

デジタル活用共生社会実現会議  
ICT地域コミュニティ創造部会（第1回）

平成30年12月27日

1 日時

平成30年12月27日（木）13時00分～15時00分

2 場所

総務省 10階 総務省第一会議室

3 出席者

（1）構成員（敬称略）

安念潤司部会長、有木節二構成員、今井正道構成員、鎌田長明構成員、上村忠男構成員、武藤聖構成員（紀伊構成員代理）、近藤則子構成員、澁谷年史構成員、阿南健太郎構成員（鈴木構成員代理）、瀬戸りか構成員、藤咲宏臣構成員、松岡萬里野構成員、御手洗裕己構成員、山脇啓造構成員

（2）オブザーバー

経済産業省情報産業課、文部科学省総合教育政策局男女共同参画共生社会学習・安全課、文部科学省地域学習推進課、文部科学省初等中等教育局情報教育・外国語教育課情報教育振興室、総務省情報通信政策課、総務省地域通信振興課

（3）総務省・厚生労働省

<総務省>

安藤英作大臣官房総括審議官、赤澤公省情報流通行政局審議官、犬童周作情報流通振興課長

<厚生労働省>

橋本泰宏障害保健福祉部長、田仲教泰障害保健福祉部企画課自立支援振興室長

4 議事要旨

（1）総務省・厚生労働省挨拶開催要綱等について

（2）安念部会長挨拶

(3) 開催要綱等について

坂本課長補佐より、配布資料の確認及び資料1-1に基づき開催要綱について説明の上、資料1-2に基づき、本会議の検討の背景及び趣旨について説明が行われた。

【安念部会長】 事務局からのご説明について、ご質問がありましたらどうぞ。

【山脇部会長代理】 明治大学の山脇と申します。今のご説明の中で、当初のスマートインクルージョンの構想のところでは、ICT活用推進委員という名称になっていて、今回はデジタル活用支援員ということで、若干名称が変わってきているのですが、これには何か変わった経緯と言いますか、あるいは意味合いの違いとか、そういったものに込められているのでしょうか。

【犬童課長】 特に意味合いはなくて、両方とも仮称になっているのですけれども、最初はICT活用推進支援員というふうにしていまして、その後、いろいろな人の意見を聞いている中で、なかなかわかりづらい言葉を使うのはよくないだろうというのがありまして、とりあえずICTと言うよりはデジタルと言ったほうがわかりやすいだろうということで、とりあえず今の段階ではデジタル活用支援員という言い方をしていますが、これにとらわれず、ほんとうに皆で使えるような名称を、この場でもいろいろご提案いただければというふうに思っております。

【山脇部会長代理】 ありがとうございます。

【安念部会長】 ほかにはいかがですか。

【鎌田構成員】 日本青年会議所の鎌田でございます。お伺いしたいのですけれども、このデジタル活用支援員というのになると何かいいことがあるのでしょうか。インセンティブがあるのでしょうか。

【安念部会長】 これは大切だ。

【犬童課長】 おそらく、今求められているのは、地域の高齢者がスマホなり、AIスピーカーといった新しい製品が出てきたときに取り残されないようにということですので、それをどう助けるかということだと思っています。そのやり方として、考え方、自助・共助という言葉がありますけれども、共助の世界でこういう形をつくっていけないかと考えていまして、何かインセンティブをつけてやってもらうとか、そういう発想では今考えておりません。ただ、ではどうやって人材を集めるのか、ある程度インセンティブがないと集まらないじゃないかといったことは、おそらくボランティア

ということだと集まらないので、何らかのインセンティブはあげなければいけないと思っていますけれども、何か大きなインセンティブを与えて集めるということまでは考えておりませんが、そのあたりも含めてご意見をいただければと思っています。

【安念部会長】 そうでしょうね。重要な論点に、多分なるだろうと思います。ありがとうございました。

【鎌田構成員】 ありがとうございました。

【安念部会長】 ほかに何かご質問がありましたら、どうぞ。最後に30分ぐらいディスカッションの時間をとっておりますので、もし後でまた質問についてお気づきになったら、どうぞその時間にいただいても結構でございます。それでは、議題（3）プレゼンテーションに移ります。

#### （4）プレゼンテーション

アイオーシニアズジャパンより資料1-3に基づき、全てのシニアをインターネットで繋ぐIoSの世界についてプレゼンテーションが行われた。

【安念部会長】 牧さん、どうもありがとうございました。続いて、老テク研究会事務局長、当部会の構成員でいらっしゃいます近藤則子さんをお願いいたします。

近藤構成員より資料1-4に基づき、高齢者のためのデジタル活用支援員の活動のありかたについてプレゼンテーションが行われた。

【安念部会長】 どうもありがとうございました。ただいま、お二人の方からデジタル活用支援員の活動のあり方について、非常にいきのいいお話をいただきました。とりあえずご質問があれば承っておきます。何か、どなたかございませんか。

私、近藤さんのお話をいつも非常に新鮮に伺って。僕も、高齢大学教授で、毎日毎日、仕事上パソコンは使っているけど、スマホはちょっとだめなんですよ。そういう類型ってやっぱり、近藤さんから見てあるわけですか。

【近藤構成員】 スマホの操作は直接、指で操作するので、知っていても慣れるまで時間がかかるようです。特に高齢者は指先が乾燥している時は反応が悪く動かすというの

が、すごく難しいというのと、パソコン操作はOSに慣れれば使えるけれど、スマートフォンはアプリごとに操作手順違うから混乱するんじゃないかと思います。

**【安念部会長】** わかりました。ご質問ありませんか。ご質問、お気づきになればまた後ほどディスカッションの時間にでもしていただければと存じます。それでは、続いて、一般財団法人ニューメディア開発協会の松下様にお願いいたします。

ニューメディア開発協会より資料1－5に基づき、シニア情報生活アドバイザー制度とシニアネット（養成講座実施団体）についてプレゼンテーションが行われた。

**【安念部会長】** どうもありがとうございました。それでは、これから残った時間、意見交換をしたいのですが、それに先立ちまして、本部会の構成員でもいらっしゃいます日本青年会議所の鎌田会頭より、資料のご提出をいただきましたので、会頭、何かご説明いただくことがありましたら、どうぞお願いいたします。

日本青年会議所より資料1－6に基づき、テレワーク等の自所内アンケート結果について説明が行われた。

#### (5) 意見交換等

**【安念部会長】** どうもありがとうございました。それでは、どなたからでも、どのテーマについてでもご発言をいただきたいと思います。一番最初にご発言をいただくときには、ご所属とお名前等名乗っていただければ幸いです。

**【澁谷構成員】** 私、全国携帯電話販売代理店協会の澁谷と申します。皆様が町で見かけるドコモショップ、auショップ、ソフトバンクショップといったキャリアさんの委託を受けて運営している会社の集まりでございます。今日は、私の個人的な立場での発言になるかと思いますが、それと、今回この創造部会に至るまでの議論に参加していないので、結構、誤解に基づく発言もあるかと思いますが、ご了承ください。

本日、特に中心になって議論されたシニアという切り口から見ますと、シニアの方にどうやって教えるか、教える人をどうやって育てるかというところの着眼は非常にすばらしいし、いろいろすばらしい活動を行ったという例も聞きましたけれども、そ

もそもこの問題、これは牧様の問題提起にもあったと思うのですけれども、シニアはなかなかこの世界にそもそも入ってこないのだと。来た人をどうするかというようなところは、大分進んできてはいるようだけれども、そもそもどうやって来ていただけなのかというようなところが、結構各団体さんでも頭を悩ませていると言うか、もしくは考えられているところがあるのではないかと思うのですけれども、その辺は何か各団体さんは考えられていること、悩まれていることはございますでしょうか。

【安念部会長】 牧さん、どうですか。アウトリーチするというのは、来るのを待っているという話ではないわけですよね。

【アイオーシニアズジャパン (牧)】 シニアをどうやって寄せるか。特に男はだめなのですね。勉強会をやって、7割から8割は女性です。やはり興味をどう持たせるか。1つは生きがいなのです。あなた、趣味は何ですかと。パソコン勉強に来るのではないです。タブレットを勉強に来るのではないです。あなた、どういう生活していますか。孫が海外にいるんですけどね。テレビ電話で何か伝えられるそうですね。どうやってやるんですか。こういうことができるのだというのを、今までは口コミですね。誰かが使っていると、すぐ、そういうのを何、何と。生き方に興味を持たせると結構来るのですけれども、なかなか、黙っていると来られないし、娘・息子に行くと、もうやめておいてよと。

【安念部会長】 それはほんとうですか、しかし。

【近藤構成員】 ほんとう、ほんとう。

【アイオーシニアズジャパン (牧)】 多いです。それでやめた人、たくさんいます。1回で覚えられないから、娘・息子に聞くのですよね。そうすると、1回は教えてくれる。2回、3回になると、この間、きのう教えたじゃない、もうぼけたのって、これで終わり。一発で罵倒されちゃう。

【澁谷構成員】 販売店の立場からしますと、結構、先進的なタブレットなんかをご説明して、お勧めして、販売させていただいても、家に帰ったら娘さんとか、おじいちゃん、どうしたのって言って、返しに来られる方がいるのは事実でございます。

【近藤構成員】 そう、そう。

【安念部会長】 ほう。

【アイオーシニアズジャパン (牧)】 けんかになりますよ。

【瀬戸構成員】 日本電信電話ホールディングスの瀬戸りかと申します。2年前まではド

コモでずっといました。今日なのですけれども、デジタル支援員ということで、私たちの会社の人たちは結構なる可能性がすごく高いなと思っています。なれる可能性が高いなと思っているのと、あとはやはり父親を見ているのですけれども、なかなか父親も母親もそういうところに行くかと言うと、なかなか行かないのですね。ただ、先ほど牧様がおっしゃられていたのですけれども、若い人とシニアをつなぐというところで、インセンティブ、どうしたら私たち皆、女性のメンバーでも同期などでも行かなと思ったときに、昔からやりたかったことなのですが、シニアの方の持っているものが、データバンク的に見ることができて、例えばなののですけれども、もしかしたらもうやられているかもしれないのですが、例えばお母さん、おばあちゃんとかだったら、私たち女性だったら、例えば靴袋をつくるのとかがすごく大変なのです。そういうのをかわりにつくってくれるからというような、スキル交換ではないのですが、そういうものが、会ってから話ししてわかるのではなくて、データベースとかであるとすごくいいなと思うのですけれども、そういうことはやられていたりするのですか。

**【近藤構成員】** はい、あります。女性のほうが日ごろからお友達も多いし、いろいろなサークル活動であったり、子供のPTA以来のお友達のつながりもあります。私は今年63になるのですけれども、この世代は子供が小学生のころドラゴンクエストのゲームで遊んだ世代です。そういう人がもうおばあさんですので、だから、シニアと言っても、ほんとうに60代と80代、90代、もう全然違いますよね。今、総務省がデジタル支援員としてイメージしてらっしゃる支援対象の年齢というのが、多分75歳以上でしょうか？高いと思うのですね。交換できるスキルがある人というのは、大体80歳以上の方たちだと、もうほんとうに編み物とかは必ず100%やっています。何かの手仕事を教えてあげるとか、不用品を寄付するとか、そういうものとか、もしくはメルカリじゃないのですけれども、お年寄りのごみは若者の宝です。だから、それをうまく使ってお年寄りがもう要らないと言ったものを、若い人がうまく活用できると、地域が元気になるのではないかなとも思います。こんなので答えになりますか。

**【瀬戸構成員】** 支援員は、どちらかと言うと、シニアの方がシニアみtainな形なのですか。

**【近藤構成員】** いや、そんなことはないと思いますが。いろいろな世代の支援員の方が

あってよいのではないのでしょうか？

【瀬戸構成員】 ああ、なるほど。

【近藤構成員】 シニアを支援する人が支援員なのだけでも、それは、若い人もいるでしょうし、シニアもいるでしょうという理解でいいのではないかと思うのですけれど。

【瀬戸構成員】 もし、そのようなときに、うちの父親はすごく、電力会社出身で、実は電力にすごく強いんです。もう教えたくてすごくたまらなくて、そういうものが知りたい若者とか、例えば会社員で、例えば簡単に言うと電力会社の営業担当だったら知りたいかなと思ったりするのです。そういうところがつなるとおもしろいかなと思いました。

【近藤構成員】 今、小学校は、地域のシニアの人にいろいろなことを教えてみませんかという、地域の先生募集って大々的にやっているのですね。ですから、もちろんボランティアですけれども、登録しておく、私は例えばミシンを教えられますとか、編み物を教えられますとか、電力を教えられますとか、もちろん、そういうことはすごく歓迎してらっしゃるのですけれども、それは、今あなたが質問してらっしゃる趣旨であるところの交換というには合わないような気もするのですけれども、答えになっているのでしょうか。

【瀬戸構成員】 わかりました。ありがとうございます。

【安念部会長】 交換の前に、やはりスキルをエントリーしないと話にならないので。十分、ポテンシャルとしてはある話なんじゃないですか。

【近藤構成員】 だからメルカリはものだけではなくスキルもやれたらいいとおしゃるのですかね。

【安念部会長】 そうね。

【瀬戸構成員】 そうですね。この場合、すごく一番大事だなと思うのが、若手とシニアの方が、やはり通訳が要ると思うのですね。間に立って、データベースを入れてあげる人。若手に、例えば少し難しく説明しても、少しゆっくり聞いてあげてとか、何かそういう感じの通訳の形の方が、このコミュニティークラブとかにいるとすごくいいかなと思いました。

【近藤構成員】 今、プログラミング教室をやっているのですけれども、シニアの方が教えると、みのむしクリップと言うのですね。でも、今の若い人はワニロクリップと言う。なので、それは同じものなのだとすることを、何か簡単に変換できるような、そ

ういうアプリをつくれるといいなといつも思っているのです。私も、年寄り語と若者語の通訳アプリというのを、Voice Traじゃないですけども、あるといいなといつも思っています。

【安念部会長】 ダブルクリップと言うのかと思っていた。ほかに、どうぞ。どなたからでも。地域との活動ということでは、公民館などはどういう、例えば、このIT、ICTに関してはどんなことがあり得ますかね。上村さんなど、例えば何か情報あったら教えていただけますか。

【上村構成員】 全国公民館連合会の上村と言います。公民館の場合には、どちらかと言うと、地域の中にやはりそういう核になる人がいて、グループをつくる。そのグループが3人から5人ぐらいになると、うちのほうでこんなことができるんですよ、やってみたい方はいませんかというのを、例えば回覧板とか、そういった形で回して、そしてシニアの方とか、そういったことを教えると。もし土曜日とか日曜日を使うのであれば、子供さんも一緒でもいいのですよ、という形で募る。そして、例えば回数を決めて、最初から1回だけということはありませんので、最低3回ぐらいを目安にして、いつといつといつですよと。そうすると、結構好評になってくると、次のときは、今度はいつやってくれるんですかという形で集まってくるようになってくると思うので、そういうきっかけづくりが一番大事だと思うのです。

今少し考えているのは、よく学校などで、学校運営協議会などというのがあると思うのです。そういうときに、例えば全員がスマホを持っているのであれば、今回、皆でLINEを組みましょう。そこからいってみて、では、そういうことができるのであれば、ではもう少し私はこういうことができますよということで、その人たち自身の力量を少しでもアップすることによって、もっとスキルアップするには、先ほど（ニューメディア開発協会が）言われました、資格をとる、そういう部分もあるんだよというふうに広げていくことも可能かなと。

【松岡構成員】 日本消費者協会の松岡と申します。私どもでは消費者相談員の養成とか、地域で消費者問題の団体を運営していく活動家を育てるといようなことをずっとやってきました。この問題は、ぜひ組み込みたいとは思っているのですが、東京にあればやりやすいのですけれども、地方の場合とはとても、地元では興味と言うのですか、そういうものをどうやって伴ってもらおうかというのが1つネックになります。それから、消費者団体も、地域の見守りというのを消費者庁が音頭をとってやっているの

で参加しているのですが、分野ごとの壁というのがあると思うのですね。私どもは消費者活動の問題ですが、ほかに環境の問題をやっているグループもありますし、そういう人たちが同じ地域にいながら、なかなか一緒に活動ができないというのが悩みなのです。それぞれ自覚しているのですが、地元へ行くとなかなか一緒にやりにくいと言うのでしょうか、壁がどうしてもあるので、それぞれの分野に区切られてしまっているというのが問題なのです。ですから、こういうのはどうにか入れていきたいとは思いますが、やはりその地域自身が関心を持ってくれないことには入りにくいというのがあります。それこそ、補助金でもつけて、皆さんやってくださいと言うと入りやすいのかもしれませんが、そういうことではなくと言うと、道具としては必要だと思っていると思うのですが、今の段階でそんなに新しいことに挑戦しなくてもいいんじゃないというのが、高齢化している地方というのは、悩みがありますね。

どうやって、こういうのを入れていけるかというのが、消費者生活相談員になるような人には、理論的なことは既にいろいろ入っているのですけれども、実際の地元におろしていくというときにどういうふうにしたらいいか悩みなので、皆さんにご協力いただいて考えさせていただければと思っております。

**【安念部会長】** 消費者相談員の方のお受けになる相談は、それは非常に幅広いと思うのですけれども、当然、スマホとかそういうICT機器の利用とか、場合によっては、それこそたまされとかいうようなご相談というのはやはりあるのでしょうか。

**【松岡構成員】** 今は一番、そっちのほうが多くて。私ども、全国の相談員研修というのを年2回ぐらいやるのですが、その半分はそういう関係のテーマです。ただ、実際にいじる話になるのでね。そこところが、相談員の人はある程度パソコンもやりますし、地元の人たちにおろせるかということが難しい。消費者生活相談員の方は、消費者相談は受けるのですが、地元で活動する時間がとれないのですよね。そこも悩みです。

**【御手洗構成員】** 飛騨市役所の理事兼企画部長の御手洗と申します。今日は参加させていただきましてありがとうございます。

飛騨市は、あまりご存じではない方も多いかと思うのですけれども、岐阜県の北のほうにありまして、面積は東京23区よりも広くせに、森林面積が大体93%ぐらいということで、とても広いのですけれども、大体森林であると。あとは、合併市町村と

ということもありまして、いわゆる集落が点々としているというような状況でして、やはりそういうふうになってきますと、まずはバスとかそういう公共交通がすごく大事になってくるということなのですけれども、そのバスについても、やはりバスの運転手がだんだん少なくなっているという問題であったり、そもそも運行されるのが大変だとか、あるいはタイヤが合わないみたいな問題もあって、買い物であったり、病院とか、そういったところに行くのがとても大変であるということなのですけれども、やはりそういうことがあるときに、こういうICTを使って、例えば買い物をすとか、通院とかというの、そういう技術を使えば楽になるのもあるのではないかと、うふうに思っているところなのですけれども、今日、やはりお話いただきましたように、実際にはシニアの方でも、スマホとかタブレット、あるいはパソコン、そういったものを使える方と使えない方、結構二極化していて、使えない方は、もう拒否反応ではないのですけれども、教えてあげましょうかと言っても、もういいですよという形になっている。そこに先ほど、興味を持たせてあげたらいいのだという、興味深いお話をお伺いしたところなので、そのあたりは今後やっていこうと思っているのですけれども。

今回、せっかくなのでお聞きしたいなと思ったところは、市役所の立場として、やはりこういうことを導入していこうかなというふうに考えたときに、今回たまたま松下様の資料の中で、実際にこのデジタル活用支援員の支援員養成研修というのがあるということでした。実際に、生々しい話になってしまうのですけれども、これは実際、お金がどのくらいかかるかとか、あるいは期間的にどのくらい、3時間掛ける8回の講座というのがあったのですけれども、それというの凝縮してできるものなのか、あるいは半年とか、どのくらいのスパンなのかとか、そういった実態的なところをお聞きさせていただければと思ひまして、質問させていただきました。

【ニューメディア開発協会（松下）】 まず、費用なのですけれども、3万円から3万7,000円の間ぐらいで、3万3,000円ぐらいを各養成講座様のほうに収入としてとっていただいて、講座を実施していただく。残りの3,000円を、私どもが登録料という形でいただいております。

時間としましては、先ほど申し上げましたように3掛ける8の24時間なのですけれども、びっしりとこの週、この時間帯というよりは、お互いに行ける時間なりを都合しながら調整をしていると。最終的に試験を3つ行いまして、大体1時間半ぐらい

なのですけれども、可否を決めさせていただいています。

【御手洗構成員】 追加の質問になってしまうのですけれども、それは、日本各地で出張みたいな形でそういうことをやってくれるのか、あるいはどこかの会場に受けに行くのか、それともインターネット上で受けたりということもできるのかというと、どんな感じなのでしょう。

【ニューメディア開発協会（松下）】 基本的には、人対人の集合研修になります。ケースによっては、離れた場所で講習を実施するというケースもございます。

【御手洗構成員】 ちなみにやはり、飛騨市はすごく遠くて、今日もここに来るまで5時間かかったのですけれども、そういうことになるとお高いのですか。

【ニューメディア開発協会（松下）】 個別にご相談させてください。

【安念部会長】 いや、御手洗さんの言いたいことは、こういうことなのです。今、スクリーンに映っている絵で言えば、とりあえずはコーディネーターをどう養成するかというのが松下さんの問題関心。御手洗さんのところも、やはりIT機器を何らかの形で使っていただかないと、行政コストとしてもなかなかもたないということであれば、例えばの話、飛騨市の中に何人かコーディネーターに相当するような方を養成すべく、例えば、松下さんのところで提供しておられるようなサービスを使うというような可能性をお考えなのかなと思ったのですけれども。

【御手洗構成員】 まずは、やってみるとしたときに、やはり支援員が必要なのですよねということになりますので、そうなったときに、このページに書いてありますように、候補となる人材ということでもいろいろ書いていただいているのですけれども、実は飛騨市はキャリアショップもないのですけれども。家電の店などはあるのですけれども、そういった方々はやはり家電を専門に売っていますので、そういった知識は必ずしも豊富かどうかというのはわからない部分もあったりするもので、そういうICT関係の会社があるかどうかと言うと、確かそんなになかったはずだと思っていますので、やはりそういったことをそもそも啓発するというのが、そういう講座も、実は私今回、ここに来させていただくに当たって、飛騨市の中でそういうパソコン講座みたいなものがあるのかどうか調べたのですが、実は1つあったのですけれども、それはいわゆる公民館講座のような形で、市民の人が独自でそういうことをやっているというだけだったのですね。なので、そういった講座もあまりないというか、発見できなかったということもあったので、今回こういったことをするに当たって、やはり支

援員というのを、まずはどうかして養成しなければいけないとなったときに、ではどのぐらいの時間と費用がというところでご質問しました。

【アイオーシニアズジャパン(牧)】 今みたいな質問をよく受けるのです。特に地方の方。周辺に先生がいない。距離も離れている。だけどニーズがある。行政としては大変なのです。教えるのも、確かに面と向かって教えるよりも、ほとんどがネットで教えらえるケースが多いのですね。特に入門と言うか、考え方のご相談は、ほとんどネットです。私。それは、お互いに顔を見ながら、iPadでお互いに顔を見ながら、あるいは資料をやりながら、あるいは現場を見ていただくのですね。こうやって。そうすると、いながらにして環境がわかるのです。それをもとに地元でいろいろなことができないかと言って、それでは先生を呼ぼうか、あるいは勉強会をやろうかとか、これが行政でやろうか、それとも誰か民間でやらせようかとか、やはり最初のジェネラルなところはほとんどネットで僕はカバーしています。これは非常に有効ですね。そういう仲間が増えてくるといいのですけれども、今度は実績も欲しいのです。こういうことをやっているよと、今までたくさんの実績をお持ちの方がいっぱいいるので、そういう方がつながってもらえると、もっとチョイスの幅が広がるような気がしています。だから、大いにネットを活用しませんかというのが、私のもう1つの提案なのです。

【安念部会長】 それはごもっともなのだけれども、まず、一番最初にiPadを持ってもらわなければいけないという関門がありますね。

【アイオーシニアズジャパン(牧)】 いや、だからツールは要るのですよ。ツールと、それからネットを使うと、SNSが必要ですよ。これはもう、道具ですから、必要ですから。これをとってしまっただけで何かやれと言われて、何ができるんだろうという。

【安念部会長】 それはもちろんそうなのです。わかりました。

【山脇部会長代理】 私の大学は中野にあるのですが、中野の地域でゼミの学生たちが、中野の多文化共生ということでフィールドワークなどをしていて、そこで中野区がやっている生涯学習大学という55歳以上の住民の方を対象にしたそういう講座がありまして、その講座の方々と交流する中で、講座の方々が中野のいろいろな地域の課題についてお話ししてあげるから、かわりにスマホの使い方を教えてほしいという呼びかけがありまして、この数カ月、2回ぐらい、学生たちは中野区の方々から地域の課題についてお話を聞いて、そのときに今度は学生たちが地域の高齢者の方々にスマホ

の操作の仕方を教える、そんなギブ・アンド・テークみたいなことを最近やっていて、そういう意味で、先ほどシニアの方がシニアのサポートというお話があったと思うのですが、もしかしたら大学生などでもそういうサポートに回ったりする可能性もあるのかなということを思いました。

あと1つ、牧さんへのご質問なのですが、先ほどの発表の中で、確か先進国の中で日本が一番シニアのICT活用が進んでいないというようなお話があったと思うのですが、そうすると、先進国でどんな国が進んでいて、何か日本が参考にできるようなことがあるのかどうかお伺いしたいと思いました。

【アイオーシニアズジャパン(牧)】 今覚えている数字は、例えばシニア、65歳以上で、スマホを使っているのがアメリカが40%ぐらい、日本は半分ぐらいだったと思うのですが、細かい数字はちょっと。それからiPadなどのタブレットになると、日本は65歳以上はまだ10%台、向こうは40%台。やはり、そのぐらいの差だと思う。データですから、とりようはいろいろあるのかもしれませんが、1つの例として。それから、この間ドイツの人と話していたのですが、やはりあっちのほうが進んでいますね。もう、こういうのが身の回りの道具なのですね。生きていくための道具化していると。日本はやはりガラケーが主体だったせいか、どうしてもまだスマホに一步、手が行くのが大変。そこからタブレットに行くのが大変というような、ステップワイズもあるし、それからもともとパソコンでキーボードアレルギーがあった延長なのです。今、タブレットはキーボードアレルギー要りません。これは2歳から100歳までが使っていますから、そういう意味で、アレルギーが外れてきますので、これからはどんどんそういう意味のフレンドリネスを追及していけないのではないかと考えていますけれどもね。数字の細かなデータ、あるのですが、今日は持ってきていないのです。

【安念部会長】 事務局に収集していただくのも1つの手かもしれませんが、それだけ顕著な差があるのかどうか僕は知らないけれども、現状の認識はしなければいけませんよね。

【上村構成員】 中学校とか高校には必ずコンピュータ室があるのですよね。それが全部使っているわけではないので、学校のほうの学校長の許可があれば、例えば公民館から申し込んで借りられるのですよ。それから、学校には必ずコンピュータの担当者があるので、技術の職員が中心になってコンピュータ講座をやっていることも、実際に

はあるのですね。だから、おそらく一番手っ取り早いのは、それでもう機器がそのままそろっていますから、それが一番早いのです。そうすると、夏休みなどに例えば3日間連続のそういう講座を開設することは可能なのですね。子供でも結構できるのがいるので、先生が声をかけると、子供も一緒に来て、地域の人たちを対象に講座が開けるのですよ。そういったところから1つ始まって、それでタブレットのほうに行くのか、それともスマホの部分に行くのか、その辺も今度は仕分けをしていく必要もあるのではないかと。

【安念部会長】 ほかに、いかがでしょうか。

【犬童課長】 事務局から、いろいろと今日はご意見をいただきましてありがとうございました。幾つか示唆があったかなと思います。まず、高齢者の方をアクティブユーザーの方は放っておいても来られるのでしょうけれども、ノンアクティブのユーザーの方をどう引っ張り出すかといったところは、おそらくこの支援員という制度、これは簡略化して書いているのでこういう絵になっているのですけれども、おそらく地域のさまざまな、ICTにかかわらないいろいろな活動が行われていますけれども、それと連携しないといけない。コラボしていかなければいけないだろうなというのが、1つ示唆としてあったのではないかと思います。

もう1つは、この課題は、一番大きいのは一番左をどのようにやっていくか、どうやってこの運営をしていくかというところが一番大きくて、やはりニーズとシーズをつなげるつなぎ役というところは、基本的には利益が出ないです。シェアリングエコノミーを見ても、もともと市場がある民泊とかカーシェアみたいところは出ていくのですけれども、そうではないところについてこういう仕組みを入れていこうとすると、カタリストと言っていいのですか、触媒のところの運営をどうするかが一番大きな課題になっていまして、これもおそらくそういうパターンになっていると思うのです。

今日お話しいただいた中でも、もちろん、講習とか資格ということでやっていくということもあるのでしょうけれども、お金がかかってしまうというのがあります。一方で、公共施設みたいのところを使って安くするとか、あるいは牧さんがおっしゃったようにネットを活用してコストを下げたやっていくとか、あるいは地元の企業の広告収入とかいう話もありましたけれども、この部分をもう少しいろいろとアイデアをいただいて詰めていかなければいけないと思っておりますので、次回以降、まだご議

論の時間がありますので、ぜひいろいろと議論いただきたいと思っていますので、よろしくをお願いします。

**【安念部会長】** 適切に総括していただいてありがとうございました。私も考えたのですが、この仕組みに似たものとか萌芽的なものは、実はいろいろあるのだなということをお教えいただきました。そういう多様性は多様性のまま大切にすればいい、こうでなければいけないなどと枠をはめるものではないのだが、一方で、それぞれの方々が何をやっているのかという、その概念、conceptualizeするというのも1つの有益なことで、そういう役割は当部会として果たさなければいけないのかなというふうに思いました。ほんとうにいろいろありがとうございました。

それと、今日、澁谷さんには業界団体のリーダーとしてのご発言をいただいたのですが、当部会にはほかの業界団体の方々にもおいでいただいていますので、ぜひ、次回以降、お考えを伺いたいと思うところがございまして、今日、牧さんからもお話があったように、なかなか高齢者に対してICTの機器が普及していないのだとすれば、まさにそれこそ商機なわけですから、カスタマーと言うかユーザーのベースを増やすという意味でも、こういうことが役に立つ可能性は十分あると思いますので、そういう観点からでも、どうやったらユーザーのベースを増やせるのかという関連で、何かお考えがあれば次回以降伺いたいと思うところでございました。

というのが私の感想でございまして、初回から大変有益なお話をいただいてありがとうございました。

それでは、既に犬童課長からまとめをいただきましたけれども、今日いただきましたご示唆、ご意見等は、今後の議論に反映させていただくことになります。

最後に事務局から連絡事項をお願いいたします。

**【坂本課長補佐】** 事務局より今後の部会の予定についてお知らせをいたします。

第2回、次回の会合でございしますが、年明け1月11日金曜日の10時から12時、第3回目の会合を翌週18日の10時から12時、第4回の会合を1月22日火曜日の13時から15時の時間で調整をさせていただきます。

なお、本部会の親会でございますデジタル活用共生社会実現会議のほうが1月25日に予定されておまして、ここで本会合の部会のマーケット課題の1つであるデジタル活用支援員の活動について中間報告を予定してございます。この取りまとめに向けたご協力も、皆様何とぞよろしくお願いいたします。

第2回以降の議事等がまとまりましたら、また追ってメールでご連絡をさせていただきます。

以上