

# DX推進のための全職員アンケート調査 結果報告

令和5年4月28日

スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチーム



さつませんだいし

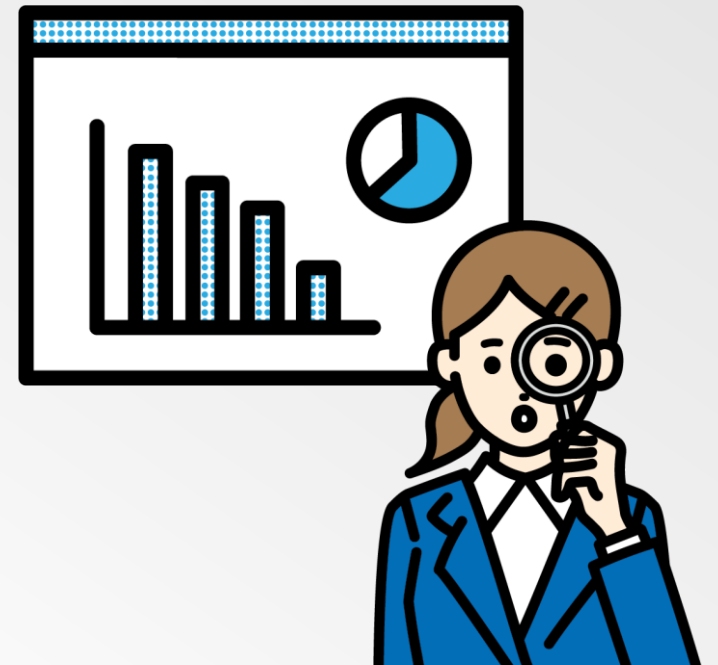
薩摩川内市

Welcome to Satsumasendai City

# 目次

---

- 背景と目的
- 調査の概要
- 調査項目ごとの詳細な分析
  - 回答者の内訳
    - 部局別回答率
    - 部局別年齢構成
  - DX
  - ITリテラシー
  - EBPM

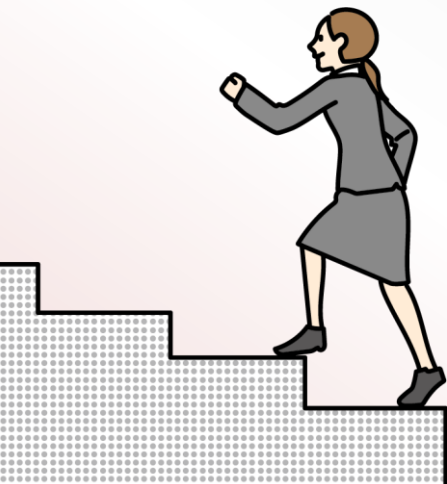


# 背景と目的

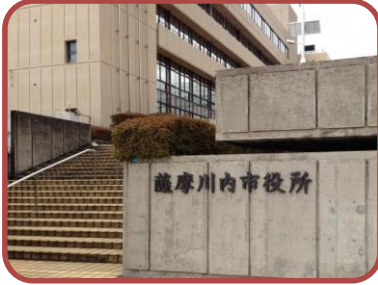
本市では、ITを活用した行政サービスの向上を目指し、DX(デジタルトランスフォーメーション)を推進しています。  
そのためには、職員のITリテラシーの向上や現状の把握が欠かせません。

そこで、本調査では、市の全職員を対象に、ITリテラシーやDX推進に関する現状認識を調査し、その結果をEBPM(エビデンスに基づく政策形成・施策実行)に活用することを目的としています。

調査結果をもとに、職員のITリテラシー向上やDX推進のための施策を検討し、市のDX推進に貢献していきます。

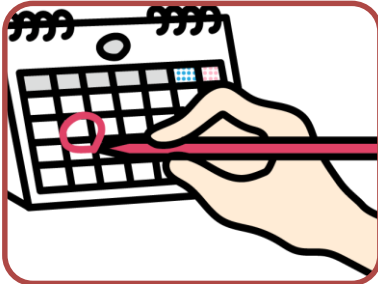


# 調査の概要



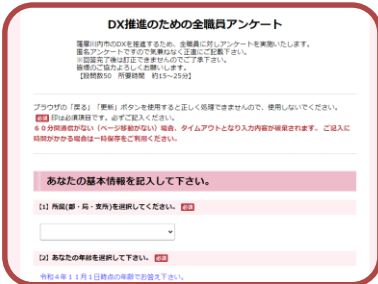
## 対象

- ・ 本市全職員
- ・ 回答数 463 人(参考:R4.4.1時点職員数 987 人)



## 期間

- ・ 令和4年10月31日～令和4年11月21日
- ・ 22日間



## 調査方法

- ・ 鹿児島県電子申請共同運営システムを利用
- ・ 部課長会議、職員ポータルにて周知

# DX推進のための全職員アンケート 概要

本市のDX・スマートシティ政策を進めるうえで、職員の現状を把握するため、“ITリテラシーや、DX・EBPMに関する意識・認知度”について調査しました。



## DX

DXに関する理解度・危機感について把握する

「DX(デジタルトランスフォーメーション)」とは、単なる新しいデジタル技術の導入ではなく、デジタル技術やデータを活用して、政策や業務そのものの在り方を変革し、行政サービスの利便性向上、地域課題の解決に繋げることです。



## ITリテラシー

・本市職員のITリテラシーの現状把握

- ・IT人材の掘り起し
- ・本市の課題の掘り起し
- ・研修要望

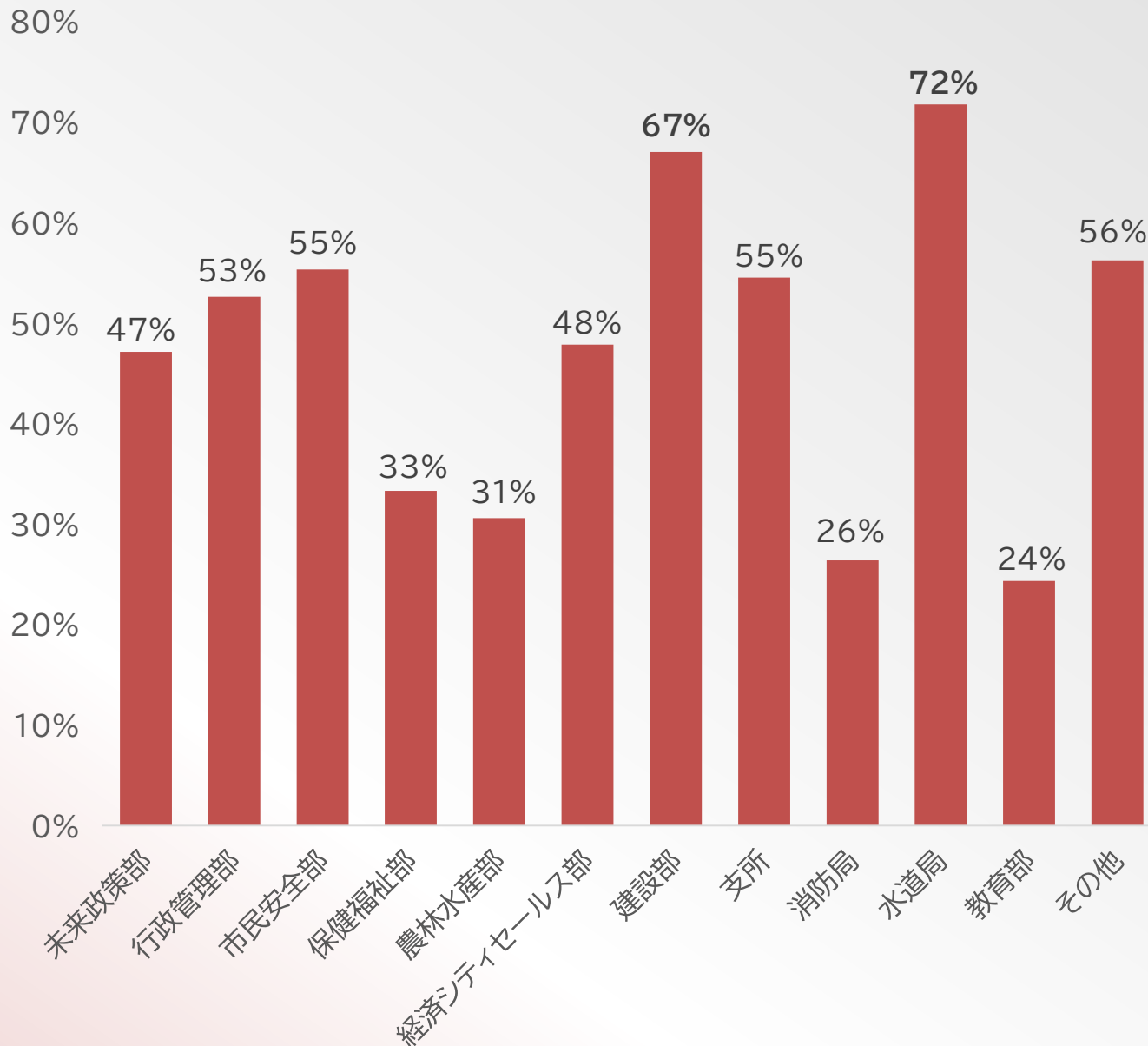


## EBPM

EBPMに関する理解度・危機感について把握する

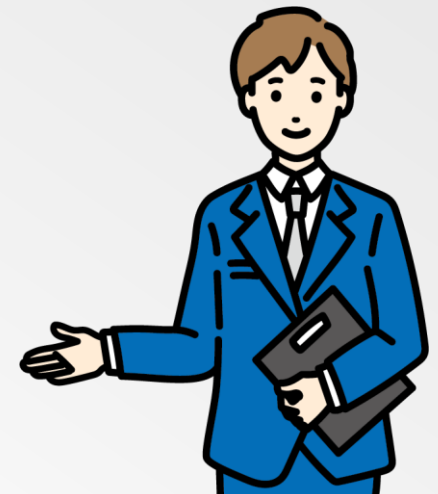
「EBPM(根拠に基づく政策立案)」とは、政策の企画を、事例や経験(エピソード)のみに頼るのではなく、政策目的を明確化し、目的と手段の論理的なつながりを明確にした上で、その裏付けをデータ等の合理的根拠(エビデンス)に求めることで、政策の有効性を高める取組です。

# 回答者の内訳(部局別回答率)



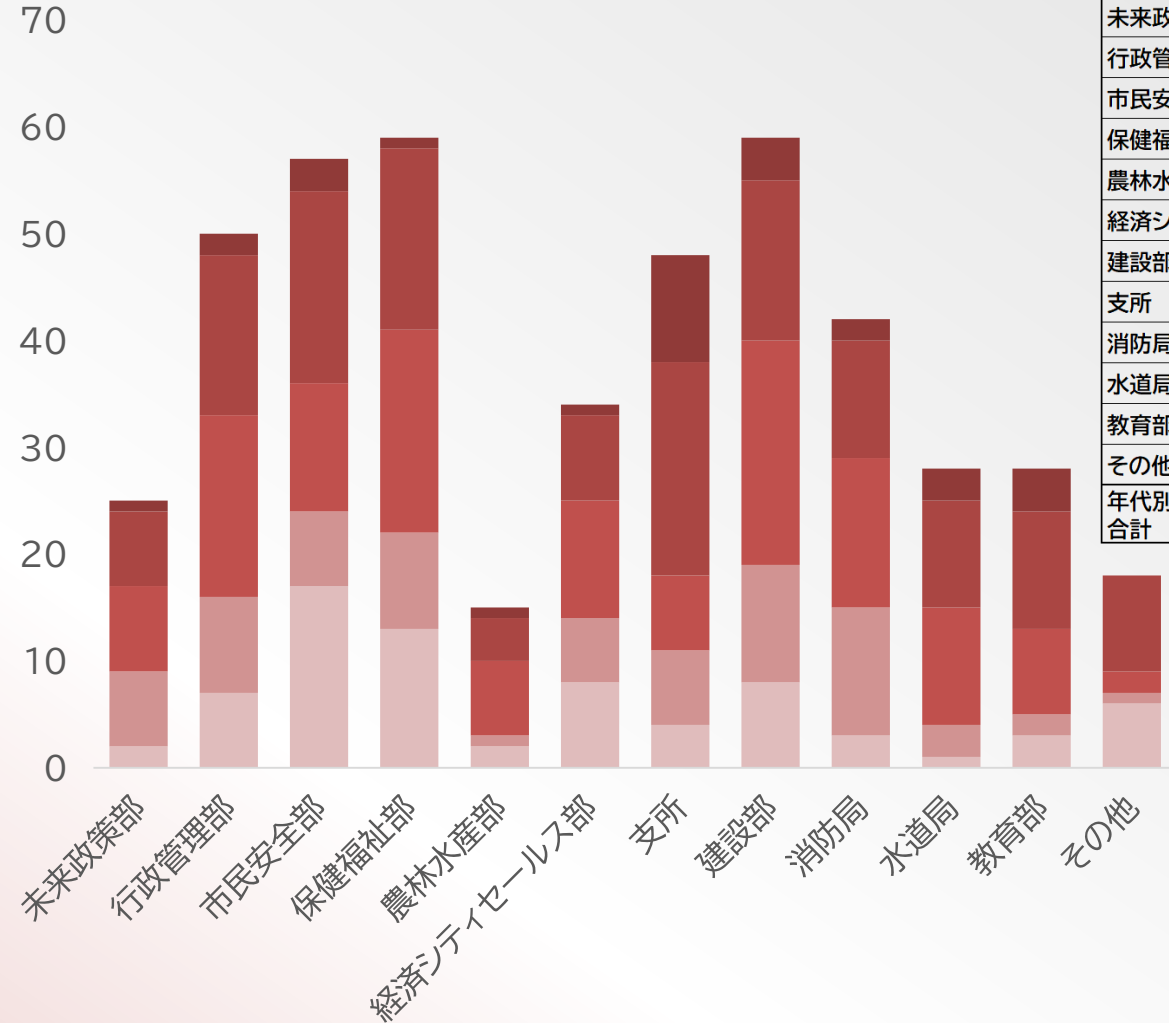
回答率  
約43%

特に建設部、水道局において  
回答率が高い結果となった。



# 回答者の内訳(部局別年齢構成)

■ 30歳未満
 ■ 30歳以上40歳未満
 ■ 40歳以上50歳未満
 ■ 50歳以上60歳未満
 ■ 60歳以上



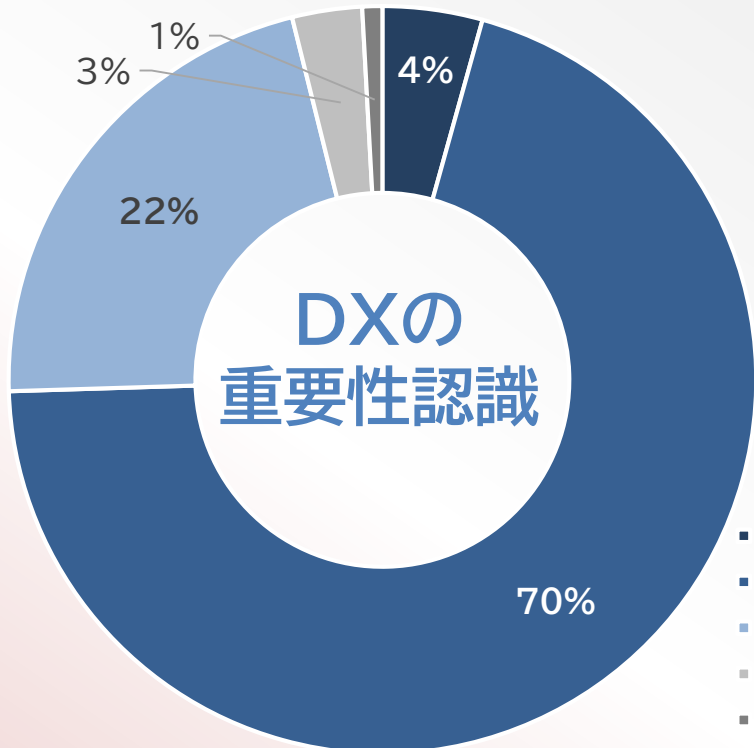
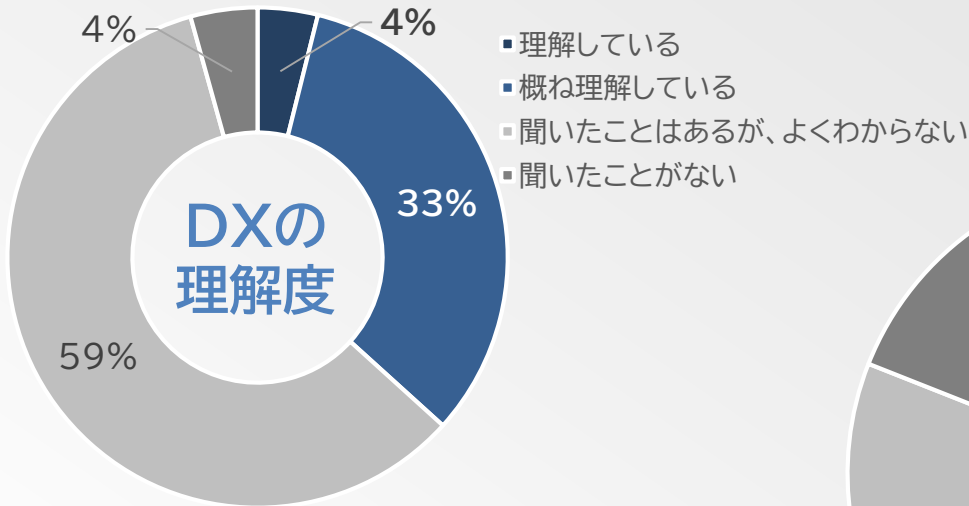
	30歳未満	30歳以上40歳未満	40歳以上50歳未満	50歳以上60歳未満	60歳以上	部署別合計
未来政策部	2	7	8	7	1	25
行政管理部	7	9	17	15	2	50
市民安全部	17	7	12	18	3	57
保健福祉部	13	9	19	17	1	59
農林水産部	2	1	7	4	1	15
経済シティセールス部	8	6	11	8	1	34
建設部	8	11	21	15	4	59
支所	4	7	7	20	10	48
消防局	3	12	14	11	2	42
水道局	1	3	11	10	3	28
教育部	3	2	8	11	4	28
その他	6	1	2	9	0	18
年代別合計	74	75	137	145	32	463

回答者の年齢層は広範囲にわたっており、40代と50代の職員が多い。

市民安全部、保健福祉部、建設部、行政管理部の回答者が多く、年齢層の傾向は部署によって異なる。

全体的には多様性がある結果となった。

# DX



## DX(Digital Transformation)

DX(デジタルトランスフォーメーション)とは、単なる新しいデジタル技術の導入ではなく、デジタル技術やデータを活用して、政策や業務そのものの在り方を変革し、行政サービスの利便性向上、地域課題の解決に繋げることです。

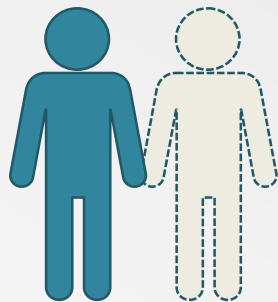
**96%**の職員は**重要**だと考えているが、  
理解度は**37%**で、取り組めているのは、わずか**14%**

- 重要と考えており、実践している
- 重要と考えているが、あまり実践できていない
- 重要と考えているが、自ら実践しようとは思わない
- あまり重要ではない
- 重要ではない

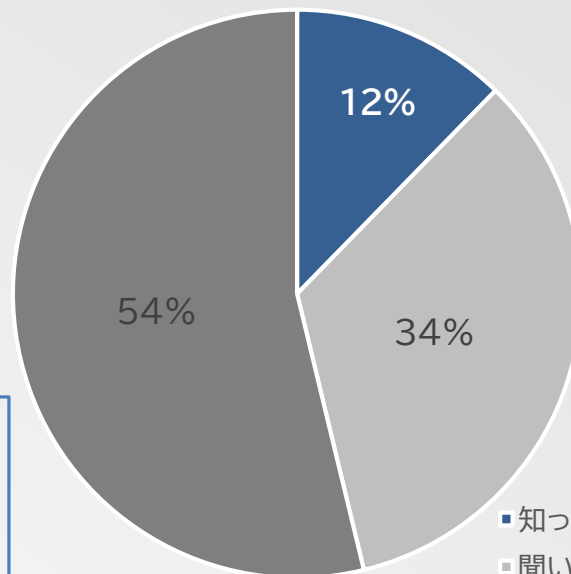




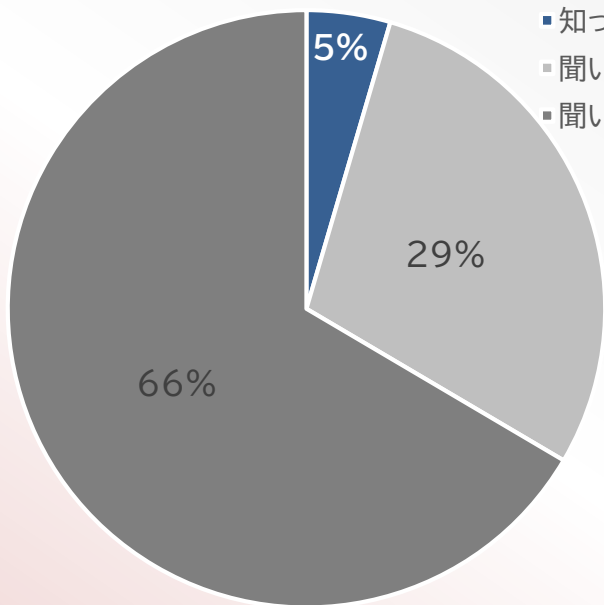
「2040年には従来の半分の職員で行政サービスを維持しなければならない」※1  
とされていることを知っていますか？



※1 総務省「自治体戦略2040構想研究会」(2018年)より



「2025年の崖」※2を知っていますか？



- 知っている
- 聞いたことはあるが、よくわからない
- 聞いたことがない

- 知っている
- 聞いたことはあるが、よくわからない
- 聞いたことがない

※2 「2025年の崖」 **2025年に最大12兆円/年の経済損失**

レガシーシステム  
を抱える企業

**約80%**

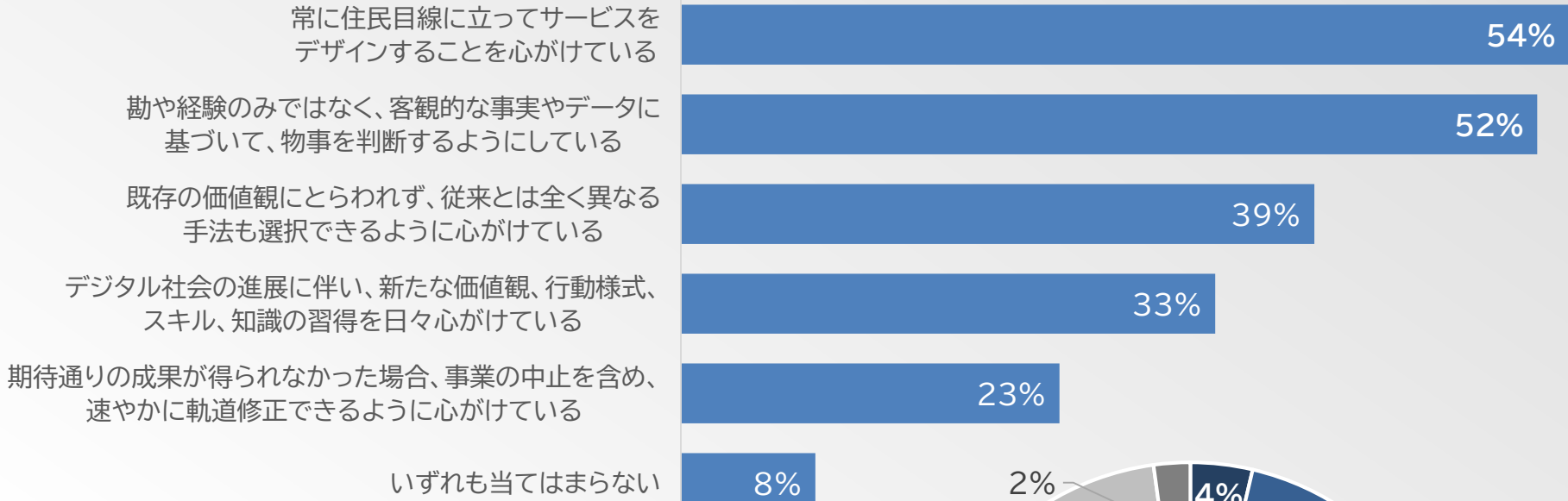
不足するIT人材

**約43万人**

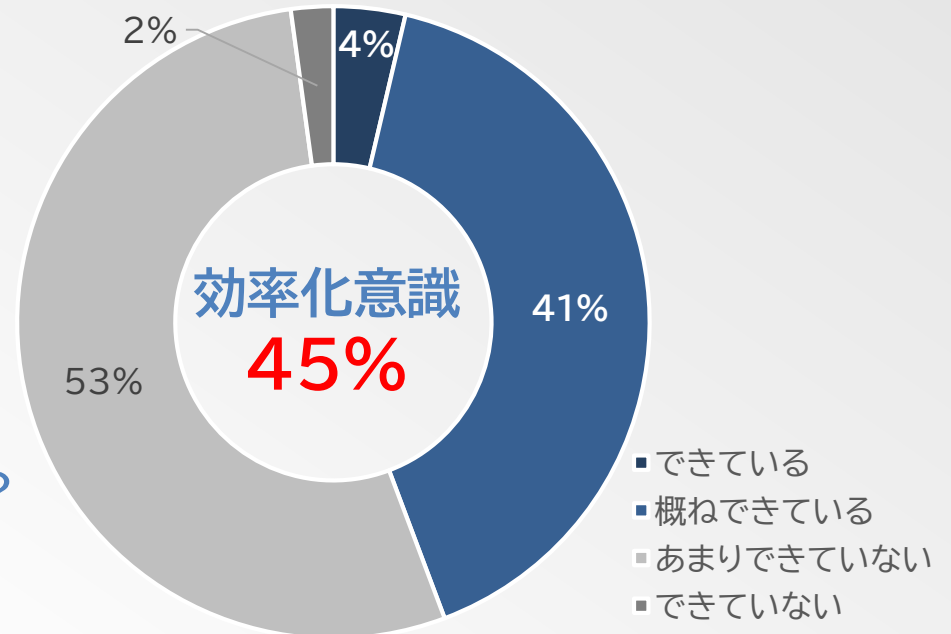
IT予算に占める  
レガシー負債の割合

**約80%**

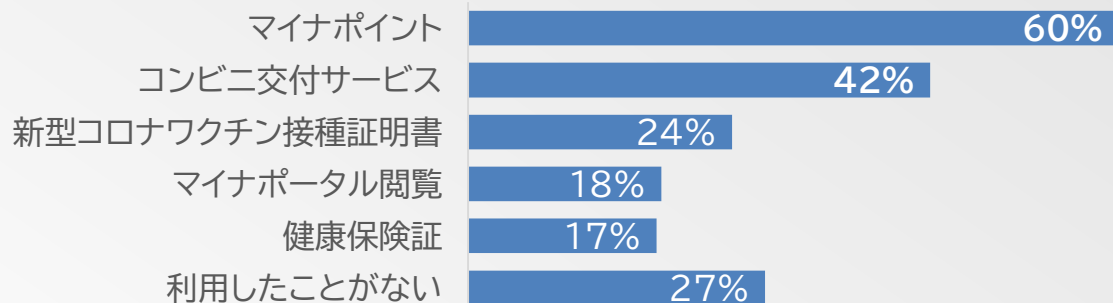
## 仕事上で心掛けていること(複数回答可)



日ごろから業務効率化を意識できているか？



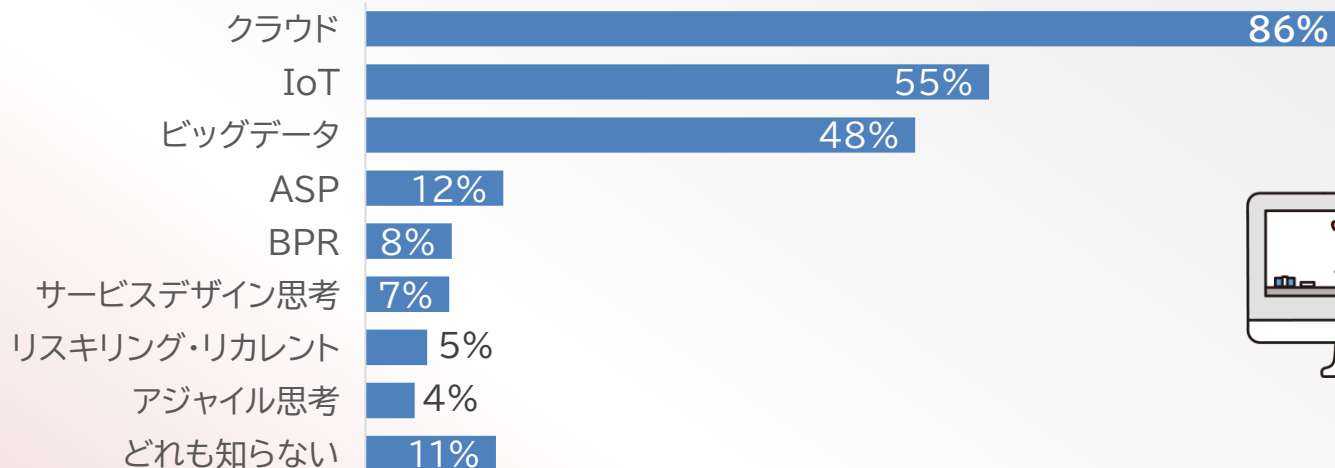
## マイナンバーカードの利用状況(複数回答可)



## 利用しているキャッシュレス決済(複数回答可)



## 知っているIT用語(複数回答可)



以前からのやり方をなかなか**変えられない**ところがあること。

—20代・保健福祉部

職員に対する**研修**  
DX技術を活用した**事業例の実践**

—30代・未来政策部

具体例を示し、**職員の理解を促進**すること。—40代・未来政策部

人を減らし過ぎないこと。  
極端に言うと、DXを推進することで現在の人員のまま**残業0を目指す**こと。

—50代・支所

1. サービス残業の廃止
2. 職員の**手作業の減量**
3. 予算削減ありきの予算査定
4. **コストに見合わない作業の廃止**

—40代・市民安全部

**キャッシュレス化**などは、市全体での導入を検討すべき。

先進地の事例などを、職員が知らなすぎる。

—60代・経済シティセールス部

## DXをさらに推進する上での課題は何だと思えますか？

DXに対する職員の理解度が低く、一部の職員による取り組みとなっているように感じる。

**職員全体の意識の改善**が必要である。

—30代・行政管理部

帳票の**電子化**(電子決済)を行わない限り、**リモートワーク**ができない。

—40代・消防局

トップダウンによる強い**実行力**

—30代・行政管理部

**押印を廃止**できない財務処理

テレワーク、フリーアドレスの導入

テレワークの進展に伴う世界的就業機会に抗う**人材の獲得**

**マイナンバーカード**の徹底的な活用

—50代・その他

個人で行っている、仕事に対する**工夫を共有**する。

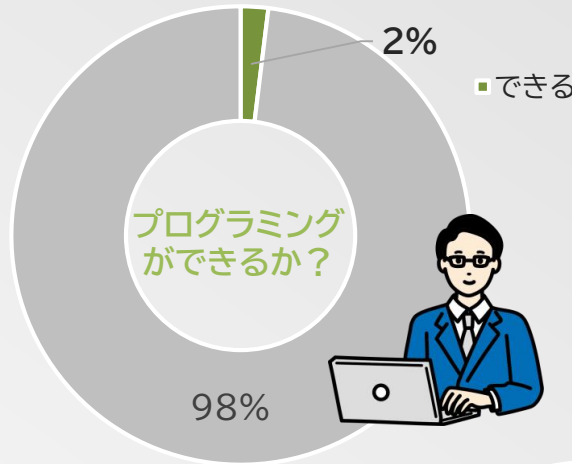
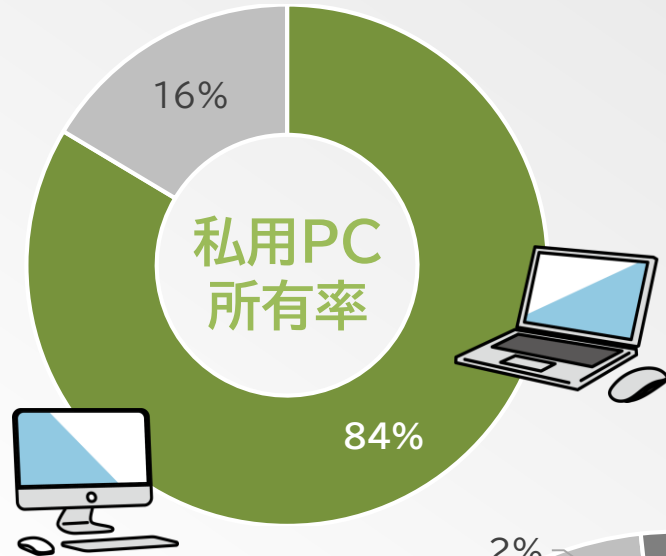
—20代・保健福祉部

**職員の意識改革**。積極性。

—50代・建設部

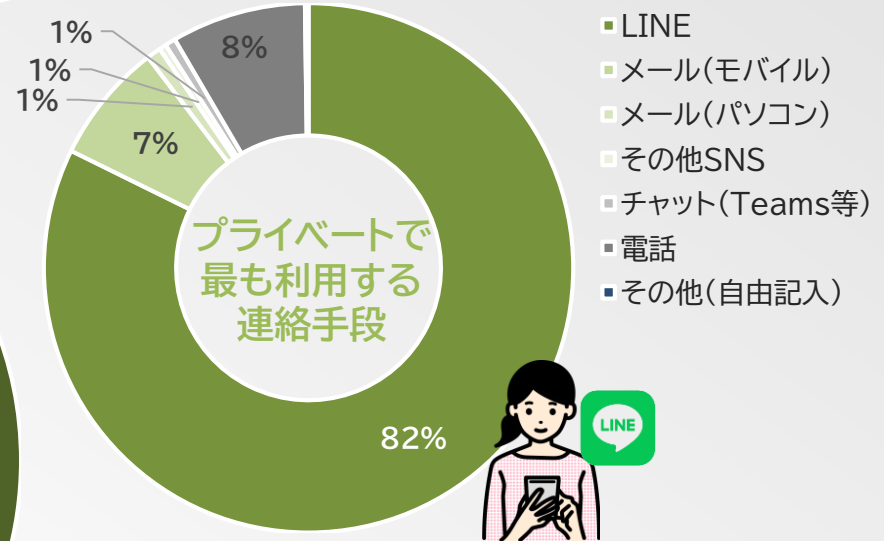
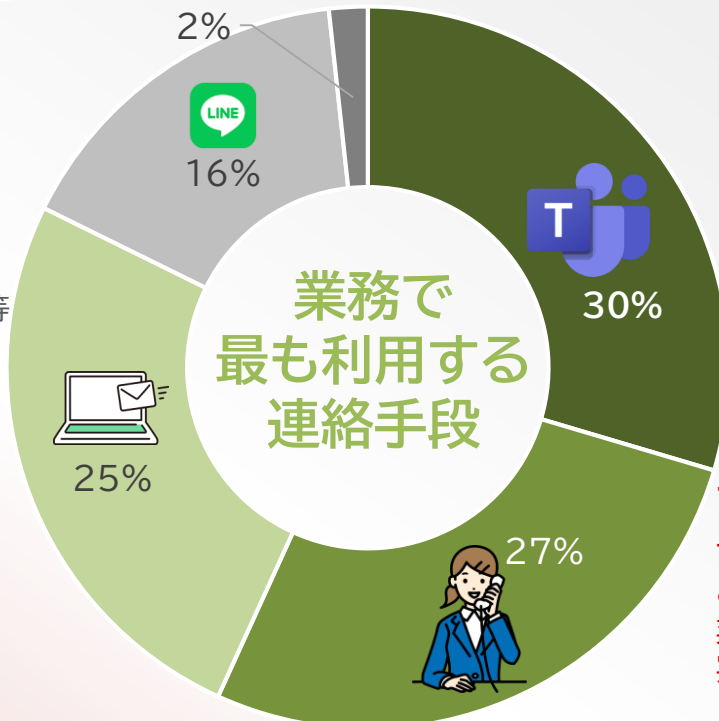


# ITリテラシー



**84%の職員が私用PCを所有。  
プログラミング能力を所有している  
職員は少数存在する。**

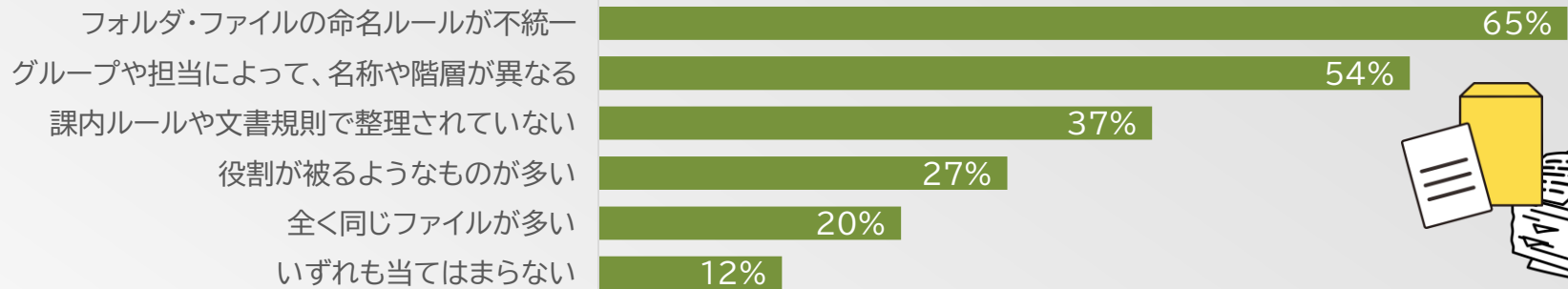
- Teamsチャット
- 内線電話
- 庁内メール
- プライベートのLINE等
- その他(自由記入)



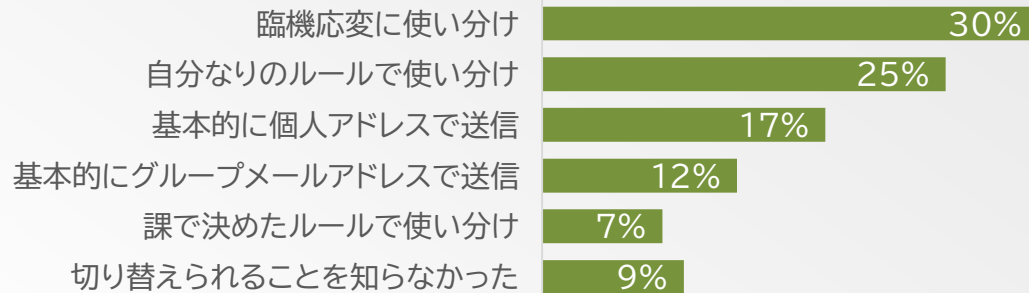
**プライベートで最も利用されている連絡手段は82%がLINEである  
一方、業務で最も利用する連絡手段は30%がTeamsでした。  
これは、チャットコミュニケーションに抵抗が少なく、  
業務の連絡手段をTeamsにすることで、より円滑なコミュニケーションが  
実現できる可能性を示唆しています。**

# ITリテラシー

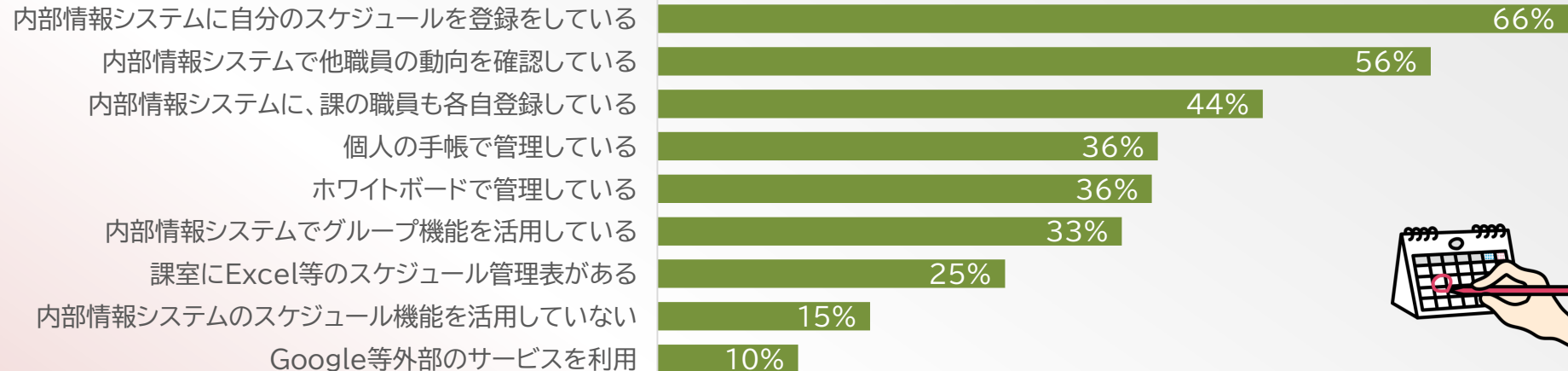
## フォルダ・ファイルの管理状況(複数回答可)



## メールアドレスの使い分け(複数回答可)

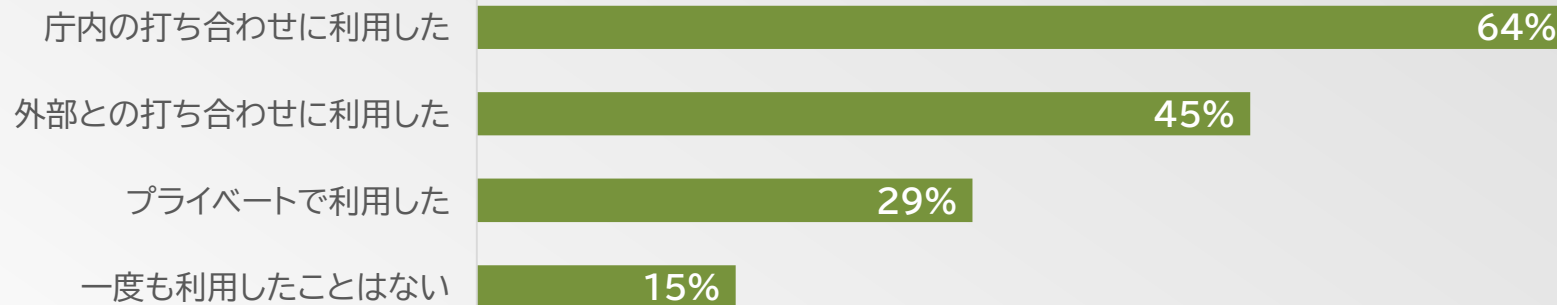


## スケジュールの管理状況(複数回答可)

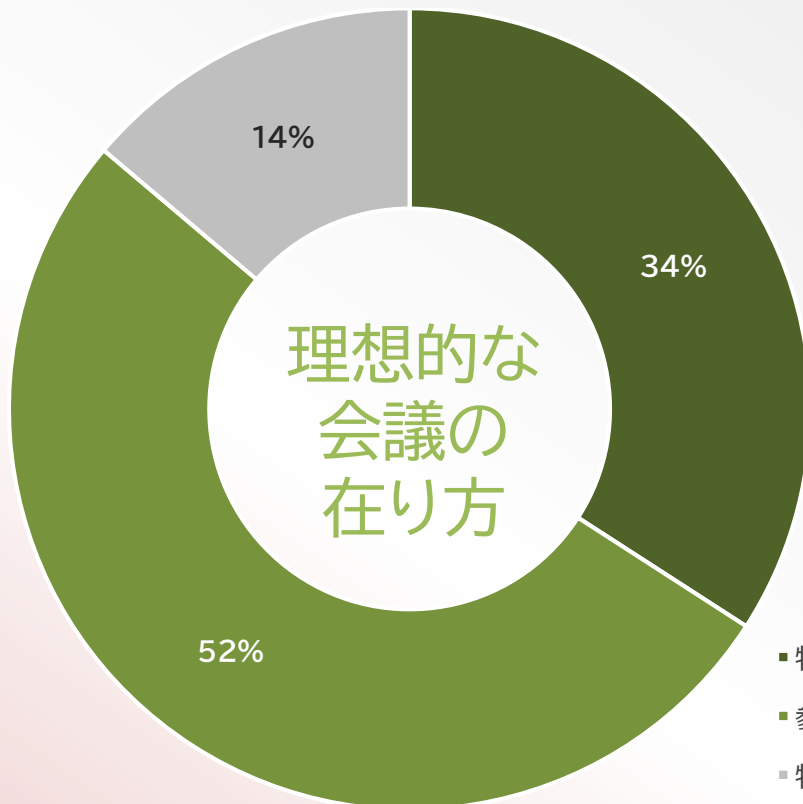


# ITリテラシー

## WEB会議の利状況(複数回答可)



WEB会議未経験の職員は**15%**と比較的少ない。

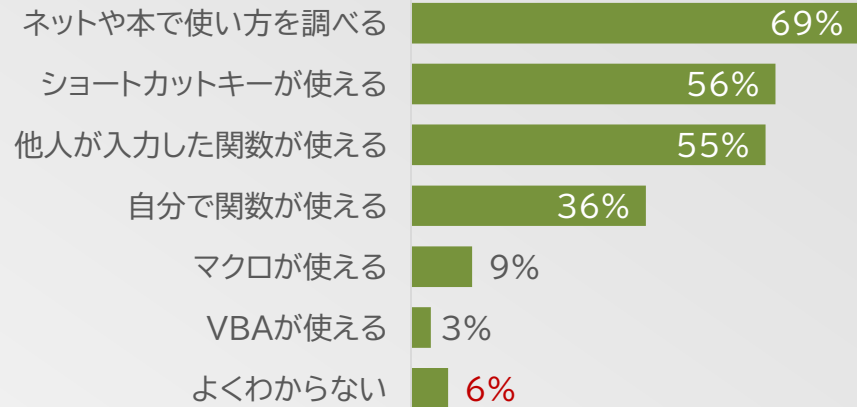
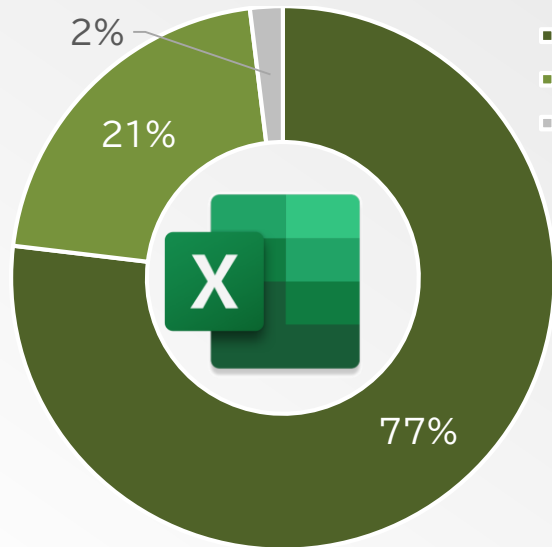


会議の運用方針について、**整理が必要。**

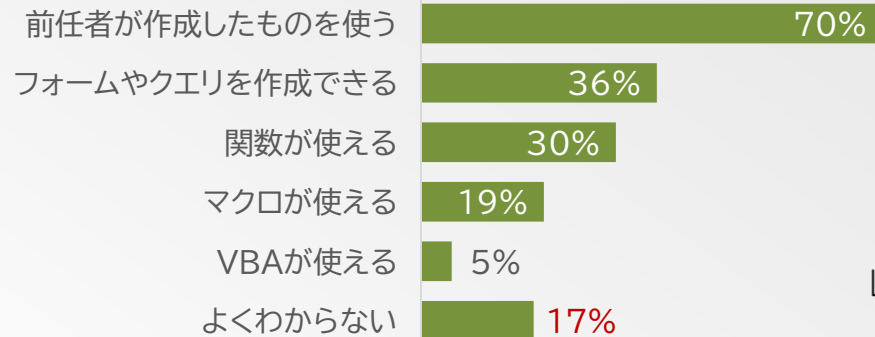
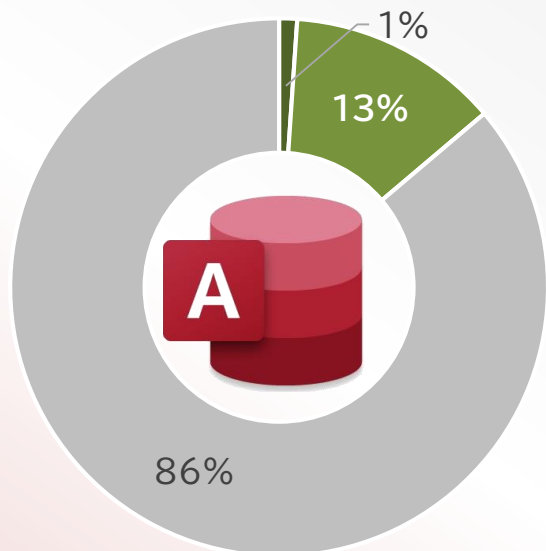
- 特に対面を要する理由がなければ、全員WEB開催が望ましい
- 参加者の希望に応じて、対面とWEBを複合して開催することが望ましい
- 特にWEB会議を要する理由がなければ、全員対面開催が望ましい

# ITリテラシー

## 各種ソフトの利用頻度と利用レベル



ほとんどの職員がExcelを頻繁に利用している。



Excelと比較して、利用頻度は多くない。

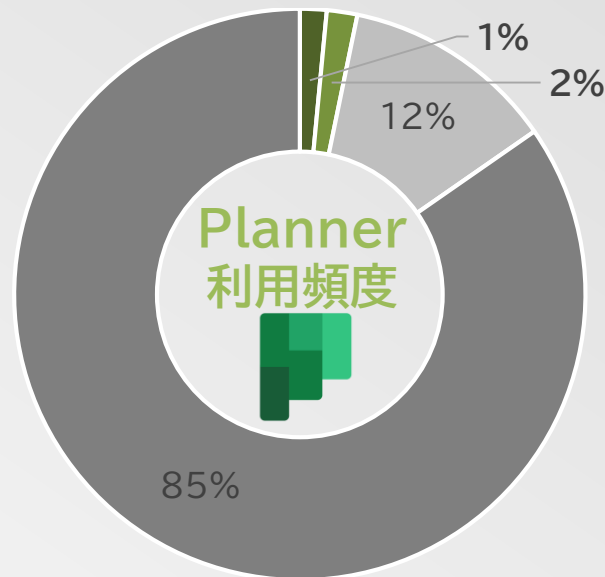
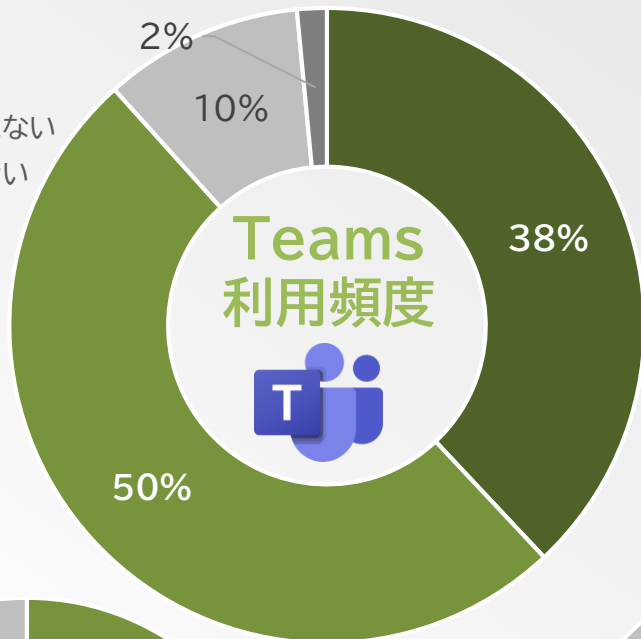




# ITリテラシー

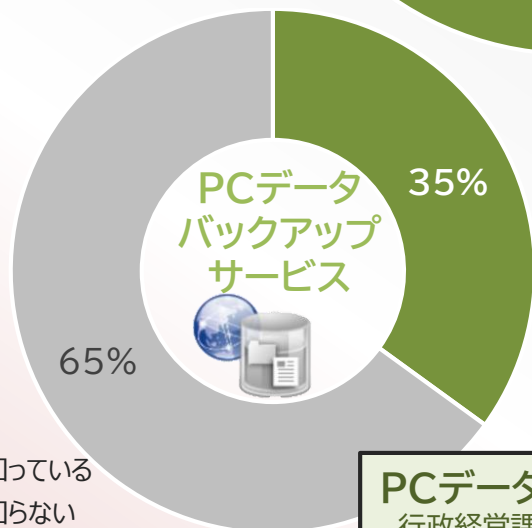
## 各種ツールの利用頻度と認知度

- ほぼ毎日利用
- たまに利用
- ほとんど利用することはない
- 一度も利用したことはない



### Planner

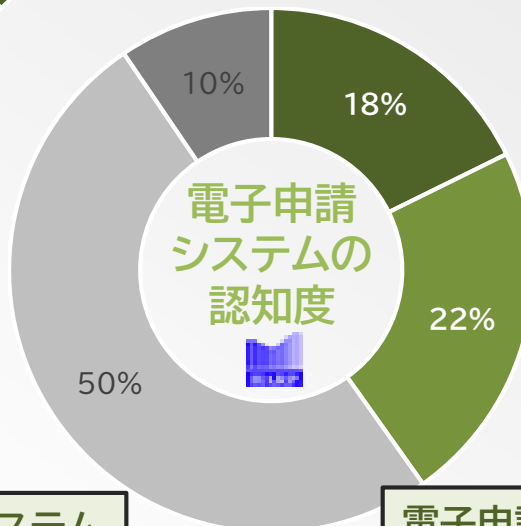
Microsoft社の、チームの作業を直感的に、コラボレーション型で、可視化を活用して整理できるタスク管理ソフトウェア



- 知っている
- 知らない

### PCデータバックアップシステム

行政経営課が運用している「ファイル転送サービス(大容量ファイルをインターネット経由でやり取りできるサービス)



- 概ね理解しており、使ったことがある
- 概ね理解しているが、使ったことはない
- 聞いたことはあるが、よくわからない
- 聞いたことがない

### 電子申請システム

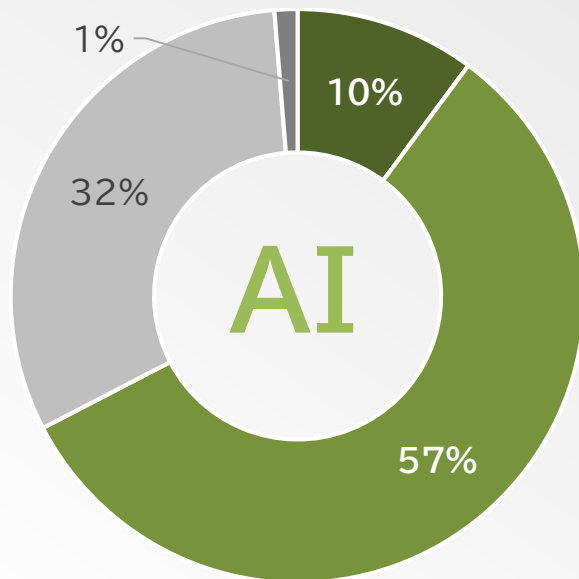
職員や住民向けのアンケートや申請フォームを簡単に作成でき、回答結果をCSVでダウンロードすることができる

便利なツールなでも認知度が低く、利用に至らない現状。

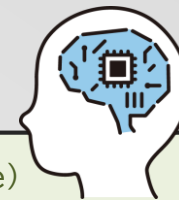
Teamsの利用者は**88%**だが、**全庁的な連絡手段**とするには、**より一層の周知徹底が必要**。

# ITリテラシー

## IT技術の理解度

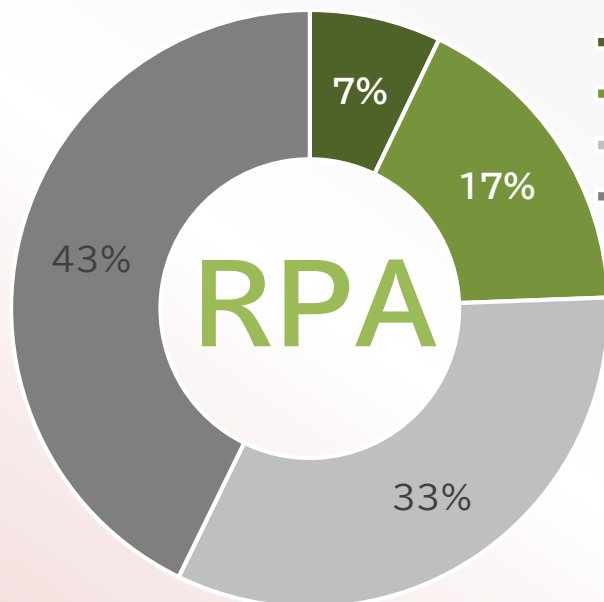


- できることが理解でき、活用イメージがある
- できることはわかるが、活用シーンがわからない
- 聞いたことはあるが、よくわからない
- 聞いたことがない



**AI (Artificial Intelligence)**  
人間のように学習し、  
思考して動作するシステムのこと。

用語の理解度は**67%**と高くても、  
業務への**活用イメージ**ができない部分に課題がある。



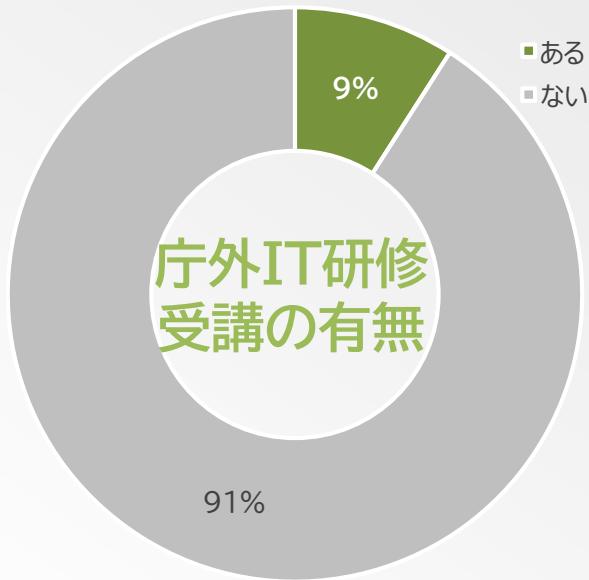
- できることが理解でき、活用イメージがある
- できることはわかるが、活用シーンがわからない
- 聞いたことはあるが、よくわからない
- 聞いたことがない

AIと比較して、そもそもの**認知度が低い**。

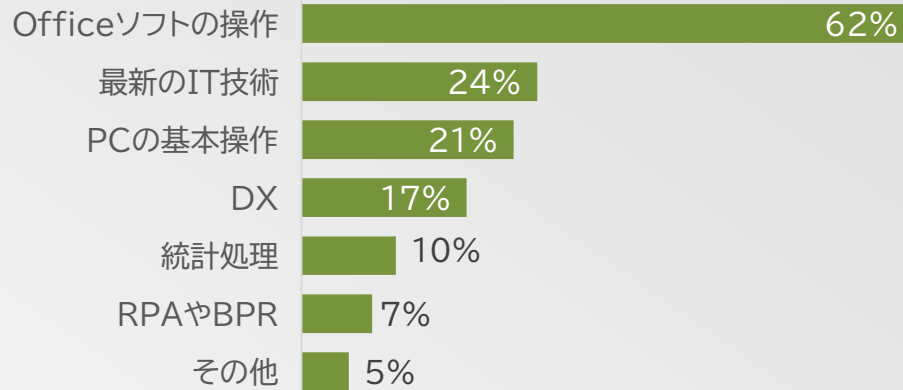


**RPA (robotic process automation)**  
パソコンで行っている事務作業などを、  
ロボットがあらかじめ設定しているルールに沿って、  
自動で作業してくれる技術のこと。

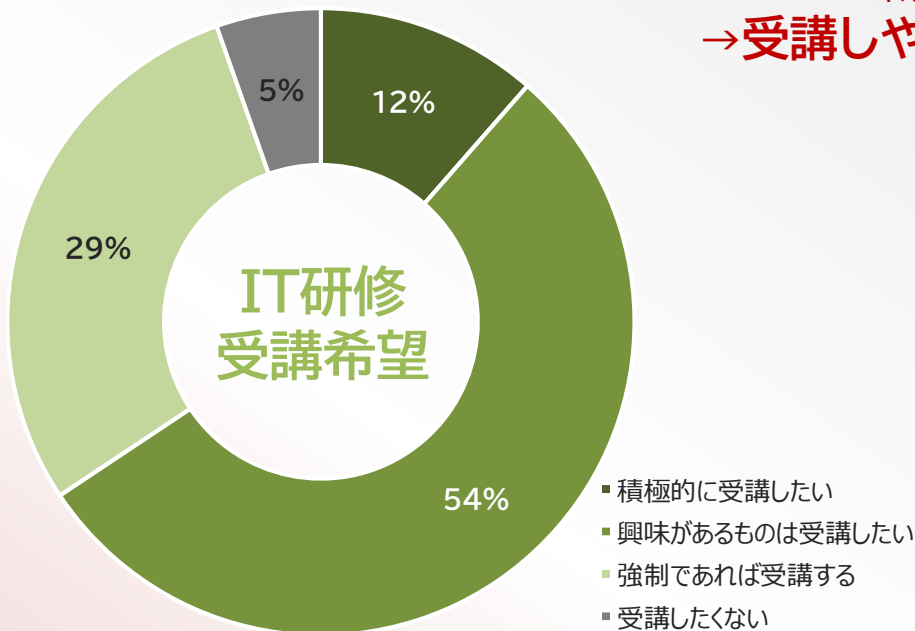
# ITリテラシー



## 受講した研修の種類(複数回答可)



自主的に庁外のIT関係研修を受講した職員は**9%**、**66%**の職員がIT関係の研修を希望している。  
→受講しやすい環境づくりが必要。



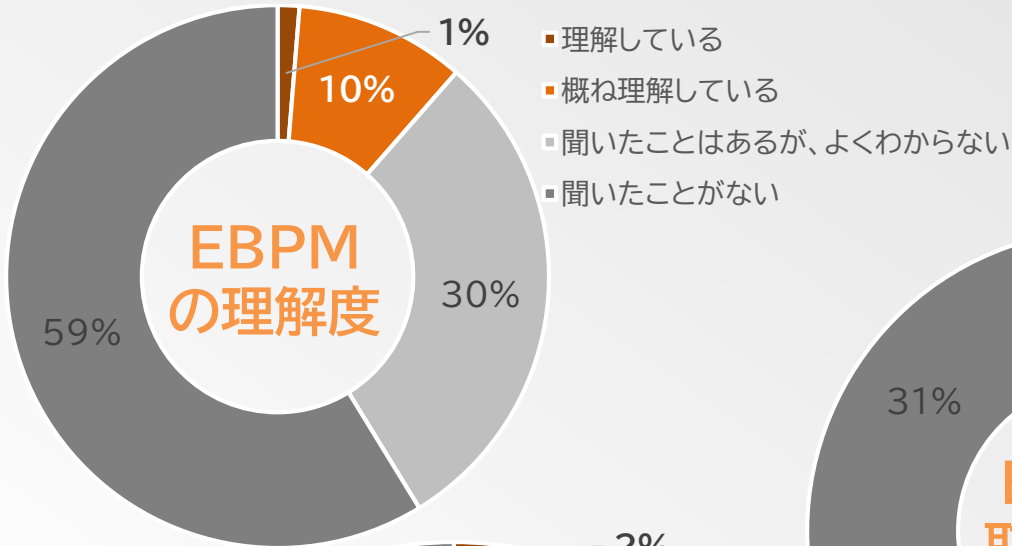
### 希望する研修の例

- ・Officeソフト(Word、Excel、PowerPoint、Access等)
- ・DXやEBPM
- ・AI・RPA
- ・業務効率化、オンライン窓口
- ・普段利用するシステム・ソフト(内部情報やドキュワークス等)
- ・ホームページ作成や分かりやすい情報発信の仕方について
- ・IT全般、情報セキュリティ、ITパスポート試験など
- ・プログラミング(Python、JavaScriptなど)やシステム構築
- ・ローコード・ノーコード

### 開催形態に関する要望

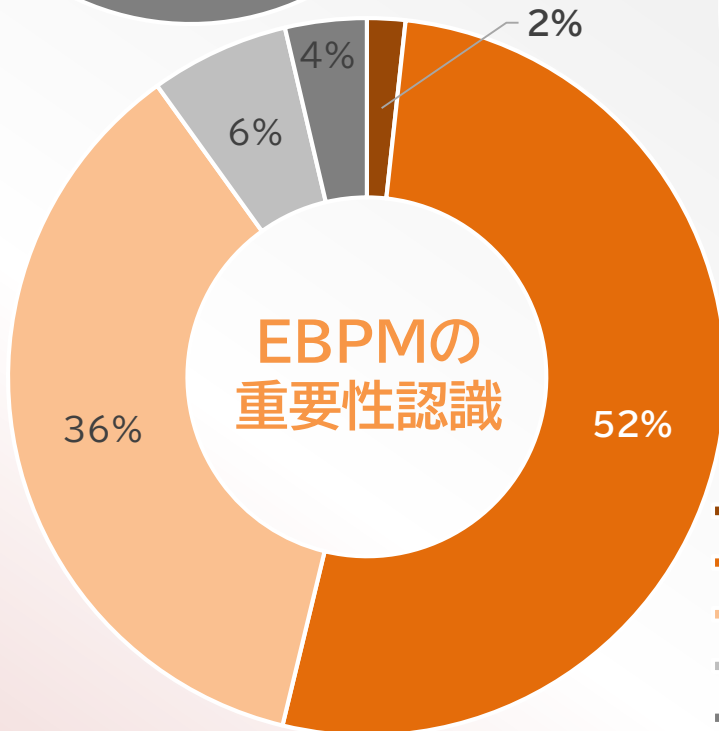
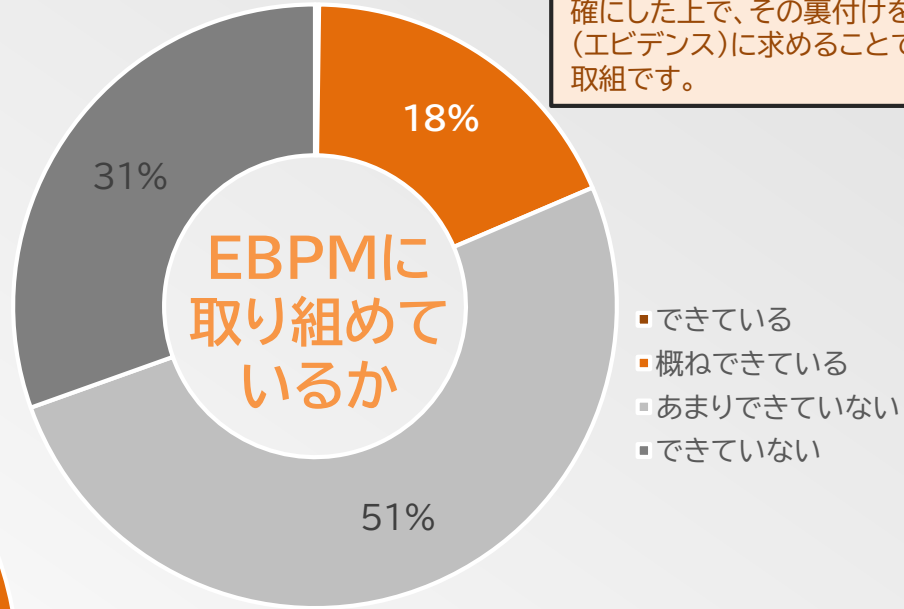
- ・開催時期を各課の繁忙期など考慮してほしい
- ・色々な研修から必要と思われるものを選択して参加したい
- ・時間場所指定ではなく、合間のできるeラーニングがいい

# EBPM



## EBPM(Evidence-Based Policy Making)

EBPM(根拠に基づく政策立案)とは、政策の企画を、事例や経験(エピソード)のみに頼るのではなく、政策目的を明確化し、目的と手段の論理的なつながりを明確にした上で、その裏付けをデータ等の合理的根拠(エビデンス)に求めることで、政策の有効性を高める取組です。



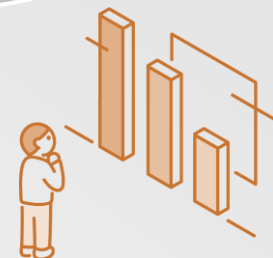
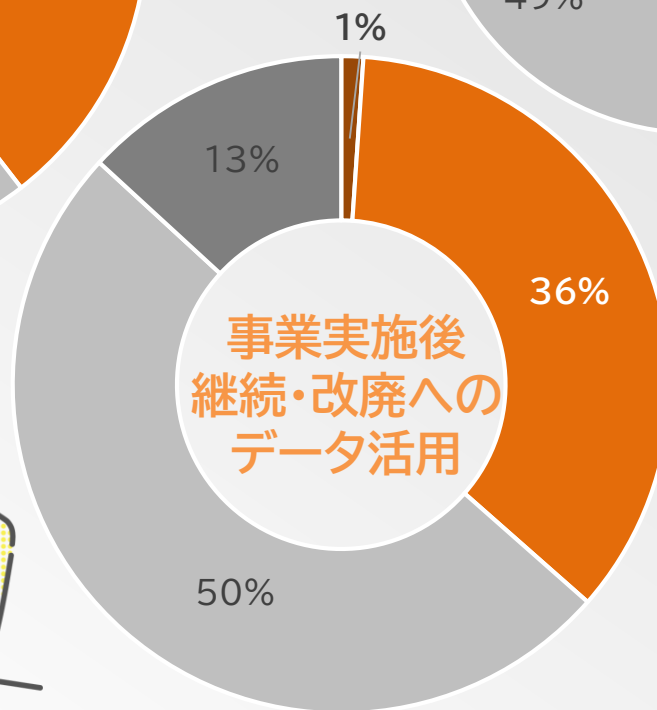
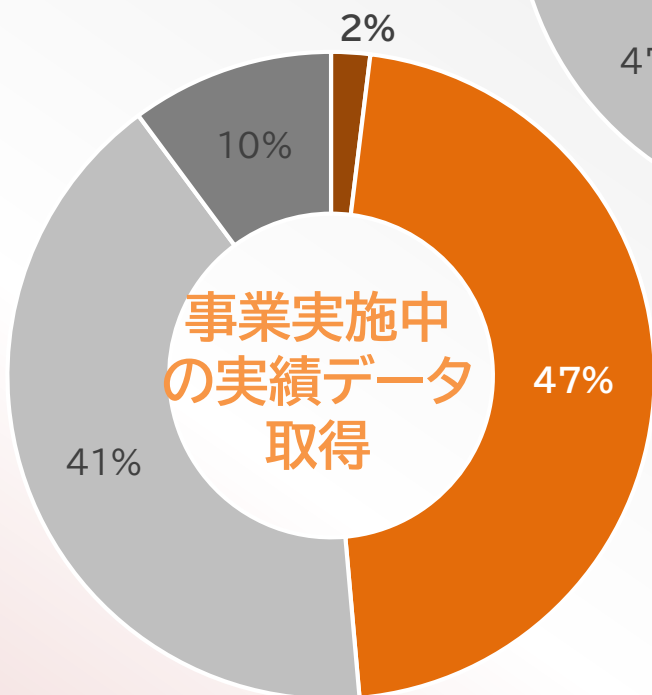
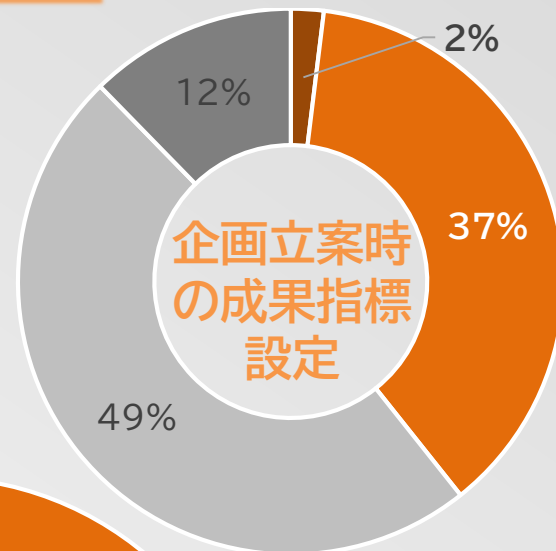
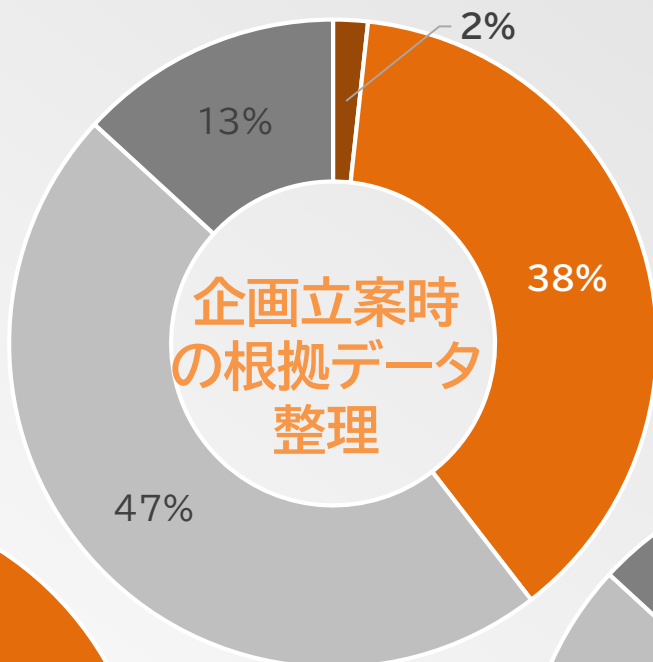
**90%の職員は重要だと考えているが、理解度は11%で取り組めているのは、わずか18%。**

- 重要と考えており、実践している
- 重要と考えているが、あまり実践できていない
- 重要と考えているが、自ら実践しようとは思わない
- あまり重要ではない
- 重要ではない



# EBPM

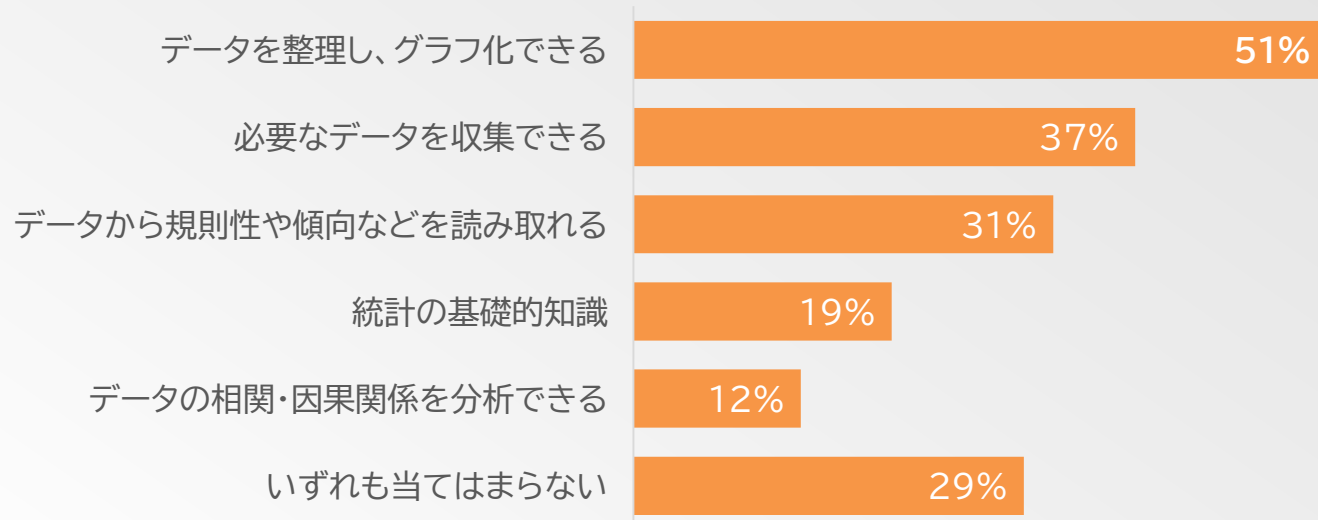
- できている
- 概ねできている
- あまりできていない
- できていない



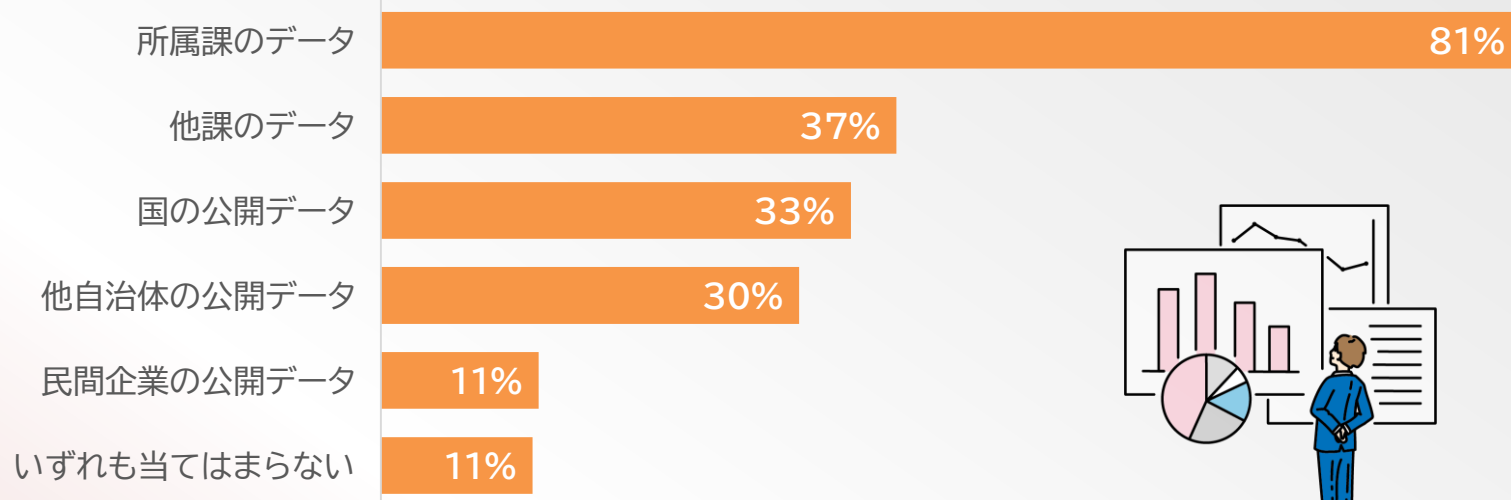
事業実施中のデータ取得は、約5割程度。企画・立案時のデータ整理や成果指標の設定、事業実施後のデータ活用は約4割に留まっており課題がある模様。

# EBPM

## 統計に関するあなたの能力(複数回答可)

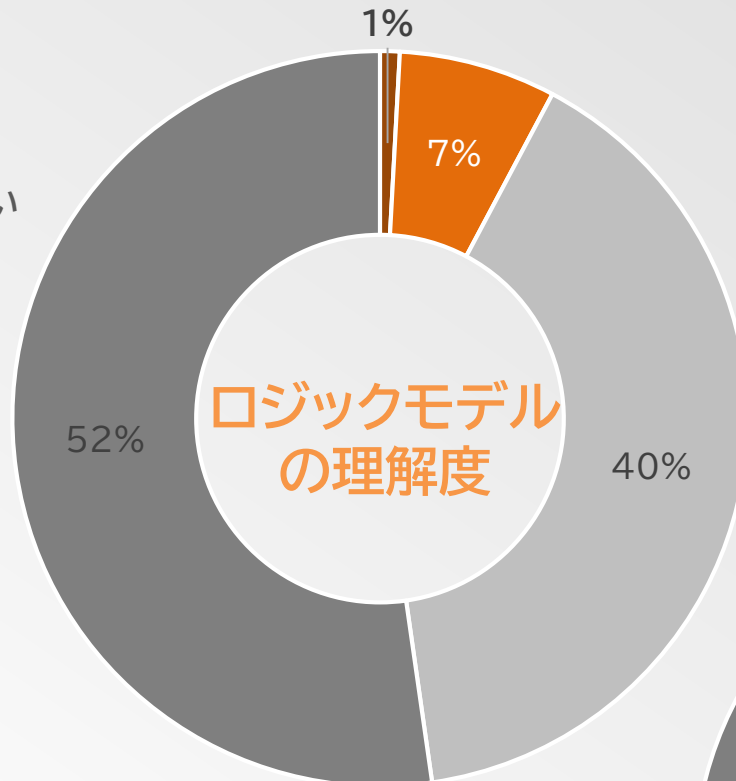


## 活用することのあるデータ(複数回答可)



# EBPM

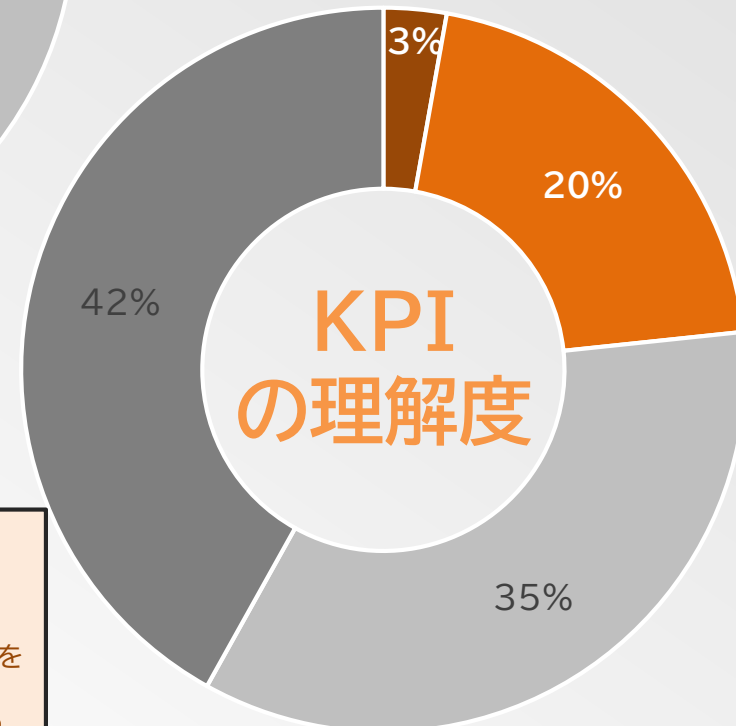
- 理解している
- 概ね理解している
- 聞いたことはあるが、よくわからない
- 聞いたことがない



## ロジックモデル

ある施策がその目的を達成するに至るまでの論理的な因果関係を明示したもの。ロジックモデルを策定することは、事前又は事後的に施策の概念化や設計上の欠陥や問題点の発見、インパクト評価等の他のプログラム評価を実施する際の準備、施策を論理的に立案する等のうえで意義のあることである。

KPIの理解度は**23%**となっており、研修・実践などによるカイゼンの余地あり。



## KPI(Key Performance Indicator)

重要業績評価指標のこと。  
組織の目標を達成するための重要な業績評価の指標を意味し、達成状況を定点観測することで、目標達成に向けた組織のパフォーマンスの動向を把握できるようになります。

政策目標が定まっていない  
ように感じる。  
-40代・行政管理部

データ蓄積のために行う報告、  
データ収集の簡素化  
-40代・消防局

紙ベースで運用しているデータのデジタル化  
-40代・保健福祉部

事業の成果を客観的に評価  
できる体制整備  
-30代・行政管理部

あらゆる業務等を数値化する。  
-40代・行政管理部

データ分析に必要な時間の確保、知識の向上  
-40代・未来政策部

職員の意識改革  
-20代・市民安全部

業務のスリム化を図り、政策立案にか  
ける時間を確保する。  
-40代・未来政策部

## EBPMをさらに推進する上での課題は何だと思えますか？

KPIを設定しづらい業務も存在することや、  
その対処も共有されることで更に進まないか。  
-50代・保健福祉部

経営層が明確なビジョンを示すこと。  
-30代・行政管理部

人事評価手法の改革。  
-50代・支所

事業評価を正しく行い、無駄を省くことで  
必要な施策を実施できるよう、  
全職員のスキルアップ研修が必要。  
-50代・行政管理部

EBPMを推進する理由を  
全職員が理解する。  
-50代・保健福祉部

EBPMに取り組んでもそれを  
評価する人が少ない。  
-30代・未来政策部

人材育成  
-50代・建設部





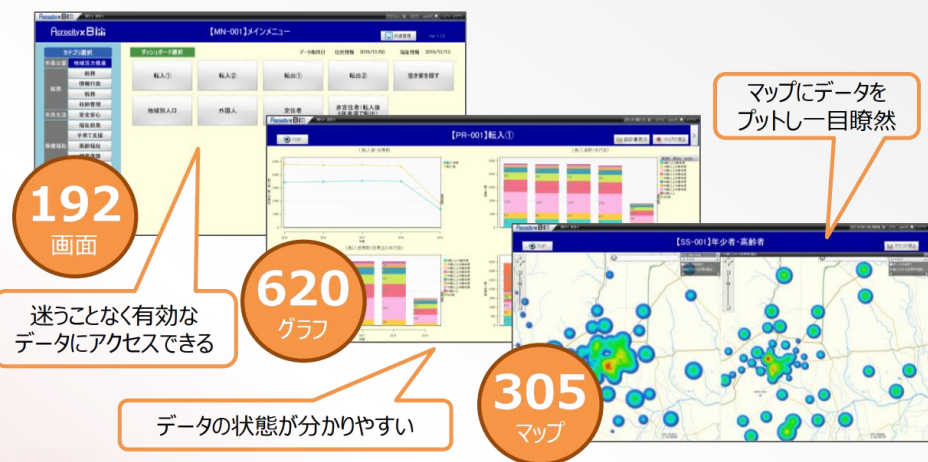
# (参考) 市のEBPMの取組

昨年11月の調査以降、EBPMを推進するために以下の取組を実施。

## ① BIツールの導入

住民情報データを匿名化し、グラフやマップを作成できる「Acrocity×BI」を導入。

今年度、本格運用開始。



(参考 Gcomホールディングス株式会社)

## ② EBPM研修の実施

### ○ 管理職向けEBPM研修

EBPMの重要性・意義を理解するためのeラーニング研修を実施。

### ○ 実務者向けEBPM研修

EBPMに必要なスキルを身につけ、データ活用人材の育成を目的とした、ワークショップ形式研修を実施。

