



デジタル活用支援

～現状と今後の取組について～

2021年3月23日
総務省

- 新型コロナウイルス感染症により、「人と接触を避ける」オンラインでのサービスの利用拡大が求められている。しかし、高齢者はデジタル活用に不安のある方が多く、また、「電子申請ができること自体を知らない」等の理由によりオンラインによる行政手続き等の利用が進んでいない。
- このため、民間企業や地方公共団体などと連携し、デジタル活用に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きやサービスの利用方法等に対する助言・相談等を実施する。
- 令和2年度は全国11箇所の実証、令和3年度以降は補助事業として実施予定。

(実施イメージ)



・デジタル活用支援の活動に対する補助
(補助率10/10)

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 等

<事業実施団体 (想定)>

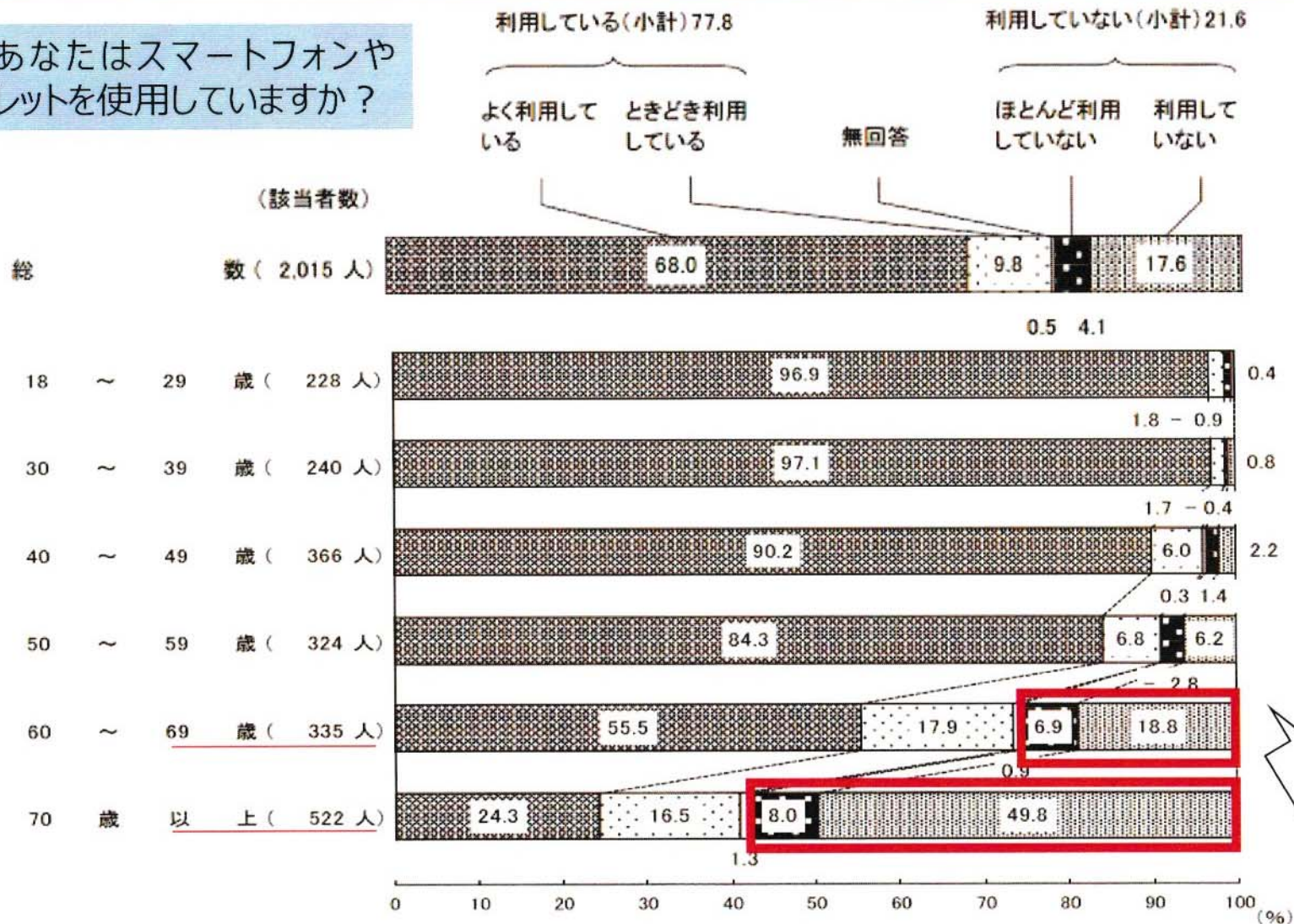
- ✓ 携帯キャリア (携帯ショップ)
- ✓ 地元ICT企業
- ✓ 社会福祉協議会
- ✓ シルバー人材センター



(参考) 高齢者におけるデジタルデバイドの現状

- 2021年1月22日、内閣府広報室より「情報通信機器の利活用に関する世論調査」を公表
 - 期間：2020年10月1日～11月15日
 - 対象：全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人（有効回収数：2,015人）
 - 目的：情報通信機器の利活用に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。

問：あなたはスマートフォンやタブレットを使用していますか？

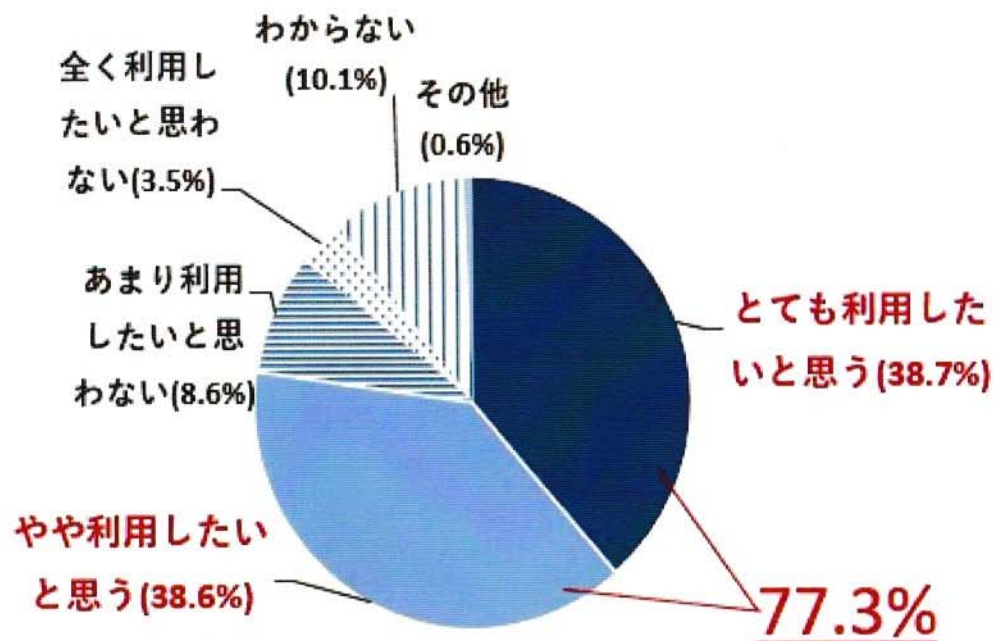


60歳台の25.7%、70歳以上の57.8%がスマートフォン等を利用できていない

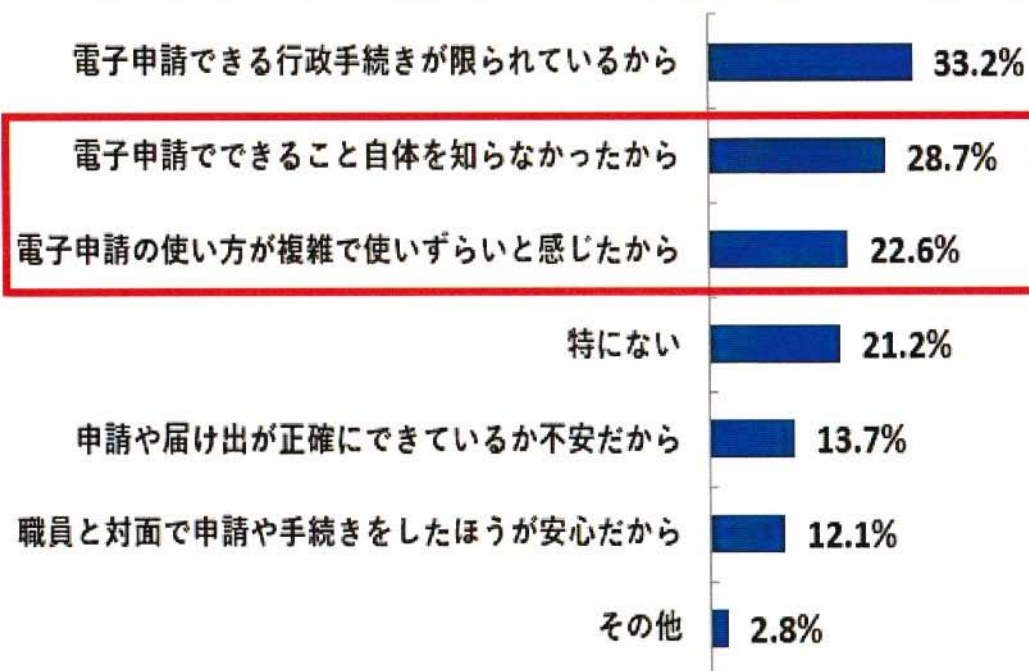
【行政手続きのオンライン利用：ニーズと課題】

- 新型コロナウイルス感染症により、「人と接触を避ける」オンラインでの行政手続きのニーズは高い。
- 他方、「電子申請でできること自体を知らない」、「電子申請の使い方が複雑」等の理由により、オンラインによる行政手続きの利用が浸透していない。

Q3.行政手続きがオンラインで完結するサービスを利用してみたいと思いますか？ (n=1089)



Q6.これまで、行政手続きの電子申請サービスを使わなかった理由はなんですか？ (n=742) ※複数回答



平成30年11月15日～平成31年3月28日

「デジタル活用共生社会実現会議」

【國重総務大臣政務官、新谷厚生労働大臣政務官の共宰（村井純慶應義塾大学環境情報学部教授（当時））】

- ①ICTを活用し誰もが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の検討
（障害者や高齢者等が必要な情報にアクセスできないことの解消、AIとデータを掛け合わせ、個々のユーザーニーズに合致したICTの実現）
- ②ICT活用社会の意識改革、普及啓発策の検討

＜ICT地域コミュニティ創造部会＞

- ①デジタル活用支援員（仮称）の仕組みの検討（制度のあり方、人材、普及展開策等）
- ②地域ICTクラブの普及・活用方策の検討（全国展開、国民の意識醸成、地域コミュニティのあり方等）
- ③男女共同参画の実現・多文化共生に向けたICT活用支援策や技術開発の検討

部会長：
安念潤司中央大学大学院法務研究科教授

＜ICTアクセシビリティ確保部会＞

- ①日常生活等に資するIoT・AI等を活用した先端技術等の開発・実証の検討（障害当事者参加型ICT製品・サービス開発の仕組み等）
- ②情報アクセシビリティの確保等のための環境整備（社会の意識改革、担保する制度のあり方等）

電話リレーサービスに係る
ワーキンググループ


- 令和2年度、全国11箇所ではデジタル活用支援の実証事業を実施
- 講師役となる「デジタル活用支援員」の属性や育成方法、実施体制等を検証

<令和2年度 実証地域リスト>

実証地域	代表団体
岩手県陸前高田市	一般社団法人トナリノ
福島県会津若松市	(株)エヌ・エス・シー
石川県中能登町	中能登町
石川県加賀市	加賀市
福井県福井市	グラスITフィールズ(株)
	(株)ヒューマン・デザイン
愛知県名古屋市	名古屋市北区社会福祉協議会
香川県高松市	(株)NTTドコモ
愛媛県松山市	松山市シルバー人材センター
佐賀県佐賀市	シニア情報生活アドバイザー佐賀
長崎県島原市	(株)ケーブルテレビジョン島原
宮崎県都城市	シフトプラス(株)

<令和2年度 実証事業の主な成果>

- ① デジタル活用支援員の確保のノウハウ
(大学生・専門学校生、子育て女性、商工会青年部、メーカーOB、携帯ショップスタッフ 等)
- ② デジタル活用支援員への共通の研修プログラム
- ③ 共通の教材・動画
- ④ 事業運営マニュアルの作成
- ⑤ 周知広報のノウハウ
(市の広報誌、高齢者サークル、地元紙、SNS 等)

 令和3年度事業に反映 (携帯ショップの場合は②③⑤のみ)

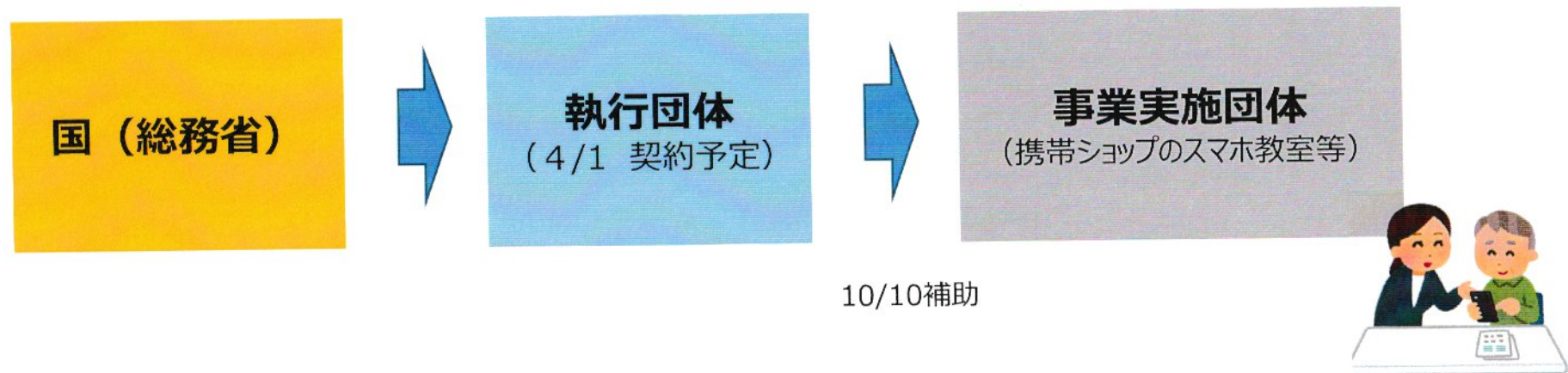
<会津若松市の事例>

代表団体	(株)エヌ・エス・シー (※携帯電話販売代理店)
実施地域	福島県会津若松市全域
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、若者1名
講座内容	Wi-Fiのつなぎ方、データ通信量、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で実践)、マイナンバーカード・健康保険証利用 等

- 国（総務省）が公募により執行団体を決定
- 執行団体が「事業実施団体」を公募・採択・交付
（予算額 9.3億円 執行団体を通じて携帯ショップ等の事業実施主体に補助）
- 本年3月までに執行団体を公募・決定し、6月頃から段階的に講習会を実施

（注） 令和3年度の箇所数については、積算上1,000箇所としてきたが、現在精査中。

<実施スキーム>



事業実施団体は、以下の2類型とする予定（それぞれオンライン形式も可能）

（類型A）： 携帯キャリアのように、講習会等を行う拠点を全国に有している**全国展開型**

（類型B）： 地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所で実施する**地域連携型**

類型A 全国展開型



- ✓ 既に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）
- ✓ 地方自治体等から支援員の派遣を依頼された場合には、可能な範囲で対応することも想定

類型B 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を想定）
- ✓ 地域の多様な人材の活用を想定し、コミュニティの形成等にも貢献

- 携帯ショップでは、現在、高齢者等を対象とした「スマホ教室」を開催している。
(例えば、ドコモは約2300店舗で実施、講座の内容は主にスマートフォンの基本的な利用方法)
- 「スマホ教室」の場を活用して、現在のスマートフォンの基本的な利用方法の講座に加えて、総務省の国庫補助によるデジタル活用支援事業として、新たにスマートフォンによる行政手続等に関する講座を実施する。

<携帯ショップにおける「スマホ教室」>



① 現在の講座の例 (スマートフォンの基本的な利用方法)

- 電源の入れ方、ボタン操作等
- 電話のかけ方、カメラの使い方
- インターネットの使い方
- メールの使い方
- 地図アプリの使い方
- LINEなどSNSの使い方
- オンラインショッピング、スマホ決済

② スマートフォンによる行政手続等に関する講座

- マイナンバーカードの申請方法、利用方法
- マイナポータル、カードの健康保険証利用
- マイナポイントの申込み方法
- e-Taxの利用方法
- 医療機関におけるオンライン予約・診療



- 各地域の地元ICT企業、社会福祉協議会、シルバー人材センター等が、公民館等の公共的な場所において、総務省の国庫補助によるデジタル活用支援事業として、スマートフォンの基本的な利用方法やスマートフォンによる行政手続等に関する講座を実施する。
- 令和2年度の実証事業の成果を踏まえ、国が教材や人材研修プログラムを提供することで一定の水準を確保しつつ、地域の実情に応じた柔軟な事業運営を実現

<公民館等におけるデジタル活用支援>



① スマートフォンの基本的な利用方法

- 電源の入れ方、ボタン操作等
- 電話のかけ方、カメラの使い方
- インターネットの使い方
- メールの使い方
- 地図アプリの使い方
- LINEなどSNSの使い方
- オンラインショッピング、スマホ決済

② スマートフォンによる行政手続等に関する講座

- マイナンバーカードの申請方法、利用方法
- マイナポータル、カードの健康保険証利用
- マイナポイントの申込み方法
- e-Taxの利用方法
- 医療機関におけるオンライン予約・診療



「デジタル活用支援推進事業」スケジュール(案)

令和2年度	令和3年度			
1月～3月	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月
<p>総務省</p> <p>★ → ★ → ★</p> <p>・執行団体公募 (2/9-3/10) ・決定 ・契約</p>	<p>4/1</p> <p>★ → ★ →</p> <p>・事業公募 ・順次採択、交付決定</p>			
	<p>執行団体</p> <p>★ →</p> <p>・webサイト開設、標準教材の提供・更新、研修実施、自治体等と連携した周知広報</p>			
	<p>事業実施団体</p> <p>(類型A) ★ →</p> <p>(類型B) ★ →</p>		<p>・デジタル活用支援事業の実施</p>	
			<p>・デジタル活用支援事業の実施</p>	

1. デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針 (抜粋)

<2020年12月25日閣議決定>

II. デジタル社会の将来像

1. デジタル社会の目指すビジョン

(略) 今般のデジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げ、これに向けた制度構築として、IT基本法の全面的な見直しを進める。このような社会を目指すことは、「**誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化**」を進めるということにつながる。

2. デジタル・ガバメント実行計画 (抜粋)

<2020年12月25日 閣議決定>

10 デジタルデバイド対策

デジタルデバイド対策に関する取組としては、例えば、総務省において、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「**デジタル活用支援員**」について、**2020年度(令和2年度)中に検討及び実証事業を行い、2020年度(令和2年度)中に開始**する。あわせて、NPOや地域おこし協力隊など地域の様々な主体と連携した地方公共団体による地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援についても、支援員の枠組みを活用しつつ、促進する。

(略)

以上を踏まえ、各府省は、行政のデジタル化に当たっては、全ての国民にデジタル化の恩恵を届けることができるように、デジタルデバイド対策に取り組む。

地域におけるデジタル活用支援の取組例

○公民館等で地域おこし協力隊等を講師とした出張講座の開催や相談対応の実施などのアウトリーチ型支援



〈地域運営組織等による場の設定〉

(講座内容)

- ・デジタル機器や基本アプリの使用法
- ・ぴったりサービスを利用した行政手続のオンライン申請方法等

(講師)

- ・地域おこし協力隊、集落支援員 (OB・OG含む) 等
- ・民間事業者等からの派遣

○地域の担い手等のスタッフによるサポートを受けられる場づくり

【取組のイメージ】

- ・毎週●曜日■時~▲時、「デジタルふれあいカフェ」を開催
- ・会場は地域の拠点施設や飲食店等
- ・スタッフとして、地域の携帯ショップ等のスタッフや学生等住民からボランティアを募集
- ・スタッフによる支援、参加者同士の教え合い
- ・Wi-Fiを設置、また、参加者自らスマホ決済での購入体験



○地域住民のデジタル活用支援を担う地域おこし協力隊等の登用による支援体制充実



※ このほかにも、地域の民間事業者やNPO等への委託、住民に身近な各種団体との連携、地域活性化起業人（企業人材派遣制度）の活用による実施



国事業の枠組みの活用

- 講座の講師となる者や相談対応をする者の育成のため、国事業の**研修の受講**や**講師用教材の活用**
- 地方公共団体からの依頼に基づく、国事業の**講師の派遣**
- 国事業において作成する、一般の**受講者向けの教材・動画の活用**
- 近隣の携帯電話販売代理店等において国事業の講座等が実施される場合の**周知広報の協力**



【参考】地域社会のデジタル化を強力に推進するため、地方財政計画に「地域デジタル社会推進費」を2,000億円計上
(道府県分800億円程度、市町村分1,200億円程度)

- デジタル活用支援の実施に当たり、KPIや計画の策定を行うとともに、幅広く事業内容・進捗状況について助言等を行う、有識者による「デジタル活用支援アドバイザリーボード」を設置
- 3月23日に第1回会合を開催、5月にKPIや計画を策定・公表する予定
(その後も事業内容・進捗状況について継続的に議論し、それを踏まえ事業の改善を行う)

検討事項(案)

- ① デジタル活用支援の目標(KPI等)及び事業展開計画(方針)の策定
- ② デジタル活用支援推進事業の評価
- ③ デジタル活用支援推進事業の改善策

主な構成員(候補)

氏名	所属等
安念 潤司	中央大学大学院法務研究科教授
北 俊一	株式会社野村総合研究所パートナー
瀧 俊雄	株式会社マネーフォワード執行役員CoPA・Fintech研究所長
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
若宮 正子	特定非営利活動法人ブロードバンドスクール協会理事

その他、地方公共団体、携帯キャリア・代理店、関係省庁（内閣官房番号室、総務省自治行政局、国税庁、文科省、厚労省等）等