

概要版

○デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは

- 本調査においては「自治体のDX」を以下の定義とした。

「紙などのアナログからデジタルへの変換」や「ICT化を進めることによる業務の効率化」を通じて、住民の生活利便性向上や自治体職員が効率的・意欲的に働けるようにすることを一要素としつつ、更に、デジタル技術の活用により公共サービスのあり方を変革させること。
- DXの主なメリットは、「既存の各業務が効率化される」、「職員が意欲的に働けるようになる」、「地域の課題が解決され住民の生活がより便利になる」という3点が挙げられる。特に、「既存の各業務が効率化される」については、昨今の少子高齢化の急速な進展や、それを一つの要因とする財政状況の悪化の可能性を踏まえると、重要性は高いと考えられる。
- 政府は今般のコロナ禍を踏まえ、デジタル・ガバメントの実現に向けた取組を加速させており、特に、自治体によらず共通する情報システムや業務システムの整備に注力し、それに関する方針等を複数策定している。加えて、東京都においても、今般のコロナ禍を踏まえ、都政の構造改革におけるDXの位置づけを更に重要なものとしている。
- こうした動きの中で、地域においては、DXを通じた地域それぞれの課題の解決に資するような新たな公共サービスの実現を、地域が主体的に考えていくことが重要である。

○多摩・島しょ地域における現状（自治体アンケート・文献調査より）

- デジタル技術の活用時に特に重視する観点では、「行政業務・事務の効率化や省人化」や「限られた財源の有効活用」など既存の各業務が効率化に関連するものを期待する自治体が多い。また、「住民目線の公共サービスの提供」を重視する自治体は約7割となっている。
- デジタル技術の活用の際の懸念では、人材やコスト面を挙げる自治体が多い。その他、職員の理解や導入効果、分野とデジタル技術のマッチングなどが挙げられた。

デジタル技術の活用の際の懸念（n=39、MA）

	n	%
①何から取り組めばいいのか不明	8	20.5%
②参考となる導入事例が少ない	3	7.7%
③導入効果が不明	19	48.7%
④デジタル技術の内容を理解することが難しい	11	28.2%
⑤どのような業務や分野でデジタル技術が活用できるかマッチングさせることが困難	16	41.0%
⑥取り組むための人材がない又は不足	34	87.2%
⑦実証や検証を行う連携先が見つからない	6	15.4%
⑧取り組むためのコストが高額であり、予算を確保するのが難しい	25	64.1%
⑨財政担当課における優先順位が低い	5	12.8%
⑩住民・議会の理解を得られない、又は得られる見込みがない	2	5.1%
⑪幹部の関心が低い	12	30.8%
⑫担当課の理解が得られない	13	33.3%
⑬情報の収集・活用に関する個人情報保護等の制約	13	33.3%
⑭仕様書の作成方法が分からない	1	2.6%
⑮その他	4	10.3%

- デジタル技術等の活用可能性があるとされている政策課題分野のうち、重点的に対処している政策課題としては、「情報化・ICT」や「組織・職員」に次いで、「児童福祉・子育て」と、「災害対応・防災」を挙げる自治体が多かった。
- 文献調査の結果からは、子育て世代向けの施策が相対的に重要と考えられる地域がある一方、急速に高齢化が進展している地域もあるなど、地域によって特性や課題が異なることが確認された。

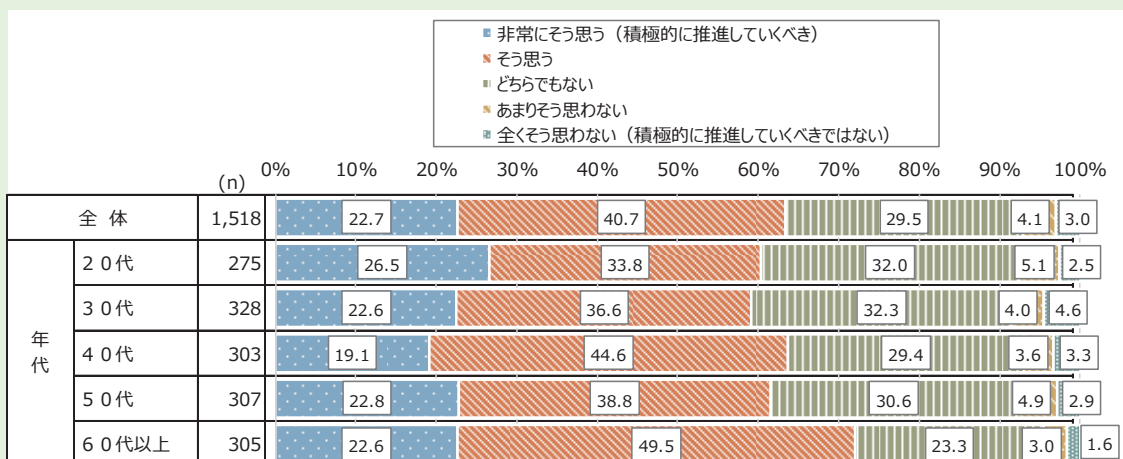
重点的に対処している政策課題 (n=39、MA)

	n	%
①組織・職員	14	35.9%
②財政・会計	4	10.3%
③情報化・ICT	15	38.5%
④住民参加・協働	7	17.9%
⑤健康・医療	6	15.4%
⑥児童福祉・子育て	10	25.6%
⑦学校教育・青少年育成	3	7.7%
⑧文化・スポーツ・生涯学習	0	0.0%
⑨高齢者福祉・介護	5	12.8%
⑩障がい者福祉	0	0.0%
⑪生活困窮者支援	0	0.0%
⑫人口減少対策	5	12.8%
⑬農林水産業	0	0.0%
⑭商工・産業振興	1	2.6%
⑮観光	3	7.7%
⑯都市計画・土地利用	0	0.0%
⑰公共施設・インフラ	2	5.1%
⑱公共交通	3	7.7%
⑲災害対応・防災	8	20.5%
⑳生活環境	0	0.0%
㉑その他	4	10.3%

○多摩・島しょ地域の住民の認識 (住民アンケートより)

- 圏域、年代を問わず、自治体が今後デジタル技術の活用を積極的に推進することに対して肯定的な意見が多数を占めた。特に、60代以上ではその割合が高く、多くの住民がデジタル技術の活用を推進すべきと考えていることがわかった。

自治体によるデジタル技術活用に関する認識 (n=1,518、SA)



- マイナスの影響として、「情報格差の拡大」や「情報、システム、金融、人的トラブルの発生」を心配する割合も6割を超えているため、対応方法を丁寧に検討し、住民の周知を図ることも必要。
- 自治体がデジタル技術の活用を推進すべき分野としては、行政事務関連が最も多く、税務と健康・医療関連、災害対応・防災関連がそれに次いで多く挙げられた。

ODX に関する事例分析・ケーススタディ

- 全国の自治体において、さまざまな行政事務の分野の DX に取り組んでおり、これまでの業務のあり方が見直されるとともに、業務の効率化や住民の生活利便性の向上が進んでいる。

さまざまな行政事務分野に関する DX の事例

分野	事例	分野	事例
組織・職員	職員のテレワークの推進	生活困窮者支援	食糧支援につながる対話システム
財政・会計	財務会計システムの過去データ分析による資金予測	人口減少対策	チャットツールを用いた移住のオンラインサロン
情報化・ICT	ウェブサイトAI翻訳	農林水産業	AI・IoTを活用したスマート農業
住民参加・協働	スマートフォンアプリを使った市民参加型のインフラ管理	商工・産業振興	DX推進企業と、DX推進サポート企業をマッチングするプラットフォーム
健康・医療	オンライン診療が可能な車両の運行	観光	旅行に必要な機能を集約したSNS
児童福祉・子育て	保育士と保護者のコミュニケーションを活性化させるアプリ	都市計画・土地利用	AIによる通行量調査
学校教育・青少年育成	個々の学習者に適した内容や方法で学習できるICT教材	公共施設・インフラ	公共施設の予約・利用を遠隔で一元管理
文化・スポーツ・生涯学習	講座の映像配信	公共交通	AIを活用したオンデマンド交通
高齢化福祉・介護	AIによるケアプランの作成支援	災害対応・防災	IoT・AIを活用したリアルタイムハザードマップの作成
障がい者福祉	健聴者と聴覚障がい者のタブレット端末を利用したコミュニケーション	生活環境	AIチャットボットによるごみの分別・手数料案内、収集受付

- ケーススタディでは、多摩・島しょ地域においても広く参考としやすいと考えられる3分野を絞り、取組プロセスや庁内体制、課題と対応策を調査・整理した。その結果、個別分野のDX施策を推進する際には、現状の公共サービスの提供方法や、住民ニーズを最も把握している原課が主体的に動くことが重要となることに加えて、デジタル技術の特徴や、他の分野への展開の可能性、庁内システムとの兼ね合いといったさまざまな観点からの検討が必要となることが明らかとなった。

ケーススタディを実施した先進事例

調査事例	事例のポイント
防災 (兵庫県伊丹市)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ソーシャルメディアを活用し、住民からの情報を基に災害対策を行う取組は、災害時の自助及び共助の適切な行動を促すツールとなり得る。 ・ 安否確認に係る業務時間の短縮につながると想定される。
移住相談 (長野県佐久市)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ソーシャルメディアを活用した移住相談は、域外の移住希望者と住民の双方向のやりとりを通して、市民協働を促すものであり、コミュニケーションのあり方を変革するものである。 ・ 住民にとっては、24時間気軽に相談できるという利便性の向上、自治体にとっては、それに伴う移住・定住及び関係人口の増加に加えて、コミュニケーションの活性化を期待できる。
子育て (東京都目黒区)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子育てアプリによる情報発信及びオンライン相談は、妊婦及び子育て世帯に便利で安心なサービスを提供することで、子育てしやすい環境づくりに資するものである。 ・ 特に、オンライン相談は、コロナ禍で孤立感や不安を抱える子育て世代をサポートすることで住民サービスの向上を図るものといえる。

○提言（DXの進め方）

- DXに取り組む際のプロセスと、それぞれの段階でのポイントは以下のとおり整理することができる。

1 地域課題の特定	<ul style="list-style-type: none"> ● 原課職員が、解決したい課題は何か？を把握し、課題を明確化する ● または、このデジタル技術を課題解決に使えないか？を考え、解決できそうな課題を想定する ● または、先行自治体を参考にして、解決できそうな課題を想定する
2 民間企業へのアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> ● 課題を解決できるソリューション（デジタル技術に限らない）を有する民間企業にアプローチする ● アプローチ方法は様々考えられるが、解決できるソリューションを持つと想定される民間企業の数や、デジタル技術の発展段階等によって選択する ● 民間企業との連携方法・役割分担を決定する
3 デジタル技術の活用	<ul style="list-style-type: none"> ● アプリ等の機能・特徴を理解し、課題の解決に最適なソリューション（デジタル技術）を選択する ● 多数の導入実績があるソリューションは、庁内の合意を形成しやすい ● すでに多くの人々が利用しているアプリか？といった利用状況・認知度も、選択基準となり得る
4 継続的な効果向上策の検討・実施	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル技術を導入するのみでは課題の解決・費用対効果の発現等にとって不十分であると考えられるため、効果のさらなる向上や継続的な活用に向けて取り組む <ul style="list-style-type: none"> ✓ 情報や機能を追加・更新、システムの精度の向上 ✓ デジタル技術の利用者又はその活用により効果を受ける住民の数を増やすための取組（例：効果的な広報）を行う

- 庁内体制については、DXの推進には庁内横断的な施策を伴うため、首長・副市区町村長の下、DXの推進に関する意思決定を行う組織を設置し、各分野とDXを推進する組織が連携しやすい体制を構築することが望ましい。
- DXに取り組む際には、以下に示すような課題が生じると考えられるが、それぞれ先進事例や近隣自治体における対応策を参考としながら解決していくことが必要である。

課題	対応策
DXのための予算を確保することが難しい	<ul style="list-style-type: none"> ● 定量的な費用対効果と、定性的な費用対効果を整理する ● 連携協定を活用する
DXに取り組む原課職員等のデジタル技術等に関する知見が不足している	<ul style="list-style-type: none"> ● DXを推進するための側面支援体制を構築する ● DXに関する研修を実施する
サービスの利便性を向上させるために必要な部署間での連携が困難である	<ul style="list-style-type: none"> ● スモールスタートにより「実際の声」を集め、それをういて合意形成を進める
デジタルデバイドが発生する	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域やサービス対象者の実情等を踏まえて最適な取組を選択する

- 本調査で行った自治体アンケート及び住民アンケート結果を比較すると、自治体が重点的に対処している政策課題分野と住民のニーズに一定のギャップが生じている可能性も示唆される。住民のニーズを丁寧に汲み取るための工夫が必要と考えられる。

○まとめ

- 自治体のDXを推進するにあたっては、「住民の生活利便性向上」を実現するため、地域課題をより把握している原課の職員が、情報系の部局や企画系の部局と連携しながら主体的に取り組むことが求められる。
- DXはあくまでも手段であり、目的ではないことにも留意が必要である。ただ単にデジタル技術の導入を目指すのではなく、真に住民の生活利便性向上や地域課題の解決につながる取組とは何かを慎重に検討する姿勢が重要となる。