

中野区DX推進計画の検討状況について

1 庁舎移転を契機としたDXの効果検証結果

（1）総括及びDX推進計画策定に向けた方向性

庁舎移転を契機としたDXの効果について、職員アンケートを実施したところ、DXによる業務効率化や生産性向上の効果は、高く評価されている、

業務効率化を実感した職員が79%、効率化によって生み出された時間で残業を削減できた職員が67%と高い割合を示した。

生み出された時間は、既存業務の改善や新たな業務企画、研修参加、地域や関係団体との連携等強化、区民サービスの強化・拡充などにシフトされており、DX推進効果の多方面への波及が確認できた。

他方、業務量の増加や矢継ぎ早にチャットやメールが届くなど情報過多の状況、得意な職員に業務が集中するなどの課題も明らかとなった。

今後はこれらを踏まえ、課題の解決に向けた方策や、区を取り巻く社会経済状況の変化、区民ニーズの変化などを捉えつつ、さらなる区民サービスや業務生産性の向上に資する計画策定に向け、検討を重ねていく。

（2）職員アンケート結果

令和6年5月の庁舎移転を契機とした一連の取組みによるデジタル環境の変化について職員アンケートを実施し、効果を検証した。結果の詳細は別紙のとおり。

ア 実施概要

実施期間：令和7年11月10日～17日

方法：Microsoft Formsによるアンケート

対象：令和5年度までに採用された職員であり、かつ庁舎移転前・後ともに本庁舎での勤務経験を持つ者

回答数：447件

イ 結果の要約・分析等

（ア）部長級職員

「組織内での情報共有、情報伝達、意思決定スピードなどが画期的に向上した」、「本庁舎外の職場を抱える当部にとっては、政策形成プロセスにおける文書共同作業やリモート会議が容易になった」などの回答があった。

部のマネジメントに好影響が「非常にあった」、部内の業務効率化や所属職員の生産性向上の観点の効果も「非常にあった」と83%が回答しており、高評価であった。

（イ）課長級職員

課内の職員の超過勤務命令が減少したかを尋ねたところ、「大幅に減少した」11%、「やや減少した」40%で、減少が過半数となり、「特に変化なし」43%、「大幅に増加した」が6%であった。

減少では「ペーパーレス化の実現により、会議のための資料印刷などの時間が不要と

なったことが一番大きな要因」などの回答があり、特に変化なしでは「デジタル環境の向上により、効率的に業務を進めることができるようになったが、他の要素もあり、超過勤務の削減には至っていない」といった回答、さらに大幅に増加したでは、「デジタル環境の変化というよりも、単純に業務を取り巻く環境変化によって業務量が増加している」などの回答があった。

(ウ) 全職員

「今まで着手できていなかった、当課が主幹の申請関係の手続きについて簡略化を図ることができた」、「D Xにより作業時間が短縮されたため色々と考え、検討する時間が増えた。また、地域など関係団体との連携強化のために時間を充てられた」、「L o G o フォームの活用で区民の申請がスムーズになった」などの回答があった。

また、以下のとおり庁舎移転を契機としたD Xによる業務効率化や超過勤務命令の縮減の効果は高いことが把握できた。

- 一. 業務が効率化したと思うかを尋ねたところ、「効率化した」が79%、「変わらない」が13%、「悪化した」が8%であった。
- 二. 効率化により、1日平均でどの程度時間が生み出せたかを尋ねたところ、「数分～15分程度」が28%、「30分程度」が35%、「60分程度」が26%、「90分程度」が3%、「それ以上」が8%であった。
- 三. 生み出した時間で、1か月平均で残業を縮減できたか尋ねたところ、「削減できた」は、67%であり、そのうち、「削減できた（1時間未満）」が53%と最も多く、「削減できた（1～3時間）」24%と続き、「削減できた（10時間以上）」は8.4%であった。
- 四. ほかに、生み出した時間でどのようなことができたかを尋ねたところ、「既存業務の改善」が最も多く、「なし」、「W L Bの充実等（休暇取得等）」、「新たな業務の企画検討」、「研修参加や情報収集」が続いた。

2 【参考】中野区D X推進計画（素案）の関連事業費について

（一般財源ベース、単位：億円）

		前期	後期	計
歳出	中野区基本計画（素案）の一般事業費、新規・拡充等事業【A】	1,355	1,712	3,067
	中野区D X推進計画（素案）関連事業費【B】	23.4	33.2	56.6
	割合【B／A】	約1.7%	約1.9%	約1.8%

※これらの取組における令和7年度当初予算における事業費（一般財源ベース）は約9.1億円となっている。

庁舎移転を契機としたDXの効果等に関するアンケート結果

概要

中野区DX推進計画の策定に向けて、庁舎移転を契機として行ってきたこれまでのDXの取組について、効果等を確認することを目的としてアンケート調査を実施した。

【実施期間】 令和7年11月10日～17日

【方 法】 Microsoft Formsによるアンケート

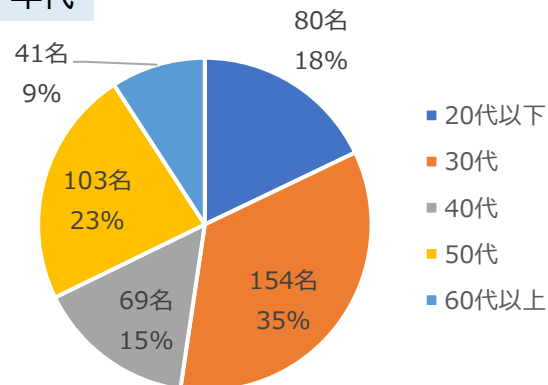
【対 象】 令和5年度までに採用された職員であり、かつ庁舎移転前・後ともに本庁舎での勤務経験を持つ者

※「デジタル環境の変化」の定義…共通発券機、フロアマネージャー、セルフレジ、事前申請システム、セルフサービスコーナー、LoGoフォーム、MS365、BYOD、生成AI(Copilot)、庁内ネットワーク無線化、業務用タブレット導入、業務システムの新規導入や更改、新たなコピー機、会議室へのモニター設置、カオナビなど庁舎移転を契機とした区民サービス向上やICT環境充実に係る機器等の新規導入や更改を行ったもの

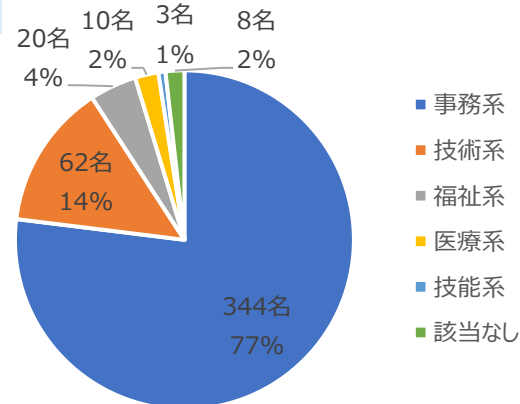
※勤務時間の増減等は様々な要因が絡み合った結果だが、庁舎移転前後のデジタル環境の変化に視点を絞っての回答を求めた。

回答者の属性

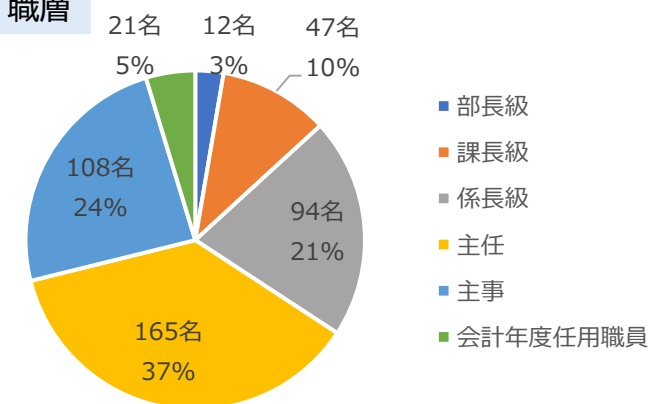
年代



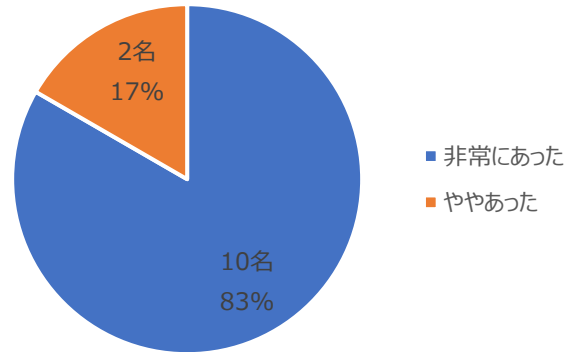
職種



職層

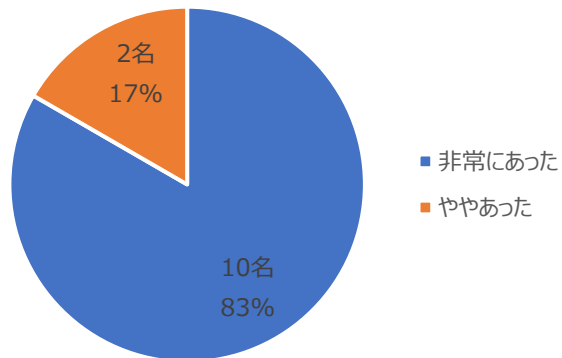


デジタル環境の変化によって、部のマネジメントに好影響があったか【部長級職員】



「24時間365日において連絡手段が確保され、情報共有しやすくなった」、「BYODやTeamsにより、事務連絡や業務指示、コミュニケーションの効率が上がった」という回答や、「ペーパーレスの推進や、会議の場での内容修正による確認手順の減少などにより、一つ一つの業務にかかる時間が減らせている」という回答があった。

部内の業務効率化や所属職員の生産性向上の観点で効果があったと思うか【部長級職員】

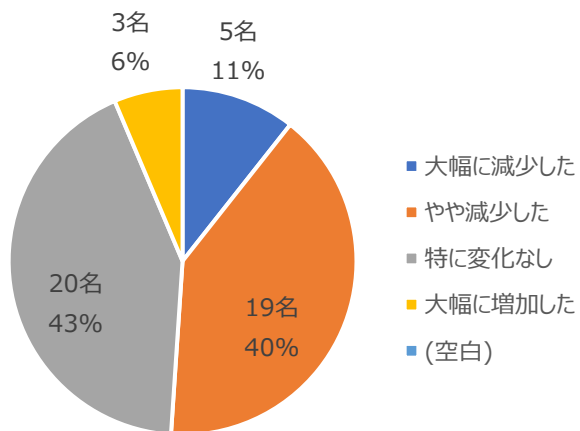


「MS365の本格運用開始により、WordやExcel、PowerPointなどの資料を複数人で同時編集できるようになり、資料作成や修正のスピードが大幅に向上した」、「業務ごとにグループをつくり、情報共有と意思疎通を図りやすくなった」という回答のほか、庁舎外の職場を抱える部では「文書共同作業やリモート会議が容易になったことで効率化が進んだ」という回答があった。

区政全体として、デジタル環境の変化による影響や今後に期待する点等（任意回答）【部長級職員】

「現段階では、職員間で利用スキルに大きな格差が生じているが、利用スキルの未熟な職員のデジタル活用が進めば、組織全体の職務能力は大きく向上する」という回答や、「区民の手続き関係での活用や区民や関係団体とのコミュニケーションづくりの分野にもデジタル環境の浸透、活用を図ることができれば、さらなる利便性の向上や緊密な関係の構築につなげることが期待できる」、「DXのさらなる推進は不可欠であり、AIや自動化技術を活用した定型業務の効率化等によって生み出された時間を区民対応の強化に振り向けるなど、人的資源を本来注力すべき業務に集中できる体制転換が重要である」という回答があった。

デジタル環境の変化によって、課内の職員の超過勤務命令は減少したか【課長級職員】



回答の理由を確認したところ、

・**大幅に減少した** では「資料作成にあたって、作り込まない骨子の段階から複数人(場合によっては課長も入って)で確認しながら作成するため、一人で悩む時間、また手戻り等が少ない」という回答や、「ペーパーレス化の実現により、会議のための資料印刷などの時間が不要となったことが一番大きな要因」という回答があった。

・**やや減少した** では「TeamsやCopilotの活用によって業務の効率化が進んでいるが、毎年新規事業や拡充事業が追加されるため、総事業量は増加している」という回答があった。

・**特に変化なし** では「超過勤務は様々な事情に影響されるため、デジタル環境の変化の影響のみを抽出することは困難である」、「例年、課の人員が削減されているため、1人あたりの業務量が増えている。デジタル環境の変化によって効率化はされていると思う」という回答があった。

・**大幅に増加した** では「デジタル環境の変化というよりも、単純に業務を取り巻く環境変化によって業務量が増加している」という回答があった。

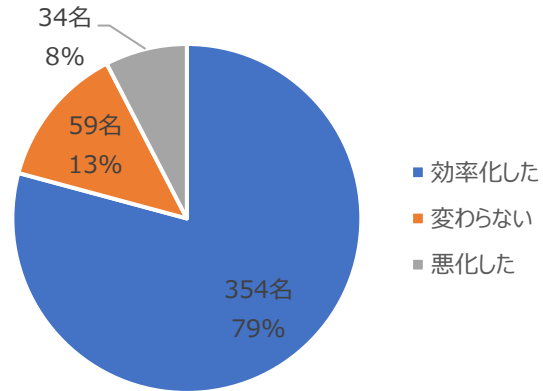
超過勤務命令の減少には至っていないが、課の運営が効率化されたと感じる点（任意回答）【課長級職員】

「情報共有が早くスムーズになっている。LoGoフォームを申請やアンケートに活用することで、効率化が進んでいる」という回答や「Teamsによる対面に限定しない打合せ、情報共有が進んだ。執務環境が島式の係単位となり、課長職との距離が近くなったことで、事業の進捗状況が掴みやすくなった。従前のように職員を呼び確認し、次に進むというプロセスが短縮化した」、「ディスプレイで情報共有、検討を進めることを原則としてるので、資料をコピー等する事務作業が減少している。また、チャットにより、会議を開催しなくても、情報共有・意見の集約等を行うことが容易になった」という回答があった。

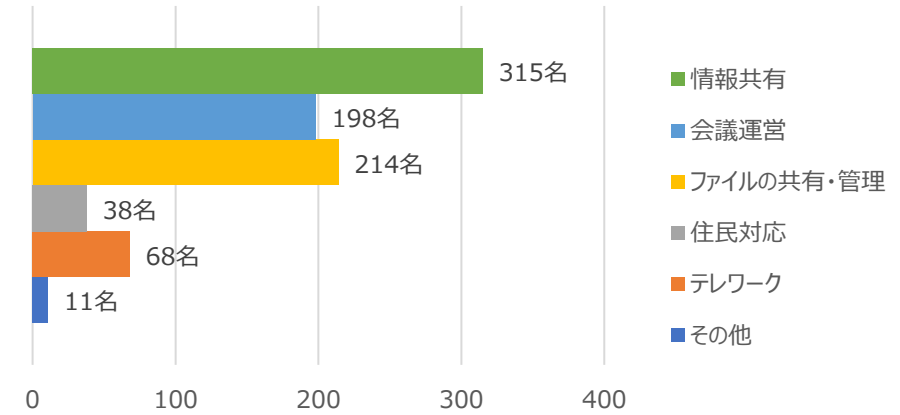
デジタル環境や新システムの操作等に不慣れなため、かえって業務が煩雑になり、効率化につながっていないと感じる点（任意回答）【課長級職員】

「Teamsの活用が進み、事務の効率化につながっている反面、一度に多数のチャットやメールが集中し、管理が煩雑になることもある」という回答や「矢継ぎ早にチャットやメールが届き、情報過多の状況となり、年配者の一部を中心に『ついて行けない』という声が聞こえており、早くて大量の情報を整理できずに、処理が雑になっていると感じる。苦手な職員にはツールのスキルアップを丁寧に支援するべきだし、得意な職員には業務が集中してしまうため、係内の業務の偏りを調整する必要性が増した」、「不慣れな職員とそうではない職員との差があるため、慣れてもらう工夫は必要と感じる」、「検査業務では、これまでは紙で資料を確認したり、確認が必要なことをあらかじめ図面に書き込んだうえで現場に持参していたが、データになったことで、見比べたり、すぐに該当箇所を出して確認するなどがしづらくなったと聞いている」という回答があった。

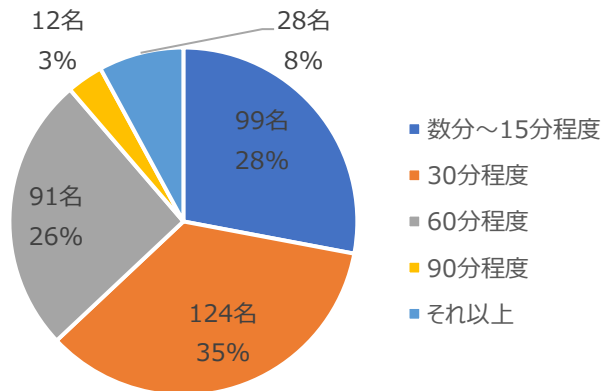
業務が効率化したと思うか【共通】



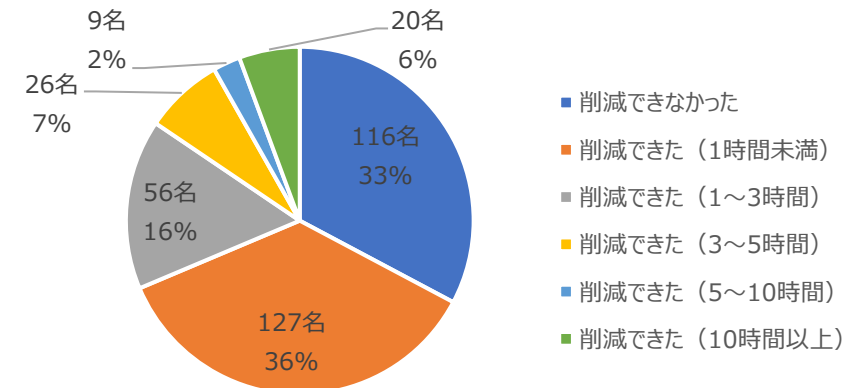
どのような業務が効率化したか【共通】



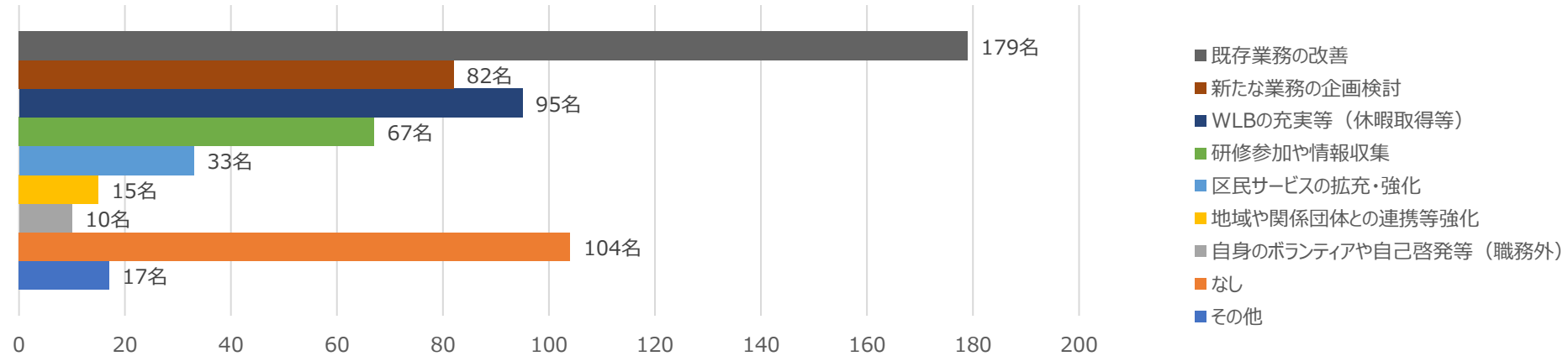
効率化によりどの程度時間が生み出せたか（1日平均）【共通】



生み出した時間で、残業を削減できたか（1か月平均）【共通】



ほかには、生み出した時間でどのようなことができたか【共通】 1 / 3



具体的な内容を確認したところ、

・**既存業務の改善** では、「前例踏襲で行っていた非効率な業務の改善に取り組めた」、「SharePoint上でのファイル同時編集により資料作成効率が大きく改善された。会議中の議事録作成や資料共有等デジタル技術の活用により利便性が高まった。既存業務の時間短縮により、余ったリソースを新規事業等に分配できている」、「ExcelやWordで文書を作成する際に、Copilotを使ってスクリプトを生成し、VBAを知らなくとも単発での単純作業を自動化できるようになり時短に繋がった。(例)Excelで新規文書を開いて12枚のシートを作って各タブに4月～3月の名前を付ける、統計ファイルを読み込ませて対話形式で分析する等」といったもののほか、既存業務の整理、マニュアル作成の時間を確保できたという回答があった。

・**新たな業務の企画検討** では、「他所管と取組を共有しやすくなり、Copilotの活用もあり、新しい企画を考えやすくなった」や「Teams活用によりたたき台の共有が圧倒的に早くなり、関連企画が行われやすくなった」、「ペーパーレス化が進んだことにより、これまで資料の丁合やレイアウト調整に要していた時間を削減することができた。その結果、事業の中身について深める時間が増えた」という回答があった。

ほかには、生み出した時間でどのようなことができたか【共通】 2 / 3

・**WLBの充実等(休暇取得等)** では、「子の看護で急遽休暇を取得しなければならなくなった際にも、BYODで最低限の引継ぎなどの対応ができ、WLBの充実になっている」や「テレワークによって家事・育児に充てる時間を増やせた」、「これまで内部の職員への連絡や相談は、直接の声掛けや電子メールによる手段が多く、それに要する時間のウエイトが大きかった。また、紙による押印についても、職員の在籍状況を確認しながら、直接もらうような形で、時間を要していた。現在は、Teamsチャットにより連絡事項が一括送信できるほか、決裁についてもMS365の承認アプリを使用するようになったことで、時間的な余裕ができたことにより、休暇取得など自身のWLB改善になった」という回答があった。

・**研修参加や情報収集** では、「他自治体の事例調査・研究が効率化した」、「自身の業務に関連した研修や勉強会などに自主的に参加する機会が増えた」という回答があった。

・**区民サービスの拡充・強化** では、「区民や対応先への回答までに要する時間が短くなった」、「LoGoフォームの活用によって区民の申請がスムーズになった」、「区民からの相談対応業務を行う中で、リアルタイムでネット検索でき、相談者と情報共有できるようになった」という回答があった。

・**地域や関係団体との連携等強化** では、「地域の人との会合に参加することや先進事例の視察など外に出向く時間が取れている」、「対面の会議を設定しなくても、外部とのコミュニケーションを円滑に図ることが可能となり、地域や委託先との情報交換の接点が増加した」という回答があった。

・**自身のボランティアや自己啓発等** では、「時間外の資格取得や自己啓発のための時間をつくることができた」という回答があった。

・**その他** では、「他自治体や関連企業等への視察を増やし、知見を得られた」、「現場監理に多く出向けるようになった」、「職員のマネジメント」という回答があった。

ほかには、生み出した時間でどのようなことができたか【共通】 3 / 3

・複数の選択肢にまたがるもの では次のような回答があった。

「係長として、係内MTGや他係との調整のための打合せを行うために、以前は会議室や打合せテーブルを探すところから始まった。また、会議の前に必要な紙資料のファイルをキャビネットから引っ張り出して、先方と共有するために印刷して打合せを行い、打合せ中はノートや資料へ書き込み、メモを取っていた。打合せ終了後は、自席に戻って資料をスキャンして、自席PCのWord等に記録を入力し、メールで共有して、資料の共有のためにファイルサーバに保管して、編集して資料を作成していた。

新庁舎になってからは、この業務がすべて簡略化された。具体的にはMS365で、まずチャットで確認し、必要な部分だけワークラウンジで予約することなく即座に打合せ開始。資料も印刷することなく、モバイルPCをつないで画面に映すとともに、チャットでその場で共有、共同編集することで、すぐに資料に反映、会議中の記録は全て録音し、トークスクリプトをCopilotで要約して、簡易な議事録も作成不要ですぐに共有できるため、打合せの業務が大幅に簡略化した。

このことにより、他係との連携が強化されて、共同に研修を計画したり、計画を立てたりすることがとても容易になった。また、課長・部長調整や係内情報共有のためのミーティングも準備、実施、フォローすべて大幅に業務効率化されており、業務削減できている。

現在の部署では、その削減できた分をサービス拡充や計画達成のために費やしており、業務時間の削減までには至っていないが、拡充と同時並行でデジタル環境を利用した削減にも取り組んでおり、来年度以降には業務削減や課内勉強会の開催によるスキルアップに活用できると考えている」