

※水色と黄色のセルは回答必須。薄緑色セルは任意。申請書の段階から項目3に変更があった場合、直接入力の上書きして下さい。

(一財)全国地域情報化推進協会 御中

報告日 2020年9月14日

派遣決定番号

地域情報化アドバイザー制度活用報告書(2日目)

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	伊賀市	代表者名	岡本 栄		
担当者部署	企画振興部広聴情報課	連絡先電話番号	0595-22-9625		
担当者役職	係長	担当者氏名	森 大樹	連絡先E-mail	
住所	5152325 三重県伊賀市四十九町3184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)

2. 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	石塚 清香
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)	サービスデザイン思考を若手職員と勉強したい。住民サービス向上も業務効率化も両立させたい!といった要望に答えていただけました。 アンケート結果も10人中9人が「満足」「たいへん満足」と回答した。
アドバイザーへの要望事項	

3. 地域情報化アドバイザー派遣実績

	派遣日	開始時刻	終了時刻	内休憩時間(分)	活動時間(分)
3-1. 活動	2020年9月8日	17時30分	20時00分		150
	派遣形態	講演(オンライン)			

4. 報告書に関するAPPLICホームページへの掲載許可

掲載許可	<input checked="" type="radio"/> 掲載可
------	--------------------------------------

5. 依頼内容及び支援を受けたことによる成果・効果

5-1. 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】	人数
	若手職員で構成する研究グループメンバー5名、広聴情報課職員5名	10人
5-2. 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、市民サービス向上や業務効率化のためBPRが必要であると周知しているが、どのようにBPRを行えばよいか理解されていない。 ・現場を変えようと思っても日々の業務に忙殺されているため、現場の所属だけで変えることが難しい。 ・共同研究グループのメンバーは現場の若手職員であり、必ずしもICTに精通しているわけではない。	
支援により目指す成果(具体的にご記入下さい)	・BPRを実施する際に必要だと考えるサービスデザイン思考の実践的知識を得る。 ・サービスデザイン思考の知識をもって業務の見直しの仕方を知る。	
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)	サービスデザイン思考の包含した政府CIOによる「サービス設計12箇条」についてアドバイザーが実務において行った事業を例として説明を受けた。 その説明をもとにマンダラシートを使って住民目線にたった「サービス設計12箇条」をつかった業務の見直しをワークショップ形式で行った。	
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)	・サービスデザイン思考の知識について身に着けることができた。 ・サービス設計12箇条の知識をそって住民・行政職員「お互いに気持ちよく」なるよう業務の見直しができることをワークショップから身についた。 ・BPRやDX等推進するための道筋が見えた。(今回のセミナーを元に参加者が担当する業務の見直しを行いBPRのためのサービス設計をする。その成果を庁内で共有し横展開を行う)	
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。	⑤組織業務改善ができた
	サービスデザイン思考を全庁に共有するための資料と、今後BPRを進めていくための道筋を得ることができた。	
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)	今後の横展開等については本市で行う必要がある。	
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。 アンケートの結果を添付します。	
5-3. 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
事業の最終的な目指す姿	若手職員の研究グループがサービスデザイン思考等で自分たちの業務を見直し、住民サービス向上と業務効率化を両立させたサービスを構築すること。	

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。

