

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	碧南市役所			代表者名	小池 友妃子
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	秘書部経営企画課デジタル推進室デジタル推進室係	連絡先電話番号	0566-95-9863
担当者役職	担当係長	担当者氏名	永津 雅美	連絡先E-mail	
住所	447-8601 愛知県碧南市松本町28番地				

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	職員向け啓発・研修（単独）	事業名（予定）	窓口DX推進事業
概要	今年度、令和7年度のシステム標準化後に「書かない窓口」のシステム導入を検討し、1階窓口課に対して問題点や導入機器の選定について話し合った。令和8年度以降に機器の導入を検討する前に、全庁的なBPRの意識の醸成をするための支援をいただきたい。		
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） 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
	有	394	令和7年1月14日	講演	オンライン
	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7年1月16日	講演(オンライン)	9時00分	12時00分	30
				活動時間（分）	150
2-2. 派遣場所	会場名	オンライン	最寄駅	オンライン	
	所在地	オンライン	最寄駅からの交通手段	オンライン	

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）	自治体職員が置かれている時代背景の説明があり「なぜ、今、自治体DXが必要なのか」という解説が大変わかりやすかった。また、BPRの基本知識を教えてもらうことにより、それぞれの「気づき」が大切だということがわかりました。システム導入は、最終手段であり、その前に「まずは自分の部署でアナログな部分から改革に取り組んでみよう」という投げかけが、どの部署の職員にも伝わりやすく、自分の部署の業務の流れを見直すきっかけとなる内容だったため。
アドバイザーへの要望事項	次回の窓口利用体験調査を実施する対象者は、新規採用職員及び若手職員のため、総合的に事務を検証する機会が少ない職員が参加します。そのため、実務的な視点を始めとし、広い視点からも改善を考える、機運醸成やご指導をいただきたいと思えます。

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	70人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	70			

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）	【1回目研修の課題】 BPRを学び、業務プロセスの見直しを行うための基礎知識及び手法を理解し、住民サービスの向上及び業務の効率化を高めるためのスキルを得ること。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	・研修を通じて、自分の部署で「慣れ」・「習慣化」していること、非効率だと思えることに対して、気づききっかけとなつてほしい。 ・「気づき」の中からそれぞれの「課題」の設定し、係内で共有できるようにすること。 ・BPRの基本知識を得て、ビジョンをしっかりと持つこと。（気づきから改善することが最終目標）

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)	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口DX＝窓口業務改革であり、窓口DX＝書かない窓口ではないということ ・具体的なアナログ改革について（手続きチェックシート）→システム導入は最終手段であること ・利用体験調査について（注意点などの説明） ・レイアウトの見直しについて ・事務処理同線（書類がどのように流れていくかという視点）について ・トークスクリプトの作成方法（イラストを使いながら視覚でも訴える）について ・「デジタル改革共創プラットフォーム」の登録の勧め 	
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)	アドバイザーからの講義により、全国的にどれほどBPRの研修が行われており、小さなことの積み重ねで大きな行政改革が行われていることを全庁的に意識づけることができた。また、窓口担当課以外の職員も受講することにより、窓口以外の職員にも、自課で行える気づきを意識するきっかけとすることができた。	
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。	⑦その他 2回目以降の研修を受講する職員は具体的な成果物ができていないが、1回目のみ受講した全庁の若手職員については、BPRの手法を学び、業務プロセスの見直し方について学ぶことができた。
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)	2月5日に実施する窓口利用調査の場面設定及びペルソナの設定を第2回目までに考える。	
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。	
	26	
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	④予算以外で、今後取組む事項がある 各課ごとのアナログ改革
4-4. 事業の最終的な目指す姿	令和7年4月の機構改革、令和8年度以降の書かない窓口DXの一環として、システム導入の前に自分の部署の対応可能な箇所から見直しを行い、来庁する市民の満足度を上げることを。	

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	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下さい

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。

