

行政 DX と自治体業務の効率化に向けた指標及びデータ活用スキーム研究 ログを用いた低負荷・継続的なデジタル測定による職員・住民の負担軽減

Key Message

行政 DX に必要なのは、業務ごとの時間を含む成果を単発的に・事後的に測ることではなく、業務の中で測り続けられる状態をつくることである。業務と測定を一体化し、業務の中で自然に生成されるログや申請データ等を活用し、追加負担を増やさずに変化を継続的に把握する。ログによって測れる領域を低負荷で継続的に把握することで、比較・分析・改善に使える共通のものさしを整え、必要な実測・ヒアリング・アンケート等の焦点も明確になる。結果として、職員にも住民にも負担の少ない効果検証が実現する。

Executive Summary

行政 DX の評価は、これまでオンライン化率、導入件数、稼働状況といったアウトプット指標に偏りがちであり、住民利便性の向上、職員負担の軽減、組織運営の改善といったアウトカムを把握する指標だけでなく、それを低負荷・継続的・比較可能な形で測定する仕組みが十分に整備されてこなかった。従来の実測、申告、ヒアリング、アンケート等は重要である一方、業務とは別に測定作業を発生させやすく、測る側・測られる側の負担や継続性の面で制約を抱えている。その結果、施策導入前後の変化や自治体間差異の分析、さらには EBPM への活用が十分に成立しにくい状況にある。

本調査は、行政 DX の効果検証が困難である本質を、「効果が測定できないこと」そのものではなく、「測定に必要なデータが、通常業務の中で低負荷・継続的・比較可能な形で取得される仕組みになっていないこと」にあると捉える。そのうえで、行政 DX の効果検証を、一度限りの調査や事後的な試算としてではなく、通常業務の中で継続的に観測される仕組みとして再設計する必要があると位置づける。

行政 DX に伴い、業務の中で自然に生成されるログや申請データ等は、測定を追加作業として外付けせず、処理時間や処理件数、差戻し等の業務状態を継続的に把握できる可能性がある。こうしたログは、処理時間、待機時間、差戻し回数、工程間の滞留、処理件数、操作回数等を把握し、前後比較、自治体間比較、工程分析、ボトルネック可視化を支える観測データとなり得る。本調査が提案するのは、業務と測定を一体化し、行政活動の状態を継続的に把握し、比較・分析・改善につなげるためのデジタル測定である。

したがって、本調査における定量指標は、行政 DX の価値を数字だけで評価するためのものではなく、業務の状態を示す「健康診断」や「体温計」として機能するものである。処理時間や差戻し回数等の定量データは、変化、偏り、滞留、自治体間差異を可視化し、現場確認、ヒアリング、アンケート、業務観察等によって深掘りすべき論点を特定するための共通の手がかりとして位置づけられる。

もっとも、ログのみで行政 DX の成果を全面的に把握することはできない。住民の納得感、手続の分かりやすさ、職員の心理的負担、判断・調整負荷、窓口・電話・メール等のシステム外作業、例外処理や個別判断などは、ログには十分に現れない。本調査では、ログで把握可能な「観測可

能領域」と、それ以外の「非観測領域」を明確に区分したうえで、実測、ヒアリング、アンケート、業務観察、主観指標等を補完的に組み合わせ、定量と定性を統合する評価枠組みを採用する。

以上を踏まえ、本調査は次の四点に取り組む。第一に、行政 DX の成果を把握するための指標体系と評価枠組みを整理する。第二に、ログから処理時間、件数、差戻し回数等の業務状態を継続的に可視化し、必要に応じて人件費単価等と組み合わせてコスト、すなわち費用換算値を派生的に算出する手法を整理する。第三に、実測、ヒアリング、アンケート等の補完的手法を、ログ測定の外部に置くのではなく、ログでは捉えきれない価値を把握するための並列的な調査手法として設計する。第四に、継続的な運用を前提とした測定の仕組みと、自治体横断のデータ活用スキームを設計する。なお、本調査で活用するログや業務データは、業務改善や住民サービス向上を目的とするものであり、個々の職員の能力評価、人事査定、勤務監督を目的とするものではない。

同時に、ログ活用は、業務改善やサービス品質向上のために用いられるべきものであり、個々の職員の能力評価や勤務監督へ転用されるべきではない。効果検証を持続的に運用するためには、目的の限定、最小限収集、匿名化・仮名化、アクセス統制、監査記録等をあらかじめ設計し、「監視にならない測り方」を制度的に担保する必要がある。さらに、分析ツールやデータ保存に要するコスト、既存システムとの接続可能性、運用体制の確保といった実装上の課題にも留意が必要である。

最終的に、本調査は、行政 DX の成果を、取組の進捗だけでなく、住民利便性の向上、職員負担の軽減、組織運営の改善といった観点から継続的に把握するための考え方を整理するものである。これにより、行政 DX の効果を一度限りの調査や事後的な試算にとどめず、業務の中で測り続け、比較・分析・改善につなげるための実装可能な出発点を示す。

Chapter Guide

章	主な内容	想定読者	この章で得られること
0. はじめに	問題意識、背景、調査目的、 スコープ	まず全体像を掴 みたい読者、管 理職、政策企画 担当	なぜ行政 DX の効果検証にお いて、指標だけでなく「どう 測るか」という測定設計が課 題になるのかが分かる
1. 行政 DX に おける効果検 証の枠組み	指標、測定方法、評価フレー ムワーク、分析手法の整理	政策企画、行政 評価担当、研究 担当、調査設計 に関わる人	効果検証を「何を測るか」「ど う測るか」「測定をどこに組 み込むか」「どう解釈するか」 に分けて整理できる
2. 自治体業務 と行政 DX の現 状	自治体業務の構造、DX 実装 の進展、効果検証が困難と なる制度・運用上の背景	現場管理職、情 報政策部門、業 務改革担当	なぜ自治体実務では効果検 証が止まりやすいのかを、業 務構造、予算、人事、デー タ管理の観点から理解できる
3. 「測る負担」 を生まないデ ジタル測定の	実測・申告等が生む測定負 担、業務内で自然に生成さ れるデータ、継続観測・比較	情報政策、デー タ活用担当、 EBPM 担当、分析	測定を追加作業にせず、業務 の中で自然に生成されるロ グや申請データ等を用いて、

考え方	可能性の条件	担当	低負荷に業務状態を把握する考え方が分かる
4. 業務と測定を一体化する 行政 DX 効果検証モデルの検討	観測データ／非観測データの整理、業務内生成データを用いた測定設計、最小ログ要件、継続観測、比較可能性、改善サイクル	実装責任者、情報システム部門、調達担当、プロジェクト管理者	業務と測定を一体化するための測定設計と、ログや申請データ等を無理なく活用するための実務上の要件が分かる
5. まとめ	本研究の提言、業務と測定の一体化、測り続ける仕組み、監視にならない測り方、今後の展望	意思決定者、企画・EBPM 担当、課題全体を見渡したい読者	本研究の主張点、実務導入に向けた考え方、ログだけで成果を結論づけないための留意点、今後の展望が分かる