

※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 令和4年8月29日

送信先: report@r-ict-advisor.jp

派遣決定番号

報告回次

3日目

## 令和4年度 地域情報化アドバイザー制度活用報告書

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	浜松市	代表者名	鈴木 康友
担当部署	デジタル・スマートシティ推進事業本部	連絡先電話番号	053+457-2454
担当役職	副主幹	担当者氏名	星野仁
		連絡先E-mail	
住所	430-8652 静岡県浜松市中区元城町103-2		

#### 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	及川 慎太郎
評価	大変よい
上記評価の理由（どのようなどころがよかったか等詳細に）	・現地確認を経て、対象施設の職員が業務をよりやりやすくするために改善すべきポイントを、書かない窓口のシステムを導入したらこうなるというイメージと合わせて伝えることで、重要なのはシステムを入れることではなく、システムの運用を前提として自らの業務のやり方を変えること（DX）であることを理解させることができた。
アドバイザーへの要望事項	提案いただいたラフスケッチを元に、各施設職員で新図面を作成していく過程で出てくる質問等について、アフターフォローをいただきたい。

### 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7月29日	支援・助言(実地)	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）
			9時00分	17時00分	60
				活動時間（分）	420
3-2. 派遣場所	会場名	浜松市役所（中区役所）、浜北区役所	最寄駅	浜松駅	
	所在地	静岡県浜松市中区元城町103-2ほか	最寄駅からの交通手段	迎車（公用車）	

### 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 type="radio"/> 掲載可
------	---------------------------

[https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past\\_year\\_all\\_houkoku/](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
	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		
事業の課題・問題点（具体的にご記入下さい）	・書かない窓口システム運用後の業務フローや、フローに合わせた人や書類の動きをイメージすることが難しく、どのようにレイアウト変更を行うと業務を最適化できるか迷いがある。 ・施設の構造やスペースによりものの配置の仕方に制約がある。 ・従来のレイアウトの問題点が自分たちでは気づきにくい。 ・総合窓口業務に関連する他業務職員について、書かない窓口取り組みに関する理解が浅い。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	・書かない窓口システムの運用を前提として、業務全体の効率化を考慮したレイアウトを、対象施設職員自身が考え完成させる。 ・総合窓口業務に関連する他業務職員について、書かない窓口取り組みの理解を深めるとともに、窓口業務改革について自分事として認識する。	
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）	・2日目に引き続き、対象施設の現地確認とアドバイスを実施。（浜北区役所区民生活課のコロナ感染拡大状況を考慮し、確認はリモートで実施） ・書類の動きや人の動線を置いた既存の図面をもとに、書かない窓口業務ではどこでどのような処理	

	を行うようになるかを説明し、最適なレイアウト変更についてラフスケッチで提案していただいた。 ・書かない窓口の取り組みへの理解を深めつつ、システム導入に合わせ窓口業務改善に取り組むことの重要性を認識してもらうため、主に導入事例の動画コンテンツを紹介しながらポイントを解説いた	
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)	・書かない窓口システム運用後の業務フローに合わせて、どのように人や書類の動きが変わるかを理解できた。 ・受付情報の処理や審査などの業務フローに合わせて、機能集約等を加味したレイアウト変更に取り組むことができた。 ・既存のやり方をシステム導入の機会に見直すことが重要という気運の醸成を図ることができた。 ・他業務職員への書かない窓口の取り組みに関する理解を深めることができた。	
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。	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。	
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	①予算は確保済みであり、年度内に推進する
事業の最終的な目指す姿	書かない窓口システムの運用を前提として、既存の業務を抜本的に見直し・改善を行い、書かない・待たせないワンストップ窓口を実現する。	

未記入のセルがあります。以下の項目に水色と黄色のセルが残っていないかご確認下さい。  
 なお<その他>を選択した場合、具体的な記入が必要となりますのでご注意ください

1-1.

## 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。



