

# デジタル活用支援員の全国展開に向けた調査研究 調査報告書（概要版）

---

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

2021年3月

**NRI**

*Share the Next Values!*



1. はじめに
2. 事業内容
3. 実証地域に対する支援及び進捗管理
4. 支援員の全国展開に向けた調査研究
5. 情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催
6. 考察
7. 総括

# 1. はじめに

---

## 1. はじめに

**本調査研究は、「デジタル活用支援員」について、全国各地で継続的に活動していく上で必要な体制を検証するものである。**

- 「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、平成31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、全国各地で継続的に活動していく上で必要な体制を検証するものである。

## 2. 事業内容

---

## 2. 事業内容

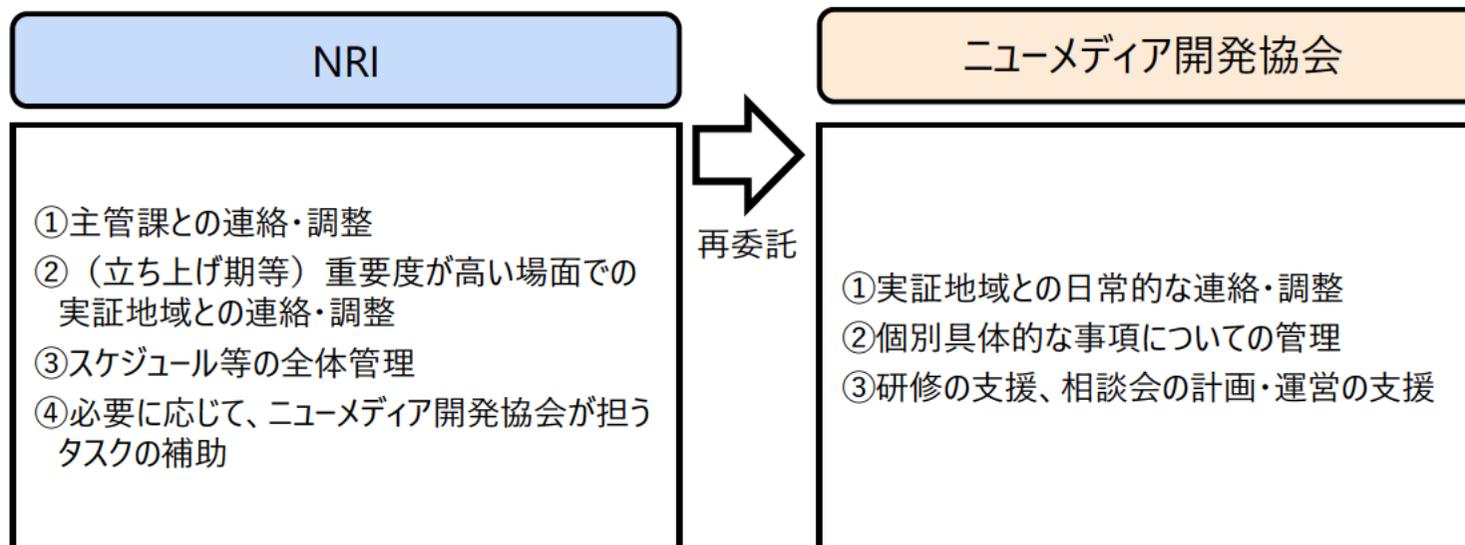
### 事業内容

- 本事業では、大きく分けて「実証地域に対する支援及び進捗管理」、「支援員の全国展開に向けた調査研究」「情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催」を行った。それぞれの内容等については次章以降で詳述する。

## 2. 事業内容 事業体制

- 「実証地域に対する支援及び進捗管理」においては、一部業務を一般財団法人 ニューメディア開発協会に再委託して行った。ニューメディア開発協会は、「シニア情報生活アドバイザー」資格付与等、IT利活用に関する啓発・教育事業を幅広く行っている法人であり、デジタル活用支援員に関連する知見や、関係団体とのネットワークを豊富に有している。
- NRIとニューメディア開発協会との役割分担は下図の通り。

実証地域に対する支援及び進捗管理 体制・役割分担



## 2. 事業内容 実証地域

### ■ 実証地域は下表の通りである。

今年度の実証地域・協議会と代表団体

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	一般社団法人 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	株式会社エヌ・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フィールズ株式会社	福井市
福井市デジタル活用推進協議会	株式会社ヒューマン・デザイン	福井市
名古屋市北区ICT利活用推進協議会	社会福祉法人名古屋市北区社会福祉協議会	名古屋市北区
スマートシティたかまつ推進協議会	株式会社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	公益社団法人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	特定非営利活動法人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	株式会社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	シフトプラス株式会社	都城市

### 3. 実証地域に対する支援及び進捗管理

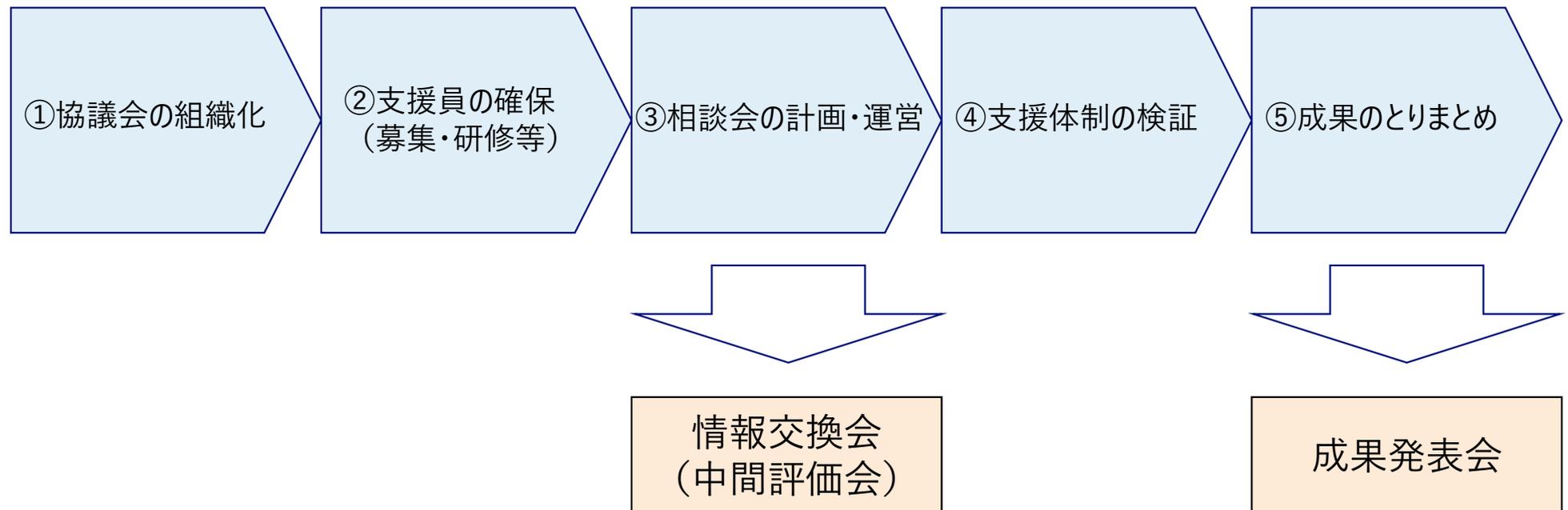
---

### 3. 実証地域に対する支援及び進捗管理

## 実証地域に対する支援

- 各実証地域の実証事業（下図）に対するNRI・ニューメディア開発協会の支援として、下記2点を行った。
  - 下図②内の支援員への研修の支援、および③相談会の計画・運営の支援（ニューメディア開発協会）
  - 実証地域の活動費用（1地域当たり税込300万円まで）の支援（ニューメディア開発協会）

#### 実証地域が行った実証事業内容



### 3. 実証地域に対する支援及び進捗管理

## 実証地域の進捗管理

- 各実証地域の事業の進捗状況については、適宜管理を行った。管理は、各実証地域の状況を管理するための状況管理表を作成のうえ、適宜必要事項を入力する形で行った。
- また、原則として隔週のペースで総務省主管課との打ち合わせを実施し、各実証地域の最新状況や今後のアクション等について報告・協議するとともに、その他の議題について随時検討した。状況管理表のイメージは下記の通りである。

### 状況管理表イメージ

No.	実証地域		実証事業情報				NRI				コーディネーター事務局		共有事項・相談事項				
	協議内容	実証地域	担当官名	実証地域（国/県）	実証地域（市）	実証事業名称	開始	終了	進捗	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
1	豊橋駅前デジタル活用推進協議会	松子県豊橋市															
2	沼津駅前スマートシティ推進協議会	静岡県沼津市															
3	中野駅前デジタル活用協議会	山口県中野市															
4	スマート農業ICT推進協議会 実証事業専門部会	山口県旭川市															
5	福井ICIT推進協議会	福井県福井市															
6	福井市デジタル活用推進協議会	福井県福井市															
7	名古屋北區ICIT活用推進協議会	愛知県名古屋															
8	スマートシティ活用推進協議会	香川県高松市															
9	スマートインクルージョン推進協議会	愛媛県松山市															
10	高岡デジタル活用推進協議会	石川県高岡市															
11	徳島市デジタル活用推進協議会	徳島県徳島市															
12	徳島デジタル活用推進協議会	徳島県徳島市															

### 3. 実証地域に対する支援及び進捗管理

## 取得財産の納品

- 取得価格が10万円（税込）以上及び使用可能期間が1年以上の物品について、事業終了後に総務省に納品することを想定して、各実証地域が取得した物品について、取得価格等の確認を行った。結果、該当する取得財産はなかったため、取得財産の納品は行わなかった。

## 4. 支援員の全国展開に向けた調査研究

---

## 4. 支援員の全国展開に向けた調査研究

### 調査目的・調査方法

- 本事業では、下記の4点を目的として、調査を行った。
  - ①民間における様々な高齢者のICTリテラシーを向上させる取組を把握すること
  - ②支援員の活動による効果の生じうる分野について検討すること
  - ③支援員を国が実施することについてのニーズについて明らかにすること
  - ④支援員事業の全国展開及び継続運用のための支援員のスキームと、その実現にあたっての課題・対応策を明らかにすること
  
- 調査方法としては、上記四つの調査目的と対応して、下記四つの調査を実施した。調査結果は次ページ以降に記載する。
  - 民間の取組事例の調査
  - 支援員によるサポートが期待される公共・民間サービスに関する現状調査
  - 相談会参加者を対象としたアンケート調査
  - 関係者ヒアリング調査

## 4. 支援員の全国展開に向けた調査研究

### 調査結果（民間の取組事例の調査）

#### ■ デスクトップ調査の結果

- 民間で類似の取り組みを行っている団体は多いが、その多くが地域密着型の団体・取り組みであり、支援員事業を全国的に展開する力を持っている団体はあまり多くない。
- また、民間での取り組みは、スマートフォンの基本操作やカメラ・写真、ゲーム、インターネット検索等の初歩的な内容を扱っている場合が多く、「高度利用」に対するサポートを行っている団体は少ない。

#### ■ 事業者ヒアリングの結果

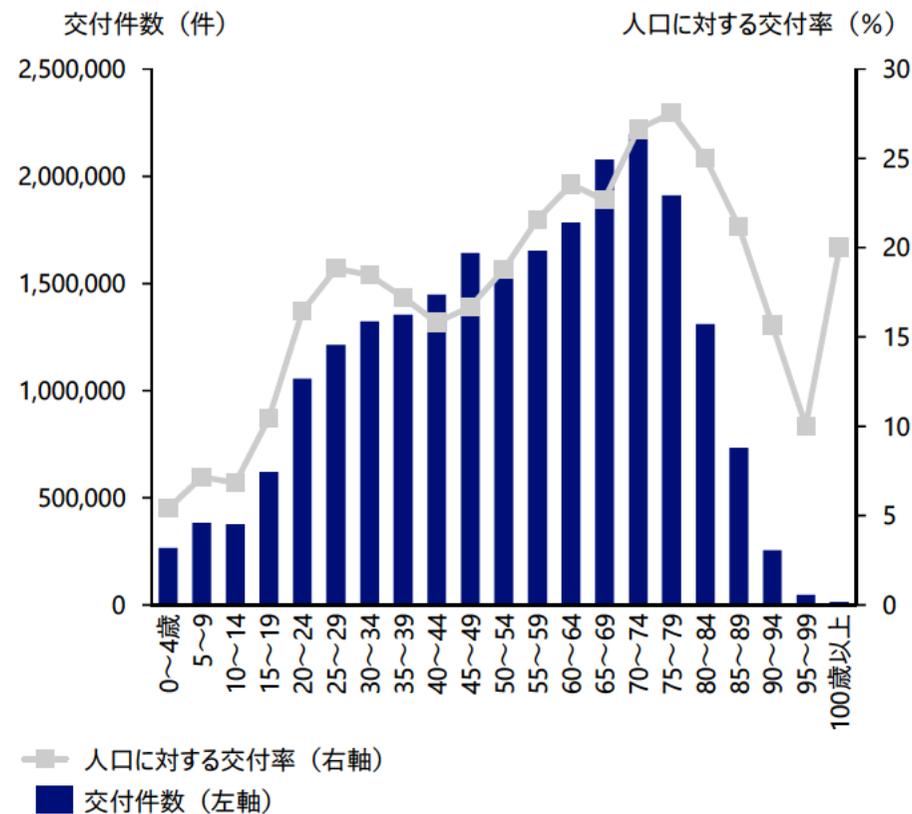
- 【支援員事業の実施主体に関する示唆】
  - 支援員に類似する取り組みを実施している民間事業者には、既存事業の経験に基づくノウハウがあり、今後支援員事業を担う主体になりうる。一方で、特に遠方への講師派遣や、広報・会場の確保などの部分では公的なサポートを要する。
- 【支援員事業で扱う内容に関する示唆】
  - キャッシュレス決済やオンラインショッピングなど、消費者のニーズがすでにある内容については、既存事業でも扱っており、展開可能性が高い一方、マイナンバーや行政サービス等では、消費者の学習意欲を喚起するインセンティブ拡充が必要となる。また、キャッシュレス決済やオンライン診療、マイナンバー等の内容を扱うにあたっては、個人情報や金銭的なやり取りを実際に発生させたりせずに相談会内容で教えられるよう、デモ環境等が整備されることが望ましい。
- 【その他】
  - 有料のスマートフォン講座によって利益をあげている民間事業者も存在するため、支援員事業の展開にあたっては、民間事業者への圧迫とならないよう配慮が必要である。

#### 4. 支援員の全国展開に向けた調査研究

### 調査結果（支援員によるサポートが期待される公共・民間サービスに関する現状調査）

- 調査の結果、本調査で扱った「マイナンバー制度・マイナポータル」「特別定額給付金のオンライン申請」「ねんきんネット」「国税電子申告・納税システム（e-Tax）」「オンライン診療（遠隔診療）」「e-コマース（ネットショッピング・EC）」「SNS、テレビ電話ツール（通話アプリ等含む）」のそれぞれについて、特に高齢者の利用率・利用者数等の面で課題があることが明らかになった。

#### マイナンバーカード交付状況

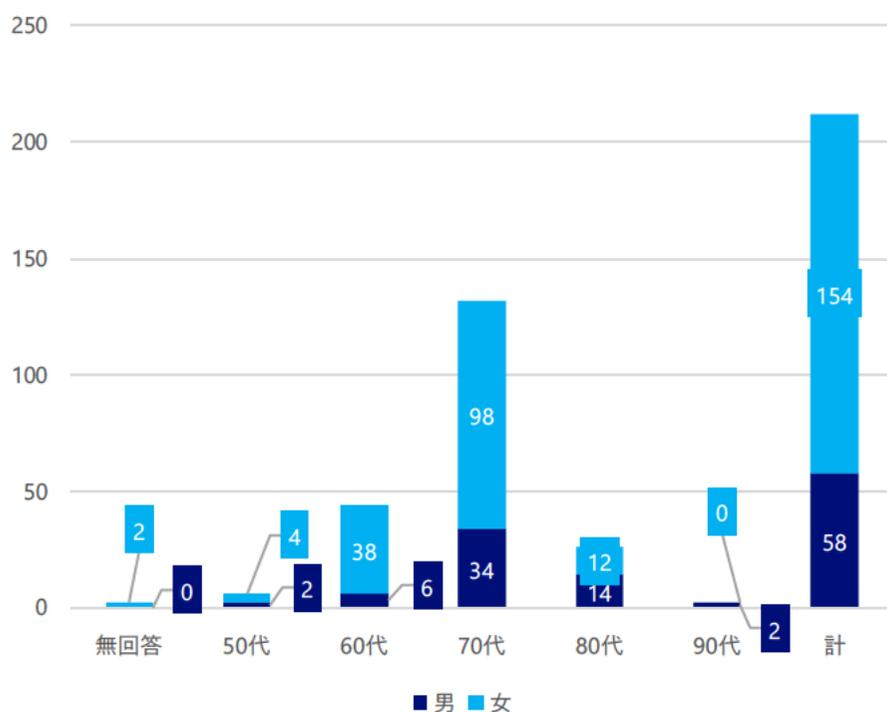


## 4. 支援員の全国展開に向けた調査研究

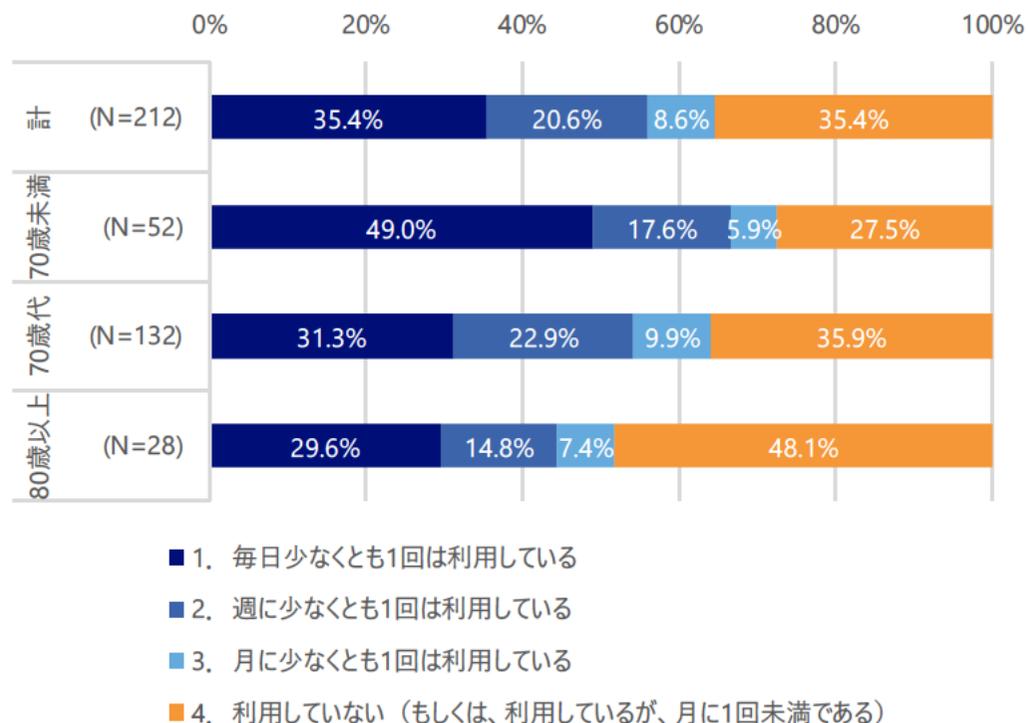
### 調査結果（相談会参加者を対象としたアンケート調査）

- 支援員事業は、インターネットを「利用していない（もしくは、利用しているが、月に1回未満である）」高齢者にも一定程度アプローチできている（全体の4割弱）。
- インターネットを使った行政手続き・診療サービスの利用者は少ないが、潜在的な需要は一定（4割）程度ある。
- 自宅から気軽に行ける距離にキャリアショップがある高齢者は多い（全体の7割ほど）だが、キャリアショップでの相談会開催を望む声は少ない（全体の2割未満）。

#### アンケート回答者属性



#### インターネット利用頻度



## 4. 支援員の全国展開に向けた調査研究

### 調査結果（関係者ヒアリング調査）

- 調査の結果、各協議会とも、その構成団体が有している知見・ノウハウを活かして、各地域や各地域の高齢者の状況等にあわせて様々な有効な取り組みを行っていることが明らかとなった。
- 詳細は各協議会の報告書を参照されたい。  
（報告書本編では、①協議会の組成・役割分担、②支援員の概要、③研修の概要、④相談会の概要、⑤次年度以降の計画について概要を記載している）

## 5. 情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催

---

## 5. 情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催

### 評価委員

- 情報交換会（中間評価会）と成果発表会を開催するにあたって、4名の有識者を主管室と協議の上選定した。評価委員は下記の通りである。
  - 安念 潤司（中央大学 法科大学院）
  - 藤村 裕一（鳴門教育大学大学院）
  - 澤岡 詩野（公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団）
  - 高橋 邦夫（合同会社K Uコンサルティング）

## 5. 情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催

### 情報交換会（中間評価会）の開催

- 各協議会の進捗状況について有識者を含む関係者間で共有し、そこから示唆される支援員の活動や全国展開に向けたスキーム、その実現にあたっての効果・課題等について議論を行うことを目的として、情報交換会（中間評価会）を実施した。概要は下記の通りである。

- 日時：令和2年11月5日（木）14:00-16:00
- 場所：オンラインでの実施（Zoom）
- 議事次第：
  - 1. 開会
  - 2. 事業趣旨の説明
  - 3. 各地域による取組状況の説明・質疑応答・自由討論
  - 4. 総評
  - 5. 閉会

## 5. 情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催

### 成果発表会の開催

- 実証事業の成果やノウハウを広く共有することを目的として、成果発表会を実施した。概要は下記の通りである。

- 日時：令和3年2月17日（水）14:00-16:30
- 場所：オンラインでの実施（Zoom Webinar）
- 議事次第：
  - 1. 開会
  - 2. 事業の説明
  - 3. 各地域による取組状況の説明・質疑応答・自由討論
  - 4. 総評
  - 5. 閉会
- ※各地域による取組状況の説明・質疑応答・自由討論は、二つのルームに分けて同時並行する形で実施

- また、成果発表会についてはチラシを作成のうえ、総務省のHP・NRIのHP等で広報を行い、一般参加者の視聴を受け付けた。視聴の申し込みはメールにて受け付け、最終的に、関係者を除いた336名から視聴の申し込みがあった。

### 成果発表会チラシ

#### 令和2年度 デジタル活用支援員事業 成果発表会

##### 実施目的・概要

総務省では、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デジタル共生社会の実現にむけて様々な取組を実施しております。その一環として、身近な場所で身近な人に気軽にICT機器・サービスの利用について相談できる「デジタル活用支援員」事業があり、令和2年度は全国11箇所（12の協議会）で体制構築に向けた実証事業を行いました。本発表会では、実証事業の成果やノウハウを広く共有することを目的として開催するものです。

##### 実施概要

- ▶ 開催日時：令和3年2月17日（水）14:00～16:30
- ▶ 会場：Zoom Webinarによるオンライン開催定員：400名（先着順・参加無料）  
※お申し込みが募集の上限に達し次第、受付を終了します。
- ▶ 申込方法：令和3年2月10日（水）までに下記に電子メールでお申し込みください。  
その際、メール本文に「団体名」「氏名」「ご連絡先（メールアドレス）」  
のご記載をお願いいたします。  
※参加URL等は参加申し込み者に別途ご案内させていただきます。
- ▶ 宛先：digital-seika2020@nri.co.jp

##### 発表者（予定）

No	協議会	代表団体	実証地域
1	陸前高田デジタル活用推進協議会	一般社団法人 トナリノ	陸前高田市
2	会津地域スマートシティ推進協議会	株式会社エヌ・エス・シー	会津若松市
3	中能登町デジタル活用協議会	中能登町	中能登町
4	スマート加賀IoT推進協議会	加賀市	加賀市
5	福井ICT推進協議会	グラストフォーブズ株式会社	福井市
6	福井市デジタル活用推進協議会	株式会社ヒューマンデザイン	福井市
7	名古屋市北区ICT利活用推進協議会	社会福祉法人名古屋市北区社会福祉協議会	名古屋市北区
8	スマートシティたまつ推進協議会	株式会社NTTドコモ	高松市
9	スマートインクルージョン活動推進協議会	公益社団法人松山市シルバー人材センター	松山市
10	佐賀デジタル活用推進協議会	特定非営利活動法人シニア情報生活アドバイザー佐賀	佐賀市
11	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	島原市
12	都城デジタル化推進協議会	シフトプラス株式会社	都城市

※協議会名は発表順ではございません。  
※当日は分科会形式となります。

主催：総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報活用支援室 運営：株式会社 野村総合研究所  
お問い合わせ：「令和2年度 デジタル活用支援員事業 成果発表会」事務局  
Mail: digital-seika2020@nri.co.jp

## 6. 考察

---

## 6. 考察

### 活動のスキーム

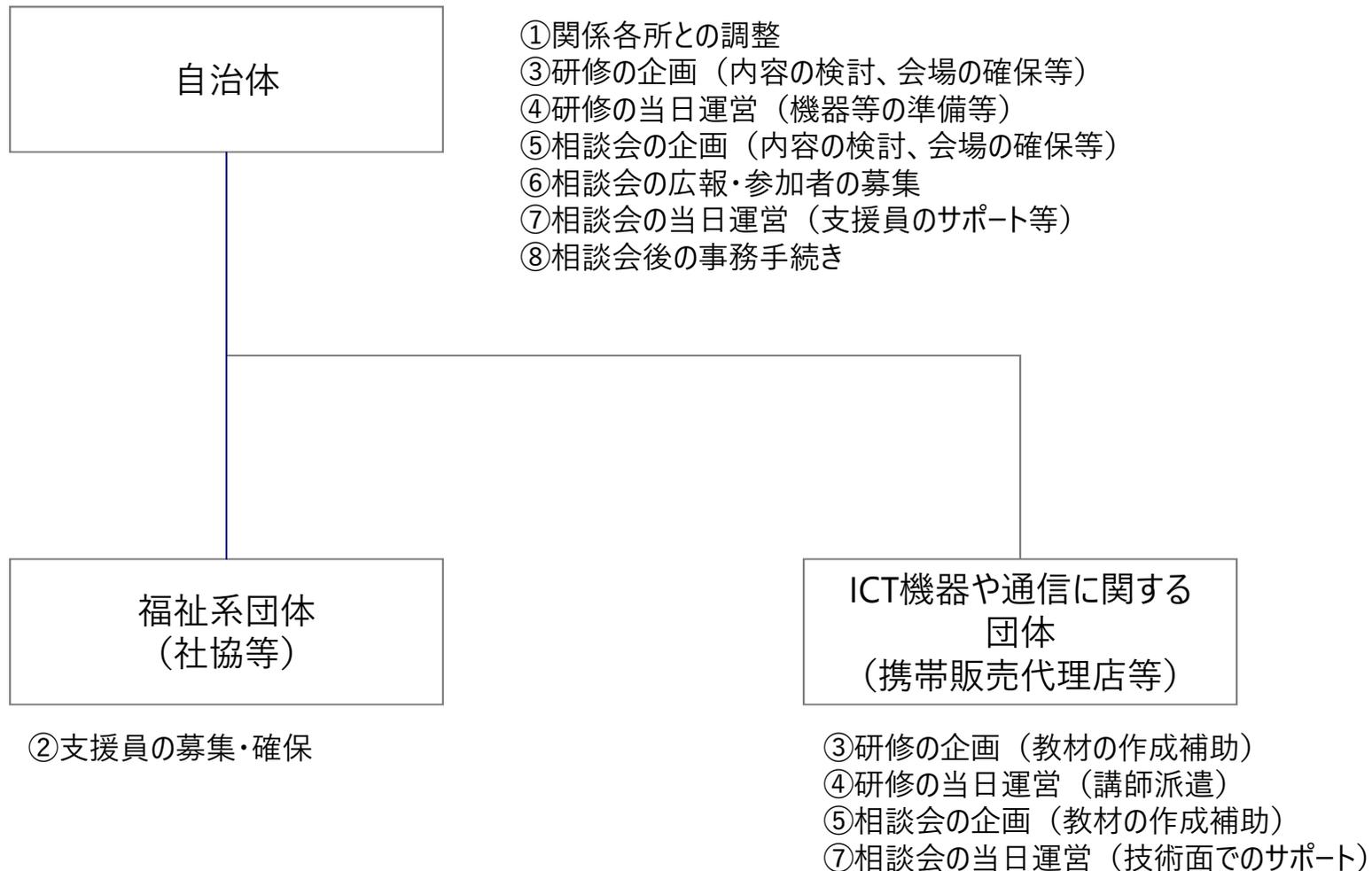
- 協議会形式で支援員事業を実施する場合、自治体／福祉・高齢者に関する団体／ICT機器や通信に関する団体、の三種の団体が、支援員事業と親和性が高いため、それらの団体が代表団体を務めることが有効であると考えられる。
  
- また、協議会の担うべき役割は、大別すると下記の八つになる。
  - ①関係各所との調整
  - ②支援員の募集・確保
  - ③研修の企画（教材の作成、会場の確保等を含む）
  - ④研修の当日運営（機器等の準備や、研修の講師を含む）
  - ⑤相談会の企画（教材の作成、会場の確保等を含む）
  - ⑥相談会の広報・参加者の募集
  - ⑦相談会の当日運営（機器等の準備や、支援員のサポート等含む）
  - ⑧相談会後の事務手続き（支援員に対する謝金・手当の支払い等）
  
- 協議会形式で事業を実施する場合、上記①～⑧の役割を、協議会内で分担することになる。協議会の構成の仕方は多様であり、そのすべてを網羅的に整理することは難しいため、ここでは前項の内容を踏まえて、A. 自治体が代表団体となる場合、B. 福祉・高齢者に関する団体が代表団体となる場合、C. ICT機器や通信に関する団体が代表となる場合について、協議会のスキーム例を次ページから記載する。
  
- なお、支援員事業における重点の置き方・活動のスキームについては、二つのパターンにわけることができる。大きく分けて、①相談会の開催に重点を置く場合、②コミュニティとしての側面に重点を置く場合、である。

## 6. 考察

### 活動のスキーム

#### A. 自治体が代表団体となる場合

##### A. 自治体が代表団体となる場合のスキーム例

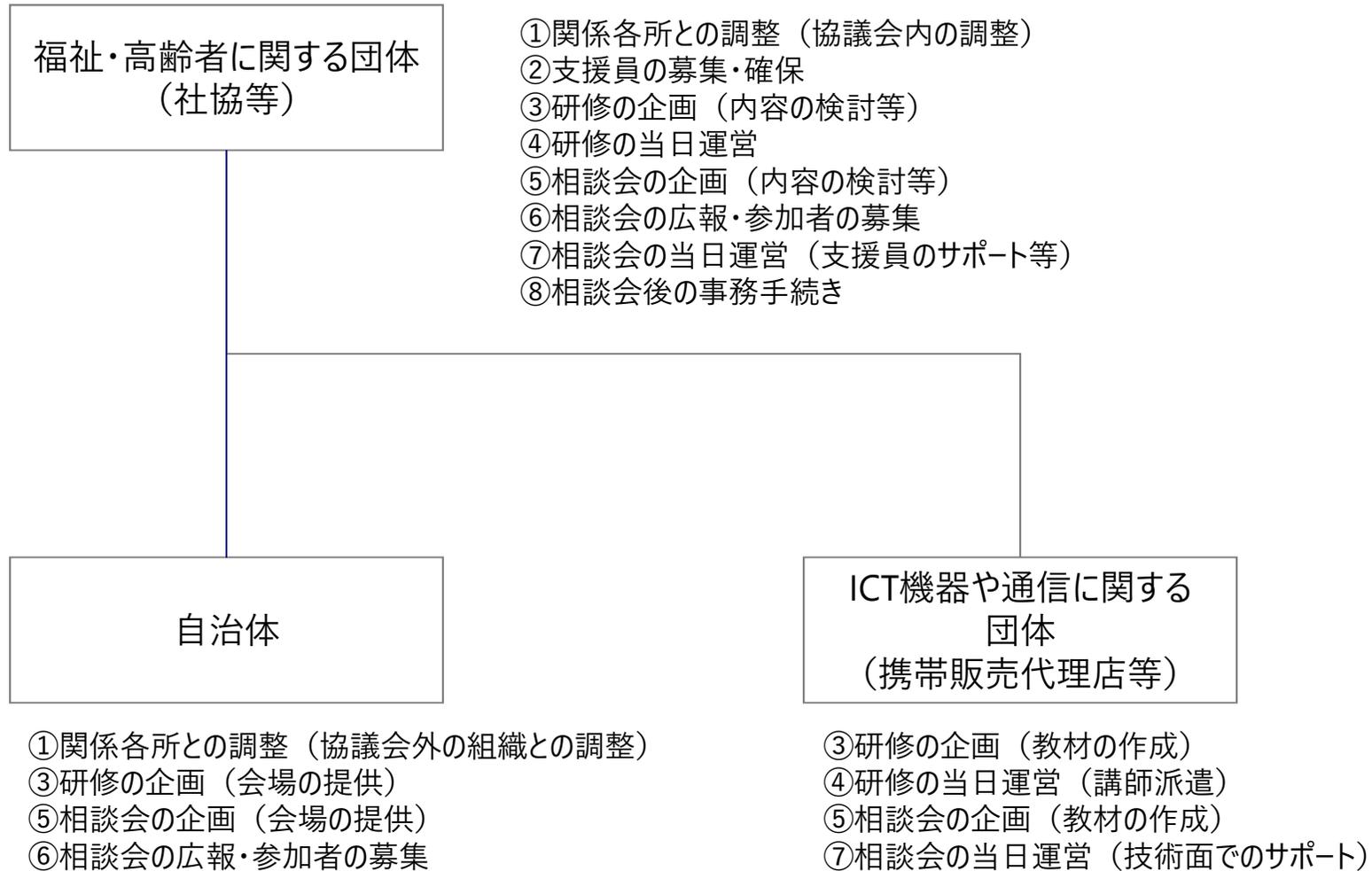


## 6. 考察

### 活動のスキーム

#### B. 福祉・高齢者に関する団体が代表団体となる場合

##### B. 福祉・高齢者に関する団体が代表団体となる場合のスキーム例

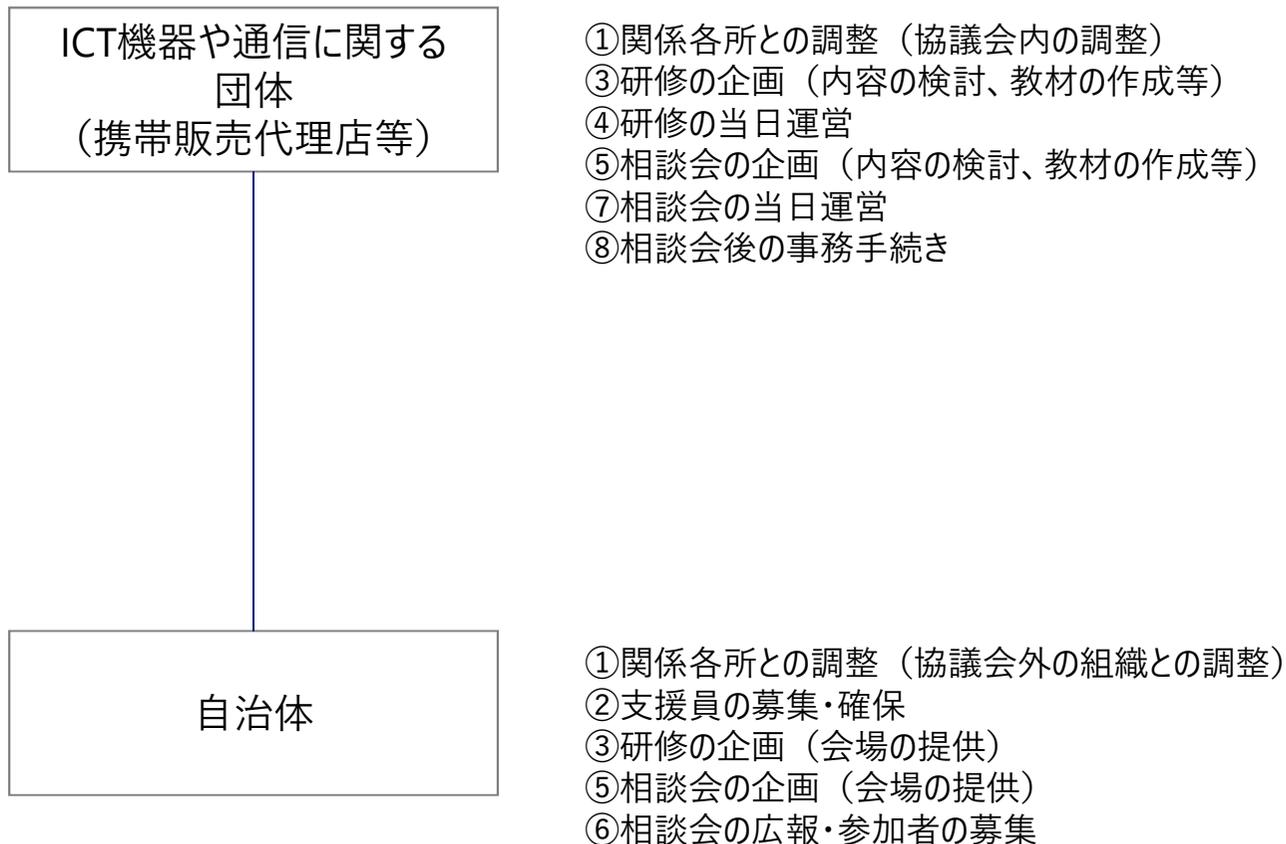


## 6. 考察

### 活動のスキーム

#### C. ICT機器や通信に関する団体が代表団体となる場合

##### C. ICT機器や通信に関する団体が代表団体となる場合のスキーム例



## 6. 考察

# 取組の内容・方法

### ■ 支援員に必要な要素・研修の内容

- 支援員に必要な要素は、大きく分けて二つある。一つはICT機器（ハード）とその機能（ソフト）に関する知識等、もう一つは高齢者との接し方や、高齢者への教え方に関する姿勢等である。
- よって、支援員の募集や育成の際には、上記の点を念頭に置くことが好ましい。例えば研修では、前者についての内容をICT機器や通信に関する団体から行い、後者についての内容を福祉・高齢者に関する団体から行うことが考えられる。

### ■ 相談会の内容

- 相談会で扱う内容としては、大きく分けて三つ考えられる。一つはスマートフォンの基本的な利用に関する「基本利用」、スマートフォンのより高度な利用に関する「高度利用」、そして「その他の内容」である。
- 「その他の内容」の代表的な例として、スマートスピーカーなどの、スマートフォン以外のICT機器を扱う相談会が挙げられる。スマートスピーカーは音声での操作が可能であることや、特定の場所に設置して自由に話しかけてもらうなどの取り組みも可能なことなど、ICT機器の利用に慣れていない高齢者のICT機器利用のきっかけとして有効な特徴を多数有している。他にも、画面が大きいために操作が容易なタブレットや、より就労に結びつきやすいPC等、支援員によるサポートが期待されるICT機器は複数ある。地域や高齢者の状況・ニーズに合わせて、適切な機器と内容を検討することが重要である。

### ■ 特殊な形式・内容の相談会

- また、高齢者向け・教室型の相談会以外の形も考えられ、その例として、下記のようなものがある。
  - 自由相談会・個別相談会
  - 障害者向け相談会
  - オンライン相談会
  - 訪問対応

## 7. 総括

---

## 7. 総括

# 支援員事業の意義・効果

- 支援員事業に対する相談会参加者からの反応は、概して好意的であった。
- 具体的な効果としても、例えば相談会への参加をきっかけとしてスマートフォンを新規に購入した方や、キャッシュレス決済を利用し始めた方、またマイナンバーカードを新規に申請した方などの実例が度々聞かれた。
- これらのことから、支援員事業によって、高齢者のICT機器やオンラインサービスの利用が進むという側面は多分にあるとあって良いだろう。
  
- また、関係者ヒアリングの中で、特に福祉系団体市民から頻繁に聞かれた意見として、新型コロナウイルス感染症の影響で、地域の高齢者サークル・老人クラブ等の活動もしにくくなり、また高齢者個人としても外出を控えるようになったことで、特に独居の高齢者が自宅にいても適切に包摂できるような取り組み・仕組みの必要性が増しており、かつそのためにはICT機器が有効であるため、支援員事業にはそうした福祉的観点からの効果も期待できるというものがあった。支援員事業には、上記のような波及効果も期待できる。

### 今後の課題

#### ■ 課題としては、下記4点が挙げられる。

- ①高齢者のICT機器利用を支援・促進するためには、教室型の相談会のみでは効果が薄いだらうという点
- ②新型コロナウイルス感染症との関連で、同一会場に複数の高齢者を集めて相談会を実施するという、教室型の相談会そのものが有するリスク
- ③支援員事業の持続可能性であり、特に必要経費をいかに確保するかという点
- ④支援員事業を、少数の地域・少数の協議会が行っている取り組みではなく、全国的な取り組みとすること、それも可能な限り速やかに行う必要があること

#### ■ それぞれの課題に対して、取りうる配慮・対策の例としては、下記が考えられる。

- ①について：  
「活動のスキーム」で記載した「②コミュニティとしての側面」を機能させ、相談会外でも日常的なサポートを行えるようにする、「特殊な形式・内容の相談会」で記載した「自由相談会・個別相談会」や「訪問対応」等を十分な回数実施する等の工夫。
- ②について：  
定員を減らす・受付時に検温や消毒を行うなどの一般的な対策のほか、今年度の実証事業でみられた、サテライト会場を設ける、オンライン相談会を行うなどの工夫の実施。また、可能であれば春～秋を中心に事業を行う等、開催時期の配慮。
- ③について：  
既存の事業や既存のコミュニティ・組織の活動の中に埋め込む形（あるいは連携する形）での取り組みができないかを検討すること。また、支援員事業に取り組み始める段階から、持続可能性に配慮して活動の計画を練り、活動をすること。
- ④について：  
協議会形式以外の、様々な主体・様々な形式を取り入れた形での事業実施。具体的には、既に全国的に類似する取り組みを実施しているキャリア・キャリアショップや、「4.3.1.民間の取組事例の調査」で取り上げたような主体（機器メーカー、パソコン教室、家電量販店等）などをうまく巻き込んで支援員事業を展開すること。



***Share the Next Values!***