

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11-1		

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）	<ul style="list-style-type: none">・実際に庁舎全体や市民課のレイアウトを市民目線の動線で考えたときの適切なアドバイスをしていただき、非常にわかりやすかった。また、庁舎管理の部署にもレイアウトの大切さを説明していただいた。・市民課の実際の窓口や机配置、職員動線も現地確認したうえで、情報機器の使い方や置き方も含めて、業務フローと合わせて修正すべき点を、参加メンバーに対して多数指摘いただいた。・1階窓口の実際の動線や窓口配置、案内サイン、番号発券機の配置など、住民目線での見え方や適切な動線配置の考え方について伝授していただいた。
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11月7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）
			10時00分	11時30分	
			活動時間（分）	90	
3-2. 派遣場所	会場名	鹿児島市役所	最寄駅	鹿児島中央駅	
	所在地	山下町11-1	最寄駅からの交通手段	市電・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="checkbox"/> 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	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）	<ul style="list-style-type: none">・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）	<ul style="list-style-type: none">・庁舎レイアウトでは、市民の動線を考えた総合案内や発券機の理想の位置。・市民課のレイアウトでは、証明発行窓口や異動届窓口、待合所の理想のレイアウトについてアドバイス。（証明窓口多いのでは？）・市民課のバックヤードでは、3線式になってはいるが、狭すぎるため事務処理スピードが上がりにくい。・庁舎管理の部署も巻き込んで、レイアウトの重要性を説明。・掲示物が多く、案内板など分かりにくい表現のものがあるため、改めて整理する必要あり。（サインページ活用すると◎）・転入の際、新住所を受付の段階で確実なものにするため、住所のわかる書類等を持参してもらうようHP等で周知する。・窓口でなるべく事務作業させない方がいい。	

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"> • 窓口が空いているときの作業スペースの確保 (バックヤードにフリースペースを設置) • 事務処理スピードの意識改善 (時間を意識してもらう) • 掲示物の整理 (~12月) • 窓口、待合所、発券機のレイアウト変更 (2月予定) 	
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)	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>市民課への個別の支援だったため、アンケートはとっていない。</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	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。

