

利用者向けデジタル活用支援について

令和2年11月30日

総務省情報流通振興課情報活用支援室

- 新型コロナウイルス感染症により、「人と接触を避ける」オンラインでのサービスの利用拡大が求められている。しかし、高齢者はデジタル活用に不安のある方が多く、また、「電子申請ができること自体を知らない」等の理由によりオンラインによる行政手続等の利用が進んでいない。
- このため、民間企業や地方自治体などと連携し、デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けて、オンラインによる行政手続やサービスの利用方法等に対する助言・相談等を実施する。

(実施イメージ)

携帯ショップの スマホ教室等



デジタル格差解消を図るため、高齢者等の身近な場所で、行政手続や利用ニーズの高い民間サービスの利用方法の助言や相談などを実施。

(説明・相談の例)

- ・マイナポータルの使い方
- ・オンラインによる診療や予約 等

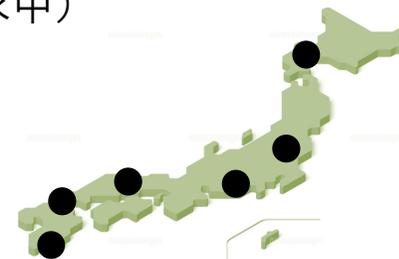
国
(総務省)



・デジタル活用支援の
活動に対する助成



※令和2年度は全国11箇所の実証
※令和3年度は全国で1000箇所
程度での講座等の開催を予定
(要求中)



<概略>

- 令和2年度に、デジタル活用支援の担い手、実施体制等を検討するために実証事業を実施。
- 実施主体や支援対象等のバリエーションを勘案して、全国11箇所(12件)で講座等を実施。(予算額:1.0億円)
- 地方自治体と地元ICT企業等が協議会方式により実施。

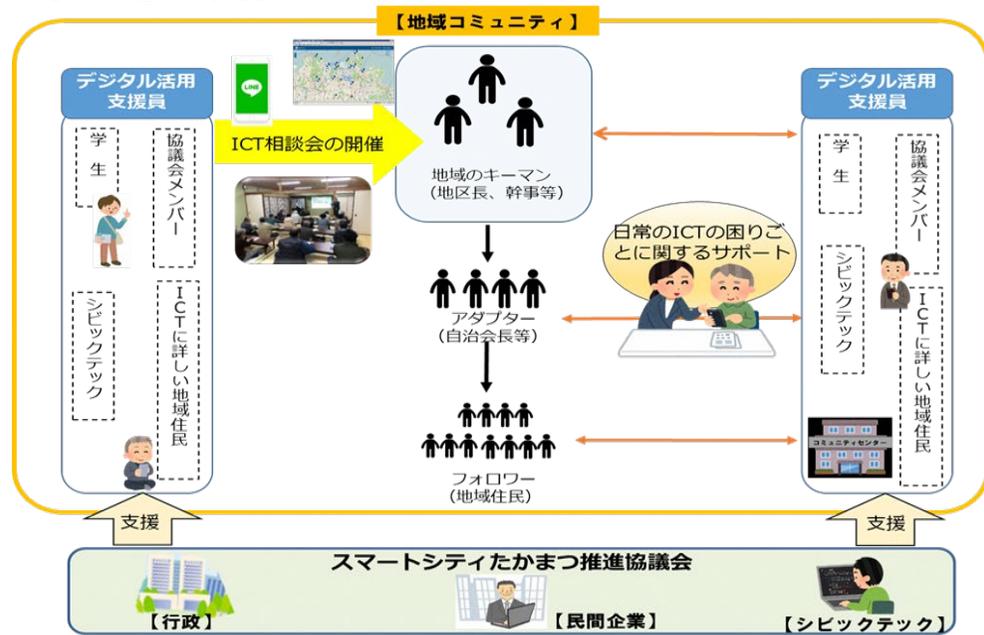
<令和2年度 実証地域>

実証地域	主な実施主体
岩手県陸前高田市	地元ICT団体、就労支援センター
福島県会津若松市	地元ICT企業
石川県中能登町	地方自治体
石川県加賀市	地方自治体
福井県福井市	地元ICT企業
福井県福井市	地元ICT企業、携帯ショップ
愛知県名古屋市	社会福祉協議会
香川県高松市	携帯ショップ
愛媛県松山市	シルバー人材センター
佐賀県佐賀市	地元ICT団体、地方自治体
長崎県島原市	地元ICT企業
宮崎県都城市	地元ICT企業、携帯ショップ

<相談会における支援内容(例)>

- 基本的内容
 - ・スマートフォンの使い方
 - ・インターネットの使い方
 - ・会話アプリの使い方
- 発展的内容
 - ・マイナンバーカードの申請方法
 - ・マイナポータルの使い方
 - ・地域で展開されているアプリの使い方
 - ・オンラインによる行政手続

<事例①：高松市の取組>



実施団体代表	(株) NTTドコモ (※携帯キャリア)
その他実施団体	高松市、Code for Sanuki
実施地域・地域内人口	香川県高松市 (426,043人※) ※令和2年11月1日時点
支援員の属性	①協議会所属企業からの一般公募 (3名) ②一般公募 (地域住民8名)
講座内容	①スマホ教室 (地図、経路検索、SNS、キャッシュレス、マイナポイント、防災) ②自由相談会
主な支援対象者	スマホ所有の高齢者 (1講座当たり定員10名程度 (自由相談会は定員なし) ×14回実施予定)

※実証期間中、市内もう1地区を追加し、計2地区で実施予定

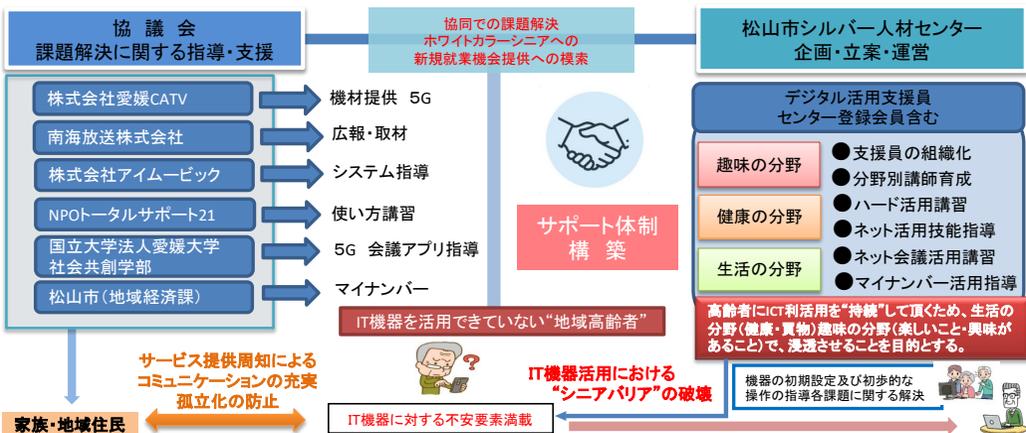
<事例②：会津若松市の取組>



※本年10月の相談会の模様

実施団体代表	(株) エヌ・エス・シー (※携帯電話販売代理店)
その他実施団体	会津若松市
実施地域・地域内人口	福島県会津若松市全域 (118,340人※) ※令和2年10月1日時点
支援員の属性	①実施団体からの選出 ((株) エヌ・エス・シーから3名) ②一般公募 (会津大学から3名、高齢者1名、その他の若者1名)
講座内容	①基本操作、マイナンバー制度・マイナポータル、迷惑メール等のセキュリティ対策 ②デジタル行政サービスの利活用 (Webサービス、スマホアプリ)
主な支援対象者	スマホ所有の高齢者 (1講座当たり定員20名×3回実施予定)

<事例③：松山市の取組>



実施団体代表	(公社) 松山市シルバー人材センター
その他実施団体	松山市、(大) 愛媛大学、(株) 愛媛CATV、南海放送(株)、(株) アームビック、(特非) トータルサポート21
実施地域・地域内人口	愛媛県松山市(約507,355人※) ※令和2年10月1日時点
支援員の属性	・実施団体からの選出((公社) 松山市シルバー人材センターから10名(※携帯電話販売店員、電気機械器具企業・ICT系企業OB含む。)
講座内容	①基礎編(オンライン会議システム・SNSの活用、マイナンバーカード・マイナポイントについて) ②実践編(キャッシュレス、マイナポイント、ヘルスケア地図、カメラ、防災、スケジュール等のアプリの活用について)
主な支援対象者	ICT機器を活用できていない地域の高齢者(スマホの所有は前提としておらず、スマホ非所有者には貸し出しで支援を実施)

<事例④：福井市の取組>



※本年10月の相談会の模様

実施団体代表	グラスITフィールズ(株)(※地元ICT企業)
その他実施団体	福井市、(有) ハートブレーン
実施地域・地域内人口	福井県福井市全域(261,898人※) ※令和2年10月1日時点
支援員の属性	①実施団体からの選出((株) グラスITフィールズから1名) ②一般公募(福井市公民館会員・パソコン講師、スマホサークル講師等5名)
講座内容	スマホ社会の現状、スマホ使用上の注意点、会話アプリ、Googleサービスの活用、マイナンバーについて
主な支援対象者	①スマホ所有の高齢者(1講座当たり定員31名×4回実施予定) ②聴覚障害をお持ちの方

令和2年度の実証事業と令和3年度以降の展開の方向性

- 令和2年度の実証では、実施体制の在り方について実証を行っており、地域や実施主体、支援対象等のバリエーションを勘案して11箇所（12件）を採択している。例えば、携帯電話販売店（ショップ）を中心としたもの、障害者を対象とした相談会を行うもの、など。
 - ⇒ 今後は、**実証で確立した様々なモデルを令和3年度以後、全国に拡大**していく
 - ⇒ 実証で得られた、教え方や教材、研修、周知等のノウハウを、令和3年度以後の事業に反映

令和3年度の助成事業の実施方針

- この点、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、我が国全体として感染防止につながる新しい生活様式の早期実現は喫緊の課題である。そのため、国民の誰もがオンラインによる行政手続やサービスを利用できるようにすることが求められる状況であり、デジタル活用支援を全国規模で迅速かつ集中的に行う必要がある。
 - ⇒ ① 令和3年度は既に地域での利用者向けの「スマホ教室」の開催など、**ノウハウや実績がある携帯電話販売店（ショップ）を中心としたデジタル活用支援を早期に実施**
- 一方、携帯電話販売店（ショップ）以外の地元ICT企業、自治体、社会福祉協議会等を中心とするケースや、特定の受講者への配慮が必要なケースもある。
 - ⇒ ② これらの**様々なケースにおいても、令和2年度の実証で確立したモデルを踏まえたデジタル活用支援を展開**
- その際、付随効果として、このような取組を通じて、メーカーを退職されたOBの方などICTに明るい地域人材が高齢者へのデジタル活用支援を行うことにより地域の雇用に結びつくことも考えられる。
- 上記の方針と本年度実証の結果を踏まえ、令和3年度助成事業の実施を検討

事業概要

1. 内容

令和2年度の実証事業の成果を踏まえ、令和3年度に「デジタル活用支援」の全国展開を図るため、理解やスキルが十分でない利用者等に対して、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等の対応支援を行う事業者に対し助成を行う。

2. 補助対象者

オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等を行う携帯ショップ、地元ICT企業、地方自治体、社会福祉協議会、シルバー人材センター等

※補助対象者の要件については、本年度実証事業の結果も踏まえて今後検討予定

3. 要求額

デジタル活用環境構築推進事業(要求額10億円の内数)として要求中

4. 事業スキーム(イメージ)



携帯ショップの スマホ教室等



・デジタル活用支援の
活動に対する助成

高齢者等の身近な場所で、行政手続や利用ニーズの高い民間サービスの利用方法の助言や相談などを実施

講座内容例 (スマホの高度利用)

○国民向けのインターネットによる行政手続・ポータルサイトの閲覧

- ・e-Tax等
- ・マイナポータルの使い方
 - ぴったりサービス (サービス検索・各種給付金等の申請)
- ・地域特有サービス (例:水道利用の申込、粗大ごみ収集の申込)
- ・マイナンバーカードの申請等

○国民の日常生活上、利用ニーズの高い民間サービスなど

- ・医療機関におけるオンライン予約・診療等
- ・インターネットバンキング
- ・食品配送、タクシー配車等
- ・オンライン飲食予約サイトの利用

※ 令和3年度事業における講座内容については、本年度実証の結果も踏まえ今後検討予定。

(参考) 関係政府方針について

「経済財政運営と改革の基本方針2020」(令和2年7月17日閣議決定)

第3章「新たな日常」の実現

1. 「新たな日常」構築の原動力となるデジタル化への集中投資・実装とその環境整備(デジタルニューディール)

(2) デジタルトランスフォーメーションの推進

誰もがデジタル化の恩恵を受けられる体制整備などを通じて、ICTリテラシーや情報モラルの向上を図り、デジタル格差対策を推進する。

成長戦略フォローアップ(令和2年7月17日閣議決定)

3. デジタル市場への対応

(2) 新たに講ずべき具体的施策

v) DX(デジタルトランスフォーメーション)の促進

・ICT 機器・サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにするデジタル活用支援員の創設に向け、2020 年度中に支援員の活動、実施体制等の基本的枠組みの構築に取り組むとともに、必要となる制度整備について検討を進め、2021 年度以降、民間サービス等との役割分担を踏まえつつ、本格的に実施する。

世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画(令和2年7月17日閣議決定)

7 社会基盤の整備

(3) デジタル格差対策

ICT機器・サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「デジタル活用支援員」に関し、令和2年度中に支援員の活動、実施体制などの基本的枠組みの構築に取り組むとともに、必要となる制度整備について検討を進め、令和3年度以降、民間サービス等との役割分担を踏まえつつ、本格的に実施する。

「まち・ひと・しごと創生基本方針2020」(令和2年7月17日閣議決定)

6. 新しい時代の流れを力にする

(1) 地域における Society 5.0 の推進

② 地域における情報通信基盤等の環境整備

(b) 地方における人材の育成・確保

・ICT機器・サービスの利用に援助が必要な地域の高齢者等に相談などの支援を行うデジタル活用支援員に関し、支援員の活動、実施体制等の基本的枠組みの構築に取り組む。