

行政サービスにおける

デジタル格差に関する

調査研究〔報告書〕



はじめに 一本調査研究の背景と目的	03
1 調査研究のすすめ方	04
● 1-1 調査研究の全体像と調査方法	04
● 1-2 調査研究の流れ	06
● 1-3 課題類型の導出	07
▶ 1-3-1 課題類型の導出プロセス	07
▶ 1-3-2 課題類型の仮説設定	08
▶ 1-3-3 イギリスの事例からの課題抽出	10
▶ 1-3-4 デンマークの事例からの課題抽出	11
▶ 1-3-5 日本の事例からの課題抽出	12
▶ 1-3-6 課題類型の検証結果	13
2 自治体の課題認識	15
● 2-1 自治体基礎調査から導出した課題認識	16
▶ 2-1-1 分析方法	16
▶ 2-1-2 分析結果	17
● 2-2 自治体首長の課題認識	19
▶ 2-2-1 調査対象・方法	19
▶ 2-2-2 調査結果	20
● 2-3 自治体職員の課題認識	21
▶ 2-3-1 調査対象・方法	21
▶ 2-3-2 インタビュー結果	22
● 2-4 まとめ—自治体の課題認識	23

3	デジタル格差の課題の実態	25
● 3-1	住民の課題認識	26
▶ 3-1-1	調査対象・方法	26
▶ 3-1-2	インタビュー結果	27
● 3-2	専門家の課題認識	28
▶ 3-2-1	調査対象・方法	28
▶ 3-2-2	インタビュー結果	29
● 3-3	デンマーク政府の課題認識	30
▶ 3-3-1	調査対象・方法	30
▶ 3-3-2	インタビュー結果	31
● 3-4	自治体の課題認識と住民にとっての課題の実態とのギャップ	32
● 3-5	本章のまとめ	36
4	デジタル格差に関する施策の充足状況	38
● 4-1	自治体で実施済の施策(a)	39
● 4-2	自治体で未実施の施策(b)	40
▶ 4-2-1	未実施施策に係る課題の整理	40
▶ 4-2-2	未実施施策に係る課題のケース導出	41
▶ 4-2-3	未実施施策に係る課題の解決策の導出	42
● 4-3	自治体が未認識の課題に係る施策(c)	43
▶ 4-3-1	未認識課題に係るケースの導出	43
▶ 4-3-2	未認識課題に係る解決策の導出	44
● 4-4	まとめ — 自治体が講ずるべき施策	45
5	おわりに	47
	調査協力先	49

はじめに 一本調査研究の背景と目的

行政サービスのデジタル化を進める上で、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(2020年12月閣議決定)に掲げる「誰ひとり取り残されない社会」であることを確保するためには、デジタル化に伴って発生するデジタル格差に適切に対処することが重要となる。

デジタル格差は、デジタル化に向けた取組を推進しているどの先進国でも起きている課題であり、デンマークなどではデジタル格差対応のための政府横断的な組織が設置されている。我が国でも近い将来、こうした課題が顕在化するのには確実であり、デジタル国家創造宣言・官民データ活用基本計画(IT戦略)でも、デジタル格差を踏まえた、様々な支援策が掲げられている。

こうした課題に的確に対応するためには、かつてのハードウェアやネットワークの制約を主因とするデジタル格差の解消にとどまらず、行政サービスの利用に際し利用者が感じる困難の解消にも対処していくことが求められる。そのためには、そもそもどのような利用者が、どこに課題を感じているかを体系的に整理し、それぞれの課題に即した対応策を提示していく必要があるが、これまで我が国の行政分野ではこうした課題ベースの分析は行われていない。

そこで本調査研究では、我が国がこれからデジタル化を進めるうえで直面していくデジタル格差の課題を把握・整理し、それぞれの課題に対して講じるべき対策の方向性を導出することを目的とする。

なお、本調査研究は、ソシオメディア株式会社の協力を得つつ当研究所において実施した。実施にあたっては自治体、各国政府、専門家各位にはインタビューや意見交換への参画等を通じて多大なるご協力をいただいた。この場を借りて深く感謝申し上げたい。

また、本調査研究報告書におけるインタビュー等の発言内容の記述や解釈、分析等は、すべて当研究所の解釈に基づき行ったものであり、実際の発言内容とは異なる場合がある。その場合も、一切の文責は当研究所にある。

[協力]

一般社団法人	行政情報システム研究所	ソシオメディア株式会社
	主席研究員 狩野英司	代表取締役 篠原稔和
	主任研究員 平野隆朗	田附克巳
	主任研究員 増田睦子	白澤洋一
	研究員 種田桂介	株式会社デジタル・アド・サービス
		代表取締役 村田尚武
		COLOGUE 川田朋史
		COLOGUE 明間隆

1 調査研究のすすめ方

1-1 | 調査研究の全体像と調査方法

本調査研究は以下の方法で実施する。

〈第1章 調査研究のすすめ方〉

行政サービスにおけるデジタル格差に関して、どのようなデジタル格差に係る課題（以下「格差課題」という）が存在するのかを洗い出す。

デジタル格差の態様は多岐にわたることから、8つの基礎自治体に対して実施したヒアリング調査およびデスクトップ調査（以下「自治体基礎調査」という。）[図表1-1]および先行研究の文献調査[図表1-2]から格差課題の構成要因を抽出・整理してグルーピングし、課題類型を導出する。

[図表1-1 自治体基礎調査]

調査手法	オンライン・電話ヒアリングおよびデスクトップ調査
調査対象	8つの基礎自治体 なお、対象自治体の構成は、人口50万人台の市×1、人口10万人台の市×3、人口約1万人の市×1、人口約3千人の町×1、人口約2千人の村、人口1千人未満の村×1

[図表1-2 先行研究調査]

調査手法	文献調査
調査対象	イギリス、デンマークおよび日本の政府のデジタル格差に関する課題認識が示唆されている文献

〈第2章 自治体の課題認識〉

自治体の首長および職員に対し[図表1-3]のとおりインタビューを行い、その結果をもとに、自治体が認識している格差課題を抽出し、課題類型によって分類・整理する。

[図表1-3 首長および職員インタビュー]

目的	自治体の首長および職員が認識している格差課題を把握する
調査手法	対面インタビュー
調査対象	豊橋市および長岡市の市長および職員

〈第3章 デジタル格差の課題の実態〉

住民、デジタル格差に関連する分野の専門家および海外政府でデジタル格差の課題に取り組む機関に対し[図表1-4]～[図表1-6]のとおりインタビューを行い、その結果をもとに、住民にとっての格差課題の実態を抽出し、課題類型によって分類・整理する。

[図表1-4 住民インタビュー]

目的	住民が日常生活の中で認識している格差課題を把握する
調査手法	対面インタビュー
調査対象	豊橋市および長岡市の住民

[図表1-5 専門家インタビュー]

目的	デジタル格差に関連する分野の専門家が認識している格差課題を把握する
調査手法	オンラインインタビュー
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブアクセシビリティ推進協会 (JWAC) ・社会福祉法人わたぼうしの会 (たんぼぼの家) ・名古屋市経済局イノベーション推進部 スタートアップ支援室 ・長岡市地域振興戦略部

[図表1-6 海外政府でデジタル格差の課題に取り組む機関へのインタビュー]

目的	海外のデジタル化先進国が認識している格差課題と対策の把握
調査手法	オンラインインタビュー
調査対象	デンマーク政府デジタル化庁 デジタルインクルージョン部門

〈第4章 デジタル格差に関する施策の充足状況〉

自治体の課題認識(2章)とデジタル格差の課題の実態(3章)のギャップから、自治体が未認識の格差課題を抽出し、課題類型によって分類・整理する。また、自治体の課題認識と実際の施策のギャップから、自治体が課題を認識しつつ未実施のままの施策を抽出し、課題類型によって分類・整理する。これにより、格差課題に対する施策の充足状況を分析する。

〈第5章 おわりに〉

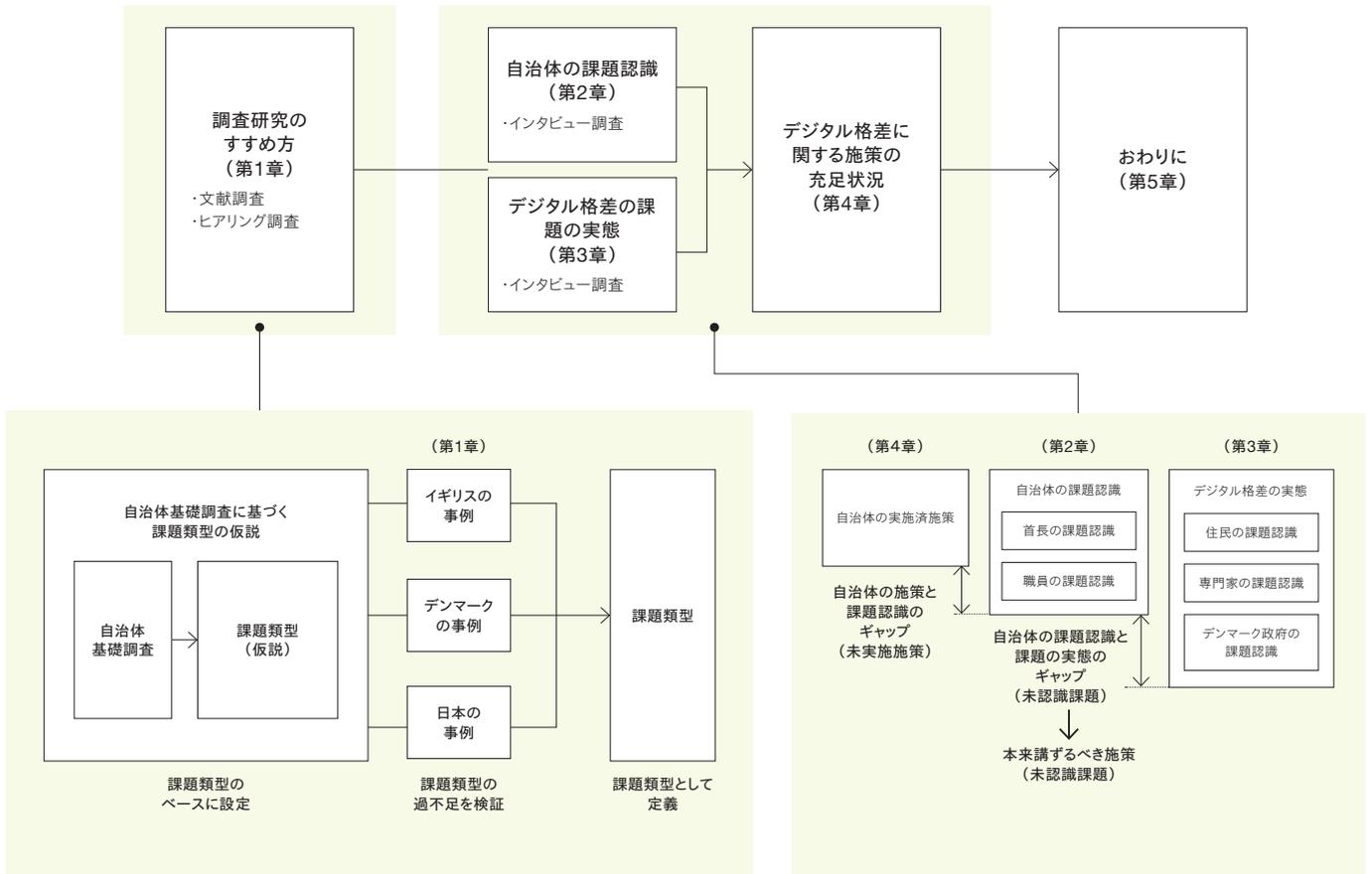
前章までの調査研究結果を総括するとともに、今後、自治体が認識すべき格差課題および、それらに対して講じるべき施策の方向性を提示する。

1-2 | 調査研究の流れ

デジタル格差は目に見えない、捉えにくい課題である。本調査研究では、可能な限り具体的な事実に基づいて分析を行い、証拠に基づく推論を積み重ねることによって、自治体にとってのデジタル格差の課題を整理し、有効な対応策を導出していく。

[図表1-7]はかかる分析の流れと構造を図式化したものであり、本調査研究はこのロジックにしたがって分析を進めていく。なお、それぞれの分析の詳細は記載した各章で説明する。

[図表1-7 本調査研究の分析モデル]

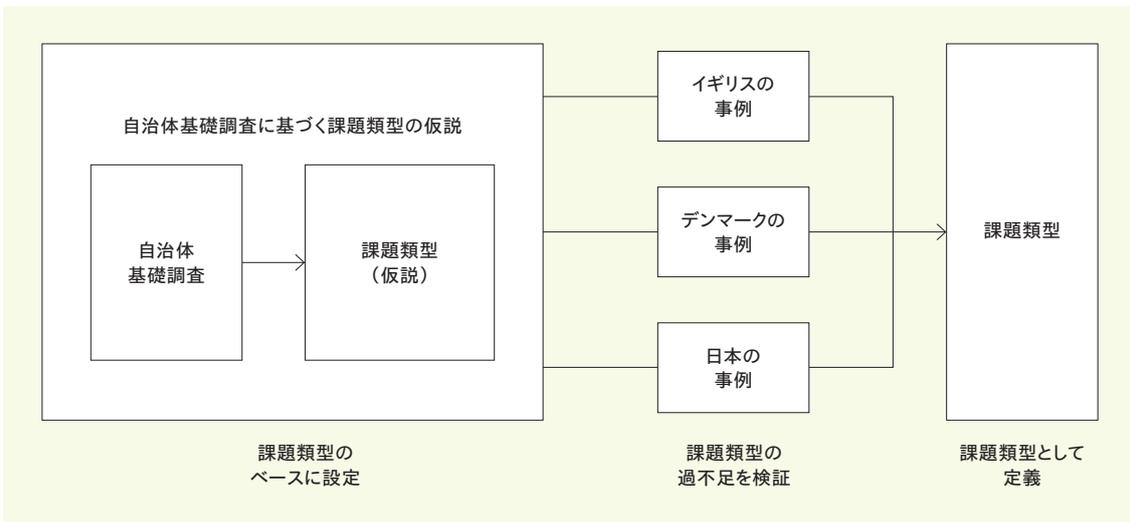


▶ 1-3-1 課題類型の導出プロセス

本節では、デジタル格差の課題を性質に応じて分類するための課題類型を導出する。

まず、自治体基礎調査を通じて、自治体にどのような格差課題が存在するのかを洗い出して整理し、課題類型を仮説として導出する。次に、行政デジタル化の先進国であるイギリスおよびデンマークと日本において、政府のデジタル格差に関する課題認識が示唆されている文献（以下「各国文献」）から格差課題を抽出し、上記の課題類型へのマッピングを行い、課題類型の過不足を検証する。これにより、デジタル格差として共通の課題類型を導出する〔図表1-8〕。

〔図表1-8 課題類型導出のプロセス〕



〔調査対象文献〕

イギリスの事例

Government Digital Inclusion Strategy (英国政府のデジタルインクルージョン戦略)、英国内閣府、2014
<https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/government-digital-inclusion-strategy>

デンマークの事例

デンマーク政府におけるデジタルデバイドへの取り組み、行政情報システム研究所、行政&情報システム 2020年6月号

日本の事例

デジタル・ガバメント実行計画 2020年12月25日改定(閣議決定) (10.デジタルデバイド対策)
https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/2020_dg_all.pdf
 デジタル活用支援推進事業、2021年2月17日 総務省 情報流通行政局
https://www.soumu.go.jp/main_content/000734080.pdf

▶ 1-3-2 課題類型の仮説設定

自治体の格差課題に関する課題認識を把握し、課題類型の仮説を導出するため、以下の手順により「自治体基礎調査」を実施した。

〔調査対象〕

ヒアリング対象自治体は、格差課題への認識が高い自治体から低い自治体まで偏りなく含まれるよう、図表1-9の考え方に基づいて選定を行った。また、選定結果を図表1-10に示す。

〔図表1-9 調査対象自治体選出の考え方〕

(ア) デジタル格差に対する課題認識が高いと認められる／認められない自治体の両方をヒアリング対象に含めるようにした。デジタル格差に対する課題意識が高いと認められる自治体は、以下の方法で分類した。 ・各自治体が制定している情報化推進計画等を確認し、デジタルデバイドに係る課題や施策について記載している自治体を「デジタル格差に対する課題意識が高い」とみなした。該当自治体のうち、ヒアリングに協力のあった2自治体を調査対象とした。→D市、H市
(イ) デジタル格差に対する課題認識が高いと認められない自治体については、デジタル格差による問題が顕在化している／していない自治体の両方を含めるようにした。デジタル格差による課題が顕在化している自治体は、以下の方法で分類した。 ・平均所得額が低い、もしくは高齢者率が高い地域はスマートフォンやPCの利用率も低い傾向にあることに着目し、上記いずれかの傾向が強い自治体を「デジタル格差による問題が顕在化している」とみなした。該当自治体のうち、ヒアリングに協力のあった3自治体を調査対象とした。→C村、E市、F村
(ウ) 上記(ア)(イ)いずれにも該当しない自治体を「デジタル格差による問題が顕在化していない自治体」とみなした。該当自治体のうち、ヒアリングに協力のあった2自治体を調査対象とした。→A市、B市
(エ) 上記に加え、地域による特徴的な格差が生じやすいと考えられる島しょ地域の自治体をヒアリング対象に加え、「1島・1自治体」であり平均的な人口密度の自治体のうち、ヒアリングに協力のあった1自治体を調査対象とした。→G村

〔図表1-10 ヒアリング対象自治体〕

自治体名	人口規模	(ア) デジタル格差に対する課題認識が高い自治体	(イ) デジタル格差による課題が顕在化している自治体	(ウ) デジタル格差による課題が顕在化していない自治体	(エ) 島しょ自治体
D市	中核市(50万人台)	○			
H市	都市(10万人台)	○			
C村	町村(約3千人)	－	○(高齢者が多い)		
E市	都市(約1万人)	－	○(所得額が低い)		
F村	町村(約2千人)	－	○(所得額が低い)		
A市	都市(10万人台)	－		○	
B市	都市(10万人台)	－		○	
G村	町村(1千人未満)				○

※1 日本の高齢者(65歳以上)人口の割合は、2020年9月15日現在で28.7%
<https://www.stat.go.jp/data/topics/pdf/topics126.pdf>

〔調査方法〕

- ・対象自治体に関する基礎情報をデスクトップ調査で入手
- ・対象自治体の職員に対して、オンライン会議によるヒアリングを実施
- ・補足情報の入手や事実確認等のフォローアップ調査をメールなどで実施

〔導出された課題類型の仮説〕

調査の結果、導出された格差課題を内容の差異を踏まえてグルーピングしたところ、〔図表1-11〕の(b)列に示す5つの課題類型が仮説として導出された。

〔図表1-11 課題類型の導出〕

(a) 確認された格差課題への認識(抜粋)	→	(b) 導出された課題類型
デジタルにアクセスできない貧困層への配慮は重要 (B市)		I 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如 絶対的困難(深刻な身体障害)
中山間部が多いことなどに起因する、アクセスのしやすさ/しにくさによる住民間の不公平感 (B市)		II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足 デジタル利用環境の不足(経済的、地理的制約)
高齢者がデジタルを使えない (B市)		III 身体的・認知的ハンディキャップ 身体/認知的ハンディキャップ(視覚障害、高齢、日本語が苦手)
使い方の格差、リテラシーの差 (A市) 能力的に使えない人、使い方がわからないだけの人、使おうとしていない人を分けて考えること (B市)		IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足 デジタルへの抵抗感(例:スマホ・PC・インターネット利用のリテラシー不足)
能力的に使えない人、使い方がわからないだけの人、使おうとしていない人を分けて考えること (B市)		V 行政プロセスへの抵抗感・無関心 行政プロセスへの抵抗感・無関心(例:マイナポータルを理解できない、知らない、興味がない)

▶ 1-3-3 イギリスの事例からの課題抽出

「各国文献」のうち、イギリス政府のデジタル格差に対する課題認識を示唆した文献「Government Digital Inclusion Strategy」から格差課題の抽出を試みた。

本書は、2014年に策定された英国政府によるデジタルインクルージョン（社会的包摂）実践のための指針である。同指針ではユーザー調査とコンサルテーションを通じて、人々がオンラインにアクセスする際に直面する以下の4つの主な課題を特定することとされている。

- ・ アクセス不全：様々な理由により自宅からインターネットに接続できないこと
- ・ スキル不足：インターネットを利用するためのスキルがないこと
- ・ モチベーション不足：インターネットを利用することがなぜ良いことかを知らないこと
- ・ 不安：犯罪への不安や、どこから始めればいいのか分からないこと

同書で抽出された課題認識を、上記の分類に当てはめると [図表1-12] のとおり。

[図表1-12 英国政府の認識：オンラインにアクセスする際に直面する課題]

	英国政府による課題認識			
	アクセス不全	スキル不足	モチベーション不足	不安
課題の詳細内容	<p>アクセシビリティ不全： 誰もが利用可能である状態でない</p> <p>アクセス場所がない： インターネットにアクセスするために移動しなければならない</p> <p>コスト負担できない： 機器が高価格であり設置費用、接続費用、継続的なネットワーク費用などが必要</p> <p>技術習得不足： インターネット技術は急速に変化しており、最新技術に対応することが必要</p> <p>インフラ不足： インターネットに接続できない家庭や、速度が遅い家庭がまだに存在する</p> <p>説明言語が難解： インターネットにまつわる言葉が誰でもわかりやすいものになっていない</p>	<p>リテラシーに関するスキル不足： 識字能力など読解に関わる能力不足</p> <p>基本的なデジタルに関するスキル不足： ブラウジング、検索エンジンの使用、電子メールの使用など基本的なデジタル使用能力不足</p> <p>セキュリティに関するスキル不足： 安全なオンライン利用の方法を知らない</p> <p>自信がない： 複雑すぎると思われるテクノロジーの利用に自信を持ってない</p>	<p>リスクへの恐れ： デジタル利用を恐れ、失敗することを心配する</p> <p>必要性への疑問： デジタルでの手続きを「押し付けられた」と感じる</p> <p>金銭的なメリットへの理解不足： インターネットを利用することで、お金を節約できると理解されていない</p> <p>社会的利益への理解不足： インターネットが自分の特定の状況でどのように役立つかが理解されていない</p> <p>健康や幸福のベネフィットへの理解不足： 健康に関する情報を得たり、医療サービスを受けられることが理解されていない</p>	<p>認証の不安： 個人情報の盗難を心配する</p> <p>セキュリティ知識不足： 自分の情報がオンライン上で安全かどうかを心配する</p> <p>抛り所不足： どこで助けを得られるのかわからない</p> <p>信頼不足： どの情報源やウェブサイトが信頼できるかわからない</p>

▶ 1-3-4 デンマークの事例からの課題抽出

「各国文献」のうち、デンマークのデジタル格差に対する課題認識を示唆した文献「デンマーク政府におけるデジタルデバイドへの取り組み」から格差課題の抽出を試みた。

デンマーク政府デジタル化庁によれば、デジタル化が浸透していない人々のセグメントとしては〔図表1-13〕左列が挙げられる。これらのセグメントの特徴やその出自背景に基づき同図右列のとおり格差課題を導出した。

〔図表1-13 デジタル化が浸透していないセグメントから導出された格差課題〕

デジタル化が浸透していないセグメント	導出された格差課題
デジタルにあまり精通していない高齢者	高齢者などによるデジタル技術への不慣れや操作知識の不足
行政から来る情報の重要性を理解していない若年層	若年層による行政サービスへの無理解と、自分自身の生活との関係への認識不足
西欧諸国以外から来る移民	移民などによる公用語を理解できない言葉の問題
さまざまな社会的に不利な条件を持っている人	肉体的、認知機能的、言語障害的（失読症など）ハンディキャップの存在

▶ 1-3-5 日本の事例からの課題抽出

「各国文献」のうち、日本のデジタル格差に関する課題認識を示唆した文献「デジタル・ガバメント実行計画」および「デジタル活用支援推進事業」で示された施策から[図表1-14]のとおり格差課題の抽出を試みた。

[図表1-14 デジタル・ガバメント実行計画等から導出された課題]

想定されている施策	導出された格差課題
「デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるUIの設計」*	デジタル機器に不慣れで操作が困難
—	電子申請の使い方が複雑**
「外国人利用者向け申請画面等の多言語化」*	外国人の中には申請画面の日本語が読めない方がいる
「音声認識による対話形式での入力」*	視覚障がいなどのハンディキャップの存在
—	電子申請でできること自体を知らない**

*「デジタル・ガバメント実行計画」から抽出

**「デジタル活用支援推進事業」から抽出

▶ 1-3-6 課題類型の検証結果

「自治体基礎調査」の結果から導出した課題類型の仮説に対し、1-2-3ないし1-2-5においてイギリス、デンマークおよび日本の事例から抽出した格差課題をマッピングし、課題類型の過不足を検証した。その結果、図表1-15のとおりいずれの格差課題も仮説として設定した5つの課題類型のいずれかに該当することが確認できた。

[図表1-15 課題類型の検証結果]

	各課題の詳細	課題類型の仮説				
		I 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足	III 身体的・認知的ハンディキャップ	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
イギリス	アクセシビリティ不全： 誰もが利用可能である状態でない			○		
	アクセス場所がない： インターネットにアクセスするために移動しなければならない		○			
	コスト負担できない： 機器が高価格、設置費用、接続費用、継続的なネットワーク費用などが必要	○	○			
	技術習得不足： インターネット技術は急速に変化しており、最新技術に対応すること				○	
	インフラ不足： インターネットに接続できない家庭や、速度が遅い家庭がまだに存在する		○			
	説明言語が難解： インターネットにまつわる言葉が誰でもわかりやすいものになっていない			○		
	リテラシーに関するスキル不足： 識字能力など読解に関わる能力不足				○	
	基本的なデジタルに関するスキル不足： ブラウジング、検索エンジンの使用、電子メールの使用、など基本的なデジタル使用能力不足				○	
	セキュリティに関するスキル不足： 安全なオンライン利用の方法を知らない				○	
	自信がない： 複雑すぎると思われるテクノロジーに自信を持ってない				○	
	リスクへの恐れ： デジタル利用を恐れ、失敗することを心配する				○	
	必要性への疑問： デジタルでの手続きを「押し付けられた」と感じる				○	○
	金銭的なメリット不足： インターネットを利用することで、お金を節約することができるかと理解されていない				○	
	社会的利益不足： インターネットが自分の特定の状況でどのように役立つかを理解されていない				○	
	健康や幸福のベネフィット不足： 健康に関する情報を得たり、医療サービスを受けられることが理解されていない				○	○
認証の不安： 個人情報の盗難を心配する				○		

	各課題の詳細	課題類型の仮説				
		I 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足	III 身体的・認知的ハンディキャップ	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
イギリス	セキュリティ知識不足： 自分の情報がオンライン上で安全かどうかを心配する				○	
	拠り所不足： どこで助けを得られるのかわからない				○	○
	信頼不足： どの情報源やウェブサイトが信頼できるかわからない				○	
デンマーク	高齢者などによるデジタル技術への理解不足や操作知識の不足				○	
	若年層による行政サービスへの無理解と、自分自身の生活との関係への認識不足					○
	移民などによる本国語を理解しない言葉の問題			○		
	肉体的、認知機能的、言語障害的（失読症など）ハンディキャップの存在	○		○		
日本	デジタル機器に不慣れだと操作が困難				○	
	電子申請の使い方が複雑				○	
	外国人の中には申請画面の日本語が読めない方がいる			○		
	視覚障がいなどのハンディキャップの存在			○		
	電子申請でできること自体を知らない					○

以上の検証の結果を踏まえ、[図表1-16]に示した5つの項目をデジタル格差の「課題類型」として整理した。

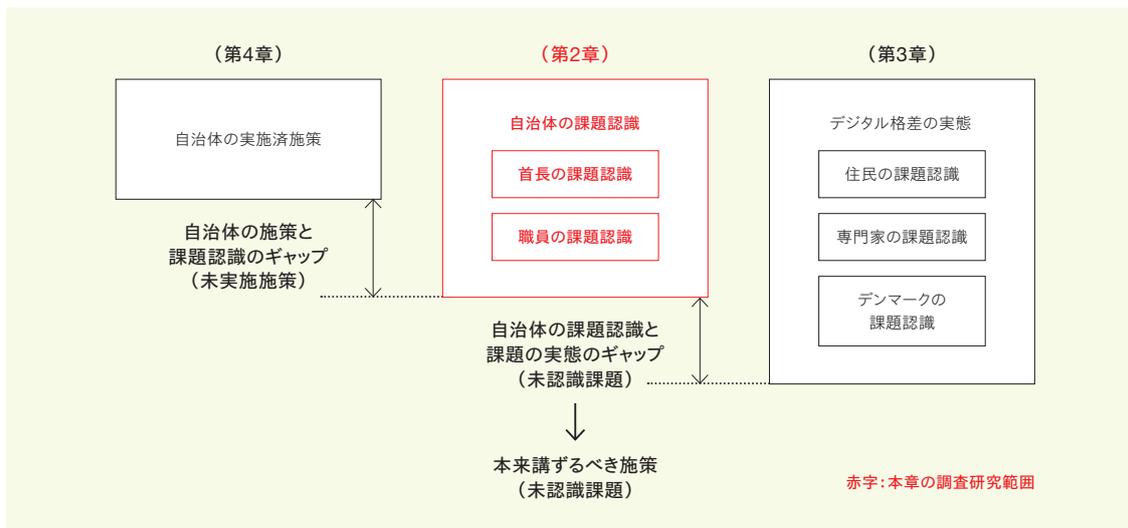
[図表1-16 行政サービスにおけるデジタル格差の課題類型]

- I 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如
- II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足
- III 身体的・認知的ハンディキャップ
- IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
- V 行政プロセスへの抵抗感・無関心

2 自治体の課題認識

本章では、自治体基礎調査ならびに自治体の首長および職員へのインタビュー結果をもとに、自治体が認識している格差課題を抽出・整理する。

[図表2-1 本章の対象範囲]



[分析プロセス]

1. 1章の自治体基礎調査の結果から抽出された格差課題を課題類型ごとに分類・整理し、傾向や特徴を分析する。
2. 首長の課題認識を把握するため、愛知県豊橋市および新潟県長岡市の市長にインタビューを行い、格差課題を抽出し、課題類型によって分類・整理する。
3. 自治体職員の課題認識を把握するため、愛知県豊橋市および新潟県長岡市の職員にインタビューを行い、格差課題を抽出し、課題類型によって分類・整理する。
4. 以上を踏まえ、自治体全体としてのデジタル格差に関する課題認識の傾向や特徴を分析する。

▶ 2-1-1 分析方法

1章の自治体基礎調査の結果から格差課題を抽出して課題類型ごとに分類・整理し、傾向や特徴を分析する。また、自治体の規模などの属性によって自治体の課題認識に差異が生じるかを分析する。

(1) 自治体における課題類型の分析

自治体基礎調査における各自治体の回答内容から、格差課題を示唆する内容を抽出して課題類型ごとに分類・整理し、全体の傾向や特徴を分析する。

(2) 自治体による格差認識の差異の分析

自治体ごとの格差課題の認識を、①明示的に認識している、②黙示的に認識している、③認識していない、という3つに分類する。なお、分類は以下の方法で行う。

- ① 自治体の情報化推進計画やデータ活用推進計画等に「デジタル格差」の記載がある場合、明示的に認識しているものとする。
- ② 上記①の記載はないものの、自治体基礎調査の中で実施したヒアリングの内容に格差課題に関する回答がある場合、黙示的に認識しているものとする。
- ③ 上記①および②のいずれの記載もない場合に、認識していないものとする。

▶ 2-1-2 分析結果

(1) 自治体における課題類型の分析

分析の結果、各自治体について、図表2-2のとおり格差課題を示唆する内容とそれに対応する課題類型が導出された。

[図表2-2 自治体基礎調査で確認された課題認識]

自治体	人口	格差課題を示唆する内容	課題認識度合	課題類型
D市	中核市(50万人台)	a) 高齢者だけでなく、子どもに対するデジタル機器利用の配慮が必要である	①明示的に認識	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
		b) 住民のソフトウェア利用に対する不安、便利さに付随するリスクがある(セキュリティなど)	①明示的に認識	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
H市	都市(10万人台)	a) 住民へのデジタル技術・サービスに関するセミナー等の開催の必要性(市がサービスを提供するだけでは足りない)	①明示的に認識	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
A市	都市(10万人台)	a) 使い方の格差、リテラシーの差が存在する	②黙示的に認識	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
		b) 若年層は得意・不得意がはっきりしている	②黙示的に認識	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
		c) 情報の発信側としての、発信手段に対する課題がある	②黙示的に認識	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
		d) デジタル環境にない住民の実態の把握ができていない	②黙示的に認識	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足
B市	都市(10万人台)	a) 高齢者がデジタルを使えない	②黙示的に認識	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
		b) 中山間部が多いことなどに起因する、アクセスのしやすさ/しにくさによる住民間の不公平感がある	②黙示的に認識	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足
		c) 環境的に使えない人、能力的に使えない人、使い方がわからないだけの人、使おうとしていない人の意見が混在しているので分離の必要がある	②黙示的に認識	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足 III 身体的・認知的ハンディキャップ IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
		d) デジタルにアクセスできない独居老人や貧困層への配慮は重要だが、デジタルサービスをスタートする機会を逸することは損失	②黙示的に認識	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足 I 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如
C村	町村(約3千人)	a) 地域コミュニティに所属していない方が行政情報にアクセスできていない可能性がある	②黙示的に認識	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
E市	都市(約1万人)		③認識なし	
F村	町村(約2千人)		③認識なし	
G村	町村(1千人未満)		③認識なし	

抽出された格差課題は、幅広い分野にわたり認識されているが、特に以下の点が特徴として挙げられる。

- ・「IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」に分類されたものが12件中8件と最も多かった。特に高齢者の苦手意識が大きな課題として認識されている。
- ・ただし、リテラシーは、若年層も含め、利用できる／できない住民間での個人差が大きいのが実態。
- ・ICTインフラの不備も依然として格差課題として認識されている。
- ・一部の住民に行政サービスが行き届かないことも課題として認識されている。その点、行政職員にも課題があると認識されている。

(2) 自治体による格差認識の差異の分析

格差課題への認識は、自治体の規模によって図表2-3のように分類された。概ね、

- ・ 大規模自治体：明示的に格差課題を認識している
- ・ 中規模自治体：黙示的に格差課題を認識している
- ・ 小規模自治体：格差課題を認識していない

という傾向がみられた。一般的に、大規模自治体ほどデジタル化が進んでいることから、この結果は、デジタル化が進展するほど格差課題への認識が高まる一方、デジタル化が進展していなければ格差課題は認識されにくいことを示唆する。

[図表2-3 自治体規模ごとの格差課題への認識の状況]

ヒアリング対象自治体	課題認識度合
D市：中核市(50万人台) H市：都市(10万人台)	①明示的に認識
A市：都市(10万人台) B市：都市(10万人台) C村：町村(約3千人)	②黙示的に認識
E市：都市(約1万人) F村：町村(約2千人) G村：町村(1千人未満)	③認識なし

▶ 2-2-1 調査対象・方法

自治体首長の立場からのデジタル格差への課題認識およびその解消に向けた考え方を把握するため、愛知県豊橋市および新潟県長岡市の市長にインタビューを行う。

[インタビュー対象者]

- ・豊橋市長 浅井由崇 氏
- ・長岡市長 磯田達伸 氏

[選定理由]

豊橋市および長岡市をインタビュー対象としたのは、図表2-4に示す選定基準による。

[図表2-4 選定理由]

選定基準	選定理由	
	豊橋市	長岡市
a) デジタル化への意欲が高い自治体であること(デジタル格差は一定程度のデジタル化への認識がなければ顕在化しないため)	「市区町村の電子化推進度ランキング」(総務省、2020)にて10位にランクインしている	「長岡版イノベーション」を全庁を挙げて推進している
b) 産業構造として農業と工業が共存していること(デジタル格差の課題認識の多様性を確保するため、中山間地域なども含まれるようにした)	農業全国9位(産出額、2016年)・工業全国19位(出荷額、2016年)であり、山間部や沿岸部の防災に関する研究も行っている	農業全国78位(産出額、2016年)・工業全国105位(出荷額、2016年)、中山間地域住民への支援に取り組んでいる
c) 自治体間の学際的交流関係が存在すること(学生とデジタル格差の関連を探るため)	豊橋技術科学大学を持ち、官学の交流がある	長岡技術科学大学を持ち、官学の交流がある
d) 多国籍コミュニティが存在すること(外国人住民とデジタル格差の関連を探るため)	全体の5%にあたる18,000人の外国人が居住	「多文化共生」を目指した国際交流センター「地球広場」を設置している

[インタビュー実施時期]

- ・2021年3月

[インタビュー方法]

- ・オンラインもしくは対面によるインタビュー調査

[インタビュー項目]

<p>(1) 市におけるデジタル化の現状と、将来のデジタル化のビジョンについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貴市における行政のデジタル化で行なっている取り組みについて教えてください。 ・将来(例えば5年後)に向けての貴市のデジタル化へのビジョンについて教えてください。 <p>(2) 現在、認識されているデジタル格差と、その対策について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、住民のデジタル格差について問題と捉えていることを教えてください。 ・上記の質問に関して、この対策について取り組んでいることを教えてください。 ・将来(例えば5年後)に向けて、デジタル格差は、どのような状況になると予想されますか？これに向けての対策について教えてください。
--

▶ 2-2-2 調査結果

豊橋市および長岡市の市長へのインタビューの結果、以下の格差課題を認識していることが確認された〔図表2-5〕。

〔図表2-5 首長の課題認識〕

自治体	格差課題を示唆すると認識している内容	課題類型
豊橋市 市長	a) 4分の1が高齢者。デジタル化が進めば進むほどデジタル格差は浮き彫りになってくるので対応が必要である。	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ
	b) 外国人への情報提供というのは本当に大事。外国の方は生活習慣も違うため、例えば、今回のコロナに関してもどういふことに気をつけなければいけないということをきちんと届けなければいけない。	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ
	c) 若者はデジタルを使うが、行政のサービスに興味がないし、知らない。若者にも行政に関心を持ってもらわなければいけないし、みんなで街づくりをしているというを感じて行動してもらうためには、まずいろいろな情報を発信して届けなければいけない。	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
長岡市 市長	a) 長岡市は、中山間地に住んでいる市民が高齢化し、車を運転できない方が増えている。市役所に来ることも難しい。この中で、手続きや職員への相談のデジタル化(オンライン化)を行なっていくことが基本であり、高齢者を中心とした市民の利便性を高める必要がある。	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	b) デジタル機器がデザイン思考的な過程を経ずに技術的なテクノロジーだけから出てくると、人間が技術に常に合わせる必要が生じる。そうすると高齢者は合わせる事ができない、使いこなせないというデバインドの問題が出てくる。	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足

「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」に分類された格差課題が5件中3件と最も多い。特に、地域にとってのソーシャルインクルージョンの重要性の観点から、高齢化や外国人の増加など社会の変化に伴い発生する社会的弱者への配慮が重視されているとみられる。

▶ 2-3-1 調査対象・方法

自治体職員のデジタル格差への課題認識を把握するため、愛知県豊橋市および新潟県長岡市の職員にインタビューを行った。なお、課題認識の中には課題自体は格差課題でないものの、デジタル化によって、当該課題がより深刻化するもの（例：外国人にとっての日本語の壁）も含まれている。

[インタビュー対象自治体]

- ・豊橋市（人口約38万人）
- ・長岡市（人口約27万人）

[インタビュー実施時期]

- ・2021年3月

[インタビュー方法]

- ・オンラインもしくは対面によるインタビュー調査

[インタビュー項目]

(1) デジタル化のこれまでの取組と今後の展開について

- ・これまで、貴市の行政のデジタル化として行なってきた取組について教えてください。
- ・今後、住民向けに、使用しているもらうことを目指しているデジタルサービスについて教えてください。
- ・デジタルサービスを検討する上で、大切にしている指針について教えてください。

(2) 市におけるデジタル格差是正の取組について

- ・現在、貴市で認識されている住民のデジタル格差の課題について教えてください。
- ・これらの課題の中で、貴市として課題解決に取り組んでいる対策について教えてください。
- ・これらの対策の中で、対策について住民からフィードバックがあった事例があれば教えてください。

(3) デジタル格差是正の取組の自己評価と今後の展開について

- ・現在、認識されているデジタル格差の是正の取組について自己評価を教えてください。
- ・行政デジタル化に伴い、住民向けに提供しているWebサービスやアプリケーション等について、使い勝手の改善などの取り組みがあれば教えてください。
- ・デジタル格差の是正の取組について今後の抱負を教えてください。

▶ 2-3-2 インタビュー結果

豊橋市および長岡市の職員へのインタビューの結果、図表2-6のとおり格差課題を示唆する回答内容が得られた。

[図表2-6 自治体職員の課題認識]

自治体	格差課題を示唆する内容	課題類型
豊橋市 職員	a) 多くの外国人住民に向けてSNS等を通じて更なる情報提供が必要である	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ
	b) 年配の方は、スマートフォンを持っていない方やキャッシュレスを使っていない方もいる。この場合、マイナポイントの利用イメージは掴み辛い	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足 Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	c) 高齢者の中にはデジタル化への対応に困難を感じている人がいる	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	d) 現状、行政のデジタルサービスは、利用者にどのように使うのかを考えさせてしまう状況である	Ⅱ ICTインフラなどのデジタル利用環境不足 Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足 Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	e) 庁内でも職員間のデジタル格差がある。苦手意識でチャレンジできない職員もいる	Ⅱ ICTインフラなどのデジタル利用環境不足 Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	f) 災害時、システムに登録されているメールアドレスに災害情報を通知するシステムを運用しているが、市民が直接システムに登録する必要があり、本当に必要な人がシステムに登録できているかどうか分からない	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足 Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
長岡市 職員	a) そもそも行政とのつながりがない人、用事が無いと思っている人が多いなど、行政と住民との間に距離がある	Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	b) デジタル技術を使って情報を取得したり、行政サービスを利用したりすることができるかどうかということに意識が向いている方が少ない	Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	c) 行政サービスがデジタルで利用できるというイメージが浸透していない	Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	d) デジタルの壁を解消するために重要なことは、家族をはじめ信頼できる人からのフォローがあることだと感じている。そういった信頼・信用できる人が身近にいて、敷居低く相談できる状態になること、そういった環境を作っていくことが大事	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	e) 単純に使いづらい、UI、UXが良くない、あるいはデジタルでできることを知らない、などがデジタルで行わない理由として考えられる	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	f) みまもりのプロジェクトにおいて、アプリのインストールが特にハードルが高かったと感じている。障壁として、1. 怖さ(例: 課金)、2. パスワード入力(忘れている)、3. 位置情報等のスマホの設定 → 説明だけでは十分でなく、操作のやり方を見せたり代行するなど実質的な支援が必要となることが少なくないと感じた	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	g) みまもりのプロジェクトにおいて、スマートフォンを使い慣れている人でもインストールの障壁があった。30~40代のユーザーであっても障壁があった。全体説明だけでは十分でなく、個別説明によりフォローしたり、職員が代わりにインストールしたりするケースもあった	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	h) 長岡市の中山間地域在住の高齢者は、ICT機器に対する苦手意識があった。抵抗感を覚える高齢者もいた	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	i) 今後も外国人児童生徒は増える見通し。日本語支援スタッフの不足が懸念される	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ

職員の格差課題に対する課題認識としては15件中「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」に属する内容が6件、「Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」に属する内容が10件で大宗を占めた。既にデジタル化への取組みを進めている両市では、行政サービス提供や情報提供のデジタル化に関わる部分に課題認識の重点がシフトしていると考えられる。

内訳をみると、現場で住民と接する職員は、より先鋭に行政プロセスへの抵抗感や無関心を強く感じていることがうかがえる。特に、高齢者一般が感じている苦手意識を認識しつつも、個人間で格差があること、UIやUXもやはり重要であることなどが現場目線の課題として認識されている。また、職員の間での格差も課題として認識されている。

また、件数としては少ないが、長岡市職員のインタビュー回答「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」にあるように、デジタル化を進めていくにあたっては、「家族同様に相談できるスタッフによる支援体制を作っていくことの必要性」が指摘されている点は注目される。

2-4 | まとめ—自治体の課題認識

2-2および2-3で導出した自治体首長および職員の課題認識とその課題類型の全体を整理したのが図表2-7である。同図表に基づき、(1)自治体全体としての課題認識の傾向と特徴を整理・分析する。また、首長と職員の間での課題認識の差異を分析する。

[図表2-7 自治体首長および職員の課題認識]

自治体	役割	格差課題として認識している内容	課題類型				
			I 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足	III 身体的・認知的ハンディキャップ	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
豊橋市	市長	a) 4分の1が高齢者。デジタル化が進めば進むほどデジタル格差は浮き彫りになってくるので対応が必要である			○		
豊橋市	市長	b) 外国人への情報提供というのは本当に大事。外国の方は生活習慣も違うため、例えば、今回のコロナに関してはどういうことに気をつけなければいけないということをきちんと届けなければいけない			○		
豊橋市	市長	c) 若者はデジタルを使えるが、行政のサービスに興味がないし、知らない。若者にも行政に関心を持ってもらわなければいけないし、みんなで街づくりをしているということを感じて行動してもらうためには、まずいろいろな情報を発信して届けなければいけない					○
長岡市	市長	a) 長岡市は、中山間地に住んでいる市民が高齢化し、車を運転できない方が増えている。市役所に来ることも難しい。この中で、手続きや職員への相談のデジタル化(オンライン化)を行なっていくことが基本であり、高齢者を中心とした市民の利便性を高める必要がある			○	○	
長岡市	市長	b) デジタル機器がデザイン思考的な過程を経ずに技術的なテクノロジーだけから出てくると、人間が技術に常に合わせる必要が生じる。そうすると高齢者は合わせることができない、使いこなせないというデバインドの問題が出てくる				○	
豊橋市	職員	a) 多くの外国人住民に向けてSNS等を通じて更なる情報提供が必要である			○		
豊橋市	職員	b) 年配の方は、スマートフォンを持っていない方やキャッシュレスを使っていない方もいる。この場合、マイナポイントの利用イメージは掴み辛い				○	○
豊橋市	職員	c) 高齢者の中にはデジタル化への対応に困難を感じている人がいる				○	
豊橋市	職員	d) 現状、行政のデジタルサービスは、利用者にどのように使うのかを考えさせてしまう状況である		○		○	○
豊橋市	職員	e) 庁内でも職員間のデジタル格差がある。苦手意識でチャレンジできない職員もいる		○		○	
豊橋市	職員	f) 災害時、システムに登録されているメールアドレスに災害情報を通知するシステムを運用しているが、市民が直接システムに登録をする必要があり、本当に必要な人がシステムに登録できているかどうか分からない				○	○
長岡市	職員	a) そもそも行政とのつながりがない人、用事がないと思っている人が多いなど、行政と住民との間に距離がある					○
長岡市	職員	b) デジタル技術を使って情報を取得したり、行政サービスを利用したりすることができるかどうかということに意識が向いている方が少ない					○
長岡市	職員	c) デジタルの壁を解消するために重要なことは、家族をはじめ信頼できる人からのフォローがあることだと感じている。そういった信頼・信用できる人が身近にいて、敷居低く相談できる状態になること、そういった環境を作っていくことが大事				○	
長岡市	職員	d) 行政サービスがデジタルで利用できるというイメージが浸透していない					○
長岡市	職員	e) 単純に使いづらい、UI、UXが良くない、あるいはデジタルでできることを知らない、などがデジタルで行わない理由として考えられる				○	
長岡市	職員	f) みまもりのプロジェクトにおいて、アプリのインストールが特にハードルが高かったと感じている。障壁として、1. 怖さ(例: 課金)、2. パスワード入力(忘れている)、3. 位置情報等のスマホの設定 → 説明だけでは十分でなく、操作のやり方を見せたり代行するなど実質的な支援が必要となることが少なくないと感じた				○	
長岡市	職員	g) みまもりのプロジェクトにおいて、スマートフォンを使い慣れている人でもインストールの障壁があった。30~40代のユーザーであっても障壁があった。全体説明だけでは十分でなく、個別説明によりフォローしたり、職員が代わりにインストールしたりするケースもあった				○	
長岡市	職員	h) 長岡市の中山間地域在住の高齢者は、ICT機器に対する苦手意識があった。抵抗感を覚える高齢者もいた				○	
長岡市	職員	i) 今後も外国人児童生徒は増える見通し。日本語支援スタッフの不足が懸念される			○		

(1) 自治体全体としての課題認識の傾向

調査対象自治体では、「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」「Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」の3類型が自治体の格差課題への課題認識の主要な位置を占めている。

インタビュー対象の自治体のハードウェア環境の整備については、かつて大きな課題と認識されていたインターネット自体が全く使えないといった根本的課題についてはある程度解決されつつあるが、現在実施しようとしている情報提供やオンライン手続きなどのデジタルサービス提供に必要な環境については、いまだ課題が残っていると考えられる。

さらに、自治体のなかでも首長と職員の間には、課題をどのように解決していくかのアプローチについての視点差がみられた。すなわち首長は「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」を、職員は「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」「Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」に主要な視点を置いていると考えられる。

地域全体のソーシャルインクルージョンの視点で社会的弱者の格差課題を捉える首長と、業務の現場で行政のデジタル化推進にあたっての格差課題のハードルに直面している職員との間での視点の差異が反映されていると考えられる。

以上のような格差課題の分布を課題類型ごとに集計すると[図表2-8]のとおりとなる。

[図表2-8 自治体が認識する格差課題の課題類型ごとの分布]

	課題類型				
	Ⅰ 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如	Ⅱ ICTインフラなどのデジタル利用環境不足	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
首長	0	0	3	2	1
職員	0	2	2	10	6
自治体全体	0	2	5	12	7

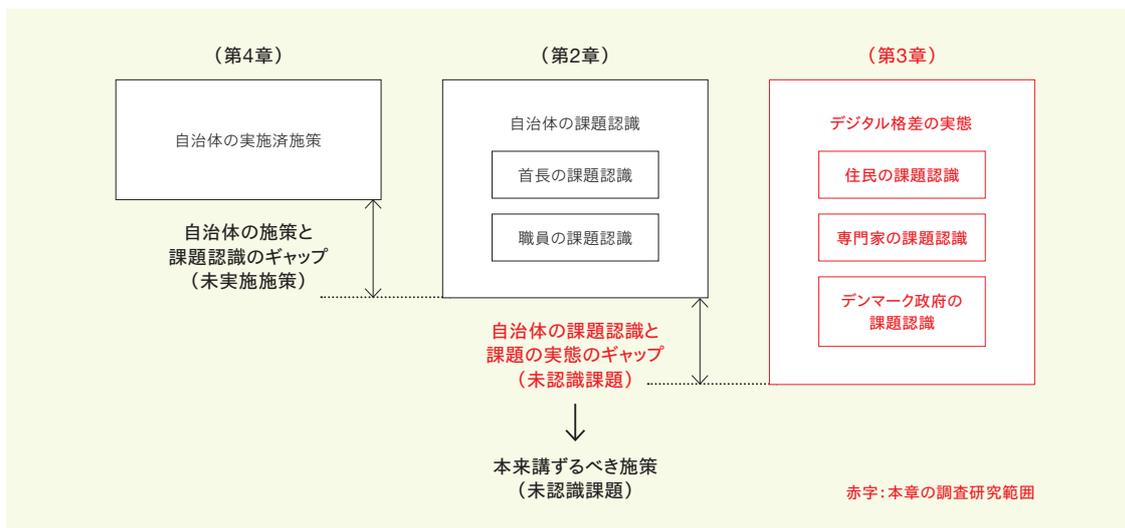
3

デジタル格差の課題の実態

第2章では、自治体におけるデジタル格差に対する課題認識を分析した。本章では、住民が実際に感じているデジタル格差の実態を把握するため、住民、デジタル格差に関連する分野の専門家および海外政府でデジタル格差の課題に取り組む機関（以下「住民・専門家等」という）が認識している格差課題を把握する。

具体的にはこれらの人々へのインタビューを通じて格差課題を抽出・整理し、課題類型によって分類することで、デジタル格差の実態を明らかにする。また、自治体が認識している格差課題と住民が実際に感じている格差課題の間のギャップを分析することで、自治体にとって未認識となっている格差課題（以下「未認識課題」という）を明らかにする。

[図表3-1 本章の対象範囲]



[分析プロセス]

1. 課題類型をある程度カバーできるよう、属性の異なるいくつかの住民のグループにインタビューを行い、抽出された格差課題を課題類型ごとに分類・整理する。
2. 上記のインタビューではカバーできない格差課題を把握するため、デジタル格差に関連する分野の専門家にインタビューを行い、抽出された格差課題を課題類型ごとに分類・整理する。
3. 今後起こり得る格差課題を把握するため、デジタル化が先行しているデンマーク政府デジタル化庁の職員にインタビューを行い、抽出された格差課題を課題類型ごとに分類整理する。
4. 上記で確認された格差課題の実態と、前章で導出した自治体が認識している格差課題との間の課題認識のギャップを分析する。

▶ 3-1-1 調査対象・方法

豊橋市および長岡市在住の以下の属性をもつ住民を対象に、格差課題に関するインタビュー調査を行なった。なお、各項目の末尾の括弧内の数値は、インタビュー実施件数である。

- ・【属性①】単身・夫婦のみ・夫婦と子供の世帯(日本人)(4件)
- ・【属性②】三世帯世帯(日本人)(4件)
- ・【属性③】高齢者単身または高齢者夫婦世帯(日本人)(5件)
- ・【属性④】外国人(4件)
- ・【属性⑤】大学生(留学生含む)(6件)

属性ごとのインタビューの狙いは次のとおりである。

- ・【属性①】標準的な家族構成の住民が行政のデジタルサービスを活用する上での課題認識を把握する。
- ・【属性②】【属性③】高齢者が行政のデジタルサービスを活用する上での障壁を探る。
- ・【属性④】外国人が日本の行政のデジタルサービスを活用する上での障壁を探る。
- ・【属性⑤】大学生が今後、ソーシャルインクルージョンに向けてデジタル格差解消に資する社会活動に参加する可能性を探る。

また、以下の2点は、行政のデジタルサービスの利用状況およびデジタル格差の状況を把握するために、属性を問わずインタビューの狙いとした。

- ・デジタル化の取組が始まっている自治体の住民が、デジタル格差に関して、どのような課題認識を有しているのか把握する。
- ・行政のデジタルサービス利用への意欲の度合いを探る。

[インタビュー実施時期]

- ・2021年3月～4月

[インタビュー方法]

- ・オンラインまたは対面インタビュー

[写真1 住民へのインタビューの様子(1)]



[写真2 住民へのインタビューの様子(2)]



▶ 3-1-2 インタビュー結果

住民へのインタビュー結果から、住民が認識している格差課題を抽出・整理し、属性①～⑤ごとに課題類型によって図表3-2のように分類した。また、各格差課題の分布を課題類型ごとに集計すると図表3-3のとおりとなった。

[図表3-2 住民の課題認識]

属性	格差課題と認識している内容	課題類型
【属性①】 単身・夫婦のみ・夫婦と 子供の世帯 (日本人)	a) デジタルでの手続き以前に、既存の行政サービス自体の手続きをどのように行えばよいのか分からない。そのため、デジタル化された場合もイメージできない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	b) Webで行政のデジタルサービスを利用しても、市の準備が出来ておらず対応が遅い(例:Webでの給付金申請)	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	c) デジタルで個人情報を取り扱うことへの恐怖心がある(色々と個人情報が紐づけられているため) 例:マイナンバーカード、セキュリティ面	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
【属性②】 三世帯世帯 (日本人)	a) パソコンの字が小さいため、目が疲れる	III 身体的・認知的ハンディキャップ
	b) 仕事で使う必要がないため、パソコンのソフトウェアの学習はしていない	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	c) デジタルの手続きは課題がある(ステップ数が多い、データの保持の問題(別日に継続して行おうとしてもデータが消失している))	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	d) デジタルでの手続き以前に、既存の行政サービス自体の手続きをどのように行えばよいのか分からない。そのため、デジタル化された場合もイメージできない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	e) 自分が住む自治体への帰属意識が薄い	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	f) 手続き内容が分からないとき、自分で全てやらなければいけないことが心配である	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	g) 二度手間・三度手間になるのではないかと、という漠然としたデジタル手続きに関する不安感がある	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
【属性③】 高齢者単身または 高齢者夫婦世帯 (日本人)	a) デジタルサービス利用によるメリットのイメージがわからない	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	b) インターネット利用に伴う通信量が高くないか心配している。生活費への影響を心配している	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	c) 行政手続きで間違ってしまうてはいけないことをパソコンで行うのは不安がある	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	d) デジタルでの手続き以前に、既存の行政サービス自体の手続きをどのように行えばよいのか分からない。そのため、デジタル化された場合もイメージできない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
【属性④】 外国人世帯	a) 英語ができる窓口職員がもっと多いとストレスが減る(手続きを行う意欲が湧く)	III 身体的・認知的ハンディキャップ
	b) 自治体ホームページの英文への変換は、画像が翻訳されていないため、内容が把握できない	III 身体的・認知的ハンディキャップ
	c) どのような手続きがデジタルでできるのか不明である	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	d) デジタルでの行政手続きの住民にとってのメリットが小さい(少なくとも住民に行政手続きの不安を払拭するほどのメリットが認識されていない)	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
【属性⑤】 大学生・留学生 (短期(3年前後)) 居住者の可能性大)	a) 英語ができる窓口職員がもっと多いとストレスが減る(手続きを行う意欲が湧く)	III 身体的・認知的ハンディキャップ
	b) 入力用紙や入力フォームでの名前の入力に際して、入力域が不足することがある	III 身体的・認知的ハンディキャップ
	c) 自分が住む自治体の活動、行政などに興味が薄い	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	d) デジタルでの手続き以前に、既存の行政サービス自体の手続きをどのように行えばよいのか分からない。そのため、デジタル化された場合もイメージできない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心

[図表3-3 住民が認識する格差課題の課題類型ごとの分布]

課題類型				
I 貧困や深刻な障がいによるデジタル前提条件欠如	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足	III 身体的・認知的ハンディキャップ	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
0	0	4	5	13

ここから次の傾向が明らかになった。

- ・ 属性①～属性⑤いずれにおいても、課題類型「V 行政プロセスへの抵抗感・無関心」に関わる格差課題が含まれており、格差課題全22項目中13項目を占めている(太字箇所を参照)。
- ・ 【属性②】三世帯世帯(日本人)および【属性④】外国人世帯では、「III 身体的・認知的ハンディキャップ」に関わる格差課題を認識している。
- ・ 高齢者が属する【属性②】三世帯世帯(日本人)および【属性③】高齢者単身または高齢者夫婦世帯(日本人)でのみ、「IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」の格差課題を認識している。

▶ 3-2-1 調査対象・方法

前節で抽出された格差課題は、あくまで限定されたサンプルの範囲内で認識されたものであり、実際には、様々な限界事例や、住民自身も認識していないような格差課題も存在する可能性がある。そこで、格差課題に関わるアクセシビリティやソーシャルインクルージョンなどの分野で専門的な知見を持つ団体に、こうした格差課題についてのインタビューを行った。インタビューを実施した団体名、およびインタビューの狙いおよびインタビュー項目の概要を図表3-4に示す。

[インタビュー実施時期]

- ・2021年3月～4月

[インタビュー方法]

- ・オンラインインタビュー

[図表3-4 専門家インタビューの対象と狙い]

団体・自治体	インタビューの狙い	インタビュー項目の概要
社会福祉法人わたぼうしの会 (たんぼぼの家) Good Job! センター香芝/ 森下静香 氏	障がい者との共創型のインクルーシブデザインアプローチの実践を行なっている団体から、インクルージョンも含めた共創を進める上での課題を聴取するとともに、高齢者や障害者の方達の声も反映したデジタル格差の解決策のヒントを探る	<ul style="list-style-type: none"> ・障がいのある方とIoTやITなどのデジタル機器との関わりについて ・Good Job! Projectの取り組みとデジタル格差やインクルージョンとの関わりについて
ウェブアクセシビリティ推進協会 (NTTクラリティ株式会社:ウェブアクセシビリティ推進協会 正会員)/ 田中章仁 氏	ウェブアクセシビリティの課題解決に専門的に取り組んでいる団体によるデジタル格差への対応事例などを聞くことで、デジタル格差の課題を把握するとともに、アクセシビリティ改善のヒントを探る	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障がいや聴覚障がいの方にとってのウェブアクセシビリティの重要性について ・行政のデジタルサービスに関して、アクセシビリティ改善のためのアプローチについて
名古屋市 経済局 イノベーション推進部 スタートアップ支援室/ 小野寺光弘 氏	日本語の読めない外国人を対象とした行政窓口業務の改善の試みの事例を伺うことで、デジタル格差の課題の把握とともに、デジタル化に伴う来庁時の住民(外国人)・職員双方の窓口手続き時の負担軽減のヒントを探る	<ul style="list-style-type: none"> ・実証実験における窓口での利用者の反応について ・実証実験を通じて、どのような課題解決のための改善の取り組みがあったのかについて
長岡市 地域振興戦略部 中山間地域集落支援班	中山間地域に居住する高齢者を対象としたデジタル機器を用いた見守り事業の事例を伺うことで、デジタル格差の課題の把握とともに、デジタル格差を解消するための寄り添い方のヒントを探る	<ul style="list-style-type: none"> ・中山間地域に居住する高齢者を対象としたデジタル機器を用いた見守り事業の事例について

▶ 3-2-2 インタビュー結果

インタビュー結果から、専門家が認識している格差課題を抽出・整理し、課題類型ごとに[図表3-5]のとおり分類を行なった。

この結果、住民へのインタビューでは抽出できなかった様々な格差課題が抽出された。これらは大部分が「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」および「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」の課題類型に分類されるものであった。なお、これらの専門家が認識している格差課題は、一般論としてのものであり、特定の自治体に向けてのものではない。

[図表3-5 専門家の課題認識]

団体	格差課題と認識している内容	課題類型
社会福祉法人わたぼうしの会(たんぼぼの家)	a)障がい者や高齢者が、行政手続きをシミュレーションとして体験できる機会が不足している	Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
ウェブアクセシビリティ推進協会	a)視覚障がい者は、郵便(紙面)の場合、内容が把握できない	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ
	b)視覚障がい者は、PDFの場合、内容が把握できない	
	c)視覚障がい者は、ハザードマップの内容が把握できない	
	d)公共機関のWebサイトでのアクセシビリティの配慮が不足している	
	e)マイナンバーカードをスマートフォンで読み込む際の位置が統一されていない	Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	f)視覚障がい者がどのようにパソコン等を利用しているのかを、行政職員は必ずしも理解しきれていない	
	g)障がい者だけでなく、行政のデジタルサービスで何が出来るのか知らない人も沢山居る	
	h)行政のデジタルサービスに関して、何が出来るのか利用者である住民に知らせていない	
名古屋市イノベーション推進部	a)日本語が苦手な外国出身の住民は、窓口での手続きの際に言葉が通じず苦労する	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ
長岡市地域振興戦略部	a)自分でスマートフォンを操作して使ってもらおうということが、高齢者にとってハードルが高い	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	b)高齢者の中には、スマートフォンの画面操作すら困難な方々が多くいる	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ

▶ 3-3-1 調査対象・方法

デジタル格差は、デジタル化が進展してはじめて顕在化してくる課題である。しかしながら現状、日本の多くの自治体では、行政サービスのデジタル化は十分に進んでおらず、その結果、格差課題の存在自体認知していない自治体も多い。そこで、今後、デジタル化が進展した場合に発生し得る格差課題を把握するため、行政のデジタル化が日本と比較し先行しているデンマークにおいて、デジタル格差の課題に取り組むデジタル化庁の職員にインタビューを行なった。

インタビューは、2021年4月に、オンライン会議システム (Zoom) にてインタビューを行なった。また、2020年に別の目的で実施されたインタビュー結果(「行政&情報システム 2020年6月号」、行政情報システム研究所、2020)も参照している。2020年と2021年のインタビューの観点はそれぞれ次の通り。

- ・ 2020年: デジタル格差解消のための取り組み全般について
- ・ 2021年: デジタル格差解消に取り組む関連団体との協力状況について

[インタビュー対象者]

- ・ デンマーク政府デジタル化庁 デジタルインクルージョン部門 リーダー スザンヌ・ドゥース 氏

[インタビュー実施時期]

- ・ 2021年4月

[インタビュー方法]

- ・ オンラインインタビュー

▶ 3-3-2 インタビュー結果

デンマーク政府デジタル化庁職員へのインタビューの結果、明らかとなった格差課題を図表3-6に示す。課題類型「Ⅰ 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如」、「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」、「Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」および「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」にまたがる広範囲の課題への取り組みが行なわれている。

[図表3-6 デンマーク政府 デジタル化庁職員の課題認識]

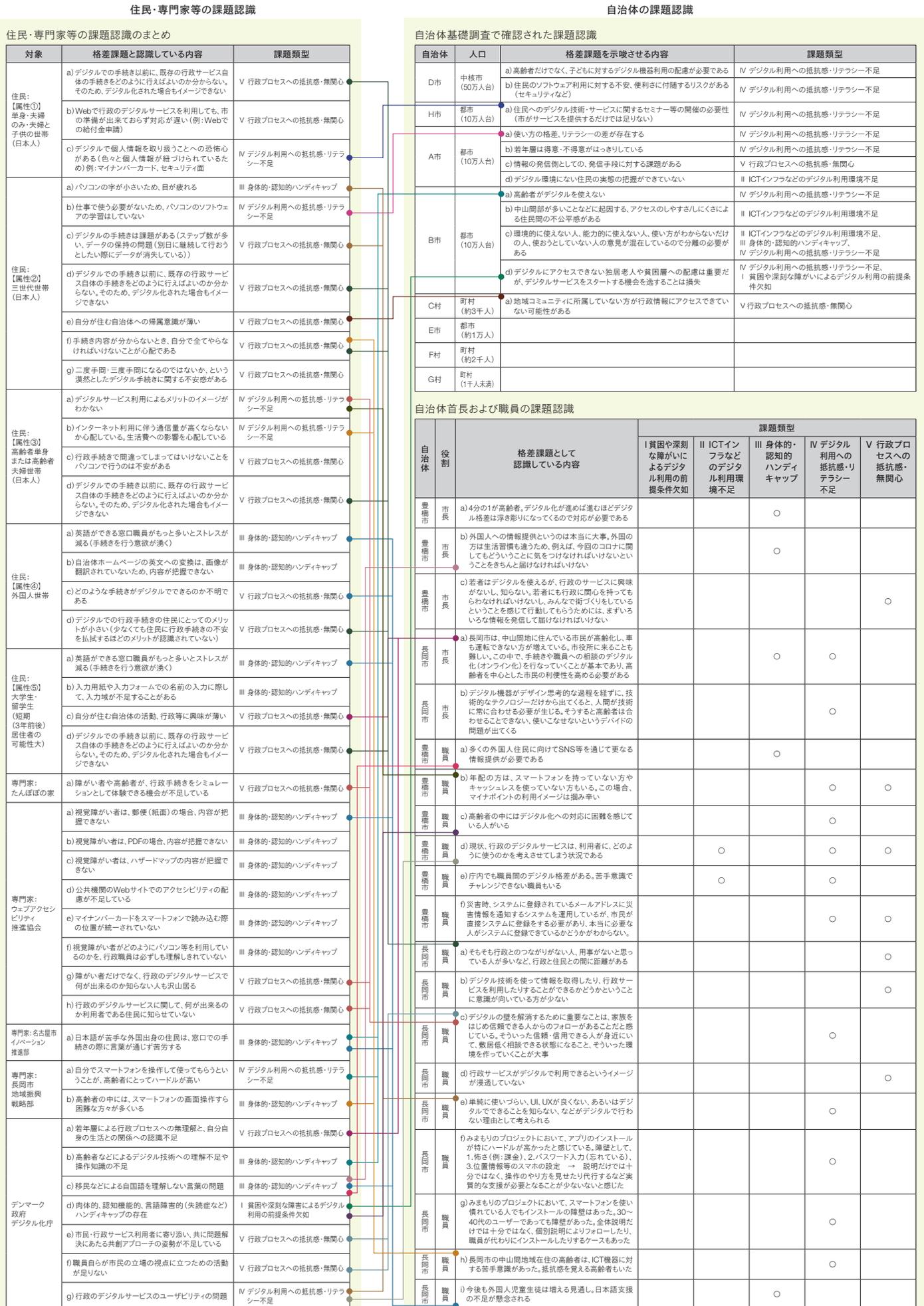
格差課題	課題類型
a) 若年層による行政サービスへの無理解と、自分自身の生活との関係への認識不足	Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
b) 高齢者などによるデジタル技術への理解不足や操作知識の不足	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
c) 移民などによる公用語を理解しない言葉の問題	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ
d) 肉体的、認知機能的、言語障害的(失読症など)ハンディキャップの存在	Ⅰ 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如
e) 市民・行政サービス利用者に寄り添い、共に問題解決にあたる共創アプローチの姿勢が不足している	Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心
f) 職員自らが市民の立場の視点に立つための活動が足りない	
g) 行政のデジタルサービスのユーザビリティの問題	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足

3-4 | 自治体の課題認識と住民にとっての課題の実態とのギャップ

本節では、第2章で抽出・整理した自治体による課題認識と、本章で抽出・整理した住民にとっての課題の実態の間のギャップを分析する。

まず、前節までで行った住民・専門家等インタビューの結果、すなわち図表3-2 住民の課題認識、図表3-5 専門家の課題認識、および図表3-6 デンマーク政府 デジタル化庁職員の課題認識で示された格差課題を一つの表に再整理する。そのうえで、2章で整理した自治体の格差課題の認識（[図表2-2 自治体基礎調査で確認された課題認識および図表2-7 自治体首長および職員の課題認識]）と前述の住民にとっての課題の実態を図表3-7のように突き合わせ、両者の差分から、住民にとっての課題の実態として存在しているにもかかわらず、自治体で認識されていない格差課題（未認識課題）を図表3-8のとおり抽出した。なお、インタビュー後に別途、自治体で認識している旨が確認された項目については認識していると判断した。

[図表3-7 自治体の課題認識と住民にとっての課題の実態の対応関係]



[図表3-8 自治体の課題認識と住民にとっての課題の実態のギャップ]

対象	格差課題と認識している内容	課題類型	本調査における自治体の認識状況
住民: 【属性①】 単身・夫婦のみ・夫婦と子供の世帯(日本人)	a) デジタルでの手続き以前に、既存の行政サービス自体の手続きをどのように行えばよいか分からない。そのため、デジタル化された場合もイメージできない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	b) Webで行政のデジタルサービスを利用しても、市の準備が出来ておらず対応が遅い(例:Webでの給付金申請)	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	未認識
	c) デジタルで個人情報を取り扱うことへの恐怖心がある(色々と個人情報が紐づけられているため)例:マイナンバーカード、セキュリティ面	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	認識
住民: 【属性②】 三世帯世帯(日本人)	a) パソコンの字が小さいため、目が疲れる	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
	b) 仕事で使う必要がないため、パソコンのソフトウェアの学習はしていない	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	認識
	c) デジタルの手続きは課題がある(ステップ数が多い、データの保持の問題(別日に継続して行おうとした際にデータが消失している))	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	d) デジタルでの手続き以前に、既存の行政サービス自体の手続きをどのように行えばよいか分からない。そのため、デジタル化された場合もイメージできない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	e) 自分が住む自治体への帰属意識が薄い	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	f) 手続き内容が分からないとき、自分で全てやらなければいけないことが心配である	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	g) 二度手間・三度手間になるのではないかと、という漠然としたデジタル手続きに関する不安感がある	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	未認識
住民: 【属性③】 高齢者単身または高齢者夫婦世帯(日本人)	a) デジタルサービス利用によるメリットのイメージがわからない	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	認識
	b) インターネット利用に伴う通信量が高くないか心配している。生活費への影響を心配している	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	認識
	c) 行政手続きで間違ってしまうといけないことをパソコンで行うのは不安がある	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	未認識
	d) デジタルでの手続き以前に、既存の行政サービス自体の手続きをどのように行えばよいか分からない。そのため、デジタル化された場合もイメージできない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
住民: 【属性④】 外国人世帯	a) 英語ができる窓口職員がもっと多いとストレスが減る(手続きを行う意欲が湧く)	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
	b) 自治体ホームページの英文への変換は、画像が翻訳されていないため、内容が把握できない	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
	c) どのような手続きがデジタルでできるのか不明である	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	d) デジタルでの行政手続きの住民にとってのメリットが小さい(少なくとも住民に行政手続きの不安を払拭するほどのメリットが認識されていない)	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
住民: 【属性⑤】 大学生・留学生(短期(3年前後)居住者の可能性大)	a) 英語ができる窓口職員がもっと多いとストレスが減る(手続きを行う意欲が湧く)	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
	b) 入力用紙や入力フォームでの名前への入力に際して、入力域が不足することがある	III 身体的・認知的ハンディキャップ	未認識
	c) 自分が住む自治体の活動、行政等に興味が薄い	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	d) デジタルでの手続き以前に、既存の行政サービス自体の手続きをどのように行えばよいか分からない。そのため、デジタル化された場合もイメージできない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
専門家: 社会福祉法人わたぼうしの会(たんぼの家)	a) 障がい者や高齢者が、行政手続きをシミュレーションとして体験できる機会が不足している	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
専門家: ウェブアクセシビリティ推進協会	a) 視覚障がい者は、郵便(紙面)の場合、内容が把握できない	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
	b) 視覚障がい者は、PDFの場合、内容が把握できない	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
	c) 視覚障がい者は、ハザードマップの内容が把握できない	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
	d) 公共機関のWebサイトでのアクセシビリティの配慮が不足している	III 身体的・認知的ハンディキャップ	未認識
	e) マイナンバーカードをスマートフォンで読み込む際の位置が統一されていない	III 身体的・認知的ハンディキャップ	未認識
	f) 視覚障がい者がどのようにパソコン等を利用しているのかを、行政職員は必ずしも理解しきれていない	III 身体的・認知的ハンディキャップ	未認識
	g) 障がい者だけでなく、行政のデジタルサービスで何が出来るのか知らない人も沢山居る	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	h) 行政のデジタルサービスに関して、何が出来るのか利用者である住民に知らせていない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
専門家: 名古屋市イノベーション推進部	a) 日本語が苦手な外国出身の住民は、窓口での手続きの際に言葉が通じず苦労する	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
専門家: 長岡市 地域振興戦略部	a) 自分でスマートフォンを操作して使ってもらおうということが、高齢者にとってハードルが高い	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	認識
	b) 高齢者の中には、スマートフォンの画面操作すら困難な方々が多い	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
デンマーク政府デジタル化庁	a) 若年層による行政サービスへの無理解と、自分自身の生活との関係への認識不足	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	b) 高齢者などによるデジタル技術への理解不足や操作知識の不足	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	認識
	c) 移民などによる公用語を理解しない言葉の問題	III 身体的・認知的ハンディキャップ	認識
	d) 肉体的・認知的・言語的(失聴症など)ハンディキャップの存在	I 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如	認識
	e) 市民・行政サービス利用者に寄り添い、共に問題解決にあたる共創アプローチの姿勢が不足している	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	f) 職員自らが市民の立場の視点に立つための活動が足りない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	認識
	g) 行政のデジタルサービスのユーザビリティの問題	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	認識

以上の結果より、自治体にとっての未認識課題が7件抽出された。

このうち3件は課題類型「V 行政プロセスへの抵抗感・無関心」に属するものだった。

また、障がい者への連絡手段や方法について配慮が不足しているといった、課題類型「III 身体的・認知的ハンディキャップ」に属する課題も4件確認された。例えば、ウェブアクセシビリティ推進協会から挙げられた「公共機関のWebサイトでのアクセシビリティの配慮が不足している」および「視覚障がい者がどのようにパソコン等を利用しているのかを、行政職員は必ずしも理解しきれていない」といったものである。

本章では、住民にとっての格差課題の実態を明らかにするため、住民、専門家等にインタビューを行い、デジタル格差の課題の実態を抽出・整理した〔前掲図表3-8〕。

その結果、以下のような傾向や特徴が明らかとなった。

(1) 住民・専門家等における課題認識

〈住民〉

- ・ 住民全体としては、「Ⅳ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」に属する格差課題が多い。
- ・ 外国人世帯や留学生は、「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」に関わる格差課題を認識している。
- ・ 高齢者には「Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」に関わる格差課題を認識している人が多い。高齢者の中でもデジタル利用の必要性が低い方の場合には、この傾向が顕著だった。

〈デジタル格差に関連する分野の専門家〉

- ・ ウェブアクセシビリティ専門家などは、住民への情報提供手段の問題など「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」に関する様々な格差課題を認識している。
- ・ ウェブアクセシビリティ、高齢者対策、福祉などの専門家は「Ⅳ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」に関わる格差課題を認識している。
- ・ 高齢者対策に携わる職員は、高齢者にとっての「Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」に関する格差課題を認識している。また、デジタル利用への対応が困難な方のためのアプローチの必要性についても認識している。

〈海外政府でデジタル格差の課題に取り組む機関〉

- ・ 課題類型「Ⅰ 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如」、「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」、「Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」、「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」といった広範囲の格差課題を認識している。
- ・ とくに、「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」に関する格差課題に関して、市民の立場の視点に立つための活動の必要性を強く認識している。

(2) 自治体の未認識課題の抽出

前節で行った自治体の課題認識と住民にとっての格差課題の実態のギャップから、自治体の未認識課題を抽出したのが図表3-9である。この結果から未認識課題について次の傾向が確認された。

〈住民が認識している未認識課題〉

- ・ 未認識課題全4件の内、課題類型「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」に属する格差課題が3件であり、大宗を占めた。
- ・ 外国人世帯から課題類型「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」に属するウェブアクセシビリティに関する格差課題が挙げられた。

〈専門家が認識している未認識課題〉

- ・ 障がい者へのアクセシビリティ配慮不足に関する格差課題が3件指摘された。

[図表3-9 自治体の未認識課題]

対象	自治体の未認識課題	課題類型
住民: 【属性①】 単身・夫婦のみ・夫婦と子供の 世帯(日本人)	b) Webで行政のデジタルサービスを利用しても、市の準備が出来ておらず対応が遅い(例: Webでの給付金申請)	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
住民: 【属性②】 高齢者単身または高齢者夫婦 世帯(日本人)	g) 二度手間・三度手間になるのではないか、という漠然としたデジタル手続きに関する不安感がある	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
住民: 【属性③】 高齢者単身または高齢者夫婦 世帯(日本人)	c) 行政手続きで間違ってしまったはいけないことをパソコンで行うのは不安がある	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
住民: 【属性④】 大学生・留学生(短期(3年前 後)居住者の可能性大)	b) 入力用紙や入力フォームでの名前の入力に際して、入力域が不足することがある	III 身体的・認知的ハンディキャップ
専門家: ウェブアクセシビリティ 推進協会	d) 公共機関のWebサイトでのアクセシビリティの配慮が不足している	III 身体的・認知的ハンディキャップ
	e) マイナンバーカードをスマートフォンで読み込む際の位置が統一されていない	III 身体的・認知的ハンディキャップ
	f) 視覚障がい者がどのようにパソコン等を利用しているのかを、行政職員は必ずしも理解しきれていない	III 身体的・認知的ハンディキャップ

4 デジタル格差に関する施策の充足状況

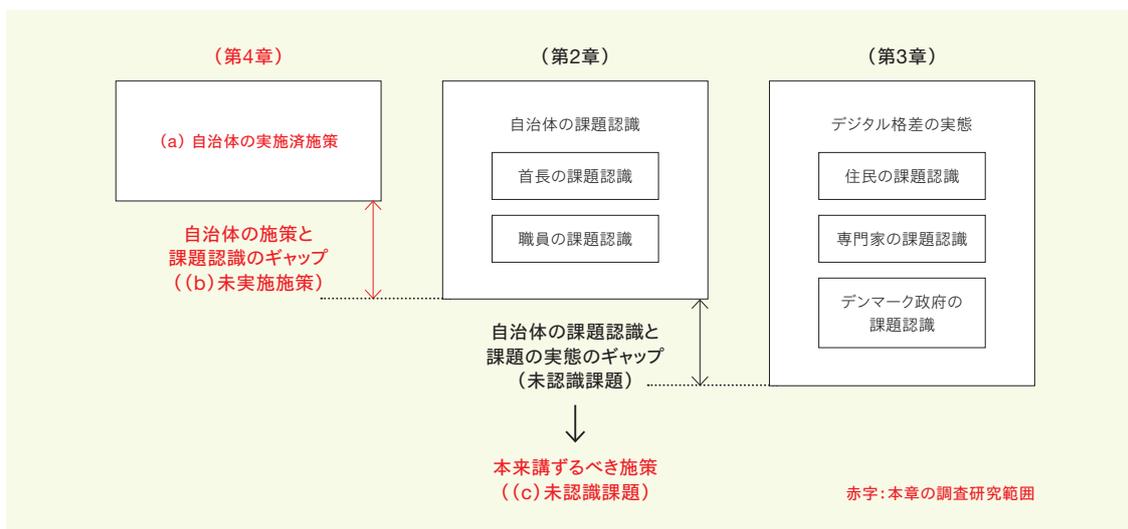
本章では、前章までで抽出・整理した格差課題に対し、自治体による格差解消のための施策がどの程度実施されているかを明らかにする。このため、前章までで抽出・整理した格差課題に対し求められる施策と、自治体で実際に実施されている施策とのギャップを分析する。その上で、既に調査対象自治体で実施されている施策も含め、今後他の自治体でも一般的に実施すべき施策を整理する。

こうした施策のなかには、

- (a) 調査対象の自治体で既に自治体で実施済みの施策(実施済施策)
- (b) 課題は認識されているものの未実施の施策(未実施施策)
- (c) 自治体で課題自体が認識されていない格差課題に対する施策(未認識施策)

が含まれる。

[図表4-1 本章の対象範囲]



[分析プロセス]

1. 1章および2章のヒアリングを通じて確認された、調査対象の自治体によって実施済(予定含む)の格差課題を抽出・整理する。(「(a) 実施済施策」)
2. 2章で抽出・整理した、自治体が認識している格差課題に対して実施すべき施策のうち、まだ実施されていない施策を抽出・整理する(「(b) 未実施施策」)。
3. 3章で抽出・整理した、住民にとっての格差課題のうち、自治体がまだ認識していない格差課題(第3章の「未認識課題」)に対して実施すべき施策を抽出・整理する。(「(c) 未認識施策」)
4. 最後に、(a)～(c)をとりまとめ、今後他の自治体でも一般的に実施すべき施策を整理する。

4-1 | 自治体で実施済の施策（a）

1章の自治体基礎調査および2章の自治体インタビューの結果から、同章で対象とした自治体が格差課題に対して実施済または実施予定の施策を抽出・整理した〔図表4-2〕。

〔図表4-2 自治体が施策を実施済の格差課題（予定を含む）〕

自治体	格差課題と認識している事項	課題類型	デジタル格差の解消施策 (計画や将来目標を含む)
豊橋市	a) 多くの外国人住民に向けてSNS等を通じて更なる情報提供が必要である	Ⅲ 身体的、認知的ハンディキャップ	・Facebookでの外国人住民向けの情報配信
	e) 庁内でも職員感のデジタル格差がある。苦手意識でチャレンジできない職員もいる	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	・行政職員のデジタル格差解消に向けたデジタルリテラシー向上
長岡市	b) デジタル機器等が、デザイン思考的な過程を経ずに技術的なテクノロジーから出てきた場合、人間が常にそのテクノロジーに合わせることになる。そうすると、高齢者は合わせるができない、使いこなせない	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	・職員への「デザイン思考」教育の実施
	h) 長岡市の中山間地域在住の高齢者は、機械に対する苦手意識がある。抵抗感を覚える高齢者もいる	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	・集落支援員による高齢者のデジタル機器への苦手意識解消の取り組み
	i) 今後も外国人児童生徒は増える見通し。スタッフの不足が懸念される	Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ	・タブレットによる外国人生徒向けサポート（ワンタッチで通訳オペレータ）の実証実験実施
D市	a) 高齢者だけでなく、子どもに対するデジタル機器利用の配慮が必要である	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	・子どもに対する教育分野を通じたデジタル・リテラシー/モラルの向上 ・スマートフォン利用講座（LINE等のアプリ含む）の実施 ・ユニバーサルデザインの重視
	b) 住民のソフトウェア利用に対する不安、利便さに付随するリスクがある（セキュリティなど）	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	・個人情報などがどのように保護されているかを丁寧に説明
A市	a) 使い方の格差、リテラシーの差が存在する	Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	・LINEやインスタグラム等の講習 ・スマートフォン操作講習
B市	b) 中山間部が多いことなどに起因する、アクセスのしやすさ/しにくさによる住民間の不公平感がある	Ⅱ ICTインフラなどのデジタル利用環境不足	・主に山間部に対して、移動通信用鉄塔施設の整備

4-2 | 自治体で未実施の施策（b）

本節では、調査対象の自治体において、自治体で格差課題は認識しているものの、それに対して未実施の施策を導出する。具体的には、以下の手順で分析を行う。

[分析プロセス]

1. 格差課題は認識しているものの、それに対する解決策が未実施の課題を抽出・整理する。(4-2-1)
2. 上記により導出された課題に対して実施すべき施策を検討するため、具体的なケースを想定する。(4-2-2)
3. 上記の各ケースに対して実施すべき施策を検討する。(4-2-3)

▶ 4-2-1 未実施施策に係る課題の整理

2章で整理した自治体の格差課題のうち、それに対する施策が未実施となっている課題を図表4-3に示す。なお、調査対象のいずれか1自治体でも未実施の場合、未実施として整理した。

[図表4-3 自治体が施策を未実施の格差課題]

自治体	格差課題と認識している事項	課題類型
豊橋市	a) 現状、行政のデジタルサービスは、利用者に、どのように使うのかを考えさせてしまう状況である	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足 IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足 V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	c) 高齢者の中にはデジタル化への対応に困難を感じている人がいる	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
長岡市	f) みまもりのプロヘクトにおいて、アプリのインストールが特にハードルが高かったと感じている。障壁として、1. 怖さ(例: 課金)、2. パスワード入力(忘れている)、3. 位置情報等のスマートフォンの設定 → 説明だけでは十分でなく、操作のやり方を見せたり代行するなど実質的な思念が必要となることが少なくないと感じた	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
H市	a) 住民へのデジタル技術・サービスに関するセミナー等の開催の必要性(市がサービスを提供するだけでは足りない)	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
A市	b) 若年層は得意・不得意がはっきりしている	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	c) 情報の発信側としての、発信手段に対する課題がある	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心
	d) デジタル環境にない住民の実態の把握ができていない	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足
B市	a) 高齢者がデジタルを使えない	IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	c) 環境的に使えない人、能力的に使えない人、使い方がわからないだけの人、使おうとしていない人の意見が混在しているので分離の必要がある	II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足 III 身体的・認知的ハンディキャップ IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
	d) デジタルにアクセスできない独居老人や貧困層への配慮は重要だが、デジタルサービスをスタートする機会を逸することは損失	I 貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如 IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足
C村	a) 地域コミュニティに所属していない方が行政情報にアクセスできていない可能性がある	V 行政プロセスへの抵抗感・無関心

▶ 4-2-2 未実施施策に係る課題のケース導出

前節で示した、調査対象の自治体が格差課題と認識しているが、それに対する施策は未実施の格差課題について、求められる施策を検討するため、対象となる格差課題を、具体的な施策実施の場面を想定して図表4-4のとおりケースとして整理した。

[図表4-4 未実施施策に係る格差課題のケース]

課題類型	格差課題	導出したケース
II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足	・A市 d) デジタル環境にない住民の実態の把握ができていない	① 自治体職員が住民のデジタルへの障壁の実態を把握できていない
IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	・豊橋市職員 c) 高齢者の中にはデジタル化への対応に困難を感じている人がいる ・長岡市職員 f) みまもりのプロジェクトにおいて、アプリのインストールが特にハードルが高かったと感じている。障壁として、1. 怖さ(例: 課金)、2. パスワード入力(忘れてる)、3. 位置情報等のスマートフォンの設定 → 説明だけでは十分でなく、操作のやり方を見せたり代行するなど実質的な思念が必要となることが少なくないと感じた ・B市 a) 高齢者がデジタルを使えない	② デジタル機器利用が難しく、サポートを必要とする住民がいる
V 行政プロセスへの抵抗感・無関心	・A市 c) 情報の発信側としての、発信手段に対する課題がある ・C村 a) 地域コミュニティに所属していない方が行政情報にアクセスできていない可能性がある ・豊橋市職員 d) 現状、行政のデジタルサービスは、利用者に、どのように使うのかを考えさせてしまう状況である	③ 行政情報に触れる機会がない・届かない住民がいる
		④ 行政のデジタルサービスが利用者の特性や状況を考慮できていない

▶ 4-2-3 未実施施策に係る課題の解決策の導出

前項で導出した未実施施策に係る課題のケースに対する解決策を、住民・専門家等インタビューの発言内容に基づき図表4-5のとおり導出した。また、解決のための具体的なアプローチの例を検討した。

[図表4-5 未実施課題に係る解決策とアプローチの具体例]

課題類型	ケース	解決策	アプローチの具体例
Ⅱ ICTインフラなどのデジタル利用環境不足	ケース①: 住民のデジタルへの障壁の実態を把握できていない	解決策①: 住民の状況を知るところから始める	・人間中心のアプローチ(デジタルガバメント実行計画におけるサービス設計12箇条の“第1条 利用者のニーズから出発する”に対応)による住民への個別インタビューやグループでのインタビューを実施し、住民の声を聞く
Ⅳ デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足	ケース②: デジタル機器利用が難しく、サポートを必要とする住民がいる	解決策②: デジタル活用支援員の仕組みを活用する。その際、信頼感が低いと話を聞いてもらうことが難しいため住民と信頼関係を構築した上で、デジタル機器の利点を伝え興味を持ってもらう	・職員が直接ではなく、住民が参加している各コミュニティ(例えば、外国人世帯の場合、出身国のコミュニティ)の代表者の方を介して関係を構築する
Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心	ケース③: 行政情報に触れられない・届かない住民がいる	解決策③: 行政情報の配信方法を見直す。住民の状況によって、LINE、Facebook、電子メール、手紙等の利用状況が異なるため配信方法は考慮する	・日本に在住する外国人のコミュニティによっては、Facebookグループが活用されているため、Facebookグループ内でシェアを行われることを想定した情報配信を行う ・視覚障がい者への手続きのための通知や情報配信は紙面ではなく電子メールで行う(電子メールであればテキスト読み上げツール等を活用して読み上げることができ、返信も音声によるテキスト入力ツール等を活用して対応可能であるため)
	ケース④: 行政のデジタルサービスが利用者の特性や状況を考慮できていない	解決策④: 住民の状況を知るところから始める。提供する行政のデジタルサービスの利用者になるであろう属性の住人へのインタビューや、普段使っているデジタルサービスの利用している様子を見せてもらう	・人間中心のアプローチ(デジタルガバメント実行計画におけるサービス設計12箇条の“第1条 利用者のニーズから出発する”に対応)を踏まえ、行政のデジタルサービスの利用者である住民がどのような状況で、提供サービスを利用するであろうか把握する ・上記の方法論や考え方として、人間中心デザイン、サービスデザイン、デザイン思考という名称で体系化されているため、必要に応じて参考にする

4-3 | 自治体が未認識の課題に係る施策（c）

▶ 4-3-1 未認識課題に係るケースの導出

3章の図表3-9では、自治体が未認識の格差課題を整理した。これらの格差課題は、インタビュー対象2自治体以外においても認識されていない場合が多いと考えられる。自治体にあっては、まずこうした課題の存在自体を、第3章で実施したような住民や専門家へのインタビューを通じて認識することが求められる。そのうえで、次に、抽出・整理した課題に対して解決策を検討することが必要となる。

本項では、インタビュー対象2自治体を例にとり、未認識の課題に対して求められる施策を導出する。対象となる格差課題は、具体的な施策実施の場面を想定して図表4-6のとおりケースとして整理した。

[図表4-6 未認識課題に係る格差課題のケース]

格差課題類型	格差課題	導出したケース
Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門家:ウェブアクセシビリティ推進協会 d) 公共機関のWebサイトでのアクセシビリティの配慮が不足している ・ 専門家:ウェブアクセシビリティ推進協会 e) マイナバーカードをスマートフォンで読み込む際の位置が統一されていない ・ 専門家:ウェブアクセシビリティ推進協会 f) 視覚障がい者がどのようにパソコン等を利用しているのかを、行政職員は必ずしも理解しきれていない 	⑤:障がい者への連絡手段や方法について配慮が足りない
Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民:【属性2】 g) 二度手間・三度手間になるのではないか、という漠然としたデジタル手続きに関する不安感がある 	⑥:住民は行政サービスを知らず、手続きについての知識を持っていない
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民:【属性3】 c) 行政手続きで間違ってしまったはいけないと捉えているため、PCで行政サービスを利用しない 	⑦:住民は自身の手続きの間違いを恐れ、デジタル行政サービスを利用しない
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民:【属性1】 a) Webで行政のデジタルサービスを利用しても、市の準備が出来ておらず対応が遅い(例: Webでの給付金申請) 	⑧:デジタル行政サービスを利用しても住民が不満に感じ、メリットも伝わっていない

▶ 4-3-2 未認識課題に係る解決策の導出

前項で導出した未認識課題のケースに対する解決策を、住民・専門家等インタビューの発言内容に基づき図表4-7のとおり導出した。また、そのためのアプローチの具体例を検討した。

[図表4-7 未認識課題に係る解決策とアプローチの具体例]

格差課題類型	ケース	解決策	アプローチの具体例
Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ	ケース⑤: 障がい者への連絡手段や方法について配慮が足りない	解決策⑤: 障がい者への連絡手段や方法について配慮する	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者への自治体のお知らせ: <ul style="list-style-type: none"> 自治体Webサイトにて、お知らせの文書は、PDFをできるだけ使用せずに、テキスト読み上げツールが対応可能なHTMLで記載する Webサイトにおける画像の扱い: <ul style="list-style-type: none"> 自治体Webサイトで用いられる画像の内容が、視覚障がいのある方に理解できるようにする。 障がい者のデジタル機器やサービスの利用状況をインタビューの実施等を通じ把握した上で、上記を含めたアプローチを検討する
Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心	ケース⑥: 住民は行政サービスを知らず、手続きについての知識を持っていない	解決策⑥: 住民が行政サービスの手続きイメージが得やすい環境をつくる	<ul style="list-style-type: none"> 住民が行政のデジタルサービスを利用する際、行政サービスの手続きイメージを持てるように、動画や図などで手続きイメージを伝える その際、住民に、このような情報が自治体Webサイトに掲載されていることを予め知ってもらうため、SNS (LINE, Facebook, Twitter等) で、自治体Webサイトに役立つ情報があることを日頃から伝えていく デジタル行政サービスを使用している様子を撮影した動画を動画共有サイト (YouTube等) で公開し、使い方について動画で実感できるようにする
	ケース⑦: 住民は自身の手続きの間違いを恐れ、デジタル行政サービスを利用しない	解決策⑦: 住民がデジタル手続きを行う際、何か失敗しても問題はない感覚を持てるようにする	<ul style="list-style-type: none"> デジタル行政サービスでは、住民が一人で手続きするため、入力やデータの間違いなどがあっても問題が発生しないようにフェールセーフ (誤操作があっても安全に制御すること) の仕組み、またはそもそも間違えようがないようなナビゲーションを用意する それでも、なにか問題が発生した際には、電話やメール等に対応できる仕組みを用意する その存在を住民に日頃からSNS等で伝えていく
	ケース⑧: デジタル行政サービスを利用して住民が不満を感じ、メリットも伝わっていない	解決策⑧: 住民がメリットが感じられるように、利用者の視点に立ってデジタル行政サービスを開発・改善した上で、住民にメリットを提示する	<ul style="list-style-type: none"> 住民がデジタル行政サービスを使用する際、よりメリットを感じていただけるように、利用者の視点でデジタル行政サービスの開発・改善を継続的に行う 職員自身がデジタル格差を解消した上で、提供するデジタル行政サービスに触れ、改善が必要な点とアピールすべきメリットを認識できるようにする さらに、デジタル行政サービス利用のメリットを、より具体的に伝えていく (物品と交換可能なポイント取得や、自宅等で手続き可能等)

4-4 | まとめ—自治体が講ずるべき施策

本章では、自治体のデジタル格差に対する施策の充足状況を明らかにするため、自治体が講じるべき施策を次の区分で明らかにしてきた。

- (a) 調査対象の自治体で既に自治体で実施済みの施策(実施済施策)
- (b) 課題は認識されているものの未実施の施策(未実施施策)
- (c) 自治体で課題自体が認識されていない格差課題に対する施策(未認識施策)

前節までの分析の結果を、抽出・整理された施策を住民に対して講じるべき施策／職員に対して講じるべき施策に区分して整理すると図表4-8ないし4-10のとおりとなる。

(a) 実施済施策

[図表4-8 (a) 実施済施策]

住民向け	職員向け
<ul style="list-style-type: none"> ・ SNS (Facebook等) での外国人住民向けの情報配信 ・ タブレットによる外国人生徒向けサポート(ワンタッチで通訳オペレータ)の実証実験実施 ・ 集落支援員による高齢者のデジタル機器への苦手意識解消の取り組み ・ 個人情報に対するセキュリティの確保(個人情報の取り扱いをより慎重にし、個人情報の保護に万全を期す) ・ 子どもに対する教育分野を通じたデジタル・リテラシー/モラルの向上 ・ スマートフォン利用講座(LINE等のアプリ含む)の実施 ・ ユニバーサルデザインの重視 ・ 主に山間部に対して、移動通信用鉄塔施設の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政職員のデジタル格差の解消 ・ 職員への「デザイン思考」教育の実施

(b) 未実施施策

[図表4-9 (b) 未実施施策]

住民向け	職員向け
<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民と信頼関係を構築した上で、デジタル機器の利点を提示 ・ デジタル利用支援員の仕組みの活用 ・ 行政情報の配信方法の再確認 ・ 住民のLINE、Facebook、電子メール等の利用状況を考慮した配信 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民のデジタル利用状況の把握 ・ 住民へのアンケート、インタビューの実施 ・ デジタル活用支援員によるデジタル機器・サービスの利用状況把握

(c) 未認識施策

[図表4-10 (c) 未認識施策]

住民向け	職員向け
<ul style="list-style-type: none"> ・ 障がい者への連絡手段や方法への配慮 ・ 自治体Webサイトのお知らせ文書について、テキスト読み上げツールが対応可能な形式(HTML等)での掲載 ・ 自治体Webサイトで用いられる画像の代替テキストの用意 ・ 住民が行政サービスの手続きについて知識を持てるように配慮 ・ 自治体Webサイトで、行政サービスの手続きイメージを動画や図を公開 ・ デジタル行政サービスの利用している様子の動画を動画共有サイトで公開 ・ SNSで、自治体Webサイトに役立つ情報が掲載されていることを日頃から住民に伝達 ・ 住民がデジタル手続きを行う際に、何か失敗しても問題はない感覚を持てるように配慮 ・ デジタル行政サービスで、入力やデータの間違い等があっても問題が発生しないようにフェールセーフの仕組みを用意 ・ 上記でも、問題が発生した際には、電話やメール等で対応できる仕組みを用意 ・ これらの存在を日頃からSNSで住民に伝達 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員間のデジタル格差の解消 ・ 職員がデジタルへの苦手意識を無くす取り組みの実施 ・ 職員自らによるデジタル化された手続きの積極的利用推進 ・ 職員たちによる自発的なデジタル格差解消のためのコミュニティづくり ・ 利用者の視点でのデジタル行政サービスの開発・改善 ・ 人間中心のアプローチ(デジタルガバメント実行計画におけるサービス設計12箇条の“第1条 利用者のニーズから出発する”に対応)でのデジタル行政サービスの開発・改善の実施

- 以上から、自治体を実施すべき施策のうち、インタビュー対象2自治体における充足状況としては、
- (a) が既に充足されている施策
 - (b) は格差課題は認識されているが、まだ充足されていない施策
 - (c) は格差課題自体が認識されていない施策

と整理できる。

これらは対象2自治体を前提とした区分であり、他の自治体で必ずしも当てはまるものではない。ただし、これらの区分にかかわらず、本章で挙げた施策は、今後遅かれ早かれ、自治体での取り組みが求められることになってゆく。その際、4-2-3および4-3-2に示した「アプローチの具体例」は施策の立案・実践にあたっての直接的なヒントになると考えられる。

5 おわりに

本調査研究は、我が国政府・自治体がこれからデジタル化を進めていくうえでのデジタル格差の課題を把握・整理し、それぞれの課題に対して講じるべき施策の方向性を導出することを目的として実施した。その結果、以下が明らかになった。

〈2章：自治体の課題認識〉

自治体が認識している格差課題を、自治体首長および職員の課題認識をもとに抽出した。また、その傾向や特徴を、自治体間や首長―職員間の比較等を通じて分析した。

格差課題の分布を課題類型ごとに分類したところ、「身体的・認知的ハンディキャップ」、「デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」、「行政プロセスへの抵抗感・無関心」が自治体の格差課題への課題認識の主要な位置を占めていることがわかった。インタビュー対象の自治体のハードウェア環境の整備については、かつて大きな課題と認識されていたインターネット自体が全く使えないといった根本的課題についてはある程度解決されつつあるが、現在実施しようとしている情報提供やオンライン手続きなどのデジタルサービス提供に必要な環境については、いまだ課題が残っていると考えられる。

さらに、自治体のなかでも首長と職員の間には、課題をどのように解決していくかのアプローチについての視点差がみられた。すなわち首長は「身体的・認知的ハンディキャップ」を、職員は「行政プロセスへの抵抗感・無関心」「デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」に主要な視点を置いていると考えられる。地域全体としてのソーシャルインクルージョンの視点で社会的弱者の格差課題を捉える首長と、業務の現場で行政のデジタル化推進にあたっての格差課題のハードルに直面している職員との間での視点の差異が反映されていると考えられる。

〈3章：デジタル格差の課題の実態〉

住民が実際に感じているデジタル格差の課題の実態を把握するため、住民、デジタル格差に関連する分野の専門家および海外でデジタル格差解消に取り組む機関が認識している格差課題の把握を行った。その結果、住民・専門家等は、自治体が認識していない未認識課題を認識していることが明らかとなった。具体的には、課題類型「Ⅴ 行政プロセスへの抵抗感・無関心」に属する格差課題、および課題類型「Ⅲ 身体的・認知的ハンディキャップ」に属する格差課題だった。

住民は一般に、「行政プロセスへの抵抗感・無関心」に属する格差課題を多く認識している。また、外国人世帯や留学生は、「身体的・認知的ハンディキャップ」を、高齢者は「デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」に関わる格差課題を認識している人が多い。

専門家は、住民への情報提供手段の問題など「身体的・認知的ハンディキャップ」に関する様々な格差課題を認識しているほか、「行政プロセスへの抵抗感・無関心」に関わる格差課題も重要と認識している。

また、デンマーク政府デジタル化庁は、課題類型「貧困や深刻な障がいによるデジタル利用の前提条件欠如」、「身体的・認知的ハンディキャップ」、「デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足」、「行政プロセスへの抵抗感・無関心」といった広範囲の格差課題を認識しており、特に、「行政プロセスへの抵抗感・無関心」に関する格差課題に関して、市民の立場の視点に立つための活動の必要性を強調している。

〈4章：デジタル格差に関する施策の充足状況〉

自治体で認識されている格差課題に対し、格差解消のための施策がどの程度実施されているかを明らかにするため、格差課題に対し求められる施策と、自治体で実際に実施されている施策とのギャップを次の観点で分析し、今後他の自治体でも一般的に実施すべき施策を住民向けと職員向けに分けて、次のように整理した。

- (a) 調査対象の自治体で既に自治体で実施済みの施策(実施済施策)
- (b) 課題は認識されているものの未実施の施策(未実施施策)
- (c) 自治体で課題自体が認識されていない格差課題に対する施策(未認識施策)

これらは調査対象自治体を前提とした区分であり、他の自治体で必ずしも当てはまるものではないが、少なくとも、これらの区分にかかわらず、本章での施策は、今後遅かれ早かれ、自治体での取り組みが求められることになる可能性が高い。

本調査研究を通じて明らかになったことのひとつが、住民のデジタル格差の課題に取り組むためには、行政自らが組織内のデジタル格差に取り組む必要があることである。このため、本章では、自治体の実施すべき施策を住民向けと職員向けに分けて整理している。

また、(b)と(c)の施策については、まだ具体的な施策が講じられていないことから、インタビューを通じて得られた知見をもとに、具体的なケースの想定を立て、実践的な施策を「アプローチの具体例」として提案している。これらは今後の施策の立案・実践にあたっての直接的なヒントになると考えられる。

〈まとめ〉

本調査研究の結果、行政サービスにおけるデジタル格差に関して、次のような新たな知見が得られた。

- ・ デジタル格差への課題認識は、自治体によってかなりの差がある。一般的には、デジタル化の進展に伴って課題認識は高まる。
- ・ デジタル格差には様々な態様があり、それぞれ講ずべき施策も異なってくる。
- ・ 自治体職員には認識できないデジタル格差の課題が存在している。
- ・ デジタル格差は、住民と職員の両方に存在しており、どちらも対応が必要である。

また、自治体のデジタル格差として、具体的にどのような格差課題が存在するのかを洗い出して体系的に整理するとともに、それぞれに対して講ずべき施策を明らかにすることができた。

現状、デジタル格差はまだ多くの行政職員や住民にとって実感を伴う課題とは認識されていない。しかし、今後、行政サービスのデジタル化が本格化していく中で、それによる便益を享受できる住民と享受できない住民の間の格差は顕在化していくと予想される。

デジタル格差の解消は、一朝一夕ではできない課題も多い。デジタル化に取り組む行政機関にあっては、施策立案の段階から、デジタル格差への考慮を中長期的視点に立って検討に組み込んでいくことが重要になる。

本調査研究で得られた知見は、そうした検討に直接・間接に寄与することになると考える。

調査協力先

本調査報研究の実施にあたっては、以下の方々をはじめ多くの方々にご協力いただいた。

〈自治体インタビュー:愛知県豊橋市〉

- ・ 豊橋市 浅井由崇市長
- ・ 豊橋市 情報企画課
- ・ 国立大学法人 豊橋技術科学大学
- ・ 豊橋市 住民の皆さま

〈自治体インタビュー:新潟県長岡市〉

- ・ 長岡市 磯田達伸市長
- ・ 長岡市 イノベーション推進課
- ・ 長岡市 地域振興戦略部 中山間地域集落支援班
- ・ 国立大学法人 長岡技術科学大学
- ・ 長岡市 住民の皆さま

〈専門家インタビュー〉

- ・ 愛知県名古屋市 経済局イノベーション推進部 スタートアップ支援室
- ・ 特定非営利活動法人 ウェブアクセシビリティ推進協会
- ・ 社会福祉法人わたぼうしの会(たんぼぼの家) Good Job!センター香芝
- ・ デンマーク政府デジタル化庁

〈自治体基礎調査〉

- ・ インタビューにご協力いただいた全国8自治体

