

※水色と黄色のセルは回答必須。薄緑色セルは任意。申請書の段階から項目3に変更があった場合、直接入力の上書きして下さい。

(一財) 全国地域情報化推進協会 御中 報告日 2019年8月23日

派遣決定番号

## 地域情報化アドバイザー制度活用報告書(1日目)

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	輪島市	代表者名	梶 文秋
担当者部署	企画振興部 企画課	連絡先電話番号	0768-23-1113
担当者役職		担当者氏名	
住所	928-8525 石川県輪島市二ツ屋町2字29番地		

#### 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	千葉 大右
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)	派遣アドバイザーが、実際に地方自治体業務に携わっている方なので、実体験に基づいた苦勞など共感できることが多く、非常に理解しやすかった。話し方も聞き取りやすく、また全国各地の先進事例を多数紹介していただいたことは、大変参考になった。
アドバイザーへの要望事項	

### 3. 地域情報化アドバイザー派遣実績

	派遣日	開始時刻	終了時刻	内休憩時間(分)	活動時間(分)
3-1. 活動	2019年8月20日	10時00分	14時30分	120	150
3-2. 派遣場所	会場名	輪島市役所	最寄駅	のと鉄道穴水駅	
	所在地	輪島市二ツ屋町2字29番地			
	最寄駅からの交通手段	能登空港または金沢駅から、バスまたは公用車			

### 4. 報告書に関してのAPPLICホームページへの掲載許可

掲載許可	<input type="radio"/> 掲載可
------	---------------------------

### 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
	輪島市役所職員(市民課ほか)	17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)	デジタル・ガバメントに対する政府の考え方が職員に伝わっておらず、マイナンバーカード取得のメリットを職員自身が理解していないことから、積極的に市民にマイナンバーカードの取得を呼びかけられないことが問題となっている。	
支援により目指す成果(具体的に ご記入下さい)	マイナンバーカードの円滑な交付体制の構築と、輪島市庁舎改修後の総合窓口の先進事例を学ぶことにより、業務改善と市民の利便性向上のための総合窓口のあり方を検討する材料としたい。また、国が推し進めるデジタル・ガバメントについて学ぶことで、マイナンバーカードがなぜ必要であるかの基礎知識を深めたい。	
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)	午前の部と午後の部の2回に分け、それぞれ講演を行っていただいた。 午前の第1部は「船橋市の窓口業務改善の取組について」をテーマに、輪島市から市民課と企画課の職員7人が受講。働き方改革および住民サービスの向上に向け「書かない窓口」について取り組んだ経緯を説明された。「書かない窓口」のシステムにより、マイナンバーカードを活用することで窓口滞在時間をさらに減少することが出来ることや、マイナンバーカード申請補助特設窓口を開設したことなど、マイナンバーカードに係る窓口対応の話も伺えた。全国の先進的な窓口業務(福祉総合窓口、タブレットによる窓口支援、テレビ電話窓口、チャットボットの活用、移動市役所など)についても具体的な事例を挙げ説明されていた。 午後の第2部では「デジタル・ガバメントとスマート自治体」をテーマに、輪島市から市民課、企画課、税務課、福祉課、健康推進課、地域生活課、総務課より10人の職員が受講。マイナンバーカードを含む国の考えるデジタル・ガバメントについて学ぶことが出来た。電子政府・電子自治体を推し進めることで、住民の申請手続きのワンストップ化、簡素化を進めている。午前の講演と同様に、全国の先進事例(ひとり親家庭総合相談窓口、くらしの手続ガイド、申請書作成支援システム、おくやみワンストップなど)について知ることが出来た。	
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)	窓口業務改善の取組みについてお話を伺えたことで、輪島市の窓口の改善点がはっきりとした。今後、庁舎整備の検討において、輪島市も総合窓口化に向けて進めていきたい。 大半の職員が、デジタル・ガバメントについて、なんとなく聞いたことがあるくらいの認識ではなかったが、今回の講演を受講してなぜ電子自治体を推進する必要があるのか、またその延長上にマイナンバーカード及びその制度が存在することなどが分かった。	
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。	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)	輪島市は現在、庁舎整備を進めており、総合窓口の設置について検討しているところである。今後、庁舎整備が進む中で、市民サービスの向上とマイナンバーカードの円滑な交付体制が可能な窓口作りについて、新たな課題が発生する可能性がある。今回の講演内容は大変参考となったが、アドバイザーに対して今後の課題をふまえた質問を行えばよかった。アドバイザーへの質問については、用意不足の感があった。
---	--

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。 午後の講演受講者(10人)に対し、簡単なアンケート調査を実施した。以下、その内容と分析結果。 Q1. 今回の講演会を受講する前に、『デジタル・ガバメント』や『スマート自治体』について、どの程度知っていましたか?(選択肢は5つ) A1. 大変よく知っていた... 0人 よく知っていた... 1人 なんとなく聞いたことがある... 7人 あまりよく知らない... 2人 全く聞いたことがない... 0人 Q2. 今回の講演会を受講して、『デジタル・ガバメント』や『スマート自治体』についてどれだけ理解できましたか?(選択肢は5つ) A2. すごくよく分かった... 2人 よく分かった... 4人 まあまあ分かった... 4人 あまりよく分からなかった... 0人 全く分からなかった... 0人 Q3. 今回の講演会に対するあなたの評価を教えてください。(選択肢は5つ) A3. 満足... 5人 やや満足... 4人 どちらでもない... 1人 (途中参加者) やや不満... 0人 不満... 0人 Q4. またこのような講演会を開催するならば、あなたはどのようなテーマの講演会に参加したいですか?(複数回答可) A4. マイキープラットフォーム... 4人 スマートシティ... 3人 RPA導入... 3人 ネットワークインフラ... 3人 働き方改革... 2人 地域情報化・官民データ活用計画... 2人 医療・介護・健康... 2人 AI... 2人 オープンデータ... 2人 防災... 1人 人材の育成・活用... 1人 テレワーク... 1人
---------------	--

5-3. 今後の計画	最も当てはまるものリストより選択下さい	②次年度に予算化を図り推進する
事業の最終的な目指す姿	令和四年度までに、マイナンバーカードの交付率50%を目指す。	

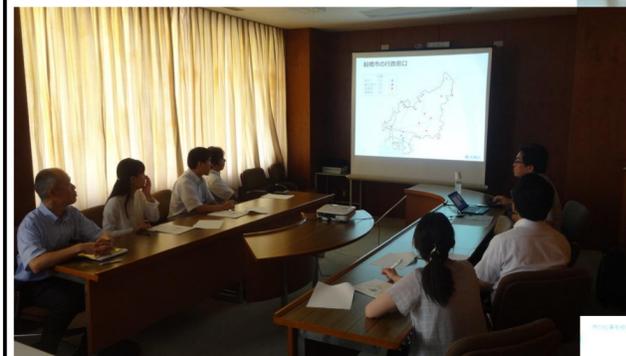
6. 地域情報化アドバイザー支援の様子  
 今回の派遣における地域情報化アドバイザーの支援の様子がわかる「写真（JPEG）」を次ページに数枚程度貼り付けて下さい。



← ↓ 午前の講演の様子

**第1部「船橋市の窓口業務改善の取組について」**

輪島市からは、市民課および企画課からあわせて7人が参加し、講演に耳を傾けました。  
 船橋市の先進的な取組みは、輪島市役所新庁舎の総合窓口の参考になりました。また、船橋市以外の全国各地の先進事例も紹介していただきました。



← ↑ 午後の講演の様子

**第2部「デジタル・ガバメントとスマート自治体」**

輪島市からは、市民課、企画課、総務課、税務課、福祉課、健康推進課、地域生活課からあわせて10人（途中参加含む）が参加し、講演に耳を傾けました。  
 「デジタル・ガバメント」の用語自体に馴染みのない職員も多く、今回の講演内容は大変勉強になりました。