

社会教育デジタル活用等推進事業

# 自治体におけるデジタル関連の取り組み状況調査

株式会社野村総合研究所

2023年12月

**NRI**

Envision the value,  
Empower the change



01

概要

02

集計結果

03

追加分析・示唆

# 1. 概要

## 自治体におけるデジタル関連の取組状況調査は以下の通り実施

### 自治体におけるデジタル関連の取組状況調査

|      |  |
|------|--|
| 目的   | <ul style="list-style-type: none"><li>自治体を実施するデジタルに関連した講座・講習や行政サービス等の理解促進に関する全国的な取組状況の把握</li></ul> |
| 対象   | <ul style="list-style-type: none"><li>都道府県及び市町村教育委員会及び関連部局</li></ul>                               |
| 手法   | <ul style="list-style-type: none"><li>オンラインアンケートフォーム又は電子メールによる回答方式</li></ul>                       |
| 調査期間 | <ul style="list-style-type: none"><li>令和5年7月28日～同年9月1日</li></ul>                                   |
| 回答数  | <ul style="list-style-type: none"><li>1609件（1自治体から複数の回答あり）</li></ul>                               |
| 実施主体 | <ul style="list-style-type: none"><li>文部科学省</li></ul>  |

## 設問は以下の通り

| No. | 質問文  |
|-----|--|
| 1   | あなたの所属する都道府県名を選択してください。  |
| 2   | あなたの所属する市町村名を選択してください。（北海道・東北地方）   |
| 3   | あなたの所属する市町村名を選択してください。（関東・中部地方）  |
| 4   | あなたの所属する市町村名を選択してください。（中部（東海）・近畿地方）  |
| 5   | あなたの所属する市町村名を選択してください。（中国・四国・九州・沖縄地方）  |
| 6   | あなたの所属する部署名を教えてください。（例：〇〇市教育委員会〇〇課）  |
| 7   | 貴自治体において実施している（予定含む）、デジタルに関連する住民向けの講座や講習、関連する理解促進のための普及・啓発等の取組について、回答してください。<br>※なお、文部科学省が実施する「国民のデジタルリテラシー向上事業」を活用して実施する取組については、回答に含めないでください。<br>【その他の取組以外回答必須】   |
| 8   | 前問で取組があると回答した項目について、回数及び対象人数を回答ください。<br>※注1：回数及び対象人数については、正確な数等が不明又は未定の場合は、過去の実績やおおよその参加者数に開催日数を乗じるなどして算出してください。<br>（リーフレットや冊子等の作成・配布数、HP閲覧数等）また、同じ分類で複数の取組を実施している場合、回数・人数は合算して回答してください。動画等は受講対象者数の見込みが難しいため、現時点までの閲覧者数などの実績から推測した今年1年間のおおよその再生数見込みを「受講・対象者数」としてご記入ください。 |
| 9   | 前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。<br>実施しているもの全て選択ください。  |

注）Q2-5（市町村名）・Q6（回答者の部署名）については、集計結果は省略する。

## 2. 集計結果

都道府県別の回答数は以下の通り

| 全体 |      | (1609) |    |     |    |    |      |    |    |      |    |
|----|------|--------|----|-----|----|----|------|----|----|------|----|
| 1  | 北海道  | 131    | 15 | 新潟県 | 34 | 29 | 奈良県  | 27 | 43 | 熊本県  | 36 |
| 2  | 青森県  | 19     | 16 | 富山県 | 21 | 30 | 和歌山県 | 21 | 44 | 大分県  | 9  |
| 3  | 岩手県  | 31     | 17 | 石川県 | 12 | 31 | 鳥取県  | 17 | 45 | 宮崎県  | 14 |
| 4  | 宮城県  | 30     | 18 | 福井県 | 9  | 32 | 島根県  | 12 | 46 | 鹿児島県 | 32 |
| 5  | 秋田県  | 11     | 19 | 山梨県 | 1  | 33 | 岡山県  | 22 | 47 | 沖縄県  | 16 |
| 6  | 山形県  | 23     | 20 | 長野県 | 22 | 34 | 広島県  | 32 |    |      |    |
| 7  | 福島県  | 50     | 21 | 岐阜県 | 35 | 35 | 山口県  | 10 |    |      |    |
| 8  | 茨城県  | 47     | 22 | 静岡県 | 49 | 36 | 徳島県  | 15 |    |      |    |
| 9  | 栃木県  | 20     | 23 | 愛知県 | 55 | 37 | 香川県  | 24 |    |      |    |
| 10 | 群馬県  | 76     | 24 | 三重県 | 21 | 38 | 愛媛県  | 15 |    |      |    |
| 11 | 埼玉県  | 109    | 25 | 滋賀県 | 11 | 39 | 高知県  | 19 |    |      |    |
| 12 | 千葉県  | 101    | 26 | 京都府 | 37 | 40 | 福岡県  | 73 |    |      |    |
| 13 | 東京都  | 91     | 27 | 大阪府 | 44 | 41 | 佐賀県  | 11 |    |      |    |
| 14 | 神奈川県 | 63     | 28 | 兵庫県 | 44 | 42 | 長崎県  | 7  |    |      |    |

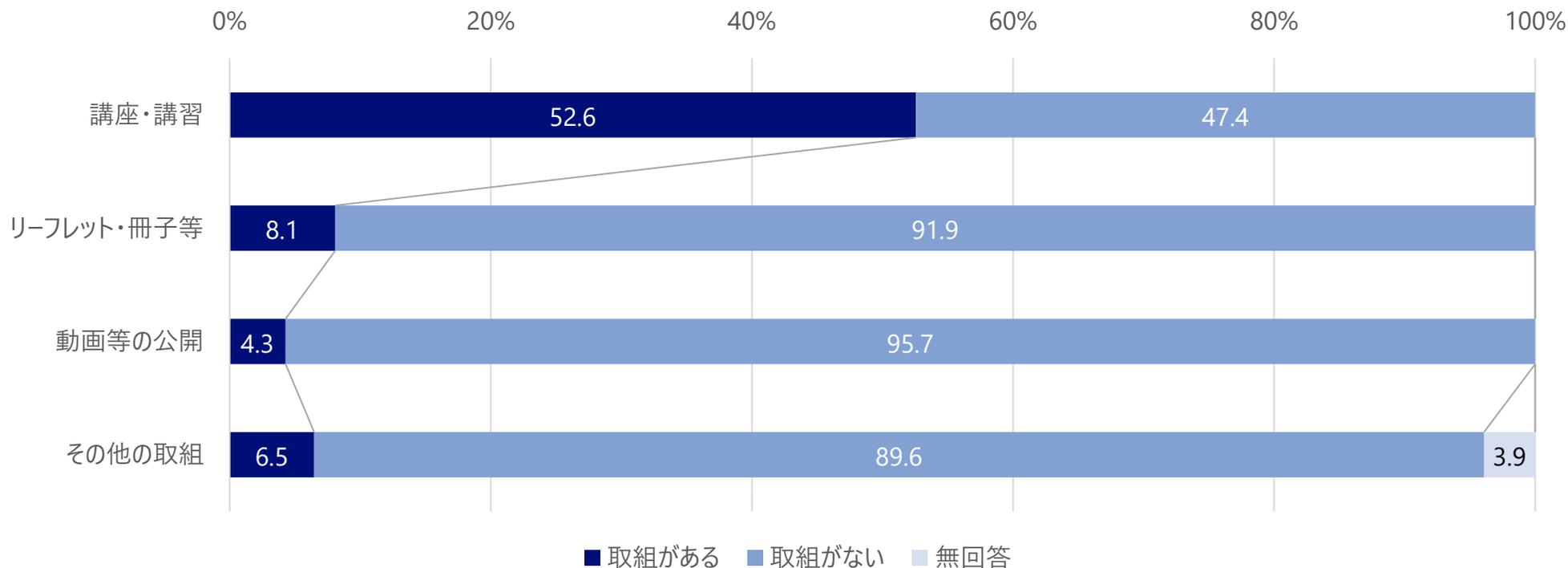
## 自治体におけるデジタル関連の取組状況調査 集計結果 Q7

### 回答自治体の5割以上が講座・講習を実施している一方で、リーフレット/冊子や動画については1割未満にとどまる

[Q7]貴自治体において実施している（予定含む）、デジタルに関連する住民向けの講座や講習、関連する理解促進のための普及・啓発等の取組について、回答してください。

※なお、文部科学省が実施する「国民のデジタルリテラシー向上事業」を活用して実施する取組については、回答に含めないください。

【その他の取組以外回答必須】



## 選択肢以外の取組では、相談窓口が最も多い

[Q7] 貴自治体において実施している（予定含む）、デジタルに関連する住民向けの講座や講習、関連する理解促進のための普及・啓発等の取組について、回答してください。

※なお、文部科学省が実施する「国民のデジタルリテラシー向上事業」を活用して実施する取組については、回答に含めないでください。

【その他の取組以外回答必須】

(n=106)

| カテゴリ     | 件数 | 例   |
|----------|----|---|
| 相談窓口の設置  | 16 | スマホなんでも相談窓口の設置、伊豆市CIO補佐官によるデジタルよろず相談会、高齢者の通いの場等での個別対応、障害者ITサポートセンターの設置運営（相談受付等） |
| HPによる発信  | 7  | web会議システムの利用方法、zoomを活用した遠距離講師によるセンター教養講座  |
| SNSによる発信 | 5  | アプリ作成教室、子ども向けプログラミング教室、ゲームプログラミングの体験  |
| 広報誌による発信 | 4  | デジタル写真教室、AIの活用、動画編集、VR用動画の撮影、Wi-Fi設置講座  |
| イベント開催   | 4  | 情報モラル教育、「デジタル社会と消費者トラブル」をテーマにした講演会の開催、スマートフォン利用時の注意点や安全な利用方法                    |
| 他事業との連携  | 4  | 電子図書館の利用方法、データベースの利用方法  |
| その他      | 65 | 周南市スマートシティ推進シンポジウム、スマホ講座講師派遣事業  |

**実施率は講座・講習が一番高かったが、対象人数はリーフレット・冊子（3,196,278人）、動画等の公開（1,540,795人）、その他の取組（721,142人）の方が多**

前問で取組があると回答した項目について、回数及び対象人数を回答ください。

※注1：回数及び対象人数については、正確な数等が不明又は未定の場合は、過去の実績やおおよその参加者数に開催日数を乗じるなどして算出してください。

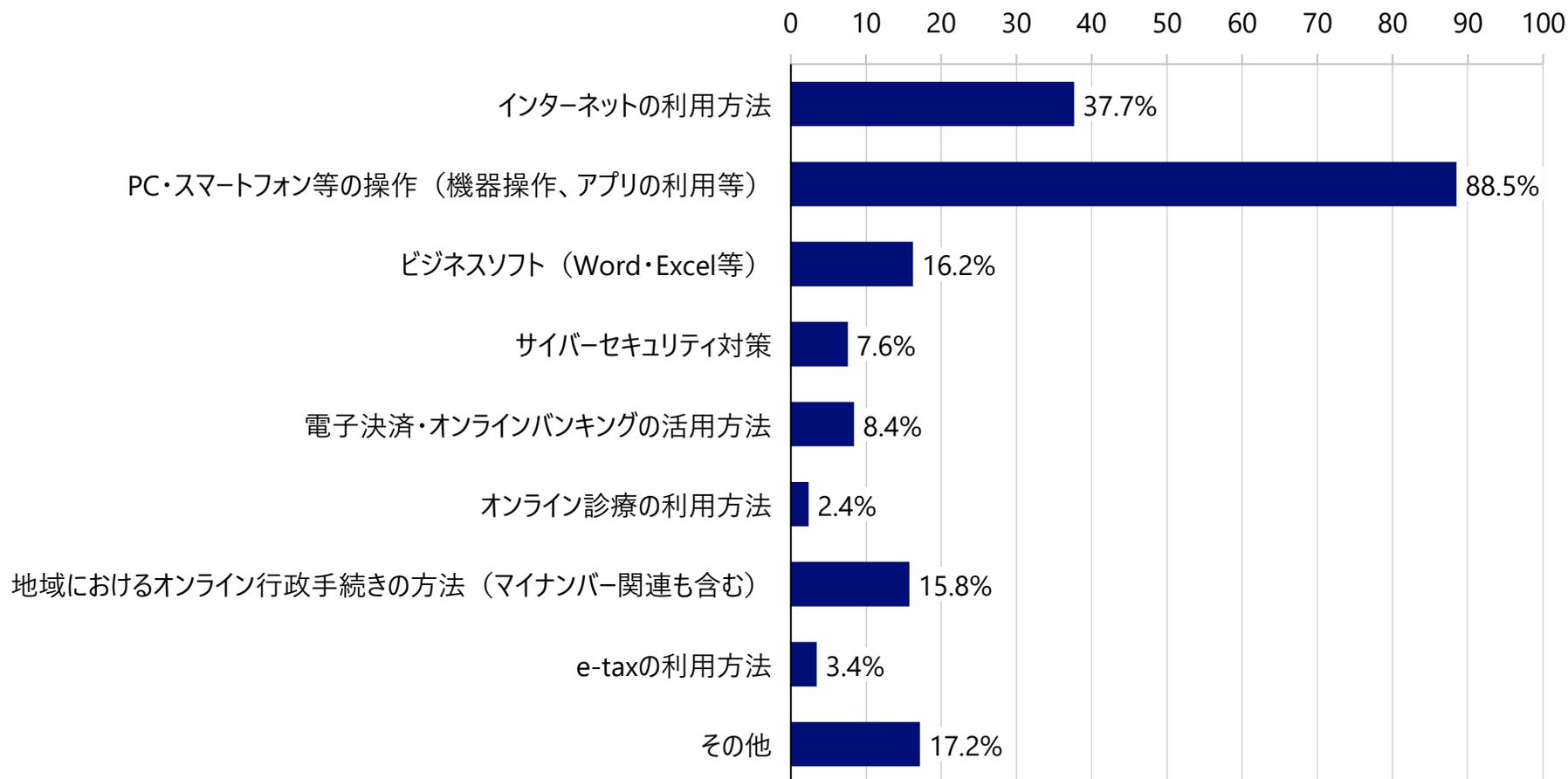
（リーフレットや冊子等の作成・配布数、HP閲覧数等）また、同じ分類で複数の取組を実施している場合、回数・人数は合算して回答してください。動画等は受講対象者数の見込みが難しいため、現時点までの閲覧者数などの実績から推測した今年1年間のおおよその再生数見込みを「受講・対象者数」としてご記入ください。

| 1. 講座・講習                   |                 | 2. リーフレット・冊子等               |                 | 3. 動画等の公開                  |                 | 4. その他の取組                  |                 |
|----------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|
| 回数（注1）<br>（R5年度見込）<br>【N】回 | 受講・対象者数<br>【N】人 | 枚数（注1）<br>（R5年度見込）<br>【N】種類 | 受講・対象者数<br>【N】人 | 回数（注1）<br>（R5年度見込）<br>【N】本 | 受講・対象者数<br>【N】人 | 回数（注1）<br>（R5年度見込）<br>【N】回 | 受講・対象者数<br>【N】人 |
| 28,845                     | 560,201         | 462,021                     | 3,196,278       | 4,821                      | 1,540,795       | 31,315                     | 721,142         |

## 自治体におけるデジタル関連の取組状況調査 集計結果 Q9-1 (講座・講習)

講座・講習は、8割以上が基盤となるPC・スマートフォン等の操作を「取り扱っている」と回答した一方で、e-tax・オンライン診療など、他の行政領域との連携にも関わるデジタルサービスはまだ少数にとどまる

[Q9] 前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。  
実施しているもの全て選択ください。[講座・講習]  
(n=844)



## 選択肢以外の取組内容としては、プログラミング講座のほか、自治体のDXに関する取組（交通、地域通貨）などがある

前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。

実施しているもの全て選択ください。

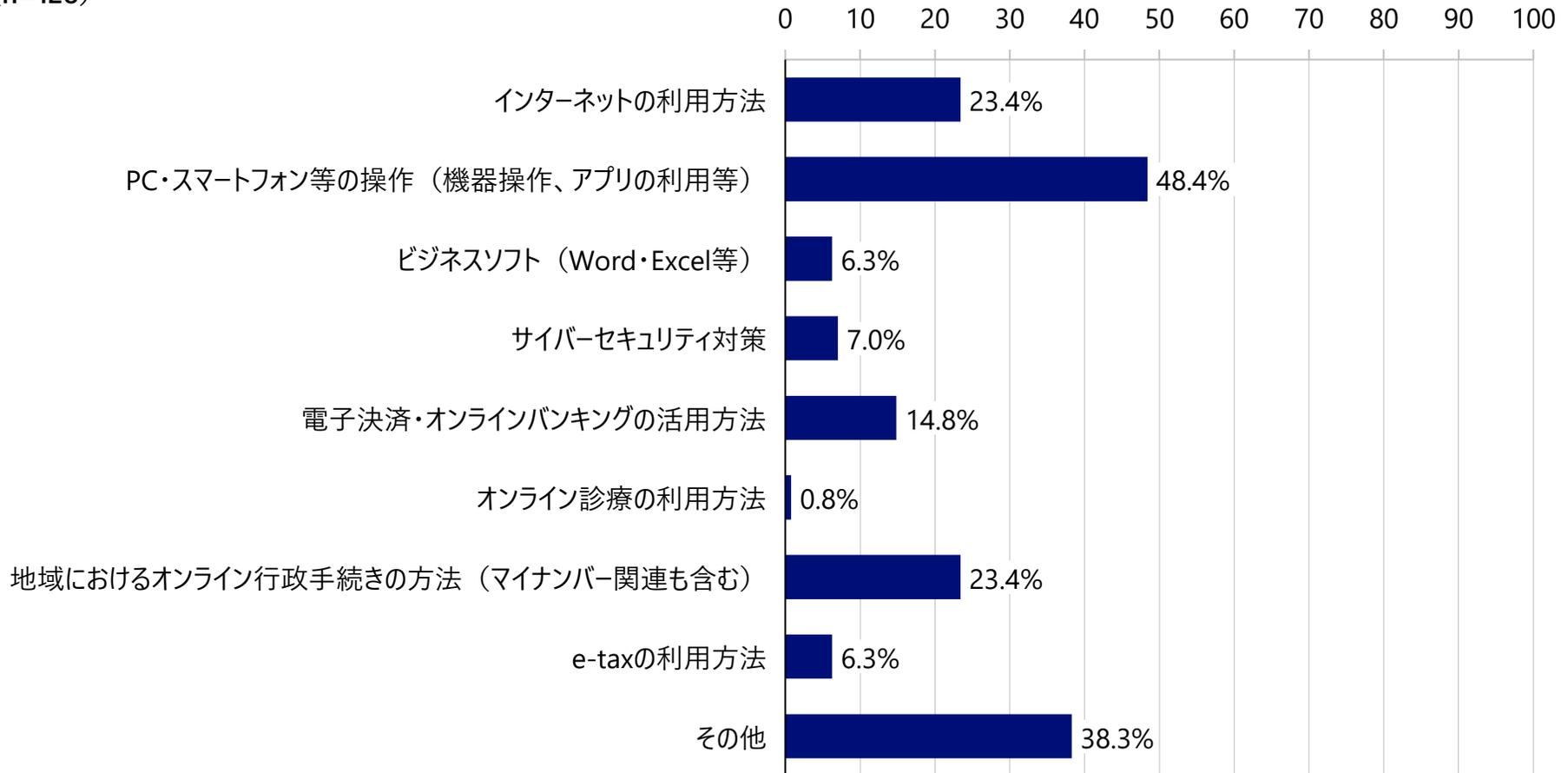
(n=139)

| カテゴリ          | 件数 | 例  |
|---------------|----|--|
| プログラミング講座     | 26 | アプリ作成教室、子ども向けプログラミング教室、ゲームプログラミングの体験                         |
| 自治体のDXに関する取組み | 20 | 町バスのWEB予約方法について、デジタル地域通貨の使い方、TOKYOスマホサポーター制度の紹介              |
| 情報リテラシー       | 19 | 情報モラル教育、「デジタル社会と消費者トラブル」をテーマにした講演会の開催、スマートフォン利用時の注意点や安全な利用方法 |
| デジタル技術        | 16 | デジタル写真教室、AIの活用、動画編集、VR用動画の撮影、Wi-Fi設置講座                       |
| SNS           | 14 | SNSの使い方、LINE等アプリの使い方、災害時のスマホの使い方                             |
| 電子書籍・図書館      | 13 | 電子図書館の利用方法、データベースの利用方法                                       |
| Zoom          | 11 | web会議システムの利用方法、zoomを活用した遠距離講師によるセンター教養講座                     |
| 行政            | 10 | コロナワクチン接種証明アプリを用いた接種証明書の発行方法、マイナンバーカードの概要と活用方法               |
| その他           | 24 | 詐欺対策、eスポーツ、応急手当WEB講習、デジタル終活、オンラインによる家庭教育支援講座、博物館が主催する講演会     |

## 自治体におけるデジタル関連の取組状況調査 集計結果 Q9-2 (リーフレット・冊子等)

### リーフレット・冊子についても、約5割がPC・スマートフォン等の操作を取り扱っているが、オンライン行政手続きに関する内容も一定数が確認された

[Q9] 前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。  
実施しているもの全て選択ください。[リーフレット・冊子等]  
(n=128)



## リーフレット・冊子における選択肢以外の取組内容は、 電子書籍・自治体のDXに関する取り組み・行政手続きが多い

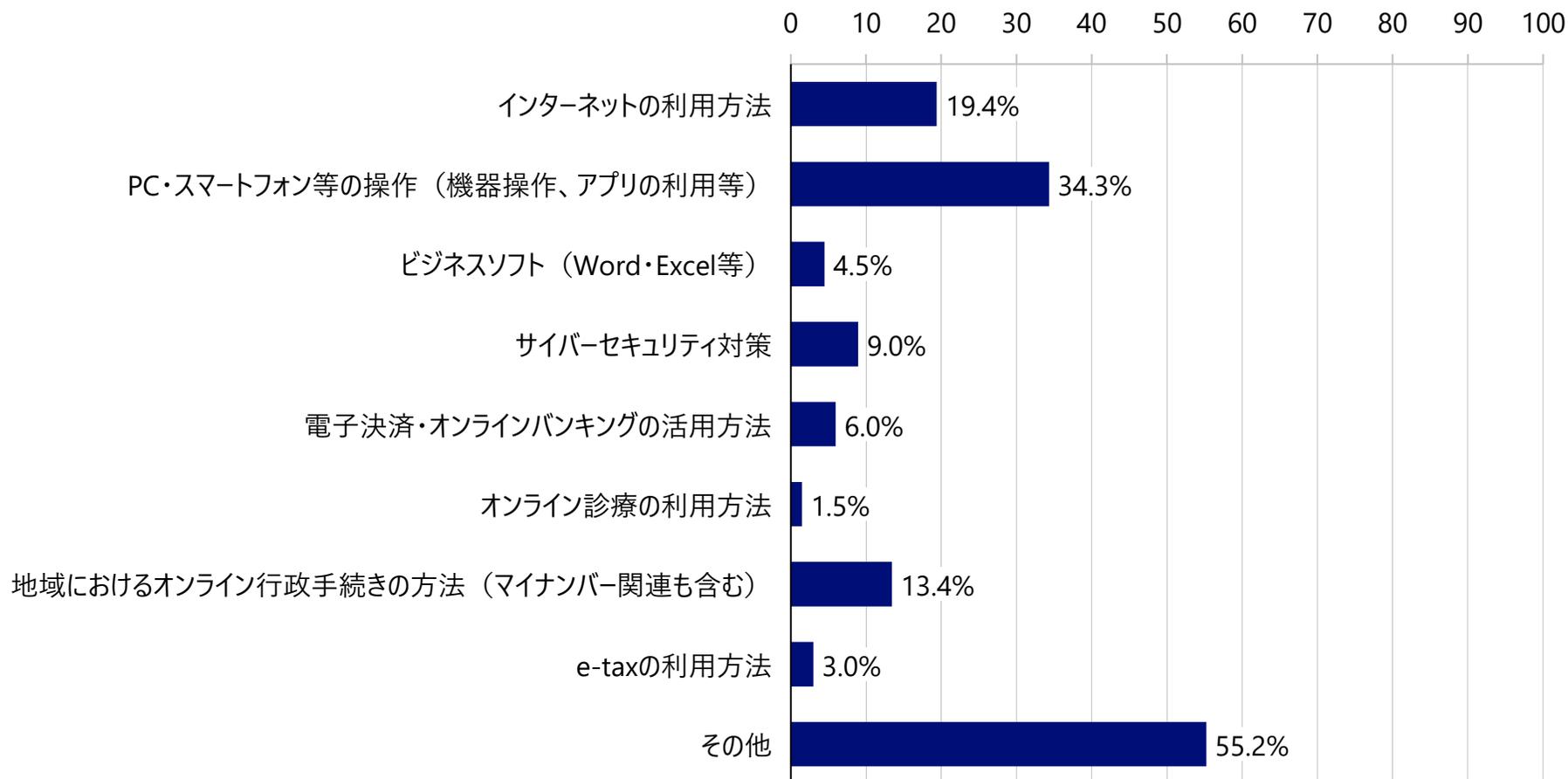
前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。  
実施しているもの全て選択ください。

(n=43)

| カテゴリ               | 件数 | 例  |
|--------------------|----|--|
| 電子書籍・図書館           | 8  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子書籍の啓発</li> <li>・電子図書館の利用方法</li> </ul>  |
| 自治体のDXに関する<br>取り組み | 6  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のスマホ講座情報</li> <li>・地域情報配信システムの利用促進</li> <li>・町会・自治会のデジタル活用事例紹介</li> <li>・市防災アプリの操作・ダウンロード、</li> <li>・スマートシティ会津若松の取り組みについて</li> <li>・電子地域通貨の利用方法全般</li> </ul> |
| 行政                 | 6  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・eLTAXの利用方法</li> <li>・QRコードを利用した市税の納付方法及びインターネットから市税の口座振替を申し込む方法</li> </ul>   |
| 情報リテラシー            | 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭でのスマホの使用に関するルールづくり啓発</li> <li>・情報モラル・デジタルシティズンシップに関わること</li> <li>・青少年がインターネットを安全安心に利用できる環境の整備に向けた啓発活動</li> </ul>   |
| SNS                | 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・LINE公式アカウント</li> </ul>   |
| その他                | 16 | 展示チラシ、健康アプリの説明、子ども向け講座、情報発信、オンライン相談、<br>オンラインを活用した講座の事例や方法について   |

## 動画等の取り扱い内容で最も多いのは、PC・スマートフォン等の操作である

[Q9] 前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。  
実施しているもの全て選択ください。[動画等の公開]  
(n=67)



## 動画等の選択肢以外の取組内容は、情報リテラシーや自治体のDXに関する取組が多い

前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。  
実施しているもの全て選択ください。

(n=31)

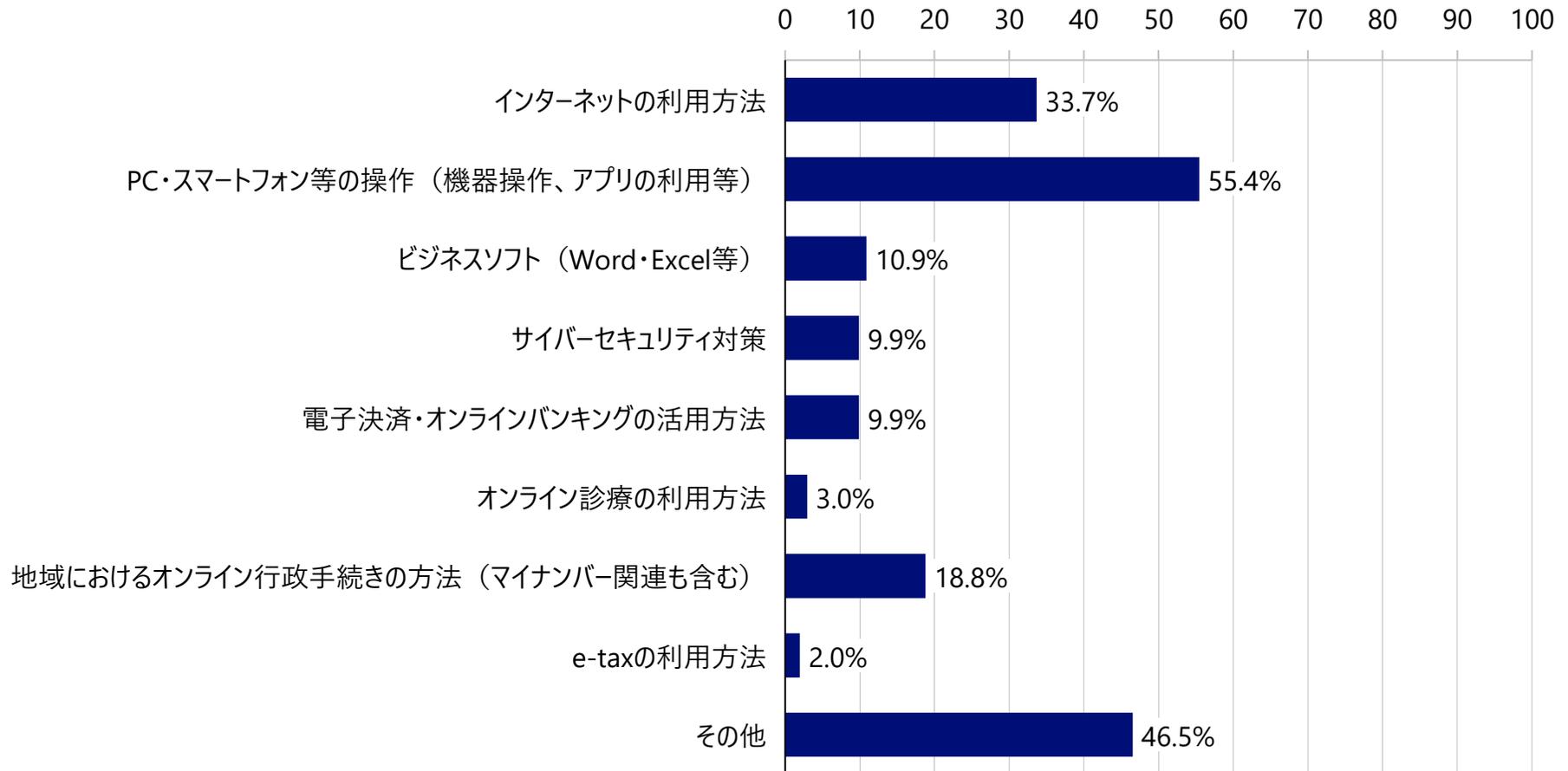
| カテゴリ          | 件数 | 例   |
|---------------|----|---|
| 自治体のDXに関する取組み | 6  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・かがわオンライン申請システムでの手続き方法について紹介</li> <li>・TOKYOスマホサポーター制度の紹介</li> <li>・スマートシティ会津若松の取組みについて</li> <li>・電子地域通貨の利用方法全般</li> </ul> |
| 情報リテラシー       | 5  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットいじめやSNSトラブル等について、その現状や対策について学ぶ</li> <li>・児童・生徒向け情報モラル学習</li> </ul>   |
| 電子書籍・図書館      | 13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子図書館の利用方法</li> </ul>   |
| 行政            | 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードの作成方法</li> <li>・かがわオンライン申請システムでの手続き方法について紹介</li> </ul>   |
| SNS           | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市公式LINEの使い方</li> </ul>  |
| プログラミング講座     | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・プログラミング学習（講座を録画し、教材として配布）</li> </ul>  |
| その他           | 12 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスデザイン研修</li> <li>・当館が主催する講演会や展示に関わる内容</li> <li>・CATV行政チャンネルでデジタル活用支援機材の動画を放送</li> </ul>                                |

## その他取組においても、約5割がPC・スマートフォン等の操作を取り扱っている

[Q9] 前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。

実施しているもの全て選択ください。[その他取組【Q7S4FAの選択内容】]

(n=101)



## その他取組の自由回答で最も多かったのは、自治体のDXに関する取り組みの紹介である

前問で取組があると回答した項目の「主な内容等」について、どのような内容を取り扱っていますか。

実施しているもの全て選択ください。

(n=47)

| カテゴリ           | 件数 | 例  |
|----------------|----|--|
| 自治体のDXに関する取り組み | 13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙掲載記事の内容を拡張的に各種SNSで発信。市に関する情報のデジタルによる取得を推進</li> <li>・スマートシティ会津若松の取り組みについて</li> <li>・区の行政手続やイベントの申込をオンラインで行う方法</li> <li>・区が運営する防災アプリの使い方</li> <li>・消防庁が運営する救命救急アプリの使い方</li> </ul> |
| SNS            | 5  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市公式SNSの利用方法</li> <li>・セーフネット標語「おぜのかみさま」関連デザインLINEスタンプの作成・販売</li> <li>・LINEアプリでグループやビデオ通話を使ってコミュニケーションを取る方法</li> </ul>  |
| 行政             | 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・eLTAXの利用方法</li> <li>・マイナンバーに関すること</li> <li>・マイナンバーカードの健康保険証利用</li> </ul>   |
| 情報リテラシー        | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・不当請求対策（消費生活センター）</li> </ul>  |
| その他            | 28 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インストール方法のチラシ配布</li> <li>・当館が所蔵する資料などの公開等</li> <li>・健康アプリの説明</li> <li>・eスポーツを楽しみながら知る機会の提供</li> </ul>   |

### 3. 追加分析・示唆

自治体におけるデジタル関連の取組状況調査 追加分析 Q8とQ9のクロス集計

各取組における取り扱い内容ごとの回数・対象人数は以下の通り

リーフレット・冊子等における「電子決済・オンラインバンキングの活用方法」の対象人数が突出して多い

|                                  | 1.講座・講習                    |                 | 2.リーフレット・冊子等                |                 | 3.動画等の公開                   |                 | 4.その他取組                    |                 |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|
|                                  | 回数（注1）<br>（R5年度見込）<br>【N】回 | 受講・対象者数<br>【N】人 | 枚数（注1）<br>（R5年度見込）<br>【N】種類 | 受講・対象者数<br>【N】人 | 回数（注1）<br>（R5年度見込）<br>【N】本 | 受講・対象者数<br>【N】人 | 回数（注1）<br>（R5年度見込）<br>【N】回 | 受講・対象者数<br>【N】人 |
| インターネットの利用方法                     | 18,443                     | 191,082         | 244,647                     | 343,115         | 188                        | 420,006         | 11,403                     | 56,019          |
| PC・スマートフォン等の操作<br>（機器操作、アプリの利用等） | 26,759                     | 252,484         | 259,496                     | 846,988         | 1,436                      | 118,033         | 13,491                     | 69,466          |
| ビジネスソフト（Word・Excel等）             | 11,273                     | 379,008         | 16,088                      | 90,113          | 1,671                      | 3,120           | 958                        | 7,158           |
| サイバーセキュリティ対策                     | 2,988                      | 50,186          | 215,015                     | 269,910         | 1,706                      | 19,260          | 682                        | 86,890          |
| 電子決済・オンラインバンキングの活用方法             | 6,874                      | 37,929          | 172,027                     | 1,454,272       | 735                        | 16,300          | 1,057                      | 20,110          |
| オンライン診療の利用方法                     | 3,987                      | 16,599          | 1                           | 2,000           | 5                          | 2,500           | 333                        | 3,600           |
| 地域におけるオンライン行政手続きの方法（マイナンバー関連も含む） | 8,614                      | 58,751          | 172,002                     | 602,785         | 425                        | 982,036         | 1,407                      | 201,467         |
| e-taxの利用方法                       | 4,557                      | 20,254          | 29,021                      | 85,570          | 31                         | 18,310          | 285                        | 1,700           |
| その他                              | 5,560                      | 76,601          | 347                         | 1,888,340       | 1,394                      | 128,674         | 19,740                     | 526,100         |

## 【示唆】各設問から分かる分析結果は下記の通り

### 各設問からの示唆

#### 分析結果

##### デジタル関連の 取組の形態

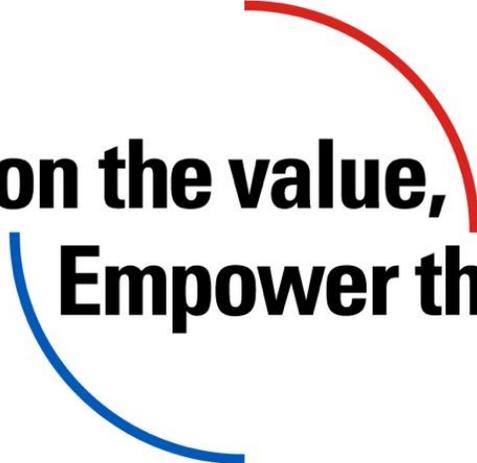
- 回答自治体の5割以上が講座・講習を実施している一方で、リーフレット/冊子や動画については1割未満にとどまるため、新しい実施形態の試行や移行が今後の課題とみられる。
- 選択肢以外の取組では、相談窓口が最も多い。講座のような一方向の講義だけでなく、住民側のニーズに合わせた双方向のやり取り（ダイアログ）も重視している自治体の存在が見受けられる。

##### デジタル関連の 取組の回数

- 「取組がある」と回答した割合は講座・講習が一番高かったが、対象人数はリーフレット・冊子（3,196,278人）、動画等の公開（1,540,795人）、その他の取組（721,142人）の方が多い。
- 特性上回数あたりの対象者数は、リーフレット・冊子・動画等が多くなることから、幅広い取り組み形態を組み合わせることで、より多くの対象者に普及することができると考えられる。

##### デジタル関連の 取組の内容

- 講座・講習、リーフレット・冊子、動画等、その他取組のそれぞれの取組内容において、自治体のDXに関する取り組み・行政手続きが一定数見られたため、先進自治体では他の行政領域との連携が進んでいることが見受けられる。
- PC・スマートフォン等の操作（機器操作、アプリの利用等）以外は、割合が分散されていることから、基礎的な内容のニーズは共通しているものの、応用的な内容へのニーズは多様であることが伺える。
- e-tax・オンライン診療は4つの取組を通じて少ないなど、他政策分野との連携が今後の課題だと考えられる。



**Envision the value,  
Empower the change**