

※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31日

送信先: report@r-ict-advisor.jp

派遣決定番号

報告回次 2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り、平行して窓口業務改革にも取り組んでいる。今回は、①事前実施した「窓口利用体験調査」を通し、得られた課題やそれに対する解決策についての報告会の場を設け、それに対する具体的な改善点の提示や総括をいただいた。また、報告会に参加した職員に対して、具体的なアドバイスや質疑応答を行い、今後の窓口業務改革に向けた機運を高められた。②窓口利用体験調査を踏まえ、実際の市民課窓口フロアや動線、バックヤード内の業務フローに関する細かなアドバイスや疑問点に対する回答をいただいた。
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.	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
対応日・時間	令和5年2月5日	支援・助言(オンライン)	有	令和5年1月10日	484
	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27日	支援・助言（実地）	9時30分	17時15分	60
				活動時間（分）	405
3-2.	会場名	東久留米市役所	最寄駅	西武池袋線 東久留米駅	
派遣場所	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を含む各課長係長級の職員	50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、市民課にて導入する「窓口デジタル化支援システム」の安定的な運用に向けて、現状の課題や疑問点を解決する必要がある。また、今回のシステム導入は市民課からのスタートとなっており、今後の横展開にあたり、窓口業務改革に向けた意識醸成の進め方、並びに実務における具体的な改善方法についての助言が必要な状態である。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	今回、住民目線で実施した「窓口利用体験調査」により各課が抱える課題や改善点を洗い出し、結果報告会により、窓口関係課の認識を合わせたい。加えて、同報告会にて、効果的な助言を頂くことで、窓口関係課において窓口業務改革の推進を図りたい。また報告会を踏まえ、「窓口デジタル化支援システム」導入による市民サービス向上を目指すうえで、バックヤードで生じる疑問や改善点についての詳細を把握・解決を図り、6月のシステム稼働に向けた準備を進めていきたい。	
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）	「窓口体験利用調査」で得た気づきや課題、改善点に対する解決方法、職員育成等に関し、多くの有用な助言をいただいた。また、6月のシステム稼働を予定する市民課において、フロアにおける来庁者の動線及び執務室における職員等の動線確認並びに他課連携方法及び業務フローにおける改善点等を洗い出し、北見市や先進自治体の情報をもとに具体的かつ細やかな助言をいただいた。	
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）	支援により実現した窓口体験調査の結果報告会により、出席した窓口関係課の課長及び係長等が、現状における課題や問題点を認識するとともに、講師の対面によるアドバイスにより、窓口業務改革の必要性について意識の共有を行う事が出来た。市民課においては、細やかな現場調査により、システム運用上の課題を質疑応答形式にてアドバイザーと共有することができ、解決に向けた糸口を掴めた。	

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。⑦その他 窓口利用体験調査を通じ、作成したグループ発表のスライド（窓口業務における課題や改善点）
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）	今回、助言いただいた内容を市民課業務に反映、検討するにあたって時間がかかるため、最終確認は次回の派遣に持ち越しになった。
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。 今回はアンケートを行っていない。
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 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	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。



