

# 「新しい生活様式」の確立に向けた デジタル活用支援

---

令和2年9月4日  
総務省 情報流通振興課  
飯倉 主税

## 第1章 新型コロナウイルス感染症の下での危機克服と新しい未来に向けて

### 4. 「新たな日常」の実現

- デジタル化は、生産性を引き上げ、今後の経済成長を主導するとともに、より便利で豊かな生活を実現する上で重要な役割を担うものである。我が国も、デジタル化を原動力とした「Society 5.0」実現の取組を推進してきたが、行政分野を中心に社会実装が大きく遅れ活用が進んでおらず、先行諸国の後塵を拝していることが明白となった。デジタル化、そして、Society 5.0の実現は、経済社会の構造改革そのものであり、制度や政策の在り方や行政を含む組織の在り方なども併せて変革していく、言わば社会全体のDXの推進に一刻の猶予もない。
- 今般の感染症拡大の局面で現れた国民意識・行動の変化などの新たな動きを後戻りさせず社会変革の契機と捉え、少子高齢化や付加価値生産性の低さ、東京一極集中などの積年の課題を解決するとともに、通常であれば10年掛かる変革を、将来を先取りする形で一気に進め、「新たな日常」を実現する。
- 具体的には、我が国の未来に向けた経済成長を牽引し、「新たな日常」の構築の原動力となる社会全体のデジタル化を強力に推進し、Society 5.0 を実現する。

✓ **デジタルガバメント**

✓ **産業・企業のDX**

✓ **個人・社会のデジタル化**

## 人との接触を8割減らす、10のポイント(4/22 厚生労働省)

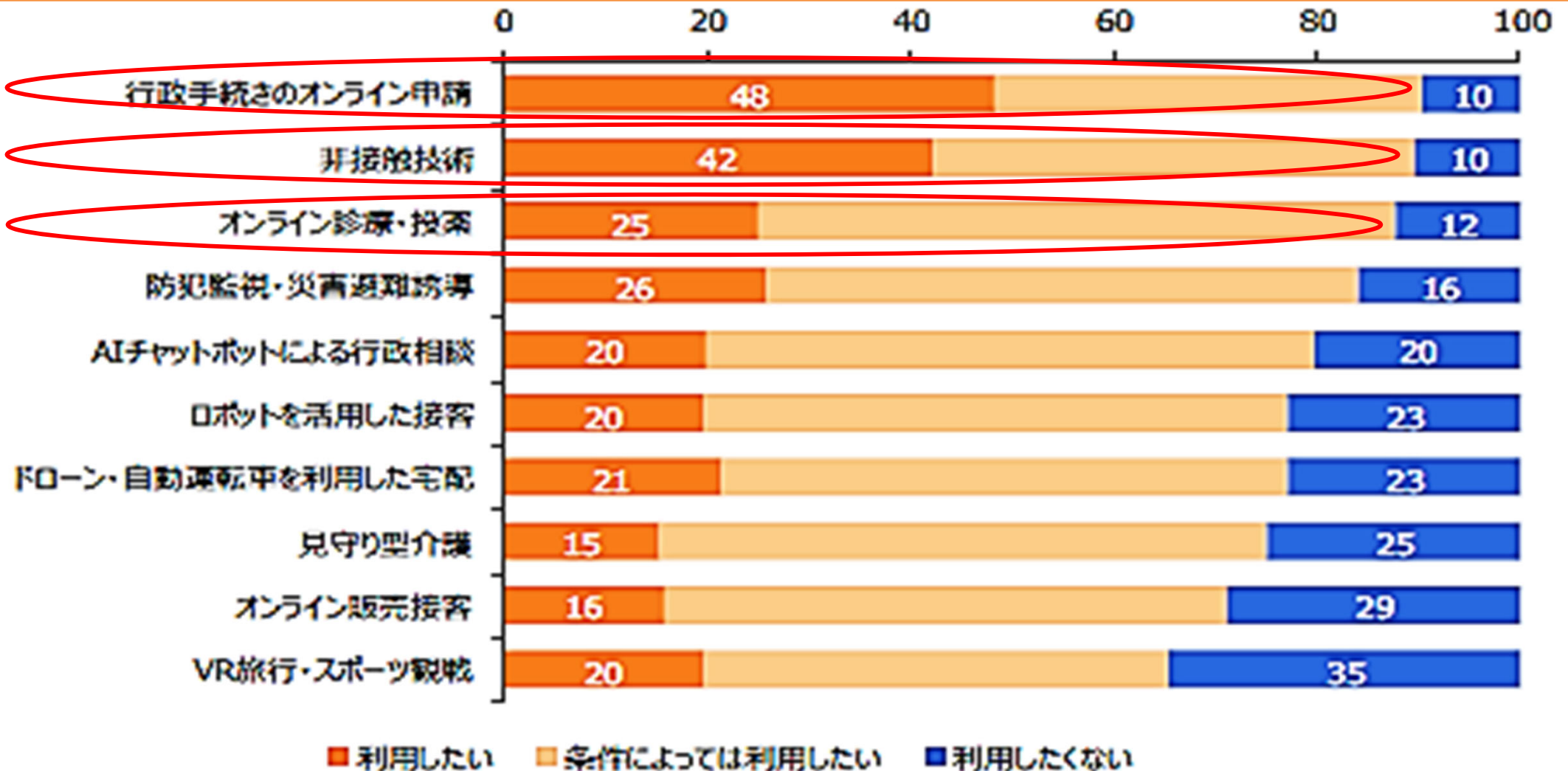
### 人との接触を **8割減**らす、**10のポイント**

緊急事態宣言の中、誰もが感染するリスク、誰でも感染させるリスクがあります。  
 新型コロナウイルス感染症から、**あなたと身近な人の命**を守れるよう、日常生活を見直してみましよう。

<p><b>1</b> ビデオ通話で <b>オンライン帰省</b></p> 	<p><b>2</b> スーパーは1人 または<b>少人数</b>で すいている時間に</p> 	<p><b>3</b> ジョギングは <b>少人数</b>で 公園は<b>すいた時間</b>、 <b>場所</b>を選ぶ</p> 
<p><b>4</b> 待てる買い物は <b>通販</b>で</p> 	<p><b>5</b> 飲み会は <b>オンライン</b>で</p> 	<p><b>6</b> 診療は<b>遠隔診療</b> 定期受診は間隔を調整</p> 
<p><b>7</b> 筋トレやヨガは <b>自宅で動画</b>を活用</p> 	<p><b>8</b> 飲食は <b>持ち帰り</b>、 <b>宅配</b>も</p> 	<p><b>9</b> 仕事は<b>在宅勤務</b> 通勤は医療・インフラ・ 物流など社会機能維持 のために</p> 
<p><b>10</b> 会話は <b>マスク</b>をつけて</p> 	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="846 1278 1400 1535" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; background-color: #e0f0ff;"> <p style="text-align: center;"><b>3つの密を 避けましよう</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 換気の悪い<b>密閉空間</b></li> <li>2. 多数が集まる<b>密集場所</b></li> <li>3. 間近で会話や発声をする<b>密接場面</b></li> </ol> </div> <div data-bbox="1415 1278 1944 1535" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; background-color: #e0f0ff;"> <p style="text-align: center;"><b>手洗い・ 咳エチケット・ 換気や、健康管理</b> も、同様に重要です。</p> </div> </div>	

# デジタル技術を活用したサービス等の利用意向

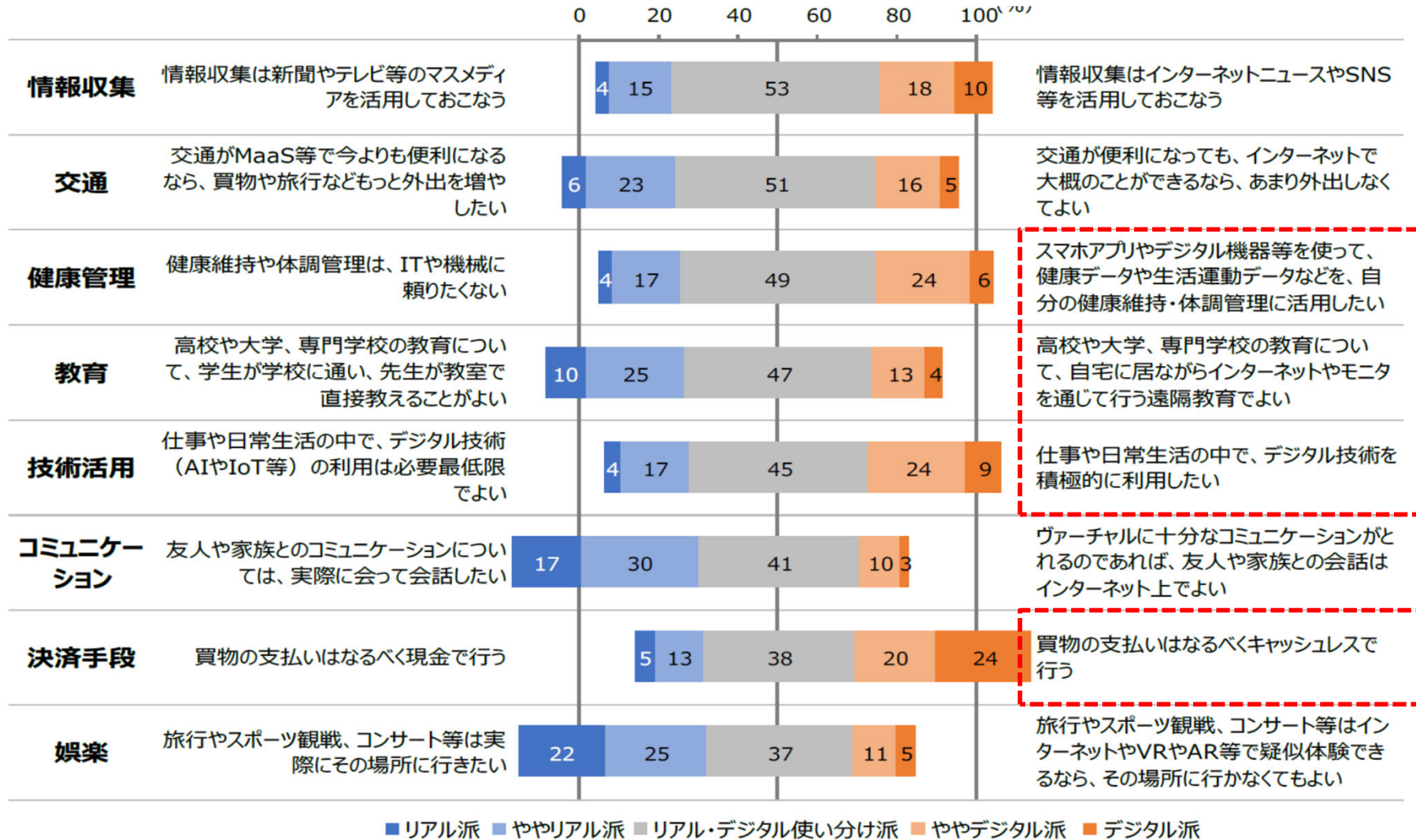
- 新型コロナウイルス感染症拡大の影響として、消費者によるデジタル技術の利用意向は拡大している。
- 「行政手続きのオンライン申請」や「非接触型タッチパネルなどの「非接触技術」では4割超、オンライン診療・投薬では約25%がデジタル技術を活用したサービスの利用意向をもっている。



出所：三菱総合研究所「生活者市場予測システム(mif)」アンケート調査(2020年6月23-25日に実施、回答者5,000人)

# コロナ終息後のデジタル技術利用に関する希望

- ・ポストコロナのデジタル技術利用についても**健康管理**、**技術活用**、**キャッシュレス等**のニーズが大きい。
- ・一方、**セキュリティ面の課題等**を指摘する声も多く、デジタル技術の定着に向けたボトルネックになっている可能性が高い。

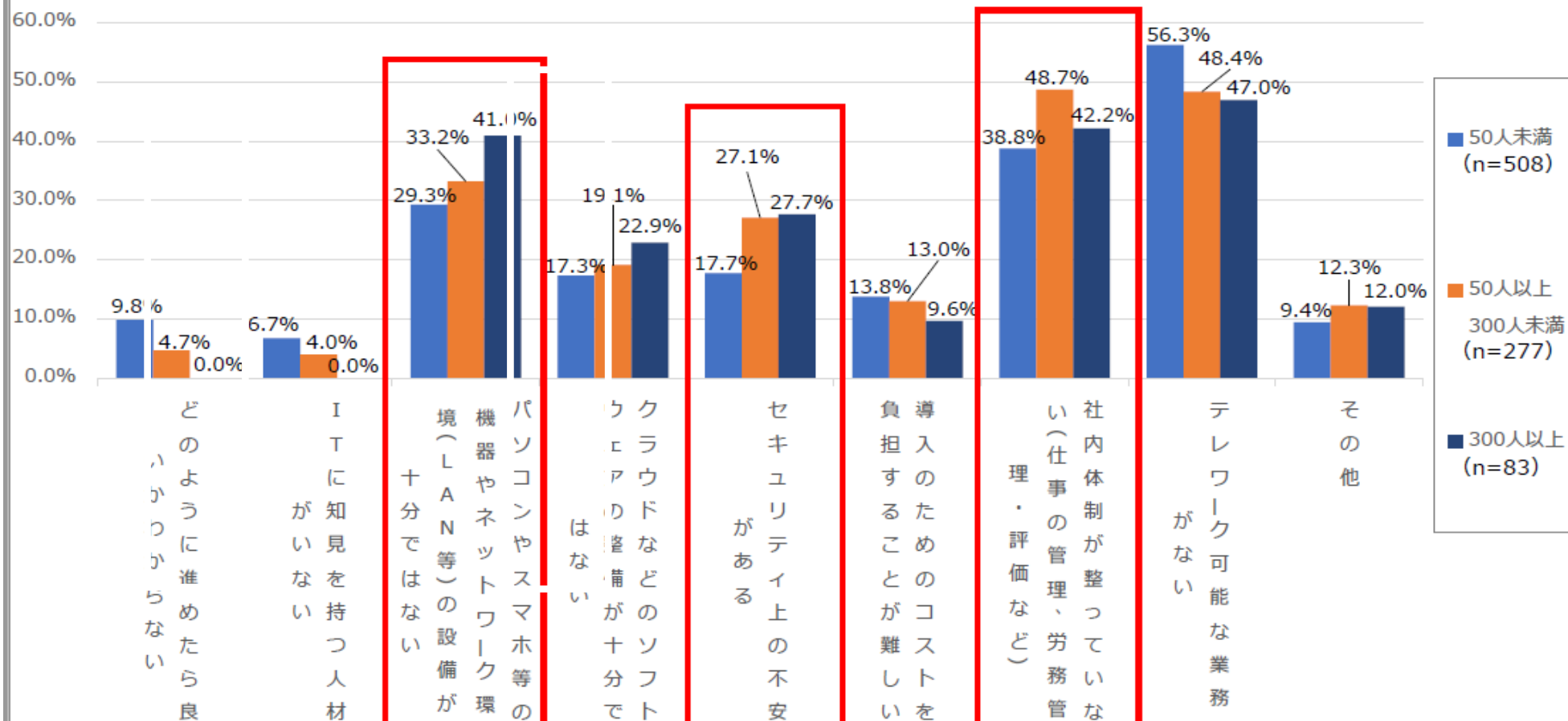


# テレワーク導入にあたっての課題

- テレワーク導入にあたっては、セキュリティ上の不安、パソコンやスマホ等の機器やネットワーク環境の設備が十分でないことが課題とされている。
- 行政に求める支援としては、「導入環境整備」「サテライトオフィスに関する情報提供」などが挙げられている。

## 【従業員規模別】

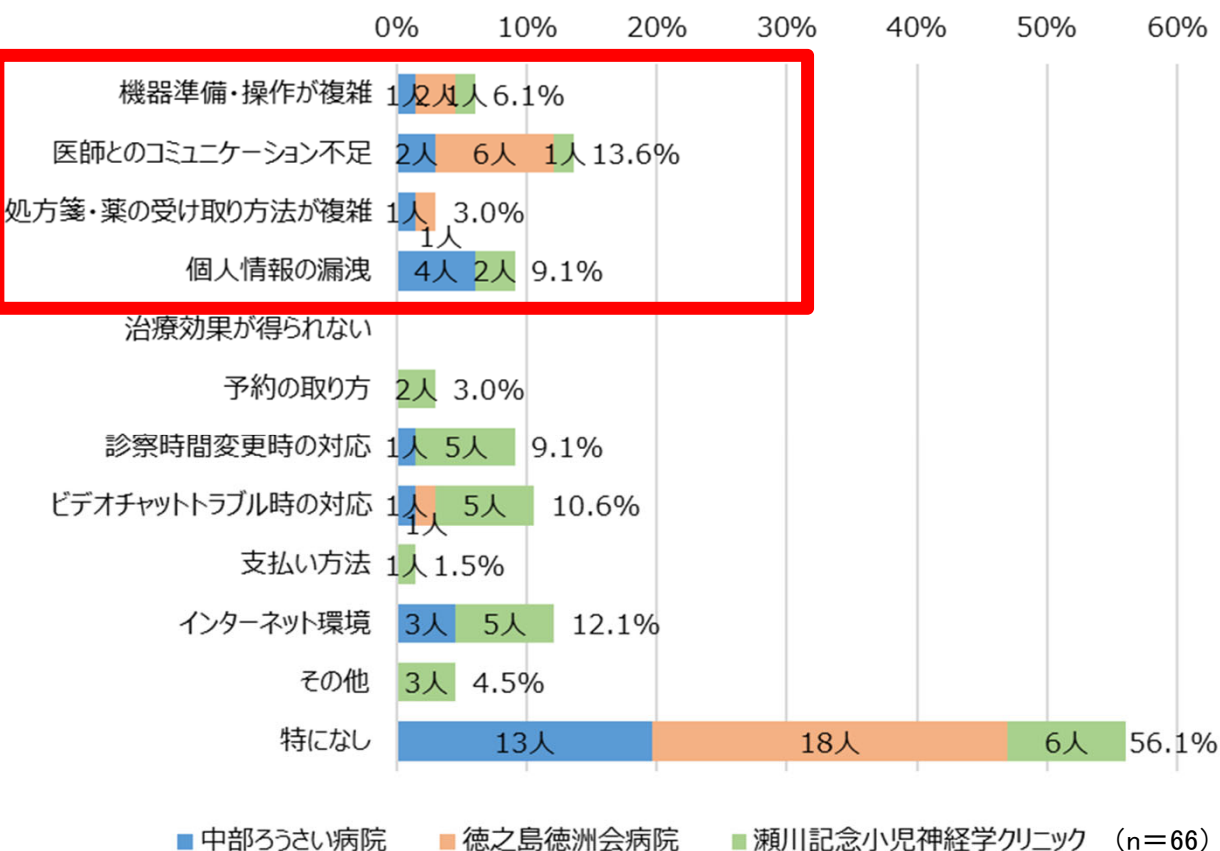
※（１）テレワーク「実施検討中」「実施予定無し」の企業による回答



Copyright (C) The Tokyo Chamber of Commerce and Industry All right reserved.

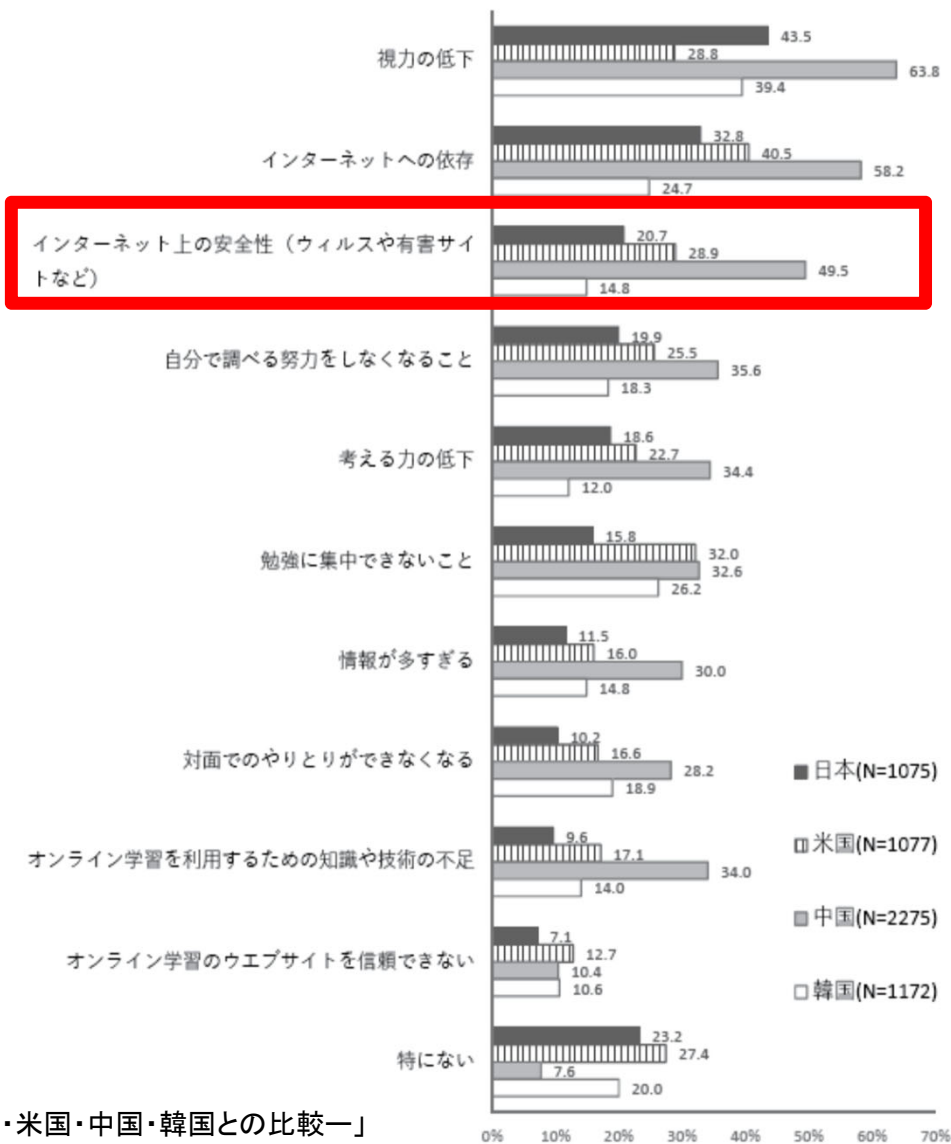
- オンライン医療については、**医師とのコミュニケーション、個人情報の漏洩**への懸念が示されている。
- オンライン教育については、**インターネット上の安全性(ウイルスや有害サイトなど)**への心配が大きい。

## オンライン診療を受診するにあたっての懸念点



出典: 総務省令和元年度事業  
「オンライン診療の普及促進に向けたモデル構築にかかる調査研究」(令和2年3月)

## オンライン学習について心配すること



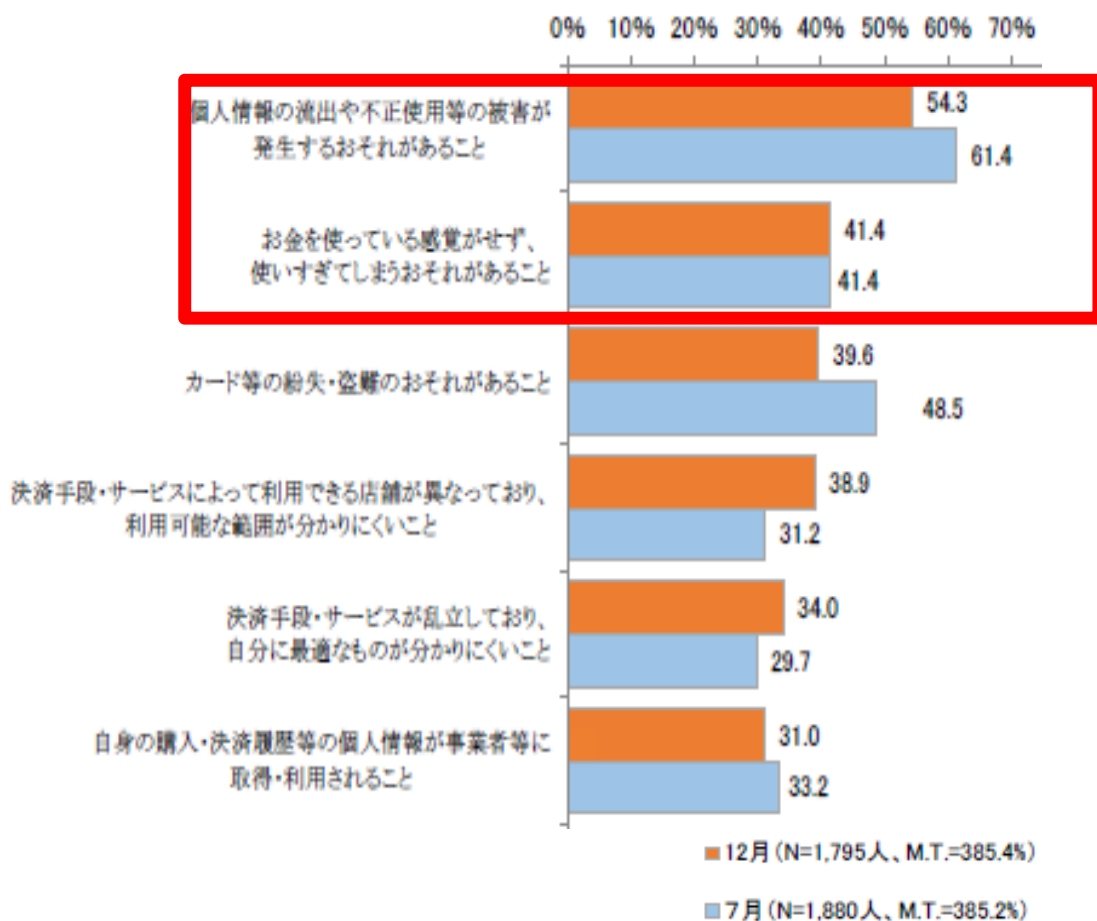
出典: 国立青少年教育振興機構  
「高校生のオンライン学習に関する意識調査報告書—日本・米国・中国・韓国との比較—」  
(令和2年5月)



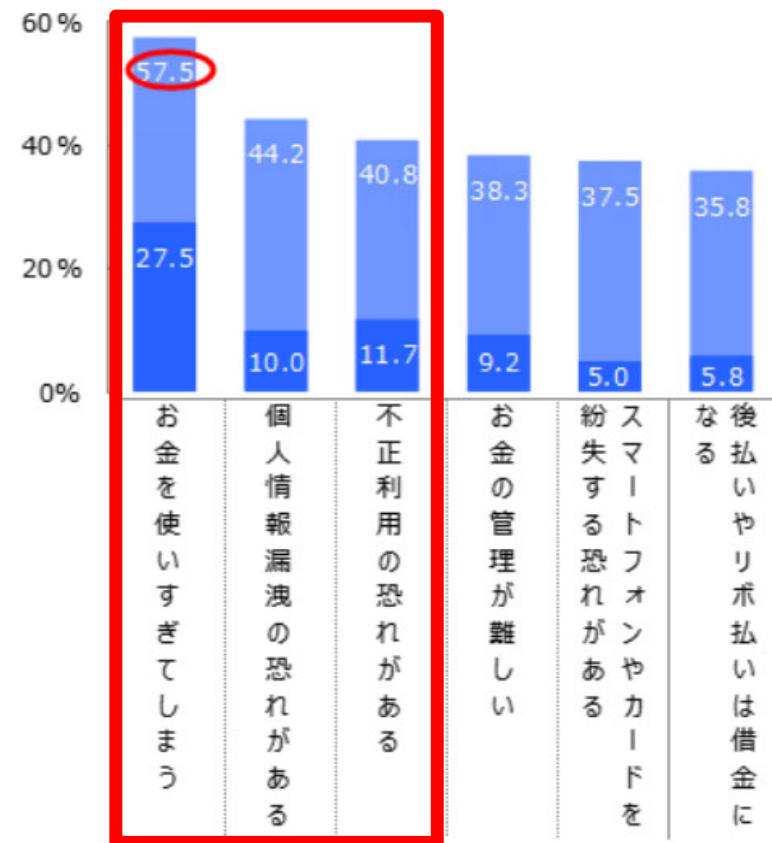
# キャッシュレス決済における課題

- 金融分野のシステムに関して、キャッシュレス決済については、①個人情報の流出、②不正利用、③使いすぎに対する懸念が挙げられている。

## キャッシュレス決済の利用に当たり 不便や懸念を感じていること



## キャッシュレス決済に対し 不安に感じること



※楽天インサイトに登録しているモニター(約220万人)の中から全国の20代から60代の男女1,000人を対象に実施。

出典: 消費者庁「キャッシュレス決済に関する意識調査」(令和2年1月)から資料を抜粋・加工

出典: 楽天ペイメント「キャッシュレス決済に関する調査」(令和2年6月)から資料を抜粋・加工

# 1. 便利で安心・安全なサービス

- 高いセキュリティの確保
- 認証連携
- データポータビリティ性

# 2. 利用者へのサポート

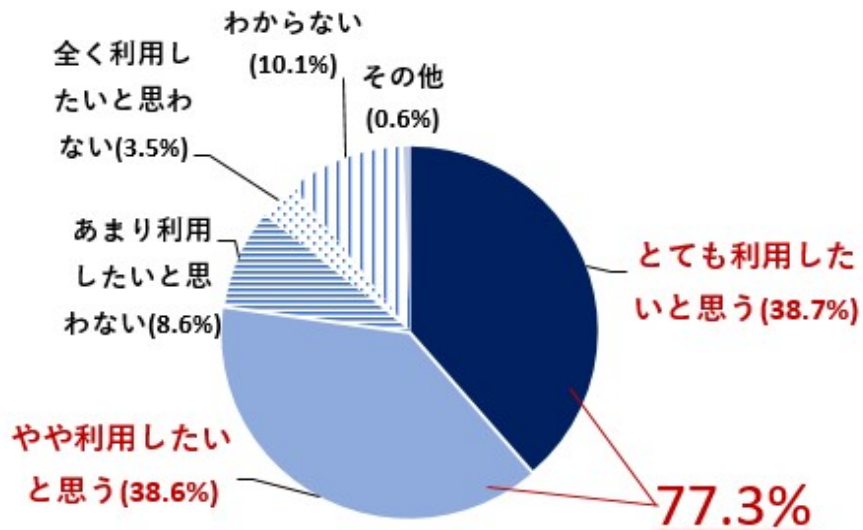
# 3. 「場」の提供

# 想定されるシステム開発例(行政手続)

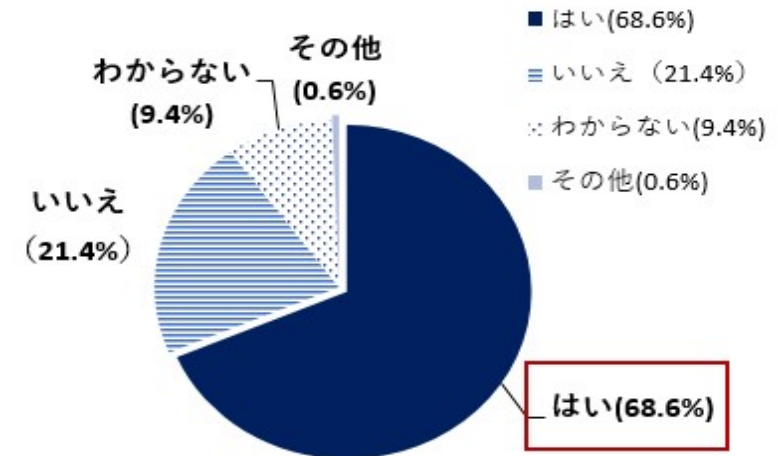
## 行政手続のデジタル化に関するアンケート

- ✓ 窓口、紙、ハンコによる行政手続に約7割が「不便さを感じた経験あり」
- ✓ 行政手続がオンラインで完結するサービスを約8割が「利用したいと思う」
- ✓ 電子申請を使わなかった主な理由は「申請できる手続に限られる」「電子申請できることを知らない」「使い方が複雑で使いづらい」

## Q3.行政手続がオンラインで完結するサービスを利用してみたいと思いますか？ (n=1089)

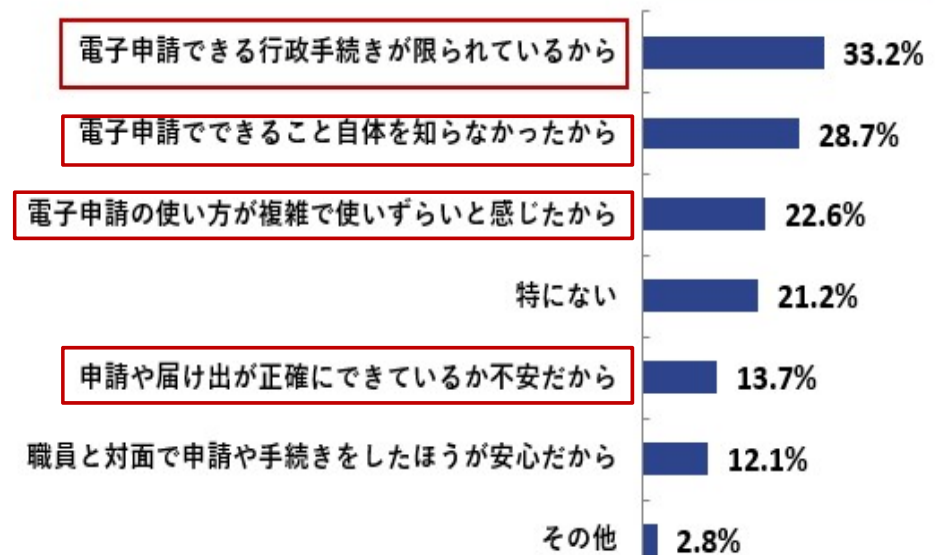


## Q1.あなたは窓口や紙、ハンコによる行政手続で不便さを感じたことはありますか？ (n=1089)



(Q5「いいえ」と回答した方へ)

## Q6.これまで、行政手続の電子申請サービスを使わなかった理由はなんですか？ (n=742) ※複数回答

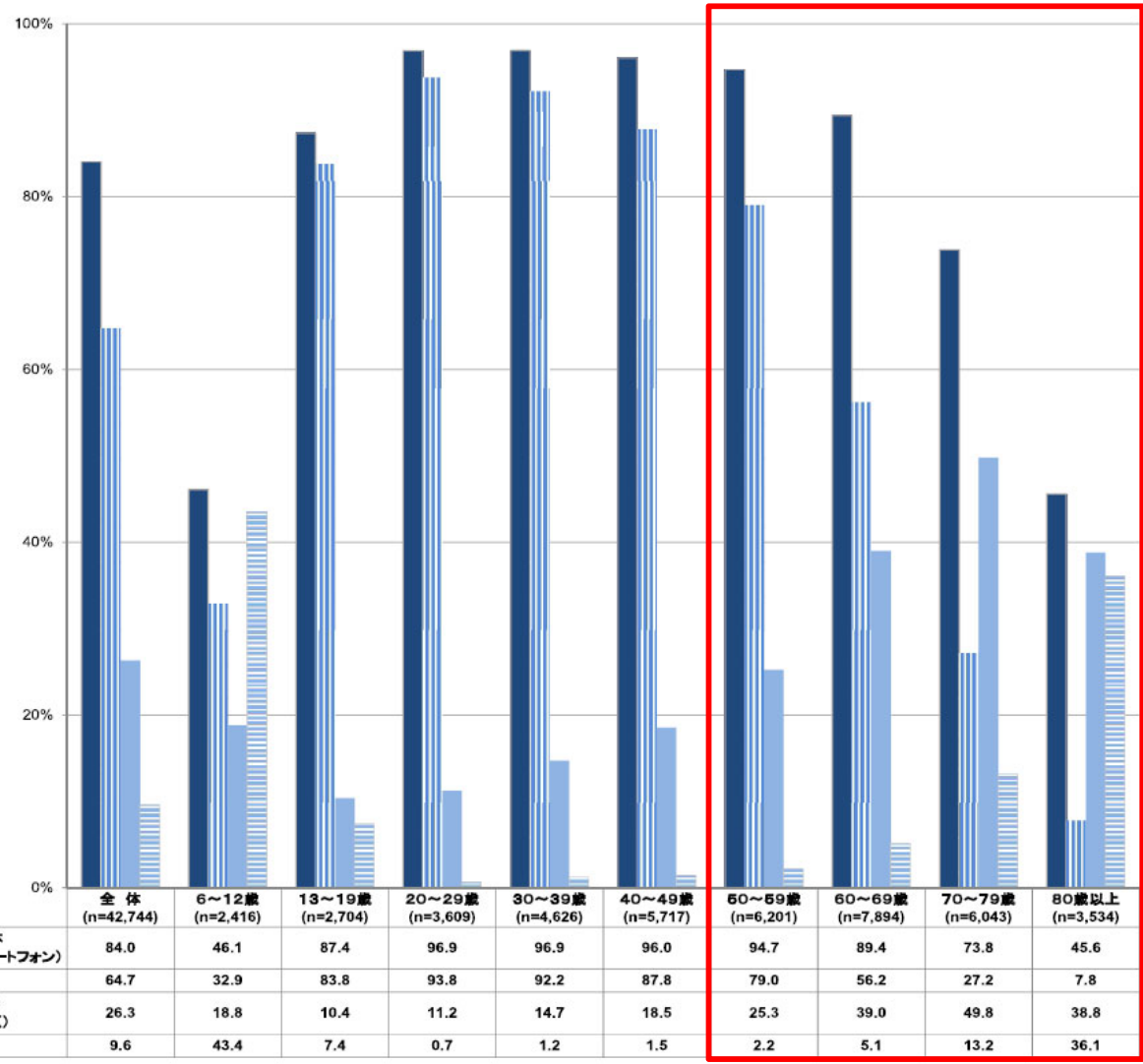
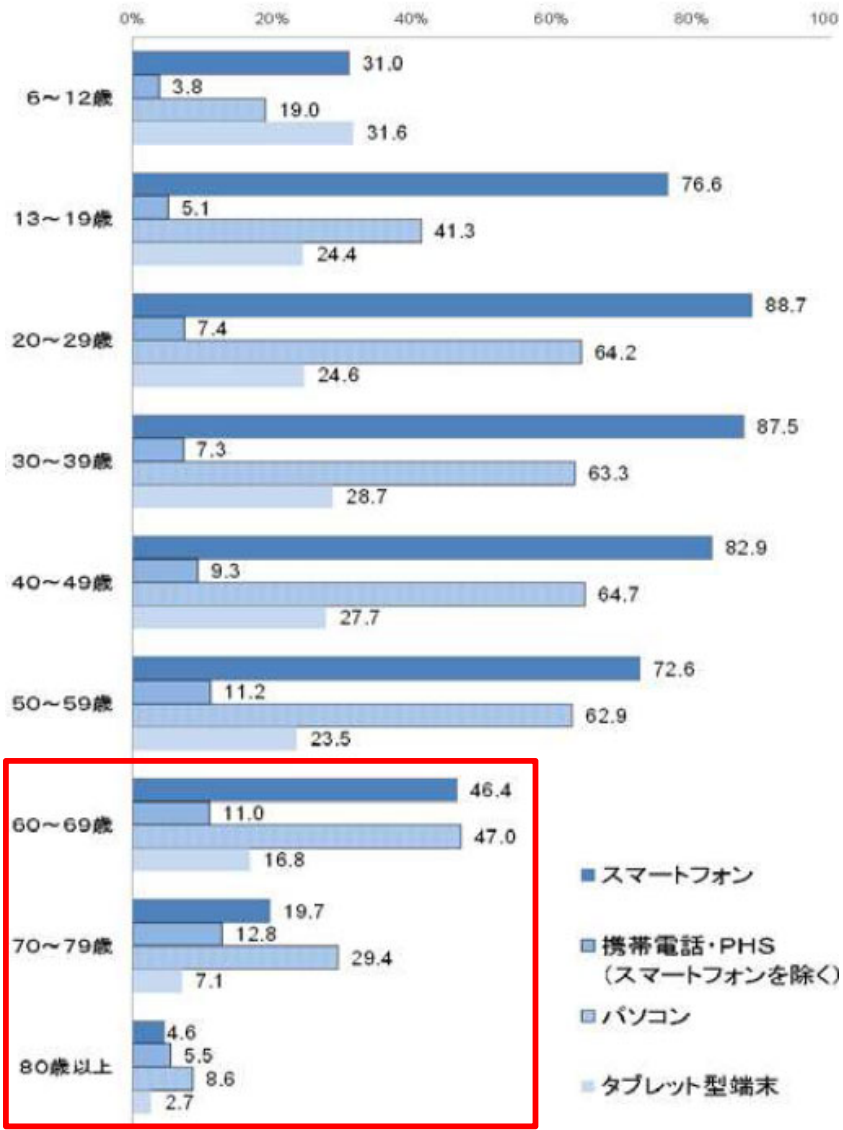


(トラスバンクによるインターネット調査)

対象: 全国の20代以上男女1,089名 期間: 2020年7月31日～8月7日

年齢階層別インターネット端末の利用状況  
(総務省「通信利用動向調査結果」より)

年齢階級別モバイル端末の保有状況  
(総務省「通信利用動向調査結果」より)



# 世代別のネットを使いこなしていない人の割合

○65歳以上の人口（日本人）35,577千人のうち、23,880千人（B+H）において、デジタルを使いこなす能力に不安があると思われる。（統計局HP、H30通信利用動向調査より算出）

	人口 (千人) (※1)	A ネット 利用割合 (※2)	B ネット 非利用	インターネット利用者のうちその利用頻度(※3)					H ネットを使いこ なしていない人 (AのうちE~G)
				C 毎日少なく とも1回は利用	D 週に少なく とも1回は利用 (毎日ではない)	E 月に少なく とも1回は利用 (毎週ではない)	F 年に少なく とも1回は利用 (毎月ではない)	G 無回答	
65～ 69歳	9,368	70.8%	29.2%	57.1%	21.2%	7.7%	4.1%	9.9%	21.7%
		(6,632)	(2,736)						(1,439)
70代	15,166	51.0%	49.0%	48.2%	21.4%	10.4%	4.2%	15.8%	30.4%
		(7,734)	(7,432)						(2,351)
80代 以上	11,043	21.5%	78.5%	25.4%	21.8%	6.6%	5.7%	40.5%	52.8%
		(2,374)	(8,669)						(1,253)

※1 2018年10月1日時点(確定値)の人口(日本人)

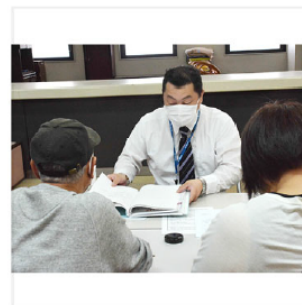
※2 H30通信利用動向調査において「過去1年間において、インターネット(電子メールの送受信、SNS利用、HPの閲覧、オンラインショッピングなど)を利用したことがありますか」という問に対する回答

※3 ※2で「はい」と回答した者への質問

## 持続化給付金、ネット申請のみ 高齢事業者「できん」相談殺到

5/13(水) 7:29 配信

岐阜新聞 Web



事業者の相談に対応する経営指導員  
= 11日、下呂市金山町大船渡、金山町商工会

新型コロナウイルスの感染拡大の影響で収入が半減した個人事業主に最大100万円を支給する国の「持続化給付金」のインターネットによる電子申請が1日から始まり、パソコンやスマートフォンに不慣れな一部の高齢事業者が申請できない事態に陥っている。経済産業省は電子申請が困難な事業者向けの「申請サポート会場」を5月末までに全国で400カ所以上設置する方針だが、12日時点で開設したのは東京都八王子市の商工会議所など4カ所のみ。電話窓口のコールセンターもつながりにくい

ため、身近な相談先の商工会などに問い合わせが殺到している。

# これまでの取組

- 総務・厚労両省の大臣政務官共催の「デジタル活用共生社会実現会議」が、「デジタル活用支援員」について2019年4月に提言。
- 対面によらない新たな生活様式が国民各層に普及・浸透するよう、機器の使い方から、電子申請、テレワーク、遠隔診療、遠隔学習等へのアクセス方法に至るまで、デジタル技術の活用支援の取組に着手。
- 2020年度は、全国11か所で実証を行い、デジタル活用支援員の担い手、デジタル活用支援の実施体制等の構築に取り組む。



利用者からの求めに応じ、スマートフォン、AIスピーカー・AI家電等の使い方から、自治体への電子申請、テレワーク、遠隔診療、遠隔学習等へのアクセス方法に至るまで、デジタル技術の活用を助言、支援



## 「デジタル活用支援員」

### <担い手の例>

- 通信事業者
- 携帯電話販売代理店
- 通信機器メーカー
- 情報通信関連の一般社団法人、一般財団法人（上記の退職者含む）



## デジタル活用支援員へのサポート

- デジタル活用支援員の担い手の確保・人材育成
- 支援員の活動の進捗管理
- 支援員の活動の周知広報・準備
- 支援員の活動に必要な費用（交通費等）等



# 令和2年度の実証事業(デジタル活用支援員推進事業)

- 令和2年度に、デジタル活用支援の担い手、実施体制等を検討するために実証事業を実施。
- 令和2年3月19日～5月15日までの公募を経て、全国11か所(12件)で相談会等を実施することとしている。

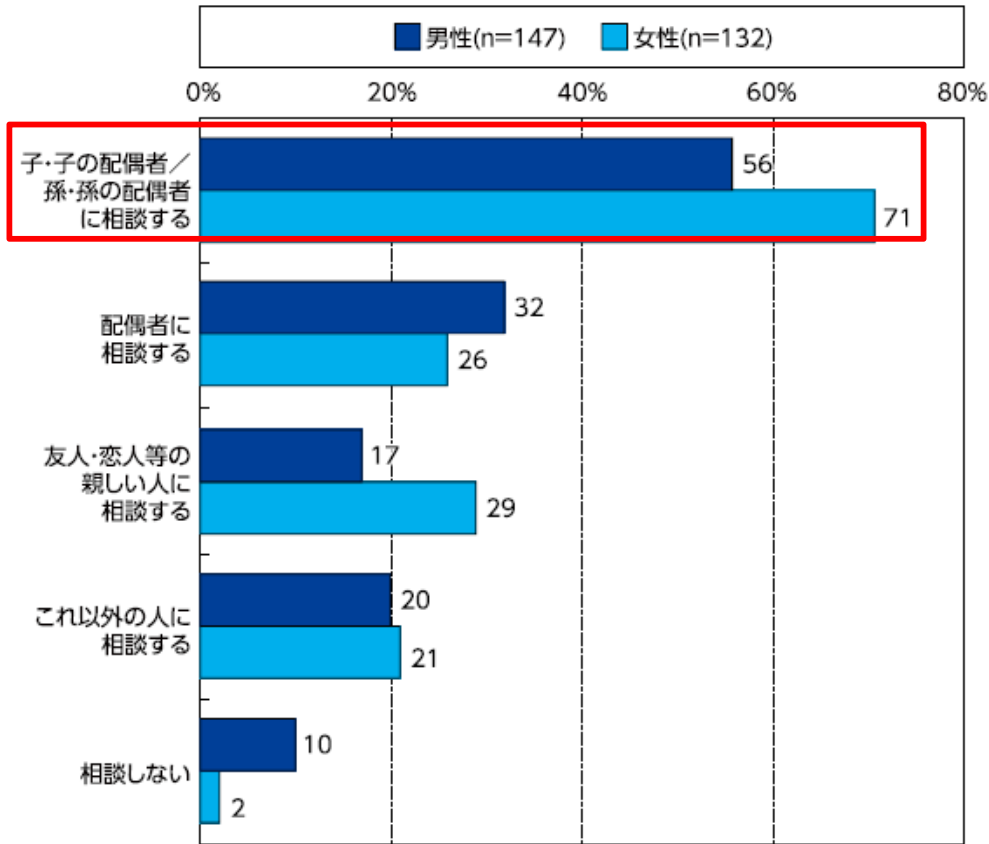
提案者(代表機関)	実証地域
一般社団法人トナリノ	岩手県陸前高田市
株式会社エヌ・エス・シー	福島県会津若松市
中能登町	石川県中能登町
加賀市	石川県加賀市
グラスITフィールズ株式会社	福井県福井市
株式会社ヒューマン・デザイン	福井県福井市
社会福祉法人名古屋市北区社会福祉協議会	愛知県名古屋市
株式会社NTTドコモ	香川県高松市
公益社団法人松山市シルバー人材センター	愛媛県松山市
特定非営利活動法人シニア情報生活アドバイザー佐賀	佐賀県佐賀市
株式会社ケーブルテレビジョン島原	長崎県島原市
シフトプラス株式会社	宮崎県都城市

高齢者は、スマホの使い方を誰に相談しているのか。

## 1 節

### [資料5-6] スマートフォンを使いこなすための相談相手[性別(男女別)](複数回答)

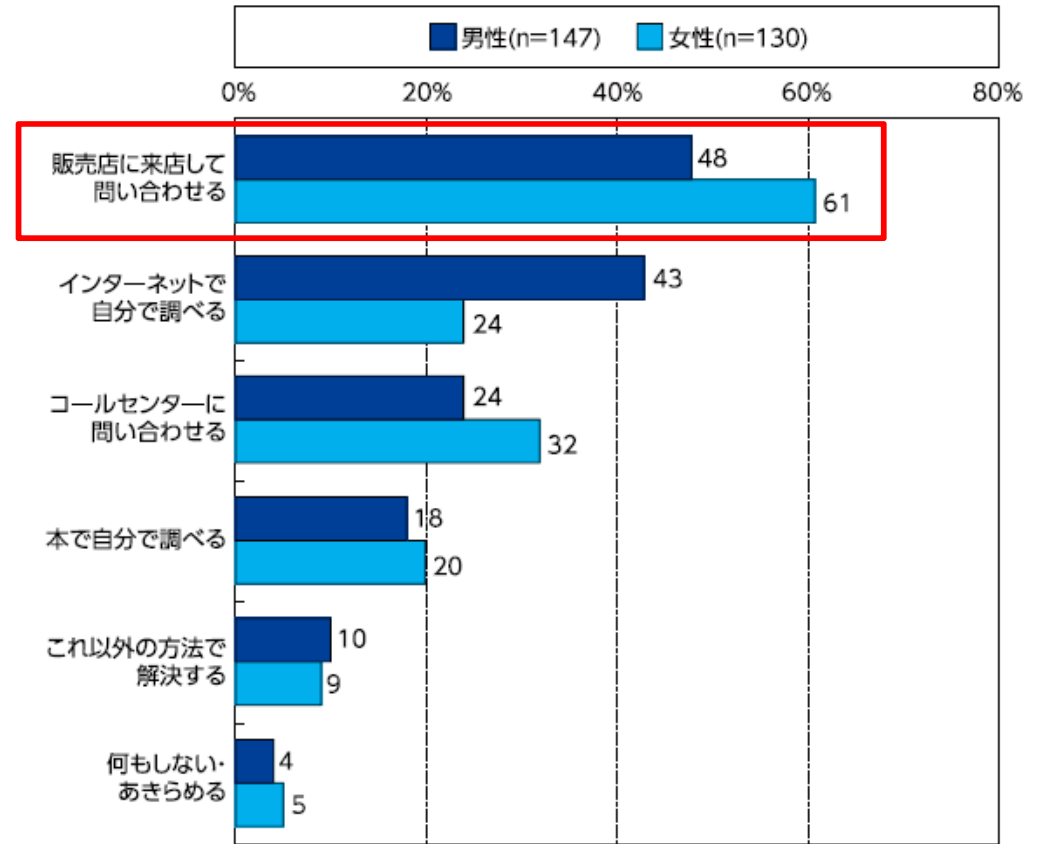
- 「子や子の配偶者、孫や孫の配偶者に相談する」という、自分よりも若年の人間に相談する割合が、男女ともに一番大きい。



注: スマートフォン所有者が回答。  
出所: 2019年一般向けモバイル動向調査(訪問留置)

### [資料5-7] スマートフォンの操作方法の調べ方[性別(男女別)](複数回答)

- 「販売店に来店して問い合わせる」割合が一番大きい。
- 男性の場合は「インターネットで自分で調べる」という、自力で調べようとする層が、その次に多い。



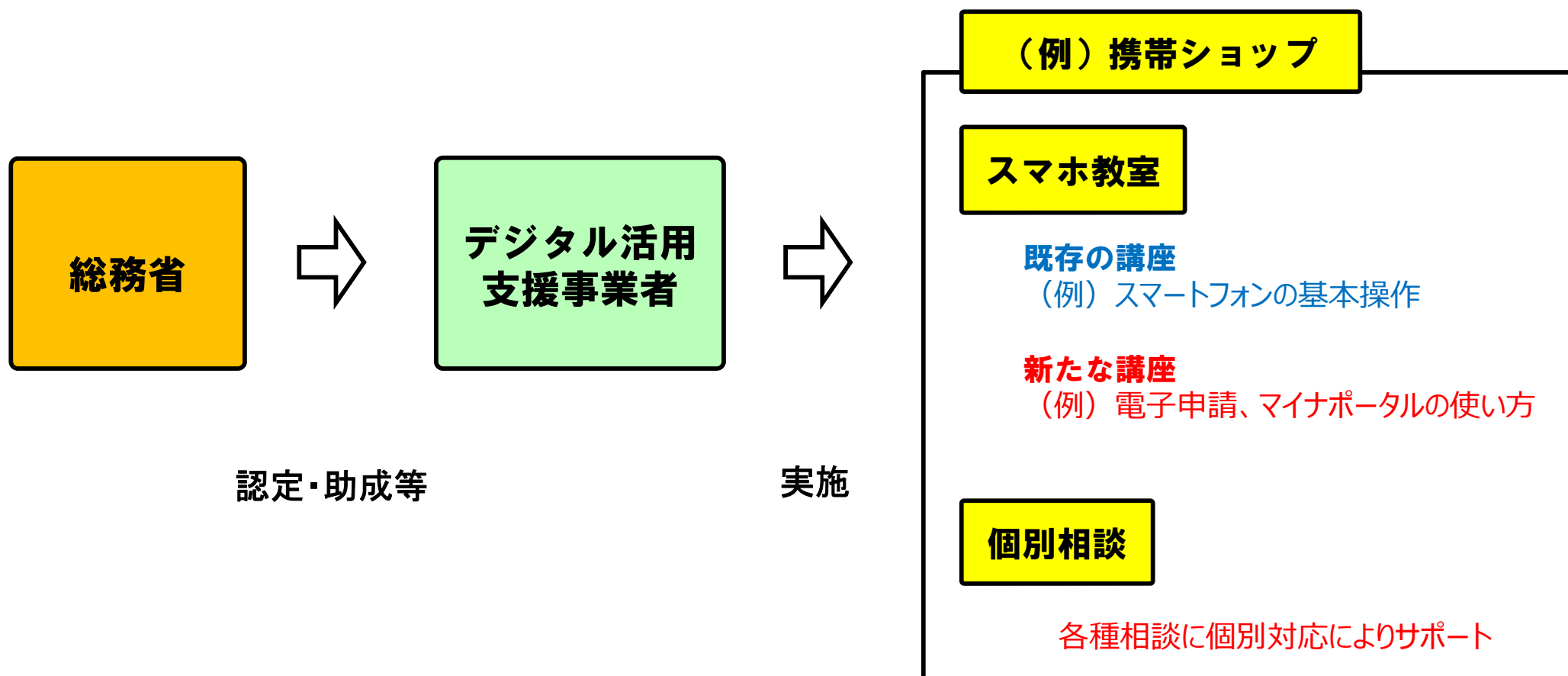
注: スマートフォン所有者が回答。  
出所: 2019年一般向けモバイル動向調査(訪問留置)



オンライン経由の社会・経済活動が拡大する中、デジタル格差が生じないように、とりわけデジタルに不慣れな高齢者層を中心とする層に対して、オンラインサービスを活用するための能力向上のための支援を行う。

具体的には、一定の規模・水準により能力向上支援を行う者を公募により決定し、当該団体が説明会・電話相談等の事業（利用者向けデジタル活用支援事業）を行う。

## 実施イメージ



## 講座内容

### ○国民向けのインターネットによる行政手続き・ポータルサイトの閲覧

- ・母子保健、児童手当の申請、保育施設の利用、居宅介護福祉用具購入費・住宅改修費の申請
- ・e-Tax、eLTAX、ねんきんネットの利用、各種給付金等の申請
- ・水道利用の申込、粗大ごみ収集の申込
- ・マイナポータルの使い方
- ・ぴったりサービス（サービス検索・電子申請機能）

### ○国民の日常生活上、利用ニーズの高い民間サービスなど

- ・PHR、医療機関におけるオンライン予約・診療、遠隔お見舞い
- ・オンラインバンキング、金融機関におけるオンライン相談
- ・デジタル学習教材
- ・食品配送、タクシー配車、ネットスーパー等
- ・バーチャル旅行・観光

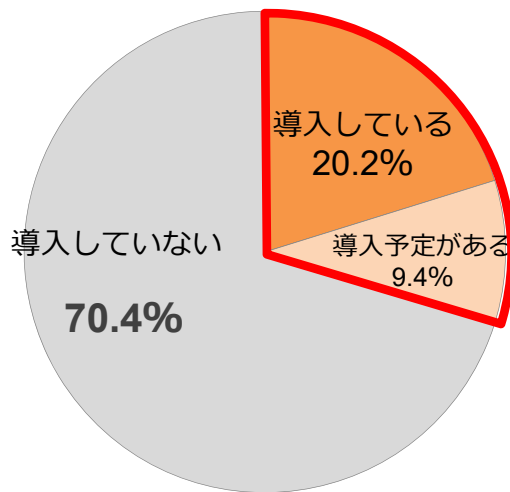
# テレワークの普及状況(昨年の状況)

- **テレワーク導入済みの企業は20.2%、導入予定も含めると29.6%**  
(従業員規模別では、300人以上の企業：32.1%、300人未満の企業：15.1%)
- 従業員数2,000人以上の企業においては、すでに**60.8%**が**導入済み**

※調査時点：令和元年9月末

## テレワークを導入している企業の割合

(従業員数100人以上の企業)



### 導入している企業の従業員規模別の差異

300人以上の企業	32.1%
300人未満の企業	15.1%

導入している  
又は具体的に  
導入予定がある  
**29.6%**

### 導入している企業の内訳 (複数回答)

在宅勤務	50.4%
サテライトオフィス	16.4%
モバイルワーク	63.2%

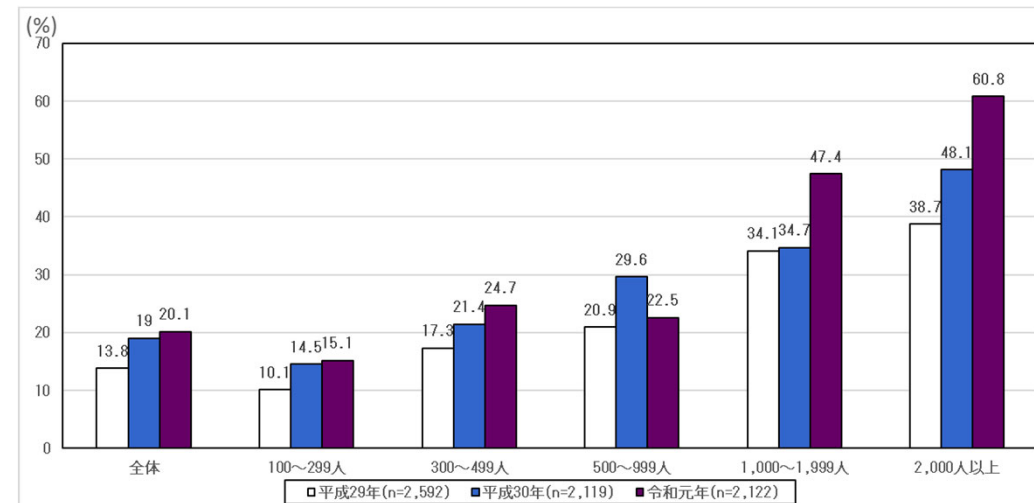
### 導入している企業の地域別割合

南関東	27.1%
近畿	21.1%
四国	18.8%
東海	17.8%
...	
北陸	12.9%
東北	9.1%
北関東	8.8%

### 導入している企業の業種別内訳

情報通信業	46.5%
金融・保険業	40.7%
不動産業	25.4%
建設業	22.5%
製造業	21.1%
卸売・小売業	20.1%
サービス業・その他	16.3%
運輸業・郵便業	11.7%

## <従業員規模別のテレワーク導入状況>

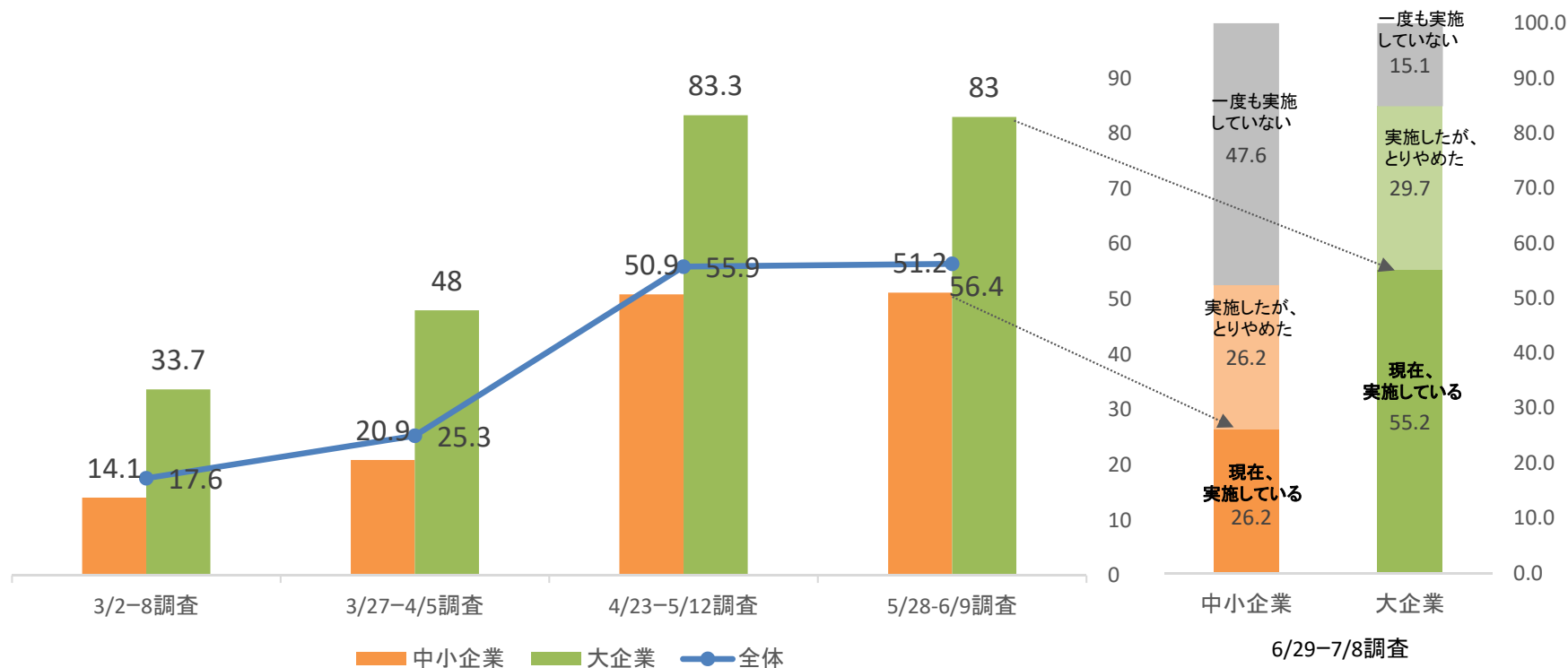


(出典) 総務省「令和元年通信利用動向調査」(令和2年5月29日公表、調査時点：令和元年9月末)

# 令和2年3月以降のテレワークの実施率(企業)

- **企業のテレワーク実施率**は**17.6%** (3月2日-8日) から**56.4%** (5月28日-6月9日) へ上昇 (大企業は**33.7%**から**83%**へ、中小企業は**14.1%**から**51.2%**へ上昇) (東京商工リサーチ調査)
- **緊急事態宣言解除後**には、テレワークを「実施したが、とりやめた」という企業が相当数あり、特に中小企業では、実施した企業のうち、とりやめた企業が半数にのぼっている。  
(「現在、実施している」のは、大企業で55.2%、中小企業では26.2%)

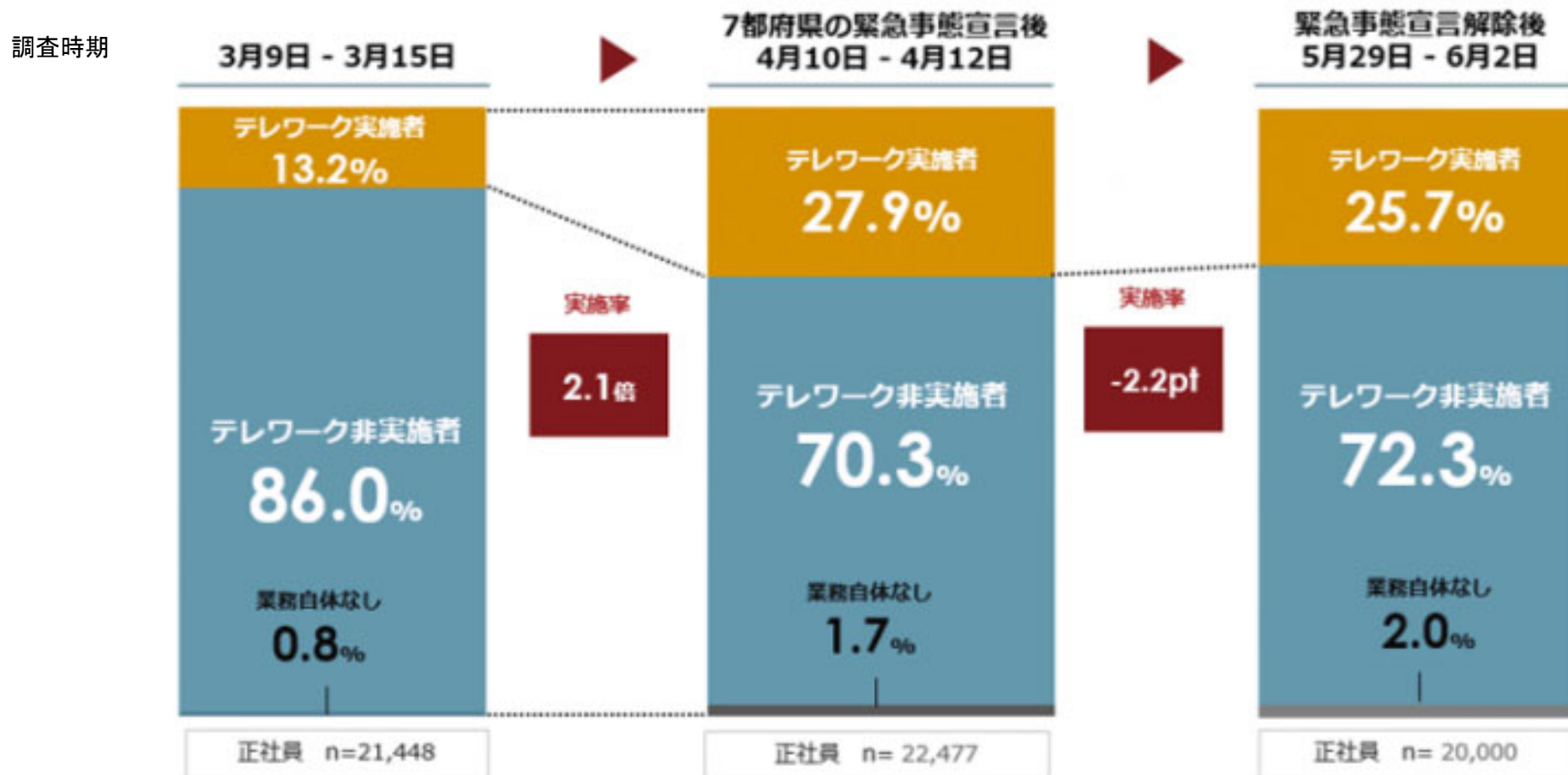
「新型コロナウイルス」の感染拡大を防ぐため、在宅勤務・リモートワークを実施した企業の割合



# 令和2年3月以降のテレワークの実施率(社員)

- 全国の正社員のテレワーク実施率は**13.2%** (3月9-15日) から**27.9%** (4月10-12日) と、2倍以上に上昇。緊急事態宣言解除後は、**25.7%** (5月29-6月2日) へ減少。
  - 東京都、大阪府など7都府県※は、**30.1%**。7都府県以外は、**12.7%** (パーソル総合研究所調査)
- ※ 4月7日の緊急事態宣言の対象となった埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、大阪府、兵庫県、福岡県

## 全国の正社員のテレワークの実施率





# 東京都特別区部での昼夜間人口比率



## 昼夜間人口比率

次の式により算出され、100を上回っているときは昼間人口が夜間人口を上回ることを示し、100を下回っているときは昼間人口が夜間人口を下回ることを示している。

[例:A市の昼夜間人口比率の算出方法]

A市の昼夜間人口比率

$$= (\text{A市の昼間人口} / \text{A市の夜間人口}) \times 100$$

## 夜間人口(常住地による人口)

調査時(平成27年10月1日)に調査の地域に常住している者をいう。

## 昼間人口(従業地・通学地による人口)

従業地・通学地による人口・就業状態等集計の結果を用いて、次の式により算出された者をいう。なお、夜間勤務及び夜間通学の者も便宜昼間人口に含めているが、買い物客や観光客などは含めていない。

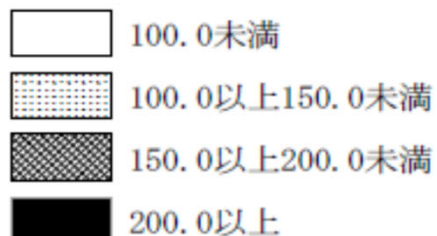
[例:A市の昼間人口の算出方法]

A市の昼間人口

$$= \text{A市の夜間人口} - \text{A市からの流出人口}^{\text{注1)}} + \text{A市への流入人口}^{\text{注2)}}$$

注1) A市からA市以外への通勤・通学者数

注2) A市以外からA市への通勤・通学者数



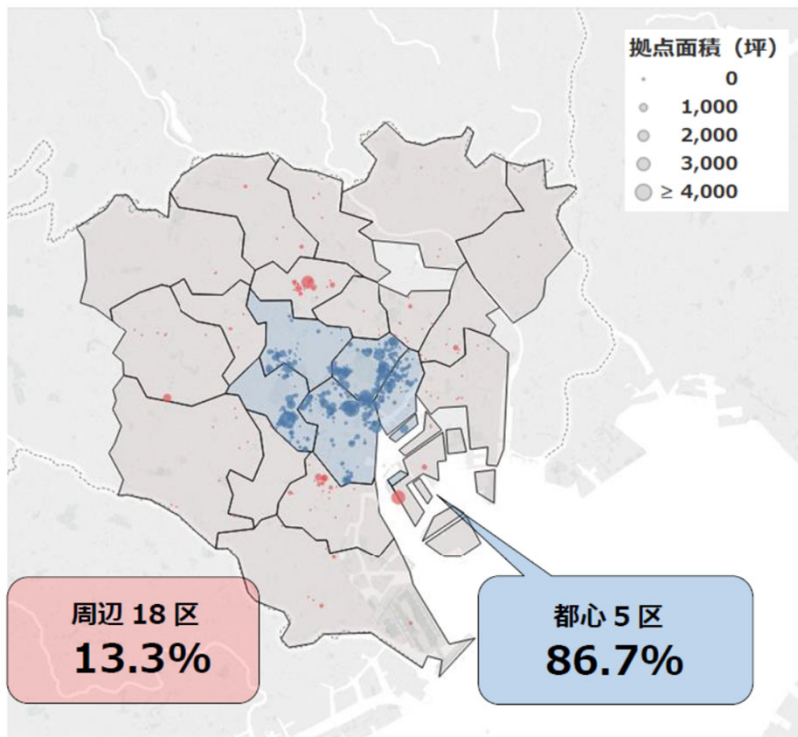
出典:平成27年国勢調査 従業地・通学地による人口・就業状態等集計結果  
結果の概要(総務省)

<http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2015/kekka/jyutsu1/pdf/gaiyou.pdf>

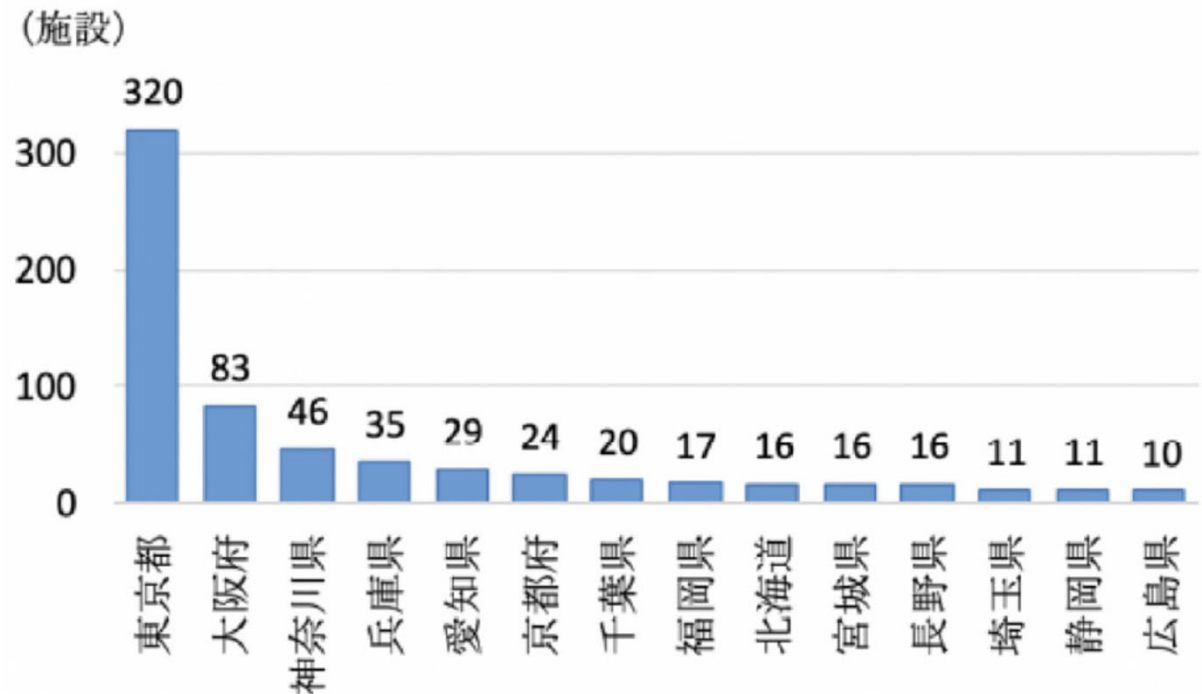
# 都心部と周辺部でのコワーキングスペース整備状況の比較

- 東京都内の23区の中でも都市5区(千代田区、中央区、港区、渋谷区、新宿区)と周辺18区とでは、コワーキングスペース等の整備状況が都心部による偏りが見られる。
- 都道府県別で比較しても、東京、大阪など都心部に集中。

都心5区(千代田区、中央区、港区、渋谷区、新宿区)と周辺18区でのコワーキングスペース等整備状況の比較



都道府県別のコワーキングスペース施設数(10箇所以上)



出典:フレキシブルオフィス市場調査2020(ザイマックス不動産総合研究所)  
[https://soken.xymax.co.jp/2020/01/31/2001-flexible\\_office\\_survey\\_2020/](https://soken.xymax.co.jp/2020/01/31/2001-flexible_office_survey_2020/)

出典:コワーキングスペースの現状と展望 ~働き方改革とICTが拡大を後押し(情報通信総合研究所 鷲尾主任研究員)

<https://www.icr.co.jp/newsletter/wtr365-20190829-washio.html>



# サテライトオフィス設備構成

## サテライトオフィス

コワーキングスペース  
(PC端末・机・椅子・  
パーテーション)



個社スペース  
(PC端末・机・椅子・  
パーテーション)



Web会議システム



クライアントPC端末  
(各システムのコント  
ロール)



無停電  
電源装置(UPS)



OA床



サーバ(サテライト  
オフィスの管理)



空調設備



ロッカー



複合機



セキュリティカメラ設備



入退室管理システム



会社

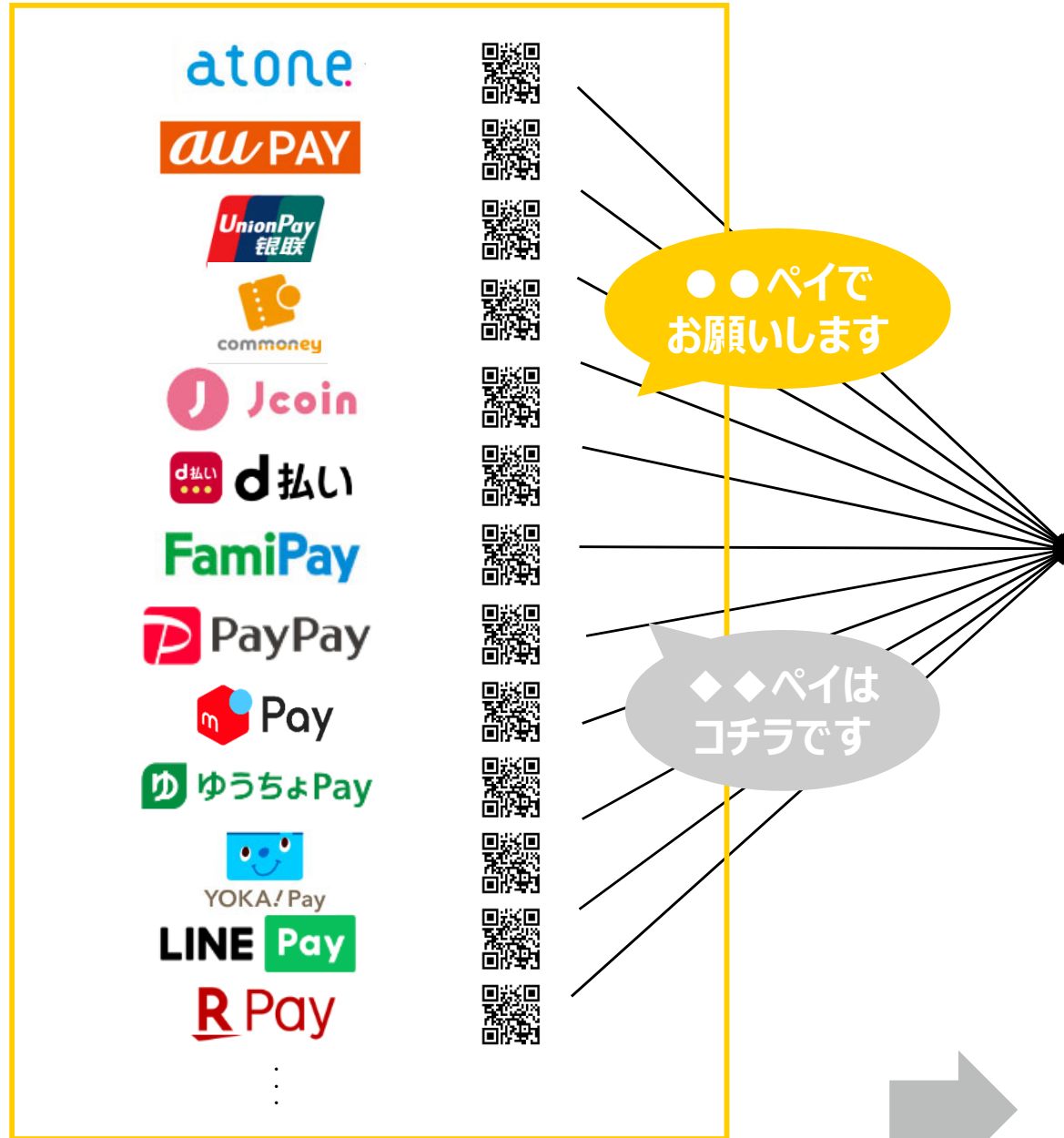


インターネット

自宅



# JPQR(MPM方式)のイメージ



統一規格のQRコードで  
お店も利用者も便利に！

決済事業者毎にQRコードが異なる・・・



## 【広報大使（タレント）の登用】

昨年度に引き続き、銀シャリ（吉本興業）を本事業の広報大使として登用。  
7月14日にメディア向けPRイベントを開催し、メディアを通じ、幅広く本事業のPRを展開。



## 【CM制作・放映、WEB広告】

銀シャリを起用した全国へのCM放映を7月17日から開始。  
また、6月22日のWEB申込みスタート時以降、WEB広告も出稿。



## 【WEBサイト <https://jpqr-start.jp/>】

事業の申込みを促進する動画などのツールを用意し、WEBサイトにて公開。  
（JPQR理解促進動画、JPQR導入希望店舗さま向け動画、WEB申込サポートコンテンツ、申込後の初期設定フォローコンテンツ等）  
これらは各種説明会等での利用も想定。



# ご清聴ありがとうございました！！

お問い合わせは、 [c-iikura@soumu.go.jp](mailto:c-iikura@soumu.go.jp) まで

# JPQR

「JPQRスタート」で検索！

<https://jpqr-start.jp/>

