

デジタル社会構想会議 テーマ別議論

グループ 6

「誰一人取り残さないデジタル化、国民参加」

太田構成員（主査）、夏野構成員、野田構成員、平井構成員、若宮構成員

基本的考え方

「誰一人取り残さないデジタル化、国民参加」の基本的な考え方

- 障害の有無、年齢、所得、地域、国籍等に関わらず、デジタル化の恩恵を享受し、日常生活や社会生活での様々な課題を解決し、豊かさを真に実感できる社会を、2025年頃までに実現。
- このような誰一人取り残さない社会の実現には、政府、自治体、企業のみならず、すべての国民が以下の認識を共有して、それぞれの立場で相互に助け合っていくことが必要。
 - ① 障害者によるデジタル機器・サービスの利活用の促進は、高齢者フレイルへの対応とともに、その利便性は国民一般にも裨益（新たなイノベーション創出や市場形成につながる）
 - ② デジタル化の恩恵（及び負の影響）について周知等を行い、デジタル機器・サービスの利活用を求める人には、各々のニーズを踏まえたきめ細かな対応が必要
但し、デジタルを使わない選択の自由の確保にも留意
 - ③ デジタル化の恩恵を享受する者の視点を第一に、UI/UX・アクセシビリティに最大限配慮したデジタル機器・サービスの提供
- デジタル化の恩恵の享受による効果については、利活用の実態をできる限り可視化し、EBPMを通じた実効性の確保が重要。

目指すべき方向性

基本的な考え方に基づき、目指すべき方向性

I. デジタル機器・サービスの利活用を求める人に、個々人のニーズを踏まえた、きめ細かな対応

※ 但し、デジタルを使わない選択の自由の確保にも留意

II. デジタル機器・サービスを利用する際の負の影響を最小化

※ 差別と偏見がなく、誰もが安心して利用できるデジタル社会の実現

III. その他（所得格差（特に教育）、国籍、地方のデジタルインフラ整備等についても、他のグループと連携し、今後、検討予定）

支援を必要とする人への具体的アクション

1. **デジタル機器・サービスの利活用を求める人に、個々人のニーズを踏まえた、きめ細かな対応**
 - ※ 但し、デジタルを使わない選択の自由の確保にも留意

主に、次の3つの点について検討

- ① **障害者におけるデジタル機器・サービスの利活用のあり方**
- ② **高齢者におけるデジタル機器・サービスの利活用のあり方**
- ③ **サービスデザイン、UI/UX・アクセシビリティの向上**

① 障害者におけるデジタル機器・サービスの利活用のあり方

- 視覚、聴覚のみならず、知的障害も含め、様々な障害の種類や程度に応じたきめ細かなデジタル機器・サービスの開発支援
 - 障害者用のデジタル機器・サービスに係るニーズ（生活上の困りごと等）とシーズ（機器・サービスの開発・提供状況）のマッチング支援
 - デジタル機器・サービスを活用した障害者の就労支援等の推進（支援策の周知徹底を含む）
 - 専門性のある機器・サービス開発（サイロ化）から脱却し、汎用性のある機器等とのAPI連携等、全体アーキテクチャにおけるアクセシビリティの確保
 - デジタル機器・サービスに関する各種アクセシビリティガイドラインのあり方の見直し（内容の分かりやすさ、実効性や国際整合性の確保等）
 - 障害者等に支援を行う者に対する教育のあり方についても検討が必要（コミュニケーション能力、関連知識の習得、差別・ハラスメント・犯罪等の防止）
- ⇒ **情報アクセシビリティ法の整備も含め、実効性のある総合的なアクセシビリティ確保方策の検討が必要**

② 高齢者におけるデジタル機器・サービスの利活用のあり方

- スマホ等の使い方を教えるだけでなく、そもそもスマホ等の利用が困難な高齢者（要介護者等）にも、身近な者（デジタルに慣れた若い人の活用も含む）が手助けして円滑な行政手続、身体機能等の維持向上（フレイル予防）、独居高齢者の見守り等、デジタルの恩恵を実感できるきめ細かな対応が必要。
- 全国津々浦々で、高齢者等へのデジタル支援が行える体制の整備（携帯ショップもあるが、携帯ショップは地理的な偏りもあるほか、高齢者が継続して相談することは困難（フォローアップ体制が必要））
- 高齢者に教える側の信頼性の確保も必要（マイナンバーカードは引き出しにしまって鍵をかけておいた方がよい等、マイナンバー制度の必要性や意義を理解していない者が教えているケースもあり）
- 認知症高齢者に対するデジタル機器を使った遠隔支援（例えばフィンランドの取組）のような、要介護者等の自立生活支援策の検討も必要。

⇒ 老人クラブ等の地域活動と連携し、地域で信頼される身近な者等による支援を行う仕組みの検討が必要（例えば、デジタル支援員の任命等（デジタル版民生委員））

③ サービスデザイン、UI/UXアクセシビリティの向上

- 使いにくいと感じる障害者・高齢者を含む、デジタル化の恩恵を享受する人に使いやすいデジタル機器・サービスを想定したUI/UXデザインが必要
(障害者・高齢者はスマホよりもタブレットの方が適しており、タブレット向けのアプリ開発促進の視点も重要)
- 政府、自治体のシステム調達におけるアクセシビリティの確保
- 政府Webサイトにおけるアクセシビリティの確保
- デジタル庁が率先してサービスデザイン思考の対応を行うことで（政府のシステム調達等）、自治体、企業等への模範を示すべき

⇒ **デジタル庁におけるサービスデザイン体制の確立**
(職員の意識改革、デザイン専門家の活用、各種ガイドラインの見直し)

II. デジタル機器・サービスを利用する際の負の影響を最小化

※ 差別と偏見がなく、誰もが安心して利用できるデジタル社会の実現

- デジタル化の進展により、SNS等を通じた誹謗中傷、社会の分断化等につながらないように対策が重要
(情報モラルに関する教育や啓発活動、被害者のためのアフターケアを行う体制の強化、ネットモニタリングや不適切情報の削除等の一定のコントロール、いじめや被害を防ぐ研究開発の推進等)
- マイナンバー制度も含め、デジタル社会への意識改革
- DQ (Digital Intelligence、デジタル社会における人権、プライバシー、アイデンティティ等についての国際基準) の普及促進
- デジタルを使わない選択の自由の確保

III. その他（所得格差（特に教育）、国籍、地方のデジタルインフラ整備等についても今後、検討予定（他のグループとも連携）

- 所得（低所得世帯の家庭学習を支える環境の整備等）
- 国籍（やさしい日本語の活用や多言語対応の推進等）
- 地方におけるデジタルインフラの整備の推進