

DX を契機とした自治体による  
地域の課題解決に関する調査研究報告書

参考データ

2022 年 3 月

公益財団法人 東京市町村自治調査会

## 目次

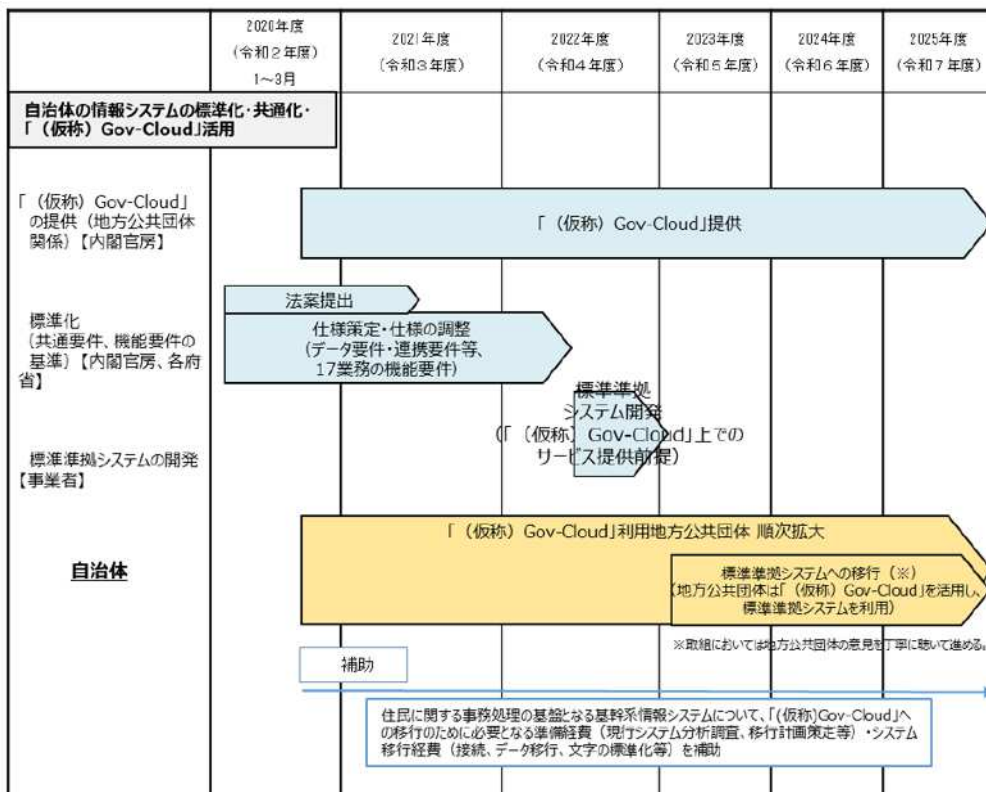
1. DXに関する制度・政策・法律の詳細 .....	1
(1) 情報システムの共通化 .....	1
(2) デジタル社会形成基本法 .....	3
(3) デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律 .....	3
(4) 公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律 ..	5
(5) 預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律...	6
(6) 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律 .....	6
2. 住民アンケート調査 .....	7
(1) 主な調査結果 .....	7

## 1. DXに関する制度・政策・法律の詳細

### (1) 情報システムの共通化

「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」においては、「自治体の主要な17業務を処理するシステム（基幹系システム）の標準仕様を、デジタル庁が策定する基本的な方針の下、関係府省において作成することとされている。

図表 1 自治体の情報システムの標準化・共通化のスケジュール



出所：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」

また、情報システムの標準化・共通化に加えて、マイナンバーカードの普及促進と行政手続きのオンライン化のため、31 手続を対象として、積極的・集中的にマイナポータルを活用したオンライン化を進めることとされている。

図表 2 マイナポータルを活用したオンライン化の対象となる 31 手続

子育て関係（15手続）※市区町村対象手続		
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	保育施設等の利用申込	高額介護(予防)サービスの支給申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	介護保険負担限度額認定申請
氏名変更/住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
未支払の児童手当等の請求	介護関係（11手続）※市区町村対象手続	住所移転後の要介護・要支援認定申請
児童手当等に係る寄附の申出	要介護・要支援認定の申請	被災者支援関係（1手続）※市区町村対象手続
児童手当に係る寄附変更等の申出	要介護・要支援更新認定の申請	被災証明書の発行申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	自動車保有関係（4手続）※都道府県対象手続
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	自動車税環境性能割の申告納付
児童手当等の現況届	介護保険負担割合証の再交付申請	自動車税の軽減徴収に関する事項の申告又は報告
支給認定の申請	被保険者証の再交付申請	自動車税住所変更届
		自動車の保管場所証明の申請

出所：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」

図表 3 自治体の行政手続のオンライン化のスケジュール

	2020年度 (令和2年度) 1~3月	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
<b>自治体の行政手続のオンライン化</b>						
全地方公共団体の マイナポータル接続 の実現【内閣府】	システム開発	全地方公共団体のマイナポータル接続の実現				
申請項目の自動入力 機能の実現等【内閣 府】	システム開発	継続的な点検・改善の実施				
エンドToEndのオンラ イン接続に係る標準仕 様の提供【総務省】	標準仕様の提供					
<b>自治体</b>	利便性向上に資する手続のオンライン化		その他手続のオンライン化			
	補助					
	子育て、介護等の手続について、マイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行うため、マイナポータルへの接続に当たっての機器設定、連携サーバー等の設置に要する経費に対して補助					

出所：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」

## (2) デジタル社会形成基本法

「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的とする法律であり、IT 基本法に代わるものとなる。デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定している。デジタル社会の形成についての基本理念と、それに紐づく施策の策定に係る基本方針として、下記のように整理されている。

図表 4 デジタル社会を形成するための基本原則

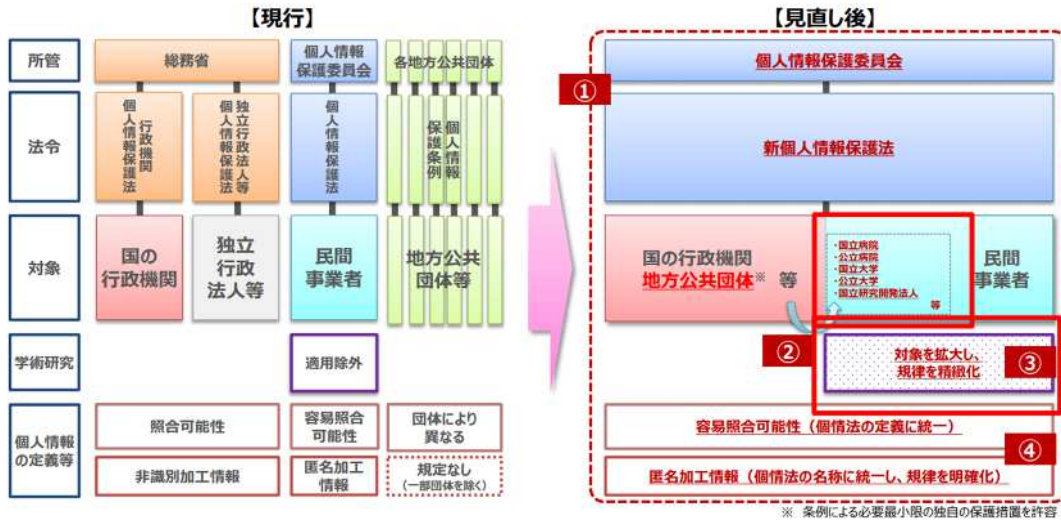
基本理念 (デジタル社会の形成についての基本理念)	施策の策定に係る基本方針 (デジタル社会の形成に必要な施策の基本事項)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全ての国民が情報通信技術の恵沢を享受できる社会の実現 3条</li> <li>■ 地理的な制約、年齢、身体的な条件、経済的な状況等の要因に基づく機会の格差の是正 8条</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 世界最高水準の情報通信ネットワークの形成 21条</li> <li>• 多様な主体による情報の円滑な流通の確保 22条 (情報交換システムの整備、データの標準化、外部連携機能の整備等)</li> <li>• アクセシビリティの確保 23条</li> <li>• リテラシー向上のための教育及び学習の振興 24条</li> <li>• デジタル社会の発展を担う人材の育成 25条</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 経済構造改革の推進、産業国際競争力の強化 4条</li> <li>■ ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現 5条</li> <li>■ 活力ある地域社会の実現 6条</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 経済活動の促進(規制の見直し、情報の活用に関する取引の円滑化のための環境整備)26条</li> <li>• ネットワーク・情報の利活用による企業経営の高度化・生産性の向上 27条</li> <li>• 国民生活の利便性の向上(多様なサービスの開発・提供の促進、テレワークの推進等) 28条</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 行政と民間との役割分担 9条 (民間が上導的役割を担い、行政は環境整備を中心とした施策を実施する)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 行政の情報システムの共同化・集約(地方公共団体によるクラウド利用のための国による環境整備等) 29条</li> <li>• 行政における個人番号の利用範囲の拡大 29条</li> <li>• 国民による行政が保有する情報の活用(オープンデータの推進) 30条</li> <li>• 公的基礎情報データベース(ベース・レジストリ)の整備 31条</li> <li>• 公共分野におけるサービスの多様化及び質の向上 32条</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 国民が安全で安心して暮らせる社会の実現 7条</li> <li>■ 個人及び法人の権利利益の保護等 10条</li> <li>■ 情報通信技術の進展への対応 11条</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• サイバーセキュリティの確保、情報通信ネットワークの災害対策、個人情報の保護等 33条</li> <li>• 国際的な協調・貢献(信頼性のある自由なデータ流通の確保(DFPT)等) 34条</li> <li>• 情報通信技術の研究開発及び実証の推進 35条</li> </ul>

出所：内閣官房 IT 総合戦略室「デジタル改革関連法案について」

## (3) デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律

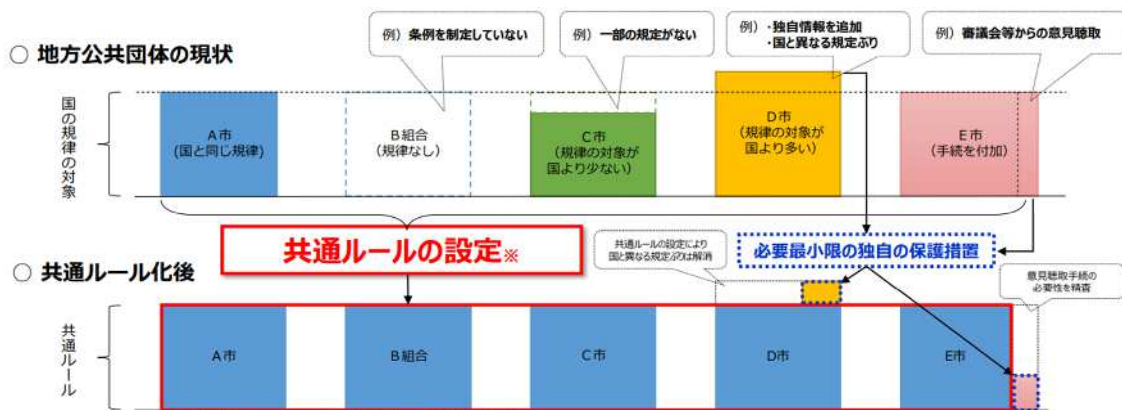
デジタル社会形成基本法に基づきデジタル社会の形成に関する施策を実施するため、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の関係法律について所要の整備を行うもの。個人情報関係 3 法を 1 本の法律に統合するとともに、地方公共団体の制度についても全国的な共通ルールを設定している。

図表 5 個人情報保護制度見直しの全体像



出所：内閣官房 IT 総合戦略室「デジタル改革関連法案について」

図表 6 地方公共団体の個人情報保護制度のあり方



出所：内閣官房 IT 総合戦略室「デジタル改革関連法案について」

個人情報の保護制度に関するもののほか、押印・書面手続の見直しのため、押印・書面交付等を求める手続を定める 48 法律を改正する旨や、マイナンバーカードの利便性の向上・普及促進及びオンライン手続の促進のためのマイナンバー法や J-LIS 法等を改正する旨が盛り込まれている。



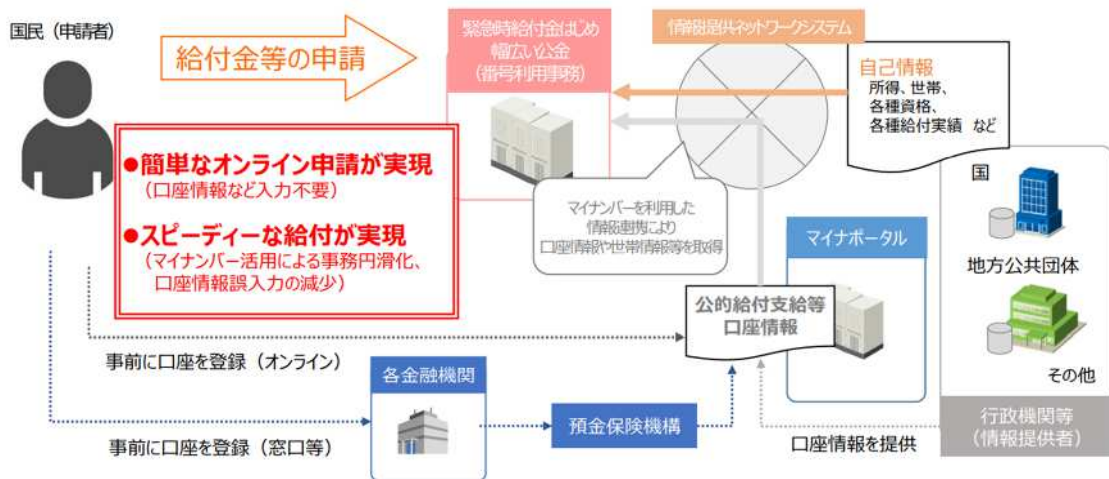
図表 7 押印及び書面の見直しイメージ

1. 押印の見直し（22法律）	*6法律は「書面」と重複	2. 書面の見直し（32法律）	*6法律は「押印」と重複								
<p><b>□押印を義務付ける規定につき本人確認・意思確認等の観点から横断的に検討を行い、見直すこととされたもののうち、法律に根拠を有するものを対象とする。</b></p> <p>（参考1）廃止するものの例                      【行政手続】戸籍の届書への押印                      【民間手続】設計図書への押印、監査報告書への押印                      ※民間手続は国民の実態や要望を踏まえて廃止すべきものを対象</p> <p>（参考2）存続するものの例                      【行政手続】商業・法人登記申請、相続税申告における押印                      【民間手続】定款への発起人の押印、取締役会議事録への押印</p>		<p><b>□当事者の承諾がある場合に、書面の交付に代わり電磁的記録による提供を可能とする。</b></p> <p><b>□原則として技術的な改正で足りるものが対象。</b></p> <p>（参考1）対象とするものの例                      宅地建物の売買契約に係る重要事項説明書、受取証書</p> <p>（参考2）対象としないものの例                      消費者による契約解除の申込み、信用金庫法等における役員解任請求                      ※消費者・弱者保護や紛争予防の観点等から書面とすることに意義が認められるものは対象としない。</p>									
<p>（改正イメージ）</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4a7ebb; color: white;">現行</th> <th style="background-color: #4a7ebb; color: white;">改正案</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第A条 ○○が、これに署名し、印をおさなければならない。</td> <td>第A条 ○○が、これに署名しなければならない。</td> </tr> </tbody> </table>		現行	改正案	第A条 ○○が、これに署名し、印をおさなければならない。	第A条 ○○が、これに署名しなければならない。	<p>（改正イメージ）</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4a7ebb; color: white;">現行</th> <th style="background-color: #4a7ebb; color: white;">改正案</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第A条 □□は、書面により交付しなければならない。 <u>（新設）</u></td> <td>第A条 （略） 2. □□は、前項の書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、相手方の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を提供することができる。この場合において、□□は同項の書面を交付したものとみなす。</td> </tr> </tbody> </table>		現行	改正案	第A条 □□は、書面により交付しなければならない。 <u>（新設）</u>	第A条 （略） 2. □□は、前項の書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、相手方の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を提供することができる。この場合において、□□は同項の書面を交付したものとみなす。
現行	改正案										
第A条 ○○が、これに署名し、印をおさなければならない。	第A条 ○○が、これに署名しなければならない。										
現行	改正案										
第A条 □□は、書面により交付しなければならない。 <u>（新設）</u>	第A条 （略） 2. □□は、前項の書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、相手方の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を提供することができる。この場合において、□□は同項の書面を交付したものとみなす。										
<p>《施行期日》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年9月1日（一部については、公布から1年以内）</li> </ul>											

出所：内閣官房 IT 総合戦略室「デジタル改革関連法案について」

（4） 公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律  
 申請手続の簡素化・給付の迅速化を達成するため、マイナポータルから預貯金口座を登録できるようにすることや、緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に登録した口座の利用を可能とすることを規定するもの。

図表 8 公的給付支給等口座の登録制度のイメージ

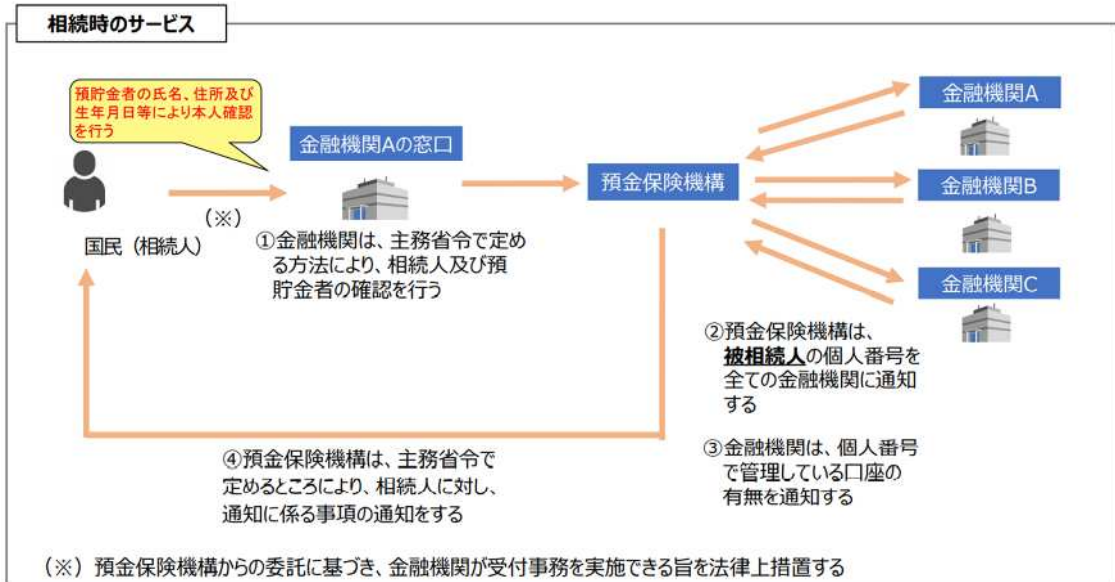


出所：内閣官房 IT 総合戦略室「デジタル改革関連法案について」

(5) 預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律

相続時や災害時の手続負担の軽減等を実現するため、一度に複数の預貯金口座への付番が行える仕組みや、相続時や災害時において預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組みを創設するもの。

図表 9 相続時における預貯金口座に関する情報の提供イメージ（災害時も同様）



出所：内閣官房 IT 総合戦略室「デジタル改革関連法案について」

(6) 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

「国民が行政手続において情報通信技術の便益を享受できる環境を整備するとともに、情報通信技術の効果的な活用により持続可能な行政運営を確立することが国及び地方公共団体の喫緊の課題であることに鑑み、地方公共団体情報システムの標準化について、基本方針及び地方公共団体情報システムに必要とされる機能等についての基準の策定その他の地方公共団体情報システムの標準化を推進するために必要な事項を定める」ことを趣旨とするもの。情報システムの標準化の対象範囲を政令で特定することや、国が基本方針や情報システムの基準を作成すること、地方公共団体は国が定めた基準を満たす情報システムに適合することが求められることなどが規定されている。



## 2. 住民アンケート調査

報告書第5章3. 住民アンケートでは、特に重要となるアンケート結果のみ掲載している。本資料では、報告書で掲載できなかったアンケート結果を収録する。調査概要は、報告書第5章3. 住民アンケート（1）を参照のこと。

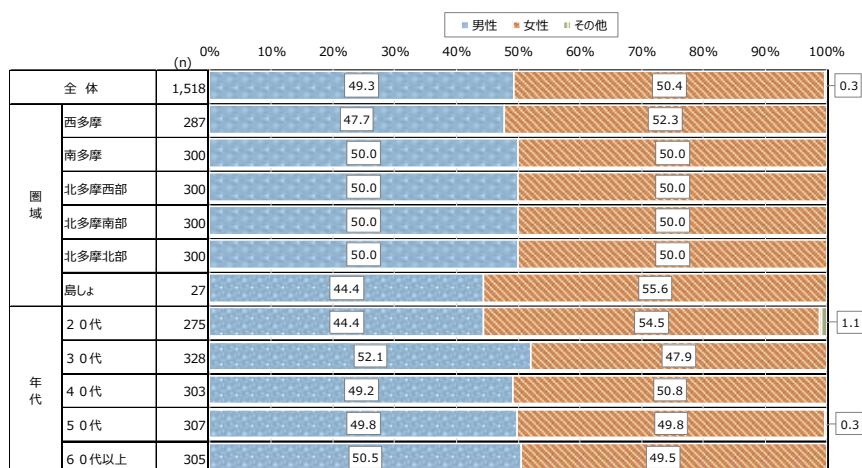
### （1）主な調査結果

住民アンケート調査の各調査項目への主な回答状況は以下のとおり。図表の説明に記載されている「SA」は単一回答の設問、「MA」は複数回答可の設問を示す。

#### ① 回答者の性別

あなたの性別をご回答ください。（SA）（n=1,518）

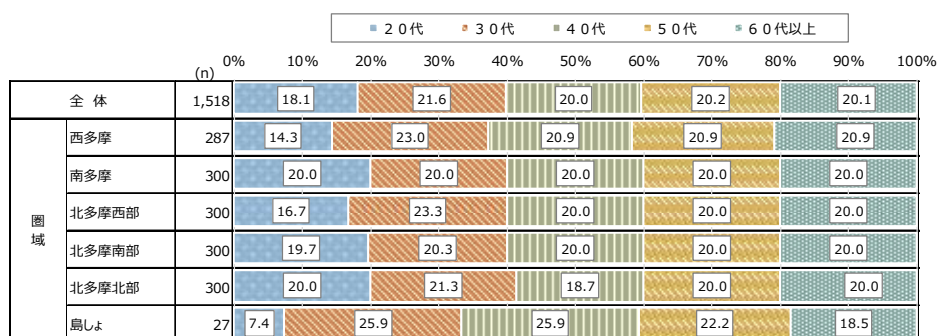
図表 10 回答者の性別（n=1,518・SA）



#### ② 回答者の年齢

あなたの年齢をご回答ください。（SA）（n=1,518）

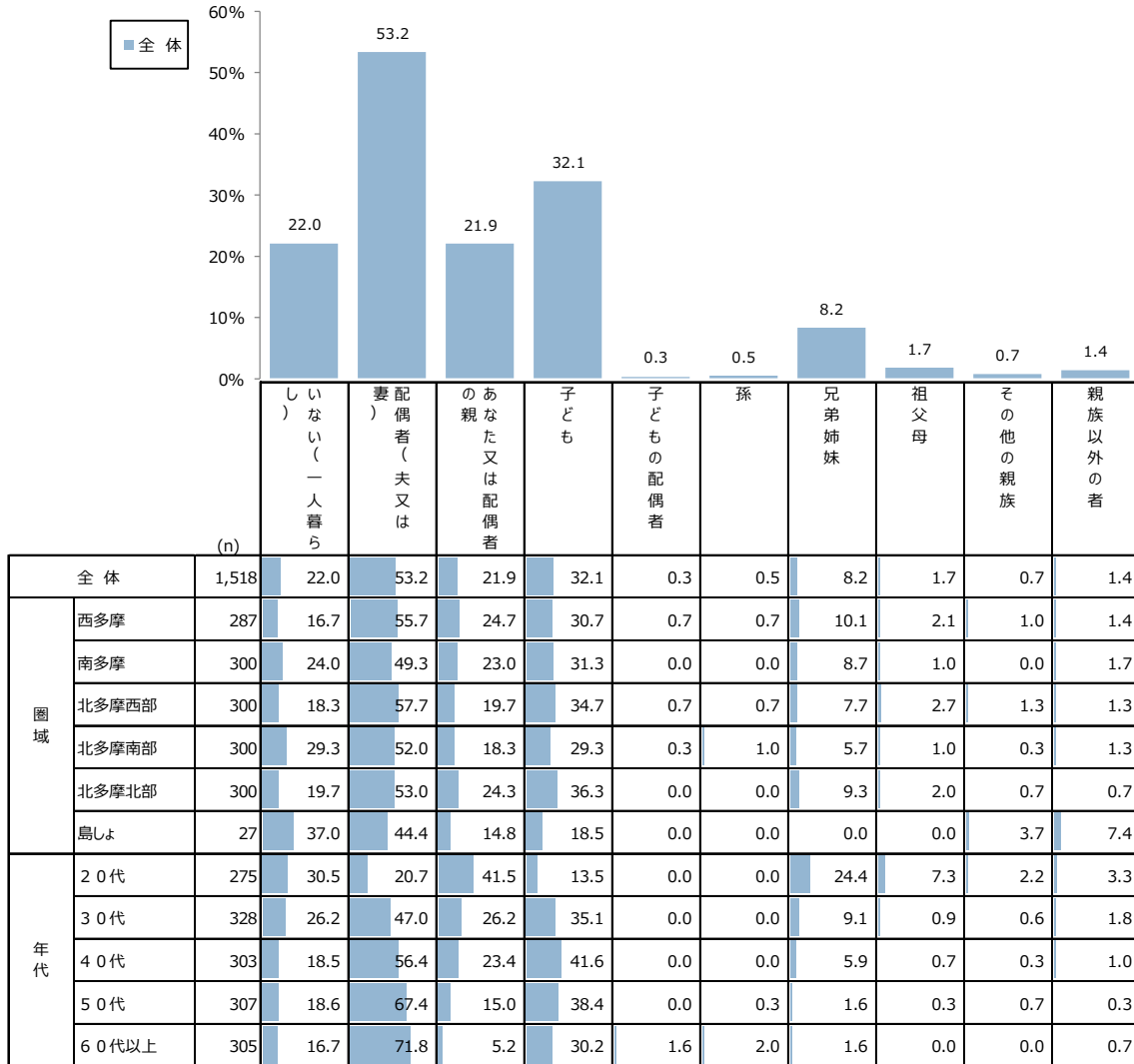
図表 11 回答者の年代（n=1,518・SA）



③ 回答者の世帯構成

現在一緒にお住まいの方は次のうちどなたですか。(MA) (n=1,518)

図表 12 回答者の世帯構成 (n=1,518・MA)

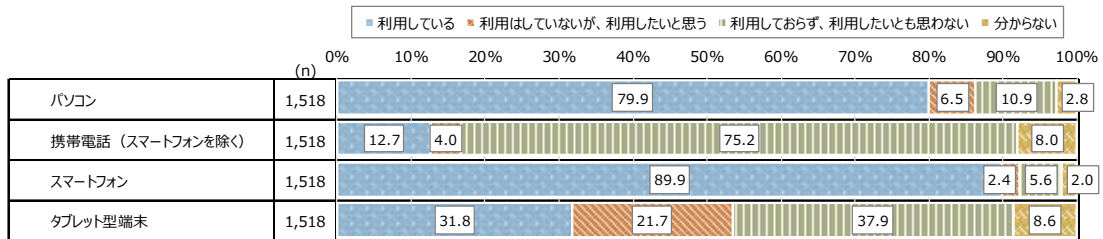


④ ICT 機器等の「回答者」の利用状況

次の機器の「あなたの」利用状況について、あてはまるものをそれぞれ1つずつ選択してください。  
(SA) (n=1,518)

【全体集計】

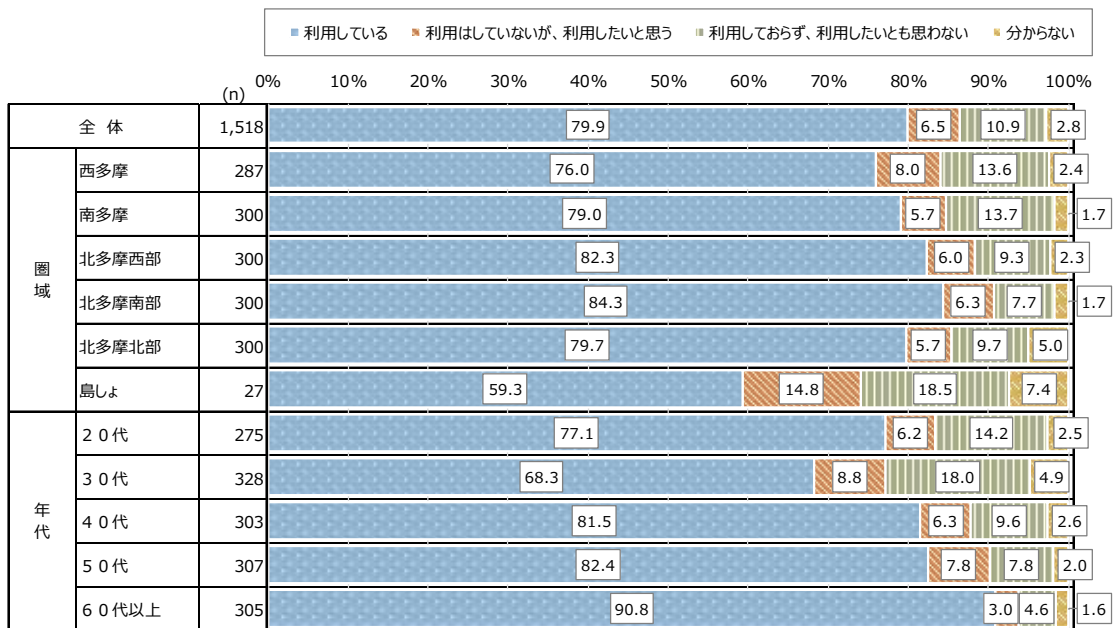
図表 13 ICT 機器等の「回答者」の利用状況 (n=1,518・SA)



【圏域別・年代別集計】

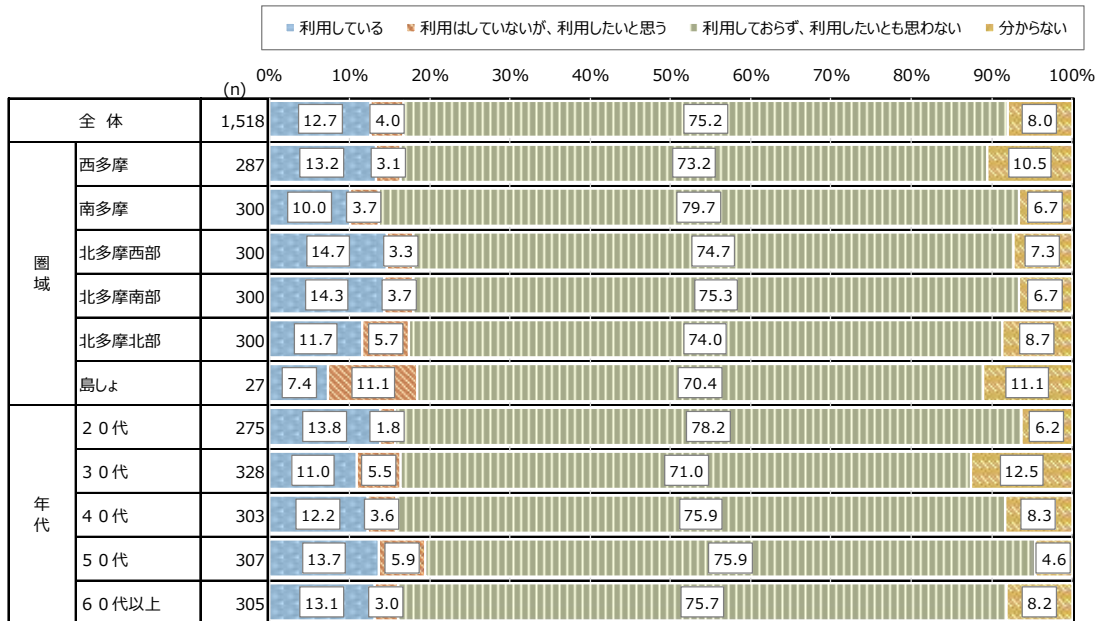
<パソコン>

図表 14 「パソコン」の「回答者」の利用状況 (n=1,518・SA)



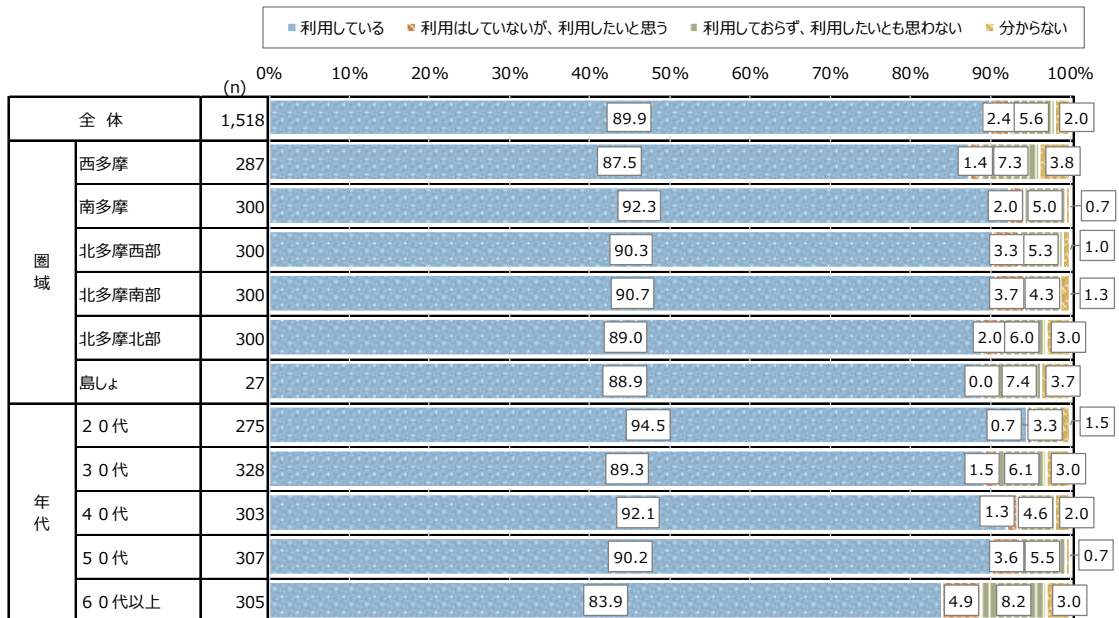
<携帯電話（スマートフォンを除く）>

図表 15 「携帯電話」の「回答者」の利用状況（n=1,518・SA）



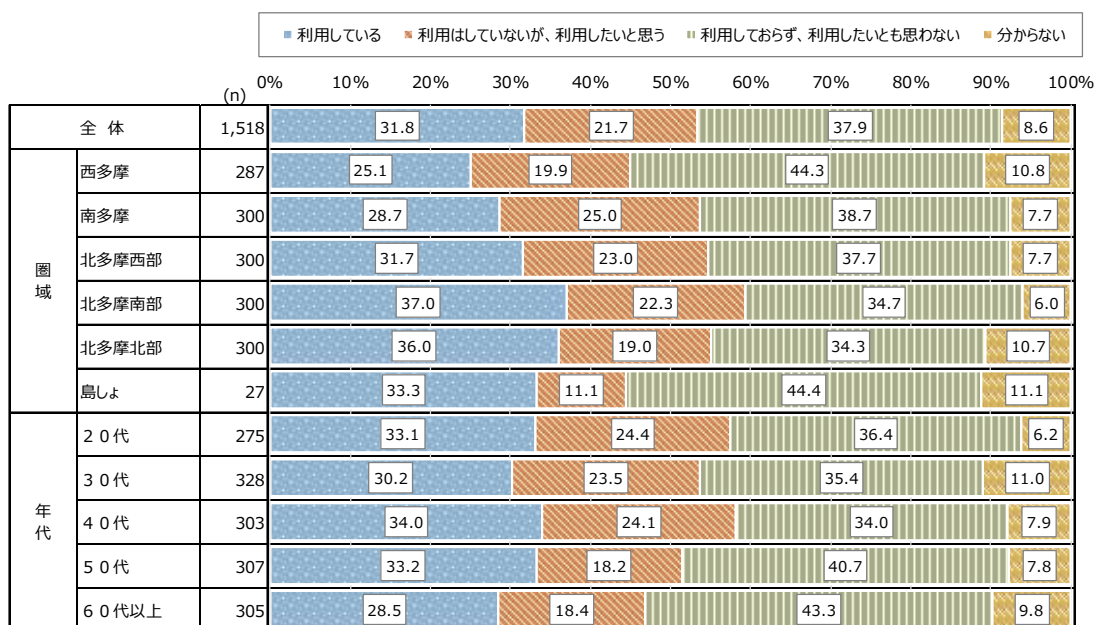
<スマートフォン>

図表 16 「スマートフォン」の「回答者」の利用状況（n=1,518・SA）



<タブレット型端末>

図表 17 「タブレット型端末」の「回答者」の利用状況 (n=1,518・SA)

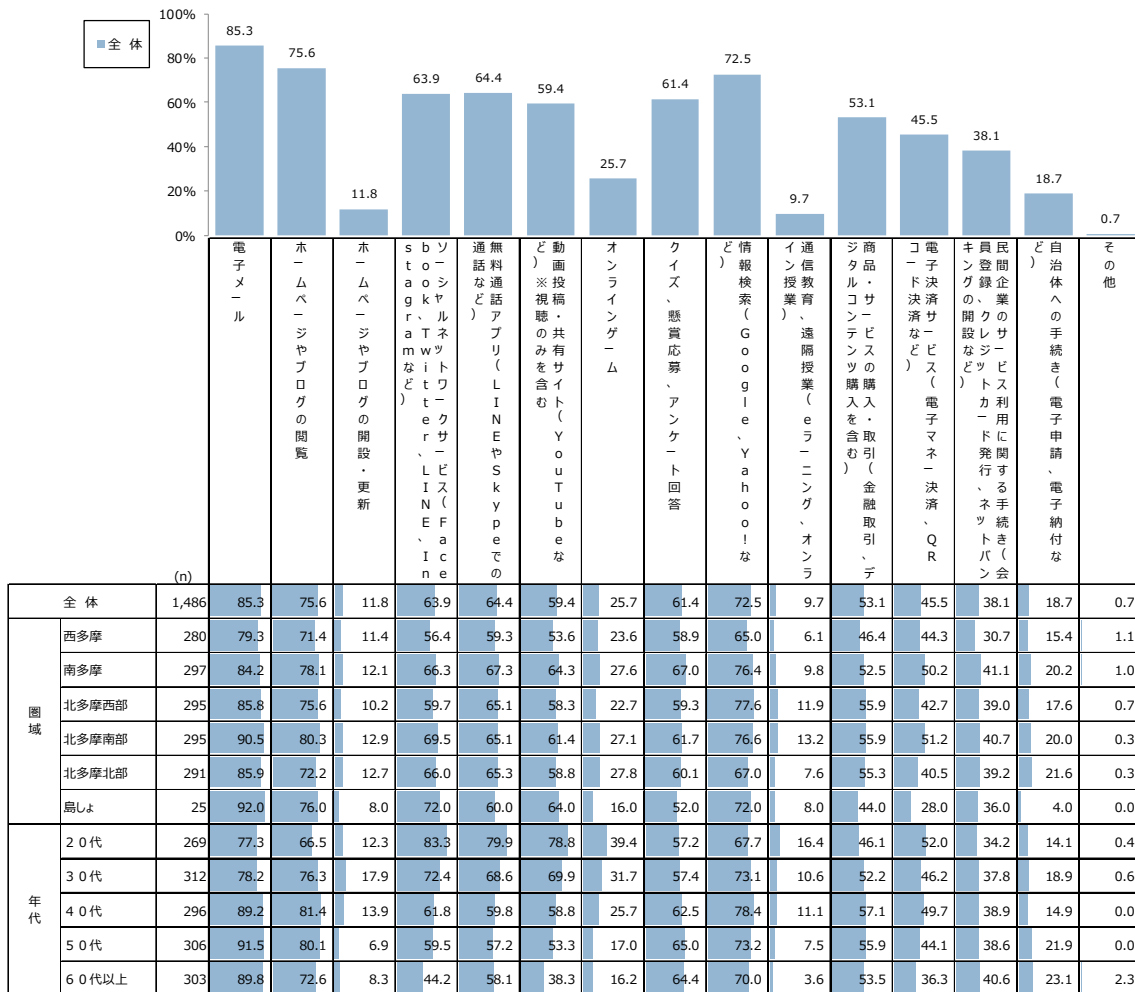


⑤ ICT 機器等で「回答者」が利用している機能やサービス

前問で「利用している」と回答した機器を使って、あなたはどのような機能やサービスを利用していますか。あてはまるものをすべて選択してください。(MA) (n=1,486※)

※前問で「パソコン」「携帯電話（スマートフォンを除く）」「スマートフォン」「タブレット型端末」のいずれにおいても、「利用している」以外を選択した 32 サンプルを除いた 1,486 サンプルを母数として集計

図表 18 ICT 機器等で「回答者」が利用している機能やサービス (n=1,486・MA)



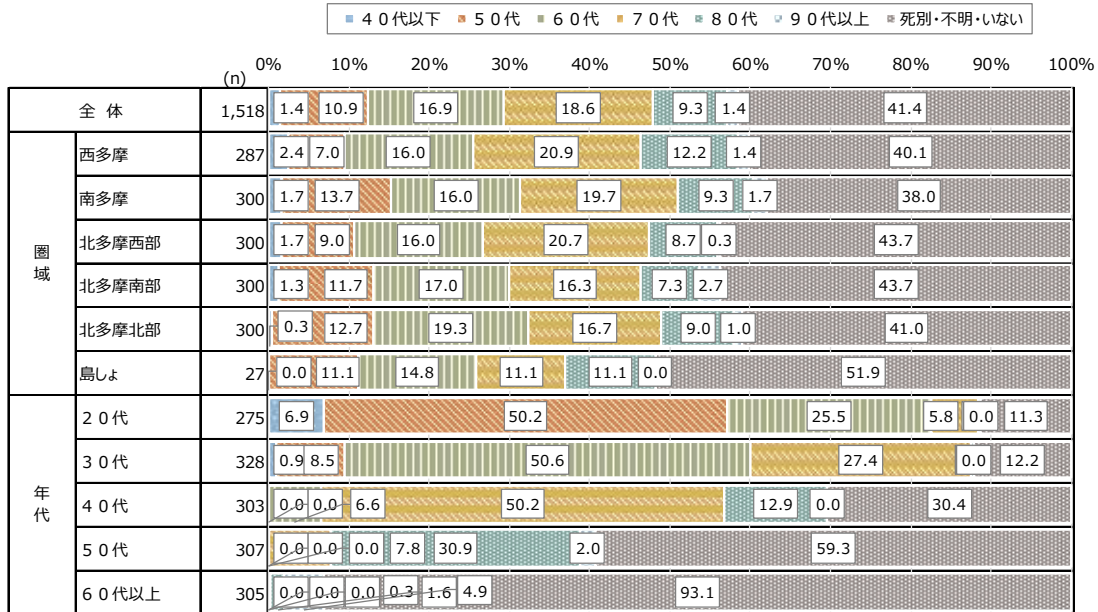


⑥ 回答者の両親の年齢

あなたの両親（実父・実母）の年齢としてあてはまるものをそれぞれ1つずつ選択してください。／父親（SA）（n=1,518）

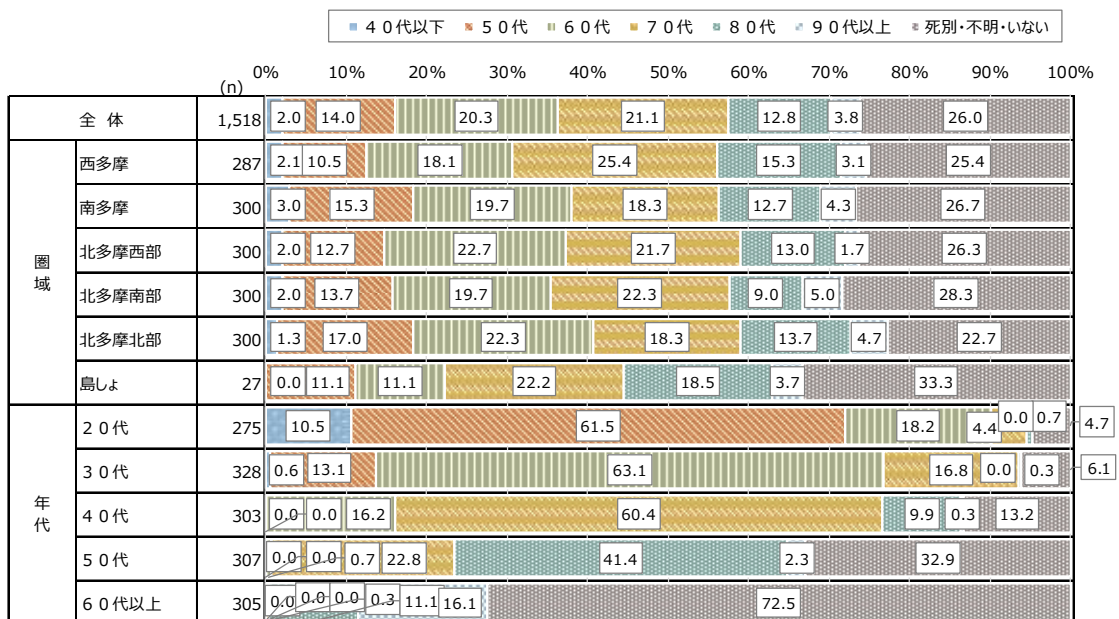
<父親>

図表 19 回答者の両親の年齢：父親（n=1,518・SA）



<母親>

図表 20 回答者の両親の年齢：母親（n=1,518・SA）

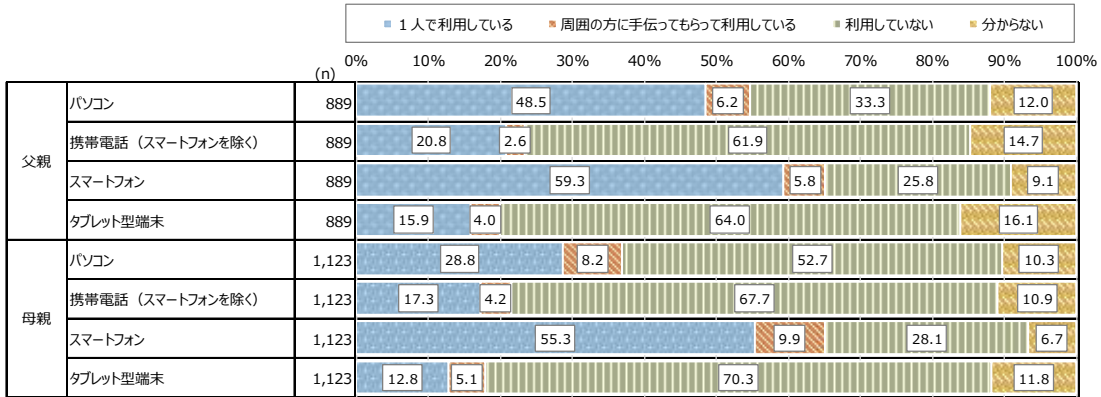


⑦ ICT 機器等の「回答者の両親」の利用状況

次の機器の「あなたの両親（実父・実母）」の利用状況について、あてはまるものをそれぞれ1つずつ選択してください。（SA）（父親：n=889、母親：n=1,123※）

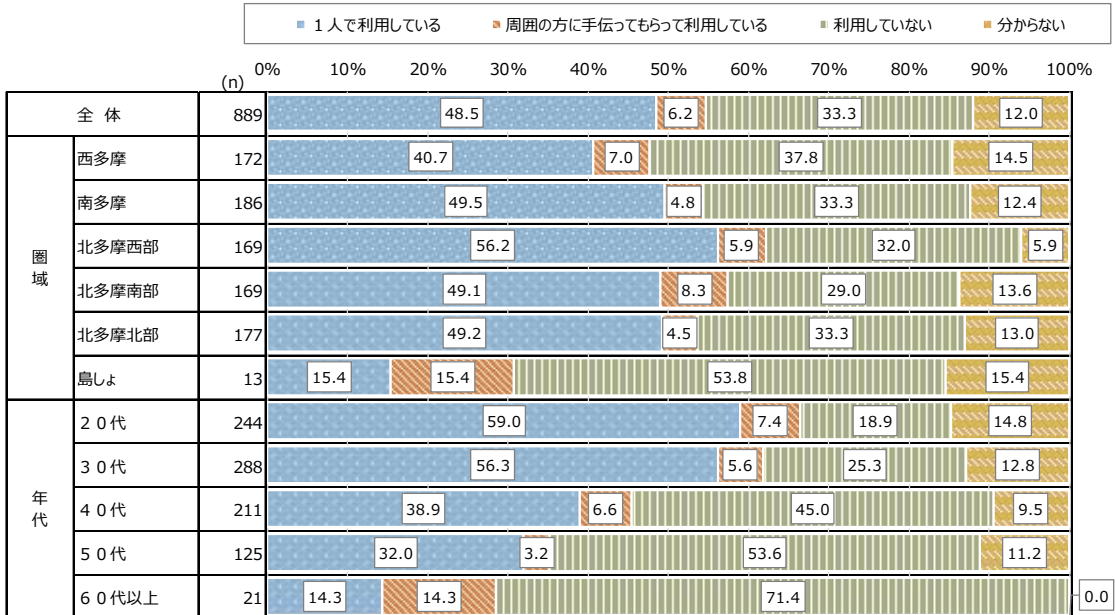
※前問で「死別・不明・いない」以外を選択したサンプルをそれぞれ母数として集計

図表 21 ICT 機器等の「回答者の両親」の利用状況（n=889、n=1,123・SA）

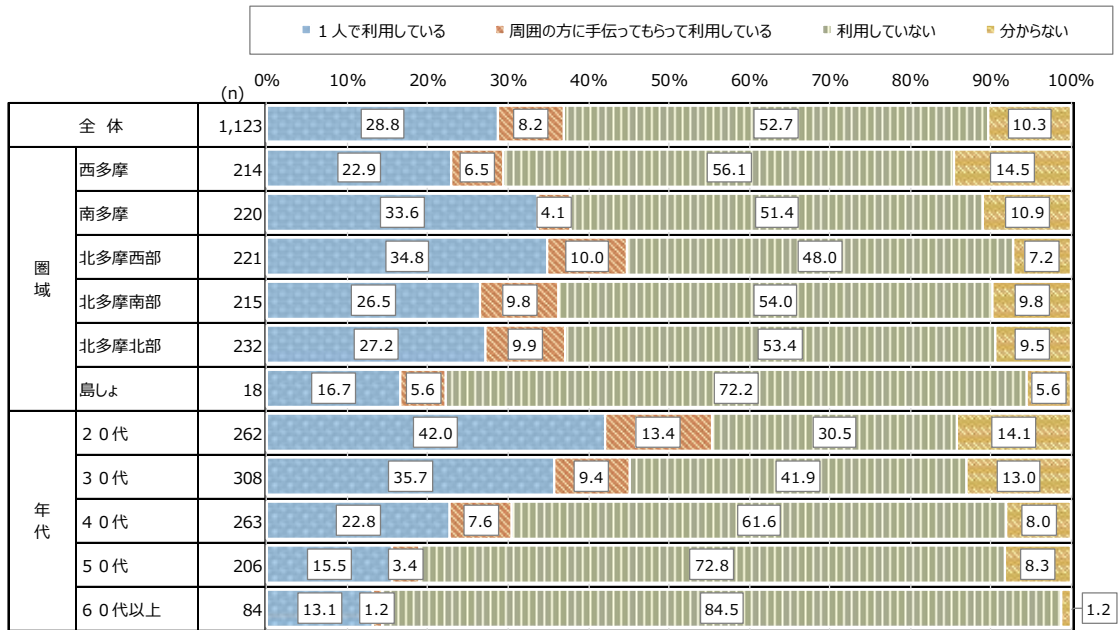


<参考：回答者の「両親」の年代別の集計>

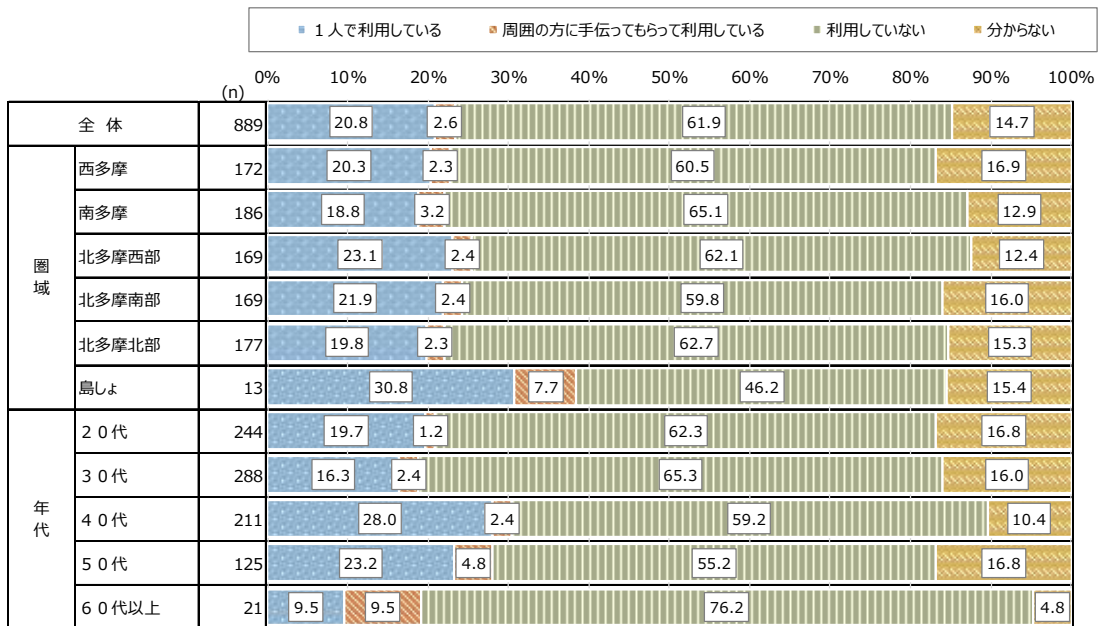
図表 222 「回答者の父親」のパソコン利用状況（n=889・SA）



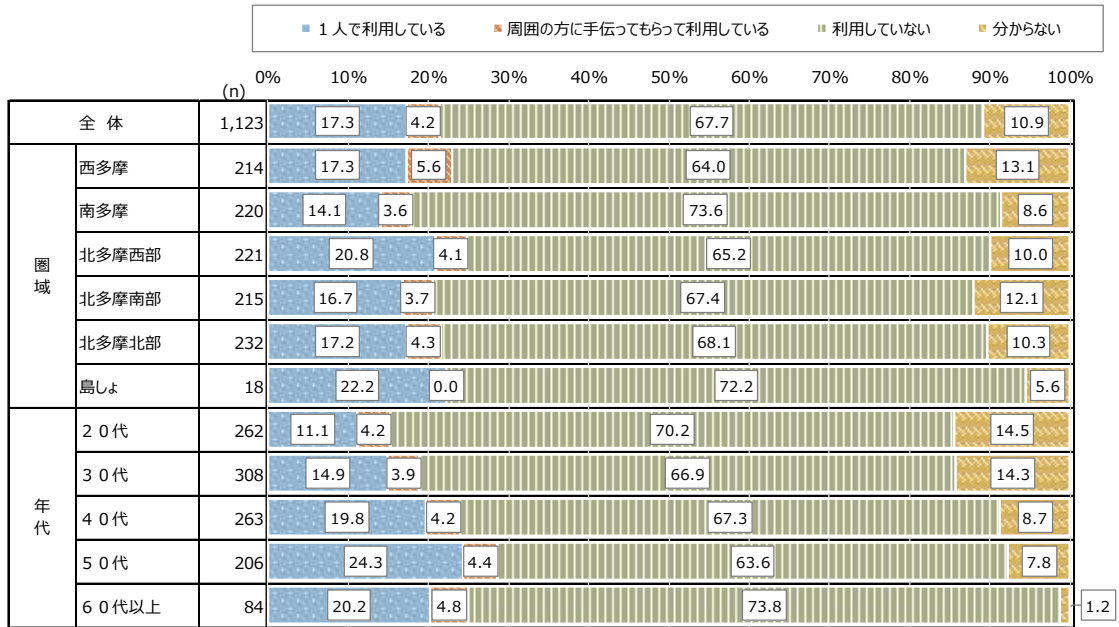
図表 233 「回答者の母親」のパソコン利用状況 (n=1,123・SA)



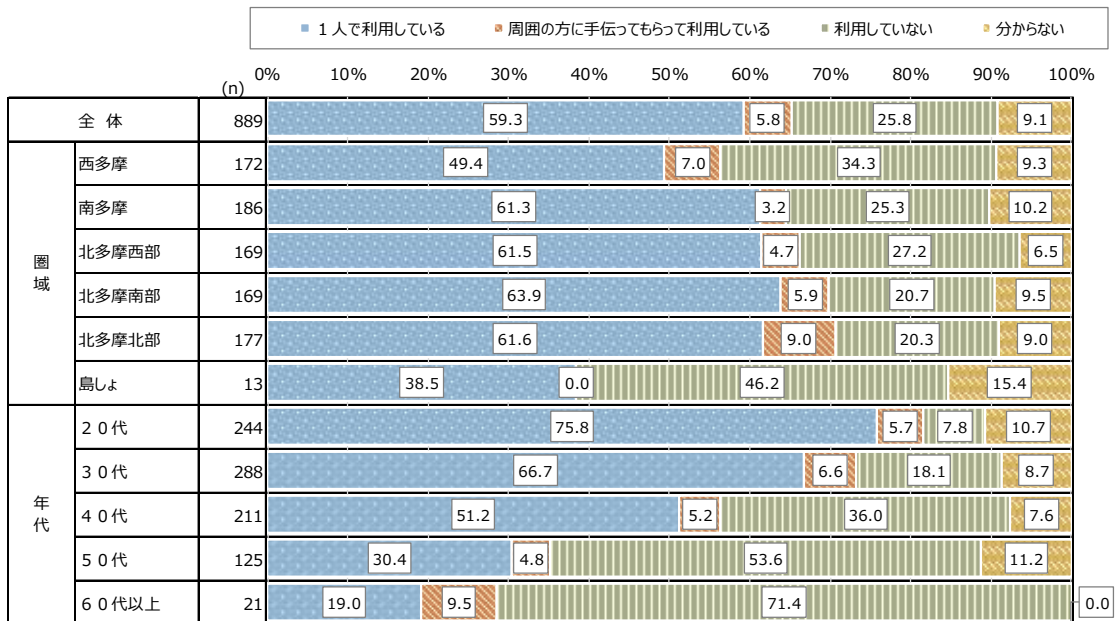
図表 244 「回答者の父親」の携帯電話（スマートフォンを除く）利用状況 (n=889・SA)



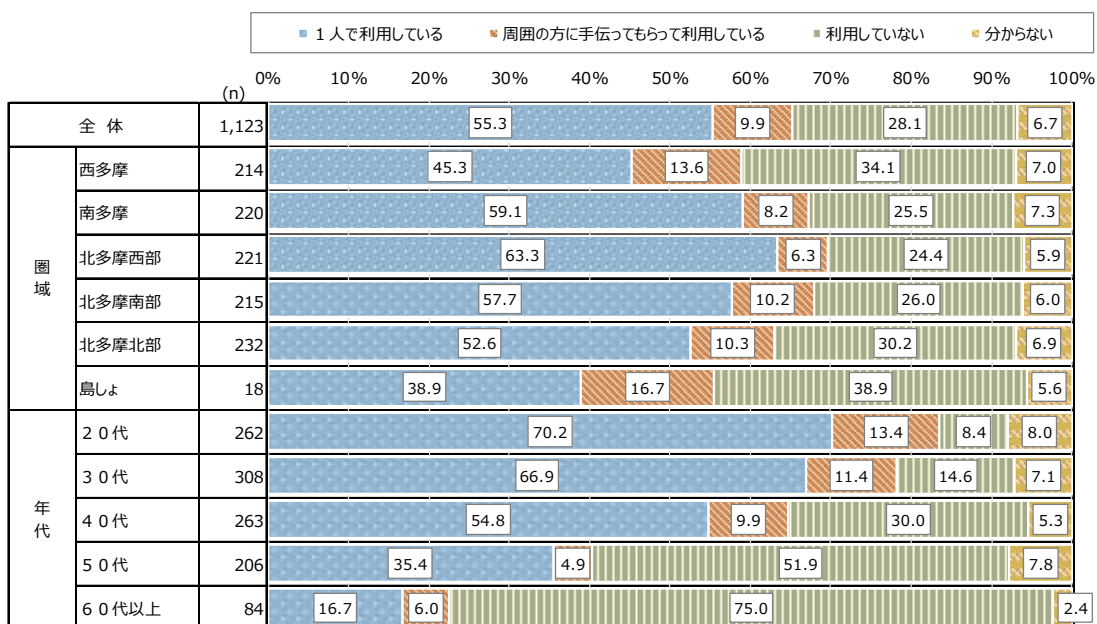
図表 255 「回答者の母親」の携帯電話（スマートフォンを除く）利用状況（n=1,123・SA）



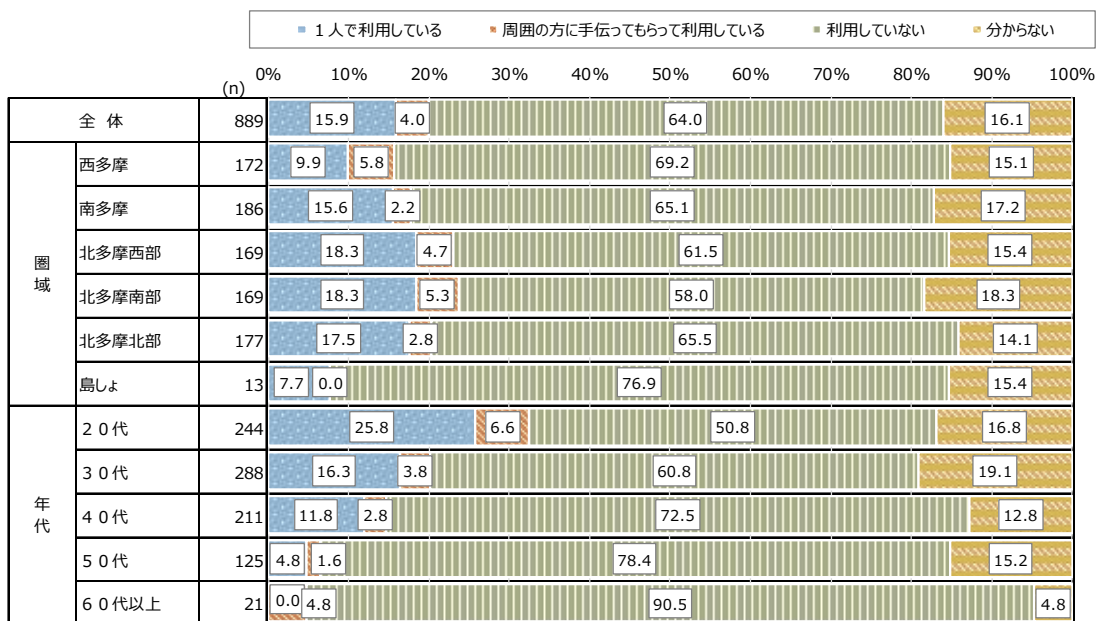
図表 266 「回答者の父親」のスマートフォン利用状況（n=889・SA）



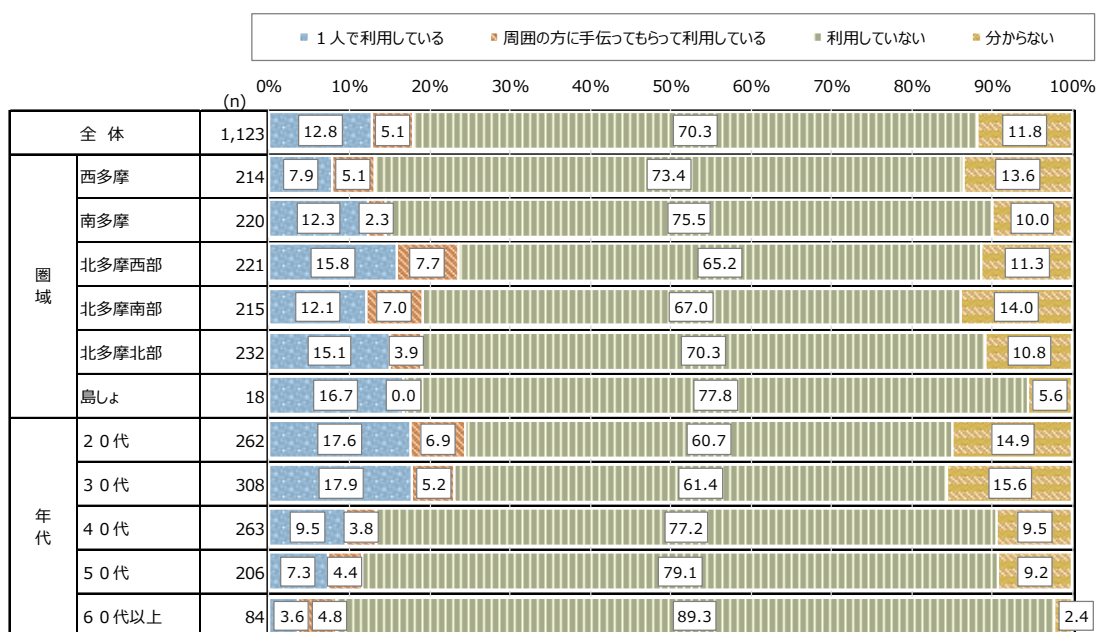
図表 277 「回答者の母親」のスマートフォン利用状況 (n=1,123・SA)



図表 288 「回答者の父親」のタブレット型端末利用状況 (n=889・SA)



図表 299 「回答者の母親」のタブレット型端末利用状況 (n=1,123・SA)

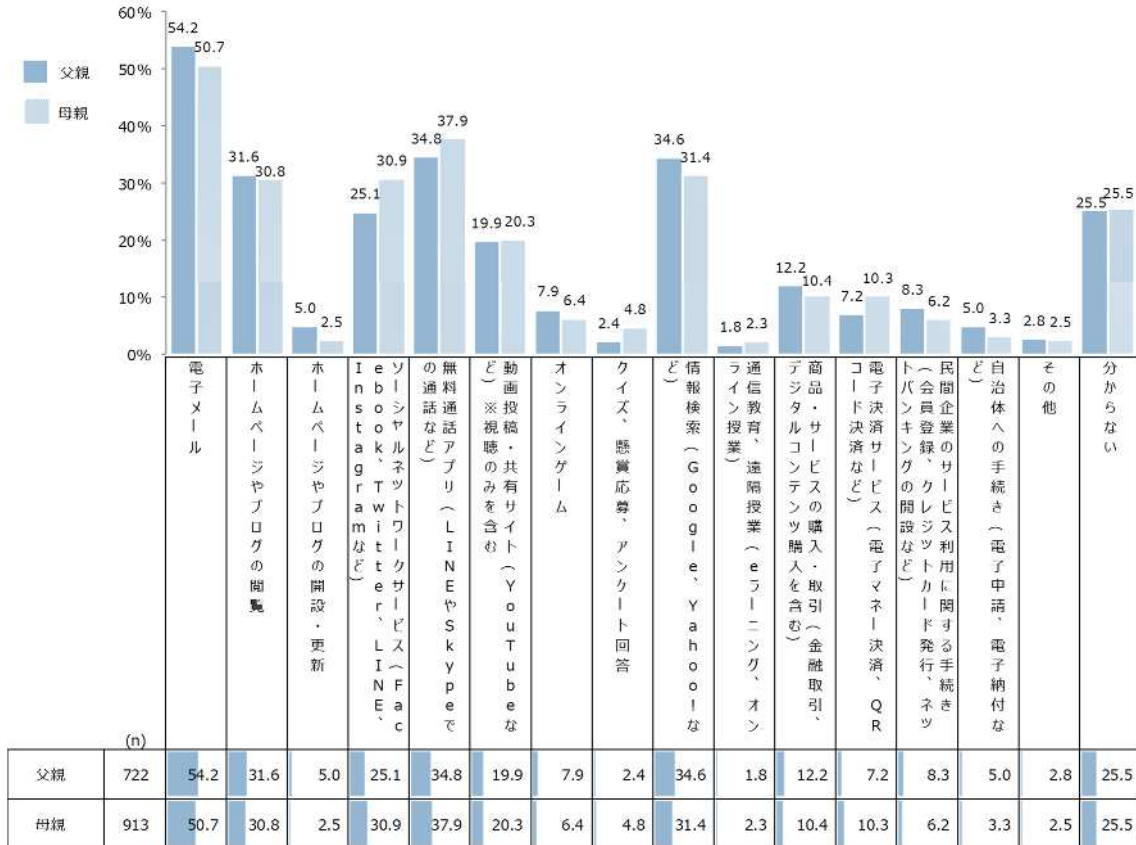




⑧ ICT 機器等で「回答者の両親」が利用している機能やサービス

前問で「1人で利用している」又は「周囲の方に手伝ってもらって利用している」と回答した機器を使って、「あなたの両親（実父・実母）」はどのような機能やサービスを利用していますか。あてはまるものをすべて選択してください。（MA）（父親：n=722、母親：n=913）

図表 30 ICT 機器等で「回答者の両親」が利用している機能やサービス（n=722、n=913・MA）

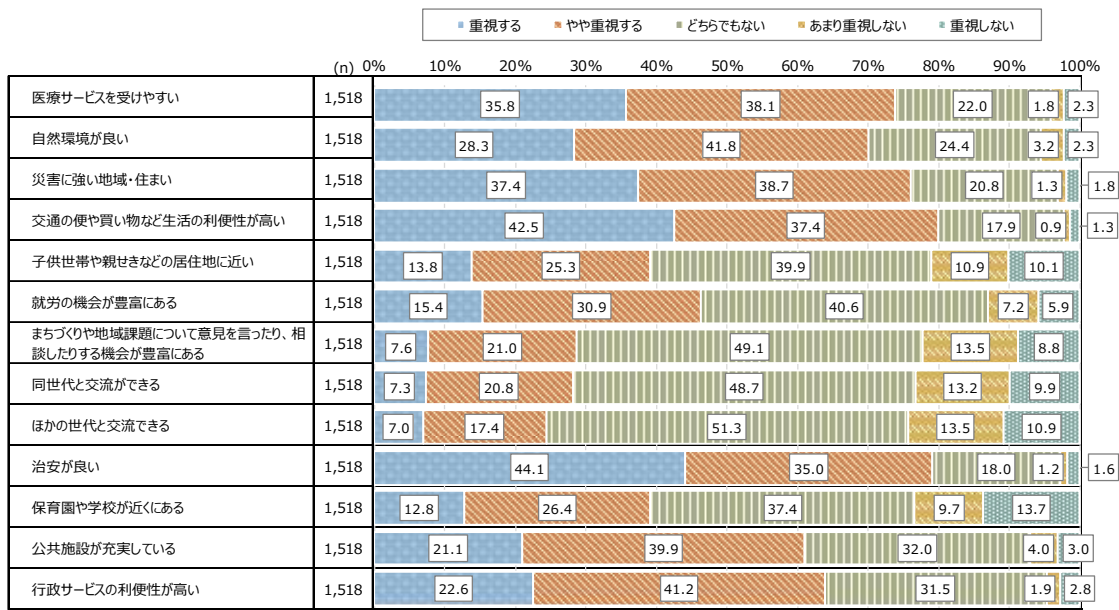


⑨ 居住環境で重視するポイント

あなたが今居住する地域に、「住み続けたい」、「人に薦めたい」ための要素として下記項目をそれぞれどれくらい重視しますか。あてはまるものをそれぞれ1つ選択してください。(SA) (n=1,518)

【全体集計】

図表 301 居住環境で重視するポイント (n=1,518・SA)



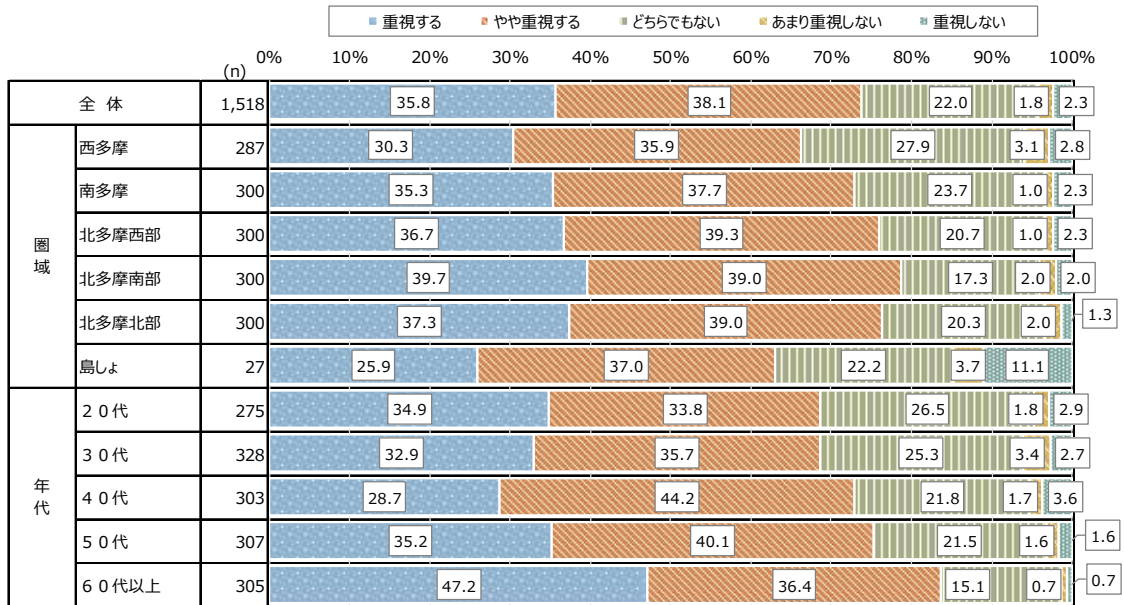
<主な自由記述回答：選択肢以外に重視する要素>

- ・ ごみ捨てのしやすさ、ごみ対策の状況
- ・ 社会保険料等が安い
- ・ 街中のバリアフリーの状況
- ・ 騒音や振動の状況
- ・ 行政職員の熱意
- ・ SDGs への取組状況

【圏域別・年代別集計】

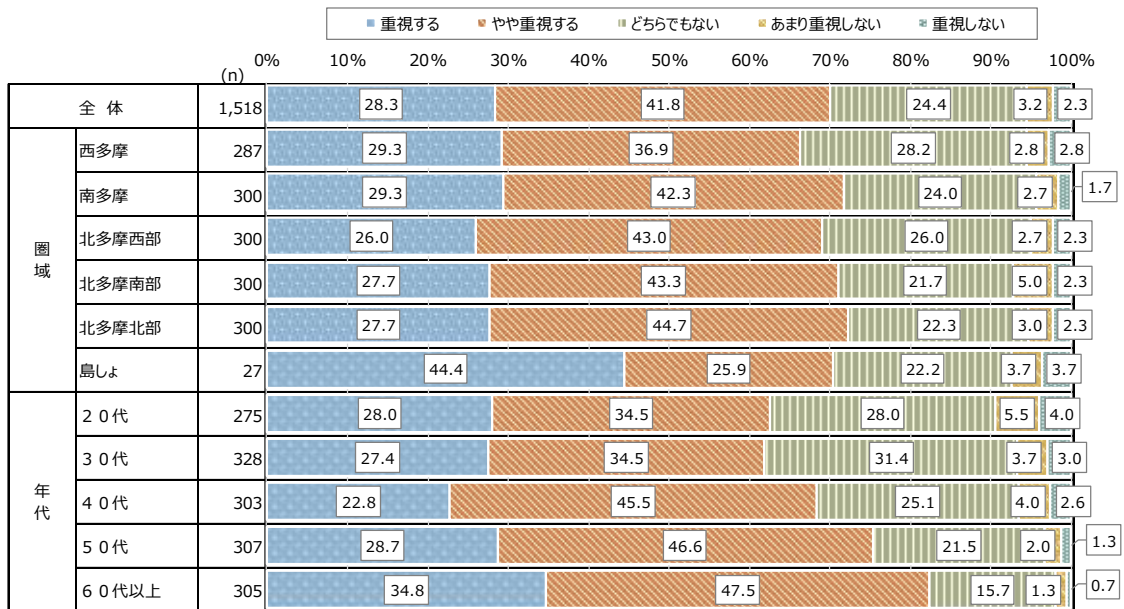
<医療サービスを受けやすい>

図表 32 医療サービスを受けやすい (n=1,518・SA)



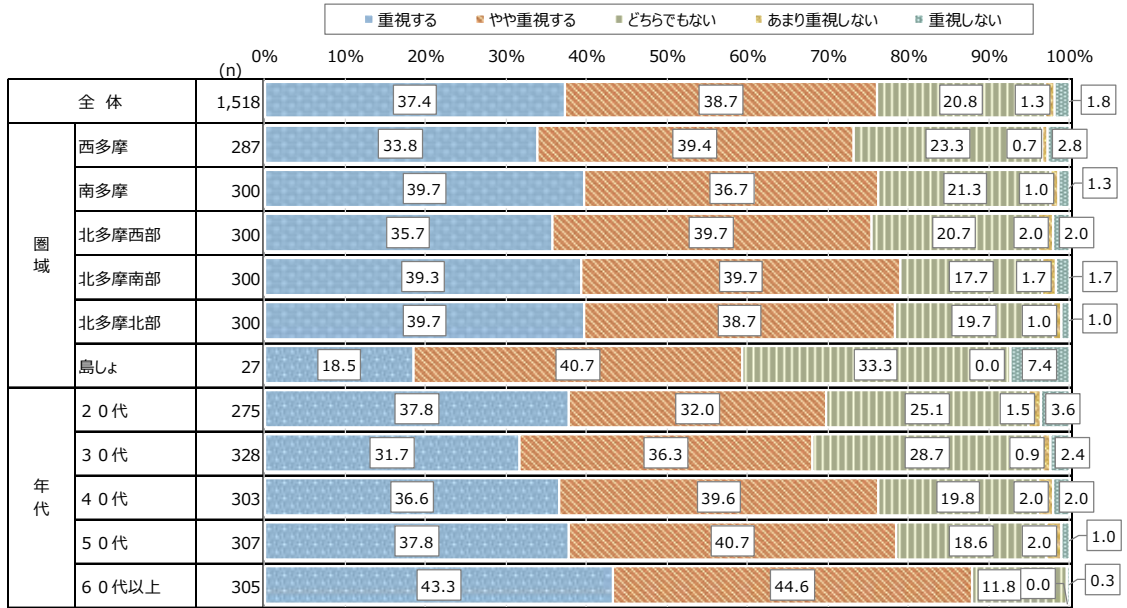
<自然環境が良い>

図表 33 自然環境が良い (n=1,518・SA)



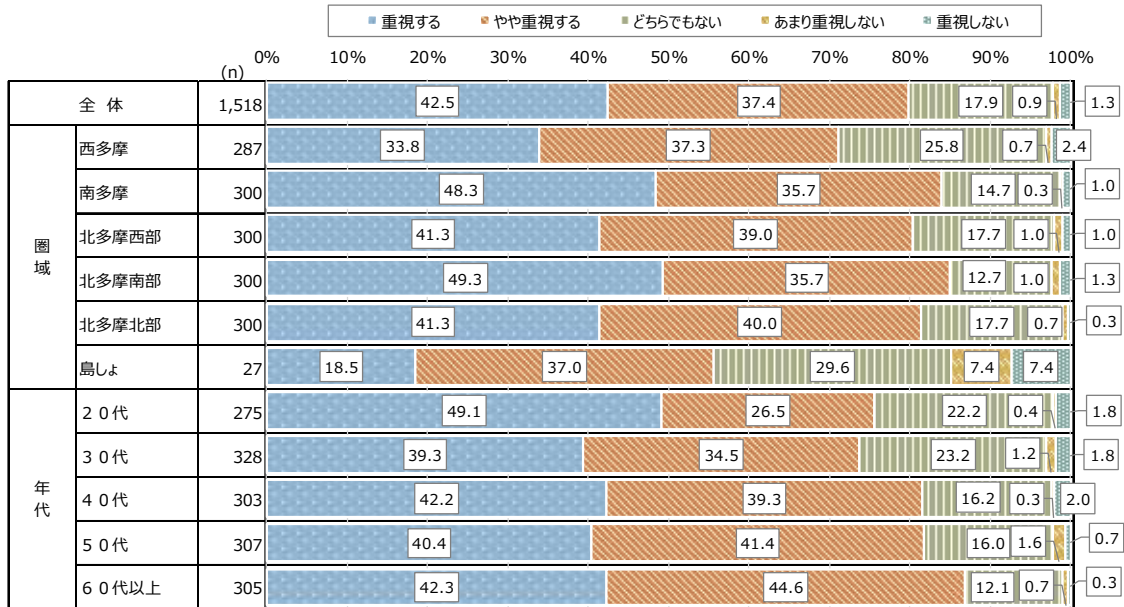
<災害に強い地域・住まい>

図表 34 災害に強い地域・住まい (n=1,518・SA)



<交通の便や買い物など生活の利便性が高い>

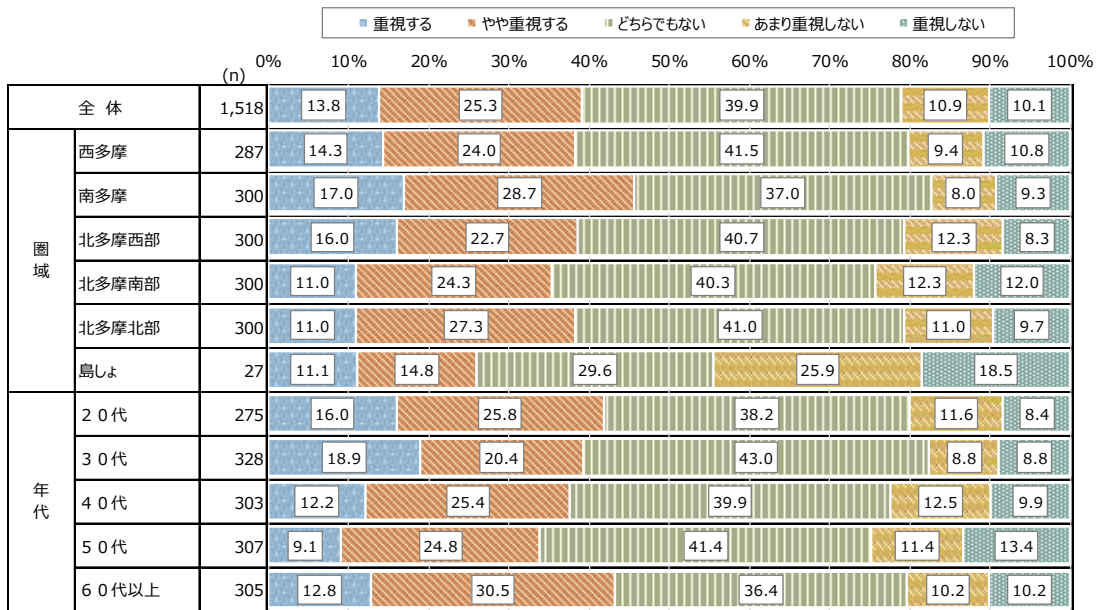
図表 35 交通の便や買い物など生活の利便性が高い (n=1,518・SA)





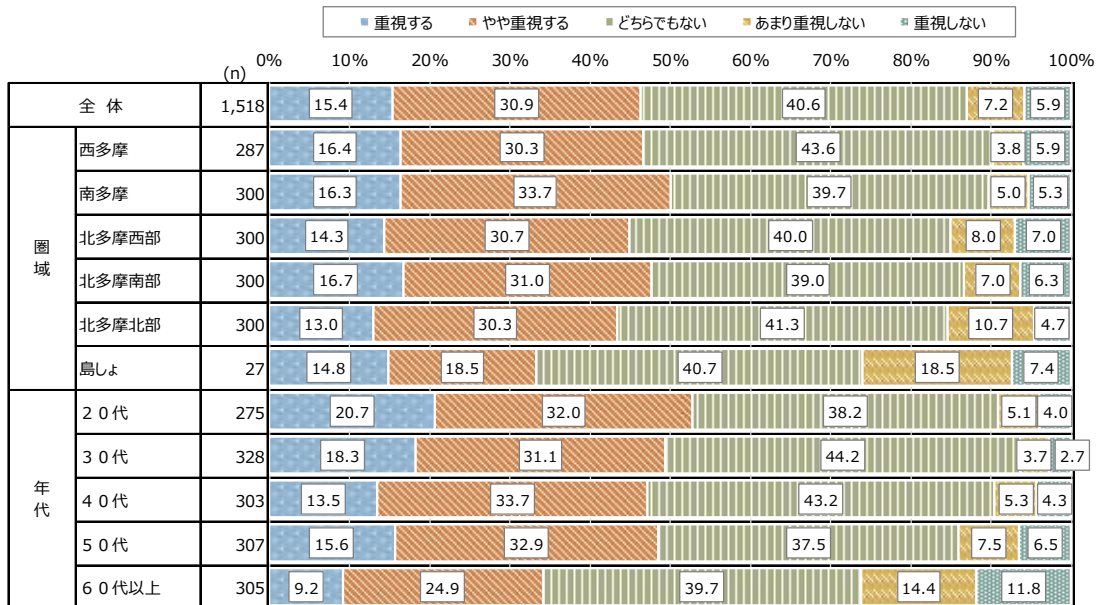
<子供世帯や親せきなどの居住地に近い>

図表 36 子供世帯や親せきなどの居住地に近い (n=1,518・SA)



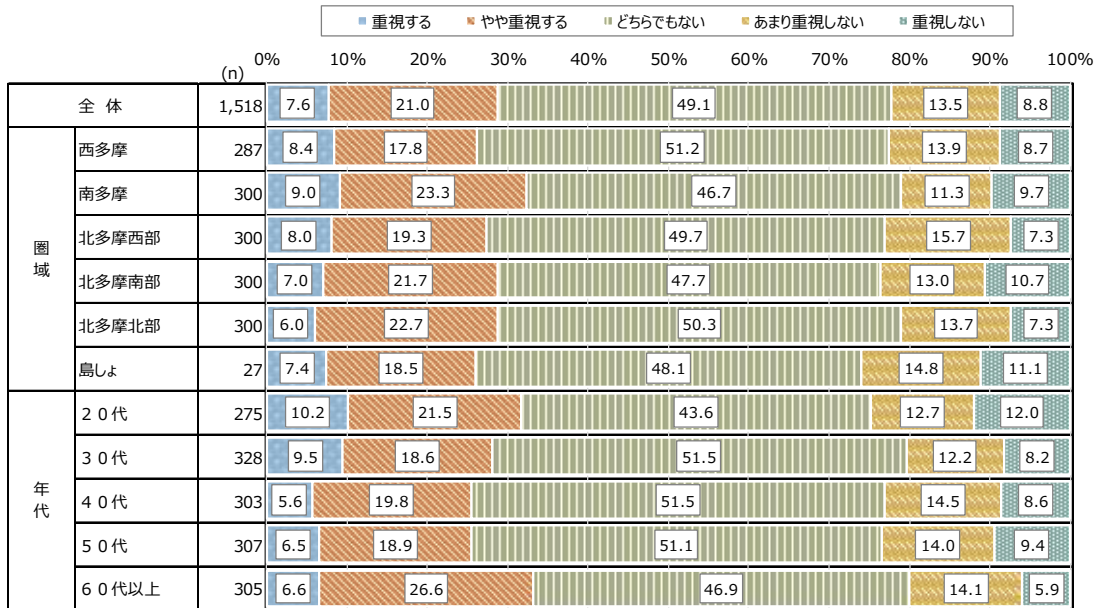
<就労の機会が豊富にある>

図表 37 就労の機会が豊富にある (n=1,518・SA)



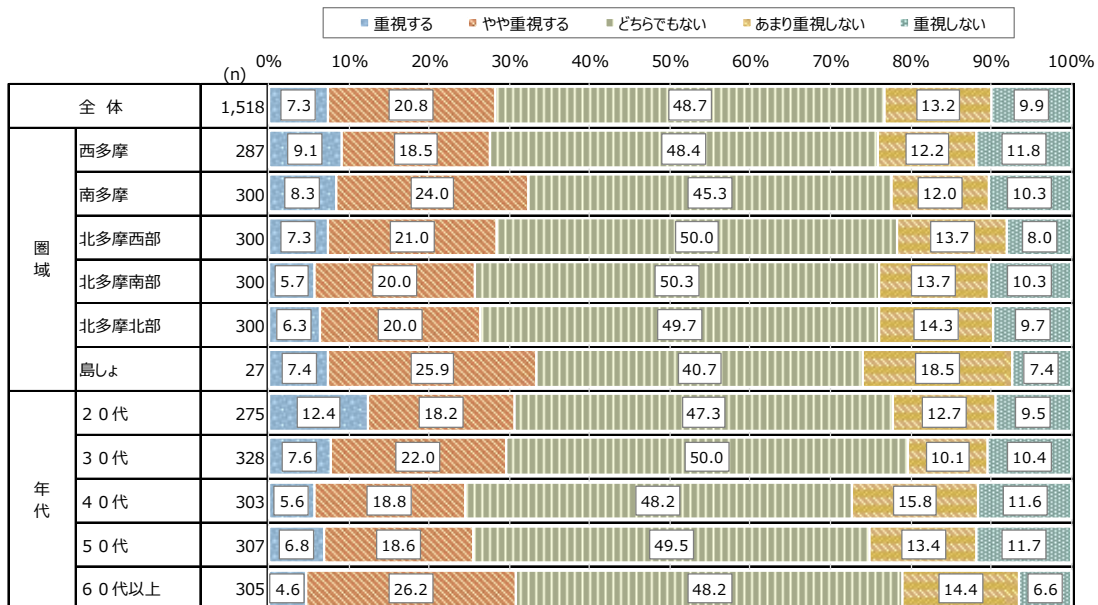
<まちづくりや地域課題について意見を言ったり、相談したりする機会が豊富にある>

図表 38 まちづくりや地域課題への参画機会が豊富にある (n=1,518・SA)



<同世代と交流ができる>

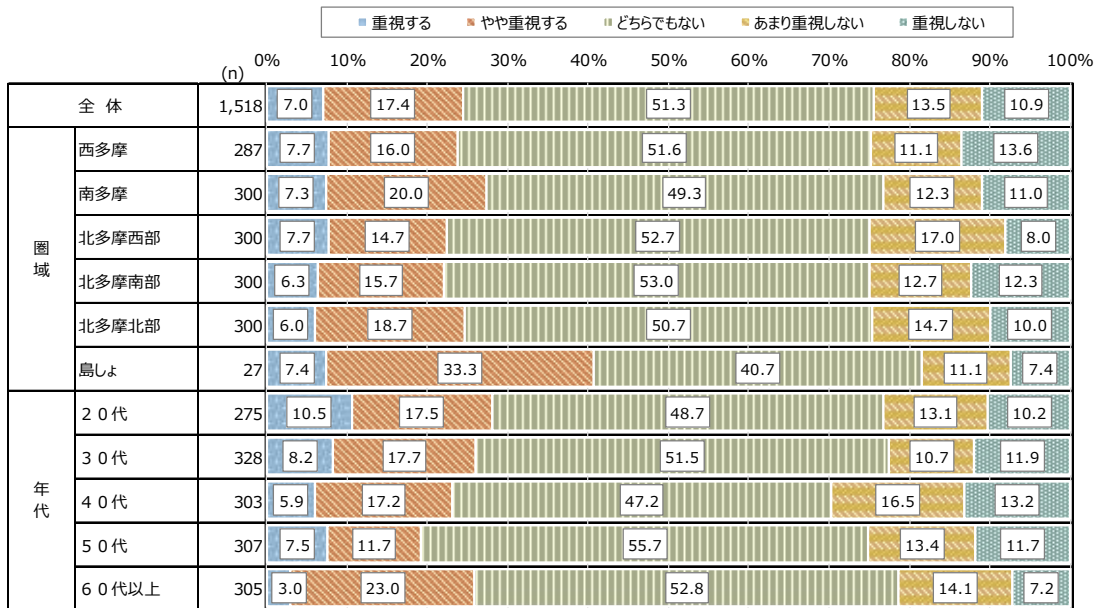
図表 319 同世代と交流ができる (n=1,518・SA)





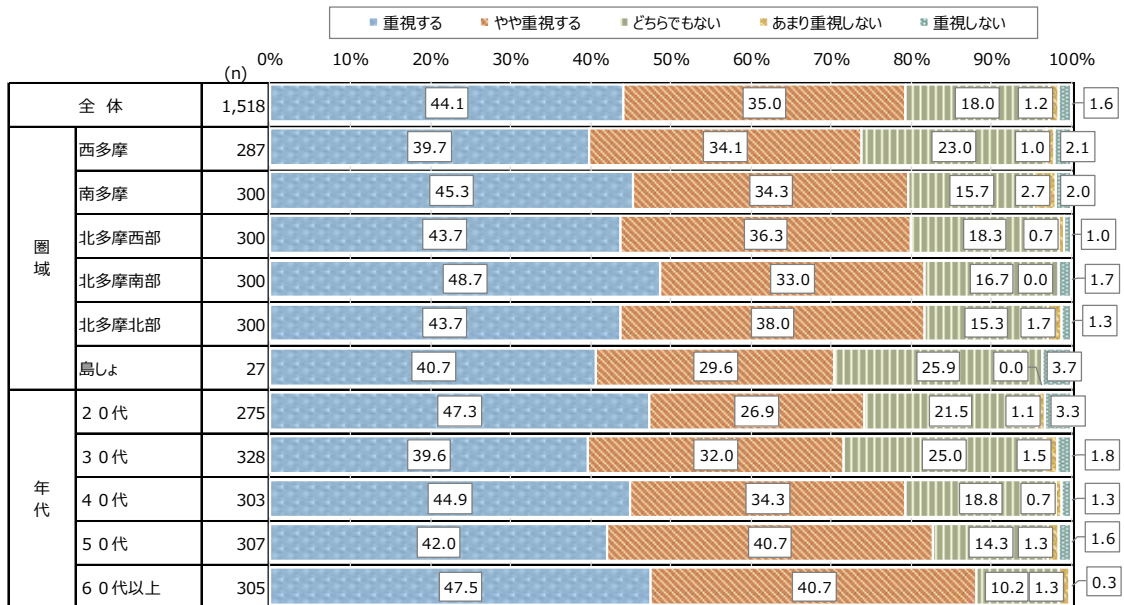
<ほかの世代と交流ができる>

図表 40 ほかの世代と交流ができる (n=1,518・SA)



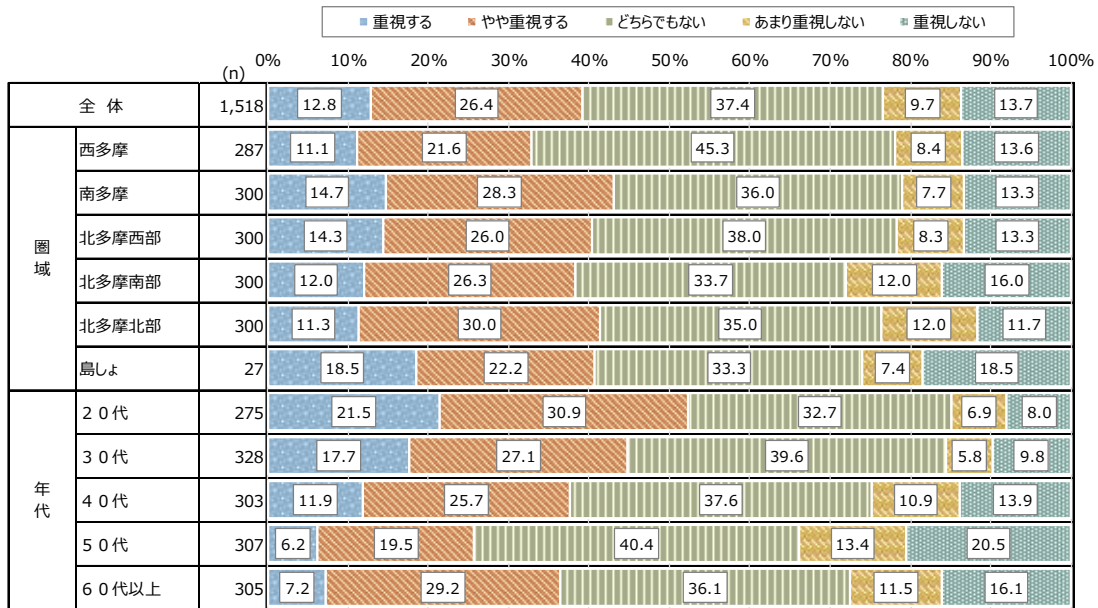
<治安が良い>

図表 41 治安が良い (n=1,518・SA)



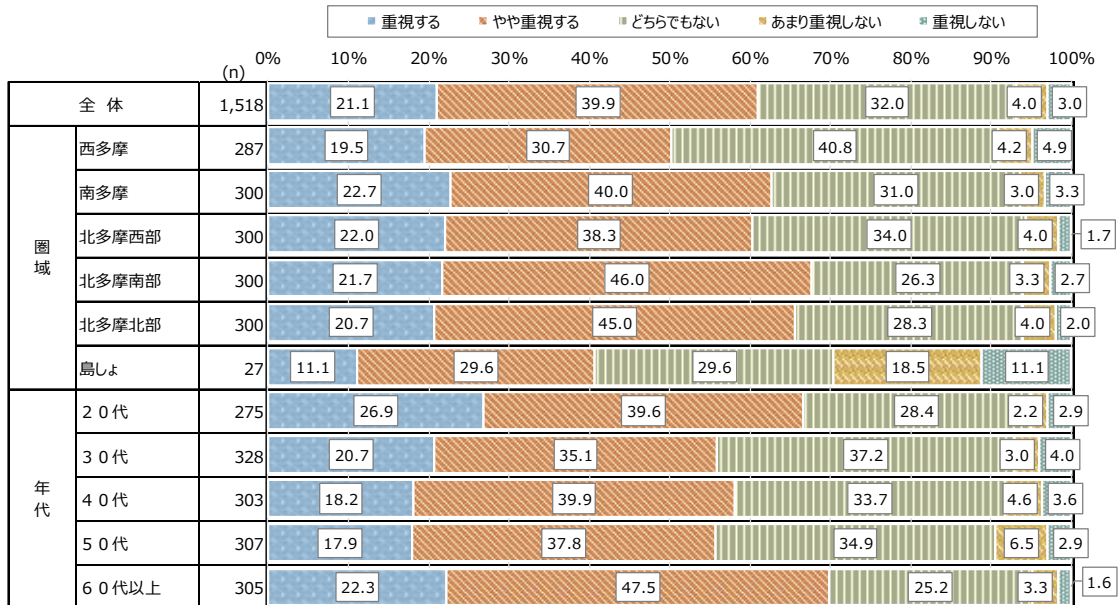
<保育園や学校が近くにある>

図表 42 保育園や学校が近くにある (n=1,518・SA)



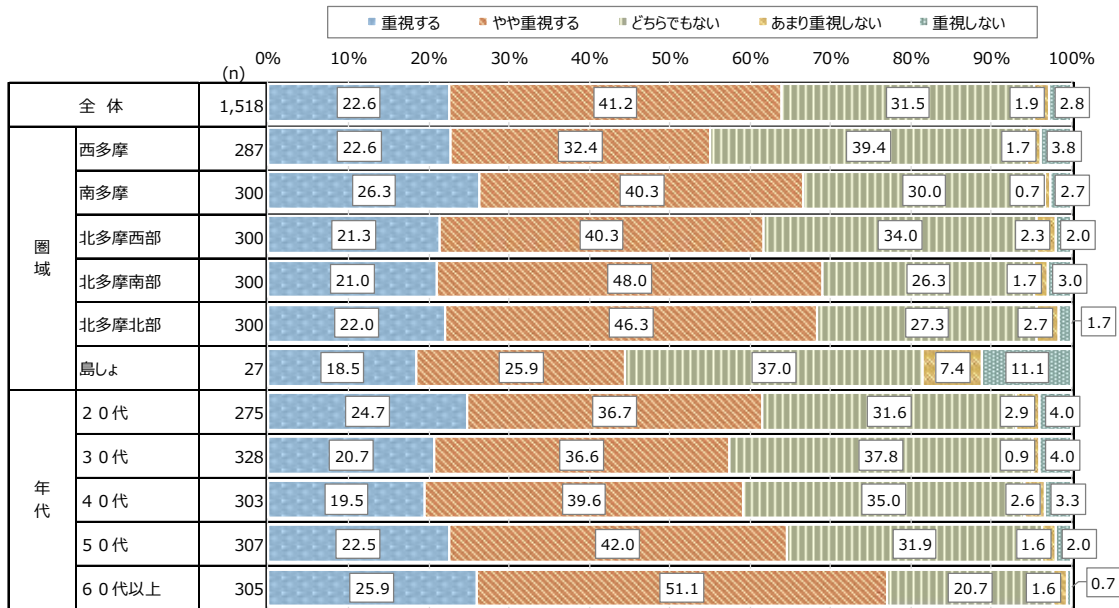
<公共施設が充実している>

図表 43 公共施設が充実している (n=1,518・SA)



<行政サービスの利便性が高い>

図表 44 行政サービスの利便性が高い (n=1,518・SA)

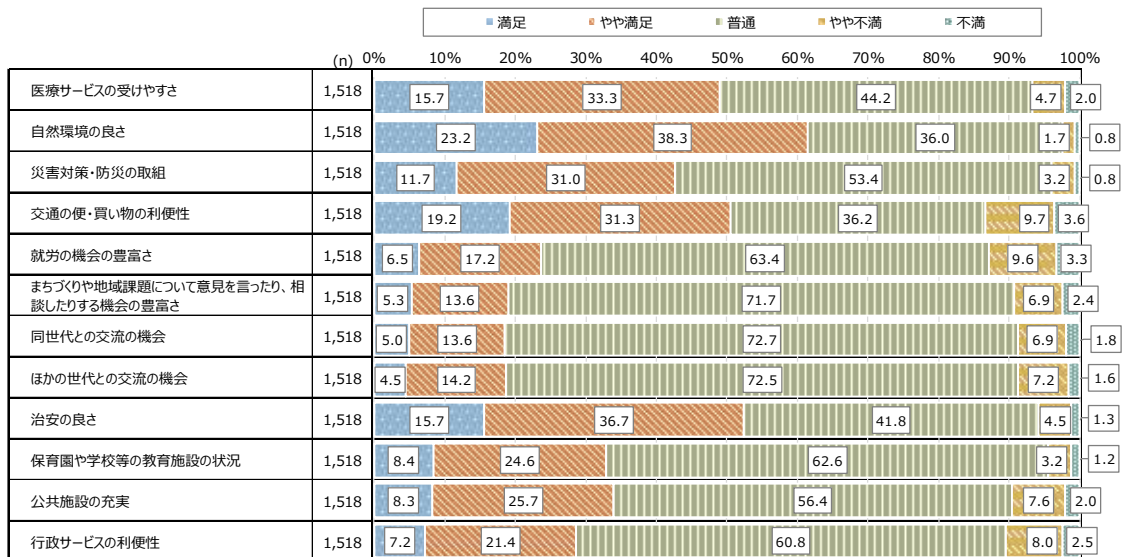


⑩ 居住地域の満足度

お住まいの地域における下記項目の満足度として、あてはまるものをそれぞれ1つ選択してください。  
(SA) (n=1,518)

【全体集計】

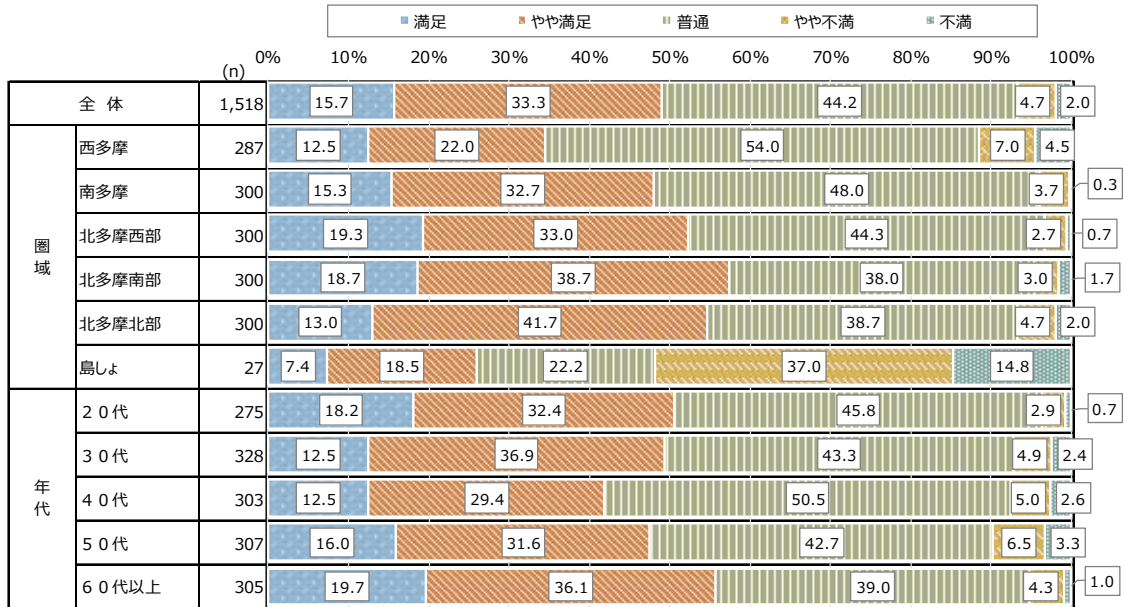
図表 45 居住地域の満足度 (n=1,518・SA)



【圏域別・年代別集計】

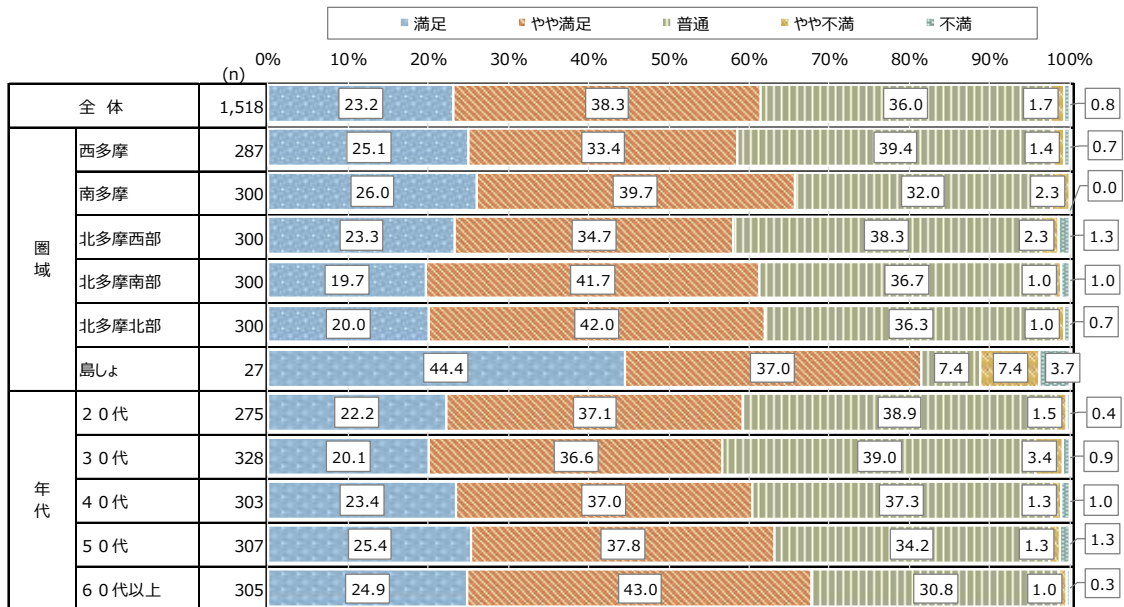
＜医療サービスの受けやすさ＞

図表 46 医療サービスの受けやすさ (n=1,518・SA)



＜自然環境の良さ＞

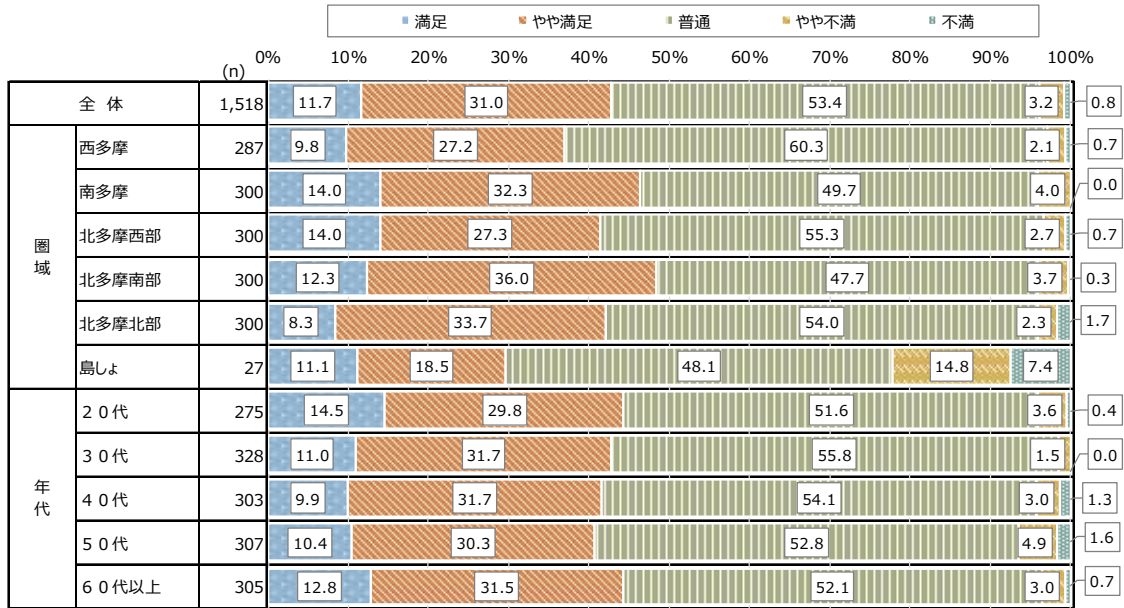
図表 47 自然環境の良さ (n=1,518・SA)





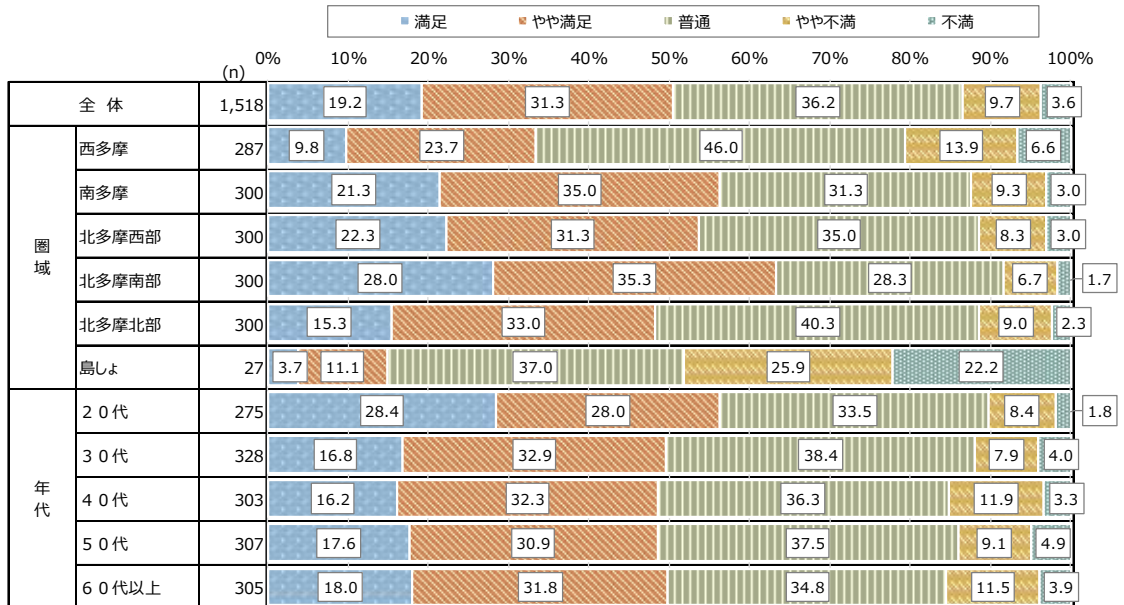
<災害対策・防災の取組>

図表 48 災害対策・防災の取組 (n=1,518・SA)



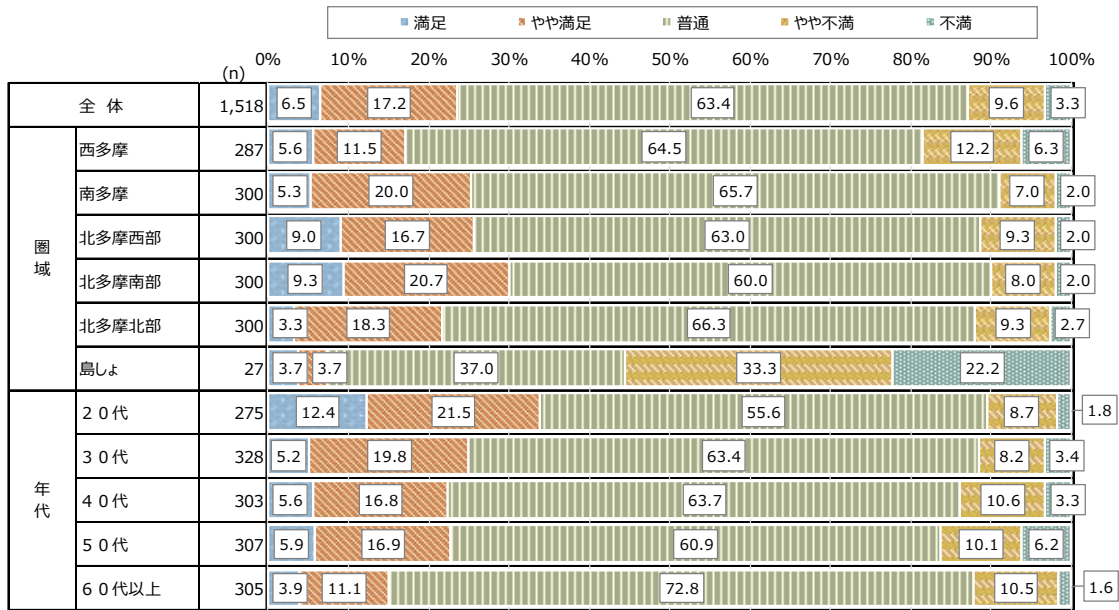
<交通の便・買い物の利便性>

図表 49 交通の便・買い物の利便性 (n=1,518・SA)



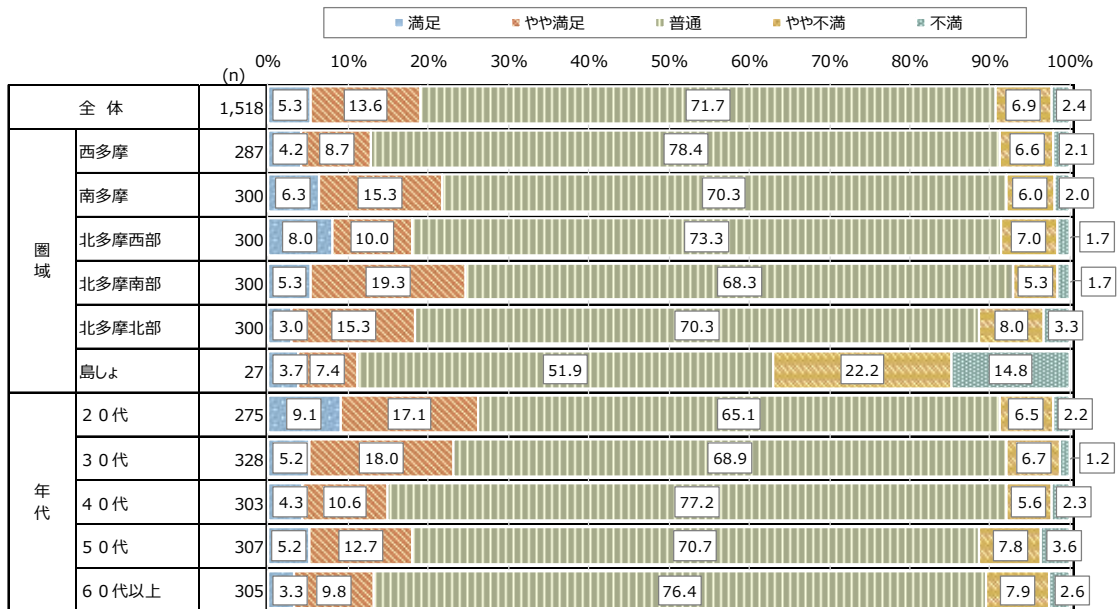
<就労の機会の豊富さ>

図表 50 就労の機会の豊富さ (n=1,518・SA)



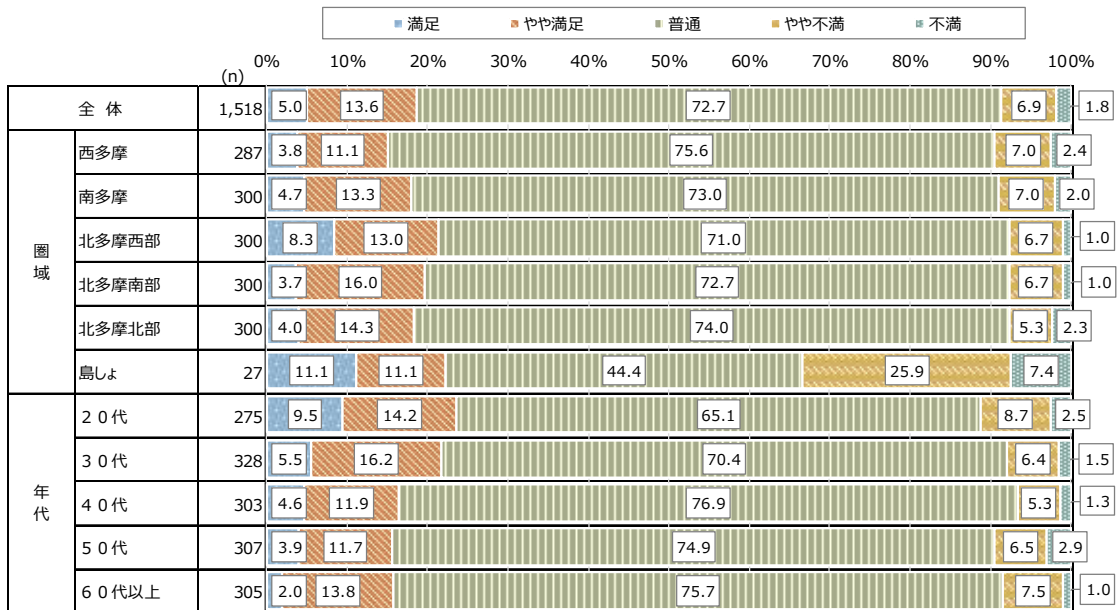
<まちづくりや地域課題について意見を言ったり、相談したりする機会の豊富さ>

図表 51 まちづくりや地域課題への参画機会の豊富さ (n=1,518・SA)



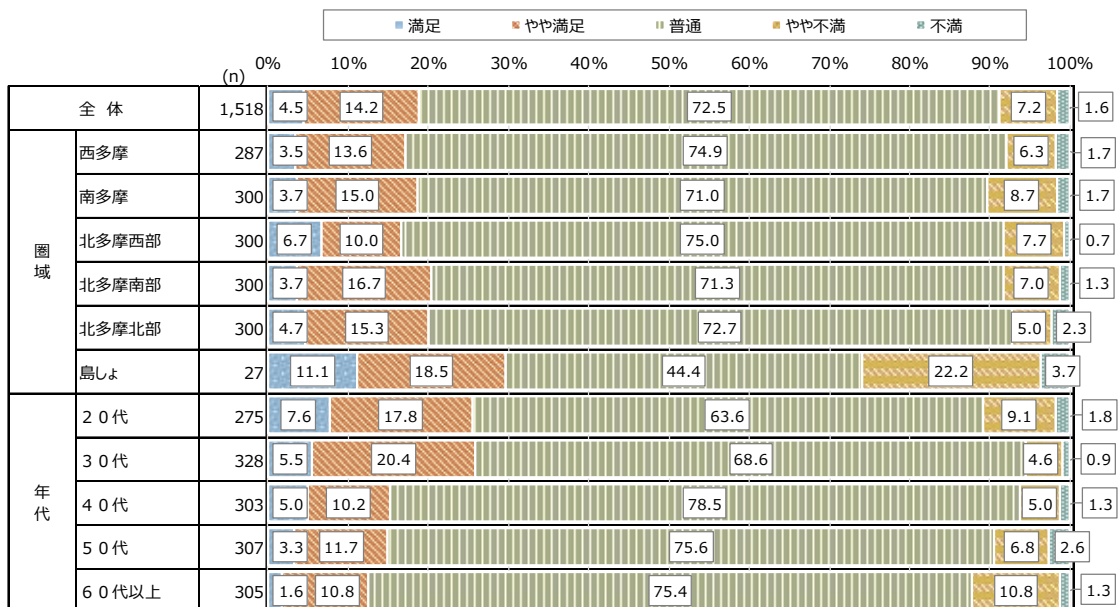
<同世代との交流の機会>

図表 52 同世代との交流の機会 (n=1,518・SA)



<ほかの世代との交流の機会>

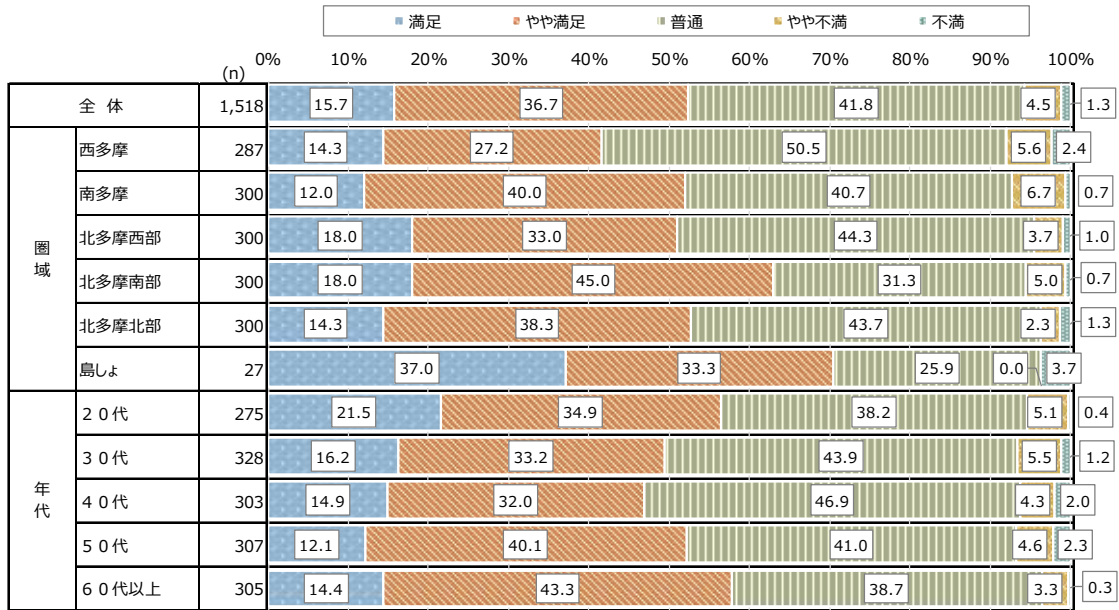
図表 53 ほかの世代との交流の機会 (n=1,518・SA)





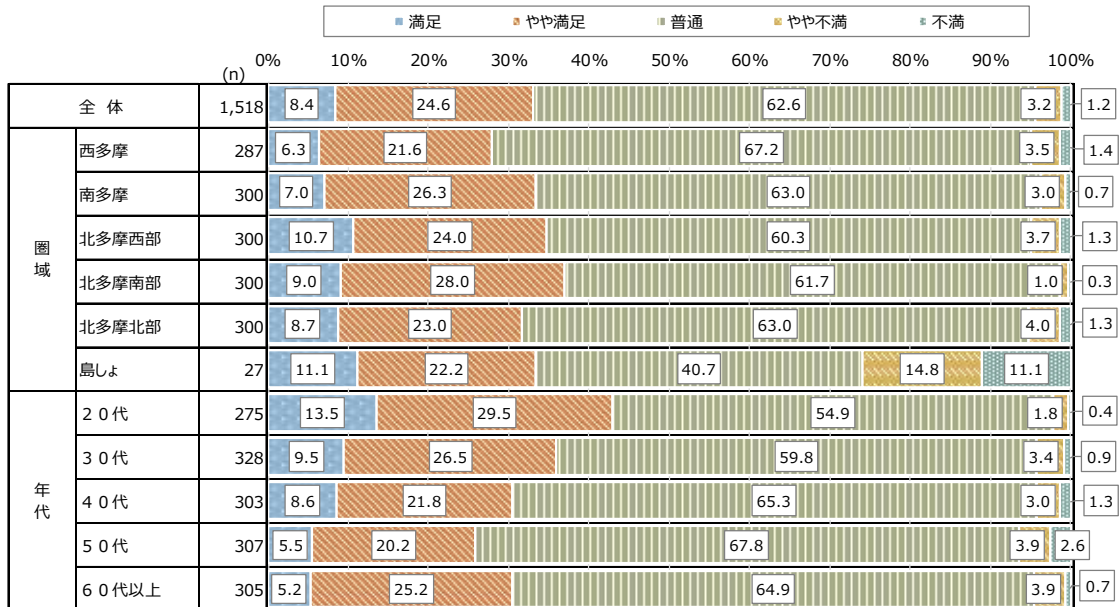
<治安の良さ>

図表 54 治安の良さ (n=1,518・SA)



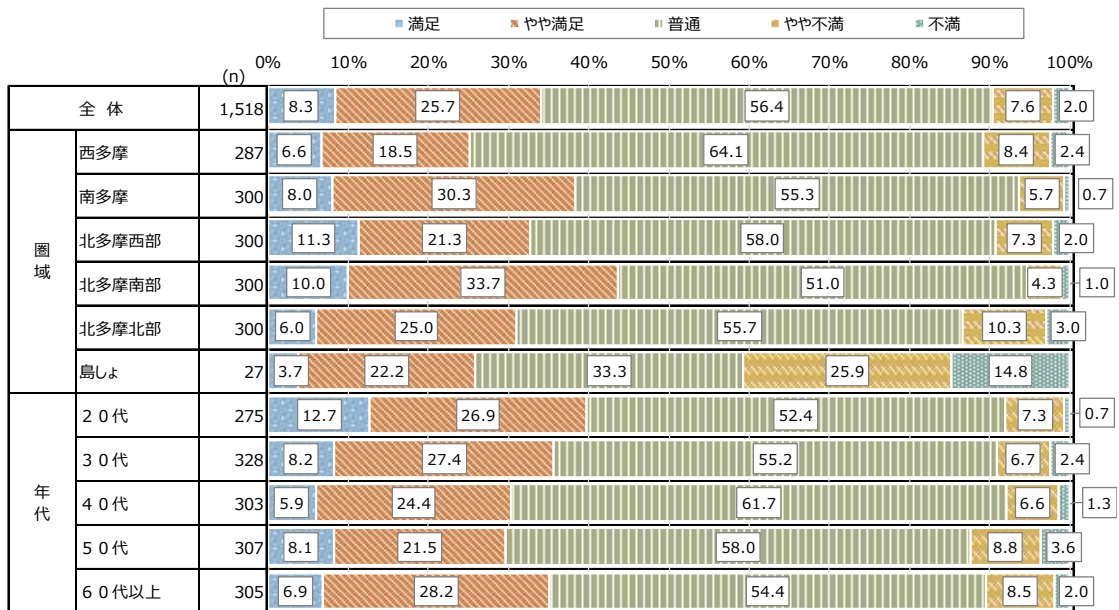
<保育園や学校等の教育施設の状況>

図表 55 保育園や学校等の教育施設の状況 (n=1,518・SA)



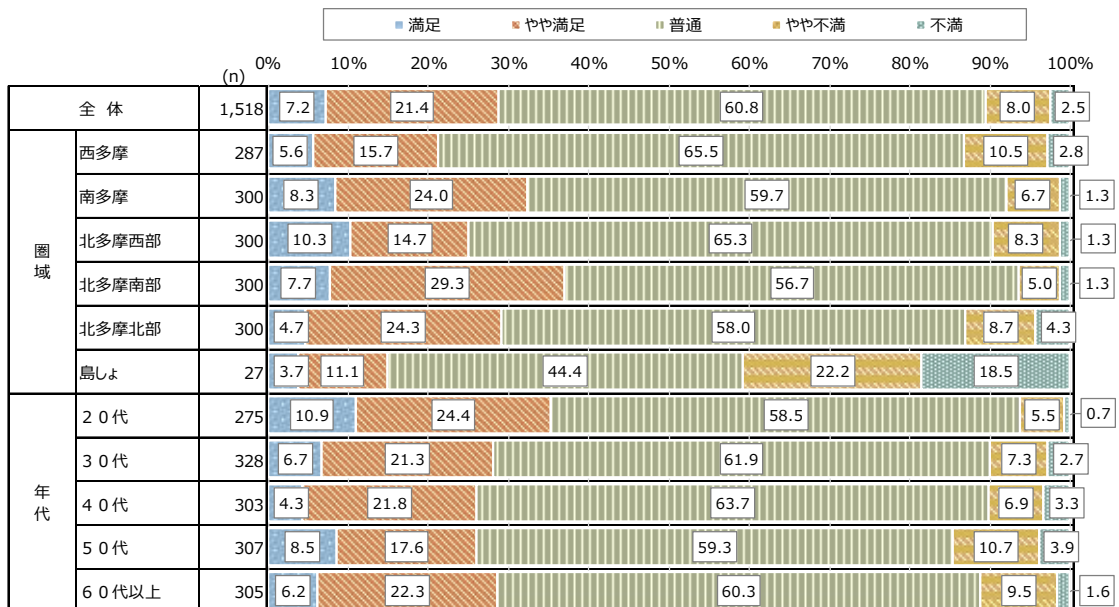
<公共施設の充実>

図表 56 公共施設の充実 (n=1,518・SA)



<行政サービスの利便性>

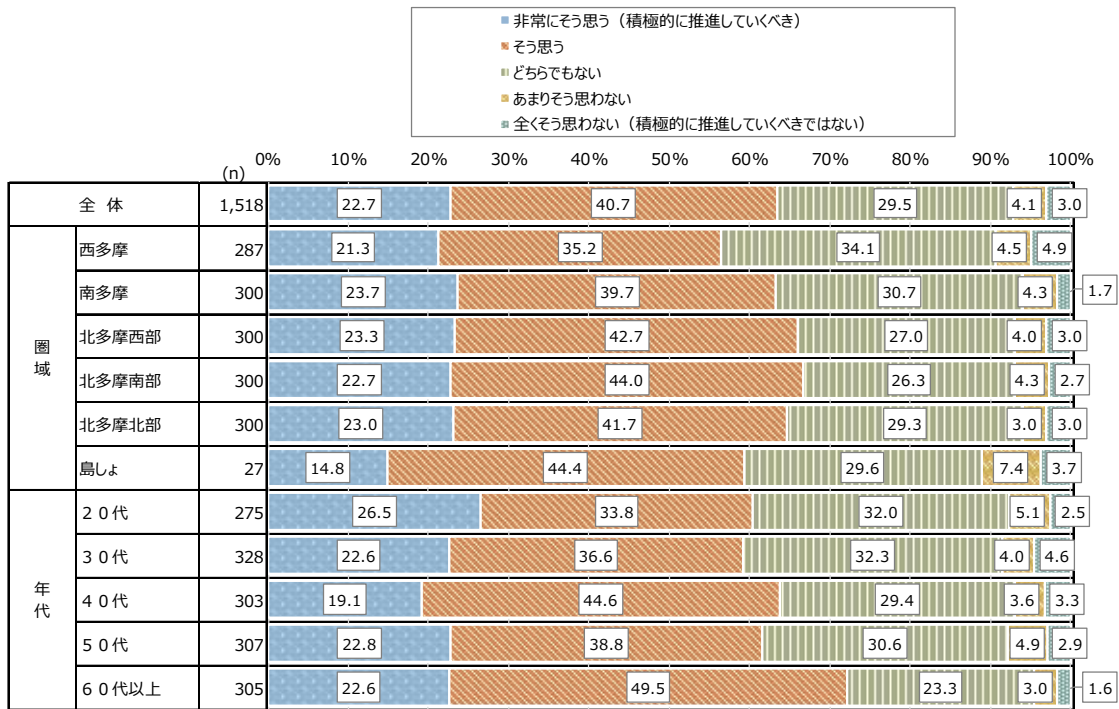
図表 57 行政サービスの利便性 (n=1,518・SA)



⑪ 自治体のデジタル技術の活用に関する認識

自治体は今後デジタル技術の活用を積極的に推進していくべきだと思いますか。あてはまるものを1つ選択してください。(SA) (n=1,518)

図表 58 自治体のデジタル技術の活用に関する認識 (n=1,518・SA)

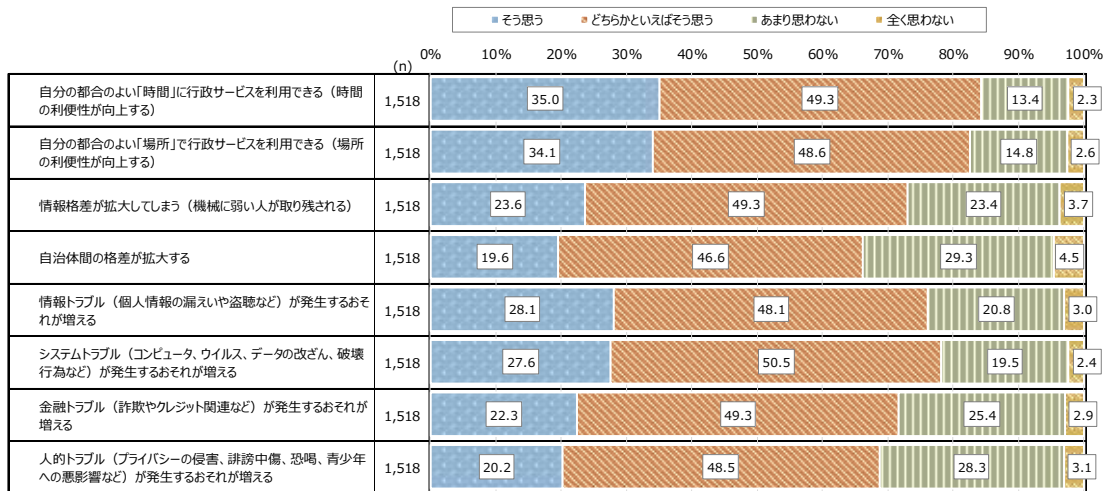


⑫ 自治体のデジタル技術の活用による影響に対する認識

自治体が今後デジタル技術の活用を積極的に推進していくことによって生じる影響について、あなたはどうにお考えですか。あてはまるものをそれぞれ1つ選択してください。(SA) (n=1,518)

【全体集計】

図表 59 自治体のデジタル技術の活用による影響に対する認識 (n=1,518・SA)



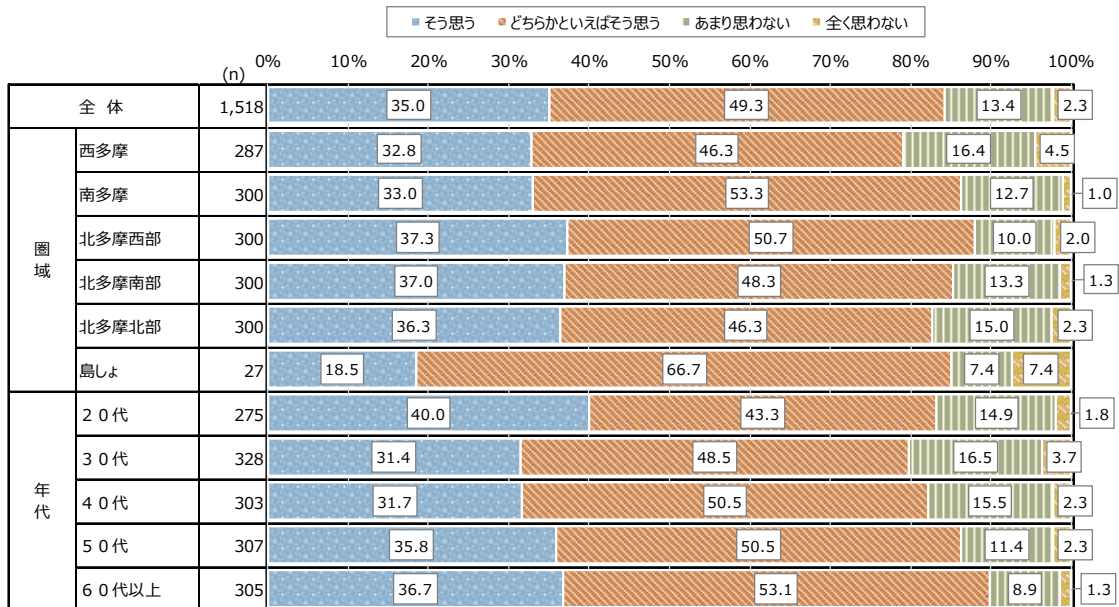
<主な自由記述回答：選択肢以外に懸念する影響>

- ・ 政府、行政、公的機関等による過度な監視
- ・ 大規模災害時の行政サービスの継続性、復旧に要するリスク
- ・ 聴覚障がい者等への対応

【圏域別・年代別集計】

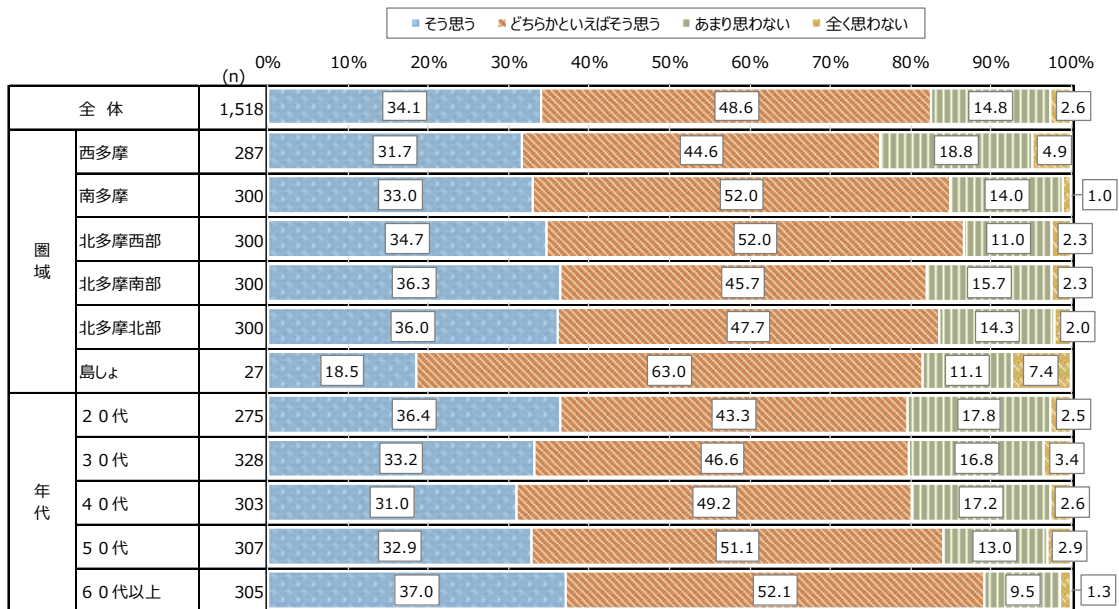
<自分の都合のよい「時間」に行政サービスを利用できる（時間の利便性が向上する）>

図表 60 自分の都合のよい「時間」に行政サービスを利用できる（n=1,518・SA）



<自分の都合のよい「場所」で行政サービスを利用できる（場所の利便性が向上する）>

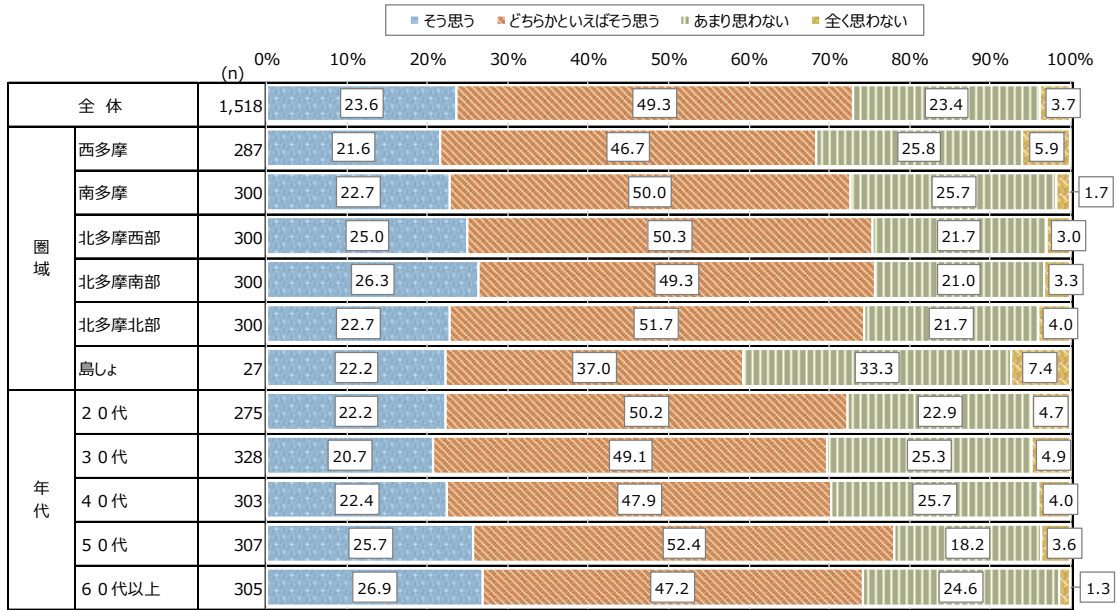
図表 61 自分の都合のよい「場所」で行政サービスを利用できる（n=1,518・SA）





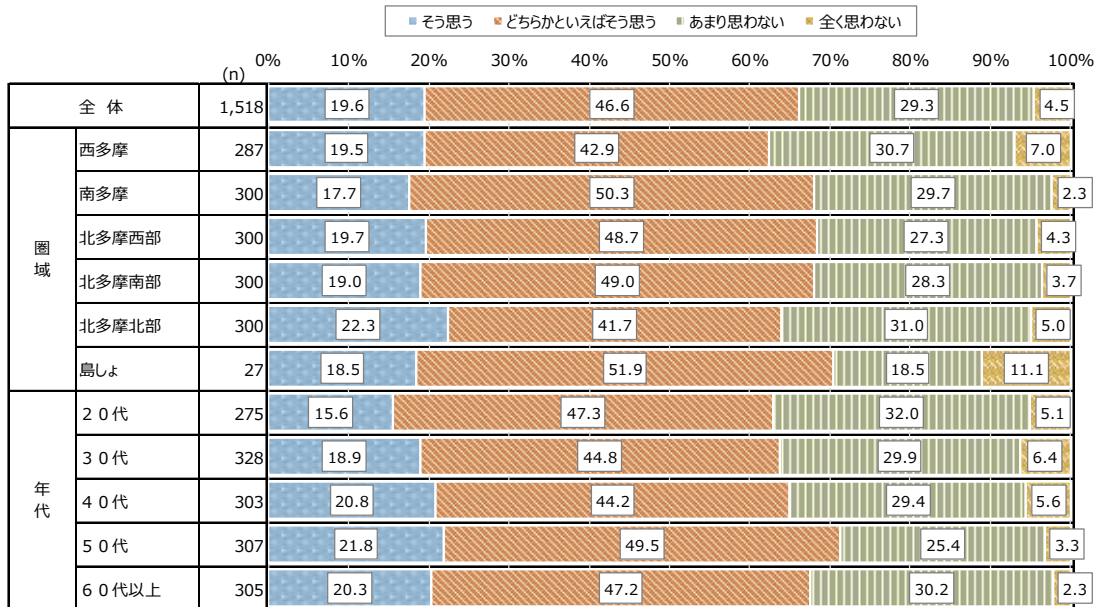
<情報格差が拡大してしまう（機械に弱い人が取り残される）>

図表 62 情報格差が拡大してしまう（n=1,518・SA）



<自治体間の格差が拡大する>

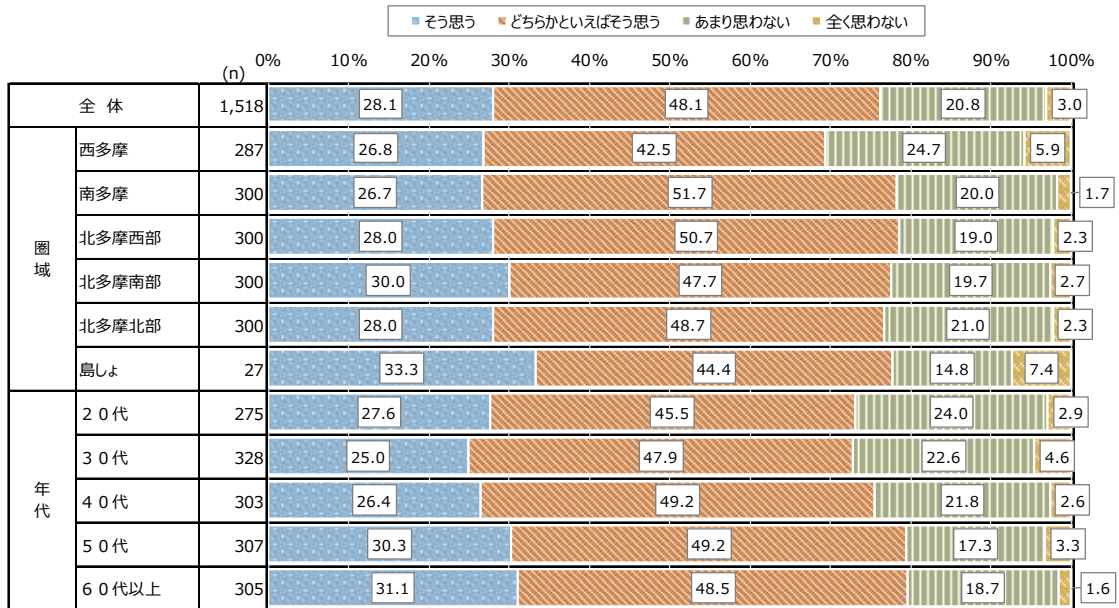
図表 63 自治体間の格差が拡大する（n=1,518・SA）





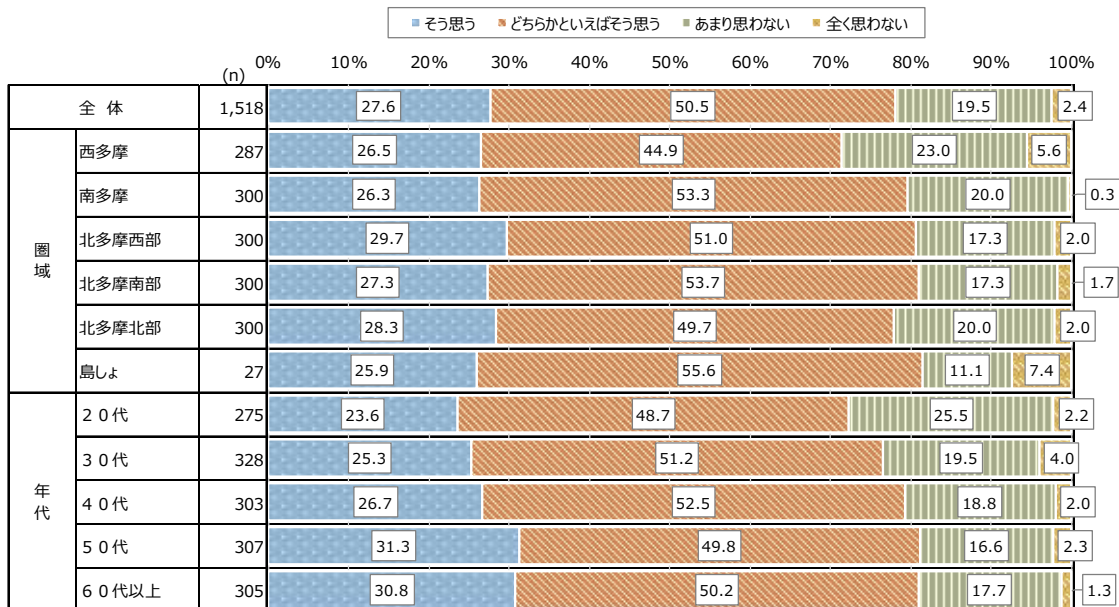
<情報トラブルが発生するおそれが増える>

図表 64 情報トラブルが発生するおそれが増える (n=1,518・SA)



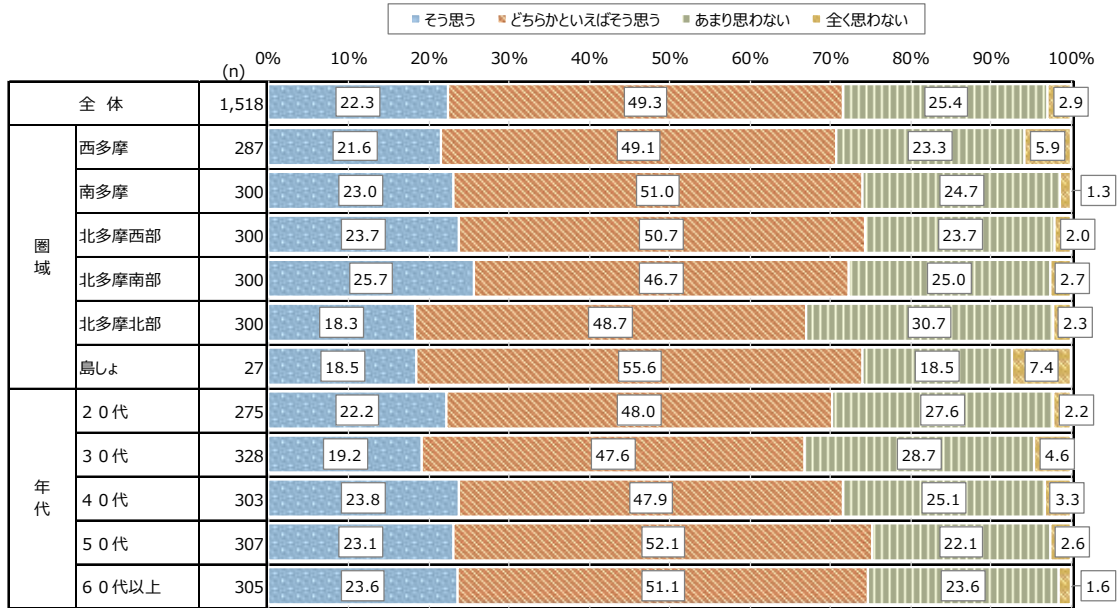
<システムトラブルが発生するおそれが増える>

図表 65 システムトラブルが発生するおそれが増える (n=1,518・SA)



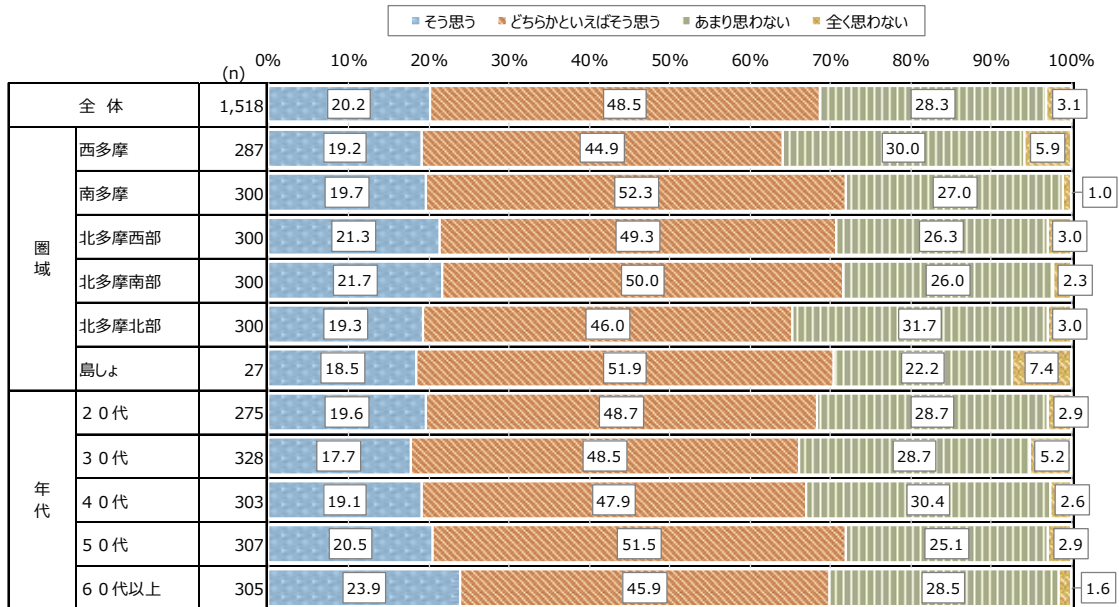
<金融トラブルが発生するおそれが増える>

図表 66 金融トラブルが発生するおそれが増える (n=1,518・SA)



<人的トラブルが発生するおそれが増える>

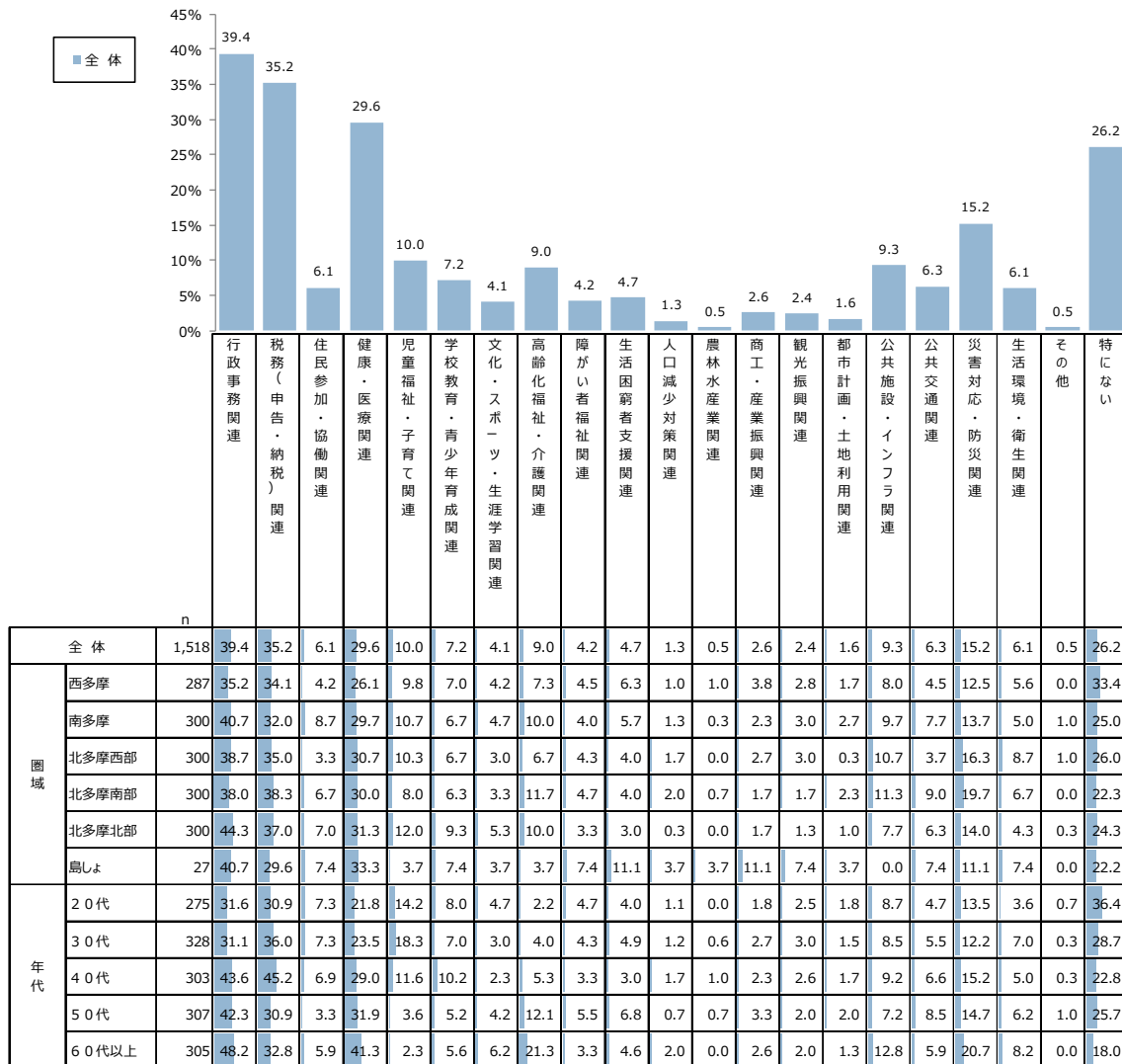
図表 67 人的トラブルが発生するおそれが増える (n=1,518・SA)



⑬ 居住地域の自治体がデジタル技術の活用を推進すべき分野

あなたのお住まいの地域の自治体は、次のうちの分野においてデジタル技術の活用を積極的に推進すべきだと思いますか。当てはまるものを最大3つまで選択してください。選択肢以外の分野がある場合には、「その他」を選択し、その内容を具体的にご記入ください。(MA) (n=1,518)

図表 68 お住まいの地域の自治体がデジタル技術の活用を推進すべき分野 (n=1,518・MA)



<主な自由記述回答：選択肢以外にデジタル技術を活用すべき分野>

- ・ ワクチン接種の予約等、感染症関連の行政手続き
- ・ マイナンバー関連の分野

⑭ 各分野で活用したいデジタル技術の内容

前問で選択した分野について伺います。その分野でどのようなデジタル技術が活用されることを期待しますか。それぞれ具体的にご記入ください。（自由記述）

各分野で活用したいデジタル技術の内容として以下のような回答が挙げられた。

<各分野で活用したいデジタル技術の内容（抜粋）>

○行政事務関連

- ・ 家に居ながらにして住民票の取得などをできる、一つの窓口で用件が済ませられるような体制作り
- ・ 各種証明書などオンラインで申し込み～取得まで可能になると良い

○税務（申告・納税）関連

- ・ 窓口は行かなくても済む支払いをスムーズにする、オンラインで手続きを済ませたい
- ・ マイナンバーカードなどをもっと活用してネットで簡単に書類提出なしでできるようにしてほしい

○住民参加・協働関連

- ・ 審議会などの ZOOM 傍聴・参加、オンラインでの行政・地方自治参加
- ・ 住民用のネット掲示板の活用

○健康・医療関連

- ・ 遠隔診断の利便性を拡大する（処方薬の可能期間拡大や自宅送付など含む）
- ・ カルテのオンライン一元管理を実現し、一度の検査でどの医療機関でも診察・治療を受けられるようにする
- ・ 自分の健康診断結果や服薬記録などがどこからでも参照できる

○児童福祉・子育て関連

- ・ 保育園入園申請の簡略・一元化
- ・ 保育園探しや申し込みをオンラインで完結できるようにしてほしい。
- ・ オンライン上で相談先があれば家からでも相談できるのでありがたい

○学校教育・青少年育成関連

- ・ 子供の学校関連の手続きを自治体を超えて申請できる、また中学受験に必要な書類などを学校の先生に直接お願いしたりせずに家で申請ができる
- ・ 相談業務などのオンライン化
- ・ デジタル教育の推進

○文化・スポーツ・生涯学習関連

- ・ ネットでの学習参加や、文化イベントの閲覧、資料のデータ化
- ・ 地域の文化サークルやスポーツサークルのメンバー募集へのネットの活用

○高齢化福祉・介護関連

- ・ 見守り体制の強化、手続きの簡素化
- ・ 介護を担う方々の負担を軽くするデジタル技術の活用

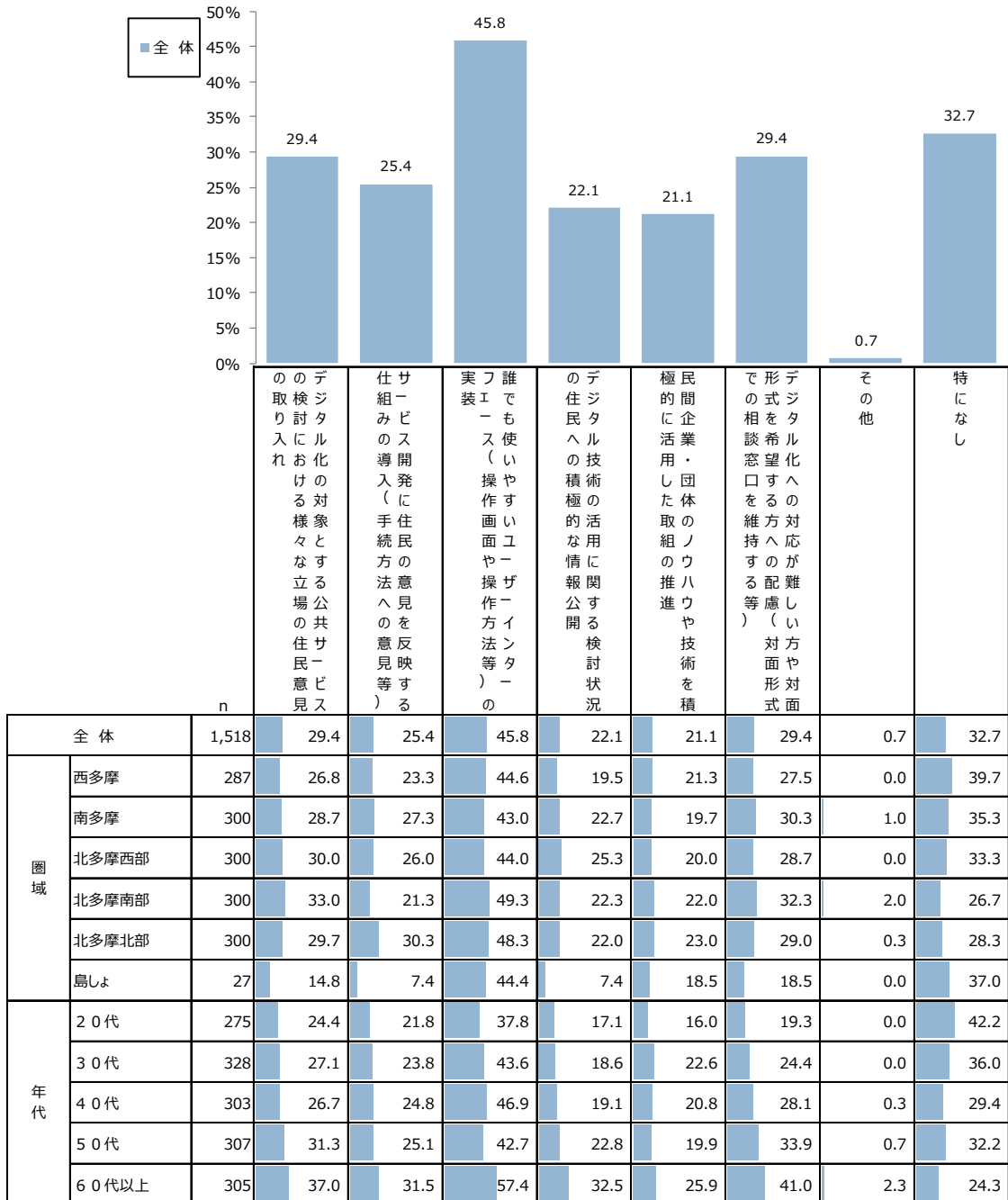
○障がい者福祉関連

- ・ 各種申請、請求、届け出などオンラインで完結すること
  - ・ 家族との連携。世界中の障害を持った方々、支援者との交流
  - ・ 障害者の意見が反映される仕組み作り、それを含めてスムーズな福祉の組織作り
- 生活困窮者支援関連
- ・ LINE やチャットなどリアルタイムでオンライン相談
  - ・ 行政サービスがスマホ 1 つで閲覧でき申請できること
  - ・ マイナンバー制度を活用し迅速に給付金等の支給
- 人口減少対策関連
- ・ 高齢化が進んでいることを考えると、若い人達に移り住んでもらえる情報を発信する
  - ・ 自動化とロボットの活用、ネットを利用して地域アピールの場を増やす
- 農林水産業関連
- ・ ロボットの活用、地元の産物が全国で売れるような活用法を期待します
  - ・ 狩猟に関する情報提供
- 商工・産業振興関連
- ・ 電子プレミアム商品券の発行、事業所の各種申請における電子申請
  - ・ ○○Pay の優遇措置による活性化
- 観光振興関連
- ・ 地産の物品の PR、積極的な WEB などを使用した地域の宣伝
  - ・ 観光マップとシェアバイク、電動キックボードなどの充実
- 公共施設・インフラ関連
- ・ 障害者のためのバリアフリー推進
  - ・ 地域全体での施設、インフラの連携やデザインング
  - ・ 施設等の利用手続きや申請等が簡素化できる
- 公共交通関連
- ・ 路線バス等の、時刻表や運賃を検索しやすくしてほしい
  - ・ 電車運賃支払いの完全電子化
  - ・ 運行情報等についてのリアルタイムの情報提供・更新
- 災害対応・防災関連
- ・ 無線とデジタルを組み合わせた複合的、全体的防災設備
  - ・ 防災アプリの配信、情報公開のスピードアップ
- 生活環境・衛生関連
- ・ 環境、衛生関連の問題点などをオンラインで報告でき、行政が対応してくれる
  - ・ ゴミ収集の申請もスマホで申し込める。料金もスマホで決済できる
  - ・ ゴミの収集など紙面でなくデジタル化して、みたい時に見れて、こういうゴミを出したい時にはどこに出したら良いか分かりやすくする

⑮ デジタル技術の活用の際に自治体に望むこと

今後、デジタル技術を活用した取組を自治体を中心となり推進する際に、自治体に対してあなたが希望することとして、当てはまるものを全て選択してください。(MA) (n=1,518)

図表 69 デジタル技術の活用の際に自治体に望むこと (n=1,518・MA)



<主な自由記述回答：その他の内容>

- ・ 他自治体との横並び思想の排除

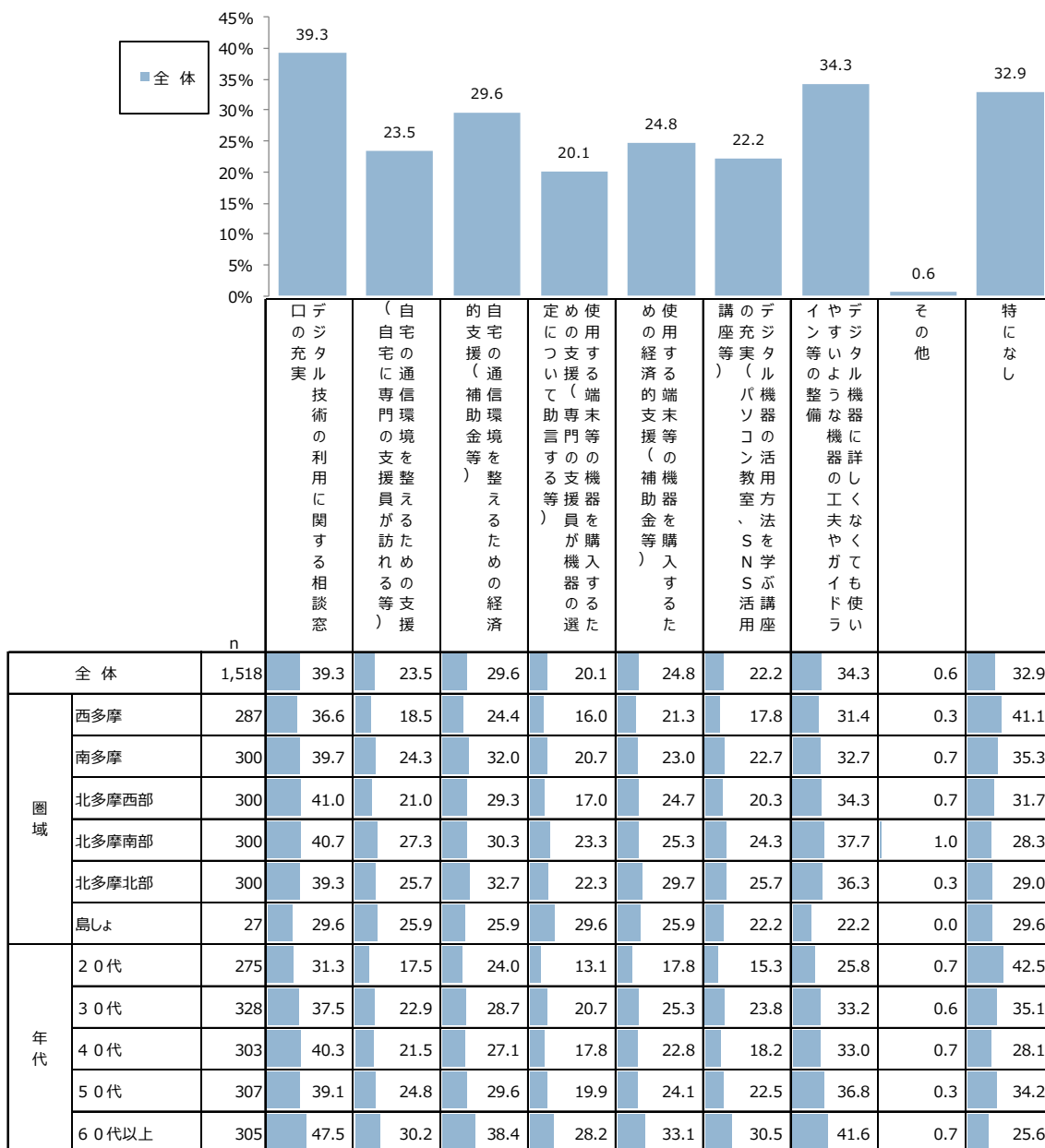


- ・ 万全なセキュリティ
- ・ 情報漏洩防止対策
- ・ セキュリティ対策の厳格化、アクセス可能な担当者の限定化

⑩ デジタル技術の活用の際に自治体に期待すること

今後、デジタル技術を活用した取組を自治体为中心となり推進する場合、住民に対してどのような支援が必要だと思いますか。当てはまるものを全て選択してください。(MA) (n=1,518)

図表 70 デジタル技術の活用の際に自治体に期待すること (n=1,518・MA)



<主な自由記述回答：その他の内容>

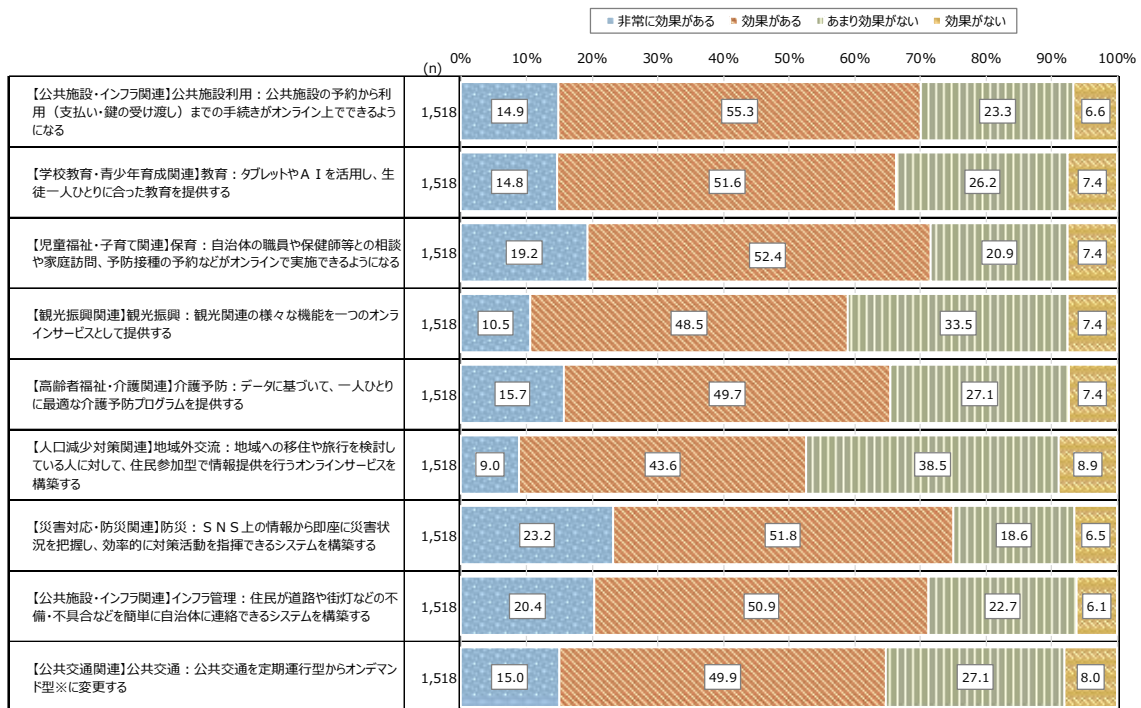
- ・ 紙ベースのアナログ手段も残し、利用者が選択できること。
- ・ デジタルを使わなくても格差をうまない対応
- ・ デジタル機器使用時の遠隔サポート体制
- ・ SNS等の怖さを知らない子供達対しての講座
- ・ 個別に機器を所有しなくても同等の利便性を確保できる配慮（スーパーや公民館や学校に設置等）

⑰ デジタル技術を活用した新たなサービス案への評価：効果認識

以下は、地域課題の解決や住民の利便性向上のためのデジタル技術を活用した新たなサービスの例です。各サービス案が、あなたのお住まいの地域の課題の解決や生活の利便性向上にどれくらい効果があると思いますか。あてはまるものをそれぞれ1つ選択してください。(SA) (n=1,518)

【全体集計】

図表 71 デジタル技術を活用した新たなサービス案への評価：効果認識 (n=1,518・SA)

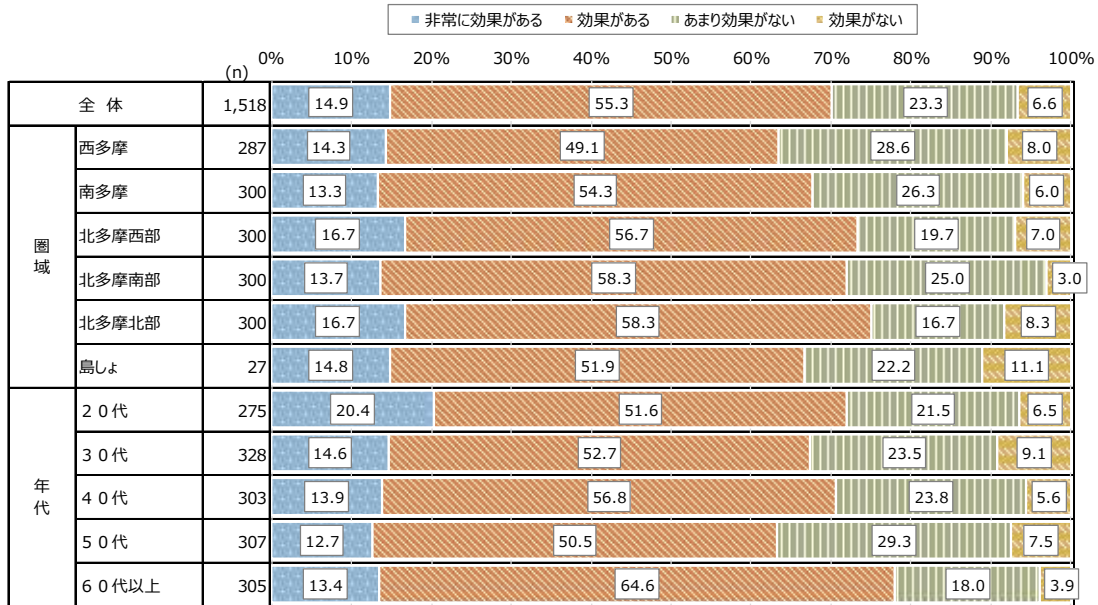


※オンデマンド型：利用者が事前に予約することで利用者のニーズに沿った時間やルートで運行する地域の公共交通のこと

【圏域別・年代別集計】

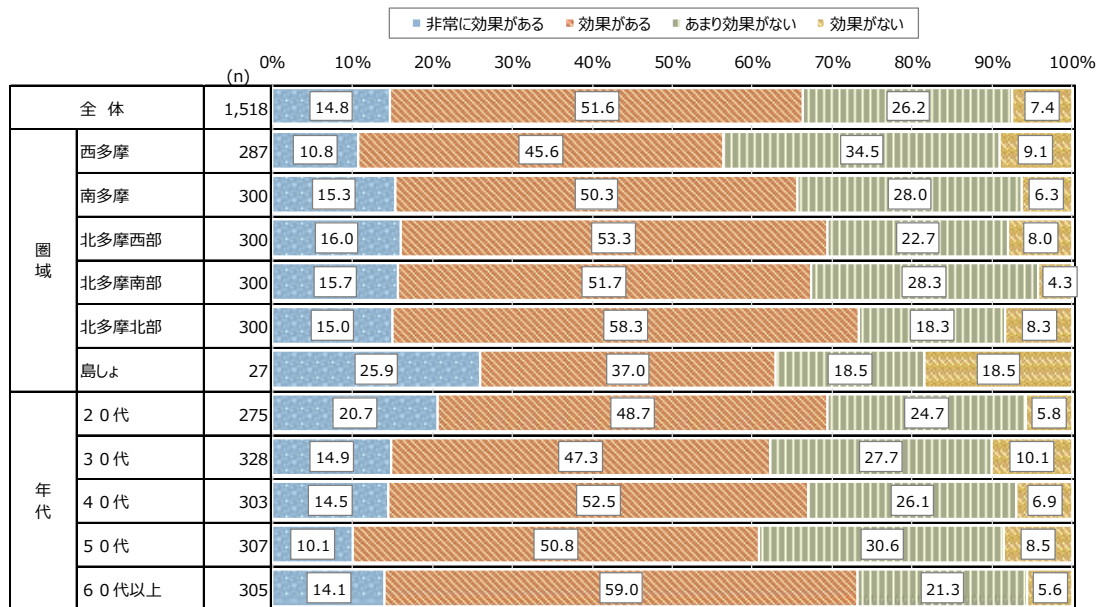
＜「公共施設利用」に関するサービス案の効果認識＞

図表 72 「公共施設利用」に関するサービス案の効果認識（n=1,518・SA）



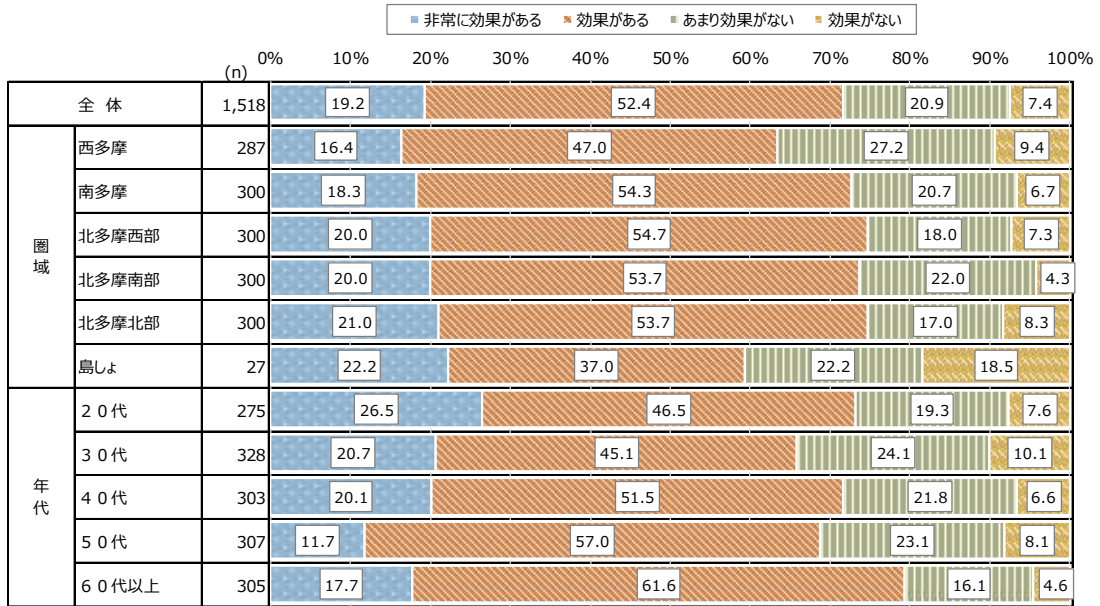
＜「教育」に関するサービス案の効果認識＞

図表 73 「教育」に関するサービス案の効果認識（n=1,518・SA）



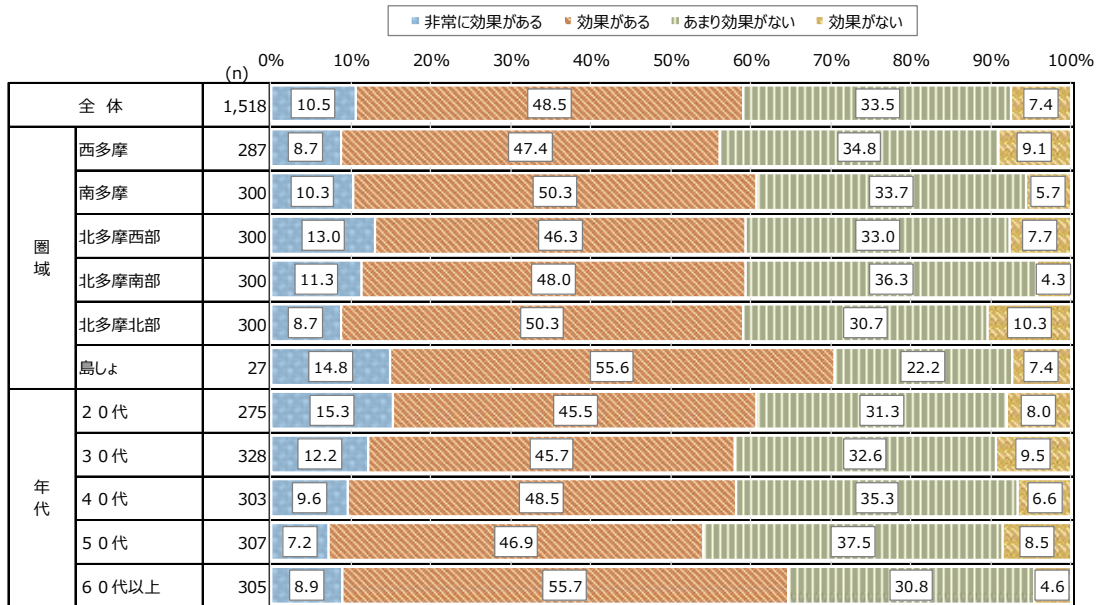
<「保育」に関するサービス案の効果認識>

図表 74 「保育」に関するサービス案の効果認識 (n=1,518・SA)



<「観光振興」に関するサービス案の効果認識>

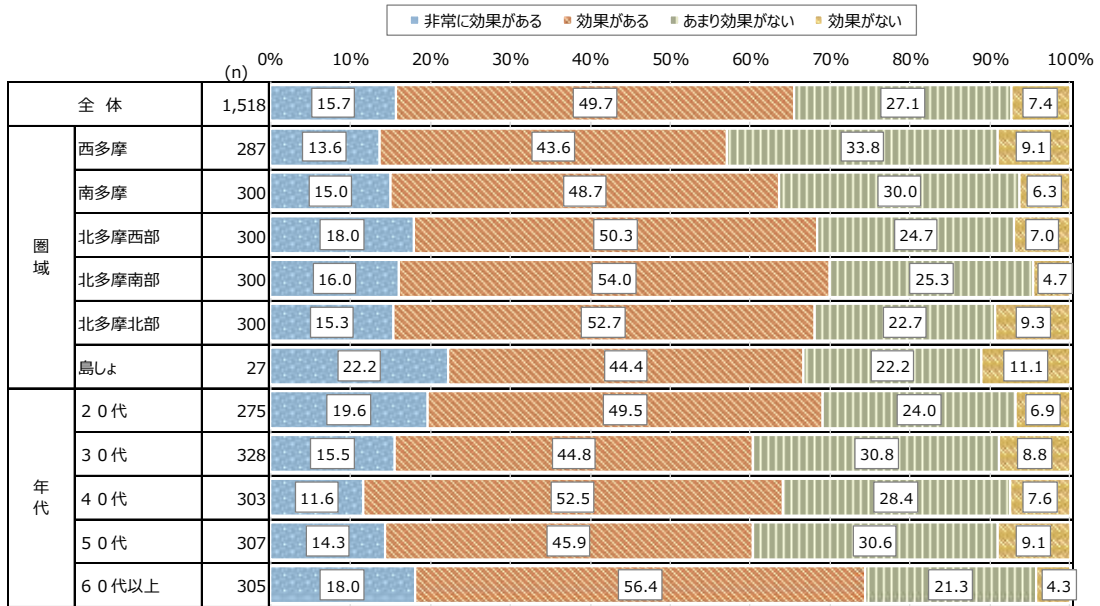
図表 75 「観光振興」に関するサービス案の効果認識 (n=1,518・SA)





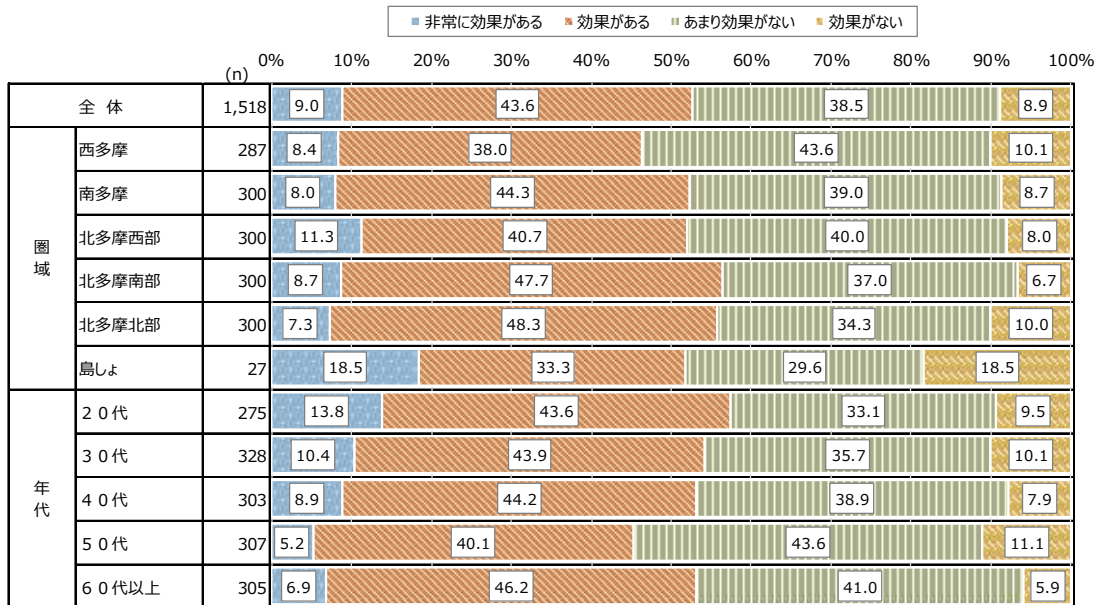
<「介護予防」に関するサービス案の効果認識>

図表 76 「介護予防」に関するサービス案の効果認識 (n=1,518・SA)



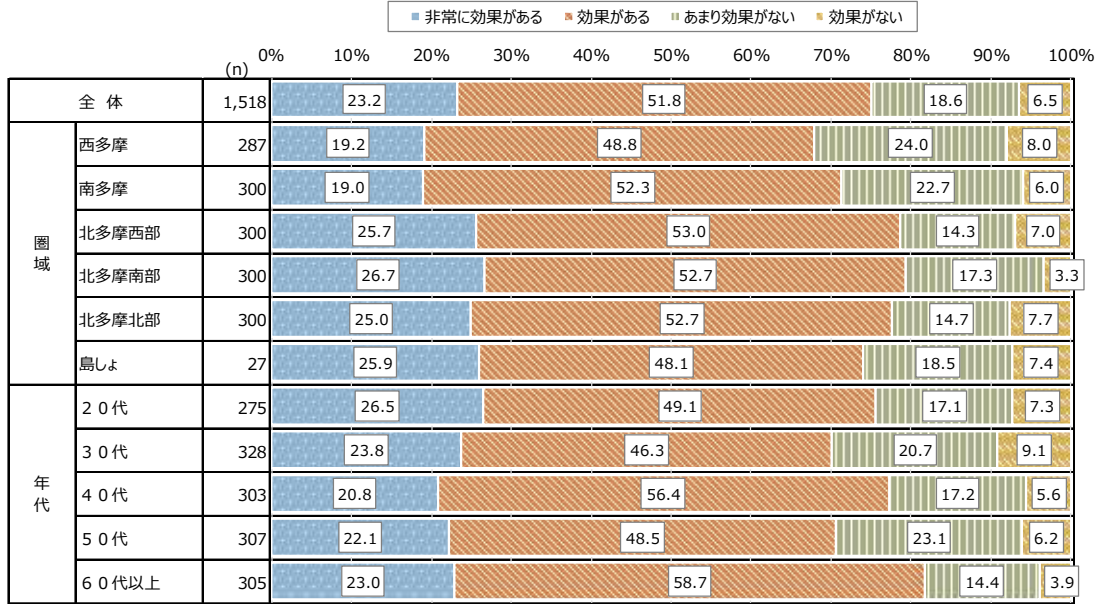
<「地域外交流」に関するサービス案の効果認識>

図表 77 「地域外交流」に関するサービス案の効果認識 (n=1,518・SA)



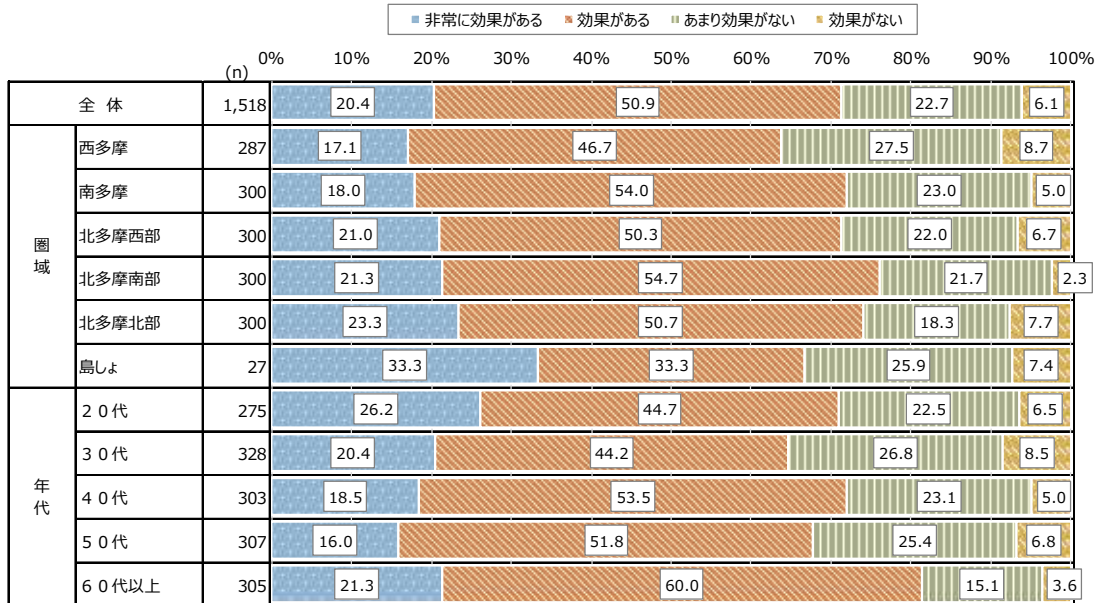
<「防災」に関するサービス案の効果認識>

図表 77 「防災」に関するサービス案の効果認識 (n=1,518・SA)



<「インフラ管理」に関するサービス案の効果認識>

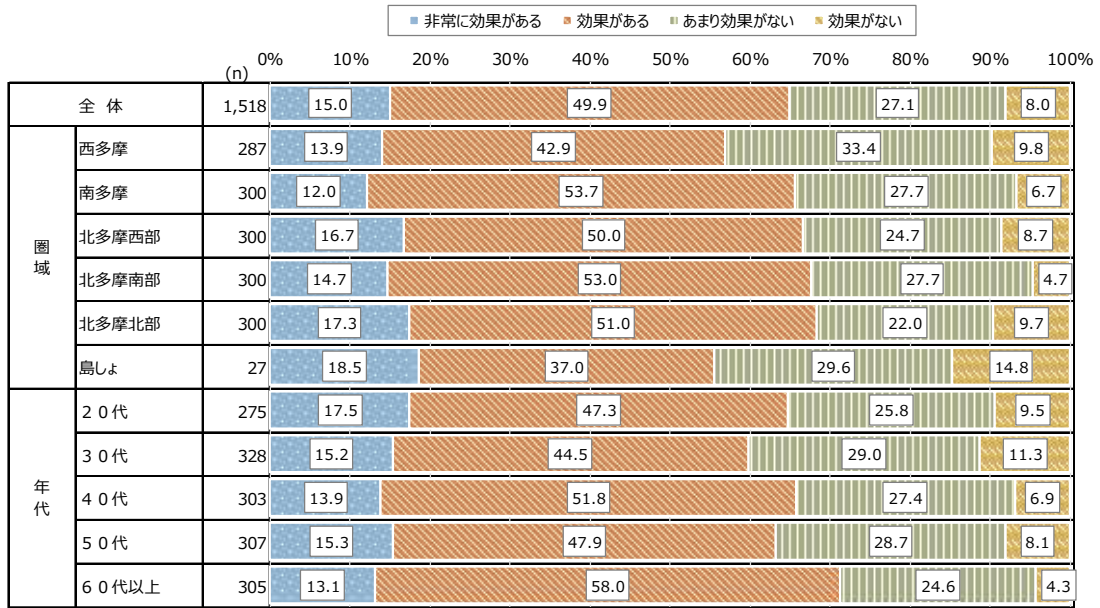
図表 78 「インフラ管理」に関するサービス案の効果認識 (n=1,518・SA)





<「公共交通」に関するサービス案の効果認>

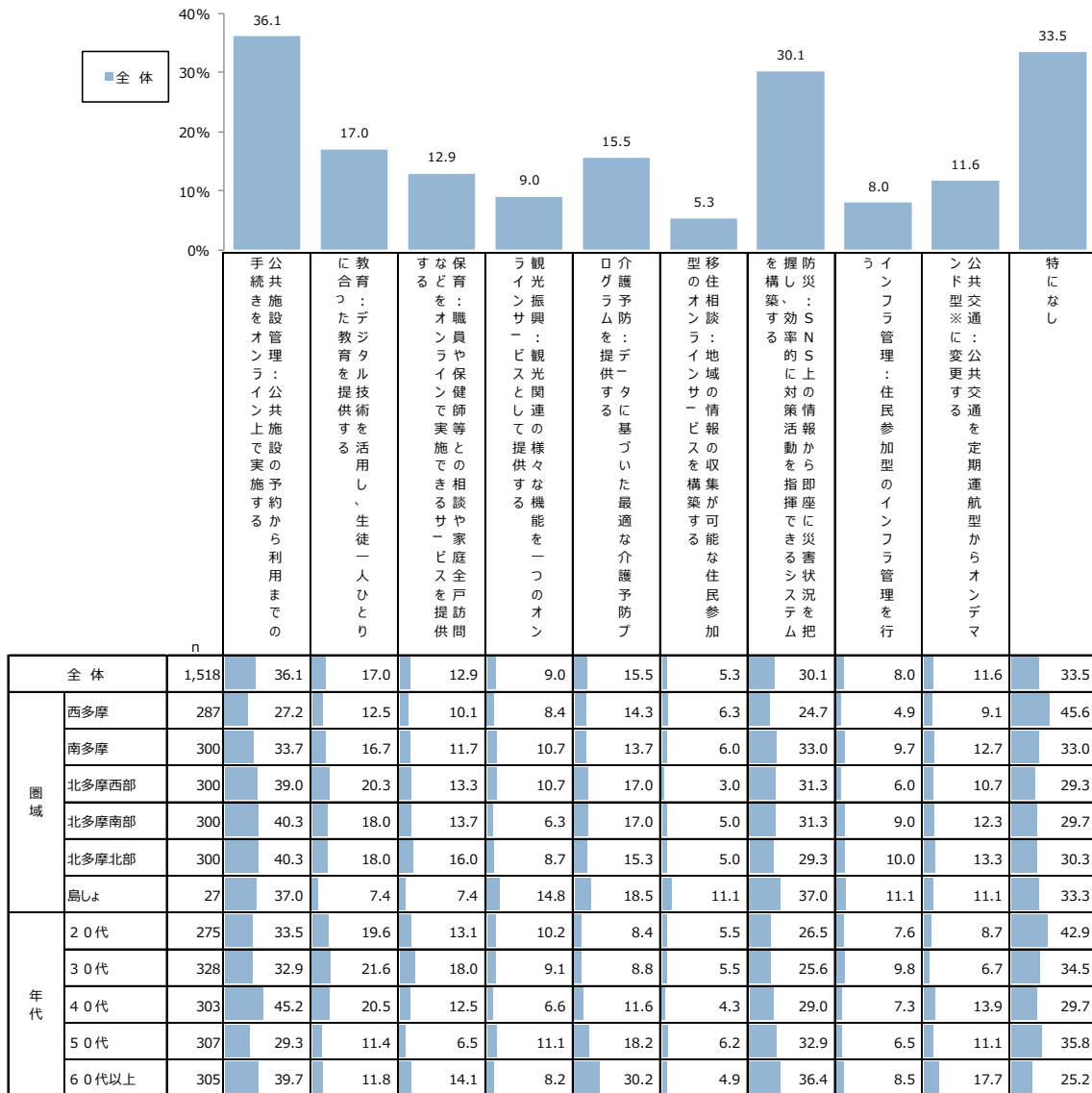
図表 79 「公共交通」に関するサービス案の効果認識 (n=1,518・SA)



⑱ デジタル技術を活用した新たなサービス案への評価：活用意向

前問で示した、地域課題の解決や住民の利便性向上のためのデジタル技術を活用した新たなサービス案のうち、あなたが活用してみたいと思うサービス案としてあてはまるものを上位3つまで選択してください。(MA) (n=1,518)

図表 80 デジタル技術を活用した新たなサービス案への評価：活用意向 (n=1,518・MA)



⑱ サービス案を活用してみたいと思った理由

前問で選択したサービス案について伺います。あなたがそのサービス案を活用してみたいと思った理由を具体的にご記入ください。（自由記述）

サービス案を活用してみたいと思った理由として以下のような回答が挙げられた。

<サービス案を活用してみたいと思った理由（抜粋）>

- 公共施設管理：公共施設の予約から利用までの手続きをオンライン上で実施する
  - ・ いちいち施設や役所に出向かなくて済むから。書類の記入などを簡略化できるから
  - ・ 予約が取りにくいこともあり、オンラインで完結できれば無駄な手間がないため
  - ・ オンラインで予約ができると利便性が増す
  - ・ 施設利用の場合、鍵の受け渡しが必要だが、QRコードなどで入退室管理できれば対面接触を減らせるので利用者と行政の双方にメリットがある
- 教育：デジタル技術を活用し、生徒一人ひとりに合った教育を提供する
  - ・ いままでの画一的な教育だと落ちこぼれやすいので、生徒に合った教育が提供できれば良い風にかわるかもしれません
  - ・ 興味がある分野の講義をオンラインで受講できれば遠方まで通わなくて済む
  - ・ 児童生徒が一人一台タブレット端末を持っているが活かされていないから
  - ・ 一人一人に合わせた学習ができる
- 保育：職員や保健師等との相談や家庭全戸訪問などをオンラインで実施できるサービスを提供する
  - ・ 子供が小さい頃、特に第一子だと子育てに不安な方が多いので、すぐに不安を解決できるサービスはとても良いと思った
  - ・ 保護者が勤めていると中々育児で相談しにくいこともあるので、オンラインでそのようなサービスが提供されればよい
  - ・ オンラインで実施した方が効率良く、状況把握も早くできそうだから
  - ・ 窓口や電話だけでなく、オンラインで出来ると時間を問わず申し込む事ができ手軽
- 観光振興：観光関連のさまざまな機能を一つのオンラインサービスとして提供する
  - ・ その地域の特徴をオンラインでまとめて知ることができる
  - ・ 見にくかった情報がまとめてあれば散歩がもっと楽しくなる
  - ・ 市内でも知らない場所があるので、地域の情報が知りたいから
  - ・ 観光事業の振興は町自体が活気づくから
- 介護予防：データに基づいた最適な介護予防プログラムを提供する
  - ・ 夫婦共働きだと、日中相談に行くだけでも休みを取らないといけないが、時間を気にせず相談、具体案の提案を受けられるとしたらかなり安心だと思う。（離れて暮らす両親なら尚更）
  - ・ 自分にあったタイムリーな情報やプログラムを自宅に居ながら受けられる
  - ・ 健康で長生きしたいから
  - ・ 自分（夫婦）に合った最適なプログラムを参考にしたい

- 移住相談：地域の情報の収集が可能な住民参加型のオンラインサービスを構築する
  - ・ 移住したいと思っても情報が手に入りにくいので、住民の方からアドバイスがあるとありがたいです
  - ・ 情報源が今現在ないから
  - ・ 現地に頻繁には行けない人が多いと思うから
  - ・ 一人暮らしの老人の時間の有効利用
- 防災：SNS上の情報から即座に災害状況を把握し、効率的に対策活動を指揮できるシステムを構築する
  - ・ 即座に災害状況がわかる事で、少しでも安心出来るので
  - ・ 最近の自然災害を見ても、今までの経験はもう役に立たない域に達している気がするので、最新の情報をみんなで共有して効率的に避難したりして命を守りたいから
  - ・ 災害時のリアルタイムの情報は重要だから
  - ・ 情報は早い方が、次の行動を移すのに役立つかもしれないから
- インフラ管理：住民参加型のインフラ管理を行う
  - ・ 自宅近くの電灯が切れた時など 24 時間時間を気にせず連絡できるから
  - ・ 交通事故など危険な場所はそこを利用している住人しかわからないから
  - ・ 職員が見回る負担が減る
  - ・ インフラに問題を見つけても、行政のどこに連絡したらいいか現状では分かりにくいから
- 公共交通：公共交通を定期運航型からオンデマンド型に変更する
  - ・ JR 線等で、本数が少なくなった鉄道を補うためにそういうシステムがあれば便利だと思ったから
  - ・ 公共のバスは時間が不正確なので予約が出来て使えるようになるのは有難い
  - ・ 自宅付近で運行してもらえらなら、今まで駅やバス停が遠かった人でも気軽に利用できる
  - ・ 運行を減らすことで人件費と燃料費がかからず安く利用ができそう