

# デジタル活用支援推進事業について

2021年2月17日 情報流通行政局 情報流通振興課

# 利用者向けデジタル活用支援推進事業(概要)

## 課題·必要性

- 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き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きやサービスの利用方法等に対する助言・相談等を実施する必要がある。

## (実施イメージ)

## 国 (総務省)



・デジタル活用支援の 活動に対する助成

## 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、行政手続き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

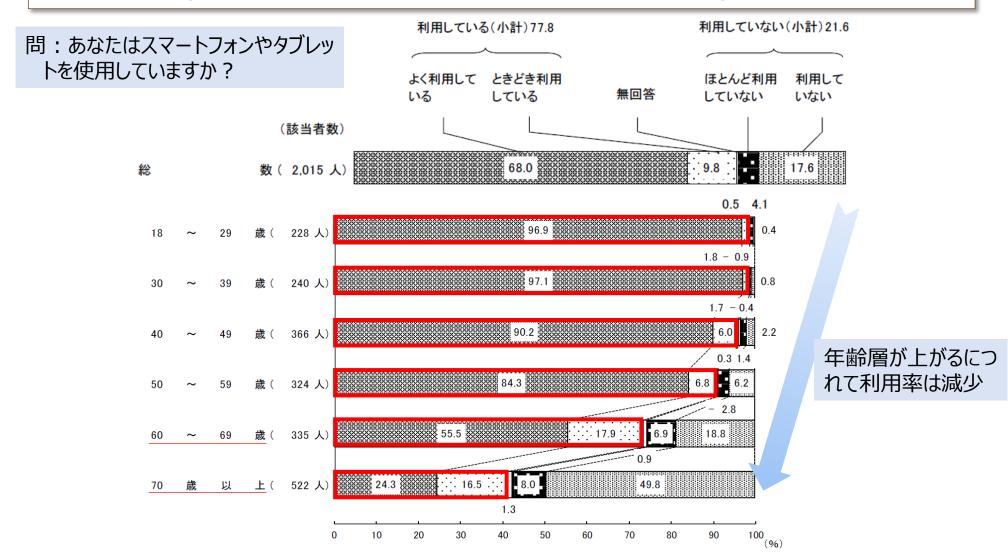


- ※令和2年度は全国11箇所で実証
- ※令和3年度は全国で1000箇所 程度での講座等の開催を予定



# デジタルデバイドの現状

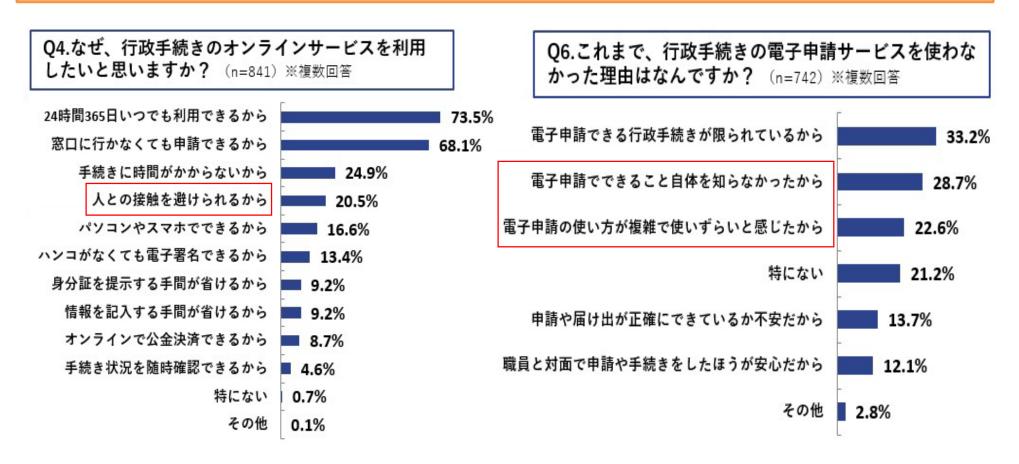
- 2021年1月22日、内閣府広報室より「情報通信機器の利活用に関する世論調査」を公表
  - ▶ 期間:2020年10月1日~11月15日
  - ▶ 対象:全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人(有効回収数:2,015人)
  - ▶ 目的:情報通信機器の利活用に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。



## 行政手続のオンライン利用に関する課題

【行政手続きのオンライン利用:必要性と課題】

- 新型コロナウイルス感染症により、「**人と接触を避ける**」非対面での行政手続きが求められている。
- 「**電子申請でできること自体を知らない**」、「**電子申請の使い方が複雑**」等の理由により、オンラインによる 行政手続きの利用が浸透していない。



「行政手続きのデジタル化に関するアンケート」(調査主体:トラストバンク、実施期間:2020年7月31日~8月7日) https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000608.000026811.html

# 令和2年度「デジタル活用支援員推進事業」について

## <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 I C T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	代表団体
岩手県陸前高田市	一般社団法人トナリノ
福島県会津若松市	株式会社エヌ・エス・シー
石川県中能登町	中能登町
石川県加賀市	加賀市
福井県福井市	グラスITフィールズ株式会社
福井県福井市	株式会社ヒューマン・デザイン
愛知県名古屋市	名古屋市北区社会福祉協議会
香川県高松市	株式会社NTTドコモ
愛媛県松山市	公益社団法人松山市シルバー人材センター
佐賀県佐賀市	特定非営利活動法人シニア情報生活アドバイザー佐賀
長崎県島原市	株式会社ケーブルテレビジョン島原
宮崎県都城市	シフトプラス株式会社

### <相談会における支援内容(例)>

- 〇 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
- ·LINEの使い方
- 〇 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

# 令和2年度実証事業の令和3年度への展開

## 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、実証で確立した支援のモデルを令和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年度の国直轄補助事業の実施方針

- 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き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、デジタル活用の支援を全国規模で迅速かつ集中的に実施していく。その際、既にスマホの基本的な操作について講座を実施している携帯販売代理店の活用が必要である。
  - ⇒ ① 令和3年度は地域での利用者向けの「スマホ教室」の開催など、既に全国的な規模でノウハウや 実績がある携帯電話販売店を中心としたデジタル活用支援を早期に実施
- 一方、例えば、近隣に携帯電話販売店がない地域の住民や、障害者等に対しては、地域の実情に応じ、これらの利用者のニーズを踏まえた相談会として、地元ICT企業、自治体、社会福祉協議会等が実施主体となって実施する形式も提供していく。
  - ⇒ ② これらの地域連携型の相談会についても、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 ※講師の確保・研修方法、教材内容、周知広報の方法等のモデル
- 上記の国直轄補助事業を、地方公共団体による地域住民に対するきめ細やかな取組とも連携し、全国における「デジタル活用支援」の展開を図る。

# 令和3年度「デジタル活用支援」の全体像

■「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」に向け、国民がデジタル社会の利便性を実感できるよう令和3年度以降、幅広い関係者を巻き込んで「デジタル活用支援」を展開



- 高齢者等に対して、オンラインでの行政手続や民間サービスの利用方法等に関する説明会・相談会を全国で実施(国直轄補助事業(デジタル活用支援事業): R 2 年度第3次補正予算案「デジタル活用環境構築推進事業」の一部)
- 併せて、地方公共団体による地域住民に対するきめ細かな取組を促進(R3年度地方財政対策における「地域デジタル社会推進費」を活用)

連携

動画·研修等

周知·教材·

## 国直轄の補助事業(デジタル活用支援推進事業)

- ・携帯ショップや公民館などで、オンラインサービスの利用方法等を説明(令和3年度は全国1000箇所程度を想定)
- ・教材や動画の作成、「デジタル活用支援員」を育成するための研修
- ・事業用webサイトや、地方自治体との連携による周知広報

## (説明・相談の例)

- ・マイナポータルやe-TAXの使い方
- ・オンラインによる診療や予約





## 地方財政措置の活用

## (取組例)

NPOや地域おこし協力隊など地域の幅 広い関係者に対する委託等により以下 の業務を実施

- ・アプリの操作、エラー発生時の対応といった 住民からの日常的な相談への対応
- ・オンラインでの行政手続等の利用方法に関する出張講座の開催 などのアウトリーチ型支援
- ※人材育成のため、国事業による研修等の受講も可能

<幅広い関係者の例>

携帯キャリア 販売代理店 地元のICT企業 PC教室

地方自治体

商工会議所 商工会

社会福祉協議会 シルバー人材センター NPO 地域運営組織 地域おこし協力隊 集落支援員

# 「デジタル活用支援推進事業」 実施スキーム

## 令和2年度第3次補正予算: 9.3億円

- 国(総務省)が公募により執行団体を決定
- 執行団体が「事業実施団体」を公募・採択・交付(デジタル活用支援推進事業に対して助成(補助率1/1))





執行団体 (現在公募中)



補助金交付



実施管理

研修 等

## <事業実施団体(想定)>

- ✓ 携帯キャリア
- ✓ 地元ICT企業
- ✓ 社会福祉協議会
- ✓ シルバー人材センター

# 事業実施団体の類型(イメージ)

● 事業実施団体は、携帯キャリアのように既に相談会等を行う拠点を全国に有している**全国展開型**、地方自治体等と連携して公民館等の公共的な場所で実施する**地域連携型**の2類型とする方向で検討中(各類型においてオンライン形式で相談会を実施する形態も含めるうることも想定)。

## 類型のイメージ(検討中)

### 類型A 全国展開型

(イメージ)



#### 【実施主体】

✓ 既に説明会・相談会等を行う拠点(携帯ショップ等)を 全国に有しており、当該拠点で支援を実施する主体

#### 【教える内容等】

②スマホによる行政手続等

#### 【その他】

✓ 地方自治体等から支援員の派遣を 依頼された場合には、可能な範囲で対応することも想定

## 類型B 地域連携型

(イメージ)



#### 【実施主体】

✓ 地方自治体と連携して、公民館等の公共的な場所で支援 を実施する主体(社福協、シルバー人材センター等)

#### 【教える内容等】

- ①スマホの基本的な利用
- ②スマホによる行政手続等

#### 【その他】

✓ 地域のOB人材活用、コミュニティ形成等にも貢献することを 想定

(注) 類型Aでは、本事業とは別に既に事業者において①基本講座を実施していることから、本事業における補助の対象とはしない。

## 講座の設定等について

● 講座については、以下の2つの区分で設定

① スマホの基本的な利用(基本講座): 7講座程度

② スマホによる行政手続き等(応用講座):5講座程度

● 執行団体が各講座の「標準教材」を用意、事業実施団体が一定の範囲内でアレンジして教材として利用

● 各講座の「標準教材」は1時間で教える内容を想定しているが、実際の1講座のコマ割りや1コマ当たりの時間設定は、各事業実施団体がそれぞれ柔軟に対応

## <具体的な講座内容(案)>

①スマホの基本的な利用	②スマホによる行政手続き等		
<ul> <li>電源の入れ方、ボタン操作等</li> <li>電話のかけ方、カメラの使い方</li> <li>インターネットの使い方</li> <li>メールの使い方</li> <li>地図アプリの使い方</li> <li>LINEなどSNSの使い方</li> <li>オンラインショッピング、スマホ決済</li> </ul>	<ul> <li>マイナンバーカードの申請方法、利用方法</li> <li>マイナポータルの活用方法、カードの健康保険証利用</li> <li>マイナポイントの申込み方法</li> <li>e-TAXの利用方法</li> <li>医療機関におけるオンライン予約・診療</li> </ul>		

# 「デジタル活用支援推進事業」スケジュール(イメージ)

令和2年度	令和3年度				
1月~3月	4月~6月	7月~9月	10月~12月	1月~3月	
総務省 ★ ・執行団体公募・決定 (2/9-3/10)	4/1 ★ ₹ ·契約 執行団体 ★ ★ ·事業公募 ·順次採	<b>→</b> 択、交付決定			
	★ ・webサイト開設、標	準教材の提供・更新、研修	を実施、自治体等と連携し と実施、自治体等と連携し	た周知広報	
		 業実施団体 			
(類型A) 🔻	(類型A) ★ (#T)	A	ル活用支援事業の実施		
	(類:	型B)★ ・デジタ	ル活用支援事業の実施		

#### 地域デジタル社会推進費(仮称)の創設

○ 光ファイバーの全国的な展開や5Gサービスの開始、ローカル5Gの導入など情報通信基盤の整備の進展を踏まえ、今後これらの基盤を有効に活用し、すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進するため、地方公共団体金融機構の公庫債権金利変動準備金を活用し、地方財政計画に新たな歳出項目として「地域デジタル社会推進費(仮称)」を計上

#### 【事業期間】 令和3・4年度

【事業費】各年度2,000億円

※ 地方公共団体金融機構の公庫債権金利変動準備金を活用

#### 地域デジタル社会形成に向け想定される取組(例)

デジタル社会の恩恵を高齢者など 多くの住民が実感できるための デジタル活用支援 デジタル技術を活用した観光振興や 働く場の創出など魅力ある地域づくり の推進

地域におけるデジタル人材の 育成・確保 デジタル技術を活用した 安心・安全の確保

条件不利地域等におけるデジタル技術 を活用したサービスの高度化 中小企業のデジタルトランスフォー メーション支援

#### 地方交付税措置

#### 【算定項目】

新たな基準財政需要額の算定項目「地域デジタル社会推進費(仮称)」を臨時費目として創設し、地域社会全体のデジタル化を推進するために必要となる取組に要する経費を算定

#### 【算定額】

令和3年度及び令和4年度 各年度2,000億円程度 (うち 道府県分800億円程度、市町村分1,200億円程度)

# 地域におけるデジタル活用支援のイメージ

## 地域におけるデジタル活用支援の取組例

○公民館等で地域おこし協力隊等を 講師とした出張講座の開催や相談対 応の実施などのアウトリーチ型支援



<地域運営組織等による場の設定>

#### (講座内容)

- デジタル機器や基本 アプリの使用法
- ぴったりサービスを利用した行政手続のオンライン申請方法等

#### (講師)

- 地域おこし協力隊、 集落支援員(OB・ OG含む)等
- 民間事業者等から の派遣

○地域の担い手等のスタッフによるサポートを受けられる場づくり

#### 【取組のイメージ】

- 毎週●曜日■時~▲時、「デジタルふれあいカフェ」を開催
- 会場は地域の拠点施設や飲食店等
- スタッフとして、地域の携帯ショップ等のスタッフ や学生等住民からボランティアを募集
- スタッフによる支援、参加者同士の教え合い
- Wi-Fiを設置、また、参加者自らスマホ決済での購入体験





※ このほかにも、地域の民間事業者やNPO等への委託、住民に身近な各種団体との連携、地域活性化起業人(企業人材派遣制度)の活用による実施

## 国事業の枠組みの活用

- ○講座の講師となる者や相談対応をする者の育成のため、国事業の**研修の受講**や**講師用教材の活用**
- ○地方公共団体からの依頼に基づく、国事業の講師の派遣
- ○国事業において作成する、一般の受講者向けの教材・動画の活用
- ○近隣の携帯電話販売代理店等において国事業の講座等が実施される場合の周知広報の協力



