

## 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   | みなかみ町役場                  | 代表者名    | 阿部 賢一        |           |  |
| 担当者部署 | 企画課 DX推進係                | 連絡先電話番号 | 0278-25-5001 |           |  |
| 担当者役職 | 次長                       | 担当者氏名   | 竹内 理恵        | 連絡先E-mail |  |
| 住所    | 379-1393 群馬県みなかみ町後閑318番地 |         |              |           |  |

##### 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） | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 齋藤アドバイザーの指導により、町幹部に対し課題を共有するため体験調査報告会を開催。参加者は体験調査について知識が無いため、当町での体験調査をアドバイザーが撮った写真で動画を作成、意図や目的を分かりやすく説明いただいた。</li><li>・ 体験調査全体の振り返りワークショップでは、職員が意見を出しやすい和やかな雰囲気をつくり、意見について詳しい説明を求め、全員が理解できるようサポートしていただいた。また、他自治体の現状や課題なども教えていただいた。</li><li>・ 3回の支援を通し、当係職員及び体験調査協力職員に対して、毎回適切な支援をしていただいた。</li></ul> |
| アドバイザーへの要望事項                | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 派遣制度による支援は終了するが、引き続きご支援いただきたい。</li><li>・ 窓口改革の進捗状況等を、折に触れ報告させていただくつもりなので、ご指導いただきたい。</li></ul>   |

#### 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8月28日     | フォローアップ(実地)        | 有            | 令和5年7月19日 | 783      |
|             | 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9月25日     | フォローアップ(実地)        | 9時30分        | 15時00分    | 60       |
|             |               |                    |              | 活動時間（分）   | 270      |
| 3-2. 派遣場所   | 会場名           | 群馬県利根郡みなかみ町後閑321-1 | 最寄駅          | JR上越線 後閑駅 |          |
|             | 所在地           | みなかみ町中央公民館         | 最寄駅からの交通手段   | 徒歩1分      |          |

#### 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 | <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  |
|  | 体験調査実施職員・町長・管理職等   | 60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）                            | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 現在の窓口業務（住民異動処理等）は職員の能力と努力に頼っている状態にあり、特に住民の異動が多い4月は人事異動も重なって事務が逼迫している状態。</li><li>・ 職員によって対応がまちまちで、手続きに漏れが生じる可能性がある。</li><li>・ 窓口業務のBPRとDXを進めたいが、何から始めたら良いかわからない。</li></ul>  |     |
| 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"><li>・ 窓口体験調査を行うことで、住民側の立場で課題を見だし、出来ることから解決していく。</li><li>・ システム導入などDX化を検討するきっかけとしたい。</li></ul>  |     |
| 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"><li>・ 窓口業務改革は「まず窓口利用体験調査を実施して課題を抽出することが重要」と指導いただき、窓口業務未経験の若手を中心に職員18名で5つの手続き体験を実施した。</li><li>・ 経営層への報告が今後改革を進めていくために効果的と伺い、窓口担当だけでなく全課長に周知した結果、報告会に町長及び管理職等37名が参加し、全庁的に課題の共有が図られた。</li><li>・ 地方新聞などの取材も積極的に受けた方が良かったことと、体験調査及び報告会も取材していただき、どちらも地方紙社会面に掲載された。</li></ul> |     |

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| 支援を受け改善又は解決された内容<br>(具体的にご記入下さい)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>大半の職員は「窓口での手続きに時間はかからない」と根拠も無く考えていたが、体験調査を経験したことで、またその結果を聞いたことにより、実態を知ることが出来た。</li> <li>町長及び多くの課長に周知できたので、今後改革を進めていくうえで協力を得やすくなる。</li> <li>指摘された玄関の庁舎案内を、手続きで窓口が分かるサイネージに変更した。</li> <li>「チェックリストの必要性」を調査全チームから要望された報告を聞いたことで、窓口担当が必要性を理解し、導入することになった。(現在手続きごとのチェックリスト作成中)</li> </ul> |                 |
| 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            |
| 改善又は解決されなかった内容<br>持ち越しとなった内容<br>(具体的にご記入ください) | <ul style="list-style-type: none"> <li>まだ入り口に立ったばかりで、すぐ取り組めることは限られる。今後、予算が必要な事案(システムの導入等)は関係課と協議、具体的に計画を立て実施していく必要がある。</li> <li>住民の負担軽減には「書かない窓口」ということは認識されたが、当町に最適(と思われる)システムを導入するには、少し時間をかけて検討する必要がある。</li> <li>窓口の業務プロセスを見直し、マニュアルを作成したいが、それには少し時間を要する。</li> </ul>   |                 |
| 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務担当職員に対してアンケートを実施。(添付PDF「資料1」を参照。負担に関すること、DX化について一部抜粋。)</li> </ul>  |                 |
| 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                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>システム導入により、住民及び職員双方の負担軽減を図る。(窓口滞在時間の短縮)</li> <li>フロア改修や窓口案内の変更など、住民が不安に感じない空間をつくり、居心地の良い役場を目指す。</li> </ul>  |                 |

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。

令和5年9月25日(第3回目支援)の様子

2. 振り返りワークショップ

1. 調査報告会前の講義

