

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			
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	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12月20日	支援・助言(実地)	9時30分	17時00分	80
				活動時間（分）	370
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）	生成AIに関する基礎的な知識から、自治体における生成AIの具体的な活用方法をご説明いただき、参加者のスキル向上及び機運醸成につながったため。 また、窓口DX「書かないワンストップ窓口」の運用を既に開始している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数多くの助言や本市への訪問経験を基に、本市の実情や状況を踏まえた的確なアドバイス・助言であったため。
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	42人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	40		2	

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）	「書かないワンストップ窓口」の運用開始を目指し、「窓口DX実行計画」の策定を進めており、同計画には当市に必要な具体的な取組を計画で示す必要がある。 また、窓口DXの取組を進めて行くに当たっては、業務改善（BPR）が必要であり、生成AIは、BPRを進めて行くに当たってのデジタルツールの一つとなり得るが、本市では生成AIを導入しておらず、今後の導入及び活用促進に向けて、職員の理解を深め、機運を醸成することが課題となっている。
支援により目指す成果（具体的に記入下さい）	より実効性の高い「東温市窓口DX実行計画」を策定し、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」の運用を開始による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。 また、生成AIを導入し、職員が効果的かつ効率的に活用することにより、文書作成やアイデア創出等にかかる時間を短縮するなど、窓口を含む各種業務の改善（BPR）を促進し、専門性の高い業務や市民サービス等へ充てる時間を捻出することを目指す。

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)	生成AIに関する基礎研修及び自治体における活用事例紹介及びワークショップ形式での文書作成・校正やキャッチフレーズの生成、プロンプト作成など、実際に操作しながら生成AIを学ぶことができました。 また、窓口実行計画(素案)について、窓口DXワーキンググループでの協議に同席いただき、実運用を見据えた的確なアドバイスや計画内容等の修正等に関する助言をいただきました。	
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)	職員の生成AIに関する理解が促進され、関心度が向上した。また、参加者からは生成AIを業務で活用したいという感想も得られ、BPRやデジタル利活用に関する機運醸成を実感した。 窓口DX事項計画(素案)に関する助言では、県移譲事務や条例改正の必要性など、具体的な取扱い手続について今後の検討事項をお示しいただき、書かないワンストップ窓口の導入に向けた課題を改めて明確化することができた。また、窓口サービスの向上だけでなく、職員の業務効率化との両立が重要であるとのアドバイスをいただき、改めて、同視点を踏まえ、取扱手続の選定や業務運用の改善など、計画内容の修正を検討していくこととした。	
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 アドバイザーからの助言を基に窓口DX実行計画を見直しており、令和6年度末までに策定する予定である。
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)	特になし	
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。 参加者が少人数であったため、ヒアリングを行い、業務に活かせそうが確認したところ全参加者から「活かせそう」との回答であった。	
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 今回の支援を受け、窓口DX実行計画を年度内に策定し、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. 報告書につい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		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<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。

