

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

令和 3 年 3 月

株式会社 野村総合研究所

目次

目次.....	1
1. はじめに.....	5
2. 事業内容.....	6
2.1. 事業内容.....	6
2.2. 事業実施体制.....	6
3. 実証地域に対する支援及び進捗管理.....	8
3.1. 実証地域に対する支援.....	8
3.2. 実証地域の進捗管理.....	9
3.3. 取得財産の納品.....	9
4. 支援員の全国展開に向けた調査研究.....	11
4.1. 調査目的.....	11
4.2. 調査方法.....	11
4.2.1. 民間の取組事例の調査.....	11
4.2.2. 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.....	12
4.2.3. 相談会参加者を対象としたアンケート調査.....	12
4.2.4. 関係者ヒアリング調査.....	12
4.3. 調査結果.....	13
4.3.1. 民間の取組事例の調査.....	14
4.3.2. 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.....	18
4.3.3. 相談会参加者を対象としたアンケート調査.....	25
4.3.4. 関係者ヒアリング調査.....	33
5. 情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催.....	46
5.1. 評価委員.....	46
5.2. 情報交換会（中間評価会）の開催.....	46
5.3. 成果発表会の開催.....	46
6. 考察.....	49
6.1. 活動のスキーム.....	49
6.1.1. 協議会の代表団体.....	49
6.1.2. 協議会のスキーム・協議会内の役割分担.....	50
6.1.3. 活動のスキーム.....	54
6.2. 取組の方法・内容.....	54
6.2.1. 支援員に必要な要素・研修の内容.....	55
6.2.2. 相談会の内容.....	55

6.2.3. 特殊な形式・内容の相談会	56
7. 総括	58
7.1. 支援員事業の意義・効果.....	58
7.2. 今後の課題.....	58
8. 参考資料（相談会アンケート調査票）	61

図表目次

図表 1 実証地域に対する支援及び進捗管理 体制・役割分担	6
図表 2 今年度の実証地域・協議会と代表団体	7
図表 3 実証地域が行った実証事業内容	8
図表 4 実証地域に対する支援の項目	9
図表 5 状況管理表イメージ	9
図表 6 民間の取組事例の調査 手順	11
図表 7 事業者ヒアリング結果①（概要）	16
図表 8 事業者ヒアリング結果②（開催場所等）	16
図表 9 事業者ヒアリング結果③（高度な内容等）	17
図表 10 その他、要望等	17
図表 11 マイナンバーカード交付状況（2020 年 8 月）	19
図表 12 横浜市における、各時点での特別定額給付金の申請件数	20
図表 13 ねんきんネットの登録者数	21
図表 14 所得税申告の e-Tax 利用件数	22
図表 15 オンライン診療を実施していない理由	23
図表 16 インターネットショッピングの年齢階層別利用状況（2019 年）	24
図表 17 ソーシャルネットワーキングサービス、テレビ電話ツールの利用状況（2019 年）	25
図表 18 サンプルの内訳	26
図表 19 アンケート回答者属性	26
図表 20 インターネット利用頻度	27
図表 21 オンラインでの行政手続きの利用経験	28
図表 22 オンライン診療サービスの利用経験	29
図表 23 インターネットを利用した行政手続きの利用経験（インターネットの利用頻度クロス）	30
図表 24 インターネットを使った診療サービスの利用経験（インターネットの利用頻度クロス） ..	30
図表 25 相談会の開催会場に関する意向（複数回答可）	31
図表 26 気軽に行ける携帯ショップの有無	32
図表 27 気軽に行ける携帯ショップの有無（インターネット利用頻度クロス）	32
図表 28 成果発表会チラシ	48
図表 29 今年度の実証地域・協議会と代表団体（再掲）	49
図表 30 A. 自治体が代表団体となる場合のスキーム例	51
図表 31 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	52
図表 32 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	53

1. はじめに

「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

2.1. 事業内容

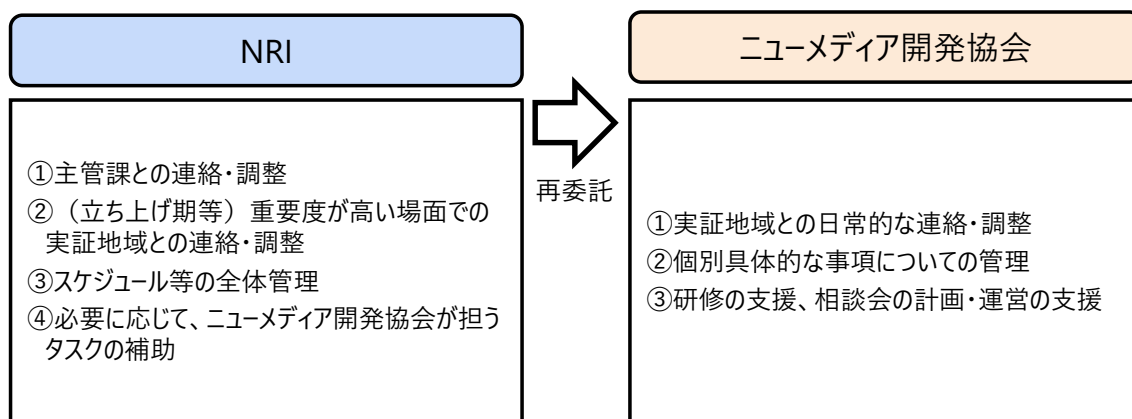
本事業では、大きく分けて「実証地域に対する支援及び進捗管理」、「支援員の全国展開に向けた調査研究」「情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催」を行った。それぞれの内容等については次章以降で詳述する。

2.2. 事業実施体制

「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。

図表 1 実証地域に対する支援及び進捗管理 体制・役割分担



そのほか、「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」については、NRI が実施した（再委託等を行っていない）。

また、実証地域等は下記の通りである。

図表 2 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

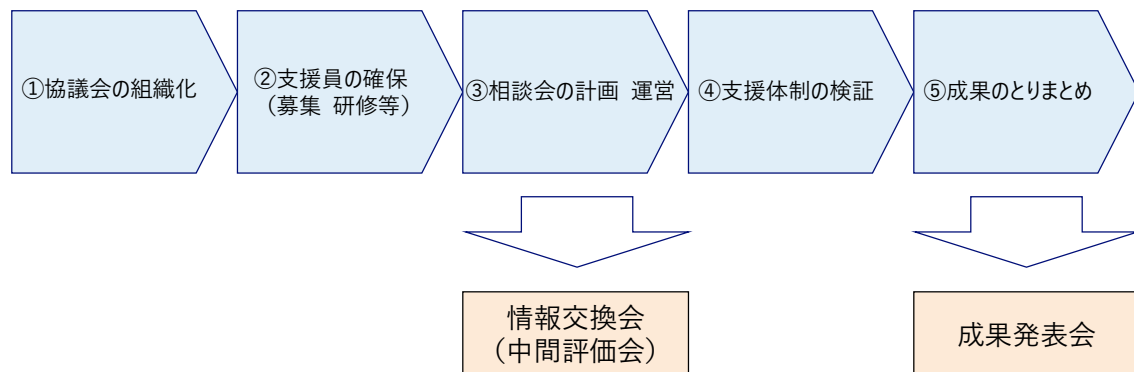
3. 実証地域に対する支援及び進捗管理

3.1. 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）

図表 3 実証地域が行った実証事業内容



また、支援員への研修の支援・相談会の計画・運営の支援における具体的な支援の項目としては、支援要望のある実証地域に対して、下記を行った。

図表 4 実証地域に対する支援の項目

分類	主な支援項目
研修の支援	研修会教材の素材提供
	研修会講師の調整
	支援員募集についての確認と調整
相談会の計画・運営の支援	相談会の内容及び実施方法に関する支援
	相談会教材の素材提供
	相談会の会場選定への助言
	相談会で使用する機材等の確認支援
	相談会開催に関する周知・広報の実施方法への助言
	相談会開催時の留意点等への助言

実証地域の活動費用の支援については、各実証地域が事業開始時に作成した事業実施計画・支出計画に基づき、費用の支援を行った。最終的な支援金額の確定は、終了後の確定検査にて行った。

3.2. 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。

図表 5 状況管理表イメージ

事業内容		事業計画				実績		計画		実績		計画		実績		計画		実績	
項目	内容	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
1	事業計画の策定																		
2	事業計画の策定																		
3	事業計画の策定																		
4	事業計画の策定																		
5	事業計画の策定																		
6	事業計画の策定																		
7	事業計画の策定																		
8	事業計画の策定																		
9	事業計画の策定																		
10	事業計画の策定																		
11	事業計画の策定																		
12	事業計画の策定																		
13	事業計画の策定																		
14	事業計画の策定																		
15	事業計画の策定																		
16	事業計画の策定																		
17	事業計画の策定																		
18	事業計画の策定																		
19	事業計画の策定																		
20	事業計画の策定																		

3.3. 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

4.1. 調査目的

本事業では、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、の4点を目的として、調査を行った。

4.2. 調査方法

四つの調査目的と対応して、下記四つの調査を実施した。

- 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

それぞれについて、調査方法を記載する。

4.2.1. 民間の取組事例の調査

民間の取り組み事例の調査は、下記の手順で行った。

図表 6 民間の取組事例の調査 手順

類似する取組の収集・整理	類似する取組を行っている事業者へのヒアリング
- デジタル活用支援員に類似する取組について、デスクトップリサーチにて情報を収集し、整理した。 - 収集した取組の数は35件。	- 左記手順において把握した取組のうち、支援員事業の検討に際して特に参考になると思われる取組を行っている事業者に対して、ヒアリングを実施した。 - ヒアリングを行った事業者の数は3件。

類似する取組の収集・整理では、使用している ICT 機器の種類（スマートフォン／タブレット／PC 等）や、支援内容（基本操作／SNS／マイナンバー等）等の項目について整理した。

類似する取組を行っている事業者へのヒアリングでのヒアリング項目は下記の通り。

- 現在のスマートフォン教室等の取組について
 - 現在行われている教室の内容や、内容の選定理由
 - 現在の顧客層、今後ターゲットとしたい顧客層
 - 利用者の目的、内容、地域ならではの内容の展開
 - 料金体系や講習の時間
 - その他、利用者からの要望
 - 今後のスマートフォン教室等のデジタル活用支援を展開していくうえでの課題、必要な支援等
- マイナンバー等の行政サービス、オンライン等を活用した新しい生活に関する内容の教室開催について
 - 行政サービスに関わる内容の教室開催について
 - オンライン診療、テレワーク、オンラインショッピング、など新しい生活に関わる内容の教室開催について
 - その他、今後展開可能性のある内容、展開に際して必要な支援
- その他
 - 総務省やデジタル活用支援員事業に対する意見・要望等

4.2.2. 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

支援員の活動による効果の生じうる分野として、昨今の社会状況も踏まえて、「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）」を選定し、それらについて、公開情報に基づく利用率・利用者数等の現状調査を行った。

4.2.3. 相談会参加者を対象としたアンケート調査

各協議会が開催する初回相談会の参加者を対象として、アンケート調査を実施した。調査票は末尾に参考資料として掲載する。なお、高齢者向け相談会とは別に、障害者向け相談会等を行った地域については、その初回相談会でも別途アンケート調査を実施したが、サンプル数が少ないため、集計には加えていない。

4.2.4. 関係者ヒアリング調査

各協議会の事業終了前後に、各協議会に対して、本年度実証事業の成果や課題、また事業から得られた知見や来年度以降の予定等についてヒアリングを行った。主なヒアリング項目は下記である。

- 実証地域の背景
 - 実証地域では、デジタルデバイド関連のどのような問題意識があったか
 - 今回、デジタル活用支援員推進事業に応募した理由やきっかけは何か
- 協議会の組成
 - 協議会の構成員はどのように募り、決定したか
 - 協議会の組成にあたり苦労した点はあるか／あるとすれば何か
- 協議会内での役割分担
 - 協議会内での役割分担はどのようになっていたか。特に、自治体の役割はなんであったか
 - 協議会内での役割分担は適切であったか。特に、自治体の関わりは適切であったか
 - 協議会外の組織との連携はあったか。あった場合、どこと、どのような連携を行ったか
- 支援員について
 - 支援員の募集はどのように行ったか
 - 支援員の募集にあたり苦労した点・工夫した点はあるか／あるとすれば何か
 - 支援員は何名登録したか／人数は適切であったか
 - 支援員はどのような属性の方であったか（年齢・性別・職業等）
 - 支援員の技能や意識は適切であったか
 - 研修は、誰が、どのような内容について行ったか／効果はあったか
- 相談会について
 - 相談会の広報はどのように行ったか
 - 相談会の広報にあたり苦労した点・工夫した点はあるか／あるとすれば何か
 - 相談会の運営にあたり苦労した点・工夫した点はあるか／あるとすれば何か
 - 相談会の内容として何を扱ったか・なぜそれを扱ったか
 - マイナンバー・マイナポイントに関する講座について、特有の難しさや反響はあったか
 - 相談会の内容・形式は適切であったと思うか。また、内容や形式に対する参加者側の反応はどうであったか
- 活動費用
 - 今回は計上されていなかったが、協議会の活動にあたって必要であった費目はあるか
 - 支援員へ支払う活動費の額はいくらであったか／その額は適切であったと考えるか
 - 支援員事業を継続的に実施するために、年間でおおよそどの程度の金額が必要になると考えるか
 - 支援員事業の活動費について、今後どのように工面することを考えているか（特に、相談会の有償化等）
- 今後の活動予定
 - 来年度以降はどのような活動をする予定か
 - 来年度以降はどのような体制で活動をする予定か
 - 来年度以降継続的に活動するにあたっての懸念はあるか／あるとすれば何か
- 全体的な意見等
 - 国の事業として全国で展開することを考えた場合に、問題になりそうな部分はあるか
 - デジタル活用支援員制度によって、高齢者のデジタル機器に関するリテラシーは向上すると思うか
 - その他ご意見等

4.3. 調査結果

4.3.1. 民間の取組事例の調査

「類似する取組事例の収集・整理」では、デスクトップリサーチから、35 の事例が抽出された。実施団体の種別は、民間企業、自治体主催の協議会、NPO 法人、任意団体等様々であり、支援の方法も、特定の会場でパソコン等の教室を開催するもの、他地域の会場に講師を派遣するもの、戸別訪問を行うものなど様々であった。

一方で、支援内容としては、基本操作・通話といった基礎的な内容や、メール・SNS 等のコミュニケーションツールを扱っている場合が多く、マイナンバー・e-Tax・ねんきんネット等の行政サービスや、キャッシュレス決済・e-コマース・オンライン診療等の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて普及が期待されるサービスについて扱っている場合は少なかった。

35 事例のうち、特徴的であると思われる 3 事例について、ヒアリングを行った。ヒアリング結果のサマリーは下記の通り。

【取り組みの概要について】

■ 利用者のニーズについて

- 基本操作に加えて、LINE、カメラ、写真等の楽しみとなる内容が人気。
- コロナ禍において、キャッシュレスやオンラインショッピングなどへの関心も高まっており、各社取り組んでいる。
- 1 回体験したいというニーズも多い。一方で、シニアが使いこなせるようには継続的な支援が必要。
 - ・ 1 回での体験では、そもそもスマホで何ができるのか知ってもらい、楽しい部分、便利な部分で成功体験をしてもらう。例えば、文字入力などは楽しくないので音声入力とし、決済はデモ環境で体験してもらう。
 - ・ 自分の関心のあるテーマでの活用方法を知ってもらう。その時困っていることを解決する。例えば、登山好きな人には、高度計や高山植物を調べる方法などを教える。

■ 対象・広報について

- 主にスマホを使いこなせていないシニアが対象だが、スマホを使いこなせていない 40, 50 代も対象となりうる。
- 多くの人に関心を持ってもらうには、地域の店舗のポイントカードの電子化など、インセンティブが必要。
- 自治体の広報誌等は集客力が高く、普及には自治体との連携が重要となる。
- 役所にマイナンバーカードの申請に行こうとしている時など、個人の関心のあるタイミングでの提案が重要。

■ 料金・場所について

- スマホ教室は無料、スマホは習うほどのものではないといった認識を持っている高齢者も多く、意識変革が求められる。

- キャリアショップでは冷たい対応をされるなどキャリアショップには行きづらい層がいる。
- 公民館等での開催にはニーズがあるが、民間事業者では公共施設の手配が難しく、会場の手配について自治体との連携が期待される。
- 遠方からの参加は難しく、近隣での開催ニーズがあるが、派遣での開催には費用がかかるため、手当等の補助が期待される。

■ その他の取組について

- 高齢者のデジタル活用を支援するとともに安心してアクセスできるネット環境側の構築も必要であり、取組が進んでいる。
- 全国展開においては講師の質の担保のために各社で研修や認定制度を行っている。

【教える内容について】

■ キャッシュレス決済

- キャッシュレスについては関心のない高齢者も 1 度体験をすることで利便性を認知し、教室での成功体験により安心して使えるようになる。
- LINE を使っている人なら LINE Pay、ソフトバンクユーザーなら PayPay など、普段使っているアプリやキャリアで使いやすい決済アプリは異なる。
- 個人情報、口座情報等のリスク管理が懸念点となり、講座で使用されるアプリは現金でチャージが可能な LINE Pay、PayPay 等に限られている。疑似アプリなどデモ環境の整備が期待される。

■ 行政サービス

- 地域毎にサービスが異なっており、共通での展開は難しい。
- 行政サービスについては自治体や国に指導内容やテキストの整備が求められる。

■ マイナンバー・マイナポータル

- オンラインでのマイナンバーカードの申請については、役所に行こうとしているタイミングでの提案が効果的。
- マイナポイントやマイナポータルについては、初心者には仕組みや使い方が難しい。
- マイナポータルでは、何かができるという結果がないと教室で取り扱いにくい。

■ オンライン診療

- デモ環境の整備が期待される。

■ その他総務省への期待

- スマホ利用者を増やしていくには、ポイントや情報のオンライン化などでスマホの必要性を高めていく施策が求められる。
- スマートフォン端末、契約形態について、指導の際に提案できるように国のシニア向け推奨プランなどを認定してほしい。
- 行政での無料のスマートフォン講座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に連携等を検討してほしい。

また、各社の回答は下表に示す通りである。

図表 7 事業者ヒアリング結果①（概要）

		A社（機器メーカー）	B社（パソコン教室）	C社(家電量販店)
現在のスマートフォン教室	内容	- 高齢者用スマートフォンの販促が目的 - 電話・メール、カメラ、LINEのビデオ通話、キャッシュレス決済等、基本的な事柄について、広く浅く取り扱う。 - 教室の参加者に毎回アンケートを実施し、参加者の関心の高いコンテンツを選択、改善している。	- パソコン教室をメインとしたIT機器の教室。パソコン教室に長期で通う人が対象。スマートフォンを目的に来る人は全体の10分の1にも満たない。スマートフォンは「習わなくても使えるもの」という認識があるようだ。 - 基本的な操作やLINE、カメラ、写真などの初歩的な内容を取り扱う。キャッシュレス決済も取り扱う。	- その都度顧客の困りごとを解決するフリーコースを展開しており、対応する内容は網羅的。顧客のニーズをヒアリングすることから始めて、その人の趣味や現在の困りごとに合わせて指導内容を決める。 - 写真等のコースもある。 - 基本的なテキストは統一で用意しているが、多様なニーズにはスタッフが臨機応変に対応。
	工夫点	楽しい、成功体験を重視した設計で、文字入力ではなく音声入力をメインにして、スマートフォンを持つメリットを体験してもらう。	受講者が所有する端末を使用する。OSが異なる場合も、個別に対応する。アプリに入ってしまうと大きな問題は生じない。	受講者のニーズ（趣味や関心）をヒアリングして、個人に合わせて内容を変更することでスマホに興味を持ってもらえるようにしている。登山が好きな人には、標高や移動距離の測定、高山植物の検索ができることを伝える。今から市役所にマイナンバーカードの申請に行く人にスマホでの申請を案内をする。
	既存の顧客層	スマートフォンを初めて使うガラケーユーザーが対象。	- 主に70歳前後の人が対象。スマートフォンを所有しているが、電話やメールの利用にとどまる人が多い。 - 公共交通や自家用車で通える範囲からの受講者が多い。	- アクティブシニア層が多い。やりたいことに対してはお金を払うという人も多い。参加者の中には、対応が冷たいキャリアショップに行きたくないという人もいる。 - シニアであれば、基本的な使い方（タッチやメニューボタンの使い方）からニーズがある。 - 写真をクラウドにアップして、端末の容量を調整するなど細かい内容では40～50代のニーズも高い。 - ロードサイド店に自家用車で来る人が多い。
	顧客の関心	LINEで簡単に写真や動画を送れること、YouTubeで好きな歌手の動画を調べる・視聴すること、近所の花火大会の動画が毎日見られること、観光地を調べることなど、楽しみとなる内容。	- 受講生の多くは特定の目的はない状態で受講を開始する。講座を受ける中で、機能を知って、少しずつ利用の幅を広げていく。 - 人気があるのは、基本操作、LINE、カメラ、写真などの初歩的な利用。	人気のある内容としては、LINEの使い方や、カメラアプリ、写真の保存、など。特に写真をクラウドにアップし、機器本体の容量を調整することなどは若年の方にもニーズが高い。

図表 8 事業者ヒアリング結果②（開催場所等）

		A社（機器メーカー）	B社（パソコン教室）	C社(家電量販店)
現在のスマートフォン教室	開催場所	9割はキャリアショップで開催しており、1割は公民館・ショッピングセンターで依頼があった際に開催している。コロナの影響でキャリアショップ以外での開催は減少している。	全国の教室にて開催。単発でショッピングモール、地元のお祭りや住宅展示場にブースを出す。別会場での開催は広報目的で出向くケースと、依頼を受けて実施するケースがある。	- 販売店において開催。事業開始当初は都心部の一部の店舗で開催しており、近隣で開催してほしいとのニーズを受け全国に展開。 - コミュニティセンター等に依頼されて出向くケースもある。事業ではなく個別に対応している。
	時間・料金・回数	- 時間は60分程度。料金は無料。商品の販売促進が目的。 - 開催は1回で、浅く広く学習して、キャリアショップでのアフターフォロー、スマートフォン教室に繋ぐ。	- 初心者向けの長期コースは週1回2時間の講座を6か月受けるコースで、月謝は地域によって異なるが、都内で14,000円程度。講座の大体数が本講座。 - 目的別のコースもあり、1回あたり30～60分で、料金・回数は、講座によって異なる。 - 端末の販促目的等ではなく、単独の事業。	- マンツーマンで対応し、1回数千円。30分程度～。 - 店舗の営業時間ならいつでも対応可能。販促等の目的ではなく、独立した事業として実施している。 - 複数回利用する人もいるが、困りごとができた際に単発で参加するケースが多い。
	広報・集客	- キャリアショップでの紹介（ガラケーから機種変更する時）、キャリアショップでの広報。キャリアショップでの参加者は1回数人程度。 - 自治体の広報は集客力が高く、公民館の開催だと参加しやすいこともあり、20名ほど集まることもある。 - 町内会、老人会、婦人会等の地域のコミュニティを活用すると集客効果が高い。	- パソコン教室を目的に教室に入会する人が多い。 - 教室以外でのイベント等への参加。 - スマートフォンは「習わなくても使えるもの」という認識があり、あまり教室に通おうという発想にならない。	店舗の顧客がポスターを見て申し込み、店員にスマホの使い方を相談した際に店員から案内する場合が多い。
	必要課題／支援	- 派遣型の取り組みを拡大したいが、会場の確保が課題である。特に公民館等で開催する場合の場所の確保が難しく、公的な支援があると嬉しい。 - 派遣型の教室は講師の派遣費用が高く、赤字である。補助金があればありがたい。 - スマートフォンの普及率が上がってきているが、どうしてもガラケーからスマートフォンに買い替えない層が目立ってきている。	- 高齢者は忘れやすく、継続的な取り組みが必要だが、「1回体験してみたい」という高齢者も多い。それでスマートフォンが使えるようになるのは難しい。 - 営利団体であるため、既存教室から遠い過疎地域に講師を派遣することは、金銭的な手当てがないと難しい。	- 自社単体で取り組みをしており、認知度が低いことが課題。 - キャリアショップとの協力関係を築いていきたい。

図表 9 事業者ヒアリング結果③（高度な内容等）

	A社（機器メーカー）	B社（パソコン教室）	C社（家電量販店）
行政サービスの講座の展開	- 地域の薬局のポイントカードがアプリ版に移行したためスマートフォンを購入したという人もおり、生活に密着した部分でのインセンティブが必要。地域内の共通ポイント化など、極端な取組が必要だが、国でないと踏み込めない部分ため、国に主導してもらいたい。 - 行政情報の取得は、基本的には閲覧板等で情報は入手できるため、スマートフォン所有のインセンティブにはなっていない。	行政サービスは、各地域の教室が、当該地域の市町村における行政手続きの方法を組み込む等、個々の教室レベルでは取り入れているところもある。地域によって行政サービス等が異なるため、本部としての展開は難しく、共通の教材で全国的に展開はしていない。	- e-Taxは内容が難しく、ハードルが非常に高いと思う。 - 地域のアプリなどについても店舗側でテキストやカリキュラムなどを作成している対応していると思われる。
マイナンバー・マイナポータル	- マイナンバーや行政手続きはある程度スマートフォンを使いこなせる人ならば教えられるが、初めてスマートフォンを持つ人にはレベルが高すぎると感じる。 - マイナポイントが理解できないので、スマートフォン所有のインセンティブにはなっていない。マイナポータルで何かできないと扱いづらい。	スマートフォンを使い始めたばかりの人が学ぶには、マイナンバー・マイナポイント等はハードルが高いように思われる。	- マイナンバーカードの申請、マイナポイント、についての講座を設けている。店舗にてマイナンバーカードの申請用の写真の撮影をした人に追加で案内すると申し込む人が多い。必要なタイミングで案内することが重要、初心者でも取り組める。 - マイナポイントについては、ほとんど問い合わせ・申込はない。マイナンバーカードを持っている人自体があまり増えていない印象がある。
課題・必要な支援	オンラインでの行政サービスや、マイナンバー等の内容を扱う教室を開催する際の、教える内容について参照できる資料やシニアが理解しやすい教材・テキストが提供されるとありがたい。また、広報や案内の方法、広報ツールが提供されると良い。	オンラインの行政サービス等の講座用のデモ環境があるとありがたい。オンライン決済等にもあてはまるが、個人情報や金銭が関わるサービスは、本番環境で扱うことは難しい。オンライン診療なども、デモ環境があると扱いやすい。	キャッシュレス決済では、支払や入金等、実際に金銭的なやり取りが生じる場面については、手順や操作方法の説明等はするものの、その場で代行して行うことなどはしない。

図表 10 その他、要望等

	A社（機器メーカー）	B社（パソコン教室）	C社（家電量販店）
その他	高齢者がスマートフォンを持つにあたって／あるいは高齢者にスマートフォンを勧めるにあたっての指針となる、推奨プラン（ソフト）と、推奨機種（ハード）を、国が明示してもらえるとありがたい。スマートフォンの料金体系は複雑であるし、スマートフォンの機種も多数ある中で、どのプランやどの機種が良いのかが明示されれば、支援員が高齢者に説明する際にも有用、高齢者の安心感にもつながる。実際に、適切でないプランや機種を運悪く利用してしまい、当人の苦手意識を生んだり、周囲の人の利用を遠ざけたりすることもある。	- デジタル活用支援員事業を国が無償で実施するとなると、同種の講座を生業としている事業者が圧迫されてしまう。そうした点からも配慮していただき、民間事業者とうまく連携できるような仕掛けがあるとありがたい。例えば、一般の講座と国の講座（支援員事業で扱う内容）とでレベルや対象を区別するとか、事業者からデジタル活用支援員を任命する（派遣する）とか、地域指定の会場で講座を実施する等が考えられる。 - 特定のサービスを教室等を通じて普及させたいということであれば、そうした教室を実施する事業者に対して金銭的な補助があると良い。	- デジタル活用支援員事業に類似する取り組みを当社でも行っており、シニアの困りごとを解決する・生活を豊かにしていくという問題意識も共有しているため、適宜情報共有や、協力をお願いしたい。 - 事業のサポートしてもらえるとありがたい。

総じて、関係者ヒアリングから得られた示唆は下記の通り。

【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、個人情報情報を扱ったり、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。

4.3.2. 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。それぞれのサービスの概要や、利用状況等は以下に記載する通りである。

◆マイナンバー制度・マイナポータル

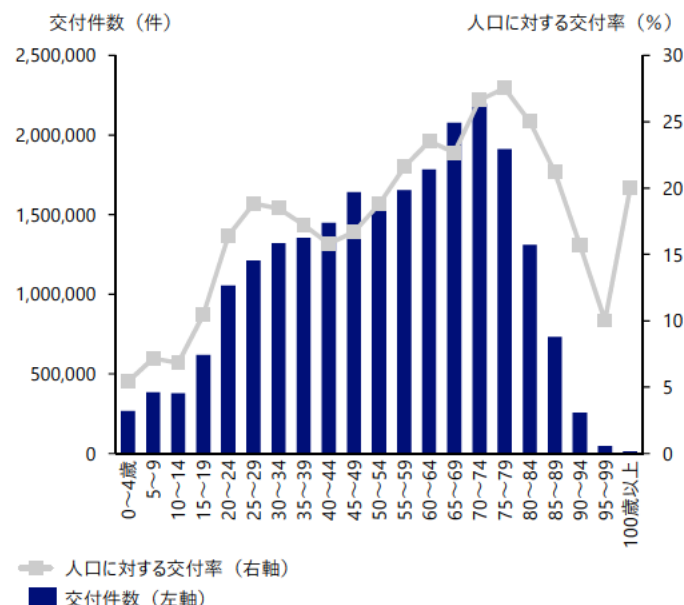
マイナンバー制度は、公平・公正な社会の実現、行政手続きの効率化、国民の利便性の向上等を目的として普及展開が推進されてきた。また、マイナンバーカードと結びついたオンラインでの電子申請手続きや行政機関が保有する本人の情報照会、e-Tax、ねんきんネット等の行政サービスの連携利用が可能なサイトであるマイナポータルが導入された。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、特別定額給付金のオンライン申請等の行政手続きのオンライン化の必要性が再認識され、マイナンバー制度、マイナポータルの利用拡大が期待されている。

マイナンバーカードの交付は、全世代において経年で普及が進んでおり、特に、55～90 歳では 20% 超と高い水準にある（2020 年 8 月、下図）。一方で、マイナポータルのサーバー利用率については 0.02%と十分には普及していない（朝日新聞 2019 年 7 月 27 日「マイナンバーのサイト、100 億円かけ利用率 0.02%」より）。

マイナポータルの普及が進まない原因として、高齢者が PC・スマートフォン等の ICT 機器の操作方法やアプリの利用方法が分からないことが考えられる。支援員事業において、高齢者の ICT 利用及びマイナンバー制度に係るリテラシー向上を促進することにより、マイナポータルの普及促進と行政サービスのオンライン利用拡大が期待される。

図表 11 マイナンバーカード交付状況（2020 年 8 月）



出所）「マイナンバー制度とマイナンバーカード」（総務省）、「マイナンバー（社会保障・税番号制度）」（内閣府）より NRI 作成

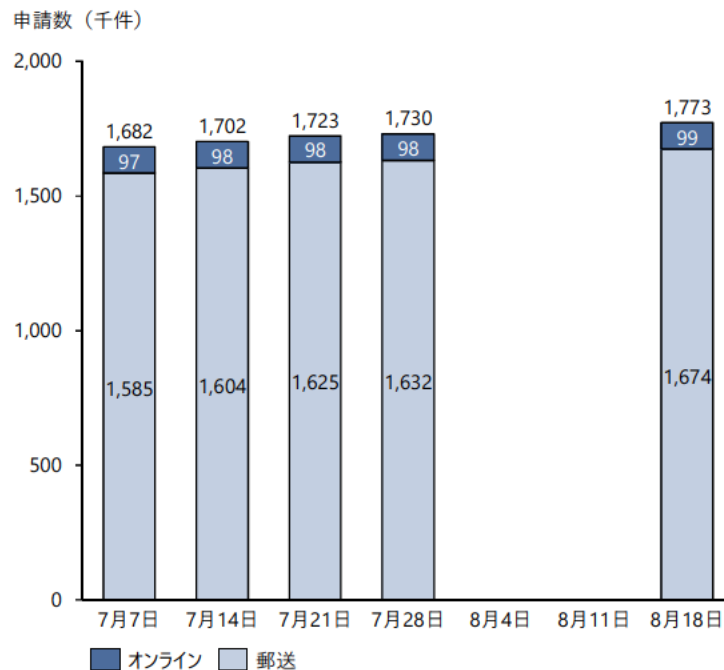
◆特別定額給付金のオンライン申請

多くの国民が新型コロナウイルス感染症の感染拡大およびそれに伴う活動自粛により経済的損失を受けたことを考慮し、全国民に対して 1 人あたり 10 万円の特別定額給付金が支払われることとなった。特別定額給付金の受給申請は郵送でも可能だが、マイナポータルを用いてオンラインから行うことも可能であった。迅速な支給や事務手続きの負荷軽減のためにも、オンライン申請が進むことが期待されていた。

特別定額給付金のオンライン申請は、郵送での申請と比して利用者数が少なかった。例えば横浜市の場合には、8 月 18 日時点で郵送での申請件数は約 1,674,000 件であるが、オンラインでの申請件数は約 99,000 件であった（下図）。

特別定額給付金のオンライン申請が普及しない理由の一つに、オンライン申請の手順が PC やスマートフォンの操作に不慣れな方にとって難しかったことが考えられる。デジタル活用支援員事業により、特別定額給付金のオンライン申請をはじめとする電子申請手続きが普及することが期待される。

図表 12 横浜市における、各時点での特別定額給付金の申請件数



出所) 横浜市ホームページより NRI 作成

◆ねんきんネット

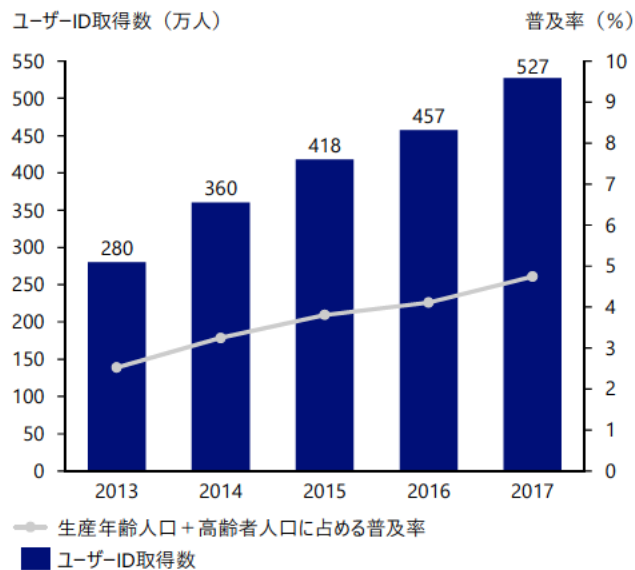
ねんきんネットは、インターネットを通じて年金記録、将来の年金見込み額、「ねんきん定期便」、各種通知書等の情報を閲覧できるサービスである。

年金記録問題の解決と生活者のオンラインでの情報取得による効率化を目的に導入されたねんきんネットであるが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機に行政サービスのオンライン化の需要が高まり、更なる利用拡大が期待されている。

ねんきんネットは、2017年度時点で約527万人まで利用が拡大している。一方で、15歳以上の全人口に占める登録者数は4.6%程度（2017年度）であり、さらなる普及促進が求められる。

支援員事業により、利用ニーズの高い高齢者がPC・スマートフォン等のICT機器の操作方法に対する理解を深め、ねんきんネット等のオンライン行政サービスの利用が拡大することが期待される。

図表 13 ねんきんネットの登録者数



出所) 「ねんきんネット」の概要」、「アニュアルレポート 2017」(日本年金機構、2017 年) より NRI 作成

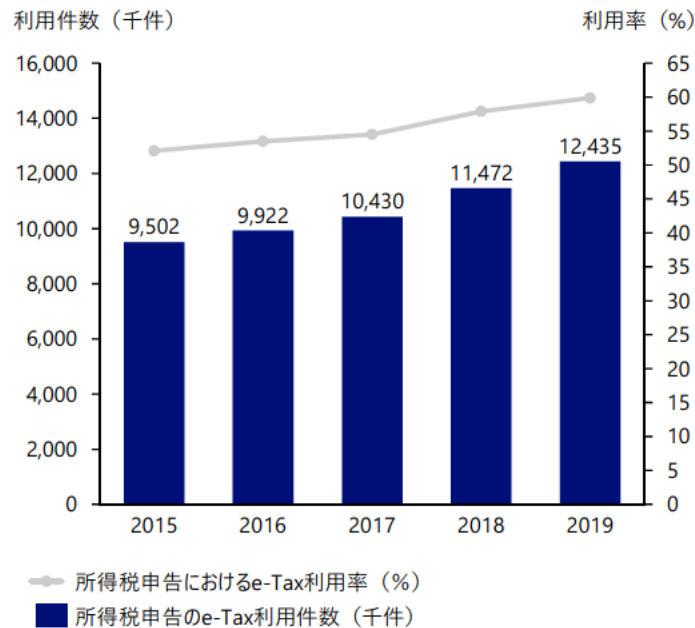
◆ 国税電子申告・納税システム (e-Tax)

e-Tax は、所得税、消費税、贈与税、印紙税、酒税などの申告や法定調書の提出、届出や申請などの各種手続をインターネットを通じて行うことができるサービスである。国税庁では、デジタルガバメントの実現に向けた政府全体の方針に基づき、利用目標の設定を含む累次の計画を策定し、これに沿って、e-Tax の普及及び定着に取り組んできた。

所得税申告の件数全体における e-Tax 利用件数は増加傾向にあるが、所得税申告に占める割合は 2019 年時点で 59.9%と、6 割程度にとどまっている。

年金受給者についても、公的年金などの収入金額が 400 万円を超える場合や、ふるさと納税等の寄付金控除等を受ける場合においては確定申告が必要となるが、インターネットを利用した手続きができる e-Tax の利用はこれら生活者の負担を軽減することにも寄与する。支援員事業により、e-Tax 等の国税分野における電子申請手続きの普及が期待される。

図表 14 所得税申告の e-Tax 利用件数



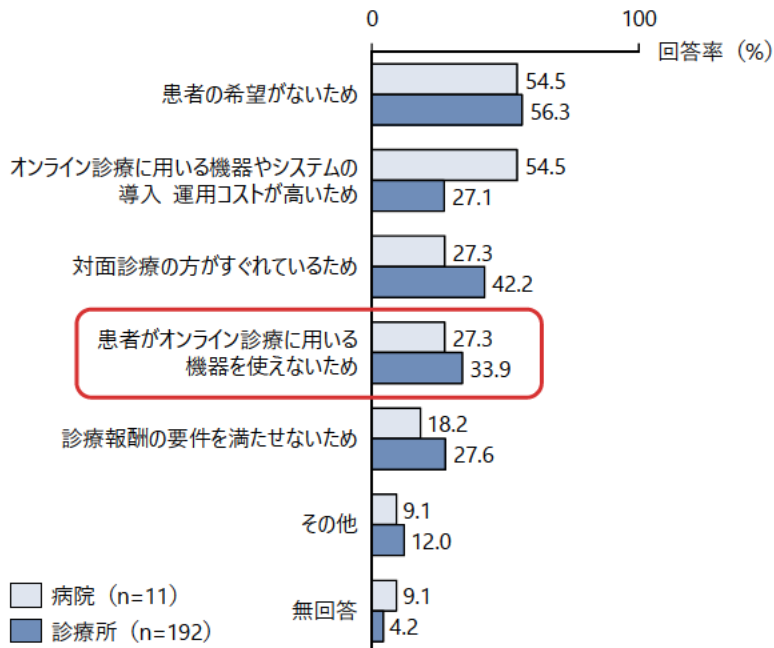
出所)「平成 30 年度における e-Tax の利用状況等について」(国税庁、2019 年)「令和元年度における e-Tax の利用状況等について」(国税庁、2020 年)より NRI 作成

◆オンライン診療（遠隔診療）

2020 年 4 月 7 日に閣議決定された「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策～国民の命と生活を守り抜き、経済再生へ～」の中で、非常時の時限的な対応として、オンライン診療等が可能な患者の範囲が拡大された。新型コロナウイルス感染症の院内感染を含む感染拡大防止のためにも、オンライン診療の普及が進むことが期待されている。

オンライン診療自体は当該閣議決定以前から認められているものの、普及が進んでいるとは言い難い状況にあった。オンライン診療の普及を妨げている一因として、患者側の ICT リテラシーの欠如が考えられる。例えば、中央社会保険医療協議会（2019 年）では、治療上の必要性のため、オンライン診療の適用となりえるが実施していない患者がいる施設が、オンライン診療を実施していない理由について尋ねているが、そこでは回答施設の 30%前後が「患者がオンライン診療に用いる機器を使えないため」という理由を挙げている（下図）。このため、支援員事業を通じた市民の ICT リテラシーの向上が、オンライン診療の普及の一助となることが想定される。

図表 15 オンライン診療を実施していない理由



出所) 中央社会保険医療協議会 (2019 年)「かかりつけ医機能等の外来医療に係る評価等に関する実施状況調査 (その2) 報告書 (案) <概要>」より NRI 作成

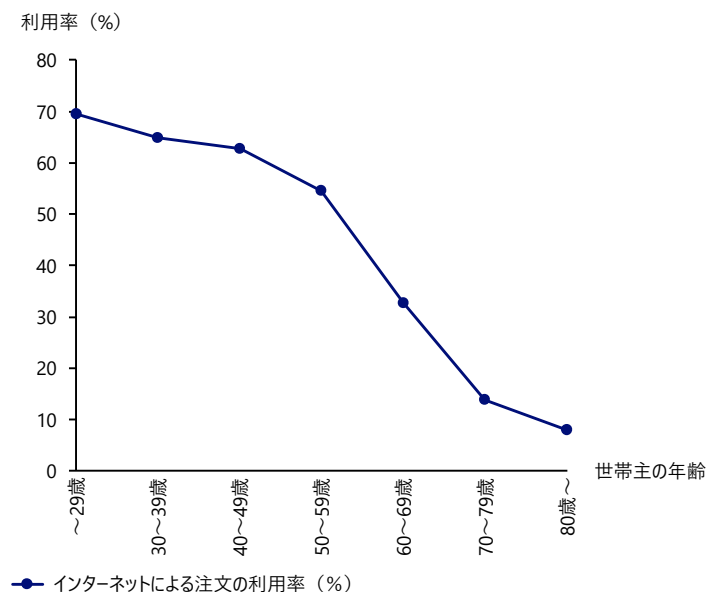
◆e-コマース (ネットショッピング・EC)

インターネットを通じて商品・サービスを注文・購入する EC 利用は、過疎地域等における高齢者世帯の買い物手段として期待が高まっている。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況下において、対面販売による接触のリスクを回避する手段として多くの生活者が利用を拡大している。

世帯主が 29 歳以下の世帯における EC の利用率は 69%である一方で、世帯主が 60 歳代の世帯における利用率は 33%と、世帯主年齢が上がるにつれて利用率は顕著に減少している (下図)。

高齢者世帯への EC 普及が進まない理由として、スマートフォン・タブレット端末・PC 等の ICT 機器の操作方法や購入手続きの方法が分からないことが考えられる。デジタル活用支援員事業により、行政が提供するオンラインサービスに留まらず、EC 等の民間サービスの利用動向の拡大が期待される。

図表 16 インターネットショッピングの年齢階層別利用状況（2019 年）



出所)「家計消費状況調査」(総務省、2019 年)より NRI 作成

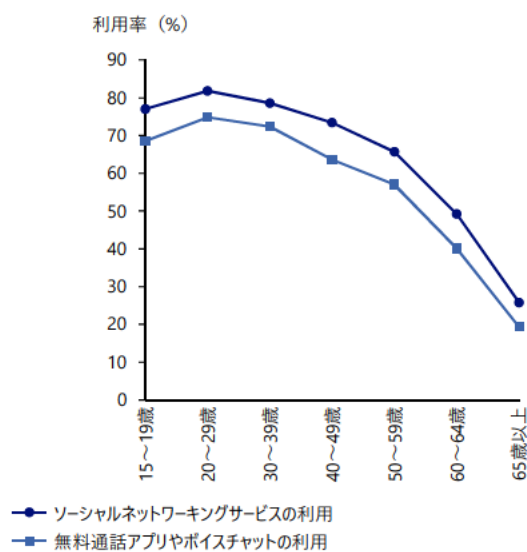
◆SNS、テレビ電話ツール（通話アプリ等含む）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、感染症拡大下においても周囲の住民や行政機関と適切かつ十分なコミュニケーションを取るために、SNS やテレビ会議ツールの利用拡大が期待される。また、高齢者施設等においても対面での面会を制限せざるを得ず、通話アプリを用いたオンラインでの面会や、SNS を用いたコミュニケーションが導入されている。

2019 年における 65 歳以上の人口に占める SNS 利用率は 25.8%、無料通話アプリやボイスチャットの利用率は 19.3%に留まっている。これらのコミュニケーションツールは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大時における対面での接触対策の手段に留まらず、過疎地域における近隣住民とのコミュニケーションの円滑化や、行政手続きのオンライン化による効率化の観点から、高齢者への普及促進が求められる。

支援員事業により、高齢者の PC やスマートフォン等の ICT 機器の操作方法の理解を促進することで、これらの SNS やテレビ電話ツールの利用促進が期待される。

図表 17 ソーシャルネットワーキングサービス、テレビ電話ツールの利用状況（2019 年）

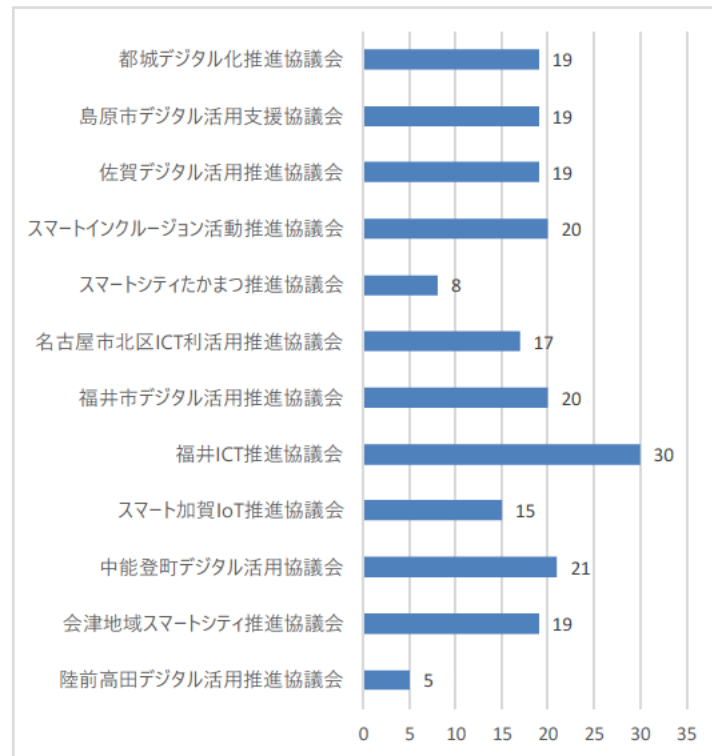


出所)「令和元年度通信利用動向調査」(総務省、2019 年)より NRI 作成

4.3.3. 相談会参加者を対象としたアンケート調査

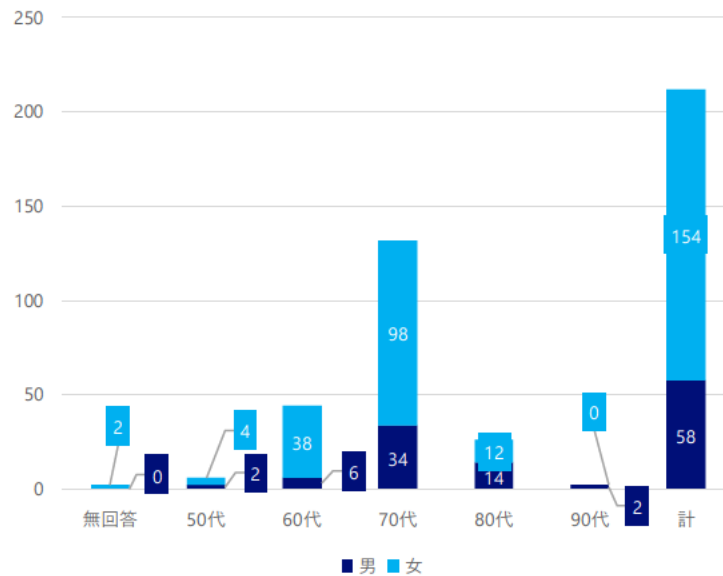
本節では、相談会参加者を対象としたアンケート結果を記載する。回収したサンプルの内訳・属性は下図の通り。

図表 18 サンプルの内訳



※障害者向け相談会・民生委員向け相談会は除外して集計

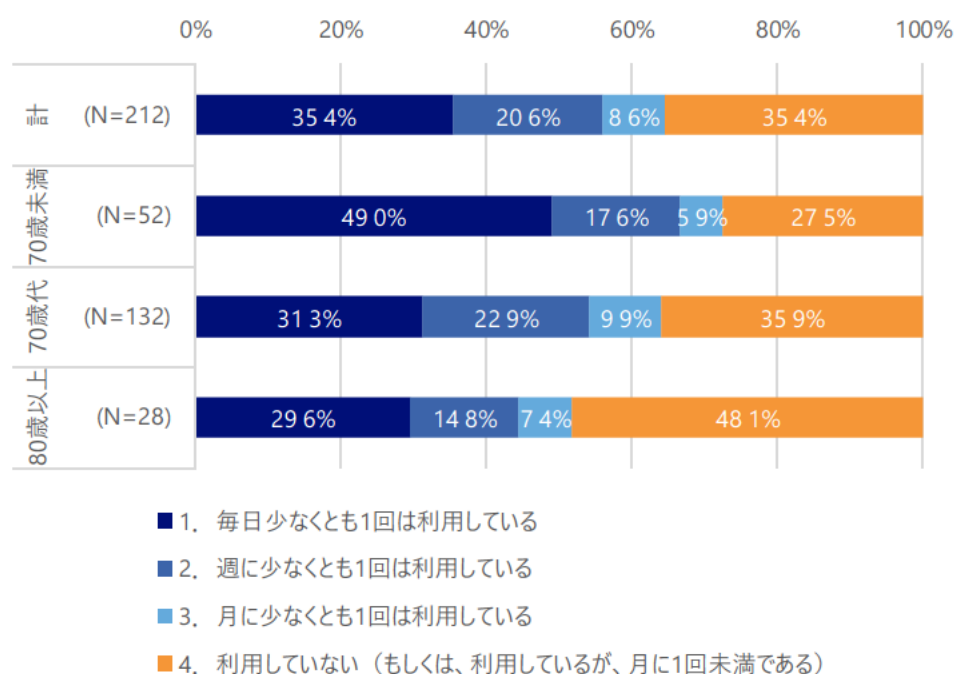
図表 19 アンケート回答者属性



相談会参加者のインターネット利用頻度では、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）」高齢者も全体の4割弱おり、インターネットを利用していない高齢者にも

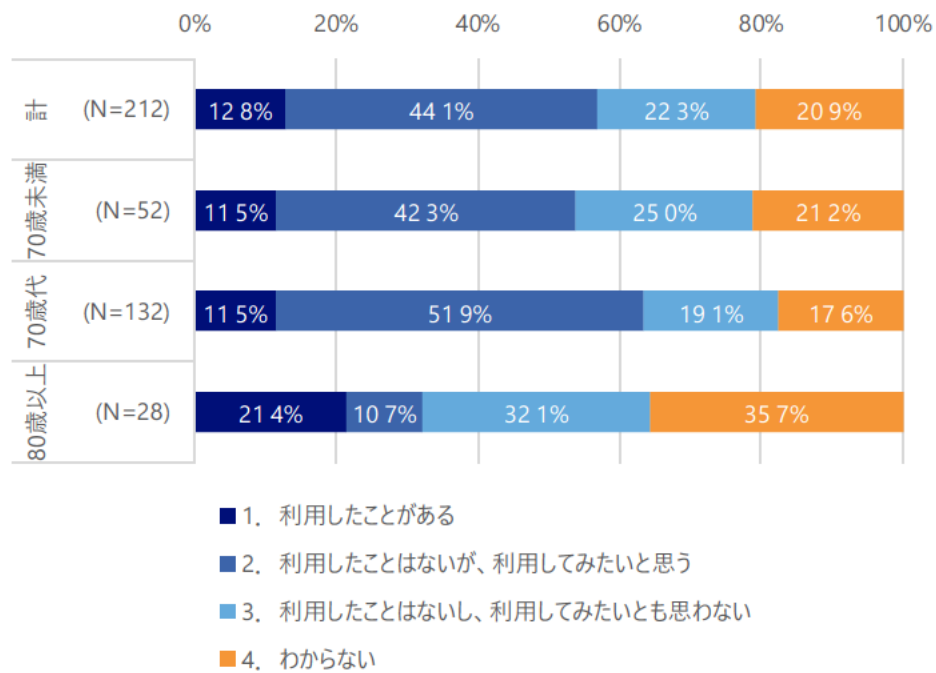
一定程度アプローチできているといえる。

図表 20 インターネット利用頻度



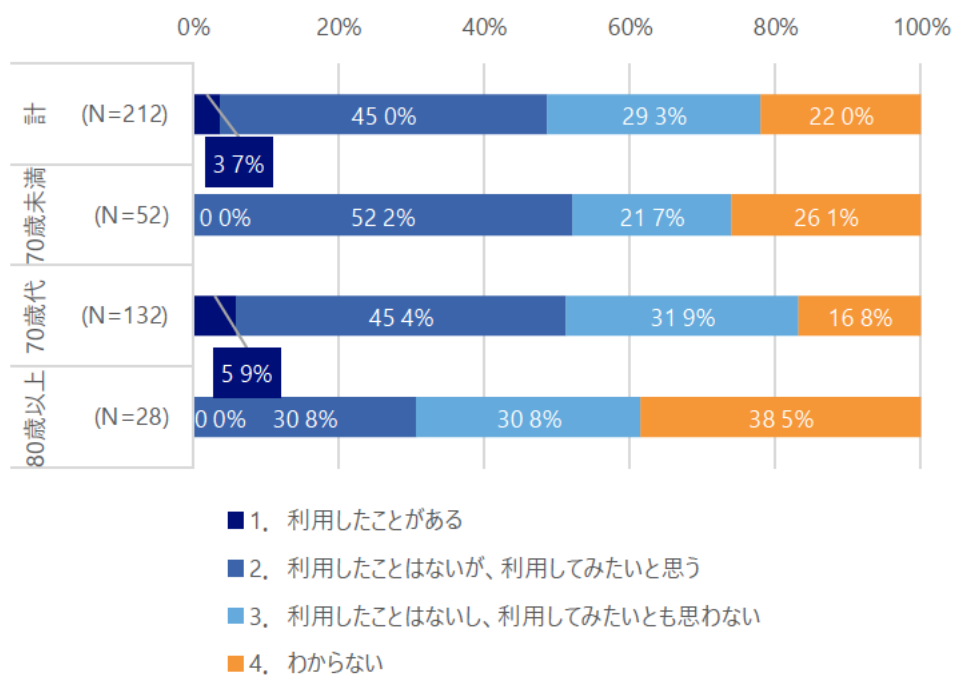
相談会参加者のうちインターネットを使った行政手続きを「利用したことがある」高齢者は全体の約 1 割だが、「利用したことはないが、利用してみたいと思う」高齢者は約 4 割であり、潜在的な利用ニーズは高いことが伺える。

図表 21 オンラインでの行政手続きの利用経験



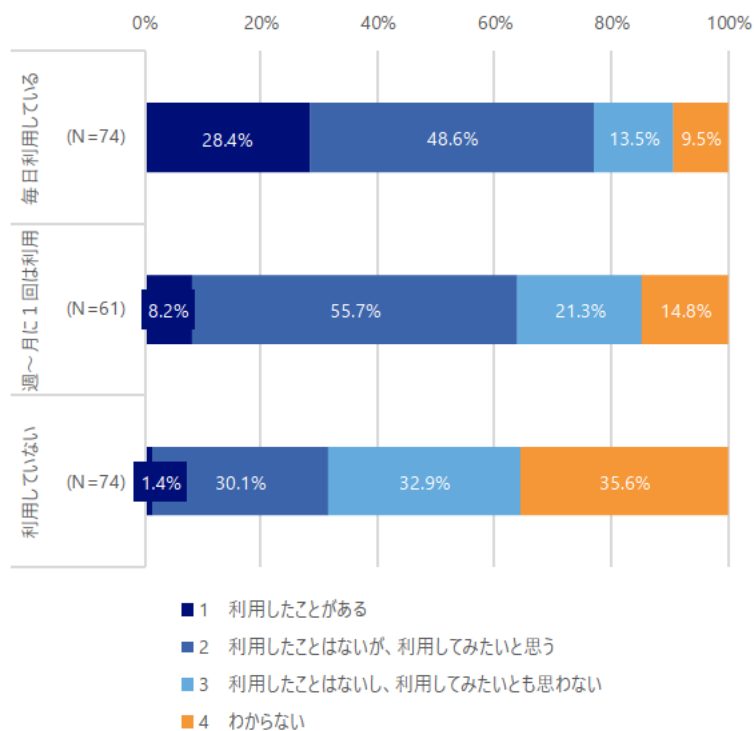
インターネットを使った診療サービスを「利用したことがある」高齢者は全体の1割にも満たない一方、「利用したことはないが、利用してみたいと思う」高齢者は4割以上であり、潜在的な利用ニーズは高い。

図表 22 オンライン診療サービスの利用経験

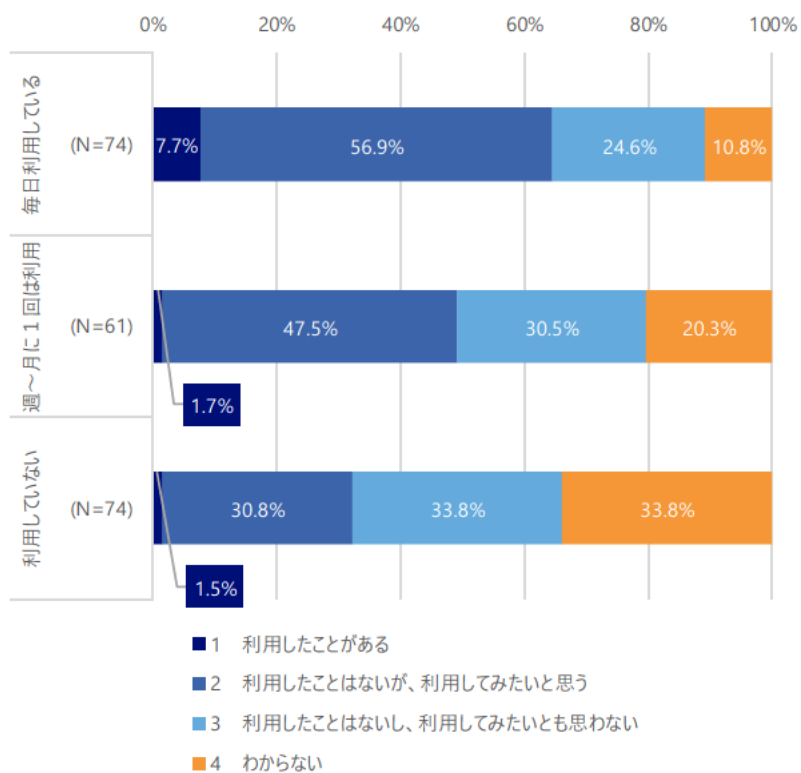


オンラインでの行政手続き・診療サービスともに、インターネットを利用していない人の方が、「利用意向なし」もしくは「わからない」と回答する傾向がある。

図表 23 インターネットを利用した行政手続きの利用経験（インターネットの利用頻度クロス）

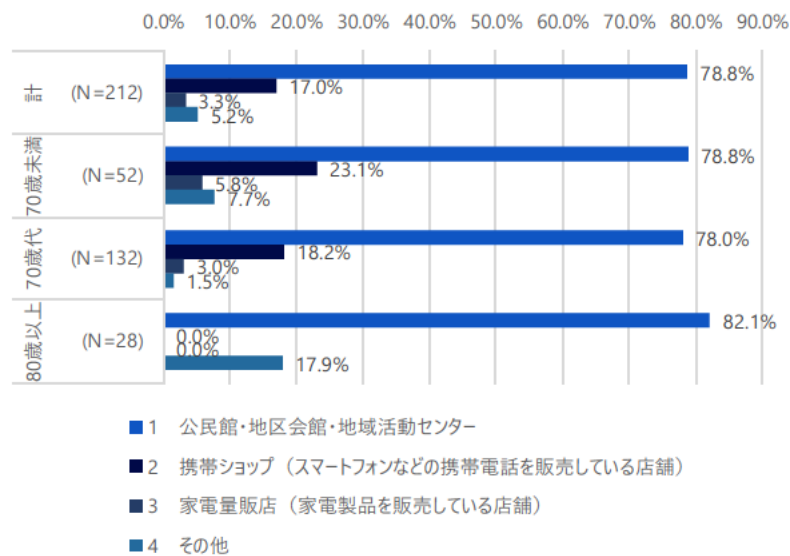


図表 24 インターネットを使った診療サービスの利用経験（インターネットの利用頻度クロス）



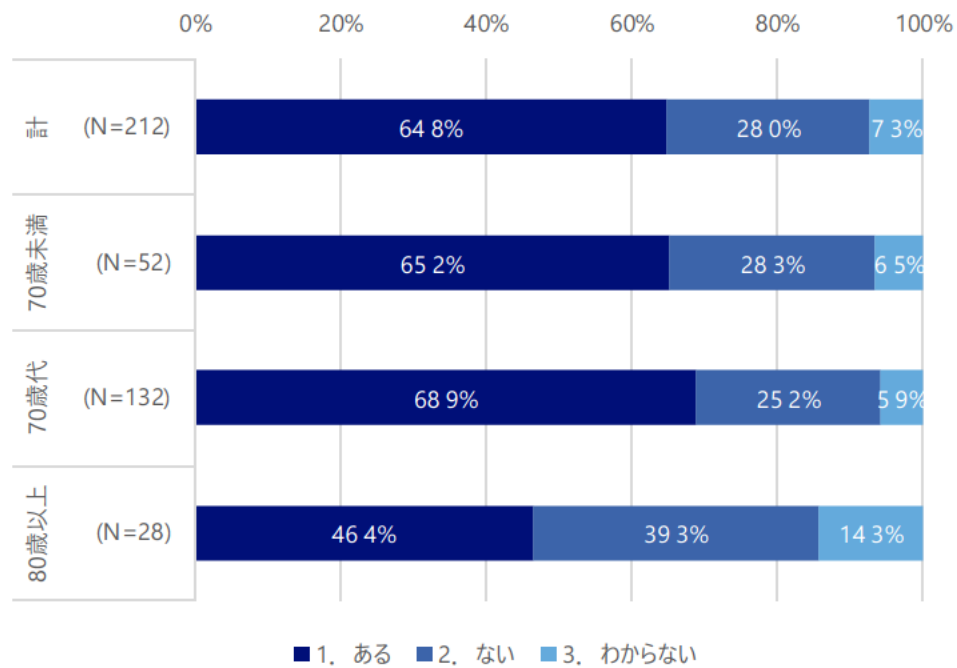
相談会の会場については、「公民館・地区会館・地域活動センター」での開催を求める意向は全体の約 8 割だが、「携帯ショップ」は 2 割未満、「家電量販店」は 5% 未満にとどまる。

図表 25 相談会の開催会場に関する意向（複数回答可）



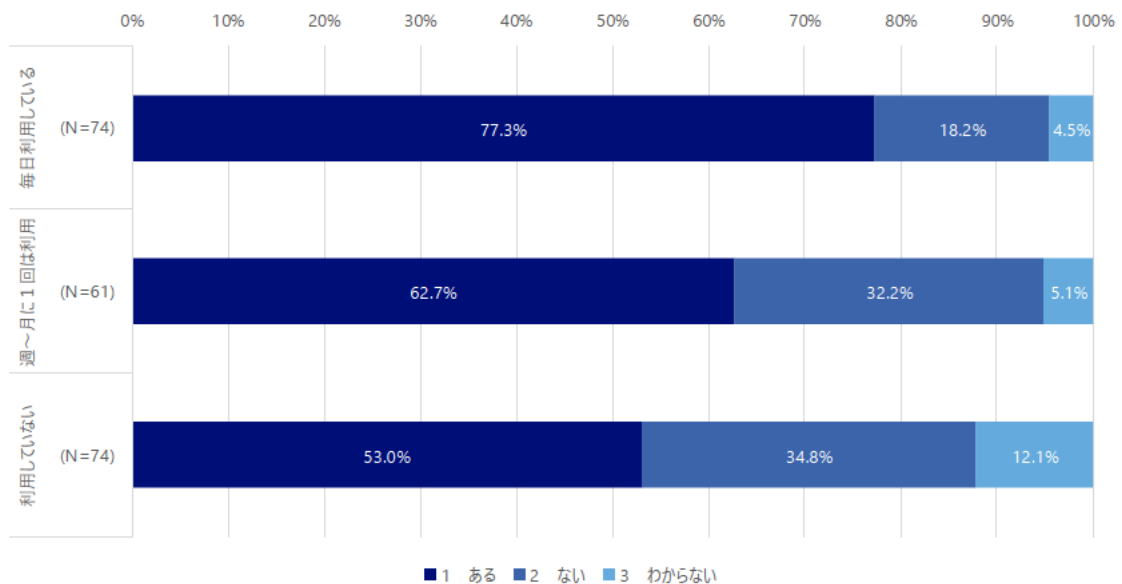
相談会参加者の 6 割以上が、自宅から気軽に行ける距離に携帯ショップが「ある」と回答。一方、前掲の通り、Q4（相談会の会場の希望）で「携帯ショップ」と回答した人は全体の 2 割未満に過ぎないため、身近に携帯ショップがある場合でも、足を運ぶには心理的負荷が大きい場合も多いように思われる。

図表 26 気軽にに行ける携帯ショップの有無



なお、インターネットを利用していない高齢者ほど、自宅から気軽にに行ける距離に携帯ショップが「ない」と回答した割合が高い。

図表 27 気軽にに行ける携帯ショップの有無（インターネット利用頻度クロス）



そのほか、自由記述では、下記のような意見等が挙げられた。総じて、相談会自体には概ね好意的だ

が、1 度では不十分であり、継続的な相談会の開催・日常的なサポートも求められている、という形である。

【ポジティブな意見・感想（抜粋）】

- すごく勉強になりました。有難うございました。
- とても楽しく勇気がわきました今後ともよろしくお願い致します。
- 今回の講座はわかりやすく、支援の先生方も沢山おられ、とても有意義でした。ありがとうございました。

【ネガティブな意見・感想（抜粋）】

- 携帯用語（英語）が余り解らず、何を言っているのか解らない。アプリを利用するにも無料か有料か解らず迷ってしまう。
- 大変だった。中々覚えられない。
- 操作を覚えるのが 1 回では覚えきれません。

【その他要望等（抜粋）】

- 継続的に開催してほしい。
- 回数を増やしていただきたいと思います。ついていくのが大変でした。
- ショップでもっと気軽に相談できると良い。ショップは毎日開いているので。

4.3.4. 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。

各協議会の取り組み等の詳細は各協議会の報告書を参照されたいが、本項でも、各協議会について、①協議会の組成・役割分担・代表団体等、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する。

【陸前高田デジタル活用推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- トナリノは全体統括、事務局及び広報、講師の募集と育成・相談会の企画と実施を担った。
- 陸前高田市は施設や備品の貸し出し、そのほか後援・広報の支援を担った。
- ユニバーサル就労支援センターは、障害者を対象とした企画及び運営支援、各障害者支援団体へのコーディネートを担った。

②支援員の概要

- 当初の計画では、陸前高田市の市民の中から支援員を確保しようという想定であったが、市内に限定すると、支援員になれる人材がいけないのではないかということになり、市外からも募集をすることとした。広報は、新聞の折り込みチラシや、社協からチラシを配布してもらう・公共施設にチラシを置いておく・市の Facebook に支援員募集の講座の案内をしてもらう等で行い、個別のアプローチは行わなかった。
- 支援員は約 10 名登録されているが、うち 4 名は子育てを行っている女性である。子育て女性に対してはトナリノが希望に応じて託児サービスを提供した。

③研修の概要

- デジタル・ICT 機器等に関する基礎的な知識と、接遇に関する基礎知識を扱った。
- 研修講師は、トナリノをはじめとする協議会の構成員や、シルバー人材センター、市内福祉施設が担った。

④相談会の概要

- 各地の公民館・コミュニティセンター等で実施。
- 相談会の主な内容はどの機種でもできるような基本的な機能の紹介等にとどまった。レベル感としては、およそ 2 時間以内にブラウザ検索までいくという程度である。
- YouTube で好きな歌手の動画を見られる、レシピを検索できるといったような、個々人に合わせた楽しみを実感してもらうことをゴールにした。
- そのほか、自由相談を受け付ける「なんでも相談会」を実施した。

⑤次年度以降の計画

- 来年度は、公民館等から依頼されて行う相談会と、自主事業としての相談会を実施する予定である。
- 当面は、支援員の確保が最優先であると考えている。4 月からは優先的に支援員の募集を行っていき、支援員が確保できてから相談会の開催を行いたい。

【会津地域スマートシティ推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- 本事業の主体となった「会津地域スマートシティ推進協議会」は以前から存在しており、本事業に向けて新規に組成した協議会ではない。
- 今回の協議会の役割分担では、エヌ・エス・シーが事業全体の統括、進捗運営を担った。会津若松市は研修会・相談会の会場提供、参加者募集のための周知・広報（市政だより、市 HP）、および本事業の定例会に参加し、研修相談会で取り扱う会津若松市のサービスについての情報提供およびテキストの確認等をしてもらった。

②支援員の概要

- 市の HP での掲載と直接の声がけにより募集を行った。
- 結果的に集まった支援員は市の HP からの応募の 1 名と、直接声がけをした 4 名、エヌ・エス・シー社員 3 名の計 8 名である。

③研修の概要

- 研修は、初回の会津若松市のスマートシティの取り組みの紹介・支援員顔合わせ等に加えて、毎回の相談会の 1 週間前に、次回の相談会の内容について予習する形で 3 回実施。
- 研修内容を撮影した動画を支援員に配信し、復習できるよう工夫。

④相談会の概要

- 会津若松の市政だよりと市 HP で掲載し広報をおこなった。65 歳以上のスマホ所有者を対象とし、全 3 回全てに参加できる方を募集した。
- 内容は、1 回目はマイナンバーや COCOA などの行政サービス、2 回目は会津若松プラスなどの地域のアプリ、3 回目は地域のアプリのほか、ラジオとキャッシュレス決済を取り扱った。

⑤次年度以降の計画

- 希望としては、近隣市町村等にも活動範囲を広げたいと考えているが、運営費や新型コロナウイルス感染症対策等が課題である。

【中能登町デジタル活用協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- 募集要項に地元の大学や IT 関係の組織・企業に関する記載があったため、それらに該当する北陸先端科学技術大学院大学や、テレコムサービス協会等に声掛けをし、協議会を立ち上げた。
- 技術的な部分や実務的な部分は主に計画情報研究所が担った。
- 中能登町は支援員の広報など、町民の前に立つ役割を担った。具体的には、支援員を募集にあたって、町の広報を活用したり、商工会などに協力を依頼したり、民生委員に直接支援員の打診をしたりといったことである。商工会などと中能登町とは普段からかわりがあるので、計画情報研究所ではなく、中能登町が担うことが適切であったように思う。

②支援員の概要

- 支援員の募集については、町の広報で広報を行ったほか、チラシを作成し、老人福祉施設等で配布をした。チラシは各戸にも配布を行った。当初は 5～10 名ほど集まれば十分と考えていたが、結果的には 20 名の応募があった。何人かは諸事情で辞退されたものの、最終的に 17 名の支援員を確保することができた。
- 年代では 20 代くらいから高齢者までおり、性別も男女バランスが良く、職業も自営業者・被雇用者

から無職の方まで、幅広い方に担っていただいた。

③研修の概要

- 支援員の中にはスマホ初心者もいれば、スマホを使い慣れている人もいたため、同じ内容の研修や相談会では、人によっては物足りないという部分もあったようである。
- 研修では、「接遇」という言葉をキーワードとして用いた。具体的な内容としては、「わからない人に対して腹を立てないように気をつけよう」「説明が拙くても、聞く姿勢を大切にして、笑顔で対応することが重要」、というような、基本的だが重要な事柄を重視した。

④相談会の概要

- 高齢者福祉施設の利用者を主なターゲットとした。そのため、広報は、主に老人福祉施設にプログラムを事前に掲示したり、支援員になってもらっていた老人福祉施設の窓口の方から声掛けをしたりといった形で実施した。
- 相談会の内容は、スマートフォン基本操作、LINE のトーク・写真・ビデオ通話、マイナンバーカードの申請・マイナポータル等である。

⑤次年度以降の計画

- 支援員の 1 期生として卒業した人（今年度の支援員）が、来年度の 2 期生以降を教え、育成していくという仕組みになれば面白いのではないかと考えている。そうしてゆくゆくは、支援員の育成も含めて、自立的にまわるようにしたい。
- 具体的な形としては、現在中能登町が行っている生涯学習講座の中に、今回のような教室・講座を組み込んで、高齢者も毎年参加できるし、支援員も毎年育成・活躍できるという形で継続していくことなどを検討している。

【スマート加賀 IoT 推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- 加賀市が事務局・代表団体となり、総務省や請負事業者との調整等を担った。
- 相談会の運営に関わる実務（相談会実施、研修実施、テキスト作成等）はインテラス社が中心となって実施した。
- 相談会では、xID 社が開発したマイナンバーを用いた行政サービスに関するアプリケーションを開発した企業である xID 社のアプリを相談会で用いた。その関係で、xID 社にもテキストの確認等の協力をいただいた。

②支援員の概要

- 一般からの支援員の募集は、市の広報誌で行った。申し込みは QR コードの読み込み限定とすることで、募集の段階で支援員のデジタルスキルをスクリーニングすることができた。応募は 4 名で、うち 1

名は辞退されたため、3 名の方に活動いただいた。そのほかの支援員は、インテTRAS、加賀市イノベーションセンターの入居者の中から確保した。

③研修の概要

- 研修は、インテTRASの社員が講師となって実施した。内容は相談会での心構えや、相談会で扱うテキストの内容の確認等である。
- 当初は、毎回の相談会前に研修を行うことも検討していたが、支援員のスキルが高く、実際に毎回の相談会前の研修は不要という回答が多かったため、研修は1回のみとした。

④相談会の概要

- 高齢者向けの広報は市の広報誌で実施した。結果的に、定員を大きく超える応募があった。
- 相談会の内容は、第1回がスマホ未所有者を対象（機器は貸出）としてスマートフォンの基本操作を、第2回はスマートフォン所有者・未所有者の双方を対象としてLINEを、第3回はマイナンバーカードを活用した電子申請を扱った。また、当初は上記3回の実施を予定していたが、反響が大きかったため、第1回と同じ内容を扱う相談会を追加で第4回として開催した。

⑤次年度以降の計画

- 来年度は、初級レベルの講座と、（電子申請等の）上級レベルの講座を開催することを想定している。
- 活動費の面では懸念があり、またそれに起因して今年度と事業実施体制が組めない可能性も考えられる。そのため、臨時職員を雇うことや、地域おこし協力隊の活用等も検討している。

【福井 ICT 推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- 代表団体はグラスITフィールドであり、相談会の企画・管理・運営、支援員教育等全般的な業務を担った。
- ハートブレーンには、ホームページの作成、テキスト作成等、主に技術的な部分でサポートをしてもらった。
- 福井市は、参加者の公募、会場の調整などを担った。特に広報では、市の広報誌に掲載する形で行ったが、反響が非常に大きかった。

②支援員の概要

- 支援員は、公民館でホームページの作成やパソコン講師等の活動をしていた方に声をかけて募集をした。
- 支援員の年齢は、70～74歳の方が3名、残り3名は75歳以上の方である。

③研修の概要

- 研修では、相談会で用いる予定のアプリについて実際に使ってみるという形で行った。特に、相談会用のミラーリングアプリや、聴覚障害者向け相談会で用いる手書きアプリ等については、支援員も使用経験がなかったため、重点的に扱った。

④相談会の概要

- 初回の高齢者向け相談会は、4日間連続して受講する形で10月に開催した。これは、高齢者は継続して利用しないと忘れてしまうため、短期に集中して実施する方が効果的だと考えたためである。これについて反響が非常に大きかったため、追加での相談会を2月に開催した。こちらは3日間で行ったが、内容は10月のものと同一である。
- そのほか、聴覚障害者向け相談会についても、4日間連続する形で実施をした。今回は聴覚障害者の中でも難聴者を対象としたが、その場合、手書きアプリが非常に有効であった。
- 相談会の運営にあたっては、教材を協議会のホームページに掲載し、各参加者がいつでも閲覧可能ようにしたり、ミラーリングアプリを用いて、講師の操作画面を確認可能ようにしたりといった工夫を行った。

⑤次年度以降の計画

- 次年度からは、複数の公民館から教室の開催依頼が来ていることもあり、会費制の自主講座を行う予定である。支援員は現在の支援員が継続して活動をする予定。

【福井市デジタル活用推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- ヒューマン・デザインは、福井市ではなく、福井県内の別の市町村で、高齢者向けの学び舎のような取り組みを数年前から実施しており、PCをはじめとする様々な内容について学ぶ場を提供している。
- 協議会の構成員は、ヒューマン・デザイン以外に3団体あり、福井市・江守企画・福井市社会福祉協議会である。
- 江守企画には、キャリアショップとしてスマホ教室の開催実績もあることを活かし、機器のレンタルや教材作成、研修の講師等を務めてもらった。福井市社会福祉協議会には、社協だよりを通じた広報、また公民館でのチラシの配布などの広報を行ってもらった。福井市には市の広報誌を用いた広報を主に行ってもらったほか、クレーム対応もいただいた。

②支援員の概要

- 現在ヒューマン・デザインの事業としてPC教室の講師派遣を行っており、その講師の方に支援員になってもらった。彼女らはPC教室の講師のほか、スマホも個人的に教えている、公民館で開催されるスマホ教室で教えているなど、スマホを教えることについての経験がある方ばかりであった。
- そのほか、江守企画から4名、ヒューマン・デザインから3名の、計10名の支援員を確保した。

③研修の概要

- 研修は、高齢者との接し方や、高齢者に対する教え方のポイント（専門用語を用いず、オノマトペや日常的な用語を使ってかみ砕いて説明することなど）を確認したうえで、相談会テキストに沿って一通りロールプレイングを行い、当日の動き等を確認していくというような形で行った。

④相談会の概要

- 参加者は、スマホを持っているものの電話しか使っていない、というような方が多かった。
- 相談会の内容は、スマートフォンの基本操作、LINE、マイナンバー・キャッシュレス決済等である。
- 各相談会のあとに、フォローアップ（個別相談会）を設けた。目的は、①相談会は機器をレンタルしていたため、自身のスマホを用いてもらうこと、②前回の内容の復習をすること、③日常的に困っていることの個別相談に乗ること、である。

⑤次年度以降の計画

- 概ね、今年度と同様の体制・内容で事業実施を予定。
- 来年度以降の活動にあたっての一番の懸念は予算・活動費用である。

【名古屋市北区 ICT 利活用推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- 社会福祉協議会が費用の管理や、地域での会議の取りまとめを進めた。
- 名古屋市北区は全体の取りまとめ、区役所内、大学等、関係主体間の調整を担った。
- 名古屋大学は事業のアドバイザー、地域のニーズに合わせたプログラムの追加、研修や相談会の講師等を行った。
- 学区（地域）には人集めに協力してもらった。

②支援員の概要

- 楠西小学校区で、ボランティアで活動している「コーディネーター」7名と、民生委員1名に支援員になってもらった。コーディネーターというのは、小学校区単位で設定しているボランティアで、各学区に7名程度ずついる（取組がない学区もある）。コーディネーターの平均年齢は70代半ばほどで、地域の役員や町内会長を務めたことのある地域の中心的人が多い。

③研修の概要

- 研修は名古屋大学の先生と学生にスマートスピーカーの研修を行ってもらった。内容は楽しんでもらえるものとなっており、支援員からは好評であった。

④相談会の概要

- 相談会では、主にスマートスピーカーを扱った。これは、スマートスピーカーは音声で操作できるため、高齢者でも操作が容易であるためである。
- 初回の相談会は、民生委員がその後の活動に ICT 機器を役立ててもらうことを意図して、民生委員向けに実施した。第 2 回・第 3 回は区民向けに実施した。

⑤次年度以降の計画

- 来年度以降も、従来のボランティア活動の中に組み込む形で、同様の活動を継続したいと考えている。来年度は他の学区への波及、対象地区での事業の実装（既存の地域支えあい事業のポイント制度の対象にする）、ニーズに合ったプログラムの開発を行う予定である。さらに、オンライン講座の展開や、区全体での ICT 活動交流会等もあわせて行っていきたい。
- 一方、そうしたボランティア活動を実施していない学区もあるため、そういった学区で展開する場合には、コーディネーターの代わりにどのような人に声をかけて支援員になってもらうべきか等について検討が必要である。

【スマートシティたかまつ推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- NTT ドコモ四国支社は全体総括や総務省・請負事業者との調整、相談会の企画運営、教材作成等を行った。
- 高松市は地域コミュニティとの調整、支援員の募集・調整を行った。
- Code for Sanuki は地域コミュニティとの調整、支援員の募集・調整、支援員への研修補助を行った。
- そのほか、協議会外の組織としては、鬼無地区と栗林地区のコミュニティ協議会に、地域住民への周知・案内、相談会の会場の提供という部分で協力をしてもらった。各地区のコミュニティ協議会は、市内の小中学校区ごとに存在する自治組織である。各地域の体育協会や消防団等の組織を束ねる団体である。

②支援員の概要

- 支援員は、鬼無地区は 11 人、栗林地区は 13 人になってもらった。属性は、年齢は 40～70 代、性別は男性 18 人、女性 6 人、職業については指定をしなかったため様々であったが、基本的には普段からスマートフォンを使っている方であったため、大きな問題はなかった。

③研修の概要

- 研修は NTT ドコモ四国支社の社員が講師を務めた。内容は支援員の心得と、各教室のカリキュラムに沿った内容である。後者は問題ない方が多かったため、前者に重点を置いた。

④相談会の概要

- 相談会の広報としては、地域コミュニティの役員会等での開催案内・募集と、地域コミュニティの広報誌（地域コミュニティ協議会情報サイトでも閲覧可）を用いた。
- 相談会の内容は、地図経路検索、LINE、キャッシュレス・マイナポイント、防災である。
- 教室形式の相談会で説明をしたあと、自由相談会で個別に相談対応をするという形で行った。

⑤次年度以降の計画

- 来年度以降は、各地域コミュニティ協議会単位で、地域のデジタル化を進めるにあたって必要なサポート・研修等の実施を検討している。
- 体制としては、スマートシティたかまつ推進協議会内のWGにて活動することを想定しており、具体的には今年度の実証事業に参加していない団体も含めて改めて検討をする予定である。

【スマートインクルージョン活動推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- 全体の統括や進捗管理は、松山市シルバー人材センターが行った。松山市には、マイナンバーの内容について、研修の講師を務めてもらった。
- アイムービックには、クラウドサービスの活用（報告書の作成）や、オンライン会議（Zoom）の部分について支援員向け研修を行ってもらったほか、支援員がシステムのところで困ったらサポートしてもらった。
- 愛媛CATVには、機器の貸し出しと、その機器のサポートをしてもらった。
- 愛媛大学には、健康に関するアプリについての部分と、ICT・ITの社会状況など、専門的な内容について研修の講師を務めてもらった。

②支援員の概要

- 支援員の募集は、松山市シルバー人材センター内での就業情報等を紹介するサービスを通じて行い、エントリーも当該サービス経由で行ってもらった。
- 支援員の属性としては、男性2人・女性8人で、経歴としては営業関係などの人と接する仕事をしている人や、IT関係の仕事をしていた人などがいた。

③研修の概要

- 研修は、ICT機器やその機能のほか、ICTに関する社会状況、5G、Zoom等、幅広い内容について全13日かけて行った。

④相談会の概要

- 相談会は基本的にはオンラインで実施した。支援対象者は、支援員から、①支援員の近所に在住しており、②スマートフォンを持っていないもしくは持っていてほぼ使えておらず、③スマートフォンを学びたいという意欲のある、④高齢の知り合い、の方に個別に声をかけてもらい、支援対象者となって

もらった。

- 内容としては、基本講座（基本操作、地図・カメラ等）、便利アプリの使い方（健康アプリ、趣味に関するアプリ等）、マイナンバー・マイナポイント等、の全 3 部構成で行った。

⑤次年度以降の計画

- 事業を継続してほしいという声も大多数だったこともあり、事業自体は継続したい。
- 体制は基本的には今回の協議会と同じ体制で実施したいと考えている。技術的な部分などはシルバー人材センターでは対応が難しく、IT 関係に強い企業等に対応を依頼しなければならないことも多いため、企業等の協力は必須だと考えている。

【佐賀デジタル活用推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- 自治体は、佐賀市と佐賀県に参加いただいた。市は相談会の開催場所の提供と広報、県は業務全般の調整と進捗管理をお願いした。佐賀新聞社は記事を掲載し、各公的機関の出先機関にチラシをおくことにも協力いただいた。
- 相談会の企画・運営等は、シニア情報生活アドバイザー佐賀が担当した。

②支援員の概要

- 支援員募集については、シニア情報生活アドバイザー佐賀のメンバーの中に、シニア情報生活アドバイザーの認定資格者が十分におり、そのまま支援員になってもらった。
- シニア情報生活アドバイザー佐賀における、シニア情報生活アドバイザー資格の認定者数は 32 名であるが、本事業に支援員として参加した方は 23 名（女性 12、男性 11）であった。

③研修の概要

- シニア情報生活アドバイザー佐賀では、毎月一回の全体会議（研修会）を実施し、このほかに、メーリングリストや LINE でやりとりをしている。例えば、ハードウェアについて相談されたメンバーが自分では分からない場合は、LINE でハードウェアに詳しい人に教えて貰うなどやりとりをしている。
- それに加えて、本事業では、三名の外部講師を招いて研修をしていただいた。

④相談会の概要

- 広報は、公的施設、市内公民館、佐賀県立生涯学習センター（アバンセ）、市民活動プラザ等に来ている生徒さんらにチラシを配布して募集した。佐賀県長寿社会振興財団「ゆめさが大学」（高齢者大学）の学生に対してもチラシを配布した。
- 全 4 回のうち、3 回はスマホを貸し出して実施したが、4 回目は困った相談会として、自身のスマホ・パソコン・タブレットを持ち込んでもらい、個別対応を実施し、大変好評だった。そのほかの内容は、基本操作、LINE、マイナンバー、キャッシュレス決済等である。

⑤次年度以降の計画

- シニア情報生活アドバイザー佐賀としては、従来通り活動が続けていくが、それに加えて、県内の各市町村へ関係・取り組みを広げていけることを期待している。

【島原市デジタル活用支援協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- ケーブルテレビジョン島原は、業務全体の企画調整・総括・進捗管理、相談員に対する技術面での育成カリキュラムの作成及び研修実施、相談会で使用する動画の作成、機器等の提供及びロジ回り等、支援員・相談会参加者の募集、支援員の提供を行った。
- 島原市は、相談会の会場の提供、協議会内部の調整、支援員・相談会参加者の募集・連絡窓口を担った。
- 島原市地域包括支援センターは、相談員に対するコミュニケーション面での育成カリキュラムの作成及び研修の実施、外出困難者への訪問対応に対してのノウハウ提供、支援員の提供を行った。
- 島原市社会福祉協議会は、外出困難者への訪問対応に対してのノウハウ提供、訪問対応が必要な高齢者への取り組みの周知を行った。
- 島原ソフトウェア株式会社は、インターネットリテラシーに関するノウハウの提供、技術支援を行った。

②支援員の概要

- 支援員の属性は、地域包括支援センターの職員 2 名、ケーブルテレビジョン島原の職員 3 名、昨年度事業の一般公募者 4 名、新たな一般公募者 6 名の計 15 名である。
- 一般公募者の募集は島原市の広報誌と HP で実施し、事業の説明会時に志望動機等を伺う面接で選考を実施した。

③研修の概要

- 研修は大きく分けて技術研修とコミュニケーション研修の二つを実施した。前者はケーブルテレビジョン島原、後者は地域包括支援センターが担当した。
- 研修内容の効果についてアンケートを実施した結果、ほとんどの方が「十分な効果があった」と回答した。特に、コミュニケーション研修については、座学のみならず、ワークが多く効果的だったという声が大きかった。

④相談会の概要

- 相談会は、4 地域でそれぞれ全 3 回の開催を想定（最終的に、2 地域では、新型コロナウイルス感染症の影響で開催を中止した）してカリキュラムを組んだ。相談会参加者は、全 3 回に参加することを前提として募集した。
- 自身にとって役立つスマホの活用方法について、高齢者自身で考えさせるような内容をカリキュラム

に盛り込んだ。具体的なカリキュラムとしては、序盤でゲーム・文字入力等を行い、終盤はスマホ検索・アプリインストール等をゴールに設定した。

- 相談会の開催にあたっては、講義の動画を事前に作成し、活用した。
- 上記教室形式の相談会とは別に、訪問による相談対応を 3 名に対して実施した。

⑤次年度以降の計画

- 地域包括支援センターの訪問講義や公民館の高齢者講座等、既に確立された高齢者向けのサービスの一環として相談会を提供していきたいと考えている。
- カリキュラム数を増やすことを検討している。現在はスマホ未所持の方を対象としたカリキュラムのみであるが、スマホを所有しているが使い方が分からない高齢者を対象としたカリキュラムを整備したい。

【都城デジタル化推進協議会】

①協議会の組成・役割分担・代表団体等

- 市は企画立案を、シフトプラスは募集や事務局の役割を担った。コア学園は支援員の募集を、ケイディ商事はノウハウを活かした講師役を担った。
- シフトプラスは、マイナポイント普及の委託事業をしており、市の生涯学習施設の指定管理者でもあることなどから、今後の継続性という観点からも同社の力に期待して、代表団体になってもらった。

②支援員の概要

- 支援員は全員、20 代前半で男性 6 名。コア学園の生徒の中から募集した。
- 支援員は非常にレベルが高かった。例えば、教えるときに片膝をついて高齢者に寄り添って教えることも自然にできており、相談会開始前から雑談が始まるなど和やかな雰囲気が進められていた。スマホの使い方に関してもデジタルネイティブな世代であることなどもあって、教える部分は全く問題がなかった。

③研修の概要

- 外部講師を招いて、高齢者との接し方等についての研修を行ったほか、各相談会の前に、各回で想定される問題・課題に対する対応方法の共有を行った。

④相談会の概要

- 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、当初想定していた公民館長向け説明などは取りやめて、広報誌のみの募集を行った。一方、高齢者へのリーチ方法としては、高齢者間での口コミが効果的であるように感じられた。
- 相談会の内容は、音声入力・テレビ電話等の基本操作、マイナンバー制度・キャッシュレス決済、その他アプリ等である。

⑤次年度以降の計画

- 次年度も、今年度と同様の体制で事業を実施したい。一方で、広報の方法や、相談会の内容・運営方法等は改善の余地があると考えているため、改めて検討を重ねていきたい。

5. 情報交換会（中間評価会）及び成果発表会の開催

5.1. 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KUコンサルティング）

5.2. 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

5.3. 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下記の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。

成果発表会の資料等は、総務省 HP（下記）の末尾の【関連情報】内に掲載している。（2021 年 3 月時点）

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/b_free03b.html

図表 28 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向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ITフィールド株式会社	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	スマートシティたかまつ推進協議会	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

※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

6.1. 活動のスキーム

6.1.1. 協議会の代表団体

前章までの内容を踏まえて、本節では、協議会のスキームと、協議会内の役割分担について記述する。まず、協議会の代表団体について検討をしたい。

今年度の実証地域・協議会と、協議会の代表団体は、下記であった。

図表 29 今年度の実証地域・協議会と代表団体（再掲）

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

上記代表団体を分類すると、下記ようになる。

◆自治体

- 中能登町
- 加賀市

◆福祉・高齢者に関する団体

- 社会福祉法人名古屋市北区社会福祉協議会
- 公益社団法人松山市シルバー人材センター
- 特定非営利活動法人シニア情報生活アドバイザー佐賀

◆ICT 機器や通信に関する団体

- 株式会社エヌ・エス・シー
- グラス IT フィールズ株式会社
- 株式会社 NTT ドコモ
- 株式会社ケーブルテレビジョン島原
- シフトプラス株式会社

◆その他

- 一般社団法人 トナリノ（事業企画、制作、営業等）
- 株式会社ヒューマン・デザイン（人材派遣・教育等）

※ただし、PC 教室等の開催経験あり

基本的には、上記のうち、前者三つのカテゴリー（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）にあたる団体は、支援員事業と親和性が高いため、協議会形式で支援員事業を実施する場合、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。

なお、陸前高田デジタル活用推進協議会、福井市デジタル活用推進協議会がそうであったように、その他の団体が協議会の代表団体を担うことも可能である。ただし、支援員事業の実施には、ICT 機器に関する知見・経験や、高齢者との接し方に関する知見、また地域の様々な主体との調整等が必要になるため、その他の団体が代表団体を務める場合には、そうした適性を有する団体と協力することが好ましい（陸前高田デジタル活用推進協議会は、ユニバーサル就労支援センターやシルバー人材センター等との協力をしていた。また福井市デジタル活用推進協議会は、自身でも PC 教室等の開催経験を有しているほか、スマホ教室の開催実績のある江守企画や、社会福祉協議会とも連携をして事業を実施した）。

6.1.2. 協議会のスキーム・協議会内の役割分担

次に、協議会の役割について整理する。今年度の実証事業から、協議会の役割は、概ね下記のように整理できる。

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）

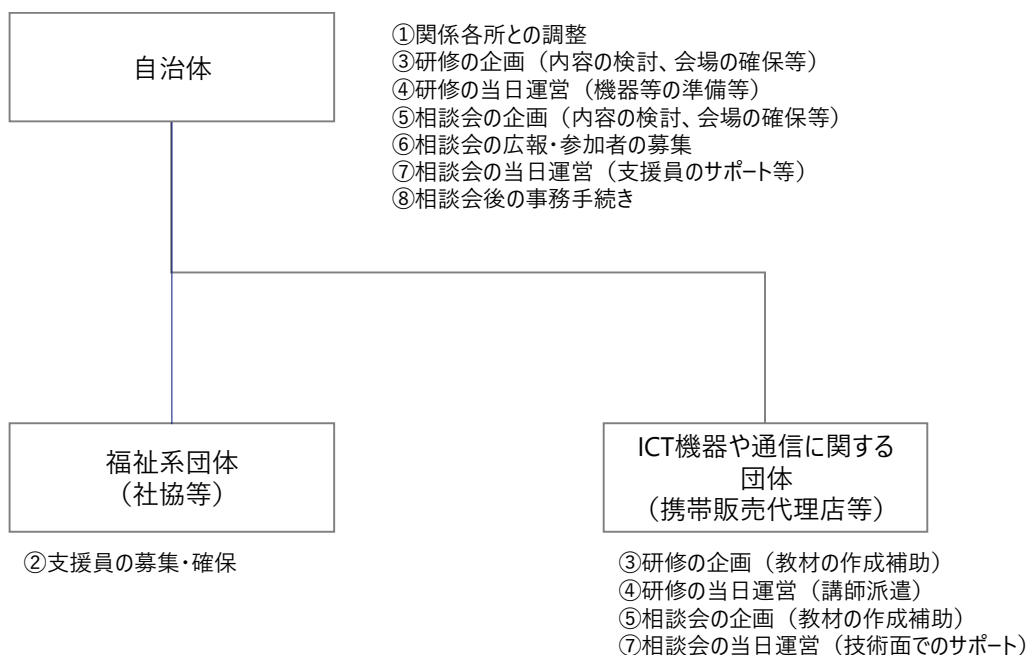
協議会形式で事業を実施する場合、上記①～⑧の役割を、協議会内で分担することになる。協議会の構成の仕方は多様であり、そのすべてを網羅的に整理することは難しいため、ここでは前項の内容を踏まえて、A. 自治体が代表団体となる場合、B. 福祉・高齢者に関する団体が代表団体となる場合、C. ICT 機器や通信に関する団体が代表となる場合について、協議会のスキーム例を記載する。

なお、今年度の実証事業が協議会形式を前提としていたため、ここでは協議会形式の場合についてのみ記載をするが、支援員事業の趣旨に照らしてみた場合、必ずしも協議会形式である必要はないということも考えられる。事業実施団体の要件については、今後より詳細な検討を要する。

A. 自治体が代表団体となる場合

自治体が代表団体となる場合のスキーム例の図は、下記である。

図表 30 A. 自治体が代表団体となる場合のスキーム例



自治体が代表団体となる場合の利点として、市民や関係各所（協議会外の組織も含める）からの

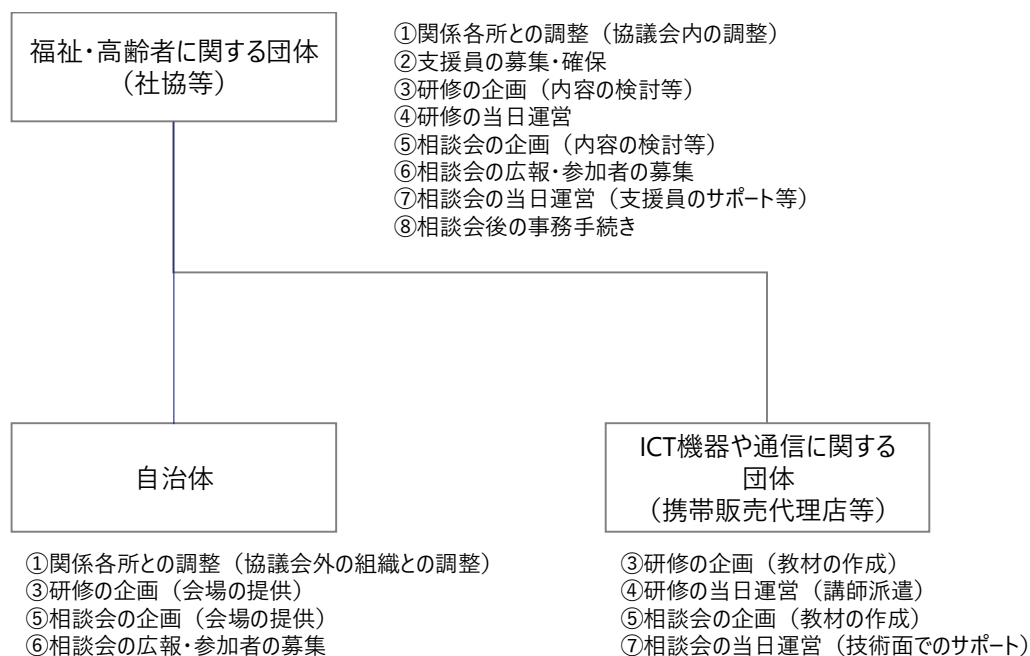
信頼があるため、外部との調整や広報活動等がスムーズにいく点、また自治体の政策・行政サービスとの相乗効果が期待できる点などが挙げられる。例えば、中能登町の例では、支援員の育成を「第 2 期中能登町まち・ひと・しごと創生総合戦略及び中能登町人口ビジョン」の中に明記するなど、町の総合戦略内部に支援員事業を位置づけている。また加賀市は、マイナンバーカードを利用した行政サービスの展開を行っており、マイナンバーカードの普及率も非常に高くなっている¹が、そうした市の取り組みと支援員事業の親和性も高い。このような利点を最大限に活かすため、広報関係や相談会の内容の検討等も、自治体を中心となって行うことが好ましい。

一方、自治体は必ずしも支援員事業に類する取り組みを行っているわけではないため、支援員の確保のあてがない場合や、高齢者との接し方・相談会の教材の作成等についてノウハウをもっていない場合も多い。そのような場合には、類似する活動の経験がある団体や、関連する知見・ノウハウを有している団体から、②支援員の募集・確保や、③研修の企画（教材の作成補助）、④研修の当日運営（講師派遣）、⑤相談会の企画（教材の作成補助）、⑦相談会の当日運営（技術面でのサポート）等について、協力をしてもらうことが有効であると考えられる。

B. 福祉・高齢者に関する団体が代表団体となる場合

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の図は、下記である。

図表 31 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



¹ NHK 政治マガジン「マイナンバーカード申請率 60%超の加賀市は商品券で」2020 年 11 月 20 日（2021 年 3 月閲覧）

<https://www.nhk.or.jp/politics/articles/statement/48630.html>

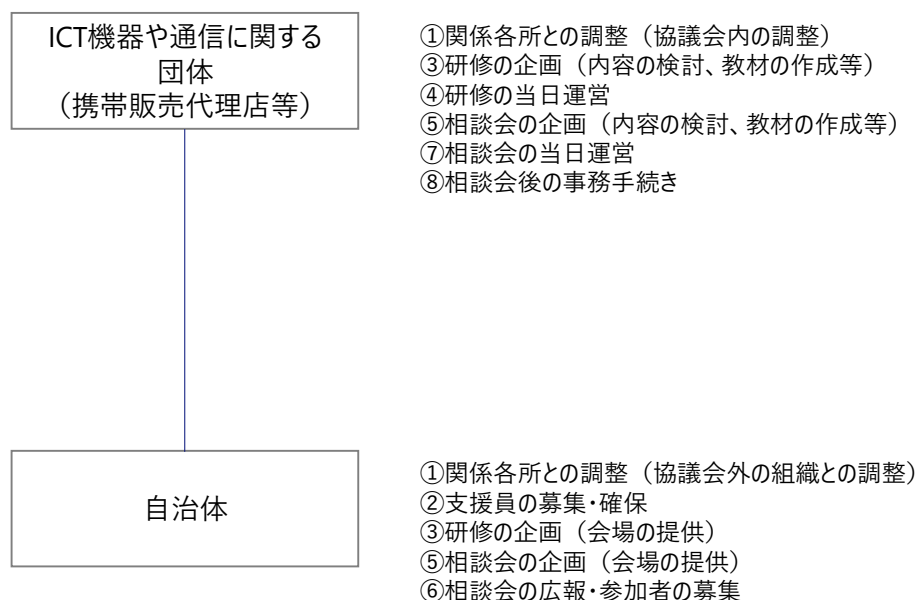
福祉・高齢者に関する団体が代表団体となることの利点としては、高齢者との接点があることから、高齢者への直接的な広報が行えること、また高齢者との接し方等での知見・ノウハウが豊富にあることなどがある。そのため、代表団体として担うべき役割（研修の企画や相談会の企画等）のほか、広報や研修についても、団体の知見やネットワークを活用しながら実施することも考えられる。

一方、協議会外の組織との調整や、団体の有するネットワーク外への広報、また ICT 機器の操作等に関しては優位性がない場合もある。そのような場合には、自治体等や、ICT 機器・通信に関する団体等からも協力を得ることが有効であるだろう。

C. ICT 機器や通信に関する団体が代表団体となる場合

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の図は、下記である。

図表 32 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



ICT 機器や通信に関する団体が代表団体となる場合の利点としては、ICT 機器に関する知見やノウハウを豊富に有していること、場合によってはスマホ教室等の支援員事業に類似する取り組みの実施経験が既にあることなどが挙げられる。そのため、研修の教材作成・講師や相談会の教材作成（場合によっては支援員としての活動）等についても、代表団体が担うことが十分に可能である。

一方で、特に ICT 機器の販売等を行っている事業者の場合には、高齢者から「何か買わされてしまうのではないか」といったような懸念を持たれてしまう可能性もある（参考：相談会参加者アンケート）。そのため、広報や相談会会場の確保等に関しては、自治体と協力することも有効であると考えられる。

なお、上記 A. B. C. いずれの場合でも、相談会の広報等の市民に対して働きかけをする業務、ま

た研修・相談会等の会場の確保については、自治体が協力することが好ましい。相談会に参加することを検討する高齢者の中には、ICT 機器や、あるいは見知らぬ支援員に対する不安を抱いている方もいるものと思われる。そうした方に安心して相談会に足を運んでもらうためには、市民からの信頼がある団体が声をかけ、市民が足を運びやすい会場で相談会を実施することが有効であると思われるためである。また先にも記載した通り、上記 A. B. C. いずれかのスキームを取らなければならないというわけではない。上記はあくまで例である。

6.1.3. 活動のスキーム

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。

①相談会の開催に重点を置く場合は、相談会の場で高齢者の ICT 機器利用のサポートをしてもらうことで、ICT 機器利用を促進することを意図するパターンである。支援員事業に初めて取り組み、支援員を新規に募集・確保する必要がある場合は、このパターンになる（あるいはならざるを得ない）場合が多いと考えられる。

一方、②コミュニティとしての側面に重点を置く場合は、相談会も実施するものの、それ以外の場でも高齢者の ICT 機器利用のサポートを行うパターンである。これは既存の取り組みや組織を活用することで機能する場合が多く、今年度の実証事業の例では、「地域支えあい事業」を活用しながら、民生委員向けの相談会を実施する・相談会でスマートスピーカーを扱ったあと、コミュニティセンターにスマートスピーカーを配置するなどの取り組みを行った名古屋市北区 ICT 利活用推進協議会や、地区のコミュニティ協議会を活用して、消防団の情報版のような組織、いわば「情報団」としての取り組みを目指すスマートシティたかまつ推進協議会などが具体例として挙げられる。

①の場合は、取り組みの範囲が比較的明快であるため、取り組みやすいことなどが利点として挙げられる。一方で、相談会の開催だけでは、個々の高齢者の ICT リテラシーの向上には限界もあると考えられ、この課題を解決するためには、後述する自由相談会・個別相談会を開催するなど、教室型の相談会以外の取り組みもあわせて実施することが有効であると考えられる。

②の場合は、相談会外でも高齢者の ICT 機器利用のサポートを行う手厚さに利点がある一方、支援員の負荷の大きさや、（サポートの範囲が広いことに起因して求められる）支援員に必要となる専門性の高さ、またそもそも新規に支援員事業に取り組み始める場合には、支援員同士や支援員と相談会参加者間での関係性も構築できていないため、実現が難しいことなどが懸念点として挙げられる。よって、地域に活用できそうな既存の取り組みや組織が存在する場合を除いては、最終的な目標としては掲げつつも、当面は相談会に注力することが良いと思われる。

6.2. 取組の方法・内容

6.2.1. 支援員に必要な要素・研修の内容

関係者ヒアリングの結果、支援員に必要な要素は、大きく分けて二つあることが伺えた。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。

一方、支援員の年齢や性別等の属性は、それほど重要ではないと考えられる。実際に、今年度の実証事業でも、学生から高齢者まで、幅広い年代・属性の方が支援員を担っていた。もっとも、例えば高齢の支援員であれば、相談会参加者も質問することへの心理的負荷が小さいとか、家電量販店での勤務経験がある方が支援員であれば、高度な相談にも対応できる、といったようなことは考えられる。ただしこれは、様々な人に、様々な適性がある、ということに過ぎない。例えば、ICT 機器に詳しい支援員は高度な対応が可能である一方、ICT 機器にそれほど詳しくない方が支援員である場合には、そうであるからこそ、高齢者の気持ちに寄り添って ICT 機器を共に学ぶというような関係性が築ける、といったこともあるだろう。よって、支援員の属性を限定する必要はなく、事業や相談会の趣旨・内容、また地域の状況等に応じて、どのような方にどのような適性があるかを見極めた上で、それぞれの長所が活かせるような形で活動いただくことが好ましい。

また、研修では、上記二つの内容を扱うことは有効と考えられるが、それ以外の内容が無効であるということではない。支援員の関心や、相談会の内容等に合わせ、研修の内容もアレンジすることが好ましい。

6.2.2. 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。

基本利用は、主にスマートフォンの未所有者や、所有していてもごく初歩的な利用にとどまっている方を対象とした相談会で扱う。具体的な内容の例としては文字入力（音声入力）やカメラ、地図検索などが挙げられるが、特にスマートフォン未所有者向けに相談会を実施する場合には、ゲームやカメラ、趣味に関するアプリ等、参加者が楽しみながらスマートフォンの体験ができるものを含めることが好ましい。

高度利用は、4.3.2.「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」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）」等、オンラインでの行政サービス等に関する内容、あるいは自らアプリを検索してインストールするといったような内容である。これらの内容を相談会参加者が利活用できるようになることの意義は大きい、が、相談会で扱うためには、難しさも多く伴う。例えば、内容が高度であるため、対象者を限定する・相談会后に個別相談対応を行うなどの工夫が求められること。

個人情報や口座情報を扱う可能性が高いため、事前にそれら機微な情報を扱う場合についての対応を検討し、徹底する必要があること。またそもそも機器や人によっては扱えないサービスがある（例えばマイナンバーカード非対応の機種では、スマホからはマイナポイントの申請はできない。またそもそもマイナンバーカードの取得状況も人によって異なる）こと、などである。よって、高度利用に関する内容を扱う場合には、事前の入念な準備と、当日の臨機応変な対応が求められる。また、例えば相談会参加者を「マイナンバーカードを取得しており、かつ、マイナンバーカード対応のスマホ所有者」に限定して募集を行うなどの配慮をしても、高齢者は自身のスマホの機種等について必ずしも正確に把握しているわけでないため、当日対応せざるを得ない部分がどうしても生じうることに留意が必要である。

また、これら基本利用と高度利用といった枠組みにとらわれない内容を扱うことも、相談会では可能である。そ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。

6.2.3. 特殊な形式・内容の相談会

これまでは高齢者向け・教室型の相談会を前提としていたが、相談会の形式や内容には、その他の形も考えられる。ここでは、今年度の実証事業の中で見られた取り組みの中から、四つほど紹介したい。

◆自由相談会・個別相談会

これまでも何度か簡単に言及してきたが、教室型の相談会とは別に、支援員が個々の高齢者の ICT 機器利用に関する相談に応じる、自由相談会・個別相談会も、ICT 機器の利用の支援としては有意義な取り組みである。今年度の実証事業では、陸前高田デジタル活用推進協議会、福井市デジタル活用推進協議会、スマートシティたかまつ推進協議会、佐賀デジタル活用推進協議会などがそうした取り組みを行っていた。

自由相談会・個別相談会を開催するにあたっては、二点ほど留意点がある。一つは、事前予約制にし、相談の時間もあらかじめ設定をしないと、直前まで何名が相談に来るかわからない・一人あたりに長時間かかってしまうなどが原因で、支援員の数が不足したり、長時間の相談待ちが発生したりといったことが生じうる点である。もう一つは、契約関係の相談や、技術的に高度な相談など、必ずしも支援員では対応できない相談も発生しうるという点である。これには、予約時にあらかじめ相談内容を尋ねておく・キャリアショップ等とも連携をしておく等の対策が考えられる。

また、自由相談会・個別相談会には、「何がわからないかもわからない」というような方は足を運びにくい、というデメリットもある。その意味で、教室型の相談会等ともうまく併用することが好ましい。

◆障害者向け相談会

支援員事業で支援の対象となるのは、必ずしも高齢者だけではない。今年度の実証事業では、陸前高田デジタル活用推進協議会、福井 ICT 推進協議会が障害者向けの相談会を行っている。

障害者向け相談会での留意点・運営方法等は、障害種等によって大きく異なるため、可能であれば関連する障害者団体やその他知見のある団体と連携・協力することが好ましい。

◆オンライン相談会

相談会は、教室型のほか、オンライン形式でも行うことが可能である。今年度の実証事業では、スマートインクルージョン活動推進協議会がオンライン形式で相談会を実施した。

ただし、オンライン形式での相談会にも、様々な課題がある。その例としては、初期設定時や何らかのトラブルが生じた際など、対面での対応を行わざるを得ない場合も多いこと、またそもそもある程度 ICT 機器の操作に慣れていないと、オンラインの会議ツールを用いることが難しいことなどである。オンライン形式の相談会は、遠隔での支援ができることや、新型コロナウイルス感染症対策としての有用性など、様々な有効な側面があり、活用が期待されるものの、安定的に機能させるためのハードルは高いといえるだろう。

◆訪問対応

相談会会場まで足を運ぶことが難しい高齢者等に対しては、自宅を訪問する形で相談対応を行うことも考えられる。これは、今年度の実証事業では、島原市デジタル活用支援協議会が実施をしていた。

訪問対応は、自宅での対応が基本となることに起因して、教室型の相談会と比べて、様々なトラブルが生じやすい。そのため、地域包括支援センターや社協等の専門性のある団体と連携して訪問相談対応のマニュアル等を整備したうえで、対応する支援員を専門性のある方に限定する、複数人で訪問対応を行う等の対策を徹底することが不可欠である。また、具体的なトラブルは回避できたとしても、相談の内容が自由相談会・個別相談会と同様、その場では解決できないものである場合なども十分に考えられる。よって、訪問という形式についての事前の準備・対策と、自由相談・個別相談形式になることについての事前の準備・対策の双方が求められる（もちろん、自由相談・個別相談形式ではなく、所定のテキストにそって訪問対応をすることも考えられる）。

7. 総括

7.1. 支援員事業の意義・効果

本項では、支援員事業の意義と効果について、改めて確認をしておきたい。

相談会参加者を対象としたアンケート調査の自由記述欄や、関係者ヒアリング調査の中でも聞かれたことであるが、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。ま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いって良いだろう。

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つた。これは今年度の実証事業でも実際に見られた効果で、例えばオンラインでの相談会を行ったスマートインクルージョン活動推進協議会では、オンラインでの相談会の冒頭に、ラジオ体操のアプリを用いて、ラジオ体操をすることを取り入れていた支援員もいたとのことであった。また例えば民生委員向けの相談会を行った名古屋市北区 ICT 利活用推進協議会では、民生委員の ICT 機器利用に対する抵抗も薄れ、実際に民生委員が活動しているサロンでスマートスピーカーを活用したり、日常的に SNS を用いた会議やスケジュール調整等をしたりといったような取り組みがみられるようになったとのことである。このように支援員事業には、単に「高齢者が ICT 機器を用いることができるようになる」以上の意義や効果が見込まれる。

7.2. 今後の課題

一方で、支援員事業には課題も多い。一つは、真に高齢者の 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ろうという点である。実際に、相談会参加者を対象としたアンケート調査の自由記述でも、「1 回では覚えられない」というような意見が複数見られた。また、そもそも相談会会場に足を運べない場合なども十分に考えられる。よって、真に高齢者の ICT 機器利用を支援・促進するためには、「6.1.3.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、あるいは「6.2.3. 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、などといった取り組みが必要になるだろう。ただしこれにも、支援員や協議会の負荷が大きくなってしまったといった懸念がある。

また、新型コロナウイルス感染症との関連で懸念されるのは、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である。新型コロナウイルス感染症は、特に高齢者について致命リスクが高いとされていることもあって、十分な感染拡大防止対策も必要となる。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（名古屋市北区 ICT 利活用推進協議会）、オンライン相談会を行う（スマートインクルージョン活動推進協議会）などの工夫も有効になるだろう²。

同様に、相談会の開催時期への配慮も必要となる。新型コロナウイルス感染症は、一般的に冬季により拡大しやすいことから、可能であれば春～秋を中心に事業を実施できるよう取り組みを進めることも肝要となる。このことは、豪雪地帯等において、高齢者が相談会にアクセスしやすくなるという意味でも有効であると考えられる。

次に課題として挙げられるのは、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である。支援員事業には、協議会の人件費、支援員への活動費（謝金・交通費等）、その他機材や備品・消耗品費等が必要になるが、それらをどのように賄うのかという点は、どの地域でも課題になることだろう。相談会の有償化等も考えられるが、それで必要経費を十分に賄うことは難しいだろうし、共生社会の実現・スマートインクルージョンの推進といった支援員事業の目的に照らしても、相談会の有償化が適切かどうかは疑わしく、事業の継続性に関する課題は相談会の有償化では解決しないものと考えられる。

上記を踏まえた上で、継続性の担保については、二つのポイントを提示しておきたい。一つは、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である。今年度の実証事業に参加した協議会では、次年度以降の活動について、中能登町デジタル活用協議会、名古屋市北区 ICT 利活用促進協議会、スマートシティたかまつ推進協議会、佐賀デジタル活用推進協議会、島原市デジタル活用支援協議会等、様々な協議会が上記のような形で継続性を担保することを検討しており、具体的に埋め込む先についても、公民館の講座や、地域のボランティアの事業、地域コミュニティの活動等様々である。このように、既存の取り組みや仕組みや組織を活用することで、支援員事業の継続性が担保できないか・支援員事業との相乗効果を生むことはできないかをまず検討することは有効であると考えられる。もう一つは、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し、取り組んでいくことである。例えば、研修や相談会の教材は、一度充実したものを作成すれば、それを毎年度利用することは（アプリのアップデートやカリキュラムの変更に伴う修正はありうるとしても）ある程度は可能だろうし、また例えば島原市デジタル活用支援協議会が行っていたように、動画教材を作成して活用すれば、相談会のメイン講師（会場の前で全体に対して説明を行う講師）の確保や育成に伴うコストも抑えることができるだろう。このように、事業開始段階から将来的な持続可能性を意識することで、ランニングコストを減らすような工夫は可能であると思わ

² 公民館における感染拡大防止対策にあたっては、下記資料なども参考にされたい。

公益社団法人全国公民館連合会「公民館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」
2020 年 10 月 2 日一部改訂版（2021 年 3 月閲覧）

https://www.kominkan.or.jp/file/all/2020/20201002_02guide_ver03.pdf

れる。

そして最後に、スマートインクルージョンという目的に照らした際の課題を、一点述べておきたい。教室型の相談会では、「令和元年度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報告書」³でも記載がある通り、支援員 1 人あたりの相談会参加者は、可能であれば 2 人、最多でも 3～4 人程度であることが好ましい。そうすると、支援員が 5 人の場合、相談会参加者は 10～20 人が限界ということになる。この数字は、相談会の会場のキャパシティや、新型コロナウイルス感染症への配慮から人数を制限する必要があること等から考えても、ある程度妥当な数字だといえるだろう。実際に、今年度の実証事業でも定員はおよその程度であった。

上記を前提とすると、一つの協議会が支援の対象とできる高齢者数が決して多くないことがわかる。また一方で、スマートインクルージョンという目的を鑑みれば、可能な限り多数の高齢者のサポートが求められることも疑いの余地がないだろう。よって、今後の重要な課題として、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が指摘できる。新型コロナウイルス感染症の影響もあって社会のデジタル化が著しく進んでいる中、それに取り残される人々を生み出さないために、一刻も早い支援員事業の全国展開が期待される。

そして支援員事業の全国展開を速やかに行うということを考えた場合、支援員事業の担い手としても、組織の立ち上げに時間を要し、また地域的に限定された活動しか担えない協議会形式以外にも、様々な主体・様々な形式を想定することができるだろう。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）がその例として想定できる。新型コロナウイルス感染症の拡大もあり、社会のデジタル化が著しく進む現在においては、上記をはじめとする様々な主体が、相談会をはじめとする様々な方法で、人々のデジタル活用を支援する・支援できることが好ましい。今後、支援員事業がその一助となることが求められる。

³ 総務省「令和元年度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報告書（本編）」
2020 年 3 月（2021 年 3 月閲覧）

https://www.soumu.go.jp/main_content/000683002.pdf

8. 参考資料（相談会アンケート調査票）

〇〇市 第 1 回相談会

－参加者アンケート－

株式会社野村総合研究所

本日は相談会にご参加いただきありがとうございました。
今後相談会をよりよくしていくため、アンケートにご協力をお願いします。

年齢（ 歳 ） 性別（ ）

Q1 普段、インターネットをどのくらいの頻度で利用していますか。あてはまるもの一つに○をつけてください。

1. 毎日少なくとも 1 回は利用している
2. 週に少なくとも 1 回は利用している
3. 月に少なくとも 1 回は利用している
4. 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）

Q2 インターネットを使った行政手続き（税金の確定申告、年金情報の確認など）を利用したことはありますか。あてはまるもの一つに○をつけてください。

1. 利用したことがある
2. 利用したことはないが、利用してみたいと思う
3. 利用したことはないし、利用したいとも思わない
4. わからない

裏面の質問にもご回答をお願いします。

