

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	川口市	代表者名	奥ノ木 信夫
担当者部署	市長室	連絡先電話番号	048-259-7674
担当者役職	政策審議員	担当者氏名	石田 英樹
住所	332-8601 埼玉県川口市青木2-1-1		

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	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）	午前は川口駅前行政センターにて追加の窓口体験調査（おくやみ）、午後は体験調査報告会を実施。体験調査では、同センターの窓口サービスについて、本庁舎（市民課等）との違いや問題点の抽出を行い、報告会では、体験者の報告に対する講評や全体の総括を通して、窓口改革の必要性や経験に基づくアドバイスなどをいただくと共に、自身の自治体での成功例だけでなく、上手くいかなかった点についても共有があり、今後窓口改革を進めるにあたり貴重な提言をいただけたため。さらに、アドバイザーご自身の業務も多忙な中、本市に寄り添った丁寧な対応をしていただけたため。
アドバイザーへの要望事項	支援については今回で最後となるが、今後も窓口改革を進めていく中で生じた課題や疑問について、引き続きご相談させていただきたい。

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6年1月29日	支援・助言（実地）	有	令和6年2月1日	1198
	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6年2月5日	支援・助言（実地）	9時00分	17時00分	60
				活動時間（分）	420
3-2. 派遣場所	会場名	川口市役所	最寄駅	JR川口駅	
	所在地	埼玉県川口市青木2-1-1	最寄駅からの交通手段	公用車で送迎	

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	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
	窓口関係業務職員及び政策・企画系職員	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）	書かない窓口の導入に向け、先進自治体の事例研究（現地視察含む）、事業者によるデモやセミナー参加、地方自治情報化推進フェア等を通じて様々な取り組みを研究してきたが、基幹系システムの標準化や庁舎移転が間近に迫る中、課題の整理や業務改革（BPR）が十分に行えていない。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	窓口体験調査において調査参加者が感じた現状の窓口についての良い点や課題について、報告会をとおして経営層や窓口関係部署の所属長に対して共有することで、窓口改善の必要性について改めて認識いただく。	
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）	午前は、前回本庁舎を中心に実施した窓口体験調査を川口駅前行政センターでも実施し、助言やサポートをいただいた。午後の報告会においては、体験者からの報告に対して細やかな講評をいただくと共に、総括として深谷市の事例なども交えながら、今後の窓口改革の進め方についてもお話しいただいた。	
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）	窓口業務の現状について経営層、窓口関係部署の所属長へ共有することができた。また課題を認識したうえで、市民目線に立った窓口業務がどうあるべきかの意識づけも行った。	

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。	⑦その他
	窓口体験調査に関する報告書	
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)	本支援は、窓口サービスの課題の抽出を目的に依頼したところであり、全3回の支援によりその目的については概ね達成されたものと捉えている。今後は、改善策の検討及び実行段階となる。アナログの改善に加え、DXSaaSなどのデジタルソリューションの導入についても具体的に検討を進めていく予定である。	
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。 詳細なアンケートは実施していないが、報告会参加者からは体験調査に対して、「非常に良い試みであった。」、「今後も継続して実施して欲しい」など今回の取り組みを評価する意見が多かった。	
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	④予算以外で、今後取組む事項がある
事業の最終的な目指す姿	令和7年度夏頃開庁予定の、新庁舎2期棟における「書かない窓口」の導入。(段階的な実施として、令和6年度中に一部窓口での導入も検討中。) また、気づきのあった課題について、随時改善ができるような組織風土の醸成。	

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。

