資料３－２

デジタル活用支援アドバイザリーボードご説明資料

デジタルデバイドの解消に向けての取り組み

2021年3月23日

株式会社 エヌ・エス・シー

株式会社エヌ・エス・シーの紹介

会津地域スマートシティ推進協議会の会員である株式会社エヌ・エス・シーは福島県会津若松市を本社におき携帯販売代理店として、福島県と宮城県で22店舗(docomo5店舗、au6店舗、Softbank11店舗)を運営しており、スマホ販売はじめ、スマホ教室の毎日開催を行っております。
また、2018年には当社においてICTソリューション事業部を新設・ICT専門の組織を有し、携帯ショップから<u>ICT総合窓口</u>への転換を目指し活動しています。2019年4月に会津若松市ICTオフィスビル(AiCT)に入居し、会津若松市のスマートシティ構想へ参画しています。(OGC準正会員・会津地域スマートシティ推進協議会会員)

活動方針

・携帯ショップから<u>ICT総合窓口</u>へ
・スマートフォンをスーパーシティのタッチポイント(インターフェース)へ

~2017年

・一般社団法人オープンガバメント・コンソーシアム準正会員へ
・会津地域スマートシティ推進協議会会員へ

2018年

・ICTソリューション事業部を新設

2019年

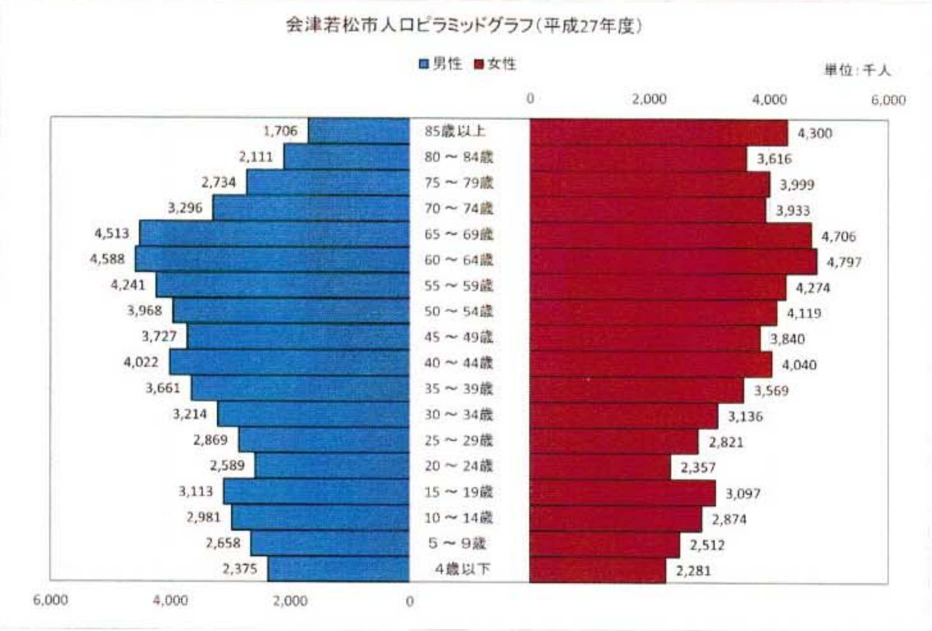
・会津若松市ICTオフィスビル(AiCT)へICTソリューション事業部入居

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

会津若松市における現状

人口(平成27年度)に対する高齢者率約30%

会津若松市全人口　:124,062人
50歳代　: 16,602人(13.4%)
60歳代　: 18,604人(15.0%)
70歳代以上　: 25,695人(20.7%)



スマートフォン使用率は60代以上で約5割前後

会津若松市が令和元年度に取得した地域情報化アンケートにおける結果によれば、<u>インターネットを利用する際に使用する機器</u>は、**10代から40代の方たちの約95%がスマートフォンを使用して**いるのに対し、**50代以上になるとスマートフォンの使用率が低下し、70代以上になると約47%**となる。

出展：会津若松市　会津若松市の地域情報化に関するアンケート(結果)

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

会津若松市における現状

デジタルの利便性を実感したいという声

「インターネットを使ったことがない方や興味がない方が積極的にインターネットを使うようになるには、どのようなきっかけやサービスが必要と思うか」という設問に対し、特に60代以上の高齢者層の回答では、インターネットを使った**「使い方を学ぶ講座を、受講者のライフスタイルに合った日時や場所で開催する」**ことや、**「まずは使ってみることで、便利さを実感してもらうことが必要」**といった、**「実際にインターネットに触れ、その便利さを体験・実感する」**という趣旨の回答が多数を占めた。

市民が実際にICTの恩恵を受けることができていない

解決するためには・・・

利便性・必要性・安心感

教えてくれる・慣れる・体験できる場所

身近な方との知識の共有

これらを兼ね備えた仕組みづくりが必要

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

“誰一人取り残さない”社会へ

目標

- デジタル技術の活用の世代間・地域間ギャップの解消
- デジタル技術の活用推進

様々な角度から“誰一人取り残さない”ために

官民連携での取り組み

自治体等と連携した各種事業でのタブレットやスマートフォン教室の実施、デジタル技術活用支援

自社独自の取り組み

自社独自の教室開催や、社会福祉協議会や、老人福祉施設、自治会などと連携した取り組みを実施

携帯ショップでの取り組み

携帯ショップで実施しているスマートフォン教室や、出張スマホ教室、アドバイザー等の取り組み

デジタルの楽しみ方や利便性の実感・体感、
活用時におけるセキュリティや個人情報の扱い方、
行政サービスや様々な応用方法までと
地域全体のデジタルリテラシーの向上と**デジタル技術のさらなる活用**
への取り組みを推進していく

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

タブレット教室・スマートフォン教室実績

タブレット教室・スマートフォン教室（官民連携・自社独自事業）

2014年から現在までタブレット教室やスマートフォン教室を実施。

■会津若松市委託事業　ICTリテラシーセミナー
2015年より年2回実施。
2017年まではタブレット教室として累計140名の受講。
2017年から現在まではスマートフォン教室として年2～3回実施し、
累計150名の受講。スマートフォンを持っていない方や初心者向けとして、
基本的な操作を中心に実施。

■会津若松市第二包括支援センター（家族間介護者の交流会向け）
2020年に全3回のスマートフォン教室を実施。各回5名累計15名の受講。
スマートフォンを持っていない方や初心者向けとして、基本操作を中心に実施。

■はじめてのタブレット教室（会津若松市内復興コミュニティ施設にて）
2014年～2017年に毎月1回実施。累計420名の受講

■はじめてのスマホ・タブレット教室（会津若松市内老人福祉センターにて）
2018年から現在まで。毎月1回実施。累計470名の受講。

■各小中高校（会津地方）におけるe-ネットキャラバン等

■宮城県大崎市委託事業
2018年に全8回のスマートフォン教室を実施。各回15名累計120名の受講。
スマートフォンを持っていない方や初心者向けとして、基本的な操作を中心に実施。

概要	初心者向けスマホ教室の内容
使用機器	教室ではiPhoneを貸与し、統一端末で実施
教室内容	① スマホの基本（電源の入れ方、電話、メール、LINE等） ② デジタルカメラ機能の活用 ③ 地図機能の活用 ④ スマホで動画を楽しむ ⑤ スマホを毎日の生活で活用（Googleレンズ、インターネット、キャッシュレス） 等の基本的内容を実施

累計約1,200人／60代以上44,000人
＝60代以上の約3％

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

令和2年度デジタル活用支援員地域実証事業

総務省デジタル活用支援員地域実証事業(令和2年度)

市民の方を公募し、デジタル活用に関する研修を行い、デジタル活用支援員として育成。
市民向けの相談会を開催し、育成したデジタル活用支援員が講師を務めた。
相談会の内容としては、デジタル行政サービスの利活用をメインに実施。携帯ショップのスマホ教室や市の初心者向けスマホ教室と差別化を図ると共に、デジタル行政サービス(地域アプリ)を利用しながら、日常生活の中でデジタルの利便性を実感して頂けるようにした。

■支援員の育成

支援員育成　計8名	一般公募(計5名)	
	大学生(会津大学)	3名
	高齢者(70代)	1名
	若者(10代)	1名
	協議会構成員(計3名)	

研修講師属性:
株式会社エヌ・エス・シー(代表団体)社員。地域内の各種事業におけるスマホ・タブレット教室の講師を5年以上勤めている。eネットキャラバン講師。

回数	支援員研修の内容
第1回	事業内容、スマートシティー会津若松の取り組み、講師・サポーターのポイント
第2・3回	前回の復習、OS見分け方、Wi-Fiとセキュリティ対策、アプリインストール方法、COCOAのインストール、QRコード読み取り(Googleレンズ)、マイナンバー制度、マイナポータル、模擬練習
第4・5回	前回の反省改善点、会津若松プラス(ユーザ登録)、除雪車アプリ、ハザードマップ等のデジタル行政サービス、模擬練習
第6・7回	前回の反省改善点、LINEチャット問合せサービス、ペコミンアプリ、等のデジタル行政サービス、模擬練習

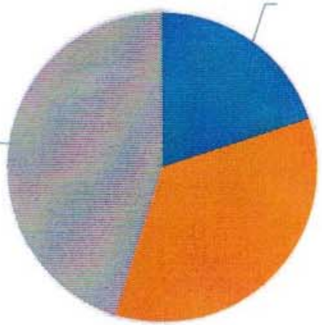
©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

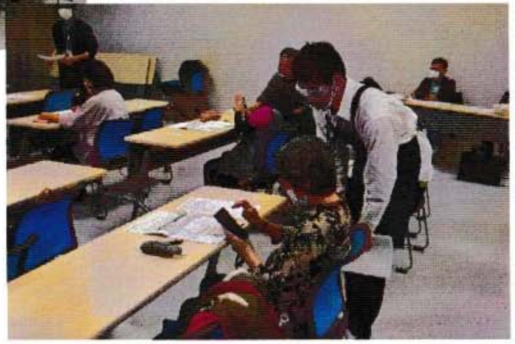
令和2年度デジタル活用支援員地域実証事業

■相談会の実施

相談会参加者	20名

参加者年齢比率





▲支援員が講師やアシスタントを担当

回数	第1回	第2回	第3回
概要	スマホを利活用する上での基礎知識とマイナンバー	デジタル行政サービスの利活用（Webサービス）	デジタル行政サービスの利活用（スマホアプリ）
相談会内容	① ご自身のスマホのOSは？ ② データ通信量とWi-Fi ③ スマホのセキュリティ ④ アプリインストールの方法と実践（接触確認アプリCOCOAのインストール） ⑤ QRコードの読み取り方法（Googleレンズの活用） ⑥ マイナンバー（マイナンバーカード、マイナポイント、マイナポータル）	① Googleマップの使い方（拡大・縮小、音声検索など） ② 会津若松プラスの利活用（ユーザ登録～活用） ③ 除雪車ナビ ④ スマホで防災対策（ハザードマップ） ⑤ 市HPやSNS ※QRコード読み取り、ウェブサイトのブックマーク方法、文字入力などの基本操作も実践しながら実施	① スマホでラジオを聴こう ② キャッシュレスQRコード決済とは ※上記①②はアンケート結果内容を反映 ③ LINE de ちゃチャット問合せサービス ※LINE友達追加や文字入力などの基本も ④ ペコミン※ローカル地図アプリ、歩数計付 ⑤ インターネット検索の仕方※複数キーワードでの検索方法など

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

令和2年度デジタル活用支援員地域実証事業

差別化（実証）ポイント

- ✓ 相談会へは参加者ご自身のスマートフォンで参加頂いた
  - ⇒ **OSバージョンや様々な機種による挙動の違い**を実感
- ✓ 教材にデジタル行政サービス(地域アプリ)を活用
  - ⇒ 実際にデジタル行政サービス利用頂きながら、**基本操作から応用までスマートフォンの活用方法を体験頂いた**
  - ⇒ **携帯ショップでは教えてくれない新たな活用方法**や、市民生活に密着したデジタル行政サービスを利活用することで、**日常生活の中でデジタルの利便性を実感**頂き、普段から使う・使える知識を身に着けて頂いた
- ✓ 高齢者と学生の支援員を活用
  - ⇒ 経験や体験談をもとに具体的なデジタル活用のエピソードを盛り込むことで**高齢者の支援員は共感を得る**ことができる。**学生や若年層は、デジタルネイティブ世代**のため技能面において問題なく支援ができる。
    若い方と高齢者が一緒に活動することで、お互いの能力の差(技能面、高齢者への接し方等)を埋めることができ、幅広く教えることができる
- ✓ 個別相談会の実施
  - ⇒ 相談会終了後に個別相談会を実施し、相談会の内容以外の質問等に対応。
    ご自身のスマホで**普段操作が分からない、不安に思っていることに個別に対応**することで、悩みや不安を解消できた。

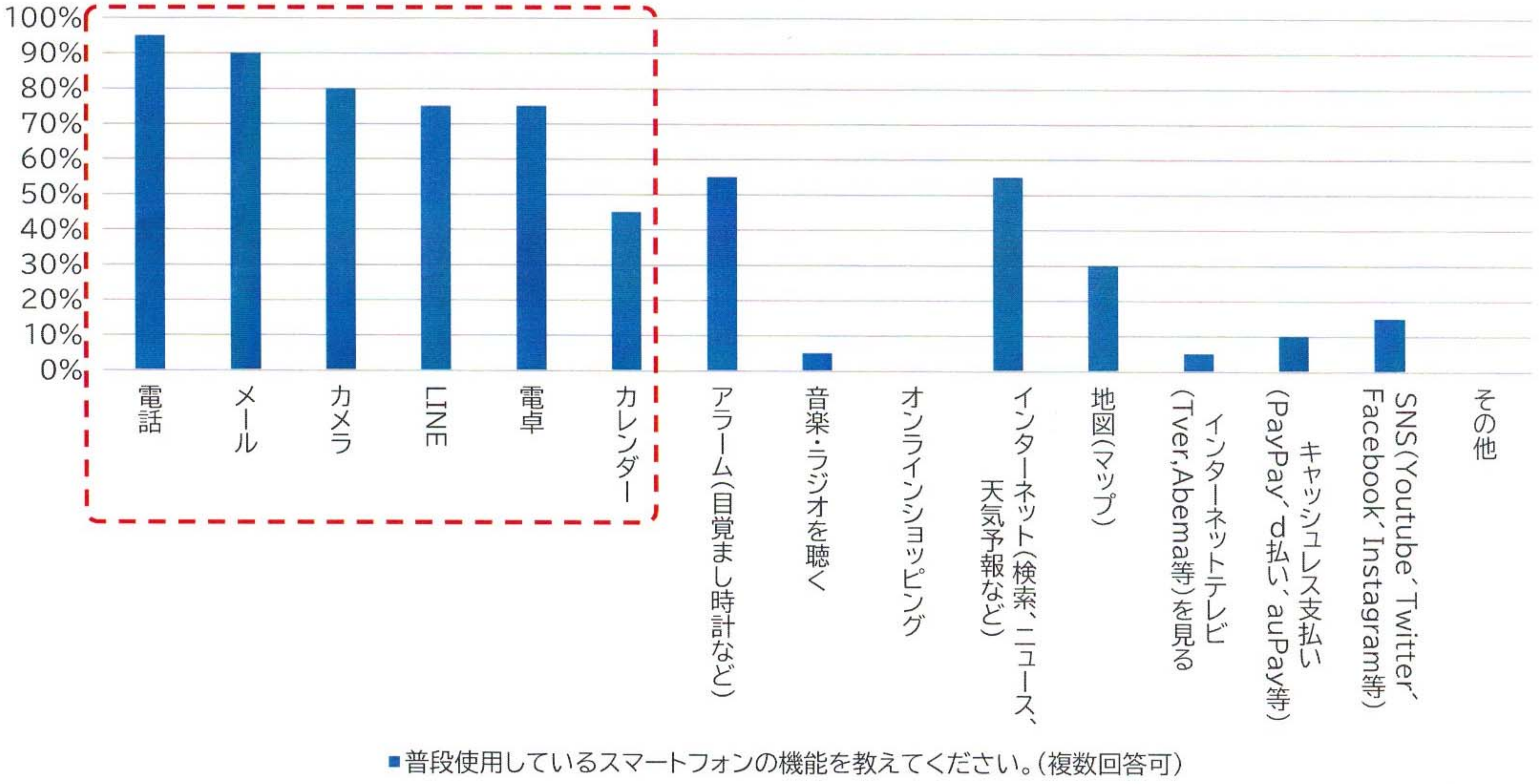
支援"される側"から支援"する側"へ

高齢者(70代シニア)と学生(会津大学生)をデジタル活用支援員として活用した。
高齢者は過去に弊社の各種教室に参加していた方を採用し、実際に「支援される側から支援する側に」回った事例を作ることが出来た。

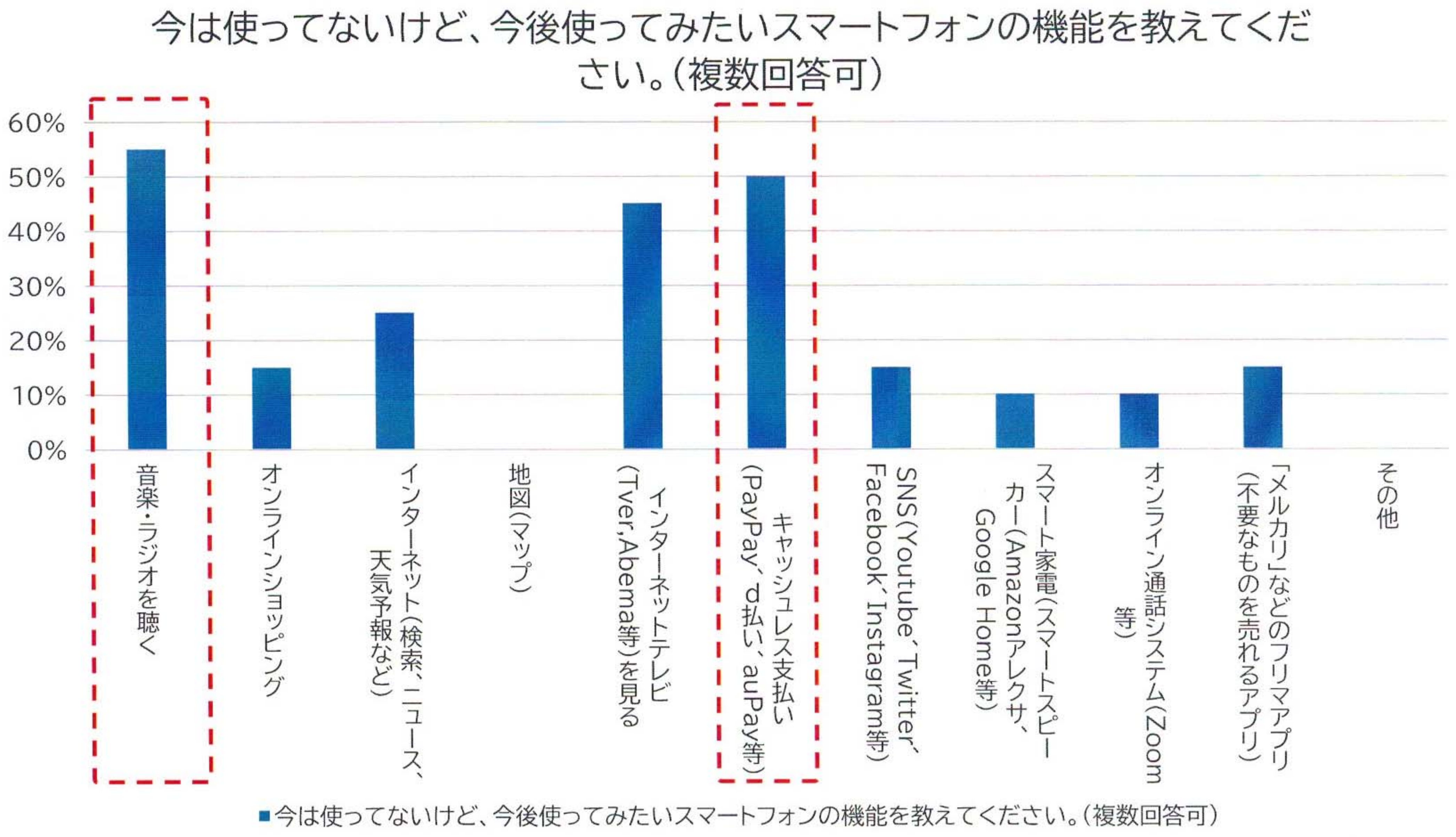
©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

令和2年度デジタル活用支援員地域実証事業

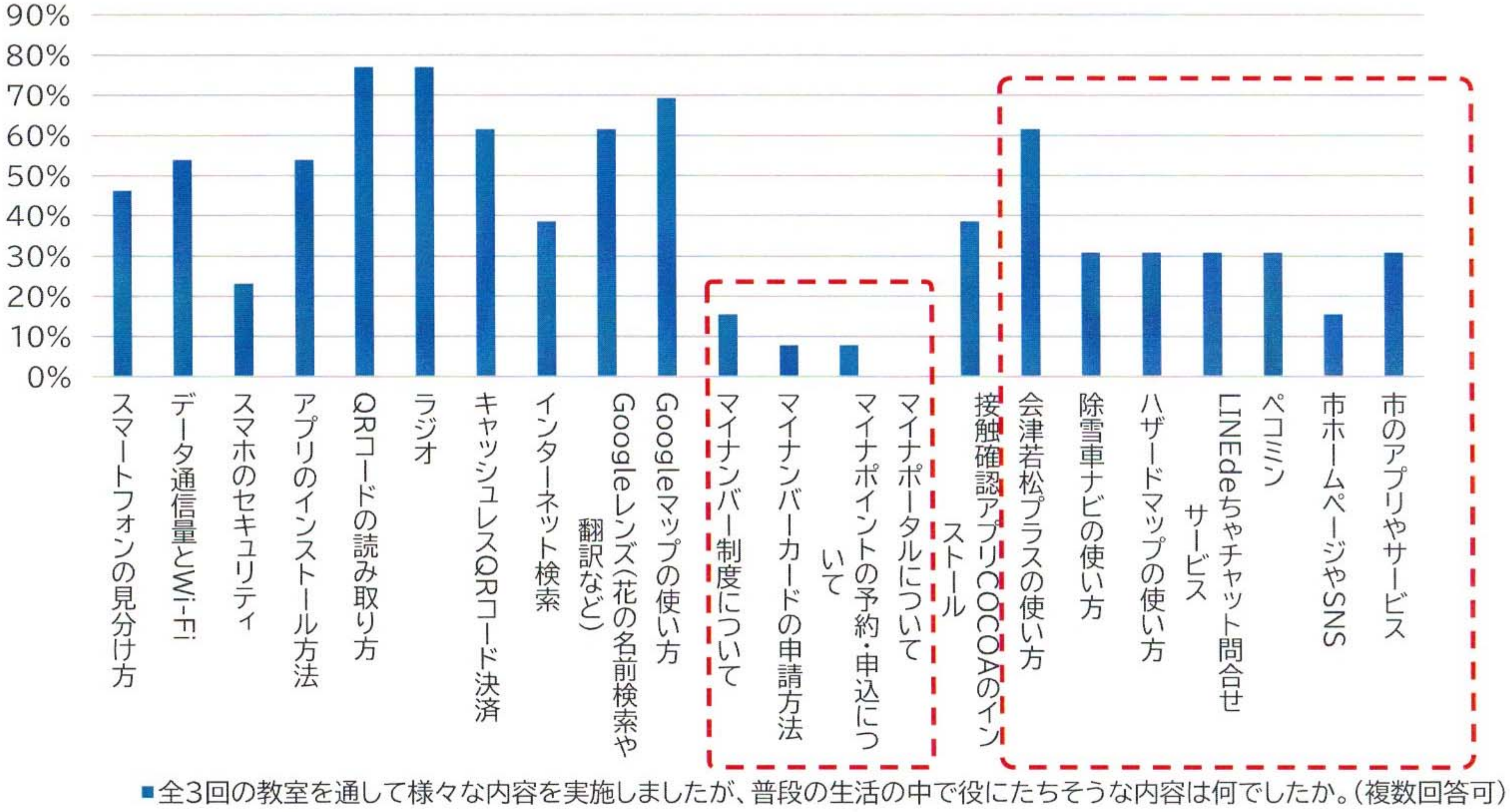
普段使用しているスマートフォンの機能を教えてください。
（複数回答可）



令和2年度デジタル活用支援員地域実証事業

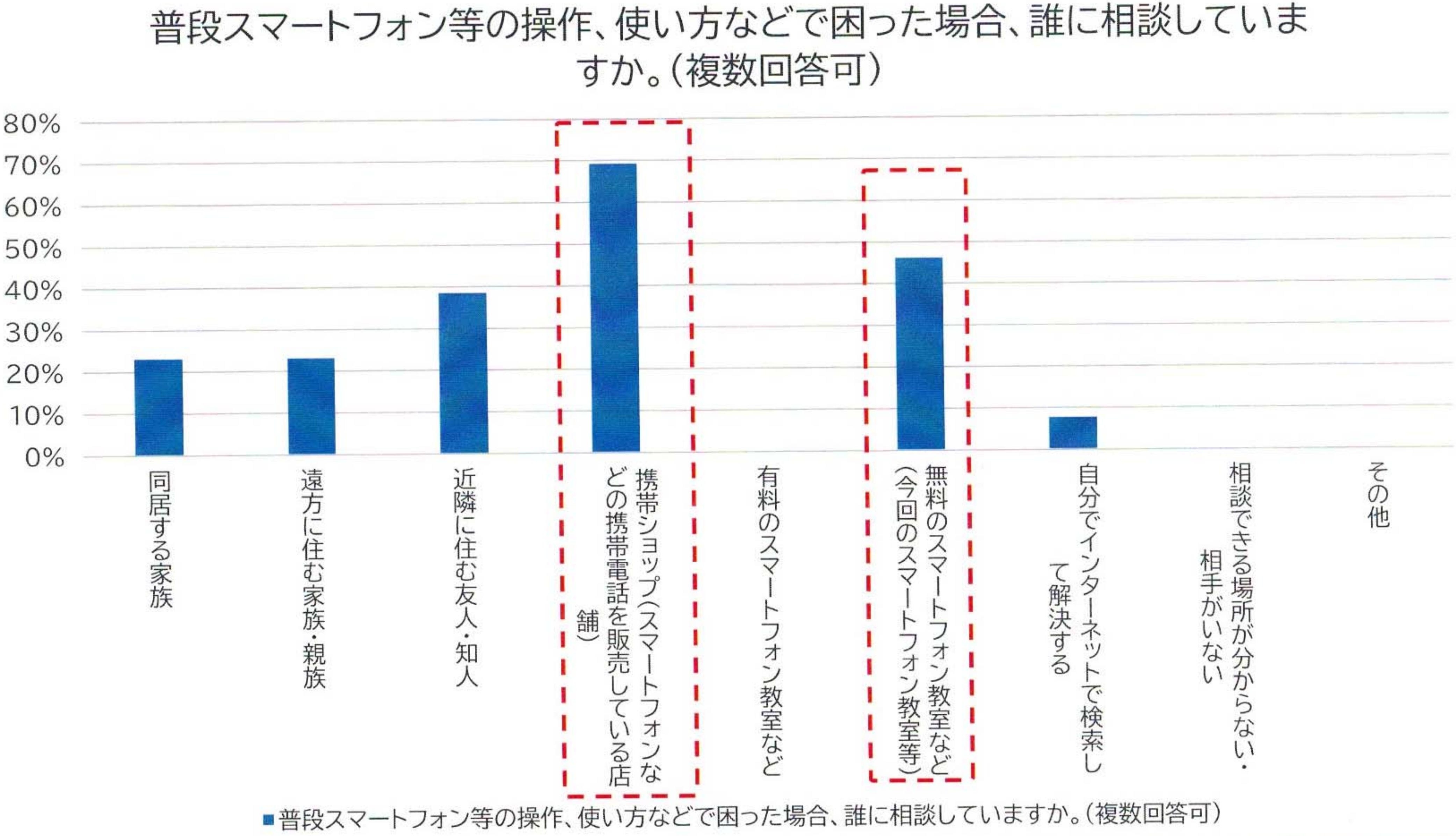


全3回の教室を通して様々な内容を実施しましたが、普段の生活の中で役にたちそうな内容は何でしたか。(複数回答可)



©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

令和2年度デジタル活用支援員地域実証事業



©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

今後の取り組み予定(令和3年度)

デジタル活用支援員やサポーターとしての高齢者雇用機会の創出

デジタル活用支援員事業 ← **デジタルに触れる機会の創出**

R3年度総務省事業
- デジタル活用支援員の育成
- 相談会(スマホ教室)の実施
- 会津若松市との連携
- 各所での実施

会津若松市と連携
- 会津若松市ICTリテラシーセミナー

会津若松市社会福祉協議会と連携
- 会津若松市ボランティア学園での人材育成

↓

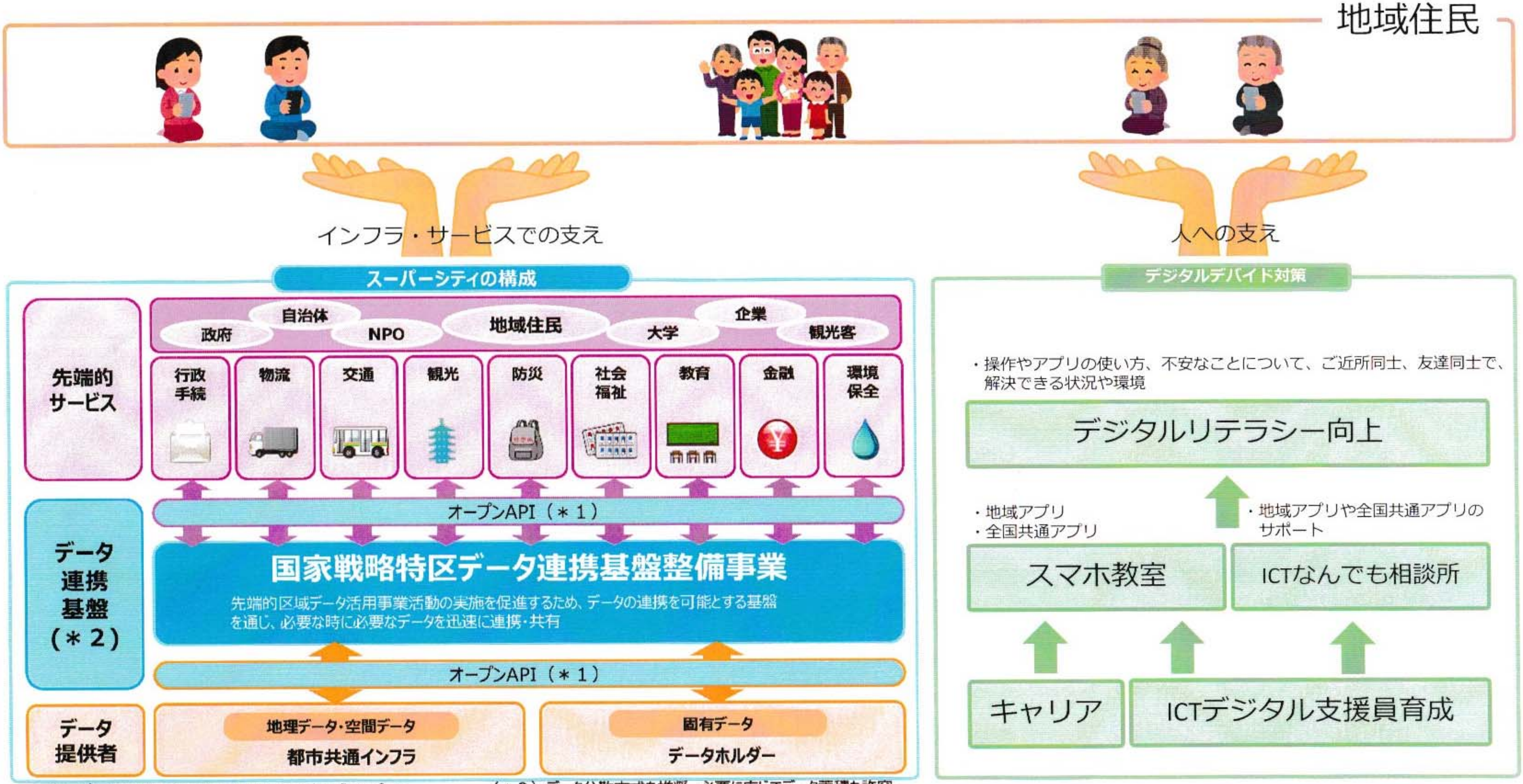
- デジタルリテラシー向上・意識醸成
- 高齢者の雇用機会の創出
- 地域活性化 コミュニティ活性化

会津若松市以外への地域への横展開

会津地方の各市町村や福島県内へ、上記モデルを横展開

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

今後の取り組み



（＊1）API :Application Programming Interface

（＊2）データ分散方式を推奨。必要に応じてデータ蓄積も許容。

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

デジタルデバイド対策(案)

誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化
ＩＣＴのことは、ここに聞け！

ICTに不慣れな層

支援

ICTに関するものに関して相談・サポートを受けれる。
怖いという印象がなくなるように。
格安スマホへのMNP相談。機種変更支援等、キャリアに縛られない、
携帯ショップでは対応できない、しない諸々を対応する。

横展開

体制

サポート体制ごとに分断されることなく、ノウハウやデータを共有し、スムーズな支援や、チャットボットQ&A等、デジタルな支援を行う。また、全国的にノウハウやデータを共有することで、デジタルデバイド層に対する分析に役立てる。

常設型
ICTよろず相談所

ICTについてなんでも質問

地域アプリサポート

サポート費

提供企業

開発企業

サービス提供企業や開発企業から、人に対するサポート費をもらい、多種多様な地域アプリのサポートを行う。

大学

地域サポーター

支援

教室型
地域デジタル支援員

地域アプリ

地域アプリの啓蒙や使い方を教える。

ICT・セキュリティ

ICTにおける地域の実情やセキュリティについて、啓蒙する。

地域の人々が、支援される側から支援する側へ回ることで、地域全体でのリテラシー向上を進める。

教室型
携帯ショップ

プリインストール

全国共通アプリ、地域アプリのプリインストールを行う。
プリインストールを行うことで、ハードルが１つ下がる。

全国共通アプリ

マイナンバーやマイナポータル等の全国共通アプリの啓蒙や使い方を教える。

初心者スマホ教室

スマホの使い方等、初心者向けのスマホ教室の開催。
電話、メール、写真、地図、LINE

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー

ICTサポートセンター（案）

行政
・デジタルガバメント
・マイナンバーカード

学校
・ICT支援員
・GIGAスクールサポーター

病院
・電子カルテ
・マイナンバーカード（保険証）

介護・福祉
・ケアマネ
・生涯学習

企業
・中小企業DX

ICTサポートセンター

サポートセンター

・依頼に応じて、必要スキル等鑑み、
バンクより支援員対応

ICT支援員バンク

・ICT支援員を登録

ICT支援員育成

・ICT支援員教育を行う

先生OBOG
・教えることに慣れている
・勉強熱心

携帯ショップスタッフ
・スマホ、タブレットの扱いに慣れている

会津大学主催講座
女性のためのITキャリアアップ塾
・質の高い受講生がいる

IT企業OBOG
・経験者

©2018-2021 株式会社エヌ・エス・シー