

第1章 調査研究の目的・概要

1. 調査研究の背景・目的
2. 調査研究の概要

第1章 調査研究の目的・概要

1. 調査研究の背景・目的

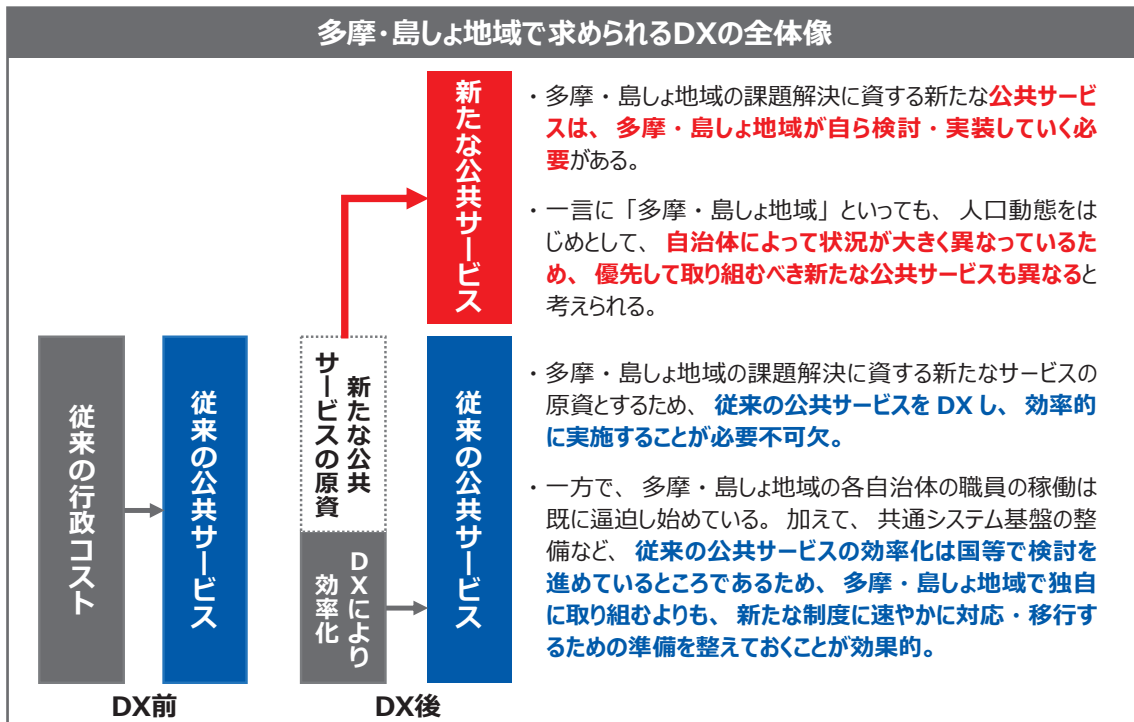
2020年新型コロナウイルス感染症拡大で新しい生活様式を求められることとなり、自治体はオンラインでの住民とのやり取りや職員の在宅勤務を推奨されるようになった。一方で、役所での申請業務などはオンラインに対応しているものが少なく、特別定額給付金をはじめとする事務では混乱が生じた。

このような状況の中、自治体もデジタル技術を活用した行政サービスの変革であるデジタル・トランスフォーメーション（DX）の必要性を感じてはいるものの、十分な検討はできていないのが実情である。

こうした背景のもと、総務省から2020年12月25日付けで自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画が発出され、情報システムの標準化・共通化などが位置づけられた。情報システムの標準化・共通化に加えて、各自治体で抱える地域課題の解決のためにデジタル技術を有効活用できれば、自治体業務の変革や住民の生活利便性向上の実現が期待される。

多摩・島しょ地域に限らない共通的な自治体業務は、前述の自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画が発出されるなど、国の主導による効率化が図られている。一方で、地域の課題解決に資する新たな公共サービスは、地域が主体的に考えていく必要がある。そこで本調査研究では、各地域がDXによる業務効率化及び住民利便性の向上に取り組む際の指針にできる成果物の作成を目的として、DXに関する基礎知識を網羅的かつ簡潔に取りまとめつつ、地域で優先的に取り組むべき課題を絞り込み、新たな公共サービスの内容や導入ステップなどを調査・整理することとする。

図表 1 多摩・島しょ地域で求められるDXの全体像と本調査研究の基本方針



本調査研究の基本方針

新たな公共サービスの実施に向けた調査

- ・多摩・島しょ地域において優先して解決すべき課題の抽出のため、各自治体を対象としたアンケート等の実施により、**自治体ごとのニーズを把握**する。
- ・抽出された課題に関連する先進事例等を深掘調査し、**多摩・島しょ地域において必要となる新たな公共サービスの内容や、導入に際してのポイントを整理**する。

従来の公共サービスの効率的な実施に向けた調査

- ・多摩・島しょ地域の職員が国のDX施策に素早く対応できるよう、**DXに関する基礎知識を網羅的かつ簡潔にとりまとめる**。
 - － DXとは何か
 - － 国や東京都の動向
 - － 関係法の整理
 - － 各業務分野におけるDXの事例
 - － DXに際して必要となる人員体制

出所：株式会社日本総合研究所作成

2. 調査研究の概要

前述の目的を踏まえ、本調査研究では「多摩・島しょ地域の現状」、「DXに関する基礎知識、国や東京都の動き、関係法の整理」、「先進自治体・民間企業の取組」のそれぞれについて一次調査を行い多摩・島しょ地域において有効と考えられるDXや新たな住民サービスについての仮説を立案した後、これを深掘するための二次調査を行い、それらの結果を提言として取りまとめた。

図表 2 調査研究の実施フロー

		多摩・島しょ地域の現状	事例調査 (先進自治体・民間企業の取組)	DXの概論 (基礎知識、国や都の動き、関係法)
一次調査	調査内容	<ul style="list-style-type: none"> 基礎情報、DXへの対応状況、DXによる課題解決を期待する分野 等 	<ul style="list-style-type: none"> 各分野におけるDX事例 各企業が行政向けに提供しているDX関連サービス 	<ul style="list-style-type: none"> DXとは何か 関連方針・計画等 DX全般の関係法
	調査手法	<ul style="list-style-type: none"> デスクトップ調査 <ul style="list-style-type: none"> 統計情報分析 等 自治体向けアンケート調査 	<ul style="list-style-type: none"> デスクトップ調査 <ul style="list-style-type: none"> 先進事例がとりまとめられている既存調査 等 関係する計画、方針、法律、等 有識者ヒアリング(主に「DXの概論」に関する部分) 	
	明らかにすること	<ul style="list-style-type: none"> 現状の姿、課題 など 	<ul style="list-style-type: none"> DXとは何か どんなことができるのか など 	
仮説立案	一次調査の結果から、多摩・島しょ地域において有効と考えられるDXや新たな住民サービスについての仮説を立案			
二次調査	調査内容	<ul style="list-style-type: none"> 新たな住民サービス案の利用意向 DXに取り組む際の実務的な課題等 	<ul style="list-style-type: none"> DX実施時やDX後の課題・ポイント 新たな住民サービス(案)の効果 	/
	調査手法	<ul style="list-style-type: none"> 住民向けアンケート調査 多摩・島しょ地域先進自治体へのヒアリング調査 	<ul style="list-style-type: none"> デスクトップ調査・ヒアリング(先進自治体、民間企業)調査 	
	明らかにすること	<ul style="list-style-type: none"> 多摩・島しょ地域において必要となるDXとは何か DXを実現するために何が必要か など 		
取りまとめ	調査結果・提言のとりまとめ・報告書作成			

出所：株式会社日本総合研究所作成

(1) 一次調査：DXの概論整理

本調査研究の着手にあたり、まずは調査の前提知識となる、DXに関する基礎知識や、国・東京都の動き、関係法といった、DXの概論をデスクトップ調査により取りまとめた。

また、デスクトップ調査に加えて、「自治体におけるDXとは何か？」を深掘するため、有識者等へのヒアリング調査を実施した。

図表 3 有識者等へのヒアリング調査の概要

ヒアリング実施先	ヒアリング実施日
Glocal Government Relationz 株式会社 代表取締役 吉田 雄人氏	2021年9月28日
山形県酒田市 デジタル変革戦略室	2021年10月7日

(2) 一次調査：多摩・島しょ地域の現状調査－デスクトップ調査

多摩・島しょ地域の現状把握のため、公開情報や先行調査研究を基に、人口動態、医療・介護体制、行政コストの状況等について整理、分析を行った。

(3) 一次調査：多摩・島しょ地域の現状調査－自治体アンケート調査

多摩・島しょ地域 39 市町村を対象にアンケート調査を行い、地域における ICT の導入状況、実情等を確認するとともに、調査結果から ICT 導入に向けた課題等を抽出・整理した。

(4) 一次調査：事例（先進自治体の取組・民間企業の取組）調査

事例調査の一次調査では、DX に関する先進事例についてデスクトップ調査し整理した。調査対象とする事例の分野については、より多様な事例を取り上げるために、20 分野とした。

(5) 二次調査：多摩・島しょ地域の現状調査－住民向けアンケート

多摩・島しょ地域 39 市町村の住民を対象にアンケート調査を行い、新たな住民サービスの仮説が住民の生活利便性向上に資するものか、より資するものとするためにどのような工夫や支援が必要かの検証・確認を行うため、住民向けアンケートを実施した。

(6) 二次調査：事例（先進自治体の取組・民間企業の取組）調査－深掘調査

事例調査の二次調査では、新たな住民サービスの仮説について、多摩・島しょ地域における汎用性などの観点などから、3 分野に絞り込んだ上でケーススタディを行った。デスクトップ調査に加えてヒアリング調査を併せて行うことで、新たな住民サービスに関連する最新事例についての取組プロセス、効果、コスト、体制を深掘調査し、多摩・島しょ地域が、DX に取り組むにあたって参考となるプロセス、庁内体制、課題と対応策を整理した。

図表 4 ヒアリング調査の概要

ヒアリング実施先	分野	ヒアリング実施日
兵庫県伊丹市	防災	2021 年 10 月 8 日
長野県佐久市	移住相談	2021 年 10 月 8 日
東京都目黒区	子育て	2021 年 10 月 27 日

(7) 二次調査：多摩・島しょ地域の現状調査－多摩・島しょ地域先進自治体の調査

多摩・島しょ地域の自治体が DX に取り組む際の実施体制や、実務上の課題を明らかにすることを目的として、自治体アンケートを通して把握した多摩・島しょ地域において実際に DX の取組を進めている自治体に対して、ヒアリング調査を実施した。

ヒアリング調査の対象は、自治体アンケート調査の回答結果より、全庁的な DX を推進するにあたって庁内で横断的な DX 推進体制を構築していること、個別分野において先進的な取組をしていることの 2 点が確認できる調布市と八王子市とした。

図表 5 多摩・島しょ地域先進自治体の調査の概要

ヒアリング実施先	ヒアリング実施日
東京都調布市 行政経営部	2021年9月28日
東京都八王子市 デジタル推進室	2021年10月7日

(8) 調査研究報告書の作成

(1) ～ (7) における一連の調査研究の内容について、報告書として取りまとめた。