

## 4. ポストコロナの社会・個人

### 4.1. 社会・個人における本質的な変化

コロナ禍が生活のあらゆる営みを揺るがし、世界的な危機の拡大がメディアやネットを通じて時々刻々と伝えられるなか、私たちの価値観や社会のあり方には大きな変化がもたらされた。コロナ危機が社会・個人にもたらす本質的な変化は何か。ポストコロナの3つの潮流に沿って考えてみたい（図表4-1）。

第一の持続可能性の観点では、「利他的な意識の高まり」と「格差の拡大」という一見相反する変化が進んでいる。今回の危機では、富裕層から貧困層までが等しく感染リスクにさらされるなか、ウイルス感染は他人事ではなく、社会に暮らす私たちひとり一人の問題だというある種の連帯感が生まれた。また、最前線で戦う医療関係者への感謝や身近な人たちとのつながりの大切さが再確認され、人々の間に利他的な価値観が強まった。一方、コロナ禍の影響は現実には大きな偏りがあり、コロナ感染による死亡率は低所得層でより高く、経済影響は業種や就労形態、性別で異なっていた。また、今回の危機を乗り越える上で大きな役割を果たしたデジタル技術を活用できる程度も、各人の経済環境等によって大きく異なることが判明した。私たちは、コロナ禍で広がる利他的な価値観を育み広げ、仕組みとして社会に定着させることを通じて、格差拡大を阻止しなければならない。

第二の分散・多極化の観点では、密集からの回避とリモートワーク普及により、人々は都心に通勤することのリスクと自宅で就労することの利便性を感じた。これによって、居住地選択において勤務先に近いことよりも居住地の利便性や安心・安全をより重要視する価値観が生まれつつある。郊外や地域での暮らしを支える自治体は、首都圏・大都市への経済的・政治的な依存度を低め、自律分散できるような地域行政の形を模索することが求められる。

第三のデジタルとリアルとの融合という観点では、個人ではコロナ禍での感染拡大防止と経済影響緩和を志向するなかで新しい技術の導入やデータ共有を積極的に利用する意識が高まっている。また、暮らしのなかのサービスで人々は必ずしもデジタル完結を希望しておらず、デジタルとリアルを使い分ける意識が強いこともうかがわれる。一方、給付金の支給手続きが大幅に遅延するなど、日本の行政におけるデジタル化は周回遅れの様相を呈しており、一刻も早いキャッチアップが不可欠な状況だ。

本章では、コロナ禍が社会・個人に及ぼした変化と向かうべき方向性を示した上で、行政、医療、教育、働き方・人材の個別分野にもたらす変化と機会を明らかにする。

図表 4-1 社会・個人の変化と目指すべき方向性

ポストコロナの3つの潮流				目指すべき方向性
	持続可能性の優先順位の上昇	集中から分散・多極化へ	デジタルの加速とリアルとの融合	
個人	他者配慮を通じたウェルビーイング向上	身近な生活圏でのつながり重視	オンライン化を前提にリアルとの使い分け	利他的視点に立った協調
社会	格差拡大を阻止するセーフティネット提供	中核市を中心とした分散・多極化	デジタル化が地域資源の最適配分を実現	自律分散による社会の強靭化

出所：三菱総合研究所

## 4.2. 社会・個人の目指すべき方向性

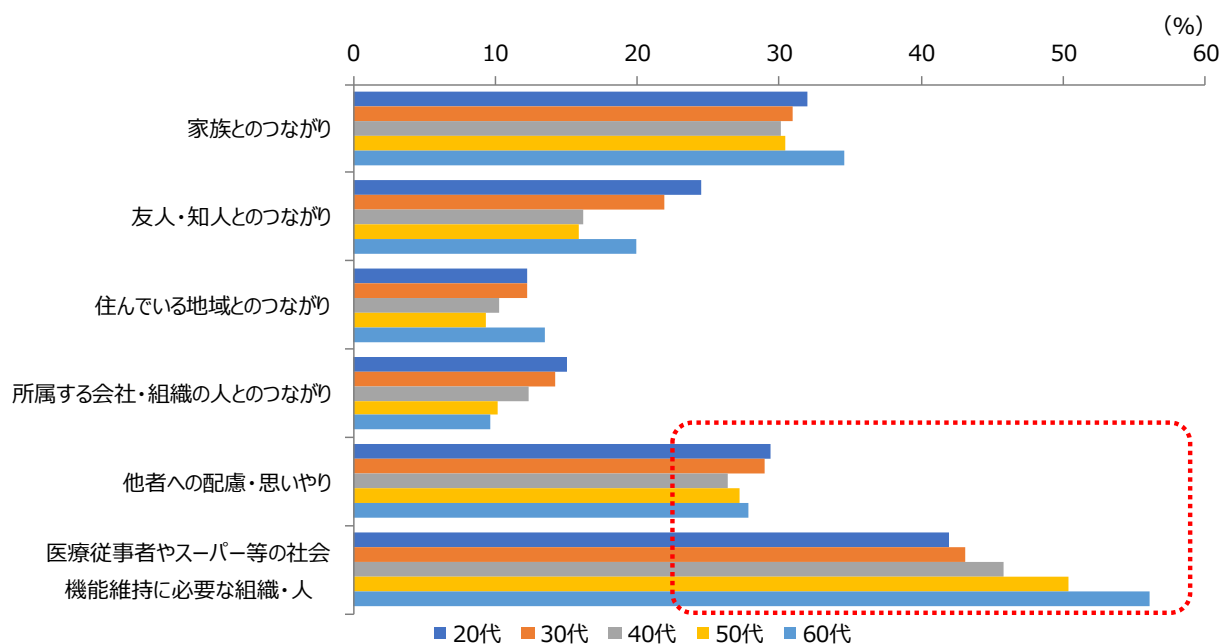
### 4.2.1. 個人の視点：利他的な視点に立った協調へ

#### 他者への配慮が個人のウェルビーイングを高める

コロナ禍での経験は人々のなかに利他的な意識を芽生えさせた。私たちは、社会全体で感染拡大を回避すべく外出自粛を続けるなか、医療従事者やスーパーマーケット等に勤務する人々が感染リスクにさらされながらも業務を継続されていることに感謝の念を抱いた。コロナ禍で人々は、身近な家族とのつながりもさることながら、他者への配慮やいわゆる「エッセンシャルワーカー」の重要性を再認識した。3.2.2.で指摘したような企業内のエッセンシャルワーカーについても同様だ。

エッセンシャルワーカーの重要度が上がったと回答した割合は、健康リスクがより切実な高齢者において有意に高い一方、他者への配慮・思いやりの重要度は、年齢を問わず3割弱の回答者にて上昇した（図表4-2）。こうした市民意識の背後には、単に他者を労わるという感覚以上に、他者に配慮することが回りまわって家族や自分自身の健康を維持し、ウェルビーイングを高めるという感覚があるものと考えられる。

図表 4-2 コロナ禍での市民意識の年齢区分別変化（「重要度が上がった」と回答した割合）



出所：三菱総合研究所「生活者市場予測システム（mif）」アンケート調査（2020年6月5-7日に実施、回答者5,000人）

#### 身近な生活圏でのつながりを重視

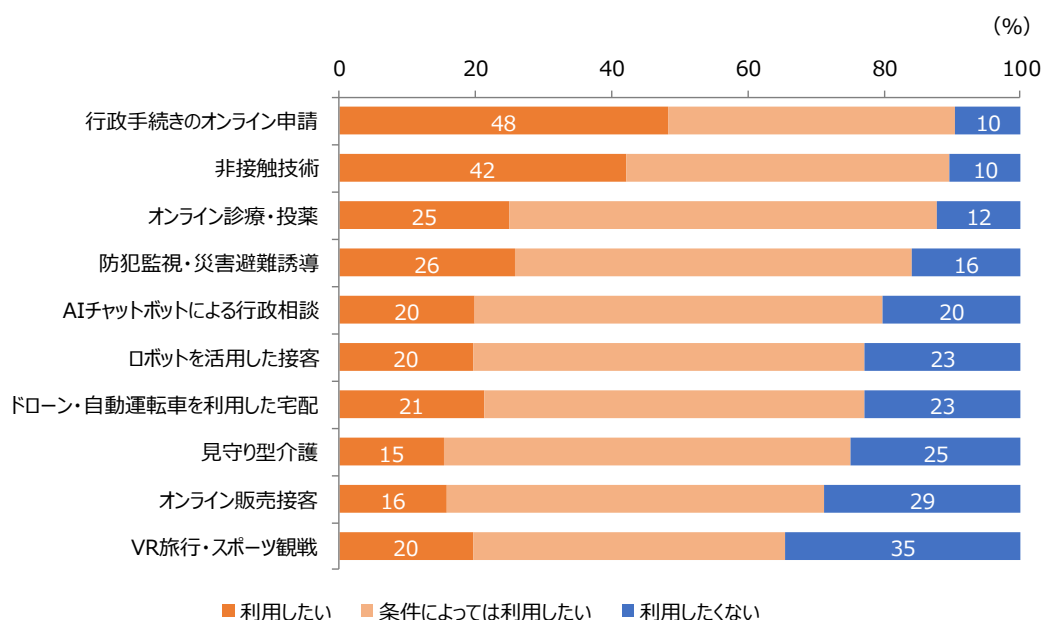
コロナ禍での密集からの回避とリモートワークの普及を受けて、生活者の意識は大都市一極集中型のライフスタイルから離れつつある。図表3-14で示したとおり、生活者が居住地の選択理由として「勤務先への距離が近い」ことをあげる割合は、コロナ禍を受けて大きく低下している。これに対して、「買い物に便利」や「治安が良い、災害に強い」、「生活コストが安い」「病院や介護施設、公共施設が整っている」を居住理由にあげる割合が上昇している。コロナ危機を契機に、大都市の勤務地への近さを重視した居住地選択から、身近な生活圏の中で完結する形で各種サービスが提供され、地域のつながりのなかで安全・安心な生活を送ることを重視したライフスタイルへとシフトすることが見込まれる。

## 生活者は安全性や利便性を高めるデジタル技術の利用に積極的

コロナ禍で政治や行政の対応が混乱の度を深めるなか、私たちは専門家の的確な知識やデータに基づく分析の有用性を改めて確認することとなった。また、コロナ感染拡大の封じ込めに際して、感染有無等の健康情報や位置情報、接触履歴情報、さらには困窮者を特定する上での所得情報といったデータを、デジタル技術を用いて共有することの意義についても、併せて認識することとなった（今後導入が進む技術の詳細は図表 3-4 を参照）。こうした技術導入とデータ共有に対する受容性の向上は、個人情報をごくまで提供するかという重要な課題を残しつつも、今回の危機をきっかけとして加速した重要な潮流と位置づけられよう。

デジタル技術やそれらを活用したサービスの利用意向をアンケート調査した結果では、生活者が新しい技術の利活用を前向きに検討している状況が確認された。今回の給付金支給での一連の混乱で焦点が当たった「行政手続きのオンライン申請」や非接触型タッチパネルなどの「非接触技術」は、利用意向が4割超、条件付きを含めた利用意向の合計では9割にのぼる（図表 4-3）。コロナ禍で不便を強いられた生活者にとって、これらのデジタル技術・サービス導入の優先順位は高いものと考えられる。

図表 4-3 デジタル技術を活用したサービス等の利用意向



注：上図は、「利用したい・条件によっては利用したい」と回答した割合の合計が多い順に並べている。

出所：三菱総合研究所「生活者市場予測システム (mif)」アンケート調査 (2020年6月23-25日に実施、回答者5,000人)

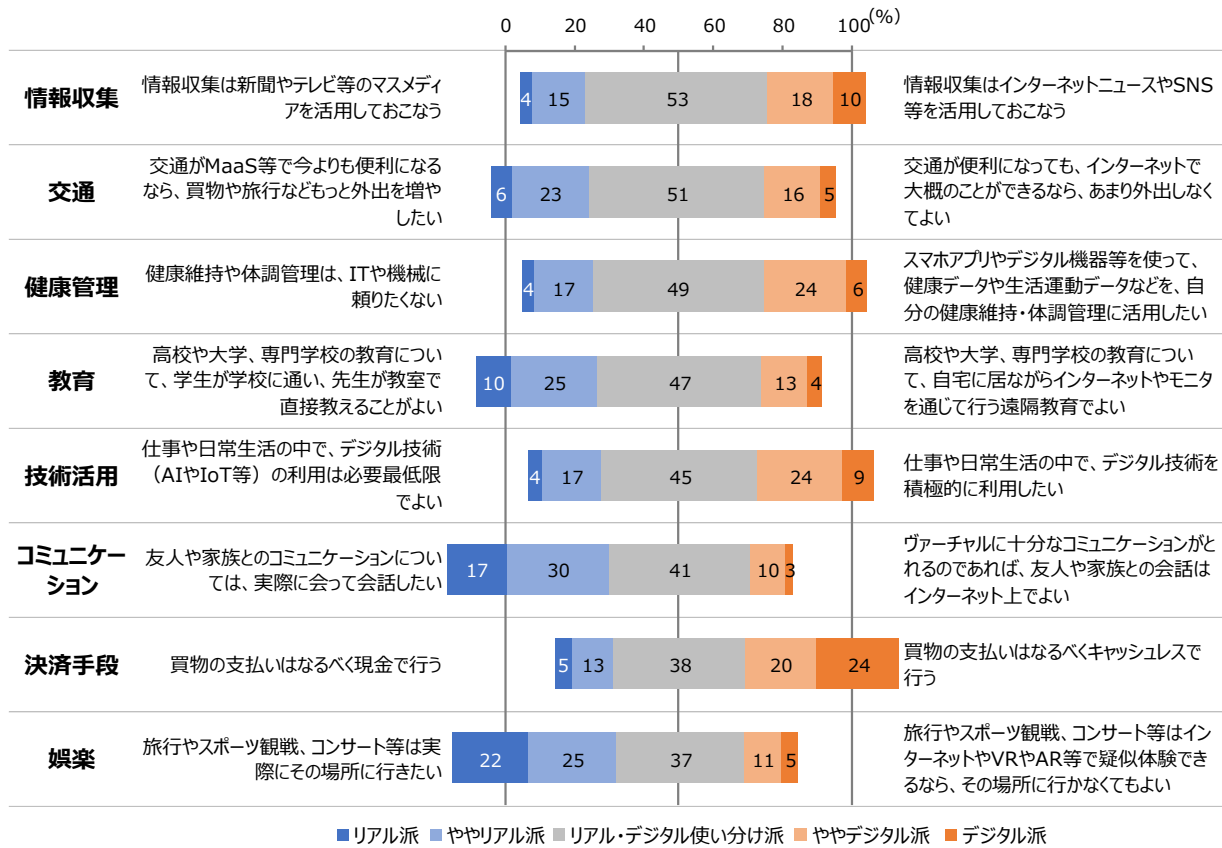
## デジタル化を受け入れつつもリアルとの使い分けを志向

コロナ禍での社会的距離の確保は、仕事や教育、医療、娯楽をはじめとするあらゆる社会活動においてデジタル化・オンライン化を推進したが、それと同時に進んだのがリアル価値の再評価だ。生活のなかでデジタルとリアルを使い分けを志向する動きは、コロナ終息後での希望や考えを聞いた当社アンケート調査結果でも顕著に表れている。情報収集や交通、健康管理、教育、技術活用の分野においては、デジタルとリアルを使い分けたいとする回答者の割合がリアル派、デジタル派を上回った（図表 4-4）。これらの分野においてサービス提供者となる企業や行政は、生活者とのデジタル・リアル接点に対する俯瞰的な視点を持って、サービス内容を再設計する必要がある。

また、「コミュニケーション」と「娯楽」の分野では、リアル重視の割合が使い分け派を上回っているが、その差は拮抗しており、必ずしもリアルで完結するサービスが求められている訳ではないことも重要なポイント

ントだ。今回のコロナ禍では飲食、宿泊、娯楽サービスの需要が蒸発したが、コロナ終息後での同サービスの復活に向けた鍵は、「デジタル活用を通じたリアル価値向上」にあるといえるかもしれない。

図表 4-4 コロナ終息後のデジタル技術利用に関する希望



注1：上図は、「デジタルとリアルを使い分ける」と回答した割合が多い順に並べている。  
 注2：交通における「MaaS (Mobility as a Service)」とは、アプリから電車やタクシー等の利用予約やルート検索、決済等を行えるサービスを指す。  
 出所：三菱総合研究所「生活者市場予測システム (mif)」アンケート調査 (2020年6月5-7日に実施、回答者5,000人)

#### 4.2.2. 社会の視点：自律分散に向けた動きが社会を強靱化

##### 格差拡大を阻止するセーフティネットの提供

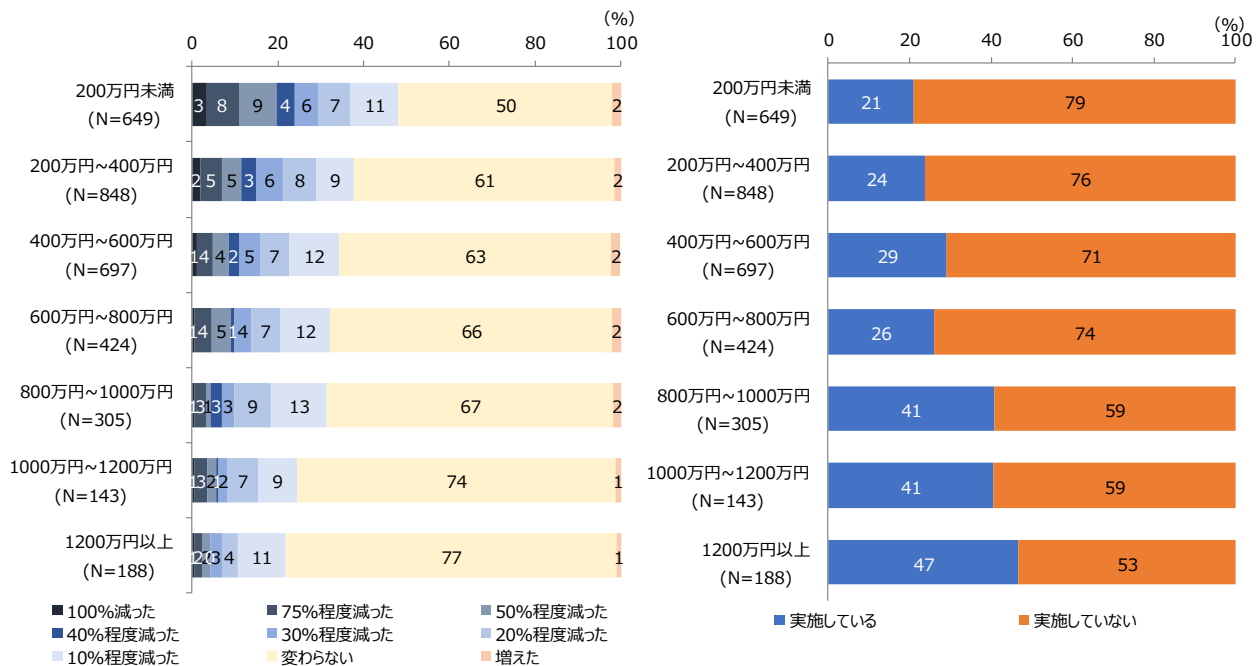
コロナ禍を機に加速するデジタル化は、格差拡大の要因となる可能性がある。

前述の mif 調査によると、新型コロナウイルス感染拡大を受けて回答者全体の3分の1で世帯収入が減少したが、減少した回答者の割合はおおむね低所得者の方が高い (図表 4-5 左)。一方、コロナ禍でリモートワークを実施した割合は、おおむね高所得者の方が高いことが示された (図表 4-5 右)。低所得者には、宿泊業や飲食サービスなど、もともとリモートワークを実施しがたい業種の従事者が多いことに加え、派遣社員やパート・アルバイトなどリモートワーク環境の提供が後回しになった者も多い。こうした背景から失業、休業や事業悪化を余儀なくされ、低所得者の収入がより大きく低下したものと考えられる。

ポストコロナを見据えたより重要な論点は、デジタル技術を活用して外的なショックを緩和できる層とデジタル化の恩恵を享受できない層の格差が、今後も拡大を続けるという懸念だ。デジタルデバイドは、単にネットワークに接続できるかどうかにとどまらず、ネットから必要なコンテンツを入手できるか、また入手

したコンテンツから付加価値を生み出せるか、といった複数の段階で存在するといわれている<sup>15</sup>。デジタル化に伴う格差を是正するためには、社会の構成員全員がネットワークにアクセスできる環境を整備すると同時に、個々人のデジタル・リテラシーを高める取り組みや、オンライン就労が困難な業種・業態で働く人々の労働環境整備・待遇改善などを進めることが求められる。

図表 4-5 新型コロナウイルス感染拡大を受けた世帯収入変化（左）とリモートワーク実施状況（右）：世帯収入別



注：両図ともに「仕事をしている」回答者 3,513 名に限定して集計。

出所：三菱総合研究所「生活者市場予測システム (mif)」アンケート調査 (2020 年 6 月 5-7 日に実施、回答者 5,000 人)

### 大都市圏に加え地方の中核都市への人の移動も

前節「身近な生活圏でのつながりを重視」で示したような生活者意識の変化は、地方への移住といった具体的な地域分散への動きにつながるのか。コロナ禍での価値観変化が行動変容につながる可能性を探るため、当社が 19 年 7 月に行った「デジタル技術の活用が進む 2050 年を想定した居住意向調査<sup>16</sup>」と同じ設問をコロナ禍を経験した生活者に投げかけて「2050 年の人口分布試算」を行い、コロナ前後での試算結果の違いを検証した。

もっとも大きな変化は関東 1 都 3 県が流入超から流出超へと変わった点だ。これにより、コロナ前は東京への一極集中が進みつつ地方中核都市への集中が進むと目されていたが、東京の一極集中が弱まり地方中核都市への分散居住が加速する結果となった (図表 4-6 上段)。2050 年の人口分布は、都市部の人口シェアが 2015 年の水準と変わらない (41%) のに対し、中核市の人口シェアは 2015 年の 12% から 6% ポイント増の 18% に上昇している (図表 4-6 下段)。コロナ後の日本の人口は、「一極集中」から相対的に「多極集中」の状態への移行する可能性がある。

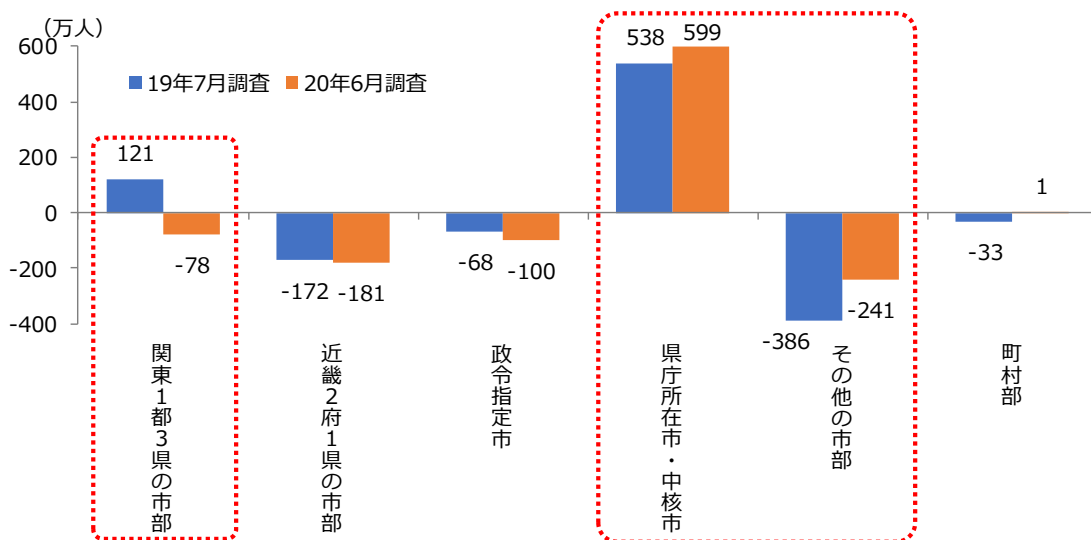
<sup>15</sup> デジタルデバイドとは、情報通信技術を利用して恩恵を受ける者と、利用できずに恩恵を受けられない者との間に生ずる、知識・機会・貧富などの格差を指す。デジタルデバイドが複数の段階で存在することは、多くの論文で指摘されている。例えば、Alexander Van Deursen, “The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online?” Communication and Information Technologies Annual: Volume 10, 2015. を参照。

<sup>16</sup> 同調査の詳細については、「未来社会構想 2050」日本パート第 3 章「地域マネジメントを強化し持続可能な地域社会へ」を参照 (URL: [https://www.mri.co.jp/knowledge/insight/ecovision/dia6ou000001mwnz-att/ei20191105\\_mirai2050.pdf](https://www.mri.co.jp/knowledge/insight/ecovision/dia6ou000001mwnz-att/ei20191105_mirai2050.pdf))

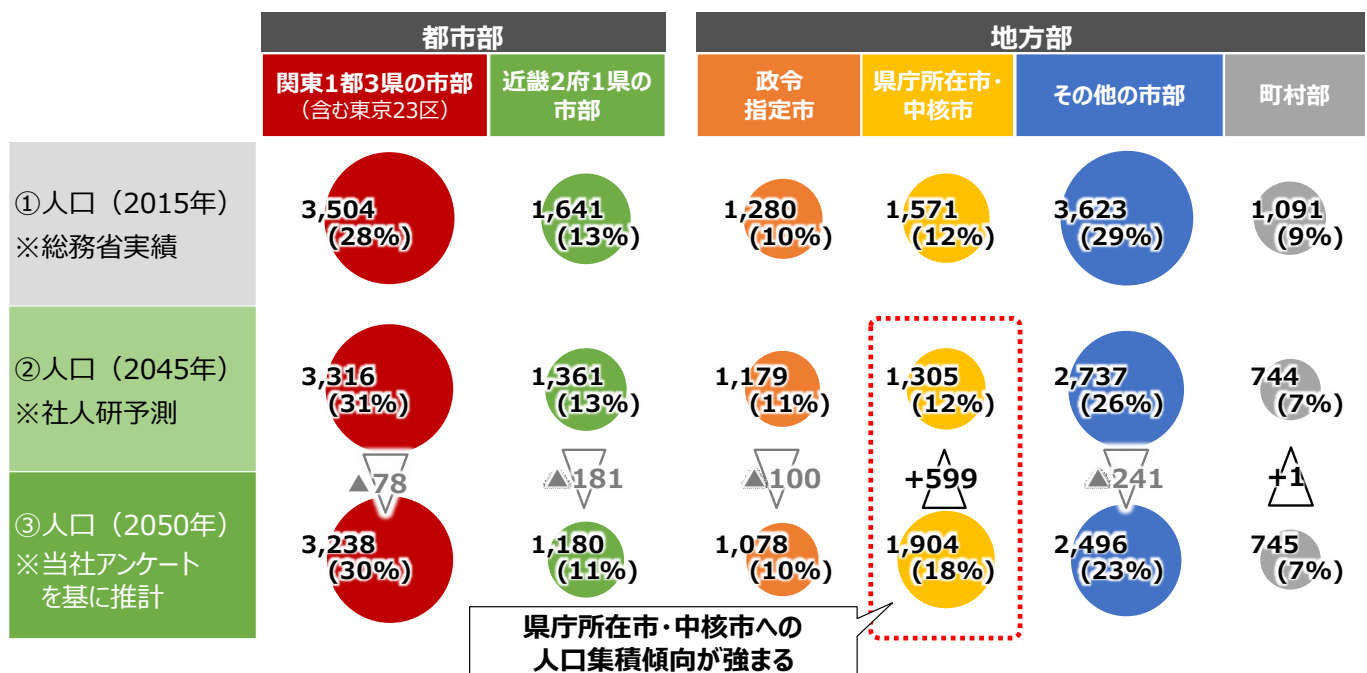
自律分散型社会を持続可能な形で運営するには、一定の集積が必要だ。人口が減少していく中、限られた資源を活用して効率よく経済活動を促進し、教育・医療・行政の体制を維持する上で、都市機能の充実は欠かせない。いかに「密集」を避けつつ「集積」のメリットを享受するかが、ポストコロナ期における自律分散型社会の重要なポイントとなろう。

図表 4-6 2050年の日本の人口分布試算

コロナ前後の人口分布試算結果の比較（2050年人口分布試算と2045年社人研予測値の差分）



コロナ後の意識変化を踏まえた2050年人口分布試算



注：2つの地域区分に該当する市部は、左側にある区分を優先（政令指定都市かつ県庁所在市である市は政令指定都市としてカウント）している。

出所：三菱総合研究所「生活者市場予測システム（mif）」アンケート調査（2019年7月および2020年6月に実施、回答者は各5,000人）

## デジタル化が地域資源の最適配分を実現

これまでにみたとおり、生活者はより自律分散協調的な暮らし方への意向を高めている。しかし、コロナ禍を通じて醸成された価値観変化を行動変容につなげるには、地域が自律的に機能するための器の整備が必要だ。

現状では、基礎自治体である市区町村が、規模の大小にかかわらず独自の基準や仕様で行政サービスを提供しており、行政手続きを中心に多くの無駄が発生している。このため、本来であれば地域のリアルな行政サービスに投入できるはずの資源の少なからずが、非効率な手続業務に浪費されている状況だ。また、人口減少が激しい地方の町村部では、施設や設備の維持管理を中心に、今後担いきれなくなる行政サービスが増えてくる。デジタル技術を活かせる分野を中心に、自治体間の協調が不可欠となる。

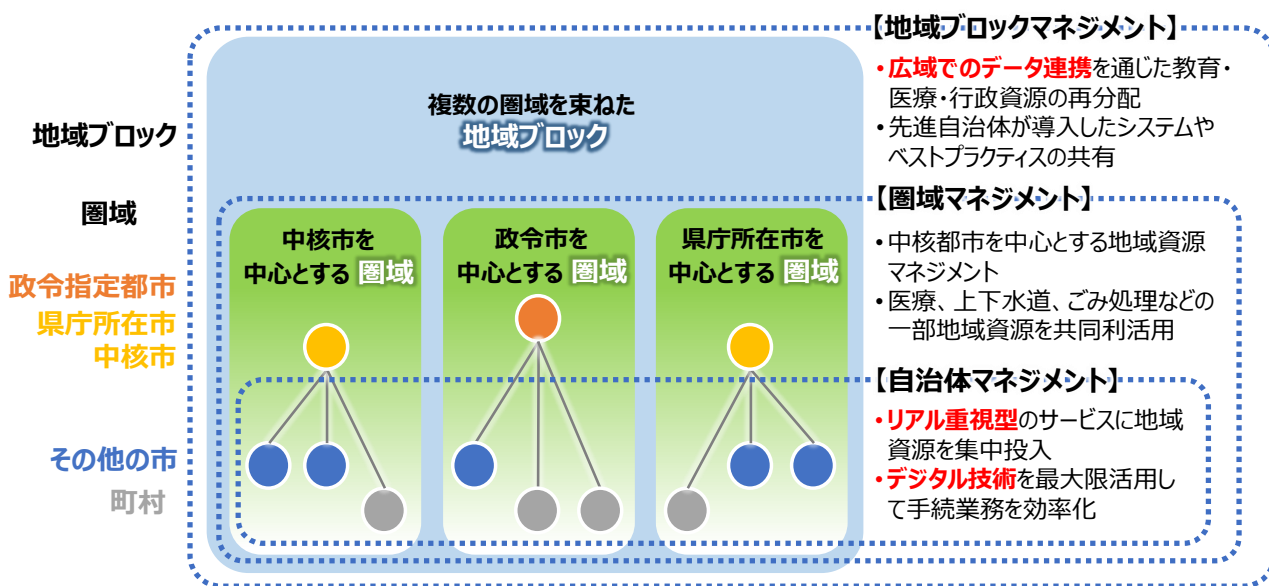
ここで一つの方向性として挙げられるのは、「圏域」を中心としたガバナンスだ。政令指定市、県庁所在市、中核市を中心として、文化、経済、地勢を同じくする複数の市町村から構成される圏域を基本単位として、行政、医療、教育をはじめとする暮らしに必要なサービスを提供する（図表 4-7）。各々のサービス領域においてデジタルとリアルの融合を進め、デジタル完結できるサービスは原則として広域連携を図り、住民と接する現場に近いサービスへ地域のリアルな資源を集中させる。

また、総合病院や大学等の高等教育機関は、圏域を越えた地域ブロック単位で集約させる。さらに、働き方の観点では、リモートワークの普及を支えるための圏域単位のデジタルインフラが求められるとともに、居住地に近接するコワーキングスペースや、中核市での顧客や同僚とのコミュニケーションを支えるための商業設備や交通インフラの整備も不可欠な要素となる。

限られた地域資源を有効活用しつつ、不足するリソースを広域連携で賄うような自律分散協調型の地域社会像は、これまで繰り返し提言されてきたものの、実現に向けた動きは遅々として進んでいない。しかし、繰り返しになるが、コロナ禍の経験を経て、生活者の意識は自律分散の方向性を支持している。すなわち、デジタルとリアルを融合し、新しい技術とデータ共有を受け入れ、利他的視点に立った協調を通じて格差拡大を抑えつつ、地域で自律的な生活を営むための機運は高まっている。

次節以降は、自律分散協調型の社会を実現するために、主要な領域で必要となるシナリオ想定を提示する。

図表 4-7 圏域を中心としたレジリエントで持続可能な社会のイメージ



出所：三菱総合研究所

### 4.3. 分野別にみた変化と機会

コロナ禍が社会・個人にもたらす変化について、本節では4つの具体分野に着目して変化と機会を描く。行政、医療、教育は、いずれも国内の官サービス主体であり、競争原理が働きにくいことに加え、供給サイドが強く非対称性を持つなどの要因から、平時には自律的に進化するメカニズムが働きにくい。また、働き方も、戦後日本の経済成長の中で蓄積された制度や慣習の上で成り立っているため、同じく変化には大きな慣性モーメントが働く。しかし、前節でみたとおり、コロナ危機を経て国民の価値観や技術に対する社会の受容性は変化し、これらの分野にはまたとない変革のチャンスが到来している。

#### 4.3.1. 行政

##### コロナ禍で露呈したデジタル化の遅れ

2000年のIT基本法（正式名称は「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」）の施行やIT基本戦略の策定以降、日本では行政分野のデジタル化が掲げられてきた。最近では、19年にデジタル手続法（正式名称は「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」）が制定され、「経済財政運営と改革の基本方針2019」においても、行政分野のデジタル化を推進する方針が示されていた。

しかし、コロナ禍を通じて、行政のデジタル化の遅れと課題が明確になった。

第一に、行政手続きのプロセスが完全にオンラインに対応していないことだ。行政手続きのデジタル化は一部進められていたが、緊急経済対策で実施された給付金や助成金の申請手続きでは、郵送や対面、書面での申請が必要なもの、押印が必要なものなど、手続きが完全にオンラインで完結しないものが多数あった<sup>17</sup>。日本特有の制度・慣習やプロセスの最初から最後までデジタルで完結しないことが、オンライン申請の阻害要因となった。

第二に、データ連携が不十分な点だ。例えば、1人当たり10万円を給付する定額給付金では、マイナポータルを活用したオンライン申請が利用可能であったが、①申請時に世帯情報を申請者本人が入力する必要があったこと（郵送申請は住民基本台帳の情報をもとに世帯情報を印字）、②申請情報と住民基本台帳のデータが連携できず照合を自治体職員が目視で実施したことなどから、給付までに時間を要した。結果として、オンライン申請を取り止める自治体や、郵送申請とオンライン申請で給付までに時間が変わらないケースが増加した。この法的背景には、給付金でのマイナンバーの利用がマイナンバー法での利用範囲として想定されていなかったことがある。仮に両データが連携できていれば、本人の申請作業や自治体での確認作業をより効率的に処理できていた。一方、海外では、オンラインでの申請から給付までを数日から数週間で実現している。米国では、税務当局が確定申告時等に個人の所得や口座情報を把握しており、その情報をもとに申請不要のプッシュ型での給付を実現している。日本でも口座情報等の連携ができていれば、申請から給付までの期間を短縮できた可能性がある。

第三に、行政機関のデジタルインフラの整備の遅れだ。リモートワークやオンライン会議の利用を前提とした、通信回線やシステムが十分整備されていなかったこと、省庁や自治体別にシステムを整備していることから連携が十分にできない等の課題が生じた。政府は、コロナ前より省庁のシステムの共通化等を検討していたが、今回のコロナ禍に間に合わなかった。新型コロナウイルスの影響を受けた企業や個人に対して迅速な対応が求められたコロナ禍において、行政インフラのデジタル化の遅れが障害となった。

<sup>17</sup> 各種給付金・助成金のオンライン化の対応状況は、令和2年第9回経済財政諮問会議 資料6「緊急経済対策に盛り込まれた主な給付金・助成金等の手続きデジタル化の状況」([https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/minutes/2020/0622/shiryu\\_06.pdf](https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/minutes/2020/0622/shiryu_06.pdf))にまとまっている。



## 現状延長でもデジタル化は進展、一部ではリアルへの回帰

今回のコロナ禍での反省から、行政のデジタル化は進展が予想される。政府も、2020年度策定のIT戦略や骨太の方針において、行政分野のデジタル化推進を重点分野として位置づける見込みである。

在宅勤務の普及のなかで課題となった日本特有の慣習・慣行は、今後の見直しが見込まれる。印鑑や書面での提出等、リアルを前提とした制度・慣習は、ポストコロナの働き方等の社会状況の変化に合わせて見直しが行われ、行政手続きがデジタルで完結しない要因の一部は解消されるだろう。また、給付の遅れから、マイナンバーと銀行口座情報の紐づけも政府で検討されている。データ連携が実現すれば、コロナ前から進みつつあった行政手続き分野のデジタル化は国を中心に見直しが進むとみられる。

一方、住民との直接の接点となる自治体の対応や行政機関のインフラ整備に課題が残る。国がデジタル化を推進する方針を示したとしても、自治体により人員や予算不足、これまでの業務慣習・慣行からリアルを重視したコロナ前の業務の進め方が継続される可能性がある。自治体によりデジタル化対応に差が生じれば、提供サービスの差や、自治体間での情報連携、広域連携は進展せず、先進自治体とそうでない自治体で差が生じる。また、政府のITシステム調達一元化の動きはあるが、行政機関や自治体別にシステムを構築していること、システムの共通化・標準化が進んでいないことから、重複したシステム投資やシステム間連携ができていない。行政のデジタル化は個別分野で今後進むと見込まれるが、全体最適の観点がなければ、社会全体のレジリエンスを高めることはできない。

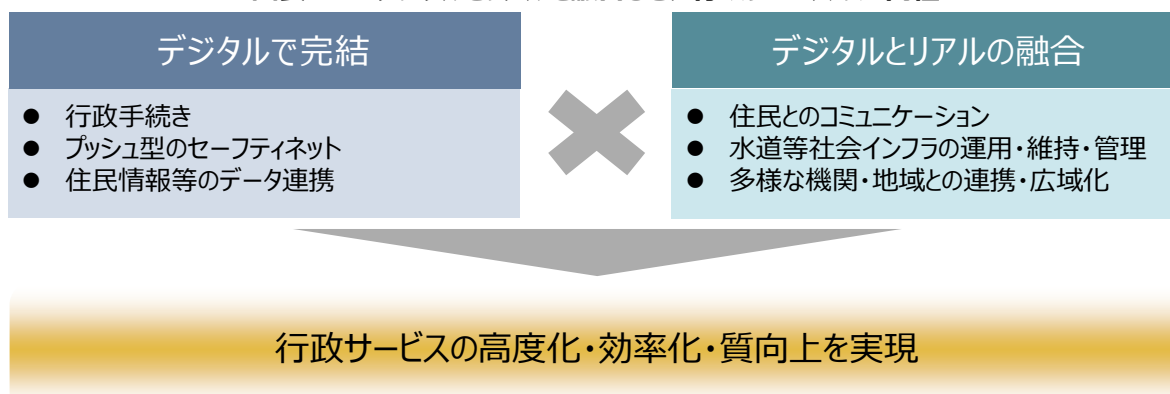
## 目指すべきはリアルとデジタルを融合させた行政サービスの質向上

行政分野のデジタル化は、現状延長でも進展が見込まれるが、単にデジタル化を進めるだけでは意味がない。目指すべきは、リアルとデジタルを融合させた住民への行政サービスの質向上だ。

行政のデジタル化を進めることは、行政機関職員の事務手続き負担の軽減にもつながる。行政手続きがデジタルで完結すれば、窓口業務や確認作業等の負担は大きく軽減され、リアルでの対応が必要な行政サービスに職員は時間を割くことができるようになる。例えば、複合的な課題を抱える住民との相談時間の充実や、住民への訪問といったきめ細かなサービスの提供等が可能となる。さらに、データや情報連携ができれば、地域間で連携した行政サービスの提供もできる。

行政の業務をデジタルに完全に移行させることが最終的な目的ではない。デジタルで完結できるものはデジタルで完結させ、リアルでの対応が必要となる行政サービス（水道等のインフラ整備、医療・介護、困窮者等への支援等）をデジタル技術を活用しつつ、限られた地域の資源を有効活用することで、行政サービスの質を向上させることが重要だ。

図表 4-8 デジタルとリアルを融合させた行政サービスの方向性



出所：三菱総合研究所

## 4.3.2. 医療

### コロナ禍が浮き彫りにした医療資源の有限性

新型コロナの発生以後、私たちは「医療崩壊」という言葉を連日、耳にしてきた。先進国であり医療技術・サービスが充実していると信じられてきた日本が、一つのウイルスによって、医療崩壊のリスクにさらされるとは、ほとんどの国民が予想だにできなかったであろう。

当初、感染疑いの患者が増えるとともに、保健所や医療機関での初動対応が追い付かず、PCR検査や診断を受けられずに自宅待機を余儀なくされる患者が増加した。その後、外出自粛も含めた感染予防対策が進んだことにより、直近ではこうした「患者の大量滞留」は落ち着いたかにみえる。

だが実は、「患者の滞留」の問題は、一般の患者にも発生している。日々の治療や通院が必要な患者がコロナ感染を避けるために、あるいは医療機関側がコロナ対応を優先せざるを得ないために、通常の診療サービスを受けられない状態に陥った。

「患者の滞留」との対で、医療現場は経済的な危機にも直面している。多数の医療機関がコロナの影響で収入が減り、その数は全国の医療機関の2/3に達しているといわれている。経営悪化した医療機関の中には、存続が厳しいところもあるとの指摘もあり、地域の医療サービスが一時的または恒常的に不足する危険性もある。

今回のコロナ禍によって、医療とは実は有限な社会的インフラであったという事実を認識した。「病気になったらいつでも医療サービスを受けられる」という暗黙の前提は、過剰な見積だったのである。

### 医療資源を最適に利用できる社会への転換

今後も感染拡大の第2波、第3波の到来が懸念されるなか、有限な医療資源を最大限有効利用できる仕組みに転換が必要だ。生活者・患者そして医療機関・医療従事者の双方にとって、長期的に安定・維持しうる「レジリエント・モデル」の構築は、喫緊の課題である。

以下では、医療システムにおけるレジリエントな姿とは、いかなる状態かを考察したい。まず、①初期診断で重度と診断された患者を、専門的治療へとスムーズに移行できている状態である。また、これを実現するためには、②症状が軽度な患者が、高度な専門医療機関に殺到することがないように設計・運用も不可欠である。さらに、上述したように、③持病等を治療中の患者が適切な治療を継続できることも必要である。

ポストコロナ期においては、仮に第2波・第3波が起きた場合でも、これらの状態を維持・確保していることが求められる。当然ながら、患者の状態や疾病によって柔軟な運用が必要であることはいうまでもない。

では、こうしたレジリエント・モデルを実現するには、何が必要か。大きくは2点と考えられる。

- A. 「かかりつけ医」にすぐに相談し、診断を受けられる仕組み
- B. 生活者・患者自身が対面診療の必要性について、自宅にいても確認できる仕組み

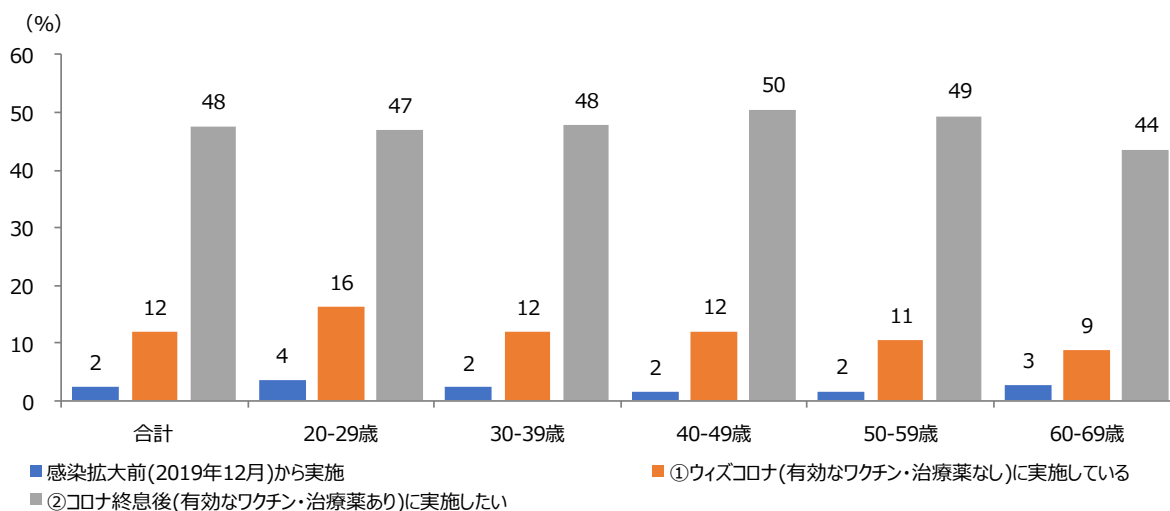
まず、Aに関しては、日本医師会では「健康に関することを何でも相談でき、必要な時は専門の医療機関を紹介してくれる身近にいて頼りになる医師のこと」を、かかりつけ医と定義している<sup>18</sup>。この定義のように、頼りになる医師が心理的に身近にいるという安心感を、国民ひとり一人が持てる状況を作り出すことが、ポストコロナ時代の新しい医療体制に不可欠である。

また、Bについては、今回のコロナ禍においては4月から、医療機関の受診が困難になっている現状への時限的・特例的な措置として、初診からのオンライン診療が認められた。実際、当社の生活者市場予測システム(mif)を用いた生活者5,000人を対象としたアンケート調査(6月5-7日実施)によると、オンライン診療実施率は、2%(感染拡大前)から、12%(①ウィズコロナ)へと増加している(図表4-9)。また、②コ

<sup>18</sup> 日本医師会ホームページ「かかりつけ医を持ちましょう」<https://www.med.or.jp/people/kakari/> (2020年6月25日参照)

コロナ終息後（有効なワクチン・治療薬あり）の場合、高齢者層も含め全ての年齢層において4割以上の利用意向を示している<sup>19</sup>。対面に比べ患者から得られる情報が少ないオンライン診療に関しては、診断の難しさ・リスクも存在する。そのため、対象疾患や実現方法等については慎重に検討すべきであるが、コロナ禍によって生活者・患者側の意識が大きく変化しつつある今こそ、適切な実装モデルを社会全体で模索すべき時機にある。

図表 4-9 オンライン診療に関する実施率・今後の利用意向率



出所：三菱総合研究所「生活者市場予測システム（mif）」アンケート調査（2020年6月5-7日に実施、回答者5,000人）

### レジリエント・モデルへの転換に向けて

前述のとおり、コロナ禍によって既に医療システムの一部は見直し・変化が始まっており、また生活者・患者側の意識も変わりつつあるなど、日本社会がレジリエント・モデルへと向かう兆しはみられている。今後、モデル転換を進めていくには、従来のルール・慣習にとらわれない検討・議論と社会的実装が求められる。

例えば、上述のA、B両面を実現する上では、「対面を前提としないオンラインかかりつけ医」といった仕組みが有効だろう。患者側が希望すれば、自宅でオンライン診療を受診可能にするとともに、医療機関側の診断精度向上や、誤診のリスク・不安を低減させるサポートも不可欠である。そのためには、IoT機器・スマートフォン等を活用することで、平熱や健康時の血圧・脈拍といったPHRデータ（個人の医療データ）を、生活者・患者側も管理・蓄積し、併せて診療を希望する場合にはそれらのデータを医療機関に提供・開示できる仕組みを整備することが必要となる。これらの実現により、真に対面診療が必要な患者こそが、優先的に地域の医療機関を速やかに利用できるよう、地域リソースを確保しやすくなる。

中長期的にはAI等を活用し、医師の問診等をサポートする仕組みも有効だ。既にAI問診システムを導入している医療機関が増え始めているが、今後普及が進むことで、診察時間の短縮化など医療の生産性向上に大きく寄与するだけでなく、長時間の診察待ちといった滞留課題の解決にもつながりうる。

新たなレジリエント・モデルを構築していく上で、オンライン診療やデータ連携といった「デジタル」の力は、医療の効率化・生産性向上に大きく貢献するであろう。同時に、社会全体でデジタルを活用しつつ医療への安心感を確保するためには、生活者・患者、医師・医療機関、そしてそれらを支える企業など、医療

<sup>19</sup> また、三菱総合研究所が（財）医療情報システム開発センターと共同で実施した「個人の健康管理や医療機関の受診に関する意識調査（Webアンケート、2020年4月30日実施、回答者2,578名）」では、全回答者の6割強がオンライン診療を選択肢として考えたいと回答している。

に関わるあらゆる参加者・プレーヤーが、相互に信頼・協力できる体制整備やルールづくりなども不可欠である。

### 4.3.3. 教育

#### コロナ禍により学力格差は拡大

新型コロナウイルス感染拡大を受けて、初等中等教育では全国規模で休校措置がとられ、休校期間の指導のフォローが十分でないまま家庭に委ねられることになった<sup>20</sup>。地域や学校の教育資源や家庭における IT 環境、学習者本人の意欲や目的意識、保護者の関与度等の差が、学習機会の差につながっている。公教育による支援が限定的であったのに対し、多くの民間教育事業者はオンライン教育コンテンツの拡充や無料提供を迅速に行った。この結果、教育における外部リソース活用の価値が認識される一方、自治体や家庭での IT インフラ整備状況や外部リソース活用有無による教育機会の格差が拡大することとなった。

デジタル環境が整備されたとしても、オンライン授業では、協働学習の促しや学習者のモチベーションコントロールが難しい。既に習った内容の習熟教材としては比較的導入しやすいものの、初等中等教育における新規概念の指導や、思考力、表現力、問題解決力の育成を行うには、コンテンツ作成者に指導および IT の高いスキルが求められる。オンライン教育の質を担保するには教員研修や現場での好事例の普及が必須だが、自治体や学校による単独の対応には限界がある。初等中等教育に関しては、現行の公教育が持つリソースのみでレジリエントな教育を担保することは難しいといわざるを得ない。

一方で、高等教育では大多数の大学でオンライン授業が導入され<sup>21</sup>、学生の主体的な学びを促進した好事例もある。教員が一方的に講義を行う形式の見直しが行われたことや、学生が探究的な活動を行う時間を確保できたことが背景にあると考えられる。ただしオンライン教育では、講義時間以外での学生同士の切磋琢磨や職員・生徒間のコミュニケーション、ネットワークキングの場としての役割など、リアルな大学が提供している機能を担うには至っていない。

#### デジタルとリアルの融合が教育の質と効率性を向上

コロナ禍を契機にデジタル技術の受容性が高まり、教育の現場でも効率性が重視され、結果として教育の質向上に資することを期待したい。

デジタルを活用した教育の効率化について、以下3点の短期的な取り組みが可能と考える。

1 点目は、習熟教材の学校間での共有や外部活用、およびそれらを使いこなすための教員教育と ICT 支援員の配置である。AI を活用したアダプティブラーニングのエンジンや、音声認識・文字認識の技術を活用した即時採点による双方向性の教材など、多数の民間教育事業者がコンテンツを提供している。

2 点目は、デジタルを活用した評価の充実だ。膨大な情報を記録し、共有できるのはデジタルの特長である。デジタルツールを活用して個々の学習者の学習プロセスや到達度を記録すれば、学習者を多面的に評価して効率的にきめ細やかなサポートおよび指導改善を行うことや、成果のあった学習法の展開が可能になる。

3 点目は教員の働き方改革という側面である。定型化した業務や学校間で汎用的な業務は、デジタル化して教員の負荷軽減につなげるべきである。自治体によっては教員の定員割れを起こすほど採用難が深刻になっているなか、教員の質の担保には働き方改革が必須である。

<sup>20</sup> 公立の小中高等学校の学習指導に関する文科省の調査によると、4月16日時点において、教育委員会が作成した動画を提供した自治体は約10%、同時双方向型のオンライン指導を提供した自治体は約5%。[https://www.mext.go.jp/content/20200421-mxt\\_kouhou01-000006590\\_1.pdf](https://www.mext.go.jp/content/20200421-mxt_kouhou01-000006590_1.pdf)

<sup>21</sup> 文部科学省の調査によると、5月20日時点で授業を実施していると回答した大学・高等専門学校のうち、96.8%が遠隔授業を提供している。[https://www.mext.go.jp/content/20200527-mxt\\_kouhou01-000004520\\_3.pdf](https://www.mext.go.jp/content/20200527-mxt_kouhou01-000004520_3.pdf)

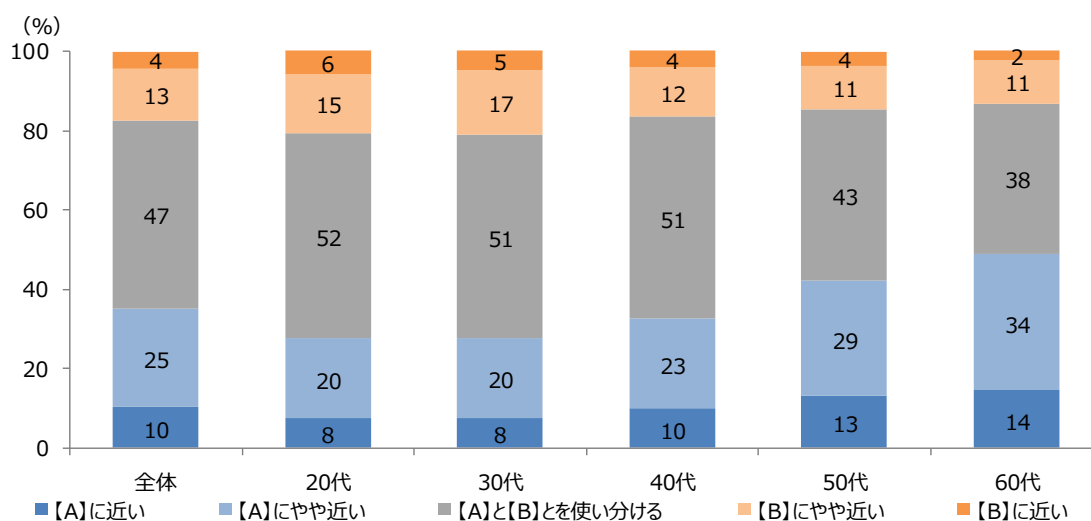
## コロナ禍を契機に伝統的な学びのリデザインが進む

日本では1980年代から知識偏重型教育を疑問視し、学習指導要領でも思考力・表現力・判断力や問題解決力の育成を謳ってきたが、学校現場で定着しているとはいえない状況だ。しかし、今回のコロナ禍で授業や試験を試行錯誤しつつオンライン化した経験を通じて、知識偏重型の指導がウェブ検索から得られる情報の域を出ないことを改めて実感した教員も多いだろう。また、未曾有のコロナ禍により教員も既存の知識が通用しない経験をしたことで、未知の課題に対応する力の必要性を認識したのではないか。初等中等教育では、今回の危機を通じて蓄積された好事例に習い、民間教育事業者を含む外部リソース活用を基本として取り組む姿勢が求められる。

高等教育では、オンラインを前提としたデジタルとリアルとの融合を図ることで、学び方の選択肢を増やすことに期待したい。mif アンケート調査によると、回答者全体の47%が教育においてデジタルとリアルの使い分けを支持しており、年齢が低いほどその傾向が強まるという結果が出ている（図表4-10）。広義のコンテンツはオンライン化を進めつつ、大学というリアルな場ならではの魅力を研ぎ澄ますのが、高等教育機関のあるべき方向性といえよう。

図表 4-10 年代別の遠隔教育に対する考え方

- 【A】 高校や大学、専門学校教育について、学生が学校に通い、先生が教室で直接教えることがよい。  
 【B】 高校や大学、専門学校教育について、自宅に居ながらインターネットやモニタを通じて行う遠隔教育でよい。



出所：三菱総合研究所「生活者市場予測システム（mif）」アンケート調査（2020年6月5-7日に実施、回答者5,000人）

### 4.3.4. 働き方・人材

#### コロナ禍は労働需給のミスマッチ拡大を早める

コロナ禍が進むデジタルシフトは、デジタル技術の前倒し実現を通じて、労働需要の構造変化をもたらす。もっとも直接的な影響としては、サービス業や医療・介護業を中心とする産業における遠隔化や非接触化、省人化技術の導入がある。また、ホワイトカラー層におけるルーティンワークの機械代替についても、事務職人材の需要に大きな影響を与える可能性がある。さらに、観光や娯楽の分野におけるVR/ARを活用した新産業の創出も、コロナ禍を受けて加速が見込まれる領域である。

こうしたデジタル技術の前倒し実現が労働需要に与えるインパクトについて、当社が保有する技術普及シ

ナリオに基づいて試算を行った（図表 4-11）。約 80 のサブシナリオに分岐される技術シナリオのうち、コロナ禍で加速が見込まれる 30 のシナリオを抽出し、それらについて通常の倍の速度で技術が普及するものと見込んだ。この結果、事務職系人材を中心に、20 年代前半に最大で 150 万人規模の労働需要が失われる可能性がある」と試算された。デジタル技術がどこまで前倒し普及するかは見通しにくいだが、4.2.1 で示したとおり、生活者の技術導入意向は高まっている。労働需給のミスマッチが早期に顕在化する局面もあり得よう。

図表 4-11 コロナ禍の労働需給構造への影響（人材需給シミュレーション）

コロナ禍で前倒し実現が想定される技術シナリオ

技術の前倒し適用が実現した場合の人材需要インパクト

多様化・双方化するサービス産業

- ビジネスホテルのバックヤード・フロント業務にロボットを導入
- 監視カメラ画像解析や無人巡回ロボットによる防犯サービス
- 中古物件に対するリノベーションデザイン提案サービス（AI&VR）
- 観光ホテルのバックヤードでのロボット導入により従業員が接客に専念
- 主人に不動産物件をリコメンドするAIコンシェルジュサービス
- 屋外・移動先へのドローンによる配達サービス 他 計12サブシナリオ

医療・介護・健康サービスの融合加速

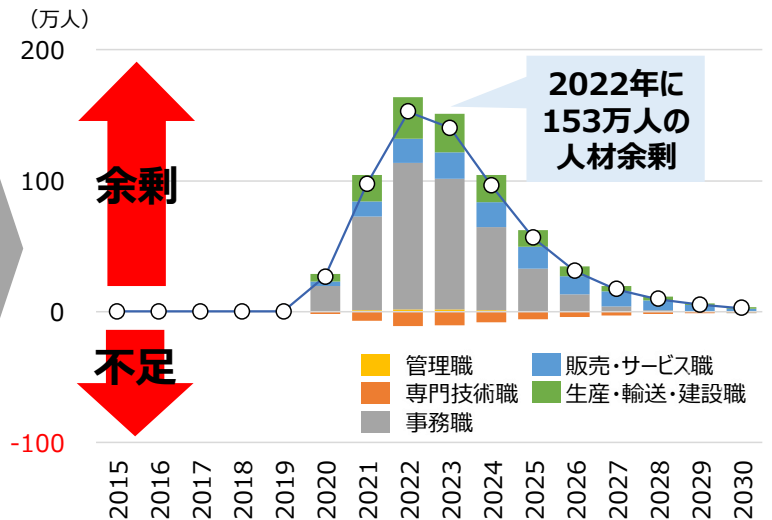
- 医療提供体制効率化を通じた医療・介護費削減
- オンライン診断システム・医療現場での医療ロボット導入
- ビッグデータを活用した製薬プロセスの効率化

ホワイトカラーのワーク・バリューシフト

- 全産業のホワイトカラー層におけるルーティン・タスクの機械代替
- AIを活用したホワイトカラー業務の生産性向上

新産業創出（VR・レジャー・セキュリティ）

- VRゲーム、映画、コンサート、テーマパーク等
- VREンジニアリング、VR医療等
- 翻訳等観光バックヤードサービス
- 情報セキュリティサービス高度化 他 計13サブシナリオ



出所：総務省「労働力調査」他各種資料より三菱総合研究所推計

職のミスマッチ解消に向けたキャリアインフラ整備

コロナ禍による働き方のニューノーマルに向けての論点の一つは、コロナ禍の影響によって今後拡大・加速が想定される「職のミスマッチ」の解消である。職のミスマッチ解消策は、短期的には①失業なき労働移動を実現するための各種支援策の充実、②産業間の人材融通<sup>22</sup>などのスキームの確立の2点、さらに中長期的には、ポストコロナ期の人材要件の変化や職業動向を予測・反映した職業情報データベースの整備を行い、産業構造の変化に対してアジリティの高い人的資本形成を実現することがあげられる。

短期的な雇用維持は、失業防止の観点では有効だ。しかし、コロナの影響の長期化や産業構造自体の変化に対応するためには、今後の人材要件の変化を見据え、「職の未来」を可視化し、今後求められるようになる能力を個々人が開発していく必要がある。そのための情報基盤の整備と、多様なキャリアパス、就労形態を柔軟に選択できるような、働き方に中立的な社会制度の確立が必要である。

<sup>22</sup> 例えば、米国では宿泊業大手ヒルトングループの主導による、ホテル業界から他業界への人材移動プラットフォーム「Hilton workforce resource center」(<https://teammembers.hilton.com/covid19>)、日本のワタミグループによる飲食店従業員の異業種派遣事業「ワタミエージェント」の立ち上げなど（日本経済新聞 2020/5/20 ウェブ版 (<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO59334900Q0A520C2HE6A00/>) 2020年6月16日閲覧）

## 就業形態が分散化・自律化に向かう一方で適応状況に格差が発生

コロナ禍で進んだリモートワークをはじめとするデジタルシフトは、働く場所と就労との連結を弱め、働く場所の自由度を向上させた。これにより、感染リスクの低減のみならず、通勤時の心身ストレス緩和、通勤時間の有効活用、ワークライフバランスの向上、居住地選択の制約緩和など、ライフスタイル選択の自由度が一定程度高まった。しかし、リモートワークの長期化に伴って、組織および個人の生産性の低下や業務品質の低下などを示唆する複数の調査結果<sup>23</sup>が公表されるなど、働き方や企業活動への弊害も顕在化しつつある。さらに、イノベーションと密接な関係がある「セレンディピティ（偶有性・偶発的な出会い）」はリアルなコミュニケーションの得意とするところであり、リアルでの偶発機会の減少が、今後の創造的な活動に負の影響を与える可能性もある。

その他、医療従事者など職務上リモートワークが馴染まない人々に加え、非正規雇用、フリーランスを中心に、自らの意思とは無関係にリアルな現場を離れられない「不本意リアルワーカー」も、少なからず存在する。働き方のデジタルシフトには格差が生じており、デジタルシフトが難しい職種での人材供給の停滞が懸念される。

また、リモートワークの普及・進展に伴い、職務定義の明確な仕事は一部ジョブ型（職務をタスクごとに明確に定義し、タスクごとに成果を評価するような職務形態）に変化し、フリーランス、兼業・副業の活用が進展する可能性がある。こうした動きは、働き方に新たな可能性をもたらす一方で、伝統的大企業のホワイトカラー層の働き方に大きな揺さぶりをかける可能性もある。

## デジタル時代の働き方を支援する政策・制度・環境の整備

今後、オンラインでの就労が一般化することを考えると、就業者がオンライン就労を円滑に実施するのに必要となる社会資本を、雇用形態や所属組織の投資余力有無にかかわらず、誰もが利用できる形で整備を進めることが有用だ（図表 4-12）。オンライン就業を支援する機器やネットワーク、住環境等のハード面での設備投資に加え、標準就業規則の整備といったソフト面の制度設計を公的な枠組みで実施し、企業レベルでの取り組みを幅広くバックアップする。

デジタル労働を支える政策・制度・環境の整備は、大きく2つの効果を持つ。1つは、感染リスクを引き受けざるを得ない「不本意リアルワーカー」のリモートワーク格差緩和。2点目は、オンライン就労にかかるリスクの低減である。一般にリモートワーク、裁量労働などは労働時間が長くなるとともに、孤独や運動不足による心身の不調リスクが高まることが指摘されている。オンライン就労を支援する制度が最低限のルール設置を促し、デジタル労働にかかるリスクを低減させることが期待できる。

<sup>23</sup> 日経 BP 総研 イノベーション ICT ラボ「テレワークで生産性は下がったのか？3000人が明かした本音」『日経 XTECH』ウェブ版 (<https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/01307/060800004/>：閲覧日 2020 年 6 月 24 日)、CNET Japan「テレワークで一般社員の4割強が「チームの生産性が低下」--Unipos が調査」(<https://japan.cnet.com/article/35153314/>)、ZDNet Japan「新型コロナ以降のテレワーク導入は生産性に効果なし--ドリーム・アーツ調査」(<https://japan.zdnet.com/article/35153786/>：閲覧日 2020 年 6 月 24 日)、エム・アール・アイ リサーチアソシエイツ株式会社「新型コロナ影響下生活者 MROC インサイトレポート vol.3 「仕事・働き方の変化」(2020 年 6 月 8 日発行)」(<https://mif.mri.co.jp/notice/1143>：閲覧日 2020 年 6 月 24 日) など。

図表 4-12 オンライン就労を支援する政策・制度・環境の整備

デジタル労働資本の内訳		概要	資本整備主体・方法（例）		
			自助	共助	公助
有形資本	経済資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX化に向けた資金余力・信用の蓄積</li> </ul>	企業・事業者	(金融機関・事業者間) 投融資 寄付・クラウドファンディング	補助金・助成金
	設備資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX化を実現する通信設備、端末、ソフトウェア等の整備</li> </ul>	企業・事業者による自主整備	エリア・業界等による共同投資・利用 (スマートシティ等含む)	公共事業としての整備
無形資本	人的資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX化に適応するための能力・能力開発 (技術に対する受容性、柔軟な学習姿勢)</li> <li>DX化を前提とした評価制度 (DX化による変化を織り込んだ評価処遇・目標設定による成長支援)</li> </ul>	個人 (教育プロバイダー)	企業・事業者 業界・職能団体 (教育プロバイダー)	職業能力開発政策 (教育プロバイダー)
	文化資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>「働き方」の転換を受容できる組織文化の醸成</li> <li>DX化に適応したマネジメント手法の開発と定着</li> <li>DX化に適応した就業規範 (就業規則他のルール) の構築 (変化への受容性・開放性と新たなリスクの低減・回避の両立)</li> <li>DX化を前提とした能力開発支援 (変化への適応を後押しし、自律的なキャリア形成を支援する仕組み)</li> </ul>	経営者・従業員	企業・事業者 (職場) 国民運動・機運醸成	法令整備 標準書式整備
	社会関係資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX化した働き方に必要とされる信頼関係 (遠隔でもチームワークを維持構築できる信頼関係)</li> <li>DX化した働き方に適切な互酬性の規範 (あらたな「おたがいさま」意識)</li> <li>DX化した組織におけるネットワーク</li> </ul>	経営者・従業員	企業・事業者 (職場)	普及啓発 (グッドプラクティスの普及)