

※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10月27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	越前市	代表者名	市長 奈良俊幸
担当者部署	情報統計課	連絡先電話番号	0778-22-3000
担当者役職	副課長	担当者氏名	小林 保則
住所	915-8530 福井県越前市府中一丁目13-7		

#### 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	千葉 大右
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)	窓口業務や執務時間外の対応、キャッシュレス決済やオンライン申請等について、アドバイザー自身が携わった業務改革の経験を踏まえて、具体的かつ分かりやすいアドバイスを受けることができ、参加者の満足度も高かった。
アドバイザーへの要望事項	引き続き、当市の窓口業務をはじめとする、業務改善の取組みにご支援をいただきたい。

### 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	10/13	14時30分	16時30分		120
支援形態	支援・助言(オンライン)				

### 4. 報告書に関しての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
	業務改革ワーキンググループ職員	12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)	本年9月に庁内に設置した業務改革ワーキンググループ(名称:自治体DX研究会)のメンバーと共に、窓口業務をはじめとする業務改革やBPR(業務プロセスの見直し)に取り組むことを契機として、業務の見直しや働き方の見直しに向けた意識の醸成を図る必要がある。
支援により目指す成果(具体的にご記入下さい)	窓口業務をはじめとする自治体業務の具体的な課題の発見、解決を通して、業務改革やBPRに関する理解を深め、自らの職場の業務の見直し、働き方の見直しに取り組むことで、業務の効率化・省力化や超過勤務の削減を目指す。
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)	ワーキンググループメンバーから提出された業務上の課題について、アドバイスを受けた。 (主な課題) ・住基システムの異動届作成機能について、執務時間外の電話対応・窓口混雑の平準化(ピークカット)対策について、キャッシュレス決済やオンライン申請・電子申請について
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)	・住基システムでの異動届作成については、船橋市で検討された業務フローを元に、システム上の機能とカスタマイズの組み合わせ、手続きナビゲーション機能との役割分担について、解説を受けた。 ・執務時間外の電話対応・窓口混雑の平準化については、コールセンター(民間委託)の導入などの船橋市の取組みや平日の受付時間延長・土日開庁、日中の業務効率を上げる(電話や窓口対応を絞る)取り組みを進めるようアドバイスを受けた。 ・キャッシュレス決済、オンライン申請については、法定受託事務と自治事務の違いに注意すること、オンライン決済は、電子申請システムの基盤に依存すること等のアドバイスを受けた。
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

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)	個別具体的な課題に対する、業務フロー分析等を踏まえた改善策の検討 ・課題の洗い出し ・業務フロー分析の試行 ・先行自治体の情報収集 ・改善策の検討
---	---

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。 少人数のワーキンググループであったため、アドバイザーの指導に対する反応を、その場で確認することができた。あらかじめ提出された課題だけでなく、アドバイスに対する質問など、参加者から積極的な発言が相次ぎ、支援・助言に対する評価も高いと言える。
---------------	---

5-3. 今後の計画	最も当てはまるもののリストより選択下さい	③現段階では課題・問題が残っているため未定
事業の最終的な目指す姿	窓口担当課をはじめ各所属において、業務フロー分析を基にBPRに取り組み、業務の効率化・省力化が図られる。	

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。



業務改革ワーキンググループ会議の様子



オンラインによる支援・助言（アドバイザー：千葉大右氏（画面右下））