

「デジタル活用支援アドバイザリーボード」第2回会合

各国のデジタルインクルーシヴ対策 (デンマーク、シンガポール)

2021年4月28日

NEC

デジタル・ガバメント推進本部長 小松正人

\Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という
社会価値を創造し、
誰もが人間性を十分に発揮できる
持続可能な社会の実現を目指します。

目次

- ・ デンマークのデジタルインクルーシヴ対策
- ・ シンガポールのデジタルインクルーシヴ対策

A decorative graphic consisting of several thin, curved orange lines that sweep across the top right and bottom right of the slide, creating a sense of movement and flow.

デンマークのデジタルインクルーシヴ対策

デンマーク：概要



デンマーク

人口：約582万人（兵庫県と同規模）

面積：約4.3万 km²（九州の約1.2倍）

首都：コペンハーゲン

言語：デンマーク語

政治体制：立憲君主制

中央政府、5リージョン、98市町村

史上最年少のメッテ・フレデリクセン首相のもと、電子政府を推進。高い税負担に基づいた高福祉国家で知られるが、高齢化に伴う人手不足や社会保障費負担の上昇が見込まれていることから、行政コスト削減を目的としたデジタル・ガバメントが進められている。



出典：デンマーク大使館（デンマーク外務省） <https://japan.um.dk/ja/info-about-denmark/denmark/>



出典：デンマーク首相府 <https://www.stm.dk/>

NECは「デンマーク」のIT企業KMDを保有

国連「電子政府ランキング」14位



日本

NEC

国連「電子政府ランキング」1位



デンマーク



デンマークでは、すべての国民がnemID（≒マイナンバーカード）を保有し、電子私書箱（≒マイナポータル）を利用

日本のように、官公庁・自治体から国民に郵送を行うことはない



デジタルデバイド(IT弱者)が存在しないからこそ実現できる

デジタル化が浸透していない住民向けの対策

1

デジタルにあまり
精通していない高齢者



ITカフェ等
で操作支援

2

行政から来る情報の
重要性を理解していない若年層



普及啓発

3

西欧諸国以外からの
移民（言葉の問題）



多言語対応

4

さまざまな社会的に
不利な条件を持っている人



（肉体的なハンディキャップ、認知機能のハンディキャップ、失読症などの文字を読むことへのハンディキャップ）

デジタル
委任状

デンマークのデジタルデバイス対策の類型



ITカフェ（よろず相談所）

IT-HELP（電話相談、要員派遣）

無料講習会（コンピュータ講座）

※人の集まる図書館や市民情報センター等で実施
（役所には人はほとんどいない）

Aldremobiliseringen –デンマーク高齢者協会 (デンマークの4つの主要な高齢者組織で構成される包括的な組織)



1,250以上の地元組織で構成され、33万人以上のメンバー（60歳以上）
全国で**170を超えるテレセンターを運営**。
1,000人のボランティアインストラクターと約7,000人の高齢者生徒。すべての授業料は無料。会員からの会費収入で運営されており政府からの補助金はなし。

※NGO以外にも、図書館、市民情報センター、社会住宅、成人向け教育センターなどでサポートを実施

※デンマーク国民は社会貢献意欲が高く文化としてボランティア活動が根付いている

出典：<https://all-digital.org/the-association-of-danish-senior-citizens-aldremobiliseringen/>、<https://all-digital.org/telecentres-elderly-denmark/>



実際の利用シーンを体験できるデモ環境の提供

Han har lige fået et NemID, men han er i tvivl om, hvordan man bruger det.

学習環境demo.borger.dkへようこそ！

Demo.borger.dkは、NemID、Digital Post、およびNemSMSでのヘルプと教育に自由に使用できます。学習環境は、個人情報の表示を回避する架空の世界です。

次

demo.borger.dk

Menu

Prøv NemID Prøv Digital Post Prøv Tilmeld Digital Post Tilmeld NemSMS

Prøv at logge ind med bruger-id, adgangskode og registrering. Se postkassen, læs og send digitalt post og giv feedback. Prøv at udfylde de tre tilmeldingsider og modtag din post digitalt. Prøv at tilmeld dig NemSMS.

Start Start Start Start

Prøv NemID via borger.dk Prøv Digital Post via borger.dk Prøv Tilmeld Digital Post via borger.dk Tilmeld NemSMS via borger.dk

borger.dk borger.dk borger.dk borger.dk

Log på Digital Post Digital Post NemSMS

Prøv at logge ind med bruger-id, adgangskode og registrering. Se postkassen, læs og send digitalt post og giv feedback. Prøv at udfylde de tre tilmeldingsider og modtag din post digitalt. Prøv at tilmeld dig NemSMS - via borger.dk

uden at bruge dine personlige oplysninger.

demo.borger.dkはどのように機能しますか？

Demo.borger.dkは8つのコースで構成されており、すべてフロントページから開始できます。このビデオでは、NemIDを使用したログインのプロセスを見ることができます。

次

※デモ環境の他、教材の開発等をデジタル化庁が担当し、ITカフェ等での教育に利用

<https://demo.borger.dk/>



図書館のDigital Inclusion対策①

一方で、わが国でも懸念される高齢者など情報弱者のデジタルデバイドの問題に対応するために、デジタル包摂（Digital Inclusion）にも力を入れており、デジタル化庁内に専門の部署（デジタル包摂室：Digital Inclusion Office）が設置されている。そして、地方自治体が市民団体の協力を得て、図書館や市民サービスセンターなどで無料講習を実施しており、高齢者のデジタル化への対応は比較的円滑に進んでいるという。

出典：デンマークのデジタル・ガバメント 日本総研（2020）
<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/report/researchfocus/pdf/12196.pdf>

デンマークでも、シニア層に向けて各地方自治体がスマートフォンのワークショップを開いたり、図書館が市民のための「情報ハブ」として定期的にコンピューター講習を提供している。例えば、筆者らの住む地域の図書館の講習会には、毎回数人の参加者が機器を持参してアドバイスを受け、中には定期的に参加している高齢者もいる。

出典：
高齢者のデジタルデバイド “取り残さない”デジタル社会の実現に向けて（2018）
https://www.huawei.com/jp/publications/huawave/30/HW30_Feature_Story#scandinavia



図書館のDigital Inclusion対策②

デンマークの多くの公共図書館は、市民の情報技術（IT）スキル向上を目指す全国的な事務事業の展開を積極的に推進する共同的活動機関である。このことはデンマーク図書館法が定めていることで、全国情報技術・遠距離通信庁※(National IT and Telecom Agency)との間で結ばれた2つの協力合意文書によって支援されている。

出典：
IFLA公共図書館サービスガイドライン 第2版（2016発行）
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-ja.pdf>

※2011年10月新政権発足に伴いにデジタル庁へ

公共図書館は生活に直結したプログラムを中心にコンピュータ講座を無料で開講してきた。2000年代から公的文書や各種手続きが段階的にインターネット上での手続きに移行されるのに伴い、コンピュータ講座はさらに組織的・体系的に整備されるようになった。たとえば2013年11月現在、コペンハーゲン・コムーネ図書館では120種類を超えるコンピュータ講座が開設されている。習熟度に合わせて入門者から中級者までの講座が提供されるだけでなく、デジタル・アンバサダー（digital ambassador）と呼ばれる、コンピュータ講座で講師を務めるボランティアスタッフを育成する講座もある。

出典：対話とエンパワメントを醸成する21世紀の北欧公共図書館（2014）



シンガポールのデジタルインクルーシヴ対策

シンガポール：概要



シンガポール共和国

人口：約570万人（兵庫県と同規模）

面積：約719 km²（東京都の約1.1倍）

首都：シンガポール（570万人：首都=国）

言語：マレー語、英語

政治体制：共和制

リー・シェンロン首相の掲げるSmart Nation構想に基づき2014年からIoT・ICTなどデジタル技術の戦略的な活用を推進。日本よりも低い出生率等、社会構造の変化に対しデジタル化の推進による持続的な成長を目指す。



出典：VisitSingapore.com
https://www.visitsingapore.com/ja_jp/see-do-singapore/recreation-leisure/viewpoints/merlion-park/



出典：シンガポール首相府 <https://www.pmo.gov.sg/Photos?page=3>



情報通信開発庁「IMDA」とSGデジタルオフィス「SDO」による取組



マンツーマンや
グループでの支援

**SDOデジタルアンバサダー
1,000人の配置**



1年プラン 5 SGD/月
スマホ 20 SGD~

**低所得高齢者への
モバイルアクセス支援**

出典 : <https://www.imda.gov.sg/news-and-events/Media-Room/Media-Releases/2020/More-than-16000-Seniors-Benefit-From-Seniors-Go-Digital-Programme>

Singaporeのデジタルアンバサダーの雇用スキーム

- ・ SDO（シンガポールデジタルオフィス）は、情報通信開発庁（IMDA）の下に2020年5月に設立され、Seniors GoDigitalやHawkersGoDigitalの動きを含む取組みを主導。
- ・ 政府が1,000名のデジタルアンバサダーを募集したところ、コロナ禍で失業した人々の雇用対策としても役立った。（雇用例 元携帯ショップスタッフ、情報系専門学校卒業者など）
- ・ 採用後、活動前に1週間のオリエンテーションプログラムに参加。
- ・ デジタルアンバサダーは毎月1,800～2,100SGDでSDOが雇用。（11か月の有期）
- ・ Youth Corps Singapore（<https://www.youthcorps.gov.sg/en>）でもボランティアを募集し、高齢者を支援
- ・ 資金は、IMDA、国家環境庁（NEA）、JTC、住宅開発庁（HDB）、およびエンタープライズシンガポールによって提供。

出典： <https://www.gov.sg/article/digital-ambassadors---a-new-job-to-make-a-difference>



Seniors Go Digital ~2021年3月までに10万人の高齢者のスキルを向上~



Tier 1 コミュニケーションスキル

基本的なコミュニケーションツール、ファイルメッセージング、ビデオ通話の使い方を学ぶ



Tier 2 デジタル政府サービス

SafeEntry用のSingPassmobileなどの政府デジタルサービスへのアクセス方法を学ぶ



Tier 3 電子決済と デジタルバンキング

市場やホーカーセンターでのSGQRコード、インターネットバンキングアプリ、サイバーセキュリティのヒントなどの電子決済ツールの使用方法を学びます。

学習完了でもらえるスタンプを収集し景品と交換できる仕組み

出典 : <https://www.imda.gov.sg/en/seniorsgodigital/>

 **Orchestrating** a brighter world

NEC