



『とうかい“**まるごと**”デジタル化構想』 Next
～新しい役場への転換～
(2025.4～2030.3)

令和7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”デジタル化構想について/進捗状況	3
第1章	総論	5
	1. まるデジ構想Next策定の背景・目的	
	2. とうかい“まるごと”デジタル化構想NEXTの全体像	
第2章	サービス・トランスフォーメーションの推進	
	1. ありたい将来像①デジタルを活用した快適な窓口サービス	
	2. ありたい将来像②オンラインで完結できる行政サービス	
	3. ありたい将来像③誰もがデジタル化のメリットを実感できる社会	
	4. サービス・トランスフォーメーション推進ロードマップ	
第3章	ワーク・トランスフォーメーションの推進	11
	1. ありたい将来像①ABWによる多様で自律的かつ生産性の高い働き方	
	2. ありたい将来像②BPR（業務改革）が根付き、職員が成長できる組織	
	3. ワーク・トランスフォーメーション推進ロードマップ	
第4章	推進体制と人材確保・育成	14
	1. まるデジ構想の推進体制	
	2. 各プロジェクトの体制・役割	
	3. デジタル人材の確保・育成方針	

序説) とうかい“まるごと”デジタル化構想について

令和2年3月、東海村は第6次総合計画を策定し、その中で「新しい役場への転換」を掲げ、役場サービス改革、職員の意識改革、組織改革に取り組み、行政力の底上げを図ることとしました。そして、この「新しい役場への転換」をDX（デジタルトランスフォーメーション）により具現化するため、令和2年11月に令和6年度までを計画期間とする「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（令和5年3月一部改定）し、推進してきました。

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、同時に推進を図ってきました。

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
- 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支援



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り組み。

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

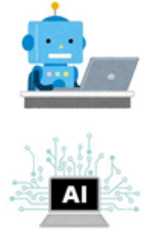
多様で自律的な働き方

- 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

- 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り組み）



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り組み。

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



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

とうかい“まるごと”デジタル化構想の進捗状況

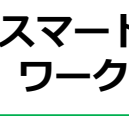
令和3年度から3つの柱ごとの取組みを同時に推進し、以下のような成果を出すことができました。他自治体と比較して特徴的なところは、目的である「新しい役場への転換」という言葉通り、「組織改革」に力点をおき、BPR（業務改革）や既存庁舎のオフィス改革など職員の意識改革、働き方改革の取組みを重視しているところです。この取組みは全国でも注目を集め、各メディアに取り上げられるとともに、他団体からの視察や取組みに関する講演の要請を多数受けています。



スマートサービス

令和3年度主な取組み

- ・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



スマートワーク

令和4年度主な取組み

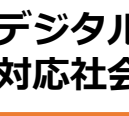
- ・オンライン申請手続きの増加
- ・特定保健指導アプリの実証
- ・窓口でのタブレット活用
- ・マイナンバーカード交付促進

令和5年度主な取組み

- ・申請書自動作成ツールの実証
- ・生成AIによるチャットボットの導入
- ・LINE機能の拡充
- ・電子図書館OPEN

令和6年度主な取組み

- ・申請書自動作成ツール導入（マイナンバー関係窓口）
- ・窓口改革基本方針、窓口改革実行プラン策定（R7～8年度整備予定）
- ・手数料のオンライン決済サービス導入
- ・あいのりくんのオンライン予約開始



デジタル対応社会

令和3年度主な取組み

- ・庁内ネットワークの無線LAN化
- ・文書管理システム導入（電子決裁）
- ・民間事業者とのBPR共同研究開始
- ・モデル3課業務可視化・BPR手法検討
- ・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）

令和4年度主な取組み

- ・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設置
- ・民間事業者とのBPR共同研究完了
- ・モデル3課BPR実行・全課業務可視化
- ・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

令和5年度主な取組み

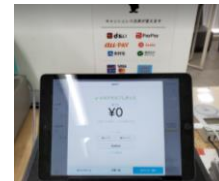
- ・モデルオフィスの拡充、業務スマホ貸与
- ・オフィス改革基本方針の策定
- ・BPR全庁実施
99業務 ▲5,300時間
- ・業務アプリ開発ツールkintone本格導入
- ・しごとのルール23項目の改善

令和6年度主な取組み

- ・オフィス改革プラン策定（R7～8年度整備予定）
- ・BPR全庁実施
91業務 ▲6,300時間
- ・ICT専門職の採用
- ・デジタル人材育成E-ラーニング実施
- ・しごとのルール21項目の改善



■公式YouTubeチャンネル ■キャッシュレス決済端末



■フリーアドレス実証



■スマホの相談窓口



■書かない窓口

R3	R4	R5	R6
2団体	4団体	4団体	14団体

■行政視察受け入れ数

第1章 総論

1. まるデジ構想Next策定の背景・目的

▶まるデジ構想による「新しい役場への転換」

まるデジ構想は、総合計画に掲げた「新しい役場への転換」にむけ、令和2年度の策定以降、デジタル活用を核に、強力かつスピーディに改革を実行してきました。しかし、本格的な改革はまだまだ道半ばであり、行政サービスの提供面では窓口改革、職員の働き方の観点ではオフィス改革が今年度プラン策定を終え、次年度から実行・整備していく段階となっています。

▶新たな計画「まちづくりの羅針盤」

第6次総合計画は令和6年度で計画期間が終了し、令和7年度から新たな計画「まちづくりの羅針盤」がスタートします。これは、今後5年間の村政運営の方針を定めた“道しるべ”となるものです。この計画で実現したい4つのビジョンのひとつに「誰もがデジタル技術を活用し利便性を享受できるDXの推進」を掲げています。同時に、ビジョンを実現していくための「組織」や「職員」のあり方を示した「新しい『役場』への転換 Next-stage」を示しています。

▶とうかい“まるごと”デジタル化構想Next

これら東海村が目指すビジョンの実現と組織・職員の変革のため、これまでの取組みを深化・進化させ、具体策を示したものが新しい「とうかい“まるごと”デジタル化構想Next」です。計画期間は「まちづくりの羅針盤」と同様5年間（令和7～11年度）としていますが、まるデジ構想による「新しい役場」は令和7・8年度に予定している窓口・オフィス（執務環境）の一体的改革を完了した時点で改革期を終える予定です。その後の3年間は、改革によって構築・育ててきた人・ツール・仕組み・環境を最大限活用し、「新しい役場」の組織浸透・定着を図っていきます。そのことにより、政策面におけるDXや地域活動におけるDXにつなげていくことを狙います。

また、まるデジ構想はデジタル活用を核とした組織変革や働き方改革を目的としているため、ICT基盤や職員の育成に密接に関連しています。そのため、ICT基盤整備計画や人材育成・活用ビジョンとも連携し、村のビジョン実現に協働で取り組んでいきます。

▶新たな計画「まちづくりの羅針盤」

 **ビジョン1**
こども・わかものが活躍する、
住みごこちのよい・暮らし
やすいまちの実現

 **ビジョン2**
新たなにぎわいを生み出す
都市基盤のデザインと
まちなみの整備

 **ビジョン3**
誰もがデジタル技術を
活用し利便性を享受できる
DXの推進

 **ビジョン4**
多様性を基本とする
防災対策と心身ともに
安心して過ごせる
セーフティネットの構築

新しい「役場」への転換 Next-stage

東海村役場は、「ミッション・ビジョン・バリュー」の考え方と“8つのマインドセット”を全ての職員が共有し、常にこれを意識しながら村民との対話を通じて本当に必要なことは何かを考え、真に村民が求めている質の高い行政サービスを提供する組織、村民に信頼される職員、それらを実現するための職員が仕事に対するやりがいと成長を実感し、健康で働きやすい職場環境をつくります。

ICT基盤整備計画



とうかい“まるごと”デジタル化構想Next



人材育成・活用ビジョンver.2.0

第1章 総論

1. まるデジ構想Nextの全体像

東海村が目指すビジョンの実現と組織・職員の変革のため、これまでの取組みを深化・進化させ、具体策を示したものが新しい「とうかい“まるごと”デジタル化構想Next」です。計画期間は「まちづくりの羅針盤」と同様5年間（令和7～11年度）としています。

また、まるデジ構想はデジタル活用を核とした組織変革や働き方改革を目的としているため、ICT基盤や職員の育成に密接に関連しています。そのため、ICT基盤整備計画や人財育成・活用ビジョンとも連携し、村のビジョン実現に協働で取り組んでいきます。

I サービス・トランスフォーメーションの推進

デジタルを活用した快適な窓口サービス

- ▶フロントヤード（窓口）改革
「書かない」「待たない」「迷わない」「回らない」「快適で居心地のいい」をコンセプトとしたワンストップで手続きできる快適な窓口を実現



誰もがデジタル化のメリットを実感できる社会

- ▶スマホの相談窓口を核としたスマホ活用支援
- ▶地域でスマホを学び合う体制づくり支援
- ▶デジタル行政サービスの普及活動



オンラインで完結できる行政サービス

- ▶オンライン手続き・相談（行かない窓口）の充実と普及
- ▶オンラインでの施設予約と利用料決済を導入
- ▶オンラインでの情報発信拡充（セグメント配信、双方向コミュニケーション等）



政策実現のための各課デジタル実装支援

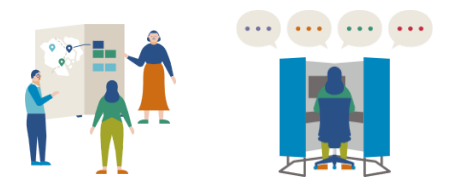
- ▶ICTツールの情報提供
- ▶実装における課題対応、業務フロー構築支援



II ワーク・トランスフォーメーションの推進

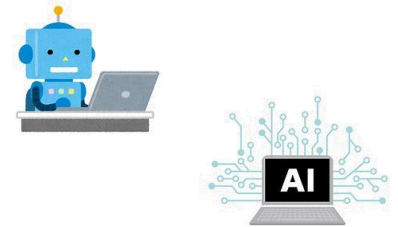
ABWによる多様で自律的かつ生産性の高い働き方

- ▶オフィス（執務環境）改革
ABW, ペーパーレス・ストックレス, コミュニケーションの活性化など生産性の高い執務環境を整備
- ▶働き方に関する意識調査と執務環境改善



BPR（業務改革）が根付き、職員が成長できる組織

- ▶BPR（業務改革）の推進
全庁的なBPRを実行を通じた業務量削減と職員育成
- ▶アナログ規制の緩和
規制の撤廃とデジタル化, 例規改正
- ▶しごとの仕方改革の推進
共通業務のルール改善・作成, 会議室等のリニューアル



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
- ・セキュリティ訓練



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

体制

DX推進本部



DX施策に関する組織決定

- ・まるデジ構想策定や改定
- ・各チームへの指示
- ・各チームの企画案精査

推進チーム



各分野の企画・立案・実行

- ・オフィス改革推進チーム
- ・窓口改革推進PJTチーム
- ・施設予約DXチーム
- ・しごとの仕方改革

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 サービストランスフォーメーションの推進

1. ありたい将来像①デジタルを活用した快適な窓口サービス

役場の「顔」と言われる窓口は、住民票の発行などの諸手続きや相談が行われる場です。しかし、本村の現状は、「わかりやすい案内表示や自然と手続きが進む動線設定になっていないため、何度も総合案内で聞いたり、どこにいけばいいのか迷ってしまう」、「全部でどれだけの手続きが必要か・どれだけの時間がかかるかが分からないまま、複数の窓口を行き来し、各窓口で何度も同じ情報（氏名など）を書く」、「専門用語での長い説明、理解が難しい書類での手続き、時には出先でないと手続きができない」など、**住民目線に立った窓口レイアウト・機能配置・対応になっていない**という課題があり、抜本的な改革が必要となっています。

そこで、本村では令和7年3月に「窓口改革実行プラン」を策定し、**「デジタルを活用し、ワンストップで手続きできる快適な窓口サービス」**を目指した取組みを開始することとしました。

デジタルの活用については、窓口への案内から手続き、バックオフィスでの処理等において、飛躍的に利便性や処理速度が向上するツールを選定し、実装していきます。

ワンストップ手続きについては、住民課、保険課、地域福祉課の3課で行う手続きを総合窓口の範囲とし、1か所（ワンストップ）で手続きができるようにするとともに、窓口手続きが多いその他の課は庁舎1階に配置し、可能な限りワンフロアで目的が達成できるようにしていきます。

快適なサービスについては、役場庁舎を来庁者が迷わない案内表示や動線設定に変更し、快適な空間となるよう什器・レイアウトの入れ替えを行います。また、バックオフィスでの業務フローを見直すことで少ない手順・時間で手続きが完了するようにしていきます。

改革の実行にあたっては、「デジタルを活用し、ワンストップで手続きできる快適な窓口サービス」を実現するために、**「書かない」「迷わない」「待たない」「回らない」「行かない」「快適で居心地がいい」**という6つのゴール（窓口像）を設定し、着実かつスピーディに実行していきます。

6つのゴール（窓口像）

書かない

紙に氏名等を書かなくても申請ができる



迷わない

どこにいけば目的を達成できるのかわかりやすい



待たない

待ち時間が明示される
バックオフィスの処理時間が短い



回らない

1か所又はワンフロアで目的が達成できる



行かない

オンラインで目的が達成できる
（手続き、相談等）



快適で居心地がいい

待合スペースや窓口等が利用者の特性に配慮した空間となっている



第2章 サービストランスフォーメーションの推進

2. ありがたい将来像②オンラインで完結できる行政サービス

近年、急速に進展するデジタル技術は、行政サービスや生活の利便性向上に大きな可能性をもたらしています。一方で、従来の対面手続き中心のサービス提供では、利用者の時間的・地理的制約や行政手続きの煩雑さが課題として残されています。これらの課題を解決するためには、オンラインサービスの導入と拡充が必要不可欠です。

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完結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。

次に、オンラインでの施設予約です。公共施設やイベントスペースの予約手続き・支払いをオンライン化します。利用者が簡単に予約状況を確認し、スムーズに予約できる環境を構築し、利便性を向上させます。

最後に、オンラインでの情報発信と双方向コミュニケーションです。行政から住民への重要な情報をタイムリーに伝えるため、セグメント配信などLINE機能の拡充、YouTubeなどでの動画による発信強化をしていきます。また、情報発信と併せて、地域住民との双方向コミュニケーションが可能となるような仕組みも構築していきます。

これらの取り組みにより、いつでも、どこでも、簡単に、オンラインで完結する行政サービスを提供し、より多くの方がデジタル技術の恩恵を享受できるような姿の実現を目指します。

【いつでも、どこでも、簡単に、オンラインで完結する行政サービス】

オンラインによる行政手続き



- ・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

オンラインによる公共施設予約

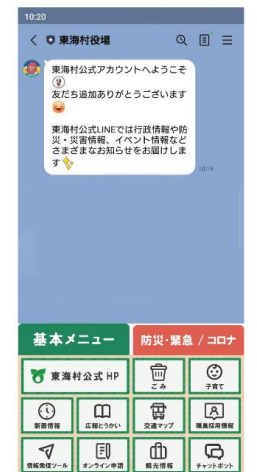


- ・予約のために、施設の営業時間内に窓口に行く必要がない
- ・現金だけでなくキャッシュレス決済も可能

SNSを活用した情報発信と双方向コミュニケーション



- ・ユーザーに合った最新の情報をいつでも簡単に入手することができる
- ・オンラインで行政とコミュニケーションがとれる



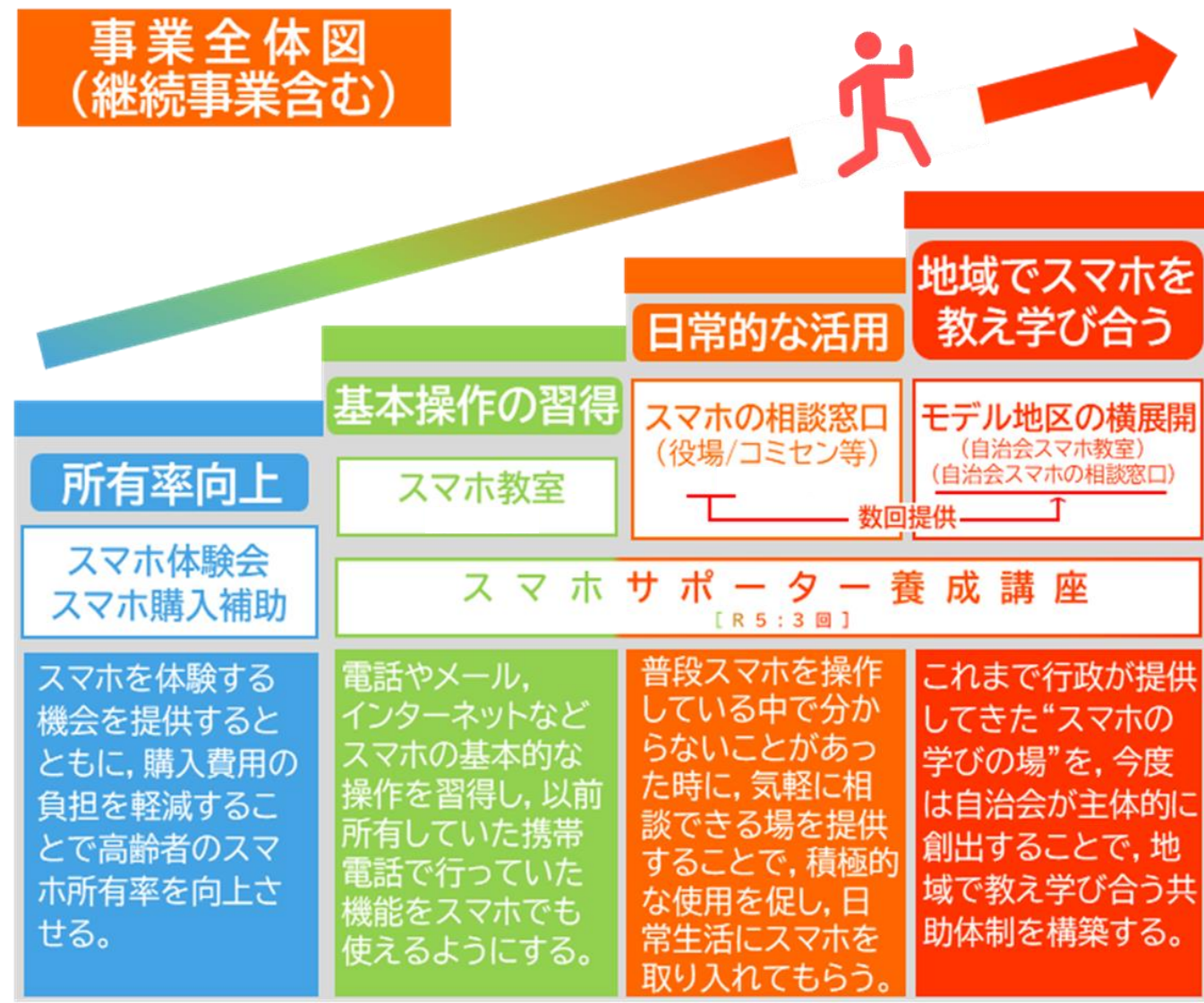
第2章 サービストランスフォーメーションの推進

3. ありがたい将来像③誰もがデジタル化のメリットを実感できる社会

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の推進により、それを加速させていきます。

しかし、すべての人がその恩恵を享受しているわけではありません。特に、高齢者やデジタル技術に不慣れな方々にとって、デジタル化の波に乗ることは大きな課題となっています。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「誰もがデジタル化のメリットを実感できる社会の実現」を図るためには、特に**高齢者のデジタルデバйд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窓口を重点的に実施し、スマホの活用支援サービスを展開してきました。特に、**スマホの相談窓口**は個別対応のためニーズが高く、継続して取り組んでいくとともに、徐々に住民同士が教え合い、学び合う仕組みを構築する取り組みを進めていきます。引き続き、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、村が主催する相談窓口等にボランティアとして協力していただき、いずれは地域の主体的な取り組みとして、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、**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**を目指していきます。



第2章 サービス・トランスフォーメーションの推進

4. サービス・トランスフォーメーション推進ロードマップ

R7・8年度は、オフィス改革と連動した窓口改革を最重要施策として取り組んでいきます。その際、各種ツールを導入するのはもちろんのこと、窓口業務における業務フローの再構築（BPR）に力点を置き、利便性と効率性を兼ね備えた役場窓口を作ります。整備後も、来庁者アンケートや職員の窓口利用体験調査などで、課題の抽出や運用改善を図っていきます。

GOAL

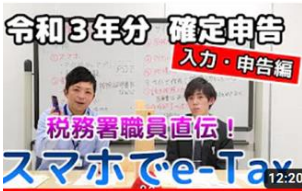
①デジタルを活用した快適な窓口サービス

②オンラインで完結できる行政サービス

③誰もがデジタル化のメリットを実感できる社会

R3-6（主な実績）

- ▶オンライン申請・決済の整備・拡大
- ▶キャッシュレス払いの整備（WAON、クレジット、QRコード決済）
- ▶生成AIチャットボットによる問い合わせ自動化
- ▶動画による情報発信
- ▶スマホ購入助成、スマホ活用支援
- ▶申請書自動作成ツール導入
- ▶**窓口改革実行プランの策定**



前期 R7-R8 での取組事項

- ①窓口改革実行プランに基づく庁舎整備とツール導入、総合窓口の整備
 - ②窓口改革実行プランに基づく窓口業務BPR
 - ③窓口改革後の運用改善スキームの確立
 - ④基準階（2階以上）における書かない窓口の検証・実装
- 【窓口改革実行プラン】
「書かない」「迷わない」「待たない」「回らない」「行かない」「快適で居心地がいい」窓口をコンセプトにしたワンストップ総合窓口をR9年1月に設置する計画。

- ①オンライン申請・決済の拡充
- ②施設予約のオンライン化のための予約システム導入
- 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）
- ④デジタルを活用した情報発信強化（LINE機能拡充等）

- ①スマホの相談窓口実施
- ②地域のスマホを学び合う活動支援

後期 R9-R11 組織への定着

以下のような、新たな窓口整備後の検証・改善サイクルを回し、よりよいサービス提供を目指していく。

- ▶1階フロアに配置する課や機能の検証
- ▶窓口の運用や各課連携ルールの見直し
- ▶サービス向上のための来庁者アンケート
- ▶職員による窓口利用体験調査

- ▶システム運用や活用するための教育を行う
- ▶公共施設予約についての運用を関係各課協議のうえ、改善していく
- ▶情報発信（HP、LINE）などの運用をより効果的なものに改善していく

デジタルデバйд対策から進化し、地域活動のデジタル化につながる施策を検討していく。

第3章 ワークトランスフォーメーションの推進

1. ありがたい将来像① ABWによる多様で自律的かつ生産性の高い働き方

複雑多岐にわたる政策課題(住民ニーズ)に応え, “住民から信頼される役場”であり続けるためには, そこで働く職員が「働きがい」の高い状態でパフォーマンスを発揮していく必要があります。「働きがいの高さ」は, 執務環境などの「働きやすさ(物理的要因)」と仕事の達成感などの「やりがい(動機付け要因)」が主要因であると言われており, 執務環境は組織の生産性に直結します。

現在の庁舎は建設されて約30年が経ちますが, レイアウトや什器の種類など基本的には当時のままとなっており, 「レイアウトが古いままで働きにくい」「働き方にメリハリをつけにくい」「組織間(縦・横・斜め)連携が生まれにくい」など, 現状の「働き方」と「働く場」が合っていないために働きやすさを阻害しかねない状態となっています。

そのため, 執務環境を「業務内容に応じて場所や時間を自由に選択して働くことができるABW型レイアウト」に転換し, 働きやすい環境を作り, 庁内全体および職員一人一人にとって最適なワークプレイスを構築します。

環境整備にあたっては, 令和6年12月に策定したオフィス改革プランに基づき, 令和7・8年度の2年間で庁舎全体をリニューアルします。庁舎は, 職員の働く場であるとともに, 住民をはじめとした来庁者との接点でもあるため, 窓口改革と連動し, 窓口の利便性向上についても一体的に取り組むこととしています。

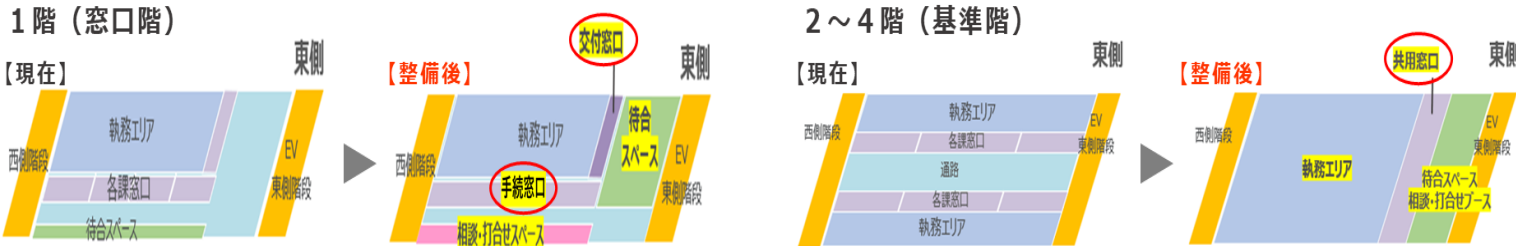
ABW: Activity Based Workingの略で, その時の業務に最も適した場所を自ら選んで働く働き方のこと

WORKワクワク 沸く湧くワーク



■ オフィス改革のワークスタイルコンセプト

- オフィス改革の主な取組み
- ① 固定席を廃止し, グループアドレスを基本とする
 - ② 窓口カウンターの集約, 執務スペースの一体化
 - ③ 機能別エリア, コミュニケーションスペース(エリア)の配置
 - ④ 機能的で可変性のある什器の導入



■ 窓口カウンターの集約, 執務スペースの一体化(イメージ)

第3章 ワークトランスフォーメーションの推進

2. ありがたい将来像②BPR（業務改革）が根付き、職員が成長できる組織

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。この手法で全庁統一的な様式・入力方法・分析により約4,500業務の内容・量を可視化し、様々なICTツールを駆使したBPRを実行しています。この取り組みにより、たくさんの職員が業務を変える経験をし、チャレンジ・変化するマインドを身に付けています。

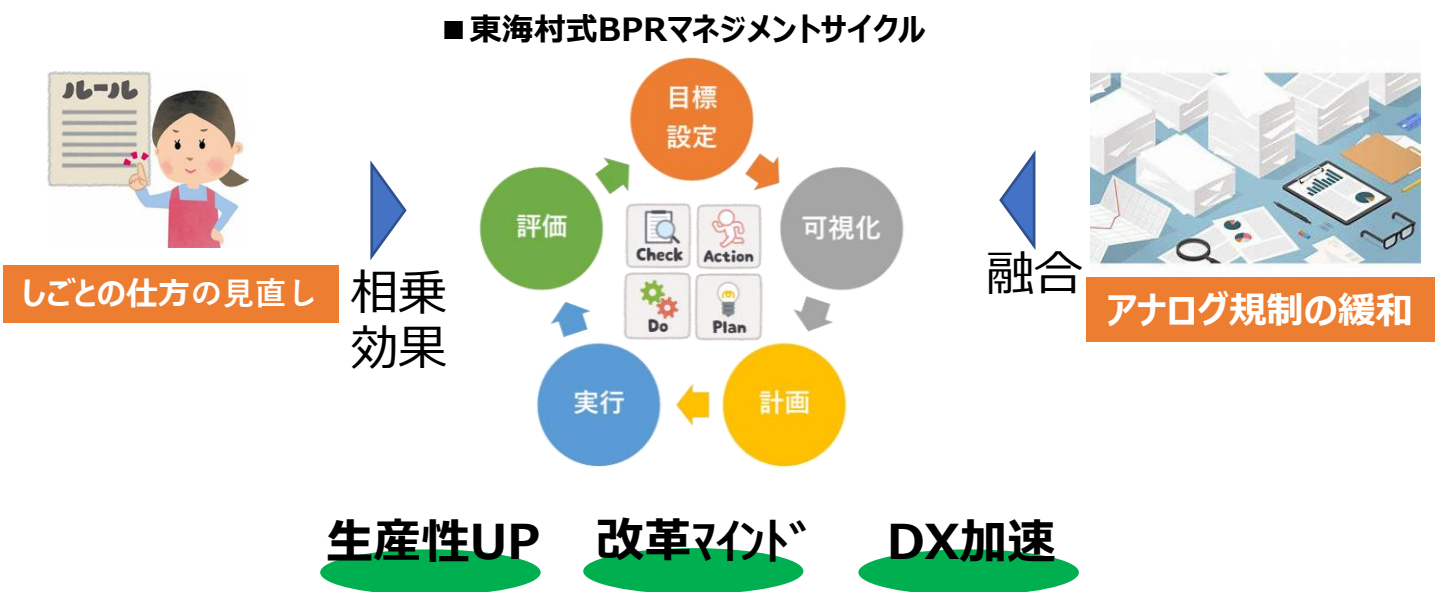
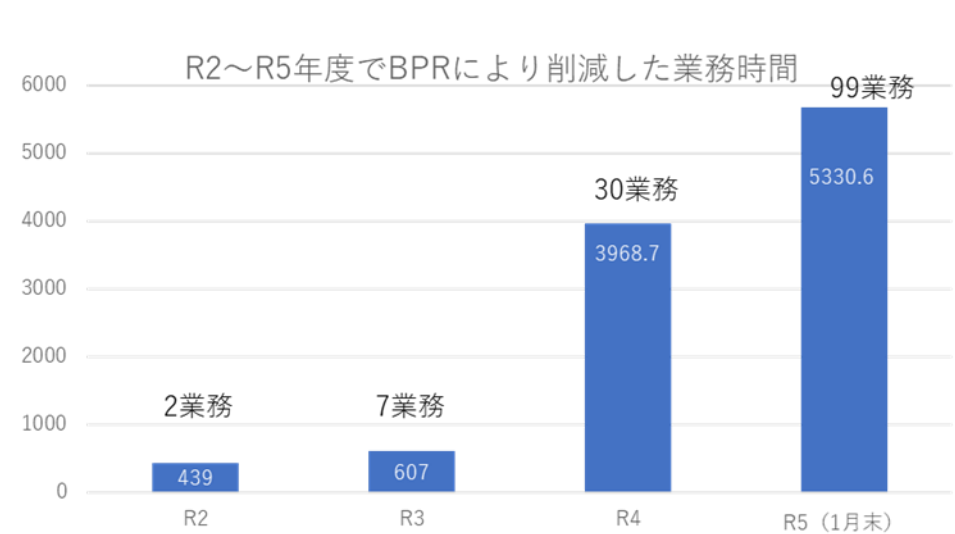
同時に、管理部門においては、全職員に共通する文書管理や財務・会計手続きなど「しごとの仕方」を再構築する取り組みも令和5年度から開始し、2年間で35項目を実行しており、組織全体でチャレンジ・変化していく風土を浸透させてきました。

一方、役場業務の課題として、人の目による確認や現地での調査、書面での掲示など、アナログ的な手法を前提とする「アナログ規制」が業務フローに含まれているケースがあります。国においてもアナログ規制を法令改正で規制緩和に対応しており、村でも早期に対応する必要があります。

そこで、これまで取り組みをさらに加速させるとともに、アナログ規制への対応にも取り組み、常に最適化された業務プロセスと職員が最適化に取り組むことで成長し続ける組織を作っていきます。

なお、本村では、全業務を可視化しているため、どの業務のどの作業にアナログ規制が存在するかを特定できます。また、アナログ規制を緩和し業務フローを改善することによる業務量削減効果も定量的に評価できるため、アナログ規制への対応をBPRマネジメントの中で行う仕組みを構築し実行していきます。

BPR：Business Process Re-engineeringの略で、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



第3章 ワークトランスフォーメーションの推進

3. ワーク・トランスフォーメーション推進ロードマップ

オフィス改革プランに基づき、庁舎の改修や什器入替を行い、働き方を変えていきます。整備後も職員同士が話し合い、よりよい働き方にアップデートしていくための組織を作り、改善していく組織文化を定着させます。BPRについては、業務の最適化が常にされていくよう仕組み化し、文化として育てていけるよう取り組みます。

GOAL

① ABWによる多様で自律的かつ生産性の高い働き方

② BPR（業務改革）が根付き、職員が成長できる組織

R3-6（主な実績）

- ▶ 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、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
- ▶ 全庁的BPRを実施（累計▲16000時間/年）
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
- ▶ ICT専門職の採用、DX人材育成Eラーニング
- ▶ しごとの仕方ルール44項目改善実行
- ▶ オフィス改革プランの策定

前期 R7-8 での取組事項

- ① オフィス改革プランに基づく庁舎リニューアル（R7～R8年度）
- ② 新オフィスにおける「新しい働き方」の構築
- ③ 電話等コミュニケーションツールの再整備
- ④ ネットワークとシステムの再構築（ネットワーク間でシームレスに業務ができる環境整備）
- ⑤ オフィス改革後の運用改善スキーム構築
- 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 ICTツールを活用できる職員の育成
- ④ アナログ規制の緩和をBPR手法により実行
- ⑤ 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）
- ⑥ 図書室・会議室・休憩室等のリニューアル（R7～R8年度）

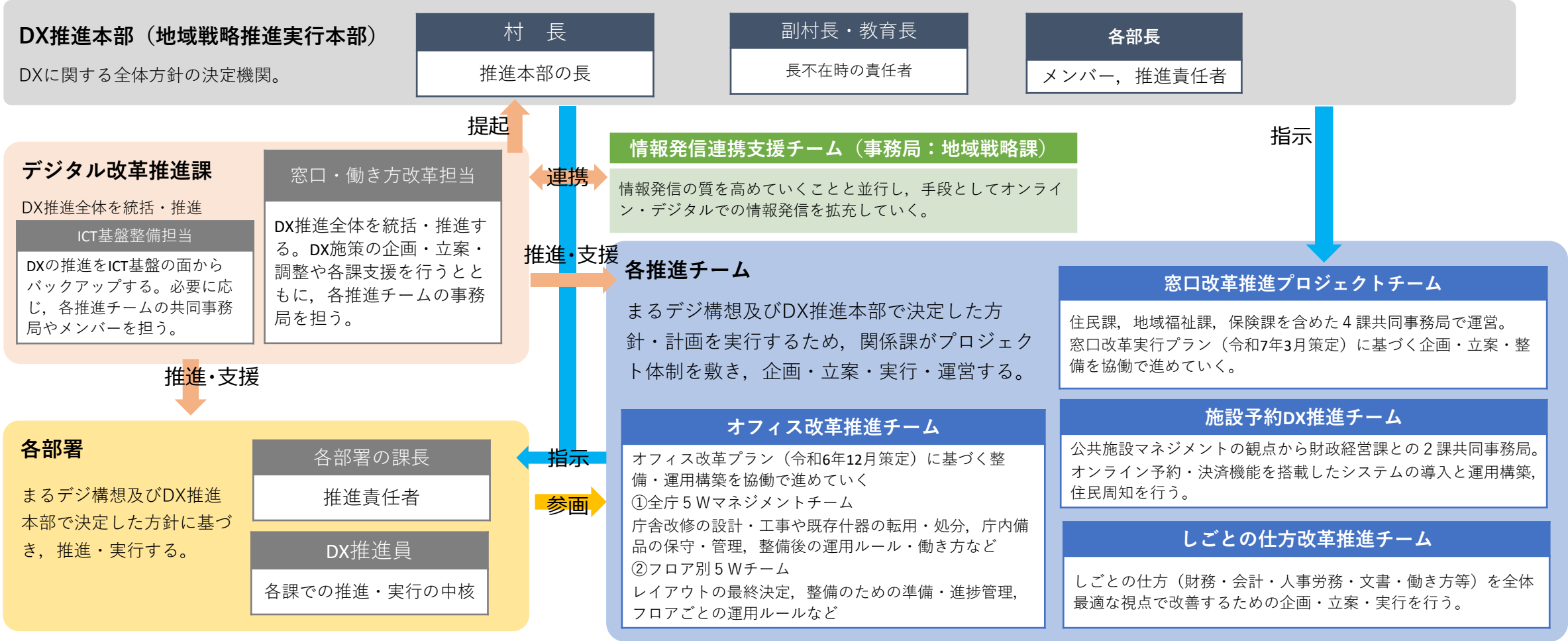
後期 R9-11 組織への定着

- ▶ 働き方や庁舎の使い方、組織文化をアップデートしていくための庁内組織（カイゼン委員会など）を作り、庁舎管理部署や人事部署と連携して可変性のある什器を活用していく。
- ▶ 各職場における業務の最適化が組織文化となるよう、行政サイクルにBPRを浸透させていく。
- ▶ リニューアルした図書室等は職員アンケートなどを活用し、より利便性のあるものに改善していく。

第4章 まるデジ構想Nextの推進体制と人材確保・育成

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（デジタル改革推進課）。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，部署横断的な具現化や実行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推進員が担います。なお，LINE機能拡張など情報発信のデジタル化については，地域戦略課所管の情報発信連携支援チームと連携し推進していきます。



第4章 まるデジ構想Nextの推進体制と人材確保・育成

2. まるデジ構想Next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・実行を担うチームです。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ことであり、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	取組み	関係課
窓口改革推進プロジェクトチーム	窓口改革実行プラン（令和7年3月策定）に基づく整備・運用構築を協働で進めていく。	事務局：デジタル改革推進課，住民課，保険課，地域福祉課 メンバー：窓口所管課
オフィス改革推進チーム	オフィス改革プラン（令和6年12月策定）に基づく整備・運用構築を協働で進めていく。 ①全庁5Wマネジメントチーム 庁舎改修の設計・工事や既存什器の転用・処分，庁内備品の保守・管理，整備後の運用ルール・働き方など ②フロア別5Wチーム レイアウトの最終決定，整備のための準備・進捗管理，フロアごとの運用ルールなど	事務局：デジタル改革推進課 メンバー（全庁）：総務課，財政経営課，人事政策課，環境政策課，都市政策課，フロア別チームのリーダー メンバー（フロア別）：各フロアに属する各課代表者
施設予約DX推進チーム	R8年度に実装される施設予約システム稼働に向けて，仕様・運用の決定や利用者への説明・周知を行う。	事務局：デジタル改革推進課，財政経営課 メンバー：施設所管課
しごとの仕方改革推進チーム	グループウェアの更新や開庁時間の短縮，会議室等のリニューアル，会議の仕方ルールなど全庁的なテーマについて検討や立案を行い，実行していく。また，職員の要望があるしごとの仕方についても改善を行う。	事務局：デジタル改革推進課 メンバー：総務課，人事政策課，財政経営課，会計課，政策推進課
情報発信連携支援チーム（事務局：地域戦略課）	情報発信の質を高めていくことと並行し，手段としてオンライン・デジタルでの情報発信を拡充していく。	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】

- ・課に1名任命される「東海村のDX推進の核となる職員」であり，DX所管課との連絡調整や各DX推進チームへの参加をする。
 - ・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。

第4章 まるデジ構想Nextの推進体制と人材確保・育成

3. 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ねばならないため、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变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強化していきます。

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、引き続き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。

