

報告日 令和7年2月25日  
報告回次 1日目

## 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	磐田市役所			代表者名	高田 大紀
担当者部署(属性)	情シス担当	担当者部署名	企画部DX推進課	連絡先電話番号	0538-37-4818
担当者役職	主事	担当者氏名	竹原明子	連絡先E-mail	
住所	438-8650 静岡県磐田市国府台3-1				

#### 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	職員向け啓発・研修（単独）	事業名（予定）	デジタル人材育成に関すること
概要	市民の視点に立ち、求めるニーズや価値を考え、市民満足度の高い行政サービスを考えられる職員を育成するため、サービスデザイン研修を実施する。		
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）		

### 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7年2月18日	講演(実地)	10時00分	17時00分	
				活動時間（分）	420
2-2. 派遣場所	会場名	磐田市役所	最寄駅	磐田駅	
	所在地	静岡県磐田市国府台3-1	最寄駅からの交通手段	磐田駅からバスまたは公用車	

### 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	市川 博之
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）	業務を電子化することがDXだと思っている職員が多くいる中、業務をデザインし直すとはどういうことなのかを丁寧に説明していただいた。 ワークシートを使い、ベルソナを設定し、実際に行っている業務について繰り返し考えることができ、大変有意義な研修になった。
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	20人
	属性	企業・団体	その他(学生など)
	自治体職員	住民	
	人数	20	

#### 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）	「市民の立場に立ち求めるニーズなどを考えて」と言われても、市民目線に立って考えるのが難しい。また、業務改善という部分では、書類をなくすことや電子化することがDX化するという視点で考えてしまい、利用者のニーズに合った方法を考えることが難しい。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	業務について、デザインし直す時の手法や考え方を学び、市民満足度の高い行政サービスを考えられる職員を育成したい。

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)	【サービスデザインとは何か？】 どうしてサービスデザインをするのかについて、説明をしていただいた。 【課題となるプロジェクトの確認】 通報系と補助金系にグループを分け、各グループで実際の業務について洗い出す。 【サービスデザイン1週目】 ・観察と共感・問題の再定義・ニーズの把握・アイデア創出・市場テスト 【サービスデザイン2週目】 ・観察と共感・問題の再定義・ニーズの把握・アイデア創出・市場テスト	
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)	サービスデザインについて学び、実際に今行われている業務について、サービスデザインできてないという気付きを得ることができた。 実際の業務について、ペルソナを設定しユーザーの追体験をして課題を発見することで、情報を提供する世代をユーザーの世代ではなく、ユーザーに対して影響がありそうな世代にするなど、ユーザーだけに目を向けるのではなく、そのほかの部分にも目を向けることが必要と気付くことができた。	
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"/> その他	<input type="checkbox"/> ⑦その他
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)	業務改革に取り組むための意識とサービスデザインの基礎知識を持たせることはできたが、実際の担当業務を改善することは持ち越しとなった。	
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。 添付のとおり	
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
4-4. 事業の最終的な目指す姿	サービスデザインの考え方で業務改善に取り組むことで、ニーズに合ったサービスを提供することができるようになる	

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  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。

