

調査報告書（概要版）

デジタル活用支援員に関するモデル構築に係る 調査研究の請負

株式会社野村総合研究所
コンサルティング事業本部
社会システムコンサルティング部

2020年3月31日

NRI

Share the Next Values!



01 はじめに

02 モデル案の検討

03 モデル案に基づいた実証事業の実施

04 モデル案の検証

05 総括等

本調査研究の内容・目的

- 「未来をつかむTECH戦略」（「IoT/ビッグデータ時代に向けた新たな情報通信政策の在り方」（平成27年諮問第23号）に関する情報通信審議会からの第5次中間答申（平成30年8月））において、「IoT・AI等の新たなICT（『スマート』）を用いて、高齢者・障害者も含め誰もが豊かな人生を享受できることを目指す（『インクルージョン』）ため」の施策パッケージが、「スマートインクルージョン構想」として提言された。
- これを受け、総務省は厚生労働省とともに、ICTを利活用し、年齢、性別、障害の有無、国籍等に関わりなく、誰もが多様な価値観やライフスタイルを持ちつつ豊かな人生を享受できる共生社会の実現推進に向けた方策や、ICT活用社会の意識改革・普及啓発策のあり方について、広く関係者の意見を聞き今後の政策に反映することを目的として、平成30年11月から「デジタル活用共生社会実現会議」（以下「共生会議」という）を開催した。
- 本調査研究は、昨年3月にとりまとめられた上記共生会議の報告書の中で提言されている、高齢者等がスマホの操作等について身近な場所で身近な人に気軽に相談できる「デジタル活用支援員」（以下「支援員」という）について、全国展開するために必要な仕組みの検討および検証を行うものである。

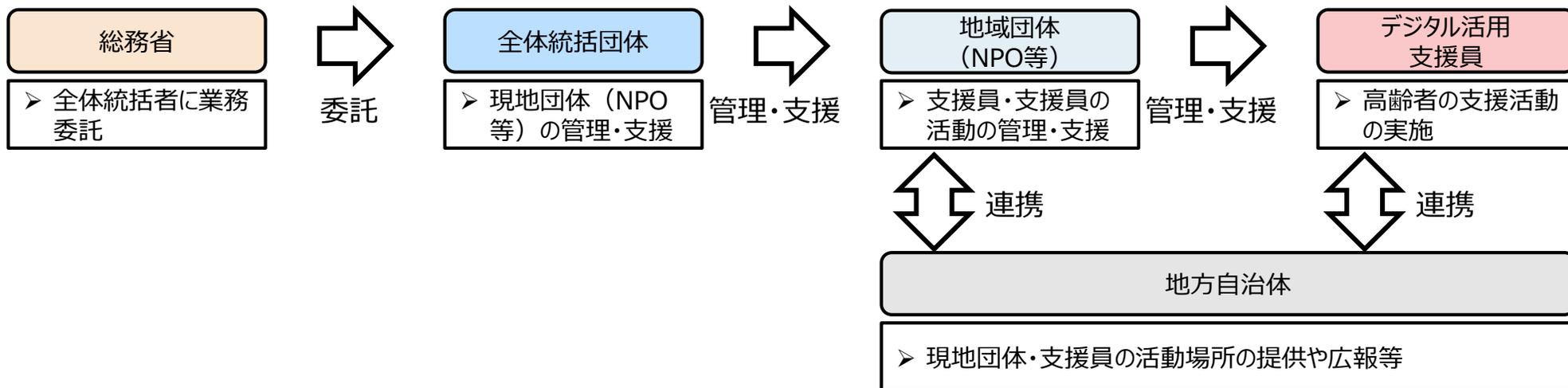
2. モデル案の検討

デジタル活用支援員に関するモデル案は、全体統括団体が地域団体の管理・支援を行い、地域団体が支援員の管理・支援を行うという形を想定した

■ デジタル活用支援員に関するモデル案は下図の通りである。

- 基本的には、総務省から全体統括団体に委託を行い、全体統括団体が地域団体の管理・支援を行い（契約としては再委託を行う形になる）、地域団体が支援員の管理・支援を行うという形（契約としては委嘱を行う形になる）。
- 地域団体、支援員と地方自治体は必要に応じて連携を行う。

モデル案



3. モデル案に基づいた実証事業の実施

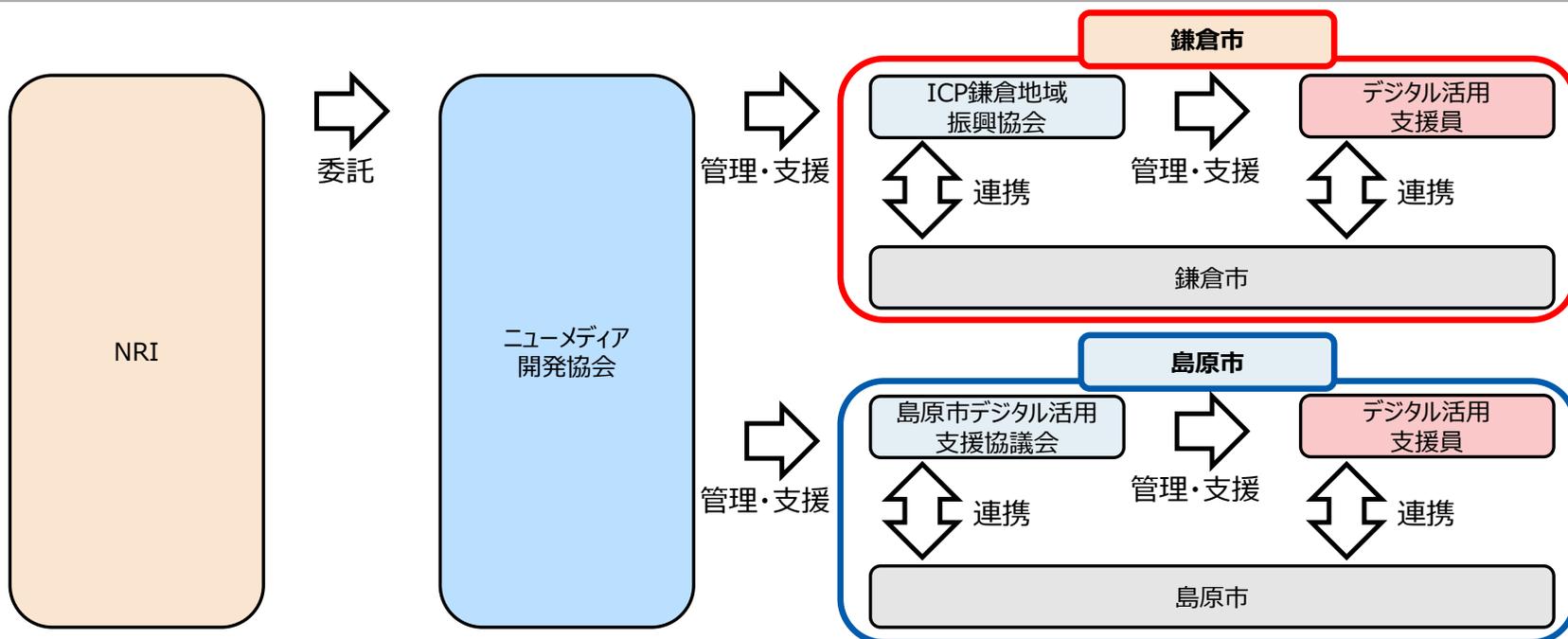
前掲したモデル案に基づき、鎌倉市・島原市の2地域で実証事業を行った。

■ 本実証事業は、下記のような役割で実施した。

- 全体統括団体 : ニューメディア開発協会
- 地域団体（鎌倉） : ICP鎌倉地域振興協会
- 地域団体（島原） : 島原市デジタル活用支援協議会

■ その他、アイオーシニアズジャパンの代表理事である牧氏を研修講師として招聘した。

実証事業実施体制



3. モデル案に基づいた実証事業の実施

支援員の活動としては、「相談会」と、「任意活動」とを行った。

- 相談会 : 1回あたりの定員を20名とし、受講者を4人ずつ5テーブルにわけ、主任講師1名が全体向けの説明と会の進行を行い、5名の補助講師が各テーブルの受講者をサポートする、という形式で、スマートフォンの利用方法を教える会。相談会の内容等は下表の通り。
- 任意活動 : 相談会外での支援全般を指すが、結果的には両市とも「特定の場所で（特定の曜日・時間帯に）個別相談を受け付ける」会を実施することで対応した。
- これらの活動に対して、活動費を支援員に支払った。

相談会の対象・内容・日時

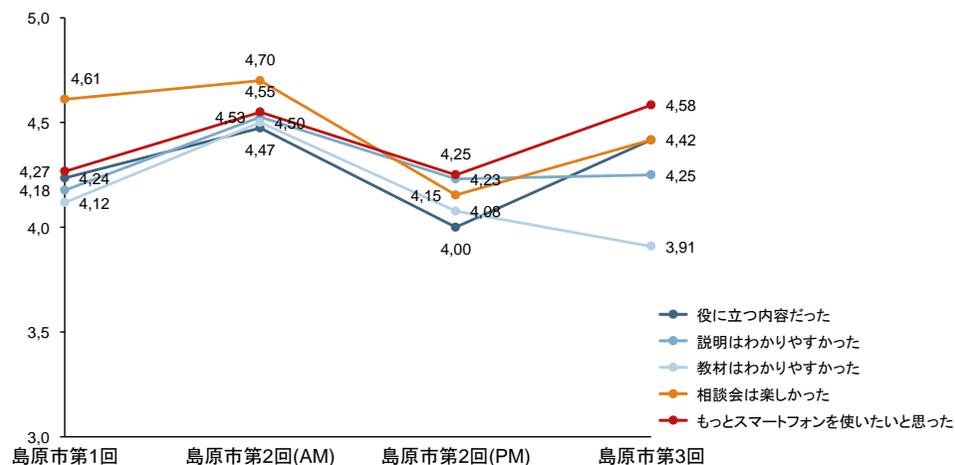
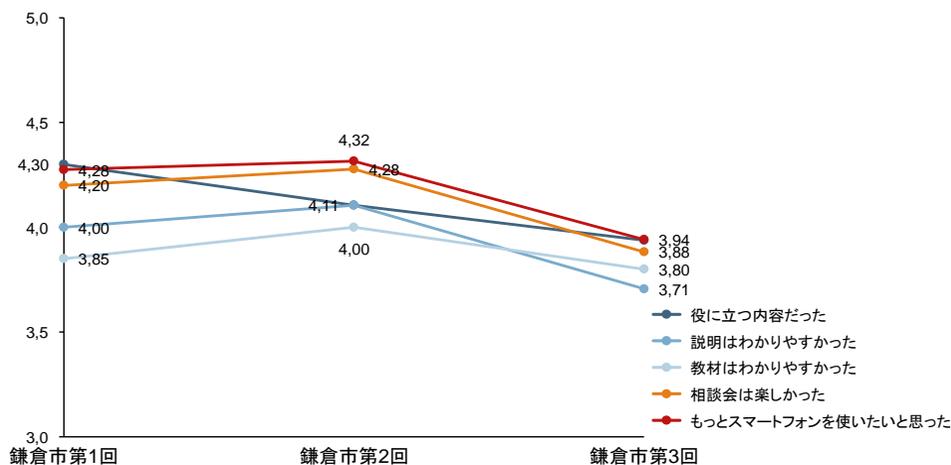
		鎌倉市	島原市
第1回	対象	スマートフォンを持っているが、 電話やメールの利用に留まっている方	スマートフォンを持っていないが、利用したいと感じている方
	内容	・ インターネット閲覧検索、乗換案内、地図	・ スマートフォン基本操作、インターネット閲覧検索、 カメラ撮影保存、地図
	日時	・ 11月15日(金)14:00~16:30 @腰越支所 多目的室	・ 10月31日(木)10:00~12:30 @白山公民館
第2回	対象	スマートフォンを持っているが、 電話やメールの利用に留まっている方	スマートフォンを持っていないが、利用したいと感じている方
	内容	・ インターネット検索、ホテル検索予約、ネットショッピング	・ スマートフォン基本操作、インターネット閲覧検索、 カメラ撮影保存、地図
	日時	・ 11月29日(金)14:00~16:30 @腰越支所 多目的室	・ 11月28日(木) 9:30~12:00 @霊丘公民館 ・ 11月28日(木)14:30~17:00 @安中公民館
第3回	対象	スマートフォンをもっており、インターネットの閲覧は出来るが、 様々なアプリをダウンロードして利用することは困難な方	スマートフォンを持っているが、電話やメールの利用に 留まっている方
	内容	・ QRコード読取 LINEの送受実習(開設済の方)友達追加	・ インターネット閲覧検索、島原市のFMアプリ
	日時	・ 12月13日(金)14:00~16:30 @腰越支所 多目的室	・ 12月12日(木) 9:30~12:00 @白山公民館

4. モデル案の検証

相談会のアンケート結果や関係者へのヒアリング結果をみると、相談会は概ね好評であったが、内容・形式・運用面での改善の必要性も示唆された。

想定される効果	アンケート結果から効果を確認できるか	関係するアンケート結果
<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン利用意向の向上 	確認できる	<ul style="list-style-type: none"> 「相談会は楽しかった」「もっとスマートフォンを使いたいと思った」の値が概して高くなっている 相談会の定期的な開催を求める声も多い
<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン利用スキルの向上 	部分的に確認できる	<ul style="list-style-type: none"> 特に初歩的な内容を扱った第1回・第2回の相談会について「理解できた」「わかりやすかった」という声も多い 一方、鎌倉第3回の相談会で「説明はわかりやすかった」「教材はわかりやすかった」の値が低く、また「1回の相談会では覚えられない」という声もある

相談会アンケート結果：定量部分（左：鎌倉市、右：島原市）



4. モデル案の検証

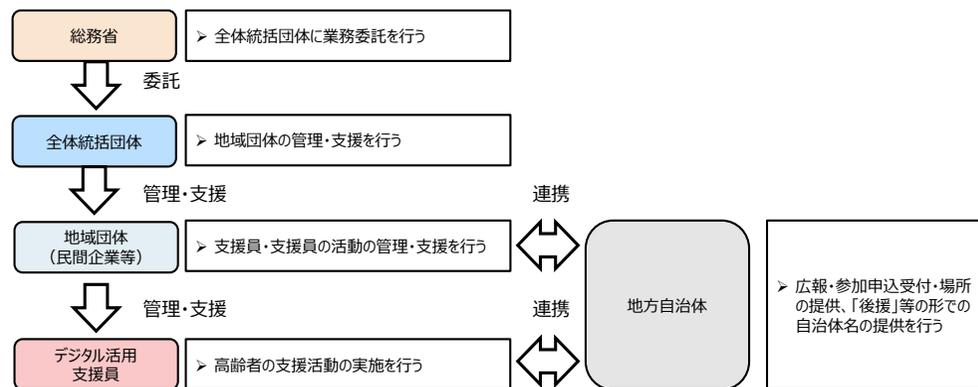
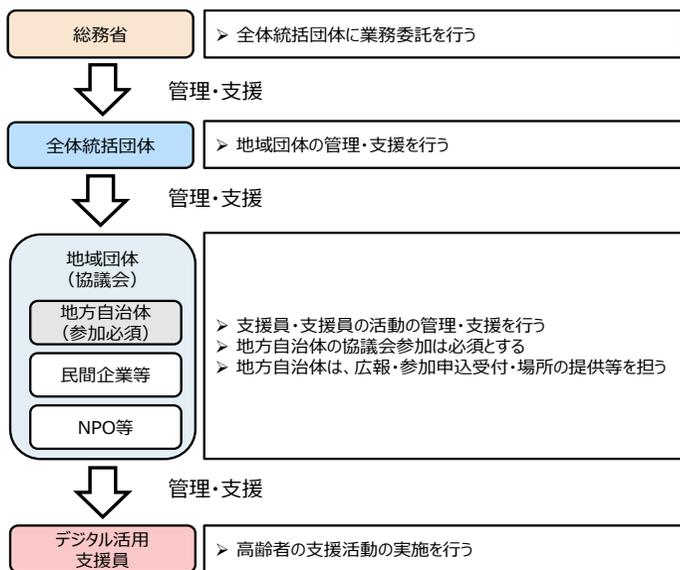
関係者へのヒアリング結果からは、地域団体の裁量や、自治体の関わり方等、モデル案全体についての示唆も得られた。得られた示唆（抜粋）は下記の通り。

- 相談会・任意活動の内容や形式は、今年度の経験で得られた運営上の工夫を活用してもらいつつ、最終的には地域団体に委ねることが良いと思われる。
 - 鎌倉市と島原市とでは、スマートフォン（iPhone）の利用者数、支援員と受講者の距離等、様々な要素が異なる。そうした地域の実態にあわせて相談会を運用するためには、内容や形式を一律に指定しない方が好ましいのではないか。
 - 一方で、今年度の経験に基づいて得られたノウハウについては活用してもらおう。
- 自治体の関わりとして、広報・参加申し込み受付・場所の提供等の協力を必須とすることが好ましいのではないか。
 - なお、デジタル活用支援員事業への自治体の関わり方としては、下記のような形が考えられる。
 - ・ 事業実施主体（あるいはその一部）となることを必須とする
 - ・ 事業実施主体にはならないが、広報・参加申込受付・場所の提供等の協力や「後援」等の形での自治体名の提供は必須とする
 - ・ 事業実施主体にはならず、広報・参加申込受付・場所の提供等の協力も任意だが、「後援」等の形での自治体名の提供は必須とする
 - ・ 事業への関わり方は任意とする
- 支援員のスキルや意識としては、概ね下記の3点が重要であると考えられる。
 - ・ 高齢者との接し方に関するスキル・意識
 - ・ 「教えること」一般に関するスキル・意識
 - ・ スマートフォン等、ICT機器の利用に関するスキル・意識
 - 上記3点の重要度としては、相談会の内容が初歩的なものであるという前提に立てば、上から順であり、主任講師については2点目も求められるという形ではないか。

5. 総括等

検証結果を踏まえ、事業のモデル案を修正し、関係主体の活動フローを整理した。モデル案は大きく分けて二通りの案が考えられるが、いずれの場合でも、自治体の関わりは不可欠となる。

モデル案の修正版（左：自治体が事業実施主体となる場合、右：自治体が事業実施主体とならない場合）



関係主体（特に地域団体）の活動フロー

支援員の募集

研修・勉強会の実施

相談会の企画

相談会の広報・参加申込受付

相談会の事前準備・当日運営

任意活動の実施

5. 総括等

総じて、デジタル活用支援員制度には一定程度の意義が認められるものの、支援の対象・範囲・方法等について、十分な検討を要する。

- 関係者へのヒアリングにおいて、デジタル活用支援員の取り組みに意義がないという声は一つもあがらなかった。相談会参加者の満足度も概して高く、支援員制度には「スマートフォン利用のきっかけになる」「スマートフォン利用を促進する」効果や意義は一定程度あるように思われる。
 - また、「高齢者の活動の場や仲間づくり」という意義もありうる。この点では、高齢者が支援員になることで、高齢者（支援員）が高齢者（受講者）とともにスマートフォンを学ぶという形も取りうるかもしれない。
- しかし、こうした意義の一方で、例えば「実際にスマートフォンを購入してもらおう」「相談会で扱った内容を実際に自分で使えるようになる」ためには、相談会の実施のみでは不十分だという意見も多数聞かれた。
- こうした反省も踏まえて、「IoT・AI等の新たなICTを用いて、高齢者・障害者も含め誰もが豊かな人生を享受できる」という「スマートインクルージョン」が一連の政策の最終的な目標であるとしたときに、支援員制度がそのうちのどこを担うのか、他の政策とどう役割を分担するのか、支援員は「誰の」「何の」活用を「どこまで」支援するのか、といった点について、十分に検討する必要がある。

The text is framed by two decorative swooshes. The top swoosh is a gradient bar transitioning from blue on the left to red on the right. The bottom swoosh is a solid blue bar.

Share the Next Values!