

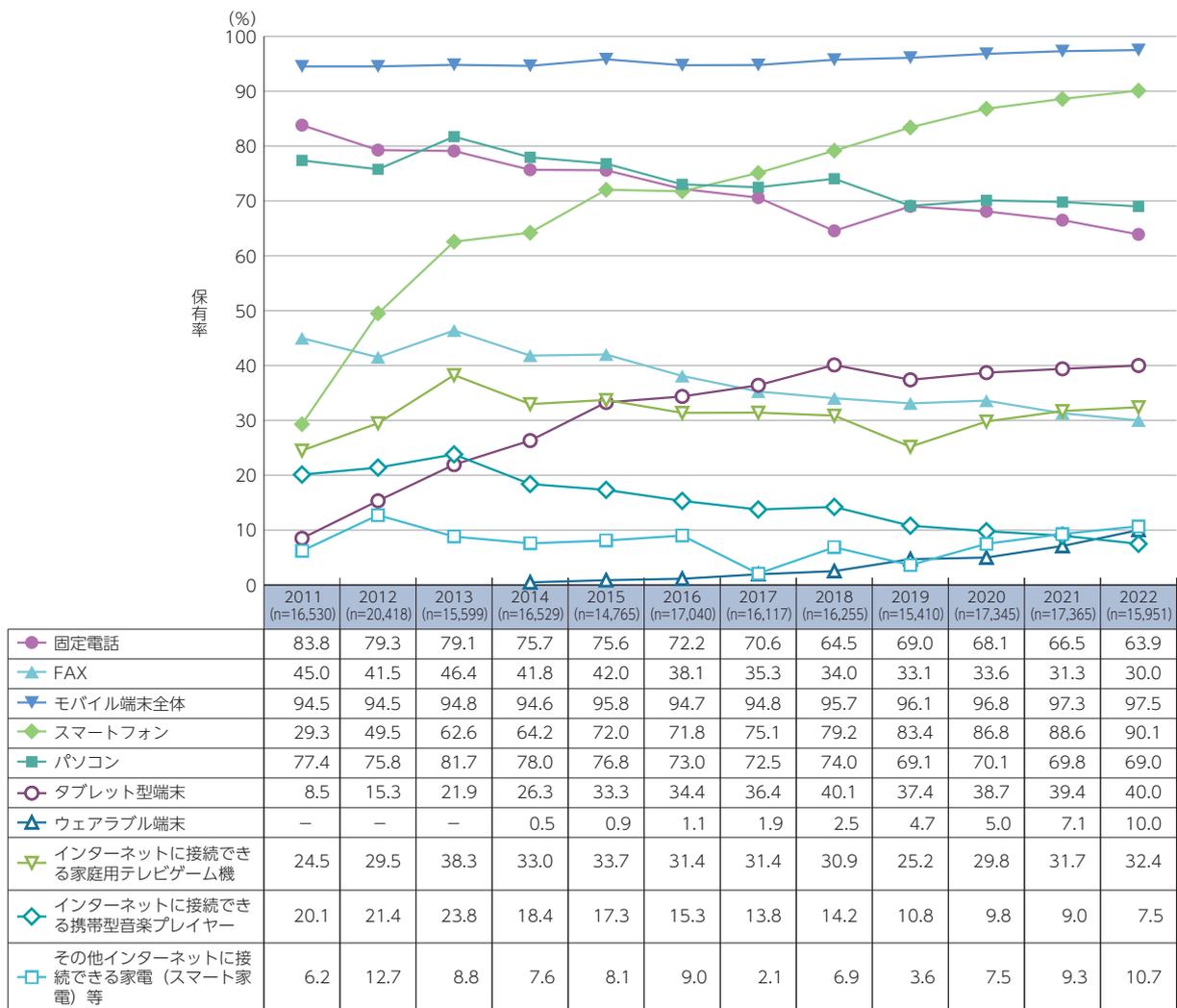
第11節 デジタル活用の動向

1 国民生活におけるデジタル活用の動向

1 情報通信機器・端末

デジタルを活用する際に必要となるインターネットなどに接続するための端末について、2022年の情報通信機器の世帯保有率は、「モバイル端末全体」で97.5%であり、その内数である「スマートフォン」は90.1%である。また、パソコンは69.0%となっている（図表4-11-1-1）。

図表4-11-1-1 情報通信機器の世帯保有率の推移



(出典) 総務省「通信利用動向調査」*1

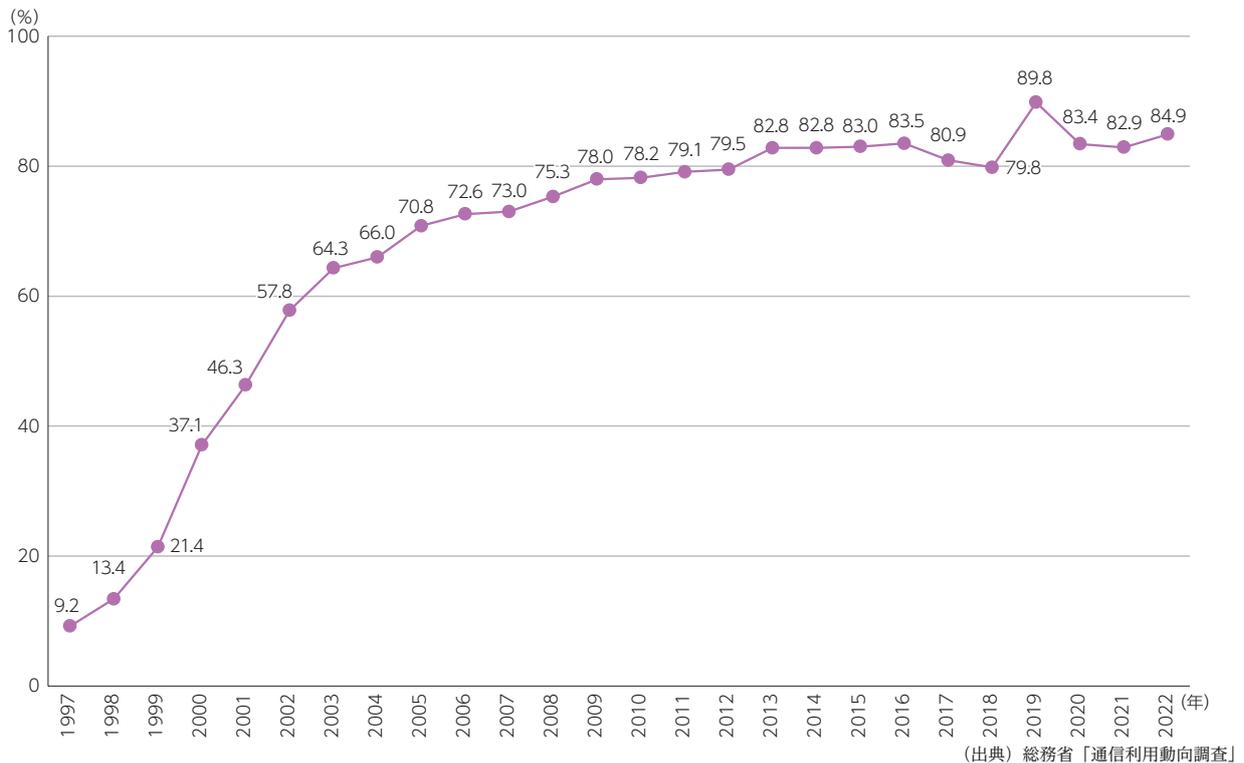
*1 <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

2 インターネット

ア 利用状況

2022年のインターネット利用率（個人）は84.9%となっており（[図表4-11-1-2](#)）、端末別のインターネット利用率（個人）は、「スマートフォン」（71.2%）が「パソコン」（48.5%）を22.6ポイント上回っている。

図表4-11-1-2 インターネット利用率（個人）の推移*2



関連データ



インターネット利用端末の種類（個人）

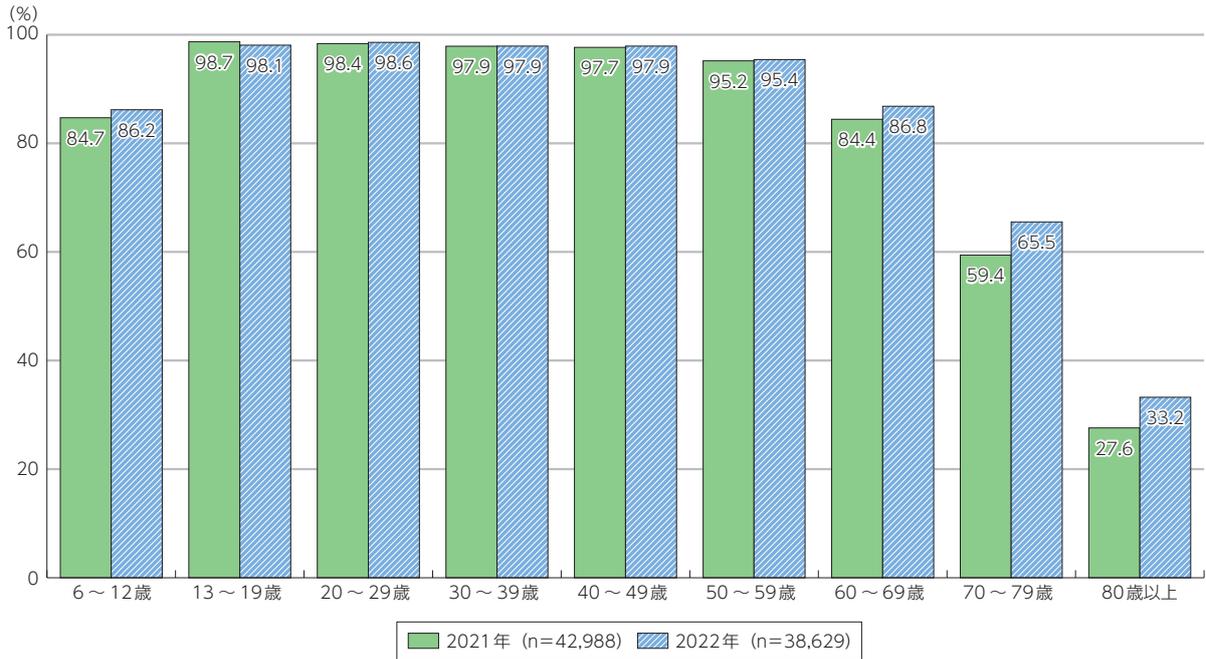
出典：総務省「通信利用動向調査」

URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00281>
（データ集）

個人の年齢階層別にインターネット利用率をみると、13歳から59歳までの各階層で9割を超えている一方、60歳以降年齢階層が上がるにつれて利用率が低下する傾向にある（[図表4-11-1-3](#)）。また、所属世帯年収別インターネット利用率は、400万円以上の各階層で8割を超えている（[図表4-11-1-4](#)）。さらに、都道府県別にみると、インターネット利用率が80%を超えているのは34県となっており、すべての都道府県でスマートフォンでの利用率が50%を超えている。

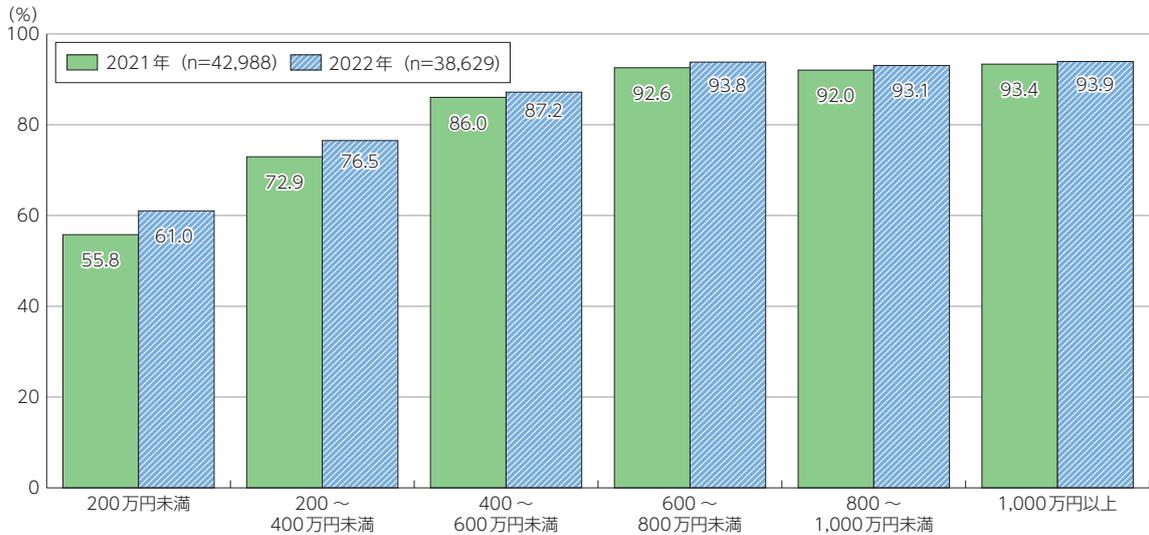
*2 令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

図表 4-11-1-3 年齢階層別インターネット利用率



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

図表 4-11-1-4 世帯年収別インターネット利用率



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

関連データ



都道府県別インターネット利用率及び機器別の利用状況（個人）（2022年）

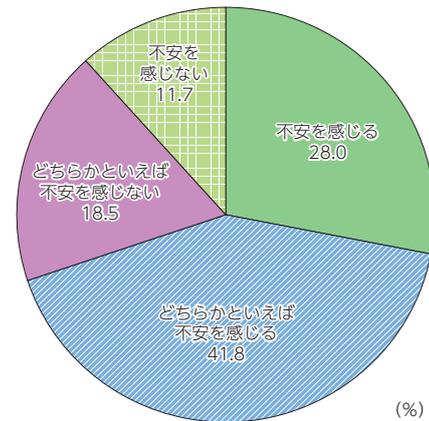
出典：総務省「通信利用動向調査」

URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00284>
（データ集）

イ インターネット利用への不安感

インターネットを利用している者の約70%がインターネットの利用時に何らかの不安を感じており（図表4-11-1-5）、具体的な不安の内容としては、「個人情報やインターネット利用履歴の漏洩」の割合が88.7%と最も高く、次いで「コンピューターウイルスへの感染」（64.3%）、「架空請求やインターネットを利用した詐欺」（53.8%）となっている（図表4-11-1-6）。

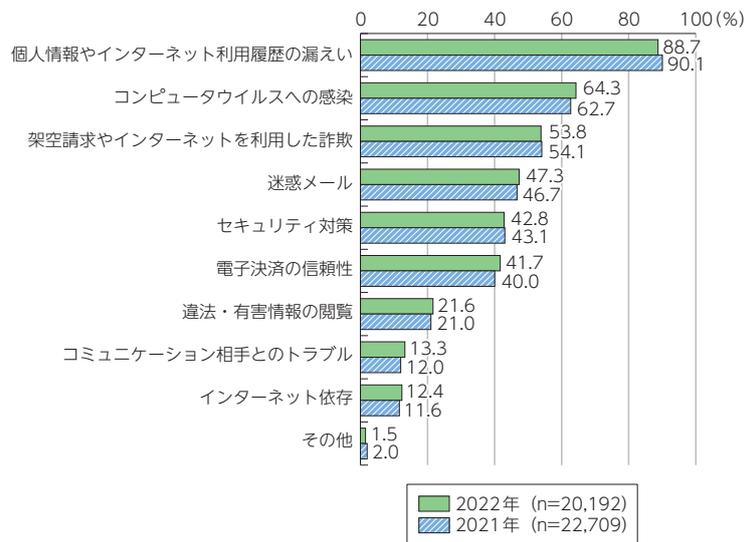
図表4-11-1-5 インターネット利用時に不安を感じる人の割合



2022年 (n=28,417)

(出典) 総務省「通信利用動向調査」

図表4-11-1-6 インターネット利用時に感じる不安の内容（複数回答）



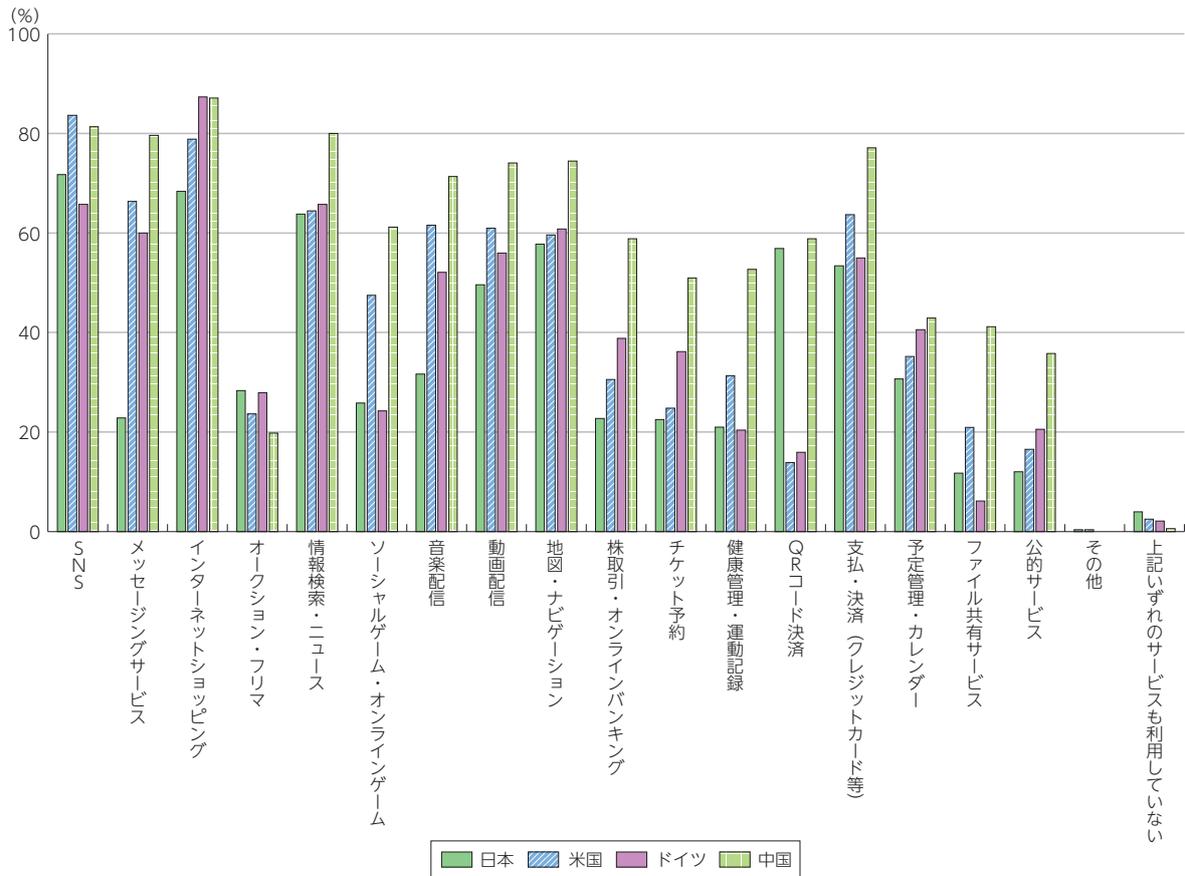
(出典) 総務省「通信利用動向調査」

3 デジタルサービスの活用状況（国際比較）

ア 全般的なデジタルサービス利用状況

普段利用しているデジタルサービスについて、日本、米国、ドイツ、中国でアンケート調査を実施したところ、全体として中国の回答者は他の対象国と比べて各サービスの利用率が高かった。日本では「SNS」、「インターネットショッピング」、「情報検索・ニュース」といったサービスの利用者が60%以上と、他サービスと比較して高くなっている（図表4-11-1-7）。

図表 4-11-1-7 一般的なデジタルサービス利用状況



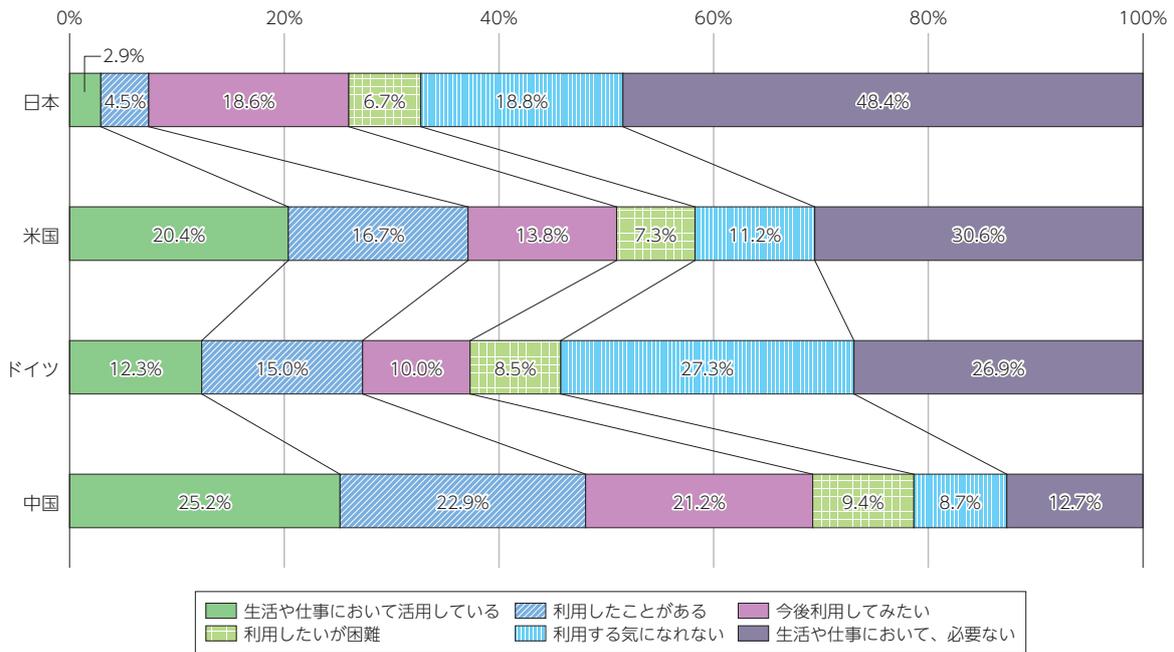
(出典) 総務省 (2023) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

イ 仮想空間でのデジタルサービス利用状況 (XRコンテンツ)

XRコンテンツ^{*3}を利用したことがあると回答した割合は、米国、ドイツで20%~30%、中国で50%を超える一方、日本では7.4%にとどまっている (図表4-11-1-8)。我が国での利用状況を年齢別にみると、20歳代の利用率が最も高く (12.6%)、「今後利用してみたい」と考えている割合も20歳代が最も高かった (30.6%)。

*3 他者とリアルタイムかつインタラクティブな関係を持つサービスである、オンラインゲーム、バーチャルイベント等のXRコンテンツ (仮想空間上の体験型エンターテインメントサービス) を指す。

図表4-11-1-8 仮想空間上のエンターテインメントサービス利用状況（各国比較）



（出典）総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ



仮想空間上のエンターテインメントサービス利用状況（年代別）

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00289
（データ集）

関連データ



仮想空間上のエンターテインメントサービスが利用できない理由

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00290
（データ集）

ウ メディア利用時間

総務省情報通信政策研究所は、2012年から橋元 良明氏（東京女子大学現代教養学部教授）ほか^{*4}との共同研究として、情報通信メディアの利用時間と利用時間帯、利用目的、信頼度などについて調査研究を行っている^{*5}。以下、2022年度の調査結果^{*6}を基に情報通信メディアの利用時間などについて概観する。

（ア）主なメディアの平均利用時間^{*7}と行為者率^{*8}

「テレビ（リアルタイム）視聴」^{*9}、「テレビ（録画）視聴」、「インターネット利用」^{*10}、「新聞閲読」及び「ラジオ聴取」の平均利用時間と行為者率を示したものが（図表4-11-1-9）である。

全年代では、平日、休日ともに、「テレビ（リアルタイム）視聴」及び「インターネット利用」

*4 東京経済大学コミュニケーション学部教授 北村 智氏及び東京大学大学院情報学環総合防災情報研究センター特任助教 河井 大介氏。

*5 「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査研究」：13歳から69歳までの男女1,500人を対象（性別・年齢10歳刻みで住民基本台帳の実勢比例。2022年度調査には2022年1月の住民基本台帳を使用）に、ランダムロケーションクォータサンプリングによる訪問留置調査で実施。

*6 2022年度調査における調査対象期間は2022年11月5日～11月11日。

*7 調査日1日あたりの、ある情報行動の全調査対象者の時間合計を調査対象者数で除した数値。その行動を1日全く行っていない人も含めて計算した平均時間。

*8 平日については、調査日2日間の1日ごとにある情報行動を行った人の比率を求め、2日間の平均をとった数値。休日については、調査日の比率。

*9 テレビ（リアルタイム）視聴：テレビ受像機のみならず、あらゆる機器によるリアルタイムのテレビ視聴。

*10 インターネット利用：機器を問わず、メール、ウェブサイト、ソーシャルメディア、動画サイト、オンラインゲームなど、インターネットに接続することで成り立つサービスの利用を指す。

の平均利用時間が長い傾向は変わらないが、「インターネット利用」が、「テレビ（リアルタイム）視聴」を平日は3年連続で超過し、休日は初めて超過する結果となっている。行為者率については、「テレビ（リアルタイム）視聴」の行為者率は、平日、休日ともに「インターネット利用」の行為者率を下回っている。

年代別にみると、「インターネット利用」の平均利用時間が、平日は30代を除き減少又はほぼ横ばいとなっており、休日は30代及び40代を除き増加となっている。行為者率については、平日は10代から50代、休日は10代から40代の「インターネット利用」の行為者率が「テレビ（リアルタイム）視聴」の行為者率を超過している。また、「新聞閲読」について、年代が上がるとともに行為者率が高くなっている。

図表4-11-1-9 主なメディアの平均利用時間と行為者率

<平日1日>

		平均利用時間 (単位:分)					行為者率				
		テレビ(リアルタイム)視聴	テレビ(録画)視聴	ネット利用	新聞閲読	ラジオ聴取	テレビ(リアルタイム)視聴	テレビ(録画)視聴	ネット利用	新聞閲読	ラジオ聴取
全年代	2018年	156.7	20.3	112.4	8.7	13.0	79.3	18.7	82.0	26.6	6.5
	2019年	161.2	20.3	126.2	8.4	12.4	81.6	19.9	85.5	26.1	7.2
	2020年	163.2	20.2	168.4	8.5	13.4	81.8	19.7	87.8	25.5	7.7
	2021年	146.0	17.8	176.8	7.2	12.2	74.4	18.6	89.6	22.1	6.2
	2022年	135.5	18.2	175.2	6.0	8.1	73.7	17.5	90.4	19.2	6.0
10代	2018年	71.8	12.7	167.5	0.3	0.2	63.1	15.2	89.0	2.5	1.1
	2019年	69.0	14.7	167.9	0.3	4.1	61.6	19.4	92.6	2.1	1.8
	2020年	73.1	12.2	224.2	1.4	2.3	59.9	14.8	90.1	2.5	1.8
	2021年	57.3	12.1	191.5	0.4	3.3	56.7	16.3	91.5	1.1	0.7
	2022年	46.0	6.9	195.0	0.9	0.8	50.7	10.0	94.3	2.1	1.8
20代	2018年	105.9	18.7	149.8	1.2	0.9	67.5	16.5	91.4	5.3	0.7
	2019年	101.8	15.6	177.7	1.8	3.4	65.9	14.7	93.4	5.7	3.3
	2020年	88.0	14.6	255.4	1.7	4.0	65.7	13.6	96.0	6.3	3.1
	2021年	71.2	15.1	275.0	0.9	7.0	51.9	13.7	96.5	2.6	3.0
	2022年	72.9	14.8	264.8	0.4	2.1	54.4	11.8	97.7	2.8	2.3
30代	2018年	124.4	17.4	110.7	3.0	9.4	74.1	19.1	91.1	13.0	4.3
	2019年	124.2	24.5	154.1	2.2	5.0	76.7	21.9	91.9	10.5	2.2
	2020年	135.4	19.3	188.6	1.9	8.4	78.2	19.4	95.0	8.8	6.0
	2021年	107.4	18.9	188.2	1.5	4.8	65.8	20.9	94.9	5.9	3.2
	2022年	104.4	14.6	202.9	1.2	4.1	67.1	14.9	95.7	4.1	3.9
40代	2018年	150.3	20.2	119.7	4.8	16.6	79.2	18.8	87.0	23.1	7.4
	2019年	145.9	17.8	114.1	5.3	9.5	84.0	18.9	91.3	23.6	6.0
	2020年	151.0	20.3	160.2	5.5	11.7	86.2	23.0	92.6	24.1	6.0
	2021年	132.8	13.6	176.8	4.3	12.9	77.8	15.3	94.6	17.9	5.4
	2022年	124.1	17.2	176.1	4.1	5.5	75.7	18.0	91.5	16.5	6.3
50代	2018年	176.9	20.8	104.3	12.9	17.2	88.5	20.6	82.0	43.9	9.3
	2019年	201.4	22.5	114.0	12.0	18.3	92.8	21.9	84.2	38.5	12.2
	2020年	195.6	23.4	130.0	11.9	26.9	91.8	20.7	85.0	39.4	13.4
	2021年	187.7	18.7	153.6	9.1	23.6	86.4	20.9	89.4	33.8	11.1
	2022年	160.7	18.6	143.5	7.8	14.0	84.0	19.5	88.8	29.6	8.6
60代	2018年	248.7	27.3	60.9	23.1	22.8	91.6	19.7	59.0	52.8	11.7
	2019年	260.3	23.2	69.4	22.5	27.2	93.6	21.2	65.7	57.2	13.4
	2020年	271.4	25.7	105.5	23.2	18.5	92.9	22.3	71.3	53.7	12.1
	2021年	254.6	25.8	107.4	22.0	14.4	92.0	23.0	72.8	55.1	10.0
	2022年	244.2	30.5	103.2	17.7	16.7	92.8	25.2	78.5	46.1	9.9

<休日1日>

		平均利用時間 (単位:分)					行為者率				
		テレビ(リアルタイム)視聴	テレビ(録画)視聴	ネット利用	新聞閲読	ラジオ聴取	テレビ(リアルタイム)視聴	テレビ(録画)視聴	ネット利用	新聞閲読	ラジオ聴取
全年代	2018年	219.8	31.3	145.8	10.3	7.5	82.2	23.7	84.5	27.6	5.1
	2019年	215.9	33.0	131.5	8.5	6.4	81.2	23.3	81.0	23.5	4.6
	2020年	223.3	39.6	174.9	8.3	7.6	80.5	27.6	84.6	22.8	4.7
	2021年	193.6	26.3	176.5	7.3	7.0	75.0	21.3	86.7	19.3	4.2
	2022年	182.9	30.2	187.3	5.6	5.5	72.2	22.7	88.5	17.7	4.1
10代	2018年	113.4	28.6	271.0	0.9	0.7	67.4	27.7	91.5	3.5	2.1
	2019年	87.4	21.3	238.5	0.1	0.0	52.8	17.6	90.1	0.7	0.0
	2020年	93.9	29.8	290.8	0.9	0.0	54.9	25.4	91.5	1.4	0.0
	2021年	73.9	12.3	253.8	0.0	0.0	57.4	14.9	90.8	0.0	0.0
	2022年	69.3	17.4	285.0	1.0	2.8	46.4	19.3	92.9	2.1	2.1
20代	2018年	151.0	32.8	212.9	2.1	2.1	66.5	24.9	95.7	6.2	2.4
	2019年	138.5	23.0	223.2	0.9	1.2	69.7	19.9	91.0	3.3	1.9
	2020年	132.3	26.5	293.8	2.0	1.9	64.3	20.2	97.7	6.6	2.3
	2021年	90.8	17.2	303.1	0.7	1.8	49.3	14.0	97.2	2.3	1.4
	2022年	89.6	25.1	330.3	0.5	1.0	48.4	16.1	96.8	2.3	1.4
30代	2018年	187.2	26.6	150.2	3.5	3.9	79.8	19.1	92.6	11.7	3.5
	2019年	168.2	31.0	149.5	2.5	2.0	78.3	23.3	90.1	9.9	2.0
	2020年	198.1	45.0	191.3	1.6	7.4	77.2	31.6	91.2	5.6	3.2
	2021年	147.6	30.3	212.3	1.5	3.2	69.6	22.7	92.3	4.0	1.2
	2022年	152.5	25.9	199.9	0.8	6.9	63.3	19.6	92.7	3.3	4.1
40代	2018年	213.9	39.0	145.3	6.4	8.2	82.7	25.9	90.4	25.3	3.4
	2019年	216.2	37.5	98.8	6.0	5.0	83.7	25.5	84.7	20.2	3.7
	2020年	232.7	41.5	154.5	5.2	4.2	85.3	28.5	89.3	19.9	3.1
	2021年	191.1	28.5	155.7	4.9	6.3	79.0	21.0	91.0	14.8	3.4
	2022年	191.0	29.7	157.5	4.6	4.8	76.5	22.9	89.0	16.3	2.8
50代	2018年	260.8	22.9	115.0	15.3	10.4	91.9	21.5	80.7	42.2	7.0
	2019年	277.5	48.0	107.9	12.9	6.6	90.3	30.6	77.3	37.4	6.5
	2020年	256.5	49.8	127.8	12.5	16.3	91.6	31.4	81.5	36.6	7.7
	2021年	242.6	28.9	119.0	9.2	14.2	84.8	24.9	82.2	29.6	8.1
	2022年	220.5	33.0	134.9	7.6	5.6	85.7	24.8	85.3	24.4	4.6
60代	2018年	315.3	34.6	64.3	26.1	14.1	93.0	24.4	63.2	56.9	10.0
	2019年	317.6	28.1	56.1	21.8	18.5	94.5	19.0	60.7	51.7	10.3
	2020年	334.7	37.2	83.7	22.0	10.9	91.8	25.9	63.1	50.4	9.2
	2021年	326.1	31.4	92.7	22.3	11.2	93.5	25.4	71.0	50.4	8.0
	2022年	291.4	42.2	105.4	15.0	10.1	92.3	29.8	78.7	45.2	8.5

(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和4年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

(イ) メディアとしてのインターネットの位置付け

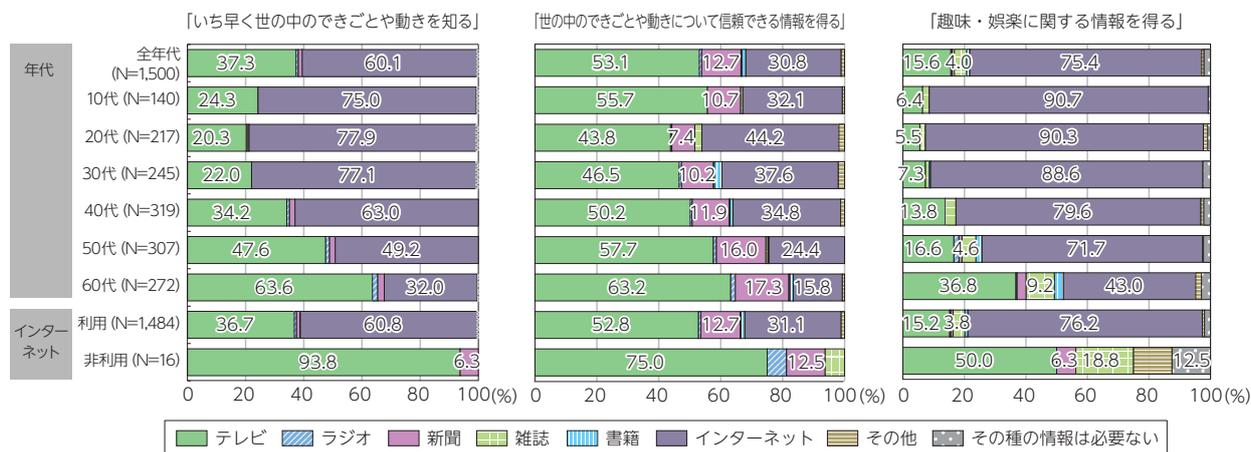
メディアとしてのインターネットの利用について、利用目的ごとに他のメディアと比較したものが(図表4-11-1-10)である。

「いち早く世の中のできごとや動きを知る」ために最も利用するメディアとしては、全年代では「インターネット」が最も高い。年代別では、10代から50代では「インターネット」、60代では「テレビ」を最も利用している。

「世の中のできごとや動きについて信頼できる情報を得る」ために最も利用するメディアとしては、全年代では「テレビ」が最も高く、年代別では20代を除き各年代で「テレビ」を最も利用している。「新聞」は60代では「インターネット」を上回る水準で利用している。

「趣味・娯楽に関する情報を得る」ために最も利用するメディアとしては、全年代及び各年代で「インターネット」が最も高くなっており、10代から30代で「インターネット」の割合が90%前後となっている。

図表4-11-1-10 目的別利用メディア（最も利用するメディア。全年代・年代別・インターネット利用非利用別）



(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和4年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

2 企業活動における利活用の動向

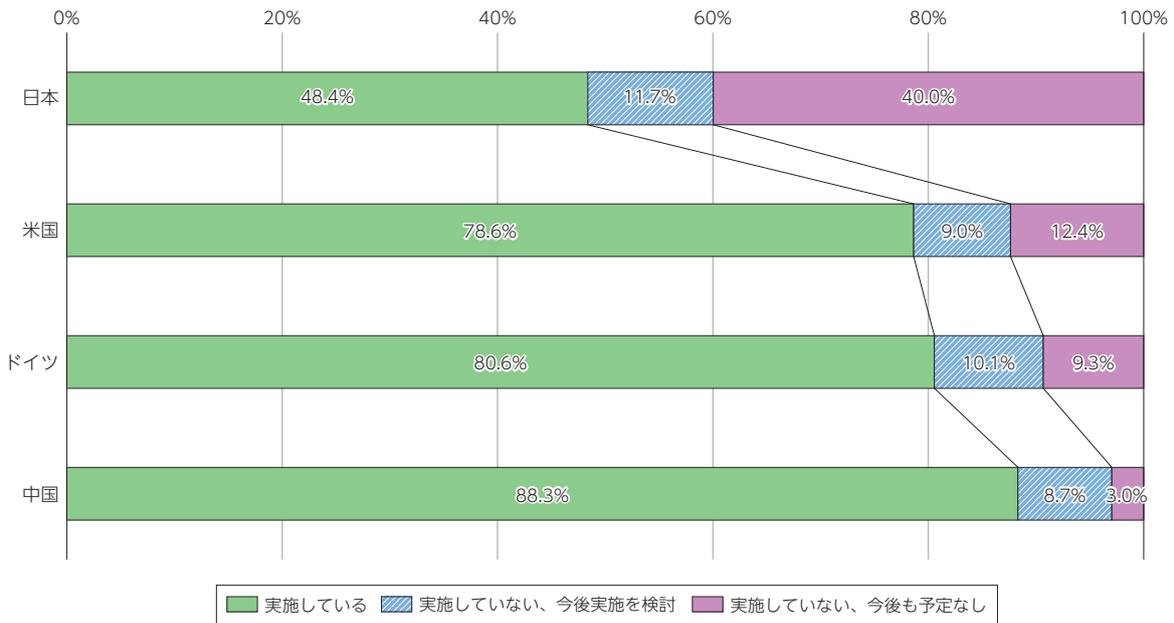
1 各国企業のデジタル化の状況

ア デジタル化の実施状況

日本、米国、ドイツ、中国の企業にデジタル化の取組状況について尋ねたところ、日本では「未実施」と回答した企業が50%を超えており、他の3カ国と比較してデジタル化の実施が遅れていた。日本での取組状況を企業規模別にみると、大企業では約25%、中小企業では70%以上が「未実施」と回答しており、企業の規模によりデジタル化の取組状況に差異が生じている(図表4-11-2-1)。

デジタル化推進に向けて具体的に取り組んでいる事項については、日本では「業務プロセスの改善・改革」「業務の省力化」や「新しい働き方の実現」との回答が多かったのに対し、諸外国では働き方や業務の改革に加えて「顧客体験の創造・向上」や「既存製品・サービスの高付加価値化」との回答も多かった(図表4-11-2-2)。

図表4-11-2-1 デジタル化の実施状況（各国比較）



※デジタル化に取り組んでいる企業を抽出するためのスクリーニング調査の結果に基づく

（出典）総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ

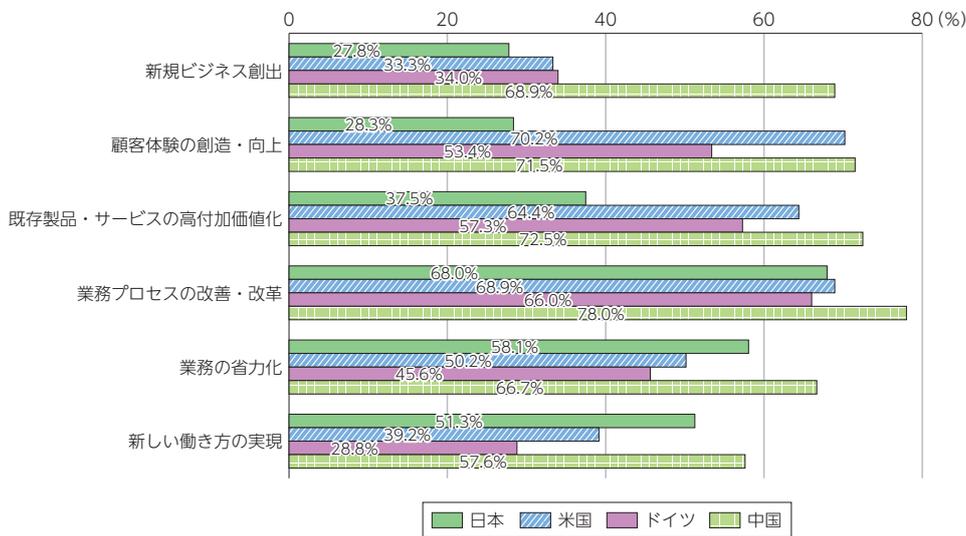


デジタル化の実施状況（日本：企業規模別比較）

出典：JUAS（日本情報システム・ユーザー協会）（2023）「企業IT動向調査2022」

URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00304>（データ集）

図表4-11-2-2 デジタル化推進に向けて取り組んでいる事項（各国比較）



（出典）総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

イ デジタル化の効果

デジタル化の推進により得られた効果について、「新規ビジネス創出」、「顧客体験の創造・向上」、「既存製品・サービスの高付加価値化」、「業務プロセスの改善・改革」、「業務の省力化」、「新しい働き方の実現」の観点でそれぞれ調査したところ、日本では各観点に共通して「期待以上」の回答が最も少なく、「期待する効果を得られていない」との回答は4か国の中で最も多い。

関連データ



新規ビジネス創出におけるデジタル化の効果

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00306
（データ集）

関連データ



顧客体験の創造・向上におけるデジタル化の効果

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00307
（データ集）

関連データ



既存製品・サービスの高付加価値化におけるデジタル化の効果

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00308
（データ集）

関連データ



業務プロセスの改善・改革におけるデジタル化の効果

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00309
（データ集）

関連データ



業務の省力化におけるデジタル化の効果

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00310
（データ集）

関連データ



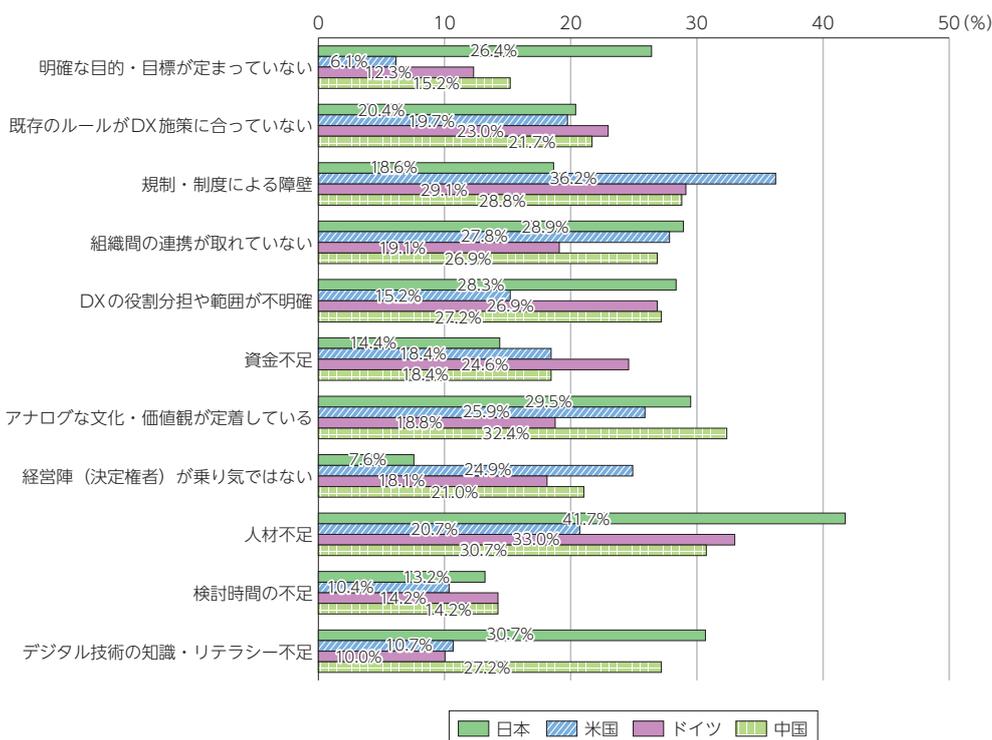
新しい働き方の実現におけるデジタル化の効果

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00311
（データ集）

ウ デジタル化を推進する上での課題

デジタル化を進める上での課題・障壁として、日本企業は「人材不足（41.7%）」の回答が米国・中国・ドイツの3か国に比べて非常に多く、次いで「デジタル技術の知識・リテラシー不足（30.7%）」と、令和4年版情報通信白書での調査時と同様、人材に関する課題・障壁が多い（図表4-11-2-3）。

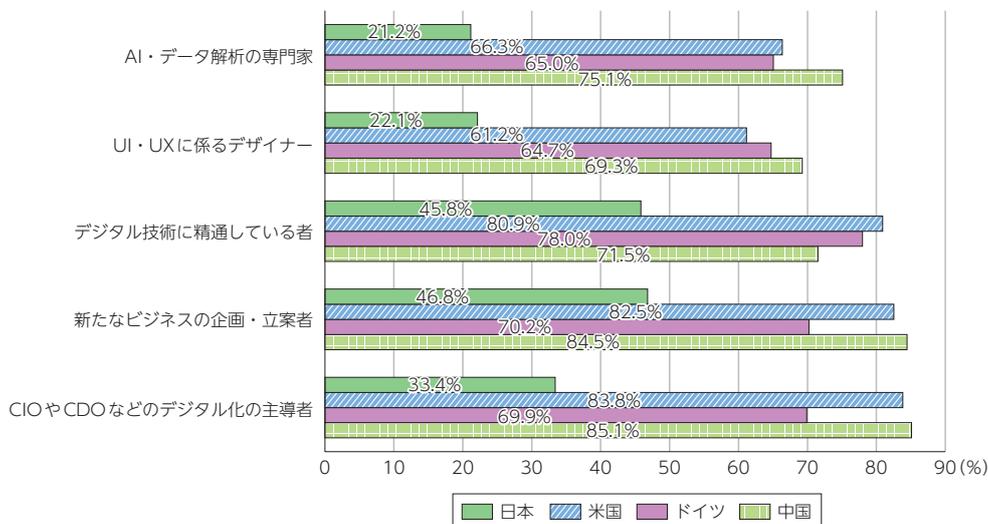
図表4-11-2-3 デジタル化推進における課題（各国比較）



(出典) 総務省 (2023) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

実際、我が国の企業は、諸外国の企業に比べて全体的にデジタル人材（「CIOやCDO等のデジタル化の主導者」等）が不足している状況にある。特に、「AI・データ解析の専門家」が在籍しているとする企業は21.2%にとどまり、60%を超えている他の3カ国と比べると不足状況が深刻である（図表4-11-2-4）。パーソナルデータ及びパーソナルデータ以外の情報を活用していると回答した企業においても、「AI・データ解析の専門家」が在籍しているとする企業はそれぞれ26.8%、29.2%と他の3カ国と比べて不足状況が深刻であった。

図表4-11-2-4 専門的なデジタル人材の在籍状況



(出典) 総務省 (2023) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ



パーソナルデータを活用している企業における「AI・データ解析の専門家」の在籍状況

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00314
（データ集）

関連データ



パーソナルデータ以外の情報を活用している企業における「AI・データ解析の専門家」の在籍状況

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00315
（データ集）

関連データ



デジタル人材の確保に向けた取組状況（国別・デジタル人材と事業部門の人材を融合させ、DXに取り組み体制を構築できる人材）

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00320
（データ集）

関連データ



デジタル人材の確保に向けた取組状況（国別・AI・データ解析の専門家）

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00321
（データ集）

また、システム開発の内製化状況について尋ねたところ、日本では自社主導で開発を行っているのは約44%であるのに対し、諸外国では約80%と大きな差が生じている。令和元年版情報通信白書で述べたとおり、我が国では外部ベンダーへの依存度が高く、ユーザー企業では組織内でICT人材の育成・確保ができていないと考えられる。

関連データ



システム開発の内製化状況（各国比較）

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00316
（データ集）

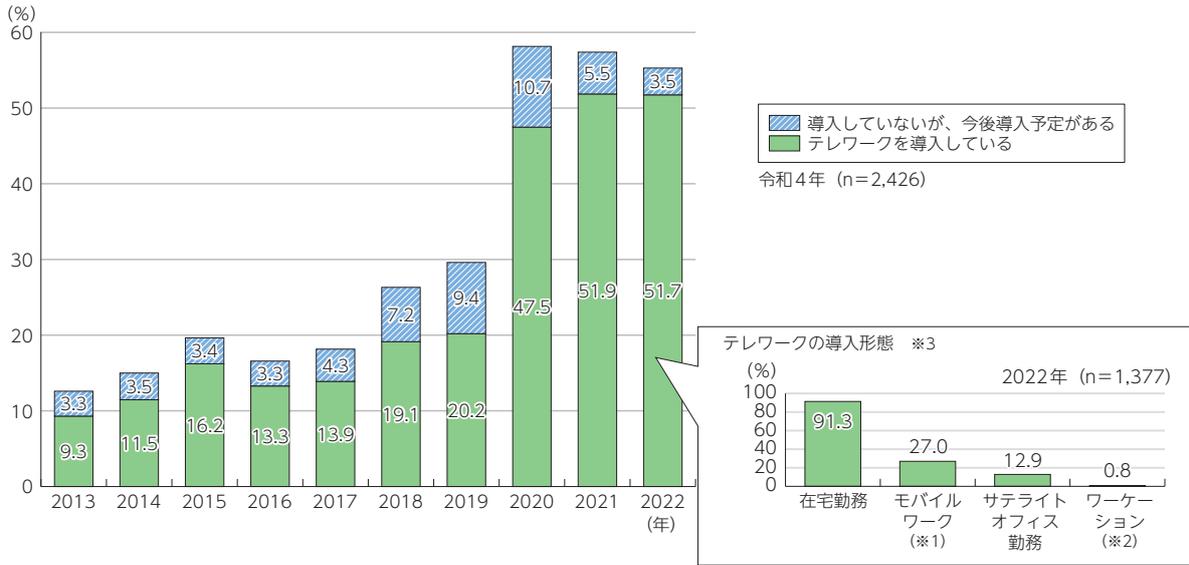
2 テレワーク・オンライン会議

ア 我が国の企業のテレワークの導入状況

民間企業のテレワークは、2020年の新型コロナウイルス感染症の拡大後、急速に導入が進んだ。

総務省実施の令和4年通信利用動向調査によると、テレワークを導入している企業は50%を超えている（図表4-11-2-5）。

図表4-11-2-5 テレワーク導入率の推移



※1 営業活動などで外出中に作業する場合。移動中の交通機関やカフェでメールや日報作成などの業務を行う形態も含む。
 ※2 テレワークなどを活用し、普段の職場や自宅とは異なる場所で仕事をしつつ、自分の時間も過ごすこと。
 ※3 導入形態の無回答を含む形で集計。

(出典) 総務省「通信利用動向調査」

関連データ



テレワークの導入目的 (複数回答)

出典：総務省「通信利用動向調査」

URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00323 (データ集)

関連データ



テレワークの導入にあたり課題となった点 (複数回答)

出典：総務省「令和4年度 テレワークセキュリティに係る実態調査結果」を基に作成

URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00328 (データ集)

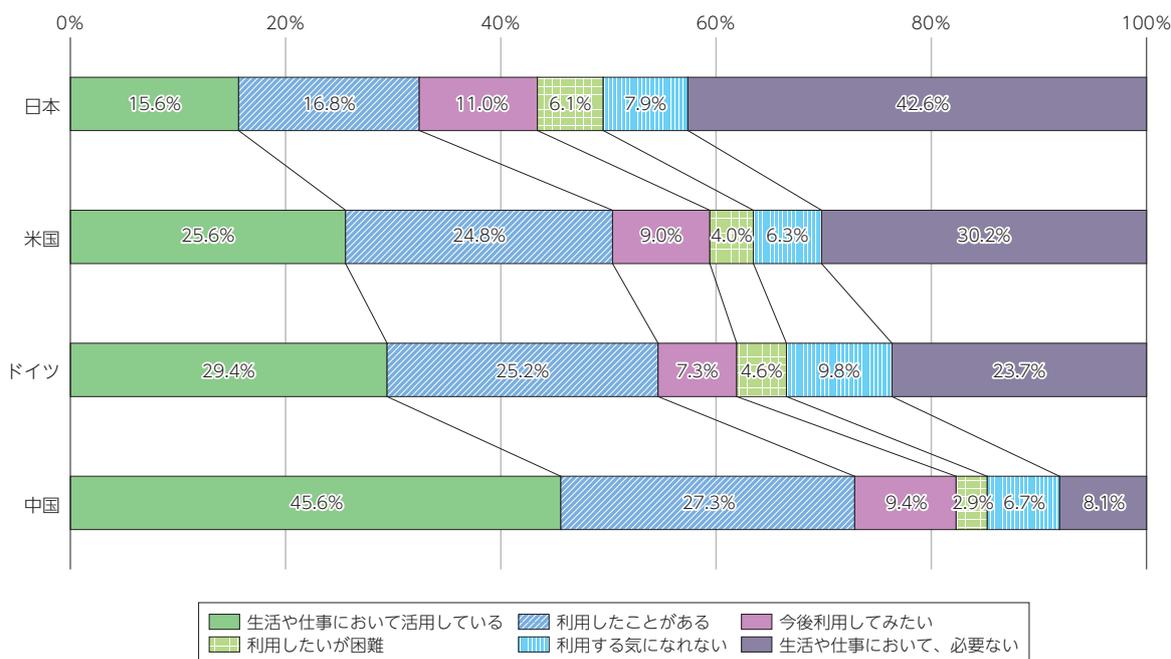
イ テレワーク・オンライン会議の利用状況 (個人・国際比較)

テレワーク・オンライン会議 (以下「テレワーク等」という。) の利用状況について、日本・米国・中国・ドイツの国民にアンケートを実施した。

テレワーク等を利用したことがあると回答した割合は、米国・ドイツでは50%強、中国では70%を超える一方、日本では30%程度にとどまっている (図表4-11-2-6)。また、テレワーク等の実施が困難な理由として、日本では社内での「使いたいサービスがない」ことが35.7%と最も多く挙げられている。

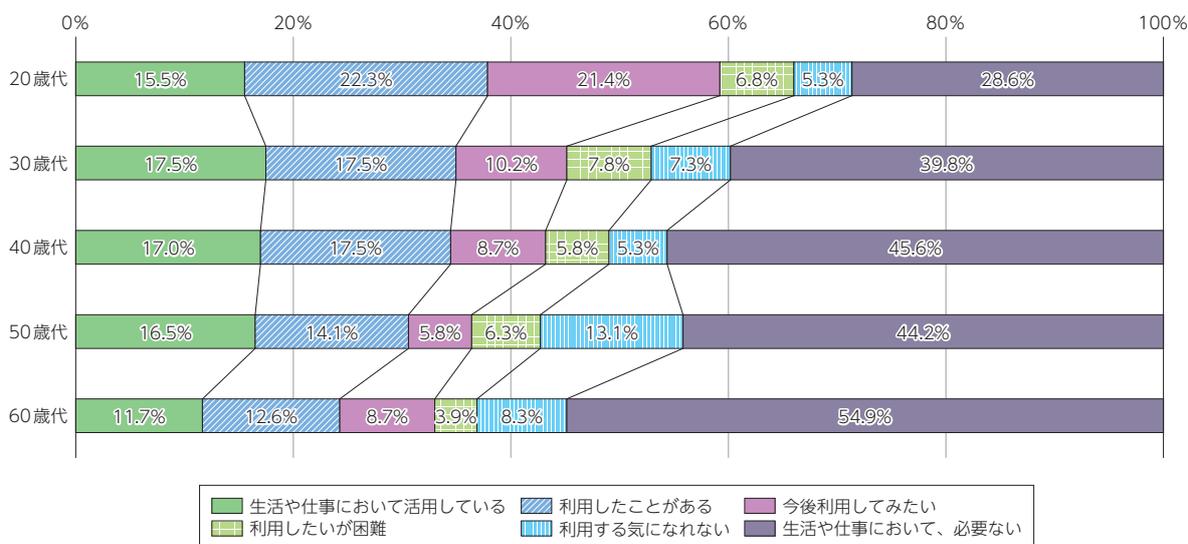
日本のテレワーク等の利用状況を年代別にみると、若い年代の方がテレワーク等の利用に積極的な傾向が強い。利用経験のある者の割合は20歳代が37.8%と最も高く、「生活や仕事において必要ない」と考えている人の割合も28.6%と最も低かった (図表4-11-2-7)。

図表 4-11-2-6 テレワーク・オンライン会議の利用状況（国際比較）



(出典) 総務省 (2023) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

図表 4-11-2-7 テレワーク・オンライン会議の利用状況（日本・年代別）



(出典) 総務省 (2023) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ



テレワーク・オンライン会議が利用できない理由

出典：総務省 (2023) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00326
 (データ集)

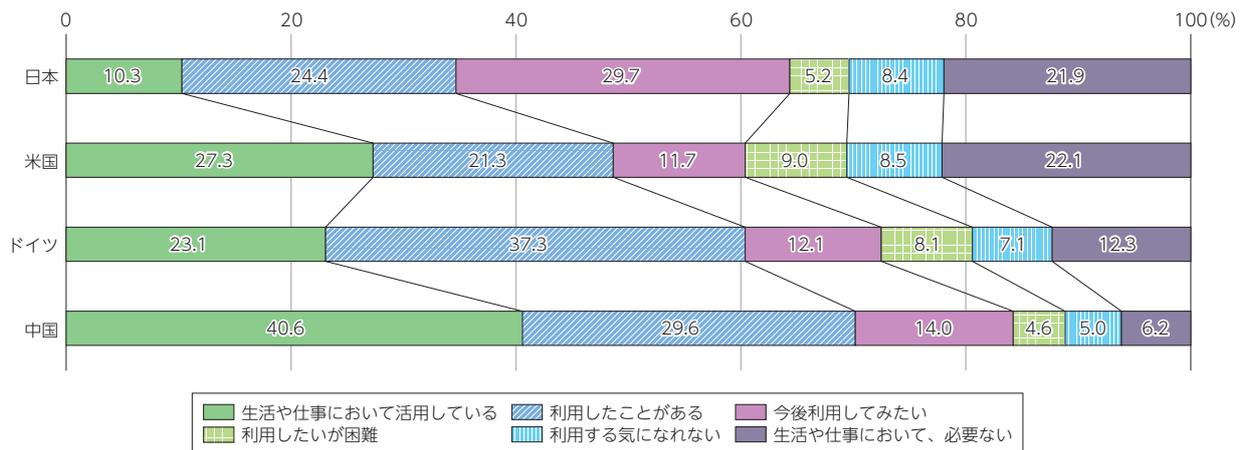
3 行政分野におけるデジタル活用の動向

1 電子行政サービス（電子申請、電子申告、電子届出）の利用状況

電子行政サービス（電子申請、電子申告、電子届出）の利用状況について、日本では利用経験のある者が約35%にとどまっており、前回の調査時（約24%）^{*11}より上昇したものの、他の3カ国と比べて依然低くなっている（図表4-11-3-1）。利用しない理由としては、4カ国とも「セキュリティへの不安」が多く挙げられており、それに加え日本では「機器やアプリケーションの使い方が分からない」、「使いたいサービスがない」との回答が多かった。一方、他の3カ国で多く挙げられている「インターネット回線の速度や安定性が不十分」については、日本では9.2%と最も低くなっていた。

日本での利用状況を年代別にみると、電子行政サービスの利用経験のある者はすべての年代で30%から40%程度と、前回の調査時（すべての年代で20%から25%程度）から上昇していた。特に、60歳代では利用経験のある者の割合が41.7%と年代別で最多となっている一方、「生活や仕事において必要ない」と回答する割合も28.2%と最多となっていた（図表4-11-3-2）。

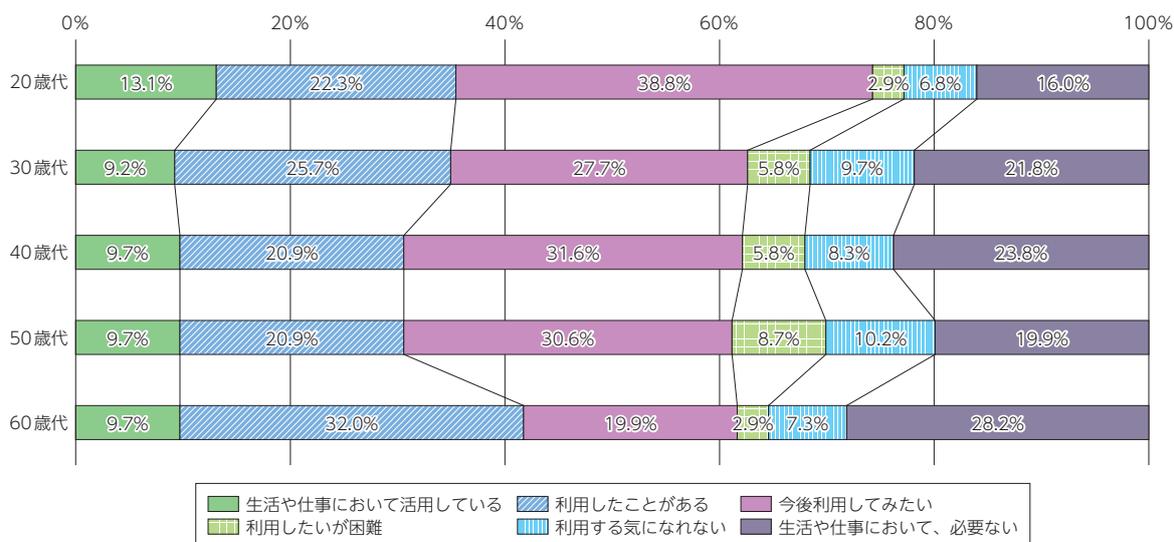
図表4-11-3-1 電子行政サービスの利用状況（国別）



（出典）総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

*11 令和4年版情報通信白書。総務省（2022）「国内外における最新の情報通信開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

図表 4-11-3-2 電子行政サービスの利用状況（日本・年代別）



（出典）総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ



公的なデジタルサービスが利用できない背景（国別）

出典：総務省（2023）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00331
（データ集）

2 我が国のデジタル・ガバメントの推進状況

ア 国際指標

我が国の公的分野のデジタル化に関する世界での位置付けについて、国際指標に基づいて概観する。

（ア）国連経済社会局（UNDESA）「世界電子政府ランキング」

国連経済社会局（UNDESA）による電子政府調査は、国連加盟国におけるICTを通じた公共政策の透明性やアカウンタビリティを向上させ、公共政策における市民参画を促す目的で実施され、2003年から始まり、2008年以降は2年に1回の間隔で行われている。この調査では、オンラインサービス指標（Online Service Index）、人的資本指標（Human Capital Index）、通信インフラ指標（Telecommunications Infrastructure Index）の3つの指標を元に平均してEGDI（電子政府発展度指標）を出して順位を決めている。

2022年の世界電子政府ランキングでは、前回調査（2020年）に引き続きデンマークが1位であり、2位がフィンランド、3位が韓国、4位がニュージーランド、5位がスウェーデンと続く。日本は14位であり、前回と同順位であるが、スコアは前回調査より上昇した。過去からの推移をみると、日本はおおむね18位から10位の間で推移している（図表4-11-3-3）。

個別指標の順位をみると日本は「e-Participation Index（電子行政参加）」部門において、前回の4位から順位を上げ、1位を獲得した。e-Participation Indexでは、「e-information（情報提供）」「e-consultation（対話・意見収集）」「e-decision-making（意思決定）」という3つの分野の調査結果を基にスコアリングされるところ、日本はInformation 0.9818、Consultation 1.0000、Decision-making 1.0000と、すべてにおいて高い評価を受けている。

デジタル庁によれば^{*12}、日本のオープンガバメントは、2011年の東日本大震災を機に急速に取組が進められ、これまでも2位から5位と高い評価を受けていた。今回、オープンデータに関する取組や、意見やアイデアを収集するプラットフォームを活用して国民の皆様と「対話」をする入口を作ったこと、リーダーシップの発揮、寄せられた意見を計画の中に反映したことなどが高い評価につながったという。

図表 4-11-3-3 国連（UNDESA）「世界電子政府ランキング」における日本の順位推移



(出典) 国連（UNDESA）「世界電子政府ランキング」における日本の個別指標スコア推移（データ集）

(イ) 早稲田大学「世界デジタル政府ランキング」

早稲田大学電子政府・自治体研究所は、世界のICT先進国64か国を対象に、各国のデジタル政府推進について進捗度を主要10指標（35サブ指標）で多角的に評価する「世界デジタル政府ランキング」を、2005年から毎年公表している。2022年のランキング総合順位は上位から1位：デンマーク、2位：ニュージーランド、3位：カナダで、日本は前回から一つランクを下げ10位と評価されている。日本の課題と構造的弱点として、コロナ対応で露呈した官庁の縦割り行政、DX（デジタル変革）やスピード感の欠如、電子政府（中央）と電子自治体（地方）の法的分離による意思決定の複雑性、都道府県、市区町村の行財政・デジタル格差の拡大等が指摘されている。

関連データ



早稲田大学「世界デジタル政府ランキング」における日本の順位推移

出典：早稲田大学電子政府・自治体研究所「世界デジタル政府ランキング」

URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00334>
(データ集)

イ データ連携及び認証基盤の整備状況

(ア) マイナンバーカード

マイナンバーカードの普及に向けては、2022年6月の「経済財政運営と改革の基本方針2022（骨太方針2022）」及び「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等において「2022年度末にほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す」とこととされ、マイナンバーカードの活用拡大等の国民の利便性を高める取組や広報等の推進が行われてきた。2023年3月末時点のマイナンバーカードの交付率は67.0%であり、2022年3月末の42.4%から大きく向上している。

*12 デジタル庁Data strategy team「日本はなぜ国連のe-Participation Indexで世界1位なのか」（2022年10月4日）(<https://data-gov.note.jp/n/nb11a924f4f00>)

関連データ



マイナンバーカード交付状況

出典：総務省「マイナンバーカード交付状況について」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00337 (データ集)

関連データ



マイナンバーカードの健康保険証としての登録状況推移

出典：デジタル庁「政策データダッシュボード（ベータ版）」を基に作成
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00338 (データ集)

関連データ



公金受取口座の登録状況推移

出典：デジタル庁「政策データダッシュボード（ベータ版）」を基に作成
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00339 (データ集)

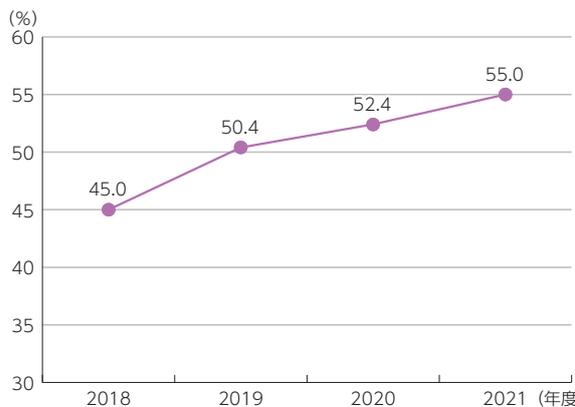
ウ 地方自治体におけるデジタル化の取組状況

(ア) 手続オンライン化の現状

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続とされている59手続におけるオンライン利用実績は、以下のとおりである（図表4-11-3-4）。

図表4-11-3-4 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続（59手続）のオンライン利用状況の推移

年度	年間総手続件数 (万件)	オンライン利用件数 (万件)	オンライン 利用率 (%)
2018	47,749	21,507	45.0
2019	47,635	24,007	50.4
2020	47,287	24,781	52.4
2021	50,595	27,810	55.0



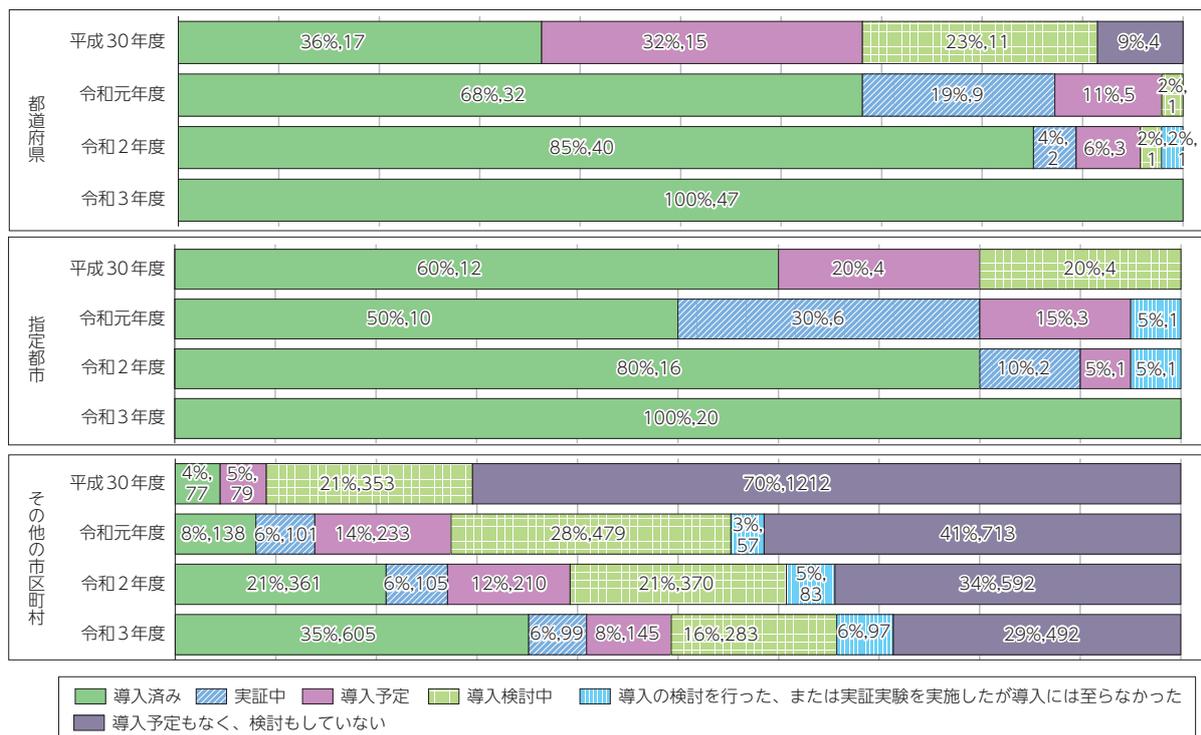
※1 2020年度、2019年度のオンライン利用状況の実績については、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続とされている59手続を対象として、再度調査し算出したもの。
 ※2 オンライン利用率 (%) = オンライン利用件数 / 年間総手続件数 × 100
 年間総手続件数は、対象手続に関して既にオンライン化している団体における、総手続件数と人口を基に算出した全国における推計値である。
 オンライン利用件数は、より精緻なオンライン利用率の算出を行うため、年間総手続件数と同様、推計値としている。
 (出典) 総務省「自治体DX・情報化推進概要～令和4年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査の取りまとめ結果～」を基に作成^{*13}

(イ) AI・RPAの利用推進

AIの導入済み団体数は、2021年度時点で、都道府県・指定都市で100%となった。その他の市区町村は35%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約66%の地方自治体がAIの導入に向けて取り組んでいる（図表4-11-3-5）。機能別にみると、上位3分野（音声認識、文字認識、チャットロボットによる応答）はすべての規模の地方自治体で導入が進んでいる。下位4分野（マッチング、最適解表示、画像・動画認識、数値予測）は都道府県レベルでも導入事例が少ないものの、調査開始以降一貫して増加してきている。

*13 https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html

図表4-11-3-5 地方自治体におけるAI導入状況



(出典) 総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」(令和4年6月27日版)^{*14}

関連データ



地方自治体におけるAI導入状況 (AIの機能別導入状況)

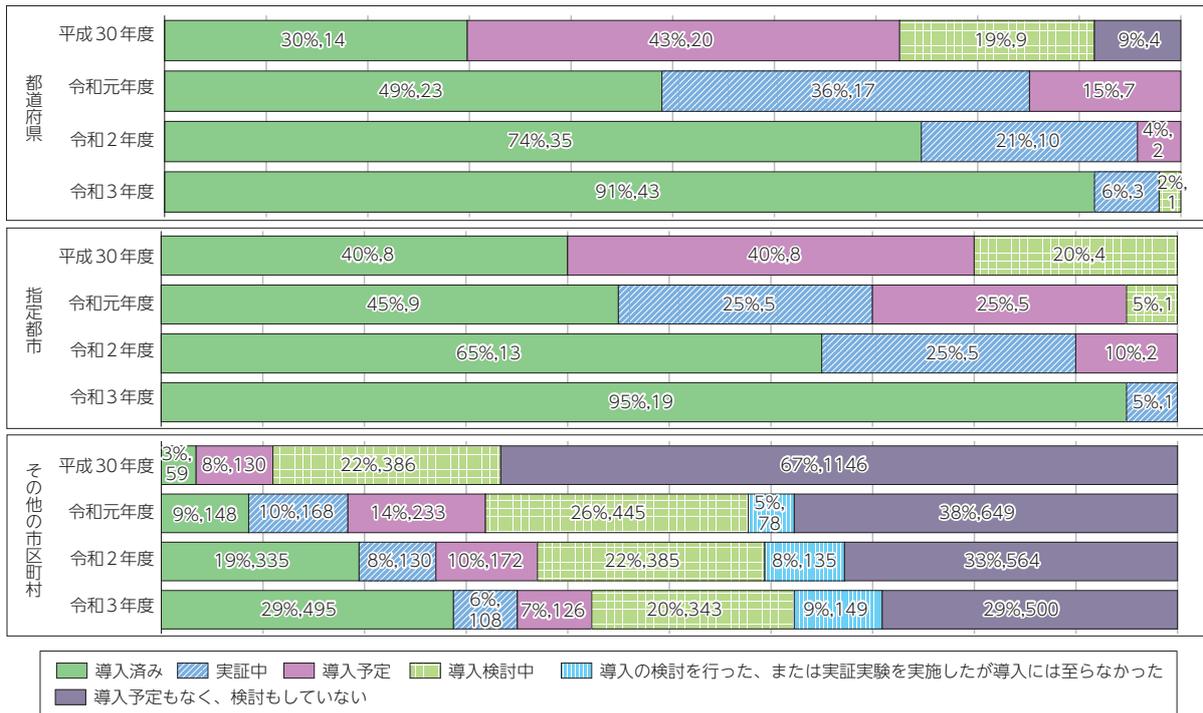
出典：総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」(令和4年6月27日版)

URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00341 (データ集)

また、RPA導入済み団体数は、都道府県が91%、指定都市が95%まで増加した。その他の市区町村は29%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約62%の地方自治体がRPAの導入に向けて取り組んでいる(図表4-11-3-6)。分野別にみると、「財政・会計・財務」、「児童福祉・子育て」、「組織・職員(行政改革を含む)」への導入が多い。

*14 https://www.soumu.go.jp/main_content/000822108.pdf

図表4-11-3-6 地方自治体におけるRPA導入状況



(出典) 総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」(令和4年6月27日版)^{*15}

関連データ



地方自治体におけるRPA導入状況 (RPAの分野別導入状況)

出典：総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」(令和4年6月27日版)

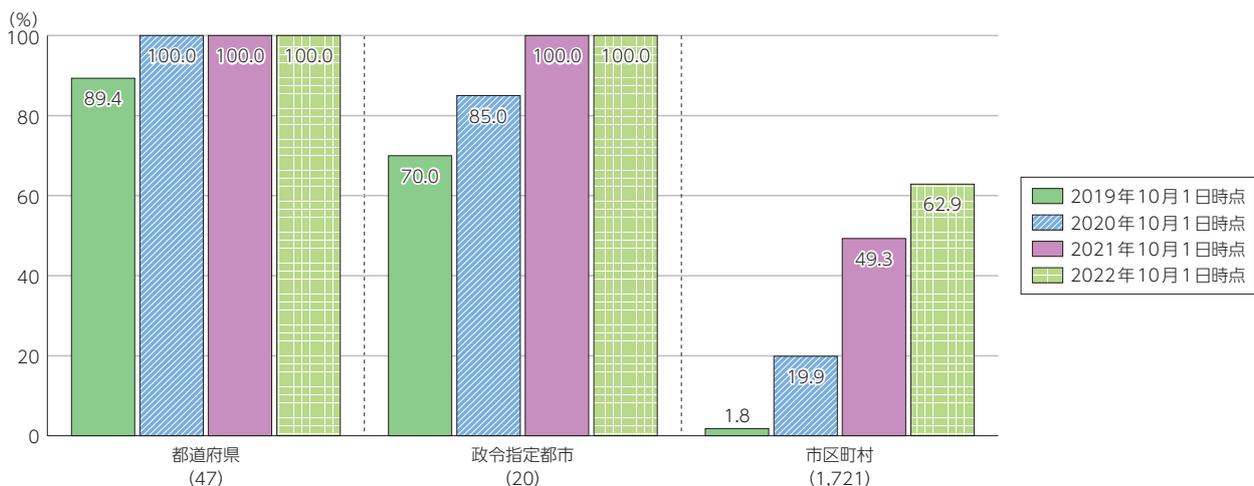
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/datashu.html#f00343 (データ集)

(ウ) 職員のテレワークの実施状況

2022年10月時点で、都道府県及び政令指定都市では全団体に導入済み、市区町村では1,083団体(62.9%)が導入しており、前年の849団体(49.3%)から着実に増加している(図表4-11-3-7)。導入していない理由は、「情報セキュリティの確保に不安がある」、「多くの職員がテレワークになじまない窓口業務等に従事している」との回答が多い。一方、テレワーク導入の効果としては、「非常災害時等における事業継続性の確保」が最も多く(76.5%)、次いで「職員の移動時間の短縮・効率化」、「仕事と家庭生活を両立させる職員への対応」があがった。

*15 https://www.soumu.go.jp/main_content/000822108.pdf

図表4-11-3-7 職員のテレワーク導入状況



(出典) 総務省「地方公共団体におけるテレワーク取組状況」を基に作成^{*16}

*16 総務省「地方公共団体におけるテレワーク取組状況」（令和元年10月1日時点、令和2年10月1日時点、令和3年10月1日時点、令和4年10月1日時点）（https://www.soumu.go.jp/main_content/000853597.pdf）