

### 令和6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	高知市			代表者名	桑名 龍吾
担当者部署(属性)	企画担当	担当者部署名	DX推進課	連絡先電話番号	088-856-9580
担当者役職	係長	担当者氏名	加嶋 竜也	連絡先E-mail	
住所	780-8571 高知県高知市本町5丁目1-45				

##### 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）

団体名		連絡先部署	
担当者氏名		連絡先電話番号	
		連絡先E-mail	

##### 1-3. 支援を求める内容

支援方法	具体的課題への支援	事業名(予定)	高知市役所の窓口業務改革
概要	「書かないワンストップ窓口(ライフイベント総合窓口)」の実現のための窓口業務のBPR支援 ※手続きの整理、本人確認ルール統一、事務分掌整理、物理レイアウト見直し等		
支援を求める分野	人材(DX推進のための機運の醸成) 人材(DXに関する知識習得・研修・育成) RPA導入		

#### 2. 地域情報化アドバイザー派遣実績

2-1. 対応日・時間	期日・支援内容の変更あり	受付番号	変更後の派遣日	変更後に実施した支援内容	実地/オンライン
	有	328	令和7年1月20日	支援・助言&講演	オンライン
	派遣日予定日(申請書より)	支援内容(申請書より)	開始時刻	終了時刻	内休憩時間(分)
	令和6年12月20日	支援・助言&講演(実地)	13時00分	17時00分	30
				活動時間(分)	210
2-2. 派遣場所	会場名		最寄駅		
	所在地		最寄駅からの交通手段		

#### 3. 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)	戸籍や住民基本台帳事務に関して、深い知識と見識をお持ちであり、窓口業務のBPRに対して、その知識に裏付けされた適切なアドバイスをいただいた。 また、情報化に伴い、現状のアナログの方法から転換することに対し不安を抱く職員も多い中で、同じ自治体職員として先進的に取り組んできたバイオニアの立場から、窓口現場の不安を理解し共感し、それぞれの立場やバックボーンに寄り添った支援をいただくことができた。
アドバイザーへの要望事項	特になし

#### 4. 依頼内容及び支援を受けたことによる成果・効果

4-1. 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】	合計人数	20人	
	属性	自治体職員	住民	企業・団体
人数	20	0	0	0

##### 4-2. 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)	本市では、昨年度から窓口業務のあり方に関する庁内検討を進めており、地域住民との接点である窓口業務について、情報通信技術(ICT)や業務システムを活用した形への変革を進める予定である。令和6年度は、アナログの業務改善をすすめ、現場でできることから具体的な事務改善に取り組んでいるが、窓口現場において本取組の必要性が十分に浸透しておらず、職員の意識醸成が課題となっている。 ・本市の窓口部署では、前回の支援をきっかけにして「窓口での説明にばらつきがある」「説明の統一を図りたい」という声も出ており、窓口対応の標準化が課題である。
-----------------------	---

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>本市の今後の窓口業務の形について、在るべき姿のゴールを明確にし共有するとともに、職員ひとりひとりが窓口改革を「我が事」として捉え「出来ることから改善してみよう」という意識を高める</li> <li>庁舎内の案内や総合受付などを見直すことで窓口までの導線を分かりやすくし、迷わない庁舎を実現する</li> <li>窓口のバックヤードの流れを見直し改善することや、手続き情報の整理など、市民職員双方の負担軽減を目指す</li> <li>窓口業務で窓口対応の平準化を図ることを目指す。平準化によって、漏れなく簡潔に伝える職員の対応能力の向上を図る</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>「住民サービス向上ワーキンググループ」に対し、1回目の際も支援をいただいた「庁舎案内の最適化」「窓口業務の改善」について、その後の進捗状況を共有した。窓口業務の改善に向け、課題となっている現場との問題意識の乖離に対し、今後取り組むべき方向性についてアドバイスをいただいた</li> <li>「中央窓口センター内プロジェクトチーム」では、対面用ビジュアルツール及びトークスクリプト導入に関しての状況報告とともに、最終的な成果物の確認を行った</li> </ul>	
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>「庁舎案内の最適化」では、庁舎入口のカウント調査を実施し、調査結果に基づき利用者が多い導線にデジタルサイネージを導入することになった</li> <li>対面用ビジュアルツール及びトークスクリプトを作成し、窓口職場の対応を標準化に着手することができた</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。	④人材育成のカリキュラムやツールを策定できた 窓口対応用ビジュアルツール
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合案内や番号発券機の運用方法の検討など、引き続き庁舎案内の最適化を進める。また、課題となる情報化に対する職員の意識醸成について、意識の統一に向け今後も取り組んでいく</li> <li>既存データの利活用や市のウェブサイトの手続き情報整理などの取組検討</li> </ul>	
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。 アンケートは実施していない	
4-3. 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	③現段階では課題・問題が残っているため未定
4-4. 事業の最終的な目指す姿	情報通信技術を活用した住民手続きのオンライン化や、書かない・回らない・わかりやすい窓口の導入など、本市のフロントヤード改革をすすめることで、住民の利便性の向上を図るとともに、職員の業務効率化を図る	
5. 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>
なおくその他>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。



①住民サービス向上ワーキンググループ



②中央窓口センター内プロジェクトチーム