

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、良い関係性を構築できている。窓口改革の取り組みについて上層部に報告する資料も丁寧に確認・アドバイスをいただき、広範なサポートを提供いただいている。
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8月17日	支援・助言（オンライン）	有	令和5年7月18日	1057
	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12月8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. 報告書に関する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	10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）	区役所窓口（戸籍や住民異動等）で利用している総合窓口等支援システム（以下、「現行総合システム」という）を令和8年1月に入れ替えるにあたり、業務手順の見直しや新しい総合窓口等支援システム（以下、「次期総合システム」という）の対象範囲（部署、手続き）や仕様の検討を行っている。住民異動だけでなく証明交付にも次期総合システムを利用すべきか判断がつかず、迷っていた。また、現行より窓口数を増やす必要があるのではないかと感じていたが、具体的な検討を進められていなかった。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	来年度の次期総合システム調達に向け、今年度中に開発基本計画書や仕様書を固める。新しい業務手順や次期総合システムの対象範囲等の全体設計を固め、調達に向けた準備を行う。	
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）	次期総合システムの仕様を作成する際は、現在の千葉市の課題をもとに必要な機能を検討していくべきと助言いただいた。また、次期総合システムの対象手続きを検討する際の考え方を示していただいた。他にも、12月下旬に本市の窓口改革の検討状況を特別職に報告するため、報告内容や資料作成に関する助言をいただいた。	
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）	証明交付でも次期総合システムを利用すべきか迷っているという相談に対し、証明交付の請求主体での場合分けを行うとともに、交付件数などの実績を加味して、証明交付手続きのうち何割が次期総合システムで処理できるのか整理し、エビデンスに基づいた判断を行うべきとの助言をいただいた。窓口数についても、次期総合システム等を導入している自治体の処理時間等を参考にしてデータに基づいて判断すべきと助言いただいた。また、特別職への報告については、本市で作成した報告資料案を見ていただき、全体のストーリーを考えてから組み立てなおすべきと助言いただいた。	

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。	⑤組織業務改善ができた 原課の職員も参加しており、既存のやり方のままシステムを入れるだけでは業務改善はできず、その前に業務手順などの見直しをしっかりと行うことが必要と認識してくれた。
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)	特になし	
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。 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。	
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	窓口で戸籍や住民異動を受け付けた際の業務フローを見直すとともに、新しい窓口受付支援システムを導入することで、手続き時間の削減及び市民と職員双方の負担軽減を目指す。	

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。

