br>ワーキンググループでの協議を中心とした支援であったため、アンケートは実施しなかった。   |   |
| 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<br>2回目の支援において、次年度の予算化に向けた相談を行う予定である。その後、3回目の支援を受け、窓口DX実行計画を策定し、その計画を基に次年度から本格的に事業を実施する。   |
| 4-4. 事業の最終的な目指す姿                                | 窓口で手続を行う住民が「書かない」、「待たない」、「回らない」窓口サービスを提供するとともに、来庁者が不安にならない「ユーザー本位のあたたかい窓口」を目指す。また、職員の負担も軽減し、市民にとっても職員にとっても優しい窓口の実現を目指す。  |   |
| 5. 報告書に関しての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  | <input type="radio"/> 掲載可  | <a href="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/</a> |
| <b>なおくその他&gt;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</b> |  |   |

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。

