

※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11月4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	大分市役所	代表者名	大分市長 佐藤 樹一郎		
担当者部署	企画部企画課	連絡先電話番号	097-537-5718		
担当者役職	主任	担当者氏名	伊藤 雅記	連絡先E-mail	
住所	8708504 大分県大分市荷揚町2番31号				

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 (どのようなところがよかったか等詳細に)	派遣日程1日間の限りある時間の中で、当市の要望に応じていただき、各項目の対象者(副市長を含めた経営層・管理職、窓口業務担当課長、情報システム担当課、市民課職員)に応じた内容で資料を提示していただきながら、講演、協議、意見交換をしていただいたことにより、それぞれの対象者が窓口業務改革について理解を深めることができた。
アドバイザーへの要望事項	

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10月28日	講演(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	90
				活動時間(分)	315
3-2. 派遣場所	会場名	大分市役所	最寄駅	大分駅	
	所在地	大分市荷揚町2番31号	最寄駅からの交通手段	徒歩	

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

<https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past-year-all-houkoku/>

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	90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)	現在の社会的な情勢により、DXによる窓口改革の必要性は認識しているものの、その改革の手法や手段などを日々の窓口業務を実施しながら、導入していくまでの人的、時間的な余裕はないのが現状であると考えている。	
支援により目指す成果 (具体的にご記入下さい)	(仮称)新・大分市行政改革推進プランを策定するにあたって、策定方針の中でテーマの1つに掲げた「利用者目線でのサービス向上」に向けた取組として「行かない・書かない・待たない」等の窓口改革等を進めていくため、その変革に向けた機運の醸成を図る。	
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)	午前の部では事前に窓口手続体験調査を行った若手職員がその調査結果を発表し、何度も氏名や住所を各手続ごとに記入したり、各手続に取扱課が異なるため、何度も同じ説明をしなければならぬなど、利用者目線で考えると来庁者へ多くの負担をかけてしまっていることが明らかとなった。その他講師による課題点等を指摘していただき、解決に向けた方法について考察した。午後の部では管理職向けに窓口業務改革への取組みやどのような社内体制を構築し、推進することで合っているか	

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)	<p>職員の窓口業務改善への取組や、この場ならではの体制を構築し、推進することによって生じているもの等の解説を行った。加えて、情報システムを所管する担当者と窓口業務改革にかかるシステム面の構築若手職員による窓口体験調査の結果発表に加え、講師からのご指摘により、現在の大分市の窓口業務の課題や問題点をあぶりだすことができた。どのような手法を用いて北見市が過去の問題を解決していったかというプロセスを詳しく見せていただくことで、デジタルの力を利用しつつも、まずはアナログ的なものから改善するという必要性を各所属長と共有することができた。また、講師も地方自治体職員であることから改革を進めていく上での支障等は類似であると推測されるため、講師の10年にも及ぶ業務改善の経験談は大分市がこれから取組みを行ううえで非常に参考となった。</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。	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)	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。) 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>不明な点は午前・午後ともに直接講師へ質問する質疑応答の時間を多く設けたことやもともとアンケートを行う予定にしておらず、支援の前後を通じて職員からアンケートの実施を求める声もなかったため。</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	③现阶段では課題・問題が残っているため未定
事業の最終的な目指す姿		

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。



