



令和3年度デジタル活用支援推進事業の実施状況

2021年11月17日

総務省 情報流通行政局 情報流通振興課

- 執行団体を通じ、事業実施団体（間接補助事業者）に補助金を交付。
- 執行団体における公募締切後、執行団体の下に設置された外部有識者からなる評価会において、申請に対する評価を実施し、同評価の結果を踏まえて、執行団体から事業実施団体に対して交付決定。
 - 一次：4月23日～5月14日に公募。6月7日に全国型4団体・地域型21団体を採択。
 - 二次：6月1日～6月18日に公募。7月20日に地域型99団体を採択。
 - 三次：公募を実施せず（二次公募で所定の上限枠に達したため）。

<実施スキーム>



事業実施団体の公募結果

2

- 二次公募は類型 B について実施し、申請者 99 者、申請数 157 件（一次採択の約 5 倍）

【類型 A】全国展開型（スマホショップで実施） 【類型 B】地域連携型（地元 ICT 企業や社会福祉協議会等が、地方公共団体と連携して公民館等で実施）

項目	類型 A（全国展開型）	類型 B（地域連携型）		合計
	一次採択	一次採択	二次採択	
申請数	申請者：4 者 申請数：4 件	申請者：21 者 申請数：29 件 （※ 1 者で複数申請あり）	申請者：99 者 申請数：157 件 （※ 1 者で複数申請あり）	申請者：124 者 申請数：190 件
箇所数	2,143箇所 （KPI約1,700箇所） ・約845市区町村 ・1724市区町村中約50%、 人口ベースで約86%	30箇所 ・30市区町村	168箇所 ・168市区町村 （※重複の場合あり）	2,341箇所 （KPI約1,800箇所）
講習会の 実施回数	約11.4万回 （KPI約8,5万回）	1,147回	5,572回	約12.1万回 （KPI約9万回）
支援員 候補人数	6,146人 （KPI約2,550人）	140人	1,091人	7,377人 （KPI約3,000人）

- 2021年9月末時点で、全国2,150箇所において、延べ3万9千回の講習会等を実施
- 受講者数は、1回あたりの受講者数が減少し、約5万3千人程度

項目	申請時点	K P I	進捗 (9月末時点)
箇所数	2,341箇所	約1,800箇所	2,150箇所
実施回数	約121,000回	約90,000回	38,998回 (※)
受講者数	—	約400,000人	53,080人 (※)
支援員数	7,377人	約3,000人	7,244人 (研修受講済の人数)

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講習会の開催を延期したり、また1回あたりの受講者数が抑制されている。

- デジタルの日 10月10日（日）／10月11日（月）に、デジタル活用支援推進事業の一斉講習会を開催

（概要）

- 「＃デジタルを贈ろう」というデジタルの日のテーマのもと、デジタル活用支援推進事業で行っている講習会等を**デジタルの日** 10月10日（日）／10月11日（月）に全国で一斉に開催
- デジタル活用推進支援事業の周知啓発を行うとともに、デジタル活用について＜学ぶ / 教える＞の両方の側面から意識・機運を醸成

「デジタルの日」と「デジ活」のコラボレーション



（開催実績）

- 各事業実施団体に幅広く開催を呼びかけた結果、**4,084回**の講習会等をデジタルの日に開催

「デジタルの日」講習会等開催実績

	類型A (全国展開型)	類型B (地域連携型)	計
開催回数	3,940	144	4,084
開催箇所数	1,413	72	1,485

- デジタル活用支援推進事業が30分の番組として特集
- 10月1日（金）、10月22日（金）に放送
- 放送終了後も、公式HP上にアーカイブとして動画配信されている
(https://www.gov-online.go.jp/pr/media/tv/soko_oshiete/movie/20211001.html)



（番組情報）

タイトル：「宇賀なつみのそこ教えて！」

放送情報：BS朝日にて毎週金曜日 18時～18時30分放送

番組情報：暮らしに身近な話題から日本の未来に関わる話題まで政府の様々な取組を、取材VTRやゲストの解説を交えて宇賀なつみさんとレイワくん（声：JOYさん）が分かりやすく紹介します。

動画では全国展開型や地域連携型の講習会の様子や、デジタルを活用して生活を楽しむ方のライフスタイルなど、デジ活事業の内容や目的などが一手に紹介されますので、ぜひご覧ください。

フルバージョンについては、政府広報オンラインHPよりご視聴ください。

- 住民制度課マイナンバー制度支援室と連携し、マイナンバーカードの周知広報の事業である新聞広告に関連し、広告紙面の一部に「デジタル活用支援推進事業」の内容を掲載
- 全国紙・ブロック紙・地方紙それぞれに対し、10月から月1回、4回広告が掲載（予定）



マイナンバーカードが健康保険証として利用できます。

利用申込はカンタン！

メリットたくさん！

デジタル庁 総務省 厚生労働省

スマートフォンでマイナンバーカードを申請してみましょう！

総務省では、スマートフォンの電源の入れ方等の基本操作やマイナンバーカードのオンラインの申請方法など、様々な講習会を全国で無料開催しています。講習会のお問い合わせ先：（一財）日本データ通信協会 Tel:03-5974-0129



＜デジタル活用支援推進事業が掲載された広告概要＞

掲載(予定)日：10月10日、11月11日、12月、1月

(計4回、休刊日の場合は翌日)

掲載予定紙：全国紙5紙、ブロック紙3紙、地方紙65紙

詳細は次のとおり。

＜全国紙＞

- ・ 朝日新聞（全国版）朝刊
- ・ 毎日新聞（全国版）朝刊
- ・ 読売新聞（全国版）朝刊
- ・ 日本経済新聞（全国版）朝刊
- ・ 産経新聞（全国版）朝刊

＜地方65紙＞

- ・ 北海道 5紙
- ・ 東北 12紙
- ・ 関東 6紙
- ・ 北陸・中部 14紙
- ・ 近畿 5紙
- ・ 中国・四国 11紙
- ・ 九州・沖縄 12紙

＜ブロック3紙＞

- ・ 北海道新聞 朝刊
- ・ 中日・東京通し（北中含む）朝刊
- ・ 西日本新聞 朝刊

- 本事業を周知広報するため、「デジタル活用支援推進事業」を表すロゴマークを制作、ポータルサイトの構築（令和3年6月本オープン）、チラシ・ポスター等を作成・配布等を実施

ポータルサイト (<https://www.deji-katsu.jp/>)



チラシ・ポスター



ワッペン



ゼッケン



のぼり



KDDI デジタル活用支援講座 高齢者支援にあたって

KDDI株式会社

2021年 11月 17日



デジタル活用支援講座 高齢者支援にあたって

KDDI 基本方針

お客様の理解度に応じて、一人ひとりに寄り添ったサポートを行う

支援員の 基本動作

- ① お客様のペースに合わせる
- ② 共感の姿勢を示す
- ③ 専門用語を避ける



苦勞して いる点 ・ 対応策

- ① 理解度や習熟度に差が大きい

**集合形式よりも、マンツーマンでの開催の方が
丁寧にご説明ができる為、受講者様の満足度が高い**

- ② 本講座の認知度が低い

**独自店頭ツール掲出・折込チラシ・メール配信・広告出稿
等により、認知拡大を図っている**

KDDI 工夫ポイント

独自研修

高齢者対応ポイントを習熟する為 当社独自ラーニングコンテンツを展開



ポイント

- ・ 操作＞説明となるよう体験型の講習
- ・ お客様のペースに合わせて説明する

マニュアル展開

ガイドラインの理解促進の為に資料展開 FAQ・好事例を随時更新



事例

- ・ 本人確認書類の確認時にお声かけ
- ・ 待ち時間を利用して講座受講促進

スマホ教室における 工夫のポイント



デジタル
活用支援

“誰ひとり取り残さない、
人に優しいデジタル化”

スマホ教室で心がけていること

スマホを楽しんでいると思っていただく為の工夫

伝え方

用語の言い換え



伝わりやすい用語の活用

成功体験

一緒に喜ぶ



楽しいと思える教室

日常生活でのイメージ

日常でのデジタル



実利用シーンの想起

楽天モバイル デジタル活用支援推進事業 提出資料

Nov. 17th , 2021

Rakuten Mobile, Inc.

■苦勞していること

- ・個々の機種やアプリについてその場で調べて答えて対応している。
- ・コミュニケーションをあまり取りたくない方への対応に悩む。

＜オンライン講座特有＞

- ・お客様が無意識にスマホに触れていたり、機種によって画面やアイコンが異なるため手順通りスムーズに進められない。
- ・手元の端末を覗き込むことができず、すべて言葉で表現しなければいけない。
- ・講座中にチャットを確認するのが難しい。

■工夫していること

- ・聞きなれない横文字を聞いたことがある言葉に変換して抵抗感を減らす。
「タップ」→「触ってください」、「WEB」→「インターネット」など。「できそうかな、使ってみよう」と思える講座に。
- ・最初はあまり積極的でない方も趣味の話等をしていくうちに「スマホでこんなことしてみたい、困っている」という本音が引き出せる。
- ・オーバー気味に表現し、文章も読むだけでなく抑揚をつけて、もっと話してみようかなという雰囲気にする。

＜オンライン講座特有＞

- ・質問するのが恥ずかしい方にはチャット質問にも対応。反応に遅れた際にはお名前を呼びかけ質問を確認しその場で伝えるか、終了後に説明する。最初はチャットだけの参加でも、段々と声掛けに反応いただけ、口頭で質問してくれるという流れになることもあった。

■気をつけていること

- ・シニア世代に敬いの気持ちを持ち、明るく、失礼にならない言葉使いで、時に笑いながら接する。
- ・声のトーンをはっきり、ゆっくりと、ポイントは強調し抑揚をつけることで情報が混乱しないようにする。
- ・傾聴。寄り添う姿勢を大切にし、表情をつけ笑顔で対応することで質問しやすい雰囲気作り。
- ・都度立ち止まってわからないところが無いか聞く。
- ・一つつまずくと全体が難しく感じ、一つできると自信がついて他も挑戦できるので、この講座で一つでも「できる」を増やしてあげたいという気持ちで取り組む。