

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	浜松市役所	代表者名	中野 祐介		
担当者部署	市民生活課戸籍住基担当	連絡先電話番号	053-457-2130		
担当者役職	副参事	担当者氏名	中村 美紀	連絡先E-mail	
住所	430-8652 静岡県浜松市中区元城町103番地の2				

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）	<ul style="list-style-type: none">・窓口業務の理解度（住基事務等の要点を踏まえて的確なアドバイスを行うことができる）・業務デザイン力（RPAの効率的使い方、バックヤードの流れの考え方を具体的に示すことができる）・サービスデザイン力（サービスデザイン目線で考える来庁者の動線や窓口カウンター・番号発券機の使い方について、具体的にアドバイスや提案ができる）
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29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）
			8時30分	12時00分	
				活動時間（分）	210
3-2. 派遣場所	会場名	浜松市役所（中区役所）	最寄駅	浜松駅	
	所在地	静岡県浜松市中区元城町103番地の2	最寄駅からの交通手段	バス	

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	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	6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）	住民異動やライフイベントに関連する各種手続きを受付・案内する総合窓口業務は対応が非常に複雑であるため、システムのガイダンス機能や窓口対応時のQAの組み立て、受付後のシステム入力作業のRPA適用範囲などを運用開始後も改善し続ける必要がある。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	<ul style="list-style-type: none">・システムを効果的に活用してスムーズな窓口対応の流れを確立する・業務全体のスループットを向上させるためバックヤードの流れを見直すとともに、最適なレイアウト変更の具体的なイメージを固める・届出業務におけるシステム入力作業を効率的にRPAで作業させるための運用方法を確立する	
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）	<ul style="list-style-type: none">・住基事務等の要点を踏まえ、システムを効果的に利用するためのアドバイス・届出業務のシステム入力を行うRPAシナリオにおいて、効率的に処理するためのシナリオの割り振り等についてアドバイス・サービスデザイン目線で考える来庁者の動線や窓口カウンター・番号発券機の使い方についての具体的なアドバイス・提案	
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）	<ul style="list-style-type: none">・システムを効果的に活用した総合窓口の運営について理解を深め、今後各区にシステム運用を展開する際に必要となることを整理できた。（トークスクリプト・習熟度の向上、各課との事務整理等）・RPAの効果的な運用のため、システムに入力する手続きをどのように割り振ってシナリオを作成	

	<p>するかが整理できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浜松市の中で最も規模の大きい中区役所にて、サービスデザインの考えを踏まえた来庁者動線、番号券券機やカウンターの使い方などを考慮したレイアウト変更の考え方が理解できた。 	
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 (具体的に記入ください)	特になし	
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>6/23の先行システム運用を開始した中区区民生活課の窓口対応職員の意見・感想をヒアリングしながら支援を受けるため事前のアンケートは実施しなかった。</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	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	住民異動等の届出を含む総合窓口業務において、書かない窓口システムを効果的に活用した「書かない」「待たない」「迷わない」窓口対応を浜松市全域で実施し、市民サービスの向上と均質化を図る。	

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。

中区役所正面入口



待合スペース



区民生活課執務室内



