



『とうかい“**まるごと**”デジタル化構想』
～新しい役場への転換～
(2021.4～2025.3)

Ver.2.0

令和5年3月
東海村 総合戦略部 地域戦略課

目次

序説	とうかい“まるごと”デジタル化構想ver.1.0について	3
	とうかい“まるごと”デジタル化構想ver.1.0の進捗状況	4
第1章	総論	
	1. まるデジ構想ver.2.0策定にあたって	5
	2. とうかい“まるごと”デジタル化構想ver.2.0の全体像	6
第2章	スマートサービスの推進	
	1. スマートサービスの将来像①デジタル化された快適な窓口サービス	7
	2. スマートサービスの将来像②オンラインで提供できる行政サービス	8
	3. スマートサービス推進ロードマップ	9
第3章	スマートワークの推進	
	1. スマートワークの将来像①多様で自律的な働き方	10
	2. スマートワークの将来像②BPR（業務改革）が根付いた組織	11
	3. スマートワーク推進ロードマップ	12
第4章	デジタル対応社会の実現	
	1. デジタル対応社会の将来像 スマホの学びが循環している地域	13
	2. デジタル対応社会推進ロードマップ	14
第5章	まるデジ構想の推進体制強化	
	1. まるデジ構想の推進組織体制	15
	2. デジタル人材の確保・育成	17
付録	用語集	18

とうかい“まるごと”デジタル化構想ver.1.0について

令和2年3月、東海村は「未来を担う人づくり」「魅力あるまちづくり」「安心して暮らしてつづけることができるまちづくり」を柱とした東海村第6次総合計画を策定しました。そして、総合計画の実現に向けた基本的な姿勢の1つに、時代の変化に対応した「新しい役場への転換」を掲げ、職員意識変革や組織変革に取り組み、行政力の底上げを図ることとしました。

この「新しい役場への転換」を「新しい役場への**変革（トランスフォーメーション）**」と捉え直し、DX（デジタルトランスフォーメーション）を通してその具現化に取り組むべく令和2年11月、「とうかい“まるごと”デジタル化構想（通称「まるデジ構想」）」を策定しました。構想の有効期間は総合計画と同じ**令和6年度末まで**となっています。

まるデジ構想の構成は、行政手続きのデジタル化に取り組む「**スマートサービスの推進**」、ICTを活用した職員の働き方改革に取り組む「**スマートワークの推進**」、そして住民のデジタル対応支援に取り組む「**デジタル対応社会の実現**」の3つの柱で構成されています。

『とうかい“まるごと”デジタル化構想』～新しい役場への転換～

第6次総合計画（2020-2024）「第5回新しい役場への転換」に基づき、新型コロナウイルスの影響を踏まえた上で、『行政手続き・行政内部のデジタル化』、『働き方改革』を一体的に推進するとともに、村民一人ひとりがモバイル機器を使いこなし、正確な情報を適切に取得することができるよう『デジタル対応社会の実現』を合わせて推進することにより、東海村のデジタル化を加速させます。

I 「スマートサービス」の推進 行政手続きのデジタル化

① 来庁せずにできる手続きの拡大

- 電子申請・決済の導入
- 施設予約のオンライン化
- マイナンバーカード交付促進
- 届出・申請書類の改善・標準化

② ICT活用による利便性向上

- 窓口でのタブレット活用
- チャットボットによる問合せ自動応答
- キャッシュレス決済の導入
- デジタルでの情報発信普及・拡大

③ 遇わない窓口へ

- 庁舎案内体制の改善
- 窓口のフリーストップ化
- 証明書自動交付機の設置
- 外国人対応の充実

II 「スマートワーク」の推進 ICT活用による働き方改革の推進

① 多様で柔軟な働き方の実現

- 在宅・モバイルワークの推進
- フレックスタイム等の普及
- フリーアドレスオフィスの導入
- オフィス環境の改善

② ICT活用による生産性向上

- ペーパーレス化促進
- 文書管理のデジタル化
- ネットワーク・業務システムの見直し
- ORPA・AIの活用
- Web会議・GW稼働の活用推進

③ 業務改善による生産性向上

- 事務の洗い出しと業務改善
- 共通業務事務の一元化
- 職業教育・人材育成の強化
- 職員の流動性確保による業務平準化

III 「デジタル対応社会」の実現 住民へのデジタル対応支援

“多くの村民”がデジタル機器（スマートフォン等）を使いこなし、“デジタル社会のメリットを実感できる”社会へ

① デジタル機器への理解促進

- イベントや講座等でのデジタル機器使用体験
- > 地域・事業者による支援（産学官連携）

② デジタル機器を使いこなす住民の増加

- 窓口での電子申請支援（タブレット設置）
- スマホ教室など対応力向上支援
- > 地域・事業者による支援（産学官連携）

「デジタル情報発信普及・拡大」（情報発信の質の強化・一元（シンプル）化）

出し手の意識改革 → 受け手の意識改革

村民「誰もが」が「必要な情報」を取得し「デジタル化のメリット」を享受できる

実現期 2024年度（R6年度）

○2024年度を期限として、3施策を推進し、7つの「レス」を実現！
※右図。詳細は次ページ参照
○デジタル庁やICT市場の動向に合わせて構想を適宜改定！

カウンターレス	タイムレス	ボーダーレス
ムーブレス	ペーパーレス	
キャッシュレス	ファイルレス	

【図1】まるデジ構想の全体概要

スマートサービスは、行政手続きにデジタルを活用して、村が提供するサービスの質を向上させていく取組み。

スマートワークは、職員の働き方を変えていくことで、役場の生産性を向上させる取組み。

村民だれもがDXのメリットを実感できるようにデジタル機器の使い方を普及させる取組み。

とうかい“まるごと”デジタル化構想の進捗状況

今年度までに、キャッシュレスやチャットボット、AIツール、RPA等様々なICTツールを導入するとともに、スマートフォンに焦点を絞ったデジタルデバイス対策に取り組んでいます。比較的「変化を感じやすい」ツールや取組みから開始することで、住民や職員にDXを実感してもらいながら、並行して本格的な改革に向けた実証（オフィス改革やBPR（業務改革）等）に取り組んでいる状況です。



令和3年度に実現した取組み

スマートサービス

- ・オンライン申請手続きの整備
- ・窓口キャッシュレス支払整備
- ・AIチャットボット導入（自動応答）
- ・動画による情報発信拡大
- ・マイナンバーカード交付促進

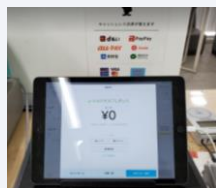
※人口に占める申請割合39.4%（R3.3.31時点）
→49.6%（R4.3.31時点）



■公式YouTubeチャンネル

スマートワーク

- ・庁内ネットワークの無線LAN化
- ・民間事業者とのBPR共同研究開始
- ・文書管理システム導入（電子決裁）
- ・AI議事録システム導入（音声→テキスト）
- ・業務のRPA・マクロ化（作業自動化）



■キャッシュレス決済端末

デジタル対応社会

- ・スマホ購入補助事業の実施
- ・スマホ体験会の実施
- ・スマホ教室の実施（中央公民館、集会所等）



■スマホ教室

令和4年度に実現した取組み



- ・オンライン申請手続きの増加
- ・特定保健指導アプリの実証
- ・窓口でのタブレット活用
- ・マイナンバーカード交付促進

※人口に占める申請割合80.1%
（R5.2.28時点）



■フリーアドレス実証

- ・民間事業者とのBPR共同研究完了
- ・フリーアドレスオフィスの実証
- ・ウェブ会議ブースの設置
- ・インタラクティブホワイトボードの設置
- ・AI-OCRの導入（紙をデータ化）
- ・業務アプリ開発ツールkintoneの実証

- ・スマホ教室の拡大（中央公民館、コミセン、役場等）
- ・スマホの相談窓口の実施
- ・スマホサポーター養成講座
⇒サポーターが相談窓口で活躍



■スマホの相談窓口

まるデジ構想ver.2.0の策定へ

今回策定されたまるデジ構想ver.2.0は、令和3・4年度と2年間DXに取り組んできた経験と反省、知見を踏まえ、基本的な考え方は変わることなく、令和5・6年度の次のステージに向けて方針を打ち出したものとなっています。より明確にターゲットを絞り、推進体制を強化しました。

第1章 総論

1. まるデジ構想ver.2.0策定にあたって

まるデジ構想は、東海村第6次総合計画の「新しい役場への転換」をDXにより具現化するために存在しています。では、なぜ「新しい役場への転換」にDXが必要なのでしょう。

それは第1に、人口減少社会への対応です。現在、人口減少社会が本格的に到来しつつあります。本村においても例外ではなく、令和2年3月に策定された東海村人口ビジョンによると転入促進や転出抑制策を講じたとしても、2040年には36,170人（2021年と比較して約5.8%減少）になるとしており、人口減少はもはや確定した未来となっています。人口減少は、村の税収にも直結し、村の行政サービスを担う職員も現在の数を確保することは困難になっていきます。このことから、人口が減少することを前提として、デジタル化により行政サービス提供や職員のごとの仕方・働き方を変え、行政運営の思考や手法を根本から見直していかなければなりません。

第2に、急速に進むデジタル化社会への対応です。新型コロナウイルス感染症の流行が、デジタル化の追い風となり、従来の対面でのやりとりを前提としていたしごとや学び、日常生活や行政手続きが、オンラインを当然のこととした社会変革が進みました。その結果、どこにいてもオンライン・ペーパーレスでの手続き・コミュニケーションができる役場へのニーズが高まっています。また、職員の働き方においても、ウェブ会議やクラウド利用などオンラインが前提となり、場所を選ばず業務やコミュニケーションができる職場環境が必要となってきています。国においても、「デジタル庁」の創設や自治体に取り組むべき事項が盛り込まれた「自治体DX推進計画」が策定されるなど、改革に向けた動きが加速しています。こうした中、基礎自治体として、デジタル化社会に対応した役場へと変革していく必要があります。

こうした課題意識を持ち、「新しい役場への転換」を実現するために令和2年11月に策定されたまるデジ構想は、その推進体制を徐々に

拡大しながら推進してきました。

策定から2年以上経過し、一定の成果と組織として経験・知見を得ることができましたが、推進するうえでの課題もいくつか顕在化してきました。そこで、まるデジ構想の計画期間である令和6年度まであと2年間というタイミングで、まるデジ構想をより実効性のあるものとするため、基本的考え方は変えることなくver.2.0として改定します。

改定のポイントは以下の3点です。

1点目は、目指すべきビジョンを明確にし、推進する項目を絞ったことです。ver.1.0において示されている推進項目は31項目を数え、その優先順位が示されていませんでした。また、すでに達成した項目や検討・検証を重ねた結果取り組むべき項目ではないものも存在します。これまでの取組みを通して、それらを取捨選択したうえで、残り2年間で重点的に進めるべき項目をver.2.0で打ち出すこととしました。

2点目は、推進体制の強化です。すでに組織している窓口など各分野ごとの専門部会に加え、専門部会で検討した施策を組織として決定する機関を設けます。また、決定した施策を組織全体で推進していくため、各職場にも推進員を配置し、体制を強化します。

3点目は、推進の方向性である3本柱（スマートサービス、スマートワーク、デジタル対応社会の実現）を下支えするため「デジタル人材の確保・育成」という方針を新たに加えたことです。これまでの経験と今後の展開を中長期的に捉え、DXを推進するエンジンであるデジタル人材に関する方向性を打ち出し、早期に検討・実行を始めることとします。

DXは、デジタルを活用した組織の「変革（トランスフォーメーション）」です。幾多の困難が続きますが、東海村は「新しい役場への転換」を実現するために、信念をもって取り組んでいきます。

2. とうかい“まるごと”デジタル化構想ver.2.0の全体像



第6次総合計画（計画期間：令和2年度-令和6年度）における「新しい役場への転換」を実現するために、令和2年11月にとうかい“まるごと”デジタル化構想（計画期間：令和3年度-令和6年度）を策定した。2年間DXに取り組んできた経験と反省，知見を踏まえ，令和5・6年度のさらなる推進を図るため「スマートサービスの推進」「スマートワークの推進」「デジタル対応社会の実現」という基本的な考え方は変わることなく，「ver.2.0」として改定する。

【改定のポイント】

- ① **推進項目を精査**：ver.1.0において示されている推進項目は31項目でしたが，5つのビジョンとその実現のための25推進項目に精査
- ② **推進体制の強化**：決定機関であるDX推進本部とDX推進の核となるDX推進員を創設し，組織全体でDXを推進できるよう体制を強化
- ③ **人材確保・育成方針を追加**：今後の展開を中長期的に捉え，DXを推進するエンジンであるデジタル人材に関する方向性を打ち出し，方針を追加

I スマートサービスの推進 窓口DXとオンラインサービスの充実

デジタル化された快適な窓口サービス

- ① 窓口でのキャッシュレス決済を公共施設へ拡大
- ② マイナンバーカードを活用した書かない窓口の実装
- ③ 手続きをナビゲーションするシステムの検討・実証
- ④ 遠隔で窓口相談できるシステム検討・実証
- ⑤ 窓口のワンストップ化に向けての検討・実証



オンラインで提供できる行政サービス

- ① オンライン申請上でのオンライン決済，証明書交付郵送化，通知文デジタル化の検討・実証・実装
- ② 施設予約のオンライン化検討
- ③ AIチャットボットの評価・改善（必要に応じてツール入れ替え）
- ④ SNS発信の強化と職員の動画作成スキル向上
- ⑤ 各課施策におけるDX支援



II スマートワークの推進 働き方・業務改革による組織変革

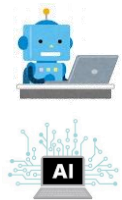
多様で自律的な働き方

- ① フリーアドレスオフィスの実証拡大
- ② オフィス改革の基本計画策定
- ③ スマートフォンの活用を検討・実証
- ④ 多様な働き方に対応した勤務制度の検討
- ⑤ ネットワークごとのシステム構成の再構築を検討



BPR（業務改革）が根付いた組織

- ① BPRマネジメントによる業務量削減と職員の改善意識醸成
- ② BPRの業務データ活用方法検討
- ③ RPA等ICTツールを活用したBPR実行
- ④ ICTツールを活用できる職員の育成
- ⑤ 業務量削減に活用できる新技術の検証
- ⑥ 全庁的な業務ルールの作成・改善（しごとの仕方を改革する取組み）



III デジタル対応社会の実現

デジタルデバイド対策とスマホの学び循環

スマホの学びが循環している地域

- ① スマホ所有の啓発→スマホ体験会の実施
- ② スマホ操作習得→基本操作教室の実施
→アプリ特化型教室実施
→モラル啓発教室実施
- ③ 悩みごとと解決→スマホ相談会の実施
- ④ 地域での共助体制づくり
→スマホサポーター養成講座の実施
→特定の地域（自治会等）でのサポーター養成
→特定の地域（自治会等）でのサポーターによる相談会実施



地域で開催
（スマホ教室）
（スマホ相談会）



一般職員のデジタルリテラシー向上

・ 職階に応じた研修カリキュラム



デジタル人材の確保・育成

DX推進人材

- ・ 庁内における人材発掘
- ・ 専門人材の採用制度

高度専門スキル人材

- ・ 民間からの外部人材確保

DX推進本部

DX施策に関する組織決定

- ・ まるごとデジタル化構想策定や改定
- ・ 各専門部会への指示
- ・ 専門部会の企画案精査

体制



推進チーム



各分野の企画・立案

- ・ 窓口DX推進チーム
- ・ 施設予約DXチーム
- ・ BPR・しごとの仕方改革
- ・ オフィス改革
- ・ デジタル対応社会

DX推進員



各課のDX推進役

- ・ 専門部会への参画
- ・ 課内の取りまとめや推進
- ・ DX推進所管課との窓口

第2章 スマートサービスの推進

1. スマートサービスの将来像①デジタル化された快適な窓口サービス

手続きや相談をする役場の窓口は、住民にとって役場の象徴であり、最も身近な場所です。その窓口で行われている役場の手続きや各種サービスにおいて、住民が不必要な手間(時間、労力等)がかからない**快適なサービスプロセス**に再構築します。

現在は、様々なICTツールが開発され、それらを先行的に導入している自治体も出てきました。東海村では、これらのツールを検証・活用し、以下のような窓口像を目指していきます。

まず**「書かない窓口」**です。東海村は2023年2月現在、マイナンバーカードの申請率はR5年2月末現在で約80.1%となり、普及が進んでいます。マイナンバーカードを活用して、住所や名前などの記入が省略できたり、タッチパネルで操作するだけで手続きが完了する窓口を目指します。

次に**「行かない窓口」**です。コンパクトなわがまちですが、車や自転

車を運転できない方にとっては、役場に行って相談や手続きをすることに非常に労力がかかる場合があります。「役場に行かなくても役場窓口に行ける」、例えば、近所の出先機関からモニターで役場窓口と繋がり、相談ができるような窓口を目指します。

そして、**「迷わない窓口」**です。役場窓口へ訪れる目的は、多岐にわたりますが、結婚や出産、死亡などのライフイベントは手続きが煩雑で複数あり、何度も経験しないので何の手続きをどの課にすればいいかわかりません。状況や事由に応じて、必要な手続きとその場所を案内するとともに、関連する手続きを可能な限り1か所で行えるような**ワンストップ**窓口を目指します。

これらは全て短期間で実現できるものではありませんが、窓口関係課が連携し、早くこの将来像に近づくための取組みにチャレンジしていきます。



【書かない窓口】
マイナンバーカードや端末を活用すれば、書かなくても書類作成ができます。



【迷わない窓口】
事前に状況や事由に応じて必要な手続きを案内してくれれば、迷わず手続きに進むことができます。



【行かない窓口】
役場に行かなくても役場に行った場合と同じサービスが受けられる。オンラインで役場と繋げ、職員が遠隔で相談に対応することで実現できます。



【ワンストップ】
手続きする窓口を集約すれば、1か所で用事が済ませます。

【キャッシュレス】
窓口で発生する手数料等の支払いは、スマホ決済やクレジットカード決済などキャッシュレスに対応します。

2. スマートサービスの将来像②オンラインで提供できる行政サービス

従来の行政手続きは、住民に窓口へ直接書類を持参していただくか、郵送して提出していただく必要がありました。しかし、いつでも、どこでも、必要な情報やサービス入手できる現代において、行政が住民に対して、「手続きに必要な情報を自力で集めること」や「開庁時間内に何度も窓口に行くこと」など、行政の都合に合わせた行動を求めることはふさわしくありません。

そこで本村では、あらゆる行政手続きや公共施設の予約等が24時間365日オンラインで可能になり、かつ最新の行政情報をより簡単に入手できる環境を構築することで、**いつでも、どこでも、簡単にオンラインで提供できる行政サービス**を目指します。

まず、電子申請システムによるオンライン申請の拡大とオンラインで支払いや交付ができるなど手続きがオンラインで完結できる環境整備です。オンライン申請は、自宅などどこからでも、また、閉庁時間であっても手続きができるので、住民にとってメリットがあるほか、

手続きの情報が電子化されるので、事務作業の効率化にも大きな効果を発揮します。併せて、手続き自体が窓口だけでなくオンラインでも申請されることを前提として、申請様式の標準化や業務プロセスの再設計にも取り組んでいきます。

次にSNSやICTツールを活用した情報発信です。紙の広報誌や村のホームページだけでは、最新の情報をリアルタイムに住民に届けることは困難です。そこで村公式LINEやYouTube等のSNSを活用し、最新の行政情報を積極的に発信することや、チャットボットによる開庁時間以外での問合せ対応が可能になる環境を整備することで、住民がより簡単に、いつでも最新の情報を入手できるようになります。これらの取組を一体的に推進していくことで、住民に必要以上の負担を求めることなく行政サービスをいつでも、どこでも、簡単に受けられる役場を目指します。

【いつでも、どこでも、簡単に、オンラインで提供する行政サービス】



- ・開庁時間内に窓口に行くことなく、いつでも・どこでも行政手続きができる
- ・他の自治体と同じ様式を使用することで、誰もが簡単に申請ができる



- ・予約のために、施設の営業時間内に窓口に行く必要がない
- ・現金だけでなくキャッシュレス決済も可能



- ・最新の情報をいつでも簡単に入手することができる
- ・開庁時間外であっても気軽に問合せができる

3. スマートサービス推進ロードマップ

「デジタル化された快適な窓口サービス」と「オンラインで提供できる行政サービス」の実現を目指し、これまでの取組みに継続性を持たせながら以下のロードマップと推進項目を設定し、実行していきます。スマートサービスは、住民に直接影響があるほか、役場内部においても関係課が多岐にわたるため、検討・実証を通じた最適なサービス設計を経て実装へとつなげていきます。

GOAL

デジタル化された
快適な
窓口サービス

オンラインで
提供できる
行政サービス

R3-4 (実績)

- ・窓口での手数料支払にキャッシュレスを整備
(WAON, クレジット, QRコード決済)
- ・マイナンバーカード交付促進
(申請率80.1% : R5.2.28時点)
- ・窓口でのタブレット活用
(住民閲覧用動画として)

- ・オンライン申請手続きの整備と拡大 (常時60~80手続き)
- ・AIチャットボット導入 (問い合わせをHP上で自動応答)
- ・動画による情報発信拡大
(YouTubeチャンネル登録数 31⇒1360)
- ・特定保健指導アプリの実証

R5-6 ver.2.0での取組予定

- ①窓口でのキャッシュレス決済を公共施設使用料へ拡大
- ②マイナンバーカードを活用した書かない窓口の実証と実装
- ③手続きをナビゲーションするシステムの検討・実証
- ④遠隔で窓口にご相談できるシステム検討・実証
- ⑤窓口のワンストップ化に向けての検討・実証

- ①オンライン申請上でのオンライン決済や証明書交付郵送化, 通知文のデジタル文書化を検討し, 順次実証・実装。
- ②施設予約のオンライン化のための予約システム検討
- ③AIチャットボットの評価・改善 (必要に応じてツール入れ替え)
- ④SNS発信の強化と職員の動画作成スキル向上
- ⑤各課施策におけるDXを支援

R7以降

- ・書かない窓口の進化
- ・手続きナビゲーションの実装
- ・遠隔相談できる環境整備
- ・窓口の一部集約 (ワンストップ化)

- ・オンライン決済導入
- ・オンラインでの行政通知を一部手続きで導入
- ・手続きナビゲーションの実装 (窓口と同時利用)
- ・新公共施設予約システムの稼働

第3章 スマートワークの推進

1. スマートワークの将来像①多様で自律的な働き方

急速に変化し続ける社会の中で、住民ニーズや役場の果たすべき役割も日々変化します。その中で、付加価値の高いサービスをスピーディに生み出し、提供し続ける組織であるためには、そこで働く職員の働き方を多様で自律的なものに転換し、生産性の高いものにしていく必要があります。そのために、職員が「いつでも」「どこでも」「誰とでも」仕事ができるよう働き方改革を実行し、高付加価値なサービスを提供できる生産性の高い働き方を目指していきます。

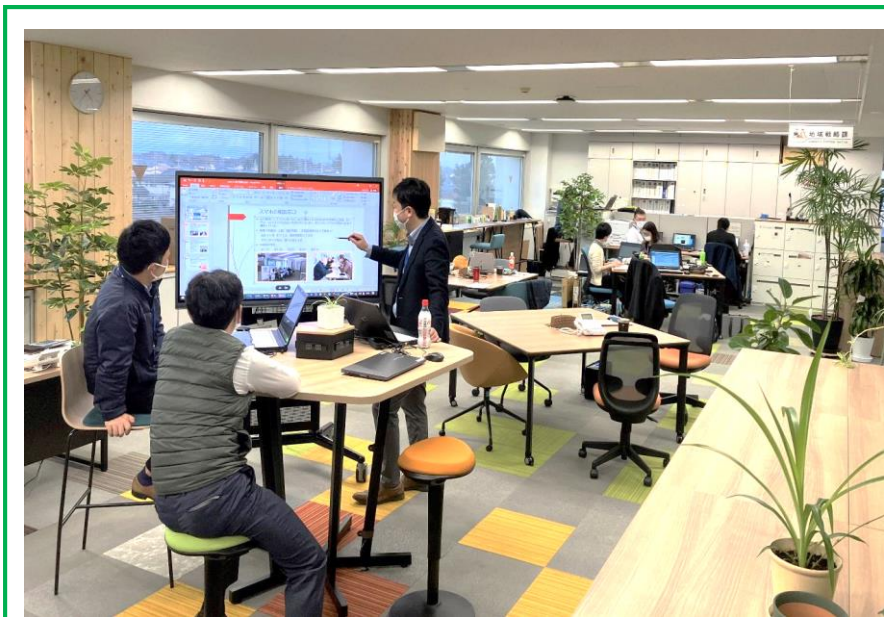
「いつでも」とは、仕事前に子どもの送迎のために出勤を遅らせたり、家族の介護のために定時よりも早く退勤したりといったように、職員一人ひとりが柔軟に勤務時間を選択でき、自らのライフスタイルに合わせていつでも勤務することができる働き方です。

次に「どこでも」ですが、庁内勤務であっても、在宅勤務であっても、あるいはサテライトオフィス勤務であっても、そしてそれが毎日

異なる場所からであったとしても、どこでも同じように仕事をするのできる働き方です。

そして、「誰とでも」は、フロアが異なる別部署の職員同士が同じテーブルに集まって仕事をしたり、遠く離れた組織内外の人とオンラインでつながってタイムリーに打ち合わせができるなど、誰とでも自由自在に職員同士が共同作業やコミュニケーションをとることができる働き方です。部門横断的な課題を解決したり、共同プロジェクトを進めるためには、このような働き方が生産性を大きく向上させます。

これらICTを駆使したオフィス改革で実現させていく多様な働き方は、同時に、職員の働き方を自律的なものに変えていきます。働き方改革が、職員同士のコミュニケーション活性化、モチベーションの向上につなげ、生産性の高い役場へと転換していくことを目指していきます。



働き方改革
「いつでも、どこでも、誰とでも」仕事ができる

コミュニケーション
活性化

モチベーションUP

生産性の向上

2. スマートワークの将来像②BPR（業務改革）が根付いた組織

BPRとは、Business Process Re-engineeringの頭文字を取った略語で、日本語に訳すると「業務改革」という意味になります。つまり、ここでいうBPRとは東海村役場で行われている業務のプロセスを見直し、より効率的かつ効果的な業務フローに改善することをいいます。

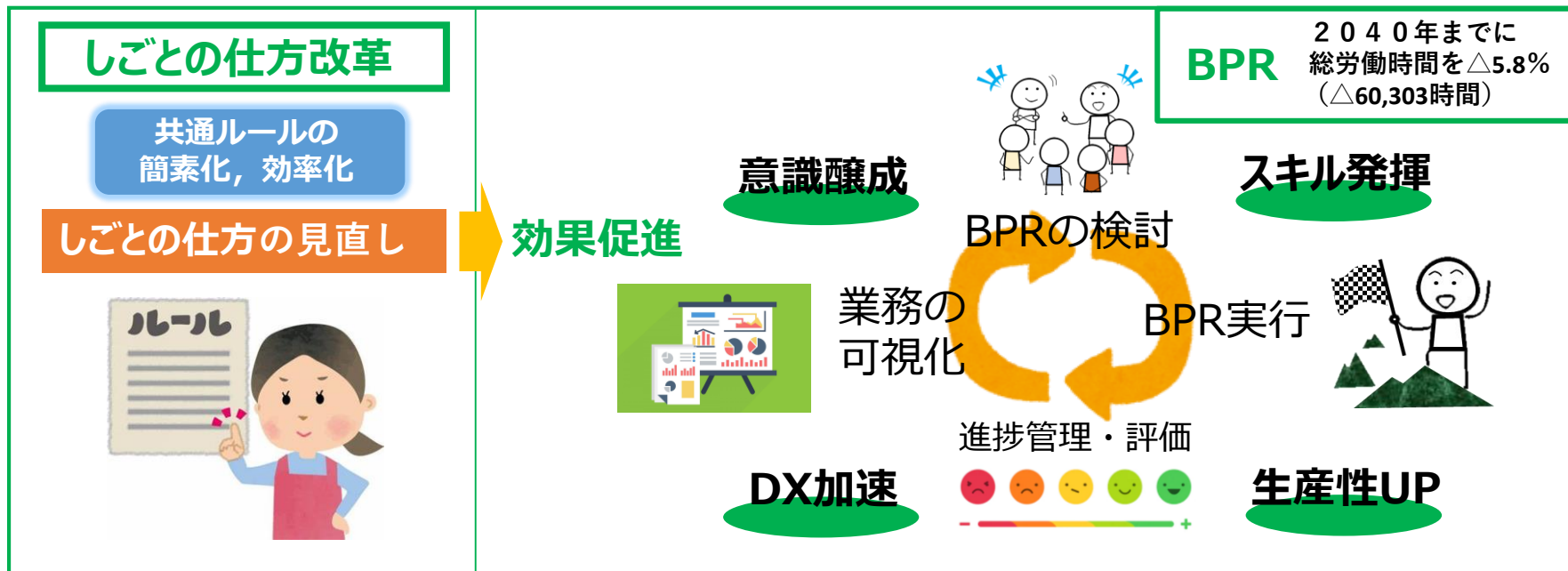
東海村は、令和3・4年度に民間企業と共同研究し、独自の自治体BPRマネジメント手法を構築しました。この手法により、全庁統一的な様式・入力方法・分析を行い、業務内容・量を可視化し、優先順位をつけてBPRを実行することが可能となりました。

令和3年度、東海村のBPR対象部署の総労働時間は1,048,741時間です。2040年には、人口が5.8%減少する予測となっていることから、この率を掛けた60,303時間削減することを目標とし、BPRに取り組んでいきます。

現在、可視化した全4,339業務のうち、87業務△12,858時間のBPR案を作成し、30業務△3,968時間の業務時間を削減見込みです。このBPRサイクルが各課主体で回り、組織・職員全体に業務改革意識を根付かせることで、生産性の高い役場へとつなげていきます。

また、BPRに関連した取組みとして、財務や文書管理、グループウェアの使い方、電子データの保管など業務遂行上の基本的な「しごとの仕方」についても、「しごとの仕方改革」として、総点検を実施し、新しい共通ルールや既存ルールの改善を図っていきます。

自治体業務は社会情勢や住民ニーズにより日々変化し、業務プロセスの最適解も変化します。それらに対応し、常に改革・改善にチャレンジする「変化し続ける組織」を目指します。



3. スマートワーク推進ロードマップ

「多様で自律的な働き方」については、オフィスやネットワーク、必要なICTツール等の環境整備を行い、コミュニケーションやモチベーション、生産性が向上する働き方に変えていきます。R5-6年度で完結することはできませんが、段階的に取り組んでいきます。また、BPRの実行やしごとの仕方・ルールの見直しが常に行われている「BPR（業務改革）が根付いた組織」にしていきます。この過程には、様々なデジタル技術が活用されるとともに、職員の意識改革も期待されます。

GOAL

多様で自律的な
働き方

BPR（業務改革）
が根付いた組織

R3-4（実績）

- ・ 庁内ネットワーク無線LAN化
- ・ 文書管理システム導入（電子決裁・電子データの文書保管）
- ・ フリーアドレスオフィス実証
- ・ ウェブ会議ブースの設置
- ・ インタラクティブホワイトボードの設置
- ・ テレワークや時差出勤制度の導入
- ・ WEB会議ツールの導入

- ・ 民間事業者との共同研究によりBPRマネジメント手法確立
- ・ RPAやExcelマクロによる作業の自動化
- ・ 紙資料をデータ化するAI-OCR導入
- ・ 表計算を効率化するアプリを開発するツール「kintone」の実証
- ・ 音声テキストデータに変換するAI議事録システム導入

R5-6 ver.2.0での取組予定

- ①フリーアドレスオフィスの実証拡大
- ②オフィス改革の基本計画策定
- ③スマートフォンの活用を検討・実証
- ④多様な働き方に対応した勤務制度の検討
- ⑤ネットワークごとのシステム構成の再構築を検討（財務・人事システムのインターネット系移行又はシンクライアント機能の整備）

- ①BPRマネジメントによる業務量削減と職員の改善意識醸成
- ②BPRの業務データ活用方法検討
- ③RPA等ICTツールを活用したBPR実行
- ④ICTツールを活用できる職員の育成
- ⑤業務量削減に活用できる新技術の検証
- ⑥全庁的な業務ルールの作成・改善（しごとの仕方を改革する取組み）

R7以降

- ・ オフィス改革基本計画に基づく整備
- ・ 内線のスマートフォン化やスマートフォン貸与の導入
- ・ 勤務制度の見直し・改善
- ・ ネットワークごとのシステム構成の方向性に基づく段階的整備

- ・ BPRの継続実施
- ・ BPRの業務データの活用
- ・ ICTツールの更新

第4章 デジタル対応社会の実現

1. デジタル対応社会の将来像 スマホの学びが循環している地域

あらゆる側面で社会のデジタル化が急速に進み、コミュニケーションや商品の購入、情報収集など私たちの日常のほぼ全ての行動が「スマートフォン（以下、「スマホ」）」に紐づいています。行政においても、近い将来ほぼ全ての手続きがスマホで可能となります。非常に便利で汎用性のあるスマホを核として、デジタル化による社会変革が今後も進み、本村でもまるデジ構想「スマートサービスの推進」により、それを加速させていきます。

しかし、まるデジ構想により「スマートサービスの推進」が図られたとしても、サービスを利用する高齢者をはじめとした住民の方々がデジタル化に対応できず、サービスを利用できない状況が生まれては意味がありません。2021年に村で行った高齢者向けの調査においては、前期高齢者の66%、後期高齢者の43%がスマホを所有しているものの、前期高齢者の33%、後期高齢者の45%がスマホを活用していないことが明らかになりました。このような結果からも「デジタル対応社会の実現」を図るためには、**特に高齢者のデジタ**

ルデバイド対策に取り組む必要があります。

村では、これまでスマホ所有の動機づけを行うスマホ購入補助事業やスマホ体験会、スマホの操作を学んでいただくスマホ教室、スマホ操作の相談ができる相談会を重点的に実施し、スマホの活用支援サービスを展開してきました。ただし、これらは永続的に提供していくわけではなく、徐々に**地域の担い手がスマホの学びを提供できるような仕組み**を作っていきたいと考えています。

そのため、スマホの操作を教えることができるスマホサポーターを育成し、村が主催するスマホ教室等にボランティアとして協力していただきます。そして、いずれは地域の主体的な取組みとして、スマホサポーターなど地域の「ひと」（人財）が、地域の住民に対してスマホの操作方法を教える「場所」を提供できるようになり、スマホの学びの循環を通して、地域の支え合い・助け合いのコミュニティが生まれるような地域づくりを目指します。

① スマホを所有する高齢者を増やす

【課題】社会全体のデジタル化が進む中、まだスマホを持っていない高齢者が多い



② スマホの学びの場を提供

【課題】スマホを所有しているが上手く活用できていない高齢者が多い



③ スマホの学び合いの仕組みを作る

【課題】地域で学び合うための「ひと」「場所」がない

④ デジタル化のメリットが実感できるDX施策



2. デジタル対応社会推進ロードマップ

「スマホの学びが循環する地域」を目指すにあたって、まずスマホを所有する高齢者の増加とそのスキルの向上を図り、DXのメリットを実感することが先決であることから、これまでの取組みを継続・強化し「スマホの学びの場」を提供していきます。

同時に、スマホ操作を教えたりアドバイスできるスマホサポーター（ボランティア）の養成に取り組み、養成したサポーターは村が提供する「スマホの学びの場」で活躍していただきます。そうした活躍するサポーターと地域団体との連携によって、やがては地域が主体となった「スマホの学びの場」が創られ、スマホをきっかけとした地域コミュニティが生まれることを目指して取り組んでいきます。

GOAL

スマホの学びが
循環している地域

R3-4（実績）

- ・スマホ購入補助事業の実施（補助申請者113名）
- ・スマホ体験会の実施
- ・スマホ教室（基本操作）の実施
- ・スマホ相談会の実施
- ・スマホサポーター養成講座の実施

R5-6 ver.2.0での取組予定

- ①スマホ所有の啓発→スマホ体験会の実施
- ②スマホ操作習得→基本操作教室の実施
→アプリ特化型教室実施
→モラル啓発教室実施
- ③悩みごと解決→スマホ相談会の実施
- ④地域での共助体制づくり
→スマホサポーター養成講座の実施
→特定の地域（自治会等）でのサポーター養成
→特定の地域（自治会等）でのサポーターによる相談会実施

R7以降

- ・村内事業者と連携したスマホ活用支援
- ・スマホをきっかけとした地域での共助体制づくりの推進

今後DXにより
サービスがさらに充実



学びの場を提供→
DXメリット実感！



スマホの学びが
地域で循環！！



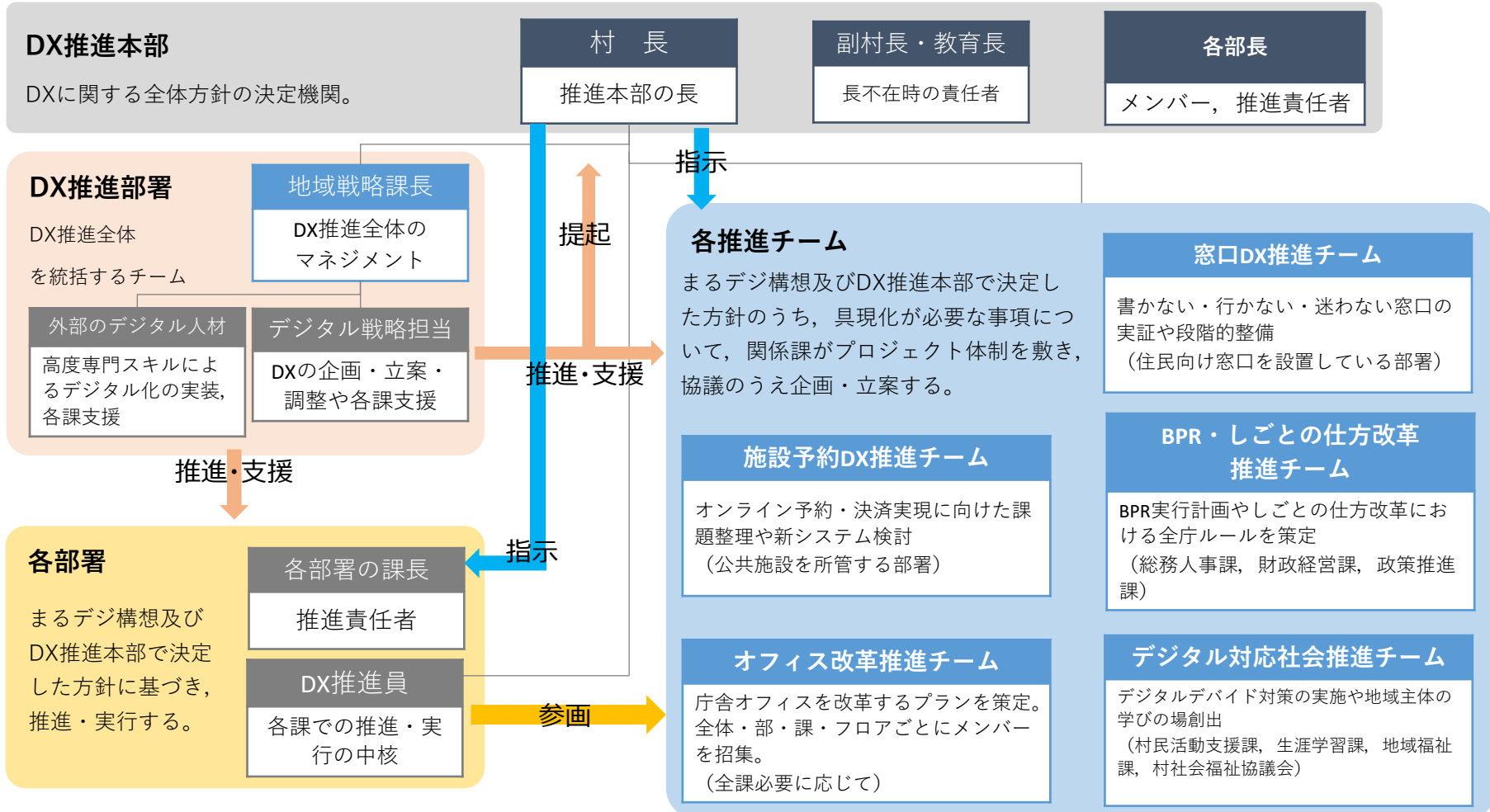
地域主体の
スマホの学び
の場創出

第5章 まるデジ構想の推進体制強化

1. まるデジ構想の推進組織体制（全体）

まるデジ構想を全庁的かつ横断的、スピーディに推進するため、DX推進部署を置きます（現：地域戦略課）。まるデジ構想に関する全体の方針や取組みについては、村長をトップとするDX推進本部にて決定し、各部署はこの決定に基づき推進・実行していきます。その際、DX推進本部が各部署職員の中から任命するDX推進員（課長補佐・係長級職員）が中核となって推進・実行していくこととします。

また、DX推進本部で示された方針のうち、部署横断的な具現化が必要な事項については、下図のとおり推進チームを組織し、その企画・立案をしていきます。各推進チームのメンバーについては、関係課のDX推進員が担うほか、必要に応じた関係者で組織します。



1. まるデジ構想の推進組織体制（各推進チーム，DX推進員）

各推進チームは、本構想の推進ロードマップに基づいたDX推進本部からの指示事項について具現化を担うチームです。役割は、各分野でのDX実行策について協議・立案し、決まった具体策を連携して実行していくための連絡・調整であり、メンバーは関係課のDX推進員が担います。ただし、必要に応じてDX推進員以外（関係事業者含む）も会議等に参加できることとします。

DX推進員は、DX推進部署との窓口の役割を担うほか、課ごとに実行する事項について課長とともに課内推進の中核を担う職員です。具体的役割をBPR関連でいえば、各種報告や作業のとりまとめをしたり、BPR検討会を課内で開催し、BPR実行を各担当者を巻き込んで進めていくなどが挙げられます。任期は1年間です。

チーム名	R5・6年度（本計画期間）取組み	R7年度以降の取組み
窓口DX推進チーム	・「書かない・行かない・迷わない窓口」実現のための実証企画や検証	「書かない・行かない・迷わない窓口」を継続整備
施設予約DXチーム	・新システムの機能要件を検討 ・オンライン予約切り替えにあたっての条件整理や地域団体等との調整	新予約システムを稼働する
BPR・しごとの仕方改革推進チーム	・BPR実行計画の作成 ・しごとの仕方改革実行計画の作成	BPRによる業務量削減やしごとの仕方改革で整備した職場ルールを浸透させる
オフィス改革推進チーム	・オフィスコンセプト、基本レイアウトを定めたオフィス改革プランの策定	オフィス改革プランに基づく整備を開始する
デジタル対応社会推進チーム	・デジタルデバイド対策の連携実施 ・スマホをきっかけとした地域の共助体制づくり（モデル地区でスマホの学びを循環させる）	スマホをきっかけとした共助モデルを拡大する



【DX推進員とは】

- ・課に1名任命される「東海村のDX推進の核となる職員」である。
 - ・DX所管課との連絡調整や各DX推進チームへの参加も行う。
 - ・課内改革の先鋒を担い、新たなICTツールのスキルを積極的に身に付け、仲間を引っ張る！
- ※年度当初に課長が推薦し、DX推進本部長（村長）が任命します。
※なお、課のDX推進責任者は「課長」であり、課内DX推進は、両者の連携が不可欠です。

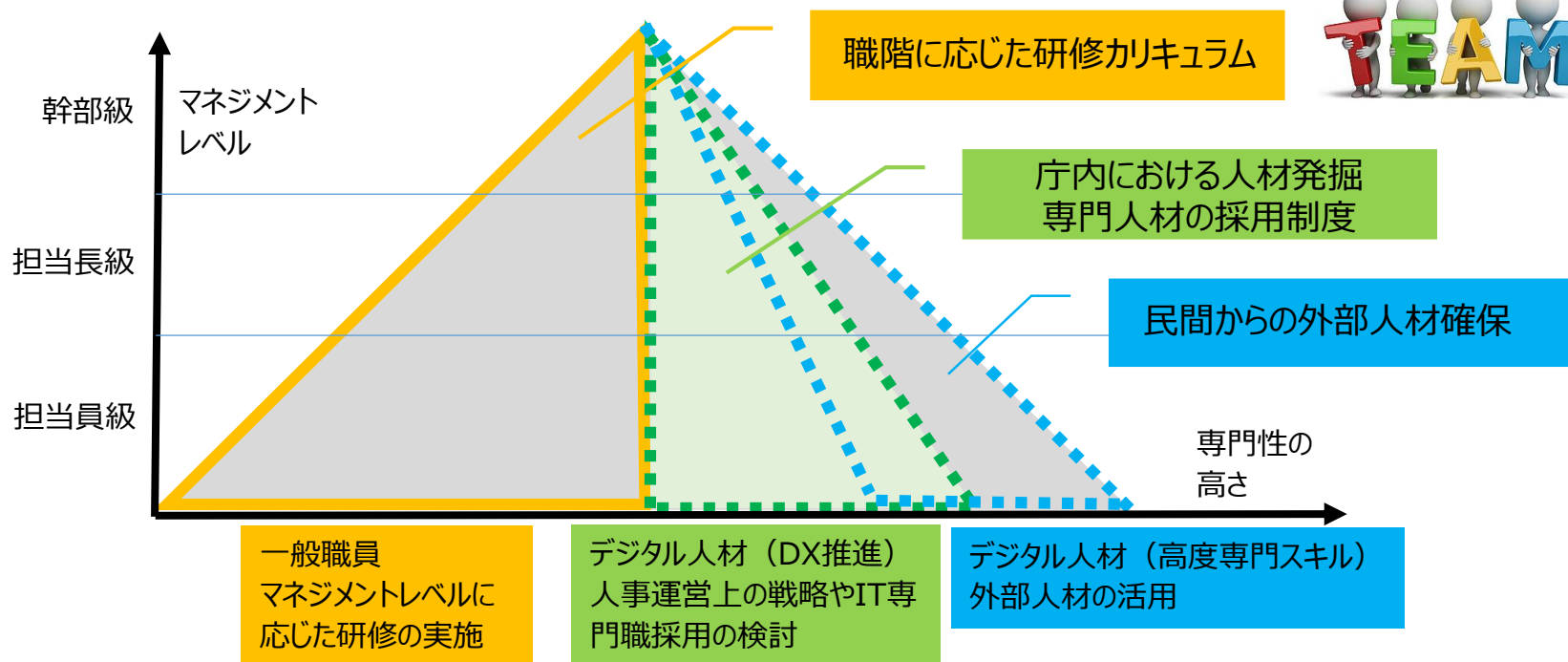
2. デジタル人材の確保・育成方針

まるデジ構想の取組みは、全庁的・横断的な推進を図っていかなければならないため、人材の確保・育成が必要となります。そのため、職員を「一般職員」「デジタル人材（DX推進職員）」「デジタル人材（高度専門スキル人材）」に分類し、各々について確保・育成をしていきます。

まず、一般職員の育成については、デジタル技術やデータの活用が当たり前となる業務に対応するために、幹部級職員を含め、デジタルリテラシーの向上（セキュリティリテラシーも含む。）、日々進展するデジタル技術等を学び続け、自らの業務をよりよいものに変革していくというマインドセットの習得が必要です。そのため、デジタル分野における職階ごとに求められる能力を定め、業務改善力やデジタル技術力などの育成体系に応じた研修カリキュラムを設定し、職員の能力・資質向上に取り組んでいきます。

次に、DX推進・情報部門に配置する職員が想定されるデジタル人材（DX推進職員）については、国やデジタル技術の動向・技術を活用した改革事例に精通し、本村の実情に適したDXの方向性を打ち出し、組織全体をDX推進モードに転換できる人材が必要です。このことを踏まえ、資質・能力に加え全庁的なDX推進の過程における実績を加味した人事異動、民間IT企業での実務経験のある人材の採用など人事運用上の取組みを検討していきます。

また、DX推進の各プロジェクトにおいては、サービス・業務の設計や開発・実装を担うデジタル人材（高度専門スキル人材）も不可欠となりますが、その確保については、職員育成では困難なことから、国や民間企業と連携してITエンジニアなどの外部人材を確保することで対応していきます。



付録 用語集

用語	解説
インタラクティブホワイトボード	インタラクティブ ホワイトボード（電子黒板）とは、ディスプレイとホワイトボードが一体化になったタッチセンサー搭載型のディスプレイです。パソコンなどの端末の情報をディスプレイに表示したり、情報を表示した画面に直接手書きで書き込みができるほか、ディスプレイに映された内容をデータとして保存・共有することができます。
シンククライアント	情報システムで、利用者が操作するコンピュータ（クライアント）に最低限の機能しか持たせず、サーバコンピュータが集中的にソフトウェアやデータなどの資源を管理する方式です。これにより、1台のPCでインターネット系とLGWAN系のサーバにアクセスできるようになります。
デジタルリテラシー	デジタルの役割や価値を理解し、それらをどう使えば「業務を改善できるのか」「業績に貢献できるのか」を理解できる程度の知識のことをいいます。今後自治体DXが進んでいく中で、職員は、自分でデジタルを使った仕組みを作れなくても、作れる人たちと会話でき、その価値やリスク、自分たちは何をしなければならないのかを理解する必要があります。スマホやパソコン、zoomやTeamsなどのオンライン・サービスを使えることは前提になります。
フリーアドレス	オフィス内で席を固定せず、その日その時間に空いているデスクで仕事ができるワークスタイルのことです。働き方の多様性が重要視されている近年、オフィスの形の1つとして注目されています。無線LAN環境の整備や、ノートパソコン・スマートフォンなどのモバイル端末を貸与するなど、どのエリアにいても仕事ができるように社内環境を整えることがフリーアドレスオフィスのポイントといわれています。
Excelマクロ	アプリケーションソフト（Excel）の操作を自動化する機能をいいます。利用者が複数の操作手順を一連の手続きとして記録したもので、簡単な操作で繰り返し実行することができます。
AIチャットボット	チャットボットとは、人間と会話しているような受け答えを、AIが自動で行うコミュニケーションツールです。これにより、問い合わせや探しているホームページの記事への誘導を24時間対応することができます。
AI-OCR	紙に書かれた文字をデジタルデータに変換するOCRに、AI技術を加えたものです。AI技術を組み合わせることで、機械学習による文字認識率の向上や帳票フォーマットの設計をせず項目を抽出することが可能になりました。
BPR	「Business Process Re-engineering/ビジネスプロセス・リエンジニアリング」の略称で、プロセスの観点から業務フローや組織構造、情報システムなどを再構築し、業務改革することを意味します。
DX	「Digital Transformation/デジタルトランスフォーメーション」の略称で、デジタル技術を活用して、社会のニーズを基にビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、組織文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立することです。
kintone	kintone（キントーン）とは、クラウド上に業務アプリを構築することができる業務改善プラットフォームです。中小企業向けグループウェアを開発しているサイボウズが提供しています。
RPA	RPAとは「Robotic Process Automation/ロボティック・プロセス・オートメーション」の略称で、ホワイトカラーのデスクワーク（主に定型作業）をソフトウェアのロボットが代行・自動化する技術です。
SNS	SNSとは「social networking service/ソーシャル・ネットワーキング・サービス」の略称で、人と人との交流を手助け・促進するためのインターネット上のサービスです。YouTubeやLINE、Instagram、Facebookなどが有名です。