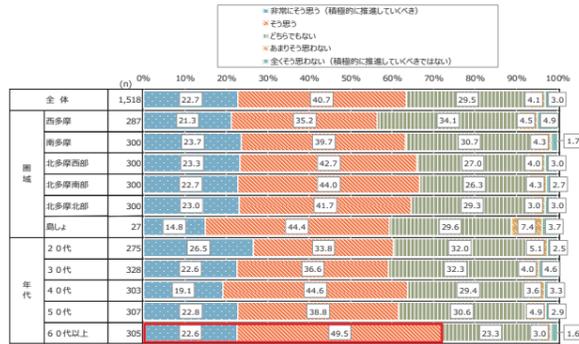


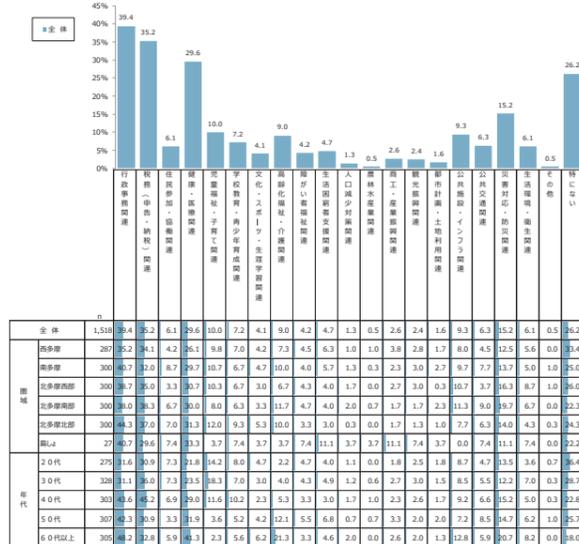
▼図表3 自治体のデジタル技術の活用に関する認識



【出典】報告書P114

また、本アンケートでは、特にデジタル技術の活用を進めるべきと考える分野についても確認しており、特に、「行政事務」、「税務」、「健康・医療」、「災害対応・防災」の分野でのデジタル技術活用が期待されていることがわかっている。

▼図表4 お住いの地域の自治体がデジタル技術の活用を推進すべき分野



【出典】報告書P120

加えてこれ以外にも、居住環境で重視するポイントと、それぞれのポイントに対する満足度も調査されているため、各自治体はどの分野で重点的にDXを進めるのか検討する際に参考にと良いだろう。

4. DXの具体事例

本調査ではさまざまな行政事務のDXに関する事例調査がされている。全国の大小を問わない自治体が、それぞれDXの定義に該当する取

組を進めており、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ことが明らかとなった。

▼図表5 調査対象とした事例

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	ホームページ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	個々の学習者に応じ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/ワードマップの作成
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

【出典】報告書概要版

また特に、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分野については、取組プロセスや庁内体制、課題と対応策が深掘調査・整理されている。まずDXの取組イメージを掴みたいという方は、この3分野の調査結果に目を通すのが良いだろう。

▼図表6 ヒアリング調査事例のポイント

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思定される。
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。

【出典】報告書概要版

5. 多摩・島しょ地域における現状

デジタル技術の活用に向けて「既に取組を始めている」は15件(38.5%)である。「検討を進めている」、「検討予定である」を含めると、取組を実施している又は取組に前向きな割合は全体の33件(84.6%)を占めており、多くの自治体でデジタル技術の活用が進められている状況である。

▼図表7 デジタル技術の活用に関する取組・検討状況

	n	%
①既に取組を始めている	15	38.5%
②取組を始めよう、検討を進めている	10	25.6%
③これから検討予定である	8	20.5%
④特に検討予定はない	5	12.8%
⑤その他	1	2.6%
合計	39	

【出典】報告書P40

デジタル技術の活用時に特に重視する観点を見てみると、「行政業務・事業の効率化や省人化」が33件(84.6%)で最も割合が大きく、次いで、「限られた財源の有効活用」、「住民目線の公共サービスの提供」が27件(69.2%)で大きくなっており、特に「効率化」という文脈でのDXの効果が期待されていることがわかった。

▼図表8 デジタル技術の活用時に特に重視する観点

	n	%
①行政業務・事業の効率化や省人化	33	84.6%
②限られた財源の有効活用(行政コストの削減)	27	69.2%
③従来手法では解決が困難な社会課題・地域課題の解決	14	35.9%
④行政職員のモチベーション向上	14	35.9%
⑤先進的な取組によるプロモーション効果	1	2.6%
⑥住民参画の増加	9	23.1%
⑦住民目線の公共サービスの提供	27	69.2%
⑧その他	3	7.7%

【出典】報告書P52

また、デジタル技術の活用の際に懸念・ボトルネックとしては、「取り組むための人材がない又は不足」が34件(87.2%)で最も割合が大きく、次いで、「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」が25件(64.1%)、「導入効果が不明」が19件(48.7%)で大きいことがわかった。

▼図表9 デジタル技術の活用の際に懸念・ボトルネック

	n	%
①何から取り組めばいいのかわからない	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、又は得られない見込みがない	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%

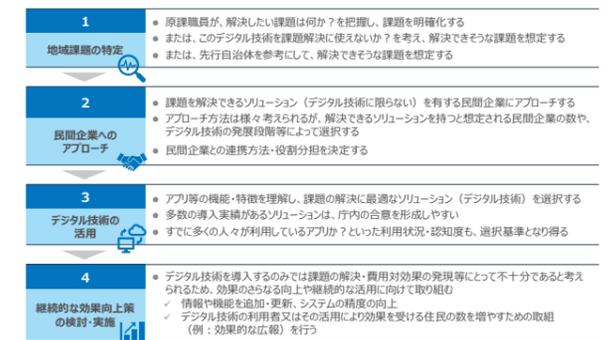
【出典】報告書P53

6. DXに取り組む際のポイント

ここまでDXの概況を見てきたが、ここからは、実際にDXに取り組む際のポイントを紹介

したい。まずDXに取り組む際のプロセスについて、報告書では基本的なものとして、次の4ステップが整理されている。各ステップの詳細については、報告書に委ねることとするが、一つポイントとなるのは、このプロセスは、原課が発案し、自ら取り組むことのできる内容として整理されている点である。つまり、全庁的なDX関連計画がない場合などにおいても、原課が市民ニーズや地域課題を起点として、主体的にDXを進めていくことができるのである。

▼図表10 DXに取り組む際の基本的なプロセス



【出典】報告書P145

また、報告書ではDXを進める際に課題になりやすいポイントとその対応策についても整理がされているため、適宜参考とされると良いだろう。

▼図表11 DXに取り組む際に想定される課題と対応策

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、それを用いて合意形成を進める
デジタルバйд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

【出典】報告書概要版

次に、DXに取り組む際の庁内体制については、報告書では全庁的にDXを推進する際の体制と、各施策を推進する際の体制と、それぞれが整理されている。まず前者については、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ポイントとなる。現に、先進的にDXを進めている自治体の多くは、方針策定の段階から首長や他の分野と連携した体制を構築している。