

SAMPLE

## 特集レポート No.115

# デジタル化時代の行政：自治体DXの課題と展望

*Strictly Confidential*



2024年8月31日

# はじめに

---

- デジタル社会の実現が目指されている現在、多分野からデジタル化による業務変革、すなわちデジタルトランスフォーメーション(DX)が必要とされている
- 中でも、住民との接点が多く密接な関係性を持つ自治体におけるDXはとりわけ重要な位置づけとされており、自治体DXによる行政サービスの効率化、住民利便性の向上への期待は大きい
- 本レポートでは自治体DXの概要、近年の取組状況について事例も交えながら記載する。また、自治体DXにおける課題と将来展望について述べる

# 本資料の流れ

---



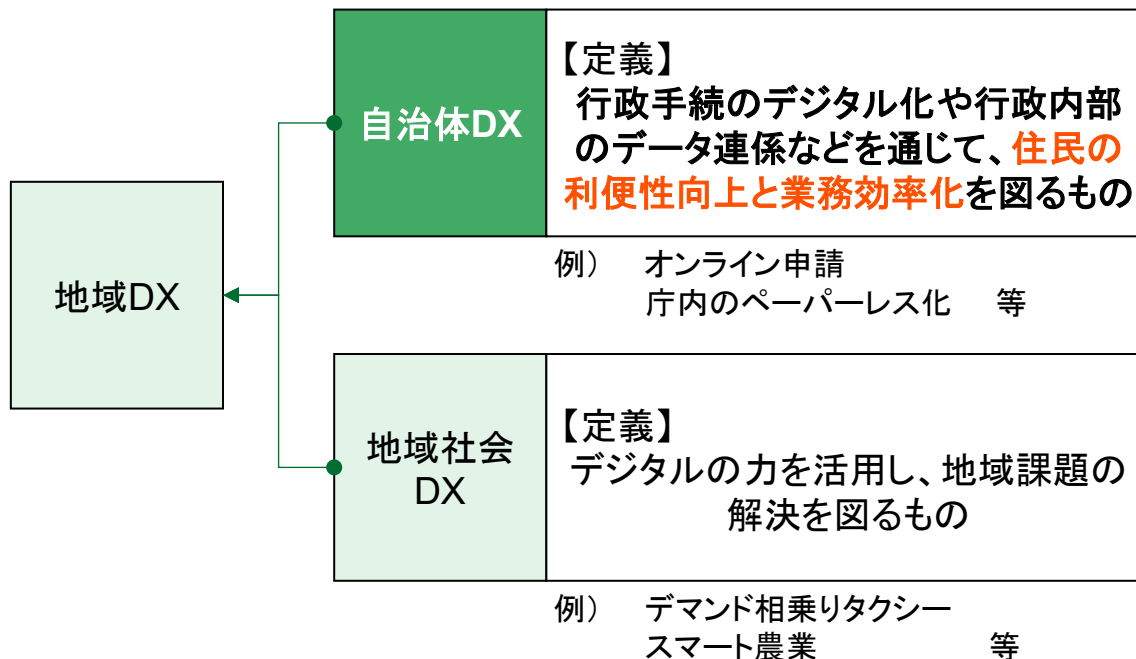
- I. 自治体DXの概要と背景
- II. 自治体DXの推進体制構築および取組の状況
- III. 自治体DXの事例
- IV. 自治体DXの課題と将来展望

# 自治体DXの定義

- 自治体DXは「行政手続のデジタル化や行政内部のデータ連携などを通じて、住民の利便性向上と業務効率化を図る」ことを意味し、地域DXの一翼を担う取り組みである

## 自治体DXの位置づけと定義

【目指すべきデジタル社会のビジョン】(「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」より)  
 デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、  
 多様な幸せが実現できる社会  
 ～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～



## 自治体DXの意義

### 住民の利便性向上

自治体は、自らが行う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して住民の利便性を向上させる

### 行政業務の効率化

自治体は、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげる

### 新たな価値の創出

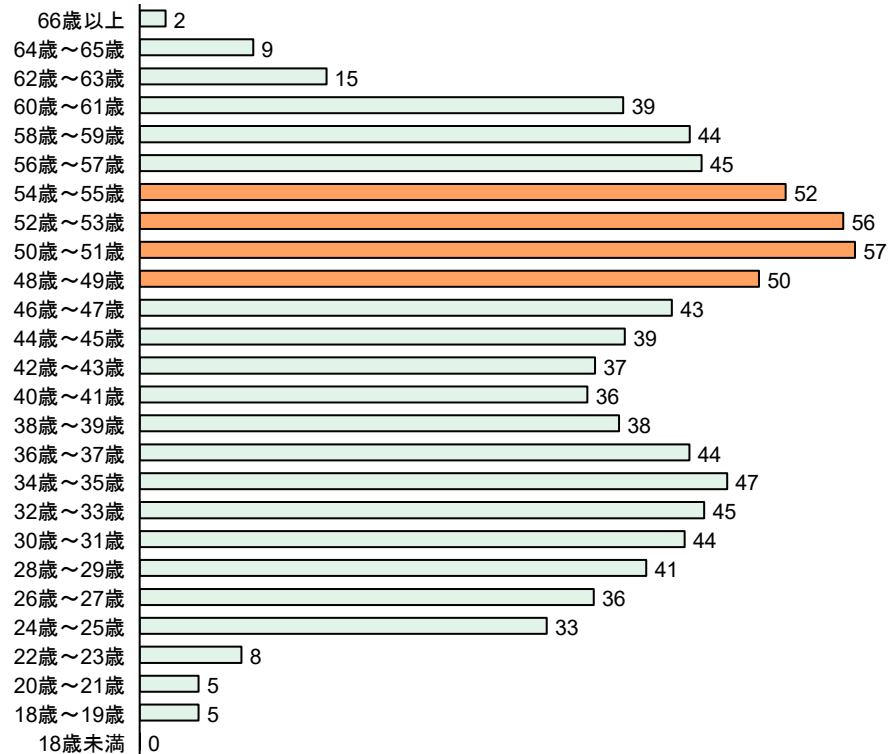
データの円滑な流通を促進することによって、自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等を創出する

# 自治体DXが求められている背景 1/2 -行政の省人化ニーズ-

- 団塊ジュニア世代周辺の一般行政職員は多く、彼らが65歳を超える2040年頃に20代前半にあたる人はその半分程度
- 今後は地方自治体の行政資源の大幅な規制が見込まれるため、**効率的な行政運営の仕組みが必要**とされる

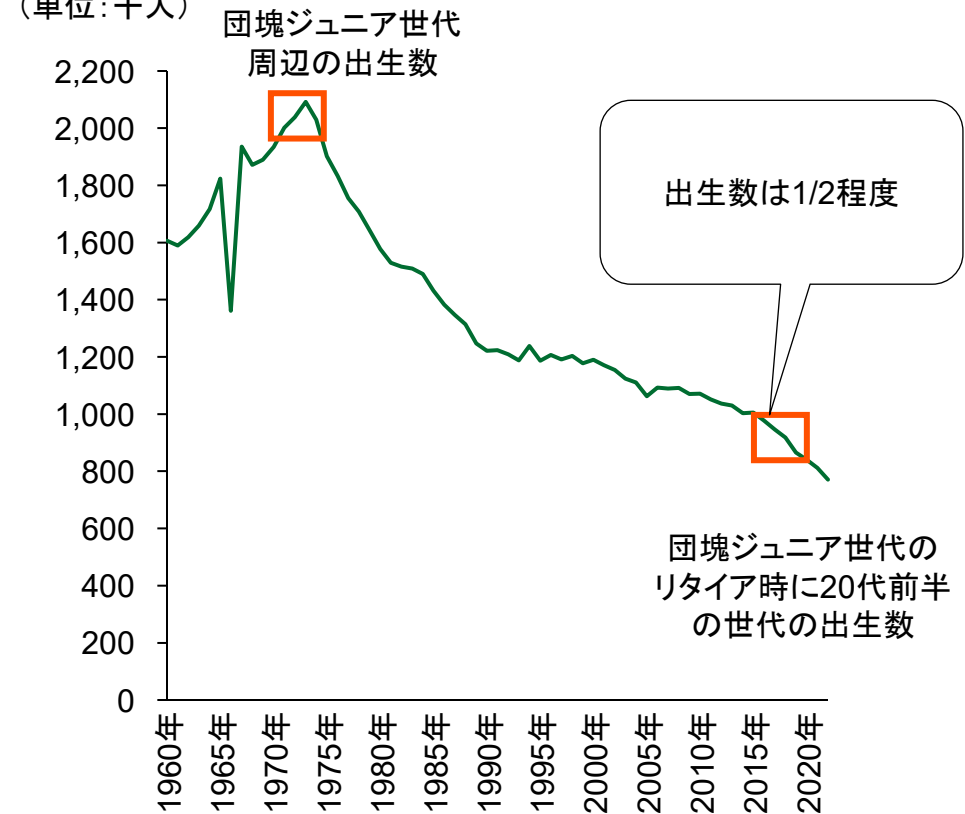
令和4年度年齢別地方一般行政職員数\*1

(単位:千人)



出生数の減少傾向

(単位:千人)



注: \*1. 一般行政職員とは行政事務に従事する公務員(今回は地方公務員のみ)のこと

出所: 総務省「地方公務員給与と動態調査」、厚生労働省「人口動態統計」

# 自治体DXが求められている背景 2/2 -デジタル化ニーズの顕在化-

- 新型コロナを経て自治体のアナログ体制あるいは**不完全なデジタル化に伴う課題が多くあらわ**になり、自治体DXによる新たな行政サービスの提供がより一層求められるようになった

主な分野	新型コロナ蔓延の影響	浮き彫りになったデジタル化課題の例
経済・生活	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ サプライチェーンの一部断絶・物資不足</li> <li>■ 工場・飲食店等の休業、イベント自粛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オンライン手続における<b>不具合の発生</b></li> <li>■ 国と地方の<b>システムの不整合</b></li> </ul>
行政	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 感染症対策で初の緊急事態宣言の発動</li> <li>■ 給付金や助成金等の支援施策に関わる膨大な申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オンライン手続における<b>不具合の発生</b></li> <li>■ 国と地方の<b>システムの不整合</b></li> <li>■ 無駄な対面手続による<b>非効率な運営</b></li> </ul>
働き方	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ テレワーク(在宅勤務)の増加</li> <li>■ WEB会議の一般化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 押印手続等の<b>テレワーク阻害要因の表面化</b></li> </ul>
医療	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 医療現場負荷の急増、要員・資材の不足</li> <li>■ オンライン(遠隔)診療の拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新型コロナ陽性者のFAXでの申請など、<b>デジタル化の遅れ</b></li> </ul>
教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全国的な臨時休校</li> <li>■ 臨時休校等に伴い登校不可生徒の学習指導の方法模索</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オンライン教育における<b>基盤の不整備</b></li> <li>■ オンライン教育の<b>ノウハウ不足</b></li> </ul>
防災	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ コロナ感染拡大時における災害対応の可能性</li> <li>■ 自治体現場の負担増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ マイナンバーカードによる罹災証明発行</li> <li>■ AI活用等による被災者および環境負担軽減の<b>必要性</b></li> </ul>

自治体DXによる新たな行政サービスのニーズ

# 総務省による自治体DXの後押し

- 「自治体DX推進計画」「自治体DX推進手順書」「地域社会のデジタル化に係る参考事例集」を総務省が取りまとめ、自治体による取り組みを積極的に後押ししている

名称*1	策定日 (直近改定日)	概要	ねらい
自治体DX 自治体DX推進計画 【3.0版】	2020/12/25 (2024/4/24)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 対象期間は2021年1月から2026年3月</li> <li>■ 自治体におけるDX体制の構築               <ul style="list-style-type: none"> <li>– ①組織体制の整備、②デジタル人材の育成・確保</li> <li>③計画的な取組、④都道府県による市区町村支援</li> </ul> </li> <li>■ 自治体DXにおける重点取組事項(後述)</li> <li>■ 自治体DXの取組とあわせて取り組みべき事項(後述)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体が足並みを揃えてDXに取り組むため</li> <li>■ 国と自治体の効果的な相互連携のため</li> </ul>
自治体DX 自治体DX推進手順書	2021/7/7 (2024/4/24)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自治体DX全体手順書</li> <li>■ 自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書</li> <li>■ 自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書</li> <li>■ 自治体DX推進参考事例集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自治体が、自治体DX推進計画を踏まえて、着実にDXに取り組めるようにするため</li> </ul>
地域社会DX 地域社会のデジタル化に係る参考事例集 【2.0版】	2021/12/28 (2022/9/4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 20分野に及ぶ様々な地域社会のデジタル化参考事例を200事例紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 他団体の参考になるような様々な事例を情報提供するため</li> </ul>

## 自治体DX(および並行して取り組む地域社会DX)のさらなる促進

注: \*1. 2024年7月末時点の最新版を記載

出所: 総務省 自治行政局地域DX推進室 2024年2月「自治体DX推進に向けた総務省の取組」、自治体DX推進計画【3.0版】、「自治体DX全体手順書【2.1版】」、「地域社会のデジタル化に係る参考事例集【2.0版】」

## SAMPLE版はここまでです。

続きは、業界チャンネル 特集レポート にてご覧ください。

特集レポート一覧はこちら ▶

“業界チャンネル 特集レポート”とは、

経営コンサルタントの目線で特に伸びているビジネスに注目して分析。  
その成功の鍵や今後に言及し、「打ち手」を導出します。

