

1 宇都宮市のデジタル化の推進に関する意識調査結果（実施 3,000 人、回答 1,053 人）

●情報通信機器の保有状況

・本市におけるスマートフォンの世帯保有率は、93.3%（前回調査 H29 年度：69.1%）であり、70 歳代を含む世帯においても 80%を越えている。

●行政がデジタル化を推進していく上で重要と考える事項

・「セキュリティ対策を強化し、個人情報の保護を踏まえ進めること」（60.4%）が最多であり、次に「デジタルの恩恵を多くの人を受けられること」（37.6%）、「アジャイル（迅速・柔軟）に取り組むを進めていくこと」（36.8%）が多い。

●個人情報の活用

・個人情報を含むデータを活用する場合は、「目的ごとに可否を選択できるようにしてほしい」（50.1%）が最多である。

●インターネットの利用状況

・インターネットを利用していない人の割合は、全体の 14%であり、そのうち 70 歳代が 58.2%を占めており、理由は、「機器の操作方法がわからない」（64.7%）が最も多い。

・また、インターネットを利用していない人は、デジタル化の進展に際して感じる不安として、「個人情報の流出」（56.8%）の次に「デジタル化について行けず取り残されてしまう」（52.1%）と回答している割合が高い。

⇒ 本市におけるスマートフォンの保有割合は全体で 9 割を超えており、70 歳代でも 8 割が保有しているなど、市民があらゆる場面でデジタルサービスを利用できる環境が整いつつある。
 ・進展の早いデジタル化をより一層を推進していくには、セキュリティ対策等に配慮し、スピードにアジャイル手法を用いながら、より良いサービス提供に向け、データ等を効果的に活用していく必要がある。
 ・一方で、高齢者などは、「機器の操作方法がわからない」などの理由により、デジタル機器等を活用できていない状況があることから、より多くの人々がデジタルの恩恵を受けられるよう取り組んでいく必要がある。

2 市民協働に関する意識調査結果（地区連合自治会 39 団体・地域まちづくり組織 39 団体、回答 39 団体）

●地域活動にデジタルを活用したい意向

地区連合自治会 79.5%、地域まちづくり組織 89.7%

●ICT を活用したい活動内容

地区連合自治会：会員への連絡 77.4%、行事等の情報発信 77.4%

地域まちづくり組織：会員への連絡 71.4%、活動等の情報発信 71.4%

●ICT を活用するに当たっての課題

地区連合自治会：ICT に精通した人材の確保 61.3%

地域まちづくり組織：ICT に精通した人材の確保 68.6%

⇒ デジタルを活用し、今の時代に求められる団体運営や活動内容へ転換できるよう、地域活動団体における担い手の確保や役員の負担軽減などの課題解決に取り組んでいく必要がある。

3 宇都宮市中小企業実態調査（実施 1,500 社、回答 495 社）

●本市における事業者のデジタル化の取組段階（資料右下参照）

・段階 1（16.9%）、段階 2（47.2%）、段階 3（32.7%）、段階 4（4.2%）

※全国の事業者のデジタル化の取組段階（出典：中小企業白書 2022）

・段階 1（8.2%）、段階 2（34.9%）、段階 3（46.7%）、段階 4（10.2%）

⇒全国と比較すると、デジタル化の初期段階の企業の割合が多い。

●デジタル化による効果

・「十分に効果が出た」、「ある程度効果が出た」を合わせ、約 8 割がデジタル化の効果を実感している。

●デジタル化推進にあたっての課題

・「アナログな文化・価値観が定着している」（29.3%）が最多であり、次に「デジタル化を推進する人材がいない」（25.7%）となっている。

⇒ デジタル化に取り組んでいる中小企業においては、約 8 割が効果を実感できている状況等があることから、事業・経営の継続・発展に向け、デジタルを効果的に活用していく必要がある。
 ・また、デジタル化を推進していくにあたっては、これまでの意識を変革し、社内でデジタル活用を実装できるデジタル人材の育成に取り組んでいく必要がある。

4 宇都宮市地域情報化推進懇談会における意見等（主な意見等を抜粋）

- ・誰一人取り残さないデジタル社会の実現に向け、デジタル化の恩恵を受けにくい市民への対応を図っていくため、人に優しいデジタル化（デジタルデバインド対策）により一層取り組んでいく必要がある。
- ・デジタル化を進めていく上では、インターフェイスを易しくすることが重要であり、利用者の使いやすさを意識しなければならない。
- ・安全・安心にデジタルを活用できるように、セキュリティ対策等の徹底や、市民の情報リテラシーの向上を図っていく必要がある。
- ・地域活動の活力維持や更なる活性化等に向け、デジタルを活用した取組の普及・拡大に取り組んでいく必要がある。
- ・地域の活性化、産業の振興を図っていくためには、特に、地域産業を支える中小企業の DX を推進していく必要がある。
- ・事業者がデジタル化を推進していくには、デジタル化によるメリットや身近なものから取り組むことができるといった視点を周知していく必要がある。
- ・農業分野では、デジタル化が遅れている状況であり、官民が共に協力しながら取り組んでいく必要がある。
- ・事業者、行政に関わらず、デジタル技術を実装・活用できるデジタル人材を育成していく必要がある。
- ・デジタル化の進展により、リアルタイムなどでデータが流通することになり、様々なものが変革していくと考えられ、分野を跨ぐデータ連携を進めていくためには、新たに利用できるデータをどのように活用していくかを想定しながら、データの取り扱いに係るルール等を整備し、データを連携する仕組み（基盤の構築等）を検討していくことが必要である。

5 現状等を踏まえた課題の総括

① DX の推進に向けた環境の構築

⇒ 大企業等において先行するデジタルトランスフォーメーション（DX）により、働き方の変容やビジネスモデルの転換などが加速していることから、中小企業や行政機関等においても、社会・経済の変化に適切に対応し、デジタル技術を活用した経営改革による、生産性の向上や新たなビジネスの創出等に取り組んでいく必要がある。
 ・地域コミュニティにおける活動の維持・活性化や担い手となる人材確保などの課題解決に向け、地域のまちづくり活動等においてもデジタル化を推進していく必要がある。

② デジタルデバインド対策の強化

⇒ これまで以上にデジタル化が進展していく中、年齢や障がい、技術（デジタル機器等への得意、不得意）の有無等により、デジタルを介した格差が生まれないように、利用者目線のデジタルサービスの設計や個人の能力に応じた様々な選択肢を用意するなど、あらゆる市民が安心してデジタルサービスを利用できるようにしていくことが重要であるため、人に優しいデジタル化（デジタルデバインド対策の強化）に取り組んでいく必要がある。

③ デジタル人材の活用

⇒ デジタル化を進めていく上では、市民がデジタルリテラシーを身に付け、デジタル技術を活用できるようにすることが重要であるとともに、専門的なデジタル知識・能力を有し、デジタル技術の実装・展開ができる人材が必要である。
 ・そのため、デジタル分野の基礎的なスキルの向上や、高度なスキルを有する人材の育成など、デジタル人材を活用できるよう取り組んでいく必要がある。

④ データの利活用とセキュリティ対策の強化

⇒ デジタル化が進展する中で、多様かつ膨大なデータが得られる状況になってきており、これまでと比較し、「より早く」「より細かく」「より新しく」、人の動きや経済活動を把握することが可能となり、実態に即した地域課題の解決や新たな価値の創出に繋げていくことができることから、事業等の効果の最大化に向け、得られるデータの活用を予め想定し、戦略的に取り組んでいく必要がある。
 ・また、データやデジタル技術を活用していくにあたっては、安全性や透明性の観点から、強固なセキュリティ対策の実施や個人情報等の取り扱いを明確化していく必要がある。

【デジタル化の取組段階】

段階1 デジタル化が図られていない状態

段階2 デジタルツールを利用した業務環境に移行している。

段階3 業務効率化やデータ分析に取り組んでいる

段階4 デジタル化によるビジネスモデルの変革等に取り組んでいる