

# 大阪府内の自治体における DX 進捗状況に関する調査結果

大阪自治労連が、大阪府内の大阪府を含めた全44自治体に対して「自治体 DX 進捗状況（2022年10月1日現在）」を書面により2022年11月～12月にかけて照会したところ、44自治体のうち31自治体から回答がありました。

## 1. 自治体 DX についての担当部署について

担当部署は、「スマートシティ推進部」のように部レベルで設置しているところから、多くの市においては DX 推進室・デジタル戦略課のように室・課レベルで担当しており、町村においては総務課・政策推進課などで担当しているところに分かれています。人口規模が小さく、職員数も少ない町村においては、きわめて少数の職員が担当していると思受けられます。

## 2. 自治体 DX についての推進体制と民間人材の受け入れについて

推進本部を設置している自治体が16自治体、設置していない自治体も15自治体と半々に分かれています。推進本部は、市長若しくは副市長をトップとして部長級で構成する組織としているところが多くなっています。

副市長・副町長をCIOとしているのは4自治体で、民間企業退職者をCIOとしているのが1自治体、民間企業からの出向者をCIOとしている自治体はみられませんでした。ただし、CIO補佐官に民間企業からの出向者を特別職非常勤職員として登用しているのが3自治体です。DX担当部署に民間企業からの派遣・出向者を受け入れているのは5自治体、業務を民間企業に委託しているのが4自治体となっています。

## 3. 自治体 DX に対応した人材の採用・育成

「情報職」など特に業務のデジタル化に必要なスキルをもった人材を採用しているのは14自治体と増えています。自治体 DX についての職員研修を全員対象に義務付けているのは3自治体に限られており、多くの自治体では希望者のみの研修にとどまっています。

## 4. 業務のデジタル化とその目的及び効果

住民向けには「申請手続（時短協力金申請、感染防止認証ゴールドステッカー交付申請など）のオンライン化」、「水道の開始・中止届等の行政手続のオンライン化」、「罹災証明など各種行政手続のオンライン化」、「簡易な電子申請システム導入」、「電子図書館システム導入」、「保育所入所申請のオンライン化」などがあります。さらに「職員採用試験の申込オンライン化・職員採用試験のオンライン面接実施」というのもありました。

一方、職員向けには「AIによる保育所入所選考業務」4自治体、「AIによる議事録又は会議録支援システム導入」7自治体、「チャットツールの導入」4自治体、「Web会議システムの導入」3自治体などがあり、業務のデジタル化はむしろ職員向けの内部事務で進んでいることがわかります。

今後のデジタル化の予定としては、「行政手続のオンライン化・拡大」8自治体、「住民票写しの申請のオンライン化」2自治体に加え、「課税証明・所得証明のオンライン請求」、「キャッシュレス決済の導入」、「図書館貸出にマイナンバーカード利用」などが計画されています。

したがって、業務のデジタル化の目的については、「住民サービスの向上」が28自治体、「職員の業務負担軽減」が27自治体、「職員削減」が1自治体、「経費削減」が11自治体、「国が推進する自治体 DX への対応」とするのが21自治体となっていますが、実際の効果について、「住民サービスが向上した」というのは19自治体、「職員の負担が軽減できた」というのは19自治体、「経費が削減できた」というのは3自治体にとどまり、4自治体は「現時点では不明」と回答しています。

## 5. システムの「標準化・共通化」にあたっての課題

これまでの行政施策を維持するために、標準化システムの「カスタマイズが必要となっている」と回答したのは4自治体、「カスタマイズを必要としない」と回答したのは14自治体、「現時点では不明ないし未定」と回答したのが10自治体でした。

カスタマイズを必要としないとする理由は、「標準化システムはカスタマイズしないことが原則のため」と回答しているのが7自治体ですが、「業務フローをシステムに合わせるよう対応予定」というのは少数で、「外付けのサブシステムで対応する」のが6自治体、「必要としない」と回答しながらも「今後カスタマイズ対応が必要かどうか判断する」という趣旨の回答も3自治体あります。

システムの標準化・共通化にあたっては、「行政施策はこれまでどおり実施する」と回答したのが16自治体、「行政施策の見直し・廃止を行う」と回答したのが3自治体、「未定・不明・調査中」と回答したのが10自治体です。

デジタル化に係る経費について、国の「デジタル基盤改革支援基金」の補助基準額で足りるかどうかの問いに対しては、「足りない」と回答したのは17自治体に及び、「わからない」と回答したのが11自治体で、「足りる」と回答したのは1自治体にすぎません。

国が情報システムの運用経費等を2018年度比で3割削減するとしているのに対し、「3割削減は困難である」と回答したのが7自治体、「3割削減できるかどうかわからない」と回答したのが23自治体でした。

また、国がシステム移行の完了期限を令和7年度としているもとで、「期限までに住民サービスを低下させずに移行できる」と回答したのは4自治体にとどまり、「期限までに移行できるが、住民サービスが低下しないか不安がある」と回答したのが12自治体、「わからない」と回答したのが15自治体となっています。

国が進めるガバメントクラウドの管理・運用については、「システム障害の不安はなく、セキュリティは万全であると思う」と回答したのは1自治体のみで、「システム障害に不安があり、セキュリティ体制の確保が課題である」と回答したのが4自治体、「現時点では不明」と回答したのが24自治体でした。

さらに、国への要望としては、「デジタル基金改革支援金補助基準額の上限額の見直し(引上げ、対象拡大を含む)」30自治体、「令和7年度移行完了スケジュールの見直し(延期を含む柔軟な対応)」22自治体、「運用経費3割削減方針の見直し」9自治体、「市独自の施策が継続できるように国が配慮すること」11自治体、「ガバメントクラウドにおけるセキュリティの確保」14自治体、「デジタル人材の育成・確保への支援」14自治体という結果でした。

## 6. 調査結果を踏まえた課題

自治体のデジタル化については、各自治体とも主として住民サービスの向上と職員負担の軽減を目的とし、内部事務のデジタル化を先行してすすめながら、各種申請のオンライン化も始まっています。オンラインと窓口の併用(ハイブリッド化)を求めていくことが必要です。

民間人材の受け入れについては、民間企業からの派遣・出向ではなく、デジタル人材の採用として位置づけていくことを求めていきます。

システム標準化・共通化にあたっては、多くの自治体が「行政施策はこれまでどおり実施する」というものの、カスタマイズは原則行わないという国の方針にしばられています。「補助額が足りない」「運用経費を3割削減できるかどうかわからない」「期限までに移行できるが、住民サービスが低下しないか不安がある」といった不安を抱えていることが明らかになりました。このようなもとで、補助基準額の上限見直しや移行スケジュールの見直しが国への要望として上がっています。

各自治体から寄せられている不安や要望については大阪自治労連としても国に対してその解決を求めるとともに、各自治体に対しては「行政施策はこれまでどおりに実施する」よう求めていくものです。