

※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5年1月18日

送信先: [report@r-ict-advisor.jp](mailto:report@r-ict-advisor.jp)

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	東京都東久留米市役所	代表者名	富田 竜馬
担当者部署	市民部	連絡先電話番号	042-470-7722
担当者役職	課長	担当者氏名	市澤 信明
		連絡先E-mail	
住所	203-8555 東京都東久留米市本町3-3-1		

#### 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)	令和5年度6月から市民課に「窓口デジタル化支援システム」の導入を行う予定である。今回のアドバイザー派遣については第1回目として、ライフイベントを起点として関連する手続きの関係課が抱える課題の洗い出しと職員の意識醸成等を目的に窓口利用体験調査を行うこととし、実施に関して、参加者や事務局に対し詳細且つ具体的な説明やフォローをオンラインでいただき、スムーズに調査を実施することが出来た。
アドバイザーへの要望事項	特になし。

### 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	WEBでの手続き日	受付番号
	令和5年1月20日	支援・助言(実地)	有	令和5年1月10日	483
	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)
	令和5年1月17日	支援・助言(オンライン)	8時45分	9時30分	
			活動時間(分)	45	
3-2. 派遣場所	会場名	東久留米市役所	最寄駅	西武池袋線 東久留米駅	
	所在地	東京都東久留米市本町3-3-1	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

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
	各課窓口業務を担当している1~3年目の職員及び事務局	15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)	令和5年6月1日から、市民課にて「窓口デジタル化支援システム」の導入を行う事が決定している。書かない窓口の効果的な運用を行うためには、窓口業務改革に関する知識習得やノウハウを身に付け、システム稼働に向けた運用整理、各課窓口業務が抱える課題の洗い出しを行う必要がある。今後、市民課のスタートを契機にし、窓口業務改革の推進を図る上で、職員の意識醸成や各課業務の課題認識が急務となっている。これらの洗い出しを行う事で、効率的な他課連携や関係各課の調整に繋げたい。	
支援により目指す成果 (具体的にご記入下さい)	市民課への「窓口デジタル化支援システム」導入を契機に窓口業務改革を進めていくにあたって、職員意識の向上、窓口業務を担う職員負担の軽減、作業効率化による市サービスの向上へ繋げたい。	
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)	市民課への「窓口デジタル化支援システム」導入に際し、各課窓口業務における現状把握と課題の洗い出しを行う必要があるため、窓口体験調査会の実施について以前に及川様からオンラインにての助言をいただいていた。今回、窓口体験調査会の開催日の事前説明として、調査参加者、事務局への詳細説明、実施にあたっての助言を頂いた。	
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)	窓口体験調査会を行うにあたり、事前に注意事項の説明および助言をいただいたことにより、参加者の窓口業務への着目点が定まり、効率的に調査会が遂行出来た。特に参加者自身が体験したことのない業務に関する手続きに対しての改善点や理想像等の意見が数多く挙げられ、窓口業務改革の必要性を実感していただけた。	

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)	窓口体験調査会の報告や実際の窓口業務改革の内容に関する着手は、2回目の実地派遣時を予定している。	
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。 2回目の派遣は実地にて行うため、今回はアンケートを行っていない。	
5-3. 今後の計画 事業の最終的な目指す姿	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 令和5年度6月稼働に向けた取り組みを強化、継続していく。

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。



