

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8年2月13日	支援・助言&フォローアップ(実地)	9時00分	17時00分	60
				活動時間（分）	420
2-2. 派遣場所	会場名	東温市役所		最寄駅	伊予鉄見奈良駅
	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）	以前から継続的に支援をいただいております。本市の実情を踏まえた的確なアドバイスや助言をいただけた。特にこれまでの本市における支援内容を踏まえ、事業実施（書かないワンストップ窓口運用開始）後の現状を分析いただき、更なる改善に関する提案を多数いただくことができたことに加え、他の自治体の事例やアドバイザーの豊富な経験や知識を基に効果的かつ実効性の高い今後の改善内容を具体的に示していただくなど、質の高い助言・アドバイスを受けることができた。
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	19人		
	属性	自治体職員	住民	企業・団体	その他(学生など)
	人数	19	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）	当市では、証明書発行や転入・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たため、窓口支援システムの導入、庁舎1階のレイアウト変更やサイン表示の見直しを行っており、窓口サービスの向上及び来庁者と職員双方の負担軽減が図れるよう、窓口DXの取組を進めて行く必要がある。
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	「書かないワンストップ窓口」サービスの提供を開始し、窓口サービスの向上及び来庁者と職員双方の負担軽減が図る。 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書かないワンストップ窓口運用開始後の現状把握・分析(窓口利用体験調査の実施) ②窓口利用体験調査の結果を踏まえた助言・アドバイス ③今後の更なるサービス改善に向けた助言	
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)	各手続きに関する本市ホームページについて、記載内容や記載方法の見直し内容、情報の過不足が把握できた。また、窓口利用体験調査では、参加した職員の意見に対し、的確なアドバイスをいただき、今後の更なる改善箇所、改善方法を確認することができた。 継続的な改善の必要性などの助言・アドバイスにより、窓口担当職員の意識向上、不安の払しょくなどに繋がった。	
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。 窓口利用体験調査結果報告書	⑤組織業務改善ができた
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)	特にありません。	
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。 令和8年1月からの書かないワンストップ窓口運用開始後、来庁者へ窓口サービスに関するアンケート調査(満足度、手続き時間、窓口サービスへのニーズ)を実施している。アンケート開始直後のため、回答者数は少ないが、サービスに対する満足度が高く、事業効果が得られている。	
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	④予算以外で、今後取組む事項がある 「書かないワンストップ窓口」における手続きの拡充、支所での書かないワンストップ窓口の運用、書かない窓口の拡充等のほか、ホームページの改善や業務運用の見直しなど、継続的にデジタルとアナログ両面でのDXを進めていく。
4-4. 事業の最終的な目指す姿	来庁者と職員双方の手続に係る負担軽減と手続き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/

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。

