

「自治体 DX シリーズ No.6」

2024 年 9 月 12 日
No.2024-032

自治体 DX の進捗状況

— デジタル改革本格化後の自治体 DX の現在地点を探る —

調査部 主任研究員 野村敦子

《要 点》

- ◆ 新型コロナ禍を受けデジタル社会への移行が喫緊の課題となるなか、わが国の官民における DX への取り組みが本格化した。そのなかでも、国民にとって身近な公共サービスを提供する市区町村（基礎自治体）の DX はどこまで進んできたか。本稿では、基礎自治体の自治体 DX の現状を知るために、総務省の資料等を用いて、「自治体 DX の推進体制」、「行政サービスの向上・高度化への対応状況」、「行政サービス改善等の取り組み」、「行政手続きのオンライン化等」の 4 領域について、2021 年度と 2023 年度の間の進捗状況を、基礎自治体の人口規模別ならびに都道府県別に比較・検討を行った。
- ◆ その結果、全体として DX の取り組みは着実に進捗していることが確認できた。しかしながら、項目別、基礎自治体の人口規模別、ならびに都道府県別に DX 実施状況の詳細をみると、実施率が上位の団体と下位との間で差が広がるなど二極化の様相。CIO など責任者の任命や職員の研修の実施、オンライン手続きに必要なシステムの導入など、DX の初期段階の取り組みは大きな差がないものの、人員・財政面、あるいは作業面で負担が生じる項目、専門的な技術や知識が必要とされる項目では差が大きい。
- ◆ 人口規模別にみると、とくに町・村で遅れが目立つ。都道府県別で差が生じている要因としても、域内の基礎自治体のうち町・村の占める割合が高いところほど遅れていることが確認できた。なお、マイナンバーカードに関しては、自治体の人口規模や都道府県に関係なく普及が進んでおり、政府によるマイナポイントの付与などの普及促進策による効果が大きかったと考えられる。一方で、マイナンバーカードの普及と自治体 DX の進捗との間には相関関係は認められなかった。
- ◆ 今後、自治体 DX をさらに推進し、国民がその恩恵を享受できるようにするためには、出遅れている地域・自治体をいかに後押し・底上げしていくかが大きな課題である。その観点から、上位団体である都道府県や、地域の中核となる都市による広域での協力・連携体制の強化が不可欠である。本稿のデータからも、進捗が芳しくない地域や自治体は明らかであることから、国においても、相談・助言・情報共有にとどまらず、本腰を入れた支援策を講じることが求められよう。
- ◆ なお、今後の自治体 DX の加速・深化に向けて、GovTech 企業との連携が不可欠になる。その先駆的な事例として、東京都が設立した「GovTech 東京」が注目される。こうした取り組みから得たノウハウを多くの自治体に広げていくことが重要である。

本件に関するご照会は、調査部・主任研究員・野村敦子宛にお願いいたします。

Tel : 090-1702-2502

Mail : nomura.atsuko@jri.co.jp

「経済・政策情報メールマガジン」、「X（旧 Twitter）」、「YouTube」でも情報を発信しています。

本資料は、情報提供を目的に作成されたものであり、何らかの取引を誘引することを目的としたものではありません。本資料は、作成日時点で弊社が一般に信頼出来ると思われる資料に基づいて作成されたものですが、情報の正確性・完全性を保証するものではありません。また、情報の内容は、経済情勢等の変化により変更されることがあります。本資料の情報に基づき起因してご閲覧者様及び第三者に損害が発生したとしても執筆者、執筆にあたっての取材先及び弊社は一切責任を負わないものとします。

1. はじめに

2020年に新型コロナウイルス感染症が世界中で流行するなか、感染拡大を防止し経済・社会の動きを止めないためにもデジタル社会への移行が喫緊の課題とされた。平時より着実に経済・社会のデジタル化を進めてきた諸外国が新型コロナ対応でも成果を見せる一方で、わが国は様々な混乱に直面し、官民におけるデジタル化の遅れが深刻であることが明らかになった。そこで、政府はデジタル化を巡る諸課題を解決し、デジタル社会への移行を一気呵成に進めるために、2020年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を打ち出し、2021年9月には、デジタル社会形成の司令塔としてデジタル庁も設立された。

本格的なデジタル改革からはほぼ3年が経過するが、公的セクターのデジタル化、なかでもわれわれの生活に身近な地方自治体の取り組みはどこまで進んできたのであろうか。総務省では、毎年「自治体DX・情報化推進概要」（2020年度までは「地方自治情報管理概要」）を公表している。その内容は、地方自治体（都道府県47団体、市区町村1,741団体）を対象に、各年の4月1日現在における各自治体のDXや情報化の取り組み状況について調査を実施したものであり、年度や地域別に進展度合いを比較することができる。そこで、本稿では全国の1,741の市区町村（基礎自治体）のDXに関連する取り組みについて、総務省「自治体DX・情報化推進概要」の調査項目を中心に、自治体DXの推進体制、行政サービスの向上・高度化への対応、行政サービスの改善等の取り組み、行政手続きのオンライン化等、に分類し、それぞれの項目の進捗状況を見ていくこととする（図表1）。そして、項目間・地域間で差が生じている要因や先行する自治体の特徴を考察するとともに、デジタル化の恩恵を享受できる社会づくりに向けた課題について検討する。

（図表 1）本稿における自治体DXの評価項目

領域	項目
1. 自治体DXの推進体制 (7項目)	CIOの任命、CIO補佐官等の任命、DXを推進するための全庁的・横断的な推進体制、DX推進専任部署の設置、外部デジタル人材の任用、DX・情報化を推進するための職員の育成の取組、DXを推進するための全体方針の策定
2. 行政サービスの向上・高度化 (8項目、参考1項目)	電子決裁機能（人事給与システム、財務会計システム、文書管理システム）、災害時の被災者情報管理業務システムの整備、統合型GISの取組、AIの導入、RPAの導入、オープンデータの実施 (参考：申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステム導入)
3. 行政サービス改善等の取り組み (8項目)	ホームページの評価を実施、オンライン利用促進に向けた取組（利便性向上、提供手段の改善、利用のメリット拡大、広報・普及強化）、電子決裁率の把握、CISOの任命、デジタルデバйд対策
4. 行政手続きのオンライン化 (1) 2021年23項目、2023年22項目 (2) 2021年17項目、2023年36項目	(1) 処理件数が多い手続き（図書館の図書貸出予約、文化・スポーツ施設等の利用予約、地方税申告手続、入札など） (2) 住民のライフイベントに関する行政手続き (子育て、介護、被災者支援、転出入は2023年度のみ) (3) マイナンバーカード交付・保有状況

2. 自治体 DX の推進体制

まず、「自治体 DX の推進体制」に関して、総務省「自治体 DX・情報化推進概要」の 2021（令和 3）年度版と 2023（令和 5）年度版を用いて比較を行った。対象とした項目は、①CIO（Chief Information Officer：最高情報責任者）の任命、②CIO 補佐官等の任命、③DX を推進するための全庁的・横断的な推進体制¹、④DX 推進専任部署の設置²、⑤外部デジタル人材の任用、⑥DX・情報化を推進するための職員の育成の取り組み、⑦DX を推進するための全体方針の策定³、の 7 項目である。これらについて、（1）人口規模別にみた全国の基礎自治体の進捗状況、ならびに、（2）都道府県別に見た進展度合いの違いについて、実施率を算出し、現状の把握を試みた。

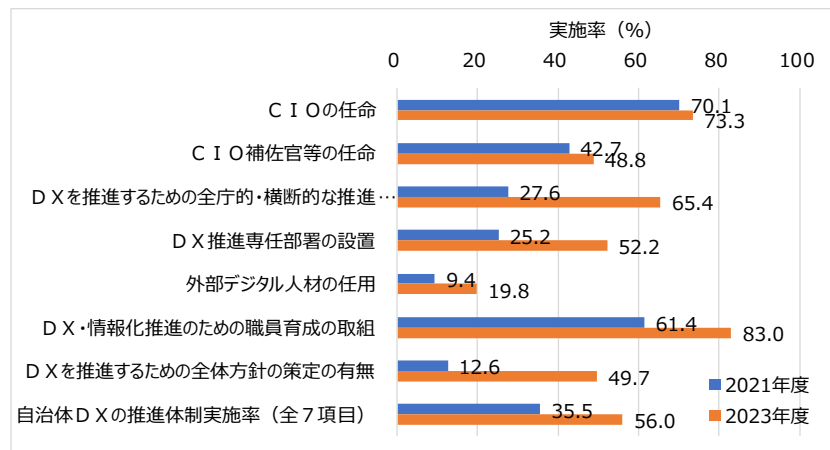
（1）人口規模別にみた全国の基礎自治体の進捗状況

2021 年度に比べ 2023 年度は、「自治体 DX の推進体制」のいずれの項目も取り組みが進んでいる（図表 2）。全国の基礎自治体における 7 項目の平均実施率は、2021 年度は 35.5%であったのが、2023 年度は 56.0%まで上昇している。

とくに進展が目覚ましい項目としては、「DX を推進するための全庁的・横断的な推進体制の構築」（全基礎自治体で 2021 年度 27.6%→2023 年度 65.4%：37.9%ポイント増）、「全体方針の策定」（同 12.6%→49.7%：37.1%ポイント増）で、顕著な伸びを示しているほか、「職員育成の取り組み」（同 61.4%→83.0%）、「CIO の任命」（同 70.1%→73.3%）は 7 割以上と高い実施率である。

その一方で、外部デジタル人材の任用に関しては、2021 年度で全国の自治体の 1 割、2023 年度でもまだ 2 割程度にとどまっている。デジタル技術に精通する専門家人材の不足から、官民で獲得競争が激しくなっている。このため、地方自治体の多くにおいて一時的・単発での活用は可能であ

（図表 2）自治体 DX の推進体制の実施状況（全 7 項目）



（資料）総務省「自治体 DX・情報化推進概要」2021 年（令和 3 年度）版（2021 年 4 月 1 日現在、2022 年 3 月 29 日発表）、2023 年度版（2023 年 4 月 1 日現在、2024 年 4 月 24 日発表）の個別資料（市区町村）をもとに日本総合研究所作成

（注）1. 石川県の一部自治体の 2023 年度データ（金沢市、七尾市、小松市、輪島市、珠洲市、内灘町、中能登町、能登町）は 2022 年度（令和 4 年度版）のものを使用（以下の図表も同じ）。
2. 自治体 DX の推進体制実施率（全 7 項目）は、基礎自治体が全 7 項目のうち、何項目を実施しているかについて、全国の基礎自治体の平均値を示したもの（以下の図表も同じ）。

¹ 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」によれば、全庁的・横断的な推進体制とは「都道府県においては知事や副知事等、市区町村においては市区町村長や副市区町村長等のリーダーシップや庁内マネジメントの下、各部署が連携して DX を推進する体制（例：推進本部・連絡会議の設置等）をいう。

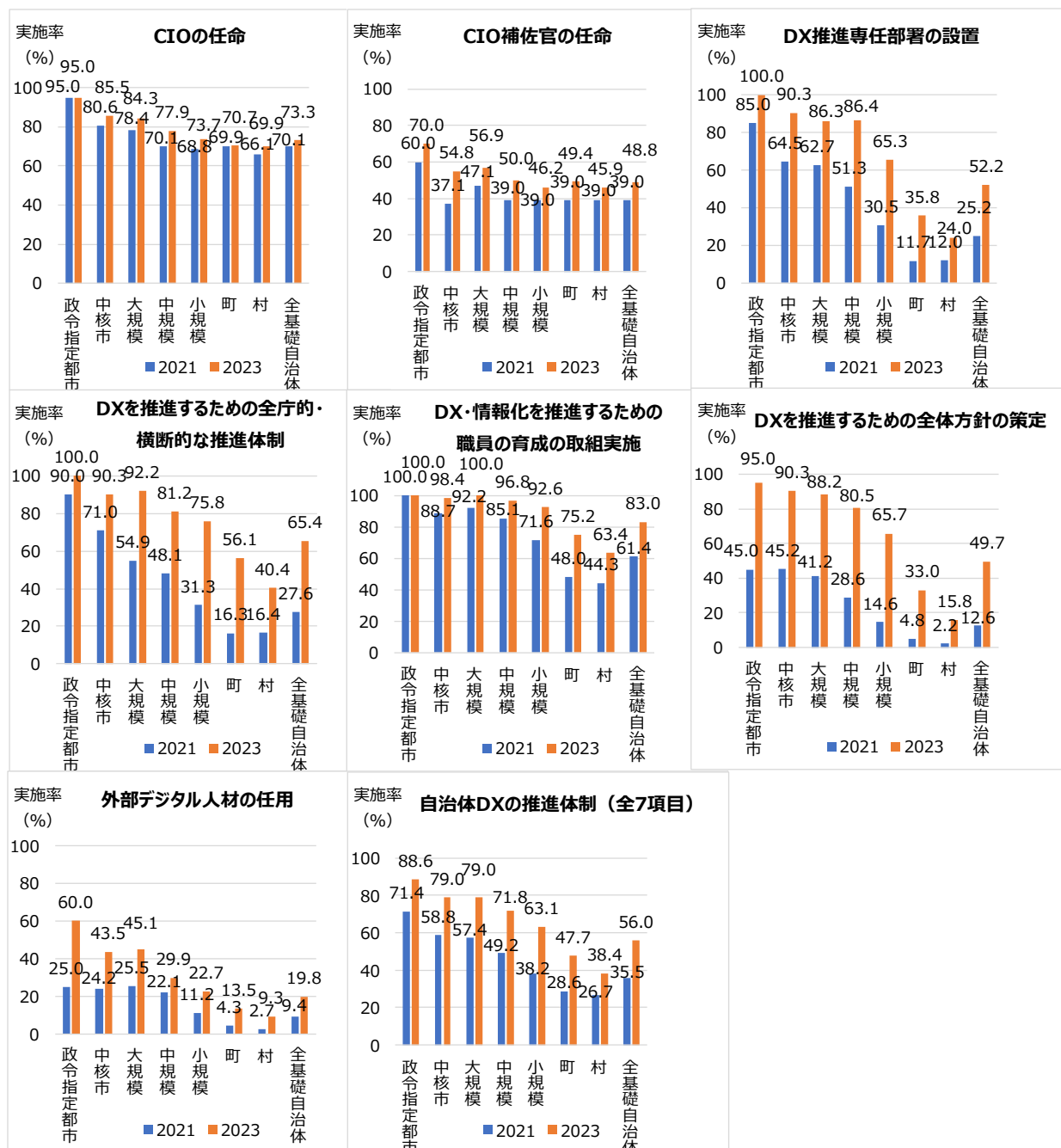
² DX 推進専任部署：推進の企画立案や部門間の総合調整、全体方針や個々の DX の取組の進捗管理等を担う部署（1. と同じく総務省による）。

³ 全体方針：DX 推進のビジョンおよび工程表から構成されるものであり、計画を含む（1. と同じく総務省による）。

るものの、DX への長期継続的な関わり合いのために職員として任用することは難しい状況と考えられる。

基礎自治体の人口規模別⁴に「自治体 DX 推進体制」の実施率を見ると、大規模な自治体ほど進んでいるものの、町・村では遅れが目立つ（図表 3）。なかでも、「全体方針の策定」、「DX 推進専任部署の設置」は、大規模な自治体と小規模な自治体の間で差が目立つ。

（図表 3）自治体の人口規模別にみた「自治体 DX の推進体制」実施状況



（資料）図表 2 と同じ

⁴ 人口規模別の区分は、次の通り。政令指定都市：地方自治法に基づき政令で指定する人口 50 万人以上の市で 20 団体が該当、中核市：政令指定都市以外で人口 20 万人以上の要件を満たす政令で指定を受けている都市・62 団体が該当、大規模市：人口 20 万人以上の市で 51 団体、中規模市：人口 10 万人以上 20 万人未満で 154 団体、小規模市：10 万人未満の市で 528 団体。なお、町は 743 団体、村は 183 団体。

「自治体 DX の推進体制」の項目のうち、CIO の任命（主に副市区町村長など）や職員の研修（自団体や外部機関が実施）などのように、自組織内で比較的着手しやすい項目から実施が進められている。一方で、一定数の職員を専任で配置したり、ビジョンや工程表の詳細な検討など相応の手間

や作業が必要とされる項目については、大規模な自治体と小規模な自治体の間で差が顕著になっている。

自治体 DX の推進体制整備に関する 7 項目の全てを達成（実施率 100%）している基礎自治体は、2021 年度は 23 団体（全体の 1.3%）であったが、2023 年度は 139 団体（全体の 8.0%）と約 6 倍に増加している。なかでも、政令指定都市では約半数が達成している（図表 4）。その一方で、7 項目のどれも未達成（実施率 0%）の基礎自治体は、2021 年度が 176 団体（全体の 10.1%）で、2023 年度には 38 団体（全体の 2.2%）まで減ったものの、小規模市や町・村でどの項目も手つかずのところが残されている。

（図表 4）自治体の規模別にみた「自治体 DX の推進体制」の達成状況（全 7 項目）

自治体の分類 （団体数）		全項目達成		全項目未達成	
		2021	2023	2021	2023
市	政令指定都市（20）	1	9	0	0
	中核市（62）	4	16	4	0
	大規模（51）	2	13	1	0
	中規模（154）	7	26	7	0
	小規模（528）	7	53	33	3
町（743）		2	19	100	26
村（183）		0	3	31	9
全基礎自治体（1,741）		23	139	176	38

（資料）図表 2 と同じ

（2）都道府県別にみた「自治体 DX の推進体制」の進展度合い

前項の自治体 DX の推進体制について、地域によって取り組みに差異が生じているかどうかを知るために、基礎自治体（市区町村）の実施状況を都道府県別に集計し、最上位と最下位の都道府県の実施率を比較した（図表 5）。

その結果、2021 年度は各項目で最上位と最下位の差が 26.1%ポイント～56.6%ポイントであったのが、2023 年度は 32.7%ポイント～69.0%ポイントとなっており、域内の基礎自治体の取り組みが進んでいるところとそうでないところで、地域間でも差が拡大していることがわかる。

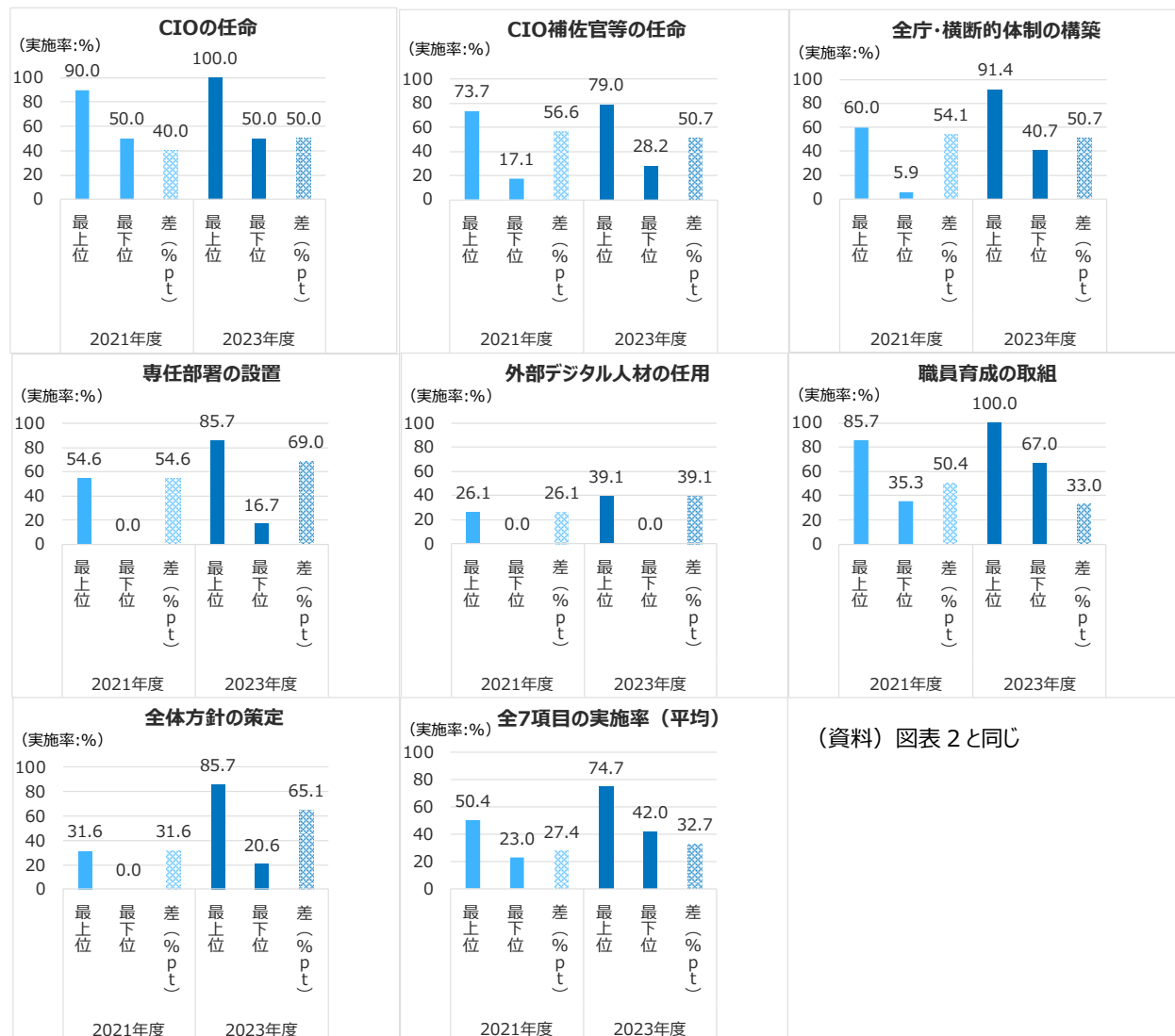
地域別にみて差がそれほど大きくない項目は、「CIO の任命」、「職員育成の取り組み」であり、域内すべての基礎自治体が達成しているところ（都道府県別の実施率が 100%）もあるなど、全国的に取り組みが進んでいる。どちらの項目も、地域に関係なく DX 推進の第一歩目として位置づけられている結果といえよう。

「外部デジタル人材の任用」に関しては、域内の全ての基礎自治体で実施できていないところ（都道府県別の実施率が 0%）が 2021 年度は 6 県あったが、2023 年度も依然として 1 県ある。最上位の県（広島県）でも、実施率は 2021 年度で 26.1%、2023 年度は 39.1%とそれほど大きな伸びとはなっておらず、地域別にみても専門人材の確保は困難であることが見て取れる。

進捗状況について最上位の都道府県と最下位とで大きな差が生じているのが、「専任部署の設置」（2021 年度の差 54.6%→2023 年度の差 69.0%に拡大）である。「全庁・横断的体制の構築」をしながらも「専任部署の設置」までできていない基礎自治体は、全国で 2021 年度は 237 団体（全庁・横断的体制を構築した自治体のうち 49.4%）、2023 年度は 405 団体（同 35.6%）あり、地域によって専任部署を設置するための人員的な配置が難しい自治体が多いことがうかがえる。一方、最上位

と最下位の都道府県の差が小さいのが「外部デジタル人材の任用」（2021 年度の差 26.1%→2023 年度の差 39.1%）であるが、前述のとおり最上位の県でも実施率が低いためこのような結果となっているものである。

（図表 5）都道府県別「自治体 DX の推進体制」整備状況



3. 行政サービスの向上・高度化への対応状況

次に、「行政サービスの向上・高度化への対応状況」について、デジタル関連技術を業務にどのように活用しているかという視点から整理した。そこで、総務省の「自治体 DX・情報化推進概要」以外に、総務省で行っている「地方自治体における AI・RPA⁵の実証実験・導入状況等調査」（2021 年度は政府 CIO「地方公共団体のデジタル化の取組に関する情報」掲載データを使用）や、デジタル庁の「オープンデータ取組自治体資料」も加え、①人事給与システムの電子決裁機能、②財務会計システムの電子決裁機能、③文書管理システムの電子決裁機能、④災害時の被災者情報管理業

⁵ AI（Artificial Intelligence）は人工知能の略、RPA（Robotic Process Automation）は、ソフトウェア上のロボットにより業務を自動化するシステム。2022 年 9 月に策定された「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第 2.0 版】」において、重点取り組み事項の 1 つとして「自治体の AI・RPA の利用推進」が掲げられている。

務システムの整備、⑤統合型 GIS の取り組み、⑥AI の導入、⑦RPA の導入、⑧オープンデータの実施、の全 8 項目で進捗状況の比較を行った（図表 6）。なお、申請・届出等手続をオンライン化するためのシステム導入に関しては、2023 年度の設問が「オンライン申請を受け付けるための汎用的電子システムの導入」に変更となったため、参考値とした。

（１）人口規模別にみた全国の基礎自治体の進捗状況

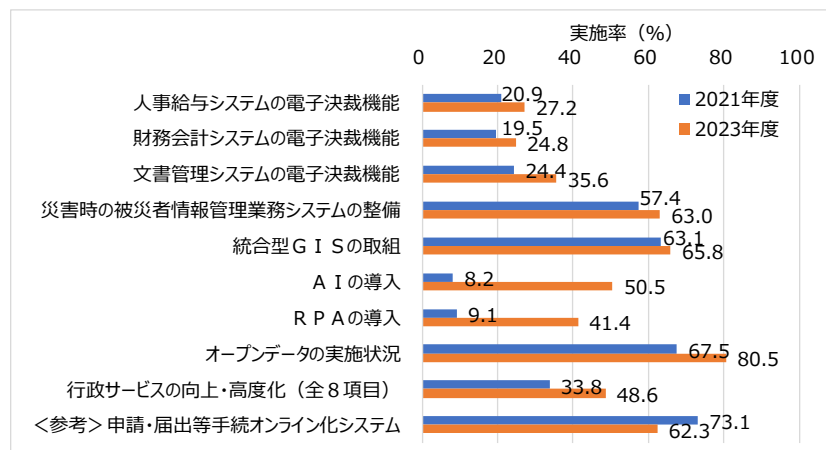
その結果、前項の「自治体 DX の推進体制」に比べ、「行政サービスの向上・高度化」の伸びはやや低く、全国の基礎自治体における 8 項目の平均実施率は 2023 年度でも 48.6%と半分以下である（図表 6）。

項目別にみると、被災者支援を迅速に行うために必要な「災害時の被災者情報管理業務システムの整備」や、政府が長年注力している「オープンデータの実施」、「統合型 GIS⁶の取り組み」は、実施率が 6 割から 8 割と順調に取り組みが進展している。また、参考値にはなるが、住民向けサービスをデジタル化する基

本的な取り組みとなる「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入」（2023 年度は「オンライン申請を受け付けるための汎用的電子システムの導入」のデータを使用）に関して、全基礎自治体の実施率は高く、2023 年度は 6 割以上の基礎自治体で取り組み済みである。

しかしながら、電子決裁システムの導入に関しては、大規模自治体における文書管理システムの電子決裁機能導入に一定の進捗をみることができるとは、総じて低調といわざるを得ない。とくに小規模な自治体ほど、取り組みの遅れが顕著である（図表 7）。2018 年に「電子決裁移行加速化方針」が閣議決定され、業務の効率化・合理化、コストの削減、透明性の向上を図るために、政府の省庁のみならず地方自治体においても電子決裁システムの導入が進められてきた。非常時におけるテレワーク実施の観点からも、電子決裁システムの導入は喫緊の課題とされている。しかしながら、その導入は依然として進まないが、要因として自治体内部におけるペーパーレスの遅れ、システムのユーザビリティの問題、働き方改革の視点の欠如などが指摘されている⁷。

（図表 6）行政サービスの向上・高度化への対応状況（全 8 項目）



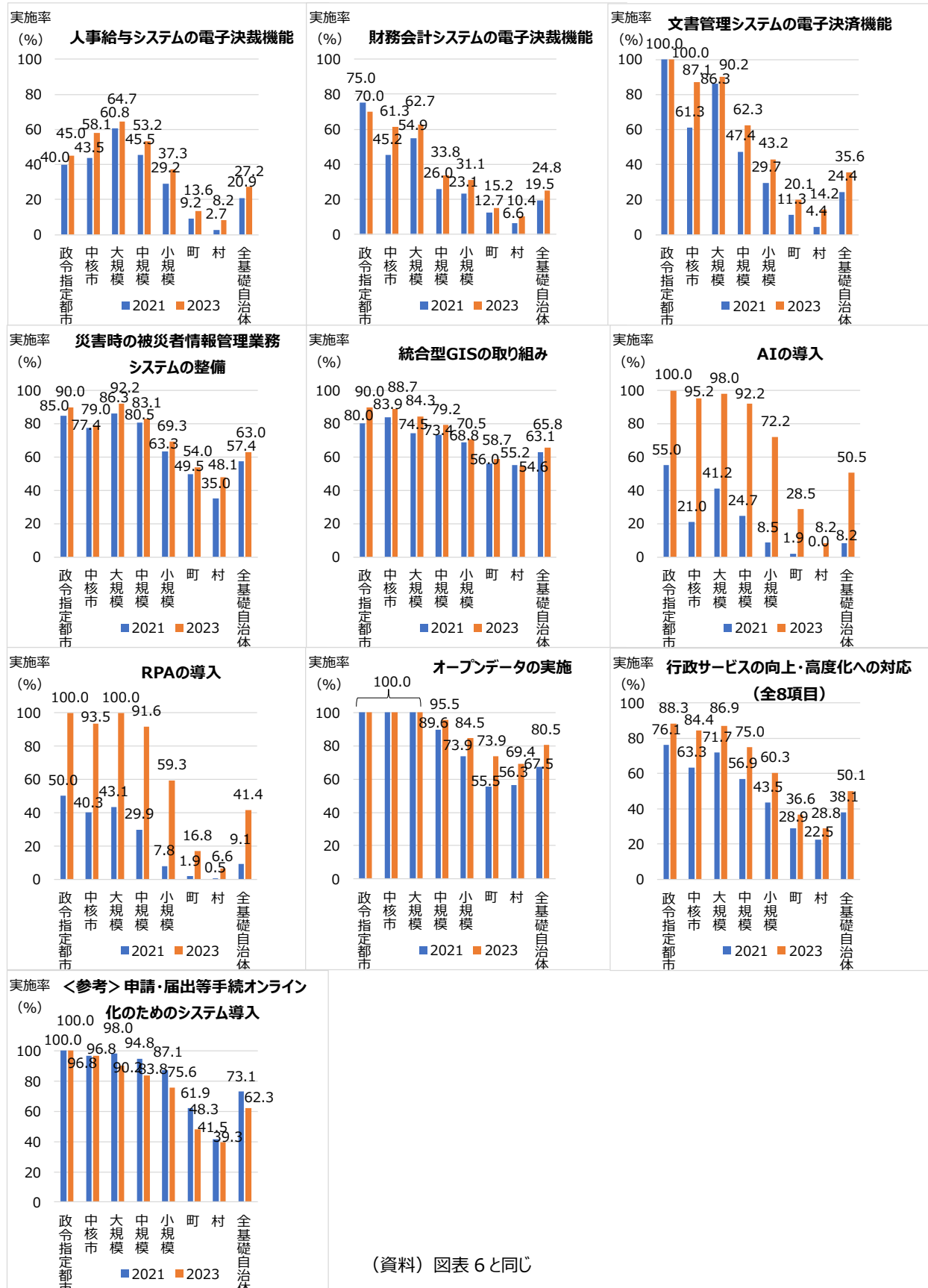
（資料）（資料）総務省「自治体 DX・情報化推進概要」（図表 2 と同じ）、総務省「地方自治体における AI・RPA 導入状況調査」、オープンデータの実施状況：デジタル庁（発足前は政府 CIO）「オープンデータ取組自治体資料」を基に日本総合研究所作成

（注）「申請・届出等手続きオンライン化システム」については、2021 年度「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステム導入」と 2023 年度「オンライン申請を受け付けるための汎用的電子システムの導入予定（独自調査が対象（マイナポータルは含まない））」で設問が異なるため、参考とした。

⁶ 統合型 GIS (Geographic Information System : 地理情報システム) は、地方自治体が利用する地図データのうち、複数の部局が利用するデータ（例えば、道路、街区、建物、河川など）を各部局が共用できる形で整備し、利用していく庁内横断的なシステムである（総務省「新電子自治体推進指針における統合型 GIS の導入の促進」より引用）。

⁷ 富士電機・電子行政ソリューションコラム「行政文書電子化（電子決裁導入）で失敗しないために」

(図表 7) 自治体の人口規模別にみた「行政サービスの向上・高度化」への対応状況 (全8項目)



(資料) 図表 6 と同じ

(https://www.fujielectric.co.jp/about/column/detail/government_column006.html)、シャチハタ「自治体における電子決裁システム導入の問題点とは」(<https://dstmp.shachihata.co.jp/column/01200925/>) などによる。

AI や RPA の導入に関しては、市レベルでみると導入済み自治体の割合が 2021 年度に比べ 2023 年度には大きく伸長しており、注目に値するものの、実施率の水準は他の項目に比べ低い。こうした先端的なデジタル技術の導入・活用が推奨されるようになったのは最近のことであり、多くが実証実験の域を出ておらず、本格的な活用はこれからとみられる。なお、AI に関しては、住民等の問い合わせに対する自動応答（チャットボット）や音声認識（会議録等作成）、文字認識（調査票等読み取り）などで使われている件数が多い。RPA に関しては、主に申請・届出・管理等の業務におけるデータ化作業において導入され、作業時間の削減などの効果をあげている。

全 8 項目の平均実施率をみると、大規模自治体は 8 ～ 9 割近くまで進んでいる（図表 7）。その一方で、小規模市は 6 割程度、町・村は 3 ～ 4 割程度にとどまっている。

「行政サービスの向上・高度化」の 8 項目すべてを達成しているところは、2021 年度は 8 団体しかなかったが、2023 年度は 82 団体にまで増えている（図表 8）。その一方で、町・村で全 8 項目を達成しているところはひとつもない。また、全項目が未達成の団体は、2021 年度の 113 団体から 2023 年度は大きく減っているものの、町・村を含む小規模自治体の 42 団体が依然としてどの項目も達成できていない状況である。行政サービスの向上・高度化は、技術面・システム面での対応が中心となるが、小規模な自治体にとっては人員ならびに資金的に余裕がないこともあって、進捗状況が捗々しくないものと推察される。

（図表 8）自治体の規模別にみた「行政サービスの向上・高度化」の達成状況（全 8 項目）

自治体の分類 (団体数)		全項目達成		全項目未達成	
		2021	2023	2021	2023
市	政令指定都市 (20)	0	6	0	0
	中核市 (62)	2	14	0	0
	大規模 (51)	5	16	0	0
	中規模 (154)	1	18	0	0
	小規模 (528)	0	28	14	3
町 (743)		0	0	73	24
村 (183)		0	0	26	15
全基礎自治体 (1,741)		8	82	113	42

（資料）図表 6 と同じ

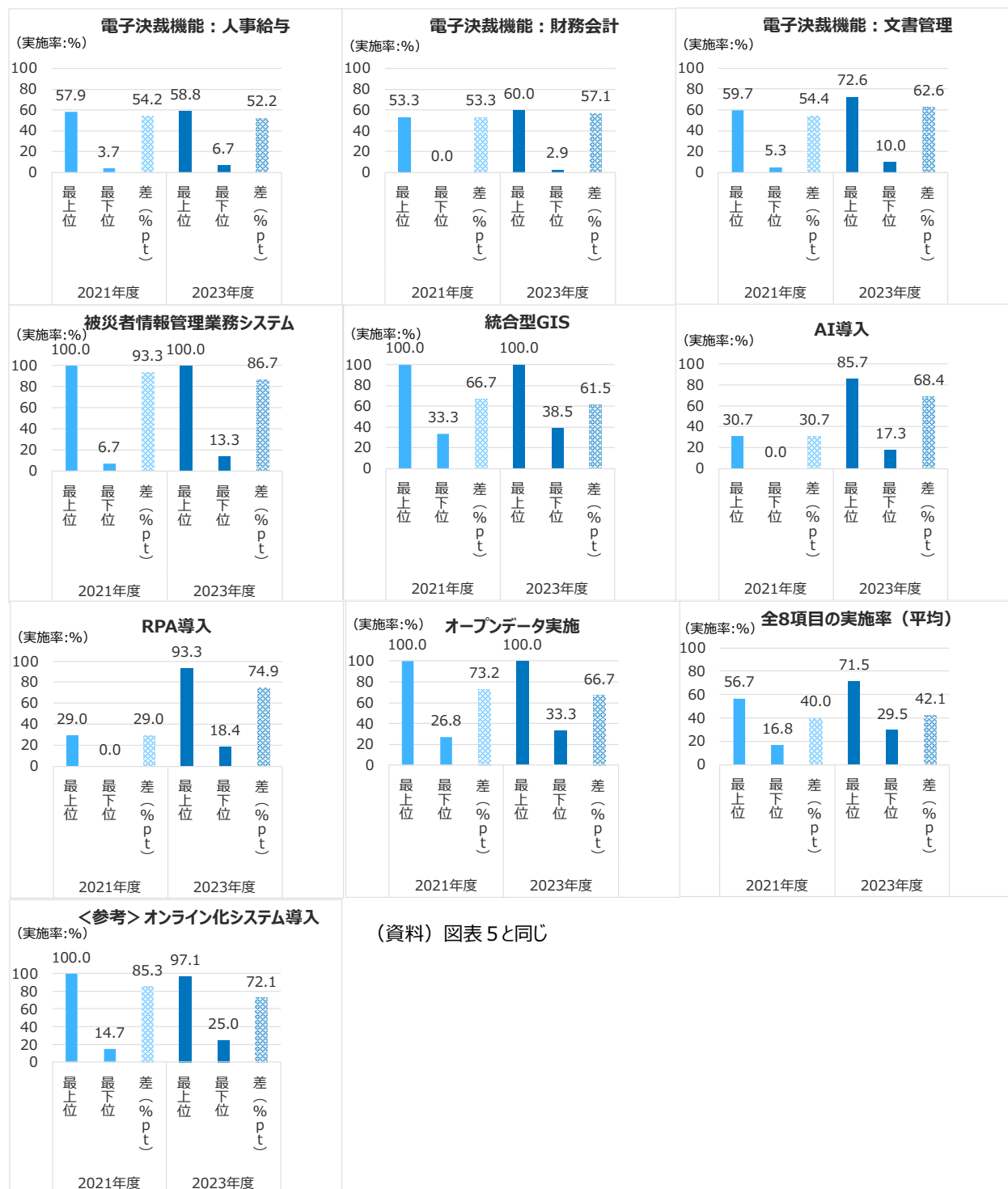
（２）都道府県別にみた「行政サービスの向上・高度化への対応」の進展度合い

都道府県別に、行政サービスの向上・高度化への対応状況をみると、どの項目も最上位と最下位で差が大きい（図表 9）。

最上位と最下位の差が 70%ポイント以上と大きな開きがある項目は、「災害時の被災者情報管理業務システムの整備」（最上位と最下位の差が 2021 年度 93.3%ポイント、2023 年度 86.7%ポイント）、「RPA の導入」（同 2021 年度 29.0%ポイント、2023 年度 74.9%ポイント）、ならびに参考値ではあるが「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステム導入」（2021 年度 85.3%ポイント、2023 年度 72.1%ポイント）である。もっとも、それ以外の項目でも最上位と最下位の差は 50%ポイント以上あり、技術面・システム面での対応について、都道府県の間で二極化が進展していることがわかる。

なかでも、先端のデジタル技術ともいえる AI と RPA の導入については、2021 年度はどこも取り組みを始めたばかりで最上位と最下位で 30%程度の差であったが、2023 年度は一気に進んだ都道府県とそうでないところで差が拡大（最上位と最下位の差は AI 導入で 68.4%ポイント、RPA 導入で 74.9%ポイント）している。

(図表 9) 都道府県別「行政サービスの向上・高度化」への対応状況



また、電子決裁機能については、とくに下位の団体において時間が経過しても取り組みがほとんど進んでいない状況にある。先に指摘したように、紙文書での処理が依然として多いことに起因しており、電子決裁への移行の重要性が組織内ばかりでなく、地域内でも浸透していないことの表れと考えられる。総務省の調査⁸によれば、テレワークを実施していない地方自治体の理由として「電

⁸ 総務省「地方公共団体におけるテレワークの推進について」（2023年12月27日公表）による
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000920596.pdf)。ちなみに、第1位が「多くの職員がテレワークになじ

子決裁ができない」を挙げる割合は 62.1%（426 団体）と 3 番目に多くなっている。働き方改革や新型コロナ禍・大規模災害のような非常時対応の観点からも、テレワークへの対応を進めていく必要があり、電子決裁システムの導入は多くの自治体において喫緊の課題である。

なお、オープンデータの実施に関しては、国が 2010 年代より注力してきたこともあり、2021 年度に域内の基礎自治体の実施率 100%が 10 府県であったのが、2023 年度には 16 府県に増えている。その一方で、最下位の団体では域内基礎自治体の実施率が 2021 年度で 26.8%、2023 年度においても 33.3%とそれほど増えていない。「官民データ活用推進基本法」を制定して地方自治体にオープンデータへの取り組みを義務付けるなど、政府が強力に推進してきた施策であるものの、都道府県によっては、オープンデータの重要性に関する知識・理解が域内の基礎自治体に十分に浸透していないものと考えられる。

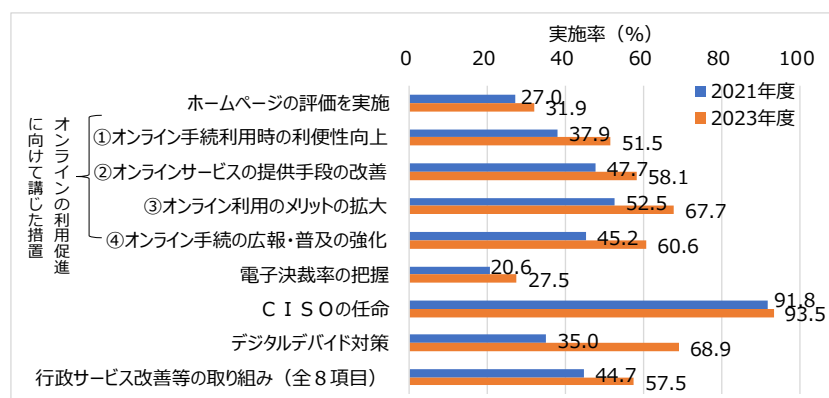
4. 行政サービスの改善等の取り組み

庁内におけるシステムや技術の導入ばかりでなく、利用者にとっての利便性やメリット、安全・安心面などに配慮しているかどうかを知るために、総務省の「自治体 DX・情報化推進概要」の中から「行政サービス改善等の取り組み」に関する 8 項目、①ホームページの評価を実施、②オンライン手続利用時の利便性向上のために講じた措置の有無、③オンラインサービスの提供手段の改善のために講じた措置の有無、④オンライン利用のメリットの拡大のために講じた措置の有無、⑤オンライン手続の広報・普及の強化のために講じた措置の有無、⑥電子決裁率の把握、⑦CISO（Chief Information Security Officer、最高情報セキュリティ責任者）の任命、⑧デジタルデバйд対策、について、2021 年度と 2023 年度の取り組み状況を比較した⁹。

（1）人口規模別にみた全国の基礎自治体の進捗状況

行政サービス改善等の取り組みに関しては、全国の基礎自治体における 8 項目の平均実施率が 2021 年度の 44.7%から 2023 年度の 57.5%に伸びている（図表 10）。なかでも「CISO の任命」の実施率が 90%を超え、極めて高い。自治体の規模別にみても、大規模自治体と小規模自治体の間で大きな差はない（図表 11）。これは、前項の「自治体 DX の推進体制」で CIO を

（図表 10）行政サービス改善等の取り組み（全 8 項目）



（資料）図表 2 と同じ

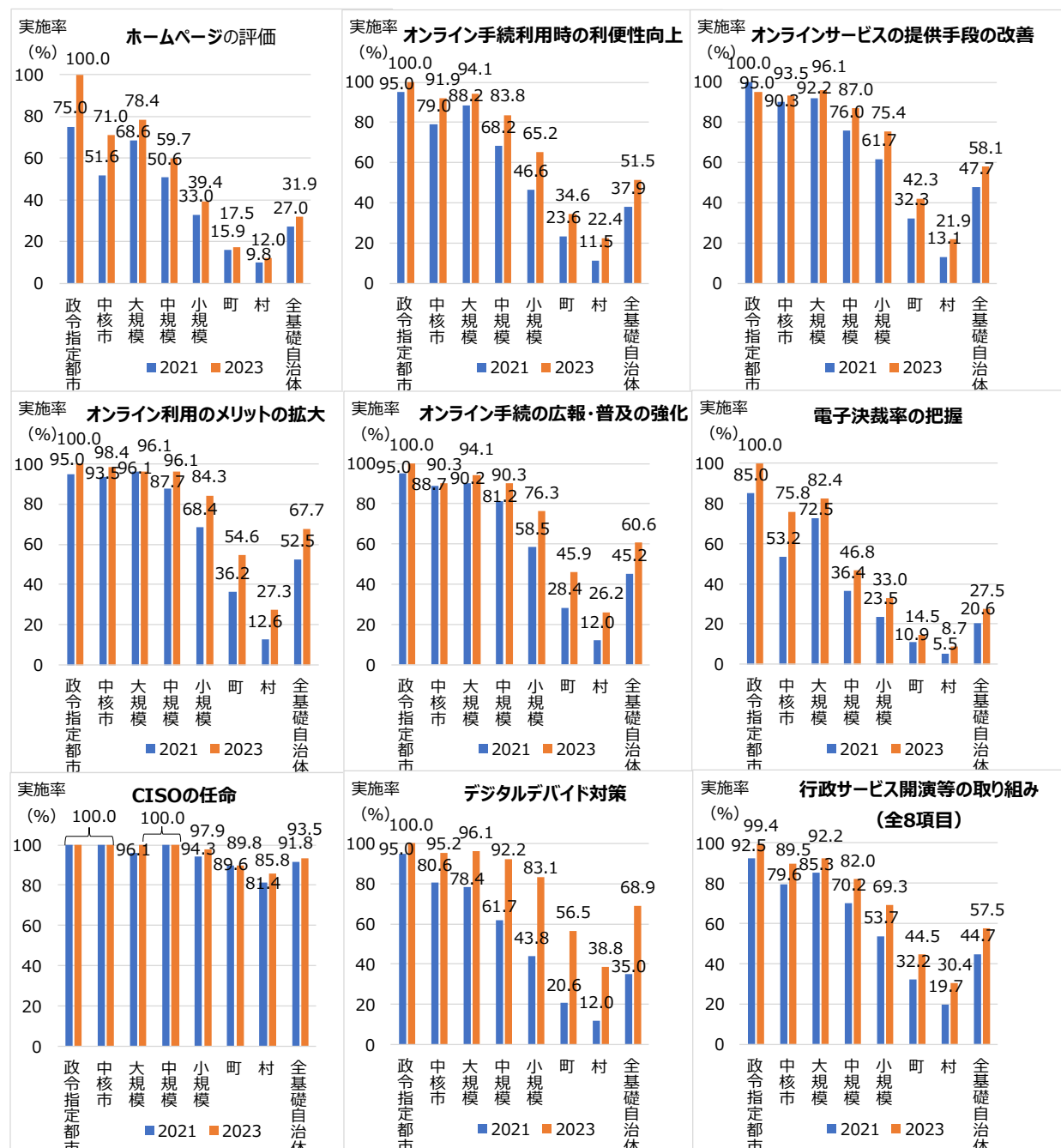
まない窓口業務等に従事している」（76.4%）、第 2 位が「情報セキュリティの確保に不安がある」（70.0%）であった。

⁹ 2023 年度の調査では工程表や KPI の設定、満足度などを調査・分析しているかに関する設問が多く設定されているが、2021 年度にはそのような調査がなされていなかったことから、今回は比較可能な設問のみを抽出した。

任命している自治体の割合が多かったことと共通しており、まずは当該施策の責任者について庁内の幹部職員などを割り当てるところから着手する自治体が多いことによるものと推察される。

また、「オンラインの利用促進等に向けて講じた措置」(①オンライン手続き利用時の利便性向上、②オンラインサービスの提供手段の改善、③オンライン利用のメリットの拡大、④オンライン手続きの広報・普及強化の4項目)や「デジタルデバйд対策」に関しても、5～6割の自治体で実施が進んでいる。しかしながら、町・村では実施率が低く、システムの導入・運用のみならず、改善の取り組みまで行う余裕がないものと推察される。

(図表 11) 行政サービスの改善等の取り組み (全8項目)



(資料) 図表 2 と同じ

また、電子決裁の導入が全体として遅れていることもあり、電子決裁率の把握は低調で、2023年度でも3割に届いていない。加えて、ホームページの評価を実施していない自治体も多い。前項の自治体DXの推進体制で「全体方針を策定」しているにもかかわらず、ホームページの評価を実施していない団体は500団体以上にのぼる。2023年度のための質問項目にはなるが、全体方針を策定している862団体（全国の基礎自治体の49.7%）のうち、工程表を作成し進捗管理を行っているところは425団体（全体方針を策定している団体の49.3%）、取り組み事項ごとにKPI（Key Performance Indicator：重要業績評価指標）を設定し、取り組みの効果を定期的に把握しているというところはわずか140団体（同16.2%）にとどまる。

全体方針は策定すれば終わりというものではない。この方針を踏まえて、庁内の情報のデジタル化（Digitization）や業務のデジタル化（Digitalization）、業務プロセスの改善や組織の見直し等が進められていくことになる。その際には、工程表やKPIの設定により、業務プロセスやIT・システム利用の実態を適切かつ定期的に把握・評価し、改善のループを回していくことになる。したがって、デジタル技術の導入や形式的な体制整備に終始するのではなく、真に住民のための施策に結び付いているかどうか、不断の見直しが求められ、そのための指標を適切に把握することが不可欠である。

自治体の規模別にみると、大規模自治体は「行政サービス改善等の取り組み」について、どの項目も8～9割近い実施率となっている（図表11）。とくに、政令指定都市は20団体中19団体が全ての項目を実施している（図表12）。一方、町・村でどの項目も未達成のところが目立つものの、小規模市では改善されつつある。

（図表 12）自治体の規模別「行政サービス改善等の取り組み」の達成状況（全8項目）

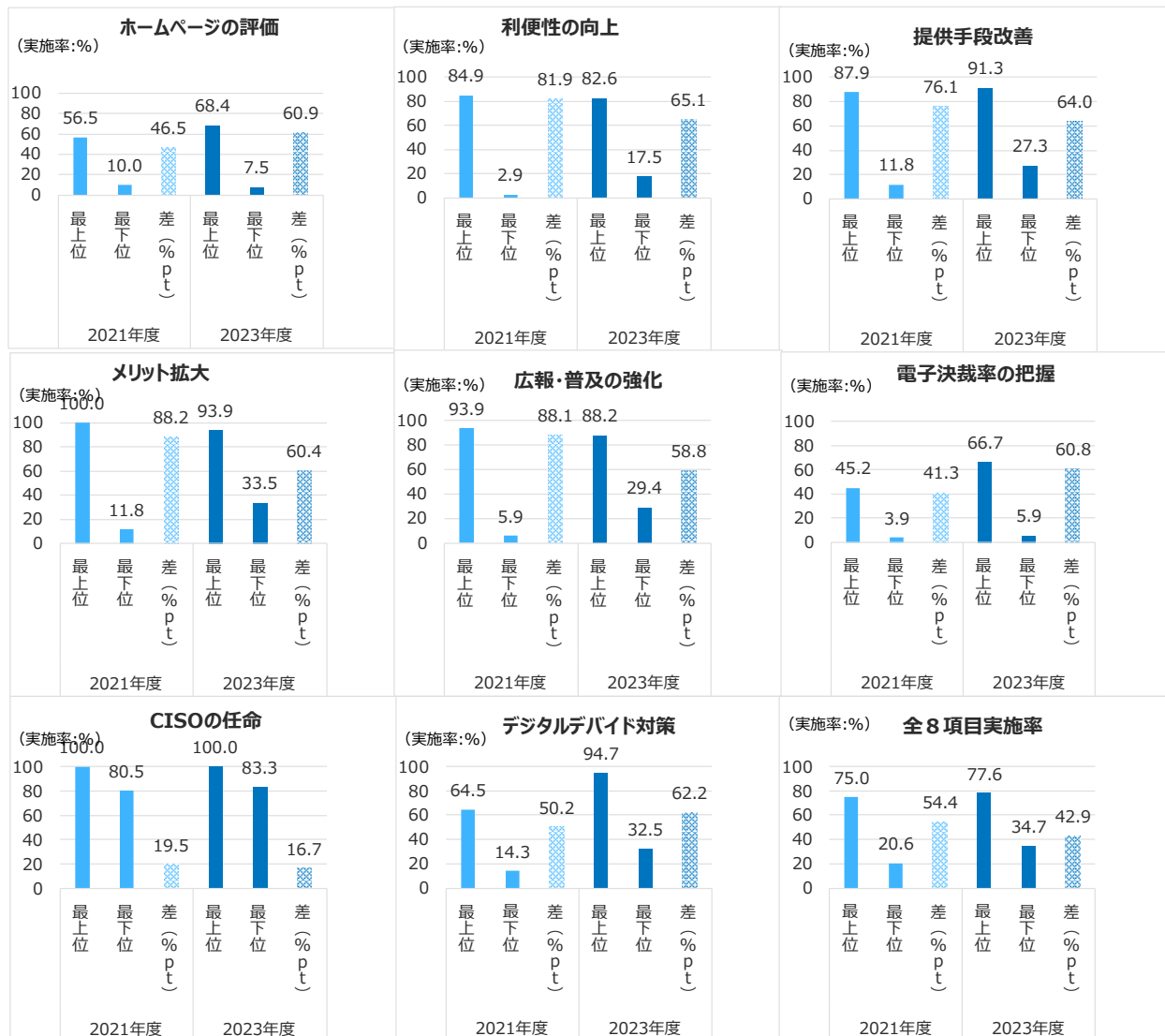
自治体の分類 (団体数)		全項目達成		全項目未達成	
		2021	2023	2021	2023
市	政令指定都市 (20)	12	19	0	0
	中核市 (62)	14	29	0	0
	大規模 (51)	18	31	0	0
	中規模 (154)	15	33	0	0
	小規模 (528)	10	38	4	0
町 (743)		1	7	43	19
村 (183)		0	1	23	14
全基礎自治体 (1,741)		70	158	70	33

（資料）図表2と同じ

（2）都道府県別にみた「行政サービス改善等の取り組み状況」の進展度合い

次に、都道府県別に「行政サービス改善等の取り組み」の実施状況を見ると、ここでも最上位と最下位の差が大きい（図表13）。とくに、オンラインの利用促進に向けて講じた措置（①利便性向上、②提供手段の改善、③利用のメリット拡大、④広報・普及の強化）に関しては、2021年度は最上位と最下位の開きが76.1～88.2%ポイントと大きな開きがあった。2023年度は60%ポイント前後にまで縮小しているものの、依然としてその差は大きい。それ以外の項目でも「ホームページの評価」（最上位と最下位の差が2021年度46.5%ポイント→2023年度60.9%ポイント）、電子決裁率の把握（同41.3%ポイント→60.8%ポイント）、デジタルデバйд対策（同50.2%ポイント→62.2%ポイント）で差が拡大しており、行政サービスの改善等の取り組みでも都道府県間で意識の濃淡があると考えられる。

(図表 13) 都道府県別「行政サービス改善等」への対応状況



(資料) 図表 2 と同じ

5. 行政手続きのオンライン化

行政手続きのオンライン化に関しては、「デジタル・ガバメント実行計画」(2020 年) および「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(2023 年)において、地方自治体が優先的にオンライン化を推進すべき手続きとされている項目が示されている。①処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続き(以下、処理件数の多い行政手続き)、ならびに、②住民のライフイベントに際し、多数存在する手続きをワンストップで行うために必要と考えられる手続き(以下、ライフイベントに関する行政手続き)であり、これらの項目についてオンライン化実施率を算出し、2021 年度と 2023 年度で比較した。併せて、市民がオンラインサービスにアクセスするための主要ツールとなるマイナンバーカードについても、人口に対する交付率(2021 年度)・保有率(2023 年度)を比較した。

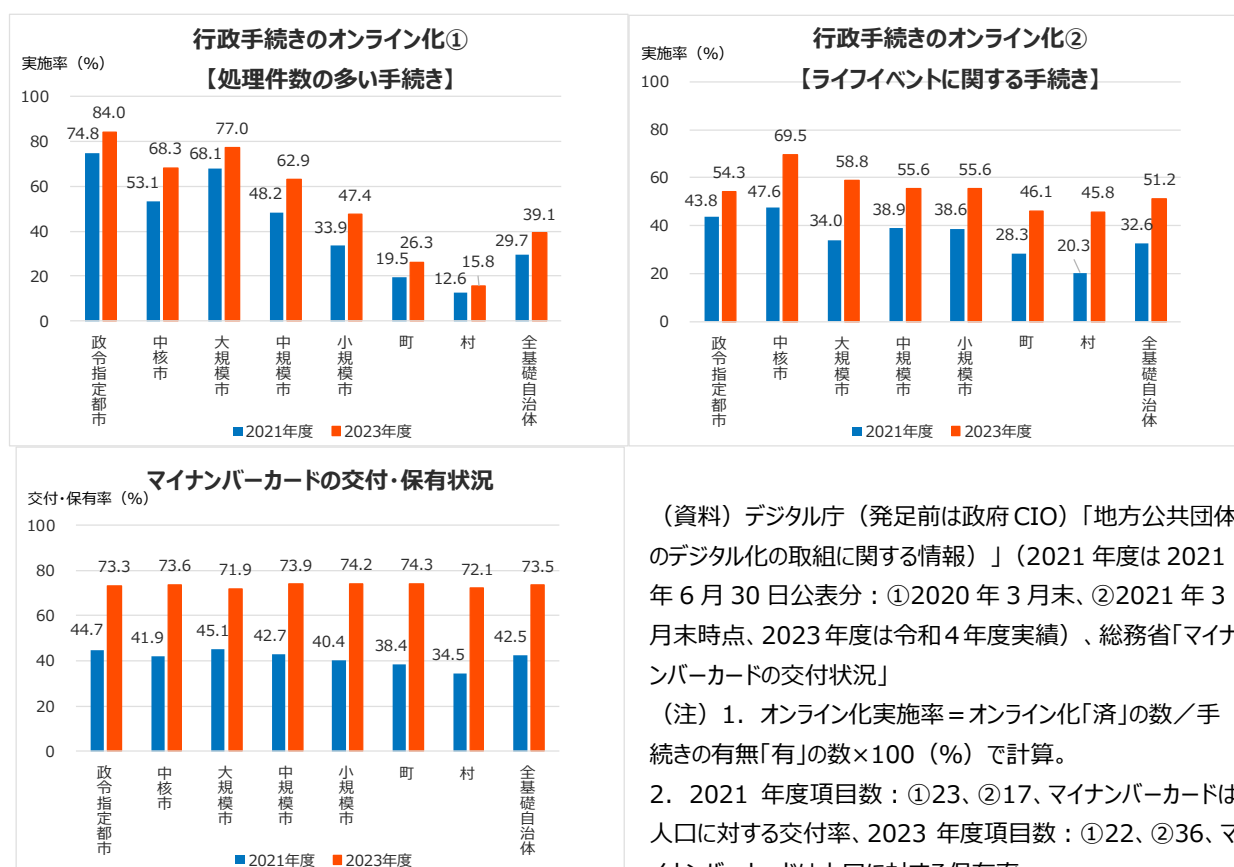
(1) 人口規模別にみた全国の基礎自治体の進捗状況

行政手続きのオンライン化に関して、①処理件数の多い行政手続き、②ライフイベントに関する行政手続き、③マイナンバーカードの交付・保有状況の3項目で比較したが、なかでも③マイナンバーカードの普及が急速に進んでいる（図表14）。政府が国民向けのマイナンバーカード普及促進策として、これを取得したり、健康保険証としての登録や公金振込口座の登録などを行った際に、マイナポイントを付与する措置を講じたことで、短期間で交付・保有枚数の大きな伸びに繋がったとみられる。自治体の規模別に見ても、大規模自治体と小規模自治体（町・村を含む）の間で差はほとんどない。

一方、地方自治体が優先的にオンライン化を推進すべき手続きのうち、②ライフイベントに関する行政手続きのオンライン化実施率は20%ポイント近く上昇しているのに対し、①の処理件数の多い行政手続きは同10%ポイント程度の上昇にとどまっている。自治体の規模別でみると、②ライフイベントに関する行政手続きのオンライン化実施率は全体として底上げされているのに対し、①処理件数の多い行政手続きは大規模自治体と小規模自治体の間でオンライン化の実施状況に大きな差が生じている。

なお、行政手続きのオンライン化（①と②）で、2023年度調査では2市が96.0%と最も高い達成率であった。一方で、達成率が0%の自治体が2021年度は36団体であり、2023年度においても6団体がオンライン化を未実施であった。

(図表14) 基礎自治体の人口規模別にみた「行政手続きのオンライン化等」の実施状況



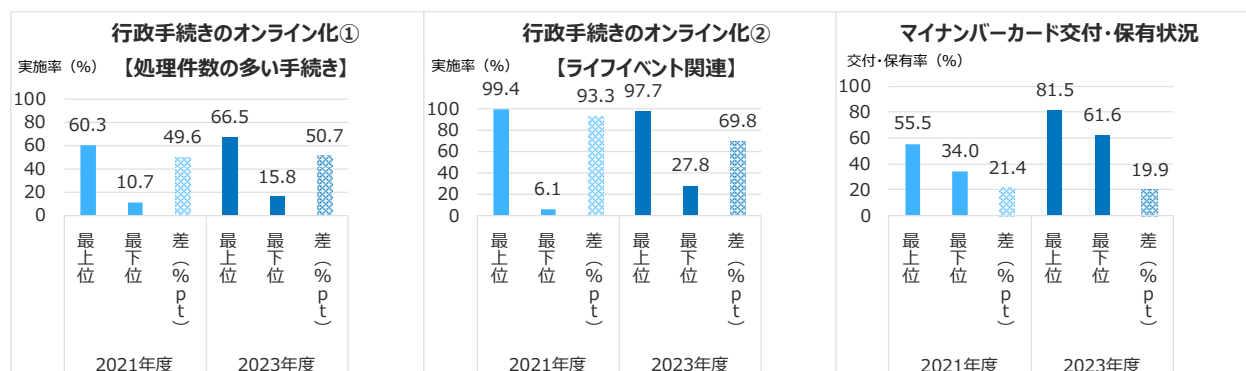
（２）都道府県別にみた「行政手続きのオンライン化等」の進展度合い

次に、都道府県別に行政手続きのオンライン化等の状況をみると（図表 15）、「②ライフイベントに関する行政手続き」について、最上位（山梨県）の実施率は 90%を超え、域内の基礎自治体のほとんどにおいてオンライン化を実施できている状況である。この項目の上位に位置する山梨県、大分県、岐阜県では、県が域内の市町村と協力してオンライン化に取り組む体制が構築されており、底上げが図られていることが高い実施率に繋がっている¹⁰。その一方で、域内の基礎自治体のオンライン化実施率が 3 割に達していない県もある。

行政手続きのオンライン化のうち、①処理件数の多い行政手続きに関しては、上位に東京都や神奈川県、埼玉県、愛知県などの大都市圏が位置しており、実施率は 6 割以上である。下位は東北や九州地方の県が多い。

マイナンバーカードの交付・保有状況に関しては、最上位の県（宮崎県）において人口に占める保有率は 8 割を超えている。県下の市町村が、カードの取得申請がしやすい環境づくりなど独自の普及策に取り組んできたことが、高い普及率に結び付いている。もっとも、最下位の県でもマイナンバーカードの保有率は 6 割を超えており、後述するように、アンケートでは、マイナンバーカードを保有する理由として「マイナポイント」を上げる人が多いなか、全国一律でマイナポイントを付与するという国の政策の効果が大きかったと考えられる。

（図表 15）都道府県別「行政手続きのオンライン化等」への対応状況



（資料）図表 14と同じ

6. 考察

（１）項目別進捗状況

ここまで、基礎自治体における DX の取り組みについて、総務省「自治体 DX・情報化推進概要」などから算出した実施率等をもとに概観してきたが、全体としては着実に進捗しているといっていだろう。ただし、項目によって実施率が高いものとそうでないものとに分かれている。責任者(CIO、CIO 補佐官、CISO) の任命や職員の研修など、自治体の大小にかかわらず庁内の資源だけで着手しやすい事項は実施率が高く、総務省が作成・公表している「自治体 DX 全体手順書」（図表 16）

¹⁰ 山梨県では、県と域内の全市町村が参加して電子申請システムを共同運営する山梨県市町村総合事務組合が設立されているほか、岐阜県では岐阜県市町村行政情報センターが県内市町村の業務システムのクラウド化を実現。大分県では、全国に先駆けて域内全市町村の行政 DX の共同目標を設定し、県が標準的な電子フォームの作成や外部デジタル人材の確保、システム等の共同利用・調達などの支援を実施している。

に沿う形で、段階的に取り組みが進められているものと推察される。

しかしながら、図表 16 のステップ 3 の「DX の取り組みの実行段階」、すなわち本稿の「3. 行政サービスの向上・高度化への対応状況（全 8 項目）」で、取り組みが進んでいる団体とそうでないところで差が開いている。とくに、町・村を含む小規模自治体ほど進んでいない。既に述べたように、庁内で必要とされる体制を形式的には整えたものの、情報だけでなく、業務のデジタル化を実施するにあたり、人員や財源、専門知識が不足しているところが小規模自治体ほど多いのが現状である。さらには、そもそも図表 16 のステップ 0 で掲げられている「DX の認識共有・機運醸成」が組織内で十分にできていないため、現場の職員が動き出さないなど、取り組みが進まないところも多いと考えられる。

（図表 16）自治体 DX 全体手順書による DX 推進の手順



（資料）総務省「自治体 DX 全体手順書【第 2.1 版】」概要より抜粋

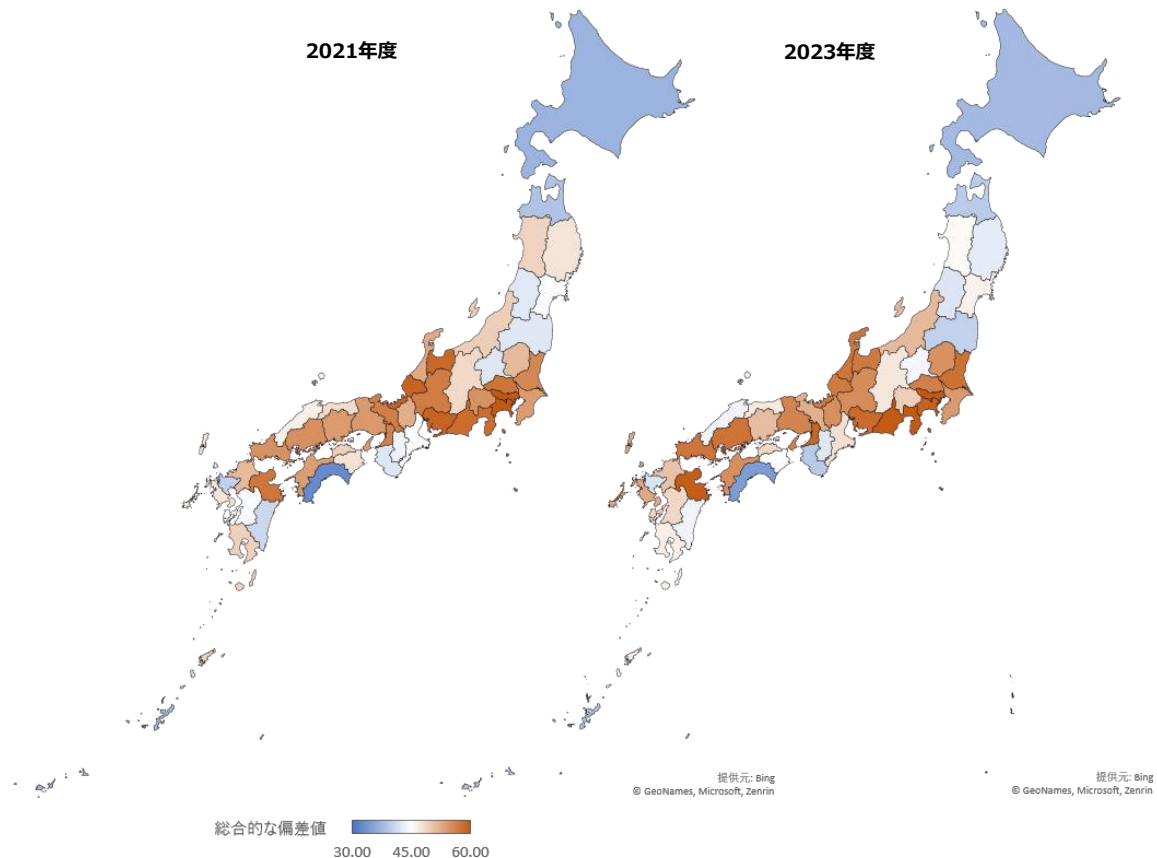
なお、「2. 自治体 DX の推進体制（全 7 項目）」、「3. 行政サービスの向上・高度化への対応状況（全 8 項目）」、「4. 行政サービス改善等の取り組み（全 8 項目）」を自治体 DX の基盤整備とすると、これらすべて（合計 23 項目）を実施している市区町村は、2021 年度はひとつもなかった（最高が 23 項目中 22 項目を実施している 1 団体）が、2023 年度は 9 団体が全項目の実施を達成している。ほとんどが大規模市であるが、中・小規模市も 1 団体ずつあり、こうした自治体の取り組みの要点を学ぶ機会があれば、他の自治体の参考になると思われる。

（2）地域別進捗状況

次に、都道府県別の自治体 DX の進展状況を可視化するために、「自治体 DX の推進体制（全 7 項目の平均実施率）」、「行政サービスの向上・高度化への対応状況（全 8 項目の平均実施率）」、「行政サービス改善等の取り組み（全 8 項目の平均実施率）」、「行政手続きのオンライン化の実施状況①処理件数の多い行政手続きの平均オンライン化実施率」、「同②ライフイベントに関する行政手続きの平均オンライン化実施率」の 5 領域を偏差値化し、その平均値を「総合的な偏差値」として日本地図を塗分けした（図表 17）。

その結果、関東、東海、近畿、中国地方の大都市圏を抱える地域、ならびに北陸地方の偏差値が高い。一方、北海道・東北地方、ならびに近畿・四国の一部の県で相対的に遅れが目立つ。また、九州地方は 2021 年度と比べ 2023 年度は改善傾向にあることがわかる。

(図表 17) 都道府県別にみた総合的な偏差値

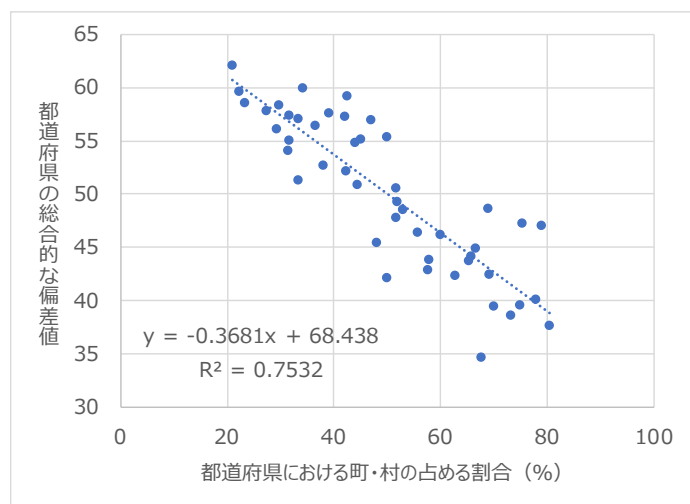


(資料) 日本総合研究所作成

(注) 各都道府県の域内市区町村の4領域の実施率を偏差値化し、その平均値で色分けした。濃い赤ほど偏差値が高く、濃い青ほど偏差値が低い。

それでは、都道府県間で差が生じる要因としては、どのようなことが考えられるであろうか。前回レポート¹¹において「町・村の割合」が多い都道府県ほど取り組みが遅れている可能性が認められた。そこで、本稿でも各都道府県の基礎自治体数に占める町・村の割合と2023年度の都道府県別の総合的な偏差値との関係について確認した(図表18)。その結果、両者の間には強い負の相関が認められる。地域別・規模別にみたDXの取り組みの

(図表 18) 総合的な偏差値(2023年度)と町・村の割合との関係



(資料) 日本総合研究所作成

(注) 総合的な偏差値は、全調査項目の実施率(マイナンバーカードを除く)を偏差値化し、平均値を出したもの。町・村の占める割合は、各都道府県の基礎自治体数に町・村の数が占める割合。

¹¹ 野村敦子「データから見る都道府県別自治体DXの進展状況」(リサーチフォーカス No.2022-038、日本総合研究所、2022年10月)。ただし、総務省の調査などで調査項目が変わっているため、本稿と実施率算出や比較に使用している項目が一部異なる。

差が拡大するなか、今後、とくに町・村の DX をいかに支援・底上げしていくかが課題であることが、改めて確認できた。

（３）マイナンバーカード普及との関係

他の調査項目と異なり、マイナンバーカードは、自治体の規模の大小に関係なく、多くの自治体で交付率・保有率が伸びている。本来、「デジタル社会のパスポート」であるマイナンバーカードと、デジタル行政サービスは連動して成長することが望ましい。

それでは、マイナンバーカードの普及と、基礎自治体の DX の進捗状況との間には関係性があるのだろうか。これを確認するために、マイナンバーカードの交付率・保有率と総合的な偏差値の間で相関係数を算出した（図表 19）。2021 年度は市区町村単位でみても、都道府県単位でみても、弱い正の相関がみられたが、2023 年度はどちらも相関なしという結果であった。

基礎自治体は、新型コロナ禍を契機としてマイナンバーカードの普及に力を入れてきた。もっとも、その動機としては、政府が 2022 年度末までにはほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す方針を掲げ、地方自治体の首長等に普及促進を強く要請したり、マイナンバーカード交付事務費補助金やデジタル田園都市国家構想交付金の要件として、マイナンバーカードの申請率を採用したことなどが大きかったと考えられる。このため多くの自治体において、マイナンバーカードの普及促進が優先され、必ずしも自らの DX の取り組みと連動しているわけではなかったことが、上記のデータからも推察される。

そもそも市民の側においても、マイナンバーカードを取得する理由の 6 割以上が「マイナポイントをもらえるから」であり、「行政手続きがオンラインでできるから」との回答はわずか 1 割にとどまる（図表 20）。マイナンバーカードの交付枚数が人口の 8 割を超えた現在、これをいかに市民の利用や行政サービス・地域社会の DX に繋げていくかが、国ならびに地方自治体のこれからの DX 推進において強く求められているといえよう。

（４）自治体 DX を加速・深化させるために検討すべき課題

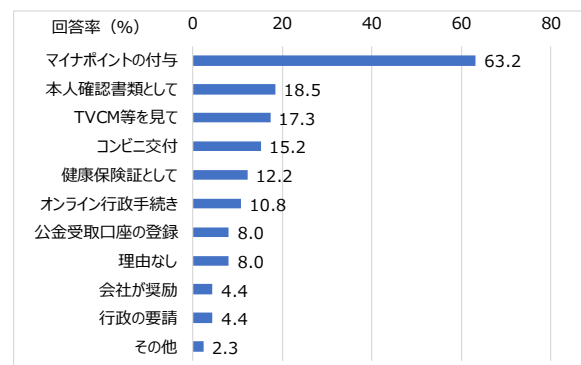
ここまで、基礎自治体の DX への取り組みについて、進捗状況を可視化するために、各項目の実施率や総合的な偏差値などの数値を用いて比較・検討を行った。その結果、自治体の人口規模はもちろんのこと、地域によっても取り組みに濃淡が出てきている様子が観察できた。本稿で取り上げた DX の実施率や総合的な偏差値は、個々の自治体の努力が積み重ねられてきた結果といえる。総

（図表 19）マイナンバーカードの普及と総合的な偏差値との間の相関関係

	相関係数	
	市区町村	都道府県
2021 年度	0.3272	0.4025
2023 年度	0.0706	0.1663

（資料）日本総合研究所作成

（図表 20）マイナンバーカード取得・申請のきっかけ



（資料）デジタル庁「業種別マイナンバーカード取得状況等調査（第 8 回調査）」2024 年 2 月公表

合的な偏差値が上位の基礎自治体の中には、地方の小規模な自治体も少なからず存在する。これらの自治体では、首長や職員の DX の重要性に対する共通認識のもと、推進基盤の整備や施策の着実な遂行が行われてきたものである。しかしながら、2023 年度の総合的な偏差値をみると、上位 100 位以内に町・村が一つもない。図表 18 から確認されたように、町・村単位の DX の取り組みは個々の努力だけでは限界があることも否めない。

そうした状況下、域内の DX に対する意識の浸透や小規模自治体の DX への取り組みの底上げにおいて、上位団体である都道府県による域内の協力・連携体制の強化は、重要な意味を持つと考えられる。総務省の自治体 DX 推進計画でも「都道府県による市区町村支援」が掲げられており、この内容を踏まえ、ほとんどの都道府県においてデジタル人材の域内での兼務や人材交流、職員研修などが実施されているとみられる。今後は、さらに踏み込んだ取り組みが必要とされよう。本稿の総合的な偏差値で上位の都道府県は、基礎自治体との危機感や課題の共有、信頼関係・協力関係の構築を重視して、連携・協働するための専門組織や協議体を設置し、緊密な対話・交流を重ね、伴走型のきめ細かな施策を実施している（図表 21）。これらの地域においては、都道府県と基礎自治体の関係について、支援を施す側・支援を受ける側とするのではなく、両者が対等なパートナーとして連携・協力を図っており、地域住民のための DX を実現するという共通の目標のもと、施策が着実に遂行・進展している。

（図表 21）総合的な偏差値上位の都道府県における基礎自治体と連携・協力の枠組み

都道府県名	施策名	概要
東京都	GovTech 東京	一般財団法人として都が設立、デジタル人材の確保・育成、都と区市町村の DX を支援する専門組織
静岡県	ふじのくに DX 推進計画	計画の 3 本柱の 1 つに市町の DX 推進支援、全ての市町に県の幹部等が訪問し、情報共有や緊密に連携
大分県	市町村行政 DX 共同目標	県内全市町村で行政手続きの電子化などの共同目標設定、県は人材確保やノウハウ提供など支援
神奈川県	県市町村デジタル推進会議	DX 推進やデジタル分野など共通かつ広域的な課題への対応・連携等協議、情報共有、調査研究等
大阪府	大阪市町村スマートシティ推進連絡会議（GovTech 大阪）	府と全市町村が、情報システムや情報ネットワークに関する情報交換や共有、連携・協働を推進
愛知県	あいち DX 推進プラン 2025	県全体のデジタル化推進のために、市町村と連携し DX、AI・RPA、オープンデータなど推進
茨城県	第 2 次茨城県総合計画（スマート自治体の実現）	市町村の DX 推進についてデジタルガバメント率を設定・把握、市町村に対し情報交換の場、技術面の助言等
広島県	DXShip ひろしま	県・市町で協働して人材採用・育成・活用、DX を推進（情報共有・システム最適化など）する枠組み
山口県	山口県デジタル・ガバメント構築連携会議	県と市町の連携組織の他、DX 推進拠点「Y-BASE」や官民連携コミュニティ「デジテック for YAMAGUCHI」
富山県	富山県デジタルによる変革推進条例	県民、事業者、市町村など地域社会の全構成員と理念共有、相互連携・協力により DX 加速化に向け制定

（資料）総務省「自治体 DX 推進参考事例集」、各自治体ホームページなどを参考に日本総合研究所作成

とくに進捗状況が芳しくない項目については、都道府県が主導して、域内の基礎自治体で可能なことから共通化・共同化して解決していくことも必要である。先行する都道府県では、既にそうした動きも出てきており、主に、外部デジタル人材の確保・育成や自治体クラウド、情報システム導入などで、域内自治体間の共通化・共同化が図られている。とくに町・村の DX を推進するにあたり人員的・財政的に負担になっている項目に関して、都道府県の支援ばかりでなく、地域の中核となる都市が周辺の小規模自治体と一体的に取り組みを進めていくことも検討すべきである。さらには、DX 推進専担部署や専門人材の共同化、民間組織・企業との協働、システム・サービスの開発・共同調達などについて、域内で共通プラットフォームを構築するなどの取り組みも視野に入れる必要がある。

なお、DX の推進が重要課題とされている一方で、地方自治体にとっては専門外の分野も多いことから、各地で芽吹いている GovTech¹²関連企業・組織との連携が、自治体 DX の推進において不可欠の要素となりつつある。GovTech 企業との連携により DX で成功している事例を、他の地域でも情報共有し、広域展開できるようにしていくことが肝要である。先に述べた共通プラットフォームとして地域横断・組織横断的な取り組みを支援すると同時に、GovTech 企業との協働の窓口としても参考になると考えられる事例が、東京都の「GovTech 東京」である。

GovTech 東京は、2023 年 7 月に東京都が出資・設立した一般財団法人で、都ならびに域内区市町村の DX を支援する専門家集団である。行政 DX の推進や住民の満足度の高いサービス提供などに取り組むにあたり、スピード感をもちつつ質量ともに強化していかなければならないが、行政内部の組織だけでは限界がある。区市町村を含めた東京都全体の DX を効果的に進めるためには、行政ばかりでなく民間の様々なリソースやノウハウを活用して革新的なサービスを生み出す仕掛けが必要である。そこで、行政と民間が協働する新たなプラットフォームとして GovTech 東京が設立されたものである。GovTech 東京は東京都のデジタルサービス局と連携し、都や域内区市町村の DX の支援・助言を行う専門性の高いデジタル人材の育成・確保・派遣を行うほか、デジタル基盤の強化・共通化、データの利活用の推進、新サービスの創出などに取り組む（図表 22）。

人員的・財政的に余裕がある自治体だからこそ可能になっているという見方もあるが、東京都も山間部や島しょ部を抱えており、域内全体の DX ならびに全住民が DX の恩恵を享受できるようにすることは大きな課題となっている。GovTech 東京がこれから積み重ねていくノウハウや経験を、他の地域と共有したり横展開していくことが、今後の自治体 DX の取り組みにおいて有用になろう。東京都の「GovTech 東京」は、GovTech を真正面から取り上げた先駆的な事例でもあり、今後の動向が注目される。全国の自治体 DX の底上げに向けては、こうした取り組みから得たノウハウを多くの自治体に広げていくことが重要である。

¹² GovTech とは Government Technology の略。IT や AI などのデジタル技術を用いて、国や地方自治体の業務やサービスの効率化、最適化、利便性の向上、抱える課題の解決などに取り組むこと。

(図表 22) GovTech 東京の概要

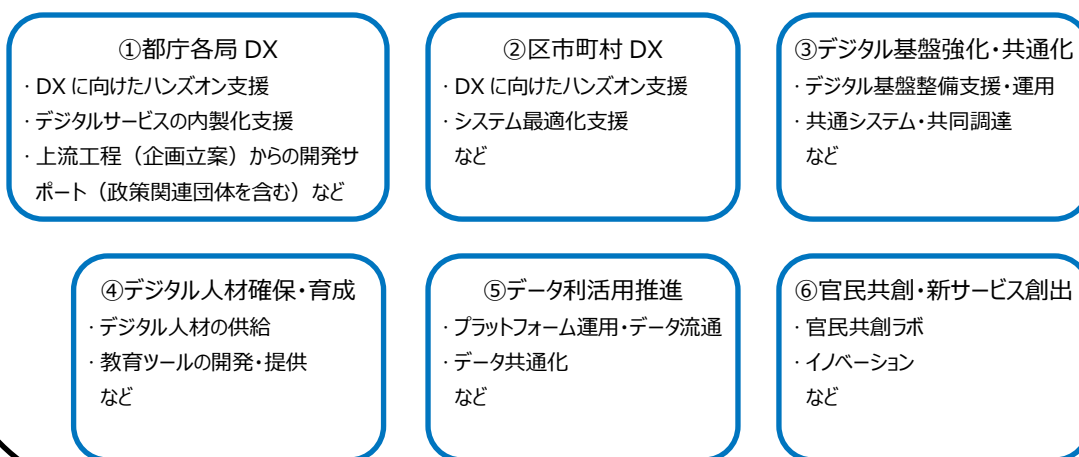
<目的>

- 行政と民間が協働して斬新でイノベティブなサービスを生み出す新たなプラットフォーム
- 海外の先進的な事例を参考に、サービスデザイン、自治体の共同利用、官民の協働、スタートアップとの共創などに取り組む
- 多種多様なデジタル人材を確保し、人材プールを構築、複数の自治体に派遣

<四つの基本方針>

- ① 都庁内部と外部の力を結集して、イノベティブなサービスを生み出す仕掛け
- ② 高度なデジタル人材を採用・活用できる新たな仕組み
- ③ 共同調達など、区市町村も含めた東京全体の DX を推進する枠組み
- ④ 行政と民間がフラットに“協働”できる場

<デジタルサービス局との協働体制を構築し、六つの機能を発揮>



（資料）東京都、GovTech 東京ホームページを参考に日本総合研究所作成

7. おわりに

政府は、2020 年 12 月に「自治体 DX 推進計画」を策定し、「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は極めて重要であり、自治体の DX を推進する意義は大きい」としている。同計画では、対象期間が 2021 年 1 月から 2026 年 3 月までと設定されているが、既に 3 分の 2 以上の期間が過ぎている。しかし、本稿でも確認したように基礎自治体における DX 関連施策の実施状況は、一部の都道府県や町・村では依然として停滞している（図表 18、図表 23）。本稿で示したデータからも、出遅れている都道府県ならびにその要因は明らかであり、国としても相談・助言・情報共有にとどまらず、資金や人材面からも本腰を入れてこれらの地域の底上げを図っていく必要があるだろう。

自治体 DX は、デジタル技術を有効に活用して、地域住民にとって暮らしやすい・働きやすい地域社会に繋げていくことが目的とされている。それと同時に、当該地域の自治体職員にとっても、業務を効率的・効果的に遂行できる環境が整えられ、自身の創意工夫次第で仕事にやりがいもた

らされることが、DX の結果として求められる姿である。本稿で進捗状況を測るために使った各項目は、このような DX を遂行・実現するために必要な環境整備として重要な事項ばかりであるが、デジタル技術はあくまでも目的達成のためのツールであり、その先に見据えた地域の将来像を自治体内で共有し、職員や地域の構成員の意識を高めていくことが DX を進めるうえでの大前提である。

なお、本稿では入手可能なデータをもとに実施率に着目して進捗状況の比較を行ったが、それだけでは見えてこない好事例も各地に存在している。DX に関連する施策に対する住民の満足度や信頼度も重要な物差しであり、今後、各地の DX の評価項目として取り上げられることを期待したい。

(図表 23) 都道府県別にみた基礎自治体の DX への取り組み状況の偏差値

地域 区分	都道府県	自治体 DX 推進 体制 (7 項目)		行政サービス向上・ 高度化 (8 項目)		行政サービス改善等 の取組 (8 項目)		オンライン化 ①処理件数多		オンライン化 ②ライフイベント		マイナンバーカード 交付・保有率		総合的な偏差値 (除マイナンバーカード)	
		年度		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
北海道・ 東北	北海道	40.25	39.06	28.23	30.24	33.24	30.33	42.37	36.63	41.36	52.12	43.05	41.64	37.09	37.67
	青森県	40.06	34.34	40.43	41.15	28.83	28.52	39.24	37.82	45.28	56.00	37.78	48.89	38.77	39.56
	岩手県	54.92	46.27	49.39	46.09	39.99	37.35	44.61	40.43	48.46	44.48	36.00	46.34	47.47	42.92
	宮城県	47.13	53.98	46.65	49.91	45.29	43.29	40.28	38.88	44.25	44.87	51.10	48.08	44.72	46.19
	秋田県	47.13	50.24	40.21	38.60	46.90	43.80	45.21	43.20	65.39	51.36	44.89	57.62	48.97	45.44
	山形県	50.87	50.78	36.62	39.00	44.96	44.24	42.69	39.29	37.86	38.35	41.38	57.35	42.60	42.33
	福島県	49.86	47.39	48.78	44.34	38.55	38.85	40.13	35.11	35.43	34.87	39.92	48.62	42.55	40.11
関東	茨城県	45.35	51.09	58.48	63.71	62.65	61.08	59.38	60.35	53.41	52.95	47.80	45.21	55.86	57.84
	栃木県	47.13	55.48	46.06	50.63	54.12	53.50	46.76	52.96	62.21	61.63	45.38	48.32	51.26	54.84
	群馬県	45.89	36.34	32.86	38.34	40.77	44.24	50.02	49.26	42.74	52.65	35.48	45.58	42.45	44.17
	埼玉県	51.56	57.66	48.32	48.70	62.28	59.71	70.12	68.74	55.49	47.31	48.71	40.36	57.55	56.42
	千葉県	44.07	49.89	51.95	48.18	58.90	57.76	62.35	59.61	52.36	55.21	55.58	47.99	53.93	54.13
	東京都	64.41	64.72	69.00	66.98	68.79	64.44	74.62	70.91	40.46	43.34	63.24	39.41	63.46	62.08
	神奈川県	69.43	62.71	63.57	61.52	76.26	65.42	74.71	70.73	43.99	35.46	62.24	45.73	65.59	59.17
北陸・ 甲信越	新潟県	41.33	47.75	57.37	56.57	48.78	54.16	49.02	45.45	50.46	52.42	34.99	50.28	49.39	51.27
	富山県	63.10	57.72	54.44	59.27	58.19	58.21	47.25	53.96	69.91	56.24	54.96	57.29	58.58	57.08
	石川県	53.32	56.15	56.34	55.95	48.92	56.54	48.69	54.70	55.96	63.40	54.65	56.95	52.65	57.35
	福井県	49.95	51.34	59.38	51.29	56.99	61.49	66.07	63.61	63.24	57.16	51.77	57.39	59.13	56.98
	山梨県	43.26	30.84	40.04	35.53	53.67	43.26	55.46	53.77	82.15	83.20	44.16	46.11	54.92	49.32
東海	岐阜県	47.76	48.01	63.29	59.44	48.30	53.06	54.77	52.59	69.99	63.67	46.78	58.41	56.82	55.36
	静岡県	62.68	73.23	56.67	54.87	62.06	61.57	56.95	58.30	52.76	51.73	54.17	55.41	58.23	59.94
	愛知県	59.79	51.97	57.10	58.89	62.04	60.21	71.70	68.16	44.55	52.39	52.52	47.62	59.04	58.32
	三重県	42.93	50.89	53.00	51.64	39.27	49.64	42.35	44.59	46.00	42.28	53.09	44.25	44.71	47.81
	滋賀県	61.34	61.07	54.03	62.03	58.43	61.19	45.38	55.90	42.46	35.25	63.04	53.60	52.33	55.09
近畿	京都府	53.50	48.08	74.99	66.16	56.71	55.60	55.86	55.16	41.68	35.78	53.31	39.54	56.55	52.16
	大阪府	63.23	54.59	59.30	60.01	59.45	66.40	56.02	62.14	43.83	49.91	56.42	41.50	56.37	58.61
	兵庫県	51.70	54.35	54.99	54.89	61.11	62.20	56.12	57.27	47.19	51.86	66.12	49.48	54.22	56.11
	奈良県	37.31	32.01	43.50	41.83	44.41	45.14	48.21	47.55	45.68	46.01	64.31	51.45	43.82	42.51
	和歌山県	36.97	30.91	37.87	32.66	39.75	36.15	35.52	35.80	61.85	61.59	42.19	52.79	42.39	39.42
	鳥取県	56.76	61.07	45.57	43.16	49.51	47.84	44.84	45.56	43.86	37.38	48.28	59.60	48.11	47.00
中国	島根県	37.28	48.27	42.49	39.50	55.46	40.87	57.37	56.15	39.36	34.58	50.49	57.61	46.39	43.87
	岡山県	59.39	55.09	56.29	53.10	55.35	52.24	55.71	50.45	43.30	43.48	50.75	49.88	54.01	50.87
	広島県	64.93	65.70	48.68	52.77	55.64	64.09	61.09	59.96	45.32	45.61	54.33	58.45	55.13	57.63
	山口県	71.66	66.98	57.11	62.64	53.08	56.54	46.25	48.55	46.50	52.49	57.57	58.72	54.92	57.44
	徳島県	47.50	47.12	42.14	41.53	44.26	38.82	43.40	42.13	61.12	54.76	48.18	41.01	47.68	44.87
四国	香川県	44.83	40.34	59.38	59.46	46.37	43.33	45.12	50.59	50.41	49.15	51.74	53.42	49.22	48.57
	愛媛県	63.46	61.47	56.15	64.29	45.20	47.55	43.56	42.40	60.82	60.33	52.34	56.81	53.84	55.21
	高知県	32.66	30.43	31.85	37.34	27.11	33.27	33.40	30.56	38.62	41.80	32.18	35.97	32.73	34.68
	福岡県	44.96	42.13	55.91	54.07	54.05	55.08	45.76	51.91	55.81	49.46	54.14	47.84	51.30	50.53
九州・ 沖縄	佐賀県	34.07	49.31	45.18	44.04	42.38	40.38	38.23	38.85	41.67	38.18	51.89	61.05	40.31	42.15
	長崎県	58.12	61.82	46.92	55.31	42.92	53.59	46.49	44.21	42.91	48.72	49.77	53.18	47.47	52.73
	熊本県	43.75	48.16	43.07	38.96	48.91	51.10	45.54	46.37	42.01	58.43	50.51	54.97	44.65	48.61
	大分県	51.73	40.89	67.93	69.17	58.69	59.19	51.70	60.08	56.29	68.74	50.87	52.99	57.27	59.61
	宮崎県	35.91	40.17	43.50	42.13	42.38	40.34	37.01	41.27	45.19	54.98	87.72	75.11	40.80	43.78
	鹿児島県	50.58	51.55	40.25	40.64	47.90	46.65	47.11	46.03	60.07	47.19	46.46	64.10	49.18	46.41
	沖縄県	29.93	41.11	39.66	41.91	38.53	35.31	40.94	41.18	36.77	33.55	30.63	5.38	37.16	38.61

(資料) 日本総合研究所作成

(注) 他と比べた進捗状況がわかりやすいように、偏差値 60 以上を薄赤、40 未満を薄青で色分けした。