

# 角田市DX 推進計画

ゼロ・グラビティ・シティ

重力を超えて、もっと自由な明日の角田市へ

Ver 1.0

令和8年7月

角田市

## 角田市DX推進計画(目次)

### 第1章 総論(Why & Vision)

#### 1-1. 計画策定の背景と目的

##### 1-1-1 社会情勢の変化(人口減少、デジタル社会の進展)

- (1) 人口減少と少子高齢化の進行
- (2) デジタル社会の進展と国の動向
- (3) 自治体DXの定義と必要性
- (4) 行政価値の進化とこれから求められる公務員像(第四世代への進化)

##### 1-1-2 角田市の現状と課題

- (1) DXに対する職員の意識と期待感
- (2) メインイシュー:「DXが組織で主体的に推進されるためには？」(3つの壁)
- (3) SWOT分析から見えた変革の可能性と脅威

##### 1-1-3 計画の位置付け

- (1) 「角田市第6次長期総合計画」との整合と「市民力」の底上げ
- (2) 既存のデジタル施策(業務改革等)の加速化
- (3) 各種条例等との整合性および継続的な見直し

#### 1-2. 目指すべき姿(Vision)

##### 1-2-1 目指すべき姿と行動指針

- (1) 目指すべき姿(ゼロ・グラビティ・シティ)
- (2) 行動指針と組織効力感の醸成(5つのミッション)

##### 1-2-2 計画の全体像(EX・OX・CXの概念図)

### 第2章 重点施策の展開(What & How) ～3つの変革領域～

#### 2-1. Domain I :EX(組織・文化の変革 / Employee Experience Transformation)

【基本方針】新しい働き方と組織文化の醸成

【主要施策】

- (1) 現場の「時間」を取り戻す(部署横断的な業務制度、柔軟な働き方)
- (2) 誰もが取り組める「武器」の配備(インフラ整備、ノーコードツールの活用、自主勉強会の奨励)
- (3) 「挑戦」に向けたインセンティブの再設計(多角的人事制度、インセンティブ制度、ナレッジシェア、スキルエンブレム)
- (4) 組織文化のオープン化と外部ネットワークの構築(外部人材活用、DX推進委員配置)

#### 2-2. Domain II :OX(業務の変革 / Operational Transformation)

【基本方針】データと先端技術に基づくスマートな業務実現

【主要施策】

- (1) BPRの徹底とルールの書き換え(Fit to Standard仕組化、意思決定の合理化、条例等との整合性)
- (2) リソースの最適化と民間力の積極活用(BPO、PPP/PFI等民間力の積極活用、ノンコア業務の徹底排除)
- (3) スマートな業務プロセスの構築と自動化(End to Endのデジタル化・自動化、AI、RPA、ロボティクス等の活用)

#### 2-3. Domain III :CX(市民サービスの変革 / Citizen Experience Transformation)

【基本方針】市民一人ひとりに寄り添う価値創造と未来技術の実装

【主要施策】

- (1) 住民接点のデジタル化とワンストップ化(フロントヤード、バックヤード改革の推進)
- (2) 個別最適化された情報の提供(プッシュ型情報発信)
- (3) 誰一人取り残さない支援(デジタルデバインド対策)
- (4) オープンデータの推進とシビックテックとの共創
- (5) 未来技術の実装と地域価値の創出

### 第3章 推進体制と進行管理(Who & When)

#### 3-1. 推進体制

##### 3-1-1 全庁的な推進体制

##### 3-1-2 DX推進ワーキンググループの役割

#### 3-2. ロードマップ

##### 3-2-1 短期、中期、長期のステップ

#### 3-3. 重要業績評価指標

##### 3-3-1 KGI-KPI

#### 【資料編】

- ・角田市DX推進計画ワーキンググループ 検討経緯
- ・職員アンケート結果 分析概要
- ・用語集

# 第1章 総論(Why & Vision)

## 1-1. 計画策定の背景と目的

### 1-1-1 社会情勢の変化

#### (1) 人口減少と少子高齢化の進行

我が国は本格的な人口減少社会に突入しており、本市においても「角田市第6次長期総合計画」で示されている通り、約40年後には人口が半減すると予想されています。生産年齢人口の減少は、地域経済の縮小だけでなく、市役所内部のマンパワー不足（職員数の減少）を直撃します。これまでの行政サービスや業務手法を現状のまま維持することは極めて困難な時代を迎えており、限られた人的資本で多様化する市民ニーズに応え続けるためには、行政運営のあり方を根本から見直す必要があります。

#### (2) デジタル社会の進展と国の動向

スマートフォンの普及に加え、生成AI（人工知能）やロボティクス、自動運転などの先端技術が急速に進化・社会実装され、私たちの生活や働き方は劇的に変化しています。

国においては、令和3（2021）年にデジタル庁が創設され、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定されました。また、「自治体情報システムの標準化・共通化」や「アナログ規制の見直し」など、国を挙げたデジタル改革が強力に推進されており、自治体にはこれらの国家的プロジェクトへの確実な対応と、社会の変化に後れを取らないスピード感が求められています。

#### (3) 自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）の定義と必要性

このような社会情勢の中、単に紙をデータ化する「デジタイゼーション（IT化）」にとどまらず、デジタル技術やデータを戦略的に活用し、行政サービスや業務プロセス、さらには組織のあり方や文化そのものを変革し、新たな価値を創出する「自治体DX」の推進が急務となっています。

本市におけるDXとは、「最新のシステムを入れること」自体が目的ではありません。AIやロボティクス等の技術を戦略的に活用・自動化することで職員の業務負担を軽減し、そこで生み出された時間を「人にしかできない、人に寄り添うサービス」や「地域の新たな価値創出」に振り向けるための手段です。人口半減という未来を乗り越え、持続可能なまちづくりを実現するための最重要課題として、本計画を策定しDXを強力に推進します。

#### デジタルトランスフォーメーション (DX)

(住民サービスの抜本的変革)

(Organizational & Service Transformation)

住民視点での新しい価値創出のための行政サービスの再設計、  
及び組織文化・働き方の抜本的な変革

#### デジタイゼーション (Digitalization)

(行政手続きのオンライン化)

個別・特定の行政手続きのオンライン化や、  
データの連携・活用による業務プロセスの高度化

#### デジタイゼーション (Digitization)

(アナログ情報の電子化)

既存の紙書類、アナログデータのデジタルデータ化、  
及びレガシーシステムのクラウド移行

#### (4) 行政価値の進化とこれから求められる公務員像

社会情勢が激変する中、行政が提供する価値と、我々公務員に求められる役割も大きな転換期を迎えています。これまでの行政の主たる役割は、決められた制度を公平かつ正確に維持することでした。しかしこれからは、AIなどの先端技術を活用して定型業務から解放され、地域社会に未来の価値をデザインする「創る人／編む人」へと役割を進化させなければなりません。

#### 【行政価値と公務員像の変遷（第四世代への進化）】

##### 第一世代（1950～1990年）：拡大・整備期

社会インフラの整備や、行政サービスの「量の提供」が主目的とされた時代。

##### 第二世代（1990～2010年）：安定・均質期

公平・正確・均質であることが至上命題とされた時代。ミスのない運用と減点回避が求められ、既存の仕組みを維持する役割が定着しました。

##### 第三世代（2010年～現在）：人口減少・複雑化期

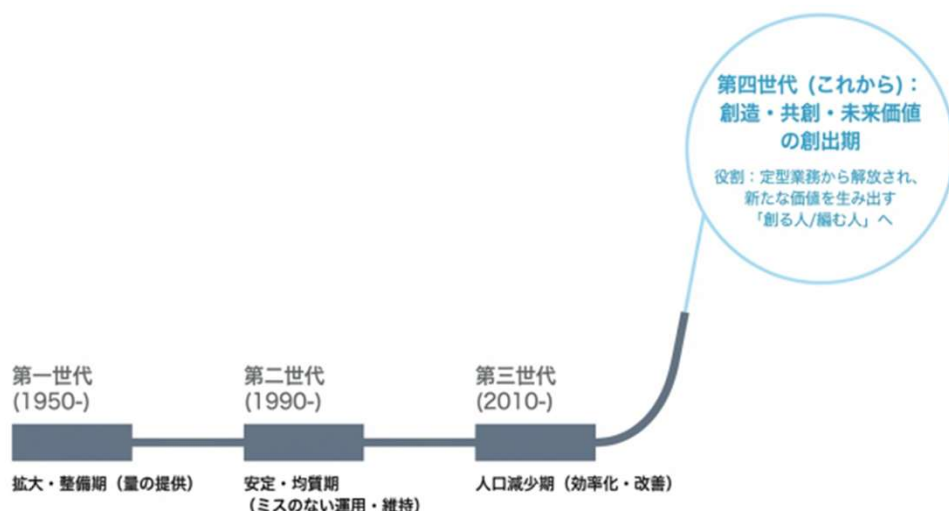
人口減少が始まり、限られたリソースの中で行政運営の「効率化・持続可能性・改善」が強く求められている現在のフェーズです。

##### 第四世代（これから）：創造・共創・未来価値の創出期

デジタル技術を前提とし、これまでの常識や業務プロセスを抜本的に再構築することが求められます。職員は作業から解放され、市民や民間企業などと共に角田市独自の新しい価値を生み出す「創る人／編む人（価値創造の伴走者）」を目指す必要性が高まっています。

人口半減という未曾有の未来を乗り越えるため、本市が目指すべきは、この「第四世代」の公務員像です。しかし、本市の組織内部には未だ「第二世代・第三世代」の旧態依然の仕組みや過重な業務負担という“重力”が色濃く残っており、次世代への進化を阻む構造的な壁となっています。

本計画は、この理想と現実のギャップを直視し、古い時代の重力から組織と職員を解放するための強力な推進力（エンジン）となります。



# 第1章 総論(Why & Vision)

## 1-1. 計画策定の背景と目的

### 1-1-2 角田市の現状

全庁的なDXを推進するにあたり、本市では全職員を対象とした調査および分析を実施しました。その結果、本市のDXを取り巻く「期待」と「課題」が浮き彫りになりました。

#### (1) DXに対する職員の意識と期待感

アンケート結果によれば、約7割の職員が「新しいデジタルツールの導入」に対して肯定的な期待を寄せており、約6割が「職場に失敗を許容する雰囲気がある」と回答するなど、心理的安全性やDXに対する潜在的な意識は決して低くありません。

#### (2) メインイシュー：「DXが組織で主体的に推進されるためには？」

期待感や安心感があるにもかかわらず、なぜ庁内のDXは自律的に進まないのか。ワーキンググループでの分析の結果、DXを阻む真の要因は「デジタルツール」や「個人の意識やスキル」ではなく、市役所内部の構造的な問題にあることが判明しました。本市がDXを組織で主体的に推進していくためには、以下の「3つの壁（動機・機会・組織構造）」を打破する必要があります。

##### ①【動機】の壁：変革に対するインセンティブの欠如

現状の業務環境において、職員がDXに挑む「メリット」が乏しいという課題です。アンケートでは、「自身のスキルアップ」を仕事のモチベーションとする職員はごくわずかであり、むしろ「業務を効率化して時間を作っても、新たな業務が割り振られ負担感は変わらない（または増える）」という懸念が存在しています。スキル向上や業務削減が正当な評価や還元（定時退庁など）に直結せず、「頑張るほど損をする」という構造が、職員の主体的な挑戦意欲を合理的に低下させています。

##### ②【機会】の壁：実務中核層における時間的資源の枯渇

DXのツールを実業務で活用し、試行錯誤するための「時間（リソース）」がないという課題です。特に実務の中核を担う中間層の実務負担が過重となっており、30代のAI活用率が全年代で最低水準にとどまるなど、変化を牽引すべき層が日々の業務に追われている状態にあります。デジタル化が推進される中で、新しいことに取り組む機会（余白）が構造的に奪われています。

##### ③【組織構造】の壁：変革を支える仕組み・制度の不全

組織全体としてDXを後押しし、定着させるための「ルール」が整っていないという課題です。新しいツールが導入されても、「やめる業務（BPR）の決断」が行われなければ、現場の業務改善にはつながりません。また、縦割りや現状維持意識などの旧態依然的な組織構造上の不条理が、全庁的なDXの大きな足かせとなっています。

本計画では、これらの構造的な課題から目を背けず、市民サービスの向上（CX）を実現するための大前提として、まず市役所内部の組織文化と業務プロセスを抜本的にアップデートしていくことを最優先課題とします。

### (3) SWOT分析から見た変革の可能性と脅威

ワーキンググループにおいて、本市のDXを取り巻く内部環境（強み・弱み）と外部環境（機会・脅威）を整理するSWOT分析を実施しました。

<b>強み (S)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・高い心理的安全性（失敗許容）</li><li>・若手層のAI活用力</li></ul>	<b>機会 (O)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・生成AIの普及</li><li>・社会的なDXの潮流</li></ul>
<b>弱み (W)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・中間層の疲弊と停滞</li><li>・組織的な業務削減（BPR）の決定不足</li></ul>	<b>脅威 (T)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・圧倒的な人口半減によるリソース枯渇</li><li>・外的動機の推進（仕事が増えるだけの形骸化）</li></ul>

#### Strength（強み：変革の土台）

- ・高い心理的安全性：約6割が「失敗を許容する雰囲気がある」と回答
- ・若手の牽引力：若手層のAI活用率が高く、変化の起点となるポテンシャル所持
- ・高い期待感：7割超の職員が新しいデジタルツールの導入に肯定的

#### Weakness（弱み：内部の課題）

- ・中間層の停滞：実務の中核を担う中間層が日々の業務に追われている
- ・BPRの決定不足：「やめる・減らす業務」の決断が組織的に不足
- ・学習意欲の低迷：インセンティブ不全により、自律的なスキル向上への無関心

#### Opportunity（機会：追い風）

- ・生成AI等の技術普及：個人の業務負担を下げる革新的なツールが身近
- ・社会的なDXの潮流：国や他自治体などにおける先行事例や外部知見が豊富

#### Threat（脅威：直面するリスク）

- ・圧倒的な生産年齢人口の減少：角田市の生産年齢人口が半減し、リソース枯渇
- ・外的動機による推進：職員の離職やモチベーション低下を招くリスク
- ・デジタルデバイドの拡大：スキルを習得できる層とできない層の格差

この分析から、本市のDXを成功させる鍵は、強みである「若手の牽引力」や「高い心理的安全性」を活かしつつ、最大の脅威である「中間層の外的動機による推進」を徹底的なBPRで回避することにあります。

# 第1章 総論(Why & Vision)

## 1-1. 計画策定の背景と目的

### 1-1-3 計画の位置付け

本計画は、国が示す「自治体DX推進計画」等に基づき、本市におけるデジタル変革の基本的な方向性と具体的な施策を定めたものです。同時に、本市の各種計画や条例と密接に連携し、これらを下支えするエンジンとしての役割を担います。

#### (1) 「角田市第6次長期総合計画」との整合と「市民力」の底上げ

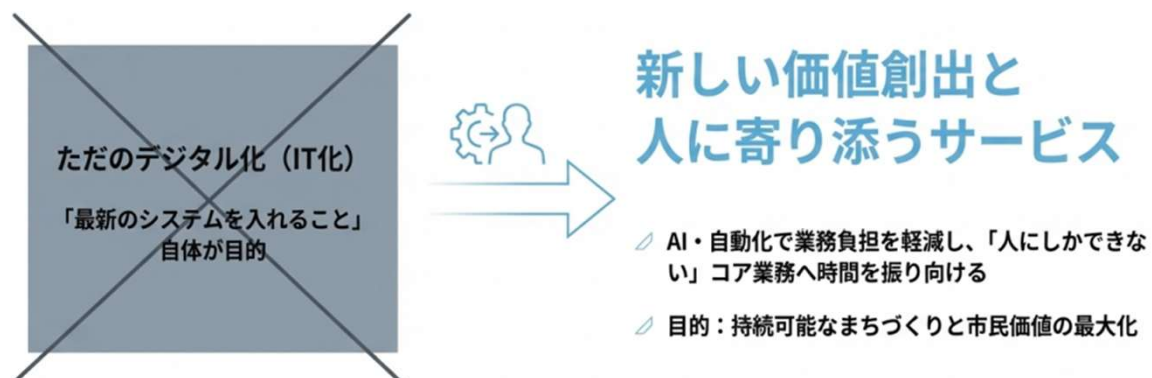
本市の最上位計画である「第6次長期総合計画」では、10年後の都市像として「市民力咲き誇る。角田市 安心して、いきいきと、誇らしく暮らせるまち」を掲げています。本計画におけるDX推進は、この都市像を実現するための手段です。職員の業務を徹底的に効率化し、そこで生み出した余力（リソース）を「市民への伴走支援」や「地域課題解決」へシフトすることで、本市が目指す「市民力」の最大化に貢献します。

#### (2) 既存のデジタル施策（業務改革等）の加速化

本市ではすでに、「書かない窓口」をはじめとするフロントヤード改革や、各種手続きのオンライン申請、電子図書館など、市民向けのデジタルサービス（CX）を先行して展開しています。本計画は、これまでの取り組みを支える「バックヤード（組織内部の働き方や業務プロセス）」を強化することで、市民への価値提供スピードをさらに加速させる位置付けにあります。

#### (3) 各種条例等との整合性および継続的な見直し

DXの推進にあたっては、新たなデジタル技術（AI・クラウドサービス等）の導入や業務プロセスの変更が不可避となります。そのため、本計画で推進する施策などに伴い、本市の情報セキュリティポリシーや個人情報保護条例、その他関連する条例・規則等との整合性を常に確認し、実態に合わないアナログ規制等については速やかに見直し（条例改正等）を図ります。



# 第1章 総論(Why & Vision)

## 1-2. 目指すべき姿(Vision)

### 1-2-1 目指すべき姿と行動指針

#### (1) 目指すべき姿 (Vision) :

「ゼロ・グラビティ・シティ ～重力を超えて、もっと自由な明日の角田市へ～」

本市がDXを通じて目指す未来の姿は、様々な制約から解放された「無重力」の状態です。ここでいう「重力」とは、これまで市役所や地域社会を縛ってきた「物理的で心理的な手続きのストレス」「前例踏襲文化や組織間の壁」「時間や場所の制約」などといった見えない負荷を指します。DXの力でこれらの重力から職員と市民を解放し、これまでにない身軽さと自由な発想で、新たな価値を創造できる角田市を実現します。



## (2) 行動指針と組織効力感の醸成

このビジョンを実現するため、「私たちにはまちや組織をよりよく変えていく力がある」という強い組織効力感を全庁の共通認識とし、以下の5つのミッションを行動指針として掲げます。



### 1. 情報の重力を超えよう (Anti-Gravity Data)

「開かれていること (Default to Open) 」を基本に、組織全体のスピードを加速。

手続き、組織、場所や時間という「重力」は、私たちの動きを鈍らせます。情報を抱え込むことをやめ、「開かれていること (Default to Open) 」を基本に共有を進めることで、組織全体のスピードを圧倒的に加速させます。



### 2. 定型業務をゼロ・グラビティに (Zero-G Process)

AIやデジタルを駆使し「すべてを自動化する (Automate Everything) 」決意で時間を創出。

繰り返しの作業や、過剰な根回しという重力に耐える時間をなくします。AIやデジタルツールを最大限に使いこなし、事務の負担を限りなくゼロに近づける「すべてを自動化する (Automate Everything) 」決意で時間創出に挑みます。



### 3. 思考を「創造の宇宙」へ打ち上げよう (10x Launch)

1%の改善ではなく、10倍の価値を生む (10x Thinking) 。空いた時間で未来をデザインする。

DXの真の目的は、1%の改善ではなく、10倍の価値を生み出す (10x Thinking) ことです。慣習を脱し、空いた時間で「市民の幸福」や「未来の角田」を自由にデザインします。



### 4. 失敗の「大気圏突入」を恐れない (Rapid Experiment)

失敗は資産。完璧を待つより、試行錯誤を繰り返す文化を称賛する。

新しい挑戦には、摩擦という熱が必ず伴います。失敗はデータという名の資産です。完璧を待って停滞するよりも、試行錯誤を繰り返す文化を称賛します。



### 5. すべては、人と向き合う時間のために (Human Connection)

画面に向かう時間を削り、市民一人ひとりに寄り添う (Customer Obsession) 。

DXを進める最大の理由は、画面に向かう時間を削り、市民一人ひとりと対話し、共感し、寄り添う時間を最大化することです。

本計画では、この『組織効力感』を全庁的に育むことを最も重要な行動指針とし、与えられた業務をこなすだけでなく、自律的に業務を見直し、市民のために何ができるかを考え抜く、強い組織への進化を目指します。

# 第1章 総論(Why & Vision)

## 1-2. 目指すべき姿(Vision)

### 1-2-2 計画の全体像(EX・CX・OXの概念図)

本市が目指す「ゼロ・グラビティ・シティ」は、単なるシステムの導入では実現しません。市役所内部の「働き方(EX)」と「業務プロセス(OX)」を抜本的に変革し、そこで生み出された時間(リソース)を「市民への価値提供(CX)」へと還元する、3つの変革領域の連鎖(サイクル)によって全体像を描きます。

#### Domain I : EX (組織・文化の変革 / Employee Experience Transformation)

職員が前向きにDXへ挑むための「動機」と「環境」を創出する土台です。減点主義から加点主義へと評価基準を転換し、挑戦やスキルアップが可視化され、報われる仕組みを構築します。また、新しい働き方や、地域課題解決への主体的関与を推奨することで、市役所の外で得た知見を組織に還流させる、しなやかでオープンな組織文化を醸成します。

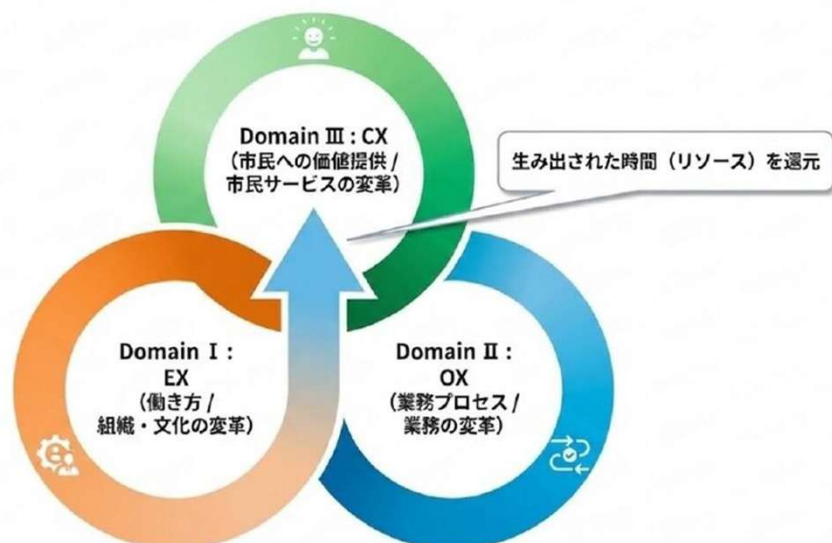
#### Domain II : OX (業務の変革 / Operational Transformation)

EXで整えた土台の上に、AIやロボティクス等の先端技術を戦略的に活用し、実業務の徹底的な自動化と再構築(BPR)を図る領域です。人の手によるアナログな転記作業や形骸化した定型業務といった「重力」を最新技術で排除し、データに基づく迅速な意思決定プロセスを構築することで、職員が「企画立案」や「市民との対話」という本来のコア業務に専念できる時間を生み出します。

#### Domain III : CX (市民サービスの変革 / Citizen Experience Transformation)

EXとOXの変革によって生み出されたリソースを最大限に活用し、市民の暮らしをより豊かにする領域です。AIなどの先端技術を活用した新たな行政サービスの創出や民間組織や市民との共創、そして誰一人取り残さないきめ細やかなデジタル支援(伴走支援)を展開し、市の最上位目標の達成に貢献します。

### 3つの変革領域の連鎖(サイクル)



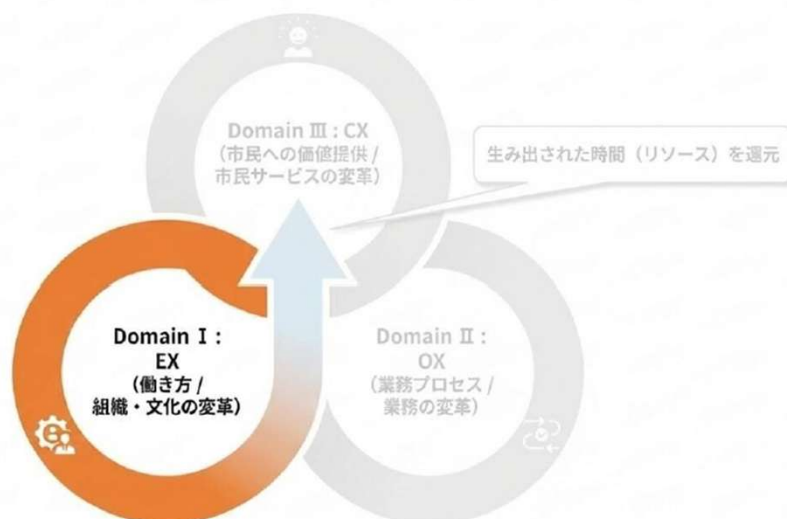
## 第2章 重点施策の展開(What & How)

本章では、「ゼロ・グラビティ・シティ」という目指すべき姿と現状のギャップを埋めるため、「EX（組織・文化）」「OX（業務）」「CX（市民サービス）」の3つの領域において具体的な施策を展開します。

DXの恩恵を市民へ届けるためには、まず市役所内部の「重力（非効率や時間場所の制約）」を取り除く必要があります。EXとOXの変革によって創出された「職員の余白（時間）」を、CXの最大化へと還元するサイクルを回します。

### 2-1. Domain I : EX(組織・文化の変革)(Employee Experience Transformation)

#### 3つの変革領域の連鎖（サイクル）



#### 基本方針：新しい働き方と組織文化の醸成

DXの最大の推進力は「人」です。インセンティブ不全を解消し、一部の専門人材に頼らずとも、全職員が自律的に学び、挑戦や成果が正当に評価される環境（土台）を構築します。

#### 主要施策とアクション案：

##### (1)現場の「時間」を取り戻す（機会の創出）

実務中核層が新しいツールを試行・学習する「余白」を生み出すため、物理的な負担軽減を最優先で実行します。

##### 【Action】 部署横断的な業務制度の導入

繁忙期や突発的な事業について他部署などに人的リソースの融通を仕組化する。（庁内ポイント制やプロジェクトチームなどの推進）

##### 【Action】 柔軟な働き方の導入

フレックスや週休3日、フリーアドレス、リモートワークの検討を進める。効率化で浮いた時間を休暇や定時退庁に還元するルールの明示。

## (2) 誰もが取り組める「武器」の配備（専門人材に頼らない環境構築）

ハードウェアの制約をなくし、ITスキルに不安がある職員でも直感的にデジタルを活用できる土台を作ります。

### 【Action】柔軟な働き方を実現する環境の整備

自席、会議室問わずオンライン会議や業務が可能なネットワーク環境を構築する。また、庁内コミュニケーションのためのチャットツールやイントラネットの最適化を推進する。

### 【Action】ローコード・ノーコードツールの活用

### 【Action】機能制限の最適化

セキュリティと業務効率のバランスを見直し、設定緩和やライセンス配備を進める。

### 【Action】職員の自主的な勉強会を奨励

## (3) 「挑戦」に向けたインセンティブの再設計

スキルアップや業務改善への貢献が、目に見える形で評価・還元される仕組みを導入します。

### 【Action】多角的な人事制度への刷新

多面評価（360°評価）や、定時退庁・業務削減BPRへの貢献を適正に評価する仕組みの導入。

### 【Action】行動を称える表彰やインセンティブ制度

「良い失敗」や業務改善の成功事例を表彰し、予算や備品の優先配分など多様な還元策を実施する。

### 【Action】ナレッジシェア（知識共有）の仕組化

現場の工夫や成功事例を全庁的に共有・横展開するプラットフォームを構築。

### 【Action】スキルエンブレムや庁内広報による機運醸成

デジタルスキルや業務改善に貢献した実績をエンブレム等で可視化しモチベーションを醸成する。また庁内広報によって積極的に発信し、全庁的な変革ムーブメントを形成する。

## (4) 組織文化のオープン化と外部ネットワークの構築

前例踏襲など旧態依然の文化から脱却し、外の知見を取り入れるしなやかな組織を目指します。

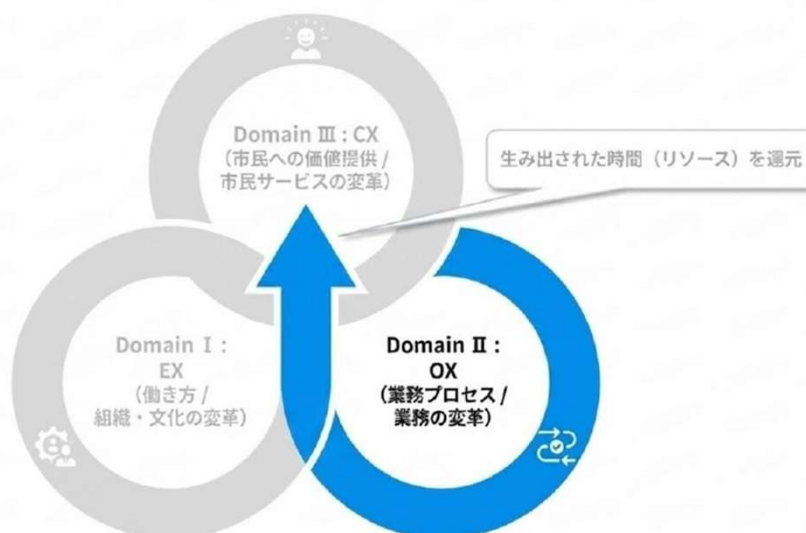
### 【Action】外部人材の登用と交流

### 【Action】各部署へのDX推進委員の配置

## 第2章 重点施策の展開(What & How)

### 2-2. Domain II : OX (業務の変革) (Operational Transformation)

#### 3つの変革領域の連鎖 (サイクル)



#### 基本方針：データと先端技術に基づくスマートな業務実現

EXで整えたマインドと環境を武器に、業務そのものを根本から見直し、民間活力と先端技術を用いて再構築します。

#### 主要施策とアクション案：

##### (1) BPRの徹底とルールの書き換え

「現場の頑張り」に頼るのではなく、組織として業務を捨てる・標準化するプロセスを仕組み化します。

##### 【Action】Fit to Standardなど業務改善BPRの仕組化

各課で「やめる・減らす業務」の目標設定と年間管理を行う。

##### 【Action】意思決定プロセスの合理化

事前調整や根回し、多段階のレクなどを見直し、会議や決裁のルールを適宜見直す。

##### 【Action】条例等との整合性を確認

##### (2) リソースの最適化と民間力の積極活用

業務をスクラップし、行政が担うべきコア業務への集中を図ります。

##### 【Action】BPO、PPP/PFI等民間力の積極活用

##### 【Action】ノンコア業務の徹底排除

定型的なノンコア業務を総合事務センター等へ集約、外部委託を検討

### (3)スマートな業務プロセスの構築と自動化

人による転記作業などを排除し、データに基づく迅速な意思決定プロセスを構築します。

**【Action】 End to Endのデジタル化・自動化**

部署間をまたぐデータ連携基盤の構築による、入力から決裁までのシームレスな処理

**【Action】 AI、RPA、ロボティクス等の戦略的活用**

生成AIによる高負荷業務の補助や、単純作業のロボティクス代替可能性を模索する。

**【Action】 アナログ記録の電子化**

手書きの記録、各簿冊子、報告書などの電子化

**【Action】 データ保存の標準化**

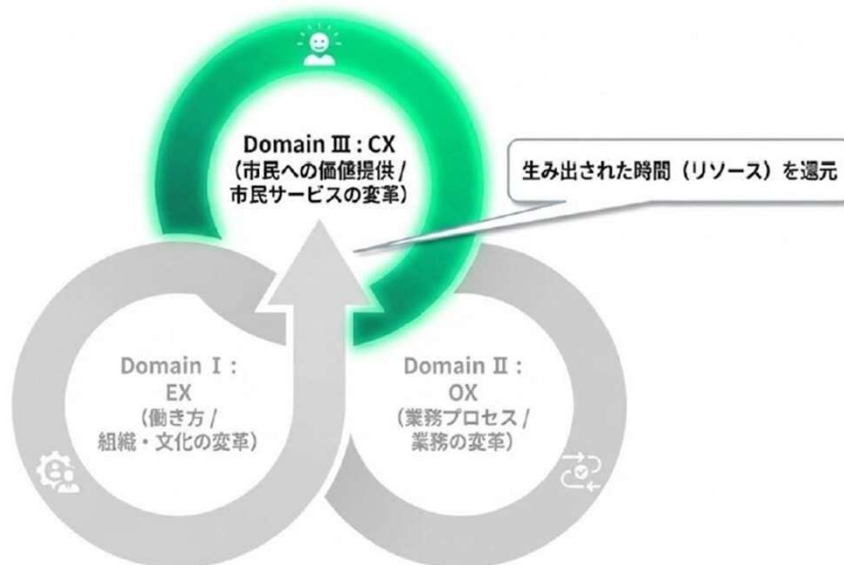
データ上の保存規則を統一し、確実な保存、引継ぎを実現する



## 第2章 重点施策の展開(What & How)

### 2-3. Domain III : CX (市民サービスの変革) (Citizen Experience Transformation)

#### 3つの変革領域の連鎖 (サイクル)



#### 基本方針：市民一人ひとりに寄り添う価値創造と未来技術の実装

EXとOXによって創出された「職員の時間」を、人と人との対話や、市民の幸福をデザインする最前線のサービスへと振り向けます。

#### 主要施策とアクション案：

##### (1) 住民接点のデジタル化とワンストップ化

オンラインとオフラインの垣根をなくし、市民の利便性を飛躍的に高めます。

【Action】フロントヤード改革の推進（住民等ステークホルダーとの接点）

【Action】バックヤード改革の推進（書かない/待たない/行かない窓口の実現）

##### (2) 個別最適化された情報の提供

行政から市民へ、必要な情報を最適なタイミングで届けます。

【Action】プッシュ型広報の実現

##### (3) 誰一人取り残さない支援（デジタルデバイド対策）

デジタル技術の恩恵をすべての市民が享受できる体制を構築します。

##### (4) オープンデータの推進とシビックテックとの共創

行政データを解放し、市民や民間企業が自由に活用できる環境を整え、地域の課題解決を官民一体で進めます。

##### (5) 未来技術の実装と地域価値の創出

角田市全体を「未来技術のテストベッド（実証の場）」として開放し、地域の新たな魅力を生み出します。

## 第3章 推進体制と進行管理(Who & When)

### 3-1. 推進体制

#### 3-1-1 全庁的な推進体制

本計画が目指す「ゼロ・グラビティ・シティ」の実現には、一部の専門部署だけでなく、全庁が一体となって自律的にDXを推進する体制が不可欠です。本市では、人事・財政・デジタルの各中核部署が連携し、機動的（アジャイル）に変革を実行する体制を構築します。

### 3-1. 推進体制

#### 3-1-2 DX推進ワーキンググループの役割

総務部内に設置された「角田市DX推進計画策定ワーキンググループ（WG）」は、現場のリアルな課題（重力）を抽出・分析し、解決策をボトムアップで提案する「変革のコアエンジン」を目指します。

##### (1) 現場の「構造的なバグ」の特定と改善提案

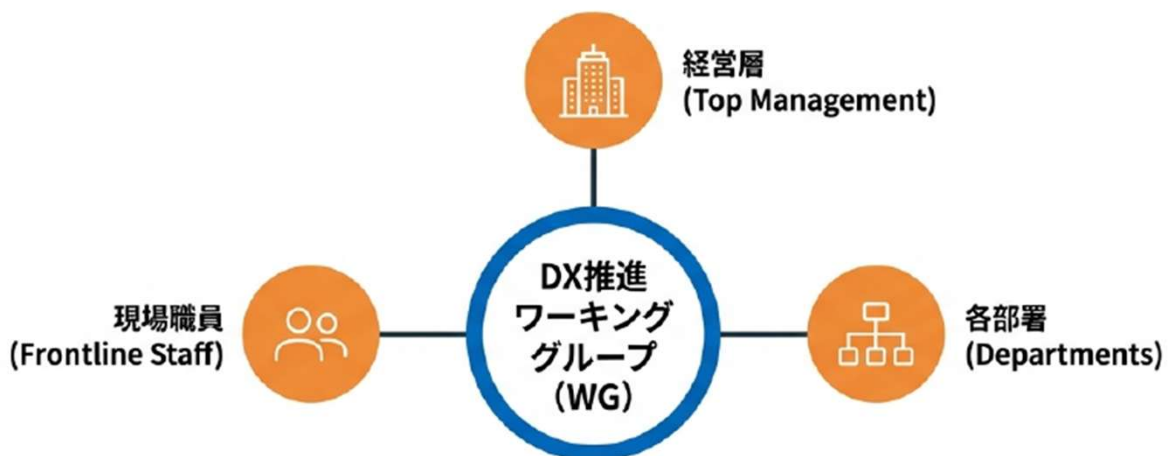
職員アンケート等のデータ分析を通じて、組織文化など、現場が抱える「見えない壁」を浮き彫りにし、経営層や関係部署に対して具体的な提案をします。

##### (2) 全庁への「ゼロ・グラビティ・マインド」の波及

WGのメンバー自らが「行動指針」を体現するモデルとなり、庁内でのDXに向けた新しい文化を草の根で広げていく役割を担います。

##### (3) 部署間のハブ機能（ネットワーク化）

WGでの活動を通じて得られた知見や他部署の成功事例、業務内の工夫を庁内で展開する「ハブ」として機能し、組織横断的な連携（横串）を促進します。



# 第3章 推進体制と進行管理(Who & When)

## 3-2. ロードマップ

### 3-2-1 短期、中期、長期のステップ

本市が目指す「ゼロ・グラビティ・シティ」の実現に向け、まずは変革のボトルネックとなっている「組織文化（EX）」と「業務プロセス（OX）」の改善（重力の排除）に集中的に投資します。

ロードマップは、明日からでも実行可能な「短期（Quick Win）」、制度改正や外部連携を伴う「中期（Big Move）」、そして新しい市役所の当たり前として定着させる「長期」の3ステップで構成します。

#### 短期（1～3年） | Quick Win

【集中取組期間】 ルールの書き換えとマインドリセット

EX   組織・文化	OX   業務の変革	CX   市民サービス
<ul style="list-style-type: none"><li>柔軟な働き方の導入検討（定時退庁ルールの明示、フレックス等）</li><li>職員の自主的な勉強会の奨励</li><li>各部署へのDX推進委員の配置</li><li>機能制限の最適化・設定緩和</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>各課での「やめる業務」の目標設定と年間管理</li><li>Fit to Standard等のBPR仕組化の開始</li><li>意思決定プロセスの合理化（会議・決裁ルール、事前調整の簡略化）</li><li>情報セキュリティや個人情報関連の条例等との整合性確認・見直し着手</li><li>アナログ記録（手書き記録、各簿冊子等）の電子化着手</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>「書かない・待たない・行かない窓口」等、フロント・バックヤード改革の推進</li><li>デジタルデバйд対策の推進</li></ul>

#### 中期（4～6年） | Big Move

【本格展開期間】 制度・インフラの刷新と自動化の実装

EX   組織・文化	OX   業務の変革	CX   市民サービス
<ul style="list-style-type: none"><li>部署横断的な業務制度の導入（庁内ポイント制やプロジェクトチーム推進によるお助け体制の構築）</li><li>多角的な人事制度への刷新（360度評価や、「ナイスな失敗」・BPR貢献への表彰制度導入）</li><li>柔軟な働き方を実現する情報端末の最適配備</li><li>スキルエンブレム・庁内広報による機運醸成の本格展開</li><li>外部人材の登用および民間企業等との交流加速</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>定型的なノンコア業務の総合事務センター等への集約・外部委託（BPO・PPP/PFI等の活用）</li><li>生成AI、RPA、ロボティクス等の戦略的活用による高負荷・単純業務の代替</li><li>データ保存の標準化（保存規則の統一と確実な引継ぎの実現）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>「プッシュ型広報」の実現（市民のニーズに合わせた最適なタイミングでの情報配信）</li><li>オープンデータの推進およびシビックテックとの共創体制の構築</li></ul>

#### 長期（7～10年） | Future

【自律自走期間】 未来技術の実装と価値創造

EX   組織・文化	OX   業務の変革	CX   市民サービス
<ul style="list-style-type: none"><li>ゼロ・グラビティ・マインドの完全定着</li><li>時間や場所にとらわれない柔軟な働き方</li><li>自律的なスキルアップの常態化</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>End to Endのデジタル化・自動化</li><li>部署間をまたぐデータ連携基盤の構築による完全シームレスな処理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>未来技術（自動運転モビリティ等）の社会実装</li><li>テストベッドとしての地域価値創出</li></ul>

## 3-3. 重要業績評価指標

### 3-3-1 KGI-KPI

以下の指標を設定し、定期的な進捗管理と見直しを行います。



## 【WG全体フェーズ】

### フェーズ0：立ち上げ・設計（～11月末）

WGの目的・役割の明確化  
年度末までのロードマップ案合意  
会議運営フォーマット／共有フォルダ整備

### フェーズ1：インプット収集（12月）

他自治体のDX WG・計画・事例リサーチ  
先進自治体や企業のビジョン・施策の収集、研究  
庁内に向けた情報発信の開始

### フェーズ2：角田市の現状把握（12月～1月前半）

角田市の現状把握・庁内調査（手段検討）  
DXや行革等の現状確認・整理

### フェーズ3：分析・課題設定（1月）

SWOT分析（内部・外部の整理）  
ロジックツリーで「DXで解くべき課題」を構造化  
主要課題の優先順位付け

### フェーズ4：アクション案・ロードマップ案（2月）

解くべき課題ごとの打ち手（アクション）案出し  
実現可能性・インパクトで整理（マトリクス）  
短中長期のロードマップ素案

### フェーズ5：とりまとめ・庁内共有（3月）

DX推進計画（案）の作成  
庁内共有とフィードバック反映  
次年度以降の方向性整理

## 【資料編】

# 職員アンケート結果 分析概要

## 令和7年度DX推進に係る業務と働き方に関する意識調査結果①

### アンケート調査の概要

#### ●目的

本調査は、組織の状態や職員のモチベーション、業務におけるデジタル活用の現状を数値的に把握するとともに、WGが設定した仮説（部分最適・減点文化・情報の断絶など）の実態を検証することを目的として実施した。あわせて、DXで解決すべき具体的な課題や、改善につながるアイデアを収集し、今後に向けた基礎資料とするものである。

#### ●回答期間

令和8年1月13日（火）～23日（金）

#### ●調査対象

パソコンを使える環境の全職員

#### ●回答方法

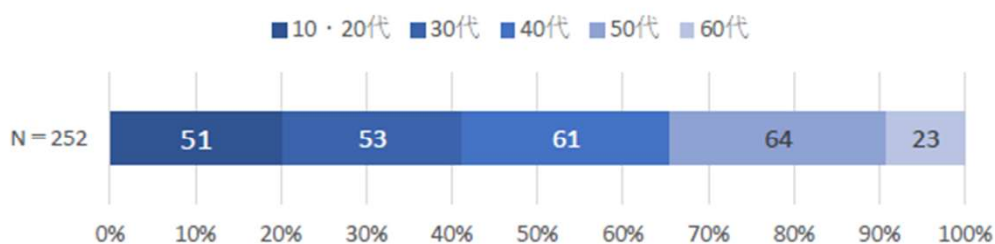
デスクネットのアンケート機能

#### ●回答数

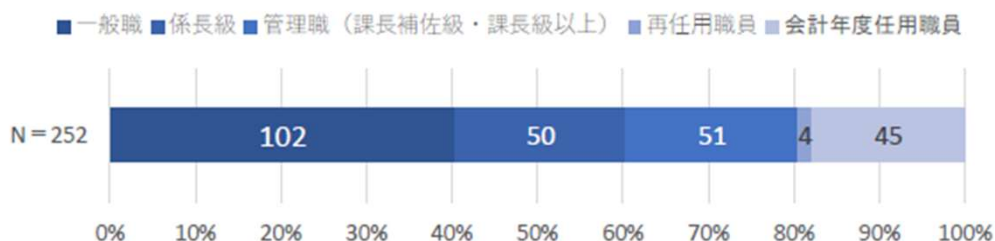
252

### 基礎集計

#### ●<年代>別回答者数



#### ●<役職>別回答者数

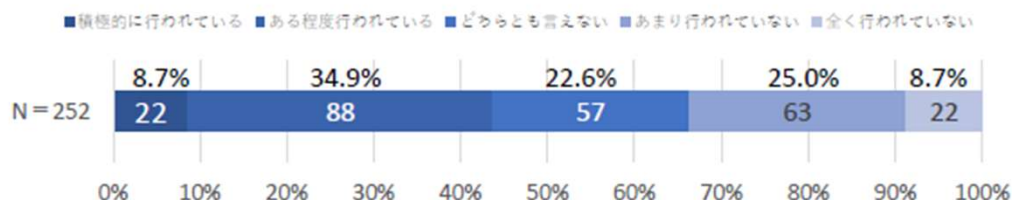


## アンケート集計結果

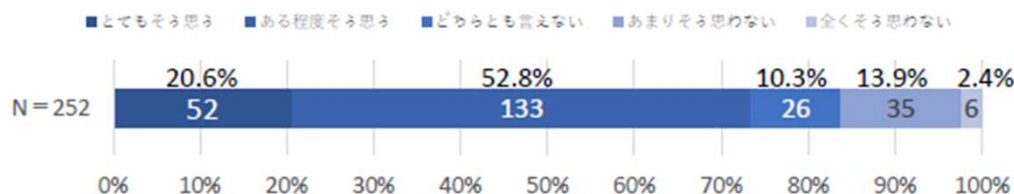
※割合は、端数処理の関係で、合計が100%にならない場合があります。

### 1. 組織文化と働き方について

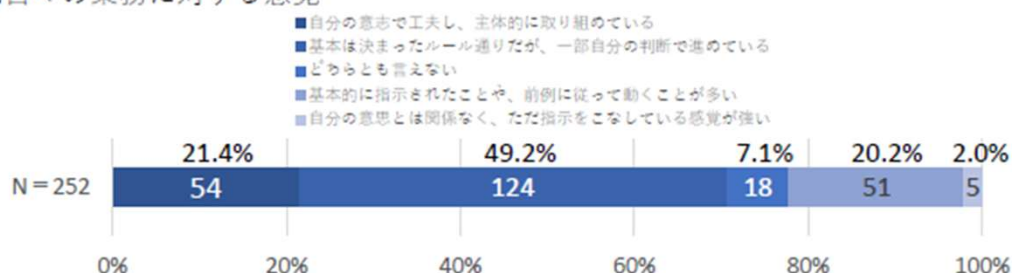
#### Q1.各職場での業務の削減・廃止に向けた実施状況



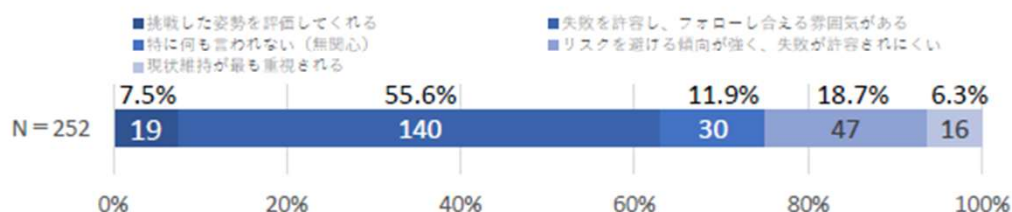
#### Q2.改善提案や意見を自由に言える職場の雰囲気がある



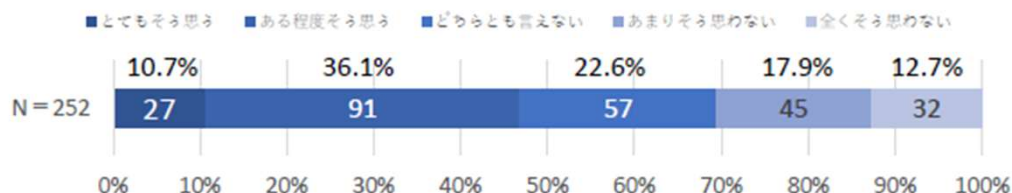
#### Q3.日々の業務に対する感覚



#### Q4.新しい挑戦が失敗した場合の周囲の反応

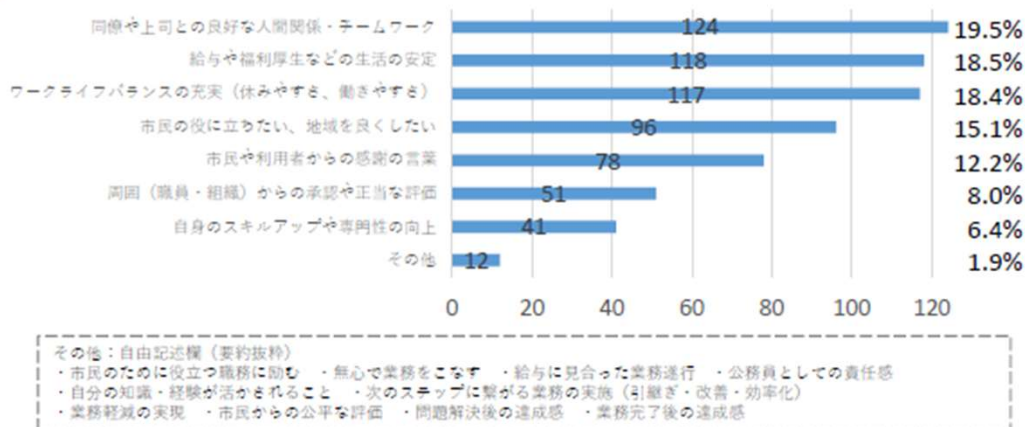


#### Q5.現場の課題や非効率な実態が組織で正しく認識されている

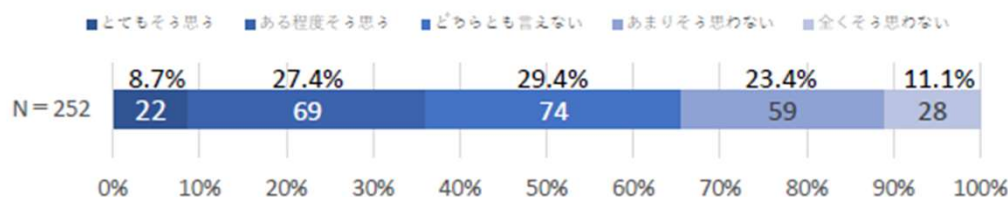


## 2. やりがいとモチベーションについて

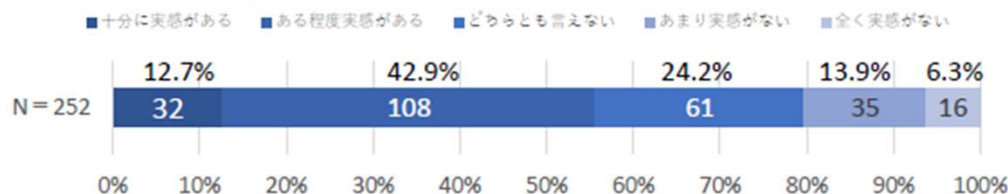
### Q6. 仕事のモチベーション要因（最大3つ）



### Q7. 「角田市役所で働くこと」を人に勧めたい

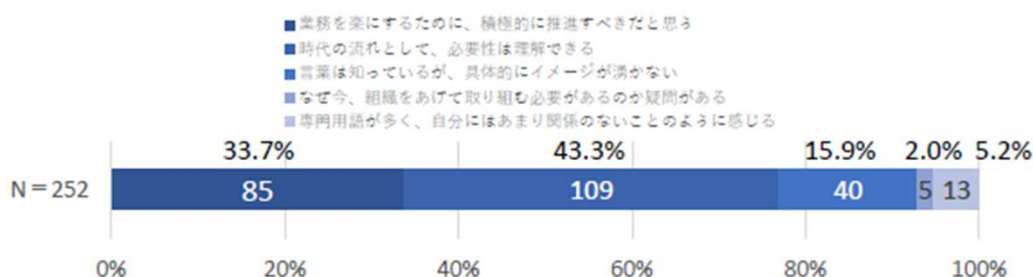


### Q8. 市民・地域への貢献実感

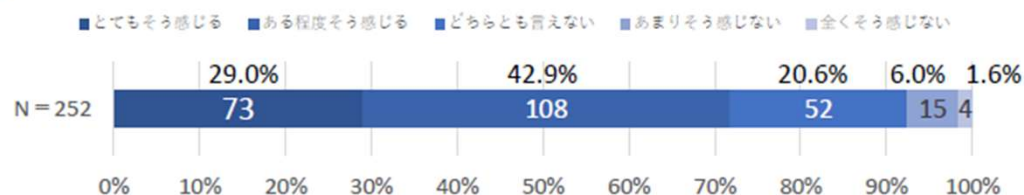


## 3. DX推進の現状と課題について

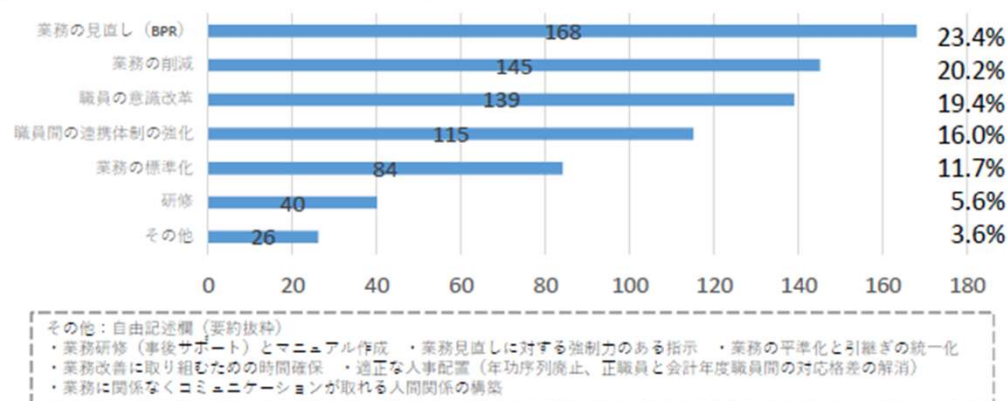
### Q9. DX（デジタルトランスフォーメーション）に対する感覚



### Q10.新しい業務フローやツールに対する期待感

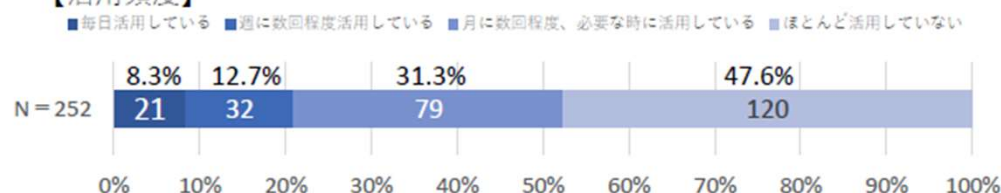


### Q11.ツール導入以外で業務改善に必要な取り組み（複数選択）

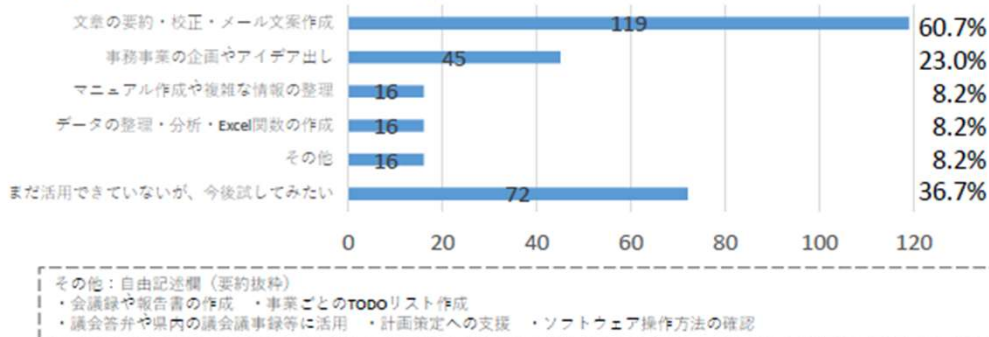


### Q12.生成AI（マサルくん、コモンズAIなど）の活用状況

#### 【活用頻度】

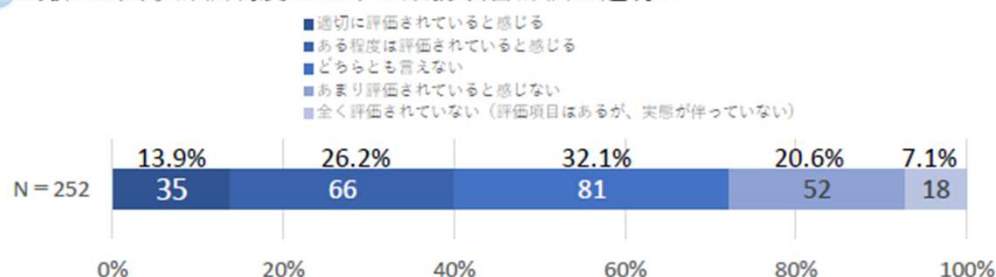


#### 【具体的な活用例・アイデア】（複数選択可）

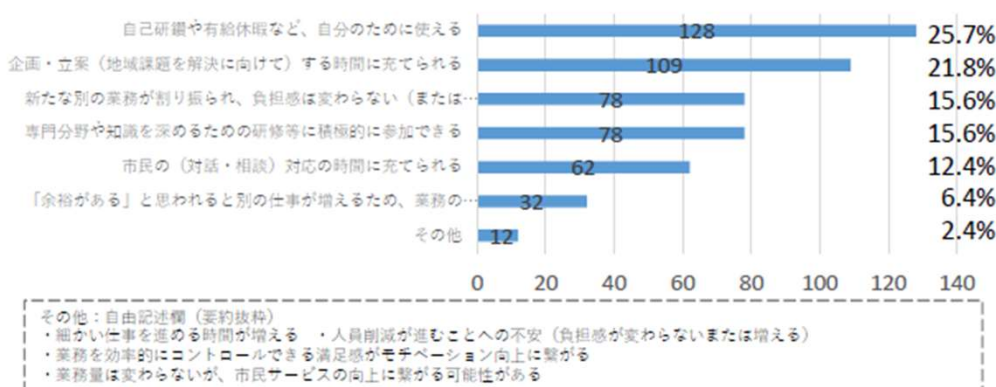


#### 4. 業務の改善と効率化について

##### Q13.現在の人事評価制度における業務改善評価の適切さ



##### Q14.AIやRPAによる業務効率化後の感覚と時間活用方法(複数選択)



#### 5. 総合的な意見・改善点

##### Q15.現在の業務環境での改善が必要と感じる点 109名が回答

- <要約抜粋>
- ・公会計システムは操作が煩雑で、入力後の下書き保存やプレビュー機能が欠けており、使い勝手が悪い。決裁通知があると良い。
  - ・職員数に対してパソコンの台数が足りておらず、一人一台の支給が必要。
  - ・業務システムが乱立しており、一体化したシステムが望ましい。
  - ・文書・財務システム等の事務処理でフローチャートだけでなく、必要な文書のリストがあると便利。
  - ・文書・財務システム等はデジタル化されたが、スキャンやデータ展開作業に多く時間がかかる。
  - ・庁内研修のオンライン化を進め、場所に縛られず参加できるようにしてほしい。
  - ・パソコン未使用時間の間隔が短い(少しの時間ですぐに指認証画面になる)。
  - ・会議の報告書や記録作成を簡略化し、資料の印刷や配布をなくして、ノートパソコンやタブレットを使用する。
  - ・特定の職員に負担が偏らないように、業務を適切に割り振る仕組みが必要。
  - ・会議や打合せを統合・短縮し、目的と時間を明確にし、無駄をなくしたい。
  - ・議員等への異常なまでの対応や意思決定(決裁)までの過剰な事前調整や根回しを減らし、業務が進むようにしたい。
  - ・会計年度職員の意見を尊重し、正職員と同等に評価するべき。
  - ・予算要求時の膨大な資料を電子化したい。
- (次ページへつづく)

(前ページからのつづき)

- ・補助金・交付金のための形式的な計画策定業務が多い。
- ・他の業務システムとのデータ連携や、PDFなどの書類の編集機能を使いたい。
- ・前例踏襲による事業（委託、補助金、イベント）や、不要な業務の見直しを行いたい。
- ・時差出勤に伴う朝礼の簡略化（デスクネッツに予定をいれる習慣づくりが必要）
- ・新採等の若年層はワードやエクセルの基礎ができていないため、改めて研修が必要。
- ・任意団体の事務局（市役所で担っている部分）の廃止。
- ・AIの活用適格なプロンプト（指示）の出し方が重要。その方法等をもっと周知（プロンプト集）してほしい。
- ・市民向け情報提供に、「LINE」等の導入を検討。
- ・公用車使用簿や旅行命令簿など各種管理簿の精査、電子化。
- ・強制参加の研修を受けたが、全体を通して身にならないようなものが多い。
- ・正しく業務評価できる人材育成が急務。人材育成し正しく指導できる管理者が求められている。
- ・時間外に電話が鳴らない設定にするべき。
- ・長時間の無断離席（休憩時間（昼）以外の喫煙）を許容するべきではない。
- ・フォルダ等の整理の仕方を統一したほうが、効率的にデータを探すことができる。

#### Q16. 普段実践している「工夫」や「お役立ちテクニック」 61名が回答

<要約抜粋>

- ・通知文書の差し込み：同じ内容を繰り返し入力せず、差込機能を活用して効率化。
- ・データ整理：フォルダ名やファイル名に番号や日付を入れ、整理・検索しやすくする。
- ・事前資料配布と要点に絞った運営で会議時間を短縮。
- ・ショートカットキーの活用：WindowsやExcelのショートカットキーで作業時間を短縮。
- ・エクセルの関数活用：VLOOKUPやXLOOKUP、IF関数などで業務を簡略化。
- ・会議録音とAI要約：AIを使った会議の要約を活用し、報告書作成の効率化。
- ・業務マニュアル作成：業務フローをマニュアル化し、効率的に業務を行えるようにする。
- ・スケジュール管理：カレンダーへ業務記録を付けて引継ぎに利用する。  
デスクネッツToDo機能を共有しスケジュールを体系的に管理。
- ・AIのプロンプトで、「いい人フィルター」を外すと精度が上がり使いやすくなる。

#### Q17. DX推進への推進意向

推進していきたいと思う	推進していきたいと思わない
239	13

#### 追加ヒアリングへの協力

協力可能	遠慮する
58	194

## 集計分析(仮説の検証と回答傾向の考察)

### ●仮説検証①マインドセットの壁(減点回避)

ミスを避けることが合理的で、前例踏襲が最も「安全」と感じられているのではないか。

【実態】 Q3 日々の業務に対する感覚	10・20代	30代	40代	50代	60代以上
主体的(「自分の意志で」「一部自分の判断」)	60.8%	66.0%	68.9%	81.3%	78.3%
「どちらとも言えない」	2.0%	7.5%	9.8%	6.3%	13.0%
指示型(「前例」「指示」)	37.3%	26.4%	21.3%	12.5%	8.7%
【実態】 Q4 失敗を許容する雰囲気がある	10・20代	30代	40代	50代	60代以上
「挑戦評価」「許容」	68.6%	62.3%	55.7%	64.1%	69.6%
無関心	9.8%	9.4%	16.4%	12.5%	8.7%
「リスクを避ける」「現状維持」	21.6%	28.3%	27.9%	23.4%	21.7%

→ 主体性及び失敗許容の雰囲気は全体として高いが、年代別に見ると、若手は「指示型」回答の割合が相対的に高い。

### ●仮説検証②情報の壁(現場→経営)

現場の困りごとが経営層まで届いていないのではないか。

【実態】 Q5 現場の課題や非効率な実態が組織で正しく認識されている	10・20代	30代	40代	50代	60代以上
肯定	62.7%	34.0%	34.4%	50.0%	65.2%
否定+どちらとも	37.3%	66.0%	65.6%	50.0%	34.8%

→ 情報共有が十分だと感じる職員は全体で半数未満。特に30~40代は「共有されていない」と回答する割合が高く、中堅層で情報断絶が顕著。

### ●仮説検証③学び続ける仕組みの欠如

DXスキルの更新や横のつながりが個人任せで、成長を支える組織構造がないのではないか。

【実態】・Q11 ツール導入以外で業務改善に必要な取り組み：研修の選択率 5.6%・・・他項目に比べて極端に低い

Q12 AI活用頻度	10・20代	30代	40代	50代	60代以上
毎日+週数回活用		31%	9%	26%	17%
必要な時+活用していない		69%	91%	74%	83%

・Q9 DX(デジタルトランスフォーメーション)に対する感覚：肯定(上位2つの合計) 77%

→ DXの必要性は全世代で高いが、研修(学習)を必要とする割合は全体的に低い。また、AI活用は30代が最も低く、これは「仕組みがない」というより、学ぶ時間がない/学ぶ価値を感じにくい構造的課題を示す。

### ●その他回答傾向の考察

#### ④「改善はしたいが、報われない」という構造的ギャップ

- ・Q1 業務削減・見直しが行われていない(どちらとも言えない含む)側が多数 56.3%
- ・Q13 改善が評価されていると感じるのは全体の 40.1%
- ・Q2 改善提案は「言いやすい」と感じる人が多い 73.4%

→ 改善意欲はあるのに、制度がそれを受け止めきれていない。

#### ⑤ DX・AIへの期待は高いが、実際の活用は「ごく一部に偏っている」

- ・Q9 DX(デジタルトランスフォーメーション)に対する感覚：肯定(上位2つの合計) 77%
- ・Q10 新ツールへの期待：肯定 71.9%
- ・Q12 AIを「ほとんど活用していない」 47.6%

→ DXへの期待は高いが、実際の活用は一部の層に偏っており、組織全体の行動変容には至っていない。

#### ⑥「やりがい」は高いが、「組織への推奨度」は低い

- ・Q6モチベーション(市民貢献・人間関係・安定など)は高い
- ・Q8 市民貢献の実感約5割が肯定 55.6%
- ・Q7 職場を勧めたい 肯定：36.1% 中立：29.4% 否定：34.5%

→ 仕事そのものにはやりがいを感じているが、組織としての魅力は十分に感じられていない。「どちらとも言えない」が多いのは、「不満はないが、誇りもない」という状態

## 令和7年度DX推進に係る業務と働き方に関する意識調査結果②

### ヒアリング調査の概要

#### ●目的

アンケートで得られた課題に対し、具体的な業務フローや背景を深掘りし、実効性の高いDX施策を検討することを目的とする。

#### ●調査期間

令和8年2月16日（月）～20日（金）

#### ●調査対象

アンケート調査においてA「業務改善が進んでいないと感じる層」及び B「DX推進に前向きだが、現場で苦勞している層」を抽出し、「追加ヒアリング協力可能」と回答した職員から6名を選抜。

#### ●調査方法

対象者1名に対し、ワーキンググループメンバー2名が対面で聞き取りを行った。

#### ●調査内容

- ・柔軟な働き方や生産性向上に向けた意見交換
- ・デジタル化・効率化に対する要望や懸念事項の聴取
- ・その他、現場視点での改善案のディスカッション

### 対象者属性

No.	年代	役職／職種
1	60代以上	管理職（課長補佐級・課長級以上）／一般行政職
2	50代	管理職（課長補佐級・課長級以上）／一般行政職
3	40代	係長級／一般行政職
4	30代	一般職／専門職（技術・保育・医療等）
5	30代	一般職／一般行政職
6	10・20代	一般職／一般行政職

## ヒアリング調査質問内容

### A 業務改善が進んでいないと感じている層

(現場の非効率・改善阻害要因を把握する)

#### ■質問

1. あなたが感じている「業務改善が進まない理由」は何ですか？  
(人手不足、業務量が多すぎる、組織としての優先順位が不明確、改善提案が通りにくい、部署間連携が弱い、ツール導入だけで業務見直しがされていない等)
2. 実際に「非効率だ」と感じている業務を具体的に教えてください。  
(例：紙・押印、二重入力、説明資料の作成、問い合わせ対応など)
3. 業務改善の提案をしたことがありますか？その結果はどうでしたか？  
(採用された、検討されたが実現しなかった、反応がなかった、提案しづらい雰囲気がある)
4. 改善が進むために、組織として何が必要だと思いますか？  
(権限委譲、業務棚卸の実施、評価制度の見直し、部署横断の改善チーム、改善に時間を割ける環境等)

### B DX推進に前向きだが、現場で苦労している層

(制度・権限・ツール・ルールなど、組織側の障壁を把握する)

#### ■質問

1. DXやAIを活用する中で、最も困っていることは何ですか？  
(ツールの制約、周囲の理解不足、部署間連携の不足、業務フローが変わらない等)
2. 実際にうまくいった活用事例があれば教えてください。  
(成功事例の収集 → 全庁展開の材料に)
3. 逆に、試したけれどうまくいかなかった取り組みはありますか？  
・その原因は何だったと思いますか？  
(例：データが揃っていない、ルールが古い、周囲が使ってくれない等)
4. DXを進める上で、「組織としてこうしてほしい」と思うことは何ですか？  
(権限委譲、ルールの見直し、成果の見える化、失敗を許容する文化等)
5. あなた自身が「もっとDXを進められる」と感じるために必要な支援は何ですか？  
専門人材のサポート  
(データ整備、他部署との協力、研修、時間の確保等)

## ヒアリング調査結果とりまとめ内容(要約)

### ●DX推進の壁と現場の課題

項目	課題
機能と権限のミスマッチ	ツールは揃っているが、権限設定により活用できていない
コストと必要性の天秤	導入コストと期待する成果のバランスが取りづらい
属人化と引継ぎの不安	デジタル化により情報の引継ぎが難しくなる懸念がある
現場の工夫の孤立化	現場ごとの工夫が横展開されず、全庁的な活用に繋がっていない
ツールの機能制限 (権限問題)	市役所内での権限設定やセキュリティ制約により、ツール機能が活用できない
部署間調整の停滞	部署間での責任範囲が決まらず、進行が停滞している

### ●業務の効率化（期待する成果）の改善策

項目	改善提案
考えずに済む業務の自動化	定型業務を自動化し、職員の負担を減らし、より価値の高い業務に時間を使う
縦割り打破と柔軟な働き方	デジタルツールを活用し、組織内の壁を越えた情報共有や柔軟な働き方を実現
対住民サービスの情報発信	市民に対してプッシュ型で情報を届ける手段（LINE導入等）を強化する
生成AIの戦略的活用	高負荷業務（議会对応、予算対応など）で生成AIを活用する
環境整備	自席でウェブ会議や柔軟な働き方を支援するITインフラ整備する
ナレッジシェア (知識共有)	各現場での工夫を全庁的に活用し、組織資産に変える

## 【資料編】 用語集

用語	説明
AI	業務効率化や住民サービス向上を目的に導入する人工知能技術
BPO	窓口業務、事務処理、コールセンターなどの行政事務の一部を、外部の専門企業に一括して委託する仕組み
BPR	行政コストの削減や住民サービス向上目指し、前例踏襲や複雑な手順を廃止しDXの活用や民間委託を前提とした業務プロセス
End to End	行政手続きのすべてのプロセスを、紙や人手を介さず、一貫してデジタル化・自動化する取り組み
Fit to Standard	従来の「自治体の業務に合わせてシステムをカスタマイズする」手法をやめ、「国の標準仕様に合わせて業務をシステム側に合わせる」というアプローチ
KGI・KPI	KGI（重要目標達成指標）は最終的な成果目標であり、KPI（重要業績評価指標）はその達成に向けた具体的な行動・中間指標
PPP/PFI	公共施設の設計・建設・運営・維持管理に民間の資金、経営ノウハウ、技術力（公民連携）を活用し、行政コストの削減や住民サービスの向上を目指す手法
RPA	パソコン上の定型的な事務作業をソフトウェアロボットが自動化する技術
SWOT分析	職場の内部環境（強み・弱み）と外部環境（機会・脅威）を整理し将来の政策や戦略を立案するためのフレームワーク
アウトソース	地方自治体が担う事務や窓口業務の一部を、民間のノウハウを活用して外部事業者へ委託すること
アナログ	紙の書類、FAX、電話、対面業務、目視確認など、物理的な形式で管理されている情報や業務プロセス
アナログ規制	書面掲示、対面講習、目視検査など、紙や人を前提とした法令・条例等のこと
インセンティブ(経済的)	DX推進の成果に応じ、給与・賞与への反映や昇進、手当の支給など、金銭や処遇面で報いる動機付けのこと
インセンティブ(心理的)	表彰や称賛、スキル習得による達成感など、内面的な満足度を高めることでDXへの意欲を引き出す動機付け
イントラネット	市役所や関連施設を専用回線で繋いだ安全な閉域ネットワーク
エンゲージメントスコア	組織の目標やビジョンに共感し、愛着や信頼を持って主体的に貢献しようとする意欲を数値化した指標
オープンデータ	地方自治体が保有する公共データを、誰もが機械判読に適した形式（CSV等）で、商用・無償で再利用できるように公開した情報

外的動機	職員が業務に取り組む意欲が、報酬、評価、義務、罰則といった外部からの刺激や要因によって引き起こされる状態
書かない窓口	市役所などの窓口で、マイナンバーカードや免許証を提示することで、氏名や住所の「手書き」を不要にする行政サービス
ギャップ	「理想・目標」と「現状」の間にある構造的なズレや差
クラウドサービス	データやソフトウェアを組織内部で所有・管理せず、インターネットを經由して、必要な分だけ利用できるサービス
コアエンジン	改革を加速させるために中心となるデータ、人材またはそれを刺させる体制のこと
コア業務	福祉向上や地域課題の解決に直結する高度な判断や知識が必要な中核的業務（企画立案、政策決定、総合調整など）
シームレス	住民や職員が行政サービスや業務プロセスを意識することなく、一連の流れとしてスムーズに利用・実行できる状態
時間的資源（時間的リソース）	業務・意思決定などに費やされる「時間」そのものを有限な価値ある資産と捉えたもの
実務中核層	組織において、日々の具体的な業務（実務）を能動的に推進し、現場の中心的役割を担う人材の層
シビックテック	市民が主体となり、IT技術を活用して、地域の課題解決や行政サービスの向上を目指すボトムアップの取り組み
人的リソース	目標達成のために活用する「ヒト」という経営資源（労働力、知識、スキル、経験、創造性）のこと
スキルアップ	単に現状の能力を磨くだけでなく、新しいスキルや資格の取得も含まれる自己研鑽
スキルエンブレム	職員が持つ専門知識（AI、セキュリティ、システム設計など）を可視化する仕組み
ステークホルダー	地域住民のように行政の施策や意思決定によって直接・間接的な影響を受ける、あるいは与えるすべての利害関係者
ゼロ・グラビティ	無重力
組織効力感	目標達成の信頼がある組織全体の自信や有能感
デジタイゼーション（IT化）	紙や対面で行われていたアナログな行政手続きや業務プロセスを、デジタル技術を用いて電子化・デジタルデータ化する取り組み
デジタルスキル	デジタル技術（AI、IoT、データ分析、クラウド等）を活用して業務の価値を高める能力
デジタルツール	パソコンやソフトウェア、クラウドサービスなど紙や人手によるアナログな業務を効率化・自動化・電子化する道具の総称
デジタルデバイド対策	DX化によりデジタル機器やインターネットの利用が不慣れな高齢者等が取り残されないよう、支援を行う仕組み

デジタル社会	デジタル技術をあらゆる分野で活用し、社会・経済の利便性や創造的発展、そして「誰一人取り残されない」多様な幸せ（Well-being）が実現される社会
テストベッド	公共施設、行政データなどを、ドローン、AI、IoT技術などの最先端技術の「実証実験の場」として民間企業等に提供する取り組み
ナレッジシェア	業務の属人化を防ぐなど組織内で個人が持つ有益な経験、ノウハウ、事例などの知識を、チーム全体で共有・活用できる仕組み
ノーコードツール	IT知識がない職員でも紙業務のデジタル化、申請フォーム作成などの内製化が低コスト・短時間で可能とするアプリやWebサービスの開発ツール
ノンコア業務	書類のデータ入力、施設管理、給与計算、窓口対応などの定型業務
バイアス	政策立案や意思決定過程において、組織の維持・固定観念、先入観により生じる「判断の偏り」
バックヤード	住民の窓口対応（フロントヤード）以外で行われる、データ処理、審査、内部事務などの裏方業務全般
ハブ	個々を能力を分配し、1つにまとめる中継点の役割
フェーズ	業務プロセスや組織文化の変革を目指す計画的な工程
プッシュ型	行政がデータを活用し、住民等が情報を探したり申請したりする前に、能動的・一方的に必要な情報やサービスを送り届けるアプローチ（LINE、SNS、アプリなど）
フレックス（フレックスタイム制）	あらかじめ決められた総労働時間の範囲内で、従業員が日々の始業・終業時刻、労働時間を自由に決めて働ける制度
プロジェクトチーム	異なる部署や専門スキルを持つ人材を一時的に集めて結成され、共通目標達成や迅速な課題解決に適した組織形態
フロントヤード改革	自治体と住民の接点（窓口や申請手続き）において、デジタル技術やマイナンバーカードを活用し、「行かせない・書かせない・待たせない」行政サービスへ転換する取り組み
ボトムアップ	職員それぞれが課題を見つけ、意見やアイデアを提案・実践し、それが自治体の計画や政策に反映される手法
マインドリセット	行政職員が持つ前例踏襲やできない理由を探すといった固定化された思考パターンを一度白紙に戻し、時代や環境の変化に対応できる柔軟な考え方や当事者意識へ転換すること
マンパワー不足	業務遂行に必要な人数、またはスキル・経験を持つ人材が足りていない状態
メインイシュー	イシューが「論点・課題」全般を指すのに対し、メインイシューはその中で特に重要なもの
余白	デジタル技術で業務を効率化した結果で生まれる時間・精神的ゆとりのこと

リソース	「資源」や「資金」「供給源」を意味し、仕事の達成に必要な人、モノ、金、時間、情報などの全要素を指す
リモートワーク	自宅やサテライトオフィスなど、庁舎以外の場所でICTを活用して働く形態
レク（レクチャー）	現在抱えている案件や、今後実施予定の施策について詳細に説明し、理解や了承を得ること
ローコード	専門的なプログラミング知識がなくとも職員自らが業務アプリなどを短期間・低コストで開発する手法
ロードマップ	目標に向けた具体策、優先順位、時間軸（3年～10年程度）を整理した計画書
ロボティクス	AIやRPA、物理的なロボット技術を活用して、行政手続きの自動化や業務の標準化、住民サービスの向上を図る取り組み
ワーキンググループ	特定の課題解決、調査、計画推進のために一時的または限定的に組織される、専門性を持つメンバーで構成された小規模なチーム
ワンストップ化	マイナンバーカードやデジタル技術を活用し、住民が引っ越しや結婚などの際に、一カ所の窓口（またはオンライン）で手続きを完結させる仕組み
角田市第6次長期総合計画	令和4年度から13年度までの10年間（2022-2031）を対象とする角田市の最上位計画
機動的（アジャイル）	「実施後に修正する」という方針のもと、社会情勢や住民ニーズの変化に合わせて、迅速かつ柔軟に政策やシステムを改善・構築する手法
共創体制	自治体、住民、企業、学校など多様な主体が対等な立場で連携し、地域の課題解決や新たな価値（サービス・産業）を共に創り出していく仕組みや組織の在り方
行動変容	意識や考え方の変化に伴い、人の行動や習慣が望ましい方向へ変わり、それが定着していく一連のプロセス
自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）	地方自治体がAIやIoT、マイナンバーカードなどのデジタル技術・データを活用し、住民サービスの向上と行政の業務効率化を実現する取り組み
自動運転モビリティ	高齢者の移動支援やドライバー不足解消を目指し、AIやセンサー技術を用いた車両を公共交通として導入する取り組み
情報セキュリティポリシー	組織が保有する情報資産（顧客データ、技術情報など）をウイルス、情報漏洩、不正アクセスなどの脅威から守るための基本方針、対策基準、具体的な手順をまとめた文書・ルール
心理的安全性	チーム内で誰に対しても安心して発言や行動ができ、異なる意見を言っても拒絶や罰せられないと確信できる状態
深層分析	データの表面的な傾向だけでなく、その裏側にある隠れた要因、無意識の心理、または複雑な構造を、多層的・詳細に掘り下げる分析手法

---

人口半減	現在の日本の人口（約1億2,600万人）が、2100年までに6,000万人から7,000万人台前半（現在の半分近く）にまで急激に減少する社会状況
人的資源（ヒューマンリソース）	社会福祉や地域社会の維持・発展のために必要な、職員の経験、スキル、意欲等のこと
人的資本（ヒューマンキャピタル）	従業員が持つ知識、スキル、能力、経験、意欲を「資本（資産）」と見なし、教育や訓練を通じて投資することで、中長期的な企業価値向上や生産性向上を目指す考え方です。人件費を「コスト」ではなく、将来の収益を生み出す「投資」として捉える点が特徴です。
生産年齢人口	主に経済活動や社会保障の働き手を担う15歳以上65歳未満の年齢層の人口
変革領域	単なる改善（改善）ではなく、従来のプロセスの根本的な変革（トランスフォーメーション）を指す

---

# 重力を超えて、 もっと自由な明日の角田市へ

デジタルの力で、ひと・組織・地域のポテンシャルを解き放ち、  
持続可能でしなやかな角田市を実現します。

角田市