

## 第2章 現状と課題

平成31年に「スマートシティたかまつ推進プラン（2019～2021）」を策定した後、新型コロナウイルス感染症の感染拡大やデジタル化に関連する国の政策の進展など、本市を取り巻く外部環境にも大きな変化がありました。

ここでは、こうした社会の変化や本市の現状を踏まえて、デジタル化への取組を通じて解決への糸口を見出すことが期待される、本市の課題を整理しました。

### 1. 外部環境の変化

#### (1) 社会変化

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、社会経済に大きな打撃を与えるとともに、人の移動や対面を前提とするサービスの在り方を大きく変化させ、官民ともにデジタル技術を活用したオンラインによるサービスを提供する必要性が高まりました。

また、国・自治体のデジタル化の遅れや人材不足、不十分なシステム連携に伴う行政手続の非効率性等が、新型コロナウイルス感染症への対応プロセスにおいて浮き彫りとなり、国・自治体は、改善に向けた対応に迫られることとなりました。

#### (2) デジタル経済

ICTの発展により、人やモノに関する様々な情報がデジタルデータとして記録可能となり、社会・経済活動のあらゆる場面で利用される「デジタル経済」と呼ばれる状況が進展しています。オンラインでの商品購入や店舗でのキャッシュレス決済の普及、音楽や映画の視聴を始めとする各種サービスがオンラインで提供されるなど、人々の生活にも大きく影響を与えています。

こうした「デジタル経済」の大きな特徴は、時間や場所、規模の制約にとらわれない活動が可能となることにあり、オンラインでの商品・サービスの購入にとどまらず、広く経済活動全般における取引費用の低下を通じて市場の拡大を促進するとともに、新たなニッチマーケットの創出やシェアリングエコノミーの普及にもつながっています。

また、「デジタル経済」の進展は、ビジネスのオンライン化を促進し、テレワークの普及、オンライン会議の利用拡大などが進行しています。

#### (3) 技術の発展

「デジタル経済」の進展の背景には、ICTの発展と機器・サービスの普及があります。例えば、様々なサービスの利用に不可欠なスマートフォンについては、個人普及率69.3%まで上昇しています。（令和2年、総務省「通信利用動向調査」）また、新たな情報通信技術（第5世代移動通信システム：5G等）の今後の普及により、大容量データ通信を一瞬で行うことが可能になるなどことも見込まれています。

また、自動運転技術が進展し、国内の複数の地域で実証実験が始まるなど、MaaS（Mobility as a Service）の実現に向けた動きが加速しています。

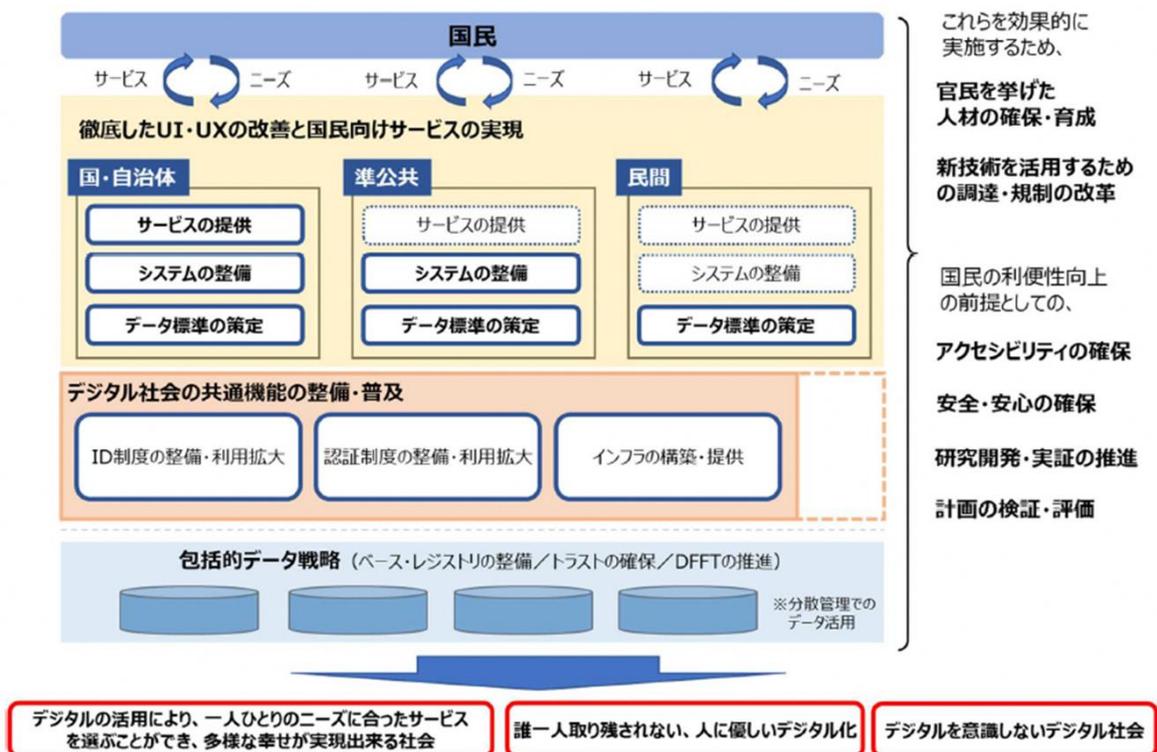
## (4) 国の政策

### ① デジタル庁の設置

令和3年5月にデジタル社会形成基本法を始めとするデジタル改革関連法案が成立し、同年9月の法施行とともにデジタル庁が設置されました。

デジタル庁が実現を目指す姿として、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」、「デジタルを意識しないデジタル社会」の3つが提示されています。

図表2-1 デジタル庁の役割



(資料)デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要）」（令和3年12月）

## ② 国の主な計画等

### 1) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月）

これまでのIT基本法の見直しの考え方、デジタル庁設置の考え方とともに、これらの取組を進める上で念頭に置くべきデジタル社会の将来像を示しています。

ここでは、デジタル社会の目指すビジョンとして、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」という将来像が示されています。

### 2) 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和2年12月）

「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、自治体がデジタル化を推進するにあたり、行政手続のオンライン化などの重点的に取り組む事項・内容を具体化するともに、国の支援策を取りまとめています。加えて、DX推進に向けた自治体のDXの推進体制の構築についても言及しています。

### 3) デジタル社会形成基本法（令和3年5月公布）

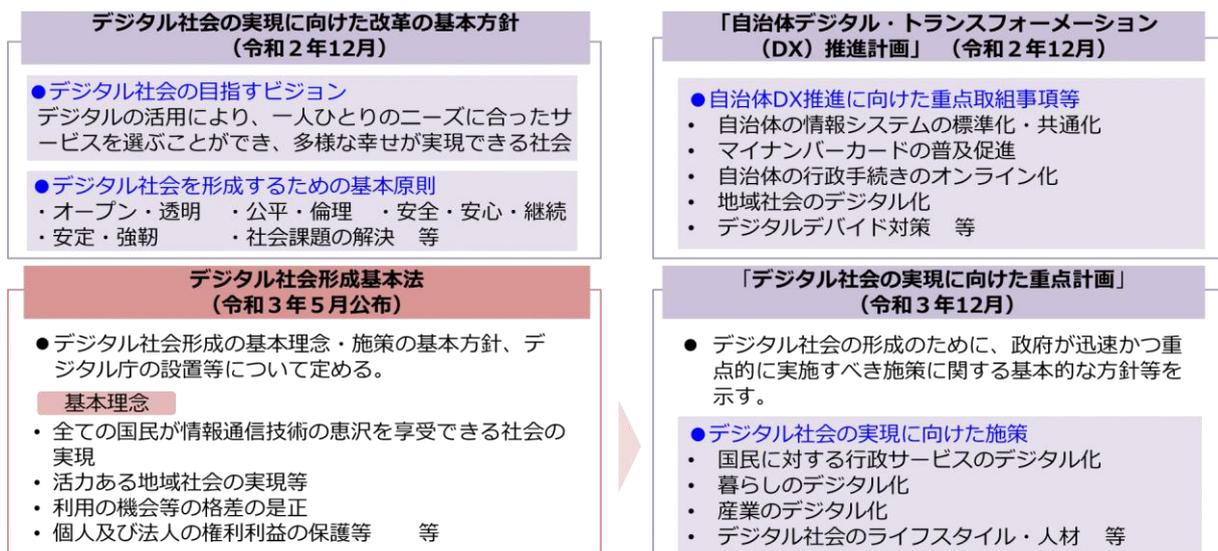
デジタル社会の形成に関する基本理念、施策の策定に係る基本方針を定めるとともに、「デジタル庁」の設置、「デジタル社会の形成に関する重点計画」の作成について定めています。

### 4) 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和3年12月）

デジタル社会形成基本法に基づいて策定され、デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本的な方針等を示しています。

デジタル庁を始めとする国の関係機関、地方公共団体、民間事業者等が連携・協力しながら、様々な分野のデジタル化に関する取組を推進するための指針となる計画です。

図表2-2 各計画等のポイント



## 2. 高松市が抱える課題

本プランの施策を検討するに当たって考慮すべき本市の課題について、これまでに整理した外部環境の変化を踏まえながら、人口動態、社会経済状況等の視点から整理します。

### (1) 人口減少、少子・超高齢社会の進行に伴う担い手不足、地域経済縮小

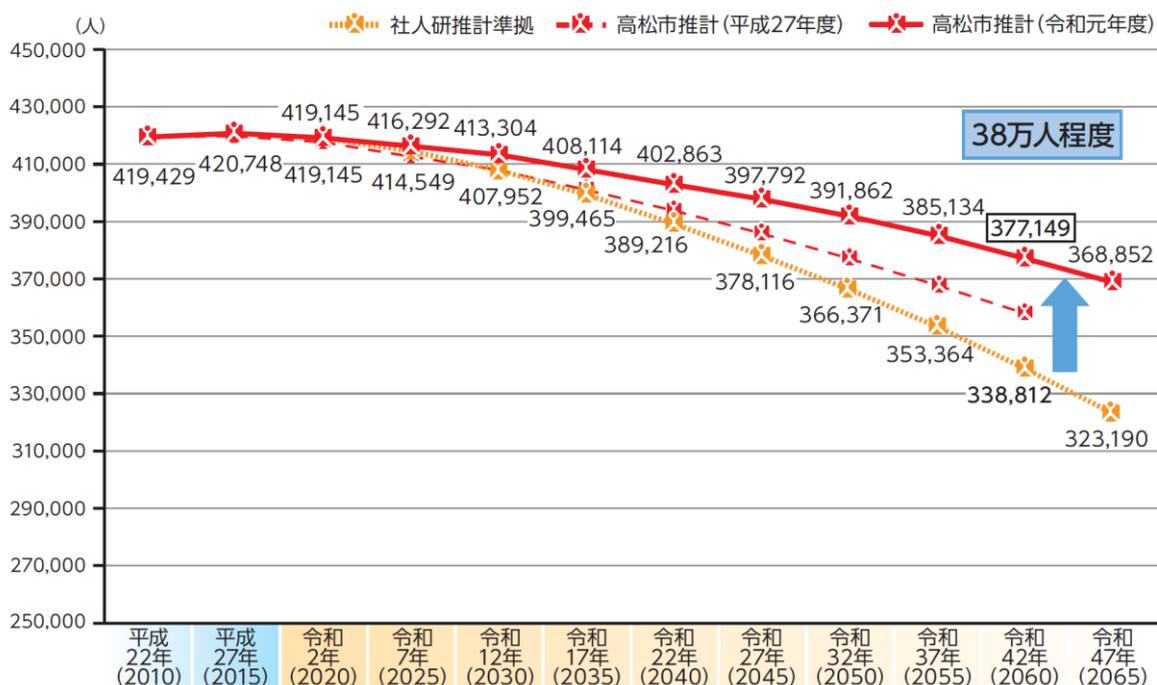
人口減少、少子・超高齢社会の進行による地域経済の担い手不足や、地域内需要の減少による地域経済の縮小は、今後も全国的に深刻化することが見込まれており、本市においても重要な課題の一つとなっています。

また、「たかまつ人口ビジョン（令和元年度改訂版）」では、令和42年（2060年）に38万人程度の人口を維持することが目標として定められています。しかし、目標を達成することができた場合であっても、総人口は減少傾向が続くことが見込まれています。

以上の状況下において社会経済を維持していくためには、デジタル技術の活用等によって社会全体の生産性を向上させることが求められます。

さらに、デジタル技術の活用によって、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方を可能にすることで、これまででは時間や場所の制約によって働くことができなかった人々が、それぞれの状況に応じて働くことができる社会を実現することが重要となります。

図表 2-3 高松市の人口推移と長期的な見通し



(資料) 高松市「たかまつ人口ビジョン（令和元年度改訂版）」（令和2年3月）

## (2) 新たな危機（感染症）や災害に対するレジリエンスの要請

新型コロナウイルス感染症の全世界的な感染拡大は、これまでに類を見ない規模・スピードで、社会経済や生活に危機をもたらしました。国や自治体は常に変化する感染拡大状況を把握するとともに、適切かつ効率的な方法によって、ワクチン接種や経済的支援等の様々なサービスを迅速に提供することが求められました。

また、地球温暖化の進行等によって激甚化する風水害や、非常に大きな被害をもたらす恐れのある南海トラフ地震などの災害に対しても、十分に備える必要があります。

人口減少や少子高齢化によって経済的・人的資源が限られる中、このような危機や災害による社会経済や生活への被害を最小限にとどめ、復旧・復興を迅速に進めることができる「強靭性（レジリエンス）」を備えたまちづくりを進めるためには、デジタル技術の活用が重要となります。

図表 2-4 高松市の主な風水害（平成 20～30 年）

年月日	被害の種類	原因	年月日	被害の種類	原因
平成20年8月29日	水害	大雨	平成28年9月20日	風水害	台風第16号
平成21年8月9日～10日	風水害	台風第9号	平成29年8月7日	風水害	台風第5号
平成23年5月29日～30日	風水害	台風第2号	平成29年9月17日	風水害	台風第18号
平成23年7月19日～20日	風水害	台風第6号	平成29年10月21日～23日	風水害	台風第21号
平成23年9月2日～3日	風水害	台風第12号	平成30年7月5日～8日	風水害	大雨（梅雨前線） 平成30年7月豪雨
平成23年9月20日～21日	風水害	台風第15号	平成30年8月23日～24日	風水害	台風第20号
平成26年10月13日	風水害	台風第19号	平成30年9月4日	風水害	台風第21号
平成27年7月16日～17日	風水害	台風第11号	平成30年9月30日	風水害	台風第24号
平成28年6月23日	水害	大雨			

（資料）高松市「高松市地域防災計画（令和2年度修正） 資料編」より作成

## (3) 制度や行政組織のデジタル化への遅れ

国は、自治体にも、行政組織の「書面主義」や「押印原則」等の慣習の見直しを要請し、行政サービスや行政手続のデジタル化を進めることを求めています。こうした中で、本市では364の行政手続を対象に棚卸調査を行ってデジタル化の阻害要因を確認した上で、手続のデジタル化の難易度をA～Cの3段階に整理しました。この結果を踏まえて、「高松市DXを実現するための基本方針」を策定し、デジタル化の実現に向けた準備を進めているところです。

一方で、新型コロナウイルス感染症に係る経済対策として実施された「特別定額給付金」の手続では、本市ではオンライン申請を導入しつつも、入力内容の確認等の作業負担により、オンライン申請を休止する事態になど、デジタル化への行政組織としての対応力が課題となりました。

自治体に求められるデジタル化による市民サービスの向上と業務効率化を進めるためには、行政組織内部のデジタル人材の育成が課題になるとともに、デジタル化に関する技術を有する外部の人材や事業者等との連携の強化が求められます。

図表 2-5 デジタル化の難易度別の行政手続の数（担当局別）

難易度	健康 福祉局	都市 整備局	市民 政策局	財政局	消防局	教育局	創造 都市 推進局	環境局	農業 委員会	総務局	出納室	合計
A	18	5	4	7	11	7	4	8	0	4	0	68
B	106	29	13	23	6	11	13	3	3	2	3	212
C	20	16	25	5	11	1	1	1	4	0	0	84
計	144	50	42	35	28	19	18	12	7	6	3	364

（難易度分類）

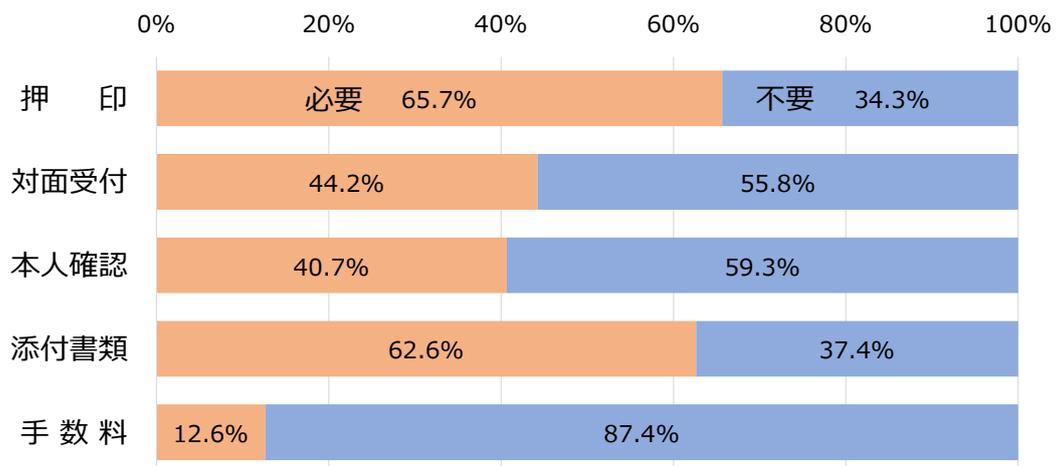
A：阻害要因がなく、すぐにデジタル化できそうな手続き

B：市の条例や運用等を変更することでデジタル化できそうな手続

C：デジタル化には国の法制度等の変更が必要な手続き

（資料）高松市「行政手続棚卸調査」

図表 2-6 行政手続のデジタル化阻害要因別にみた該当比率（364 の行政手続）



（資料）高松市「行政手続棚卸調査」

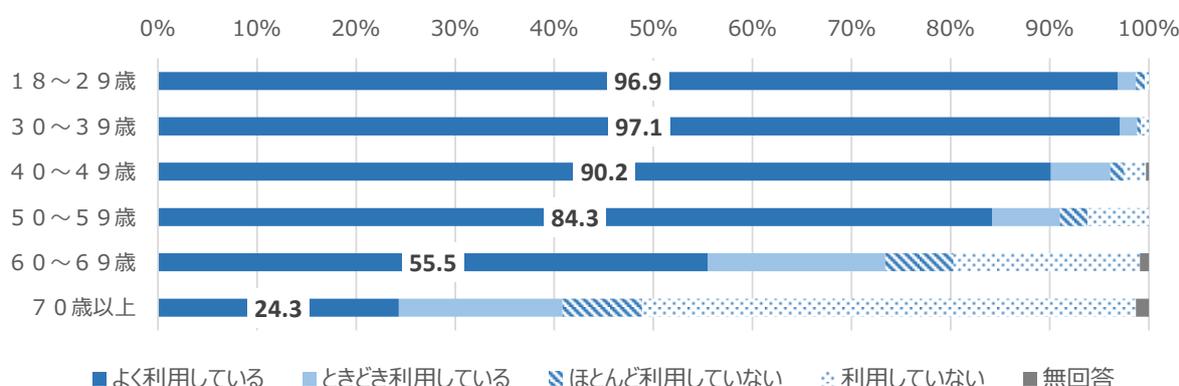
#### (4) デジタルデバイドの顕在化

スマートフォンやタブレット等の ICT 機器の普及拡大が進み、幅広い年代の人々が日々の生活や仕事、趣味等に ICT 機器を活用するようになりました。一方で、情報セキュリティ等の基礎的知識を身に付け、ICT 機器やツールを適切に使いこなす力（ICT リテラシー）は、年齢層によって大きなギャップが生じているほか、若い世代においても一人一人の習熟度は異なります。

行政サービスや、公共交通等の生活に不可欠なサービスのデジタル化が進む中、インターネットを始めとする情報通信技術を使いこなせる人とそうでない人との間に生じる格差である「デジタルデバイド」が懸念されます。

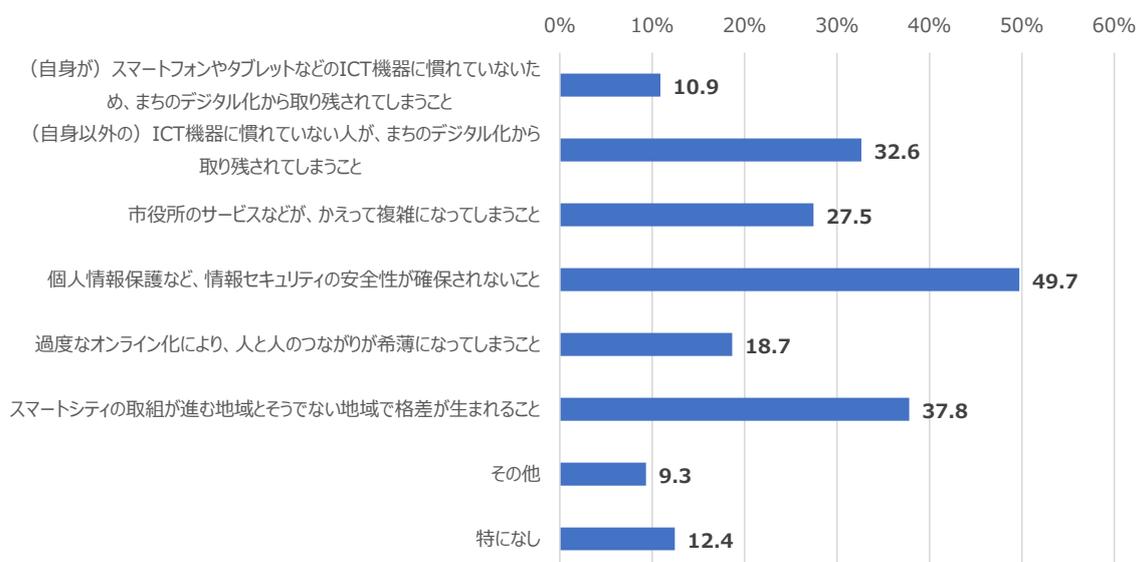
本市アンケート調査においては、「（自身以外の）ICT 機器に慣れていない人が、まちのデジタル化から取り残されてしまうこと」を不安に思うと回答した人の割合は 32.6%となっており、本市においてもデジタルデバイス対策は重要な取組課題となります。

図表 2-7 スマートフォンやタブレットの利用状況（全国・年齢別）



(資料)内閣府「情報通信機器の利活用に関する世論調査（令和2年10月調査） 集計表1（問1）利用状況について」より作成

図表 2-8 デジタル化の取組の推進に当たって不安に思うこと



(資料)高松市「高松市のスマートシティ・デジタル化に関するアンケート」（令和3年9月～10月実施）

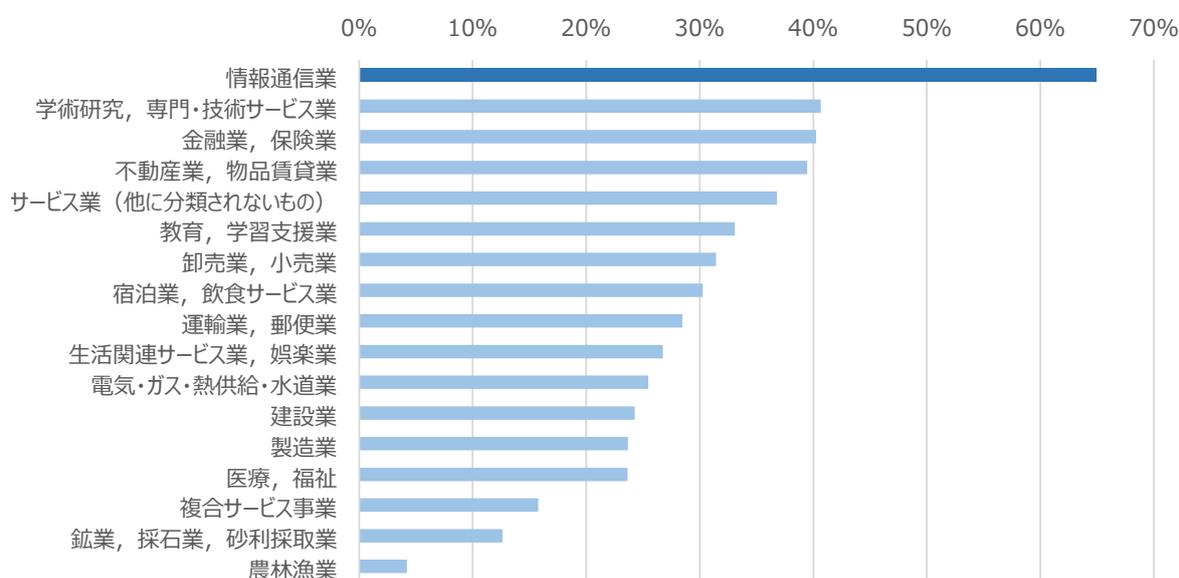
## (5) デジタル化を牽引する人材の確保

今後、全国において、デジタル化を担う人材の確保・育成が課題となります。しかし、IT 関係の事業所の多くが一部の都市に偏在しており、平成 28 年経済センサス-活動調査によると、情報通信業の従業者の約 65%が東京都、大阪府及び愛知県の事業所で働いています。

本市のデジタル化やスマートシティの取組を推進するに当たって、デジタル技術に関して専門的なスキルや知識を有する事業者等との連携は不可欠であり、そのような主体を本市に呼び込むための施策を検討するとともに、オンライン会議ツール等の活用によって市外のデジタル人材との協働を促進することが求められます。

あわせて、デジタルデバイドの解消など地域のデジタル化のサポートや、デジタル技術の活用による社会課題の解決を担う、地域のデジタル人材の育成に向けた取組を進める必要があります。

図表 2-9 全国の従業者数に占める東京都・大阪府・愛知県の従業者の割合



(資料)総務省・経済産業省「平成 28 年経済センサス-活動調査」より作成  
(注)東京都、大阪府及び愛知県の従業者数の合計値

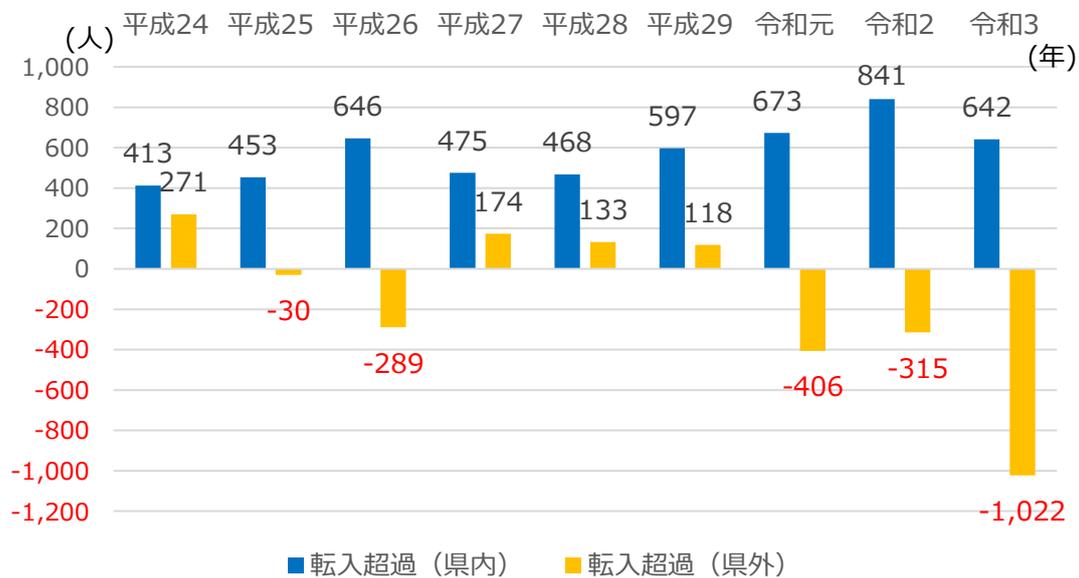
## (6) 移住等の促進に向けた都市間競争の激化

新型コロナウイルス感染症対策や、働き方改革の一環として、企業におけるテレワークの普及が急速に進み、場所にとらわれず働くことのできる環境が整備されつつあります。このような動きを受けて、各都市が移住促進の取組、サテライトオフィス誘致を推進するなど、移住者や関係人口の拡大に向けた都市間競争が激化しています。

本市の人口の社会動態（転入や転出の状況）をみると、県内他市町村の間では、転入超過の傾向が続いている一方で、県外他都市の間では、令和元年以降、転出超過の状況となっています。

移住者や関係人口の拡大に向けて、スマートシティ・デジタル化の取組を通じて、生活の場、働く場としての本市の魅力を高めていくとともに、ワーケーションやサテライトオフィスの誘致に向けた環境を整備することが求められます。

図表 2-10 転入超過数の推移（県内・県外）



(資料)高松市「年間人口動態」より作成

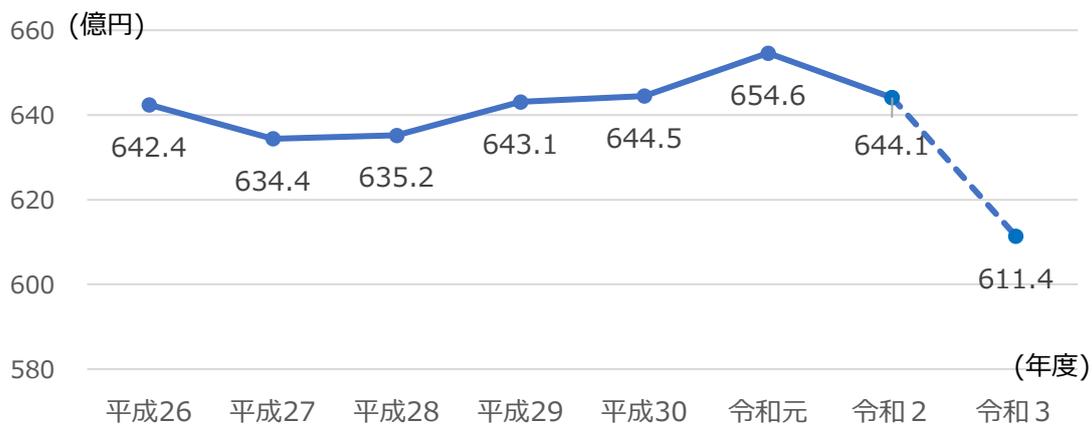
## (7) 市財政状況の悪化

平成 27 年度以降、市税収入は増加傾向が続いていましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による経済活動の停滞などの影響により、令和 2 年度は減収に転じました。

一方で、少子・超高齢社会の進行に伴う社会保障費の増大や、社会を支えるために必要な経済対策の実施等によって、支出額は今後も増加することが見込まれます。

このような厳しい市財政状況の中、多様化する市民ニーズに対応できる行政サービスを提供していくためには、デジタル技術等の活用により、行政コストの削減とサービスの維持・向上を図る、一挙両得の対応が求められます。

図表 2-11 市税収入の推移



(資料)高松市「高松市統計書」及び高松市決算資料より作成

(注)令和3年度の数値は、令和3年度市税歳入予算(当初)額