

2021年度 調査研究報告書の解説

期待される自治体DXによる地域課題の解決 ～「DXを契機とした自治体による地域の課題解決に関する 調査研究報告書」について～

株式会社日本総合研究所 シニアマネジャー 山崎 新太

1. DXとは何か

昨今耳にすることの多い「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」だが、実は明確な定義がされている言葉ではない。そのため報告書では、「自治体のDX」を以下のとおり独自に定義したうえで、議論が進められている。本稿でも、特段の断りなくDXと表記した場合には、この「自治体のDX」を指すものとした。

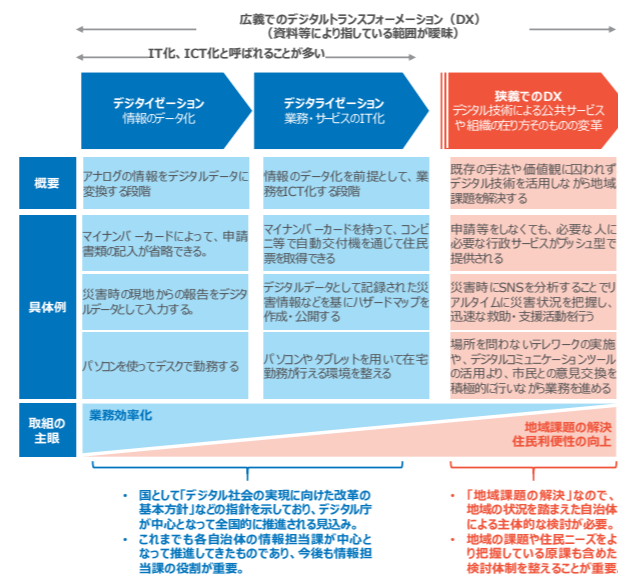
「紙などのアナログからデジタルへの変換」や「ICT化を進めることによる業務の効率化」を通じて、住民の生活利便性向上や自治体職員が効率的・意欲的に働けるようにすることを一要素としつつ、更に、デジタル技術の活用により公共サービスのあり方を変革させること。

ここでのポイントは、「職員が効率的・意欲的に働けるようにすること（＝業務の効率化）」は、あくまでDXの一要素であり、DXの目指すものには、「公共サービスのあり方そのものを変革させる」ことや、「住民の生活がより便利になる」ことが含まれているという点である。そのためDXの実現のためには、各自治体の企画部門や情報部門のみが取り組めば良いというものではなく、実際に住民に対して公共サービスを提供している原課の職員も含めて、全ての職員が自分事として取り組む必要がある。

さて、DXに類する用語として、デジタルイゼーション（Digitization）やデジタルイゼーション（Digitalization）などがあり、いずれもが「デジタル化」として翻訳されている。それぞれの単語については、やはり明確な定義は存在

しないものの、一般的には次のように整理・理解されることが多い（図表1）。

▼図表1 「デジタル化」を意味する言葉の違い



（出典）報告書P10

従来からある「デジタルイゼーション」や「デジタルライゼーション」と、DXの違いを理解するポイントとして、以下の3点が挙げられる。

- DXは「地域課題の解決」や「住民利便性の向上」に主眼を置いて、「公共サービスのあり方そのものの変革」を目指すものである。そのためDXは、「業務効率化」に主眼を置き、既存業務のIT化を目指すデジタルイゼーションやデジタルライゼーションなどから、更に一歩進んだデジタル技術の活用を指す単語・概念である。
- デジタルイゼーションからデジタルライゼーションへの流れは連続したものであるが、それらとDXは必ずしも連続する必要がない。例えば、デジタルイゼーションや、デジタルライゼーションが不十分なため、職員の

デジタル環境が満足とは言えない状況においても、民間事業者が提供しているサービスやアプリケーションを活用することで、地域課題を解決することや、住民の生活利便性を向上させることは十分に可能である。

- デジタルイゼーションやデジタルライゼーションは、情報系の部局の役割が重要である。一方で、DXでは原課の役割の重要度が相対的に高くなる。これは、DXの目指すところの一つに「地域課題の解決」があり、これを実現するためには、地域課題をより把握している原課の意見を取り入れることが必要不可欠となるためである。

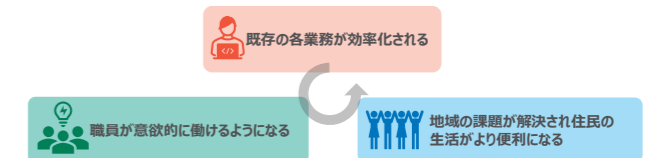
2. なぜDXが必要なのか

ここまで、DXとは何かを見てきたが、そもそもなぜDXは必要なのだろうか。報告書では、DXのメリットとして以下の3点が整理されている。

- ① 既存の各業務が効率化される：例えば、業務の自動化に資するデジタル技術を活用することで、既存の各業務の効率化が可能である。自動化の対象となる業務にもよるが、自動化により業務時間が8割程度削減されている事例もある。
- ② 職員が意欲的に働けるようになる：既存の各業務が効率化されることにより、計画の立案やその実行、住民一人ひとりに対するきめ細かな対応といった、職員が本来行うべき業務に集中することができるようになる。また、デジタル技術の活用により、時間・場所の制約を越えた活動が可能となるため、職員がより住民に近い場所で働くことができ、これまで以上に住民の声に耳を傾けることが可能になると考えられる。
- ③ 地域の課題が解決され住民の生活がより便利になる：これまで解決することができなかった地域課題を、先進的なデジタル技術の活用により解決を図る自治体が増えてきている。また、①、②のメリットを受け、

住民が公共サービスの利用方法について自分に合ったものを選ぶようになることや、職員がこれまで以上に住民と向き合いやすくなること、さらに、住民の意見をデジタル技術の活用により取り入れやすくなることなどを通じて、住民の生活利便性向上に寄与することが期待される。

図表2 DXのメリット



（出典）報告書P13

上記より、DXによって、住民の福祉向上を、より効率的に実現できることが期待されることがわかるだろう。そして、地方自治法第2条第14項では、地方公共団体の事務に関する基本的な考え方として「地方公共団体は、その事務を処理するに当たっては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。」とされているため、DXは自治体にとって避けて通れないものであるといえる。特に、昨今では少子高齢化の急速な進展とともに、現状でも厳しい財政状況が更に厳しくなっていく可能性があり、DXのメリットの一つである「既存の各業務が効率化される」の重要性は高いだろう。

3. DXに対する住民の認識

報告書の中で実施している多摩・島しょ地域の住民を対象としたアンケートでは、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であることが明らかとなっている。特に、60代以上でその割合が高くなっている点については、注目すべきポイントといえるだろう。