

※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11月6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(1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	加古川市役所		代表者名	岡田康裕	
担当者部署	市民部		連絡先電話番号	0794279384	
担当者役職	課長	担当者氏名	三和宏幸	連絡先E-mail	
住所	6758501 兵庫県加古川市2000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	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)	地域情報化アドバイザー自ら現場で汗をかき、苦労した体験談を聞くことができた。また、他市における窓口業務改革の取り組み事例の紹介を通じて、窓口サービスの将来像や事務改善や市民サービスの向上といった具体例なども知ることができた。窓口業務を担う職員の励みになったと考える。
アドバイザーへの要望事項	特になし。

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10月26日	15時45分	17時15分		90
3-2. 派遣場所	会場名	加古川市役所		最寄駅	加古川
	所在地	兵庫県加古川市加古川町北在家2000		最寄駅からの交通手段	徒歩
	派遣形態	講演(実地)			

4. 報告書に関してのAPPLICホームページへの掲載許可

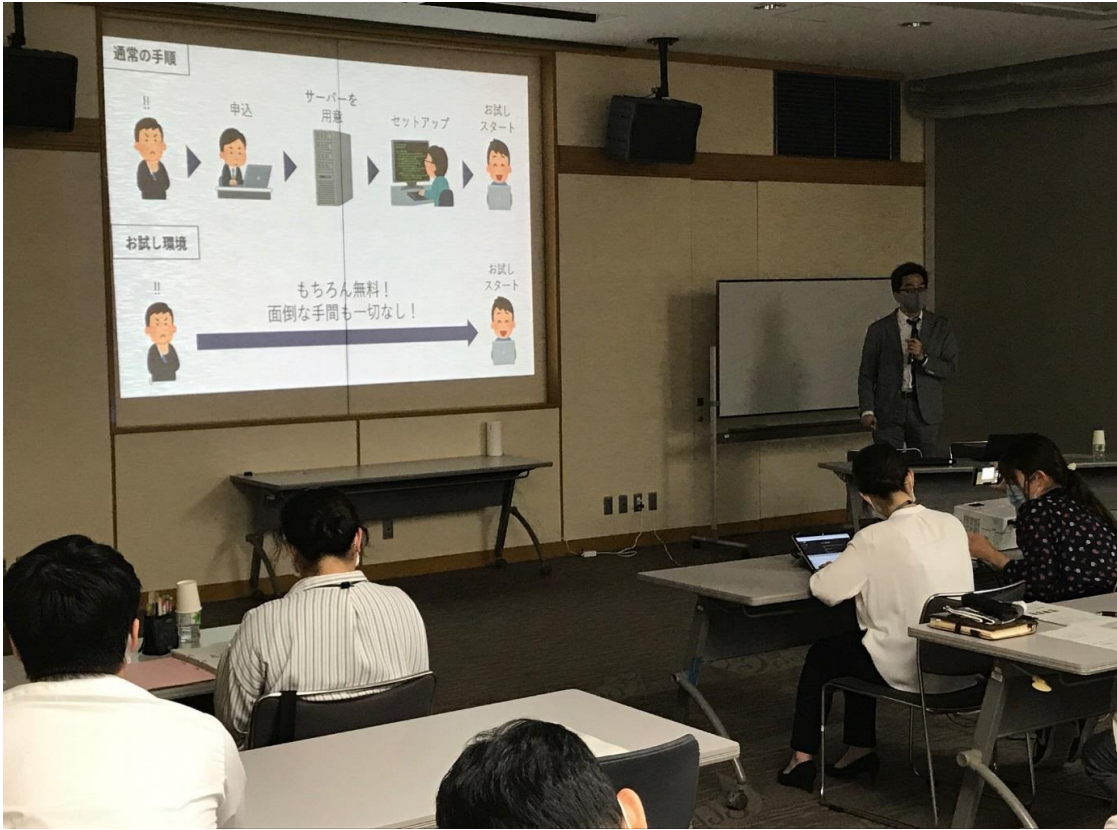
掲載許可	<input type="radio"/> 掲載可
------	---------------------------

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
	職員	48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)	窓口業務改革のポイント・成功の秘訣を知りたい。また、実際に窓口業務改革に取り組んだ地域情報化アドバイザーの体験談にふれることで、窓口業務を担う職員のモチベーションの向上につなげたい。	
支援により目指す成果(具体的にご記入下さい)	船橋市における窓口業務改革の成功の秘訣を知るとともに、本市において窓口業務を担う職員のモチベーションの向上につなげたい。	
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)	講演会の実施。 ※別添「講演録(要旨)」のとおり。	
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)	船橋市における窓口業務改革のポイント・成功の秘訣を知ることができた。一例：市民ニーズ・職員ニーズをしっかりと押さえ、そこから出発すること、一遍にやらず、一貫してやること、現場で汗をかく職員の理解を得ることなど。また、日々窓口現場で汗をかく職員の意識改革につなげることができた。	
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 職員の意識改革。 ※詳細は別添「講演録(要旨)」のとおり。
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。 講演会に参加する職員の負担を軽減するため。	
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	②次年度に予算化を図り推進する
事業の最終的な目指す姿	職員の負担を軽減するだけでなく、市民の満足度も向上させる窓口サービスの実現。	

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。



※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11月6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	加古川市役所	代表者名	岡田康裕
担当者部署	市民部	連絡先電話番号	0794279384
担当者役職	課長	担当者氏名	三和宏幸
住所	6758501 兵庫県加古川市2000番地		
連絡先E-mail			

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)	窓口現場3ヶ所(本庁舎、加古川市民センター、野口市民センター)の視察を通じて、本市窓口業務改革実行プランの問題点・課題の検証を行うことができた。
アドバイザーへの要望事項	特になし。

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10月27日	9時00分	11時00分		120
3-2. 派遣場所	会場名	加古川市役所		最寄駅	加古川
	所在地	兵庫県加古川市加古川町北在家2000		最寄駅からの交通手段	徒歩
	派遣形態	支援・助言(実地)			

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="checkbox"/> 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
	職員	5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)	本市窓口業務改革実行プランの課題・問題点の検証。 ※別添「加古川市窓口業務改革実行プラン」のとおり。	
支援により目指す成果(具体的にご記入下さい)	本市窓口業務改革実行プランのブラッシュアップ。	
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)	窓口現場の視察を通じて、次のアドバイスをいただいた。 ① いま一度、市民ニーズと職員ニーズを把握し、一番ニーズのあるところから取り組むこと。 ② 窓口業務改革は“痛み”を伴うため、すべての関係者(経営層の職員のみならず現場の職員)に記を配ること。 ③ 業務改革・改善は一貫してやること(継続すること)。	
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)	本市窓口業務改革実行プランの実施に際して、次の注意点を整理できた。 ① 対象とする業務の棚卸しを行うだけでなく、現場で汗をかく職員に対するヒアリングを行うとともに、ニーズ調査を行うこととする。 ② 押し付けの業務改革ではなく、現場の職員が自らが取り組む、心からやってよかったと考える取り組みにする。 ③ 特定の職員に頼る窓口業務改革ではなく、組織文化として取り組む窓口業務改革にする。	
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。	①事業に係る計画書等を策定できた
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。 窓口現場の視察を通じた支援のため。	
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	②次年度に予算化を図り推進する
事業の最終的な目指す姿	職員の負担を軽減するだけでなく、市民の満足度も向上させる窓口サービスの実現。	

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。

