

# 修士論文

## 行政 DX 推進における地方自治体のデジタルデバイド 現状と課題への考察 ---三重県を事例に

人文社会科学研究科 社会科学専攻

123M252

オウ レイサイ

WANG LINGXI

指導教員 岩崎 恭彦

## 目次

はじめに .....	1
第1章 序論 .....	2
1.1 研究の背景 .....	2
1.2 デジタルデバイドの概念 .....	3
1.2.1 デジタルデバイドの起源 .....	3
1.2.2 デジタルデバイドの種類 .....	4
(1) アクセスギャップ .....	4
(2) 使用ギャップ .....	4
(3) 知識ギャップ .....	5
1.2.3 高齢者におけるデジタルデバイド .....	5
1.2.4 デジタルデバイドのガバナンス .....	6
1.3 研究の意義 .....	7
第2章 DX の概念 .....	8
2.1 DX の定義と意義 .....	8
2.1.1 日本における DX の定義と自治体 DX への応用 .....	8
(b) 行政業務の効率化と高度化 .....	9
2.1.2 「戦略的 DX」と「カイゼン DX」の違い .....	10
2.2 行政 DX 推進におけるデジタルデバイドの影響 .....	10
(1) 住民の利便性向上への妨げ .....	11
(2) 自治体間の格差と地域社会への影響 .....	11
(3) 住民の信頼低下と「取り残され感」の増幅 .....	11
(4) 社会的包摂の阻害と地域社会の分断 .....	11
第3章 国における行政 DX 推進 .....	12
3.1 デジタル社会の実現に向けた法整備 .....	12
3.1.1 デジタル社会への移行と法整備の重要性 .....	12
3.1.2 デジタル社会推進に向けた主な法律と改正の概要 .....	12
(1) 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法） .....	12
(2) 個人情報保護法の改正（2020 年） .....	13
(3) デジタル社会形成基本法（2021 年） .....	13
(4) デジタル庁設置法（2021 年） .....	13
3.1.3 法整備による DX 推進の効果と課題 .....	14
3.2 デジタルデバイド是正政策 .....	15
3.3 デジタル田園都市国家構想 .....	16
3.3.1 デジタル田園都市国家構想の背景と目的 .....	16
3.3.2 デジタル田園都市国家構想の概要 .....	16
(1) 地方へのデジタルインフラの整備 .....	16
(2) 地方でのリモートワーク .....	17
(3) スマートシティの推進 .....	17
3.3.3 デジタル田園都市国家構想の課題 .....	17
3.3.4 「デジタル田園都市国家構想」と DX 推進 .....	18
第4章 国の政策との整合性および地方自治体の役割 .....	19
4.1 自治体 DX 推進計画 .....	19
4.1.1 自治体 DX 推進計画の趣旨 .....	19
4.1.2 自治体 DX 推進計画の6つの重要取組事項 .....	19
4.1.3 DX と合わせて地方自治体が行うべき項目 .....	20
4.1.4 自治体 DX 推進計画と地方自治体の連携強化 .....	21
4.1.5 「自治体 DX」推進における課題分析 .....	22
4.2 都道府県別の DX 推進計画策定状況 .....	24
4.3 みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画 .....	28
(1) 基本理念 .....	29
(2) 主要な取組み .....	30
(3) 取組みのポジティブな側面 .....	31
(4) 顕在化する課題 .....	32

第5章 市町自治体デジタルデバイドの現状と課題 .....	33
5.1 県下市町のDX推進計画策定状況 .....	34
5.1.1 伊賀市 .....	34
5.1.2 亀山市 .....	35
5.1.3 菰野町 .....	36
5.1.4 明和町 .....	37
5.2 デジタルデバイドにおける取組み及び課題 .....	37
5.2.1 伊賀市 .....	37
5.2.2 亀山市 .....	38
5.2.3 菰野町 .....	40
5.2.4 明和町 .....	41
5.3 三重県及び県下市町の現状による考察 .....	42
5.3.1 市町間の共通課題と相違点 .....	42
5.3.2 三重県及び県下市町の現状からみえること .....	43
第6章 結論 .....	44
6.1 三重県DX推進状況による課題分析と国の政策との整合性 .....	44
6.2 広域自治体・基礎自治体の役割 .....	45
(1) 広域自治体の役割 .....	45
(2) 基礎自治体の役割 .....	46
6.3 地方自治体が抱える課題への対応可能性 .....	47
(1) デジタルデバイドの克服 .....	47
(2) リソース不足への対応 .....	47
(3) 地域間格差の是正 .....	48
(4) 住民との連携と信頼構築 .....	48
おわりに .....	49
参考文献 .....	51

はじめに

行政のデジタルトランスフォーメーション（DX）が注目されるようになったのは近年のことである。2021年に設置されたデジタル庁をはじめ、政府は「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現を目指して、デジタル技術を活用した行政サービスの効率化や質の向上を推進している<sup>1</sup>（詳しくは後述するように）。行政DXとは、単なる紙業務のデジタル化やオンライン化にとどまらず、データを基盤とした新たな行政運営のあり方を創出し、住民にとって利便性が高く、公平なサービスを提供することを目指すものである。特に地方自治体においては、地域の実情に応じたデジタル活用が求められており、行政DXは地方創生や地域の課題解決のための鍵として位置づけられている<sup>2</sup>。

しかし、地方自治体が行政DXを推進するにあたっては、多くの課題が浮き彫りになっている。その中でも特に深刻なのが、デジタルデバイド（情報格差）の問題である<sup>3</sup>。デジタルデバイドは、高齢者や障がい者をはじめとするICT活用が難しい人々や、インフラや人材不足に悩む地方自治体がデジタル社会の恩恵から取り残される状況を指す。この問題は、行政DXの推進によって、逆に社会の格差を拡大させる可能性を孕んでいる。また、自治体間における取り組みの進捗状況の差や財政・人材の偏在も問題となっており、全国的な行政DXの推進には地域間格差の是正が不可欠である。

三重県は、こうした課題に直面しつつも、早期から行政DXに取り組んでいる自治体の一つである。2020年には「みえデジタル戦略推進計画」を策定し、2022年には「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」へと改定した。しかし、三重県内の基礎自治体間でのDX推進状況には差があり、デジタルデバイドや人材不足、住民のデジタルリテラシーの向上など、依然として多くの課題を抱えている。また、行政DXの進展が実際に住民生活の質の向上や地域の持続可能性にどのように寄与しているかを評価する視点も必要である。

私自身、中国からの留学生として、日本の地方自治体が抱えるデジタルデバイド問題を中国の状況と比較しながら、学術的に考察することに強い関心を抱いている。中国もまた、急速なデジタル化が進む中で、地方の情報格差や高齢者のITリテラシー不足といった課題が顕在化しており、これらは日本と共通するテーマである。日本の事例を深く分析し、その教訓を中国の文脈に適用することで、両国におけるより持続可能で包摂的なデジタル社会の構築に貢献できるのではないかと考えている。

本論文の構成は以下の通りである。第1章では研究の背景と意義について述べる。続く第2章ではDXの概念や意義を整理し、行政DXにおけるデジタルデバイドの影響について論じる。第3章では国の行政DX政策と法整備の概要を示し、地方自治体との整合性を検討する。第4章では三重県を事例に、地域特性に応じた行政DXの取り組みを分析し、その進捗と課題を明らかにする。そして、第5章では三重県内の市町に焦点を当て、デジタルデ

---

<sup>1</sup> デジタル庁（2021）「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を参照。

（<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>）

<sup>2</sup> 総務省（2022）「自治体DX全体手順書」を参照。

（[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000835172.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000835172.pdf)）

<sup>3</sup> 総務省（2022）「情報通信白書」を参照。

（<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/r04.html>）

バイドの現状と課題を分析する。最後に、第6章では考察とともに課題への対応可能性を検討し、地方自治体における持続可能で公平なDX推進に向けた施策の方向性を示す。

## 第1章 序論

### 1.1 研究の背景

現代社会において、デジタル技術は行政サービスの質的向上と効率化に向けた重要なツールとして位置づけられている。日本政府は、「デジタル社会形成基本法」や「デジタル田園都市国家構想」などの政策を通じ、地方自治体における行政DXの推進を求めている。行政DXは、少子高齢化や人口減少など地方が抱える課題に対応するための有力な手段であり、行政サービスの効率化、住民サービスの利便性向上、地域の活性化に向けた期待が寄せられている。

しかし、行政DXの推進には、住民の「デジタルデバイド」が大きな障壁となっている。デジタルデバイドとは、情報通信技術（ICT）<sup>4</sup>の利用機会や能力の差により生じる格差のことであり、高齢者や障がい者、デジタルリテラシーの不足している住民は、行政DXの恩恵を十分に享受できないリスクがある。また、地方自治体間でも財政状況やICT人材の有無によって、DXの進展状況に格差が見られ、地域間で行政サービスの質や利便性に違いが生じる可能性がある。これらの格差は、行政DXが目指す「誰一人取り残さない社会」という理念に反する結果をもたらす恐れがある。

地方自治体のDX推進において、自治体間で進捗状況に大きなばらつきが見られることも本研究が着目する重要な課題である。自治体間の進捗の差は、主に財政力やデジタル人材の有無、リーダーシップの違いなどに起因している。特に財政規模が小さく、人材確保が困難な中小規模の自治体では、情報システムの標準化やデジタルデバイド対策の導入といった国の施策に対応するリソースが不足しているため、DX推進が遅れる傾向にある。一方、都市部や財政的に豊かな自治体では、進んだ技術や人材を積極的に活用し、独自のDX施策を展開するケースも見られる<sup>5</sup>。

この進捗のばらつきは、DXの恩恵を受ける住民や地域間での格差を拡大させる可能性があり、国が掲げる統一的なDXビジョンとの乖離を生む要因ともなっている。三重県は、全国的にも早期にDX推進計画を策定した自治体の一つであり、2020年には「みえデジタル戦略推進計画」を発表し、2022年には「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」として改定した。同県は、「あったかいDX」という独自の理念のもと、住民の幸福感や生活の質を向上させることを目標に掲げている。しかし、総務省の「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査結果」やデジタル庁が掲載した各自治体のDX取組状況によると、DX推進の進捗が遅れていることが見られる<sup>6</sup>。特にデジタルデバイドの解消やデジタル人材の育成といった課題が顕在化している。また、市町間で取り組み状況にばらつきがあり、

<sup>4</sup> ICTとは、PCだけでなくスマートフォンやスマートスピーカーなど、さまざまな形状のコンピュータを使った情報処理や通信技術の総称である。よく知られる言葉に「IT（情報技術）」があるが、ICTはITにコミュニケーションの要素を含めたものである。

<sup>5</sup> 総務省（2019）ICT地域活性化事例 100選を参照。  
([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/top/local\\_support/ict/jirei/index-org.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/ict/jirei/index-org.html))

<sup>6</sup> 総務省（2023）「自治体DX・情報化推進概要」を参照。  
([https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213\\_02.html](https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html))

これが DX 推進全体の足枷となっている状況も確認されている。こうした現状を踏まえ、三重県における自治体 DX の現状と課題を考察し、改善可能性を検討する必要がある。

本研究では、三重県の DX 推進状況を整理し、国の政策との整合性や地域の特性を踏まえた取り組みの課題点について考察する。また、市や町自治体の取り組みのばらつきや、住民向けのデジタルデバインド対策など、DX 推進における進捗や課題を分析する。そして、それが行政運営や住民生活に与える影響を明らかにするとともに、デジタルデバインド解消に向けた具体的な施策の可能性を探ることを目的とする。これにより、地方自治体においてデジタルデバインドの解消に向けた基礎的知見を提供し、持続可能なデジタル社会の構築に向けた議論を深めることを目指す。

## 1.2 デジタルデバインドの概念

デジタル技術が行政サービスや社会基盤に与える影響はますます拡大しており、地方自治体における DX の推進は、効率化や利便性の向上だけでなく、地域課題の解決や住民の生活の質の向上にとっても極めて重要な取り組みである。しかし、DX 推進の過程で生じる「デジタルデバインド」の問題は、その恩恵を均等に行き渡らせる上で大きな障壁となっている。

### 1.2.1 デジタルデバインドの起源

「デジタルデバインド (Digital Divide)」という概念は、デジタル時代の急速な発展期に登場した。学界では一般的に、この概念が現れたのは 1980 年代末から 1990 年代初頭であると認識されている。これは当時、情報通信技術 (ICT) が広く利用されていたものの、情報通信技術へのアクセスと利用の不平等が学者の関心を引き、デジタルデバインドという概念を用いてこのデジタル不平等現象を総括するようになったためである<sup>7</sup>。

1989 年、Heppell は『タイムズ教育増刊』に「デジタルデバインド」と題する記事を発表し、英国の貿易産業部門がデジタル CD フォーマットを選択する政策要求と、教育科学部門の信号ディスクに関する政策との矛盾が、多くの教育機関がマルチメディア技術を選択する際に困難を引き起こしていると指摘した<sup>8</sup>。1990 年、アメリカの学者 Toffler は『権力のシフト』の中で「情報豊富層 (the information-haves)」と「情報貧困層 (the information have-nots)」という概念に言及し、これらの概念を用いてデジタルデバインドを定義し、それが「主に情報と電子技術における格差」であるとした<sup>9</sup>。1995 年、アメリカ商務省電信情報局 (NITA) は『インターネットに忘れられた隅：アメリカの都市と農村の情報貧困層に関する調査報告』を発表し、アメリカ社会における異なる階層の集団がインターネットを利用する際の差異を明らかにし、この時点でデジタルデバインド現象が初めて公衆の関心を引いた<sup>10</sup>。

<sup>7</sup> Norris, P. (2001) Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the internet worldwide[M]. Cambridge University Press. 2001:13-22.

<sup>8</sup> Heppell S. (1989) Digital divide[N]. The Times Educational Supplement. 1989-11-24(57).

<sup>9</sup> Alvin toffler. (1991) 权力的转移[M]. 刘红, 译. 北京: 中共中央党校出版社, 1991:8-10.

<sup>10</sup> Dimaggio P., Hargittai E., Neuman R., Robinson J. (2001) Social implication of the Internet. Annual Review of Sociology, 2001, 27(1): 307-336. DOI: 10.1146/annurev.soc.27.1.307.

デジタルデバイドという概念は伝統的に、技術へのアクセスを持つ者と持たない者の間の格差として定義されてきた<sup>11</sup>。経済学者罗德隆は、経済学的観点から「デジタルデバイドは貧富の差に伴って現れる社会経済現象」であり、経済差異によってデジタル技術の利用差異が生じると述べた<sup>12</sup>。

初期の段階では、デジタルデバイドは主に「技術への物理的なアクセスの有無」に焦点が当てられていた。しかし、その後の研究により、デジタルデバイドは単なるアクセスの問題にとどまらず、技術をどのように活用するかという利用能力や、技術を活用して得られる成果の違いにまで拡大して議論されるようになった。

### 1.2.2 デジタルデバイドの種類

デジタルデバイドの概念は、理論と実践の進展に伴い、主に以下の3つの側面に分類されることが一般的である。それぞれの側面は、デジタル技術への「アクセスの有無」、「利用能力の差」、および「利用結果の違い」に焦点を当てたものである。

#### (1) アクセスギャップ

デジタルデバイドの初期の定義では、情報通信技術（ICT）へのアクセスの有無、すなわち「アクセスギャップ」に注目された。この観点は、デジタル技術に対する物理的・技術的なアクセスの差異に焦点を当てたものである。

Barney Warf は、デジタルデバイドを解消するためには、主にハードウェアや通信インフラなどの技術的課題に取り組むことが重要であると指摘している<sup>13</sup>。また、汪明峰は「インターネットに基づくデジタルデバイドは、インターネットを使用できる人々と使用できない人々の間に存在する差異である」と述べており、この視点からは、ICT インフラの整備がデジタルデバイド解消の出発点とされる<sup>14</sup>。

#### (2) 使用ギャップ

その後、デジタルデバイドの議論は、「技術が利用可能である」という条件を前提に、実際に ICT を使いこなす能力の差に注目するようになった。この差異は「使用ギャップ」と呼ばれ、人々がどの程度 ICT を有効に活用できるかという観点に基づく。

Michael J. Stern は、調査を通じて、地域間でインターネット使用能力が異なることが、実際の利用結果に影響を与えることを示した<sup>15</sup>。また、Anique Scheerder は、インターネット使用の基本的なスキルだけでなく、情報技術の利用能力、社会的なスキル、さらには創造性の発揮に至るまで、さまざまな能力の格差が存在することを指摘している<sup>16</sup>。さら

<sup>11</sup> Besser H. (2004) The Next Digital Divides. <http://www.tcla.gseis.ucla.edu/divide/politics/besser.html>.

<sup>12</sup> 罗德隆 (2005) . 跨越数字鸿沟[J]. 情报学报, 2005, 24(5):631-637. p631.

<sup>13</sup> Warf Barney (2001) . Segueways into Cyberspace: Multiple Geographies of the Digital Divide[J]. Environment and Planning B: Planning and Design, 2001, 28(1):3-19.

<sup>14</sup> 汪明峰 (2009) . 互联网使用与中国城市化——“数字鸿沟”的空间层面[J]. 社会学研究, 2005(06):112-1

<sup>15</sup> Michael J. Stern (2009) . Digital Inequality and Place: The Effects of Technological Diffusion on Internet Proficiency and Usage across Rural, Suburban, and Urban Counties[J]. Sociological inquiry, 2009, 79(4):391-417.

<sup>16</sup> Anique Scheerder (2017), Alexander van Deursen, Jan van Dijk. Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A Systematic review of the second- and third-level digital divide[J]. Telematics and

に、陳艶紅は、「デジタルデバイドとは、異なる主体が情報通信技術を利用して情報資源を取得・活用する際の能力差によって生じるものである」と述べている<sup>17</sup>。「アクセスギャップ」と「使用ギャップ」の大きな違いは、物理的な技術環境の有無に着目するか、技術をどのように活用できるかという能力の差異に焦点を当てるかという点にある。日本国内でも、若年層と高齢層、都市部と農村部といった対立軸が使用ギャップを拡大させる要因となっている。

### (3) 知識ギャップ

デジタルデバイドの概念はさらに進化し、技術の利用結果にまで目を向けた「知識ギャップ」という観点が登場した。このギャップは、単にインターネットへのアクセスや使用能力を超えて、ICT の利用によって得られる知識や成果の差に注目するものである。

この視点の原型は 1970 年代に Tichenor らによって提唱された「知識ギャップ」(knowledge gap) の概念にさかのぼる。Tichenor らは、情報にアクセスできる機会が異なることで、人々が得られる知識やそれを基にした行動に差が生じることを指摘した。デジタル技術が普及した現代においても、ICT の利用結果の違いが、知識や情報の取得、さらには社会的・政治的な態度や行動にまで影響を及ぼすことがわかっている<sup>18</sup>。この視点は、現代のデジタル社会におけるデジタルデバイドを理解する上での理論的基盤として重要である。

張明新は、「知識の取得は人々の社会的・政治的な態度や行動の基盤であり、知識ギャップは、技術的アクセスや使用能力の差に続く、デジタルデバイドの第三の側面である」と指摘している<sup>19</sup>。このギャップは、情報資源の分配と普及の不均衡によって個人や地域の発展機会に影響を及ぼすものであり、デジタルデバイドの最も包括的な定義の一つである。

### 1.2.3 高齢者におけるデジタルデバイド

国際電気通信連合 (ITU) <sup>20</sup>は、貧富の差、教育水準、基盤設備のデジタル化の度合いの差がデジタルデバイドを引き起こすと考えており、この情報取得の不平等現象は国家間、都市と農村間、異なる世代間で見られる。O'Hara と Stevens は、デジタルデバイドは情報通信技術へのアクセスと情報の取得が可能かどうかに反映されていると指摘した<sup>21</sup>。多くの研究データが示すように、デジタルデバイドは年齢の影響を大きく受ける。高齢者は若年層と比べて、情報通信技術の使用頻度、関連知識の習得、新しい技術への受容度の点で劣っている。一般的に、若年層は高齢者と比べて新しい技術の受容度と使用度が高い。高齢者のデジタルデバイド問題については、海外での研究は早くから始まり、高齢者が年齢などの理由で情報通信技術の面で若い世代と差があるため、デジタルデバイドが形成され

---

Informatics,2017,34(8):1607-1624.

<sup>17</sup> 陳艶紅 (2005). 我国数字鸿沟问题的理论分析与应对策略[J]. 档案学通讯, 2005(06):60-63. p60.

<sup>18</sup> Tichenor, P. J., Donohue, G. A., & Olien, C. N. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. Public Opinion Quarterly, 34, 159-170.

<sup>19</sup> 汪明峰 (2009). 互联网使用与中国城市化—“数字鸿沟”的空间层面[J]. 社会学研究, 2005(06):112-1

<sup>20</sup> 国際電気通信連合は、情報通信技術 (ICT) のための専門機関である。グローバルな無線周波数スペクトルや衛星軌道を割り当て、技術基準を発展させてネットワークと技術の確実な相互運用性を達成できるようにし、世界の十分なサービスを受けていない人々が ICT にアクセスできるようにする。

<sup>21</sup> O'Hara,K.,Stevens,D.D. (2006) Inequality.com:Power,povertry and the digital divide[M]. Oxford:Oneworld Publications,2006,115.



ていると考えられる。高齢者のデジタルデバイドの形成原因について、Attewell は、デジタルデバイドは家庭環境、教育水準、経済状況などによって人々がインターネットにアクセスし、使用する上で一定の差が生じることから起こると指摘した<sup>22</sup>。Cullen は、高齢者層のデジタルデバイドの主要な原因として、新しい事物に対する態度、客観的なアクセス条件、使用スキルの三つを挙げた<sup>23</sup>。Hyde-Clarke は、多くの人々がデジタルリテラシーの欠如によって社会から疎外されていると考えられる<sup>24</sup>。Abu-Shanab と Khasawneh は、ヨルダンの住民のデジタルデバイドが電子政府の発展に影響を与えていると分析し、デジタルデバイドの主な原因として、地理的条件、年齢、性別、教育水準、インターネットのアクセス状況、収入水準などを挙げる<sup>25</sup>。Marislei et al は、高齢者の教育水準が情報通信技術の使用に明らかな影響を与えると述べた<sup>26</sup>。

デジタルデバイドは、特に高齢者層において顕著に現れる。多くの研究が示すように、高齢者は若年層に比べて ICT の利用頻度が低く、新しい技術への適応にも時間がかかる傾向がある。日本国内では、行政手続きのオンライン化が進む中で、高齢者が手続きから取り残されるリスクが指摘されている。たとえば、地方のある自治体では、窓口業務のデジタル化に伴い、高齢者が必要な申請手続きを行えず困難を抱える事例が報告されている。このような状況は、デジタル技術の普及が住民全体の利便性向上を目指す一方で、特定の世代や層に不利益をもたらす現実を象徴している。

高齢者のデジタルデバイドの原因としては、収入、教育水準、地理的条件、新しい技術に対する態度など、さまざまな要因が挙げられる。たとえば、教育水準の低さがデジタルスキルの習得に直接影響を与えることが多くの研究で指摘されている。また、高齢者自身がデジタル技術に対して「難しい」「不要」といった否定的な認識を持つことが、技術利用の障壁となっている。

#### 1.2.4 デジタルデバイドのガバナンス

デジタルデバイドのガバナンスについて、Jiwan は国際および国家レベルでのデジタルデバイドを分析し、発展途上国が政府、産業界、大学、および非政府組織と協力する必要があると考えた<sup>27</sup>。Reina は公共図書館を合理的に活用し、家庭にインターネット接続がない人々が公共図書館でインターネットを利用できるようにすることで、彼らがオンラインで政治生活に参加できるようにすることを提案した<sup>28</sup>。デジタルデバイドのガバナンスに関する研究は、主に国家間のデジタルデバイドガバナンスに焦点を当てており、国内の異

<sup>22</sup> Attewell P. (2001). The First and Second Digital Divides. *Sociology of Education* 3: 252–259.

<sup>23</sup> Cullen, R. (2017) Addressing the digital divide evolution and determinants of digital divide in Brazil(2005-2013) [J]. *Telecommunications Policy*, 2017, 41(1): 12-24.

<sup>24</sup> Hyde-Clarke, N. (2006) The urban digital divide: A comparative analysis of internet cafés in Johannesburg, South Africa [J]. *Review of African Political Economy*, 2006, 107(33): 150-156.

<sup>25</sup> Abu-Shanab, E., Khasawneh, R. (2014) E-government adoption: The challenge of digital divide based on Jordanians' perceptions [J]. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 2014, 9(4): 5-19.

<sup>26</sup> Marislei, N., Terry, M. I., Flavia, M. S. Evolution and determinants of digital divide in Brazil(2005-2013) [J]. *Telecommunications Policy*, 2017, 41(1): 12-24.

<sup>27</sup> Jiwan, G. (2002) Digital divide: Exploring national and international approaches to bridge the digital divide and formulating a strategic model that can be implemented in developing countries [C]. Kathmandu: ICT and Development for Computer Association of Nepal IT Conference, 2002(1): 1-15.

<sup>28</sup> Reina, J. (2003) Measuring what Jefferson knew and de Tocqueville saw: Libraries as bridges across the digital divide [J]. *IT & Society*, 2003, 1(4): 118-125.

なる自治体間のデジタルデバイドガバナンスに関する研究は少なく、研究範囲をさらに拡大し、研究する必要がある。

Lentz と Oden は、トレーニングを提供して人々の通信技術の使用能力を向上させることで、デジタルデバイドが緩和されると考えた<sup>29</sup>。Zafar と Khalid は、デジタルデバイドのガバナンスは教育水準の向上から始めるべきであり、教育水準が通信技術の普及に影響を与えると述べた<sup>30</sup>。Fang Zhao と Alan Collier は、デジタルデバイドと電子政府の相互作用関係についてモデル検証を行い、研究結果は政府が全体的な観点から電子政府の総合的な発展を強化し、組織と技術の能力を備え、住民に効果的かつ効率的な電子サービスを提供するべきであることを示した<sup>31</sup>。Puspitasari と Ishii は、デジタルデバイドを解消するためには通信技術スキルを向上させることが重要であると考えた<sup>32</sup>。

高齢者のデジタルデバイドのガバナンスについて、海外でも一定の研究成果がある。デジタルデバイドを克服するために、多くの国々が努力を重ねている。インドは公共情報キオスクを通じて住民の情報アクセスを便利にし、イタリアのボゴーナ市は住民に無料でインターネットを提供し、ジャマイカは郵便局を利用して住民が政府のウェブサイトに参加できるようにし、カナダはコンピュータアクセス補助を提供している。海外の関連研究は、高齢者層のデジタルデバイド問題のガバナンスには、補助の提供、トレーニング、デジタルインクルージョンの高齢社会の構築などの方法があり、これらのガバナンス手法は多くの場合、国の現状に基づいた実証分析によって導き出されたものであり、一定の対応性を持っている。この点については、以前の文献では深く掘り下げた研究が不足しているため、高齢者層のデジタルデバイド問題の現状、原因、ガバナンスを探ることが重要である。

デジタルデバイドを克服するためには、国や自治体による戦略的なガバナンスが不可欠である。インフラ整備や教育プログラムの提供、住民向けのトレーニングを組み合わせた包括的な取り組みが必要とされる。

### 1.3 研究の意義

デジタルデバイドは、技術革新の恩恵が社会全体に均等に行き渡らない状況を生む。この問題は、特に高齢者や障がい者、IT リテラシーの不足している層が行政サービスのオンライン化や DX 推進から取り残されるリスクとして現れている<sup>33</sup>。たとえば、ある地方自治体では、行政手続きのオンライン化が進む一方で、デジタル端末を持たない高齢者が窓口業務を利用せざるを得ない状況が続いており、これが行政サービスの利用格差を拡大させる要因となっている。

さらに、地方自治体間でも通信インフラの整備状況や財政力、ICT 人材の確保能力の違いが DX 推進の進捗状況に影響を与えており、地域間格差が拡大する懸念がある。こうした

<sup>29</sup> Lentz,R.G.,Oden,M.D. (2001) Digital divide or digital opportunity in the mississippi delta region of the US[J].Telecommunications Policy,2001,25(5):291-313

<sup>30</sup> Zafar,T.,Khalid,A. (2007) Digital divide:An econometric study of the determinants in information-poor countries[J].The Pakistan Development,2007,46(1):63-96.

<sup>31</sup> Zhao Fang and Collier Alan and Deng Hepu. (2014) A multidimensional and integrative approach to study global digital divide and e-government development[J].Information Technology&People,2014,27(1):38-62.

<sup>32</sup> Puspitasari,L.,Ishii,K. (2016) Digital divides and mobile internet in indonesia:impact of smartphones[J].Telematics and Informatics,2016,33(2):472-483

<sup>33</sup> 内閣府 (n. d.) “Society 5.0” を参照 ([https://www8.cao.go.jp/cstp/society5\\_0/](https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/))

地域差や住民間の格差が拡大すれば、「誰一人取り残さないデジタル社会」を目指す国家的な DX ビジョンと矛盾する結果を招きかねない。

このような状況を解消することには大きな社会的意義がある。デジタルデバイドを克服することで、行政サービスがより公平かつ効率的に提供され、住民の生活の質の向上につながる。また、デジタル技術の普及が地域経済の活性化やコミュニティの強化に寄与する可能性も秘めている。特に高齢化率の高い地方自治体においては、デジタルデバイドの解消が DX 推進の成否を左右する重要な要素となる<sup>34</sup>。

国が掲げる「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現には、デジタルデバイドを克服することが不可欠である。国家レベルの政策に対して、地方自治体がどのように対応し、具体的な成果を出すか、また課題に直面しているかを明らかにする。地方自治体が政策に適応していく可能性を検討することが、今後の DX 推進に対する知見の蓄積につながる。

三重県は、都市部と過疎地域の双方を抱える広域自治体であり、デジタルデバイドの課題が多様に存在している。このような地域特性を踏まえた分析は、他の地方自治体における DX 推進やデジタルデバイド解消策の設計にも応用可能な知見を提供するものである。特に、地方自治体間での進捗状況の格差や、住民向け支援のばらつきに焦点を当てた研究は、地方行政全体にとって重要な示唆を与えらる。

行政 DX は、地方自治体の業務効率化や住民サービスの向上を実現するための重要な手段であるが、その成功は住民全体がデジタル技術の恩恵を平等に受けられる環境の整備にかかっている。本研究は、デジタルデバイドが DX 推進の障壁としてどのように機能しているかを明らかにし、それを克服するための実践的な知見を提供することで、地方自治体により持続可能で公平な DX 推進を実現する一助となることを目指す。

## 第2章 DX の概念

### 2.1 DX の定義と意義

「デジタル・トランスフォーメーション (DX)」という概念は、2004 年にスウェーデンのウメオ大学教授エリック・ストルターマンによって初めて提唱された。「DX」とは、デジタル技術の浸透によって社会や組織が好ましい方向に変化することを指し、デジタル技術が人々の生活や業務、組織運営に影響を与えるプロセス全体を包含する概念である。しかし、ストルターマン教授の定義は抽象的であるため、実務での指針にするには不十分な面があった。そのため、近年では、より具体的な指針として、日本の経済産業省や総務省の定義が参照されている。

#### 2.1.1 日本における DX の定義と自治体 DX への応用

##### (1) 経済産業省の DX の定義

日本では、経済産業省が 2018 年に発表した「DX 推進ガイドライン」の中で、ビジネス環境の変化に対応しながら競争力を高めるための戦略的取り組みとして、DX を次のように定義している。

---

<sup>34</sup> 久保貴裕 (2021) 「総務省「自治体 DX 推進計画」と自治体デジタル政策の課題」『季刊自治と分権』84 号、pp. 44-55 を参照。

「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」<sup>35</sup>。

このように、DX は単なるデジタル化とは異なり、製品やサービス、ビジネスモデル、組織運営の「変革」を目的とする。変革とは、既存の仕組みを維持したまま効率性を追求するのではなく、新しい価値を創造し、ビジネス環境や社会課題の変化に柔軟に対応することを意味する。

## (2) 自治体における DX の定義

地方自治体においても、社会全体のデジタル化の進展とともに、行政運営や住民サービスを根本的に変革する「行政 DX」が求められている。総務省は、自治体 DX について次のように定義している。

「自治体が担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して住民の利便性を向上させるとともに、AI や IoT などの技術を活用することで業務の効率化を図り、人的資源をより高度な行政サービスの向上に繋げること」<sup>36</sup>。

この定義が示すように、自治体 DX の目的は、デジタル技術を用いて住民にとっての利便性を高め、行政運営の効率化を図るだけでなく、行政の在り方そのものを再構築する点にある。特に、日本では人口減少や少子高齢化などの地域社会の課題が顕在化しており、自治体 DX は、こうした課題への対応策としても重要視されている。

## (3) 行政 DX の意義

### (a) 住民サービスの向上

従来の行政手続きは、役所窓口での対応を必要とするケースが多く、住民にとって大きな負担となっていた。DX の推進により、オンライン申請や電子認証の活用が進み、住民は自宅から行政サービスを利用できるようになる。例えば、住民票の取得や税金の支払いをインターネット経由で行えるようにすることで、移動の手間が省けるだけでなく、役所の窓口業務の混雑も緩和される。また、高齢者や障がい者といったデジタル技術に不慣れな層へのサポート体制を充実させることで、「誰一人取り残さない」行政サービスの提供が目指されている。

### (b) 行政業務の効率化と高度化

AI や RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）<sup>37</sup>などの技術を活用することで、職員のルーチン業務が自動化される。これにより、職員はより高度な政策立案や住民対応に集中することが可能となる。また、ペーパーレス化やクラウドサービスの活用によ

<sup>35</sup> 経済産業省（2018）「DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」の克服と DX の本格的な展開～」を参照。

（[https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_transformation/20180907\\_report.html](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation/20180907_report.html)）

<sup>36</sup> 総務省（2022）「自治体 DX 全体手順書」を参照。（[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000835172.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000835172.pdf)）

<sup>37</sup> ロボティックプロセスオートメーション(Robotic Process Automation)、通称 RPA は、これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるルールエンジンや AI、機械学習等を含む認知技術を活用して代行・代替する取り組みである。

り、書類管理の負担が減少し、迅速かつ正確な行政運営が実現する。例えば、三重県では自治体 DX の一環として、電子申請システムを導入し、住民の利便性向上と業務の効率化を両立する取り組みが進められている。

### 2. 1. 2 「戦略的 DX」と「カイゼン DX」の違い

DX は、単なる業務効率化の延長ではなく、組織全体の変革を伴うことが重要である。しかし、日本の企業や自治体における DX の取り組みは、多くの場合「効率化」にとどまっている。このような取り組みは「カイゼン DX」と呼ばれ、業務プロセスを見直し、効率性を追求することに焦点を当てている。一方、「戦略的 DX」とは、従来の業務プロセスを根本から見直し、新しい価値を創造する取り組みを指す。「戦略的 DX」は、単に効率化するだけでなく、組織の目的や活動内容を大幅に変えることを目指している<sup>38</sup>。例えば、オンラインでの窓口サービスや AI による行政相談の自動対応など、これまでの業務の在り方そのものを転換するような取り組みが「戦略的 DX」の一例である。「カイゼン DX」は日本企業が得意とする「改善」活動と似ており、小さな効率化の積み重ねによって成果を上げる。一方で、戦略的 DX には、外部環境の変化に対応するために大胆な発想転換が求められる。自治体 DX も、このような戦略的なアプローチが求められており、従来の業務を効率化するだけでなく、住民との関わり方や地域社会との連携を再構築する必要がある。

行政 DX は、デジタル技術を活用して行政の在り方を根本的に変革する取り組みであり、単なる効率化にとどまらず、戦略的な変革が求められる。しかし、日本の自治体では、「カイゼン DX」にとどまる例が多く、より大胆な「戦略的 DX」へのシフトが求められている<sup>39</sup>。三重県の事例を含む地方自治体においても、デジタル技術の導入を通じて住民の利便性向上と持続可能な地域社会の構築を目指す取り組みが急務となっている。また、デジタル技術を活用して行政サービスの質を向上させるだけでなく、持続可能な地域社会の実現にも寄与する重要な取り組みである。しかし、その推進には国と自治体の協力のみならず、住民全体のデジタルリテラシー向上や、デジタルデバイドの解消といった課題にも取り組む必要がある。

## 2. 2 行政 DX 推進におけるデジタルデバイドの影響

行政 DX は、住民サービスの向上と行政業務の効率化を目指し、日本社会全体で進められている重要な取り組みである。しかし、行政 DX が持つ利便性を十分に発揮するためには、すべての住民が平等にデジタル技術を活用できることが前提となる。そのため、デジタル技術を使いこなせる層と、そうでない層の間に存在するデジタルデバイドが、DX 推進における深刻な障壁となることが多い<sup>40</sup>。特に、日本の地方自治体においては、地域や住民の特性に応じた対応が求められている。デジタルデバイドが解消されないまま DX を推進すると、オンライン申請や電子証明書の利用など新たなサービスを一部の住民が使えず、結果的に行政の公平性が損なわれる恐れがある。また、デジタル技術を十分に活用できない住

<sup>38</sup> 宮里隆司 (2021) 『自治体 DX 業界標準の指南書』。日経 BP, 2021 年. pp. 16-18 を参照。

<sup>39</sup> デジタル庁 (2024) 「自治体 DX の取り組みに関するダッシュボード」を参照。  
(<https://www.digital.go.jp/resources/govdashboard/local-government-dx>)

<sup>40</sup> 浜口伸明 (2022) 「自治体 DX の実証研究」『RIETI ディスカッションペーパー』22-J-018 を参照。

民が新しい行政サービスにアクセスできない場合、従来以上の不便を感じる可能性があり、「取り残され感」を増幅させる危険性がある。次に、行政 DX 推進において特に影響を与えるデジタルデバイドの側面について詳しく説明する。

#### (1) 住民の利便性向上への妨げ

行政 DX の推進は、住民が自宅からオンラインで手続きや申請ができるようにするなど、利便性の向上を目指している。しかし、高齢者層や障がい者、IT に不慣れな住民にとっては、こうしたオンライン化が新たな負担になる場合がある。たとえば、紙の申請書で行っていた住民票の発行手続きがオンライン専用になった場合、高齢者やパソコンを持たない住民にとっては、かえって不便な状況が生まれる。さらに、窓口業務の縮小が進むと、これまで対面で対応していたサービスが減少し、対面サポートを必要とする住民が困難を感じる可能性がある。行政 DX はすべての住民の利便性を向上させることを目指しているが、デジタルデバイドが存在する状況では、一部の住民がその恩恵を受けられないという矛盾が生じる。このような課題を解決するためには、オンラインサービスを利用できない層への支援やサポート体制が不可欠である。

#### (2) 自治体間の格差と地域社会への影響

日本における行政 DX の進捗状況には、自治体ごとの格差が大きく影響する。都市部の自治体では、予算や専門人材が充実しており、ICT インフラの整備や高度なデジタルサービスの提供が比較的容易に進む。一方で、地方や過疎地域の自治体では、財政基盤の弱さや専門知識を持つ職員の不足が DX 推進の大きな障壁となっている。たとえば、都市部の自治体では電子申請や AI を活用した問い合わせ対応などが進んでいるが、地方自治体ではこうしたサービスが導入できず、住民が受けられるサービスの質に差が生じている。このような格差は、地域住民の生活の質や、地域間の競争力にも影響を与え、地方から都市部への人口流出をさらに加速させるリスクがある。また、地域格差が拡大することで、「地域間の不平等」が新たな社会課題となりかねない。

#### (3) 住民の信頼低下と「取り残され感」の増幅

行政 DX が進む一方で、デジタルデバイドが放置されると、行政への信頼が低下する懸念もある。住民の中には、新しい技術に不安を感じる高齢者や障がい者が多く、オンライン化された手続きに対応できず、自分たちが社会から取り残されていると感じる場合がある。このような「取り残され感」は、行政への不満や不信感を生み、自治体と住民の信頼関係が損なわれる原因となる。また、デジタルサービスに関するサポートが不十分な場合、住民が DX 推進に対して否定的な意見を持つようになる可能性がある。特に、サポート体制が整わないまま急速にオンライン化が進むと、「行政は一部の人しか考えていない」という印象を与え、住民の不満が高まることが懸念される。

#### (4) 社会的包摂の阻害と地域社会の分断

行政 DX の目的の一つは、住民の生活をより便利で快適にすることであるが、その一方で、すべての住民が同じレベルで行政サービスにアクセスできる環境を整えることも重要な課

題である。デジタル技術の活用が進む中で、デジタルリテラシーが低い住民や、経済的な理由で ICT 環境を整えられない世帯が取り残されると、社会的包摂が阻害される恐れがある。

社会的包摂とは、年齢や性別、経済状況にかかわらず、すべての人が平等に社会に参加できる状態を指す。しかし、デジタルデバイドが拡大すると、一部の住民が行政サービスや教育、就労の機会から排除され、地域社会の分断が進む可能性がある<sup>41</sup>。行政 DX の推進には、住民全体が公平にその恩恵を受けられるようにするための支援が不可欠である。

デジタルデバイドの解消は、行政 DX を推進する上で避けて通れない課題である。住民全員が平等に行政サービスを利用できるようにするためには、インフラ整備や IT 教育、サポート体制の充実など、多面的な取り組みが求められる。また、デジタルデバイドを放置したまま DX を推進することは、地域間の格差を拡大し、住民の不信感を招く可能性があるため、慎重な対応が必要である。自治体 DX を成功させるためには、誰一人取り残さない社会の実現を目指し、住民に寄り添った柔軟な施策を講じることが重要である。次章では、国における行政 DX 推進について具体的に見ていき、地方自治体との整合性や連携の在り方について考察する。

### 第3章 国における行政 DX 推進

#### 3.1 デジタル社会の実現に向けた法整備

##### 3.1.1 デジタル社会への移行と法整備の重要性

日本における行政 DX の推進は、急速に進むデジタル技術の普及とともに、社会全体の構造的な変化に対応するための不可欠な施策である。これに伴い、デジタル技術を活用した新しいサービスやシステムが登場する中で、国民の利便性を向上させ、行政運営の効率化を図るためには、法整備の整合性の確保とアップデートが不可欠である。特に、従来の法律や規制が時代遅れになり、行政手続きの電子化やオンラインサービスの展開を阻む障害となっているケースが多く見られたため、デジタル時代に適合した法的枠組みの整備が急務となった。

こうした背景のもと、日本政府は、デジタル技術の活用を国家戦略の柱と位置づけ、行政手続きのデジタル化を促進するための法整備を進めてきた。特に日本では、縦割り行政が法整備の遅れや非効率な行政運営を生んできた背景がある。異なる省庁や自治体ごとに独立したルールやシステムが存在するため、住民や企業にとって行政サービスを利用する際の煩雑さが課題となっていた。

##### 3.1.2 デジタル社会推進に向けた主な法律と改正の概要

###### (1) 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）

デジタル手続法の改正は、行政手続きを簡素化し、オンラインで完結できる仕組みを導入するための重要なステップであった。従来の行政手続きは紙書類を中心とした非効率なプロセスが多く、国民や企業にとって大きな負担となっていた。この改正により、まず、

<sup>41</sup> 山岡浩巳・加藤出・長内智（2020）『デジタル化する世界と金融 北欧の IT 政策とポストコロナの日本への教訓』を参照、一般財団法人金融財政事情研究会。

申請や届出などの行政手続きは、原則としてオンラインで行うことが求められるようになった。また、一部の例外を除き、行政手続きにおける印鑑の押印が不要となり、電子署名の活用が推奨された。さらに、窓口対応の負担が軽減され、迅速な対応が可能になったことで、住民の利便性が向上した<sup>42</sup>。この改正によって、自治体レベルでも電子申請やキャッシュレス支払いの導入が進められ、行政手続きのデジタル化が加速している。

#### (2) 個人情報保護法の改正（2020 年）

行政 DX の推進とともに、個人情報の保護も重要な課題となった。特に、デジタル化により住民の個人情報がオンラインで扱われるケースが増加したため、その取り扱いに関するルールの整備が求められた。2020 年の個人情報保護法改正では、従来、自治体は個別の条例に基づいて個人情報を取り扱っていたが、改正法により全国共通の基準が適用されることになった。また、個人データは、当初の目的から逸脱して利用されないよう厳格に管理される。さらに、自治体や企業がデータ漏洩を起こした場合の罰則が強化され、セキュリティ対策の徹底が求められている<sup>43</sup>。このような法整備は、DX 推進の中で発生しうるプライバシー侵害のリスクを最小限に抑え、住民が安心してデジタルサービスを利用できる環境を整えるために重要である。

#### (3) デジタル社会形成基本法（2021 年）

2021 年に施行されたデジタル社会形成基本法は、日本のデジタル政策の基本的な方針を示した法律である。この法律は、国、地方自治体、民間企業の連携を促し、デジタル技術を活用した社会全体の効率化と利便性向上を目指して。法の目的は国民生活の向上、持続可能な社会の実現、そして行政の効率化をデジタル技術によって推進することにある<sup>44</sup>。

また、国と自治体が連携し、地域ごとのニーズに応じたデジタル化を推進する。国レベルの法整備と自治体レベルのデジタル施策が統一的に進められるよう、自治体への技術支援や財政支援が強化される。この法律の施行により、デジタル庁が正式に発足し、行政手続きのオンライン化や国と自治体のデジタル連携が加速した。

#### (4) デジタル庁設置法（2021 年）

デジタル庁設置法は、2021 年にデジタル庁を新たに設立するために制定された法律で、日本の行政 DX 推進を加速する重要な法的基盤となっている。デジタル庁は、国のデジタル政策を統括し、各省庁や地方自治体と連携しながら、行政手続きのデジタル化やサービスのオンライン化を一元的に推進する役割を担っている<sup>45</sup>。従来、縦割りの行政組織がそれぞれ独自のデジタルシステムを運用していたため、統一性に欠け、住民や企業にとって利用が煩雑であったが、デジタル庁の設置により、こうした分断を解消し、効率的なデジタルサービスの提供が目指されている。

<sup>42</sup> 内閣官房(2019) デジタル手続法案の概要を参照。(https://www.cas.go.jp/jp/houan/190315/siryou1.pdf)

<sup>43</sup> 石井夏生利 (2022) 「自治体DXと改正個人情報保護法」『地方自治』No.901,pp.2-23 を参照。

<sup>44</sup> 内閣官房(2021) デジタル社会形成基本法案の概要を参照。

(https://www.cas.go.jp/jp/houan/210209\_1/siryou1.pdf)

<sup>45</sup> 内閣官房 (2021) デジタル庁設置法案の概要を参照。(https://www.cas.go.jp/jp/houan/210209\_2/siryou1.pdf)



デジタル庁の主な業務には、国や自治体のデジタルインフラの整備・標準化、行政手続きのオンライン化の推進、デジタル技術の活用による住民サービスの向上、サイバーセキュリティ対策の強化が含まれる<sup>46</sup>。特に、自治体がそれぞれ異なるシステムや手続きに基づいて業務を行ってきたために生じていた非効率を解消するため、全国共通の標準化を図る役割が重要視されている。また、住民の利便性向上と行政運営の効率化を図るため、行政手続きのワンストップサービスの提供が進められている。

さらに、デジタル庁は自治体への技術的支援や財政支援も行い、地域ごとのデジタル格差の是正や、地域のニーズに即したデジタル施策の実現を支援する。これにより、全国どこに住んでいても、一定の質を備えた行政サービスを受けられるよう、デジタル基盤の強化が進められている。このようなデジタル庁の取り組みは、地方自治体が抱える DX 推進の課題解決にも寄与しており、中央と地方が一体となったデジタル社会の実現に向けた体制が整備されつつある。

### 3.1.3 法整備による DX 推進の効果と課題

これらの法整備により、行政サービスのオンライン化が進んでいる。例えば、デジタル手続法の施行を受け、オンライン申請の環境が整備され、総務省によると 2022 年度の地方自治体における行政手続きのオンライン化率は全体で 57.8%に達した<sup>47</sup>。この結果、住民は従来の窓口手続きと比較して時間や場所を問わず手続きを行うことができるようになり、利便性が向上した。また、印鑑文化の見直しやペーパーレス化の推進によって行政手続きの効率化も進んでいる。デジタル庁の「地方公共団体のデジタル化状況」によると、ペーパーレス化により年間約 5,000 時間の業務時間削減に成功した事例が報告されており、職員の業務負担軽減にも一定の成果が見られている。特に、書類のデジタル化は業務の効率化にとどまらず、管理コストの削減にも寄与している。さらに、デジタル庁が主導する国と地方自治体の連携強化により、全国的な DX 推進が体系的に進められている。例えば、デジタル庁が提供する「自治体 DX 推進手順書」をもとに、自治体の取り組みをサポートする体制が整備されつつあり、2022 年度には全国 1,741 自治体のうち、約 60%がデジタル人材育成支援策を実施した。これにより、従来地方自治体が独自に抱えていた技術的課題に対しても、国の支援を活用して解決に向けた取り組みが進められるようになっている。

一方で、法整備だけでは解決できない課題も存在する。特に、地方自治体ごとに異なるインフラ整備や職員のデジタルリテラシーの格差が、DX 推進のボトルネックとなっている。また、オンライン化が進む中で、高齢者や IT に不慣れな住民へのサポートが不十分な場合、デジタルデバイドが拡大する恐れがある。さらに、個人情報保護法の改正によって、自治体や企業に対する監督と罰則が強化されたものの、サイバーセキュリティ対策の強化が追いついていないケースも見られ。これにより、データ漏洩やシステム障害が発生するリスクが残っており、法整備と実際の運用との間にギャップが生じていることが課題となっている。

<sup>46</sup> デジタル庁（2024）「自治体 DX の取り組みに関するダッシュボード」を参照。

（<https://www.digital.go.jp/resources/govdashboard/local-government-dx>）

<sup>47</sup> 総務省（2023）「自治体 DX・情報化推進概要」を参照。（[https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213\\_02.html](https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html)）

デジタル社会の実現に向けた法整備は、行政 DX を推進するための重要な基盤である。しかし、法整備はあくまでスタート地点であり、これを実効性のあるものにするためには、地方自治体の取り組みや住民サポートの強化が不可欠である。今後も、デジタル庁を中心とした政策の推進と同時に、住民一人ひとりが DX の恩恵を享受できる社会の実現を目指す必要がある。

### 3.2 デジタルデバイド是正政策

日本のデジタルデバイド関連政策は当初アクセシビリティ向上を中心に行われてきた。特に、高齢者、障がい者、地域による格差に焦点が絞られ、具体策が施されてきた。その内容をデジタルデバイド緩和を国策として取り上げている「情報通信白書」から検討する。日本の「情報通信白書」においてデジタルデバイドが登場するのは 2000 年版である。都市の規模の大きさ、世帯主の年齢の若さ、世帯年収の高さによって、インターネットの普及率が高まる現状に言及し、デジタルデバイドの是正の必要性を指摘している。デジタルデバイド対策のはじめとしては障がい者や年齢によるデジタルデバイドの解消を目的に、通信・放送分野における情報バリアフリーの推進に向けた助成を実施したことである。2001 年度の情報通信白書において、初めて障害者におけるデジタルデバイドの現状について取り上げ、「障害者固有の事情による格差拡大の防止を目指して」とし、インターネットや携帯電話をはじめとする IT が障害者のコミュニケーションや情報アクセスを支援し、日常生活をより快適にする役割を果たせるようにすべきとしている。デジタルデバイド対策、その次の段階として超高速ネットワークの拡充に取り組んできた。総務省は過疎型による町・村・離島への問題対策として、同省を主導とした u-Japan 政策<sup>48</sup>において「次世代ブロードバンド戦略 2010」を発表した。具体的には、2010 年度末を達成年限としたブロードバンド・ゼロ地域の解消や、携帯電話不感地帯の解消の実現及びデジタルデバイドを解消するための具体的施策について検討を行うため、2007 年 10 月から「デジタルデバイド解消戦略会議」を開催し、2008 年 6 月に最終報告書を取りまとめ、公表した<sup>49</sup>。また、この報告書を踏まえ、デジタルデバイド解消に関するマスタープランとして、「デジタルデバイド解消戦略」を取りまとめた。この「デジタルデバイド解消戦略」に基づく取り組みにより、ブロードバンド・ゼロ地域については、2010 年度末でほぼ解消した。さらに、2010 年度の情報通信白書において高齢者、低所得世帯におけるデジタルデバイドが示され、それに対する対策が施されるようになった<sup>50</sup>。

<sup>48</sup> u-Japan とは、ユビキタスネットワーク社会の実現を目指して総務省が 2006 年から 2010 年にかけて実施している、ICT（情報通信技術）を推進するための政策である。「u-Japan」の「u」には、「Ubiquitous」（ユビキタス）という意味に加えて、「Universal」（ユニバーサル）、「User-oriented」（ユーザーへの親和性が高い）、そして「Unique」（ユニーク）、という意味が込められている。政策では、ユビキタス社会に応じたネットワーク環境の整備や、ICT を活用する利用度の向上、ならびに ICT を利用できる環境の整備などが計画されている。具体的には、通信インフラの整備、システムやコンテンツの充実、あるいはセキュリティ対策の充実などが u-Japan 政策として推進される見込みである。u-Japan の前身として、2000 年の森内閣で提唱された「e-Japan」がある。e-Japan は、IT（情報技術）に関して、主にインフラの充実に重点を置いて政策が進められた。総務省によれば、e-Japan は情報通信網の整備から利用・活用までをコンセプトとしていたもので、u-Japan は、利用・活用から新しい価値創造へ飛躍するためのものであるという。

<sup>49</sup> 総務省（2010）「次世代ブロードバンド戦略 2010」を参照。

（[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/policyreports/joho\\_tsusin/denki\\_bukai/pdf/060929\\_1\\_12.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/policyreports/joho_tsusin/denki_bukai/pdf/060929_1_12.pdf)）

<sup>50</sup> 総務省（2016）『平成 28 年版 情報通信白書』日経印刷を参照。

これらの政策は、総務省による u-Japan 政策のもとで行われてきた。u-Japan 政策は日本の国家による ICT 戦略のことで、総務省が推進している。u-Japan では、「いつでも、どこでも、何でも、誰とでも」というテーマのもと、日本で ICT を駆使したユビキタス社会の実現を目指し 2010 年までの計画を定めていた。前身であった e-Japan 戦略により 2005 年までにブロードバンドを多くの世帯に導入させることの達成を受けて、2004 年に u-Japan 政策が策定された。少子高齢化時代の課題解決に ICT を積極的に活用することを目標としており、デジタルデバイド是正が ICT 活用の国家戦略である u-Japan 戦略のもとで行われたわけである。

日本のデジタルデバイド関連政策は、これまでインフラ面での格差是正、つまり「アクセスギャップ」の解消を主眼に置かれてきた。特に、地域によるインターネットの利用環境の格差や、高齢者・障がい者といった特定の層におけるアクセスの障壁を取り除くために、総務省を中心にブロードバンド環境の整備や携帯電話の不感地帯解消などが進められてきた。この結果、2010 年度末には、ブロードバンド・ゼロ地域の解消がほぼ達成されるなど、物理的なアクセスの向上には一定の成果が見られた。

しかしながら、物理的なアクセス環境が整備された現在でも、デジタルデバイドの問題は完全に解消されたとは言えない。情報通信白書から読み取れる課題として、「使用ギャップ」や「知識ギャップ」の存在も浮き彫りになって、今後は「使用ギャップ」や「知識ギャップ」といった新たな側面への対策が求められる。

### 3.3 デジタル田園都市国家構想

#### 3.3.1 デジタル田園都市国家構想の背景と目的

日本政府が掲げる「デジタル田園都市国家構想」は、デジタル技術を活用して都市と地方の格差を是正し、地方の持続的な発展を目指す国家戦略である。この構想の背景には、日本が抱える少子高齢化、人口減少、地方の過疎化といった深刻な社会課題がある。地方経済の停滞に加え、若者の都市部への流出が進む中で、地方創生の一環として、デジタル技術を活用した地域振興が重要視されるようになった。

同時に、新型コロナウイルス感染症の拡大により、リモートワークやオンライン教育などの非対面型の活動が普及したことが、都市に一極集中していた人々の働き方や生活スタイルを見直す契機となった。こうした変化を踏まえ、デジタルインフラの整備と、デジタル技術を活用した地域の課題解決を両立させる「デジタル田園都市国家構想」が政府の重要政策として位置づけられている<sup>51</sup>。この構想の目的は、都市と地方を結び付け、地方の活性化と日本全体の経済成長を同時に達成することである。

#### 3.3.2 デジタル田園都市国家構想の概要

##### (1) 地方へのデジタルインフラの整備

---

(<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h28/pdf/index.html>)

<sup>51</sup> 内閣官房（2022）「デジタル田園都市国家構想総合戦略」を参照。  
([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000853677.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000853677.pdf))

地方における DX の実現には、ブロードバンド通信網の整備が不可欠である。都市部と同じレベルの高速インターネットが地方でも利用できるようにするため、政府は光回線や 5G 通信網の拡大を推進している。また、過疎地や離島といった地域においても、リモートワークや遠隔医療が円滑に実施できるよう、通信環境を整備することが急務となっている。

すべての自治体で高速インターネット接続を実現し、オンライン行政手続きやデジタルサービスが利用可能になるようにする。また、地方の産業振興や教育現場での ICT 活用を促進するため、5G 通信の普及を図る。

## (2) 地方でのリモートワーク

デジタル田園都市国家構想では、地方に住みながら都市部の仕事に従事するリモートワークやテレワークの普及が重要な柱となっている。これにより、都市部への人口流出を防ぎ、地方での生活を希望する人々に新たな働き方の選択肢を提供することができる。デジタル技術を活用し、地方で生活しながら都市部の仕事をこなす「二拠点生活」や「地方移住」を後押しする。リモートワークを活用して、都市部から専門人材を地方企業に誘致する取り組みも推奨されている。これにより、地方経済の活性化と、地方の人口減少に歯止めをかけることが期待されている。

## (3) スマートシティの推進

デジタル田園都市国家構想の中では、スマートシティの推進も重要な要素とされている。スマートシティとは、ICT や AI、IoT を活用して、都市や地域の課題を解決する取り組みである。地方においても、交通、福祉、教育、医療といった分野でデジタル技術を活用し、地域住民の生活の質を向上させる取り組みが進んでいる。

過疎地での医師不足を解消するため、オンライン診療を普及させ、住民が自宅で医療サービスを受けられる環境を整備する。また、自動運転技術を活用し、高齢者や障がい者の移動を支援する交通システムの構築が進められている。さらに、IoT 技術を用いて地域のエネルギー消費を最適化し、持続可能な社会の構築を目指す。

### 3.3.3 デジタル田園都市国家構想の課題

デジタル田園都市国家構想により、地方でも都市と同等のインフラやサービスが整備されることで、地方の経済活性化と住民の生活の質の向上が期待されている。リモートワークやオンライン教育、遠隔医療といった新しいサービスが普及することで、都市部と地方の格差が縮小し、地方への移住が促進されると見込まれる。デジタル田園都市国家構想の成功には、地方自治体の連携と国からの一貫した支援が不可欠である。しかし、自治体ごとに DX の進捗状況が異なるため、地域間の進捗格差が新たな課題となる可能性もある。持続可能な発展を実現するためには、国と地方の密接な連携と、自治体ごとの特性に応じた柔軟な政策運用が求められる。

一方で、地方のデジタルインフラが整備されても、デジタルリテラシーの格差や高齢者の IT 活用能力の不足が課題として残る。住民が新しいサービスを使いこなせない場合、デジタルデバインドが拡大する可能性がある。デジタルデバインドの克服や自治体間の格差解消といった課題も残されており、これらの課題に対する継続的な取り組みが必要である。

### 3.3.4 「デジタル田園都市国家構想」と DX 推進

「デジタル田園都市国家構想」は、地方と都市部の格差是正をデジタル技術によって進めることを目指しており、これは日本全体の DX 推進と深く関わっている。行政 DX は、行政手続きをオンライン化し、効率化を図ることで住民の利便性を向上させる取り組みが、これはインフラの整備と住民や自治体職員のリテラシー向上があってこそ初めて実現できる。特に地方では、デジタルインフラが未整備だったり、リテラシーの格差があったりするため、行政 DX の推進が都市部に比べて進みづらい状況がある。こうした課題に対して、「デジタル田園都市国家構想」が地方の DX 推進を支援する役割を果たしているのである。

「デジタル田園都市国家構想」が進むことで、地方自治体は都市部と同等のデジタルサービスを提供できるようになり、住民の利便性向上と地方経済の活性化が期待される。特に、インフラの整備やリモートワーク環境の充実、地域の若者が地元に残り、働きながら生活できる選択肢を提供し、地方からの人口流出を抑える効果も見込まれる。また、住民向けのデジタルリテラシー教育や自治体職員のデジタルスキル向上が推進されることで、地域全体で DX に対する理解が深まり、デジタル技術が日常生活の一部として定着することが期待される。特に高齢者向けのデジタル教育が進むことで、デジタルデバインドが解消され、すべての住民が行政サービスを利用しやすくなる環境が整えられるだろう。

「デジタル田園都市国家構想」は、地方の持続可能な発展と行政 DX の普及を一体的に推進する大きな枠組みであり、自治体 DX の加速にとっても重要な役割を果たすと期待される。地方自治体においても、デジタル化が進むことで、より効率的で住民本位の行政サービスが提供できるようになり、結果として地方の魅力が増し、人口減少や過疎化といった課題への対処にもつながるだろう。この構想は、単にインフラを整備するだけでなく、住民や自治体職員のリテラシー向上、デジタルデバインドの解消といった多面的なアプローチを通じて、地方自治体がデジタル社会の一員として力強く発展していくための基盤を築くものである。行政 DX 推進と「デジタル田園都市国家構想」が相互に補完し合うことで、日本全体の地域間格差が縮小し、どこに住んでいても同等のサービスが受けられる社会の実現が目指されていると言えるだろう。

岸田内閣から石破内閣への政権移行後も、「デジタル田園都市国家構想」は地方創生の重要な柱として継続されるだろう。地方と都市の格差を縮小するため、デジタルインフラの整備や、住民や自治体職員へのデジタル教育がさらに強化されることが期待される。特に、高齢者やデジタル未経験者への支援を拡充し、行政サービスへのアクセス向上や、デジタルデバインドの解消が重要な課題となる。石破内閣では、地方の特性を活かしたデジタル活用が進むと予想される。たとえば、農業や観光でのデジタル技術導入、地域データを活用した政策立案が推進され、地方経済の活性化や人口流出の抑制につながることが期待される。また、住民本位の行政 DX を通じて、どこに住んでいても平等なサービスが受けられる社会を目指す取り組みが進むだろう。

第3章は、国における行政 DX 推進に関する法整備や政策が、デジタル社会の実現に向けた重要な基盤であることを確認した。デジタル手続法やデジタル社会形成基本法、デジタ

ル庁の設置法などの法整備により、行政サービスのオンライン化や効率化が進展しつつある一方で、デジタルデバイドの是正や地方自治体ごとの DX 推進の進捗格差といった課題も顕在化している。これらの課題を克服するには、法整備に基づいた具体的な施策の実施とともに、地方自治体の役割が極めて重要であることが明らかになった。

このような背景を踏まえ、第 4 章では、国の政策との整合性を保ちながら地方自治体がどのように DX 推進を実現しているのか、さらにその中で地方自治体が直面している課題について検討する。特に、自治体 DX 推進計画の概要やその中で重点的に取り組まれている分野を具体的に掘り下げ、地方自治体の DX が住民サービスや地域経済にどのような影響を与えているのかを明らかにしていく。また、三重県における「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」を事例に取り上げ、地域特性を踏まえた施策の進捗状況や課題に焦点を当て、国と地方自治体が連携して取り組むべき課題について論じる。

## 第 4 章 国の政策との整合性および地方自治体の役割

### 4.1 自治体 DX 推進計画

#### 4.1.1 自治体 DX 推進計画の趣旨

「自治体 DX 推進計画」は、総務省が 2021 年から約 5 年間で地方自治体の DX を支援するために発表した計画であり、デジタル社会の実現に向けた国の施策を地方レベルで具体化するための枠組みである。この計画は、2020 年 12 月に発表された「デジタル・ガバメント実行計画」に基づいており、自治体がデジタル技術を活用して住民サービスを向上させるための具体的な方針を示している。自治体 DX 推進計画の背景には、日本が直面する少子高齢化、人口減少、地方の過疎化といった深刻な社会課題がある。これにより、地方自治体では財政的な制約や人材不足が深刻化しており、住民サービスの維持が困難になっている。そのため、DX の推進は、限られたリソースを効率的に活用し、住民の利便性を高めるための重要な手段と位置づけられている。自治体 DX 推進計画は、デジタル技術の導入を通じて行政サービスの効率化と持続可能性を実現することを目指している。

#### 4.1.2 自治体 DX 推進計画の 6 つの重要取組事項

自治体 DX 推進計画では、地方自治体が重点的に取り組むべき 6 つの取組事項を明確にしている<sup>52</sup>。これにより、すべての自治体が共通の目標に向かってデジタル技術の導入を進め、住民サービスの質向上を図ることが期待されている。

##### ①自治体情報システム の 標準化・共通 化

目標時期を 2025 年度として、ガバメントクラウドの活用に向けた検討を踏まえ、基幹系 20 業務システムを国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行

<sup>52</sup> 総務省（2021）「自治体 DX 推進手順書」を参照。（[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000835172.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000835172.pdf)）

②マイナンバーカードの普及促進	2022 年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づいた申請促進と交付体制の充実を図る
③自治体の行政手続きのオンライン化	主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続（31 手続）について、マイナポータルからのマイナンバーカードによるオンライン手続を可能とする
④自治体の AI・RPA の利用推進	①・③による業務見直し等を契機として、AI・RPA 導入ガイドブックを参考に、AI や RPA の導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」や「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」等を参考に、テレワークの導入・活用を推進/①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大
⑥セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

#### 4.1.3 DX と合わせて地方自治体が取り組むべき項目

また、総務省では、自治体 DX 推進と同時に以下の点についても取り組みが必要だとしている<sup>53</sup>。

①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取り組みの推進・地域社会のデジタル化	光ファイバーの全国展開や 5G サービスの開始、ローカル 5G の導入といった情報通信基盤を有効活用し、全ての地域がデジタル化によるメリットを享受できるよう集中的に取り組みを推進/地域の創意工夫を活かした各自治体の自主的・主体的なデジタル実装の取り組みを促進するため、幅広い分野の事業に係る事例集を作成し各団体に周知
---	--

<sup>53</sup> 総務省（2021）「自治体 DX 推進手順書」を参照。（[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000835172.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000835172.pdf)）

②デジタルデバ イド対策	オンラインによる行政手続き等の利用方法を学習できる「デジタル活用支援」事業の周知・促進/NPO や地域おこし協力隊等の関係者との連携による講座の開催や相談対応等の実施
③デジタル原則に 基づく条例等の規 制の点検・見直し	目視規制、定期検査・点検規制、実地監査規制、常駐・専任規制、書面掲示規制、対面講習規制、往訪閲覧・縦覧規制等のアナログ規制が存在する条例・規則等の点検と見直しの実施

さらに、DX 推進のために自治体に取り組むべき事項を着実に実施するためには、以下の取り組みを実施し、DX 推進体制の構築に取り組むことが望ましいとされている。

DX 推進体制の構築に向けた取組内容：

(1) 組織体制の整備 (2) デジタル人材の確保・育成 (3) 計画的な取組 (4) 都道府県による市区町村支援

自治体 DX 推進計画における重要な柱の一つが、「自治体の行政手続きのオンライン化」である。この取り組みは、住民の日常的な行政手続きを効率化し、利便性を向上させるだけでなく、自治体の業務負担軽減や効率的なリソース配分にも大きく貢献するものである。

具体的には、31 種類の行政手続きについて、住民がマイナポータルを利用し、マイナンバーカードを用いたオンライン申請が可能になることが目標とされている。これには住民票の発行、転居届の提出、児童手当の申請など、住民にとって身近で頻度の高い手続きが含まれており、これまで紙ベースや窓口対応が必要だった業務をデジタル化することで、手続の迅速化と手間の軽減を図るものとされている。

この取り組みが重要である理由の一つは、住民の利便性向上にとどまらず、自治体運営の効率化や持続可能性にも寄与する点にある。例えば、紙ベースの書類の削減や窓口業務の負担軽減により、自治体の職員はこれまで煩雑だった業務から解放され、より専門性の高い業務や住民ニーズに応じたサービス提供に集中することが可能となる。また、オンライン化を進めることで、災害時などにおける行政の対応力も強化される点が注目される。たとえば、大規模災害時においては、物理的に窓口に出向くことが困難な状況でも、オンライン手続を活用することで住民に必要な支援を迅速に提供することが可能である。これは、デジタル化の恩恵が単なる効率化にとどまらず、住民の安全や安心を確保するための手段としても重要であることを示している。

加えて、自治体 DX を推進するうえで不可欠な課題として、「デジタルデバイド対策」が挙げられる。自治体の行政手続きのオンライン化を成功させるために、住民側のデジタルリテラシー向上や、マイナンバーカードのさらなる普及が不可欠である。そのため、自治体においては、住民がオンライン手続をスムーズに利用できるようサポート体制を整備するとともに、普及啓発活動やデジタルデバイド対策に力を入れることが求められる。

#### 4.1.4 自治体 DX 推進計画と地方自治体の連携強化



自治体では、デジタル技術やデータを活用して住民の利便性を向上させるとともに、AIなどの技術を用いて業務効率を高め、これを行政サービスの質向上につなげることが求められている。また、DXの推進においては住民との意義共有が重要であり、データの統一化や流通の促進を通じて行政の高度化と民間のデジタルビジネスでの新価値創出が期待される。政府が策定した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」には、「デジタル社会の構造改革」と「デジタル田園都市国家構想」が含まれており、これらの実現に向けて国と自治体が協力して取り組むことが期待されている。政府は行政のデジタル化を積極的に推進しており、マイナンバー制度や国および地方のデジタル基盤の抜本的な改善を目指している。この取り組みの一環として、「デジタル・ガバメント実行計画」が策定され、自治体に関連する多くの施策が盛り込まれた。これらの施策を効果的に実行するため、国はリーダーシップを取りながら、自治体も一体となってデジタル化に取り組む必要がある。総務省は、自治体が重点的に取り組むべき内容を具体化し、関連省庁と連携して支援策を提供することで、自治体DX推進計画を策定し、全自治体がデジタル社会の構築に向けた取り組みを進めている。

自治体DX推進計画を効果的に進めるためには、国と地方自治体が緊密に連携し、地方自治体の課題に対応した具体的な支援を行うことが重要である。総務省を中心とした国の取り組みでは、地方自治体がDXを推進する上で直面する財政的・技術的な課題を補うためのさまざまな支援策が提供されている。具体的には、総務省が作成した「自治体DX推進手順書」が各自治体に提供され、これを基に地域の特性に応じた計画を策定し、柔軟な対応が可能となる指針が示されている。また、自治体がシステム導入や人材育成にかかる費用を軽減できるよう、自治体DX推進交付金や情報通信基盤整備補助金などの財政支援も行われている。これにより、特に財政規模の小さい中小自治体が安定してデジタル化を進められる環境が整えられている。

さらに、国は自治体に対する技術的支援として「自治体DX推進アドバイザー制度」を運用し、専門家を派遣して計画策定や実行に関する助言を行っている<sup>54</sup>。また、デジタルスキルを持つ人材の育成にも注力しており、自治体職員向けの研修やオンライン講座の提供、さらには民間からデジタル人材を自治体に誘致するための施策も展開されている。これに加えて、地域のデジタル人材を育てるためのプログラムとして「地域デジタルアカデミー」も実施されており、地方自治体内部でDXを牽引する人材の育成が進められている。

自治体間の連携を促進するために、国は広域的な取り組みを支援する仕組みも整備している。たとえば、都道府県を中心に市区町村が連携して課題解決に取り組むことを支援する体制が整えられており、これにより、単独ではリソースが不足する小規模自治体も他の自治体と協力してDXを推進できる環境が構築されている。また、全国知事会や市長会、町村会との協力を通じて、地方自治体からの要望や課題を吸い上げ、それを国の政策に反映する取り組みも行われている。このような連携を通じて、各地域の実情に応じたデジタル化施策がより効果的に実施されている。

#### 4.1.5 「自治体DX」推進における課題分析

<sup>54</sup> 総務省（2023）自治体DX推進参考事例集を参照。（[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000879186.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000879186.pdf)）

日本における DX 推進の鍵を握るのは、やはり地方自治体だと感じる。国が策定した自治体 DX 推進計画は、あくまで指針であり、実際にデジタル技術を使った具体的な変革を行うのは自治体の役割である。特に、住民に最も近い存在である自治体は、地域ごとのニーズや課題に対応しなければならないため、その対応が適切でなければ DX の効果は限定的なものに留まると考える。

この計画について、まず良い点としては、地域ごとの特性やニーズに対応するアプローチが明確に示されていることである。この計画では、単なる全国一律のデジタル化ではなく、「地域特性を踏まえた施策展開」が重視されている。具体的には、高齢化が進む地域や人口減少が深刻な地域において、デジタル技術の導入が地域住民にどのような形で利益をもたらすのかを考慮しながら、取り組みを進める姿勢が見られる。例えば、「デジタル活用支援」事業では、デジタルリテラシーが低い高齢者や初心者向けに、NPO などの地域団体や地域おこし協力隊と連携し、オンライン行政手続きの利用方法を学ぶための講座や相談窓口を設置する取り組みが推進されている。これは、単にデジタル化を進めるだけではなく、住民一人ひとりのデジタル技術への適応を支える仕組みづくりを重要視していることの表れである。

さらに、この計画では、自治体の取り組みが地域住民に寄り添う形で展開されることが前提とされている。具体例として、31 種類の行政手続きをマイナンバーカードを利用してオンライン化する目標が掲げられているが、この実施にあたっては、単にシステムを導入するだけでなく、住民が安心して利用できるように周知やサポート体制を整えることが求められている。例えば、高齢化率の高い地域では、デジタルデバイスの使い方がわからない住民も多いため、オンライン手続きの具体的な操作方法を丁寧に教える取り組みや、地域の実情に合わせた支援員の配置が重視されている。このような地域に根ざしたアプローチは、「この地域の住民がどのようにすればデジタル技術をより有効に活用できるのか」を考え抜いた施策であり、計画全体の方向性を象徴している。

一方で、計画を進めるにあたって、実際にはいくつかの問題も浮き彫りになる。一つの課題は、やはり「自治体間の格差」である。これは、自治体ごとの財政力や人材力の差が影響しており、計画の内容が理想的であっても、全ての自治体が同じスピードで同じ水準の DX を達成するのは現実的に難しい状況である。特に、財政的に厳しい地方では、ICT に精通した人材が不足している場合が多く、計画に沿った取り組みを進めるためのリソースが限られていると感じる。このような状況では、計画の達成度は地域によって大きく異なる結果になりかねない。国の方針を基にした自治体 DX 推進計画ではあるが、国からの支援が十分でなければ、現場は「理想論」を追うだけになり、実効性に乏しい結果を招くリスクが高い。

また、国の計画と自治体の現実との整合性も重要である。国は全国的な方針を示す役割を果たすが、実際の実行は自治体の責任に委ねられる。この構造自体が自治体の負担を増大させていると感じる。全国一律の指示ではなく、地域特性に合わせた柔軟な施策や財政的支援がもっと必要だと考える。特に、地方の中小自治体は国の計画を「自分たちにどう適用するか」を模索しながら取り組んでおり、そこにかかるコストや労力が大きいいため、持続的な進展のためには国のさらなる後押しが不可欠である。

さらに、「デジタルデバイド」の観点から見ると、この計画が本当に全ての住民にとって利益をもたらすのか、疑問が残る。デジタル化による効率化は確かに重要であるが、それが「一部の人だけにメリットがあるもの」になってしまう懸念が拭えない。高齢者や障がい者、低所得層といったデジタルリテラシーが低い住民が取り残される可能性があり、そうなれば DX が進むほど格差が広がるというパラドックスに陥る恐れがある。実際に、デジタル技術を使いこなせる人とそうでない人の間のギャップを感じる場面が多々あり、このギャップを埋めるための取り組みが計画にどれだけ織り込まれているのか、もっと具体的に評価していく必要があると感じている。

「自治体 DX」に対して「地域ごとの創意工夫」と「持続的なサポート」がもっと重要視されるべきだと考える。例えば、単にデジタル端末の導入を支援するだけでなく、その端末の使い方を教えるための定期的なワークショップを設けるとか、ICT に詳しい住民を「デジタル支援員」として育成し、地域の人々が気軽に相談できる体制を作るといった取り組みが有効だと感じる。特に、三重県のような地方自治体では、地域コミュニティのつながりを活かした「顔の見える支援」が重要だといえる。行政職員が地域住民と直接対話し、現場の声を取り入れながら進めていく姿勢が求められるのは明らかである。

結論として、「自治体 DX」は意義のある取り組みである一方で、地域の実情をしっかりと踏まえた「持続可能なデジタル化」を実現するには、まだ多くの課題が残されていると感じる。これからの DX 推進には、単なる技術導入ではなく、人に寄り添う形でのデジタル社会の構築が求められるのだろう。

#### 4.2 都道府県別の DX 推進計画策定状況

地方自治体における DX の推進は、国の「デジタル・ガバメント実行計画」に基づく「自治体 DX 推進計画」によって加速されているが、具体的な取り組みは各都道府県によって異なる。そのため、都道府県レベルでの DX 推進計画の策定状況を把握することは、地方自治体が直面するデジタルデバイドの解消に向けた取り組みの進捗や課題を理解する上で重要である<sup>55</sup>。

自治体	計画名称	対象期間	页数	基本理念
北海道	北海道 Society5.0 推進計画	2021 年度～ 2025 年度	90	未来技術を活用した活力にあふれる北海道
青森県	青森県 DX 推進プラン	2024 年度～ 2028 年度	35	青森県は DX でもっとおもしろくなる
岩手県	岩手県 DX 推進計画	2023 年度～ 2026 年度	96	D X の推進により、県民一人ひとりが快適に暮らすことができ、幸せを実感できる「お互いに幸福を守り育てる希望郷いわて」

<sup>55</sup> 野村敦子（2022b）「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 を参照。日本総合研究所。

宮城県	みやぎ情報化推進ポリシー	2021 年度～ 2024 年度	42	情報化で実現する富県躍進!D ×みやぎ=PROGRESS
秋田県	秋田県DX推進計画	2022 年度～ 2025 年度	77	「デジタルデバイド解消、人に優しい デジタル化」の推進により、本県が目 指す将来の姿である「高質な田舎」
山形県	Yamagata 幸せデジタル化 構想」	2022 年 10 月～	18	県民の皆様が幸せに暮らせる社会の 構築を目指し、デジタル技術の活用に より「Well-being（心ゆたかな暮ら し）」を実現する
福島県	福島県デジタル化推進計画	2022 年度～ 2025 年度	27	(国の理念と同じです)
茨城県	第2 次茨城県総合計画	2022 年度～ 2025 年度	85	活力があり、県民が日本一幸せな県
栃木県	とちぎデジタル戦略	2021 年度～ (期間の定 めなし)	30	(国の理念と同じです)
群馬県	群馬県庁 DX アクションプ ラン日本最先端デジタル県 へ	2021 年度～ 2025 年度	16	(国の理念と同じです)
埼玉県	埼玉県デジタルトランスフ ォーメーション推進計画	2021 年度～ 2026 年度	85	社会全体のデジタルトランスフォー メーションの実現による、快適で豊か な真に暮らしやすい新しい埼玉県へ の変革
千葉県	千葉県デジタル・トランス フォーメーション推進戦略	2023 年 3 月～	84	デジタルのチカラで創る 県民の心豊 かな暮らし と 活力ある千葉
東京都	東京デジタルファースト 推進計画	2021 年度～ 2026 年度	25	デジタルの力で東京のポテンシャル を引き出し、都民が質の高い生活を送 ることができる「スマート東京」
神奈川県	神奈川 DX 計画	2024 年度～ 2027 年度	23	県民目線のデジタル行政でやさしい 社会の実現
新潟県	新潟県総合計画	2022 年度～ 2024 年度	11	(国の理念と同じです)
富山県	DX・働き方改革推進基本方 針及びアクションプラン	2022 年度～ 2024 年度	37	「真の幸せ(ウェルビーイング)」の追 求
石川県	石川県デジタル化推進計画	2022 年 1 月～2025 年	44	デジタルで創る、誰もがより安心で豊 かさを実感できる「いしかわ」

		度		
福井県	福井県官民データ活用推進計画	2021 年度～2025 年度	67	(国の理念と同じです)
山梨県	山梨県 DX 推進計画	2023 年度～2026 年度	58	県民一人ひとりが豊かさを実感できるやまなし
長野県	長野県 DX 戦略	2020 年度～2022 年度 (2024 年度更新予定)	26	(国の理念と同じです)
岐阜県	岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画	2022 年度～2026 年度	88	(国の理念と同じです)
静岡県	ふじのくに DX 推進 計画	2022 年度～2025 年度	19	誰にも優しく、誰もが便利に、安全・安心、そして豊かに
愛知県	あいち DX 推進プラン 2025	2021 年度～2025 年度	138	デジタルで生まれ変わる愛知
三重県	みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画	2022 年年度～2026 年年度	62	みんなの想いを実現する「あったかい DX」
滋賀県	滋賀県 DX 推進戦略	2022 年度～2024 年度	46	(国の理念と同じです)
京都府	京都府スマート社会 推進戦略	2023 年～2026 年頃	38	府民誰もがデジタル技術の恩恵を受けられる社会を目指す
大阪府	大阪スマートシティ戦略 2.0	2020 年度～2025 年頃	109	(国の理念と同じです)
兵庫県	スマート兵庫戦略	2022 年度～2024 年度	56	(国の理念と同じです)
奈良県	奈良デジタル戦略	2022 年度～2024 年度	45	住民起点の「できる化」のためのデジタル
和歌山 県	和歌山県行政手続き オンライン化整備計画	2023 年度～2025 年度	106	(国の理念と同じです)
鳥取県	鳥取県情報技術活用推進計画(Society5.0 推進計画)	2024 年度～2027 年度	36	(国の理念と同じです)
島根県	島根県 ICT 総合戦略	2022 年度～2026 年度	54	(国の理念と同じです)
岡山県	岡山県 DX 推進指針	2022 年度～2025 年度	18	(国の理念と同じです)
広島県	広島県行政デジタル化推進	2024 年度～	64	(国の理念と同じです)

	アクションプラン	2025 年度		
山口県	やまぐちデジタル改 革基 本方針	2022 年度～ 2026 年度	20	「安心で希 望と活力に満ちた山口県
徳島県	デジタルとくしま推進プラン	2022 年度～ 2024 年度	134	デジタルで全てがつながる社会への 転換を図り、「Society5.0」を通じて 安全安心で豊かさを実感できる地域 を創造する。
香川県	かがわデジタル化推進戦略	2021 年度～ 2025 年度	54	安心・便利・豊か 人が主役のデジタ ル社会・かがわの形成
愛媛県	愛媛県デジタル総合戦略	2024 年度～ 2026 年度	60	デジタ ルでつなぎ切り拓く、活力と 安心感あふれる愛 顔のえひめ
高知県	高知県デジタル化推進計画	2022 年度～ 2024 年度	68	デジタル化の恩恵により、暮らしや働 き方が一変する社会
福岡県	福岡県 DX 戦略	2022 年度～ 2024 年度	102	(国の理念と同じです)
佐賀県	なし			(国の理念と同じです)
長崎県	ながさき Society5.0 推進 プラン	2021 年度～ 2025 年度	33	(国の理念と同じです)
熊本県	熊本県情報化推進計画	2021 年度～ 2023 年度	31	県民誰もが ICT の恩恵を享受し、安全 安心便利なくらしができる超スマー ト社会くまもとの実現
大分県	大分県 DX 推進戦略	2022 年度～ 2024 年度	59	DX でもっと笑顔あふれる未来を創る
宮崎県	宮崎県情報化推進計画みや ざき DX プラン	2021 年度～ 2024 年度	50	県民誰もが輝き、安全・安心で豊かさ を実感できる人間中心のデジタル社 会の実現
鹿児島県	鹿児島県デジタル推進戦略	2022 年度～	32	(国の理念と同じです)
沖縄県	沖縄県 DX 推進計画	2022 年度～ 2031 年度	79	(国の理念と同じです)

表 1 都道府県別の DX 推進計画  
(出典：各都道府県の「情報化/デジタル化推進計画」をもとに作成)

多くの自治体で DX 推進計画の対象期間が 3～5 年間に設定されている。例えば、三重県の「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」は 2022 年度から 2026 年度までの 5 年間が対象となっており、多くの自治体と同様の期間設定である。一方、沖縄県のように

に 2022 年度から 2031 年度までの 10 年間という長期的な計画を掲げる自治体も存在し、長期ビジョンを持つ自治体と中期的な目標にとどまる自治体との違いが見られる。

長期的な計画を持つ自治体は、持続的かつ段階的な DX 推進を目指しており、インフラ整備やデジタルリテラシー向上のような基盤作りに時間をかける余裕があると考えられる。しかし、短期間の計画を掲げる自治体は、具体的な成果や早急改善を重視している可能性が高く、特にデジタルデバйд解消のような緊急性の高い課題に対して重点的な施策を進めることが期待される。ここからも、地域ごとの現状や課題に合わせた柔軟な戦略が見て取れる。

計画書のページ数は、自治体ごとに大きく異なる。例えば、最もページ数が多いのは愛知県の「あいち DX 推進プラン 2025」で、138 ページに及んでいる。ページ数が多い自治体は、きめ細かい施策の設計や進捗管理を重視していると評価できる。例えば、愛知県の計画は、特に人口や産業が多様な都市部であるため、多岐にわたる課題を解決するための詳細な戦略を必要としていると考えられる。一方で、ページ数が少ない自治体は、限られたリソースで効率的に DX を推進することに重きを置き、よりシンプルで実行可能なプランを重視している可能性がある。三重県の場合は 62 ページの計画であり、比較的バランスが取れていると感じられ、総合的な視点から「あったかい DX」を目指している点が特徴的である。

基本理念に注目すると、各自治体の DX 推進に対する姿勢や重点がよく分かる。例えば、岩手県は「お互いに幸福を守り育てる希望郷いわて」を掲げており、DX を通じた住民一人ひとりの幸福感の向上を目指して。一方で、秋田県は「デジタルデバйд解消、人に優しいデジタル化」を掲げており、DX 推進の中でも特にデジタルデバйдの問題に焦点を当てていることが明らかである。三重県の「みんなの想いを実現する『あったかい DX』」も、地域の多様なニーズに寄り添い、誰もが利用しやすいデジタル社会を目指していることを示している。このように、地域ごとに異なる課題やニーズを反映させた基本理念が掲げられており、それぞれの地域特性が DX 推進計画に反映されている点は評価に値する。特に、人口減少や高齢化といった社会問題が深刻な地方においては、住民に寄り添うような理念のもとで、包摂的なデジタル社会を目指している点が多く自治体で共通していることが分かる。

ただし、基本理念が多様である一方、実行に移すためのリソースの確保や、デジタルデバйдの克服に向けた具体的な施策の実効性については、今後の大きな課題となるだろう。また、ページ数や対象期間に表れるように、計画の詳細度や範囲に違いがあることから、自治体間の DX 推進のスピードや達成度にばらつきが生じる可能性がある。国の政策と自治体の現実との整合性を図りつつ、地域特性に合わせた柔軟な支援が必要だと感じる。

#### 4.3 みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画

2020 年 6 月、三重県は ICT とデータの積極的な活用を通じて、行政の効率化、県民の利便性向上、そして社会的課題の解決を目指す「みえデジタル戦略推進計画」を策定した。当時、この計画は全国都道府県の中で 2 番目に早い段階での策定例となり、三重県の先進的な取り組みとして注目された。しかし、計画策定後、全国的にデジタル社会推進の動きが加速するとともに、コロナ禍によって、日本全体のデジタル化の遅れが明らかとなった。

これを受け、三重県は2022年12月に計画を全面的に改定し、名称も「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」に変更した<sup>56</sup>。

三重県では行政DXを推進するための基本方針が策定され、自治体サービスのデジタル化が進められている。しかし、県内の全ての自治体がDXに積極的であるわけではなく、実際にDX推進計画を策定していない自治体も存在する。また、推進計画を策定した自治体の中でも、施策の進捗状況にはばらつきが見られる。

さらに、総務省が発表した「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査結果」を基にした「全国自治体DX推進度ランキング2023」において、三重県は下位に位置しており、DXの進捗が他県と比較して遅れている現状が浮き彫りとなった。また、市区町村ランキングTOP100にも三重県内の自治体が1つもランクインしていないことから、地域全体としてDX推進が不十分であることが指摘されている<sup>57</sup>。

この現状に加え、行政DXの推進に伴い提供されているデジタルサービスの利用が進んでいないことや、高齢者やITに不慣れな層を中心としたデジタルデバイドの課題も顕在化している。これらの状況は、当初掲げたデジタル戦略の目標と現実との間に乖離が生じていることを示しており、改善のためには具体的な現状把握と課題の詳細な分析が急務となっている。

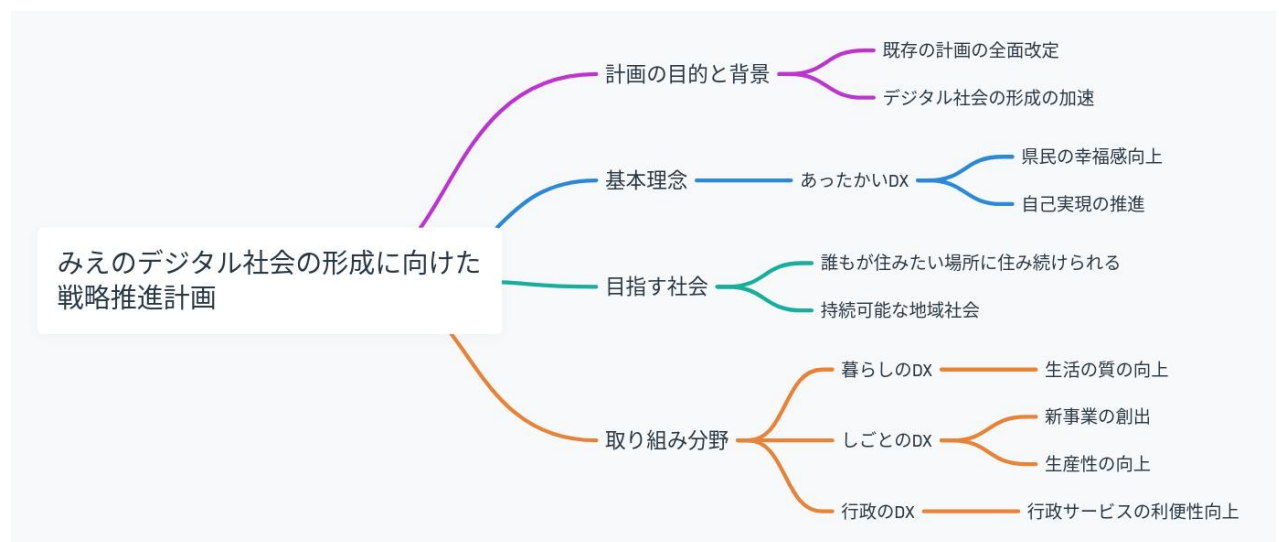


図1 みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画の体系図  
(出典：みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画をもとに作成)

## (1) 基本理念

デジタル化による生産性の向上や効率化だけに着目するのではなく、生産性の向上等に

<sup>56</sup> 三重県ホームページ（2022）「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」を参照。  
(<https://www.pref.mie.lg.jp/DIGITAL/HP/m0350000023.htm>)

<sup>57</sup> iJAMP 編集部『iJAMP Times Vol.0』を参照。時事通信社。  
([https://portal.jamp.jiji.com/times/pdf/vol0/iJAMP-Times\\_Vol\\_0.pdf](https://portal.jamp.jiji.com/times/pdf/vol0/iJAMP-Times_Vol_0.pdf))



より、県民の皆さんの時間や気持ちに余裕が生まれ、自己実現が図られることで、幸福実感が向上することをめざす、みんなの想いを実現する「あったかい DX」を基本理念に据えて、取り組みを進めている。三重県では DX を「デジタルを活用することにより、時間短縮や付加価値の向上を実現し、暮らしやしごとをより良いものにすること」と考えている。

この計画で掲げている「あったかい DX」という基本理念は、単なるデジタル化や効率化ではなく、「幸福感」や「心豊かな暮らし」を目指すものである。多くのデジタル化の取り組みが利益や効率性に偏りがちなのに対し、三重県は住民の「気持ち」や「幸福感」に焦点を当てている点が新鮮で、非常に人間的なアプローチだと感じる。デジタル社会が「冷たく無機質」というイメージを持たれがちな中で、地域住民の生活を温かく支える方向性は望ましいといえる。いわゆる“人に優しいデジタル社会”を目指す点において理想的であるが、その実現には多くの課題を解決する必要がある。

## (2) 主要な取り組み

三重県のデジタル化の取り組みは、地方自治体の中でも非常に積極的であり、「暮らしの DX」「しごとの DX」「行政の DX」という 3 つの主要分野に分けて施策を展開している。これらの分野において、県と市町、行政と民間との役割分担や連携が重要な鍵となっており、それぞれの取り組みが相互に補完的な関係を形成している。また、県内の市町の DX 推進を支援する取り組みも進められており、地域全体でデジタル化を推進するための基盤作りが進行中である。

### a) 暮らしの DX

暮らしの DX は、住民の日常生活に密接に関わる分野でデジタル技術を活用し、住民の利便性向上や安全安心の確保を図るものである。この分野では、県と市町が連携して、防災やインフラ管理、健康増進などの取り組みを進めている。

三重県では、防災情報の提供やインフラ管理のデジタル化を主導している。デジタルマップや AI を活用して災害情報を迅速に収集・提供する仕組みを構築し、避難計画の多言語対応システムを整備した。これにより、災害時の避難行動の迅速化と被害の最小化を図っている。また、水道管理や河川監視に ICT や AI を導入し、予防保全を強化することで、県内インフラの長寿命化と効率的な管理を進めている。

市町レベルでは、県が提供する防災情報やインフラ管理システムを住民にわかりやすく伝える役割を担っている。また、地域特性に応じた住民向けの防災訓練や健康講座の実施など、住民がデジタル技術の恩恵を直接感じられるような取り組みを展開している。

健康分野では、県が主導して企業と連携し、「健康経営」の推進に取り組んでいる。企業との協力によるデジタル健康マイレージ事業やオンライン健康相談が進められ、住民の健康意識向上と健康管理が促進されている。これにより、行政と民間が協働して地域全体の健康レベルを底上げする取り組みが進められている。

### b) しごとの DX

しごとの DX は、地域産業の活性化と持続可能な成長を目指し、デジタル技術を活用した新たな産業基盤の構築を目指している。県と市町がそれぞれの役割を果たしながら、地域

経済の競争力を強化している。

三重県は、観光、農林水産業、建設業など主要産業のデジタル化を推進している。観光分野では、データに基づく観光マーケティングを強化し、観光統計を活用したプロモーション戦略を展開している。農林水産業では、AI や IoT を活用したスマート農業の導入を進め、労働力不足への対応や生産性向上を図っている。また、建設業では、ICT 土工やドローンを活用した工事の効率化と安全性向上に取り組んでいる。

市町は、県が推進する観光や農業関連施策を地域レベルで実行に移す役割を担っている。例えば、観光データを活用した地域独自の観光プランの策定や、スマート農業導入に向けた農家への技術支援などを行っている。これにより、地域ごとの特性を生かした産業活性化が図られている。

民間事業者との連携も重要で、観光分野では、地元の観光事業者やベンチャー企業との協力により、デジタル人材の育成プログラムが進められている。また、建設業では、県が民間企業と連携して ICT 土工のノウハウを共有し、現場レベルでの技術導入を支援している。このように、行政が基盤を整備し、民間がその基盤を活用して実践的な変革を進めるという役割分担が見られる。

#### c) 行政の DX

行政の DX は、住民サービスの利便性向上や行政業務の効率化を目指し、デジタル技術を導入する取り組みである。特に、行政サービスをオンラインで提供する基盤の整備が進められている。

三重県は、オープンデータの推進やデータを活用した政策立案を進めている。また、オンライン手続きの普及や、1 人 1 台端末を活用した教育環境の整備など、県全体の基盤作りを主導している。災害情報のリアルタイム提供や避難支援の強化にも力を入れ、県全域でのデジタル防災体制を強化している。

市町では、県が整備したオンライン手続きやデータ活用の仕組みを住民に普及させる役割を担っている。また、市独自でオンライン相談窓口の設置や住民向けデジタルリテラシー講座を実施するなど、地域ごとのニーズに合わせた取り組みが行われている。

民間企業との協力によるシステム導入や運用も不可欠である。特に教育分野では、民間企業と連携してデジタル教材を提供したり、遠隔学習のプラットフォームを構築したりする取り組みが進められている。また、災害対策では、テクノロジー企業と協力し、リアルタイムの災害情報提供システムを運用している。

#### (3) 取り組みのポジティブな側面

教育分野での ICT 推進について、子どもたちが 1 人 1 台の端末を持つ環境を整えようという取り組みは、効果的な対策の一つだと感じる。特に、学校を超えたオンライン学習の推進や、デジタルリテラシーの向上を目指す姿勢は、若い世代がデジタル社会に適応するのに必要不可欠である。しかし、デジタル環境が整備されても、教員や保護者が十分に対応できるかどうかが鍵である。教育におけるデジタル推進には、ICT 導入だけでなく、教員のスキル向上や保護者への理解を広げる取り組みがもっと必要だと感じた。

行政手続きのオンライン化について、住民が行政サービスを簡単に利用できるようにす

る取り組みは、住民満足度の向上に直接つながる施策である。例えば、税の電子収納や手数料支払いのオンライン化は、繁忙期に窓口が混雑することを防ぐと考えられる。ただし、すべての人がデジタル環境に慣れているわけではないため、紙ベースのサービスや対面サポートの存続も必要である。「どんなデジタル改革でも、不安感を持つ人が取り残されない」ような配慮が不可欠だろう。

また、防災情報のリアルタイム提供やAIを用いた早期対応など、「人の命を守る」という根本的な部分でデジタル技術を最大限に活用しようとする姿勢は素晴らしいと感じる。特に、日本の地方都市では、災害対応が課題になることが多いため、これをデジタルで補おうとする三重県の姿勢には積極的な進歩が感じられる。ただ、これらが十分に機能するためには、住民のデジタルリテラシーの向上が欠かせない。現状では、デジタルに不慣れた高齢者層や、デバイスを持たない人々が取り残されるリスクがある。

さらに、県全体の観光マーケティングをデータに基づいて行うことで、戦略的な観光プロモーションを展開しようとしている。これは、人口減少や少子高齢化が進む日本全体の課題を克服する一つの方法として有効である。観光産業が強化されることで、地域経済も活性化される可能性が高く、長期的な視点では非常に有望だと感じた。

#### (4) 顕在化する課題

三重県の計画において、特に強調されている課題の一つは、デジタル人材の不足である。計画の中では、人材育成を重要な柱と位置付けており、デジタル技術を活用するための専門知識を持つ人材が、行政、企業、地域社会のいずれにおいても不足している点が指摘されている。例えば、行政職員がデジタル技術を使いこなすための研修が必要である一方、民間でもDXを推進する能力を持つ人材が不足しており、デジタル化に取り組む企業を支援する環境が十分整っていないという現状がある。このような人材不足の解消には、再教育プログラムや教育機関との連携が必要とされているが、具体的な施策の設計や、実際にどの程度の効果を見込めるかといった詳細がまだ不足している。

また、もう一つの大きな課題として、デジタルデバイドの問題が計画でも明示されている。三重県は、デジタルインフラの整備を進める中で、住民全員がデジタル技術の恩恵を受けられるようにする必要があると述べているが、特に高齢者やデジタルに不慣れた住民に対する支援策の具体性が十分とは言えない。例えば、5Gや光ファイバーの普及だけでなく、それを利用するための住民教育やサポート体制をどう構築するのかといった具体的なアプローチがまだ十分ではない。この点については、市町と連携し、地域ごとの状況に応じた柔軟な支援策が必要とされている。

計画には明記されていないものの、重要だと考える課題として、まず「市町間の格差」が挙げられる。三重県は広域自治体であり、人口規模や財政力、職員のスキルなど、市町ごとに大きな差がある。例えば、都市部では比較的デジタル化が進みやすい一方、過疎地域や財政的に厳しい自治体では、デジタル化の推進が大きな負担になるケースが想定される。この格差は計画全体の進捗に影響を与えるため、県が財政支援や技術支援を強化し、市町間の足並みを揃える取り組みが必要である。しかし、現状の計画では、この市町間の格差に対する具体的な対策が十分に示されていない。たとえば、県が共同で利用できるデジタルプラットフォームを提供し、小規模自治体が費用負担なく利用できる仕組みを構築

することが解決策として考えられる。

また、「住民の共感と参加」が DX 推進の鍵であり、これが十分に考慮されていない点も課題だと考えている。計画では、DX の推進によって行政サービスの効率化や利便性向上を目指すとしているが、住民がこの変化に対してどのように受け入れ、協力していくかについては深く掘り下げられていない。特に、デジタル技術に馴染みのない層は、行政サービスがデジタル化することに対して不安感や抵抗感を抱く可能性が高い。このような住民の心理的障壁に対応するためには、単にインフラを整備したりサービスを導入したりするだけでなく、住民が DX 推進の意義を理解し、自ら利用したいと思えるような「デジタルの使いやすさ」を重視した取り組みが必要だと感じる。

さらに、計画には民間企業との連携が重要だと述べられているが、これをさらに拡大する必要があると考える。特に、中小企業が多い三重県において、デジタル技術の導入や活用が進んでいない企業が多いのは大きな課題である。民間企業と行政がより密接に連携し、技術導入のためのコスト削減や、専門家によるアドバイザー体制を構築することで、地域全体の DX 推進を加速させることができるだろう。

第 4 章では、三重県における行政 DX 推進の具体的な状況と取組方針を通じて、国の政策との整合性を保ちながら地域特性に合わせた施策が展開されていることを明らかにした。三重県では、住民サービスの利便性向上や行政業務の効率化を目指し、「暮らしの DX」「しごとの DX」「行政の DX」といった分野で積極的な取り組みが進められている。特に、デジタルデバイドの解消やデジタル人材の育成と確保など、地域ごとの課題に対応するための努力が続けられており、持続可能なデジタル社会の実現に向けた基盤が徐々に整いつつある。しかし、三重県の行政 DX 推進の成果は地域全体に均等に行き渡っているわけではなく、デジタルデバイドの存在が依然として大きな課題として残っている。これは、三重県に限らず、全国の地方自治体が直面している共通の課題であり、デジタル社会の構築において克服すべき重要なテーマである。特に、インフラ整備や住民のデジタルリテラシー向上といった取り組みが地域によって進捗にばらつきがあり、行政 DX が意図する「誰一人取り残さない」デジタル社会の実現には、さらなる施策の充実と改善が必要である。

これを踏まえ、第 5 章では、三重県内における自治体ごとの具体的なデジタルデバイドの現状と課題に焦点を当てる。各自治体の施策状況や住民のデジタルリテラシー、経済的・社会的要因によるデジタル格差などを分析し、行政 DX の進展におけるアクセスや使用ギャップを詳しく考察する。さらに、基礎自治体の取り組み事例を通じて、デジタルデバイド解消に向けた多様なアプローチを検討し、行政 DX が地域社会にどのような影響を与えているのかを明らかにする。こうした分析を通じて、持続可能で包括的なデジタル社会の実現に向けた課題と可能性を探求する。

## 第 5 章 市町自治体デジタルデバイドの現状と課題

第 5 章では三重県内の市町自治体におけるデジタルデバイドの現状と課題を具体的に明らかにすることを目的としており、特に、伊賀市、亀山市、菰野町、明和町の 4 市町に焦点を当てることには重要な意義がある。これらの地域は、それぞれが高齢化が進行する中

で、デジタル化の恩恵を住民全体に行き渡らせるために様々な取り組みを行っているが、同時に共通して高齢者やデジタル技術に不慣れな住民への支援不足や、ICT インフラの地域間格差などの課題を抱えている。また、この4市町は、人口規模、地域特性、産業構造、住民構成（例えば高齢者や外国人の割合）などにおいて多様性があり、それぞれのデジタル推進施策や課題が異なる特徴を持っている。この多様性に基づく事例分析を通じて、三重県全体のデジタルデバインド対策の共通点と相違点を浮き彫りにし、県全体のデジタルデバインドに関する現状と課題を明らかにするためである。

## 5.1 県下市町の DX 推進計画策定状況

自治体	計画名称	対象期間	頁数	基本理念
伊賀市	伊賀市デジタルトランスフォーメーション（DX）実行計画	2022 年度～ 2025 年度	27	暮らしいきいきデジタル社会のまちづくり
亀山市	亀山市行政 DX 推進計画	2022 年度～ 2026 年度	32	利用者中心の行政サービスへ変革する
菰野町	菰野町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針	2023 年度～ 2027 年度	15	町民中心主義 誰一人取り残さない社会 協働と連携
明和町	明和町デジタル推進計画	2022 年度～ 2025 年度	12	住みたい住みたい豊かな心を育むまち

### 5.1.1 伊賀市

伊賀市の DX 推進計画は、基本理念として「暮らしいきいきデジタル社会のまちづくり」を掲げるもので、2021 年に策定された「IDX ビジョン」に基づき、具体的な実行計画「IDX アクションプラン」が 2022 年に策定された。この計画は、国の重点取組事項である自治体情報システムの標準化やマイナンバーカード普及をはじめとする基盤整備を重要視し、業務効率化やセキュリティ対策などの行政内部の改革、さらに地域のデジタル化や住民の QOL 向上を目指した取り組みを展開している<sup>58</sup>。

まず、基盤整備として、自治体情報システムの標準化・共通化やマイナンバーカードの普及促進など、国が示した重要な取組事項を 2025 年度までに完了することを目指している。これには、20 の主要行政業務で標準仕様に準拠したシステムを構築し、ガバメントクラウドへの移行を進めることが含まれる。これらの施策は、市民に安全で利便性の高い行政サービスを提供するための基礎となるものであり、自治体全体で重点的に取り組まれている。次に、行政内部の効率化を図るための施策として、AI や RPA（業務自動化ロボット）の活用、テレワークの推進、セキュリティ対策の徹底などが挙げられる。これにより、業務の効率化だけでなく、職員が市民対応に注力できる環境を整えることを目指している。特に、年間約 36,750 時間の労働時間削減を目標としており、先進技術の導入や職員教育を通じて

<sup>58</sup> 伊賀市ホームページ（2022）「伊賀市デジタルトランスフォーメーション（DX）実行計画」を参照。  
<https://www.city.iga.lg.jp/0000008883.html>

業務の最適化を進めている。さらに、地域のデジタル化と住民生活の質向上に向けた施策では、公共施設のデジタル環境整備やデジタルデバйд対策、行政手続きのオンライン化、遠隔窓口の実証実験などが計画されている。

これらの施策は、基盤整備、効率化、生活向上の三本柱を軸に、市民サービスの向上とデジタル社会の構築を目指すものであり、2025 年度までの短期目標の達成を目指しながら、持続可能な発展のために柔軟に見直しを行い、次期アクションプランへとつなげていく計画である。

伊賀市の DX 推進計画では、市長を本部長とする「伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部」を中心に、全庁的かつ横断的な体制が構築されている。この推進本部は、デジタル化関連施策を総合的かつ計画的に推進するために設置され、市民サービスの向上と効率的な行政運営を目的としている。本部長には市長、副本部長には副市長および教育長が充てられ、各部局の責任者も本部員として参加する。また、専門的な課題に取り組むための部会が設置されており、「デジタル施策調整部会」や「行政手続きオンライン化推進部会」など、個別の施策に応じた調査や研究が行われる。さらに、若手職員で構成されたワーキンググループも設けられ、将来的なデジタル施策に向けた調査と提案が行われている。

#### 5.1.2 亀山市

亀山市の DX 推進計画は、2022 年 6 月に策定され、2022 年度から 2026 年度までの 5 年間の計画期間としている。この計画は、亀山市 ICT 利活用計画を基礎に、国の DX 推進計画やデジタル社会形成基本法と整合性を持つ形で策定された。基本理念として「利用者中心の行政サービスへ変革」を掲げ、市民が「いつでも」「どこでも」「誰でも」アクセス可能で、安全かつ便利なサービスを楽しむことができるよう、行政サービスの質を向上させることを目指している<sup>59</sup>。

計画の中核を成す 3 つの基本方針は、「行政サービスの DX」「行政経営の DX」「市民・地域の DX」である。「行政サービスの DX」では、住民利便性の向上を最優先に掲げ、行政手続きのオンライン化、マイナンバーカードの普及促進、問い合わせの自動応答システムの整備、書かない窓口の導入、キャッシュレス決済の拡充といった具体的施策が展開されている。一方、「行政経営の DX」では、業務効率化とコスト削減を目指し、情報システムの標準化・共通化、AI や RPA（業務自動化技術）の活用、ペーパーレス会議の導入、クラウド化、テレワークの推進、情報セキュリティ対策の強化が進められている。また、「市民・地域の DX」においては、地域全体のデジタルインフラ整備を重視し、Wi-Fi 環境の整備、地域のデジタル化、防災情報システムの強化、デジタルデバйд対策、オープンデータの推進などを柱としている。

これらの施策の中でも、住民利便性向上に直結する行政手続きのオンライン化や窓口業務改革には特に大きな比重が置かれ、利用者の満足度を高めることが強調されている。同時に、AI・RPA の導入や業務効率化の取り組みは、行政内部の改革を加速させ、職員の生産性向上と時間短縮を目指している。地域 DX の分野では、情報格差の是正と地域課題解決

<sup>59</sup> 亀山市ホームページ（2022）「亀山市行政 DX 推進計画」を参照。  
(<https://www.city.kameyama.mie.jp/docs/2022063000016/>)

のためのデジタル技術活用が重視され、持続可能な地域社会の実現に向けた長期的な視点が取り入れられている。

亀山市の DX 推進計画では、外部および内部の組織を通じて計画を実現する体制が整えられている。外部組織としては、「デジタルアドバイザー委員会」が設置され、市民や専門家、事業所の関係者、市長が認めた人物などで構成される。この委員会は計画の推進に対して助言を行い、客観性を確保する役割を担う。一方、内部組織では、DX 推進に関わる施策や事業の評価を行う「DX 推進委員会」が設けられている。この委員会の委員長には最高情報責任者が就き、各部局長が委員として参加する。また、情報担当経験者からなる「デジタルマスター」が支援や助言を提供し、必要に応じて管理職経験者からなる「デジタルオブザーバー」に意見を求める仕組みも用意されている。さらに、各所属には「DX リーダー」が配置され、技術支援や DX 推進活動を行う役割を担う。これらの組織が連携して、計画の策定、実施、評価を総合的に進める仕組みが構築されている。

計画全体としては、住民、行政職員、地域がそれぞれデジタル技術の恩恵を最大限に受けられる仕組みづくりを目指しており、短期的な基盤整備と中長期的な発展を見据えた柔軟なアプローチが特徴である。これにより、デジタル技術を活用したより良い社会の実現と、持続可能な行政運営が目指されている。

### 5.1.3 菰野町

菰野町の DX 推進計画は、デジタル技術を活用した行政改革を目指し、現代社会の課題解決を進めるため、2023 年度から 2027 年度までの期間を計画期間として策定された。理念として「町民中心主義」を掲げ、町民の視点から利便性の高いサービスを提供し、年齢や障害の有無にかかわらず、全ての人がデジタル化の恩恵を享受できる「誰一人取り残さない社会」を目指している。また、行政サービスのデジタル化や業務の効率化を図りながら、町民、事業者、行政の協働による地域課題の解決を進める方針である<sup>60</sup>。

計画は、住民の利便性向上、行政の効率化、スモールスタートによる段階的なデジタル化を柱としている。まず、行政手続きのオンライン化を進め、住民利便性を向上させるためにマイナンバーカードの普及促進や、申請手続きの簡素化を図っている。また、入札や契約事務のデジタル化、キャッシュレス支払いの推進、ライフイベント手続き支援サービスなど、住民と行政双方の負担軽減を目指す施策が含まれる。さらに、町ホームページの改善や情報セキュリティ対策の強化、教育分野での ICT 利用の拡大、デジタルデバйд対策も計画の重要な要素として挙げられている。

各対策の方向性として、住民利便性の向上、行政効率化、コスト削減が重視されており、費用対効果を常に検討しながら段階的な導入が進められている。特に行政手続きのオンライン化やホームページ改善は、住民の直接的な利便性向上に寄与する施策として重要視されている。一方で、ICT 教育の推進やセキュリティ対策は長期的な視点で進められており、町全体のデジタル化を支える基盤的な役割を果たしている。

---

<sup>60</sup> 菰野町ホームページ（2023）「菰野町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針」を参照。  
(<https://www2.town.komono.mie.jp/www/contents/1648432922549/index.html>)

菰野町の DX 推進計画における DX 推進体制は、全庁的な連携と町民の利便性向上を目指して構築されている。この体制は「第 6 次菰野町総合計画」と「行政実施計画」を基盤に、デジタル技術を活用して住民サービスの効率化と質の向上を図ることを目的としている。推進体制では、企画情報課が中心となり、全庁的な調整を行う。計画全体はスモールスタート方式で、初期段階では限られた範囲での導入を行い、成功事例を元に拡大していく戦略が採用されている。この柔軟なアプローチにより、最新のデジタル技術を迅速に取り入れつつ、住民サービスの向上を目指している。

#### 5.1.4 明和町

明和町の DX 推進計画は、「住みたい 住み続けたい 豊かなところを育む歴史・文化のまち 明和」を将来像とし、デジタル技術を活用して住民サービスの利便性向上と行政運営の効率化を実現することを目指して策定された。この計画は、2022 年度から 2025 年度までの 4 年間を計画期間とし、第 6 次明和町総合計画のデジタル側面を担う位置づけとして、「デジタル・ガバメント実行計画」および「自治体 DX 推進計画」の指針を基にしている<sup>61</sup>。策定の背景には、少子高齢化や人口減少に伴う行政分野の人材不足が深刻化する中で、ICT や AI を活用して行政の効率化と住民利便性の向上を図る必要性があり、同時に地域社会全体のデジタル化に向けた取り組みが求められていることがある。

計画の基本方針は、「住民サービスのデザイン思考に基づく提供」と「効率的な行政運営」の 2 つに集約され、住民の視点を重視したサービス設計と行政機能の効率化が強調されている。具体的な取り組み内容には、マイナンバーカードの普及促進や行政手続きのオンライン化、デジタルデバйд対策、地域通貨のデジタル化、デジタル機器利用のサポート体制構築、情報システムの標準化と共通化、AI・RPA の活用、テレワークの推進、情報セキュリティの強化、オープンデータの充実などが含まれている。住民の利便性向上を最優先課題としながら、行政運営の効率化と持続可能性を確保している。

さらに、地域社会のデジタル化を促進するため、デジタル田園都市国家構想や三重広域連携モデルに基づくプロジェクトに参画し、三重県や近隣自治体と連携しながら地域課題の解決に取り組んでいる。特に、地域のデジタルインフラ整備や高齢者を含む全住民がデジタル技術の恩恵を享受できる仕組みづくりに重点を置いている。また、計画を推進する体制として、「明和町デジタル推進本部」と「明和町 DX 推進委員会（チーム DX）」が設置され、全庁的・横断的なアプローチで計画を進行している。これに加えて、職員のデジタルスキル向上や外部専門家の助言を活用することで、計画の柔軟な見直しや新しい技術の迅速な導入を可能にする体制が整備されている。

このように、住民、行政、地域全体がデジタル技術の恩恵を享受し、持続可能なまちづくりを実現するため、計画が進行している。

### 5.2 デジタルデバйдにおける取り組み及び課題

#### 5.2.1 伊賀市

伊賀市は、三重県西部に位置し、忍者の里として国内外に知られる人口約 8.6 万人の街

<sup>61</sup> 明和町ホームページ（2022）「明和町デジタル推進計画」を参照。  
(<https://www.town.meiwa.mie.jp/main/soshiki/senryaku/dx/2661.html>)



である。市内には工業団地が立地し、製造業を中心に産業が展開されている一方、多くの外国人住民が生活している点も特徴である。市はデジタルデバイド対策に力を入れており、市民全体がデジタル社会の恩恵を受けられるよう、多様な施策を展開している。

伊賀市が取り組むデジタルデバイド対策の主な施策には、市民向けデジタル関連講座の実施、出前講座の展開、オンライン行政手続き支援窓口の設置、デジタル推進委員制度との連携、職員の育成、そして外国人住民への多言語対応支援がある。市民向けデジタル関連講座では、デジタル技術に不慣れな高齢者や障がい者を主な対象とし、スマートフォンやパソコンの基本操作、オンラインサービスの利用方法を学ぶ場を提供している。これにより、デジタル技術への不安や抵抗感の軽減を図り、デジタルリテラシー向上に寄与している。また、市の DX 関連施策を紹介する出前講座を実施し、市民がデジタル技術の必要性や利便性を理解しやすい環境づくりにも力を入れている。

さらに、デジタル化された行政手続きを支援する相談窓口を設置し、特にオンライン手続きに対する不安を抱える高齢者へのサポートを強化している。これにより、行政手続きのデジタル化を進めつつ、デジタルデバイドによって取り残される層を最小限に抑えることを目指している。また、国が推進するデジタル推進委員制度と連携し、地域住民が主体的にデジタル技術を活用できる体制を整備しているほか、市職員へのデジタルスキル研修を通じて、市民への適切な説明や支援が可能な橋渡し役の育成にも取り組んでいる。

伊賀市のもう一つの特徴は、多くの外国人住民が生活していることであり、市は外国人対応専門部署を設置し、デジタル技術を活用した多言語支援を行っている。これにより、言語の壁を取り除き、外国人住民も行政サービスやデジタル技術を安心して活用できる環境を整備している。

しかし、伊賀市が直面するデジタルデバイドの課題として、高齢者や障がい者への支援の不十分さが挙げられる。デジタル技術に対する抵抗感や習熟の難しさから、実際に技術を活用できる層が限られており、講習会の内容や頻度の改善、さらに対面支援の強化が求められている。また、デジタル施策を市民に支援する専門人材の不足も課題であり、職員や支援者のデジタルスキル向上と育成が急務となっている。

一方で、以上の聞き取り調査や計画の内容から考察すると、デジタル技術の利便性や必要性を市民に理解してもらうための周知活動が不足している課題が浮き彫りになっており、意識向上に向けた啓発や広報活動の強化が必要である。外国人住民については多言語支援が進んでいるものの、言語だけでなく、デジタル技術そのものへの習熟支援や文化的背景を考慮した柔軟な施策が求められている。また、社会情勢や市民の反応に応じて施策を柔軟に調整し、効果的にデジタルデバイド対策を進める必要がある。さらに、地域によるインターネット環境の格差もデジタルデバイドを引き起こす要因となっており、市全域で均等な ICT インフラ整備が必要とされている。特に、公共施設以外のエリアでは通信環境の未整備が課題となっており、今後の全市的な取り組みが求められている。

### 5.2.2 亀山市

亀山市は三重県中北部に位置し、人口約 4.8 万人の都市であり、東海道の宿場町としての歴史を持つ一方、製造業が盛んな産業都市でもある。デジタルデバイドの解消に向けて、亀山市は行政サービスのデジタル化や市民支援施策を積極的に進めている。具体的には、

マイナンバーカードの普及促進を通じて市民がデジタルサービスを利用する第一歩を支援しており、夜間や休日の窓口設置、出張申請受付、クオカード進呈といったインセンティブを設けて申請率向上を図っている。また、デジタル技術に不慣れな住民でも簡単に利用できるよう、「引越しワンストップサービス」を導入し、転出・転入手続きをオンラインで完結できる環境を整備したほか、消防法令申請手続や税申告手続の電子化も進めている。これにより、市民が行政手続きを効率的かつスムーズに利用できる一方で、デジタルに不慣れな層が取り残されないようなサポートが求められている。

新図書館への移転を契機として、IC タグを活用した図書管理システムや自動貸出機・返却機、座席予約システムを導入し、市民の利便性向上と業務効率化を図っているが、デジタル操作に不安を抱く市民も少なくないため、周知と利用サポートが課題となっている。また、ICT インフラの整備に関しては、公共施設や図書館に無料 Wi-Fi を整備し、市民が気軽にインターネットにアクセスできる環境を提供しているものの、周辺地域における通信インフラの不備がデジタルデバイドを生んでおり、地域間格差の解消が急務となっている。さらに、公開型 GIS やクラウドサービスを導入して行政情報の発信力向上と行政サービスの高度化を図っているが、これらデジタルツールの効果を最大限に活用するためには、市民側のデジタルリテラシーの向上が不可欠である。

デジタル人材の育成にも力を入れており、市職員向けのデジタル技術活用研修を通じて DX 推進体制を強化するとともに、市民向けにはデジタル技術利用講座や ICT 利活用イベントを開催し、デジタルに不慣れな層へのリテラシー向上を支援している。また、学校や保育現場へのタブレット端末導入を進め、教育現場のデジタル化と次世代のデジタル人材育成に取り組んでいる。しかし、これらの取り組みが必ずしも市民全体に浸透しておらず、高齢者や障がい者などのデジタル技術への抵抗感や利用率の低さが課題として残されている。

一方で、以上の聞き取り調査や計画の内容から考察すると、亀山市が直面するデジタルデバイドの課題として、高齢者や障がい者への支援体制の不十分さが挙げられる。デジタル技術に不慣れな市民が取り残されるリスクが高く、行政手続きのオンライン化が進んでいるものの、確定申告のオンライン予約利用率が約 2%にとどまるなど、利便性に対する市民の理解と利用促進が依然として不足している。また、地域間の ICT インフラ格差も課題であり、公共施設や市街地では Wi-Fi 環境が整備されている一方、周辺地域では通信インフラの不備が残っており、全市的なデジタル環境の均等な整備が求められている。

加えて、情報発信の強化としては、市ホームページや LINE 公式アカウントを活用し、行政情報を迅速に提供しているほか、シティプロモーション専用ページを通じて地域の魅力やイベント情報を発信し、関係人口の増加に取り組んでいる。しかし、デジタルサービスに関する周知が不十分であり、例えば IC タグを用いた図書管理システムや座席予約システムなど新たなデジタル施策が市民に十分理解されていない点もデジタルデバイドの一因となっている。さらに、デジタル技術や情報システムの更新・維持管理を担う職員のスキル不足や、新しいシステム導入時に作業が円滑に進まないケースも報告されている。こうした技術支援体制の強化に加え、住民が安心してデジタルサービスを活用できるよう、広報やサポート体制の充実も必要である。

### 5.2.3 菰野町

菰野町は三重県北西部に位置し、人口約4万人の町である。鈴鹿山脈のふもとに広がる豊かな自然と観光資源を有しつつ、四日市市に隣接するベッドタウンとしても機能しているが、デジタルデバイドの課題が顕在化している。高齢者やデジタル技術に不慣れな住民への支援を中心に、菰野町は誰もがデジタル社会の恩恵を受けられるよう、デジタルリテラシー向上支援、行政手続きのオンライン化、ICTインフラの整備、情報発信の強化といった対策を進めている。

デジタルリテラシー向上支援では、高齢者向けのスマートフォン講習会やデジタル機器の使い方講座を公民館や老人学級で実施し、スマートフォンの基本操作やオンラインサービスの利用方法を学ぶ機会を提供している。これにより、デジタル技術への抵抗感を軽減し、デジタル格差の縮小を目指している。また、講習会の効果をアンケート調査で測定し、住民ニーズに応じた施策改善に取り組んでいる。

行政手続きのオンライン化については、マイナンバーカードを活用してオンライン申請や各種証明書取得を推進しており、電子申請システムの導入により、住民が自宅から手続きや申し込みを行える環境を整備している。しかし、こうしたサービスを利用できない層に対する対面支援やサポートの充実が今後の課題となっている。加えて、施設予約のオンライン化やキャッシュレス決済の導入を検討し、行政手続きの利便性向上と業務効率化にも努めている。

ICTインフラの整備においては、コミュニティバスや公共施設に無料Wi-Fiを整備し、住民がインターネットを利用しやすい環境を提供している。また、スマートフォン決済やオンライン決済の普及を進めることで、日常生活におけるデジタル技術の活用を促進し、利便性を高めている。一方で、町全域に均等な通信インフラが整っておらず、地域間格差の是正が課題となっている。

さらに、デジタル技術を活用した「おくやみ手続き支援サービス」を導入し、遺族が複数の窓口を訪れずに手続きを進められる仕組みを構築するなど、デジタル化による利便性向上に取り組んでいる。しかし、高齢者やデジタル不慣れな層がこうしたサービスに適応するには、継続的な支援が不可欠である。

一方で、以上の聞き取り調査や計画の内容から考察すると、菰野町が直面するデジタルデバイドの課題として、高齢者やデジタル技術に不慣れな層への支援の不足が挙げられる。講習会の参加者は一部に限られ、デジタル技術に対する抵抗感を持つ高齢者が依然として多いことから、内容の充実や参加促進が必要である。また、デジタル施策を実行するための専門人材の不足や職員の意識改革も課題であり、専任の担当者がいないためリソース不足が懸念されている。

情報発信の改善については、公式SNS（TwitterやFacebook）やホームページを活用し、行政情報や地域の情報をタイムリーに提供しているほか、町ホームページのスマートフォン対応を進め、情報検索の利便性向上を図っている。しかし、デジタル技術に不慣れな層にとっては、これらの情報にアクセスすること自体が困難であり、より丁寧な周知や案内が求められる。

ICTインフラの地域間格差も大きな課題であり、主要エリアではWi-Fi環境が整備されているものの、町全域で均等なデジタル環境を確保するには至っていない。デジタル施策

を進める中で、周知活動や啓発が不十分なため、住民の利用率も低く、オンライン手続きや電子申請システムの効果を最大限に発揮するにはさらなる取り組みが求められる。また、デジタル化には多額の費用がかかるため、国や県の補助金を活用しつつ、持続可能な運用が必要である。

#### 5.2.4 明和町

明和町は三重県中部に位置し、人口約2万人の町である。歴史的資源や観光地として知られる一方で、デジタルデバイドの解消と地域社会のデジタル化推進に向けた取り組みを積極的に進めている。明和町のデジタルデバイス対策としては、デジタル活用支援員の配置、行政手続きのオンライン化、地域社会のデジタル化推進、デジタルインフラの整備および安全対策が挙げられる。

まず、デジタル活用支援員を配置し、高齢者やデジタルに不慣れな住民が身近な場所で気軽にデジタル技術の相談ができる体制を整備している。支援員による講習会では、スマートフォンの基本操作やオンライン手続きの利用方法を指導し、住民のデジタルリテラシー向上を図っている。しかし、実際にデジタル技術を活用できるようになるまでには時間がかかることや、講習会の頻度・内容の改善が今後の課題として挙げられている。

行政手続きのオンライン化については、マイナンバーカードを活用した各種行政手続きのデジタル化を進めており、国が定める31手続きに対応するオンライン申請を推進している。これにより、住民は役所に出向くことなく手続きを完了できるようになり、利便性が向上している。しかし、オンライン手続きに対する高齢者層の抵抗感や、利用率の低さがデジタルデバイドの一因となっており、周知活動やサポート体制の強化が必要である。

また、地域経済の活性化とデジタル技術普及を目指し、デジタル地域通貨の導入も検討されている。これにより、住民や地域事業者がデジタルツールを活用する機会が増え、デジタル技術への理解促進が期待されている。一方で、住民のデジタル技術への適応度や活用意識の向上が課題として残っている。

さらに、明和町では地域社会のデジタル化推進にも取り組んでおり、他自治体と連携しながら「三重広域連携DXプラットフォーム」の構築を進めている。地域向けや観光向けのデジタル施策として、ポータルサイトやデジタル技術を活用した観光施策が展開されている。しかし、広域連携における組織間の調整や役割分担の難しさが課題となっており、柔軟な対応が求められている。

ICTインフラの整備においては、情報システムの標準化・共通化を進めると同時に、ガバメントクラウド（Gov-Cloud）への移行を行い、情報セキュリティ対策を強化している。住民が安心してデジタルサービスを利用できる環境づくりを目指しているが、一部の地域では通信インフラが不十分であり、ICT環境の地域間格差がデジタルデバイドを生んでいる状況である。

一方で、以上の聞き取り調査や計画の内容から考察すると、明和町が直面するデジタルデバイドの課題として、高齢者やデジタル技術に不慣れな層への支援不足が挙げられる。支援員の配置や講習会が行われているものの、支援の質や頻度には改善の余地があり、取り残される住民への対面サポートが求められている。また、人材不足と専門知識の欠如も大きな課題であり、デジタル技術に精通した職員や支援者の確保・育成が急務となっている。

る。特に、RPA や AI を活用した行政業務の効率化が進む中で、技術的知識を持つ人材の不足がボトルネックとなっている。さらに、住民のデジタル活用意識も課題であり、オンライン手続きやデジタル施策が導入されているにもかかわらず、利用率が低調である。住民への周知活動や意識啓発が不十分であり、デジタル技術に対する抵抗感を減らす取り組みが求められている。また、広域連携における調整の難しさや、財政面での制約も課題として挙げられており、国や県の補助金を最大限活用しつつ、費用対効果を意識した施策展開が求められている。

### 5.3 三重県及び県下市町の現状による考察

#### 5.3.1 市町間の共通課題と相違点

三重県および県下市町のデジタルデバйд対策を比較検討すると、各自治体の取り組みには共通課題と地域特性に基づく相違点が浮かび上がる。まず、共通課題として最も顕著なのは、高齢者やデジタル技術に不慣れな住民層への支援不足である。伊賀市、亀山市、菰野町、明和町のいずれも、高齢者を中心にデジタルリテラシーの向上が喫緊の課題となっており、各市町が講習会やサポート体制を整備しているものの、対象者への支援が限定的であるため、取り残される層が依然として存在している。特に、講習会の内容や頻度、支援員の配置状況に差があり、地域ごとの需要に対応した柔軟な施策が求められる。また、地域間の ICT インフラの格差も共通課題であり、菰野町や明和町では町全域での通信環境整備が不十分で、特に過疎地や周辺地域でのインフラ整備が課題となっている。

一方で、各市町の取り組みには地域特性に応じた独自性や進捗状況の差異が見られる。伊賀市では多文化共生の観点から、外国人住民への多言語対応を含むデジタル支援が進められており、多文化共生型のデジタル社会構築を目指している点が他市町と異なる特徴である。これに対し、亀山市は製造業の盛んな地域特性を背景に、行政手続きのオンライン化や業務効率化に特化した取り組みを進めており、引越しワンストップサービスや消防法令申請の電子化といった具体的な施策において先進的な一面を持つ。しかし、こうしたオンライン化が進む一方で、デジタル技術に不慣れな層への利用支援が十分でないため、利用率が低調にとどまっている点は課題として共通している。

菰野町は、高齢者へのスマートフォン講習会や公民館を活用したデジタル機器利用支援を行い、住民主体のデジタルリテラシー向上を目指しているが、これらの取り組みが一部住民に限られており、全町的な波及効果が得られていない。また、菰野町が進める「スモールスタート方式」の段階的なデジタル導入は、リスクを最小限に抑えつつ成功事例を積み上げる戦略として評価できるが、専門人材の不足や財政的制約が課題となっている。一方、明和町ではデジタル活用支援員を配置し、身近な場所での相談対応や講習会の実施を進めているが、実際の利用促進においては住民の抵抗感が根強く、講習会の内容や頻度、住民への周知活動に改善の余地がある。さらに、明和町は広域連携を強化し、県全体や隣接自治体との協働を推進している点で、他市町にない独自性を持つが、連携の調整や役割分担がスムーズに進まない場合もあるようである。

このように、4 市町のデジタルデバйд対策を比較すると、共通課題としては、高齢者やデジタルに不慣れな層への支援体制の強化、地域間の ICT インフラ格差の是正、デジタル人材の育成や確保が挙げられる。一方で、各市町の取り組みには、伊賀市の外国人住民

対応や亀山市のオンライン手続き推進、菰野町の段階的導入によるスモールスタート、明和町の広域連携推進といった特有の施策が見られ、それぞれの地域特性に応じた独自の方向性が明らかとなった。この比較分析から得られる示唆として、三重県全体としてのデジタルデバйд対策は、共通課題に対する一律の施策を推進すると同時に、各市町の地域特性を考慮した柔軟なアプローチを採用する必要があるといえる。また、各自治体間でのベストプラクティスの共有や、県主導による人材・財源の効率的な配分を行うことで、デジタル社会の形成に向けた取り組みの全体最適化を図ることが期待される。

### 5.3.2 三重県及び県下市町の現状からみえること

三重県におけるデジタル社会の形成に向けた取り組みは、「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」を軸に、県全体のデジタル化推進が進められている。この計画では、住民の幸福実感向上を目指す「あったかいDX」を基本理念に掲げ、「暮らしのDX」「しごとのDX」「行政のDX」の3つの主要分野に分けて施策が展開されている。しかし、計画の進捗状況や施策の実施にあたって、デジタルデバйдという大きな課題が依然として存在し、県と市町がそれぞれの立場から対応に取り組んでいる状況が浮き彫りになっている。まず、県の取り組みについては、防災やインフラ管理、健康増進など「暮らしのDX」分野では、ICTやAIを活用したシステムの導入が進んでおり、防災情報のリアルタイム提供やインフラ管理の効率化が図られている。しかし、これらがすべての住民に浸透しているとは言えず、高齢者やデジタル技術に不慣れな層にとっては、情報へのアクセスや理解が難しい場合がある。また、「しごとのDX」においては、スマート農業や観光データ活用など、地域産業のデジタル化が進められているものの、デジタル技術の導入に対応できる人材の不足や、経済的余裕の少ない小規模事業者への支援体制が不十分であることが課題として挙げられる。「行政のDX」分野では、オンライン手続きやオープンデータの推進など、行政業務の効率化が進められているが、こうしたサービスが住民全体に活用されていない現状があり、特に高齢者や障がい者への支援不足が指摘されている。

一方で、県下市町の取り組みについては、各地域の実情に応じたデジタルデバйд対策が進められている。例えば、伊賀市では多くの外国人住民を抱える特性から、外国人向けの多言語デジタル支援を行うなど、地域の特性に応じた施策が展開されている。また、デジタル講座や出前講座の実施を通じて、市民のデジタルリテラシー向上にも力を入れている。しかし、高齢者やデジタル不慣れな層への支援には依然として課題があり、支援の継続的な実施や内容の改善が求められている。亀山市では行政手続きのオンライン化やICTインフラ整備が進められているものの、周辺地域における通信インフラの未整備や、デジタルサービスの周知不足がデジタルデバйдを生んでおり、市民全体が恩恵を受けるまでには至っていない。菰野町では高齢者向けのスマートフォン講習会を通じてデジタルリテラシー向上を図っているが、講習会への参加者が限定的であるため、さらなる参加促進や対面支援の強化が必要とされている。また、町全域での通信インフラ整備が不十分なため、地域間の格差是正が急務となっている。明和町ではデジタル活用支援員を配置して、デジタル技術に不慣れな住民への支援を行っているものの、講習会の頻度や内容に課題があり、デジタル技術を活用できるまでのサポート体制に改善の余地がある。

これらの取り組みを総括すると、三重県および県下市町のデジタルデバйд対策におい

ては、概ねデジタルリテラシー向上やインフラ整備、行政手続きのオンライン化を通じて、住民の利便性向上を目指す取り組みが行われているといえる。しかし、高齢者やデジタル技術に不慣れな住民、経済的な余裕のない層に対する支援が十分に行き届いていない現状があり、デジタル施策の効果が限定的となっている。また、地域ごとの経済力や人材不足によって、デジタル化の進捗にはばらつきが見られ、地域間の格差が顕著となっている。加えて、行政 DX を進める上で欠かせないデジタル人材の確保や育成も各自治体共通の課題となっており、住民のデジタルリテラシー向上と併せて早急に解決すべき課題である。

三重県が掲げる「あったかい DX」の理念は、デジタル化による効率化だけでなく、住民の幸福実感や心豊かな暮らしを実現することを目指している点で非常に意義深い。しかし、その実現に向けては、デジタルデバイドを解消し、「誰一人取り残さないデジタル社会」を構築することが不可欠である。特に、高齢者や障がい者、外国人住民など、多様な立場にある人々が安心してデジタル技術を利用できるよう、柔軟な支援策の拡充が求められる。また、インフラ整備や人材育成、住民への意識啓発をさらに強化し、県と市町が連携して課題解決に取り組むことが、今後のデジタル社会推進において重要な鍵となるだろう。

## 第 6 章 結論

これまでの第 1 章から第 5 章において、三重県の DX 推進の現状や課題、そして国の政策との整合性や地域特性を踏まえた取り組みについて多角的に検討してきた。また、実際の事例を通じて、デジタルデバイドやリソース不足、地域間格差といった具体的な課題とその対応の可能性を明らかにしてきた。本章では、これらの考察を総括し、三重県が持続可能で誰一人取り残さないデジタル社会を実現するための方向性について結論を述べる。特に、広域自治体と基礎自治体が果たすべき役割や、住民との連携の重要性に焦点を当て、三重県における DX 推進の意義と課題解決のための展望を示していく。

### 6.1 三重県 DX 推進状況による課題分析と国の政策との整合性

三重県における DX の推進は、「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」のもとで、国の「自治体 DX 推進計画」や「デジタル・ガバメント実行計画」と整合性を保ちながら進められている。この計画は、住民の幸福実感向上を目指す「あったかい DX」を理念に掲げ、この計画の下に、行政手続きのオンライン化や情報システムの標準化、デジタルデバイドの解消などを目指した施策を展開している。しかし、県内の実態を踏まえると、いくつかの課題が明確化しており、これらは国の政策を地域レベルで効果的に実行するために克服すべき重要なポイントとなっている。

三重県における最大の課題の一つは、デジタルデバイドの存在である。高齢者やデジタル技術に不慣れな住民がデジタル社会から取り残される現状が顕在化しており、特に講習会の頻度や質が限定的であるため、住民がデジタル技術を日常生活で活用できるようになるまでの支援が十分とは言えない。また、地域間の ICT インフラ整備の進捗にはばらつきがあり、特に過疎地域や小規模自治体では通信環境の未整備がデジタルデバイドの一因となっている。この状況は、国が掲げる「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現に向けた障壁となっており、特に財政や技術の支援を必要とする地域に対しては、国からのさらなる後押しが求められる。

さらに、県内の市町に共通する課題として、デジタル人材の不足がある。行政職員や住

民を支援する人材のデジタルスキルが十分でないため、DX 推進を担うための能力やリソースが限定的な状況にある。AI や RPA などの先進技術を活用した業務効率化を進めるにも、こうした技術を適切に運用できる専門人材の確保が必要である。また、住民においても、デジタル技術の利便性を理解し積極的に活用する意識が十分に浸透していないため、住民参加を促進する意識啓発やデジタルリテラシー向上の取り組みを強化する必要がある。これらの課題を克服するためには、国の「自治体 DX 推進アドバイザー制度」や「デジタル活用支援事業」といった制度を活用し、県と市町が連携して実効性のある施策を展開することが重要である。

また、三重県内では地域特性に応じた取り組みが行われているものの、進捗のばらつきや地域間の連携が課題として挙げられる。例えば、伊賀市では外国人住民への多言語デジタル支援が進められており、多文化共生型のデジタル社会構築を目指している。一方で、亀山市では行政手続きのオンライン化や ICT インフラ整備が先進的に進められているものの、これらの取り組みが全ての住民に浸透しているわけではない。菰野町の「スモールスタート方式」による段階的なデジタル導入や、明和町の広域連携を重視した取り組みは地域特性を反映した良好な施策であるが、いずれも専門人材や財政的リソースが不足していることが共通の課題として指摘されている。

こうした課題を踏まえ、三重県における DX 推進は国の政策との整合性を保ちながらも、地域ごとの特性に応じた柔軟な施策を展開することが必要である。「自治体 DX 推進交付金」や「情報通信基盤整備補助金」を活用して財政的・技術的支援を拡充し、特にリソースの限られた市町に対する包括的な支援が求められる。また、県内の自治体間でベストプラクティスを共有し、県が主導して市町間の格差是正に取り組むことも重要である。さらに、住民への意識啓発やデジタルリテラシー向上を図り、住民が主体的に DX に参加できる仕組みを構築することで、「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現に近づくことが期待される。県と市町が国の政策と歩調を合わせながら、一体となって柔軟で包括的な取り組みを展開し、持続可能なデジタル社会を構築することが今後の重要な鍵となるだろう。

## 6.2 広域自治体・基礎自治体の役割

### (1) 広域自治体の役割

広域自治体は、基礎自治体が抱える課題を支援し、県全体で均等なデジタル化の恩恵を実現するために、多様な役割を果たす必要がある。第 5 章で述べた 4 市町（伊賀市、亀山市、菰野町、明和町）のケーススタディからも、各自治体が直面している課題や進捗状況に地域特性が大きく影響していることが明らかとなった。これを踏まえると、以下の 4 つの役割が広域自治体には特に重要である。

1 つ目は、「県域全体の基盤整備の推進」である。広域自治体は、基礎自治体間の格差を是正するため、自治体情報システムの標準化や共通化、ガバメントクラウドの導入といったデジタルインフラ整備を主導する責任を担う。例えば、菰野町や明和町のように ICT インフラの整備が遅れている地域に対して、財政支援や技術支援を行い、均一なデジタル基盤を構築することが急務である。特に、明和町の「三重広域連携 DX プラットフォーム」への参画のように、複数自治体が連携するプロジェクトを県が主導することで、広域的なインフラ整備を効率的に進めることが期待される。



2つ目は、「基礎自治体の取り組みの情報収集と共有」である。第5章で明らかになったように、各自治体が進めている施策には独自性があり、伊賀市では多文化共生の観点から外国人住民への多言語デジタル支援、亀山市では行政手続きのオンライン化、菰野町ではスモールスタート方式による段階的なDX導入、明和町では広域連携推進といった特徴が見られる。このような先進事例や成功事例を県が収集し、他の基礎自治体と共有することで、全体の施策水準を向上させることが可能である。また、成功事例を基にベストプラクティスを整理し、他自治体での応用を支援する役割も重要である。

3つ目は、「広域的な課題への対応と基礎自治体間の調整」である。防災やインフラ管理のデジタル化など、複数の基礎自治体にまたがる広域的な課題については、広域自治体が調整役として機能する必要がある。例えば、菰野町や亀山市では、通信インフラが十分に整備されていない地域が依然として存在し、これがデジタルデバイドを助長している。このような課題に対して、県が基礎自治体間の調整を行い、通信事業者や関連機関と連携しながら解決策を模索することが求められる。

4つ目は、「基礎自治体の地域性に応じた支援施策の後押し」である。第5章の事例分析からも、地域特性に応じた柔軟な対応の必要性が浮き彫りとなった。例えば、伊賀市では外国人住民が多い特性を踏まえた多言語対応が進められているが、他自治体ではこうした施策が重視されていない。このように、基礎自治体ごとの特性に応じた施策を展開できるよう、広域自治体は財政支援や技術指導、専門人材の派遣などを柔軟に行う必要がある。

## (2) 基礎自治体の役割

基礎自治体は、住民に最も近い行政単位として、地域特性に応じた施策を展開し、住民の生活の質を向上させる役割を担う。第5章のケーススタディで取り上げた4市町の事例から、基礎自治体の役割として以下の4つが挙げられる。

1つ目は、「住民に寄り添ったデジタルサービスの提供」である。亀山市では、住民の利便性向上を目指して行政手続きのオンライン化を推進しているが、一部の住民はオンライン手続きに不安を感じている。菰野町でもスマートフォン講習会を実施しているが、講習の参加者が限られており、支援が十分行き渡っていない現状がある。このように、住民のニーズに応じたサポート体制の整備や、誰でも簡単に使えるデザインのシステム導入が求められる。

2つ目は、「地域の特性を活かした独自施策の展開」である。第5章の分析では、伊賀市が外国人住民への多言語デジタル支援を進め、明和町が広域連携を強化している事例が挙げられた。このように、地域特性を生かした施策は、住民の満足度向上や地域の課題解決に直結する。例えば、菰野町ではスモールスタート方式を採用し、住民の反応を見ながら施策を段階的に展開している。こうした柔軟な施策は、他の自治体でも参考になるアプローチである。

3つ目は、「地元住民や企業との連携」である。デジタル技術の導入やDX推進には、住民や地域企業の協力が不可欠である。例えば、亀山市では地元企業と連携して情報システムの導入を進めており、菰野町では地域住民を対象とした講習会を通じて、住民と行政のつながりを強化している。このように、住民や企業がDX推進の主体的な担い手となれる環境を整備することが重要である。

4つ目は、「地域課題の収集と広域自治体へのフィードバック」である。基礎自治体は住民と直接向き合う中で、地域固有の課題やニーズを最も把握しやすい立場にある。これを広域自治体に適切にフィードバックすることで、広域自治体により効果的な支援を行えるようになる。例えば、明和町が広域連携プロジェクトにおいて役割を果たしているように、地域課題を共有し、複数自治体で解決策を模索する取り組みが重要である。

### 6.3 地方自治体が抱える課題への対応可能性

三重県のDX推進は多くの可能性を秘めている一方で、デジタルデバイドの問題、リソース不足、地域間格差など多様な課題が浮き彫りになっている。しかしながら、これらの課題に対しては、国の政策やデジタル技術の活用を通じて対応可能な余地が十分に存在している。以下では、地方自治体が抱える主要な課題に対し、それぞれの対応可能性について考察する。

#### (1) デジタルデバイドの克服

第5章のケーススタディでは、4市町すべてが共通して抱える課題として、高齢者やデジタル技術に不慣れな住民への支援不足が挙げられた。例えば、菰野町のスマートフォン講習会や、伊賀市が実施するデジタル関連講座は、高齢者のデジタルリテラシー向上を目的とした取り組みとして一定の成果を上げている。しかし、いずれも対象が限定的であり、住民全体への波及効果は十分とはいえない。また、亀山市では行政手続きのオンライン化が進む一方で、高齢者を中心とする利用者層の低利用率が課題として浮き彫りになった。

これらの事例から見えてくるのは、住民一人ひとりに寄り添った支援体制の構築が、デジタルデバイド克服の鍵となるという点である。明和町が取り組むデジタル活用支援員の配置や、伊賀市の外国人住民への多言語対応のように、特定の住民層のニーズに応じた個別支援策が有効である。また、菰野町のスモールスタート方式のように、小規模で試行的に施策を始め、成功事例を他地域に展開していくアプローチも、実効性の高い方法と言える。既存の総務省の取り組みでは、地域おこし協力隊やNPOと連携して、デジタル技術に不慣れな住民を対象に操作方法を学ぶ講座や相談窓口の設置が進められている。これを拡充し、デジタル技術を利用する上での心理的ハードルを下げる取り組みを加速させることが重要である。

さらに、デジタルデバイドの克服に向けて、地域コミュニティを活用した取り組みが効果を発揮すると考えられる。たとえば、三重県のように人口構成に多様性がある地域では、住民間のデジタルリーダーを育成し、住民間で助け合う仕組みを作ることが考えられる。このような取り組みは、地域住民のつながりを強化すると同時に、行政DXの推進に対する住民の理解と協力を深める効果が期待される。

#### (2) リソース不足への対応

地方自治体におけるDX推進のもう一つの課題として、財政力や人材の不足が挙げられる。特に、明和町や菰野町のような中小自治体では、デジタル施策を展開するための専門人材や予算の確保が難しい状況が報告されている。一方で、亀山市のように「DX推進委員会」や「デジタルマスター」を設置し、内部体制を強化する事例も見られるが、十分な専門知

識を持つ人材が不足している現状は4市町すべてに共通している。

これに対応するためには、国と自治体の連携を通じた標準化やリソース共有が重要である。例えば、総務省が推進する「自治体情報システムの標準化・共通化」や「ガバメントクラウド」の活用により、システム導入コストや運用負担を軽減することが期待される。また、三重県が進める広域連携プロジェクトのように、複数の自治体が協働で技術支援や人材育成を進める仕組みも有効である。さらに、民間との連携も重要な対応策として挙げられる。三重県が実施している「しごとのDX」においても見られるように、地域企業やスタートアップとの協力を通じて、デジタル人材の育成や技術導入のコスト削減を図ることが可能である。これにより、自治体が抱えるリソース不足の課題を補完し、行政DXの推進を加速させることが期待される。

### (3) 地域間格差の是正

地域間格差の是正は、三重県全体としてのDX推進において重要な課題である。第5章で取り上げたように、菰野町や明和町では、町全域での通信インフラ整備が不十分であり、特に山間部や周辺地域ではICTインフラの未整備がデジタルデバイドを引き起こす要因となっている。一方、亀山市や伊賀市では都市部を中心にWi-Fi環境の整備が進む一方で、周辺地域のインフラ不足が依然として課題である。

この課題に対しては、国主導の広域的なインフラ整備支援が不可欠である。例えば、デジタル庁が主導する「ガバメントクラウド」や「データ連携基盤」の導入は、全国的に統一されたデジタル基盤を提供するものであり、地方自治体の進捗格差を埋める一助となる。また、三重県内では、広域的な課題に対応するために、県が中心となって複数の自治体を巻き込んだ共同プロジェクトを推進している。これにより、小規模自治体が単独で取り組むには限界のある課題に対しても、効率的かつ効果的に対応することが可能となる。

さらに、地域間格差を是正するためには、地方の特性を生かした柔軟な取り組みが求められる。三重県では、「暮らしのDX」「しごとのDX」「行政のDX」という3つの重点分野で、それぞれの地域特性に応じた施策を展開している。このような取り組みを他の自治体にも展開することで、地域間格差を縮小し、全体としてのDX推進を強化することが可能である。

### (4) 住民との連携と信頼構築

最後に、DX推進における住民との信頼関係の構築も重要な課題である。亀山市や明和町では、行政情報をLINEやホームページを通じて発信する取り組みが進められているものの、情報が住民に十分浸透していない現状がある。また、菰野町の調査では、高齢者やデジタル技術に不慣れな住民にとって、オンライン手続きやICTツールの利用に抵抗感を抱くケースが多いことが明らかになっている。

このような課題を解消するためには、住民目線のサービス設計や周知活動の強化が必要である。伊賀市や明和町で行われている対面支援や相談窓口の設置は、住民が安心してデジタルサービスを利用できる環境を整える好例といえる。また、住民参加型の施策設計や意見交換の場を設けることで、住民の声を反映した信頼性の高いサービスを提供することが可能となる。デジタル技術の導入による効率化のメリットを住民に還元し、住民が生活

の中で DX の利点を実感できる仕組みを構築することが求められる。

おわりに

本論文では、行政 DX 推進における地方自治体が直面するデジタルデバイドの現状と課題について、三重県を事例に分析した。特に、デジタルデバイドが行政 DX の推進に与える影響やその解消に向けた取り組みの重要性を明らかにし、国の政策との整合性や地域特性に応じた対応の必要性を検討した。

まず、三重県における行政 DX 推進の現状を分析した結果、「暮らしの DX」「しごとの DX」「行政の DX」という 3 つの柱を通じて、住民サービスの向上や地域経済の活性化に向けた積極的な取り組みが進められていることが確認された。また、特に「あったかい DX」という基本理念のもと、人に優しいデジタル社会の実現を目指している点は非常に意義深いものである。しかしながら、その一方で、自治体間の DX 推進状況のばらつきや、住民のデジタルリテラシー不足、高齢者を中心としたデジタルデバイドといった課題が依然として顕在化していることも明らかとなった。これらの課題は、行政 DX が掲げる「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現に向けた大きな障壁となっている。

また、デジタルインフラの整備は進んでいるものの、それを十分に活用できる体制が整っていないことも課題として浮かび上がった。特に、デジタルデバイドは単にインフラへのアクセスの格差にとどまらず、ICT スキルやリテラシーの不足、さらに技術を活用するための知識や意識の差といった「使用ギャップ」や「知識ギャップ」の問題が深刻である。三重県においても、こうしたギャップが自治体や住民間に存在しており、これが DX 推進全体の進捗を遅らせる要因となっている。

さらに、三重県が抱えるもう一つの大きな課題は、デジタル人材の不足で、デジタル技術を効果的に活用するには、行政、企業、地域住民がそれぞれ十分なスキルと知識を持つことが不可欠であるが、特に地方においてはこの人材不足が顕著であることが分った。こうした状況を改善するためには、教育機関との連携や職員研修の充実、さらに地域全体でのデジタル人材育成プログラムの拡大が求められる。

本研究の限界としては、三重県内の全自治体の取り組みや住民全体の状況を網羅的に把握することができなかった点である。また、デジタルデバイドに関するデータの限られた部分的な分析に留まったことから、課題の全容を十分に明らかにできなかった可能性がある。今後は、より詳細なデータを収集し、他の地方自治体や国際的な事例とも比較することで、デジタルデバイド解消に向けた具体的な方策を提案していく必要がある。

本研究の成果は、三重県における行政 DX 推進の現状を整理するとともに、地域の特性や課題に応じた対応の必要性を指摘することで、他の地方自治体にとっても示唆を与えるものであると考える。特に、デジタルデバイドの解消は、単なる行政効率化の枠を超え、地域社会全体の持続可能性を高める重要な要素であることを再確認した。

今後の展望として、まず地方自治体間の連携をさらに強化し、成功事例の共有や共同のプラットフォーム整備を進めることで、自治体間の格差を是正する取り組みが必要である。また、住民全体のデジタルリテラシーを底上げするための教育・啓発活動を継続的に展開することが求められる。さらに、地域特性に即した柔軟な施策の実施や、デジタル技術を活用した新たな価値創造により、住民が主体的にデジタル社会の恩恵を享受できる環境を

構築することが重要である。

最後に、日本全体で進められている DX 推進の流れにおいて、三重県のような地方自治体が果たすべき役割は極めて大きいといえる。地域に密着した行政運営を行う自治体が、その地域の特性に応じた DX 推進を進めることで、「誰一人取り残さない」社会を実現するための礎が築かれることを期待する。引き続き、デジタルデバイドの克服と公平な DX 推進に向けた実践的な研究が進むことを願っている。

## 参考文献

- 伊賀市ホームページ (2022) 「伊賀市デジタルトランスフォーメーション (DX) 実行計画」  
(<https://www.city.iga.lg.jp/0000008883.html>)
- 伊賀市 (2024) 筆者による伊賀市役所 DX 推進担当者への聞き取り調査。
- 稲葉一将・内田聖子 (2022) 『デジタル改革とマイナンバー 制度』自治体研究社。
- 石井夏生利 (2022) 「自治体 DX と改正個人情報保護法」『地方自治』No. 901, pp. 2-23.
- 岡嶋裕史 (2022) 『Web3 とは何か』光文社。
- 亀山市ホームページ (2022) 「亀山市行政 DX 推進計画」  
(<https://www.city.kameyama.mie.jp/docs/2022063000016/>)
- 亀山市 (2024) 筆者による亀山市役所 DX 推進担当者への聞き取り調査。
- 木村泰知 (2021) 『自治体 DX 推進とオープンデータの活用』日本経済評論社。
- 久保貴裕 (2021) 「誰が、何の目的で、どのように使うのか 「自治体 DX 推進計画」と自治体デジタル政策の課題」『住民と自治』704 号、pp. 31-35.
- 久保貴裕 (2021) 「総務省「自治体 DX 推進計画」と自治体デジタル政策の課題」『季刊自治と分権』84 号、pp. 44-55.
- 経済産業省 (2018) 「DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」の克服と DX の本格的な展開～」  
([https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_transformation/20180907\\_report.html](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation/20180907_report.html))
- 経済産業省 (2022) 「DX レポート 2.2 (概要)」  
([https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/covid-19\\_dgc/pdf/002\\_05\\_00.pdf](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/covid-19_dgc/pdf/002_05_00.pdf))
- 経済産業省 (2022) 「DX 認定制度」  
([https://www.meti.go.jp/policy/it\\_policy/investment/dx-nintei/dx-nintei.html](https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/investment/dx-nintei/dx-nintei.html))
- 菰野町ホームページ (2023) 「菰野町デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進方針」(<https://www2.town.komono.mie.jp/www/contents/1648432922549/index.html>)
- 菰野町 (2024) 筆者による菰野町役場 DX 推進担当者への聞き取り調査。
- 総務省 (2010) 「次世代ブロードバンド戦略 2010」  
([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/policyreports/joho\\_tsusin/denki\\_bukai/pdf/060929\\_1\\_12.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/policyreports/joho_tsusin/denki_bukai/pdf/060929_1_12.pdf))
- 総務省 (2016) 『平成 28 年版 情報通信白書』日経印刷  
(<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h28/pdf/index.html>)
- 総務省 (2019) 「ICT 地域活性化事例 100 選」  
([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/top/local\\_support/ict/jirei/index-org.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/ict/jirei/index-org.html))
- 総務省 (2022) 「情報通信白書」  
(<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/r04.html>)
- 総務省 (2022) 「自治体 DX 全体手順書」  
([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000835172.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000835172.pdf))
- 総務省 (2023) 「自治体 DX ・情報化推進概要」  
([https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213\\_02.html](https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html))

- 総務省 (2023) 「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 2.2 版】」  
([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000919590.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000919590.pdf))
- 田畑暁生 (2020) 「新しい「地域情報化計画」」『神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要』14 (1), pp. 101-110.
- 田畑暁生 (2023) 「市町村の DX 推進計画」『神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要』18 (1), pp. 99-108.
- デジタル庁 (2024) 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」  
(<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>)
- デジタル庁 (2024) 「自治体 DX の取り組みに関するダッシュボード」  
(<https://www.digital.go.jp/resources/govdashboard/local-government-dx>)
- 中小企業庁 (2022) 「中小企業白書」  
(<https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2022/PDF/chusho.html>)
- 野村敦子 (2022a) 「自治体 DX をいかに進めるかーデジタル化からデジタル変革へー」『JRI レビュー』Vol. 8, No. 103
- 野村敦子 (2022b) 「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
- 浜口伸明 (2022) 「自治体 DX の実証研究」『RIETI ディスカッションペーパー』22-J-018
- 本多滝雄・久保貴裕 (2021) 『自治体 DX でどうなる地方自治の「近未来」』自治体研究社.
- 増田聡子 (2020) 「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、2020 年 6 月号、10-15 頁。
- 三重県ホームページ (2022) 「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」  
(<https://www.pref.mie.lg.jp/DIGITAL/HP/m0350000023.htm>)
- 明和町ホームページ (2022) 「明和町デジタル推進計画」  
(<https://www.town.meiwa.mie.jp/main/soshiki/senryaku/dx/2661.html>)
- 明和町 (2024) 筆者による明和町役場 DX 推進担当者への聞き取り調査。
- 宮里隆司 (2021) 『自治体 DX 業界標準の指南書』. 日経 BP, 2021 年. pp. 16-18.
- 山岡浩巳・加藤出・長内智 (2020) 『デジタル化する世界と金融 北欧の IT 政策とポストコロナの日本への教訓』、一般財団法人 金融財政事情研究会。
- Abu-Shanab, E., Khasawneh, R. (2014) E-government adoption: The challenge of digital divide based on Jordanians' perceptions [J]. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, 2014, 9(4): 5-19.
- Anique Scheerder, Alexander van Deursen, Jan van Dijk. (2017) Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second-and third-level digital divide [J]. Telematics and Informatics, 2017, 34(8): 1607-1624.
- Alvin Toffler. (1991) 权力的转移 [M]. 刘红, 译. 北京: 中共中央党校出版社, 1991:8-10.
- Attewell, P. (2001) The First and Second Digital Divides. Sociology of Education, 2001, 3: 252-259.
- Besser, H. (2004) The Next Digital Divides .  
(<http://www.tcla.gseis.ucla.edu/divide/politics/besser.html>.)

- Cullen, R. (2017) Addressing the digital divide: Evolution and determinants of digital divide in Brazil (2005-2013) [J]. *Telecommunications Policy*, 2017, 41(1): 12-24.
- Heppell, S. (1989) Digital divide [N]. *The Times Educational Supplement*, 1989-11-24(57).
- Hyde-Clarke, N. (2006) The urban digital divide: A comparative analysis of internet cafés in Johannesburg, South Africa [J]. *Review of African Political Economy*, 2006, 107(33): 150-156.
- Lentz, R.G., Oden, M.D. (2001) Digital divide or digital opportunity in the Mississippi Delta region of the US [J]. *Telecommunications Policy*, 2001, 25(5): 291-313.
- Michael J. Stern. (2009) Digital Inequality and Place: The Effects of Technological Diffusion on Internet Proficiency and Usage across Rural, Suburban, and Urban Counties [J]. *Sociological Inquiry*, 2009, 79(4): 391-417.
- O'Hara, K., Stevens, D.D. (2006) *Inequality.com: Power, poverty and the digital divide* [M]. Oxford: One world Publications, 2006, 115.
- Parsons, C., Hick, S. (2008) Moving from digital divide to digital inclusion [J]. *Currents: New Scholarship in the Human Services*, 2008(2): 1-16.
- Puspitasari, L., Ishii, K. (2016) Digital divides and mobile internet in Indonesia: Impact of smartphones [J]. *Telematics and Informatics*, 2016, 33(2): 472-483.
- Warf, Barney. (2001) Segue ways into Cyberspace: Multiple Geographies of the Digital Divide [J]. *Environment and Planning B: Planning and Design*, 2001, 28(1): 3-19.
- Zafar, T., Khalid, A. (2007) Digital divide: An econometric study of the determinants in information-poor countries [J]. *The Pakistan Development*, 2007, 46(1): 63-96.
- Zhao Fang, Collier Alan, Deng Hepu. (2014) A multidimensional and integrative approach to study global digital divide and e-government development [J]. *Information Technology & People*, 2014, 27(1): 38-62.
- 陈艳红 (2005). 我国数字鸿沟问题的理论分析与应对策略[J]. *档案学通讯*, 2005(06): 60-63. p60.
- 罗德隆 (2005). 跨越数字鸿沟[J]. *情报学报*, 2005, 24(5): 631-637. p631.
- 赖茂生. 信息化与数字鸿沟[J]. *现代信息技术*, 2000(12): 84-86.
- 韦路, 张明新 (2006). 第三道数字鸿沟: 互联网上的知识沟[J]. *新闻与传播研究*, 2006(04): 43-53+95. p53.
- 汪明峰 (2009). 互联网使用与中国城市化—“数字鸿沟”的空间层面[J]. *社会学研究*, 2005(06): 112