

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	千葉市	代表者名	神谷 俊一
担当者部署	市民局	連絡先電話番号	043-245-5135
担当者役職	主任主事	担当者氏名	石黒 明里
住所	260-8722 千葉県千葉市中央区千葉港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	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）	窓口受付の業務フローを見直したり、新しい窓口支援システムを導入するなどの窓口業務改革を進めるうえでの考え方を提示してくれた。豊富な知識・経験に基づいた助言を受けることができ、大変心強く感じている。 また、アドバイザーが入ることにより、企画担当部署（区政推進課）と現場（市民総合窓口課）が対立することなく、良い関係を構築できている。
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		
	令和5年6月23日	支援・助言(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00分	16時30分	60
			活動時間（分）	330	
3-2. 派遣場所	会場名	千葉市役所	最寄駅	千葉都市モノレール市役所前駅	
	所在地	千葉市中央区千葉港1番1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

掲載許可	<input type="radio"/> 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
	職員	21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）	本市では、区役所窓口において住民異動にかかるワンストップサービスを提供している。導入当初に設計した運用がうまく回っておらず、以下のような課題がある。 ・区政事務センターに入力処理を依頼する際、申請書のスキャンなどの手間がかかり、内部処理に時間を要する。 ・窓口で申請書の代行作成機能が利用されておらず、市民は複数の申請書を手書きする必要がある。	
支援により目指す成果 （具体的にご記入下さい）	窓口受付の業務フローを見直し、より効率的で利便性の高い窓口運用を目指す。また、R5年9月の新しい窓口支援システムのRFIに向け、窓口支援システムで実現したいことを固める。	
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）	派遣日以前に、区役所での住民異動や証明取得手続きにおけるカスタマージャーニー調査を本市で行った。調査の結果判明した現行の課題を関係課に共有すべく、関係課向けの報告会を6/23（金）に開催した。報告会にアドバイザーも参加いただき、報告内容に対する考察や、今後業務フローを見直す際の進め方についての助言をいただいた。 報告会の後に、アドバイザーと共にカスタマージャーニー調査を行った区役所に移動した。手続きの流れに沿って区役所の窓口を回り、体験調査では気づかなかった問題点や見直しのポイントを指摘し、カスタマージャーニー調査を行い、現行の窓口運用における困りごとや問題点は見つかったが、それ	
支援を受け改善又は解決された内容	どのように業務フローに落とし込み、改善すべきか、不明確な状態であった。アドバイザーの支援に	

(具体的にご記入下さい)	そのように業務フローに活かし込んでいくことが、不明確な状態であった。アドバイザーの支援により、課題と事象は分けて考える、困りごとや問題が発生する理由を考えるなど、課題を深掘し、整理するための考え方を身に付けることができた。	
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)	今後、現行の窓口運用における課題を深掘・整理し、その解決策を検討する。すべての課題がシステムで解決できる訳ではないため、アナログな解決策も組み合わせる。検討した解決策をもとに、業務フローの見直しを行う。 新しい窓口受付の業務フローがある程度固まったら、新しい窓口支援システムで実現したいことを検討する。	
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。 報告会は、現行の窓口運用における課題を関係課に共有することを目的として実施した。まだ関係課から意見をもらう段階ではないため、アンケートは実施していない。	
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	②次年度に予算化を図り推進する
事業の最終的な目指す姿	市民と職員双方にとって、より利便性が高く、効率的な窓口運営を目指す。	

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

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。



