

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	諫早市		代表者名	大久保 潔重	
担当者部署	総務部総務課		連絡先電話番号	0957-22-1500	
担当者役職	主任	担当者氏名	堀 慎太郎	連絡先E-mail	
住所	854-8601 長崎県諫早市東小路町7番1号				

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	及川 慎太郎				
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・今回、「市民と職員」双方良し」の窓口改善～チャレンジと連携で進めるみんなの窓口～」と題し、オンラインにより講和をいただいた。 ・業務改善の必要性に加え、北見市が「書かない窓口」による窓口業務のワンストップ化を構築するまでの視点、手法、現状等について、分かりやすくお話をいただくとともに、本市職員からの質疑に対して丁寧に対応いただいた。 ・また、今回の研修を実施するまでの事前の協議にも丁寧にいただき、有意義な研修となった。 				
アドバイザーへの要望事項	令和4年7月22日開催予定の第2回の研修会につきましても、引き続きよろしくお願いたします。				

3. 地域情報化アドバイザー派遣実績

3-1. 対応日・時間	派遣日予定日(申請書より)	支援内容(申請書より)	期日・支援内容の変更あり		
	令和4年5月31日	講演(オンライン)	無		
	実施した派遣日	実施した支援内容	開始時刻	終了時刻	内休憩時間(分)
			15時00分	16時30分	
			活動時間(分)		90
3-2.	会場名	諫早市役所 8-1 会議室		最寄駅	
派遣場所	所在地	長崎県諫早市東小路町7-1		最寄駅からの交通手段	

4. 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

掲載許可	<input checked="" type="checkbox"/> 掲載可	https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past_year_all_houkoku/
------	---	---

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
	主に窓口業務を担う職員	37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	<p>事業の課題・問題点 (具体的に記入下さい)</p> <p>現在、窓口業務は各課ごとになっており、市民がそれぞれの窓口に移動し、そのたびに申請書等に記入してもらうしくみになっている。数年前に、それらの漏れを防ぐため、北見市のチェックシートを参考に手続きの流れをつくったが、市民に手間をかけてしまうことには変わりなく、複雑な手続きは、職員の経験や習熟に頼っていることも否めない。職員の長時間の時間外勤務の要因にもなっており、住民サービスの利便性向上と業務の効率化が課題となっている。</p> <p>支援により目指す成果 (具体的に記入下さい)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務改善に対する職員の意識改革(市民のためであり、職員のためであること) ・ワンストップ化を推進するためのしくみやしなげづくり、具体的な手法を学び、諫早市におけるワンストップ化のしくみづくりにつなげる。 <p>アドバイザーに支援を受けた内容 (具体的に記入下さい)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「市民と職員」双方良し」の窓口改善～チャレンジと連携で進めるみんなの窓口～」と題し、オンラインにより講和をいただいた。 ・全国の自治体窓口をとりまく環境や課題、業務改善の必要性に加え、北見市が「書かない窓口」による窓口業務のワンストップ化を構築するまでの視点、手法、現状等についてお話をいただいた。 	

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)	<ul style="list-style-type: none"> 本市職員のワンストップ化の推進に係る意識改革につながった。 また、北見市の実施する「書かない窓口」による窓口業務のワンストップ化の現状、その構築に至るまでの視点、手法、その効果等について知ることができた。 	
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。	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)	令和4年7月22日に第2回の研修会も含めた研修行程であるため、特になし。	
アンケートの内容と分析結果	<p>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。)</p> <p>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。</p> <p>◆ワンストップ窓口に関するアンケート ※調査結果は別添のとおり 対象者(回答数)：主に窓口業務を担う職員(79人/185人 ※回答率42.7%) 調査期間：R4.5.10～R4.5.20</p>	
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	⑤その他
事業の最終的な目指す姿	令和6年度を目標に、電算システムの構築と業務改善による窓口業務のワンストップ化を目指すもの。	

6. 地域情報化アドバイザー支援の様子



