

## 令和5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	益田市	代表者名	山本 浩章		
担当者部署	政策企画局	連絡先電話番号	0856-31-1066		
担当者役職	課長	担当者氏名	岩井加恵	連絡先E-mail	*****
住所	698-8650 島根県益田市常盤町1番1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	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）	本市が課題としていた窓口改革におけるBPRについて、詳しくご助言いただいた。特に、市民課職員からの素朴な疑問に対し、深谷市での事例を踏まえて即座に答えくださり、職員の理解促進につながったと感じている。これまでBPRそのものについて関心の低かった職員が、改革を自分事として捉え、自らの業務を変えていこうという前向きな姿勢に変わった様子が見られ、勉強会は効果的だったと考えている。
アドバイザーへの要望事項	引き続きご指導のほどよろしくをお願いします。

#### 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7月28日	支援・助言（実地）	有	令和5年8月10日	841
	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8月18日	支援・助言（実地）	17時30分	18時30分	
				活動時間（分）	60
3-2. 派遣場所	会場名	オンライン	最寄駅		
	所在地	オンライン	最寄駅からの交通手段		

#### 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 checked="" type="radio"/> 掲載可	<a href="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/</a>
------	--------------------------------------	---

#### 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	16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）	今年度行っている窓口改革において、業務効率化及び市民サービス向上の観点から、窓口支援システム導入とBPRを行うこととしている。しかしながら、BPRに関する経験や知識などノウハウがなく、進め方に不安があったことから、先進地視察を行った。この視察を踏まえて本市のBPRを検討するため、市民課職員を対象としたBPR勉強会を行うこととした。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	アドバイザーから具体的な助言をいただくことで本市のBPRを効果的に進め、システム導入だけに頼らない窓口改革を実現する。	
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）	・3線処理の効果的な実施方法 ・BPRを行う上で必要な考え方 ・先進地における類似事例の紹介	
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）	・執務室内の動線効率化のための配置レイアウト案見直しできた。 ・3線処理の具体的なイメージをつかむことができた。 ・市民課職員が窓口改革やBPRを自分事化し、積極的に検討するようになった。	

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 (具体的に記入ください)	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。 実施不要と判断したため	
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	窓口改革の実装(書かないワンストップ窓口、オンライン申請、フロア改修など)及びBPRを積極的に進める人材育成	

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下さい

3-2.

#### 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。

