

## 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	鹿児島市	代表者名	下鶴 隆央		
担当者部署	市民局	連絡先電話番号	099-807-0309		
担当者役職	主事	担当者氏名	原田 太	連絡先E-mail	
住所	892-8677 鹿児島県鹿児島市山下町1-1				

#### 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）	これまでも業務改革には取り組んでいるつもりでいたが、実際にアドバイザーの話を聞くと、本市では考えもしないような、固定概念に囚われない考えがあり、非常に参考になった。また、内容もアドバイザーの実体験や他自治体の具体的な事例だったため、非常にイメージしやすく聞きやすいものだった。
アドバイザーへの要望事項	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9月29日	講演(オンライン)	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	11時30分	
				活動時間（分）	90
3-2. 派遣場所	会場名	オンライン	最寄駅	オンライン	
	所在地	オンライン	最寄駅からの交通手段	オンライン	

### 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	<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
	職員	45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）	・現在の窓口では、市民自身が手続きに必要な届出書等のすべてに氏名や住所等多くの項目を記入する必要があり、手間と時間がかかっている。また、手続き案内などの情報が整理されておらず、所要時間も見通せず、市民が不安になる。 ・鹿児島市ではワンストップ窓口の体制を取ることで市民の利便性を高めている一方、対応する職員の判断が複雑化し、業務の属人化や市民に対して長時間の待ちが発生している。特に、繁忙期に向けた業務改革が必須の状況である。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	今年度書かない窓口システムを導入する本庁市民課、谷山支所市民課だけでなく、ライフイベントに関係する課や支所も含めて、全庁的な窓口DXの機運醸成、ライフイベントに関係する課の役割や意識醸成、業務フロー等の改善を図り、市民職員双方の負担軽減を目指す。	
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）	・北見市等の取組を基にした、業務改革の例。 ・フロントやバックオフィスの業務改革が大事。 ・書かない（申請書作成）を目的にするのではなく、システムを活用して業務の流れを見直すことが大事。 ・ワンストップ関係課から市民課に業務を委任する時のルールを見直す。 ・書かない窓口を導入すると同時に、「窓口対応の仕方」「業務の見直し」が大事。 ・住民異動手続き以外の手続きに関して、住民異動手続きの完了を待たずして、並行して処理できる。 ・窓口の受付方法をトークスクリプト化。 ・窓口で取り扱う情報はすべてデータであり、そのデータをしっかりと活用することが大事。	

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"> <li>市民課から関係課にマニュアルの変更の有無を確認するのではなく、関係課から変更があったときに市民課に変更依頼してもらうように改善することで、ワンストップ業務の運用方法を見直す。</li> <li>今年度書かない窓口システムを導入予定だが、導入がゴールではなく、並行して業務改革を進めることで、窓口業務が真に最適化される。</li> <li>窓口受付のトークスクリプト化について、現在でも一部の手続きでチェックシートを使用したり、受付の早い職員のノウハウを共有するなどしていたが、すべての手続きに対応できるようさらに改善する。</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。	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)	窓口やバックヤードのレイアウトについては2回目の現地支援以降にアドバイスいただく。	
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。 アンケートを失念していたため、取っていない。	
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	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	令和5年度中に書かない窓口システムを導入し、並行して窓口業務改革を行うことで、市民課業務を最適化し、市民職員双方の負担を軽減する。また将来的には、全支所、出張所、関係課にシステムを拡充し、業務改革のノウハウを共有することで、全庁的なDX推進につなげる。	

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。

