

※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17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(3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)	事業のスクラップ&ビルド、昼休憩時間帯や執務時間外の窓口・電話対応等について、アドバイザーの所属する自治体での業務改善、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、業務改革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	2020年11月10日	10時00分	11時55分		115
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	11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)	
	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善や業務改革、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、業務改善・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)事業のスクラップ手法、ホームページを通じた広報の工夫、昼休憩時や時間外の窓口対応や電話対応、少量発送物の効率化 など	
	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)	
	・事業のスクラップについては、全庁的な行革の取組みに位置付けることや事業の洗い出しと類型化の具体的な方法について、船橋市の事例に基づきアドバイスを受けた。 ・ホームページを通じた広報については、従来の静的な情報発信から、チャットボットなどの活用による動的な情報発信に取り組んでいる事例(戸田市)が紹介された。 ・窓口対応や電話対応については、当番制の拡充、待たせることの庁内合意とお客様の理解、電話(交換機)機能の活用(回線の制限、アナウンス、留守電)についてアドバイスを受けた。 ・少量発送物の効率化については、誤封入防止のため、共通窓あき封筒を導入事例が紹介された。	
	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)	この2回のワーキンググループを踏まえ、特にメンバーからの要望が多かった、お昼休憩や時間外の窓口対応、電話対応について、電話機(交換機)の機能確認、庁内ルールの素案の検討を進めていく。	
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。 前回に引き続き、少人数のワーキンググループでアドバイザーの指導を受けたため、その場で参加者の反応を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、メンバー間の活発な意見交換が行われるなど、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を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		

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。



オンラインによる支援・助言（アドバイザー：千葉大右氏（4画面右下））



業務改革ワーキンググループ会議の様子