

※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

送信先: report@r-ict-advisor.jp

報告日 令和4年8月8日

派遣決定番号

報告回次

1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	長野県塩尻市	代表者名	小口 利幸		
担当者部署	企画政策部	連絡先電話番号	0263-52-0280		
担当者役職	参事	担当者氏名	小澤 光興	連絡先E-mail	
住所	3990786 長野県塩尻市大門7-3-3				

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	齋藤 理栄
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）	窓口体験という、今までそのような発想がなかったため、実際に体験をすることで、市民が市役所にきて感じている感覚がわかった。また、そのうえで、市役所の職員側の市民への心構えなど、市民目線に立っていない部分も多いことが感じられる部分を体験できたことも非常に良かった。さらに、すでにオフィスのレイアウト案も出しているところも有難い。
アドバイザーへの要望事項	次回に実際のレイアウト変更の場所のアドバイスをお願いしたい。

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8月5日	事前打合せ(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）
			10時30分	17時15分	60
			活動時間（分）	345	
3-2. 派遣場所	会場名	塩尻市役所 第5会議室	最寄駅	塩尻駅	
	所在地	長野県塩尻市大門7-3-3	最寄駅からの交通手段	徒歩	

4. 報告書に関する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 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
	市民課職員 デジタル戦略課職員	6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）	窓口改革でサービス向上や職員の働き方を改善したいが、新たなアイデアや新しい視点での改革が発想できない。届け出手続きは50件程度、証明発行は200件前後。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	書かない窓口のような、ドラスティックな改革を行いたい。システム導入ありきではなく、既存の窓口サービスの課題を発見し、できるところから改善し、市民職員双方よしの窓口改革を実行したい。	
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）	①書かない窓口について。書かない窓口の大切なところは、データで受付をして、そのデータを基幹システムでも利用して、窓口受付をデジタル化していること。 ②窓口体験調査。転入者の条件を作成し、実際に市民と同じように一覧の手続きを体験。2時間半かかる。その後、率直な感想をDX部門、市民課部門の課長級に共有し意見交換を実施した。	
支援を受け改善又は解決された内容	① 転入手続きを、来庁者に立たせたまま行っていた。立ったまま時間のかかる手続きをさせていたことに気づき、座って受付ができるように業務フローを見直すことになった。	

(具体的にご記入下さい)	<p>① ②に①の、座って受付が出来るように業務フローを完結し①にした。</p> <p>② 発券機システムが導入されていたが、業務フローを変えずにシステムが入っただけで、発券機本体が執務室内にあり職員が発券して手渡し運用で上手く活用できていなかった。発券機をお客様自身が取る形に変更し、呼び出しボタンも活用する受付フローに変更することになった。</p> <p>③ 基幹システム内に地図情報の機能があるが活用されておらず、別の地図システムを導入していて2重投資になっていることに気がついた。今後、調整のうえ一本化を検討。</p>	
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。	⑤組織業務改善ができた
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)	<p>窓口体験で、作成した申請書一式。 窓口体験調査の記録写真、記録動画。 市民動線、執務室レイアウト変更案の図面</p> <p>今回は、改革に向けての提案をいただけたが、提案内容について当初想定していた内容より、実践に向けてのハードルが低いものがあった。また、今回行った窓口体験を市民課以外の課に体験してもらう事により、市民課からの情報をどのように利用することができるのか判断できるので、次回までに実践を行う予定。</p>	
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>対応人数が同時に実践できているので、アンケートは実施していない。</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	④予算以外で、今後取組む事項がある
事業の最終的な目指す姿	オフィスのレイアウト変更を含めて窓口改革を実施する。	

未記入のセルが有ります。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下さい

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。



