

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	総務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	393	令和7年2月20日	支援・助言&フォローアップ	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2月4日	支援・助言&フォローアップ(オンライン)	9時00分	11時00分	
				活動時間（分）	120
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）	3グループの発表資料の事前確認で、現地で感じた気づきがこの研修において最も重要であると指導いただいた。発表の講評では、1回目の研修を受講していない管理職にも、碧南市役所の庁舎内について、気づいた点等を講評をいただいた。合わせて、都城市の直近のアナログ改革の取り組み等もお話いただき、若手職員だけでなく、多くの職員が受講でき、今後の窓口DX改革のマインドセットとなった。
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	39人
	属性	自治体職員	住民
	人数	39	企業・団体

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）	窓口利用体験調査を行った職員は気づきを得ることができたが、気づきをもとに実際の業務改善へと繋げるためには、全庁的な意識改革と行動が必要となる。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	・窓口利用体験調査を通じて市民役を体験することで、手続きの困ったこと・分かりづらいこと・非効率だと思えることに気づくこと。 ・具体的な問題点を自課・係内で共有し、実際に改善すること。 ・BPRの視点・手法を多くの人が知ること。 ・窓口利用体験調査で洗い出された、各手続きの良い点、悪い点の気づきについて、市役所全体で、今後の業務改善に繋げること。

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)	本庁の庁舎内窓口利用体験調査発表の実施後、講評を受けた。 <ul style="list-style-type: none"> 日曜日役所を廃止し、コンビニ交付の充実を目指すべき 認印が必要な手続きの見直し ホームページについて(市民が検索して、目的まで辿り着けるように) 案内表示(フロア図)のわかりにくい点について 導線上にある置物の撤去について 授乳室のあり方について 	
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)	窓口利用体験調査の振り返りにより、アドバイザーから客観的意見を聞き、自課又は、自分ができる範囲で具体的に改善したいと思えることが各々あった。今まで何の疑問に思わなかったことも、実際に都城市が具体的に取り組んで実現させてきた内容を紹介いただき、BPR(業務改善のプロセス)を理解することができた。 研修を受けた若手の職員だけではなく、管理職にも参加したことにより、全庁的な意識改革を行うことができた。	
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。	<input type="checkbox"/> ⑦その他 具体的な成果物はないが、研修参加者は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)	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。 「研修を受けて感じたこと」の項目では、研修対象者が窓口担当部署の職員であったため、普段の窓口業務が、いつの間にか職員目線で考えられていたという意見が多数あり、業務の気づきだけではなく、職員の業務に向き合う気持ちの気づきも行われた研修となった。	
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	<input type="checkbox"/> ④予算以外で、今後取組む事項がある 自課のアナログ改革。案内表示や掲示物などの庁舎内の整備。
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。	

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

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。

