

「デジタル活用支援員」 の意義と今後の在り方

2021年2月26日(金)

「ポストコロナ時代」におけるデジタル活用に関する懇談会

WG構成員 安念潤司(中央大)

「デジタル活用支援員」とは？

- 一言でいえば、地域において、高齢者にスマホの使い方をボランティア・ベースで手ほどきする事業。
- もともとは、情報通信審議会・情報通信政策部会・IoT新時代の未来づくり検討委員会（村井純主査）の報告書（2018年8月）において、「地域ICTクラブ」とともに提唱された。
- 高齢者等が、住居から地理的に近い場所で、心理的に身近な「ICT活用推進委員（仮称）」からICTを学べる環境を整備する。

「デジタル活用支援員」とは？

- さらに、デジタル活用共生社会実現会議（村井純座長）の報告書（2019年3月）において、デジタル活用支援員の整備が提唱される。
- 支援員の候補——地域における高齢者、パソコン教室等を実施しているNPO団体の構成員、携帯電話事業者、携帯電話販売店等の従業員、など
- 支援員の活動エリア——町内会・自治会などの地域コミュニティ
- 連携先——社福、シルバー人材センター、など
- 支援員へのサポート主体——国、NPO団体、など

2020年度デジタル活用支援員実証事業実施団体

協議会	代表団体	実証地域
陸前高田デジタル活用推進協議会	(一社)トナリノ	陸前高田市
会津地域スマートシティ推進協議会	(株)エヌ・エス・シー	会津若松市
中能登町デジタル活用協議会	中能登町	中能登町
スマート加賀IoT推進協議会	加賀市	加賀市
福井ICT推進協議会	グラスITフィールズ(株)	福井市
福井市デジタル活用推進協議会	(株)ヒューマン・デザイン	福井市
名古屋市北区ICT利活用推進協議会	(社福)名古屋市北区社福	名古屋市北区
スマートシティたかまつ推進協議会	(株)NTTドコモ	高松市
スマートインクルージョン活動推進協議会	(公社)松山市シルバー人材センター	松山市
佐賀デジタル活用推進協議会	(NPO)シニア情報生活アドバイザー 佐賀	佐賀市
島原市デジタル活用支援協議会	(株)ケーブルテレビジョン島原	島原市
都城デジタル化推進協議会	シフトプラス(株)	都城市

デジタル活用支援員推進事業の実例 (2020年度成果発表会資料より引用)

https://www.soumu.go.jp/main_content/000733375.pdf

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 島原市デジタル活用支援協議会(株式会社ケーブルテレビジョン島原)

1

実施団体	株式会社ケーブルテレビジョン島原、一般社団法人島原市医師会島原市地域包括支援センター、島原ソフトウェア株式会社、社会福祉法人島原市社会福祉協議会、島原市
実施地域	長崎県島原市(森岳地区・杉谷地区・三会地区・有明地区)
実証地域内人口	26,392人(2021年12月末現在)
事業概要	地域で活躍する様々な特性を持つ産・官が協力して協議会を運営。動画を活用した教材と高齢者とのコミュニケーションのノウハウを活かしたカリキュラムで高齢者に優しくわかりやすい相談会を低負荷で実施。世代や職種を超えたつながり形成を含んだ活動を行う。

実証事業モデル



島原市デジタル活用支援協議会 (株式会社ケーブルテレビジョン島原)

事業の内容

①支援員の属性

◆協議会構成員からの選出

島原市地域包括支援センター:2名(継続) ケーブルテレビジョン島原:3名(新規・訪問相談業務兼務)

◆一般公募

民生委員:2名(継続) 老人会・長老会連合会関係者:1名(継続) 一般:1名(継続)+6名(新規)

②研修の実施方法

実施日程(1回):11月20日

研修内容・カリキュラム:技術講習・コミュニケーション講習

研修講師属性:協議会構成員

③相談会の実施方法

会場	内容	日程	対象者	定員/参加者数	内容	備考
森岳	初級	12月2日	高齢者	10人 / 10人	スマートフォン基本操作・文字入力	これら以外に外出が難しい方向けに訪問しての相談業務を2家庭(3名)実施
	中級	12月9日		10人 / 9人	Chromeでの検索・アプリの基本	
	上級	12月16日		10人 / 9人	アプリのインストール・リテラシー・マイナポイント	
杉谷	初級	12月3日		10人 / 9人	スマートフォン基本操作・文字入力	
	中級	12月10日		10人 / 7人	Chromeでの検索・アプリの基本	
	上級	12月17日		10人 / 9人	アプリのインストール・リテラシー・マイナポイント	
三会	初級	1月13日		10人 / 0人	新型コロナウイルスの影響により中止 2021年度に公民館自主事業として振替実施予定	
	中級	1月20日		10人 / 0人		
	上級	1月27日		10人 / 0人		
有明	初級	1月14日		10人 / 0人		
	中級	1月21日		10人 / 0人		
	上級	1月28日		10人 / 0人		

島原市デジタル活用支援協議会 (株式会社ケーブルテレビジョン島原)

相談会の様子

動画・テキスト・支援員のサポートが連動した相談会
支援員の負荷軽減と相談会品質の維持(属人性の排除)の為**動画を使用**。
動画の内容をテキスト・支援員がサポートすることで相談会を進行。
高齢者に大人気の弊社新人キャスターが画面越しに**優しく説明**を行った。



<写真1. 動画を見る参加者>

自分好みのアプリを考えよう

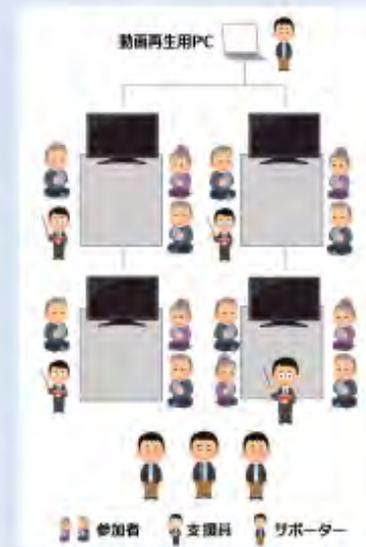
- ・生活で困っていることはありませんか？趣味をもっと楽しみたいと思いませんか？自分でアプリを探してインストールしてみましょう。

例)

花の名前を調べる
新聞を大きな文字で読む
将棋や囲碁 釣りの情報を得る
料理の作り方を調べる



<写真2. 動画イメージ>



<図1. 相談会イメージ>

高齢者が自分で問題を解決するためのカリキュラム
検索とアプリのインストールを活用し**生活の中で発生した問題の解決**や、
QOL向上のためプロアクティブにスマートフォンを活用できることを目指した。
スマホを使用する際に注意する事項については、参加者全員が自分で
調べディスカッションを実施。



<写真4. ディスカッションの様子>

島原市デジタル活用支援協議会 (株式会社ケーブルテレビジョン島原)

事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント

◆動画・テキスト・支援員のサポートが連動した相談会

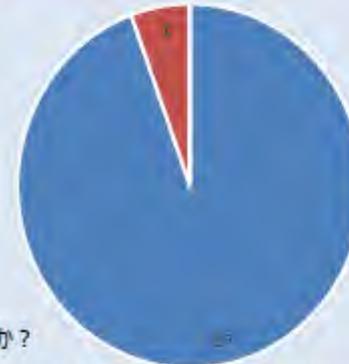
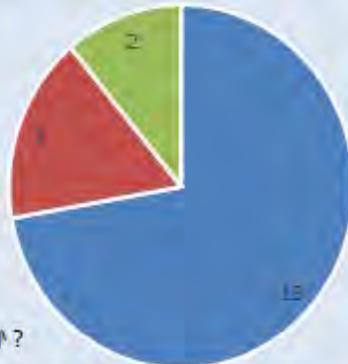
- ・支援員がやりがいを感じながら**低い負荷で相談会が実施可能**に。属人性を廃し**品質を維持して相談会**が開催可能。
- ・前に出て説明する相談員がいないので**人材育成が容易**。研修も**短時間化**。
- ・だれでも相談会を実施できるため**横展開・事業継続が容易**に。

◆地域の企業・団体が専門知識を発揮

- ・高齢者との**コミュニケーション**を**島原市地域包括支援センター**が実施
- ・動画の作成・カリキュラム立案を**NVNO携帯販売**を行う**ケーブルテレビジョン島原**が実施

②事業実施の効果・メリット

- ◆参加者の多くが**楽しみながらスマートフォンに自信**を持つ結果に。
- ◆本協議会のカリキュラムを使用して協議会を含め**3つの組織が来年度活動**。



・満足 ・やや満足 ・普通 ・やや不満 ・不満 ・わからない ・無回答 ・楽しかった ・やや楽しかった ・普通 ・やや楽しなかった ・楽しなかった

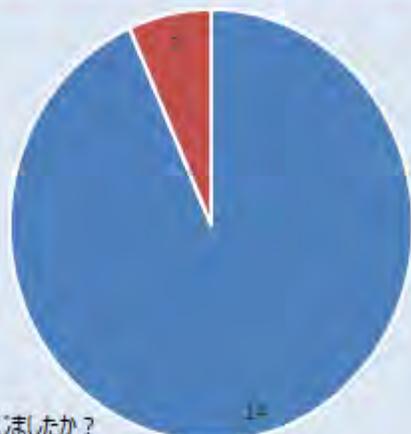
島原市デジタル活用支援協議会 (株式会社ケーブルテレビジョン島原)

事業の成果

③事業実施から得られた知見・教訓

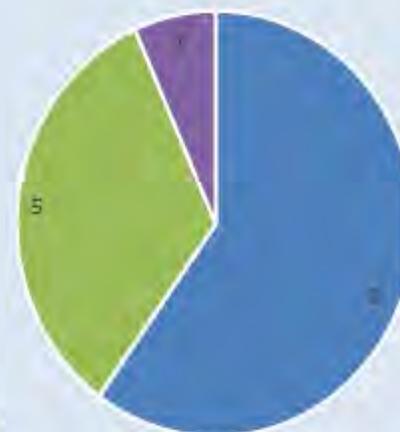
◆徹底して負荷を下げた運営の結果

- ・支援員を主役にし動画を中心とした低負荷なカリキュラム作成によりやりがいを感じやすい環境を構築。**支援員の90%以上がやりがいを実感。**
- ・支援員の継続参加率も**60%以上**を達成。



問:やりがいを感ずましたか?

■あった ■なかった



問:今後も相談員を続けたいですか?

■続けたい ■続けたくない ■分からない ■無回答

◆動画コンテンツの有効活用

- ・動画コンテンツは効果が非常に高く多数のメリットがある反面**作成・改修のコストが割高。**
幅広い機種・学習内容に対応することが**単独の協議会では難しい。**

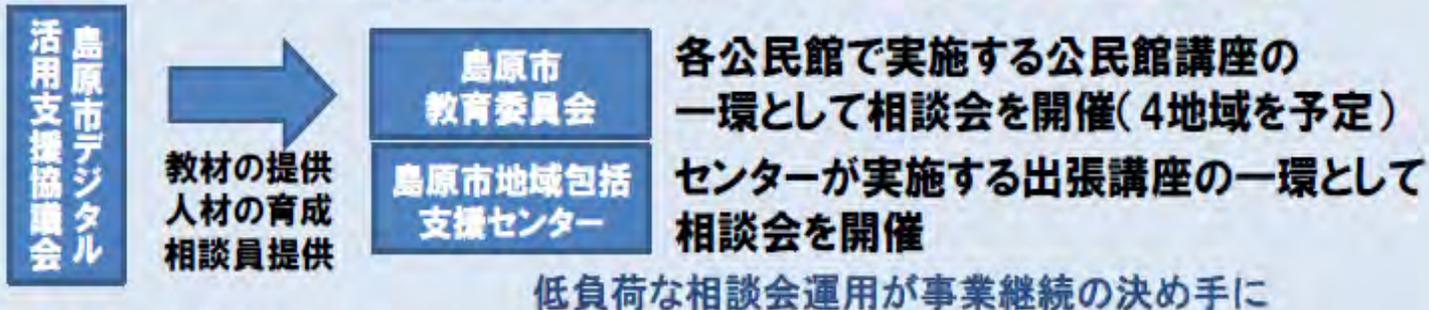
島原市デジタル活用支援協議会 (株式会社ケーブルテレビジョン島原)

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

◆次年度の事業実施体制:

既に高齢者向けにサービスを提供している団体の活動と同期。**協議会は各団体の活動を支援。**



◆次年度の事業内容:

- ・本年度と**同内容の相談会の継続**
- ・スポンサーを募集しカリキュラムの更なる拡大を目指す。

②今後の課題

◆支援員の確保について:

本年度活躍した支援員が**継続参加**。

◆支援員の教育(研修)について:

コミュニケーションについては**マニュアル化済み**。技術研修も**低負荷**で受講可能。

◆相談会の広報について:

島原市広報や**ケーブルテレビ**を活用しつつ、公民館などの**Face to Face**の募集も併用。

◆相談会の運営について:

カリキュラムの拡充が課題。**スポンサーを募り地域一丸**となった活動へ。

今後のデジタル活用支援に向けて(その1 総論)

- ✓ 昨年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」というビジョンが掲げられたことにより、**明らかにフェーズが変わった**
- ✓ 従来の「支援があればいいね」から、「支援をしなければいけない」というフェーズに

<今後の方向性>

- R3年度の「全国で1000箇所」では、明らかに規模が小さく、全国に行き渡らない。
- 5年かけても10年かけても、この「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」というビジョンを達成するという**断固たる決意**と、**具体的な計画**が必要ではないか。
- R2年度実証の11箇所のように、地域の発意により各地域にあったやり方を構築するのがベストだが、あらゆる地域でこれを期待するのは難しいため、まずは全国8千ある携帯ショップのリソースをフル活用しつつ、並行して地域による取組を促していくのが現実的ではないか。(本来は、地域においてデジタル社会のビジョンがあり、そこにデジタル活用支援も位置づけられるべきであり、その方が求心力も強い。)
- 他方、携帯ショップが存在しない地域もあり、そういった地域での取組手法を確立することが必要ではないか。

今後のデジタル活用支援に向けて(その2 R2年度実証の成果)

- ✓ 令和2年度、デジタル活用支援の担い手、実施体制等を検討するための実証事業を全国11箇所で開催（コロナ下で様々な苦労を経て実現したもの）
- ✓ この**実証事業における成果・知見**（手法、課題、問題意識、解決策、気づき等）を、多様性を確保した上で令和3年度以降に積極的に活用すべき

<成果・知見の例>

① 支援員の確保

- 支援員の属性（携帯ショップスタッフ、大学生・専門学校生、子育て女性、民生委員、商工会青年部、メーカーOB、一般公募等）
- 公民館で実施する場合の、主説明者＋補助者の必要性 [陸前高田市]
- ボランティア（無償）では限界との指摘 [中能登町、会津若松市]
- 質の確保のための研修の必要性（技術面、接遇面） [陸前高田市]
- 負担軽減のための動画等のツールの必要性 [島原市]
- 動画等による共通の研修プログラムの必要性 [都城市]

② 周知広報

- 市の広報誌・公共施設、高齢者サークル・老人会、地元紙、ケーブルテレビ、SNS

③ その他

- 費用面の課題、参加費用の有料化も視野 [会津若松市]
- フリーWifiの確保 [会津若松市]、キャッシュレス決済の環境 [都城市]

今後のデジタル活用支援に向けて(その3 提案)

- ✓本事業は、非常にチャレンジング
- ✓継続的に多様な関係者から意見をもらい、よりよい事業に育てていくための**オープンな議論の場**が必要ではないか

(参考) 令和2年度 デジタル活用支援の事例

<事例①会津若松市の取組>



<事例②福井市の取組>



実施団体代表	(株)エヌ・エス・シー (※携帯電話販売代理店)
支援員の属性	① (株) エヌ・エス・シーの社員 3名 ②会津大学等の学生 3名、高齢者 1名
講座内容	Wi-Fiのつながり方、QRコード読み取り、セキュリティ、アプリのダウンロード (COCOA)、マイナンバーカード・健康保険証利用 等
支援対象者	スマホ所有の高齢者 (1 講座定員20名× 3 回実施予定)

実施団体代表	グラスITフィールズ(株) (※地元ICT企業)
支援員の属性	① (株) グラスITフィールズの社員 1名 ②福井市公民館会員等 5名
講座内容	Wi-Fiのつながり方、Googleアカウント取得、LINEの使い方、マイナンバーカードの申請等
支援対象者	①スマホ所有の高齢者 (1 講座定員31名× 4 回実施予定) ②聴覚障害をお持ちの方