

2024(令和6)年度

自治体DXに関する調査報告書

概要版



スパイラル株式会社
公共DX企画部

第一次調査

実施期間

2024年4月～7月

調査対象

全国1788自治体の
広報広聴部署・DX担当部署

調査方法

WEBフォームで回答を取得

設問内容

各分野や業務のDXの進捗度

回答数

424件

第二次調査

実施期間

2024年7月～8月

調査対象

第一次調査にて
設問7・8が未回答の自治体

調査方法

架電で回答をヒアリング

設問内容

- ・設問7・8の回答内容
- ・DX専門部署の人数
- ・DX専門部署の人数の充足度

回答数

92件

第三次調査

実施期間

2024年8月～9月

調査対象

第一次調査にて
「フロントヤード」「バックヤード」

「住民支援」の業務への
関心度が高い自治体

調査方法

架電で回答をヒアリング

設問内容

上記3業務に対する
取り組みや課題、理想像など

回答数

18件

第一次調査設問内容①

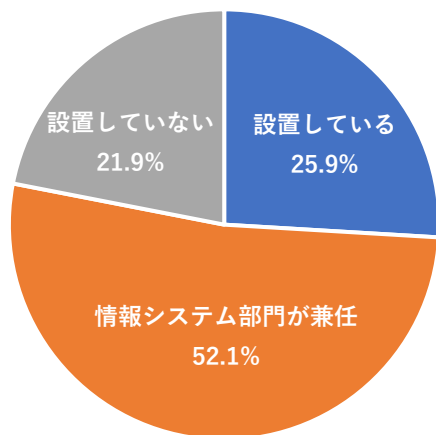
大設問		小設問	選択肢
問0	貴自治体には情報システム部門とは別に、DX推進を専門とする部署や課はありますか。(必須)		1.専門部署や課を設置している 2.情報システム部門がDX推進も担っている 3.専門部署や課を設置していない
問1	貴自治体でDX推進方針・計画等は文書化されていますか。(必須)		1.文書化されている 2.文書化されていない
問2	貴自治体でDXの達成目標・指標等(KPI)は設定されていますか。(必須)		1.設定されている 2.設定されていない
問3	総務省がとりまとめた「自治体DX推進計画」の重点取組事項別のDX進捗状況を教えてください。(必須)	3-1:自治体フロントヤード(住民との接点)改革の推進 3-2:自治体の情報システムの標準化・共通化 3-3:公金収納におけるeLTAXの活用 3-4:マイナンバーカードの普及推進・利用の推進 3-5:セキュリティ対策の徹底 3-6:自治体のAI・RPAの利用推進 3-7:テレワークの推進	1.実施している 2.今後実施する予定である 3.現在検討中である 4.検討予定だが未着手である 5.検討・実施する予定はない
問4	以下分野のDXの取り組み状況を教えてください。	4-1:公共交通(予約サービス、配車運行管理など) 4-2:医療・健康(医療機関との情報連携、健康サポートアプリなど) 4-3:コミュニティサービス(地域通貨、域内コミュニティ形成など) 4-4:窓口DX(書かない・行かない窓口、電子申請など) 4-5:図書館や体育館等の施設利活用(施設予約、電子書籍、マイナンバーカードでの貸出など) 4-6:選挙・投票所受付(名簿対照システム、投票システムなど) 4-7:広報・広聴(広報紙、市民ポータル、意見収集など) 4-8:防災対策(避難所運営、情報通知など) 4-9:防犯対策 4-10:子育て・教育(就職以前)関係 4-11:介護・福祉 4-12:環境対策(例:ゴミ分別の情報発信) 4-13:産業・観光振興 4-14:農林水産業 4-15:雇用・生涯学習(就職以降のスキルアップ) 4-16:都市基盤(インフラ)整備 4-17:データ連携基盤・共通基盤等	1.実施している 2.今後実施する予定である 3.現在検討中である 4.検討予定だが未着手である 5.検討・実施する予定はない

第一次調査設問内容②

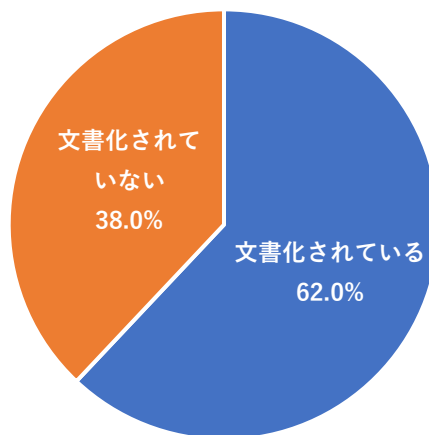
大設問		小設問	選択肢
問5	以下業務におけるDXの取り組み状況を教えてください。	5-1:窓口・問い合わせ回答などの住民対応 5-2:イベント運営、管理 5-3:情報入力などの事務作業 5-4:資料作成やデータ管理 5-5:申請や稟議などの手続き 5-6:打ち合わせ、会議等庁内外のコミュニケーション	1.実施している 2.今後実施する予定である 3.現在検討中である 4.検討予定だが未着手である 5.検討・実施する予定はない
問6	フロントヤード(住民との接点業務)におけるDXの取り組み状況を教えてください。	6-1:申告や税の納付などの行政サービスのオンライン化 6-2:書かない窓口や決済のキャッシュレス化など窓口改革 6-3:メタバースやVR等バーチャル空間の活用 6-4:広報・広聴など情報発信・受信のDX化 6-5:子育てパスポートなど住民の生活支援のDX化 6-6:給付金など一時的に発生する申請の受付改革	1.実施している 2.今後実施する予定である 3.現在検討中である 4.検討予定だが未着手である 5.検討・実施する予定はない
問7	今年度、貴自治体がDX推進に関して最も重視している分野や業務を具体的に教えてください。		自由記述
問8	設問7の取り組み等を実現するための課題や問題点を教えてください。		自由記述

第一次調査結果① 設問0～2の結果

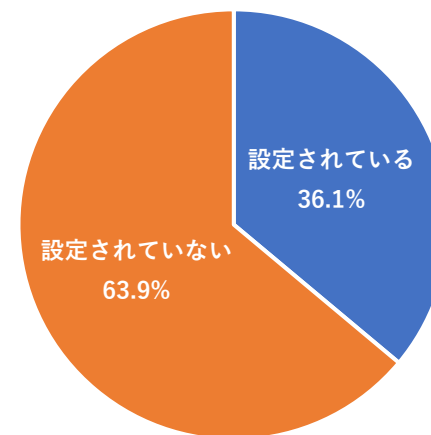
問0 専門部署設置の有無



問1 方針・計画の文書化



問2 達成目標やKPI設定



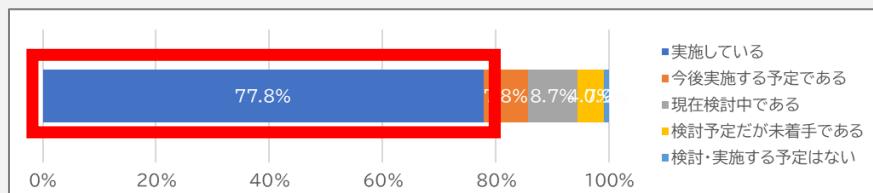
- 情報システム部門が兼任している自治体も含めると約8割の自治体にDX推進の専門部署が設置されている。
- 方針・計画の文書化については「文書化されている」が約6割である一方、達成目標やKPI設定については「設定されている」が4割以下に留まっている。計画策定を終えた自治体が具体的な目標設定に移行している段階であると言える。

第一次調査結果② 設問3の結果

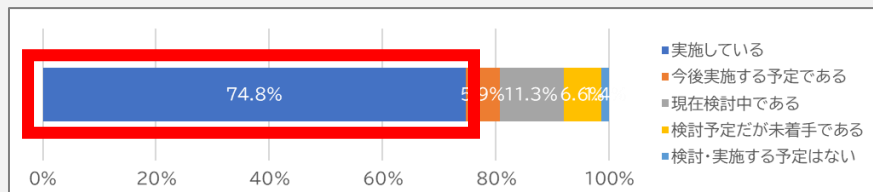
総務省がとりまとめた「自治体DX推進計画」における重点取組事項別のDX進捗状況について

「実施している」の回答割合が高い上位3項目

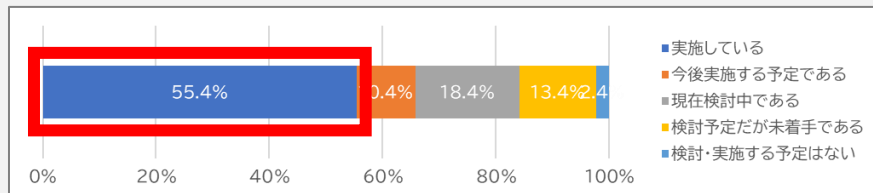
3-5. セキュリティ対策の徹底 77.8%



3-4. マイナンバーカードの普及促進・利用の推進 74.8%

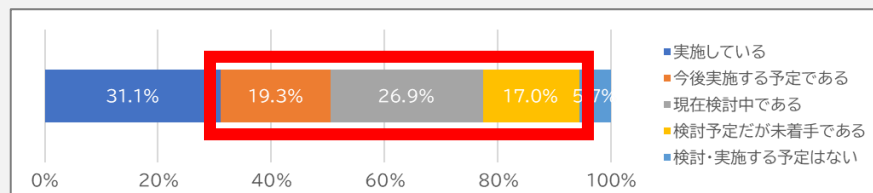


3-3. 公金収納におけるeLTAXの活用 55.4%

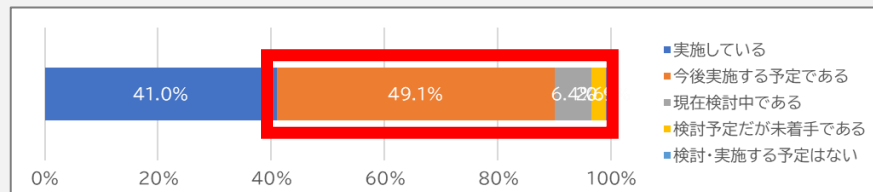


「今後実施する予定である」「現在検討中である」「検討予定だが未着手である」の回答割合が高い上位3項目

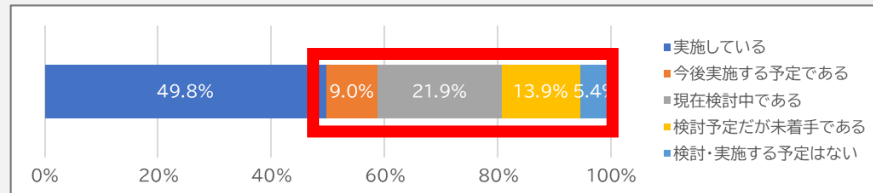
3-1. 自治体フロントヤード(住民との接点)改革の推進 63.2%



3-2. 自治体の情報システムの標準化・共通化 58.0%



3-6. 自治体のAI・RPAの利用推進 44.8%



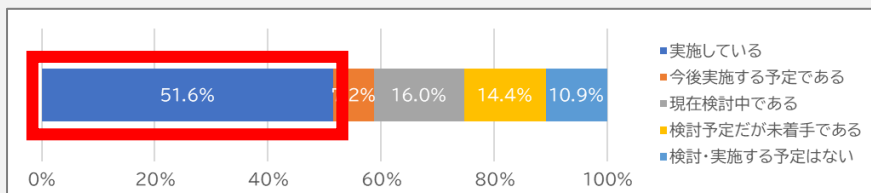
設問3は「実施している」の回答割合が全体的に高く、DXが進んでいる項目だと言える。

第一次調査結果③ 設問4の結果

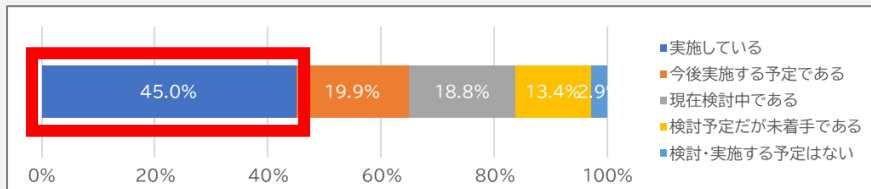
分野ごとのDXの取り組み状況について

「実施している」の回答割合が高い上位3項目

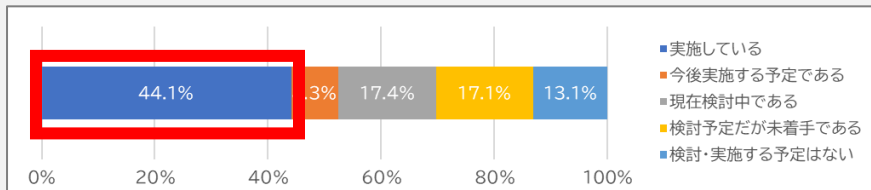
4-7. 広報・広聴(広報紙、市民ポータル、意見収集など) 51.6%



4-4. 窓口DX(書かない・行かない窓口、電子申請など) 45.0%

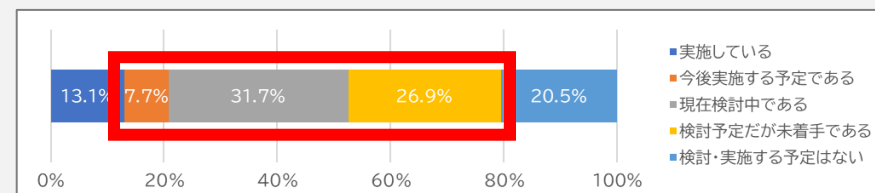


4-12. 環境対策(例:ゴミ分別の情報発信) 44.1%

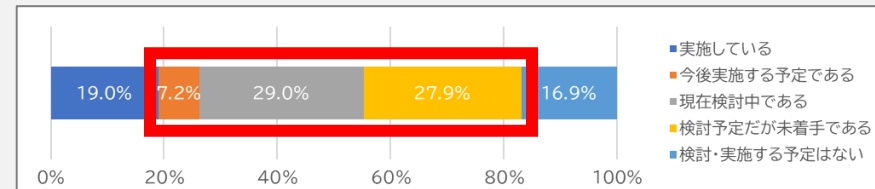


「今後実施する予定である」「現在検討中である」「検討予定だが未着手である」の回答割合が高い上位3項目

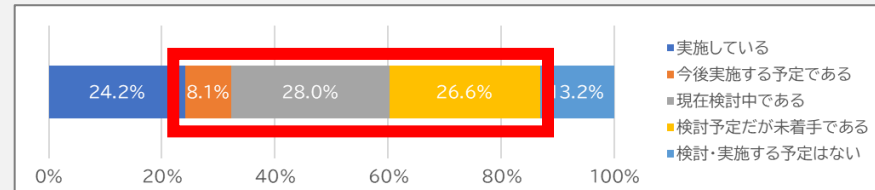
4-17. データ連携基盤・共通基盤 66.4%



4-11. 介護・福祉 64.1%



4-13. 産業・観光振興 62.6%



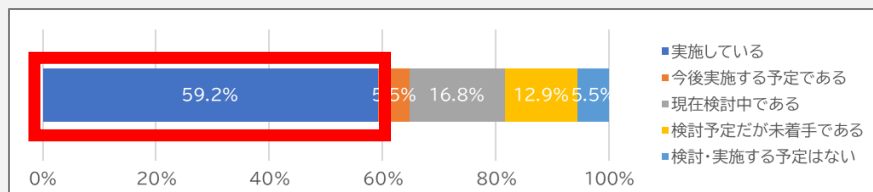
「窓口DX(書かない・行かない窓口、電子申請など)」の「検討・実施する予定はない」の回答率はかなり低く、ほとんどの自治体は窓口DXについて検討・実施に向けて動いていることが分かる。

第一次調査結果④ 設問5の結果

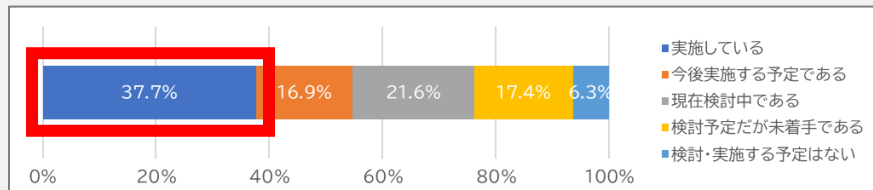
業務ごとのDXの取り組み状況について

「実施している」の回答割合が高い上位3項目

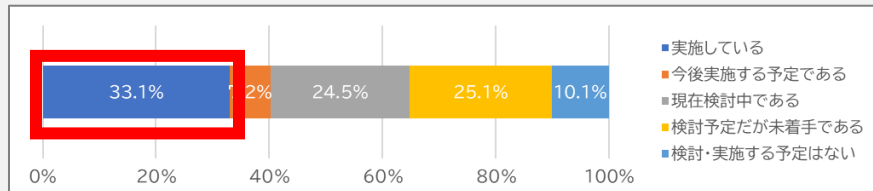
5-6. 打ち合わせ、会議等庁内外のコミュニケーション 59.2%



5-5. 申請や稟議などの手続き 37.7%

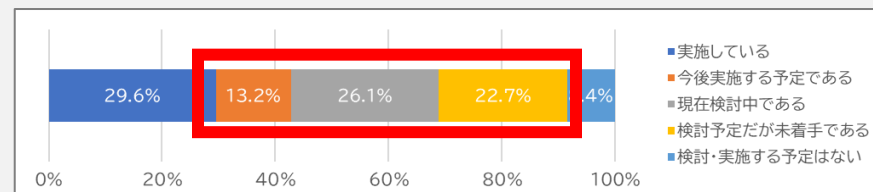


5-3. 情報入力などの事務作業 33.1%

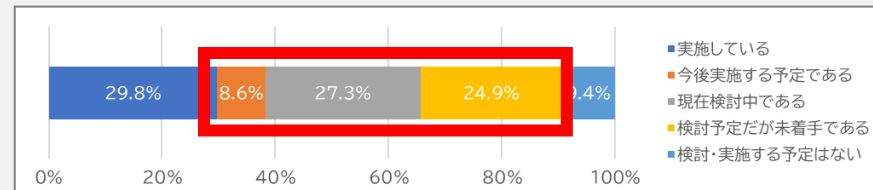


「今後実施する予定である」「現在検討中である」「検討予定だが未着手である」の回答割合が高い上位3項目

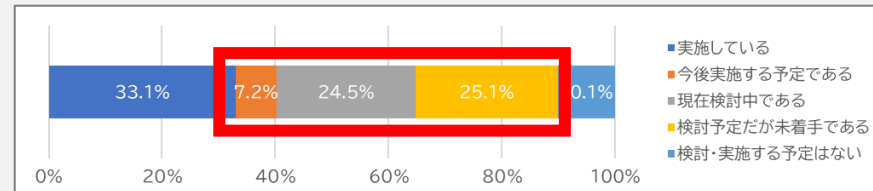
5-1. 窓口・問い合わせ回答などの住民対応 62.0%



5-4. 資料作成やデータ管理 60.9%



5-3. 情報入力などの事務作業 56.8%



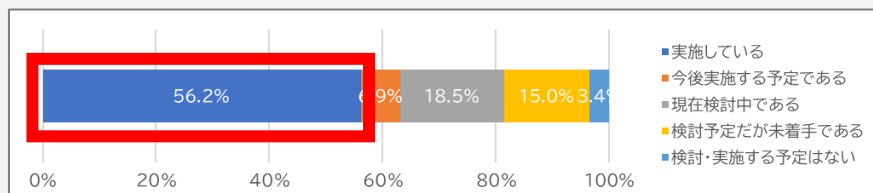
「打ち合わせ、会議等庁内外のコミュニケーション」については、
「実施している」の回答割合が半数を超えており、他の項目と比べて多くの自治体で進んでいることが読み取れる。

第一次調査結果⑤ 設問6の結果

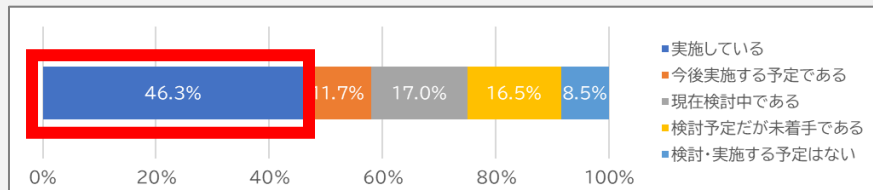
フロントヤード(住民との接点業務)におけるDXの取り組み状況について

「実施している」の回答割合が高い上位3項目

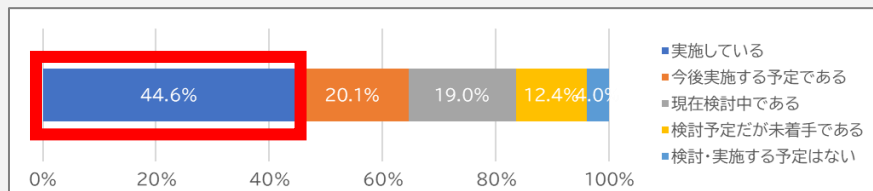
6-1. 申告や税の納付などの行政サービスのオンライン化 56.2%



6-4. 広報・広聴など情報発信・受信のDX化 46.3%

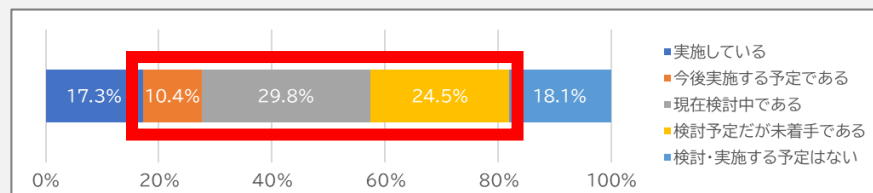


6-2. 書かない窓口や決済のキャッシュレス化など窓口改革 44.6%

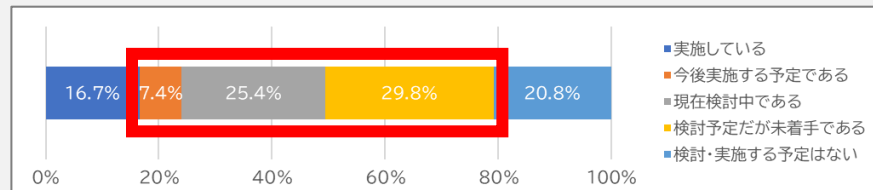


「今後実施する予定である」「現在検討中である」「検討予定だが未着手である」の回答割合が高い上位3項目

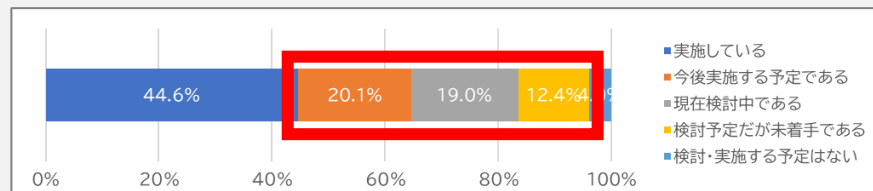
6-6. 給付金など一時的に発生する申請の受付改革 64.6%



6-5. 子育てパスポートなど住民の生活支援のDX化 62.6%



6-2. 書かない窓口や決済のキャッシュレス化など窓口改革 51.5%



設問6-6、6-5については、「実施している」の割合が低く、「今後実施する予定である」「現在検討中である」「検討予定だが未着手である」の回答割合が高い。関心は高いが実現への障壁があることが窺える。

第一次調査結果⑥ 設問7、8の結果

問7の回答上位10項目

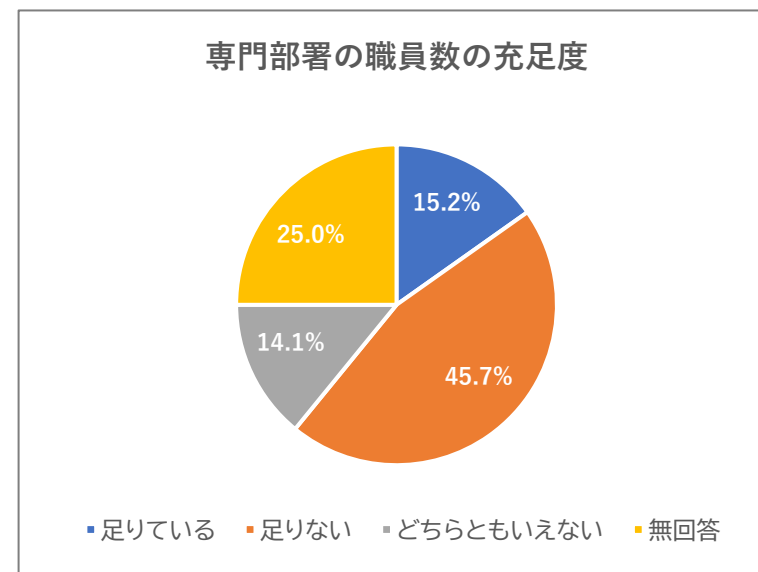
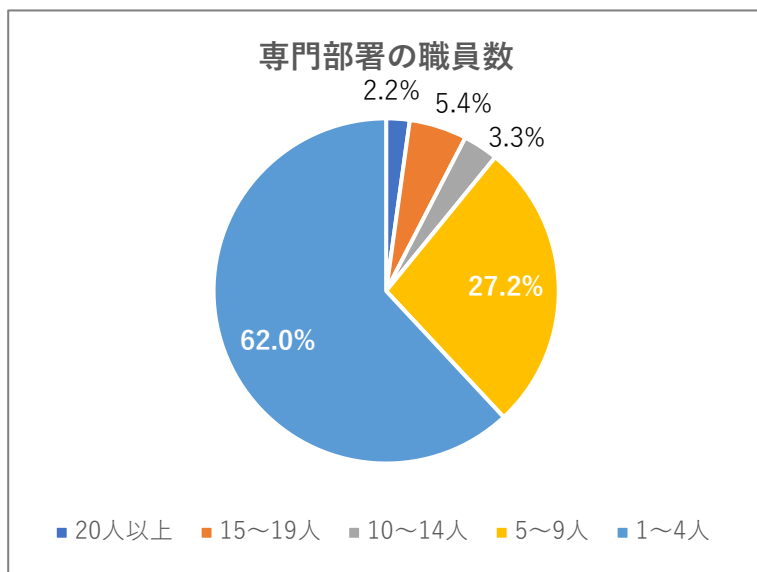
DXを推進させる上で最も重視している分野や業務	件数
庁内業務	50
オンライン申請	42
窓口	40
情報発信・受信	21
フロント全般	18
自治体情報システムの標準化・共通化	15
電子決済	13
人材育成	13
AI利用	12
ペーパーレス	11

「オンライン申請」「フロント全般」など、
窓口DXやフロントヤード業務について
重視している自治体が多いことが見受けられる。

問8の回答上位10項目

取り組みを実現するうえでの課題や問題点	件数
職員の意識改革	36
職員のデジタルリテラシーの向上	36
予算	25
環境整備	24
運用方法	22
職員連携	19
住民リテラシー	17
人員数	16
時間的猶予	9
対応規格への順応	7

職員の育成、予算・環境整備などの
基盤の整備が課題となっている自治体が多い。



- 専門部署の職員数は「1~4人」が最も多く、続いて「5~9人」が多かった。10人以上の回答割合はいずれも6%未満であった。
- 専門部署の職員数については、45.7%の自治体が「足りない」と回答した。「足りている」の回答割合は2割以下となり、専門部署は設置されているものの、部署の職員数が足りないと感じている自治体が多いことが分かった。

個別回答例

人数が足りないと感じてはいないが具体的に動き出すと足りなくなる可能性はある。

今年度新設なので、現時点ではわからない。ただ、今後新たに事業を始めたりするとなれば、おそらく足りない。

単純な人数で言えば少ないが感覚では足りている。担当が多いからといって進むわけではないから。

15名という中でもDX人材は足りていない。研修などをおこなうことによって人材教育を進めている。

DX担当人数が足りているかいないかは事業の量により異なる。

DX担当者の人数は足りている。足りているか足りていないかは、DX目標の設定によると思う。

- 個別の回答例を見ると、「15名いるが足りないと感じる」という回答や、「具体的に動き出したり新しい事業を始めたりすると足りなくなる可能性がある」などの回答が見られた。
単に人数を増加させるのではなく、各自治体の事業や計画に沿って妥当な人数を配置することがDX推進の鍵であると言える。

第三次調査結果① フロントヤード業務

フロントヤード業務群の個別回答

設問内容	個別回答
①フロントヤード業務に関して 現在行っていること	・書かない窓口、行かない窓口に向けて取り組んでいる。 ・書かない窓口。数年後にシステムを実装しようと考えている。 ・現在のアナログな業務を見直し、バックヤードを含めた業務の棚卸を行っている。
②取り組みに際して 課題や障壁となっていること	・リソース、費用面で課題。 ・予算。 ・人的リソース不足。
③DX推進にあたり職員から 上がっている意見や要望	・具体的にこうしてほしいなどの要望はない。 ・特になし。人が足りていないという現状はある。
④DXにおける理想、目標	・高齢者などの対面対応をDXによって向上させたい。煩雑な手続きを簡略化し、書く手間をできるだけ省きたい。 ・お客様を待たせない窓口。 ・最終的にはスマホとPCで手続きが全て済む形。窓口をなくす。
⑤DXを進める上で、利用したい・ 必要だと感じる外部サービス	・費用も手間もかからないシステム。 ・出欠などを取るフォームを作るツール。 ・色々な自治体で統一のシステム。業務の連携。

フロントヤード業務については、多くの自治体が窓口DX、特に書かない・行かない窓口の実現を目指していることが分かる。

総務省の提示した重点取組項目に含まれておりゴールが見えやすいという点が大きい。

第三次調査結果② バックヤード業務

バックヤード業務群の個別回答

設問内容	個別回答
①バックヤード業務に関して現在行っていること	・電子申請、電子決済。 ・業務フロー図の作成、各課の人が集まって業務フロー改善を行っている。 ・現在はフロントヤードの窓口業務をDX化することまでで、バックヤードに関しては課題を洗い出している最中。
②取り組みに際して課題や障壁となっていること	・部署ごとのデータを扱う規定が違うため、システムを導入すればいいという状況ではない。 ・フロントヤードだけDX化して、バックヤードのDX化がなおざりにならないようにしないといけない。 ・関係部署がBPRを主体的に取り組み、システムを使いこなしてもらうことが重要。
③DX推進にあたり職員から上がっている意見や要望	・電子決済の担当者がいない場合、手間がかかる。承認を受けた書類の保管場所。 ・紙と電子が混在しており、データがどこにあるかわからない。部署ごとで考え方に小さな違いがあり、異動後に困惑することがある。
④DXにおける理想、目標	・電子化したすべての情報を一括に管理できるもの。 ・DXを進めるプロジェクトチームの人員を増やしたい。 ・書類審査など職員が行わなければならない仕事以外は自動化できるシステム。窓口業務の支援システム。
⑤DXを進める上で、利用したい・必要だと感じる外部サービス	・人事異動により数年単位で担当者が変わるので、大量のマニュアルを読み込む必要がなく、知識がなくても一定レベルの業務ができるようなシステムが欲しい。 ・情報を共有できるシステム。誰でも使いやすいシステム。フロントヤードが可視化できるシステム。 ・職員が一目で分かるシステム。費用が抑えられるシステム。

バックヤード業務に関しては、データの一元管理やフロントヤード業務との連携を理想と掲げる自治体が多い。

一方で、業務フローの見直しや他部署を巻き込んだ連携体制の構築が障壁となっていることが分かる。

第三次調査結果③ 住民支援の業務

住民支援の業務群の個別回答

設問内容	個別回答
①住民支援の業務に関して現在行っていること	・スマホの普及の増加。スマホの使用がわからない人達向けの相談所の設置。 ・健康管理アプリの導入。申請管理システムの導入。 ・フロントヤードのDXが先。
②取り組みに際して課題や障壁となっていること	・内製の電子システムを使用しており、業務に合わせたシステムを作るのが苦手な職員もいる。 ・人材不足、コストがかかる。人口規模が小さいので、そこまでメリットを感じない。 ・高齢者が多いため、DXをしてしまうことで情報格差が広がる懸念、現状の格差を是正したい。
③DX推進にあたり職員から上がっている意見や要望	・特段ないが、現在人手不足なため、DXで負担を減らしたい。DXには前向き。
④DXにおける理想、目標	・各課が主体的にDXに取り組む形態 ・DXの専門の部署、職員を確保したい。 ・役場が特に何もしなくても住民が知識を付けて各々が作業を完了できるようになる。 ・行政は旗振り役、NPOなどと連携して作業を行えるようにする。
⑤DXを進める上で、利用したい・必要だと感じる外部サービス	・フロントヤード、特に窓口のDX化のシステム。安価なものがいい。 ・使用方法が限定されていない補助金。 ・公共施設の利用申請が可能なシステム、鍵の開け閉めなどのシステム。 ・+ α でDXによって利便性を向上させたい。人事の管理を紙ベースで行っているので、管理システムが欲しい。

住民支援の業務に関しては、人材の確保やコスト面に対してより課題意識を持った自治体が多い。

また、他2つの群と異なり、住民やNPOなど庁外の連携体制の構築が目標として挙げられているのも興味深い。

デジタル田園都市国家構想交付金(デジ田交付金)の活用

Best

① デジタル実装タイプ

② 地方創生拠点整備タイプ

③ 地方創生推進タイプ

④ 地域産業構造転換
インフラ整備推進タイプ

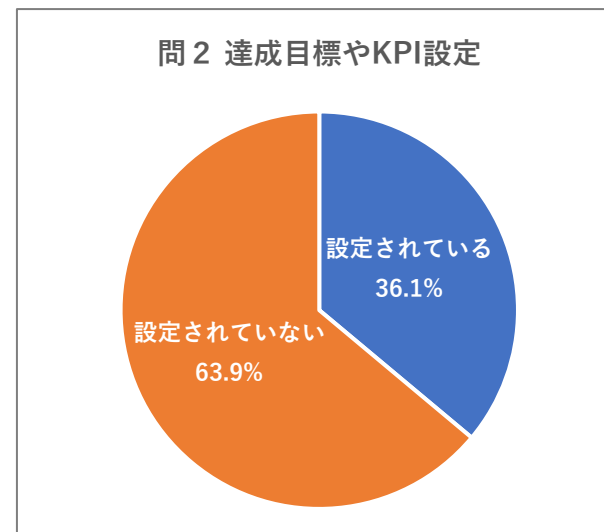
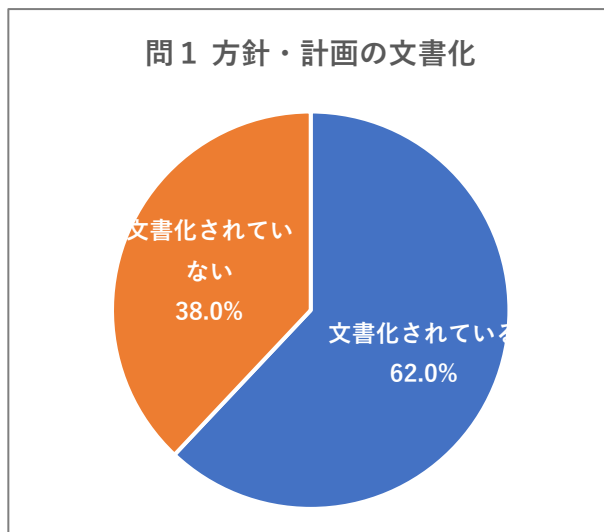
デジタル田園都市国家構想交付金には4つのタイプが用意されている。

そのうち「デジタル実装タイプ」は、デジタル技術を活用した地方の活性化や行政サービスの効率化に対し、必要経費などを支援する。

申請には書類を提出し、内閣府の審査を受ける必要があるが、

具体的な取り組みやKPI設定が必要なため「何を取り組めば良いのか分からない」という自治体にはややハードルが高い。

状況が似ている自治体の計画・目標の参照



達成目標やKPIの設定はDX推進に先立つ重要な要素だが、
第一次調査の結果から分かるように、計画は文書化しているが、達成目標やKPIは未設定という自治体が多い。
近隣の自治体やDXの進み度合いが同程度の自治体など、
似た状況・条件にある自治体の取り組み、計画の内容や策定方法、達成目標の指標などを参考にすることで、
具体的にゴールをイメージした目標設定ができると考えられる。

「デジタル専門人材派遣」制度の活用 → DXの進み度合いやニーズによって使い分ける

① 企業派遣型

対象 : デジタルを活用した地域課題解決に取り組みたい自治体

支援内容 : DX推進計画の策定や職員のデジタルリテラシーの向上など
基盤づくりのサポートを行う専門人材のマッチングの支援

仲介機関 : 内閣官房・内閣府

推奨自治体 : 専門部署の設置や、DX推進に向けた計画やKPIの設定、職員の育成など、
組織体制や基盤に関する課題を抱えている自治体

② 人材紹介型

対象 : デジタルを活用した具体的なプロジェクトを実現したい自治体

支援内容 : プロジェクト内容などを踏まえた適切な外部DX人材の選定・紹介

仲介機関 : DX人材紹介企業

推奨自治体 : 基盤がある程度整い、具体的な取り組み内容は決まっているが、
どう取り組んでいくかが分からない、という自治体

調査内容をご紹介・引用・転載される際は出典元として
「スパイラル株式会社」を明記の上、ご利用をお願いしております。

(例)出典:スパイラル株式会社

スパイラル株式会社が公開した「自治体DXに関する調査報告書」 など

調査報告書内で使用している画像やテキストに関して、
記事への掲載や営業用資料への使用など商用利用される際も、
出典を明記いただければ、当社への個別連絡や許諾なしに
使用していただき問題ございません。