

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	連絡先E-mail	
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	WEBでの手続き日	受付番号
	令和5年7月20日	支援・助言(オンライン)	有	令和5年7月18日	776
	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1日	支援・助言（オンライン）	16時00分	17時30分	
				活動時間（分）	90
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	7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。 ・各業務システムへの入力業務を区政事務センターに集約して処理している。処理依頼に申請書のスキャンなどの手間がかかったり、事務センターと区役所の両方で審査を行っているなど、業務フローに非効率な部分があり、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）	前回6/23に支援を受けた後、①窓口改革のコンセプト②新しい業務フロー について検討を行った。①②の検討状況をアドバイザーに報告し、業務フローを組み立てなおすための考え方についてアドバイスをいただいた。	
支援を受け改善又は解決された内容	業務フローを組み立てなおすための考え方についてアドバイスをいただいた。特に参考になったアドバイザー以下の通り	

(具体的にご記入下さい)	<p>ハイトは以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在の窓口業務フローでは、1線（受付）と2線（入力）の担当者が異なるため、受付者が意図を届出書に補記したり、入力者が補記を読み取るなどの手間が生じている。申請内容という情報のやりとりで人が介在することで余計な手間が発生する。データ活用により、少ない処理で一気通貫で処理できるようにすることが必要。 千葉市の業務フローを組みなおすうえでポイントとなるのは「速さ」と「並行処理」。 	
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、RFIを行い、その結果を以て業務フロー及び次期総窓システムの仕様を検討する。上記アドバイスをもとに、業務フローを組みなおしたり、時期総窓システムに必要な機能を取捨選択していきたい。	
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。)</p> <p>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>内部の検討の進め方に対し支援していただいたため、アンケートは実施していない。</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	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。

写真を撮り忘れてしまいました。
申し訳ありません。
以後、気を付けます。

