

茨城県内市町村におけるDXの推進状況

筑波総研株式会社 研究員 金田 憲一

要旨

- ✓茨城県内市町村では、DXの認識共有・機運醸成はあまり進んでおらず、全体方針の策定を実施している先は2割未満にとどまったが、多くの自治体で今後策定を予定している
- ✓DX推進体制の整備は、組織面で一定程度の進捗がみられるものの、人材面で課題がみられる
- ✓最も重要度、優先度の高い取組みは「行政手続きのオンライン化」である。一方で「システムの標準化・共通化」は重要度、優先度と同時に難易度も高く、DX推進の実行にあたり不安材料となっている
- ✓国や県に期待する支援では、情報交換の場やデジタルリテラシー向上等を図る研修や交流、専門家の派遣が多く、多くの自治体でDXに関する知識・情報を習得・向上する段階にあることが推察できる
- ✓「教育」（オンライン授業等）や「公衆衛生」（ワクチン接種予約システム等）などの分野でデジタル化の取組みが先行しており、コロナ禍が自治体におけるDX推進を後押しする一因となっている

1. はじめに

先月の「筑波経済月報2021年11月号」では、茨城県内の企業を対象に実施した「IT化の取り組みに関するアンケート」の調査結果を掲載した。県内企業では、デジタルトランスフォーメーション（以下、DX）に取り組んでいる企業は1割未満であったが、業種や規模に関係なくDXに対する関心は高いという結果であった。

このように企業においてDX推進への関心がみられる中、2021年9月にデジタル庁が発足するなど、行政においてもDX推進が本格化してきている。

今号では、茨城県内市町村を対象に当社が実施したアンケート調査を基に、県内自治体におけるDX推進の取組み状況を紹介する。

2. 自治体におけるDX

総務省は、2020年12月公表の「自治体DX推進計画」において、わが国の目指すべきデジタル社会のビジョンを次のように示している。

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

ビジョン実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割がきわめて重要であるとし、「自治体においては自らの担う行政サービスについて、デジタル技術などを活用して、住民の利便性を向上させるとともに業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていくことが求められる」としている。

さらに2021年5月には、デジタル庁設置法を含むデジタル改革関連の計6法案が成立した。

国がDXの推進を加速する背景には、生産年齢人口の減少に伴う自治体職員の減少や、そうした状況下での行政サービスの維持・向上、社会構造の変化に伴い複雑化する行政課題、などへの対応が迫られていることが挙げられる。

また、コロナ禍における特別定額給付金や持続化給付金の申請・給付の際にデジタル化の遅れが露呈したことなども一因となっている。

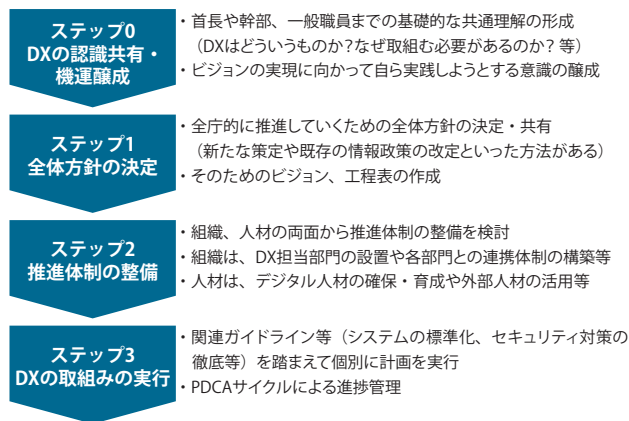
その後、同年7月に総務省は、自治体がDXを推進するにあたって想定される一連の手順を示したガイドライン「自治体DX全体手順書」を公表した。同時に、先進する自治体の取組みをまとめた参考事例集なども公表しており、各自治体におけるDX推進を後押ししている。

3. アンケート調査結果

こうした流れを受けて、当社では県内自治体におけるDXの推進状況を調べるため、2021年9～10月に、茨城県内の各市町村を対象にアンケート調査を実施した。

調査内容は、前述の「自治体DX全体手順書」の各ステップ（図1）に基づき作成している。各自治体のDXの推進状況や、国・県による支援で期待している項目、ICT・データを活用して取り組んでいる分野などについて、県内17自治体から回答を得た。

図1 総務省「自治体DX全体手順書」で示す一連の手順



出所：総務省「自治体DX全体手順書」より当社作成

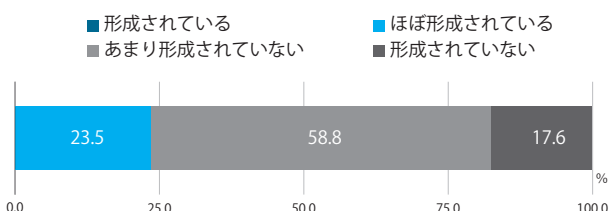
【ステップ0】DXの認識共有・機運醸成

まず初めに、DXを推進するうえで前提となる「DXの認識共有・機運醸成」についての結果を図2に示す。

首長や幹部職員から一般職員まで、DXに関する共通理解が「形成されている」との回答はゼロで、「ほぼ形成されている」との回答は23.5%にとどまった。

総務省ではDXの認識共有・機運醸成について「DX推進の取組み期間中、継続して実施する必要がある」と指摘しており、今後全庁的に共通理解が形成されていくことが期待される。

図2 DXに関する共通理解の形成



※デジタルデバイド (情報格差)：情報通信 (ICT) 技術を使える人と使えない人との間に生じる格差

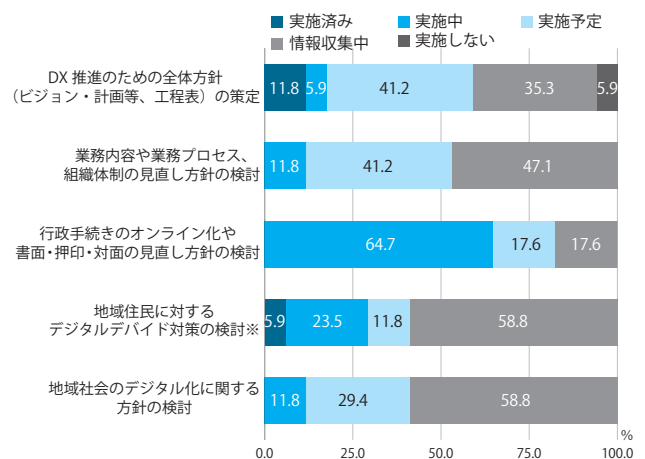
【ステップ1】DX推進に関する方針等の決定

次に、「DX推進に関する方針等の決定」についての取組み状況を図3に示す。

「DX推進のための全体方針の策定」を実施している(「実施済み」・「実施中」の合計)自治体は17.7%と2割に満たない結果となった。ただし「実施予定」は4割を超えており、多くの自治体で全体方針を策定する予定にありながらも、現段階では実施が進んでいない状況となっている。

一方で「行政手続きのオンライン化や書面・押印・対面の見直し方針の検討」では「実施中」が6割を超えている。コロナ禍において住民サービスの非接触・非対面化の重要性が増したことが、DX推進を加速していることが推察できる。

図3 DX推進に関する各方針等の決定に関する取組み状況



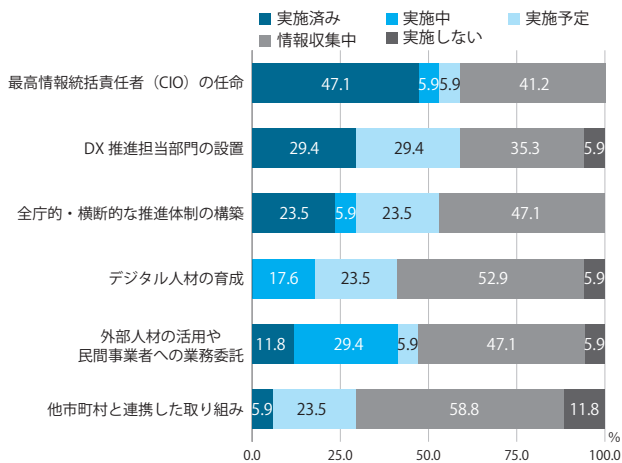
【ステップ2】DX推進体制の整備

全体方針を踏まえて「DX推進体制の整備」をするにあたっては、組織・人材両面からの検討が必要である。図4にその取組み状況を示す。

「最高情報統括責任者の任命」では半数近くの自治体が「実施済み」と回答したほか、「DX推進担当部門の設置」「全庁的・横断的な推進体制の構築」においても「実施済み」が2～3割となるなど、組織面での推進体制の整備は一定程度の進捗がみられている。

一方で「デジタル人材の育成」では「実施中」が17.6%にとどまるほか、「外部人材の活用や民間事業者への業務委託」が「実施済み」の自治体も11.8%となるなど、人材面での体制整備に課題がみられている。

図4 DX推進体制の整備に関する取組み状況



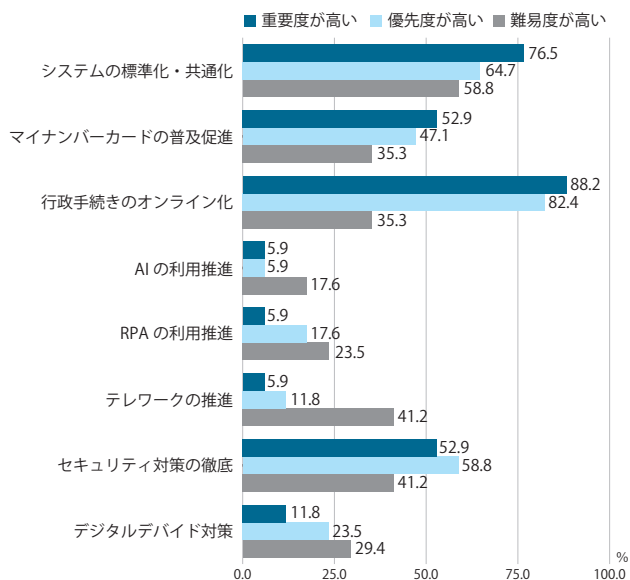
【ステップ3】DXの取組みの実行

各ステップの最終段階である「DXの取組みの実行」については、自治体DX推進計画における自治体が取組むべき重点取組事項を中心に、項目別に重要度、優先度、難易度が高い取組みについて回答を得た。

図5をみると「行政手続きのオンライン化」が最も重要度、優先度が高い取組みとなっている。コロナ禍における非接触・非対面化の加速に加え、各自治体では、住民が恩恵を受けやすい行政サービスの利便性向上に積極的に取り組んでいることがわかる。

また、国が2025年を目途に実現を目指している自治体の「システムの標準化・共通化」や「マイナンバーカードの普及促進」、それに伴う

図5 DXの取組みの実行について



「セキュリティ対策の徹底」も重要度・優先度が高い。

それと同時に、難易度が高い取組みとしても「システムの標準化・共通化」が挙げられている。こうした取組みの実現には、混在するシステムの移行やそれに伴う予算・作業量の増加、専門人材の不足といった課題が山積する中で、半数以上の自治体で難易度が高いと認識しており、DX推進を実行するにあたっての不安材料となっている。

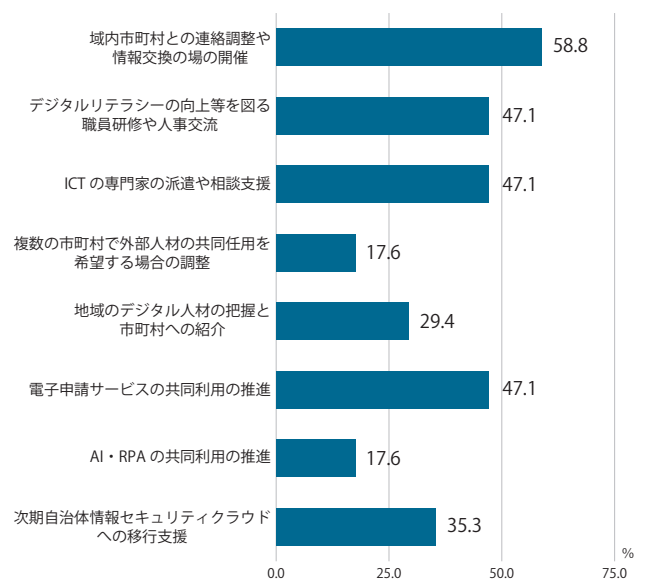
加えて「テレワークの推進」も難易度が高い取組みとなっている。その背景には、自治体における窓口業務の多さや、取扱う個人情報が多いことなどもあると考えられる。

■国や県による市町村支援で特に期待するもの

こうしたステップのもとにDXを推進するうえで、各自治体が国や県に期待する支援についての回答結果を図6に示す。言い換えれば、DXを推進するうえでボトルネックとなっている事由とも捉えられる。

結果をみると、上段3つの「域内市町村との連絡調整や情報交換の場の開催」「デジタルリテラシーの向上等を図る職員研修や人事交流」「ICTの専門家の派遣や相談支援」の回答が多い。この結果からは、多くの自治体が、まずデジタル化やDXに関する情報・知識の習得・向上に努めている段階にあることや、先行している他市町村の取組みを参考にしたい、といった意向が推察できる。

図6 国や県による市町村支援で特に期待するもの



そのほか「AI・RPAの共同利用の推進」の回答は少ないものの「電子申請サービスの共同利用の推進」の回答は多くみられている。

国や県には上記のような支援が期待されるとともに、地域のIT事業者やITコンサルタントにおいても、こうした課題が解決できるよう、官民連携しての支援が期待される。

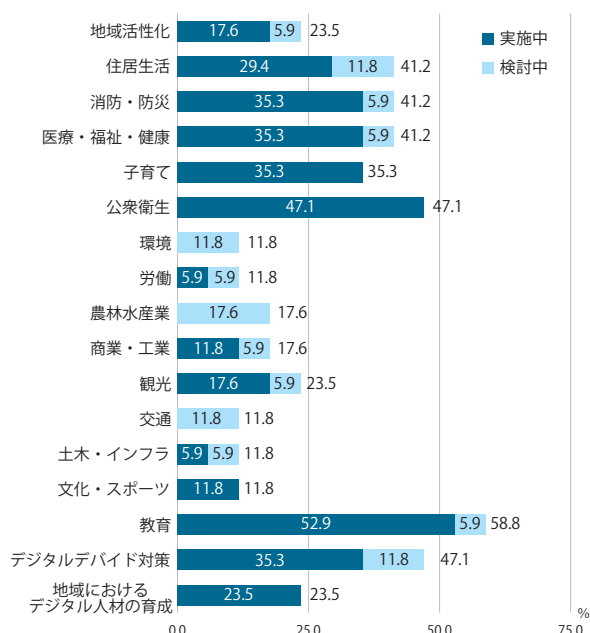
■地域社会のデジタル化について

総務省では、ステップ3で示した自治体DXにおける重点取組事項以外にも、併せて取組むべき事項として「地域社会のデジタル化」を掲げている。最後の調査項目では、ICTやデータを活用して取組んでいること、検討していること、また、その具体的な内容について分野別に回答を得た。

図7をみると「教育」の分野で「実施中」との回答が最も多い。具体的な内容として、コロナ禍で緊急的に対応を迫られた「オンライン・リモート授業」の回答が多くみられたほか、文部科学省が推進する“GIGAスクール構想^{*}”に基づいた「タブレット端末の支給」や「プログラミング教育」などもみられた。

また「公衆衛生」の回答も多く、そのほとんどが「コロナワクチン接種予約システム」に関するものであった。コロナ禍がデジタル化の進展を後押ししている結果を示している。

図7 地域社会のデジタル化についての取組み状況



そのほか「子育て」に関しては、コロナ禍よりも前から取組んでいる自治体が多く、電子母子手帳や子育て支援アプリの導入が進んでいる。

総じてみると「実施中」の回答はグラフ上段に位置する「生活」に関連する分野が多い。一方で、中段の「労働」や「農林水産業」「商業・工業」といった“経済”に関連する分野では「実施中」との回答は少なく、「検討中」の段階にとどまっている施策が多くみられる。

住民の利便性向上は、わが国が目指すべきビジョン実現のためには必要不可欠である。各自治体でも優先してデジタル化に取り組んでおり、今後も多くの取組みが実施されていくことが期待される。一方で、未だ検討段階にある経済に関連する取組みも今後進展していくことが期待される。

また、こうしたデジタル化の恩恵をすべての住民が受けるために重要となるのが、ICT技術などを活用できる人とできない人の格差を埋める「デジタルバイド対策」である。スマホ講座などを中心に35.3%の自治体で既に対策を講じているが、今後更に取組みが広がることを期待したい。

4. おわりに

調査の結果、一部を除く多くの県内自治体では、DX推進はまだ本格化していない状況にあった。

今後、本格的に推進していくためには、やはり最初の段階である「DXの認識共有・機運醸成」が重要になると考える。DXはその言葉のとおり「変革」を伴うことから、既に多くの業務を抱える自治体職員が、DXに理解を示し取組みを進めていくことは容易ではない。しかし全職員が自治体DXを自分事と捉え、その必要性や業務にもたらす価値の認識共有が全庁的に進むことで、少しずつ取組みが進展していくことに期待したい。

引続き、当社においてもDX推進を先行して実施している自治体への取材などを通して、推進のためのヒントを提案できれば幸いである。

※参考文献

総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」、「自治体DX全体手順書」

※GIGAスクール構想：全国の児童・生徒に1人1台のコンピューターと高速ネットワークを整備する文部科学省の取組み