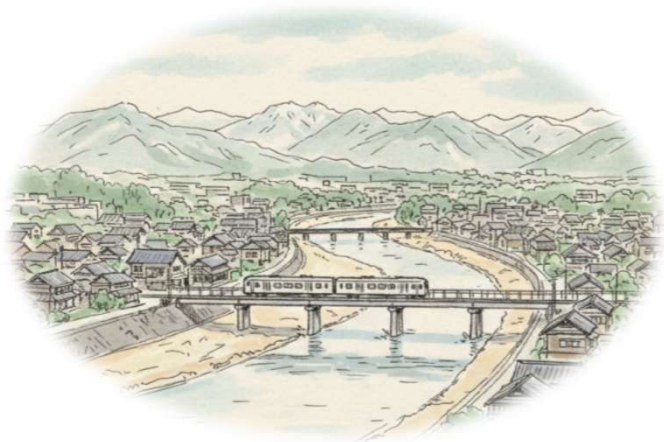


山形県大石田町 2040 ビジョン

-概要版-



こえのするまち
おいしだ
大石田町



2026年1月

山形県大石田町 DX推進室（まちづくり推進課）

山形県大石田町 2040ビジョン サマリー（令和8年度～令和19年度）

背景・目的

2040年：サービスを受ける人>サービスを提供する人（働く人）⇒サービス拡充できない⇒転出加速化⇒地域の消滅へ

住民や職員にとっての町役場（行政）の理想状態、役割、存在意義を再定義する必要がある

ミッション

町役場の
使命・役割

サービスの提供者

多様な困りごとへの伴走支援、
社会的な支援が必要となる課題への対応



人や地域をつなぐファシリテーター ・コーディネーター

人と人・地域の中と外・官と民をつなげる、交流の場づくり



ビジョン

2040年の
理想状態

～住民の暮らし～

- ・ 心理的な負担が少ない暮らし
- ・ 自己実現できる暮らし
- ・ わかりあう、つながりあう暮らし



実現する
ために

～町役場～

- ・ 町役場のリソースが住民と関わる業務へシフトしている
- ・ 「デジタルサービスの提供者」になっている
- ・ フラットでオープンな組織が構築されている

コミットメント

ビジョン実現に
向けた戦略



組織風土変革

自由と責任に基づいた
自由で柔軟な働き方と
フラットでオープンな
組織へ



変革推進体制 の整備・構築

変革に必要な実行権限を
組織の中核に持たせる
体制へと再編



デジタルワーク (庁内環境整備)

デジタルコミュニケー
ションツールを導入し、
より円滑な業務を可能に



住民起点のサービス 設計・構築

シンプル・カンタン・
ベンリなデジタルサービス、
あったかいふれあい
サポートの構築



次世代社会基盤の整備

住民1人ひとりに付与
されるIDを起点に、
手続の一連の流れを
シームレスに



AI・ロボティクスの 活用

機械的・定型的な作業、
危険を伴う作業、
反復的で肉体的な負担が
大きい作業に限定

バリュー

職員の行動指針

①何のために？誰のために？
を常に問いなおす

②組織・分野の垣根を越えて
対話し、協働する

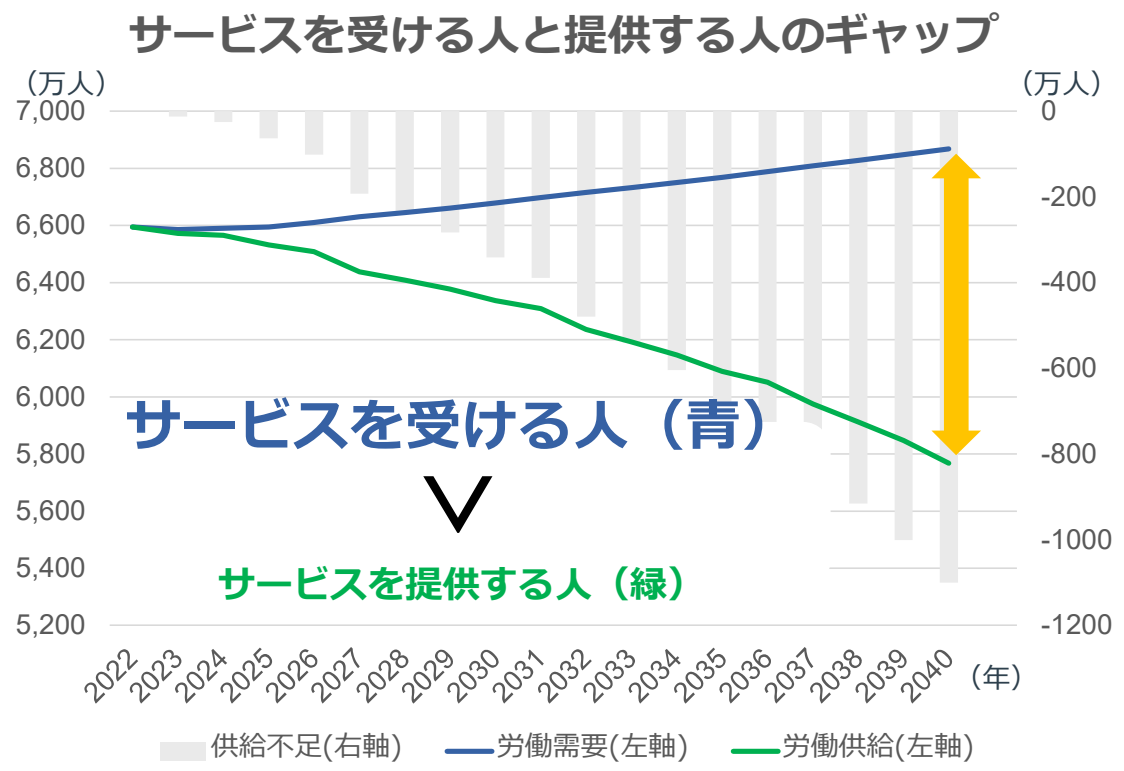
③変化を恐れず挑戦し、
学び、常に前進し続ける

目次

- | | |
|---|---------|
| 1. コンセプト: 策定の背景・目的、位置づけ、検討プロセス | P.3~14 |
| 2. ミッション: 大石田町役場の使命 | P.15~16 |
| 3. ビジョン: 2040年の理想の状態 | P.17~18 |
| 4. コミットメント: 理想状態の実現に向けた戦略、変革を支える推進体制、実行計画 | P.19~32 |
| 5. バリュー: 町役場職員の行動指針、行動変革・意識向上 | P.33~34 |

策定の背景

2040年以降、急速な長寿化・少子化により、医療・介護などのサービスを受ける人と、サービスを提供する人（働く人）のギャップが拡大します。（超労働力不足）
 今のままでは様々な課題に対応できず、地域として持続していくことが困難になる恐れがあります。



- このままでは . . .
- 様々なサービスの維持・拡充ができないかも
 - 転出の加速化・人口減少による、“地域の消滅”に向かってしまうかも

出所：未来予測2040 リクルートワークス研究所より作成

策定の目的

2040ビジョン策定の目的は、住民や職員の考える大石田町の未来に対する課題や希望から、**行政（町役場）の理想状態・役割・存在意義を再定義すること**です。

超長寿化・少子化（働く人の減少）、人口減少、
テクノロジーが進化する中で……

大石田を明るく、
つながりを保つためには？

誰一人取り残さない、
孤独にさせないためには？



大石田で十分な育児・教育が
できるようにするには？

少ない労働力で
どうやって業務を処理する？

2040ビジョンで、町役場の理想状態を定義

町役場の役割や存在意義の見直しを行います

全体構成

2040ビジョンは**4つの要素で構成**されており、それぞれ次のように定義しています。
この4つの要素は、大石田町役場の変革を進めていくためのいわば**“羅針盤”**です。

詳細は
次頁参照

| ビジョンの構成要素 | 何が書かれているか | 2040ビジョンにおける章 |
|-----------|--|------------------------|
| ミッション | 今後、大石田町役場が担うべき 役割や使命 | 第2章 |
| ビジョン | 町として目指す 2040年の理想状態 | 第4章 |
| コミットメント | 確実にビジョン達成するために やるべきこと・戦略≒約束事 | 第5章～7章 第8章、第10章～12章 |
| バリュー | コミットメントを迅速に実施して 理想の町役場へと変革していくために、 職員がとるべき行動 （行動指針） | 第9章 |

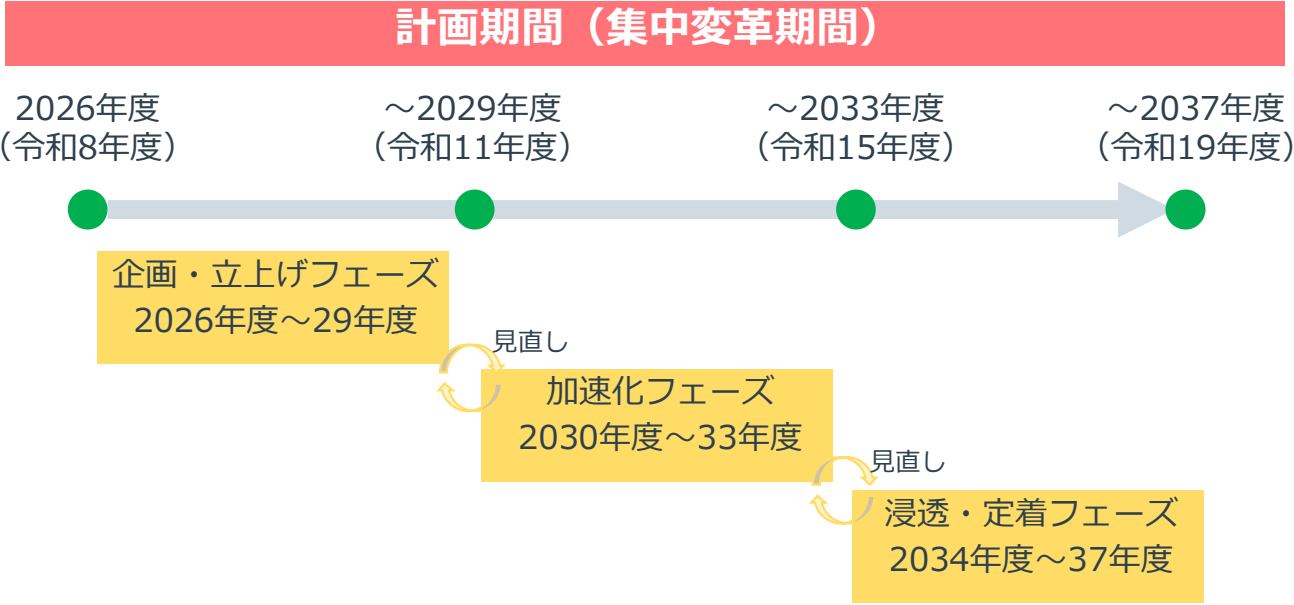
章立て

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>第1章. コンセプト</p> | <ul style="list-style-type: none"> • はじめに：ビジョン&コミットメントとは • ビジョン策定の背景と重要性 • ビジョンの位置づけ・期間 | <p>第7章. アクションプラン (実行計画)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 計画期間 • 実施フェーズ • 各フェーズの主要施策 |
| <p>第2章. ミッション (大石田町役場の使命)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 私たちの使命 • 大石田町2040変革推進宣言 • 役場の存在意義と役割 • 大石田町役場が守っていききたいこと | <p>第8章. カルチャー変革 (組織風土変革、働き方変革)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • カルチャー変革の狙い • カルチャー変革の方向性 |
| <p>第3章. 住民・職員の声</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 住民・職員インタビュー・ワークショップの実施 • 実施概要 • ワークショップを通じて得られた住民・職員の声 | <p>第9章. バリュー (職員の行動指針、行動変革・意識向上)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 目指すべき行動変容 • 行動指針 |
| <p>第4章. ビジョン (2040年の理想状態)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 住民の暮らし • 役場の役割（サービス・組織・人材） | <p>第10章. 住民起点の サービス設計</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 基本的な考え方 • サービスデザイン（UI/UX改善、利便性向上） • 住民とのコミュニケーション |
| <p>第5章. コミットメント (戦略、推進体制)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ビジョンを実現するための戦略の基本的な考え方 • 具体的な戦略 | <p>第11章. デジタルワーク (デジタル環境刷新、リモートワーク対応)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 背景・目的 • デジタル環境刷新 • コミュニケーション・コラボレーションツールの導入 • 電子決裁・電子契約100%化 • 多様な勤務形態の実現 |
| <p>第6章. マイルストーン</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 各施策のマイルストーン | <p>第12章. アセスメント (効果測定・評価・改善)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • アセスメントの基本的な考え方 • アセスメントの種類 • アセスメントの手法と、体制・責任分担 |

1. コンセプト 策定の背景・目的、位置づけ、検討プロセス 5/12

位置づけと期間

本ビジョンは、**第7次大石田町総合振興計画 後期計画の下位**に位置付けられるとともに、第8次計画策定において、2040年に向けた次世代役場の姿を示すものとして位置付けます。
 計画期間は、**2026年度～2037年度の12年間で、定期的（4年に1回）に見直し**を行います。

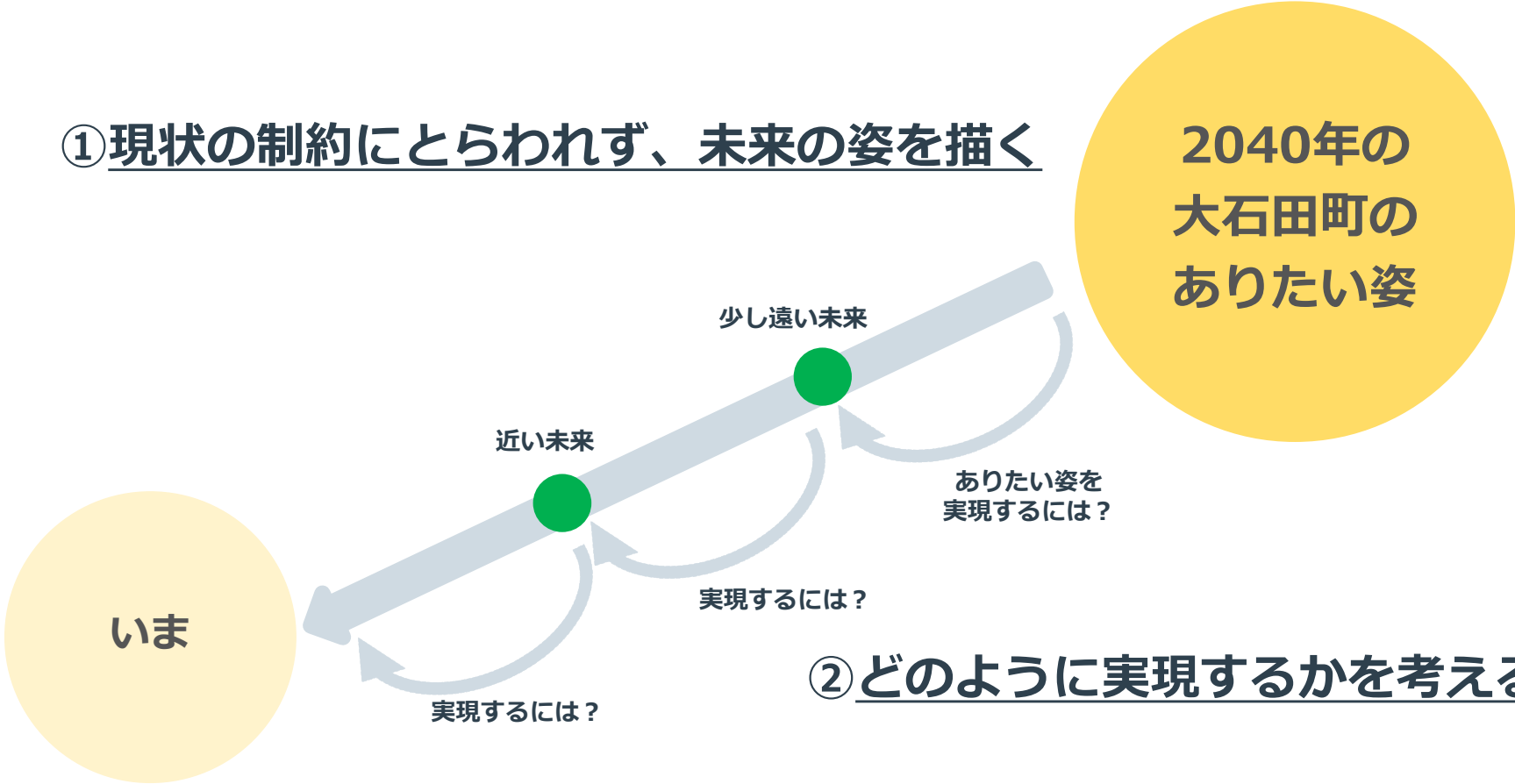


- 第7次大石田町総合振興計画後期計画の下位文書
- 第8次大石田町総合振興計画のインプット

策定の基本的な考え方

2040ビジョン策定にあたっては、2040年の「大石田町のありたい姿」から逆算して、現在取るべき行動や課題を考える“バックキャストिंग”を採用し、検討を行いました。

① 現状の制約にとらわれず、未来の姿を描く



② どのように実現するかを考える

1. コンセプト 策定の背景・目的、位置づけ、検討プロセス 7/12

検討プロセス

9月～12月にかけて、インタビューとワークショップを計8回（延べ83名参加）実施し、住民や職員と“共創”しながら検討を進めてきました。

| | 住民インタビュー | 未来ワークショップ（住民編/職員編） | 行動指針ワークショップ |
|--------|--|--|--|
| 時期・対象 | <ul style="list-style-type: none"> 2025年9月20日～21日で3回 住民16名 | <ul style="list-style-type: none"> 2025年10月17日～19日で4回 住民34名、職員15名 | <ul style="list-style-type: none"> 2025年12月10日で1回 職員18名 |
| 目的 | <ul style="list-style-type: none"> 2040年の大石田町の未来について、住民の考える期待や残したいもの、課題を把握する  | <ul style="list-style-type: none"> 2040年の大石田町での理想の暮らしや、行政（大石田町役場）に期待する役割を考える 住民の考える理想の実現や課題解決のために、どのような役場を目指していくべきか考える  | <ul style="list-style-type: none"> 町役場のありたい姿の理想と現状とのギャップを踏まえ、“変革期”における行動指針を考える  |
| アウトプット | <p>2040年の大石田町への期待や課題、残したいもの</p> <p>↓</p> <p>第4章ビジョンへ</p> | <ul style="list-style-type: none"> 2040年の大石田町での理想の暮らし、働きかた、つながり 2040年、住民の理想の暮らしのために町役場が担うべき役割・使命、町役場の理想状態 2040年におけるAI・ロボティクスの活用方針 <p>↓</p> <p>第2章ミッション、第4章ビジョン、第5章コミットメントへ</p> | <ul style="list-style-type: none"> どのような組織風土に進化すべきかのアイデア 変革に向けて、職員としてどう行動すべきかのアイデア <p>↓</p> <p>第8章カルチャー変革、第9章バリューへ</p> |

インタビューでの住民の声（抜粋） 1/2

大石田町に今後も残したいもの、期待

住民が自己実現できる、やりがいを感じられる 仕事が必要

- **身近にやりたい仕事がない。**大石田から山形市に働きに行ったら朝は早くて夜は遅くなる。それなら（山形市の）近くに住んだ方がいい（10代）
- 農業に限らず職人仕事もロボットを利用して人が増える仕組みができればいい。**きつかった仕事があこがれる仕事になれるように**（20代）
- （こどもたちが大石田に残るためには）**住み続けながら稼げる、収入が成り立つことが大事**（40代）
- 「都会で働きながらも子育ては大石田でしたい」とか、「都会の会社が思っていたイメージと違うから戻って働きたい」という声をチラホラ聞く。でも、**戻ってきたときに職がないから戻ることを躊躇しているのかと思う**（50代）

いまの暮らしを維持しながら、 質と利便性を向上させたい

- これから結婚した時に、**自動運転でこどもの送り迎えの時間を仕事に充てられるといい**（20代）
- 高齢者世帯1人でくらしているようなところに**福祉の手が行き届かないと孤独死とかがあたりまえになるのではないか**（40代）
- （介護において）**パワードスーツのようなものがあると、お風呂に入れたり移動させたりすることが楽になるのではないかと思う**（50代）
- 郡部に住んでいるので、いずれ運転できなくなったときに**医者にも買い物にもいけない。人がいないから運んでいってもくれないので、そこはロボットに解決してもらえない**（60代）

インタビューでの住民の声（抜粋） 2/2

大石田町に今後も残したいもの、期待（つづき）

住民同士のつながりや世代間での交流は維持したい

- 地元のお祭り、ビアガーデンも今年はやっていない気がする。**楽しむ場が少なくなっている**と思う（20代）
- （自分は太鼓を叩いており、）小学校や中学校に教えに行っている。**引き継ぎたいと思ってくれる子どもも少なくなっていると寂しいと感じる**（30代）
- 地区でレクリエーション大会を予定しており、先日その会議をした。大体の意見が「やりたくない」、「ひとり暮らしや、**父母私の3人世帯だから負担になる**」とのことだった（60代）
- 助け合いとか地域の寄り合いとか、**年寄りと小さな子どもと一緒に過ごす場所とかが無くなっていくのではという怖さがある**（60代）

AIやロボットの存在をどう捉えるか

人の温もり、成長に関すること、コミュニケーション、判断などはAIやロボットではなく、人間の役割であってほしい

- こどもの成長には大人が関わる。**教育や保育は人間がするべきだ**と思う（10代）
- **効率を求めるときはロボットで、おもてなしをするときには人間の方が温かみ**があっていい（20代）
- （町のビジョンや計画の策定では）AIの意見も聞くなど補助的な部分で使いつつ、**判断は人間がやった方がいい**（40代）
- （お経など）**気持ちが入ってくる**ところは人間が対応するべき（60代）

未来ワークショップでの住民の声（抜粋）

2040年の理想の暮らし、働き方

つながりがある暮らし

- 地域の人とのつながりはあったほうが安心
- 呑みの場などでのコミュニケーションが楽しい
- 世代をまたいでの交流（高齢者とこども）

生きるために必要なお金、仕事、健康がある暮らし

- 働けるところがある
- 介護をしてくれる
- 受診したいときに医療機関に受診できる
- 元気にうごける体

人と関わり、直接感謝を受け取る仕事をしたい

- 人とのつながりがある仕事
- 人とのコミュニケーションを大事にしたい
- 心に温かさが伝わるような仕事
- ありがとうと言われる仕事

人生の充実感を感じたい

- QOLを上げたい
- 達成感を得たい
- 健康のためには何らかの役割をもちたい
- 笑ってできる仕事
- 余暇を充実させたい

2040年に大石田町に残したい繋がり

地域の伝統

- こども会の行事
- 花火大会
- ビアガーデン
- 地域の集まりとか（世代をまたいで交流できる場）

近所や友人とのコミュニケーション

- 散歩中の挨拶、会話
- おすそわけ
- 同じ趣味の仲間
- 同世代の仲間たち
- 近所のお家でお茶のみ

人間とAI・ロボットの役割分担

力仕事や単純作業はAI・ロボットに任せる

- 力仕事、重労働
- 裏方仕事（人から見えない部分）
- 危険を伴う仕事
- 事務作業や単純作業

心や感情にかかわること、人の成長は人間が担う

- 人の温かさ・ぬくもりを感じる部分は人間がいい
- 芸術や書道、そば打ち、伝統など創造性があること
- 教育・人を育てること

未来ワークショップでの職員の声（抜粋）

住民のために町役場が大切にしたい業務

町の魅力を維持する・つくる

- 魅力的なイベント、コンテンツ
- 今までやったことのない**新しい事業**の話し合いの場（時間）
- 花火、そばなどの**伝統を守る**
- **住民交流**できる場を作る
- しごとをつくる（**産業振興**）

住民への相談対応

- **困っている人の相談にのる体制**
- 高齢者世帯への訪問
- 子育て世代への訪問、相談
- 空いた時間で住民の意見を聞く
- **相談・ふれあいの時間UP**

町のビジョンや戦略を考える

- **町がどうなっていきたいのか**、職員間でもっと話す時間が確保できるといい
- 企画アイデア出し
- 住民が求めるものを形にする
→つくっておわりにしない

町役場における、職員とAI・ロボットの役割分担

定型業務や肉体労働はAIやロボットに任せる

- **人間の判断が要らない、定型業務**（書類作成・整理、データ入力等）
- **肉体労働**（掃除や会場設営など）
- 道路や施設の管理

たたき台の作成などはAIを部分的に活用し、高度化・効率化する

- 条例案作成
- 契約書作成
- 企画のたたき台
- 決まっている広報誌、町内放送

コミュニケーションやケア、意思決定は職員が行う

- **弱者支援、教育・保育などのケア**
- 住民との**やり取りや困りごとの相談**
- 人、家庭のケース対応
- **企画や方針の意思決定**

行動指針ワークショップでの職員の声（抜粋）

変革に必要な組織風土・慣習

住民ファースト

- 住民目線を大切に
する文化
- （住民のことを考
えて）言うべきこと
を言う、決めるべき
ことは決める

チャレンジを称える

- できそうにないこと
もまずは考えてみる
- 失敗しても何がダメ
だったのか考える
- もりさげる発言を
しない

前例や慣習にとらわれず、常に見直す

- 今のやり方を当たり
前にしない
- 効果が薄いものは
省いたりなくす
（余白を作る）
- スクラップ&ビルド

チームで動く、 仲間で支える

- 困りごとを全体で
共有する文化
- 教えあう文化
- 課や係を超えて
ワンチームの意識
（脱属人化）

フラットな コミュニケーション

- 心理的安全性が確保
されている
- 意見を言い合える
（否定から入らない、
希望を伝える）
- すぐ相談できる

職員としてとるべき行動

何のために？誰のために？を 常に問いなおす

- 住民を第一に、意見・声を聞く
- 自分の仕事・業務は何のために
行っているのか考える
- プロフェッショナルとして
高い目標を持つ

変化を恐れず挑戦し、学び、 常に前進し続ける

- 小さくても挑戦する
- 失敗を受け入れ、学ぶ
- やりっぱなしにせず、PDCAを回す

組織・分野の垣根を越えて、 対話し、協働する

- 周りを巻き込んで挑戦する
- 垣根を意識しない
- 自分の考えを伝える（皆と対話）
- 自席にとどまらず、情報収集する

2. ミッション 大石田町役場の使命 1/2

大石田町役場の存在意義

大石田町役場では、これまでルールや地域の資産・資源の管理者として様々な取組を実施してきました。今後、人口減少等に伴い住民の課題が深刻化していく中で、これまでの取組に加え、**住民に主体的にサービスを提供することや、人や地域をつなぐ存在になることが、より一層求められます。**

これまでの町役場の存在意義

これからの町役場の存在意義

大石田町役場の存在意義

<ルールや地域の資源などの管理、供給>



手続や相談対応



水道や道路など生活インフラの設置・維持・管理



企業・団体との渉外、許認可等の付与

<住民にサービスを提供する、人や地域をつなぐ>



- ・ 子育てや介護など多様な困りごとへの伴走支援
- ・ 社会的な支援が必要となる課題への対応



- ・ 人、地域の内と外、官と民をつなぐ
- ・ 交流の場づくり

大石田町役場の役割と、町役場が今後も守りたいこと

大石田町役場は、今後「住民にサービスを提供する」という前提に立ち、**住民から見た役場の役割を「窓口」から、「デジタルサービスの提供者」に変革**する必要があります。
また変革にあたっては、下記に示す3点を守りながら推進していきます。

住民から見た町役場の役割の変革

これまでの役割

必要な手続を行う「窓口」

- 町役場の役割は多岐にわたるものの、住民から見ると、大きなウエイトを占めているのは“必要な手続を行う窓口”という役割
- 窓口では申請・届出にくる住民を待つ形が一般的であるため、受動的

これからの役割

「デジタルサービスの提供者」

- 町役場の使命である“住民にサービスを提供する”の前提に立つと、今後は、**住民に対して能動的にサービスや価値を提供していく必要がある**
- 特に**デジタルを用いて職員の業務効率化を実現しながら、住民に価値を届ける“デジタルサービスの提供者”へ役割をシフトする**

町役場が守りたいこと

- 変革にあたっては、下記3点を守りながら推進する
- 地域のアイデンティティ（町らしさ）を将来にわたって持続・継承していくこと
 - 住民の暮らしに寄り添うサービスを提供し、「**住み続けたい町**」としての満足度と安心感を実現すること
 - 町の魅力を磨き上げ、「**選ばれる町**」となるよう積極的に行動し続けること

ビジョン（大石田町の目指す2040年の理想状態）の構成

ビジョンは①**住民のくらしの理想状態**と、②**町役場の理想状態**の2つがあります。
①を実現するために、町役場のあるべき姿・ありたい姿を示したものが②です。

ビジョン

①住民のくらしの理想状態



住民インタビューやワークショップの結果を整理して抽出



①を実現するために
町役場のあるべき姿・
ありたい姿は？

②町役場の理想状態



①を受け、職員とのワークショップを通じて抽出

3. ビジョン 2040年の理想の状態 2/2

ビジョン（大石田町の目指す2040年の理想状態）

①住民のくらしの理想状態

■ 心理的な負担が少ないくらし

- 忙しい日々の生活の中で、制度の複雑さを意識せずに、直感的に手続が進められる
- 介護・教育・防災など、多様な困りごとへの伴走支援や、社会的な支援が必要となる問題にきちんと対応してもらえる
- いつでも誰かに相談できる

■ 自己実現できるくらし

- やりたいことを仕事にできる
- 余白を作り、自由に時間を使える
- 人との関わりを感じながら働ける

■ わかりあう、つながりあうくらし

- 近所の交流、助け合い
- 伝統文化、お祭り
- 世代間の隔たりの解消
- 多様なつながりのあり方の受容（縛らない、押し付けない、オープン）



②町役場の理想状態

1
町役場のリソースが
住民と関わる業務へ
シフトしている

- ✓ 多様な困りごとへの伴走支援、社会的な支援が必要となる課題への対応
- ✓ 人や地域をつなぐファシリテーター・コーディネーター

2
「デジタルサービスの
提供者」になっている

- ✓ デジタル完結100%・AIの戦略的活用

3
フラットでオープンな
組織が構築されている

- ✓ 自立と責任に基づいた自由で柔軟な働き方
- ✓ 新しいことにチャレンジする「余白」をつくる
- ✓ 心理的安全性に基づいたフラットでオープンな組織
- ✓ 挑戦を称え、失敗を学びにかえる組織風土
- ✓ 全職員変革人材化
- ✓ 「デジタルサービスの提供者」に資する組織への転換
- ✓ 継続的な改善サイクルの構築

コミットメントの基本的な考え方

ビジョンを実現するための戦略（=コミットメント）の基本的な考え方は以下の3つです。

新たなサービス拡充*¹に向けた
リソースを生み出す



- サービス・業務・組織・人材など、町役場全体で「**変革を前提としたデジタル化**」(DX)を行う
- 徹底的なDXで**町役場のリソース**(人材・時間・予算)を生み出す
- 生み出したリソースで住民と関わる業務*¹(相談、困りごと対応など)を行う。≪「あったかいふれあいサポート」≫

住民にとってベンリな
デジタルサービスを提供する



- 住民が簡単に利用できるような、現在の行政手続における住民の**心理的な負担を軽減**するようなデジタルサービスを提供する

時代に合った働き方*²や
仕事のやり方への進化する



- 職員のワークエンゲージメント向上や、多様な人材の確保と定着に向け、**職員の自立と責任に基づいた自由で柔軟な働き方**へアップデートする

*²:育児や介護、自身の体調など、個人のライフスタイルに合わせた働き方

ビジョンとコミットメントの関係性



A. 住民起点のサービス設計・構築

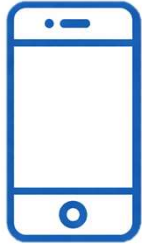
| デジタルサービス認知度 | デジタル完結可能手続数割合 | デジタルサービス利用率 | デジタルサービス満足度 | デジタルサービス継続率 | 行政手続・事務処理以外の業務割合 |
|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| 100% | 100% | 100% | 80% | 50% | 80% |

目標数値は2040年時点のもの。詳細は本文参照

大石田町はデジタルサービスの提供主体として、住民にとって「**シンプル・カンタン・ベンリ**」なデジタルサービスを構築します。

また、デジタル化により職員の行政手続・事務処理に関する業務時間を削減し、住民と関わる業務（相談、困りごと対応など）に時間を割くことで、「**あったかいふれあいサポート**」を実現します。

住民にとって「シンプル・カンタン・ベンリ」なデジタルサービスの構築



- **シンプル**：制度の複雑さを意識せずに、直感的に手続が進められる
- **カンタン**：年齢や知識に関係なく、誰もが利用できる
- **ベンリ**：日常的に利用している他のデジタルサービスと同等以上の利便性を備えている

「あったかいふれあいサポート」の実現

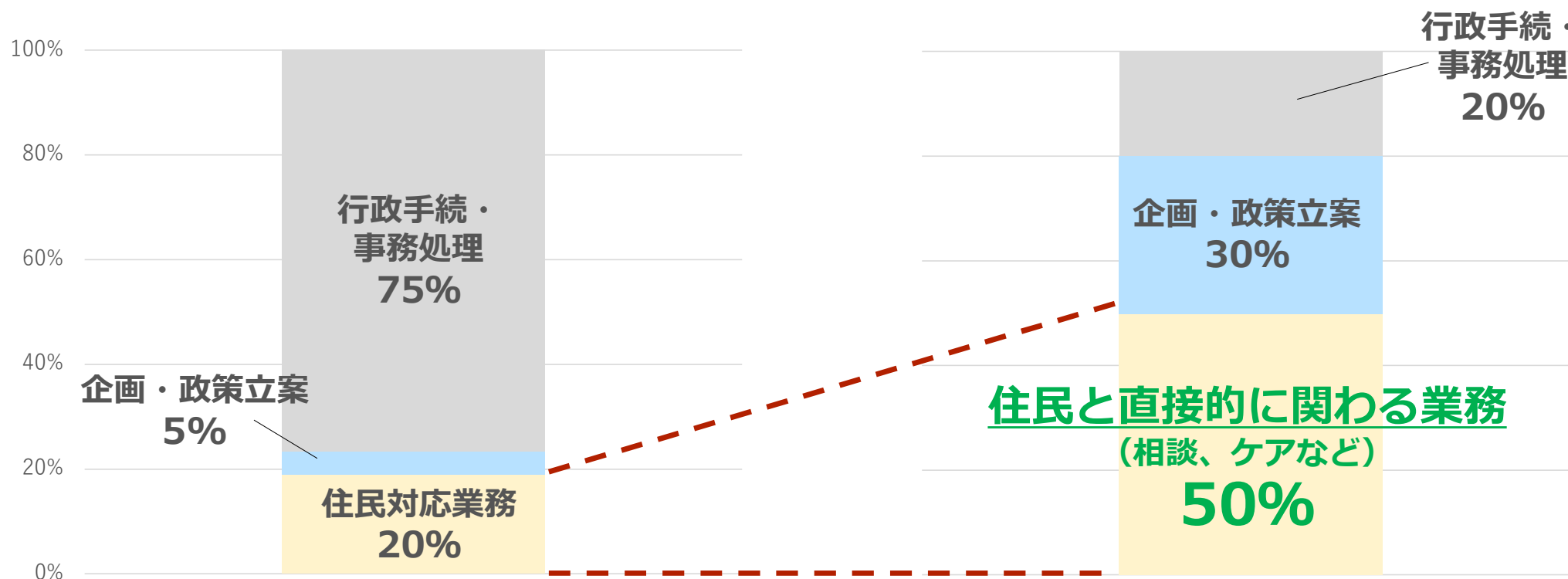


- 「**変革を前提としたデジタル化**」で、職員の行政手続・事務処理の業務時間を削減し、**リソースを生み出す**
- **生み出したリソースで住民と関わる業務**（相談、困りごと対応など）を行う

2040年の大石田町役場の業務割合目標

これまで
～現在の町役場全体の業務割合～

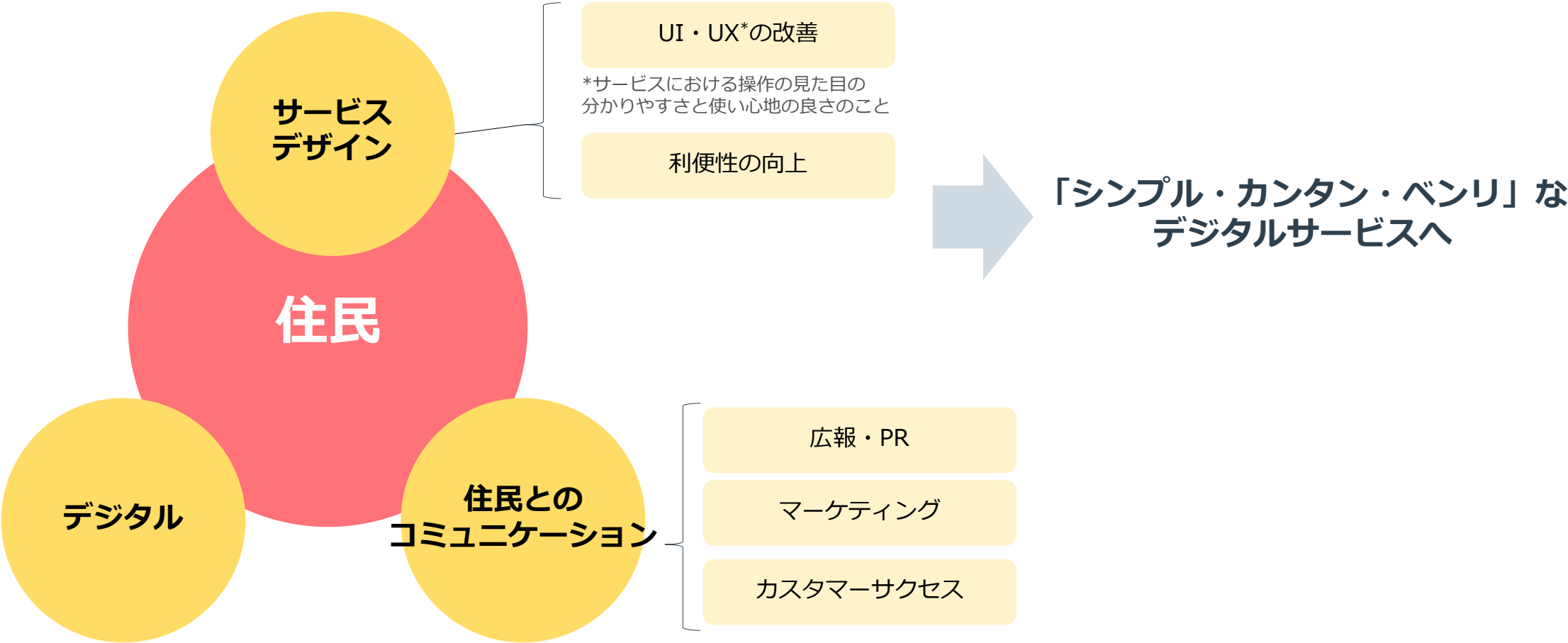
これから
～2040年の業務割合目標値～



行政手続・事務処理：調整業務、決裁関連業務、書類作成・入力業務、施設管理
企画・政策立案：政策立案、イベント、データ分析
住民対応業務：相談など住民対応関連業務、情報発信

A. 住民起点のサービス設計・構築

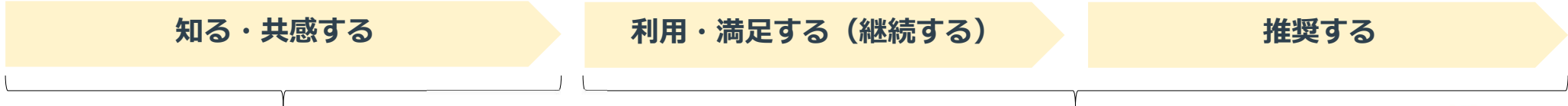
住民起点のサービスを考える際は、「住民」を中心に添え、「サービスデザイン」、「デジタル」、「住民とのコミュニケーション」の各要素を三位一体で検討していくことが重要です。



A. 住民起点のサービス設計・構築

住民が自然に利用しているサービスの設計構築にあたり、大石田町では、**住民が知る・共感する、利用・満足する、推奨するの一連の流れ**を重視します。

「デジタルサービスの提供者」として、住民が自然に利用するサービスをつくる



具体的な
手段
(抜粋)

住民とのコミュニケーション



- 広報/PR
 - 情報やサービスに最短・快適にアクセスできるようにする (導線設計)
 - 広報の目的 (誰に何を) に応じ、**伝達手段を計画的に組み合わせて** 広報する
- マーケティング
 - 住民に知らせる⇒利用してもらう⇒住民からフィードバックを得る⇒分析するの仕組みを構築する
- カスタマーサクセス
 - **町役場が積極的に住民を支援し**、サービスを通じて住民の困りごとを解消したり、手続の円滑な完了ができるように導く

サービスデザイン (住民視点でのUI/UX改善、利便性向上)



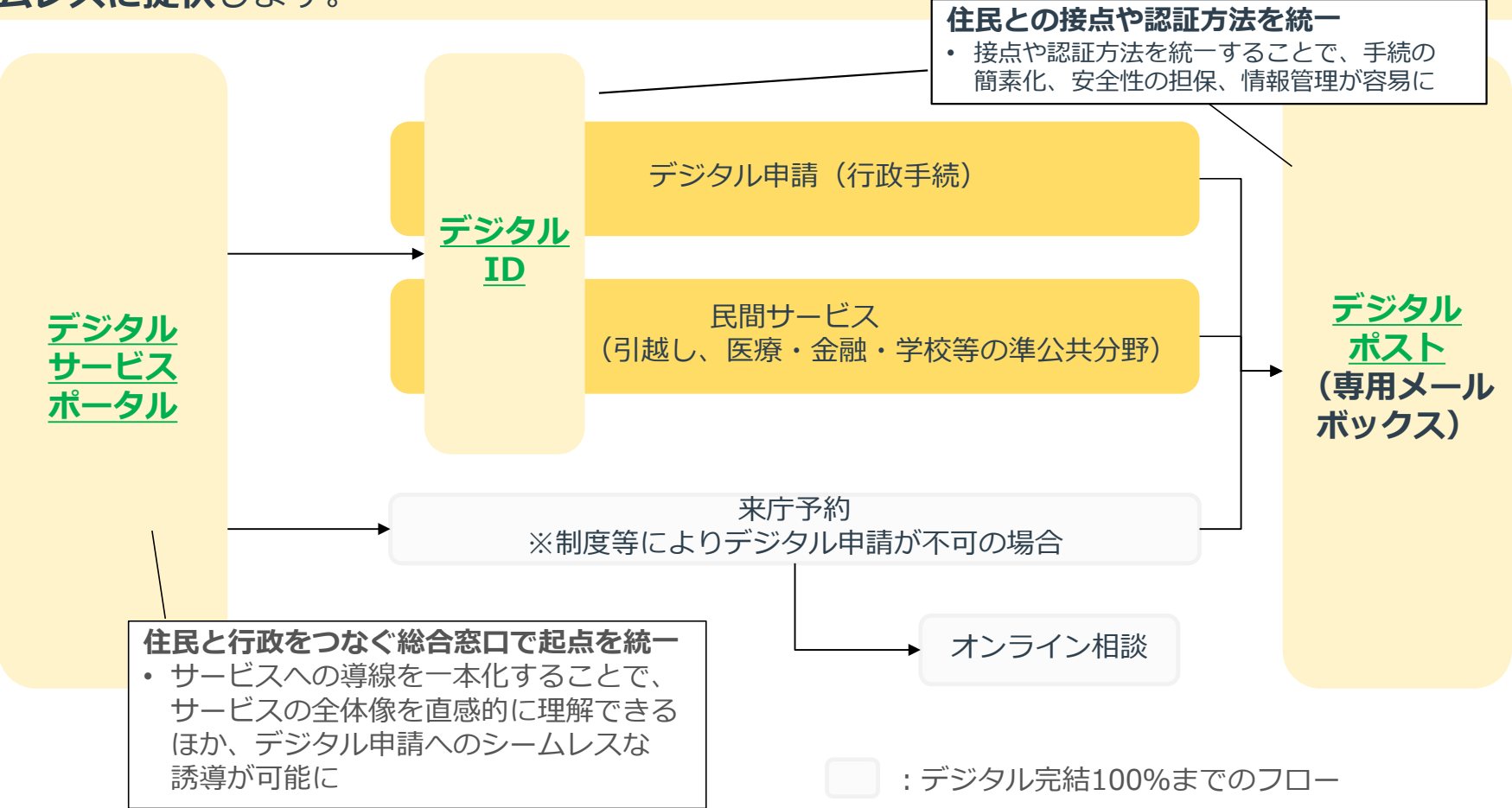
- 住民 (利用者) 起点の原則
 - **使う側 (住民) の視点**でサービス全体をデザインし、既存の利用者体験を改善する
- エンドツーエンドの原則
 - 各手続を分離して考えるのではなく、**住民視点で一連の利用者体験**となるか (途中で途切れることなく、スムーズに完結できる「シームレスなサービス」か)
- 継続的な改善の原則
 - 常に住民の利用状況やフィードバックを収集し、データに基づいてサービスを反復的かつ**継続的に改善**する (モニタリングの仕組みの導入)

| デジタルIDの登録者数割合 | デジタルポストの登録者数割合 | デジタルポスト化率 |
|---------------|----------------|-----------|
| 100% | 100% | 100% |

目標数値は2040年時点のもの。詳細は本文参照

B. 次世代社会基盤の整備

大石田町では「シンプル・カンタン・ベンリ」なデジタルサービスの実現のため、**住民との接点に統一したデジタルID**を用います。これを起点に、「**手続きの案内**」～「**申請・審査**」～「**交付・通知**」の**一連の流れをシームレスに提供**します。

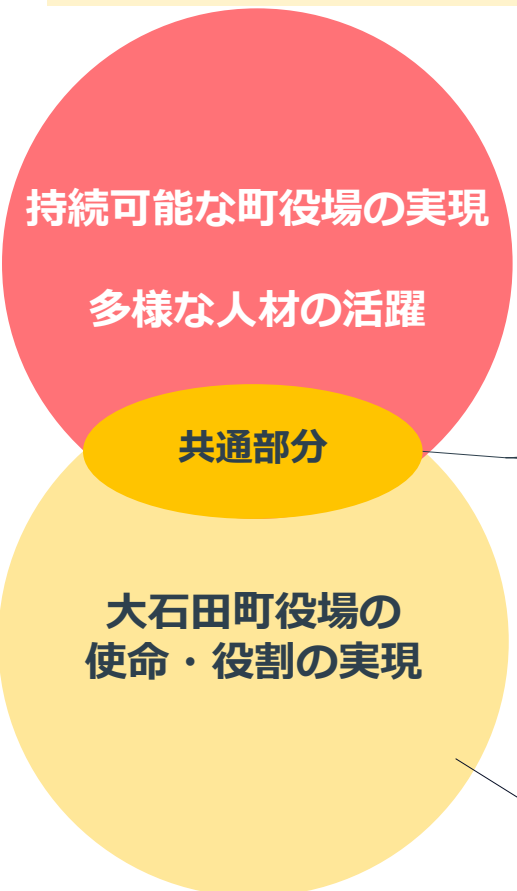


| リモートワーク可能な職員割合 | アイデア創出 (採用数/提案数) |
|----------------|---------------------|
| 100% | 10/30 |

目標数値は2040年時点のもの。詳細は本文参照

C. 組織風土変革 変革に向けた観点

大石田町役場は、“多様な人材が活躍でき、持続可能な町役場になる”ために、“サービスの提供者・地域のファシリテーター・コーディネーターとしての使命や役割を果たす”ために、**自由に柔軟な働き方ができ、フラットでオープンな、住民視点を大切にする組織**に変わります。



自立と責任に基づいた
自由に柔軟な働き方の実現

- **職員のウェルビーイングが向上している**
 - 育児や介護、自身の体調など「個人の事情」に合わせて柔軟に働ける
- **生産性が向上している**
 - 通勤時間の削減など、個々の状況に合わせた働き方で業務効率の向上へ
- **多様な人材が確保・定着している**
 - 柔軟な働き方で多様な人材の確保、職員のモチベーション向上、離職防止へ



心理的安全性に基づいた**フラットでオープンな組織**の実現

- **役職や部署の垣根なく、気軽に相談・連携できる**
 - 自分の考えや疑問、提案をしても、責められない安心感がある。部署や立場の壁がなく、風通しも良い
- **新しいことへの挑戦、アイデア創出、人材育成が継続して行われている**
 - 正解のない未来の変化に対し、前例や慣習にとらわれず、柔軟かつ迅速に新たな解決策を自分たちの力で創出。職員の自立と主体性で組織の活性化へ



常に**住民視点**で考える

- **住民の課題や感情、利用者の体験を深く理解する**
 - 住民の体験を最優先に、サービスを絶えず磨き上げる



C. 組織風土変革 7つのカルチャー変革

自由で柔軟な働き方ができ、フラットでオープンな、住民視点を大切にする組織に変わるために、
大石田町役場は、7つのカルチャー変革を推進します。

1. 住民ファーストの徹底

- 供給者視点ではなく、**住民が何を求めているのか**を常に意識する
- **プロ意識**を持つ（住民の言葉に耳を傾け、心を寄せ、自分ができる最善を尽くす）

2. チャレンジを称える

- 失敗を恐れず、**挑戦し、行動**する
- 目標達成に至らなかった場合でも、“次はどうか”という**未来志向で改善**する
- 小さな改善や成果でも、**組織全体で可視化・共有**し、積極的に褒める、感謝する

3. 前例や慣習にとらわれず、常に見直す

- 現状維持をよしとせず、より良いものへと絶えず進化させていく、**学習と変革を推進**
- 今の業務やサービスを見直し、新たな価値を生むための余白を創出（**スクラップ&ビルド:やめる&新たな挑戦**）

4. 課や係を超えて、チームで動く、仲間で支える

- **部署の縦割りや個人の担当範囲に縛られることなく**、職員同士が自律的に連携し、協調し合う
- 情報や業務を課や担当以外とも共有する、**教えあう**（属人性の排除）

5. フラットなコミュニケーション

- 役職や部署、年次の垣根を越え、すべての職員が対等な立場で、臆することなく発信できる「**心理的安全性**」を醸成する
- 役職や年次を超えて**フラットに意見を交わすため、現場に権限をゆだねるためのデジタルコミュニケーション**を定着させる

6. プロジェクトマネジメント

- **すべての業務を“プロジェクト”**として捉え、目標達成に向けて計画的、体系的に進める
- 問題を**早期にエスカレーション**して**組織全体で解決**を図る
- 成功点や失敗点、教訓を組織の**資産として共有**する

7. ジェンダー平等など

- 性別に関係なく、一人ひとりが個性と能力を発揮し、安心して働ける「**インクルーシブ（包摂的）**」な職場を実現する
- 男性職員の育児休業取得を積極的に推奨・支援する
- テレワークなど**柔軟な働き方**の推奨、評価制度の設計の検討

| | |
|----------|------------------|
| 三層分離の見直し | コラボレーションツールの全庁導入 |
| 実現 | 実現 |

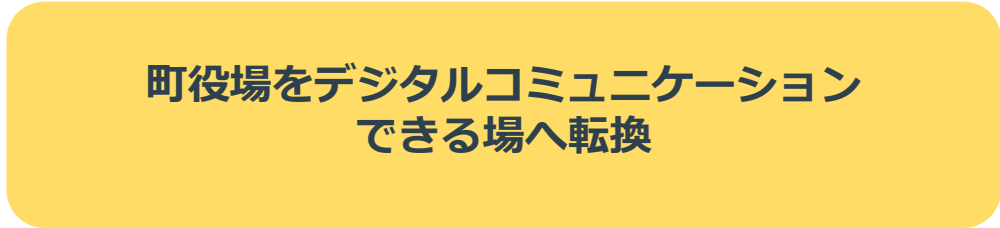
D. デジタルワーク（庁内環境整備）

目標数値は2029年時点のもの。詳細は本文参照

大石田町は、“自由で柔軟な働き方ができたり、“フラットでオープンな組織”に変わるために、デジタルコミュニケーションへの転換を行います。



実現のために



- 合意形成や、情報共有に係る工数の削減へ
 - 情報の透明性とスピードの確保、ムダの排除（コスト削減）
- 役職や組織を超えた情報共有や相談、雑談の活性化へ

デジタル環境刷新

- いつ、誰が、どの端末からアクセスしても、その都度本人であることを厳格に確認し、必要な情報だけに絞って利用を許可する体制へ
- 業務システムやデータの保存先を、セキュアなガバメントクラウド*等へ移行
⇒ リモートワークを可能に

**コミュニケーション
コラボレーション
ツールの導入**

- 情報共有をオープンなチャンネルへの移行（必要な情報の一元化、部署の壁の排除）
- リアクション機能やスレッド機能を活用した非同期コミュニケーションへの移行

**電子決裁・
電子契約100%化**

- 利用者にとっての障壁ゼロの実現（UI/UXの重視、場所を問わず利用できるようにする）
- 押印・署名の見直しと電子署名文化への移行

**多様な勤務形態の
実現**

- 職員の生活スタイルや仕事の内容に合わせた多様な働き方を選べる環境を整備
- 物理的なオフィスの見直しにより、オフィスの役割を“個人作業の場”から“協働と交流の場”へと最適化

*：政府が主導して整備・提供する政府共通のクラウドサービス基盤のこと

| AI活用プロジェクト数 | ロボティクス活用プロジェクト数 |
|-------------|-----------------|
| 15件 | 5件 |

目標数値は2040年時点のもの。詳細は本文参照

E. AIやロボティクスの活用

大石田町役場では、今後AIやロボティクスが発展しても、**人と人とのコミュニケーションや、人間らしいあたたかさ**を残すため、AIやロボティクスに任せる作業を**機械的・定型的な作業、危険を伴う作業、反復的で肉体的な負担が大きい作業**に限定します。

AIやロボティクスが担う業務



- **機械的・定型的な作業、危険を伴う作業、反復的で肉体的な負担が大きい作業**
- **業務効率化、住民サービスの質向上、行政コスト削減**
 - 生成AIを活用した新たな政策の影響シミュレーション、既存の法令、条例等を学習したAI法令解釈など
- **人手不足対応**
 - ⇒ **持続可能な行政サービスの提供に向けた体制確保**
 - ロボティクス活用による、庁舎や公共施設の清掃/巡回/点検作業、高齢者宅への荷物配送、除雪作業の自動化応用など

職員が担う業務



- **人と関わる業務**（相談、訪問業務、ケア関連）、**企画・政策立案**など
- AIやロボティクスでは代替できない、人間ならではの**“あたたかさ”**を残す

| | |
|--------|------------|
| 推進体制整備 | DX主管部門の見直し |
| 実現 | 実現 |

F. 変革推進体制の整備・構築

目標数値は2029年時点のもの。詳細は本文参照

外部人材や専門企業との連携も図りながら、以下のような**変革推進体制を整備・構築**します。
 また、DX主管部門の機能を**予算（財政）や人材（人事）の決定権を持つ部署と密接に連携**させ、変革に必要な**実行権限を組織の中核に持たせる体制**へと再編します。

変革推進チームの構成と役割



- 【構成】**
- 変革に必要なリソース（人材・時間・予算）を縦横断的に動かせる体制とするため、DX主管部門の機能を**予算（財政）や人材（人事）の決定権を持つ部署と密接に連携**させる
 - 財務・人事・行革・DX推進の各担当が連携し、変革司令塔統括（CDO）のリーダーシップのもと**職員・外部人材・専門企業などがワンチーム**となって推進
- 【役割】**
- 2040ビジョンを**全庁に浸透**させ、部署横断で**実行する旗振り役**
 - デジタルサービス、住民とのコミュニケーション、システムの3領域を統括**。認知度・利用率・満足度・継続率を持続的に高める仕組みを構築

変革推進専門職

- デジタルサービス**：住民起点のサービス設計・構築・運用
- 住民コミュニケーション**：広報/PR・マーケティング・カスタマーサクセス
- システム**：システム設計・開発・運用、基盤整備など

*1：Chief Digital Officer（最高デジタル責任者）の略

*2：外部人材含む

アセスメント（効果測定・評価・改善）

アクションプランやマイルストーンについて、定量的なデータや、住民・職員の声などの定性的なデータに基づき「効果測定」、「結果評価」、「改善・判断」の一連のプロセス（=アセスメント）を実施します。

定性・定量評価による 効果測定+評価+改善・判断の実施



- 事前に設定したKGI/KPIに基づき効果を**定量的**に測定。併せてアンケートやヒアリング等で**定性的**な意見も収集
- 単に各取組の進捗を確認するだけでなく、**今の進め方やスピードで、2040年までにビジョンの内容が達成されるかどうかを検証**
⇒ 必要に応じて改善、見直しを実施

アセスメントの種類と内容

アクションプラン アセスメント (毎年度)

- 各取組のKGI/KPIに基づき、**進捗状況、効果、成果を把握するアセスメント**
- 検証結果を踏まえ、**次年度のアクションプランの見直し**や方向性などを調整

マイルストーン アセスメント (4年毎)

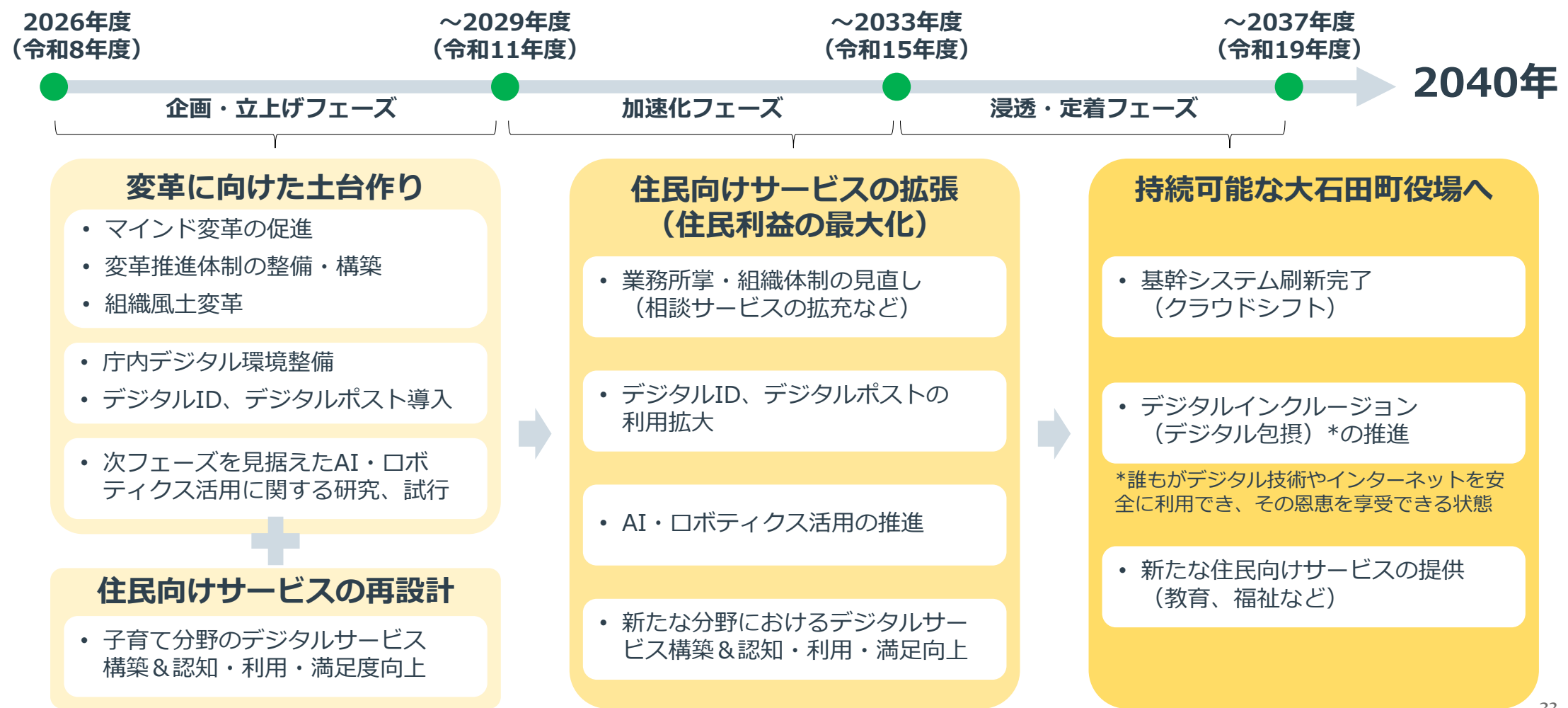
- 毎年度のアセスメント結果に加え、社会情勢・技術動向、住民ニーズの変化を踏まえた**総合的なアセスメント**
- 検証結果を踏まえ、**次期フェーズのアクションプランの策定**、コミットメント・マイルストーンの見直しを実施

ビジョン全体の アセスメント (中長期)

- 社会環境や前提条件の変化が生じた際に、**ビジョンそのものの妥当性を検証するアセスメント**
- (必要に応じて) **ビジョンの改訂**を行い、大石田町が目指す**将来像と実行計画との整合性を保つ**

変革にむけたロードマップ

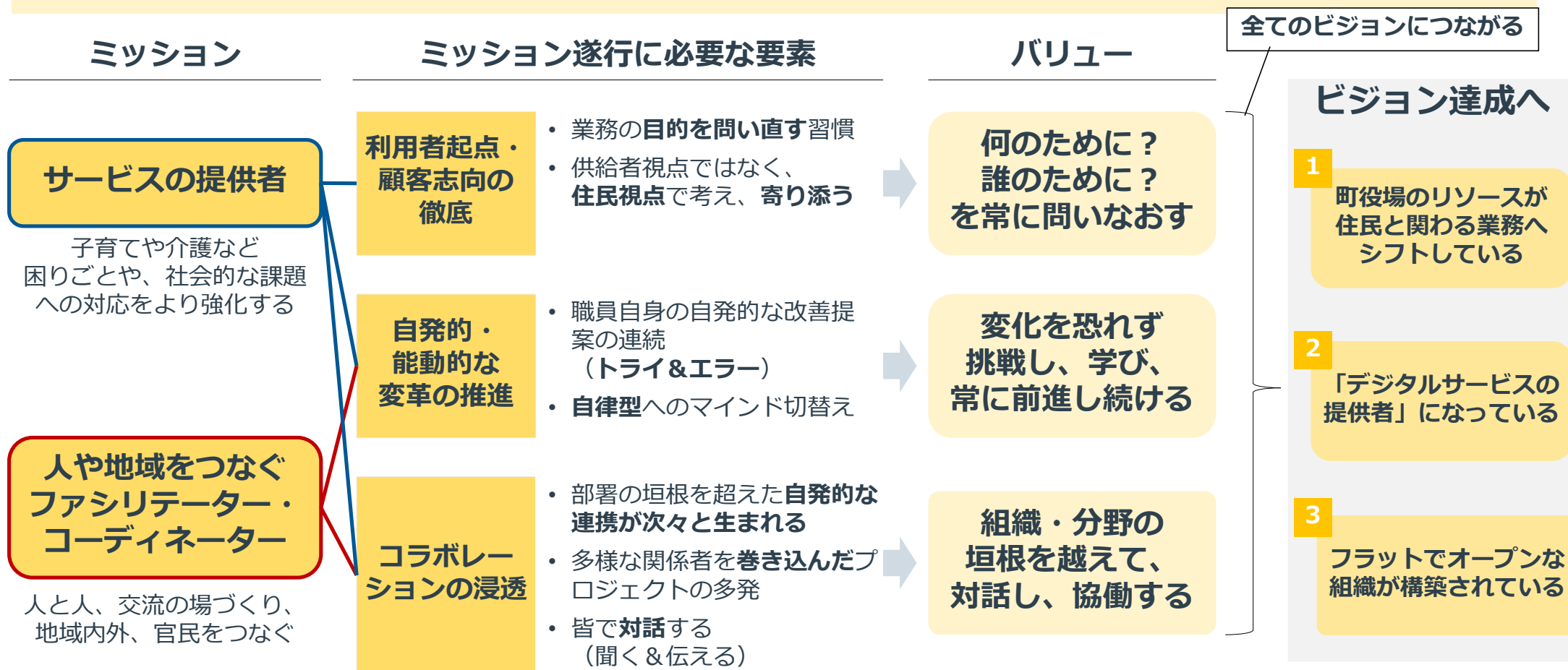
集中変革期間（2026年から2037年まで）において実施する主要施策は、以下の通りです。



5. バリュー:町役場職員の行動指針、行動変革・意識向上 1/2

ミッション・ビジョンとバリュー（行動指針）の関係性

行動指針はミッションの遂行、ビジョンの達成に向け、職員としてどのような行動をとるべきかを示したものです。大石田町の行動指針は下記に示すように、各ミッション・全ビジョンにつながっています。



変革に向けた行動指針

大石田町役場の職員は、①何のために？誰のために？を常に問いなおし、②変化を恐れず挑戦し、学び、常に前進し続け、③組織・分野の垣根を越えて、対話し、協働します。

何のために？誰のために？を 常に問いなおす



- 住民のニーズや気持ちに寄り添う
(伴走する)
- 自分の仕事は何のためにやっている
のかを考える
- プロフェッショナルとして
高い目標を持つ

変化を恐れず挑戦し、学び、 常に前進し続ける



- 小さくても**挑戦**する
(100点よりも**前進**)
- **失敗を受け入れ、学ぶ**
(PDCAを回す)
- まずは**自分から行動**する

組織・分野の垣根を越えて、 対話し、協働する



- 周りを**巻き込んで**連携する
- 庁内外、広く情報収集する
- **他の人の意見を聞く、自分の考えを
伝える**