



デジタル活用支援推進事業の今後の展開に向けて

2021年11月17日

総務省 情報流通行政局 情報流通振興課

高齢者等に向けたデジタル活用支援の一層の推進

- デジタル社会の形成に当たり、民間企業や地方公共団体等と連携し、デジタル活用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・相談等の対応支援を行う「講習会」を、全国において引き続き実施。
- 令和4年度以降は、携帯ショップがない市町村（750市町村（※令和3年11月10日集計））への講師派遣を含め、令和3～7年度の5年間で延べ1,000万人の参加を目指して取組を充実化。

【令和4年度予算要求】デジタル活用支援推進事業 25.0億円

携帯ショップのスマホ教室等

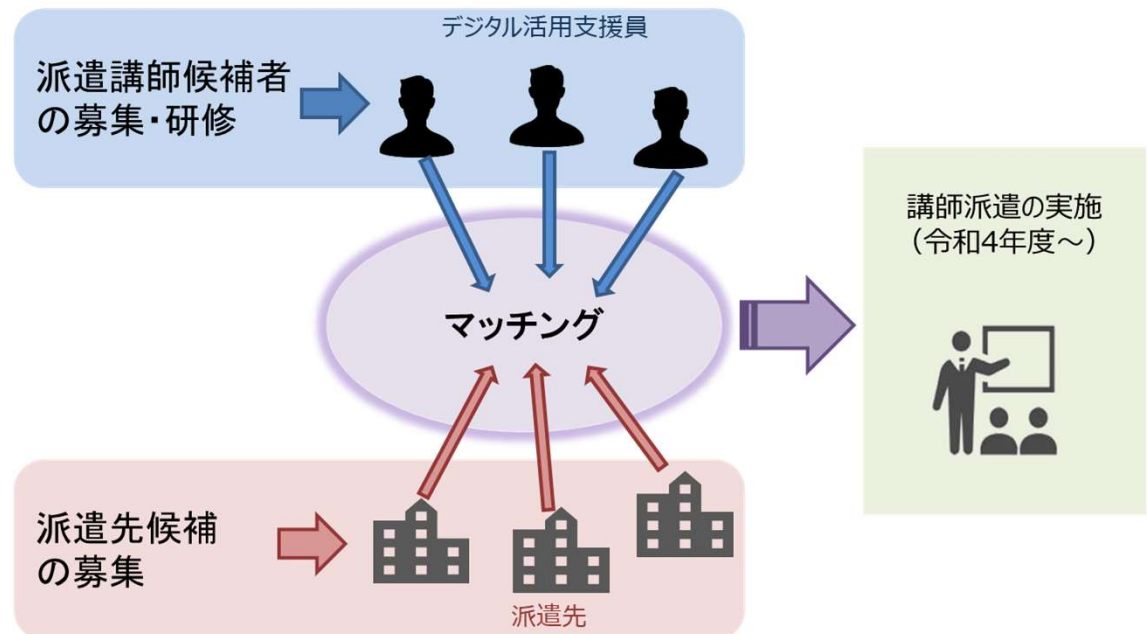


デジタル格差解消を図るため、高齢者等の身近な場所で、行政手続きや利用ニーズの高い民間サービスの利用方法の助言や相談などを実施

（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
- ・e-Taxの利用方法 等

デジタル活用支援員の派遣



■ 携帯キャリア等(都市部等)

- ・ 身近なところに携帯ショップがある都市部を中心に、全国に拠点を有する**全国展開型**の団体が講習会を実施

■ 地域に根差した支援（地方）

- ・ 地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所で**地域連携型**の団体が講習会を実施
- ・ 講習会等でカバーできない地域において、高度なスキルを有する**デジタル活用支援員を派遣**して支援

携帯キャリア等（都市部等）

講習会(全国展開型)



講習会等を行う拠点を全国に有しており、当該拠点で支援を実施する主体（携帯キャリア・携帯ショップを想定）

地域に根差した支援（地方）

講習会(地域連携型)



地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所で支援を実施する主体（地元ICT企業、社会福祉協議会、シルバー人材センター等）

令和4年度 デジタル活用支援員派遣



地域の担い手となる、高度なスキルを有する「デジタル活用支援員」を育成し、津々浦々に**支援員を派遣**して支援を実施

■ 令和3年度は、デジタル活用支援員となることを目的に以下の研修を実施

	集合研修（オンライン開催）	eラーニング研修
概要	基本講座の知識と接遇スキルを習得	応用講座に係る知識水準を向上させるため、eラーニングを実施し、修了テストを実施
内容	■ 基本講座に係る知識習得 - 電源の入れ方、ボタンの操作方法 - 電話のかけ方、カメラの使い方 - インターネットの利用方法 など ■ 高齢者への接遇 - 講師としての振る舞い方や高齢者向けに講習会を行う際の心構えを学ぶための動画を視聴 ■ 実技試験 - スマホカメラで自分の顔を撮影し研修講師に送付するなど、基本講座の内容に関する課題に回答	■ 応用講座に係る知識習得 - マイナンバーカードの申請方法 - e-Taxの利用方法 - オンライン診療の利用方法 など
対象者	地域連携型の支援員	- 全国展開型の支援員 - 地域連携型の支援員（※応用講座を扱う場合）
実施形態	1回あたり30名程度が同時に受講	受講者が任意のタイミングで受講

■ 上記研修に加えて、令和3年度はデジタル活用支援の実施ガイドラインにより事業実施団体に以下のルール遵守を求め、間接的にデジタル活用支援員としての振る舞いを規定

- 講習会の**無料実施の原則**（参加者から料金を徴収することを禁止）
- デジタル活用支援員等による**営業行為の禁止**
- 個人情報の取扱**に関する注意喚起及び法令遵守

1 派遣講師の公募について(地域の担い手)

(1)募集要件

- 派遣講師の要件の考え方
 - ・国事業として講師を派遣する以上、一定の信頼のある方を対象とすべきではないか。具体的には、地方公共団体や地元企業等からの推薦等を必須とすることが考えられるか。
 - ・責任問題の観点から、どのような年齢制限を検討すべきか。若手による支援を促進する観点から、18歳以上とすべきか。また、上限は設定する必要はないか。 等
- 複数の応募があった場合の優先順位の考え方
 - ・派遣講師の応募が都道府県等で偏った場合、「誰一人取り残さない」観点からは、なるべく全国に配置できるよう配慮すべきではないか。特に、携帯ショップがない市町村については、優先的に認めるべきではないか。
 - ・効果的な講師派遣の観点から、一定のスキルを有する人材については、優先的に認めることが必要か。具体的には、I C T企業のO B等の即戦力が期待できる人材について、優先すべきか。
 - ・若手による支援を促進する観点から、18歳以上の大学生等には一定の優先枠を設定することが必要か。 等

(2)対象

- 講師派遣として想定される人材
 - ・将来的に地域の担い手として自律的に活動してもらう観点から、地域に根差した組織・団体への働きかけが必要。具体的には、自治会・町内会、商工会議所、地元大学等へのアプローチが考えられるか。

(3)研修の在り方

- 派遣講師の研修方法
 - ・従来の「デジタル活用支援員」は、eラーニング（知識の習得）・集合研修（高齢者等への接し方、教え方）のみの受講を研修としていたが、講師派遣は国事業であるため、個々のスキルを直接的に確認する体制が必要ではないか。具体的には、先生1人に対して派遣講師1人のロールプレイテスト等が考えられる。
 - ・研修を修了した者に対して、証書等を発行してはどうか。

2 派遣先の公募について

- 派遣要望先の要件の考え方
 - ・各地域における自立的な取り組みを促す観点から、地方公共団体からの推薦を受けた団体等とすることが考えられるか。
- 多数地域から要請があった場合の優先順位
 - ・講師派遣の要望が都道府県等で偏った場合、「誰一人取り残さない」観点からは、なるべく全国に派遣すべきであるが、当面は今後の全国展開に向けたモデル形成のため、独自の教材作成や教室の開催など、デジタル活用支援等に積極的に取り組む地域を優先することが考えられるか。また携帯ショップがない市町村や地域連携型で講習会を開催していない地域については、優先的に認めるべきではないか。

3 追加すべき教材について

- ・高齢者等に向けたデジタル活用支援の推進として、今後、どのような講座を追加していくことが適当と考えられるか。
(追加する教材例) コロナワクチンの接種証明書(電子交付)、セキュリティ等

4 地方公共団体との連携について

- ・現在、①eラーニング(知識の習得)のIDおよびPW、②集合研修(高齢者等への接し方、教え方)の様子を撮影した動画、③受講者や支援員向けの教材等、以上3点を地方公共団体に提供し、地方公共団体独自の取り組みを促している。(eラーニング研修は15団体、集合研修は15団体が活用)
- ・また地方公共団体のHPに国事業の講習会等の開催情報を掲載して頂くなど、周知広報でご協力を頂いている。
- ・このほか、地方公共団体とどのような連携があり得るか。

5 中長期的な課題について

- ・国民運動として、若い世代が高齢者に教えることや、高齢者が気軽に何でも相談したり教えあうことができる場の提供といった幅広い取組など、地域独自の取組とどのような連携の在り方が考えられるか。
- ・「デジタル活用支援員」の資格を設けて取り組みを促すなど、どのような促進が考えられるか。

類型ごとにそれぞれ以下の講座を取り扱う

類型A（全国展開型）：スマートフォンの活用の「**応用講座**」を取り扱う

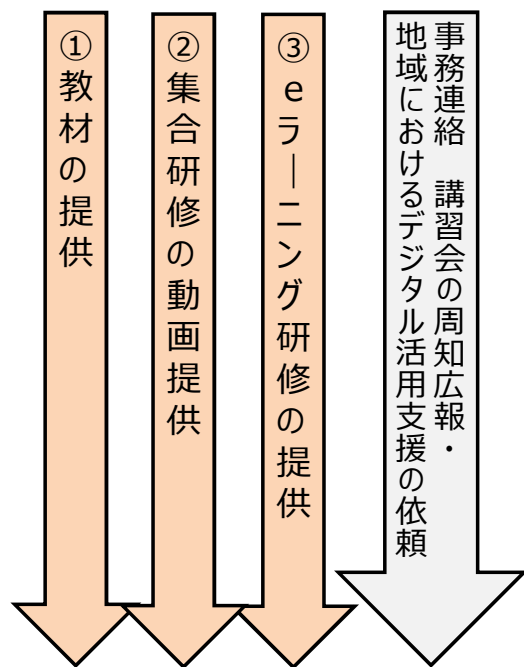
類型B（地域連携型）：「**応用講座**」に加え、電源の入れ方やインターネットの使い方など、機器の操作の仕方を含めた「**基本講座**」を取り扱う

	<u>類型A（全国展開型）</u> (全国の携帯電話ショップ等)	<u>類型B（地域連携型）</u> (地域のICT企業や団体等)
応用講座	① マイナンバーカードの申請方法 ② マイナポータルの活用方法 ③ マイナポイントの予約・申込方法 ④ e-Taxの利用方法 ⑤ オンライン診療の利用方法 ⑥ 地域におけるオンライン行政手続の実施方法	
基本講座	全国展開型では、基本講座は取り扱わない。 (各社の既存のスマホ教室等の取組で補完できることから、本事業では対象外)	① 電源の入れ方、ボタンの操作方法 ② 電話のかけ方、カメラの使い方 ③ アプリのインストール方法 ④ インターネットの利用方法 ⑤ メールの利用方法 ⑥ 地図アプリの利用方法 ⑦ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）・コミュニケーションアプリの利用方法



国事業における地方公共団体への働きかけ

- 令和3年度は、複数回の事務連絡（4月、5月、6月、7月、10月）を発出し、デジタル活用支援講習会の周知広報や地域におけるデジタル活用支援（国事業の枠組み活用）などを依頼
 - ・ ポータルサイトにおいて市区町村単位で講習会の開催予定情報をダウンロードできる機能を提供開始したことを案内
 - ・ 国事業のチラシ、ポスターのほか、市政だより等の広報媒体に活用いただくための周知広報用ひな型を併せて送付
- 「地域におけるデジタル活用支援を担う人材の育成」をサポートするため、
 - ① 受講者や支援員向けの教材等
 - ② 集合研修（高齢者等への接し方、教え方）の様子を撮影した動画
 - ③ eラーニング（知識の習得）を地方公共団体に開放



地方公共団体



地方公共団体における国事業との関わり

- ホームページ、市政だより等を活用し、地域住民に対するデジタル活用支援講習会の周知広報に協力
- ポータルサイトで公開している受講者向け教材や復習用動画を、地域におけるデジタル支援に活用
- eラーニング研修は15団体、集合研修は15団体にて利用し、研修のイメージ把握、高齢者へ接する上での留意点の把握、独自研修の企画検討などに活用