

※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9月26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	大分市役所	代表者名	佐藤樹一郎
担当者部署	企画部企画課	連絡先電話番号	097-537-5718
担当者役職		担当者氏名	
		連絡先E-mail	
住所	870-8504 大分県大分市荷揚町2番31号		

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)	本市において、初日は、BPR、RPAの全庁的な研修(45課/94課)は初めて開催したが、総務省が取り組んでいるBPR、RPAの取組みを実践されてきた経験値をもとに、基礎自治体として今後取り組んでいく上で、参考となった。また、船橋市は本市と同じ中核市であるため、同じような悩みや苦労を共有でき、自治体職員としての苦しみや実践をご教示いただくことができた。 また、大分市を中心市として構成している大分都市広域圏の市町も研修会に参加をいただき、大分市だけでなく、周辺市町にも情報共有、情報提供を図ることができた。
アドバイザーへの要望事項	特にありません。

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9月24日	13時00分	16時30分	10	200
3-2. 派遣場所	会場名	大分市役所第2庁舎6階大研修室		最寄駅	大分駅
	所在地	大分市荷揚町2番31号			
	最寄駅からの交通手段	徒歩10分			

4. 報告書に関する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
	大分市職員、大分都市広域圏構成自治体	50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)	本市の職員の中には、RPA、AI-OCR、BPRといった文言すら聞いたことがない職員が多く、全庁的に職員の意識付けが進んでいない。他都市での導入が進んでいる中で、本市において導入することによる効果が明確になっていないところがある。
支援により目指す成果(具体的にご記入下さい)	派遣事業による支援により、庁内における職員の意識付け、理解度が高まることにより、機械的・定型的な作業が多い課への導入の検討が今後進んでいくこととなる。派遣時期が令和2年度の当初予算要求時期でもあるため、早ければ令和2年度事業として実施していきたいと考えている。
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)	BPRの手法による業務改革として、船橋市で取り組まれたBPR手法による窓口改革やICTを活用したこれからの窓口について、国の動き、他都市の導入事例、船橋市での実践事例を丁寧に説明を受けた。
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)	研修当初、出席職員の9割以上がBPRやRPAの文言すら聞いたことがないという状況であったため、まずは基礎情報として、全庁的に情報の共有が図られるようになることは、今回の事業実施の意義は高いと考える、
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。 ⑥途中段階であり、具体的な成果物はできていない

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)

アンケートの内容と分析結果

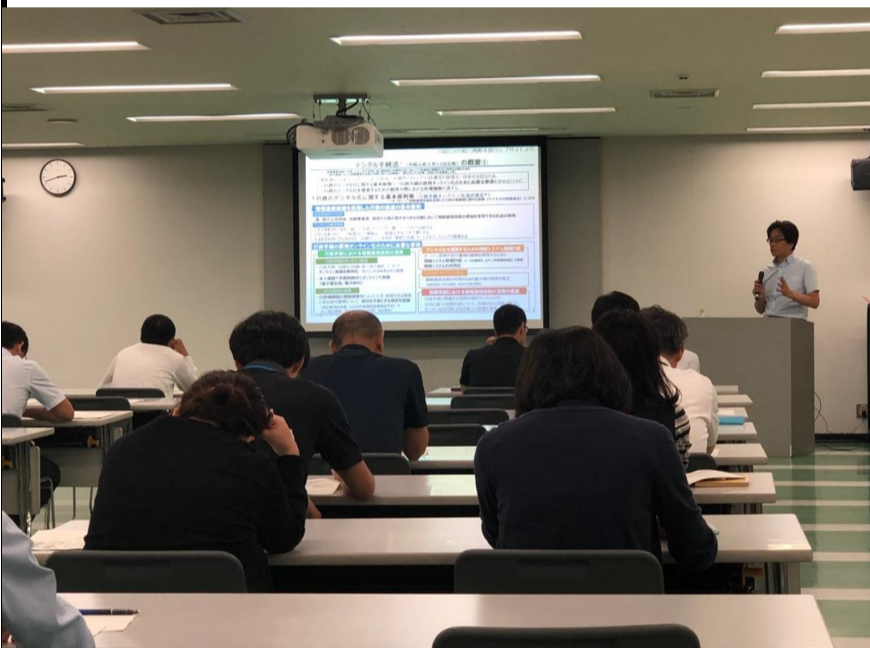
講演・セミナー又は個別の事業支援の実施にあたりアンケートを行った場合は、その内容と分析結果についてご記入下さい。(EXCELやPDFでの分析結果を添付されても結構です。)アンケートを行わなかった場合はその理由をご記入下さい。
今回は、当日研修に参加した職員を対象とした研修にするのではなく、研修後、各課に本研修内容を持ち帰り、課としてBPRやRPAに取り組むかどうかを確認するようにしたため。後日、全課を対象に今後の導入、活用についての調査を実施する予定である。

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 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 今回全庁的に周知を図ることができたため、今後は、導入可能性のある職場へのアンケートやヒアリングを通じ、業務の効率化を全庁的な規模で推進していく予定である。

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。



※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9月26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(2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	大分市役所	代表者名	佐藤樹一郎		
担当者部署	企画部企画課	連絡先電話番号	097-537-5718		
担当者役職	主査	担当者氏名	中川淳	連絡先E-mail	
住所	870-8504 大分県大分市荷揚町2番31号				

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)	本日の午前中は、窓口職場の担当者レベルの職員とのコア会議を実施したが、前日の研修会では、お聞きすることができなかった内情や苦労話等をお聞きすることができた。また、担当者レベルからの素朴な質問や、長年抱えている課題などを伝え、明確な回答を得ることができ、今後取組みを進めていく上で非常に参考となった。 また、昨日に引き続き、BPR、RPAの全庁的な研修(49/94課)を実施したが、全庁職員への意識付けができたものと考えられる。
アドバイザーへの要望事項	特にありません。

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9月25日	9時00分	16時30分		450
3-2. 派遣場所	会場名	大分市役所第2庁舎6階大研修室		最寄駅	大分駅
	所在地	大分市荷揚町2番31号			
	最寄駅からの交通手段	徒歩10分			

4. 報告書に関するAPPLICホームページへの掲載許可

掲載許可	<input checked="" type="checkbox"/> 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
	大分市職員、大分都市広域圏構成自治体	70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)	本項目では、1日目に開催した内容と同じ研修にかかる課題や問題点は割愛し、1日目にはなかった窓口関連課の担当者レベルとの意見交換会の内容について記すこととする。 本市の窓口関連課では、今回のような先進自治体の職員による意見交換会を実施した経緯はなかったものと考えられる。繁忙期における窓口での混雑緩和策や民間委託の状況、コールセンターの設置など、解決を図るべき課題について、意見交換を行った。	
支援により目指す成果(具体的にご記入下さい)	これまで抱えていた課題について、解決策を見い出せずいた状況の中で、千葉氏より船橋市の取組状況や他都市での取組状況をお聞きすることにより、来年度に向けた予算編成や次年度以降の取組みに対して市民課だけでなく、窓口関連課全体での取組みにより、スケールメリットを効かせ、職員作業をなるべく少なくする方法も検討する必要があると感じた。	
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)	窓口業務の氏名や住所等の入力については、これまで職員や臨時職員で対応をしていたが、市民課だけでなく、全庁的に入力センターのような組織の中で取組みを進めてはどうかといった助言をいただいた。 また、窓口業務に関するコールセンターや、福祉総合相談のコールセンターなど、船橋市で今後取り組もうとしている内容について情報提供を受けた。	
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)	上記のような助言により、今後、民間委託の手法を検討する中で、時間外の削減や業務の効率化を図っていきたいと考える。	
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。	⑥途中段階であり、具体的な成果物はできていない
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。 意見交換会では、各課から事前に聴取した質問書をもとに、ディスカッションを行った。アンケートの実施はしていないが、概ね出席した担当者からは、課題解決に向けたご示唆はいただいたものと考えられる。	
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	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	まずは、BPRによる業務の見直しを進め、改善すべき点を洗い出すとともに、第三者の視点などともいこみながら、RPA、AI-OCRなどの導入を目指していくこととしている。	

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。

