

第3節

新型コロナウイルス感染症が社会にもたらす影響

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は、2019年12月に中華人民共和国湖北省武漢市で「原因不明のウイルス性肺炎」として確認されて以降、世界的に感染が拡大し2020年3月11日にWHO（世界保健機関）のテドロス事務局長が「新型コロナウイルスはパンデミックと言える」と述べるに至った。我が国においても、2月25日に政府により新型コロナウイルス感染症対策の基本方針が決定、3月26日に政府対策本部が設置され、4月7日には新型インフルエンザ等対策特別措置法（以下「特別措置法」という。）に基づく緊急事態宣言が発出された。5月25日には全面解除されたものの、世界的な流行は継続しており収束の目処は立っていない。

総務省としても、3月28日に新型コロナウイルス感染症への対策は危機管理上重大な課題であるとの認識の下、国民の生命を守るため、新型コロナウイルス感染症をめぐる状況を的確に把握し、この難局を乗り越えることができるよう、総務省、地方公共団体及び所管指定公共機関が連携・協力して対策を進める方針を策定した^{*1}。

企業活動や市民生活においては政府による要請はもちろんのこと、全国の地方公共団体からも通勤ラッシュの回避や学校の休校、イベント自粛、不要不急の外出を控える等の要請がなされるなどし、新型コロナウイルス感染症の流行は情報流通をはじめデジタル経済にも大きな影響を及ぼしている。

本節では、5月中頃までの時点における新型コロナウイルス感染症の影響について、主に情報流通とデジタル技術導入の動きを概観するとともに、顕在化してきた課題を整理し収束後の社会を展望する（図表2-3-0-1）。

図表 2-3-0-1 新型コロナウイルス感染症に関連した動き時系列まとめ

年月日	出来事
2019年12月31日	中国当局からWHOへ原因不明の肺炎発生を報告
2020年1月15日	神奈川県内にて日本で1例目となる感染例を確認
2020年1月23日	中国が武漢市を閉鎖し、空港・鉄道・フェリーなどの交通機関が全ての運行を停止
2020年1月29日	日本政府が武漢に派遣した民間チャーター機第1便で206人が帰国
2020年1月31日	WHOが緊急事態を宣言。世界の感染者は計9,692人・死亡者213人に
2020年2月4日	大型クルーズ船「ダイヤモンド・プリンセス号」に乗船し香港に帰国した乗客に感染が確認され、5日に予定していた清水港への入港を中止
2020年2月11日	WHOが新型コロナウイルス感染症の正式名称を「COVID-19」と命名
2020年2月17日	・東京マラソン2020の一般ランナーによる参加中止を発表 ・天皇誕生日の一般参賀の中止を発表
2020年2月19日	大型クルーズ船「ダイヤモンド・プリンセス号」から陰性の乗客の下船を開始
2020年2月25日	日本政府が新型コロナウイルス感染症対策の基本方針を発表
2020年2月26日	日本政府が今後2週間の大規模イベントの中止、延期又は規模縮小等の対応を要請
2020年2月27日	日本政府が3月2日から春休みまで、全国全ての小学校・中学校・高校などについて、臨時休校を行うよう要請
2020年3月3日	東京都がオープンソース手法を用いて作成した特設サイトを立ち上げる
2020年3月6日	PCR検査の公的医療保険適用開始
2020年3月10日	日本政府が新型コロナウイルス感染症を「歴史的緊急事態」に指定すると表明
2020年3月11日	WHOが新型コロナウイルス感染症のパンデミックを宣言
2020年3月13日	新型インフルエンザ対策特別措置法の一部を改正する法律が成立、14日から施行。内閣総理大臣による「緊急事態宣言」が可能に
2020年3月15日	午前0時よりマスクの不正転売が禁止される
2020年3月24日	安倍首相とIOCパッハ会長との電話会談により東京オリンピック・パラリンピックを遅くとも2021年夏までに開催することで合意
2020年3月26日	安倍首相が特別措置法に基づく政府対策本部の設置を指示
2020年4月7日	特別措置法に基づく緊急事態宣言を発出 首都圏など7都府県（東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡）を対象地域とし1か月程度の期間とする。
2020年4月16日	緊急事態宣言の対象地域を5月6日までの期間、全都道府県に拡大
2020年5月4日	緊急事態宣言の期間を5月31日まで延長することを決定
2020年5月14日	特定警戒都道府県のうち東京、神奈川、埼玉、千葉、北海道、京都、大阪、兵庫の8都道府県以外の39県の緊急事態宣言解除を決定
2020年5月21日	京都、大阪、兵庫の緊急事態宣言解除を決定
2020年5月25日	緊急事態宣言の全国解除を決定

（出典）各種公表資料より総務省作成

*1 総務省（2020.03.28）「新型コロナウイルス感染症対策の総務省対処方針」（https://www.soumu.go.jp/main_content/000681308.pdf）

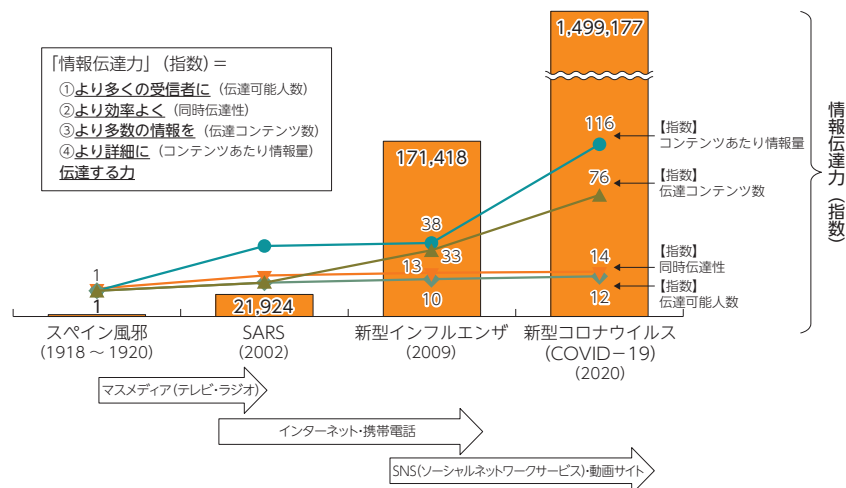
1 新型コロナウイルス感染症をめぐる情報流通の現状

インターネットの進展とSNSの普及により、誰もが容易に情報発信・収集を行う事が可能となると同時に情報流通量はかつてよりはるかに増加し、複雑化してきた。新型コロナウイルス感染症をめぐる様々な主体から真偽問わずあらゆる情報が発信されており、WHOは2月、パンデミックを宣言する前にインフォデミックの危険性について警告を発し、24時間体制で監視し、対応する方針を示した^{*2}。

インフォデミックとは、information（情報）と epidemic（伝染病）の2つの言葉を組み合わせた言葉で、信頼性の高い情報とそうではない情報が入り混じって不安や恐怖と共に急激に拡散され、社会に混乱をもたらす状況を指す。デロイト・トーマツコンサルティング（2020）^{*3}の試算によれば、世界の情報伝達力は2002年のSARS（重症急性呼吸器症候群）流行時から68倍に拡大しているという（図表2-3-1-1）。

新型コロナウイルス感染症をめぐる正確な情報をいかに迅速に収集し分かりやすく発信するのか、国や地方公共団体、放送事業者やプラットフォーム事業者を含む民間事業者等が連携しテクノロジーやデータを活用した取組が進められている。

図表 2-3-1-1 パンデミック発生時の情報伝達力の推移（スペイン風邪流行時を1とした場合）



（出典）デロイト・トーマツ コンサルティング合同会社（2020）「1世紀で150万倍に増大した情報伝達力～情報の急速な伝染「インフォデミック」とは」

1 誤情報やフェイクニュースの流布

世界はこれまでもSARS等の数々の感染症を経験してきており、その度に得体の知れない病原体に対する不安や恐怖から生まれた憶測・偏見・デマ等が社会問題となってきた。この度の新型コロナウイルス感染症においても同様に、世界各地で偏見や医学的な根拠のない感染予防法・治療法等に関する誤情報の流布が問題となった。

例えば英国では、「5Gが人々の免疫システムを抑え込む」、「5Gの電波を通してウイルスが拡散している」といった第5世代移動通信システム（5G）が新型コロナウイルス流行に寄与しているとの噂が拡散された結果、携帯電話用の電波塔で放火とみられる不審火が相次いだ。英国政府は2020年4月4日に、5Gと感染拡大の因果関係を否定し、通信インフラ破壊が救急・医療活動に支障を来すと警告した^{*4}。

我が国でも数多くの噂がSNS等を通じて拡散されており、例えばファクトチェックの推進・普及を目指すNPO法人であるファクトチェック・イニシアティブが検証し「信憑性が低い」とした情報には、「コロナウイルスは熱に弱く、26～27度のお湯を飲むと殺菌効果がある」、「新型コロナにビタミンDが効く」等が挙げられており、中には実行した場合人体に危険を及ぼす誤情報も含まれていた^{*5}。また、医学的な根拠のない感染予防効果を標榜す

*2 WHO（2020.02.02）“Novel Coronavirus（2019-nCoV）Situation Report - 13”

（<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200202-sitrep-13-ncov-v3.pdf>）

*3 デロイト・トーマツ コンサルティング合同会社（2020.4.6）「1世紀で150万倍に増大した情報伝達力～情報の急速な伝染「インフォデミック」とは」（<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/jp/Documents/strategy/cbs/jp-cbs-information-epidemic.pdf>）

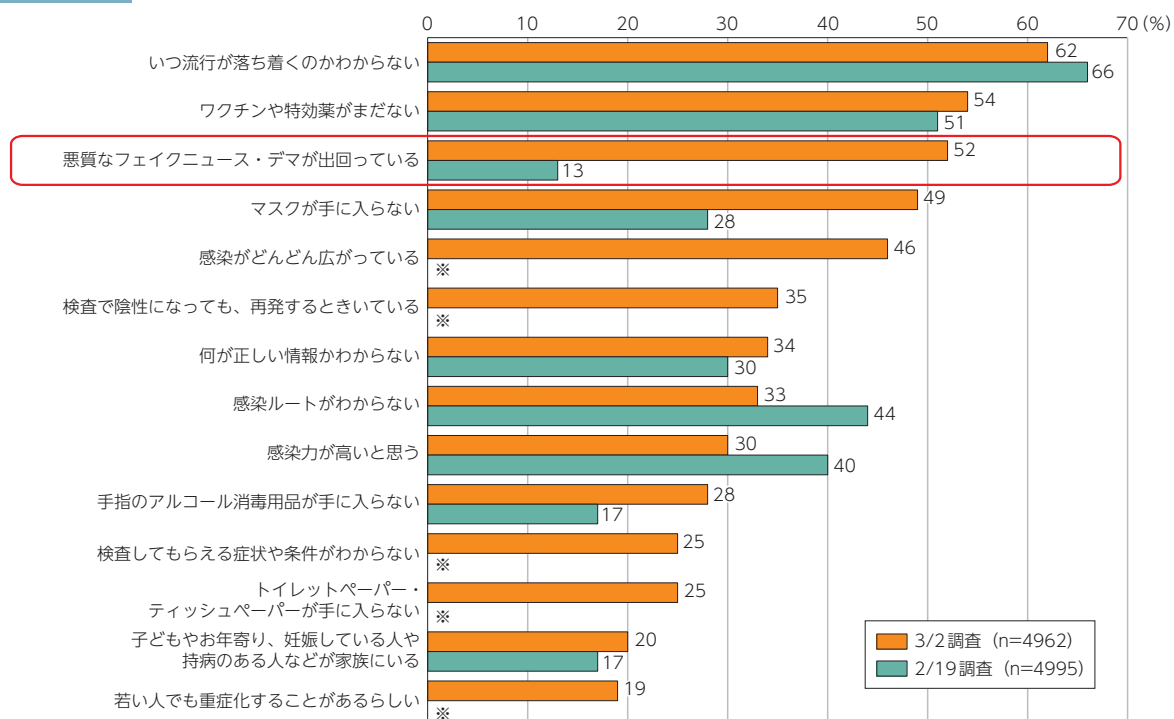
*4 共同通信（2020.04.05）「5Gでコロナ拡大」英国で流布 政府が因果関係否定

*5 ファクトチェック・イニシアティブ新型コロナウイルス特設サイト（<https://fij.info/coronavirus-feature>）

る健康商品等のインターネット広告も多く出現し、消費者庁は2020年3月10日に緊急的に景品表示法（優良誤認表示）及び健康増進法（食品の虚偽・誇大表示）の観点から改善要請等を行うとともに一般消費者への注意喚起を行った^{*6}。

特に2月末頃のトイレトペーパーに関する誤情報は、全国でのトイレトペーパー等の紙製品の買い占め問題にも発展し、ニュースでも取り上げられるなど大きな社会問題となった。LINEリサーチによる調査では、「悪質なフェイクニュース・デマが出回っている」と感じる割合が2月19日と比較して、このデマが出回った後の3月2日時点では約40ポイント増加している（図表2-3-1-2）。

図表2-3-1-2 新型コロナウイルスの日本国内での感染で心配な点^{*7}



（出典）LINEリサーチ（2020）「新型肺炎（新型コロナウイルス）に関する調査結果（2020年3月2日実施）」

ただしこの一連の騒動に関しては、情報拡散の経緯等の分析結果から、トイレトペーパーの買い占めは必ずしも虚偽情報を信じたために起きたわけではないことが指摘されている。日本経済新聞等の分析によると^{*8}、騒動の発端とされたのは2月27日午前10時過ぎに投稿された「新型コロナの影響で中国から輸入できず、品切れになる」との投稿であるものの、この投稿そのものは全く拡散していないことが判明したという。しかし同日午後2時ごろから「デマを否定する投稿」が急増し、夕方以降にニュースサイトや民放番組も取り上げ始めた結果、翌28日にはデマを否定する累計リツイート数は30万を突破した。日経POSが示した全国のスーパーの販売状況では、デマ否定投稿の急増と同時にトイレトペーパーの品不足が進んだ様子が現れており、デマを否定する投稿を見た人々が、噂はデマだと認識したうえで「そんな噂があるなら実際に品不足になるかもしれない」と連想して買い占めに走ったことが騒動の要因になったのではないかと結論付けられている。

一方で、SNSを活用したポジティブな情報発信も活発に行われた。海外においては、2月下旬にベトナムの保健省が新型コロナウイルス感染症予防のための手洗いを呼び掛ける替え歌とアニメーション動画を、地元の人気歌手グループと共同制作し公開した。親しみやすい歌により人気を集め、TikTok上でこの歌を用いた市民によるダンスチャレンジが流行した。さらにこれが米国のテレビ番組でも取り上げられたことで世界的に拡散され、その後、様々な曲に合わせた手洗い啓発動画が各地で制作されSNSを通じて公開された。我が国でも芸能人らによる手洗い動画が数多く発信されている。また、Instagramを中心に「#IStayHomeFor」（私は〇〇のために家にいる）

^{*6} 消費者庁（2020.3.10）「新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうする商品の表示に関する改善要請等及び一般消費者への注意喚起について」（<https://www.caa.go.jp/notice/entry/019228/>）

^{*7} 集計ベース＝新型コロナウイルス感染症について知っている人。複数回答。※の項目は3/2調査で追加 2/19調査では実施なし（<https://www.linebiz.com/jp/column/research/corona-virus3/>）

^{*8} 日本経済新聞（2020.04.05）「「デマ退治」が不安増幅 買い占め騒動ツイッター分析」

等のハッシュタグが流行するなどし、外出自粛を啓発するメッセージが市民から発信、拡散された。

2 行政とシビックテック・民間事業者との連携

ア 情報発信の強化

(ア) 行政による情報発信

政府は新型コロナウイルス感染症対策における情報発信の充実について、真に国民目線に立った正確かつ分かりやすい情報発信を迅速に行うとして、ウェブサイトやSNSを活用した情報発信を強化している。

内閣官房は、新型コロナウイルス感染症についてテクノロジーやデータを活用した対策を講じ、民間企業や技術者の協力を得ながら迅速に開発・実装することを目的として、関係省庁からなる新型コロナ対策テックチームを組成し、また、4月9日には新型コロナウイルス感染症対策ウェブサイトを開示した(図表2-3-1-3)。

このウェブサイトは、各種支援情報や感染拡大防止策のほか、移動通信事業者から提供された位置情報のビッグデータを活用した人流データ等を掲載しており、外出自粛要請^{*9}の成果が可視化された。

さらに4月13日からはチャットボットも導入され、新型コロナウイルスに関する質問やキーワードを入力するとAIが内容を自動認識し、厚生労働省や経済産業省などの関係省庁のFAQ等から収集された、関連性の高い情報が表示されるようになった。

● LINE等を活用した情報発信

その他、省庁や地方公共団体によるLINEを活用した情報発信も行われている^{*11}。

経済産業省は健康不安を遠隔で医師に相談できる健康相談窓口として株式会社Mediplantが提供する「first call」やLINEヘルスケア株式会社が提供する「LINEヘルスケア」等を無償利用できるようにした(期間限定)^{*12}ほか、4月12日からはLINE公式アカウント「経済産業省 新型コロナ 事業者サポート」を開設し、支援メニューをキーワードで検索できるようにするとともに、事業者向けの支援メニューに関する新着情報を随時発信した^{*13}。また、厚生労働省は新型コロナウイルスの発生状況などの最新情報のほか、予防法や相談窓口に関する情報などを、文部科学省は小中高生等を対象にした自宅等で学習できる教材や動画等を、消費者庁は新型コロナウイルス感染症対策に関するトラブル相談事例やマスクに関する情報等をそれぞれの公式アカウントで発信している。

地方公共団体の公式アカウントでは、居住地域に応じたアカウントに登録しアンケートに答えることで、その結果をもとに健康状態にあわせた情報提供や適切な行動のサポートが受けられるほか、よくある質問や最新情報の確認、LINE上で医師に相談できるサービスが利用できるようになっている。

その他にも政府インターネットテレビ^{*14}やYouTubeといった動画共有サービスを活用して情報発信が行われて

図表 2-3-1-3 内閣官房 新型コロナウイルス感染症対策ウェブサイト



(出典) 内閣官房新型コロナウイルス感染症対策サイト (2020年4月24日時点) ^{*10}

^{*9} 多くの事例で感染者は周囲の人にほとんど感染させていない一方で、一部に特定の人から多くの人に感染が拡大したと疑われる事例が存在し、一部の地域で小規模な患者クラスター(集団)が発生したことから、クラスター発生時の端緒を捉え、早期に対策を講ずることで、今後の感染拡大を遅らせることを目的とした対策が講じられた。

^{*10} <https://corona.go.jp/>

^{*11} LINE「新型コロナウイルス、LINEで何ができる? 自治体や省庁の公式アカウント」<https://guide.line.me/ja/covid19/prefecture/>

^{*12} 経済産業省(2020.3.11)「遠隔健康相談事業を開始します! 令和元年度予算費遠隔健康医療相談窓口を設置しました」

(<https://www.meti.go.jp/press/2019/03/20200311004/20200311004.html>)

経済産業省(2020.05.01)「令和2年度補正遠隔健康相談体制強化事業」の委託先が決定しました」

(<https://www.meti.go.jp/press/2020/05/20200501004/20200501004.html>)

^{*13} 経済産業省(2020.4.16)「LINEアプリを活用して、新型コロナウイルス感染症で影響を受ける事業者の皆様に、支援メニューに関する情報をお届けします-LINE公式アカウント「経済産業省 新型コロナ 事業者サポート」-」

(<https://www.meti.go.jp/press/2020/04/20200416003/20200416003.html>)

^{*14} <https://nettv.gov-online.go.jp/index.html>

いるほか、総務省はデジタルサイネージ関連業界団体^{*15}に対し、内閣府大臣官房政府広報室が制作した新型コロナウイルス感染症対策に関するテレビCM動画の配信を要請し^{*16}、3月17日から全国の屋外サイネージ及び屋内サイネージで配信されている。

(イ) 行政とシビックテックとの連携

A 国内における取組

●東京都の取組

東京都は3月3日に新型コロナウイルス感染症対策サイト^{*17}を公開した(図表2-3-1-4)。都内におけるコロナウイルスの陽性患者数の推移や検査実施件数、コールセンターへの相談件数などをグラフ等で視覚的にわかりやすくまとめ、オープンデータへのリンクとともに毎日更新されている。

このサイトの特徴は、ソースコードをソフトウェア開発のプラットフォームである「GitHub」上で公開し、オープンソースの手法を用いて開発された点である。地方公共団体としては異例の取組であるが、オープンソースとして公開することにより、外部の協力者からアドバイスなどを受けながら、サイトの改善を進めることが可能となった。開発を請け負った一般社団法人コード・フォー・ジャパンによれば、デザインについての改善案や、表現が分かりにくい点、システムがうまく動いていない点など、公開後に600件を超える提案があったという^{*18}。この改善提案には、台湾のIT担当大臣であるオードリー・タン氏が参加したことも話題となった^{*19}。

図表 2-3-1-4 東京都の新型コロナウイルス感染症対策サイト



(出典) 東京都新型コロナウイルス感染症対策サイト (2020年4月24日時点) ^{*20}

またサイトのソースコードはMITライセンスで公開されていることから、同ソースコードを利用して各地方公共団体で同様のサイトを迅速に立ち上げることが可能となった^{*21}。

●「#民間支援情報ナビ」プロジェクト

内閣官房IT総合戦略室、総務省及び経済産業省は、3月9日、産業界やシビックテック団体と協力し、民間企業

^{*15} 一般社団法人デジタルサイネージコンソーシアム及び一般社団法人日本パブリックビューイング協会

^{*16} 総務省 (2020.03.13)「デジタルサイネージ関連業界団体に対する新型コロナウイルス感染症に関する情報の配信要請」
(https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01tsushin01_02000295.html)

^{*17} 一般社団法人コード・フォー・ジャパン (2020)「東京都新型コロナウイルス感染症対策サイトを開発」
(<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000007.000039198.html>)

^{*18} BUSINESS INSIDER (2020.3.17)「“新型コロナウイルス感染症対策サイト”を爆速で創った舞台裏…「一人のヒーロー」だけじゃ世の中は変わらない」(<https://www.businessinsider.jp/post-209452>)

^{*19} 中国語の表現について、言語を選ぶ部分で、「繁体字」の表記の、「体」を「體」に変更することを提案した

^{*20} <https://stopcovid19.metro.tokyo.lg.jp/>

^{*21} 地方公共団体公式サイト以外のものも含まれる <https://qiita.com/yuto16/items/602c7c3835a80895358e>

等が提供している新型コロナウイルス感染症対策支援サービスなどのデータを標準化して公開する「#民間支援情報ナビ」プロジェクトを実施した^{*22}。

このプロジェクトでは、政府が支援情報を記入する標準のデータフォーマットを提供し、産業界の各団体に情報提供を依頼し、団体所属企業は、新型コロナ対策支援サービスのデータを入力して提供する。提供されたデータは政府がGoogleスプレッドシートに集約し、オープンデータとして順次公開するものである（図表2-3-1-5）。このデータの活用例の一つである一般社団法人コード・フォー・ジャパンが公開した検索サイトでは、新型コロナ対策支援として企業が無償や低価格で提供しているサービスを分野やキーワード等で横断的に検索できるようになっている。

政府は「本オープンデータを活用することで、さまざまな団体が、さらなる情報収集、創意工夫のもとにさまざまなアプリケーションを開発することを奨励していく」としている。

B 海外における取組

こうした行政とシビックテックとの連携では、台湾での新型コロナウイルス感染症対策におけるマスク購入制限についての取組が注目を集めている。

台湾では2月6日から市民のマスク購入枚数について健康保険カードを用いることで管理し、買い占めやパニックを回避する施策が行われた。健康保険カードのICチップを読み取ることでこれまでのマスク購入履歴が確認可能で、1週間で購入できる枚数を超えている場合は購入できない仕組みになっている。仕事等でマスクを買いに行けない人も政府によって提供されたアプリからマスクの予約が可能で、任意のコンビニエンスストアで24時間受け取れるようになっている。

また台湾当局はアプリの提供と同時に、薬局にあるマスクの30秒ごとの在庫データをCSV形式で一般に公開している。そのデータを活用して、民間の有志や企業がマスク在庫状況を地図上にマッピングして可視化したサイトやアプリを開発したことで、市民はこれらのアプリ等から在庫のある店舗に効率的に出向くことができるようになり、購入時の混雑が低減された。

イ データ活用の取組

新型コロナウイルス感染症拡大防止においては、地域での感染状況やそのリスクを把握し、的確な情報の提供、社会的距離確保（Social Distancing）の要請、クラスター（患者間の関連が認められた集団）の発生封じ込め等の対策を講じることで、爆発的な感染拡大（オーバーシュート）を防止し、感染者、重症者及び死亡者の発生を最小限に食い止めることが重要である。

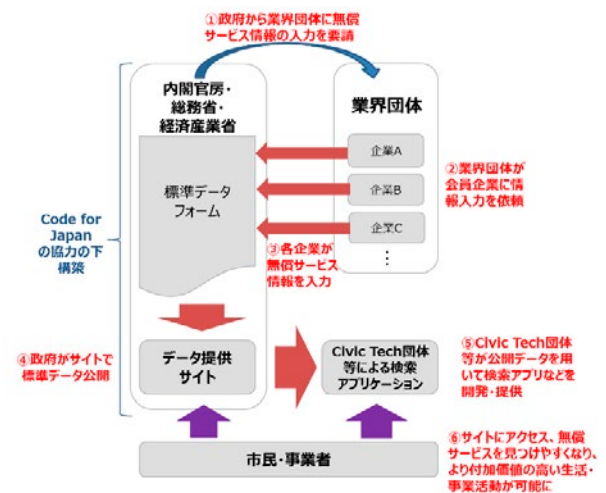
我が国を含む各国の政府や地方公共団体はこれらの状況把握のため、テクノロジーやデジタルデータを活用した取組をはじめている。

（ア）接触追跡／暴露通知アプリ

感染者や濃厚接触者の行動履歴情報の取得や公開は、公衆衛生に資するものとして、これまで面談による聞き取り調査をもとに行われてきた。一方で近年のスマートフォンの普及を背景に、位置情報などのデジタルデータを活用し、感染者や接触者を追跡する「デジタル感染追跡」を導入する国が増えてきている。

そうした中で、デジタル感染追跡のための個人に関する情報（パーソナルデータ）の収集に関して各国の姿勢は異なっており、GPS等を用いて直接的に個人の移動履歴を収集する方法と、Bluetooth等を用いて陽性者との接触を把握する方法の大きく2つに分かれている。後者については、同じアプリをインストールしている端末との接触履歴（日時、距離、期間、匿名ID等）を双方の端末に一定期間蓄積したうえで、陽性が発覚した時点でユーザの同意の下公衆衛生当局へ通知するものであるが、このときのデータ送信の仕組みとシステムがユーザに警告を伝

図表2-3-1-5 企業の無償支援情報の標準データ化と公開に関するスキーム



（出典）経済産業省（2020）「新型コロナウイルス感染症対策に対応した企業による無償等支援に関する情報の標準データ化し、公開します」

^{*22} 総務省（2020.03.09）「新型コロナウイルス感染症対策に対応した企業による無償等支援に関する情報の標準データ化とその公開について」（https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu02_02000267.html）

える際の処理の仕組みの違いによって、さらに2つの方針に分類される。以下においてそれぞれの違いをまとめる。

A GPS等による集中管理方式（中国、韓国等）

中国や韓国等ではGPS等による位置情報や交通機関利用履歴等から個人の移動履歴情報等を公衆衛生当局が収集し、集中管理する方法を採用している（図表2-3-1-6）。

中国国务院（政府）では、SNSの微信（ウィーチャット）内で起動できるソフト「小程序（ミニプログラム）」を使用し、感染者と接触があったかどうかを確認できるサービスを実現した^{*23}。同サービスにウィーチャット経由でログインすると、自分と感染者の行動履歴を基に列車や飛行機で感染者と接触があったかを検索し、自分の感染リスクを確認できるようになっている。これは中国では飛行機や高速鉄道のチケットを購入する際に身分証が必要で、政府が公共交通機関による国民の移動情報を概ね把握していること、また多くの国民が微信支付（ウィーチャットペイ）を利用するために身分証の情報を微信に登録済みであることを活用したものである。

また決済サービス「アリペイ」のアドオンアプリとして導入された「アリペイ健康コード」は、アリペイユーザの健康状態を「緑」「黄」「赤」のQRコードで表示する。交通機関の利用や建物へ立ち入る際にチェックされ、「緑」であれば移動は自由に行えるが、「黄」の場合は1週間、「赤」の場合は2週間の自宅待機が求められるようになっており、アリペイ本社のある浙江省杭州市ではこのQRコードなしには満足に出歩けないという^{*24}。黄や赤の判定は、自己申告の健康状態に加えて、新型コロナウイルスの感染者との接触、感染地域への立入りなどが考慮されているとされるが、詳細な条件は公表されていない^{*25}。

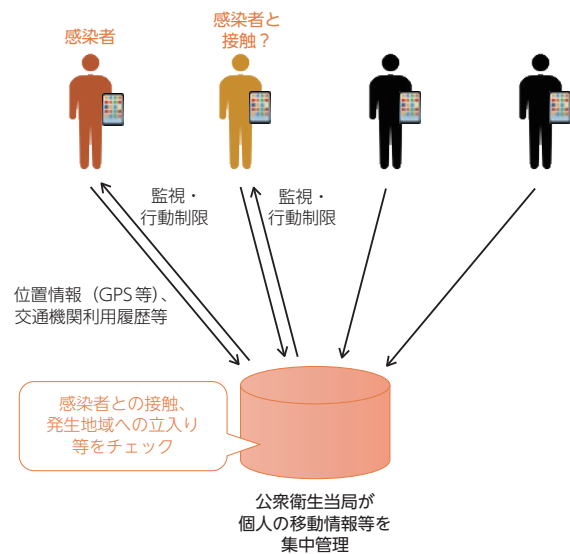
B Bluetooth等を用いた接触者把握（集中管理）方式（シンガポール、豪州等）

シンガポール、豪州、欧州等ではBluetooth通信等を用いて接触者情報を収集する方法を採用している。収集されたユーザが接触した端末のIDリストデータは、陽性が発覚した時点でユーザの同意のもと全て公衆衛生当局へ送信され、中央でマッチング処理されたうえで濃厚接触者にアラートが送信される仕組みになっている（図表2-3-1-7）。

シンガポールでは3月20日から政府が主導して開発した「TraceTogether」と呼ばれるアプリが導入された^{*26}。アプリはオープンソース化されており、GitHubにて公開されている。

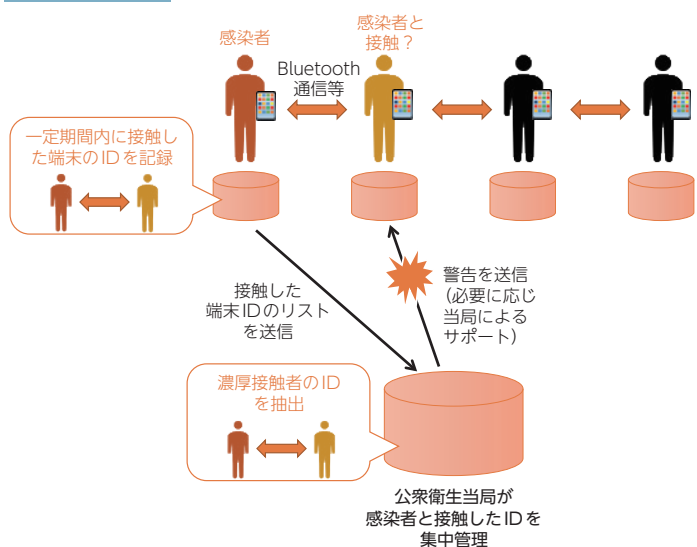
このアプリではBluetoothを用いて同じアプリをインストールした端末との接触を探知し、収集したデータを基に、ユーザが過去に2m以内、30分以上近接した感染者との接触

図表2-3-1-6 個人の移動履歴を収集



（出典）総務省（2020）「新型コロナウイルス感染症が社会のデジタル化に与える影響に関する調査研究」

図表2-3-1-7 集中管理方式（個人の接触履歴を収集）



（出典）総務省（2020）「新型コロナウイルス感染症が社会のデジタル化に与える影響に関する調査研究」

*23 日経ビジネス（2020.02.18）「新型コロナウイルス、感染者との濃厚接触も分かる中国ITの監視力」
<https://business.nikkei.com/atcl/gen/19/00002/021801096/>

*24 The New York Times（2020.03.01）“In Coronavirus Fight, China Gives Citizens a Color Code, With Red Flags”
<https://www.nytimes.com/2020/03/01/business/china-coronavirus-surveillance.html>

*25 新華社通信（2020.02.19）「支付宝健康码7天落地超100城 数字化防疫跑出“中国速度”」
http://www.xinhuanet.com/tech/2020-02/19/c_1125596647.htm

*26 Blue Trace Protocol -Privacy-Preserving Cross-Border Contact Tracing- <https://bluetrace.io/>

について警告を受け取ることができるようになっている。ユーザが接触した人のログ記録は匿名IDでローカルに保持され、ユーザが明示的に選択又は同意した場合のみ、シンガポール保健省に位置情報を含まないユーザの接触履歴情報がアップロードされる仕組みになっている。アプリの利用においては電話番号の登録が必要だが、保健省による適切な指導やケアのためにのみ使用されると規定されている。

4月1日時点で既に100万人にダウンロードされており、これはシンガポールの人口の6分の1以上に相当するものの、アプリが効果を発揮するためにはより多くの利用が必要であるとされている。

また、豪州もシンガポールで導入されたアプリを参考に「COVIDSafe」を公開している他、欧州8か国の研究者らは、EUの一般データ保護規則（GDPR）に準拠しながら接触者を追跡できる「Pan-European Privacy Preserving Proximity Tracing（PEPP-PT）」と呼ばれるシステムを共同開発し、ソースコードを公開している^{*27}。

C Bluetooth等を用いた接触者把握（分散管理）方式（スイス、Apple/Google等）

スイスやApple/Google等でも、シンガポール等と同様にBluetooth通信等を用いて接触者情報を収集する方法を採用しているが、公衆衛生当局へ送信されるデータは陽性者自身の匿名IDのみであり、ユーザ個々の端末がサーバの陽性者IDリストに定期的にアクセスすることで、自身の端末に保存された履歴にマッチする情報があるかをチェックする仕組みとなっている（図表2-3-1-8）。

AppleとGoogleは、2020年4月10日に政府と保健機関による感染拡大を防ぐ活動を支援すべく、ユーザのプライバシーとセキュリティを設計の中心に据えた、Bluetoothテクノロジーの利用を可能にする共同の取組を発表した^{*28}。Apple/Googleはこれを「Contact Tracing（接触追跡）」ではなく「Exposure Notification（暴露通知）」と呼んでいる。5月20日には公衆衛生当局が提供するアプリを利用するiOS及びAndroid端末間で相互運用を実現するAPIをリリースし、今後数か月をかけて基盤となるプラットフォームに同機能を組み込むことで、より広範なBluetoothベースの濃厚接触の可能性を検出するプラットフォームの実現を目指すとしている。

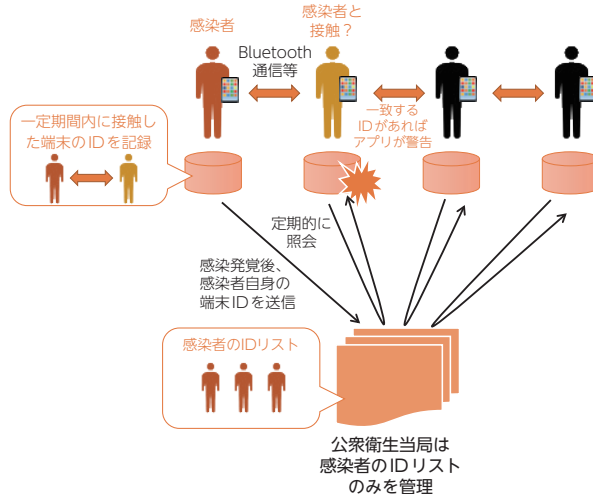
（イ）国内における取組

A 接触確認アプリの開発

我が国においても、内閣官房が関係省庁からなる新型コロナ対策テックチームを組成し^{*29}、スマートフォンを活用して、①自らの行動変容を確認できる、②自分が感染者と分かったときに、プライバシー保護と本人同意を前提に、濃厚接触者に通知し、濃厚接触者自ら適切に行動できるようにすることで、健康観察への円滑な移行等も期待できることを目的として、アプリの導入に向けた検討と開発を進めた^{*30}。

3月から、コード・フォー・ジャパンによって、シンガポールの例を参考に濃厚接触者に対してアプリ上で適切な情報や対応のメッセージが届く仕組みを搭載したアプリの開発が、Apple/Google共通規格を前提として進められていた^{*31}。しかし5月8日にApple/Googleの利用規約に基づいて、テックチームが国として公的にアプリを導入する旨を決定し、仕様書とプライバシー等に関する評価書についてはテックチームの下の有識者検討会で検討を進め、実際のアプリの開発・運用については厚生労働省において実施することとしたことを受け、コード・

図表 2-3-1-8 分散管理方式（陽性者のIDを収集）



（出典）総務省（2020）「新型コロナウイルス感染症が社会のデジタル化に与える影響に関する調査研究」

*27 ZDNet Japan（2020.04.02）「プライバシー配慮の新型コロナ追跡アプリ、欧州の開発者がコード公開へ」
<https://japan.zdnet.com/article/35151764/>

*28 Apple Newsroom（2020.4.10）「AppleとGoogle、新型コロナウイルス対策として、濃厚接触の可能性を検出する技術で協力」
<https://www.apple.com/jp/newsroom/2020/04/apple-and-google-partner-on-covid-19-contact-tracing-technology/>

*29 新型コロナウイルス感染症対策テックチーム Anti-Covid-19 Tech Team キックオフ会議（2020.4.6）「資料1 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策に資するIT活用について」
https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/techteam_20200406_01.pdf

*30 新型コロナウイルス感染症対策テックチーム事務局（2020）「接触確認アプリの導入に向けた取組について」

*31 一般社団法人コード・フォー・ジャパン（2020.04.15）「コンタクト・トレーシング・アプリの開発に関して」
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/0000000008.000039198.html>

フォー・ジャパンはこれまで開発してきた接触確認アプリ「まもりあいJAPAN」の仕様やサンプルコードの公開などを通じて、公的アプリの開発・普及に協力すると発表した^{*32}。

その後、有識者検討会での検討を経て、5月26日にアプリの仕様書と評価書が公表された。この仕様書を踏まえ、厚生労働省と協力してCovid19 Radarがアプリの開発を進め、6月19日に「接触確認アプリ（通称：COCOA）」が公開された。我が国で導入されたアプリの方式は、ドイツやスイス等で導入されているような、各ユーザの端末内で接触履歴があるかをチェックする分散管理方式として、Apple/Googleにより開発された共通規格にAPI連携しているものとなっている。

B 統計データを用いた感染症対策

接触追跡アプリとは別に国や地方公共団体は、統計データを用いた正確な国内の状況把握のための情報収集を行っている。内閣官房、総務省、厚生労働省及び経済産業省は2020年3月31日、プラットフォーム事業者や移動通信事業者に対し、地域での人流把握やクラスター早期発見等の新型コロナウイルスの感染拡大防止に資する統計データの提供について、連名で要請を行った^{*33}。

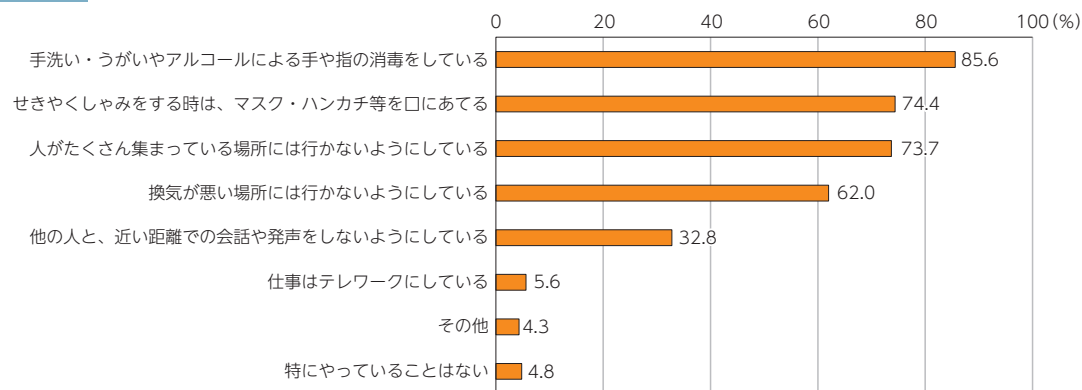
この要請等に基づき移動通信事業者・交通事業者（NTTドコモ、Agoop、東京都交通局、東京メトロ、JR西日本、JR九州、JR東日本、Google）により提供された統計データを活用し、政府は内閣官房「新型コロナウイルス感染症対策ウェブサイト」において、13都道府県（特定警戒都道府県）^{*34}や47都道府県における人流の減少率等を公開した^{*35}。また、厚生労働省は提供された分析結果等を基に総合的な検討を踏まえ、「医師の配置の最適化」や「健康相談体制の充実」などの各種取組に活用するとしている。

なお、提供を要請するデータは、法令上の個人情報には該当しない統計情報等のデータに限ることとし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の目的に限り利用し、取組が終了次第速やかに消去することとしている。

C LINEを活用した大規模調査

厚生労働省とLINEは2020年3月30日、「新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定」を締結した。この協定に基づく情報提供に用いるため、LINE株式会社はLINE公式アカウントにおいて、サービス登録者に対する全国調査を実施している。調査は、国内約8,300万人のLINE利用者に向けて発熱状況や感染予防策等を尋ねるもので、5月2日までに4回実施され、各回 2,500万人程度の回答を得ている^{*36}（図表2-3-1-9）。

図表 2-3-1-9 第1回調査結果例「新型コロナ感染予防のためにしていること（複数回答）」



（出典）厚生労働省（2020）^{*37}

^{*32} 一般社団法人コード・フォー・ジャパン（2020.05.11）「接触確認アプリに関する知見共有と提言、オンライン勉強会開催のご案内」
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000010.000039198.html>

^{*33} 総務省（2020.03.31）「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に資する統計データ等の提供に係る要請」
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02kiban01_04000143.html
 内閣官房 HP「新型コロナウイルス感染症対策」<https://corona.go.jp/>

^{*34} 北海道、茨城、埼玉、千葉、東京、神奈川、石川、岐阜、愛知、京都、大阪、兵庫、福岡

^{*35} 第2回 新型コロナウイルス感染症対策 テックチーム Anti-Covid-19 Tech Team（2020.4.21）「資料1 テックチーム 現在進行中のプロジェクト一覧（4/21 現在）」https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/techteam_20200421_01.pdf

^{*36} 厚生労働省（2020.04.10）「第1回「新型コロナ対策のための全国調査」の結果及び第3回「新型コロナ対策のための全国調査」の実施のお知らせ」https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_10798.html

^{*37} 厚生労働省（2020.04.04）「新型コロナウイルス感染症対策の調査に関連してLINE株式会社が健康状況等を尋ねる全国調査（第2回）を実施します」https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_10695.html
 調査対象：日本全国15歳以上（n=24,097,701）

3 プラットフォーム事業者による取組

ア 信頼性の高い情報への誘導

インフォデミックに対する懸念の高まりを受け、主要なプラットフォーム事業者7社（Facebook、Google、LinkedIn、Microsoft、Reddit、Twitter、YouTube）は2020年3月17日に共同声明を発表し、ウイルスに関する詐欺や誤情報について共同で対処し、プラットフォーム上のコンテンツの信頼性を高め、世界各国の保健当局と連携して重要な関連情報を迅速に提供していくことを表明した^{*38}（図表2-3-1-10）。

ただしこれら主要なプラットフォーム事業者は、共同声明の発表以前から、それぞれのプラットフォームの検索結果などにおいて、ユーザが信頼性の高い情報を得られるように対応を始めている。

Googleは、1月末頃から新型コロナウイルスに関連する検索結果のトップに信頼性の高い情報を表示する対応を実施しており、日本国内では、最新のニュースに加えて内閣官房新型インフルエンザ等対策室や厚生労働省、世界保健機関（WHO）が提供する信頼性の高い情報へのリンクを表示している^{*40}。またGoogle傘下のYouTubeも、新型コロナウイルスに関連する検索結果に内閣官房新型コロナウイルス感染症対策室へのリンクを表示し、ユーザを誘導するよう努めているほか、「COVID-19に関するニュース」としてニュース特集に信頼できるニュースをまとめる等の対応をとっている^{*41}。

Twitterも同様に、1月末頃から新型コロナウイルスに関連する検索結果の上位に信頼できる正式な情報を表示できるよう検索機能を拡張するとともに、信頼できないコンテンツに誘導されてしまう可能性のあるキーワードは検索予測候補に表示されないようにした^{*42}。またFacebookも各国政府機関やWHO等から収集した情報を掲載するとともに、これを全ユーザのニュースフィードの最上部に配置している^{*43}。

国内においても、NHKは2月下旬から新型コロナウイルス特設サイトのQRコードをテレビ画面上に表示し、正しい情報にアクセスするよう、視聴者に呼び掛けている。

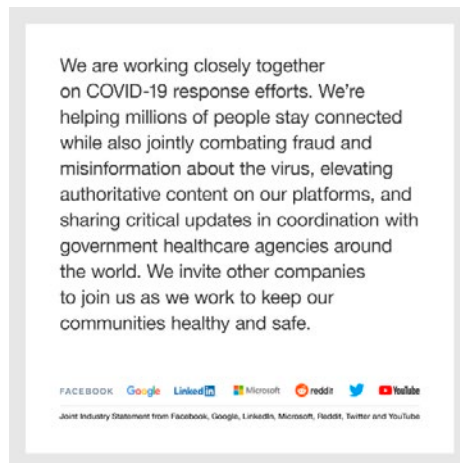
イ 誤情報の削除

各プラットフォーム事業者は、信頼性の高い情報への誘導の取組とともに、投稿された誤情報を取り除く対応も強化している。誤情報自体は今般の新型コロナウイルス感染症に関するもの以前にもこれまでに多数存在しており、各社で対策が取られてきている。しかし先例のない世界的な健康危機の中で、この感染症に関する誤った情報の流通は公衆衛生と公衆の行動に深刻なリスクをもたらすものである。

Googleは専門チームが24時間体制で監視し、新型コロナウイルスを取り巻く状況を利用しようとする不適切な広告をブロックしており、2020年3月9日の発表では、過去6週間にブロックされた広告の数が数万に達していると報告した^{*40}。同じくTwitterやFacebookも新型コロナウイルスに関連する、不適切と思われる広告を禁

図表2-3-1-10

プラットフォーム事業者7社による共同声明



（出典）Twitter “Google Public Policy (@googlepubpolicy)” より^{*39}

*38 ITmedia NEWS（2020.03.18）「新型コロナ対策で Google、Microsoft、Facebook、Twitter、Reddit が共同声明」
<https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2003/18/news069.html>

*39 <https://twitter.com/googlepubpolicy/status/1239706347769389056>

*40 Google Japan Blog（2020.03.09）「新型コロナウイルス感染症に関する対応と支援について」
<https://japan.googleblog.com/2020/03/blog-post.html>

*41 GIZMODO（2020.03.24）「YouTube、信頼できるコロナ関連動画を集めて16ヵ国で展開」
<https://www.gizmodo.jp/2020/03/youtube-launches-verified-coronavirus-coverage.html>
 YouTube「新型コロナウイルス感染症2019（COVID-19）に関する更新」
https://support.google.com/youtube/answer/9777243?p=covid19_updates

*42 日本語版 Twitter 公式 Blog（2020.01.30）「新型コロナウイルスに関する信頼できる情報を」
https://blog.twitter.com/ja_jp/topics/company/2019/CoronavirusInfo.html
 「COVID-19 流行期における一連の戦略の経過報告」
https://blog.twitter.com/ja_jp/topics/company/2020/Covid19StrategyUpdate.html

*43 TechCrunch（2020.03.19）「Facebook が新型コロナウイルス情報センターをニュースフィードの上に設置」
<https://jp.techcrunch.com/2020/03/19/2020-03-18-facebook-coronavirus-information-center-zuckerberg/>

止している。また、ユーザの不適切な投稿についても対策の強化が行われている^{*44、*45}。

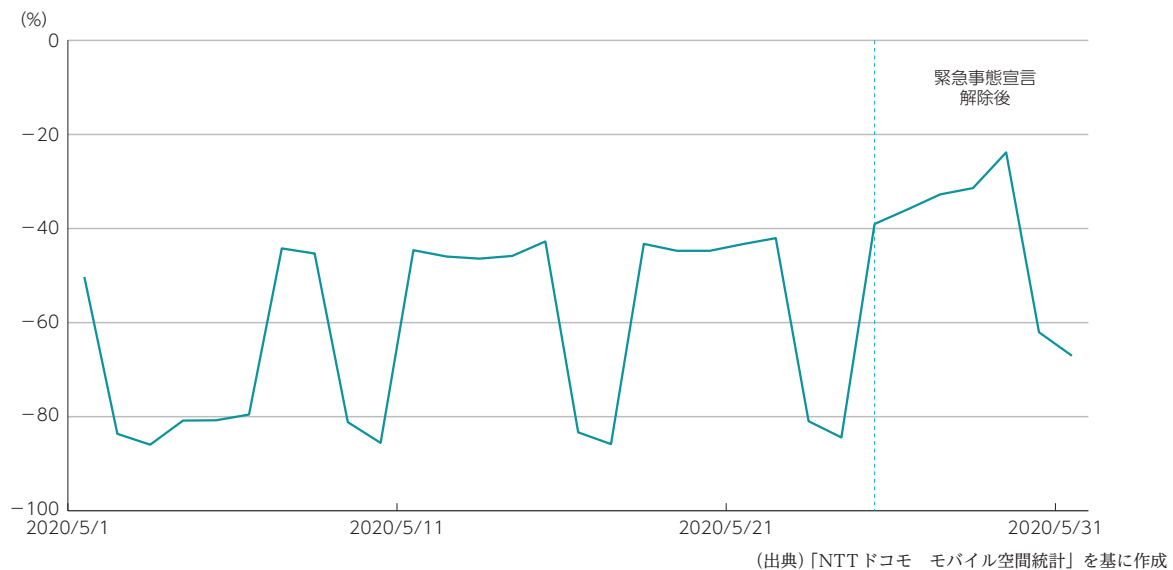
ただし各プラットフォーム事業者は、全ての誤情報に対して適切な対応が行えている状況ではなく、未曾有の事態における体制強化による負荷増大に加えて自社の社員のテレワーク移行等による業務環境の大きな変化のなかで、有害な投稿の監視を人工知能に頼らざるを得ない状況を明らかにしている^{*46}。英オックスフォード大学の研究チームが4月7日に発表した報告書によると^{*47}、誤情報と認定された後もTwitterには59%、YouTubeには27%、Facebookには24%の誤情報を含む投稿が放置されているという。こうした状況を受け、国際連合のグテレス事務総長は、4月14日、SNSを運営する企業には「偽情報の排除に向け、さらなる努力が必要だ」と訴え、国際連合が近くSNSの運営企業と協議することを明らかにした^{*48}。

ウ 情報公開

各プラットフォーム事業者は政府等からの情報提供の要望に応えるとともに、一般向けの統計データの公開も実施している。

ヤフー・データソリューションは、新型コロナウイルス感染症対策としての東京都と近隣県との往来自粛等の影響の分析を目的に、社内で保有するデータを元に、近接する3県（埼玉県、千葉県、神奈川県）から東京都への来訪者数（推計値）の変化を調査したレポートや、東京23区を対象に、区ごとに日次の区外からの来訪者数と居住者の人数を推計したデータを公開している^{*49}。同様にNTTドコモも全国主要エリアの人口増減率の統計データを日次で更新し公開している（図表2-3-1-11）。

図表 2-3-1-11 東京駅の緊急事態宣言前（2020年4月7日午後3時時点）比人口増減率の推移



その他、Apple、Google、Facebookも公的機関や専門家等による分析や意思決定を支援することを目的として独自に統計データを収集、公開している。

^{*44} Facebook社ニュースリリース（2020.04.16）“An Update on Our Work to Keep People Informed and Limit Misinformation About COVID-19”（<https://about.fb.com/news/2020/04/covid-19-misinfo-update/>）

^{*45} WhatsApp社公式ブログ（2020.04.07）“Keeping WhatsApp Personal and Private”（<https://blog.whatsapp.com/Keeping-WhatsApp-Personal-and-Private>）

^{*46} TechCrunch（2020.4.6）「新型コロナによるカオスの中でテック企業の誤情報対応は」（<https://jp.techcrunch.com/2020/04/06/2020-04-03-the-pandemic-is-already-reshaping-techs-misinformation-crisis/>）

^{*47} Dr. J. Scott Brennan, et al.（2020.04.07）“Types, sources, and claims of COVID-19 misinformation”（<https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/types-sources-and-claims-covid-19-misinformation>）

^{*48} 日本経済新聞（2020.04.15）「「ネットに真実を」国連総長、デマ拡散に危機感」

^{*49} ヤフー・データソリューション自主調査レポート（2020.03.30）「新型コロナウイルス感染症対策・往来調査レポート」（<https://ds.yahoo.co.jp/topics/report0330.html>）

ヤフー・データソリューション（2020.04.03）「東京23区 滞在人口推計値の日次推移（全体・来訪者・住人）を一時的に公開します」（<https://ds.yahoo.co.jp/topics/20200403.html>）

2 ICTを用いた業務継続の取組の現状

これまで、我が国は密閉、密集、密接の「3密」や「Social Distancing（社会距離拡大戦略）」をキーワードとして新型コロナウイルス感染症対策を進めてきた。

2020年1月に国内で初の新型コロナウイルスの感染者が出て以降、日本国内でも徐々に感染が広がったことを受け、政府は、密閉空間など換気が悪く、人が密に集まって過ごすような場所が集団感染の共通点と判断し、こうした場所を避けるよう国民に呼びかけ、イベントの大小にかかわらず、開催の必要性について検討するよう要請した。3月18日には首相官邸公式Twitterでも、換気の悪い密閉空間、多数が集まる密集場所、間近で会話や発声をする密接場面を避けて外出するように呼びかけられた。

4月7日に緊急事態宣言が発出されて以降も、政府・地方公共団体はさらにその対策の強化を要請し、西村経済再生担当大臣は、「人と人との接触機会の徹底的な削減が重要で、すべての都道府県で、極力8割程度の接触機会の低減を目指す。不要不急の帰省や旅行などは極力控え、繁華街の接待を伴う飲食店の利用も厳に自粛をお願いしたい」と協力を呼びかけた。

世界的にも新型コロナウイルスの感染が拡大し、感染リスク低減のために人との距離を2メートル程度置く「Social Distancing」が求められるようになった。マクドナルドやコカ・コーラ、フォルクスワーゲンなどの大手企業がこの習慣を広めようと広告キャンペーンを実施しており、各社のなじみのロゴを改変することで、Social Distancing の概念や意義を視覚的に理解してもらおうと試みている。

このように、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から政府、地方公共団体より外出自粛や3つの密を避けることが要請され、Social Distancingの確保のために人々の行動や企業活動にも制限が加わるようになった。このような状況下において極力外出や人との接触を避けたい一方で、生活に必要な社会的機能の維持、経済活動の維持を模索する取組が各所で実施されている。

図表 2-3-2-1 厚生労働省チラシ「3つの密を避けましょう」



(出典) 厚生労働省 HP^{*50}

1 テレワークの推進

総務省をはじめ関係省庁においては、従来から、時間や場所を有効に活用した働き方を実現するテレワークの導入を推進しており、企業にとっての競争力強化のみならず、新しいビジネスの創出や労働形態の改革、事業継続性の向上をもたらすとともに、多様化する個々人のライフスタイルに応じた柔軟かつバランスの取れた働き方の実現に寄与するものであるとして、テレワークの専門家であるテレワークマネージャーや補助金等によるテレワーク導入のサポートを行ってきた。

2019年9月末時点での企業におけるテレワーク導入率は20.2%^{*51}であったが、東京2020大会に向けてさらに導入が進められていたところ、この度の感染症拡大の対策において改めてその有用性と必要性が見直されている。前述したように、新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためには、多くの人が集まる場所での感染の危険性を減らすことが重要であり、通勤ラッシュや人混みを回避し、在宅での勤務も可能となるテレワークは、その有効な対策の一つである。総務省では、2月25日に新型コロナウイルス感染症対策本部において決定された「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」に基づき、患者・感染者との接触機会を減らす観点から、可能な限り、テレワークを積極的に活用するよう呼び掛けている。

我が国の企業においては、新型コロナウイルス感染症対策として早い時期では1月末の時点から在宅勤務が実施

*50 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html#kokumin

*51 総務省（2020）「令和元年通信利用動向調査」

されている。特に早くに対応を実施し話題となったGMOインターネットグループ^{*52}は、観光客が多く集まる拠点（渋谷・大阪・福岡）において、約4,000名のパートナー（従業員）を対象に在宅勤務を実施した。その他にも時差通勤やテレワークなどを以前から導入していたり、政府がテレワーク普及啓発のための国民運動として2017年から行っている「テレワーク・デイズ」に参加した企業などが早期から在宅勤務を実施している。

ア テレワーク実施率の変化

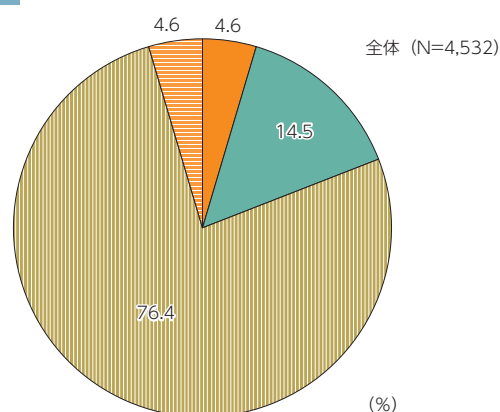
新型コロナウイルス感染症対策としてのテレワークの導入・実施に関しては、様々な組織において実態調査が行われている。以下でそのいくつかを取り上げ、我が国におけるテレワークの現状を考察する。

3月31日に国土交通省から発表されたテレワーク人口実態調査^{*53}によると、新型コロナウイルス感染防止策として2～3月上旬に、勤務先から感染症対策の一環としてテレワーク（在宅勤務）を実施するよう指示があった人の割合は、できるだけ実施するよう推奨された人と合わせて19.1%であった（図表2-3-2-2）。

一方で、今回の対策の一環として改めて又は初めてテレワークを実施した人は9.7%いるものの、通勤せず自宅で仕事した人は合わせて12.6%にとどまることがわかった（図表2-3-2-3）。

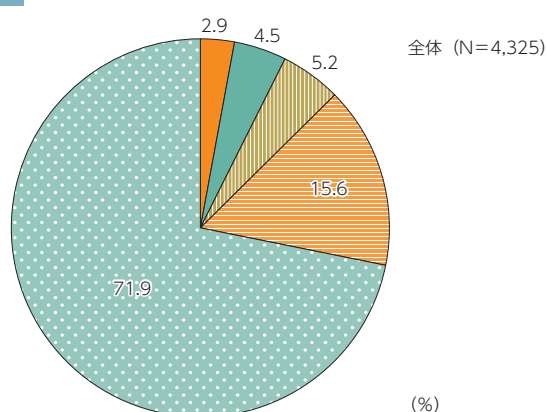
またテレワーク（在宅勤務）を実施した人のうち、実施するうえで何らかの問題があったとした人の割合は72.2%で、「会社でないと閲覧・参照できない資料やデータなどがあった」が26.8%と最も多くなっており、次いで「営業・取引先等との連絡・意思疎通に苦労した」、「同僚や上司などとの連絡・意思疎通に苦労した」などコミュニケーションに課題があったと回答した割合が18.9%となった（図表2-3-2-4）。

図表 2-3-2-2 勤務先からのテレワーク実施（在宅勤務に限る）の指示の有無



（出典）国土交通省（2020）「平成31年度（令和元年度）テレワーク人口実態調査」

図表 2-3-2-3 感染症対策としてのテレワーク（在宅勤務に限る）の実施有無^{*54}



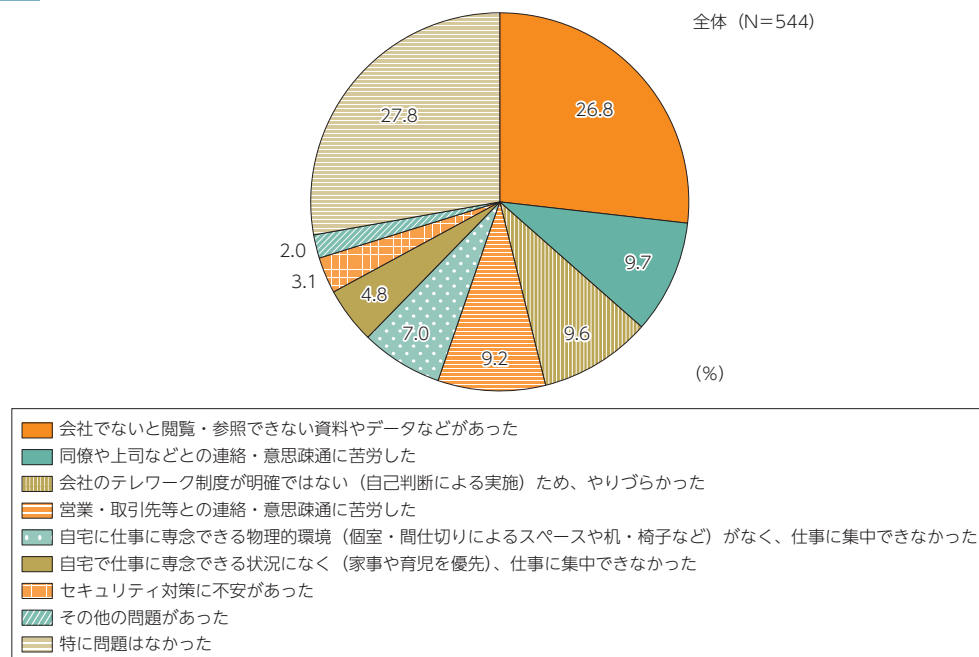
（出典）国土交通省（2020）「平成31年度（令和元年度）テレワーク人口実態調査」

*52 GMOインターネット株式会社（2020.01.26）「新型コロナウイルスの感染拡大に備え在宅勤務体制へ移行」
<https://www.gmo.jp/news/article/6641/>

*53 国土交通省（2020）「令和元年度テレワーク人口実態調査」
<http://www.mlit.go.jp/toshi/daisei/content/001338545.pdf>
 この調査は3月9日から10日に実施し、人口実態調査回答者のうち、雇用型就業者35,807人にアンケートを配布し、4,532人から回答を得た

*54 設問対象者は「現在は自営業・自由業、または収入のある仕事をしていない」と回答した人を除いた人

図表 2-3-2-4 テレワーク（在宅勤務に限る）を実施してみて問題があったこと

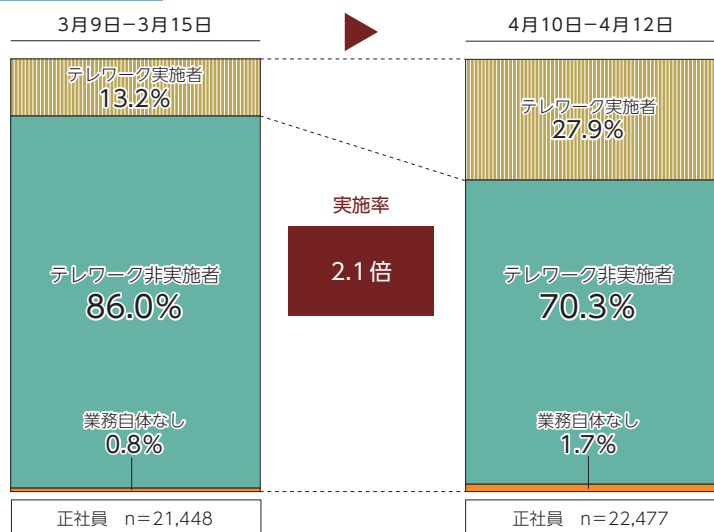


(出典) 国土交通省 (2020) 「平成31年度（令和元年度）テレワーク人口実態調査」

パーソル総合研究所は、3月9日から15日までに全国の正社員2万人に対し、新型コロナウイルスによるテレワーク実施の実態について調査を実施した^{*55}。この調査によると、正社員におけるテレワークの実施率は13.2%で、テレワークを実施していない人のうち、「希望しているができていない」割合は33.7%となっており、テレワーク実施のための環境が整っていないことがうかがえる。

その後、同研究所が、7都府県への緊急事態宣言後のテレワーク実態について、4月10日から12日までに全国の2.5万人に対して実施した第2回調査では、テレワーク実施率は全国平均で27.9%と、1か月前と比較して2倍以上に増加している（図表 2-3-2-5）。

図表 2-3-2-5 3月と4月のテレワーク実施率

(出典) パーソル総合研究所 (2020) ^{*56}

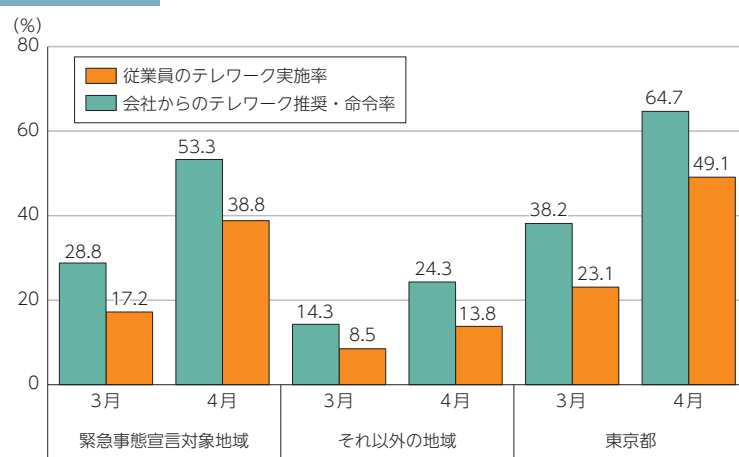
*55 パーソル総合研究所 (2020) 「新型コロナによるテレワークへの影響について、全国2万人規模の緊急調査結果」
<https://rc.persol-group.co.jp/news/202003230001.html>

*56 「緊急事態宣言（7都府県）後のテレワークの実態について、全国2.5万人規模の調査結果」
<https://rc.persol-group.co.jp/news/202004170001.html>

エリア別に正社員のテレワーク実施率を見てみると、4月7日の緊急事態宣言における対象地域の7都府県で38.8%である一方で、それ以外の地域では13.8%となっており、7都府県はそれ以外の地域に比べて2.8倍の実施率という結果となった。東京都に限れば49.1%（3月半ばは23.1%）が実施しており、地域によって差が大きいことが分かる（図表2-3-2-6）。

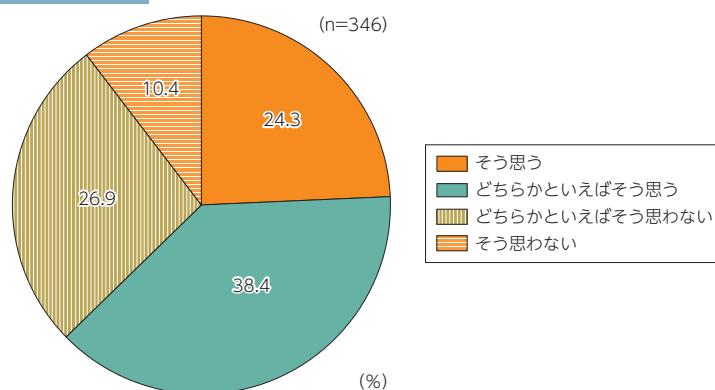
各調査の調査対象、調査実施時期によってテレワーク実施率の結果には違いがあり、かつ業種によってはテレワークに適さない業種もあるものの、国土交通省の調査では新型コロナウイルス感染症対策として新たにテレワークを実施した人は15.6%おり、またパソル総合研究所の調査でも会社からの推奨・命令率と従業員の実施率が共に増加していることから、全体ではテレワーク実施率は増加傾向にあるといえるだろう。

また、公益財団法人日本生産性本部の調査^{*58}で、テレワーク実施者のうち、新型コロナウイルス感染症収束後もテレワークを行いたい意向を尋ねたところ「そう思う」が24.3%、「どちらかといえばそう思う」が38.4%であり、テレワークを継続して実施したいと感じている人は6割以上となっている（図表2-3-2-7）。

図表 2-3-2-6 地域別の3月と4月のテレワーク実施率^{*57}

（出典）パソル総合研究所（2020）を基に作成

図表 2-3-2-7 収束後もテレワークを行いたい（2020年5月時点）



（出典）公益財団法人日本生産性本部（2020）「第1回 働く人の意識調査」を基に作成

イ 中央官庁・地方公共団体におけるテレワークの導入状況

中央官庁においては、大部屋での勤務であるケースが多く、仮に感染者が一人でも出た場合、同室の全員が濃厚接触者として出勤停止になりかねないリスクを抱えている。そこで業務の分散により職員全員が影響を受けるリスクを軽減しつつ、テレワークの環境整備に向けて動いている。

内閣官房、内閣府、総務省、法務省、財務省、外務省、農林水産省など10を超える中央官庁では2月から時差出勤やテレワークを進め、3月には職場ごとに2つのチーム制を敷き、一方のチームが出勤時はもう一方は在宅勤務とし、互いの接触を避けることとした^{*59}。

同じく地方公共団体においても^{*60}、例えば東京都墨田区では、職場に出勤する班とテレワークを行う班に分かれて勤務のシフトを組んでいるほか、立川市も班分けをして交代で業務にあたっている。渋谷区は政府の緊急事態宣言に合わせて、出勤する職員を通常の3分の1に抑えることを目標とし、窓口業務の縮小やテレワークへの切替えにより出勤する職員を6割削減した。以前から職員一人ひとりにタブレット端末を支給し、公文書の決裁を電子化するなど業務のデジタル化を進めていたことが素早い対応につながったといえる。また、一部の緊急性がない業務

^{*57} 緊急事態宣言対象地域：東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡

^{*58} <https://www.jpc-net.jp/research/detail/004392.html>

^{*59} 毎日新聞（2020.04.14）「新型コロナ 省庁「7割減」に壁 在宅勤務、向かぬ部署も」
（<https://mainichi.jp/articles/20200414/ddm/041/040/057000c>）

^{*60} NHK（2020.04.14）「窓口業務縮小 施設休止 都内自治体で職員のテレワーク進める」
（<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20200414/k10012386781000.html>）
SankeiBiz（2020.04.20）「各自治体「働き方改革」で新型コロナ防げ 在宅勤務拡大」
（<https://www.sankeibiz.jp/workstyle/news/200420/ecd2004200655001-n1.htm>）

を取りやめたほか、4月11日からは10か所ある出張所のうち4か所を閉鎖した。しかしこれ以上削減を進めると窓口業務が滞るおそれがあり、住民サービスと職員の衛生環境の確保とで、どのようにバランスを図るかが課題となっている。

ウ テレワーク導入支援の強化

新型コロナウイルス感染症対策の一環として中央官庁、地方公共団体だけでなく、企業におけるテレワークの導入が強く推奨される中、企業におけるテレワークの導入を支援するため、政府は助成金や専門家による相談体制整備等の支援策を展開している。

総務省は、2月25日に新型コロナウイルス感染症対策本部において新型コロナウイルス感染症対策の基本方針が決定されたことを受け、HPにてテレワークの積極的な活用についての支援情報やセキュリティ確保のためのガイドラインを掲載したほか、関係省庁におけるテレワーク導入支援の施策を紹介した^{*61}。2020年（令和2年）に開催予定であった「テレワーク・デイズ」の取組については、期間を限定せず、継続したテレワーク推進の呼びかけ、情報提供等の強化として行うこととし、テレワーク・デイズのWEBサイトにおけるテレワーク関連情報の発信等に取り組んでいる（図表2-3-2-8）。

図表 2-3-2-8 テレワーク・デイズのWEBサイト



(出典) <https://teleworkdays.go.jp/>

また、テレワークの導入や活用を検討する企業・団体等を対象に総務省が実施している「総務省令和2年度 テレワークマネージャー派遣事業」について、昨年度の実施期間を2月末から3月末まで延長するとともに、今年度当初からも、途切れることなく、対面ではなくWebや電話での相談に応じている。具体的には、テレワークに適したシステム（在宅勤務などを行うためのICT機器、システム）や情報セキュリティ、勤怠労務管理、その他テレワーク全般に関する相談を受け付け、専門家（テレワークマネージャー）による助言や支援を実施しており、4月20日に閣議決定された緊急経済対策としても、専門家の拡充やセキュリティ強化に向けた施策を措置している。

厚生労働省でもこれまで実施してきた通常の「働き方改革推進支援助成金（テレワークコース）」とは別に、「働き方改革推進支援助成金（新型コロナウイルス感染症対策のためのテレワークコース）」^{*62}を新たに設け、新型コロナウイルス感染症対策としてテレワークを新規^{*63}で導入する中小企業事業主に対して、その費用の一部を助成

*61 https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/02ryutsu02_04000341.html

*62 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/jikan/syokubaisikitelework.html

*63 試行的に導入している事業主も対象

している。

エ コミュニケーションツールの利用拡大

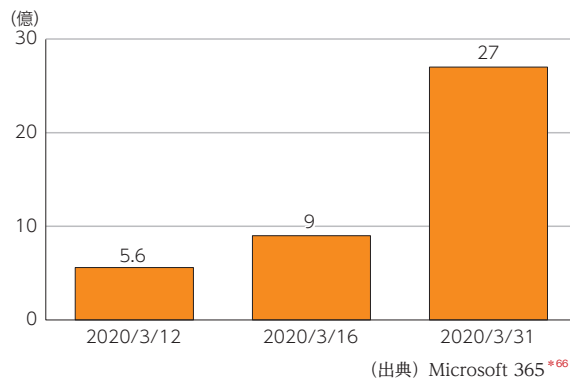
テレワークの増加に伴って、コラボレーションツール^{*64}やWebミーティング用のツールの利用が急速に拡大している。米マイクロソフトは、3月11日時点で3,200万人だったOffice365のチームコラボレーションサービス「Microsoft Teams」の1日当たりの利用者数が翌週の3月18日までに1,200万人増えて4,400万人に達したと発表した^{*65}。また、4月9日には、同サービスで実施される1日当たりの会議実行時間が3月31日時点で3月16日の9億分から200%増（3倍）の27億分に上ったと発表した（図表2-3-2-9）。

さらに、ビデオ会議システムを提供している米ズーム・ビデオ・コミュニケーションズも、4月2日の段階では2億人であったWeb会議の1日当たり参加者が、4月22日に3億人に達したと発表した^{*67}。我が国においてもZoomによるWeb会議システムの導入に向けて日本法人への問い合わせが急増しているという。

一方で、こうしたツールの脆弱性や利用者のICTリテラシーの低さを突いたサイバー攻撃も増加している。（3で後述。）

図表2-3-2-9

Microsoft Teamsでの1日あたりの会議時間（分）

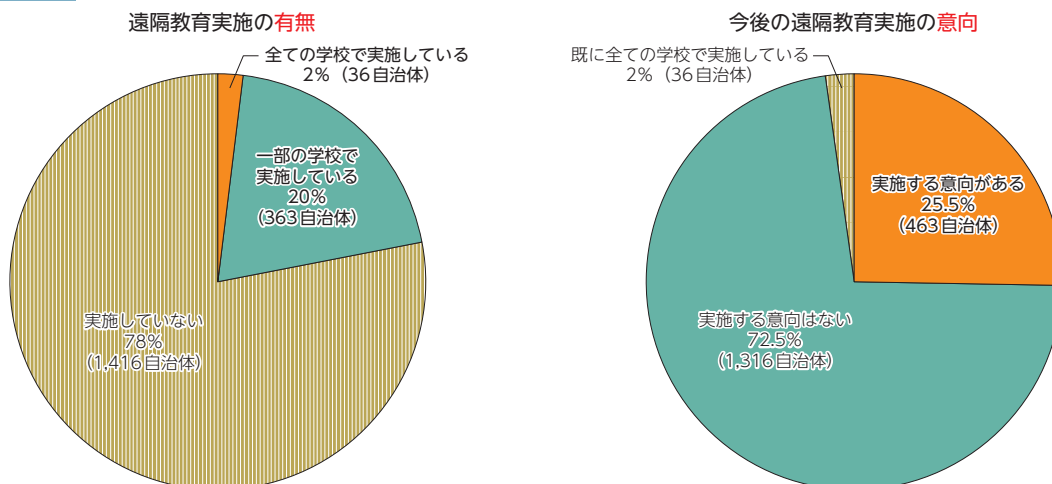


2 教育分野における対応

ア 休校による各教育機関の対応

文部科学省によると、2019年3月時点において初等中等教育で遠隔教育を実施している自治体は、一部の学校で実施しているものも合わせて22%であったが、一方で今後も実施する意向がないとする自治体は72.5%（1,316自治体）となっている（図表2-3-2-10）。

図表2-3-2-10 初等中等教育の遠隔教育の実施状況（2019年3月現在、N = 1,815自治体）



（出典）文部科学省（2019）「平成30年度学校におけるICTを活用した教育の実態・意向等調査」を基に作成

^{*64} チーム内でのコミュニケーションや情報共有、スケジュール共有等を行える機能を有したツール

^{*65} 業務チャット「Teams」利用1.4倍 世界の在宅勤務お助け（<https://www.nikkei.com/article/DGXMZ057828450Y0A400C2000000/>）

^{*66} Microsoft 365（2020.04.09）“Remote work trend report: meetings”（<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/09/remote-work-trend-report-meetings/>）

^{*67} ITmedia NEWS（2020.04.24）「Zoomの会議参加者数、20日で1億増加し、3億人に」（<https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2004/24/news068.html>）

しかし感染拡大防止のための学校の臨時休校措置が長期化し、教育課程の実施に支障が生じる事態に備え、オンライン授業を含めた家庭での学習支援等による児童生徒等の教育機会の確保のための施策が、自治体によっては講じられたところである。

例えば、北海道では、臨時休校によって児童や生徒に学習の遅れが生じる恐れがあるとして、動画投稿サイトのYouTubeを活用した授業動画の配信を推進することを決定した。これまでも授業の動画配信は認められていたが、運用の規定を細かく定め申請する必要があること、許可までの手続に時間がかかることからあまり利用されていなかった。この度の決定により道立の学校を対象に、申請を行った段階でYouTubeの利用を可能にし、それぞれの学校が自由に発信できるようにして児童や生徒の実情にあった家庭学習の支援を促す方針という^{*68}。

千葉県柏市の教育委員会も臨時休校の自宅学習支援として、4月13日より授業動画の配信を行っている。小学校の算数と、中学校の数学・英語を中心として約20分の内容を市教委の指導主事13人が手分けをして各学年別に動画を撮影し配信している^{*69}。

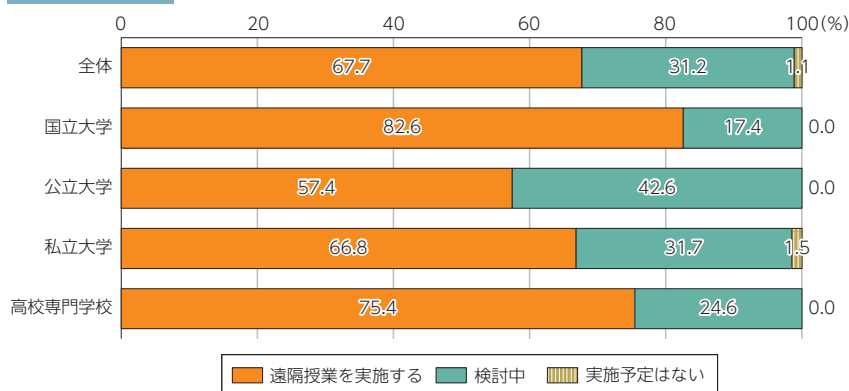
文部科学省の調査^{*70}によると、回答のあった全国の高等専門学校・大学のうち、5月12日時点で4月以降の授業について全体の86.9%が、授業の開始を延期しており、例年通りの時期で実施している学校も、ほとんどが遠隔授業を実施又は検討しており（10.7%）、その他の方法で感染予防に配慮して例年通り授業を開始したのは1校だけであった。

また、今回の新型コロナウイルス感染症対策だけでなく、今後多様なメディアを高度に利用して教室外の学生に対して行う授業（遠隔授業）の活用意向については、ほぼ全ての大学等で実施又は検討する方針となっており、コロナ収束後の教育のあり方も変化していくものと予想される（図表2-3-2-11）。

こうした遠隔授業などでの教材の利用に関して、文化庁著作権課は教育機関がICTを活用した遠

隔指導や自習など様々な活動の実施により、著作権が及ぶ著作物の利用（現行法上の権利制限規定の対象とならない公衆送信など）を行う場合については、事態の緊急性・重要性を鑑みて、著作権等管理事業者において格別の配慮をお願いする旨の文書を、3月4日に発出した^{*72}。その後、2018年の著作権法改正で創設された「授業目的公衆送信補償金制度」について、当初の予定を前倒しして2020年4月28日から施行された。従来は、学校の授業の課程における資料のインターネット送信について個別に権利者の許諾を得る必要があったが、これにより、個別の許諾を要することなく様々な著作物をより円滑に利用することが可能となった^{*73}。

図表 2-3-2-11 遠隔授業の活用に関する検討状況
(5月12日20時00分時点) ^{*71}



(出典) 文部科学省 (2020) 「新型コロナウイルス感染症対策に関する大学等の対応状況について」を基に作成

^{*68} NHK NEWS WEB (2020.04.17) 「臨時休校 ユーチューブ活用した授業動画の配信を推進へ 北海道」
(<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20200417/k10012391921000.html>)

^{*69} 柏市HP「臨時休業中における学習動画の配信について」(<http://www.city.kashiwa.lg.jp/soshiki/270100/p054527.html>)

^{*70} 文部科学省 (2020) 「新型コロナウイルス感染症対策に関する大学等の対応状況について」

^{*71} 「遠隔授業を実施する」の回答には、例年通りの日程で授業を開始しつつ遠隔授業を行うものや、授業開始日程を遅らせた上で遠隔授業を行うものを含む。

^{*72} 文化庁「新型コロナウイルス感染症対策に伴う学校教育におけるICTを活用した著作物の円滑な利用について」
(<https://www.bunka.go.jp/seisaku/chosakuken/92080101.html>)

^{*73} 文化庁「授業目的公衆送信保証金制度の早期施行について」(<https://www.bunka.go.jp/seisaku/chosakuken/92169601.html>)

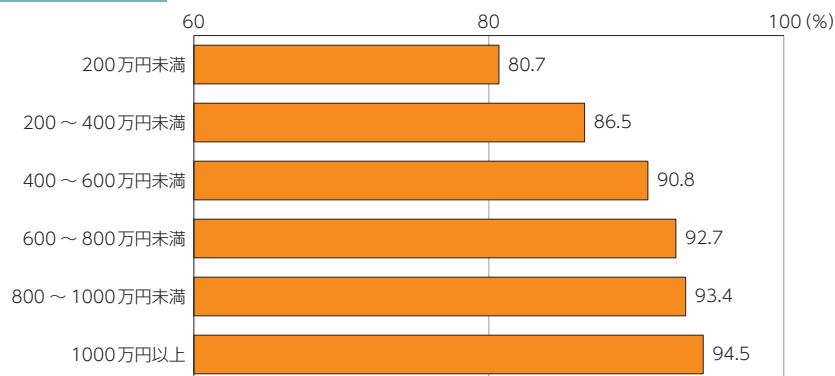
イ 教育環境格差解消のための支援

教育機関における遠隔授業の取組が拡大する一方で、家庭でのICT環境の格差による学習機会格差への影響が懸念されている。

総務省によると、2019年における個人の所属世帯年収別インターネット利用率は、200万円未満では8割であるのに対し、400万円以上では9割以上となっている（図表2-3-2-12）。

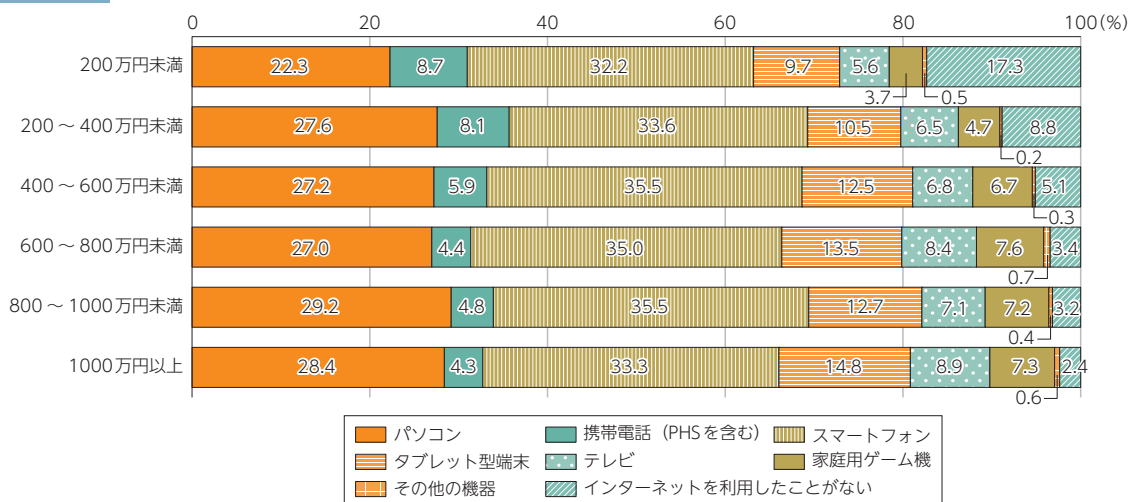
また、個人のインターネット利用の際に使用する機器については、所属世帯年収が200万円未満のパソコン利用は2割程度であるが、200万以上は3割近くとなっている（図表2-3-2-13）。

図表 2-3-2-12 個人の過去1年間のインターネット利用経験（所属世帯年収別・無回答を除く）



（出典）総務省（2020）「令和元年通信利用動向調査」（世帯構成員編）

図表 2-3-2-13 インターネットの利用機器（所属世帯年収別・無回答を除く）



（出典）総務省（2020）「令和元年通信利用動向調査」（世帯構成員編）

文部科学省では、これらの状況を受けてWi-Fi環境が整っていない家庭に対する、LTE通信環境（モバイルルータ）の整備を支援するとして^{*74}。また、オンライン講義を行う大学や高等専門学校の支援として、計約10万人分のモバイル通信機器を、学校を通じて学生に無償で貸し出し、自宅などでの学習を後押しする。支援対象となるのは主にオンラインでの講義を実施したことがない大学及び高等専門学校で、文部科学省が機器購入費を補助する。大学などは5月の連休明けを目的に、十分な通信環境が自宅などにない学生に対しWi-Fi通信できるモバイルルータを無償で貸し出す方針となっている。

文部科学省の調査によると、全国の大学・高等専門学校約830校のうち、遠隔での講義を行った経験がある大学は200校程度である一方で、約220校は未経験で設備も不足しているという。同省は一般的な大学の学生の約2割は自宅にWi-Fiなどの高速ネット環境がないと推計し、支援が必要な学生は1校あたり平均400人に上るとみている。今回の支援ではこうした推計などに基づき、計約10万人にルータを貸与する^{*75}。

さらに4月3日の未来投資会議では、家庭学習の環境整備のためノート型パソコン（PC）など情報端末を2023年度までに生徒1人に1台配備する計画の前倒しを表明し、インターネットを使った遠隔教育の導入を加速させる方針を示している。

*74 文部科学省 「緊急経済対策パッケージ」 (https://www.mext.go.jp/content/20200407-mxt_kouhou02-000004520-3.pdf)

*75 日本経済新聞 (2020.04.05)「大学の遠隔講義支援 文科省、10万人に通信装置貸与」 (<https://r.nikkei.com/article/DGXMX057686090V00C20A4CZ8000?s=4>)

他方で、こうした状況を受けて、NTTドコモなど携帯3社は25歳以下の学生らの通信料の負担軽減策として、オンライン授業の聴講などによる通信量の増加で生じかねない通信プランの追加料金を一部無償化した。こうした支援を通じて、自宅にWi-Fi環境のない学生でもデータの追加購入による費用負担を気にすることなく遠隔授業やオンライン学習を利用できるとしている。

ウ 各メディアによる特別番組の編成

放送業界でも、休校中の子ども向けに独自の取組が行われている。

NHKと民放ラジオ101局は、共同ラジオキャンペーン特別企画として、「#いま聴いてほしいラジオ」をスタートし、新型コロナウイルスの影響により在宅で過ごす中学生・高校生に向けて、昼間の時間帯のラジオ聴取を勧めている。

また、民間放送事業者においては、子ども向け番組編成や、有料チャンネルの一部無料放送を開始するなどの対応を行っている（図表2-3-2-14）。

NHKでは、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う全国の小中高等学校などの一斉休校を受けて、放送やインターネットで、小学生から高校生までの在宅の児童・生徒に、学びに役立つコンテンツ等を提供した。特にEテレでは、学校放送番組や高校講座のほか、サブチャンネルも活用し、子ども向け番組を放送するとともに、学校向けの様々なコンテンツを提供しているポータルサイト「NHK for School」においても、子どもの在宅利用を打ち出した特集コーナーを開設するなどの取組を行った。

図表2-3-2-14 放送事業者の新型コロナウイルスによる臨時休校に対する教育支援

事業者	概要
北海道放送、札幌テレビ放送、北海道テレビ放送、北海道文化放送、テレビ北海道	北海道教育委員会と連携し、家庭での学習や学習習慣・生活習慣の確立を支援する「ほっかいどう子ども応援テレビ」を4月27日から5月6日まで放送 小・中・高校・特別支援学校向けの学習ガイダンス、音楽遊び、心のケアなどを、平日と土曜日の日中にメインチャンネルやサブチャンネルで放送
TOKYO MX	学校で行う「朝の会」と「帰りの会」をイメージして、休校で乱れがちな子供たちの生活リズムを整えてもらうことを狙い、4月15日から小学生向け番組「TOKYOおはようスクール」を放送
テレビ大阪	大阪市教育委員会と連携し、市内の小学生から高校生を対象に学習支援特別番組「おうちスクール大阪」をサブチャンネルで放送
熊本放送、テレビ熊本、熊本県民テレビ、熊本朝日放送、NHK	4月20日から熊本のテレビ局が揃って学習支援特別テレビ番組「くまもつ まなびたいム」を開始 熊本放送が小学校低学年、テレビ熊本が小学校中学年、熊本朝日放送が小学校高学年、熊本県民テレビが中学生を担当し、NHKは日替わりで対象を変えて美術などのプログラムを組んだ

（出典）一般社団法人日本民間放送連盟 HP

3 医療分野におけるICTの活用

ア 電話やオンラインによる診療の時限的・特例的な要件緩和

4月10日には「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」（令和2年4月7日閣議決定）において「非常時の対応として、オンライン・電話による診療、オンライン・電話による服薬指導が希望する患者によって活用されるよう直ちに制度を見直し、できる限り早期に実施する。」とされたことを踏まえ、厚生労働省が都道府県などに新型コロナウイルス感染症が収束するまでの期間に限り、電話やオンラインによる診療を、初診から実施して差し支えない旨の事務連絡を出した^{*76}。厚生労働省はこれの中で、患者から電話等により診療等の求めを受けた医師が、電話や情報通信機器を用いた診療により診断や薬の処方が当該医師の責任の下で医学的に可能であると判断した範囲において行うことができるとした^{*77}。

●遠隔医療相談

LINEヘルスケアが2019年12月から提供開始している遠隔健康相談サービス「LINEヘルスケア（β版）」では、2月のオンライン健康相談件数が前月比の40倍となり、LINEヘルスケアのLINE公式アカウントの友だち数は400万人を超えたということから、オンラインを通じた医療環境の需要は高いことがうかがえる。また寄せら

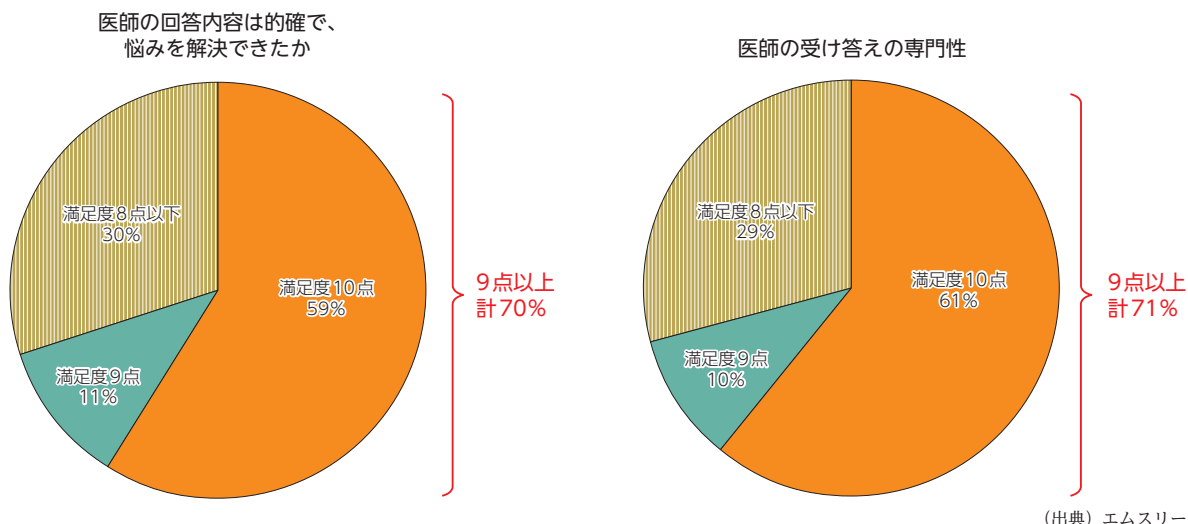
*76 新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の時限的・特例的な取扱いについて
(<https://www.mhlw.go.jp/content/000621247.pdf>)

*77 ただし本事務連絡による対応は、新型コロナウイルス感染症の感染が収束するまでの間の時限的な対応であり、原則として3か月ごとに検証を行うこととされている。

れる相談のうち新型コロナウイルスに関する質問が半数以上を占めているという。

サービスを利用したユーザへのアンケート調査によると、医師の回答内容的確性について、10点満点のうち9点以上の高い満足度の人が7割を占めている（図表2-3-2-15）。

図表 2-3-2-15 遠隔健康医療相談サービスに対する満足度（2020年2月10日-26日、0-10点で判断）



イ 海外におけるロボットの活用

医療機関におけるSocial Distancingの実現のため、中国武漢の病院では、隔離している患者に対して人工知能(AI)を搭載した自律型ロボットを導入し、薬や食事のデリバリーを行っている。その他、カメラによる顔認証、自然言語処理技術、遠隔操作等の機能を活用することで、患者の様子を遠隔で医師に伝達している。

また湖北省武漢市や上海市の病院では、ロボットが消毒作業を担っており、こうした取組により、隔離病室にいる患者の観察と診療を可能にすると同時に、患者と医療従事者間の交差感染防止につなげる狙いがある。

その他にも、音声認識大手の科大訊飛(アイフライテック)が開発した医療助手ロボットは1分間に900本の電話をかけ、体調の確認や感染予防の呼び掛けを行った。2カ月で全国の30の省や市、地区で運用され、延べ3700万人を電話訪問するなど、医療分野においてICTが積極的に活用されている。

4 イベントのオンライン開催

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う外出自粛を受けて、クラスター対策として我が国で早期から対応を求められ影響を受けたのがスポーツやエンターテインメント業界である。2月26日には安倍首相より、全国的なスポーツ、文化イベント等について、中止、延期又は規模縮小等の対応を要請された。また、4月7日の緊急事態宣言を受け、各自治体から複数の者が参加し、密集状態等が発生する恐れのあるイベント、パーティー等の開催自粛要請が出された。

こうした状況の中、観客や、来場者を集めての興業やイベントの実施は中止や延期が相次ぎ、また施設自体の休業も要請されていることから各組織はオンラインでのイベント等の実現を模索している。

ア 音楽・芸術

例えば、2月26日の対応要請を受けて、同日東京ドームでのコンサート実施を予定していたPerfumeは急遽開催中止を決定し、同様に京セラドーム大阪でコンサートを実施予定だったEXILEも中止を決定した。大規模な会場での公演はこの後軒並み中止または延期が発表され、続いて中小規模の会場での催しも同様の措置が取られるようになった。

*78 エムスリー(2020.03.05)「LINEヘルスケア：2月のオンライン健康相談件数が前月比40倍、友だち数400万人超に ～新型コロナウイルスに関する質問が、相談件数の半数以上～」(https://corporate.m3.com/press_release/2020/20200305_001552.html)
調査対象：LINEヘルスケア(β版)の相談利用者1,117名

他方で、びわ湖ホールで3月7、8日の両日上演予定だったワーグナー「ニーベルングの指環（ゆびわ）」の完結編「神々の黄昏（たそがれ）」は、会場に観客を入れず、オンラインでの無料ライブ配信を実施した。2日間で延べ34万人が視聴し、ハッシュタグ「#びわ湖リング」がTwitterのトレンド（一定期間で多くつぶやかれた言葉）にまでなり、これまでクラシックに興味のなかった人や敷居が高くオペラに来場することができなかった人たちが、配信により自宅でリラックスしながら初めてのオペラを楽しめたことで、裾野を広げることにつながる効果があったという^{*79}。

その他、美術館や博物館でもYouTubeを活用して展覧会の様子をYouTubeで配信するなどしており、チケットぴあでは、こうした自宅で楽しめるライブ、ステージ、美術館&レジャーなど、ネット配信情報をまとめたサイトを作成し、配信している^{*80}。

イ スポーツ

日本サッカー協会（JFA）は、2月26日からJFA主催の全ての会議・イベント等について、原則として延期・中止することとした。他方、プロ野球については、2月29日以降のオープン戦全72試合が無観客で行われ、パ・リーグの試合をライブ配信している「パーソル パ・リーグTV」が3月1日から期間限定で無料配信を実施したところ、1試合あたりの平均視聴者数が約4.5倍に増加したという^{*81}。しかし新型コロナウイルスへの感染がスポーツ界でも拡大していること、また緊急事態宣言を受けたことで、これ以降は試合の開催を見送った。

その他、名古屋ウィメンズマラソン2020は、「一般の部」を「オンラインマラソン」方式での実施に変更した。参加可能なのは「名古屋ウィメンズマラソン」一般の部のエントリーランナーで、参加方法は（1）スマートフォンアプリで計測しながら全距離を1度に、又は分割（10.5キロ×4回）して走る「マラソントップ」、（2）スマートフォンアプリで計測し、開催期間内に自分のペースで42.195キロを少しずつ走る「累積走行距離達成タイプ」、（3）42.195キロを走った記録を「GO SPORTS WEB」を通じて提出し、スマートフォンを持たない人でも参加できる「記録提出タイプ」の3通りである。これら3通りいずれかの方法で完走を報告したランナーには2020年大会オリジナルペンダントのほか、完走賞が送られ、オンライン完走証も発行される。

ウ 観光

全国的に人の移動が制限される中で、観光業にも大きな影響が出ているが、VRなどを活用して、遠隔地にいながら観光を楽しむ企画が生まれている。

緊急事態宣言を受け、9割の旅館が臨時休業している有馬温泉（神戸市北区）では、旅館の若手経営者らが温泉を疑似体験できるVR（バーチャルリアリティ、仮想現実）映像の製作を始めた。「外出自粛のストレスを温泉のバーチャル体験で癒やしてもらおう」と、プロのカメラマンに依頼し「元湯龍泉閣」、「竹取亭円山」など5軒の旅館で温泉のVR映像を撮影し、1軒につき15～20分に編集する。

また、ANAホールディングスは沖縄県とともに、ANAが開発した普及型コミュニケーションアバター「newme（ニューミー）」を活用し、沖縄美ら海水族館の遠隔見学を3月12日と13日に実施した。小中学校が休校し外出を控えている子供たちに、新たな教育体験を提供しようという試みで、沖縄県那覇市の開南児童クラブで、その場に

*79 江川紹子（2020.03.11）「びわ湖ホールオペラ無観客上演・ネット中継はどのように実現したか〜文化や経済の黄昏を招かないために」
（<https://news.yahoo.co.jp/byline/egawashoko/20200311-00167110/>）

*80 ぴあ「【随時更新中】自宅でライブ、ステージ、美術館&レジャー！ ネット配信情報まとめ」
（https://lp.p.pia.jp/shared/cnt-s/cnt-s-11-02_2_4d3a376d-55c9-48ee-a3d2-58e4b7d54916.html）

*81 朝日新聞DIGITAL（2020.03.04）「パ・リーグTV、視聴者数4.5倍に 無観客で無料公開」
（<https://digital.asahi.com/articles/ASN3366Z2N33UTQP01J.html?pn=3>）

*82 新型コロナウイルスの影響で外出を控える子供たちにアバターでの沖縄美ら海水族館の遠隔見学を提供
（<https://www.anahd.co.jp/group/pr/202003/20200311-3.html>）

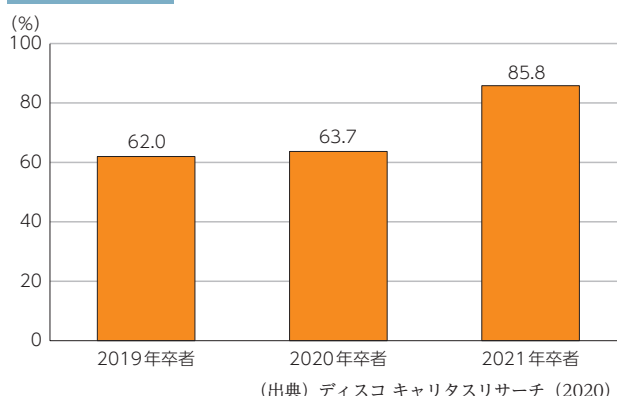
エ その他学校・企業による式典、イベント

クラスター対策として学校の卒業式・入学式も開催方法の変更が各学校で検討される中、アバターロボットや、Web会議システムを活用したオンライン卒業式や入学式を実施した学校もある。

また、就職活動の場面においても2月20日に就職情報サイトのリクナビを運営するリクルートキャリアが2月以降の合同企業説明会の中止を発表して以降、多くの企業の会社説明会が中止された影響で、Web説明会やWeb先行を活用した「ウェブ就活」に切り替える企業や学生が急増している。面接をウェブで実施する企業も現れ、これまで対面が当たり前だった就職活動に変化が現れているといえる。

ディスコ キャリタスリサーチの調査^{*83}によると、2021年3月卒業予定の大学4年生のうち、Webセミナーの視聴経験者は85.8%となっており、会社説明会がWebセミナーに移行されたり、説明会自体が中止や延期になったりした影響が顕著に表れている（図表2-3-2-16）。

図表 2-3-2-16 Webセミナーの視聴経験（各年4月調査）



5 支援の取組

新型コロナウイルス感染症対策をきっかけとして生活や経済活動においてオンラインを前提とした業務継続の取組が進められる中で、インターネットを活用した支援の仕組みが拡大している。

ア エンターテインメント

例えば、エンターテインメントの世界においては、イベントの相次ぐ自粛を受け、無観客公演をオンラインで配信する動きが活発化しているが、その際の費用を支援する活動や、インターネット上での有料イベント開催に向けての新サービスの創出も注目を集めている。

国内最大級のクラウドファンディングサービス「READYFOR」を運営するREADYFOR株式会社は、新型コロナウイルスの影響で中止となったイベントを支援するクラウドファンディングプログラムを開始した^{*84}。本プログラムが適用となったイベントは、目標金額への到達の有無に関わらず集まった資金を受け取ることができるALL-IN形式が適用され、サービス手数料が無料化され決済手数料（5%）のみでクラウドファンディングの実施が可能となる。

同様にクラウドファンディングのCAMPFIREも新型コロナウイルスサポートプログラムを開始した^{*85}。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、イベント中止・自粛を発表したアーティストやイベント事業者、飲食店舗、宿泊施設などをはじめ経営・生産に大幅な支障をきたした事業者がエントリーできる。本プログラムにて公開したALL-INおよびAll or Nothing方式（目標金額へ達していた場合に限り資金を受け取る方式）のプロジェクトについては、支援金振込時にかかるサービス手数料が0%となり、決済手数料5%のみでクラウドファンディング実施が可能となるとしている。

他方で、支援したい対象に自ら設定した金額を送金する、「投げ銭」システムを活用したライブ配信も注目されている。YouTubeでは以前から「Super Chat」と呼ばれる機能を実装しているほか、ゲーム実況で人気のTwitchでも「bit」というサービス内の仮想通貨を投げ銭できる機能が実装されている。また、有料ライブ配信機能を提供する電子チケット販売プラットフォーム「ZAIKO」も投げ銭システムを導入しており、こうした機能・サービスを活用した新たなエンターテインメントの在り方が模索されている。

*83 ディスコ キャリタスリサーチ (2020) 「<確報版>4月1日時点の就職活動調査～キャリアス就活2021学生モニター調査結果～」
(https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2020/04/2104gaku_kakuhou.pdf)

*84 READYFOR (2020.02.27) 「READYFORが新型コロナウイルスの影響で中止となったイベントを支援」
(<https://readyfor.jp/corp/news/153>)

*85 CAMPFIRE (2020) 「新型コロナウイルスサポートプログラムについて」(<https://help.camp-fire.jp/hc/ja/articles/360040309611>)

イ 飲食店、小売店

飲食店や小売店の営業自粛に伴い、いくつかの地方公共団体では食事宅配やECへのシフトを支援する施策を打ち出している。

神戸市は4月17日、Uber Eatsと事業連携協定を締結し、デリバリーサービス「Uber Eats」を活用した飲食店支援策「Uber Eats + KOBE」を実施すると発表した^{*86}。市内における中小規模の飲食店に対し、対象飲食店のUber Eats初期手数料の支払いを当面の間免除する。また、注文者がUber Eatsのアプリ内で受けられる割引（プロモーションキャンペーン）について、通常時においては対象飲食店が負担する費用を市が助成する仕組みである。東京都でも4月22日に新型コロナウイルス感染症緊急対策として、都内で飲食店を営む中小事業者が、新たなサービスとして「テイクアウト」「宅配」「移動販売」を始める場合、100万円を限度に、業態転換を支援すると発表している^{*87}。

そのほかにも、実店舗を守るため、民間によるユニークな支援の取組みも広がりを見せているところである。

3 課題と収束後の社会に向けた対策

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、各所で進められている3密の回避や、Social Distancingの実現策は、我々の生活や社会システムを大きく変容させている。

従来の社会活動が極端に制限される中で、急速かつ強制的に社会のデジタル化が進んだことで、テレワーク等の対面を前提としない働き方、サービスの在り方等、一部のサービスを除き場所にとらわれない生活・働き方が可能であることが人々の体験として実感された。この変化は不可逆的なものであり、仕事やオフィスの在り方、ひいては個人と企業などのあらゆる関係性にゆらぎを生じさせている。一方でこうした急激な変化により、人々の意識変革の必要性とともに様々な課題も露見してきた。多くはテレワークなど多様な働き方の実現に向けての根本的な阻害要因として従来から存在していた課題であるが、今回の件によってより顕在化してきたといえる。これらの課題を改めて見直し解決していくことが、高度にデジタル化していく社会において非常に重要となる。

1 セキュリティリスクの増大への対策

在宅勤務やテレワークを実施する企業が増える一方で、サイバー攻撃、フィッシングメールや不正アプリなどが増加しており、サイバーセキュリティ対策の必要性が高まっている。

米セキュリティ機関SANS Internet Storm Centerの専門家は、在宅勤務が増えれば攻撃側は攻撃しやすくなり、守る側は難しくなると指摘した^{*88}。私物のスマートフォン端末、自宅のPC、個人用のチャットアプリ、管理されないまま脆弱性が放置された家庭用Wi-Fiルータやネットワークなどの環境が仕事に使われる状況は、攻撃側の侵入口が増えている状態であるという。また米国土安全保障省のセキュリティ機関CISAは、社外からの安全な接続を確立するためのVPNも脆弱性が発見されており、攻撃の標的にされるケースが増えていると警告している^{*89}。

総務省でも、新型コロナウイルスの混乱に乗じたサイバー攻撃も確認されている状況において、適切なセキュリティ対策を実施するよう求めており、「テレワークセキュリティガイドライン」を公開しているほか、チェックリストを用いた情報セキュリティ診断の活用を勧めている。

ただしこうした攻撃を防ぐためには、これまでと同様に常に最新のセキュリティアップデートを適用し、パスワードなどを盗もうとする電子メールに警戒し、2段階認証を利用するなどの基本的な対策が重要である。

●ビデオ会議アプリの脆弱性

テレワークの拡大に伴い利用が激増したWeb会議システム「Zoom」に関して、FBI（連邦捜査局）は3月、

*86 神戸市（2020.04.10）「神戸市とUber Eatsの連携による飲食店・家庭支援策「Uber Eats + KOBE」～全国初の「Uber Eats」を活用した事業連携～」（<https://www.city.kobe.lg.jp/a05822/704821757293.html>）

*87 東京都（2020.4.22）「新たなサービスとして「テイクアウト」「宅配」「移動販売」を始める方への支援策」（<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2020/04/22/12.html>）

*88 SANS ISC InfoSec Forums（2020.03.24）“Another Critical COVID-19 Shortage: Digital Security”（<https://isc.sans.org/forums/diary/Another+Critical+COVID19+Shortage+Digital+Security/25940/>）

*89 CISA（2020.03.13）“Enterprise VPN Security”（<https://www.us-cert.gov/ncas/alerts/aa20-073a>）

セキュリティ上の問題があると指摘した^{*90}。

Zoomは新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、学校の遠隔授業向けに無料でサービスを提供しており、利用している学校は20カ国で計9万校に上るといふ。しかし、オンラインの授業中などに参加していないはずの何者かが妨害する内容を叫んだり、不適切な動画が流されたりといったケースが全国から報告されていることが明らかになったことを受け、各組織でZoomの利用を制限する措置を実施した。米ニューヨーク市の教育当局は、遠隔授業での使用をただちに中止するよう指示を出した他、我が国においてもIPA^{*91}がセキュリティ上留意すべきとした。

これについて米ズーム・ビデオ・コミュニケーションズは4月4日までに声明を発表し、システムに問題があったことを認め謝罪したうえで、対策を急ぐとしている。

2 リテラシー向上の必要性

一方で、こうしたツールを利用する側のリテラシーも重要となっている。例えば先述したZoomに関しては、徐々にシステムの改善がされており、パスワード設定や、待機室というホストからの承認を得ることで初めてミーティングに参加できる機能や、途中からは会議に参加できない仕組みであるミーティングロックが導入されている。他にも画面共有機能を主催者のみに設定できる機能や、スクリーンショットに機密データが表示されないようにスナップショットをばかす機能等も追加されており、これら用意された機能をユーザ側が有効に使用するICTリテラシーの向上も求められている。

また新型コロナウイルス感染症に関するあらゆる情報が氾濫する状況においては、情報リテラシーの向上も重要である。1で述べたように、SNSの普及を背景とした世界的なインフォデミックの危険性が指摘されており、膨大な情報の中から受け取った情報が正確な情報であるかを見極める姿勢が個々人に求められている。

人間がもともと持っている認知の偏りとネットメディアの特性の相互作用により、インターネット上での情報流通には「フィルターバブル」や「エコーチェンバー」といった現象が生じることが指摘されており（詳細は令和元年版情報通信白書を参照のこと。）、プラットフォーム事業者によるフェイクニュース対策や信頼性の高い情報へのアクセスを促す対策が行われている一方で、ユーザ自身もインターネット上の情報の真偽を見極め、扇情的な情報を安易に拡散しない姿勢が重要である。

3 データの取扱いに関する課題

ア パーソナルデータ

パーソナルデータの活用や取扱いについては第3章で詳述するが、今回の新型コロナウイルス禍では、1で述べたように世界的な健康に対する脅威への対応として、中国をはじめとして世界各国でスマートフォンを活用した市民の行動履歴や接触者履歴等のデータの収集と分析が行われており、これによりさらなる感染拡大防止のための予防や注意喚起を行うことを可能としている。一方で、こうした公衆衛生の観点からのユーザの位置情報や行動履歴の取得に関する議論においては、パーソナルデータ利用における公共の福祉とプライバシー等の個人の権利の間のバランスの問題などが改めて浮き彫りとなっている（図表2-3-3-1）。

^{*90} NHKニュース（2020.04.05）「利用者2億人「Zoom」がセキュリティに問題と発表」
CNN（2020.04.05）「米NY市、学校に「ズーム」の使用中止を指示 安全性に懸念」（<https://www.cnn.co.jp/tech/35151881.html>）
^{*91} IPA（2020）「Zoomの脆弱性対策について」（<https://www.ipa.go.jp/security/ciadr/vul/alert20200403.html>）

図表 2-3-3-1 各国における接触確認アプリの比較（プライバシーと公衆衛生のバランス）

国	導入時期 (DL数)	接触把握方法 (位置情報利用/Bluetooth利用)	電話番号等の 個人情報取得	陽性者データ管理 (中央サーバー型/ 個別端末分散型)
中国	2月 (不明)	自己申告 (位置情報、決済情報等は当局が 把握可能)	電話番号等を予めプラットフォームの アプリ導入の際に取得	中央サーバー型
インド	4月11日 (9000万以上： 人口比7%)	位置情報 + Bluetooth	位置情報・電話番号取得 (氏名、年齢、性別、職業、渡航 歴、喫煙歴も取得)	中央サーバー型
イスラエル	3月22日 (150万以上： 人口比17%)	位置情報 (Bluetooth併用型の開発を進める)	位置情報	分散型
オーストラリア	4月26日 (500万以上： 人口比20%)	Bluetooth	電話番号取得 (氏名、郵便番号、年代も取得)	中央サーバー型
シンガポール	3月20日 (140万以上： 人口比25%)	Bluetooth	電話番号取得	中央サーバー型
英国、フランス	5月中	Bluetooth	なし	中央サーバー型を 検討中
ドイツ、スイス、 エストニア等	5月中	Bluetooth	なし	分散型を検討中 (Google・Appleの API活用)

(出典) 新型コロナウイルス感染症対策チーム事務局 (2020)「接触確認アプリの導入に係る各国の動向等について」

このうち個人が所在する場所を示す位置情報は、場合によっては個人の趣味嗜好、さらには思想信条まで推測することを可能にするものであり、また、当該情報を一定期間継続して取得することで、個人の行動状況を把握することも可能となる。特にGPS測位による位置情報は、基地局を利用した位置情報よりも詳細な所在地を示すものであることから、その取得によりさらに容易で詳細な把握をすることができる。

現在はそれぞれの国の事情に応じてパーソナルデータを活用した感染拡大防止に向けた対応が進められているが、この課題に対する規範の検討は未だ道半ばであり、今後も多くの議論がなされていく必要があるだろう。

イ 政府によるビッグデータの収集と民間によるオープンデータの活用

我が国においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組に際し、政府や地方公共団体は、民間企業の協力を仰ぎながら、統計データを活用した地域での人流把握やクラスター早期発見等を実施してきている。この取組を契機として、平常時においてもデータを活用した政策判断が推進されることが期待できる一方で、政府が民間企業にデータ提供を要請する際のルールや条件を明確化していく必要がある。

また、オープンデータをめぐっては国や地方公共団体が公表している情報が機械判読しにくい又はデータの形式が揃っていないといった課題がかつてより指摘されている。分野横断的に活用可能な共通の仕様を設定し、かつ機械判読性の高いデータ形式での公開を徹底していく必要があるだろう。

4 トラフィックの増加による通信インフラへの影響

NTTコミュニケーションズによると、5月中旬の通信量（日中）は2月25日週比で最大約6割増加している^{*92}（図表2-3-3-2）。世界的にも、データ配信の米アカマイ・テクノロジーズ^{*93}によると、早期に新型コロナウイルス感染症の影響を受けた中国、韓国、日本及びイタリアの4か国での2月のトラフィックの増加率は、同じ時間帯の比較で他の国々よりも平均で25%高くなっている。また世界のデータ通信量は1～3月に前年同期の2倍以上となる毎秒160テラ（テラは1兆）ビットを記録したという。

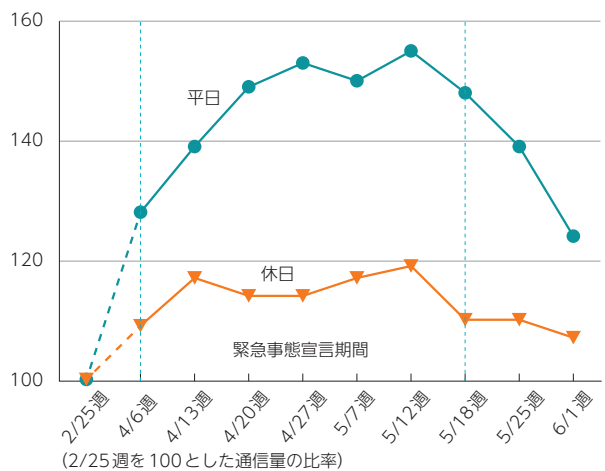
在宅勤務や休校措置の拡大で、遠隔での会議や動画視聴の機会が増えたことが、通信量急増の原因と考えられるが、4月以降の学校の臨時休校に伴う遠隔授業が本格的に開始されることで、さらにネットワーク通信量が増加することが想定された。

こうした事態を受けて、総務省は4月3日に学生等の学習に係る通信環境の確保に関する要請を電気通信事業者関連4団体に対して行った^{*94}。学生等の自宅等の通信環境によっては携帯電話の通信容量制限等により学習を行うことが困難となる場合も想定されることから、遠隔授業等を活用して学習をするための通信環境の確保に関し、携帯電話の通信容量制限等について、柔軟な措置を講じること等について要請したものである。この要請を受けて携帯電話サービスを提供するNTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの3社は、学生の通信費を一部無料にする方針を発表している^{*95}。

他方で、動画再生需要の高まりによって、ネットワークへの負荷が高まっていることを背景に、YouTubeは動画視聴によるトラフィックを抑えるために、3月24日に全世界で一時的に画質を下げてサービスを提供する旨を発表した^{*96}。EUや英国においては20日から既に実施済みであったが、その対象範囲を拡大した形となる。同様に、一部地域でNetflixやAmazon prime videoもストリーミング画質を低下させている。

緊急事態宣言の解除以降、特に平日昼間の通信量は目に見えて減少しており、技術的には未だ深刻な問題までには達していないものの、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化することで、さらにインターネット利用、特に動画視聴の需要が高まる可能性があることから、5Gの普及・展開等と併せて、今後さらなる通信インフラの強化を求められることになるだろう。

図表 2-3-3-2 昼間通信量の推移



(出典) NTTコミュニケーションズ公開データに基づき総務省作成

5 デジタル化を前提とした業務・慣習の見直し

政府は5月4日、新型コロナウイルス感染症専門家会議からの提言を踏まえ、「新しい生活様式」の実践例を示した。日常生活の場面においては「通販の利用」「電子決済の利用」「娯楽、スポーツのオンライン利用」、働き方の新しいスタイルとしては「テレワーク」「会議のオンライン開催」「名刺交換のオンライン実施」等が挙げられている。

新型コロナウイルス感染症の影響は今後長期化することが考えられ、感染拡大の予防を図りつつも、社会経済活動を維持していくためには、デジタル化を前提とした新しい業務やサービス提供の在り方の確立が求められてお

*92 NTTコミュニケーションズ「インターネットトラフィック（通信量）推移データ」(<https://www.ntt.com/about-us/covid-19/traffic.html>)

*93 アカマイ・テクノロジーズ（2020）「【プレスアラート】アカマイの観測データ公開」(<https://www.akamai.com/jp/ja/about/news/press/2020-press/akamai-traffic-data.jsp>)

*94 総務省（2020）「新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴う学生等の学習に係る通信環境の確保に関する要請」(https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000630.html)

*95 NTTドコモ（2020）「新型コロナウイルス感染症の流行に伴うU25向け支援措置」の実施 -25歳以下の「1GB追加オプション」および「スピードモード」を50GBまで無償化- (https://www.nttdocomo.co.jp/info/notice/page/200403_00.html)
KDDI（2020）「新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴い、学生（25歳以下）のお客さま向けにデータ使い放題プランの割引を実施」(<https://news.kddi.com/kddi/corporate/newsrelease/2020/04/07/4369.html>)
SoftBank（2020）「25歳以下の“ソフトバンク”と“ワイモバイル”の利用者へ50GBの追加データを無償提供」(https://www.softbank.jp/corp/news/info/2020/20200403_01/)

*96 動画再生時の画質について、初期設定をSD画質（標準画質）に低下。

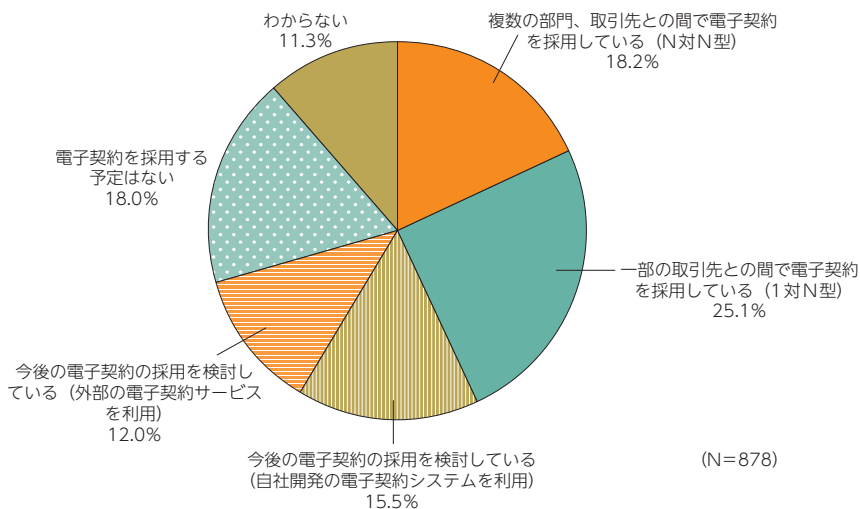
り、これまでの慣習を見直し早急に新しい生活様式に移行していく必要がある。

●テレワークにおける押印・紙文化の弊害

テレワークの導入に関する我が国特有の課題、特に官公庁のテレワークが進まない一因として指摘されているのが押印や書面を前提とした手続である。民間企業でも押印や契約書類のために出社せざるを得ずテレワークができない事象が発生している^{*97}。

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）などが4月に公表した「企業IT利用活動調査2020」^{*98}によると、契約の電子化を一部でも進めている企業^{*99}は4割強にとどまっている（図表2-3-3-3）。

図表 2-3-3-3 電子契約の利用状況



(出典) JIPDEC (2020)

一方でこのような状況を受けて電子契約への移行を表明する企業も出てきている。

GMOインターネットグループは4月17日に「お客様手続きの印鑑を完全に廃止・契約は電子契約のみへ」移行すると発表し、顧客による各種サービス手続において印鑑を完全撤廃すること、また取引先との契約を電子契約のみとする方針を示した^{*100}。同日にはU-NEXTも契約書を電子捺印のみに変更、請求書も電子発行に変更するなどオンラインでの手続きに移行したと発表している^{*101}。

またこうした電子契約をサポートするサービスにも注目が集まっており、電子契約サービス「クラウドサイン」を運営する弁護士ドットコムによると、2月に新たにサービスを使い始めた企業数は1年前に比べ3～4割増と過去最高となっており、3月も1割増のペースが続いているという。

●行政手続もデジタル化へ

政府が4月22日に開催したIT総合戦略本部と官民データ活用推進戦略会議の合同会議において、安倍首相は、新型コロナウイルス感染拡大で経済活動の停滞が懸念されていることを踏まえ、行政と民間の業務オンライン化を推進する「デジタル強靱化戦略」を早急に策定するよう指示し、行政手続のデジタル化や、書類の使用や押印を前提とした業務の見直しなどの検討を加速させるよう求めた^{*102}。

こうしたデジタル・ガバメントの実現は、地方公共団体等の「窓口に並ぶ」ことで密集・密接に繋がることを防ぐだけでなく、大規模災害の発生に備えた、災害・感染症対応能力の高い強靱なデジタル社会の実現にも資するものである。また平時においても手続の効率化が図れることが期待される。セキュリティを確保した上で5Gなどを活用し、高齢者、障害者、ICTに不慣れな人も含め、誰一人取り残すことなくデジタルの恩恵を享受できる、イ

^{*97} 日本経済新聞（2020.04.02）「ハンコ押すため出社…契約書類、在宅勤務の壁」
<https://r.nikkei.com/article/DGXMZ057566900SOA400C2EE8000?s=4>

^{*98} <https://www.jipdec.or.jp/archives/publications/J0005160.pdf>

^{*99} 従業員数50人以上の国内企業

^{*100} GMOインターネットグループ「お客様手続きの印鑑を完全に廃止・契約は電子契約のみへ」
<https://www.gmo.jp/news/article/6749/>

^{*101} U-NEXT「新型コロナウイルス対策として、U-NEXTのすべての契約書を電子捺印のみに変更」
<https://www.unext.co.jp/ja/press-room/change-all-contracts-to-electronic-seals-2020-04-17>

^{*102} 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室（2020）第77回高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部 第8回官民データ活用推進戦略会議 合同会議「IT新戦略策定に向けた方針について」
<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dai77/siryou1.pdf>

ンクルーシブな社会の実現を図ることが求められている。