

## 令和7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	愛媛県東温市			代表者名	東温市長 加藤 章
担当者部署(属性)	その他	担当者部署名	総務部企画財政課	連絡先電話番号	089-964-4473
担当者役職	係長	担当者氏名	勇 圭一	連絡先E-mail	
住所	791-0292 愛媛県東温市見奈良530番地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）

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	窓口DX『書かないワンストップ窓口』推進事業		
概要	「書かないワンストップ窓口」サービスを開始するに当たり、窓口DXSaaS「窓口支援システム」の導入、手続受付窓口の環境整備、業務改善等に係る支援・助言をいただきたい。				
支援を求める分野	プロジェクトマネジメント支援 マイナンバー 働き方 行政手続オンライン化 その他				

### 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
	無				
	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7年7月7日	支援・助言&講演(実地)	9時00分	15時30分	45
			活動時間（分）	345	
2-2.	会場名	東温市役所		最寄駅	伊予鉄見奈良駅
派遣場所	所在地	愛媛県東温市見奈良530番地1		最寄駅からの交通手段	徒歩

### 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	佐藤 泰格
評価	大変良い
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DX研修（講演）では、先進自治体での窓口DXの取組事例を具体的かつ詳細にご紹介いただき、今後の取組で参考となる内容ばかりであった。 また、書かないワンストップ窓口での取扱手続やレイアウト変更やサイン整備について、本市の実情を踏まえた助言を多くいただいた。
アドバイザーへの要望事項	特にありません。

### 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	35人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	32		3	

#### 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）	当市では、転入・転出等におけるライフイベント手続等において、手続に長時間を要することや申請書に住所等を何度も記入が必要、手続を行う窓口の場所が分かり難い上、何度も窓口の移動が生じるなどの課題を抱えている。また、来庁者への窓口サービス提供に関する課題だけではなく、各窓口での重複した説明や窓口経験年数の長い職員への業務属人化、バックヤードの動線の悪さ、事務処理に長時間を要するなど、職員側の業務運用にも課題を抱えている。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	令和7年度末までに「書かないワンストップ窓口」サービスの提供を開始する。 また、サービス提供開始に合わせて、窓口レイアウトや窓口業務の改善を行い、サービスの最適化を図る。

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)	①先進自治体(宮崎県都城市)での窓口DX取組事例の紹介(後援) ②「書かないワンストップ窓口」導入に向けた窓口業務担当課への支援・助言(原課の抱える疑問点の解消、解決策の提示、アドバイスなど) ③庁舎1階窓口レイアウトの変更及びサイン整備に係る支援・助言(受託事業者との打ち合わせへの同席及び助言、庁内現地調査への同席及び提案など)	
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)	支援を受け、今後の窓口業務担当課における「書かないワンストップ窓口」導入に向けた不安が解消された。 また、レイアウト変更やサイン整備に関しては、レイアウトの調整、サインの設置場所の見直しやサイン表示内容の見直しなど、アドバイザーの意見を基に、事業者が提案内容の見直しを行うこととなった。	
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 レイアウト変更・サイン整備に係る提案内容の修正案が提示される見込みである。
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)	レイアウト変更・サイン整備に係る提案内容の修正案が提示された後、再度、アドバイザーの支援を受け、最終決定していくこととした。	
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。 相談・支援・助言が中心であったため、アンケートは実施しなかったが、参加した職員へのヒアリングを行ったところ、助言が的確かつ本市の実情を踏まえたものであり、大変、良かったとのことであった。	
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	①予算は確保済みであり、年度内に推進する 令和7年12月末にレイアウト変更及びサイン整備を行い、令和8年1月末に「書かないワンストップ窓口」の運用を開始する。
4-4. 事業の最終的な目指す姿	来庁者と職員双方の事務に係る負担軽減と事務時間の削減及び利便性の向上を図る。	

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
------	---------------------------

[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/)

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等)」**を数枚程度貼り付けて下さい。

