



令和5年度デジタル推進委員等に関する調査研究等業務 最終報告書

有限責任監査法人トーマツ
2024年3月

目次

1. エグゼクティブサマリ	p.3
1.1 <u>取組成果</u>	p.4
2.2 <u>戦略提言に関する要約</u>	p.5
2. 本業務の背景と目的	p.6
2.1 <u>本業務の背景</u>	p.7
2.2 <u>本業務の位置づけ</u>	p.9
2.3 <u>本業務の目的・概要</u>	p.11
3. コミュニティの構成検討・運営等業務	p.14
3.1 <u>中長期での目指す姿</u>	p.15
3.2 <u>コミュニティの設計</u>	p.18
3.3 <u>コミュニティの運営結果</u>	p.28
4. 国外類似制度及び国内活動事例等に関する調査研究	p.39
4.1 <u>国外事例調査</u>	p.40
4.2 <u>国内事例調査</u>	p.63
4.3 <u>高齢者・障害者へのアンケート調査</u>	p.119
4.4 <u>デジタル推進委員の動機づけに関する調査</u>	p.145
5. コンテンツの作成・改定	p.153
5.1 <u>動画コンテンツ作成・改定結果</u>	p.154

5.2 <u>マイナ保険証体験イベントに係るコンテンツの作成</u>	p.174
6. モデル地域での実証事業推進支援	p.176
6.1 <u>実証事業の実施</u>	p.177
6.2 <u>実証結果</u>	p.192
6.3 <u>実証結果を踏まえた示唆</u>	p.203
6.4 <u>マニュアルの作成・展開</u>	p.229
7. 推進委員の取組に関する普及啓発	p.234
7.1 <u>デジタル推進委員向け普及啓発</u>	p.235
7.2 <u>関心層向け普及啓発</u>	p.240
7.3 <u>潜在層向け普及啓発</u>	p.243
8. 報告・照会業務	p.246
8.1 <u>マイナ保険証体験イベント</u>	p.247
9. 推進戦略案の策定支援	p.250
9.1 <u>本戦略の背景と目指すゴールの確認 (To-Be)</u>	p.251
9.2 <u>デジタル推進委員に関する実態調査 (As-Is)</u>	p.256
9.3 <u>調査を踏まえた戦略提言</u>	p.260

1. エグゼクティブサマリ

本調査研究等事業を通じて、コミュニティの構成検討・運営、国内外の事例調査研究、コンテンツの作成・改定、モデル地域での実証、デジタル推進委員の取組に関する普及啓発、デジタル推進委員等を対象としたアンケート、デジタル推進委員の動機づけに関する調査等を実施した

取組成果

国内外事例調査

- 国内外におけるデジタル推進委員と関連性のある取組を調査し、各種施策におけるアイデアや示唆を得ることができた
- 特に国外事例においては先進的なものが多く、マッチングシステムや教材等で参考となるものが多かった

国内外事例を踏まえたデジタル推進委員施策の立案・ブラッシュアップが有効となる

デジタル推進委員向けアンケート

- デジタル推進委員及び被支援者（デジタル推進委員の支援を受けている高齢者等）のデジタル活用状況やニーズ等を調査し、各主体が置かれている状況を把握・分析した

デジタル推進委員のうち37%は「活動したことがない」と回答し、支援するための講習会等がなかったことが理由として挙げられた

動機づけに関する調査

- 動機づけに詳しい阿部先生、松元先生にヒアリングを実施し、適切な動機づけについて議論を行った
- また、動機づけ、ナッジ理論に関する書籍を収集し、情報を整理した

デジタル推進委員は原則無報酬とし、ナッジ理論に関する書籍や有識者ヒアリングを通じて有効な施策案を検討した

オンラインコミュニティ

- デジタル推進委員の活動活性化を図るため、オンラインコミュニティを実証的に構築・提供・運営し、1,000人を超える参加者を獲得した
- 全3回の交流会に、延べ300名以上が参加し、交流、活動事例や活動の場への高いニーズを確認した

相互交流や情報共有を目的としたコミュニティの有益性ととも、活動機会、教材・情報の充実、さらなるインセンティブへのニーズを確認できた

コンテンツ作成・モデル地区での実証

- デジタル推進委員のニーズに応じて、学習コンテンツ、教材用コンテンツ、研修用コンテンツを合計14本作成した
- 掘り起こしから持続的な取組までの仮説実証を、類型の異なる3都市で実施し、モデル創出を行った

デジタル推進委員が有益に思う動画コンテンツや教材の在り方、自治体によるデジタル推進委員の協働意向や地域での活動モデルを実証できた

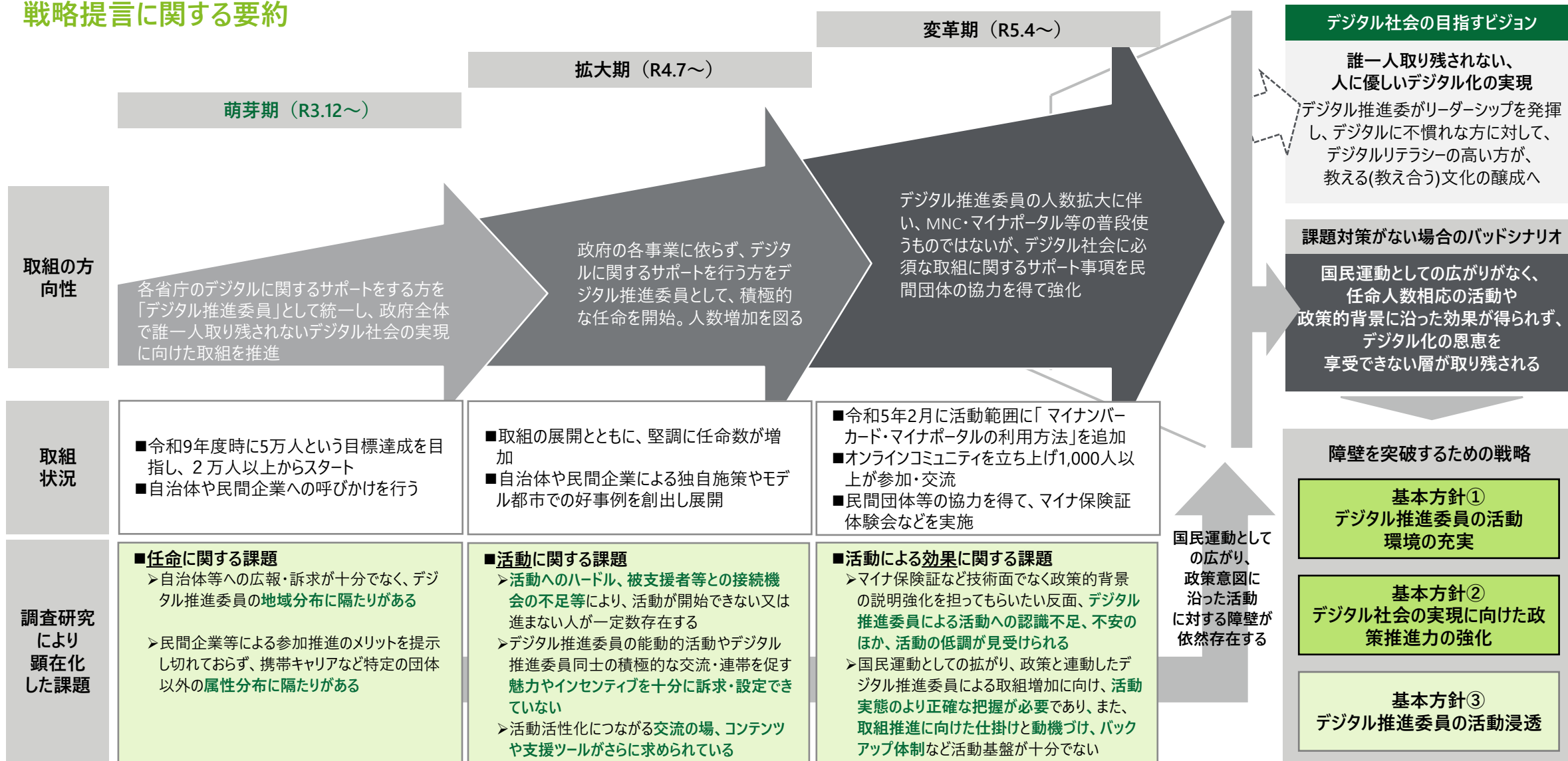
普及啓発

- 潜在層、関心層に向けて広報チラシやインタビュー記事を活用した普及啓発活動を実施した
- デジタル推進委員に向けては交流会を実施し、相互交流を図るとともに機運醸成に取り組んだ

大学協会を通じた普及啓発活動が非常に有効であり、また、デジタル推進委員同士の交流機会への期待が高い

デジタル推進委員に係るこれまでの取組の方向性を踏まえ、任命人数の堅調な推移の一方で、国民運動としての広がりや政策意図に沿った活動を阻む障壁を打破する戦略・施策が必要である

戦略提言に関する要約



2.本業務の背景と目的

誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向け、デジタル機器やサービスに不慣れな方にきめ細かなサポートなどを行うことで、社会全体として、デジタル社会の利便性を誰一人取り残されず享受できる環境を作っていくための取組に対する国民の理解を深め、幅広い国民運動として展開することが重要である

本事業の背景

本事業実施の背景

「誰一人取り残さない」デジタル化社会の実現

実現に向けては以下の二つが両輪となる

①デジタル化の推進

- ◇ 行政手続きのデジタル化
- ◇ データを活用した政策推進
- ◇ データ連携による効率的な都市運営

②デジタルデバイドの解消

- ◇ デジタル活用のハードル解消
- ◇ デジタル活用を支援しあう共助の仕組みの構築

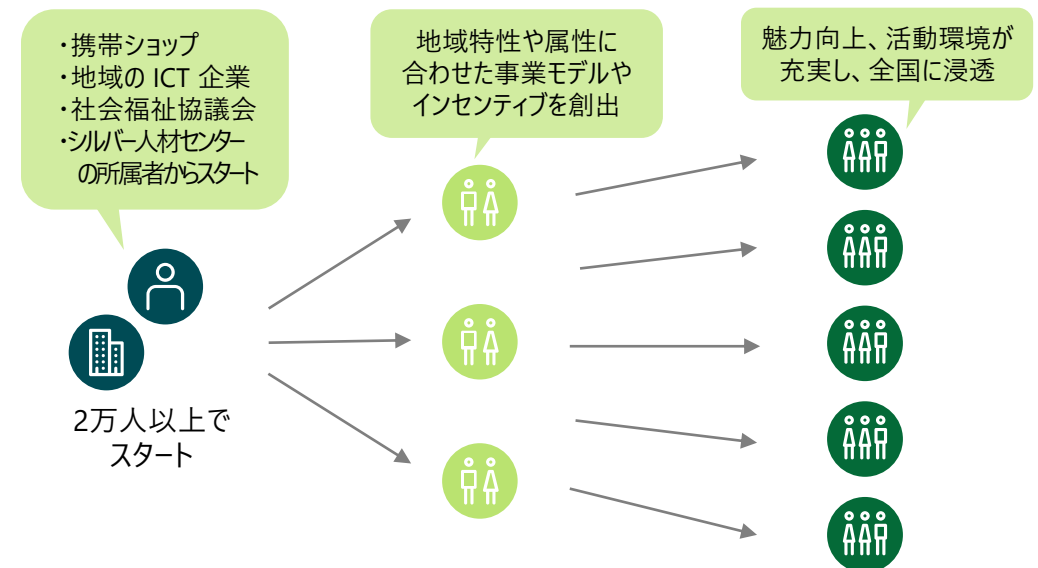
利用者の声をフィードバック

- 「社会のデジタル化推進」と「デジタルデバイドの解消」は両輪の関係にあり、いずれか一方でも欠ければ、意味を成さない
- 単にデジタルデバイドを解消するだけでなく、利用者の声を拾い、あるべきデジタル化の方針の最適化にも寄与することが求められる

出所：
デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和4年6月7日閣議決定）、
新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画（令和4年6月7日閣議決定）
デジタル田園都市国家構想基本方針（令和4年6月7日閣議決定）をもとに作成

ゴールイメージ

- ✓ デジタル社会の利便性を誰一人取り残されず享受できる環境の実現
- ✓ 高齢者等が身近な場所で身近な人からデジタル機器・サービスの利用方法、マイナンバー・マイナポータルなどの利用方法を学ぶことができる環境づくりが全国で実現
- ✓ デジタル推進委員の取組に対する魅力や動機づけ、活動環境が充実し、全国に国民運動として浸透している状態

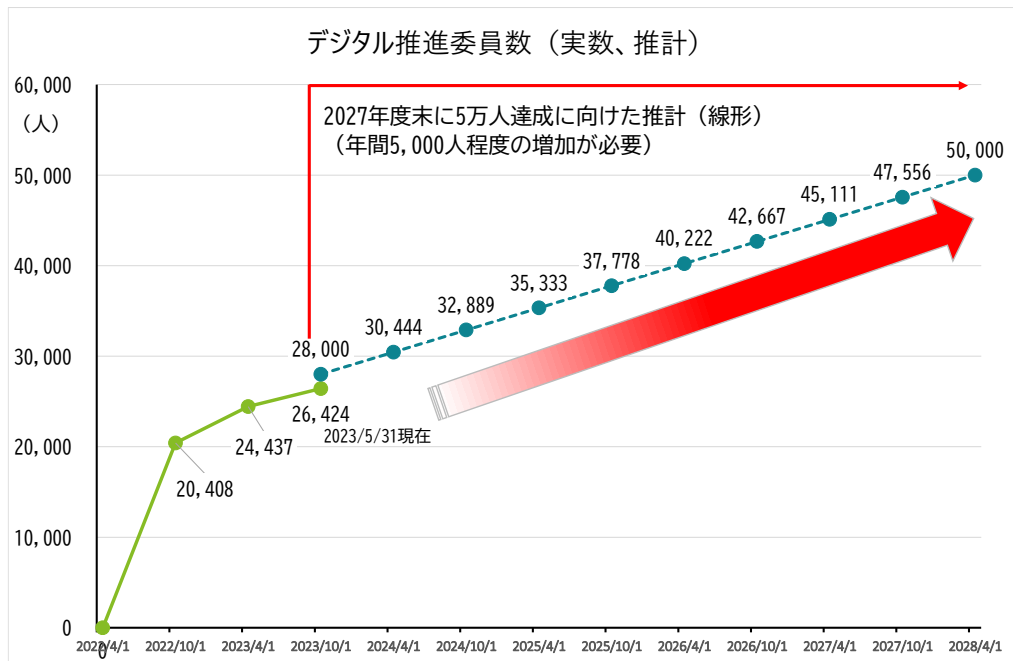


誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向け、2027年度末にデジタル推進委員の任命人数5万人達成を見据え、時間軸・空間軸での現況を理解し、本業務における目標や達成要件を検討した

本事業の背景 時間的な推移、目標

時間軸での現況および展望

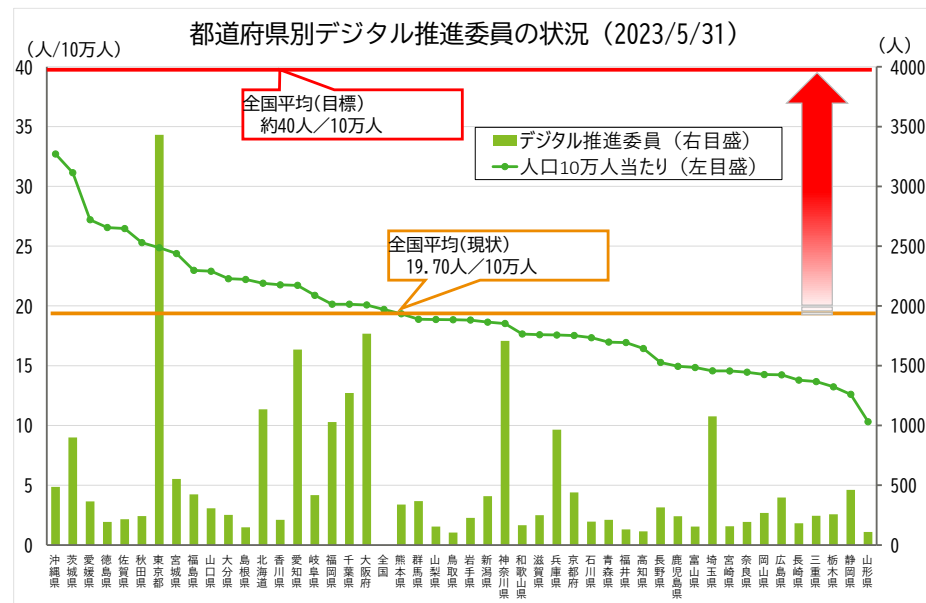
- 当初、デジタル推進委員の総量目標である、2027年度末に5万人を達成するためには、年間平均5,000人程度の増加が必要となると推計した



出所：実績はデジタル庁資料、推計は2027年度末5万人目標を元に単純に線形で実施

空間軸（都道府県別）での現況及び展望

- 人口10万人当たり都道府県別デジタル推進委員の登録状況を見ると、沖縄県、茨城県などが多くっており、山形県などが少ない現状
- 全国平均は19.70人（都道府県不明者を除く）であり、5万人目標達成のためには、現在最も多い沖縄県以上に平均値を上げる必要がある



出所：都道府県別デジタル推進委員数：デジタル庁資料
人口：住民基本台帳人口（2022年1月1日現在）

本業務を実施するにあたり、デジタル社会の実現に向けた重点計画など、上位計画でのデジタル推進委員の取組の位置づけを理解・整理する

上位計画の理解・整理

上位計画における「デジタル推進委員」の位置づけ

上位計画上のKPI等

デジタル社会の実現 に向けた重点計画

2023年6月閣議決定

3. 国・地方公共団体を通じたDXの推進 (1) デジタル推進委員の活用
デジタル推進委員（約26,000人：2023年（令和5年）5月時点）について、関係府省庁のデジタルリテラシー向上やデジタル格差の解消に向けた取組等と連携し、携帯キャリアショップ中心の活動から、自治体・経済団体・企業・地域ボランティア団体への拡大を図るとともに、図書館や公民館、鉄道駅など身近な場所の活用を含め、継続的にきめ細やかなサポートができるよう、相談体制の充実を図っていく。

デジタル田園都市 国家構想基本方針

2022年6月閣議決定

取組方針 (4) 誰一人取り残されないための取組

(2) デジタル活用に不安のある人への支援

【具体的取組】

(a) デジタル推進委員の展開

・誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向け、総務省、厚生労働省等の関係省庁、地方公共団体・関連団体、ボランティア団体等と連携の上、デジタルに不慣れな方をサポートするため、国民運動として、「デジタル推進委員」の取組を2022年度に2万人以上でスタートし、今後、「デジタル推進委員」を全国津々浦々に展開できるよう、更なる拡大を図る。

デジタル田園都市 国家構想総合戦略

2022年12月閣議決定

(2023改訂版)

2023年12月

施策の方向性 (4) 誰一人取り残されないための取組

① デジタル推進委員の展開

・誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向け、総務省、厚生労働省、文部科学省等の関係省庁、地方公共団体・関連団体、ボランティア団体等と連携の上、デジタルに不慣れな方をサポートするため、国民運動として、「デジタル推進委員」の取組を2022年度に2万人以上でスタートした。今後、全国津々浦々に展開できるよう、デジタルコンテンツの充実等の工夫もした上で、更なる拡大を図るとともに、継続的にきめ細やかなサポートが出来るよう、デジタルに関する困り事全般を相談できるよろず相談等の充実を促すなど、相談体制の充実を目指す。

デジタル推進委員の取組

令和2022年度
全国2万人以上

→令和9年度までにデジタル
推進委員を5万人と設定

上位計画における目指す姿をはじめ、デジタル推進委員の位置づけや数値目標を踏まえ、本業務の成果及び調査研究結果に基づきあるべき姿を具体化し、推進戦略案にまとめる

上位計画との関係性

上位計画・戦略

デジタル社会の実現
に向けた重点計画

デジタル田園都市
国家構想基本方針

デジタル田園都市
国家構想総合戦略

上位計画の構想

目指す姿

誰一人取り残さず、「皆で支え合うデジタル共生社会」
の環境を整備する

数値目標

デジタル実装に取り組む地方公共団体の数を
令和6年度（2024年度）までに1,000団体、
令和9年度（2027年度）までに1,500団体とする

上記目標達成の前提となる基礎条件として
「デジタル推進委員」の取組を位置づけている
「デジタル推進委員」は令和4年度（2022年度）に
2万人強で開始、令和9年度（2027年度）までに5万人とする
KPIが設定されている

本業務で作成する推進戦略案の位置づけ

上位計画を具体化し、また、デジタル推進委員の取組の進捗状況に応じた
施策に落とし込むために作成する。

上位計画の具体化

上位計画の「皆で支え合うデジタル共生社会」の環境整備達成に向け、
本戦略ではデジタル推進委員の任命の地域・属性分布状況とともに、
活動環境の充実や政策推進力の向上を踏まえ、上位計画内で求める
任命人数5万人のKPI達成のみならず、国民運動としてのさらなる活動の拡がりに
向けたあるべき姿に対して、具体的な数値目標に落とし込む。

推進戦略案の策定

設定した数値目標の達成に向け、デジタル推進委員の取組に関する施策を
それぞれ検討・策定する。

「デジタルについて”身近に””気軽に”相談できる」といった目指す姿及び達成要件を具体化し、各要件に整合するKGI・KPIを設定のうえ、本業務を実施した

(ア) 目指す姿

関連する
計画・戦略

01 デジタル社会の実現に向けた重点計画

02 デジタル田園都市国家構想基本方針

03 デジタル田園都市国家構想総合戦略

左記計画・戦略の概要

- デジタルデバインド当事者（高齢者・障害者など）への支援の在り方として、以下の点が重要である。

- ① 身近な場所で身近な人から継続的にデジタル機器・サービスの利用方法を学べること
- ② スマートフォン等の基本的な操作方法だけでなく、それで何ができるのかを分かりやすく伝えること（オンライン行政手続、身体機能の維持向上、一人暮らしの高齢者の見守りなど）
- ③ デジタル機器等に不慣れな人にも分かりやすく、使いたくなるようなデザインを考案するなど、利用者目線に立って、デジタル機器・サービスを提供すること

- 上記を踏まえ、誰一人取り残さず、「皆で支え合うデジタル共生社会」の環境整備に向けた取組を官民挙げて推進する。
- 特に上記①②の点においては、「デジタル推進委員」の取組推進が有効な施策である。関係省庁や地方公共団体・関連団体、ボランティア団体等と連携し、デジタルに不慣れな方をサポートするため、国民運動として、「デジタル推進委員」の取組を令和4年度（2022年度）に2万人以上でスタートし、今後、全国津々浦々に展開できるよう、更なる拡大を図る。

目指す姿の具体化（業務実施当初）

業務実施当初の仮説として、「デジタルについて身近に（身近な場所で）気軽に（身近で気軽に聞ける人に）相談できる」状況を目指す姿と設定し、達成要件やKGI・KPIの仮説を設定した。

本戦略の目指す姿（案）

目指す姿に関する補足 「デジタル田園都市国家構想基本方針（デジタル推進委員の展開）」において、高齢者等が、身近な場所で身近な人からデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを推進する「デジタル活用支援」事業に重点的に取り組み、…（略）…取組を定着させるための方策を検討する。といった方針が明文化されていることを踏まえ、本戦略では「デジタルについて身近に（身近な場所で）気軽に（身近で気軽に聞ける人に）相談できる」を目指す姿とする

目指す姿を踏まえた数値目標（案）

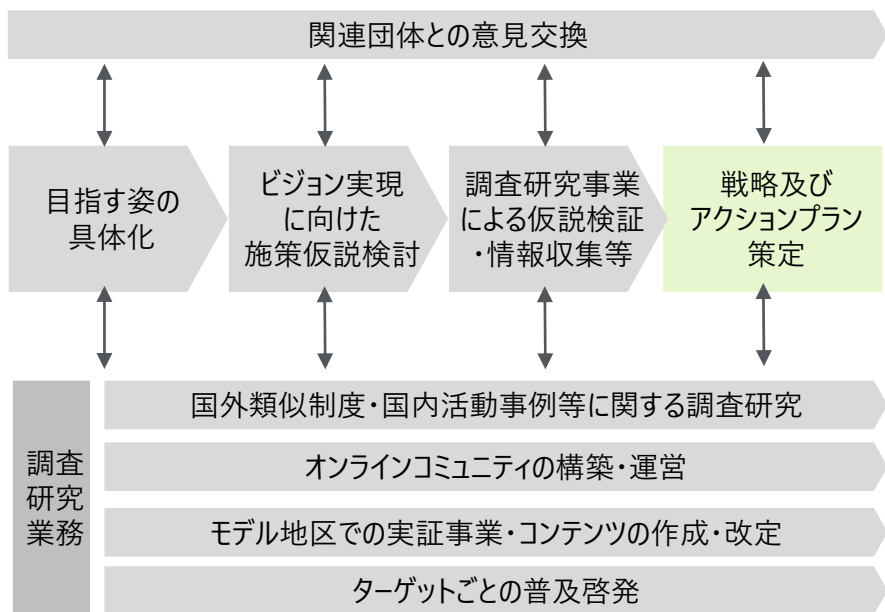
目指す姿	“身近に”相談できる	“気軽に”相談できる
目指す姿の達成要件	日本中のどこにおいても身近に相談できるような体制が担保されている状態	高齢者等との接点が多い人にデジタルの知見が具備されており、十分な人数が担保されている状態
KGI	10万人あたりのデジタル推進委員の人数が30人以上の都道府県の割合	携帯キャリア以外の属性が全体を占める割合 <small>※現在は携帯キャリアが中心であるため、以下のような多様な相談先を確保すべき ・市民・公務員ボランティア（大学生、OBOG） ・金融・公共サービス団体（郵便局、保険会社、銀行、行政等） ・福祉サービス団体（ケアマネ、シルバー人材センター等）</small>
KPI	デジタル推進委員の人数が全国平均以下の都道府県におけるデジタル推進委員の前年比増加率	デジタル推進委員が1人以上在籍する全国の市区町村の割合
		市民ボランティアの新規登録数 <small>（大学生、OBOG、民生委員等）</small>
		金融・公共サービス団体の新規登録数 <small>（保険会社、銀行、行政等）</small>
		福祉サービス団体の新規登録数 <small>（ケアマネジャー、シルバー人材センター等）</small>

本事業で求められる仕様項目に沿って各業務を実施するとともに、戦略案の策定にあたっては、目指す姿（ビジョン）だけでなくその実現に向けたアクションプランをアウトプットとすることを想定し、仮説検証等を実施した

（イ）業務の全体像

プロセス

- 本事業で求められる仕様項目に沿って、各業務を実施した。（実施内容・スケジュールは後述）
- 戦略策定は以下のステップにより実施した。
- 目指す姿（ビジョン）との現状とのギャップを埋めるための施策仮説を検討し、調査研究事業の各業務を通じて仮説検証や情報収集等を行い、施策を遂行するための戦略及びアクションプランに取りまとめた。



実施方法

● 施策仮説検討

- 目指す姿を具体化したのち、想定される施策案を設定し、各業務を通じた現況把握とそれにより抽出した課題に応じて、施策案の修正や新規立案を行い、戦略案に反映した。

The screenshot shows a complex dashboard with multiple data points, charts, and text boxes. It appears to be a tool used for monitoring and analyzing the progress of the strategy hypothesis check, with various filters and data visualizations.

● 各業務における仮説検証

- あるべき姿を定義し、想定されるペルソナやKPI等を設定したうえで、PDCAサイクルにより仮説検証を行った。

地域	アロー人数	定量的KPI				定性的KPI	
		応募者数	選定者数	育成プログラム参加者数	育成プログラム終了者数	知識・スキル満足度	満足度
大都市 (札幌市)	1万人	500	450	405	203	満足度 70% → 80%	知識・スキル満足度 70% → 80%
	応募率 5%	選定率 90%	育成プログラム参加率 90%	育成プログラム終了率 50%	満足度 70% → 80%	知識・スキル満足度 70% → 80%	
地方都市 (仙台市)	1.85万人	185人	167人	33人	16人	満足度 70% → 80%	知識・スキル満足度 70% → 80%
	応募率 1%	選定率 90%	育成プログラム参加率 50%	育成プログラム終了率 50%	満足度 70% → 80%	知識・スキル満足度 70% → 80%	
地方 (内務省)	108人	27人	24人	22人	11人	満足度 70% → 80%	知識・スキル満足度 70% → 80%
	応募率 25%	選定率 90%	育成プログラム参加率 90%	育成プログラム終了率 50%	満足度 70% → 80%	知識・スキル満足度 70% → 80%	

アウトプット

● 課題解決に向けた推進戦略案

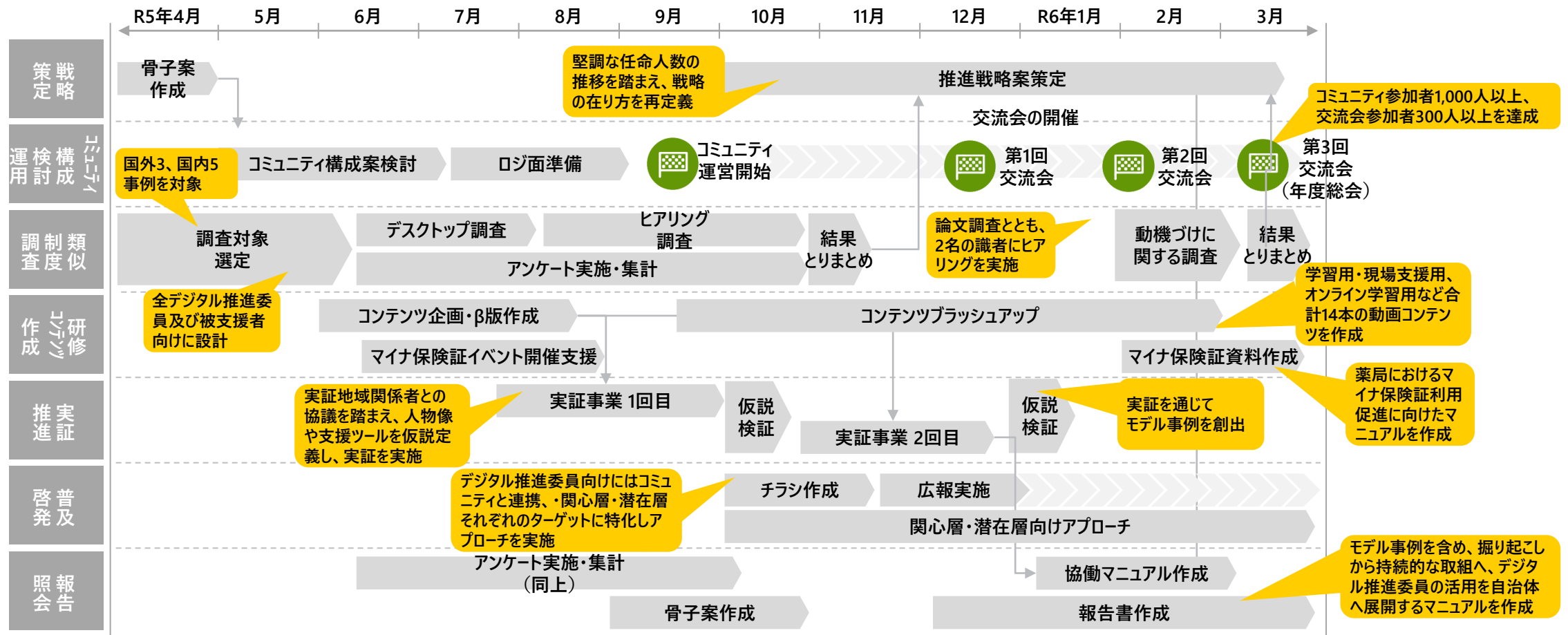
- 目指す姿（ビジョン）と現状の課題とのギャップをどのようにして埋めるのか、対応を進めていくべきなのかについて詳述した。
- 調査研究成果を踏まえ、各課題に紐づく施策を網羅的に明示するとともに、今後の深掘りポイントなどを明らかにすることで、実現可能性の担保を図った。

● デジタル推進委員活用マニュアル

- モデル地区での実証事業を踏まえ、デジタル推進委員の探索から持続的な取組まで広く携わる地方自治体を主対象とし、デジタル推進委員の活用マニュアルを策定した。
- デジタル推進委員が活動に当たっての事前・事後学習、また、サポート時に活用できる動画コンテンツを合計14本作成した。

本調査研究事業における各業務について、状況変化に応じて柔軟な設計変更や実施内容の調整を行い、滞りなく実施し、成果や結果を推進戦略案や報告書に取りまとめた

(ウ) 業務内容・スケジュール



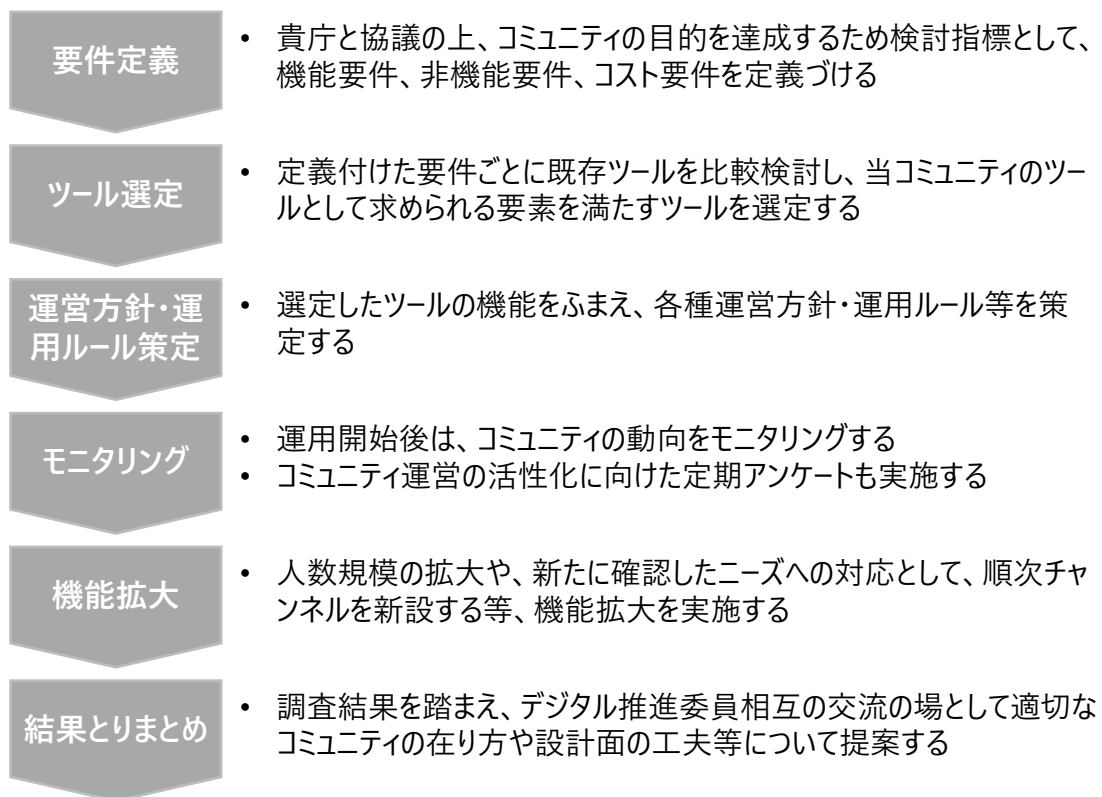
3.コミュニティの構成検討・運営等業務

約半年間のコミュニティ運営を通し、デジタル推進委員の取組を拡大・活性化するための仕組みとして適切なオンラインコミュニティの在り方について示唆を得ることを目指した





エグゼクティブサマリ

- 本調査では、デジタル推進委員及びその活動を支援し、デジタル推進委員の取組を拡大・活性化するための仕組みとして適切なオンラインコミュニティの在り方などの点について示唆を得ることを目的とした
- 上記目的の達成のため、デジタル推進委員のニーズを踏まえたコミュニティ運営を実施した

調査プロセス



運営のポイント

-  **デジタル推進委員のニーズに即したチャンネル設計**
 - ✓ 利用目的別にチャンネルを作成し、スムーズな交流・情報提供/共有を促進する
 - ✓ 人数規模やニーズに対応し、よりよいチャンネル設計を目指す
-  **デジタル推進委員のニーズを確認するためのアンケート実施**
 - ✓ 定期アンケートおよびイベント実施後のアンケートを通して、コミュニティ運営やコミュニティ活動に対するニーズ・意見を確認する
-  **デジタル推進委員活動への機運を醸成する交流会の企画**
 - ✓ デジタル推進委員同士の交流の場としてオンライン交流会を企画する
 - ✓ 各回実施後のアンケート等をふまえ、より質の高いプログラム・開催日時等の在り方について検討を行う
-  **デジタル推進委員活動に資する情報提供機能**
 - ✓ 優良事例やデジタルに関連するニュース等、デジタル推進委員の活動と親和性の高い情報を収集し、提供する

デジタル推進委員の活動普及・支援・活性化を目的に、①情報、②交流、③動機付け、④管理（ガバナンス）の4つの役割を果たすため、オンラインを基本とし行政主導で進めた

（ア）目指す姿



1 オンラインコミュニティの設立目的

デジタル推進委員及びその活動を支援し、拡大・活性化する

デジタル推進委員同士、デジタル庁とデジタル推進委員との間でのフラットで自由闊達な情報・意見交換、交流、共創の場を創出する



2 オンラインコミュニティの役割

- ① 情報・・・提供、蓄積、交換、展開
- ② 交流・・・ネットワーク、マッチング、コラボレーション
- ③ インセンティブ・・・表彰、報酬、証明、自己研鑽、地域貢献
- ④ 管理（ガバナンス）・・・ポリシー、ルール、インタラクティブ、評価
- ⑤ その他事務局機能・・・コミュニティ運営上必要なこと



3 オンラインコミュニティの運営形態

当面はオンラインを主として、行政主導のクローズドコミュニティとして進める
参加者は最低限の関係者に限定し、オンラインコミュニティとして運営する

コミュニティ構築・運営の中長期の在り方の決定に向け、ツール選定や開発手法の判断基準として、
①機能要件、②非機能要件、③コスト要件の3つの視点で検討した

(イ) 要件定義



①機能要件

- ① 情報
- ② 交流
- ③ インセンティブ
- ④ 管理（ガバナンス）
- ⑤ その他事務局機能



②非機能要件

- ① スケーラビリティ
2027年度までに最大で5万人+αを
収容できること
- ② セキュリティ
ISMAPサービスリストに登録できること
・データ保管場所
・準拠法 など
- ③ パフォーマンス
- ④ 可用性
- ⑤ ユーザビリティ
- ⑥ 拡張性
- ⑦ メンテナンス性 など



③コスト要件

- ① 開発・運営費用
- ② 開発期間

比較検討したツールは下記のとおりであり、ツールに求められる要素を考慮し、**Chatwork**と**Slack**について詳細に比較検討した（検討結果は次頁のとおり）

(ア) ツールの選定

ツール	概要	機能	セキュリティ	コスト
Chatwork	国産のチャットツール 無償での利用・開かれた利用が設計 思想として含まれている	チャット、ストレージ	問題なし	無料での利用が可能
Slack	米国のチャットツール エンジニアに人気	チャット、ストレージ	問題なし	Enterprise Gridという最上級のプランで あれば無料会員を追加可能 導入費用が別途必要
Facebook	SNS	チャット、ファイル共有	問題なし	無料での利用も可能
Teams	マイクロソフトのコミュニケーションツール	チャット、ストレージ	問題なし	個人のみ、無料での利用も可能 組織での利用は多額の費用となる
workplace	フェイスブック（メタ）が提供するコ ミュニケーションツール	チャット、ストレージ	問題なし	個人のみ、無料での利用も可能 組織での利用は多額の費用となる
Google workspace	Googleが提供するコミュニケーション ツール	チャット、ストレージ	問題なし	個人のみ、無料での利用も可能 組織での利用は多額の費用となる
コミュニ ン	ファンコミュニティ構築	希望する機能を追加可能	問題なし	開発・カスタマイズが必要

セキュリティ関係、運用設計、コスト、デジタル庁の調達基準を踏まえ、最終的にChatworkを選定した

(ア) ツールの選定

	Chatwork	Slack
共通機能	<ul style="list-style-type: none">• 複数のメンバーで構成されたグループチャットの作成が可能• 特定のメンバーに対してメンション（通知）が可能• メール連携が可能（メールに通知がくる）• 複数のデバイスで利用が可能（PC・タブレット・スマートフォン）• ビデオ通話・音声通話が可能（PC・タブレット・スマートフォン）	
設計の特徴	テクノロジーに精通していない人でも使えるように配慮されたシンプルな設計	エンジニアをターゲットとした拡張性の高い設計 運用において一定のルール設定が必要 導入に手間がかかる
外部連携	無料アカウントと広く連携を想定 社外の人と頻繁に連絡を取ったり、資料送付したり、タスクの共有管理をすることを想定	原則有償アカウントでの利用を想定

デジタル推進委員のコミュニティは、デジタル推進委員及び管理・運営者を対象として、当面は100人～1,000人、最大5万人までの規模を想定して運用を開始した

(イ) 規模・人数の検討

対象	規模
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>デジタル推進委員</u> ➤ <u>事務局</u> ➤ <u>デジタル庁職員</u> ➤ その他デジタル庁が認める者 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当面はデジタル推進委員のうちアクティブ層の利用を想定のため、<u>参加ユーザー規模として100人～1,000人</u>を推定する。 ➤ ユーザー需要に合わせたキャパシティを確保するとともに、活動の拡大・活性化に応じて、<u>最大5万人の収容を検討</u>する（～2027年度時点）

ロール別検討

	ロール	対象者	責任・権限	想定人数
1	責任者	・デジタル庁	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニティ管理に責任を負う ・ コミュニティツールにおけるほぼ全権（ユーザー管理者権限）を持つ 	約10人
2	管理者	・事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニティ管理、運営に責任を負う ・ コミュニティツールにおける全権を持つ ※管理者権限は1ユーザーのみ 	約10人
3	ユーザー	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル庁 ・ 事務局 ・ デジタル推進委員 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「デジタル推進委員」の制度趣旨に則った活動、コミュニティの発展・活性化に責任を負う ・ 特定チャンネルへの参加、チャンネル内での投稿、データのアップロードなどの権限をもつ 	約2.9万～5万人
4	コミュニティリーダー (構想案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務局 ・ デジタル推進委員※ ※コミュニティの安定化・活性化の度合いを見て、一部デジタル推進委員にも移譲する 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報共有や交流を目的としたチャンネルの管理の一部、運営に責任を負う ・ 当該チャンネルにおけるほぼ全権（ユーザー管理者権限）を持つ※ ※デジタル推進委員がコミュニティリーダーとなる場合、一部権限は制限する必要がある 	

Chatworkによるコミュニティ運営は、9月上旬に参加者を招待し、参加率や反応度合を考慮しながら、段階的に参加者が活用できる機能を増やし、能動的な活動を喚起した

(ウ) 活性化施策

活性化に向けた方針

コミュニティの運営にあたっては、デジタル推進委員自身が内発的動機をもち、能動的にコミュニティ活動に関与できるような仕組みづくりが肝要であると考えられる。上記を実現するためにコミュニティがユーザーに提供する動機付け要素として“責任・役割の付与”、“承認行為の実施”、“貢献意識の醸成”、“委員間の関係性構築”の4つに一旦整理し、各要因と紐づく形でコミュニティを活性化するための具体的な施策を検討したい。

上記方針を踏まえた実施した施策

	動機づけ要因	具体的な施策
1	責任・役割の付与 ～役割を付与して一定の権限と責任を持たせることによるインセンティブの向上～	<ul style="list-style-type: none"> オンライン交流会における活動事例や活動機会の発表者への抜擢
2	承認行為の実施 ～優秀な委員をコミュニティ内に周知することによるインセンティブの向上～	<ul style="list-style-type: none"> オンライン交流会における活動事例や活動機会の発表者への抜擢 これまでの活動や活動時に使用している教材などをコミュニティ内に紹介、周囲のリアクションも可視化
3	貢献意識の醸成 ～他者の役に立ったという実感を得てもらうことによるインセンティブの向上～	<ul style="list-style-type: none"> オンライン交流会における活動事例や活動機会の発表資料をナレッジとしてチャンネルに格納 ユーザー間で悩み事を解決できる「お悩み相談」チャンネルの設置により、ユーザー間の相互貢献の場を創出
4	委員間の関係性構築 ～ユーザー間の良好な関係性構築を促進することによるインセンティブの向上～	<ul style="list-style-type: none"> 全体「ネットワーキング」チャンネルの設置 地域別の「ネットワーキング」チャンネルの設置 オンライン交流会の企画・運営

参加ユーザーが迷わないよう、利用目的別にチャンネルを差別化し、事務局による積極的な情報発信を行いつつ、デジタル推進委員の自発的な交流を促進した

(ウ) 活性化施策

		チャンネル(案)	チャンネル(案)の詳細	事務局による投稿イメージ	投稿権限	閲覧権限	
一方向の情報発信	1	全体アナウンス	<ul style="list-style-type: none"> 事務局より全体に向けた連絡事項がある際には本チャンネルを活用 	<ul style="list-style-type: none"> チュートリアル（プロフィール設定や、チャンネル利用方法などを案内） コミュニティ活性化に向けた定期アンケートの展開、結果 各チャンネルでの投稿のうち、特に注目してほしい場合のお知らせ その他事務連絡 	事務局	全参加者	
	2	ライブラリ・ナレッジ共有	<ul style="list-style-type: none"> 優良事例資料やスマホ教室に関する教材等を格納する チャンネル内にアップロードされたファイルは全ユーザーダウンロード可能であるため、ファイル形式で事務局より投稿する 	<ul style="list-style-type: none"> 教材などの情報格納のお知らせ デジタル推進委員ニュース（活動ストーリー、優良事例の紹介） 国内外事例を通じたナレッジ・ティップス 	事務局	全参加者	
	3	イベント・ミーティング情報	<ul style="list-style-type: none"> オンラインイベントやスマホ教室、研修に関する情報を当該チャンネルで案内する 	<ul style="list-style-type: none"> オンライン交流会の案内 	事務局	全参加者	
双方向の情報発信	4	自己紹介	<ul style="list-style-type: none"> 参加するデジタル推進委員同士が、自身の自己紹介を投稿する ※投稿例 ①氏名（又はニックネーム）、②居住地、③職業、④活動歴 	※原則、デジタル推進委員が投稿する	全参加者	全参加者	
	5	ネットワーキング	全体	<ul style="list-style-type: none"> 参加するデジタル推進委員同士が、自由に雑談、交流を行うときに活用する 	※原則、デジタル推進委員が投稿する	全参加者	全参加者
			エリア別	<ul style="list-style-type: none"> 同じ地域に居住するデジタル推進委員同士が、自由に雑談、交流を行うときに活用する 北海道、東北、南関東、北関東・甲信、北陸、東海、関西、中国、四国、九州の10チャンネルを開設 	※原則、デジタル推進委員が投稿する	当該地域の全参加者	当該地域の全参加者
6	お悩み相談	<ul style="list-style-type: none"> サポート方法の課題や地域の講習会などの人数不足など、参加するデジタル推進委員がもつ悩み事についてコミュニケーションをする ※デジタル推進委員同士で、相互に解決・解消を促す 	※原則、デジタル推進委員が投稿する	全参加者	全参加者		

デジタル推進委員同士の相互交流と機運醸成を目的とし、全3回のデジタル推進委員を対象としたオンライン交流会を実施した

(ウ) 活性化施策（交流会）

	第1回	第2回	第3回						
対象者	オンラインコミュニティ参加者	オンラインコミュニティ参加者	全デジタル推進委員						
定員	先着100名	先着100名	先着300名						
開催日時	12月13日(水) 19:00～20:30	1月20日(土) ①13:00～14:30 ②18:30～20:00	3月11日(月) 18:00～20:45						
実施時間	1時間半	1時間半	3時間						
タイム テーブル	項目	内容	時間	項目	内容	時間	項目	内容	時間
	はじめに	目的・流れの共有	5分	はじめに	目的・流れの共有	5分	はじめに	目的・流れの共有	5分
	活動紹介	事務局から活動紹介	20分	活動紹介	事務局から活動紹介	15分	基調講演	ゲストスピーカー講演	60分
	事例紹介	デジタル推進委員の事例紹介	30分	事例紹介	推進委員の事例紹介	20分	活動紹介	事務局から活動紹介	15分
	ネットワーキング	デジタル推進委員同士の交流①	15分	活動機会紹介	デジタル推進委員からの活動機会の情報提供	20分	事例紹介	デジタル推進委員の事例紹介	15分
		デジタル推進委員同士の交流②	15分		ネットワーキング①	デジタル推進委員同士の交流①	15分	活動機会提供	デジタル推進委員からの活動機会の情報提供
	今後の案内	次回勉強会の案内・アンケート回答依頼	5分	ネットワーキング②	デジタル推進委員同士の交流②	15分	ネットワーキング	デジタル推進委員同士の地域別交流	60分
				今後の案内	次回勉強会の案内・アンケート回答依頼	5分	今後の案内	アンケート回答依頼	5分

デジタル推進委員同士での共助的な情報交換、交流、共創を積極的に促すため、サポート・補助的な運営体制を構築し、動機付けにつながる発信・対応を行った

(オ) 事務局体制の構築

運営事務局の 方針

- ・ オンラインコミュニティの運営にあたっては、デジタル推進委員同士の共助的な情報交換、交流、共創を積極的に促す
- ・ 運営事務局はコミュニティ運営におけるサポート・補助的な役割を果たすことを念頭に、事務局運営体制を構築する。デジタル推進委員の外発的・内発的動機付けを提供し、かつ、推進委員同士の自発的な交流を阻害しない範囲で、お知らせ投稿や情報提供、仕掛けを行う
- ・ 一部攻撃的・批判的なユーザーによるコミュニティ運営阻害のリスクを踏まえ、一方方向での情報発信から開始し、様子を見て双方向の情報発信も可能な環境を構築する
- ・ コミュニティの安定・成熟度に応じて、段階的に相互発信・相互交流の機能を開放（例 チャンネルの追加・権限の変更）する

事務局運営のルール案

アカウント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営事務局アカウントを作成し、事務局を代表し、投稿や返信等を行う ※デジタル庁の代表アカウントの作成は不要 ※事務局メンバーやデジタル庁職員は、個別アカウントを作成し、各チャンネルを閲覧する ※「運営事務局」アカウントの運用は、事務局メンバーがローテーションでログインし、切れ目なく対応する
対応時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 投稿や問合せへの対応時間は、原則、営業日（平日）の10時～17時とする ※ただし、オンライン交流会や定期勉強会など、開催が平日夜間や土日祝日を想定する場合は、この限りではない
投稿内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本事業を通じて獲得した事例やナレッジ、作成したコンテンツや素材を中心に投稿・提供する 例）デジタル庁及び事務局によるお知らせ、国内外事例調査や実証を通じて得た知見、作成したコンテンツなど
投稿頻度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 原則、週1回程度以上とする（コミュニティ全体としての投稿頻度を想定） ※オンラインコミュニティ運営開始後、一定期間はチュートリアルなどを踏まえ、週2回以上の投稿を行う ※投稿内容は、ユーザーが迷わないよう、チャンネル設定とともに差別化を行う。
その他運営ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全ユーザーがチャンネル内の情報を的確にキャッチし補足できるよう、特定ユーザーと運営事務局との個別のやりとりは必要最低限度の範囲とする ・ 特定ユーザーによる個別問い合わせがある場合、コンタクト機能を通じ、運営事務局へのDMを案内する ・ 運営事務局アカウント等を用いて、原則営業日は毎日、各チャンネルの投稿内容などの監視を行う ・ 監視の中で、特定ユーザーによる誹謗中傷、チャンネル運営やコミュニティの活性化を阻害する投稿や挙動を発見した場合、事務局内（必要に応じてデジタル庁）で共有し、DMによる問い合わせ等対応する

利用規約および利用登録マニュアル等を定め、オンラインコミュニティの設置目的を明確にし、それに基づいたルール、マナー、禁止事項を設定した

(カ) 運用ルール

利用規約

デジタル推進委員オンラインコミュニティ 利用規約
<p>第1条（目的）</p> <p>1 デジタル推進委員オンラインコミュニティ利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、デジタル庁におけるデジタル推進委員の取組を共有し活性化することに向けて導入するオンラインコミュニケーションサービス（以下、「本サービス」といいます。）に関する基本事項や利用にあたって遵守すべき内容を定めるものです。</p> <p>2 デジタル推進委員オンラインコミュニティは、デジタル庁『令和5年度デジタル推進委員等に関する調査研究等業務』委託事業の一環として実施するものです。</p> <p>第2条（名称等）</p> <p>1 本サービスは、Chatwork社が提供するビジネス用オンラインコミュニケーションサービス「Chatwork」を利用するものとします。</p> <p>2 本サービスの名称を、「デジタル推進委員オンラインコミュニティ」とします。</p>

主な記載事項

- オンラインコミュニティに関する基本事項
- 個人情報の取り扱い
- 禁止行為 等

登録利用マニュアル

デジタル推進委員オンラインコミュニティ 登録利用マニュアル（案）
<p>デジタル推進委員オンラインコミュニティ 登録利用マニュアル（案）</p>

主な記載事項

- 利用に関する禁止事項、投稿ルール・マナー
- チャンネル参加方法
- 各チャンネルのルール
- 基本操作 等

各チャンネル概要欄

概要
<p>デジタル庁や事務局からデジタル推進委員向けのアナウンスを行うチャンネルです（投稿は運営事務局のみが行うことができます）</p> <p>各チャンネルには以下のリンクよりご参加ください チャンネル参加時には、概要欄にて各チャンネルのルールをご確認ください</p>

主な記載事項

- 各チャンネルの用途
- 各チャンネル内のルール
- 各チャンネルへの参加URL（全体アナウンスCHのみ） 等

主な運用ルール

- 利用規約を閲覧し、内容に同意していただいたうえでコミュニティに参加していただく
- オンラインコミュニティ利用に関するルールや各チャンネル参加方法については、登録利用マニュアルを参照していただく
- 各チャンネルの用途、ルールについては各チャンネル概要欄にも記載し、コミュニティ利用時に都度確認していただく

利用規約および利用登録マニュアル等を定め、オンラインコミュニティの設置目的を明確にし、それに基づいたルール、マナー、禁止事項を設定した

(カ) 運用ルール

投稿ルール

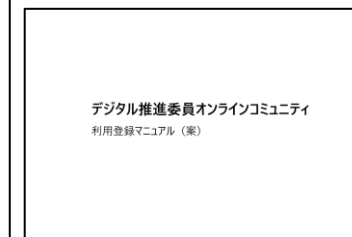
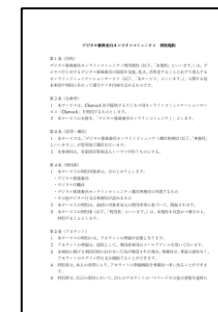
- 投稿は個人のご意見として取り扱います（原則、組織を代表とした意見としては取り扱いません）
- 他のユーザーの投稿にコメントする場合は、否定から入らないようにご注意ください
- 極力ダイレクトチャットではなく、グループチャット内で会話をしましょう。その投稿が他のメンバーにとっても大きなヒントに繋がります

投稿マナー

- 自由闊達な議論の場となるよう、組織や役職等にとらわれない前向きな投稿をお願いします
- デジタル推進委員オンラインコミュニティに参加したばかりのメンバー、不慣れなメンバーへのサポートをお願いします

禁止事項

- デジタル推進委員オンラインコミュニティで得られた情報を外部に公表すること
- 不正な目的での利用
- 他の利用者のアカウントへの不正なアクセス
- 他の利用者のアイデアや投稿を切り出して他のSNS等への投稿、誹謗中傷、スパム行為
- 他の利用者への誹謗中傷や嫌がらせ、プライバシーの侵害などのルール・マナーを著しく逸脱する行為
- 虚偽情報の投稿や故意に誤解を招く行為
- 営利を目的とした宣伝や広告の投稿



利用規約、利用登録マニュアル等に規定する

デジタル推進委員のオンラインコミュニティは、当初の目標である参加者数1,000人、交流会層参加者300人を超えるなど、必要な機能に基づきおおむね順調に管理・運営できたといえる

(ア) サマリ

- 計16個のチャンネルをオープンし、2024年3月時点で全体アナウンスチャンネルに1,105名が参加登録を行った
- 2度の定期アンケートを実施し、コミュニティへの期待や満足度を確認した
- 計3回のオンライン交流会を実施し、延べ306名が参加した
- 交流会の平均満足度は77%で、「事例紹介」パートにて6件の活動事例を紹介した

チャンネル運用状況

全体アナウンスチャンネル参加者数

1,105名

設立チャンネル数

16個

定期アンケート実施回数

2回

ナレッジ投稿数

12個

交流会実施状況

実施回数

3回

総参加者数

306名

平均満足度

77%

紹介事例数

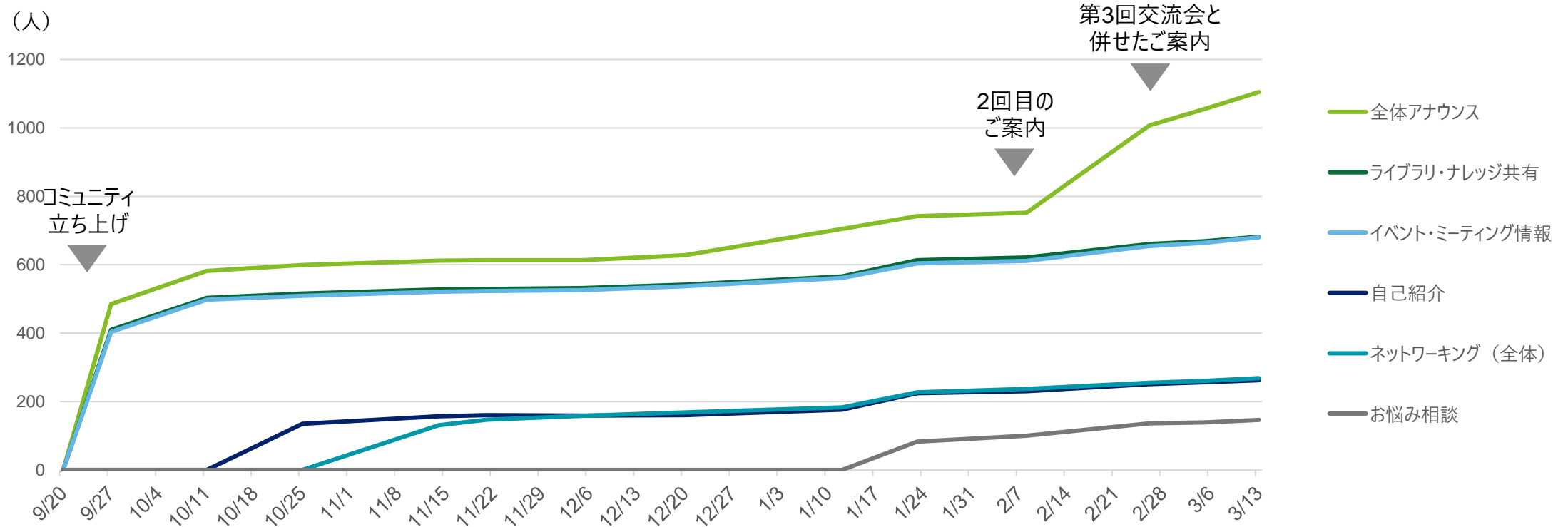
6件

コミュニティ立ち上げ当初は約500人であったが、 2024年3月時点で1,105人となった（全体アナウンスチャンネルベース）

（イ）登録人数の推移

- コミュニティ立ち上げ1週間後の全体アナウンスチャンネルの登録人数は485名であった
- 2024年3月時点の全体アナウンスチャンネルの登録者は1,105名となった
- 任意参加のチャンネルのうち、自己紹介チャンネル・ネットワーキングチャンネルは約260名、お悩み相談チャンネルは約150名の参加であった

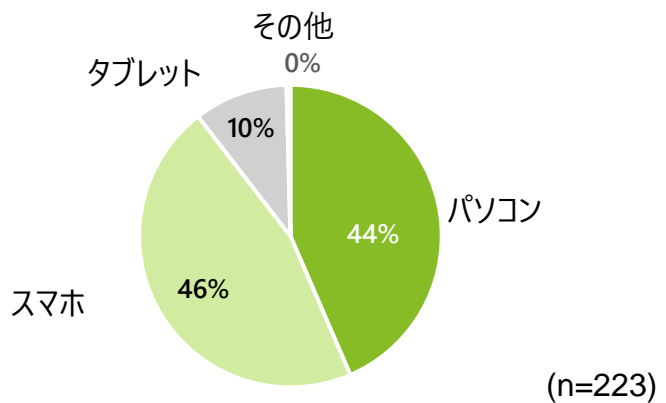
オンラインコミュニティ登録人数の推移



初回定期アンケートでは計223名から回答があり、定期勉強会については平日夜間の開催希望が最も多く、各地のデジタル推進委員の活動事例や行政の動向について学びたいという意見が寄せられた

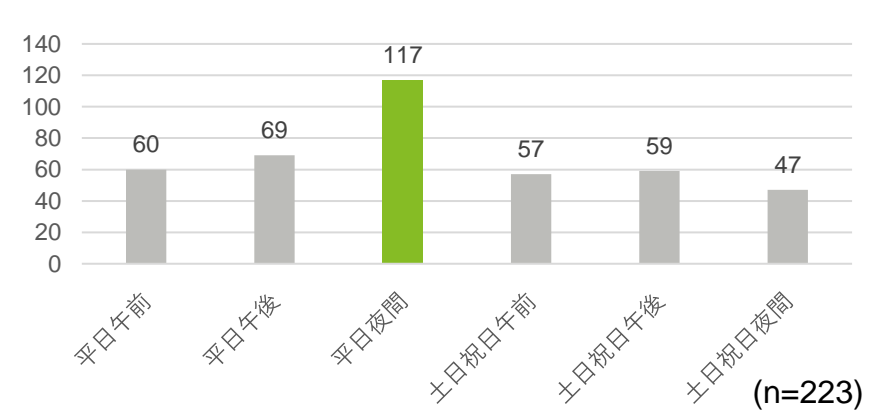
(ウ) アンケート等による定量分析結果 (1/6)

Q1_ Chatworkは何のデバイスで使用していますか?(複数回答)



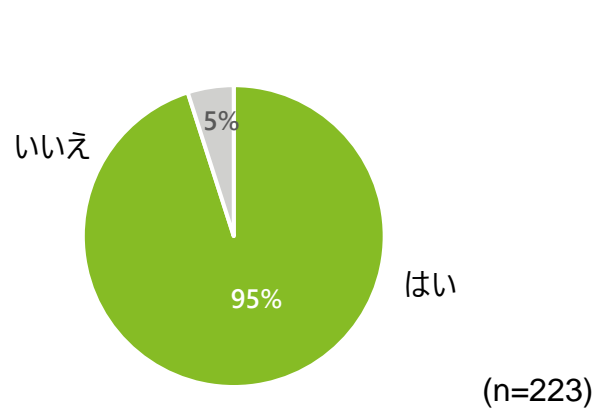
- 回答者のうち、パソコン、スマホにてChatworkを使用している人が9割を占めており、それぞれの利用者は約45%であった
- タブレットを利用している人は1割程度であった

Q3_ 定期勉強会の開催希望日時をお知らせください(複数回答)



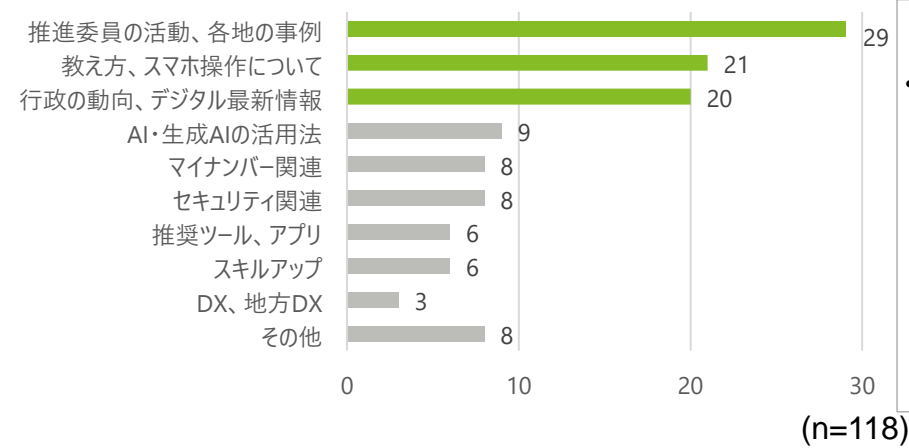
- 定期勉強会について、平日夜間の開催希望が最も多いことがわかった

Q2_ デジタル推進委員のための定期勉強会が実施される場合参加したいと思いますか? (単一選択)



- 定期勉強会への参加希望者は95%であり、イベントへの参加意欲の高さがうかがえた

Q4_ 定期勉強会にて学びたい内容があれば記述してください (自由記述)

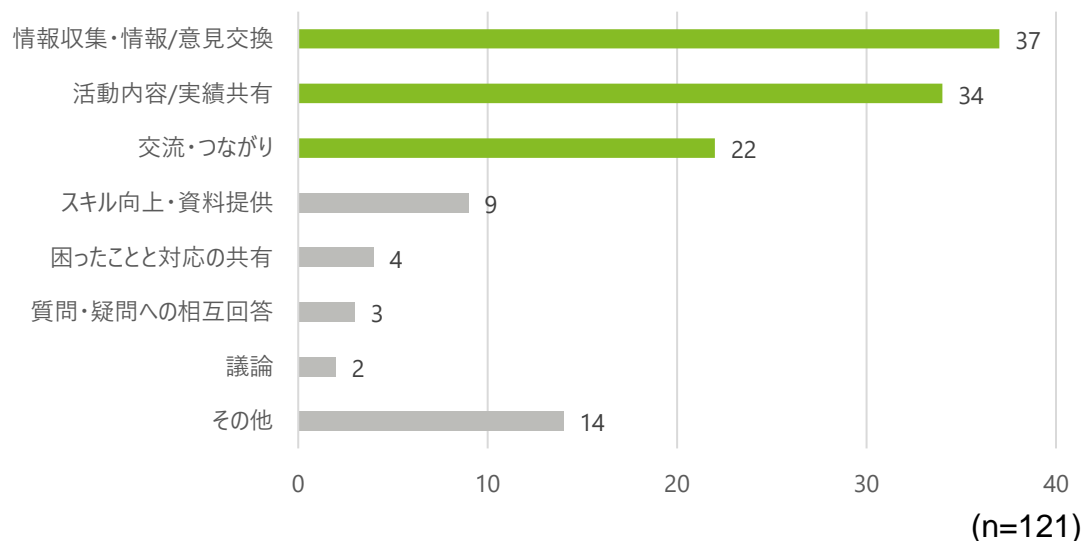


- 定期勉強会においては、各地のデジタル推進委員の活動事例や、行政の動向について学びたいという意見が寄せられた

オンラインコミュニティに対しては、推進委員同士の情報/意見交換や交流の場としての機能が期待されており、コミュニティ活性化のためのご提案などもいくつか寄せられた

(ウ) アンケート等による定量分析結果 (2/6)

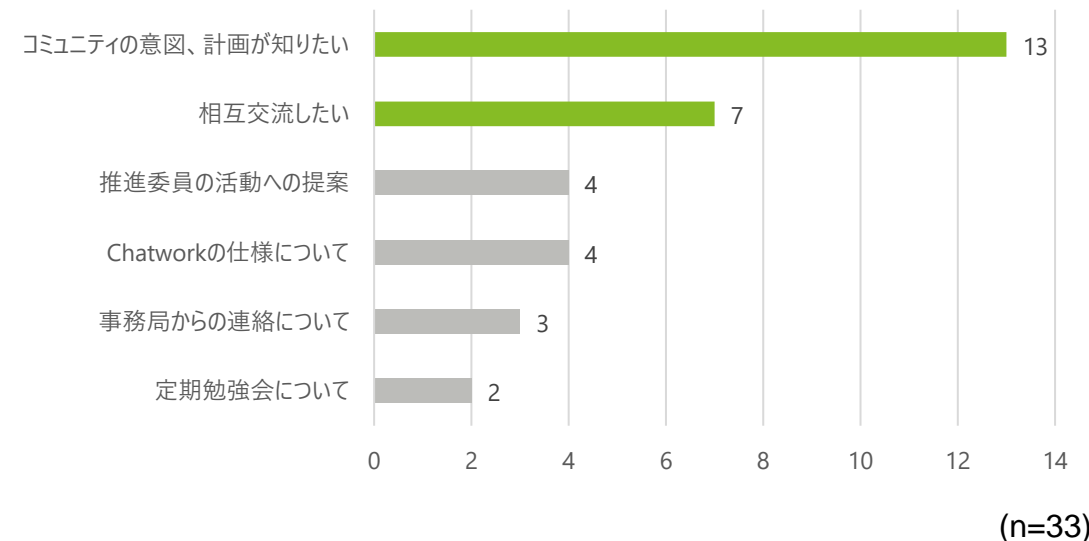
Q5_オンラインコミュニティに期待していることを記述してください (自由記述)



回答例 (抜粋)

- いろいろな課題に対する参加者の知見交換等
- 各地講習会の開催状況と結果報告
- 他のデジタル推進委員の方の活動状況が分かればと思います
- 疑問に思っていることを公開してスキルある人に教えてもらえる環境づくり
- FAQの情報などの共有
- 研修の必要な企業や学校と講師とのマッチング
- 地域の方々とのコミュニケーション、情報交換
- 自治体との連携方法
- 教材の提供

Q7_オンラインコミュニティ運営者へのメッセージや意見があれば、自由に記述してください (自由記述)



回答例 (抜粋、原文ママ)

- このコミュニティの明確な意義がつかみにくいです。
- 人数が多くなりすぎると個人的なつながりが薄くなりがちなので、地域別やスキル別のチーム分けなど必要ではないでしょうか？
- ICTの講座や支援を通して成功あるいは失敗した事例を公表するような場があるといいと思います。
- 運営側からのメッセージに緊急度の色づけを希望
- 定期勉強会は、メンバーはいつでも見られるようにyoutubeでも配信して欲しい。

コミュニティ内の企画案について23名から意見が寄せられ、セミナー開催や、情報発信、勉強会・オンラインミーティングの開催等に関心があった

(ウ) アンケート等による定量分析結果 (3/6)

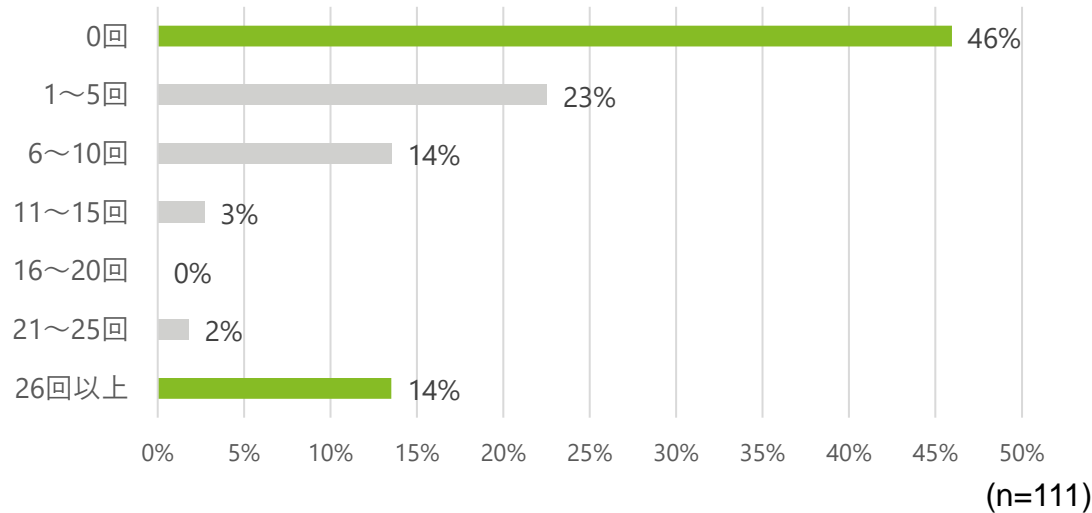
Q6_オンラインコミュニティ内で自身が企画して実施してみたいことがあれば記述してください(自由記述)

セミナー開催	<ul style="list-style-type: none"> • スキルアップをするために、それぞれが専門とする分野で<u>セミナー実施</u> (勉強会) • シニア情報生活アドバイザーと被りますが、PC教室から進化したスマホ実践<u>セミナー</u>の開設 (オンライン含む) を実施したいと考えています。 • 講師をしているので、SNSや生成AIの<u>セミナー</u>がしたいですね。 • <u>セキュリティ講座</u>など、企業とタイアップしたものを企画できる 	<ul style="list-style-type: none"> • オンラインによる<u>ICT技術習得</u>、レベルアップ • 地域密着の<u>勉強会開催</u> • パソコン何でも<u>相談室</u>
情報発信	<ul style="list-style-type: none"> • 元Appleの正規資格を保持しスマートフォンの現状を知る立場として、<u>知っていることを発言できる場</u>が欲しいです。また自身の知らないことを知る場が欲しいです。 • メタバース内での、デジタル推進委員活動開催(<u>IT機器の利用方法紹介</u>、マイナポータルの使い方解説、アバターを活用したコミュニケーション) • 市民・県民とDXをつなぐために<u>できること</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • デジタル終活を勉強中です。私はまだまだ知識不足ですが、<u>デジタル終活</u>に関して企画してみたい。
事例共有	<ul style="list-style-type: none"> • シニアへオンライン活用した<u>事例発表</u> • 地域内での<u>活用事例</u>、お年寄りを集める (集客する) 手段、ネタ。 	
イベント開催	<ul style="list-style-type: none"> • <u>オフラインミーティング</u> • オンライン展示会やオンラインフリーマーケットなどの<u>イベント</u> 	
資料作成	<ul style="list-style-type: none"> • 共同でマニュアルの整備や質問回答集の作成 • 高齢者に伝わる「カタカナ言葉変換辞書」の<u>作成</u> 	
教育DX	<ul style="list-style-type: none"> • <u>教育DX</u>による働き方改革 • <u>小学校高学年</u>への支援。 • <u>ICTの今後と学校DX</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>高等学校</u>でやっていることと社会の各カテゴリで求められていることのすり合わせをしてみたいです。特に評価、入試改革につながるICTの活用について。
その他	<ul style="list-style-type: none"> • 高齢者へのデジタル推進活動として行っている無料で参加できるインターネット防災訓練やスマートエイジングフォーラムの<u>参加者募集</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>政策提言</u>

第2回定期アンケートでは、111名から回答があり、回答者の約半数が活動経験がなく、活動経験が少ない層と活動が活発な層が二極化している状況が明らかになった

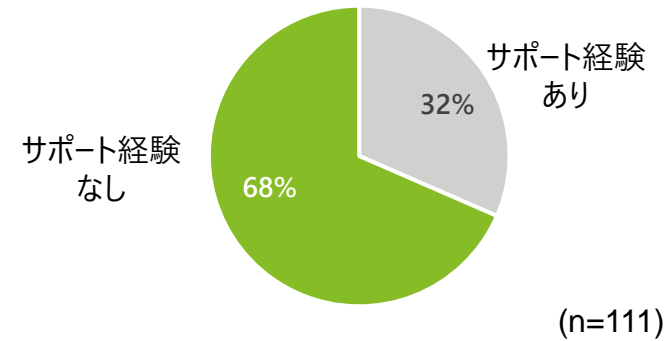
(ウ) アンケート等による定量分析結果 (4/6)

Q1_これまでのデジタル推進委員としての活動回数を教えてください (単一選択)



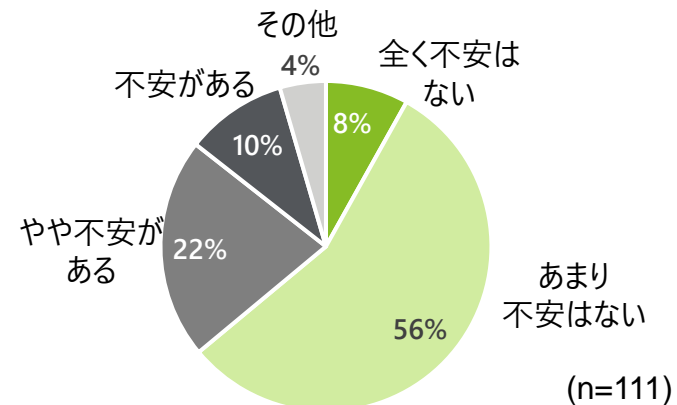
- コミュニティに参加するほどアクティブ・関心の高い層でも、約半数が活動経験なしという回答であった
- 一方、活動回数26回以上の、非常に活動が活発な層も見受けられた
- 活動回数11~25回の間層が少なく、活動経験が少ない層と活動が活発な層が二極化していると考えられる

Q2_デジタル推進委員活動の中で、マイナンバーカード・マイナポータル等についてのサポート経験がありますか (単一選択)



- マイナンバーカード・マイナポータル等のサポート経験がある人は回答者全体のうち32%であり、約7割はサポート経験がなかった

Q3_マイナンバーカード等のサポートに関して、不安はありますか (単一選択)

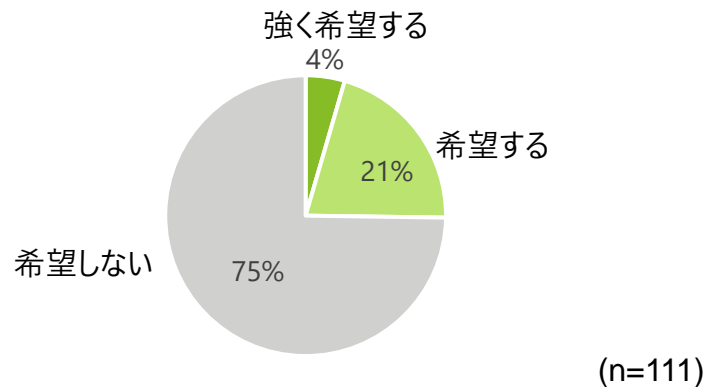


- マイナンバーカード等のサポートに関して、64%の方は不安はないと回答している
- 「その他」の回答として、他人の個人情報を扱うことを躊躇う、不安はないが個人的にマイナンバーカードを持ち歩きたくない、といった声がみられた

アンケート回答者の約1/4にあたる28名がコミュニティリーダーを希望しており、希望者それぞれが幅広い活動意欲を有していることを確認した

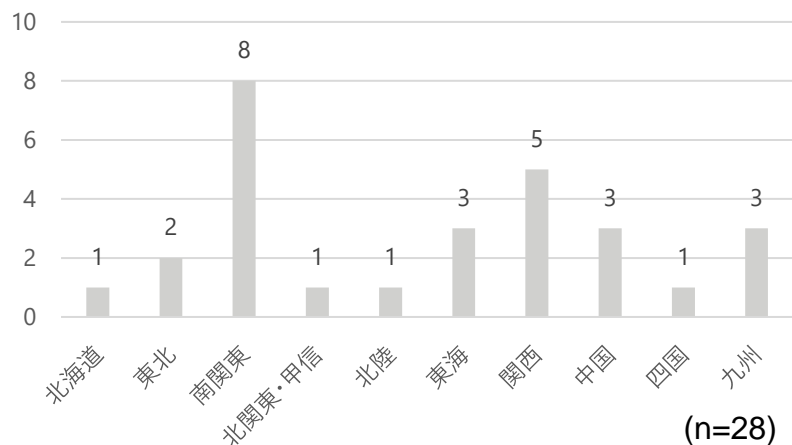
(ウ) アンケート等による定量分析結果 (5/6)

Q4_今後、コミュニティリーダーを導入する場合、リーダーとなることを希望しますか (単一選択)



・回答者の約1/4にあたる、28名がコミュニティリーダーとなることを希望した

Q5_希望者の方：居住エリアを教えてください (単一選択)



・全エリアで1名以上リーダーに立候補いただき、今後エリアごとにリーダーを置く場合に有益な情報となりうる

Q6. Q5希望者の方：リーダーとしてやりたい活動、およびその実現のために必要だと感じる役割・権限・サポート等について教えてください (自由記述)

回答例 (抜粋)

【やりたい活動】

- ・ オフ会
- ・ イベントの企画と推進
- ・ オンラインでのアイデア提供
- ・ 複数の市区町村単位の地域グループのリーダー
- ・ シニアのシニアによるシニアのためのスマホ教室要員の拡大
- ・ IT技術者との交流支援
- ・ 回覧板等を町内会自治会員へ配信する支援
- ・ 操作・ネットワークトラブルへの対処
- ・ オンラインコミュニティをデジタル推進委員の皆さんが活発に利活用していけるものにしていく
- ・ DX認定取得企業のコミュニティ創造
- ・ マイナンバーカードのいい意味での推進、使い方の意見提案

【必要なサポート】

- ・ 事務局との情報共有と意見交換の場の提供
- ・ 全リーダーの方向性を統一する
- ・ 適宜デジタル庁からのサポート支援 (要請) -情報提供、現地公官庁紹介等-を受けられること

- ・ リーダー希望者の方々は、オフ会等イベントの企画や、ご自身のデジタルに関する知見の提供、マイナンバーカードの推進等、様々な活動意欲を有していることを確認した
- ・ リーダー活動の実施にあたって、事務局・デジタル庁からのサポートを期待するとの意見がみられた

自治体や一般の方に対する取組の周知や、活動の具体化、活動の場の提供等の仕組みによって、デジタル推進委員活動に対してより意欲的になるとの声が寄せられた

(ウ) アンケート等による定量分析結果 (6/6)

Q6_デジタル推進委員活動に対してより意欲的になると思う制度・仕組みがあれば記述してください (自由記述)

取組の周知	<ul style="list-style-type: none"> ・ マスコミへの宣伝、NHK,TV、新聞（一般紙）への宣伝 ・ デジタル推進委員の一般への周知と公的機関による活用 ・ デジタル推進委員が市町村に知られること ・ 組織内外に成果を積極的に発信し、デジタル推進委員の重要性をアピール 	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル推進委員の制度の目的、活動状況や場合によっては氏名などを自治体、一般の方などに周知されるようPRして頂きたい ・ 地方自治体が制度を知らないのが問題であるため、人口5000人当たり一人を目標とするなど、大都市に固まらないような施策が必要
活動の具体化	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル推進委員活動は幅が広いので、活動内容を分類し情報を発信してほしい ・ 国がデジタル推進委員に対して求めている事を明確にする ・ 年間目標やプロジェクト目標を設定する等、明確な目標設定を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「デジタル機器やサービスに不慣れな方」はどんな事に困っているのか、デジタル庁としてヒアリングを実施することで、デジタル推進委員が何にフォーカスし、活動するのが良いかの検討材料になるのでは
活動の場の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動する機会の提供 ・ 地域別に行政などが説明会を開き、説明会場でデジタル推進委員が参加者に伴走支援を行う仕組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域別でスマホ講習会・セミナー講師等を必要としている団体等の情報の発信 ・ マッチングの仕組み
活動実績の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公的資格の実務経験条件に活動実績が広く認められると、活動が活発になりやすいのでは 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会社が活動を認めてくれるような、デジタル庁が企業に何らかのポイントを与えるような仕組み
優遇・補助	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル推進委員だからこそ使えるコンテンツが増えること ・ 公共有料施設利用の補助、機材の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 最新のデジタル技術やトレンドに関する教育プログラムの提供 ・ 活動に際して交通費が必要な場合の補助
資格証明	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル推進委員の現物のバッジ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ バッジやIDカードなど、身につけるものがあるとよりアピールできます
提案機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル推進委員からの提案を常時受け付ける窓口機能の仕組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・ アイデア共有の場を設け、新しい取組への挑戦を奨励
ランクづけ・表彰	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認定証にランクをつける 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 参加回数に応じて顕彰する

各チャンネルについて、概ねチャンネル設置意図に沿った形で活用された。お悩み相談チャンネルでは、地域での集客や、活動の認知度を高めるための工夫についてデジタル推進委員間での課題解決が行われた

(工) チャンネル別の結果

全体アナウンスチャンネル

- 1,055人参加
- 事務局から参加者全体に対するお知らせを投稿した

【投稿例】

- 新規チャンネル開設のご案内
- 各チャンネルの説明
- 定期アンケートの実施
- 新年のご挨拶
- 閲覧制限に対する環境改善に向けた対応のご案内

ライブラリ・ナレッジ共有チャンネル

- 669人参加
- 計12個の資料を格納した

【投稿例】

- デジタル推進委員の事例紹介資料
- デジタル推進委員へのインタビュー記事
- デジタル庁ニュース
 - ① マイナンバーカードの安全性について
 - ② 能登半島地震の対応について
 - ③ 薬剤情報等の表示サービスについて

イベント・ミーティング情報チャンネル

- 664人参加
- 主に交流会に関する情報を発信した

【投稿例】

- 各交流会のご案内・告知
- 各交流会の応募フォームについてのアナウンス
- 各交流会参加者に向けた連絡事項の共有

自己紹介チャンネル

- 256人参加
- 39人が自己紹介を投稿

【投稿例】

- 各デジタル推進委員からの自己紹介
 - ① 氏名
 - ② 居住エリア
 - ③ 職業
 - ④ 抱負
 - ⑤ 活動歴

ネットワーキング(全体)チャンネル

- 260人参加
- オンライン交流会後の情報発信をきっかけとする交流がみられた

【投稿例】

- 自身の執筆したブログの紹介
- オープンバッジとは何なのかについての議論
- 自身の主催するイベント情報の共有
- コミュニティのプラットフォーム選択に関する議論
- 交流会における活動機会に関する情報提供に対する補足説明

お悩み相談チャンネル

- 139人参加
- 地域での集客や、活動の認知度を高めるための工夫についての議論が交わされた

【投稿例】

- 個人運営のスマホ教室やPC教室の集客方法についての議論
- 地域での活動の認知度を高めるための工夫としてうまく機能している方法について

計3回の交流会を開催し、延べ306人が参加した。平日夜間開催が最も参加意向及び参加率が高く、ネットワーキング、活動事例紹介、活動機会紹介についての内容が最もニーズが高かった

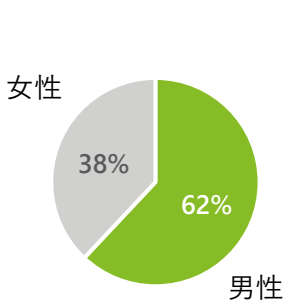
(オ) 交流会等の実施結果

- 合計3回のオンライン交流会を開催し、延べ306人が参加した
- 平日夜間開催が最も参加意向及び参加率が高かった
- 最もニーズがある内容としては、ネットワーキング、活動事例紹介、活動機会紹介であった
- 第3回総会では、ゲストスピーカーによる基調講演を実施し、「参考になった」「誰一人取り残さない」というコンセプトに対する理解が深まった」との声が寄せられた

第1回

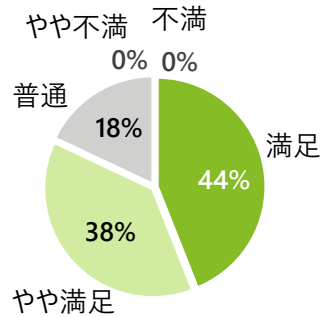
- 65名参加（アンケート回答者は50名）
- 満足度82%

性別比



(n=50)

満足度

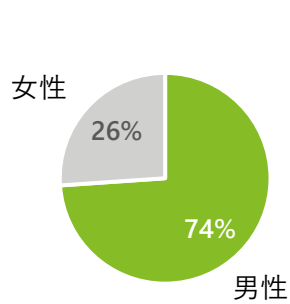


(n=50)

第2回

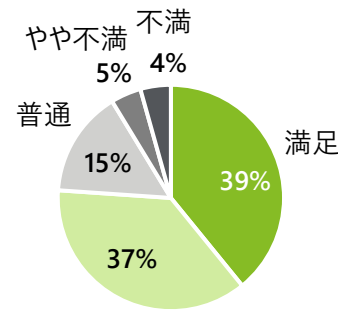
- 61名参加（アンケート回答者は46名）
- 満足度76%

性別比



(n=46)

満足度

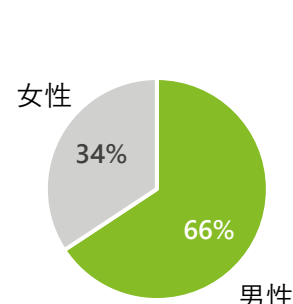


(n=46)

第3回年度総会

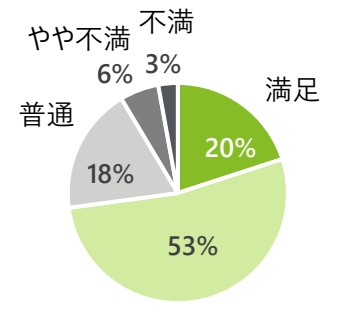
- 180人参加（アンケート回答者は70名）
- 満足度73%

性別比



(n=70)

満足度



(n=70)

コミュニティ参加者について、活動経験の有無に応じてアクティブ層とライト層に分類され、またアクティブ層の中にコミュニティリーダー層が位置する構成になっていることを確認した。今後、各ターゲットに対して課題への対応が必要である

(カ) 次年度以降の運用への示唆

- 約半年のコミュニティ運営を通じて、コミュニティ参加者の中には、デジタル推進委員としての活動経験を有する「アクティブ層」と、デジタル推進委員として任命されたものの活動経験のない「ライト層」が存在することを確認した。また、アクティブ層の中には、コミュニティ運営への参加意欲を持つ「コミュニティリーダー層」も確認できた
- 各ターゲットについて現状の課題と次年度運用における対応策を整理した

コミュニティ参加者の構成		ターゲットごとの課題と対応策		
	ターゲット	課題	対応策	
<p>コミュニティ参加者の構成</p> <p>アクティブ層 (活動経験あり)</p> <p>コミュニティリーダー層</p> <p>ライト層 (活動経験なし)</p> <p>アクティブ層 (専門支援人材層)</p> <p>コミュニティリーダー</p> <p>ライト層</p>	<ul style="list-style-type: none"> 活動基盤・活動経験あり デジタルに関する本業を持つ マイナ保険証をはじめとするデジタル庁の施策を推進する意欲あり 	<ul style="list-style-type: none"> 活動を通じた経験やナレッジを発表する機会が、交流会を通じた活動事例の紹介の場しかなく、発表機会が乏しい スキルアップへのニーズが高いが、当該ニーズを満たす情報提供が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> 交流会を通じた活動事例の紹介以外にも、コミュニティ内で経験やナレッジを紹介できる環境の整備 デジタル推進委員相互で各々の専門領域に関するセミナー等を実施できる体制づくり 事務局による政策に沿った内容や専門性の高い情報発信、および先端技術に関する学びの機会の創出 	
	<ul style="list-style-type: none"> 活動基盤・活動経験あり コミュニティ内イベントへの参加経験あり コミュニティ運営への高い意欲あり 	<ul style="list-style-type: none"> 現状のコミュニティ運営は事務局主導の形になっており、デジタル推進委員のコミュニティ活性化への意欲やコミュニティ運営へのアイデアを発揮しづらい環境になっている 事務局主導の交流会開催数には運営コスト上の限度があるため、交流ニーズを満たすほどの頻回な開催は難しい 	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティ運営への意欲がある方を、コミュニティリーダーとして登用し、より能動的なコミュニティ参加が可能な環境を整備 コミュニティリーダーによる自主企画イベントの開催を促進し、コミュニティ活性化への意欲やアイデアの発揮場所を創出 	
	<ul style="list-style-type: none"> 活動基盤・活動経験なし 純然なボランティアとしての活動意欲あり 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員として任命されたものの、活動の始め方が分からないために活動経験がない方が一定数いるが、現状交流会を通じた活動機会に関する情報提供しか用意できていない コミュニティ (Chatwork) の利用に不慣れで使いこなせないという声も確認しているが、登録利用マニュアルしかサポート材料がない 	<ul style="list-style-type: none"> 活動の場の情報提供専用のチャンネルを開設するなど、デジタル推進委員同士での活動の場に関する情報交換を活性化 自治体への協働マニュアルの配布によって、デジタル推進委員の取組、既存のデジタル推進委員へのアクセス方法の周知強化 コミュニティへの新規参加者に対し、Chatworkの利用方法に関するオンライン講座を定期開催 	

4. 国外類似制度及び国内活動事例等に関する調査研究

当法人グループの国外ネットワークを積極的に活用しながら、デジタル推進委員施策の展開にあたってモデルとなりうる事例のポイントや制度面の工夫を国外事例から明らかにした

エグゼクティブサマリ

- 本調査では、国内外の事例から、どのようにデジタルバйд解消の取組を広げていくか、どのようにボランティアの自発的・継続的な活動を生むためのインセンティブを設計し、ガバナンスを保持するためのルールを作るかなどの点について示唆を得ることを目的とする
- 上記目的の達成のため、当法人グループの国内外拠点との連携により、非公開情報を入手するためのヒアリング調査を実施した

実施のポイント



当法人グループの国内外拠点との連携による調査

- 当法人は、今回調査対象となるアメリカや近隣アジア諸国（中国・韓国を含む）および日本各地に現地事務所を有する。これら国内外拠点との緊密な連携により、信頼性の高い調査結果を得ることが可能である。



豊富な実績を活かした効率的なアンケート実施

- 当法人は紙・オンライン双方によるアンケート実施およびインターネットリサーチ会社と連携してのアンケート実施実績を豊富に有し、アンケート項目の設計から回答の収集～分析までのプロセスを効果的に推進することが可能である。

事例選定の基準

- 詳細は貴庁との協議の上決定するが、調査設計時点では以下の基準に則り調査対象事例を選定することを想定している。
 - 人口規模や経済状況など、事例の実施環境がデジタル推進委員を取り巻く環境と大きく乖離していないこと
 - ボランティアを活用した事例であること
 - 一定の成果を創出している事例であること
 - 貴庁の未調査事例であること（デンマーク:Mit ID、英国:GTF、シンガポール:Seniors Go Digital、ポルトガル:MUDA は選定対象から除く）

調査プロセス



- 貴庁と協議の上、選定基準を明確にしたうえで調査対象事例を決定（本提案書に候補事例および一次調査結果を記載する）



- 選定時の仮説を深掘りしながら、インターネット等で公開されている情報を収集
- 併せて、ヒアリングで確認すべきポイントを整理



- ボランティアへのインセンティブ設計など非公開情報を収集すべく、当法人グループの国内外事務所と連携してヒアリングを実施



- 対象者（高齢者・障害者）ごとに適切な方法を選択し、アンケート調査を実施



- 調査結果を踏まえ、デジタル推進委員施策を全国に展開するにあたって適切な取組モデルや制度面の工夫等について提案

国外3事例に関しては、北米及び近隣のアジア諸国において、カナダのCyber Seniors、中国江蘇省政府、韓国ソウル市のオディナ サポートーズを対象とし、ヒアリング調査等を実施した

国外調査対象事例

	地域/ 実施 主体	事例概要	ボランティアの関与	一定程度の結果創出
国外事例	アメリカ	<ul style="list-style-type: none"> カナダ発の非営利団体であるCyber Seniorsが、高齢者向けのデジタル電話相談や毎日のウェビナー形式での講座提供を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 大学生をはじめとする若者を育成 ボランティア実績証明書を発行し、若者のキャリア形成に寄与 	<ul style="list-style-type: none"> 3,700人の学生ボランティアが参加し、11,000人の高齢者に235,000回のオンラインプログラムを提供
	中国 江蘇省	<ul style="list-style-type: none"> 江蘇省政府が主導し、老年大学など高齢者コミュニティで講座を開催。スマホの使い方に関するクイズなどを行うコンテストなど参加型の企画も実施 	<ul style="list-style-type: none"> 老年大学を開催する大学の生徒が、ボランティアとして高齢者の受講をサポート 	<ul style="list-style-type: none"> 年間50万人の高齢者の参加が目標 コンテストへは60万人が申込
	韓国 ソウル市	<ul style="list-style-type: none"> ソウル市が出資するオディナ サポートーズが、高齢者が高齢者を教える「老老ケア方式」で、受講者の興味に応じた内容のYouTube動画などを発信 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者ボランティア講師の質を高めるべく、ボランティアの選考・育成過程が充実 	<ul style="list-style-type: none"> 同団体が育成した100人の講師が8,000人の受講生に対し教育プログラムを提供（2021年）

実施にあたる 留意事項

1. ヒアリングの趣旨（デジタル庁の委託調査である等）を紙面で伝える
2. 調査内容の利用範囲（完全公開or内部資料、公開する場合の先方事前確認機会の有無等）を調整する

北米を中心に活動する非営利団体Cyber Seniorsが推進する取組には、3,700人の学生ボランティアが参加し、11,000人の高齢者に235,000回のオンラインプログラムを提供した

(ア) Cyber Seniors 調査概要

カナダ・アメリカ

中国

韓国

調査対象

- 実施主体：Cyber Seniors（カナダ発祥の非営利団体。アメリカの35の州で活動）
- 実施時期：2015年～
- 対象：教える側は若者、教えられる側は高齢者

取組の背景・目的

本取組の背景

- Cyber Seniorsの創設者が高校生の頃、遠隔地に住む祖父母にインターネットの基本的な利用方法を教えたところ、メールやSNSで簡単に連絡が取り合えるようになり、家族の絆が深まったという経験をした。この経験に基づき、他の高齢者にもインターネットにアクセスし、デジタル技術を活用してほしいと考え、同団体の設立に至った。
- 同団体は、高齢者向けのデジタル相談やウェビナーでの学習機会提供を行っており、講師はボランティアの若者が担っている。

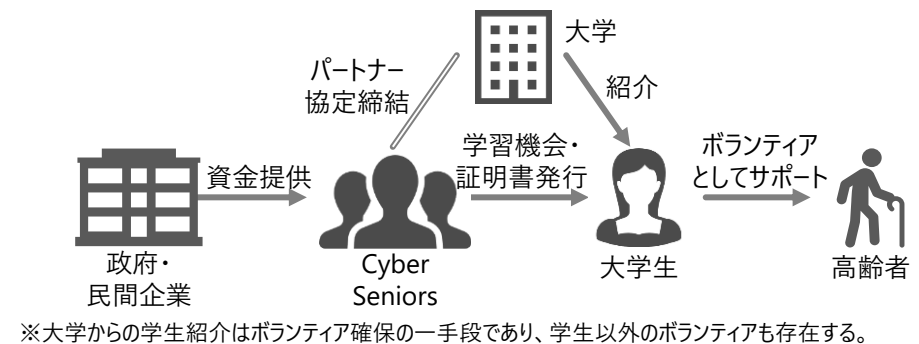
本事業の目的

- 高齢者に対しては、オンラインでのトレーニングのほか、地域のコミュニティとのつながりを形成する機会を提供することでデジタルデバイドの解消を目指している。
- ボランティアの若者に対しては、ボランティアとしての実務経験や実施記録に基づく証明書の発行により、その後のキャリア形成を支援することを目的としている。

取組の概要

- Cyber Seniorsは、大学生をはじめとする若者に対して学習機会を提供し、デジタル・メンターとして育成したうえで高齢者向けの電話サポート対応やウェビナープログラムなどを提供している。
- 団体の活動資金は、政府や民間企業、個人からの寄付金である。

取組スキーム



取組による成果

- 2020年4月以降、3,700人の学生ボランティアが参加し、11,000人の高齢者に235,000回のオンラインプログラムを提供した。

ボランティアとして活動するための教育プログラムを各種用意しており、特に学生・教育機関に対するプログラムが充実している

(ア) Cyber Seniors 取組内容

カナダ・アメリカ

中国

韓国

ボランティア向け教育プログラム提供

■ 背景

- ▶ カナダでは高校の卒業要件として「40時間のボランティア実施」が組み込まれていることもあり、ボランティアに参加するのは高校生が多く、次に大学生が割合として多い
- ▶ オフラインでのボランティア講師育成プログラムを実施していたが、コロナウイルス感染拡大を契機にオンラインに移行していき、コロナウイルスが落ち着いたころにはハイブリッドでの開催としている

■ 取組概要

- ▶ デジタルデバイス解消に向けた高齢者の支援をするにあたって必要なスキル・心構え・知識等の習得が可能な教育プログラムを提供
- ▶ 一般向けのプログラムと学生や教育機関向けのプログラムが用意されており、対象者やプログラムの種類によって金額や受講内容が異なる
- ▶ サイバーシニアHPから受講申し込み、問い合わせが可能
- ▶ 2022年には3,853人のボランティアが合計20,438時間（1人当たり平均5.3時間）の活動を行った

活動の様子



学生向けボランティア募集チラシ



■ 提供プログラム

種別	プログラム名	対象	料金	備考
学生・教育機関用プログラム	学生用教育プログラム	学生	無料	一部の講座を無料で提供
	学生用キャリア開発プログラム	学生	学生10名まで1,000ドル	6つのスキル構築セッションで構成
	教師用教育プログラム	教師	3,000ドル	1時間の相談会を3回開催
	教育機関用教育プログラム	授業のカリキュラムを強化したい教育機関対象	年間150ドル	学生の活動の監視、報告が可能
一般用プログラム	個人用教育プログラム	高齢者と関わる職業の個人を主に対象(作業療法士、ソーシャルワーカー等)	セッションごとに200ドル	4時間のグループセッション1回と30分の個別セッションで構成される月に1回開催される
	団体用教育プログラム	高齢者へのトレーニングスキルをスタッフに提供したいと考えている組織を対象	10名まで1,000ドル	組織のニーズを満たすために柔軟なカリキュラムを提供 組織のスケジュールに合わせて開催

マンツーマンの相談窓口も設立しており、 1日当たり10件以上の問い合わせがあるほどニーズの高い取組となっている

(ア) Cyber Seniors 取組内容

カナダ・アメリカ

中国

韓国

ボランティア向け教育プログラム提供

■ 活動のポイント

高齢者の自立心を育むための講師の“忍耐強さ”の重要性

- ・ 高齢者の困っているポイントを講師が瞬時に教えてしまう結果、高齢者の自立心（学ぼうといった意欲）を低下させてしまい、最終的に学習内容が定着しないといったケースが多くみられた
- ・ 上記のようなケースを今後増やさないよう、講師には「高齢者自身が自立して不明点を解決できるように忍耐強く見守ること」が最重要である旨を育成プログラムで教えている

高齢者の不自由な感覚を体験できるような育成プログラム

- ・ 高齢者は物理的、視覚的、聴覚的、身体的に器用でない場合が多いため、その状況を理解し寄り添うことが大前提重要となってくる
- ・ 講習会では講師にゴム手袋をさせてコンピュータを操作させたり、少しぼやけている眼鏡を講師にかけさせてスマホを操作させる等の高齢者の感覚を実感できるような教育もしている

高齢者とかかわる仕事に関心を寄せる学生の取り込み

- ・ カナダの高校を卒業するためにはは少なくとも40時間のボランティア活動を完了していなければいけないためそのような属性が多くなっている
- ・ ケアマネージャー・医者のような高齢者のケアと親和性がある職業に将来的に就きたいと考えている人は意欲的にボランティアに参加しており、そういった人材を取り込むことが重要である

マンツーマンの相談窓口

■ 取組概要

- 高齢者はデジタルに関する不明点があった際にはマンツーマンで教えてもらうことができるシステムがあり、WEB上から予約することができる
- 都合の良い時間帯に予約をすることができ、平均的に1日10件以上の問い合わせがある
- 多い質問としては新しいデバイス購入時の設定方法やビデオ通話の方法など基本的な内容が多い
- 対面で指導するよりも指導内容が伝わらないことが多いが、高齢者自身の自立心を育むためにも重要な施策と考えており、継続して実施をしている
- 予約の際には活用デバイス名、デバイスの機種、活用言語等を選択できる

予約画面の様子

← Back Please fill out the form below to complete your registration

Type of device: Smart Phone Brand of device: Motorola

Language: English Request a mentor by name: Enter mentor name

What do you need help with? Please give as much detail as possible.
a

Select date and time

← Back Choose date and time from calendar (Eastern Time)

Choose date Choose time (Eastern Time)

Nov 2023

SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Submit

高齢者向けの幅広いトピックに関するウェビナープログラムが無料で提供されている

(ア) Cyber Seniors 取組内容

カナダ・アメリカ

中国

韓国

ウェビナープログラムの提供

■ 概要

- 幅広いトピックのウェビナープログラムを無料で公開している
- トピックでフィルターをかけたり、キーワードを検索することで興味のあるウェビナーを選ぶことができる
- サイバーシニアのHP上にYouTubeのリンクが貼ってあり、クリックすることで自由に視聴が可能

■ 運営方法

- すべてのウェビナープログラムには、進行と監督を担当するスタッフがあり、完全にボランティアによって運営されている。
- ウェビナーのプレゼンテーションにはCyberSeniorsのボランティアが出演することも多い

■ ウェビナーの広報手段

- 高齢者との接点が多い老人ホームや公民館、図書館に対してレターを送付しており、地域社会との関わりを通して高齢者にリーチしている
- 高齢者がよく行く場所にチラシを印刷して配ることもしている。彼らは紙のチラシを好むのでそのような形態をとっている

■ 人気コンテンツの特徴

- 閲覧数が多いのは世間的に多く使われているアプリケーションである
- カナダではVenmoといった電子決済アプリの関心度が非常に高く、当該アプリを使った予算管理や決済などの方法論について動画内で紹介している

■ ウェビナープログラムの分類

アンドロイド	アップル	アプリ・ オンラインサービス	ECマース	サイバー セキュリティ
デバイスの基礎	エンタメ・趣味	スペイン語	運動・健康	フランス語
グーグル	マイクロソフト	非テクノロジー	検索エンジン	SNS
				ビデオ通話

■ ウェビナープログラムの例



Venmo
The easiest way to pay your friends.

November 8, 2023 - 4:00 pm
Duration : 1 Hour


Register



Tech Drop-In

November 9, 2023 - 2:00 pm
Duration : 1 Hour


Register



Spendee: A popular budgeting app

November 9, 2023 - 4:00 pm
Duration : 1 Hour

Register



Spendee: A popular budgeting app

November 9, 2023 - 4:00 pm
Duration : 1 Hour

Register



Exercise Class (Fridays)

November 10, 2023 - 9:00 am
Duration : 45 Minuts

Register



Guided Meditation

November 10, 2023 - 11:30 am
Duration : 1 Hour

Register

Cyber Seniorsのボランティアは高校生・大学生が大多数を占めており、高校の卒業要件にボランティア稼働時間が組み込まれていることが理由として挙げられる

(ア) Cyber Seniors ヒアリング結果 (1/4)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年10月30日（月）9:00～10:00(EDT)
- ヒアリング担当者：Macalee Cassaday

質問分類	質問項目	回答
CyberSeniorsについて	● 現在のCyberSeniorに登録しているボランティアの人数、属性についてお伺いしたい	<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティアの殆どは高校生・大学生である。カナダの高校を卒業するためには少なくとも40時間のボランティア活動を完了していなければいけないためそのような属性が多くなっている ● ケアマネージャーのような高齢者のケアを将来的に考えている人は意欲的にボランティアに参加している
	● 現在までにどれほどの高齢者のサポートをしたか	● （別途資料を頂戴し、追記）
	● サイバーシニアのメソッドを取り入れたいというコミュニティからの申し出はどれくらいあるか	<ul style="list-style-type: none"> ● 登録した個人が動画コンテンツを見ることができるスキームとなっているため、どれほどのコミュニティが視聴しているかを正確に測ることは難しい。 ● 一方で日常的につながりのあるコミュニティはカナダ全土に4~5つほどある。またボランティア活動はアメリカのフロリダ、カリフォルニア、ニューヨークでもしており、カリフォルニア州では低所得の高齢者にiPadを提供してトレーニングをしたこともある
	● ボランティアの若者の就労・キャリア形成につながった実績はあるか	● CyberSeniorsでのボランティアを経て、医学部に進学した人もおり、仕事に活用できるような経験をこのボランティアで得ることができたと考えている
	● カナダとアメリカでの活動でどういった違いがあるのか	<ul style="list-style-type: none"> ● カナダとアメリカでもボランティアスタッフを集めて、高齢者にリーチをするといった点では違いはない。 ● 高齢者が自由に電話をしてデジタルに関する不明点を解消できる「電話システム」を採用しているが、この点はカナダもアメリカも同様である。使用しているシステムもTwilio flexであり、2国の間で違いはない ● ウェビナー等のプログラムコンテンツにおいて、税金等の国由来の情報に関しては違いは多少出ている

Cyber Seniorsはオフライン形式での講義を実施していたがコロナウイルス感染拡大を契機にオンライン形式、ハイブリッド形式に変遷している

(ア) Cyber Seniors ヒアリング結果 (2/4)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

質問分類	質問項目	回答
CyberSeniorsについて	<ul style="list-style-type: none"> ● カナダとアメリカではどちらのほうがボランティアが多いか 	<ul style="list-style-type: none"> ● カナダのほうが多い。 ● 一方でワークプレースメント（学生が、在学中に一定期間、派遣社員として企業で就業体験を行う取り組み）を米国の企業から受けている関係で一時的にアメリカの学生が多くを占めることがある
	<ul style="list-style-type: none"> ● どのようにして組織を立ち上げたか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 最初はボランティアとして老人ホームに入って心理学について教えていたが、異なる場面で同じことを繰り返すといった特性を持っていたため、どのように提供すべきかは検討を繰り返していた。 ● そこでライセンスモデルを考案し、高齢者のトレーニング教材を作成したうえで様々なコミュニティに提供することになった ● 特に高齢者は物理的、視覚的、聴覚的、身体的に器用でない場合もあり、年齢とともに脳の状態も変化することを理解する必要がある。そのような状態で高齢者がどのように学ぶかを理解して効果的にコミュニケーションをとることが重要となる。
	<ul style="list-style-type: none"> ● CyberSeniorsのこれまでの発展の背景について伺いたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● CyberSeniorsのプログラムは何年もかけて変化をしてきた。最初はライセンス取得のためのプログラムから始めており、ボランティアになる若者を訓練するための教材を作成し、様々な組織に販売をしてきた。 ● しかし、コロナウイルス感染拡大を契機にすべてを遠隔でバーチャル上で指導できるように変化させ、オンライン教材や電話相談窓口を作り出し、様々な組織ともパートナーシップを組んで活動の機会を増やすことに成功した ● コロナウイルスが落ち着いたころにはオンラインとオフラインを混ぜ合わせたハイブリッドモデルを確立させ、コミュニティ等にも積極的にアプローチするようになった。

講師は高齢者の自立心を促すような”忍耐強い”教育姿勢が大事になり、教育プログラムでもその点を強調して伝えている

(ア) Cyber Seniors ヒアリング結果 (3/4)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

質問分類	質問項目	回答
1on1の電話サポート提供について	<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティアスタッフのアサイン方法、人数、属性についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● (別途資料を頂戴し、追記)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 具体的にはどのような相談内容が多く、一日何件くらい相談が寄せられているか 	<ul style="list-style-type: none"> ● シーズンによって相談数は変わる（夏季よりも冬季のほうが部屋に滞在する時間が長くなるため多い傾向にある）。11月時点だと一日約10件ほどの問い合わせがある ● 相談内容としては新しいデバイスの設定や、メールの送付方法、ビデオ通話の方法など多くは基本的な技術になる。一人当たり与えられる時間は最長でも1時間に設定している。
	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話でのサポートでの課題点はあるか、 	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者の状況を見ずに教えることは対面よりももちろん難しく、インプットできる量も制限される。一方で対面で教えないことによって、高齢者の自立心をはぐくむといったポジティブな側面もあると考えている。 ● 対面で指導している局面において高齢者の不明点の質問をした際に、若者が一瞬の操作で答えを導き出してしまふ。しかしそれでは高齢者は見るだけにとどまってしまう、自分でやってみようといった自立心も育ちづらい。自立心を育たせるためにはボタン一つ一つの操作方法を口頭で伝え、実際に高齢者自身でトライさせてスキルとして定着させることが重要になる ● 一方で講師側はその場面を忍耐強く見守らなければいけなく、講師たちにも忍耐強さが重要な旨は強調して伝えている。講習会では講師にゴム手袋をさせてコンピュータを操作させたり、少しばやけている眼鏡をかけさせてスマホを操作させたりして高齢者の感覚に対して共感できるような教育もしている

オンラインウェビナーのコンテンツとしては電子決済アプリのニーズが高く、日常生活で頻繁に使うツールのコンテンツ化が有効であると想定できる

(ア) Cyber Seniors ヒアリング結果 (4/4)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

質問分類	質問項目	回答
ウェビナーコンテンツについて	● 事務局が管理はしているか	● すべてのウェビナープログラムには、進行と監督を担当するスタッフがあり、完全にボランティアによって運営されている。
	● 閲覧数が多いトピックは何か	● 閲覧数が最も多いのはVenmoといった電子決済アプリに関するウェビナーであり、広く使われているアプリについては非常に関心が高い
	● ウェビナーの対象者である高齢者への普及啓発はどのように実施しているか	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者との接点が多い老人ホームや公民館、図書館に対してレターを送付しており、地域社会との関わりを通して高齢者にリーチをしている ● 高齢者がよく行く場所にチラシを印刷して配ることもしている。彼らは紙のチラシを好むのでそのような形態をとっている
その他	● ボランティアの高校生が容易に受講生の個人情報にアクセスできると想定できるがプライバシー保護はどのようにおこなっているか	<ul style="list-style-type: none"> ● まず第一にボランティアと受講生はどちらの個人情報も互いに共有にしないことを明確にしている。若い人は高齢者から聞かれたら答えてしまう傾向があるので、高齢者に「個人情報は聞かないください」といった依頼をしている ● 上記に加えてオンライン上のセキュリティも強化しており、すべてのオンライン通信を監視している。すべての通話などの情報が録音しているため、個人情報の漏洩のみならずハラスメント等の事案が発生した時にはその原因特定のために録音情報を都度参照するようにしている

講師には高齢者自身が自立して不明点を解決できるように 忍耐強く見守ることが大事であり、本姿勢が中長期的な学習効果を生み出す

(ア) Cyber Seniors 事業のポイント・本取組への示唆

カナダ・アメリカ

中国

韓国

高校の卒業要件を満たすためのボランティア活動

- カナダでは高校の卒業要件として「40時間のボランティア実施」が組み込まれていることもあり、ボランティアに参加するのは高校生が多く、次に大学生が割合として多い



デジタル推進委員の活動を関連性のある資格等の要件に組み込むことや活動記録の証明を発行することも一案である

高齢者の自立心を促すような教育姿勢

- 高齢者の困っているポイントを講師が瞬時に教えてしまう結果、高齢者の自立心（学ぼうといった意欲）を低下させてしまい、最終的に学習内容が定着しないといったケースが多くみられた
- 講師には「高齢者自身が自立して不明点を解決できるように忍耐強く見守ること」が重要である旨をプログラムで教えている



高齢者の学習内容が中長期的に定着するよう自立心を促すような適切な教育が重要となる

パートナーシップ連携による活動規模の拡大

- CyberSeniorsでは複数の組織とパートナーシップを組んでおり、CyberSeniorsの活動内容やオンラインウェビナーの情報を周知している
- CyberSeniorsの実績やブランド、育成コンテンツを作成するコストを踏まえ、講座受講の発注をしていると考えられる



デジタル推進委員の取組と親和性の高い団体と連携することによって活動規模の拡大を図ることができる

高齢者が関心を寄せる動画コンテンツの作成

- Cyber Seniorsではデジタルに閉じない形での幅広い動画コンテンツを作成・展開している
- 特に国で広く使われている電子決済アプリの使い方等は最も視聴されているコンテンツの一つである



高齢者の日常生活でのニーズをとらえた適切な動画コンテンツの作成・展開が重要となる

中国（江蘇省人民政府）ではデジタルデバインド解消に向け掲題の50項目からなるタスクリストを発行し、高齢者向けのアプリのサービス展開等を進めている

（イ）江蘇省人民政府 調査概要

カナダ・アメリカ

中国

韓国

調査対象

- 実施主体：江蘇省人民政府
- 事業名：江蘇省切实解决老年人运用智能技术困难重点任务
（江蘇省における高齢者のスマートテクノロジー活用
リスト）
- 実施時期：2021年～
- 対象：教える側は大学生、教えられる側は高齢者

取組の背景・目的

本事業の背景

- 江蘇省は人口（2022年時点で8,515万人）・経済規模（省内総生産は中国第2位、国内全体の約10%を占める）ともに大きく、また高齢化率も高い（60歳以上の高齢者は人口全体の約22%を占める）省である。スマートテクノロジーの活用も進んでいる。
- 高齢者の多くは1960年代以前に生まれ、当時の社会的経済的状況ゆえに十分な教育を受ける機会を得られなかった人も多い。そのためデジタル技術に対する適応力が高くない、デジタルデバインドが重大な課題となっている。

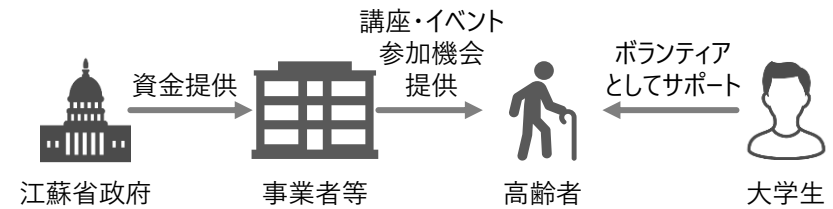
本事業の目的

- 江蘇省政府は高齢者のデジタルデバインド解消に向け、掲題の50項目からなるタスクリストを発行し、これに基づく取組を推進している。

取組の概要

- 高齢者向けの配車サービス拡充やアプリ開発などの環境整備に加え、高齢者に対しスマートテクノロジーを利用する訓練機会を提供し自助努力を促すことで、デジタルデバインドの解消に取り組んでいる。

取組スキーム



取組による成果

- 2021年12月には、スマートフォンの使い方に関するクイズなどを行うコンテストを実施した。この大会には60万人以上の高齢者からの参加応募があり、評価の高いチームへの授賞式が行われた。



大学生のボランティア活用促進に向けて、就職活動時のデジタル推進委員の経験の効果的な記載方法について例示することが有効と考えられる

(イ) 江蘇省人民政府 事業のポイント・本取組への示唆

カナダ・アメリカ

中国

韓国

学習の成果を発表できるコンテストの実施

- 講座を受講するという受け身の学習体験だけでなく、高齢者が主体的に参加し、学習の成果を披露できるコンテストという場を提供することで、高齢者に学習のインセンティブを提供している。
- 講座修了者へは修了証書の提供も実施している。



高齢者の能動的な参加を促す仕掛けづくりが重要となる

大学生ボランティアの活用

- 中国の就職活動は日本以上に競争が激しく、大学生はインターンやボランティア活動で実績を積むのが一般的である。本取組への参加も就職活動に臨む大学生の実績づくりに寄与しているものと思料する。



就職活動時のデジタル推進委員のボランティア活動の効果的な記載方法について例示することが有効と考えられる

高齢者の日常生活での課題を網羅的に整理

- 江蘇省では①緊急事態宣言時の対応、②移動、③医療、④消費、⑤文化・スポーツ活動、⑥生活サービス、⑦サービスの促進、⑧先進的な製品の利用の促進、⑨社会の安全の確保の各方面における施策を整理している



高齢者が日常生活で不便と感ずること（課題）を分野別に網羅的に整理、具体化することも一案である

中国では高齢者間の交流が日本よりも盛んであり、デジタルに関する不明点があった場合はコミュニティ内で解決するケースが多い

(イ) 江蘇省人民政府 ヒアリング結果

カナダ・アメリカ

中国

韓国

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年8月21日（月）10:00～11:00
- ヒアリング担当者：深圳市駐日経済貿易代表事務所

※中国全般のデジタル化やデジタルデバйд対策についてヒアリングを実施

質問分類	質問項目	回答
中国でのデジタル支援の実態	● 中国でのスマートフォンの普及率やデジタル化の状況についてお伺いしたい	<ul style="list-style-type: none"> ● 中国では14億人のうち約10億人がスマートフォンを有しており、残りの4億人はほとんど高齢者である。 ● PCR検査やコロナウイルスのワクチン接種においてもスマートフォンのアプリを通じて受けられる仕組みとなっており、そういった社会的な背景がデジタル化を促進させている
	● デジタル化といった点において日本と異なるところはどうか	<ul style="list-style-type: none"> ● 日本との大きな違いはスーパーアプリの存在である。 ● 中国では「WeChat」といったアプリでは通話、テキストメッセージといった基本的な機能に加えて、オンラインショッピング、支払い、送金、タクシーの予約、税金の申請、オンライン診察、学校の通知表の確認など幅広い機能を一つのアプリ上で実施することができる
	● 高齢者のデジタル支援の実態についてお伺いしたい	<ul style="list-style-type: none"> ● 中国では麻雀コミュニティなど高齢者間の交流が日本より盛んであり、デジタルに関する不明点があった場合は周りの友人に聞いていることが多い。 ● また、70代、80代の高齢者については付き添いがついている場合が多く、付き添い者にデジタルを含めた生活のサポートをしてもらっている場合が多い
	● 高齢者はどのようにデジタルに関する情報を獲得しているのかお伺いしたい	<ul style="list-style-type: none"> ● 近年、SNS上でデジタルに関する情報を獲得している高齢者が多い。 ● 特にTikTok上で高齢者向けのコンテンツが多く、高齢者のTikTokの利用過多が中国では問題となっている

ソウルデジタル財団が実施主体となって高齢者が高齢者を教える「老老ケア方式」を推進することで、2022年にはボランティア講師150名が16,662名の受講生のデジタルデバインド更新に貢献した

(ウ) ソウルデジタル財団 調査概要

カナダ・アメリカ

中国

韓国

調査対象

- 実施主体：ソウルデジタル財団（ソウル市が出資する外廓団体）
- 事業名：オディナ サポーターズ（Eodina Supporters（어디나 서포터즈））
- 実施時期：2019年～
- 対象：教える側・教えられる側ともに高齢者

取組の概要

- ソウルデジタル財団が募集・育成する高齢者ボランティアが、デジタルデバインド層の高齢者向けに支援プログラムを提供している。
- 高齢者ボランティアは、厳しい選抜ののちに教育プログラムを定期的に通学するため、高品質な支援を実施することができる。

取組の背景・目的

本事業の背景

- 韓国のスマホ保有率は世界一の95%（2019年）となり、高齢者の多くがスマホを持っている。しかし、デジタル脆弱層においては、スマホの保有率が低く、持っているとしても電話など基本的な利用に留まりSNS利用率も低いなど、スマホを活用できていないという点でデジタル格差が深刻化している。
- 一方で、デジタル脆弱層に属する高齢者もこの点を認識し「教えてくれる機会があるなら学びたい」との意欲を示す方も存在する。

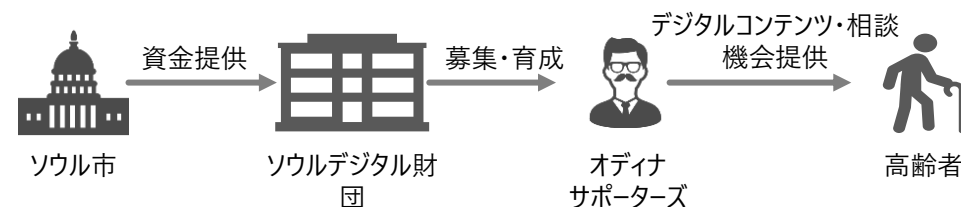


出所：ソウルデジタル財団提供資料
https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/digitaldivide/pdf/renrakukai_02_s1.pdf

本事業の目的

- オディナ サポーターズは、「デジタル格差を解消するための講師団」であり、日本語で「高齢者デジタルお出かけ隊」の意である。高齢者などデジタル脆弱層が気軽にデジタルを学ぶ機会を提供し、誰もが便利なデジタルライフを享受することを目的として活動している。

取組スキーム



取組による成果

- 取り組みを開始した2019年には講師34名、受講者464名であったが2021年には講師100名、受講者8,323名と拡大し、2022年には講師150名、受講者16,662名と更に倍増した。
- ソウルデジタル財団が構築している場所と講師と受講者をマッチングさせるプラットフォームでは1万6千人をマッチングさせた（教育場所はソウル市内に150箇所存在する）

55歳以上のソウル市民で構成された“デジタル格差を解消するための講師団を意味し、2023年9月までに延べ37,395名の受講者にデジタルに関するサポートを実施してきた

(ウ) ソウルデジタル財団 取組内容 (1/3)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

オディナサポーターズ

■ オディナサポーターズの概要

- 55歳以上のソウル市民で構成された“デジタル格差を解消するための講師団を意味する（“オディナ”という言葉は日本語で“どこでも”という意味である。）
- 1人講師の月活動は30～42時間の間に調整しており、受講者数が急増していても講師数に不足はない
- 集団講義は実施せずに基本的には1o1で受講者の指導に取り組んでいる
- 支援場所についてはソウル市内に150箇所が用意されており、講師及び受講者は無料で利用することができる

■ オディナサポーターズの選考方法

募集

エントリーシートの項目には、ボランティア活動経験、志望動機、今後の活動計画、デジタル教育カリキュラム提案、高齢受講者の特徴、デジタルデバイス活用力・理解度測定等の項目があり、細かな内容を書面で提出する必要があった

書類選考

評価基準は積極性、勤勉性、教育企画力、経歴、責任感等があり、合格人数は最終選考人数の2倍に設定していた

面接審査

評価基準は知識、理解度、共感力、使命感等があり、最終選考人数の合格者を通過させていた

選考

選考後にはオンラインとオフラインを組み合わせた事前教育を実施し、委嘱式も併せて実施された



オディナサポーターズの人数及び受講者数の推移

	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年 (9月時点)	合計
講師数	34名	216名	100名	150名	150名	650名
受講者数	464名	2,183名	8,323名	16,662名	9,763名	37,395名

■ オディナサポーターズの育成方法

定期教育

活動支援及び能力強化のための定期教育を実施し、ボランティア活用法、ZOOM活用法、デジタル金融教育等のコンテンツを有する



体験教育

デジタル関連産業での体験機会を提供する。過去にはソウルロボット高校ドローン化学室との連携を通じて体験教育を実施する



育成教育

高齢者向けデジタル指導者育成に向けた基本カリキュラムのテストを運営している



ソウルデジタル財団は講習会を実施する場所/講師/学習者をマッチングさせるWEBシステムを運営しており、年間1.6万人のマッチングを実現している

(ウ) ソウルデジタル財団 取組内容 (1/3)

カナダ・アメリカ 中国 韓国

オディナサポーターズ

■ オディナサポーターズのマッチングシステム

▶ システムの概要

ソウル財団ではアイムヒアという企業が作成したアプリケーションをカスタマイズし、教育機関・場所（公的機関）/講師（日時）/学習者をマッチングさせている。昨年で1万6千人をマッチングさせ、この数は人間だけでは管理しきれない部分であるが、講師のGPS機能（位置情報）を使い教育機関（場所）の距離及び時間を計測・確認することでその講師が実際に講義を行ったかどうかを把握できる

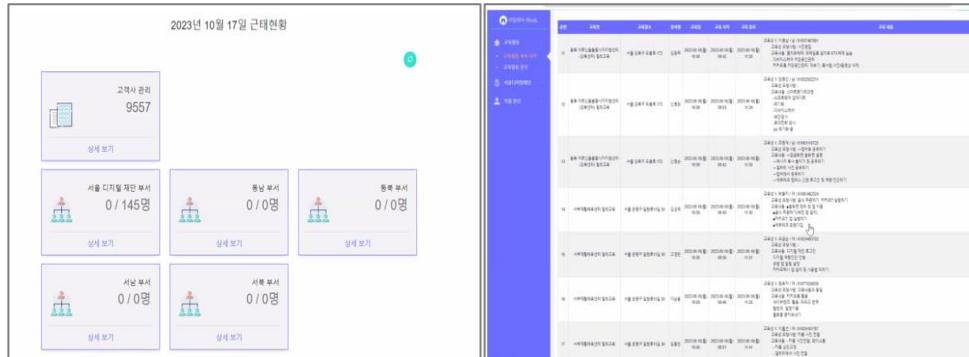
▶ システムの利点

ウェブサイトの機能として、位置情報がマッチしないと講師が講義を実施したとチェックできないようなシステムになっており、現場確認をしなくとも講義の実施有無を証明することが可能になった

▶ システムの課題

リアルタイム進行による変更事項（中止・欠席・遅刻など）が起こるとその通知が参加者に通知されないことがある

マッチングプラットフォームのWEBイメージ



■ 受講者向けの動画教材

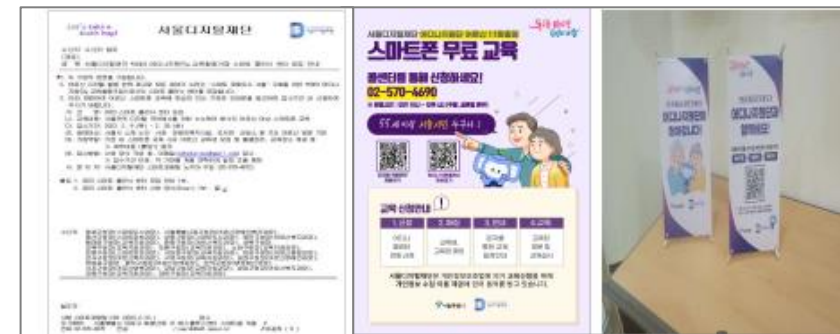
- ▶ 受講者の能力向上のために動画コンテンツを多く用意している
- ▶ 動画のデザインは、文字のサイズは大きくすることや高齢者がよく見る動画などを参考に規定を作っている。
- ▶ 小単位から問題で解決できるように交通・地図・金融というようにシリーズ化されている。今年ChatGPTに関する動画も出しており、トレンドをつかみたい高齢者の方にもみられている。



■ オディナサポーターズの広報活動

- ▶ スマートクリニックセンターでの募集案内及び広報を実施しており、23年9月末にはソウル市内のスマートクリニックセンター146箇所での募集が完了した

オディナサポーターズの広報素材



ソウルデジタル財団では教育ロボット「LIKU」の導入をしており、市内16箇所の教育現場で本ロボットの活用しながらデジタルデバイド解消に努めている

(ウ) ソウルデジタル財団 取組内容 (3/3)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

オディナサポーターズ

■ オディナサポーターズの成功要因

学習者起点の学習方法

- 人々の日常生活（移動経路、注文、ショッピング、撮影など）において問題が発生し、それを学びたい場合に来てもらう、学習者側起点である。そのような生活の中のデジタル課題を直接持ってきてもらい先生に1対1でコミュニケーションをとる手法が好感を呼んでいる
- 高齢者が生活の中で課題を感じれば感じるほど、学習に対するモチベーションと動機が増していくため、優秀な受講者になることを確認できている。

老老ケアによる高齢者同士の相互学習

- 高齢者の受講平均年齢は74歳であり、高齢者たちが理解可能な用語は高齢者自身が知っているという理解も重要である。
- 老老ケアの利点としては、2人の高齢者がいる場合、片方はデジタルに詳しく一方は何らかの分野の学者だったりする。そうするとお互いを先生と呼び互い尊敬をする関係性が生まれ、相互学習作用が発生する。

高齢者がすぐに復習・自己学習できるオンライン環境の構築

- 対面だけではなく動画サイトなどを活用し自身で復習できる環境を整備している。高齢者は学んだことを忘れることに自責の念に強いられる傾向があるため、自身でできる環境を整えることは重要である
- Youtubeは講師が学習者たちから良く来る質問を集め5分動画を取る。有名な人を用意するのではなく、自分たちで集めており、現在97個の動画がある。

教育ロボットLIKU

■ 教育ロボットLIKUの概要

教育ロボットLIKUは操作実習の結果をリアルタイムでモニタリングし、操作がおぼつかなかった部分を繰り返し練習するように誘導する



搭載機能

自ら判断し、自分の意志通りに行動する	人間のように動いて自由に歩き回る
周囲の状況を感じし、自発的に反応する	多彩な表情で情報を伝達することができる
周囲の人の顔、名前、感情、性向などを学習する	音声認識及び返信を提供する
音楽を再生してそれに合うモーション、ダンスを実行する	1:1オーダーメイド型教育及びフィードバックを提供する

■ 教育ロボットLIKUの活用風景



ソウル市内でロボットを活用した講習をしている様子。本事業には計10億ウォンを投入し、ソウル市の高齢者福祉施設16か所に教育ロボット200台を普及することを主な目標としている。

ソウルデジタル財団のデジタルデバイド対策の取組は設立以降、急速に拡大しており2022年には1.6万人超に対してデジタル支援を提供した

(ウ) ソウルデジタル財団 ヒアリング結果 (1/4)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年10月17日(火) 15:00~16:00
- ヒアリング担当者：ノ・ヒスク スマート包容チーム チーム長

質問分類	質問項目	回答
ソウルデジタル財団について	<ul style="list-style-type: none"> ● ソウルデジタル財団の設立背景・運営しているスタッフの人数についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「ソウル特別市財団法人ソウルデジタル財団の設立と運営に関する条例」に基づいて設立された ● 53名のスタッフで運営している
オディナサポーターズについて	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズ及び受講者数は2022年、2023年は何名であるか。今後のそれぞれの増加目標などはあるか。また、オディナサポーターズになる方に多い属性（職業、年代等）についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズは2022年、2023年それぞれ150名採用している。 ● 受講者数は2022年は16,662名、2023年（9月末時点）は9,763名となっており、2022年に関しては前年度の約2倍の受講生となった ● オディナサポーターズの選抜時の要件としては①55歳以上のソウル市在住の市民②Covid19ワクチン3回以上の接種者③デジタル関連分野の資格、キャリアの保有者に限定して総合審査を実施している
	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズ・受講者を増加するためにどのような活動をしているかお伺いしたい（SNSでの募集、関連団体との連携等） 	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートクリニックセンターでの募集案内及び広報を実施している 23.4.3 スマートクリニックセンターで募集開始 23.9.30 スマートクリニックガンセンター146箇所での募集 23.5 オディナサポーターズの広報物品の製作及び配布などの推進完了
	<ul style="list-style-type: none"> ● 2021年に受講者が急激に増加しているが、そのきっかけ・要因は何か 	<ul style="list-style-type: none"> ● コロナウイルス感染拡大以来、スマートフォンの使用が増加し需要も増えている

オディナサポーターズの月の活動時間は30~42時間となっており、ボランティアに対して多くの時間を割ける市民が支援をしていることが判明した

(ウ) ソウルデジタル財団 ヒアリング結果 (2/4)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

質問分類	質問項目	回答
オディナサポーターズについて	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズには募集・書類選考・面接審査等の厳格な選考を実施し、人数を制限している理由はなぜか。人数を制限することにより支援者不足等の問題は発生しないか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 受講者とのマッチングが増えると月の活動時間も増えているが、全く需給に問題はない。1人講師の月活動は30~42時間の間に調整している。
	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズに応募・参加されている方はどのような動機・モチベーションで参加しているのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズは55歳以上で大多数が退職されており社会活動において自身の専門知識をシェアすることが好きな方々である
	<ul style="list-style-type: none"> ● 普段の教育やデジタルファイナンス教育、ドローン体験型体験教育にZOOMの活用を取り入れたのはなぜか?このコンテンツがAudinaサポーターにどのように使われているのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● ZOOMの活用法については、コロナウイルス感染拡大以降にオンラインでの会議の機会が増えたため、使い方の熟知のため提供した ● デジタル金融教育については、韓国はスマートフォンを利用した金融取引が増え銀行支店が減っているといった背景があり、大人向けの金融詐欺を予防するために提供した ● ドローン体験についてはオディナサポーターズ講師の新技术習得のために推進
	<ul style="list-style-type: none"> ● 「1:1マンツーマン家庭教師式デジタル教育」を運営する上での課題についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 受講者のデジタルリテラシーのレベル感を事前に知ることができないことが課題として挙げられる ● デジタルリテラシーのみならずどのようなものに関心を寄せているのか、どのような性格なのかなどが事前にはわからないゆえに現場で問題が発生することもある。受講者との意思疎通の上、教材、過去事例を参考に様々な方法で支援している
	<ul style="list-style-type: none"> ● 集団講習は実施しているか。実施していない場合、その理由についてもお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 集団講習はほかの団体で多く行っているため、重複を避けるため実施していない。 ● 生活の中で使うべきデジタルアプリや情報サーチなどは個人のニーズや状況によって異なるため1対1方式、小グループ方式で推進している。
	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズを運営する上で今後力を入れていきたい取組についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズはユネスコESD認証プログラムとして認定を受けた。これに持続可能な教育事業になりたいと技術変化に合わせて多様な支援をしたいと考えている。引き続き発展していく技術発展にスピードを合わせ、さまざまなコンテンツと方法でアプローチする予定である。

学習者起点の学習方法、高齢者同士の相互学習、復習・自己学習できるオンライン環境づくりがオディナサポーターズを成功に導いた

(ウ) ソウルデジタル財団 ヒアリング結果 (3/4)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

質問分類	質問項目	回答
オディナサポーターズについて	<ul style="list-style-type: none"> ● オディナサポーターズの成功要因についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>オディナサポーターズは学習者起点の学習方法</u> <ul style="list-style-type: none"> ➢ ソウル市に2万5千ほどの教育機関がありデジタル教育の講師は多いため、どの機関でもデジタル・スマホ教育を行っている。それらは学校側で教育内容を作成する、学校側起点での学習手法であった。 ➢ しかしオディナサポーターズは、人々の日常生活（移動経路、注文、ショッピング、撮影など）において問題が発生し、それを学びたい場合に来てもらう、学習者側起点である。そのような生活の中のデジタル課題を直接持ってきてもらい先生に1対1でコミュニケーションをとる手法が好感を呼んでいる。 ➢ ソウルデジタル財団では教育機関・場所（公的機関）/講師（日時）/学習者の3要素を、ウェブを通してマッチングさせている（ソウルデジタル財団） ● <u>老老ケアによる高齢者同士の相互学習</u> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 高齢者の受講平均年齢は74歳であり、高齢者たちが理解可能な用語は高齢者自身が知っているという理解も重要である。若者が多くの技術をしっている、高齢者はそれほど求めておらず、生活に近いものを必要としているので、老老ケアが2番目の成功要因である。 ➢ 講師の平均年齢は64歳であり、高齢者が講師であることの利点は高齢者の速度に合わせて会話できることや、健康問題など興味分野が近いため親近感がわきやすい。加えて、老老ケアの利点としては、2人の高齢者がいる場合、片方はデジタルに詳しく一方は何らかの分野の学者だったりする。そうするとお互いを先生と呼び互い尊敬をする関係性が生まれ、相互学習作用が発生する。 ● <u>高齢者がすぐに復習・自己学習できるオンライン環境の構築</u> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 復習は対面だけではなく動画サイトなどを活用し自身で復習できる環境を整備している。高齢者は学んだことを、忘れることに自責の念に強いられる傾向があるため、自身でできる環境を整えることは重要である ➢ Youtubeは講師が学習者たちから良く来る質問を集め5分動画を取る。有名な人を用意するのではなく、自分たちで集めており、現在97個の動画がある。 ➢ 次に、反応型オンラインシステムがある。スマホを活用したオンライン課程であり、そこでも反復学習が可能である。

ロボット事業は開始3年間で合計170,104人を対象に教育などサービスを提供しており、 今後も拡大が期待される事業となっている

(ウ) ソウルデジタル財団 ヒアリング結果 (4/4)

カナダ・アメリカ

中国

韓国

質問分類	質問項目	回答
教育ロボットLIKUについて	<ul style="list-style-type: none"> ● ロボット事業推進の背景と事業説明とこれまでの成果についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本事業は韓国ロボット産業振興院の公募事業であり、ロボット活用社会的弱者支援事業の一環として進行中である。 ● 2022年の当該事業にはソウル市内5自治区（江東区、江南区、冠岳区、陽川区、中浪区）が参画し、各自治区と財団が独自に財源を設けて成果拡散を実施した。 ● 2023年には最終運営年次として、各自治区の自生的運営環境づくりのために自治区特化コンテンツ制作などを行った ● 3年間で合計170,104人を対象に教育などサービスを提供した

高齢者が一方的にデジタルについて教わるのではなく 高齢者側からも教えることができるような双方向的な仕組み作りも重要となる

(ウ) ソウルデジタル財団 事業のポイント・本取組への示唆

カナダ・アメリカ

中国

韓国

オディナサポーターズの高い稼働時間

- オディナサポーターズの1人講師の月活動は30～42時間となっており、ボランティアであるにもかかわらず非常に高い稼働時間を費やしており、2022年には450名あまりの講師で約1.6万人の受講生に対してサポートを実施した



ボランティアのアクティブ層を選定・公表することによって活動全体の活性化につながる可能性がある

すぐに復習・自己学習できるオンライン環境の構築

- 復習は対面だけではなく動画サイトなどを活用し自身で復習できる環境を整備している。高齢者は学んだことを、忘れることに自責の念に強いられる傾向があるため、自身できる環境を整えることは重要である



学習した内容を定着するまで復習できるような仕組みづくりが重要である

高齢者同士の相互学習の促進

- 2人の高齢者がいる場合、片方はデジタルに詳しく一方は何らかの分野の学者というパターンも存在する
- そうするとお互いを先生と呼び互い尊敬をする関係性が生まれ、相互学習作用が発生する



高齢者が一方的にデジタルについて教わるのではなく、高齢者側からも教えることができるような仕組みづくりも一案である

マッチングプラットフォームの構築

- ソウルデジタル財団は講習会を実施する場所/講師/学習者をマッチングさせるWEBシステムを運営しており、年間1.6万人のマッチングを実現している
- 講師のGPS情報を活用する形で講師が実際に現場に出向いたかを事務局から遠隔で確認することが可能である



受講者・講師・場所の調整などを効率化することがボランティア活動の普及に向けた重要なポイントとなる

国内事例として、以下の6地域を対象とし、ヒアリング調査等を実施した

国内事例調査対象候補

	地域/ 実施主体	事例概要	デジタルデバйд解消に関する 先駆的事例	トレーナー育成	一定程度の結果創出
都市事例	東京都 渋谷区 22.9万人 20店舗	渋谷区高齢者デジタル デバйд解消事業	<ul style="list-style-type: none"> 日本初の大規模支援 EBPMの実践 	<ul style="list-style-type: none"> 渋谷区の研修を受講し認定試験に合格した方をデジタル活用支援員として認定 	<ul style="list-style-type: none"> スマホ被貸与者1,413名（R4.8時点） デジタル活用支援員112名（R4.8時点）
	東京都 1379.5万人	高齢者のデジタルデバйд 対策事業	<ul style="list-style-type: none"> サポートの前後の状況が分かるスキルマップを利用して、習得促進を図っている 	<ul style="list-style-type: none"> TOKYOスマホサポーターとして登録に必要なオンライン研修が整備されている 	<ul style="list-style-type: none"> TOKYOスマホサポーターはR5.1より募集開始
地方事例	石川県 加賀市 6.4万人 4店舗	高齢者のデジタルデバйд 解消に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> スマホよろず相談所の開設 スマホ教室の開催 	<ul style="list-style-type: none"> 加賀市シニアスマホアンバサダーとして、講師を務めるボランティアの市民を募集 	<ul style="list-style-type: none"> スマホ教室に延べ62名、よろず相談所に延べ81名が参加（R3） 最重点事業としてR4予算を拡充
	福島県 西会津町 0.6万人 なし	西会津町デジタル戦略 デジタルデバйд対策	<ul style="list-style-type: none"> ケーブルテレビ企画番組制作・放送によるサービス利用の支援 	<ul style="list-style-type: none"> 現在は職員が講師を務める NPO、地域おこし協力隊等の関係者と連携 	<ul style="list-style-type: none"> 町主催で20回延べ183名、企業との共催で8回延べ46名が参加 相談室は65回延べ138名が活用
	島根県 海士町 18.4万人 なし	大学生が主催する スマートフォン お悩み相談会	<ul style="list-style-type: none"> インターンシップ大学生によるスマホ相談所の開設 	<ul style="list-style-type: none"> 役所にインターンシップに来た大学生が窓口を務める 	<ul style="list-style-type: none"> 延べ44人から計79件の相談を受けた。リピーターも含まれる
障害者	神奈川県藤沢市 44.3万人 19店舗	視覚障害者のための スマホ教室事業	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害者に特化した支援の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 民間の通信会社職員が講師を務める 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年11月から事業化 スマホ操作体験教室は計6回、延べ30名の参加

※地域/実施主体の数値は、2022年1月1日現在住民基本台帳人口（総務省）、携帯キャリアショップ店舗数（<https://mobilephone.geomedian.com/>）

東京都渋谷区ではスマートフォンの貸与や活用支援、アプリの活用、データの収集・分析等の大規模かつ包括的な取組を実施した

(ア) 渋谷区 調査概要

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

調査対象

- 実施主体：東京都渋谷区
- 実施時期：2021年～
- 対象：高齢者のQOL向上を目指した総合的なデジタルデバイス解消事業

取組の背景・目的

取組の概要

- スマホ貸与とサポートを実施した全国初の大規模なデジタルデバイス対策の事業であり、全4取組から構成される
 - スマートフォンの活用支援
 - スマートフォンの貸与
 - アプリの活用/分野横断的な取組
 - データの収集・分析/EBPM



本取組の背景

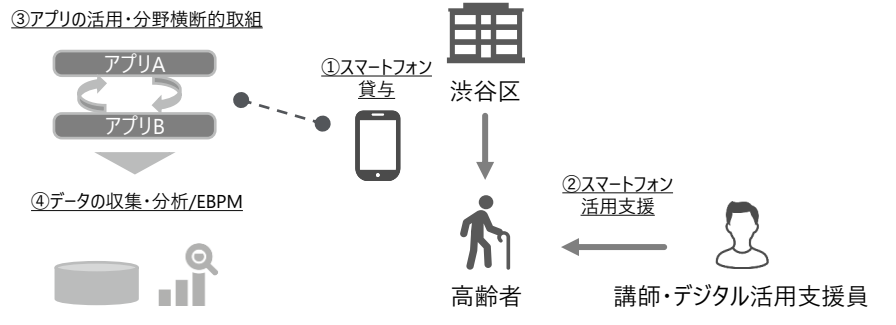
● 「新しい生活様式」においては、スマートフォン等のデジタル機器の活用の可否が生活の充実度を高める大事な要素となっている中、渋谷区の65歳以上の高齢者43,000人のうち4人に1人が未保有と推測されていた

● 2019年の台風19号で警戒レベル4の「避難勧告」発令され、避難した高齢者は1割にも満たなかったことを踏まえ、有事の際に地域の最新情報を得る選択肢としてスマートフォン

(渋谷区防災アプリ)を活用できていないことが区の課題として挙げられたため



取組スキーム



取組による成果

- スマートフォンの活用支援
 - 必修講習会、個別相談会（全3回・6か所）にて操作の復習や、アプリの活用方法をサポート
- スマートフォンの貸与
 - 令和5年3月末時点の被貸与者：1,309名
- アプリの活用/分野横断的な取組
 - 「脳にいいアプリ」を活用し、運動・食事・脳トレ活動目標を達成した場合や、区が定める講習会等に参加した場合にポイントを付与
- データの収集・分析/EBPM
 - 貸与スマートフォンやアプリの利用状況等のデータを個人が特定できない形式で分析

本事業の目的

- 高齢者のデジタル機器の利用を促進し、支援することにより、デジタルデバイドを解消し、高齢者の健康増進及び安全安心の確保につなげ、QOL（Quality of Life『生活の質』）の向上を目指す

スマートフォンの活用支援では、各受講生の習熟度に合わせながら 集団講習会・個別講習会の2つの形態に分けて定期的を実施している

(ア) 渋谷区 取組内容 (1/3)

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

スマートフォンの活用支援

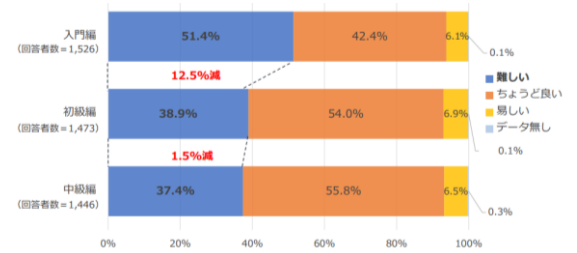
スマートフォン集団講習会

- 概要
 - 入門編、初級編、中級編の全3回分の集団講習会を実施。スマートフォンの基本操作から、LINE等のコミュニケーションアプリ、渋谷区防災アプリ等の渋谷区に関するアプリを中心に実施
- 学習内容
 - 入門編は、スマートフォンを使う準備、電源の入れ方、タップの仕方、電話の使い方、LINEの使い方(基本編)等の基本的な操作に関する内容を学習
 - 初級編はメール・LINE・インターネット・カメラの使い方等の利用頻度が高いアプリの内容を学習
 - 中級編は情報系アプリ（渋谷区防災アプリ等）、おでかけアプリ編（地図、天気、乗換案内）、健康・趣味アプリ（脳にいいアプリ等）等の多様なアプリを学習



■ 集団講習会に関するアンケート

Q. 講習会の内容の難易度はいかがでしたか。



- 講習会の難易度は上がるが、回を重ねるにつれ、「難しい」と感じる参加者割合は減少
- 定期的に講習会を実施することで、スマートフォンの操作に少しずつ慣れてきている傾向

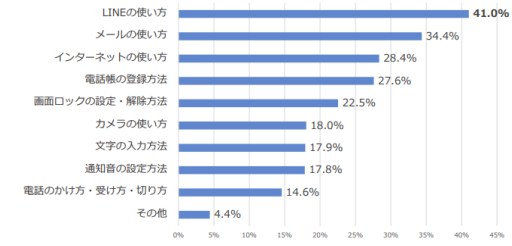
スマートフォン個別講習会

- 概要
 - 使用状況のヒアリング、個別の質問に対する操作説明、個別のニーズや習熟度に合わせて使い方の紹介、これまでの講習会のおさらい等を目的に講師と参加者の1対1の形式（一人あたり40分）で個別講習会を実施



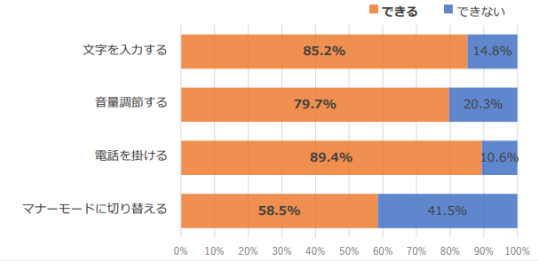
■ 個別の利用状況に関するアンケート

Q. これまで、スマートフォンの操作で「難しい」と思ったことがある方は、難しい点をお聞かせください。



- 貸与後1~2か月後の講習会では、41%の方が「LINEの使い方」が難しいと思ったと回答
- メール・インターネット・電話帳の使い方に関しても難しいと感じている人が多い

Q. これまで、スマートフォンの操作で「難しい」と思ったことがある方は、難しい点をお聞かせください。



- 貸与10か月時点で、大多数が文字入力や音量調整等の基本操作ができると回答
- 一方で、半数近くの人が、マナーモードの切り替えに苦戦されている

※出典：渋谷区高齢者デジタルデバйд解消事業~中間レポート（事業開始1年目の効果検証）~

遠隔操作サポートツールを活用しながらのコールセンターでのスマートフォン操作支援、スマートフォンの貸与、多様な地域アプリの利用促進に取り組んだ

(ア) 渋谷区 取組内容 (2/3)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

スマートフォンの活用支援

コールセンターの設置

■ 概要

- スマートフォンの操作方法やアプリの利用方法などの問合せ窓口として被貸与者専用のコールセンターを設置
- 支援にあたっては遠隔操作サポートツールを導入し、コールセンターオペレーターによる遠隔操作サポートを実施

■ 問い合わせ内容

- 貸与当初は「電源の入れ方」や「電話の掛け方」などの端末の基本操作に関わる問い合わせが55.3%と半数以上を占めていたが、2022年7月時点では26.6%となり、貸与者の習熟度向上が示唆される。一方、「SNS」や「QRコード決済」等のアプリに関する問い合わせ割合は増えており、2022年7月時点55.0%となっている

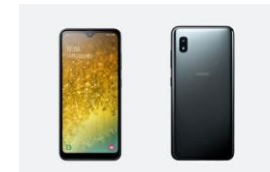
コールセンター問い合わせ実績

概要		開設期間/	2021年9月1日～現在	ツール	遠隔操作サポートツールを導入し、コールセンターオペレーターによる遠隔操作サポートを実施							
		開設時間	平日9時～17時									
区分	端末基本操作	<ul style="list-style-type: none"> 電源の入れ 電話の掛け方/受け方 文字の打ち方 マナーモードの設定 等 	アプリ操作	<ul style="list-style-type: none"> Googleアカウント設定 LINE キャッシュレス決済アプリ 動画視聴 等 								
	サービス	<ul style="list-style-type: none"> データ通信量 スマートフォンの契約に関する問合せ 	その他	<ul style="list-style-type: none"> 端末故障 端末紛失 等 								
割合	時期	2021年					2022年					
		9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
	端末基本操作	55.3%	38.6%	36.5%	25.5%	32.8%	36.8%	32.3%	36.5%	31.7%	29.7%	26.6%
	アプリ操作	36.5%	54.8%	52.5%	57.3%	56.0%	50.7%	59.1%	55.2%	58.3%	57.0%	55.0%
	サービス	3.7%	1.6%	1.7%	1.1%	1.9%	1.6%	2.2%	0.9%	1.3%	0.7%	4.3%
その他	4.5%	5.0%	9.3%	16.1%	9.3%	10.9%	6.4%	7.4%	8.7%	12.6%	14.1%	

スマートフォンの貸与

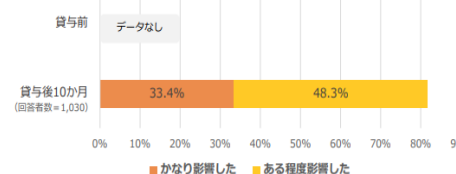
■ 概要

- 65歳以上の未保有者で希望する区民1,413人を対象に通信料・通話料は無料（区が負担）のスマートフォンを貸与した



■ スマートフォン貸与に関するアンケート

Q.スマートフォンを利用することで、生活に良い影響がありましたか。



- スマートフォンを貸与した参加者の80%以上が、スマートフォンを利用することで生活に良い影響があったと回答した

アプリの活用・横断的取組

■ 概要

- 防災力の強化とLINEによるオンラインサービスや介護予防・フレイル予防を推進した
- 区内スタートアップ企業との連携によるアプリの開発・提供を実施した
- デジタル地域通貨（ハチペイ）との連携による地域振興とコミュニティ活性化に取り組んだ



※出典：渋谷区高齢者デジタルデバйд解消事業～中間レポート（事業開始1年目の効果検証）～

貸与スマートフォンのログデータ分析に取り組むことによって、 取組と連動した受講生のデジタルデバйд解消状況の推移・未解消の理由等を把握した

(ア) 渋谷区 取組内容 (3/3)

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

データ分析

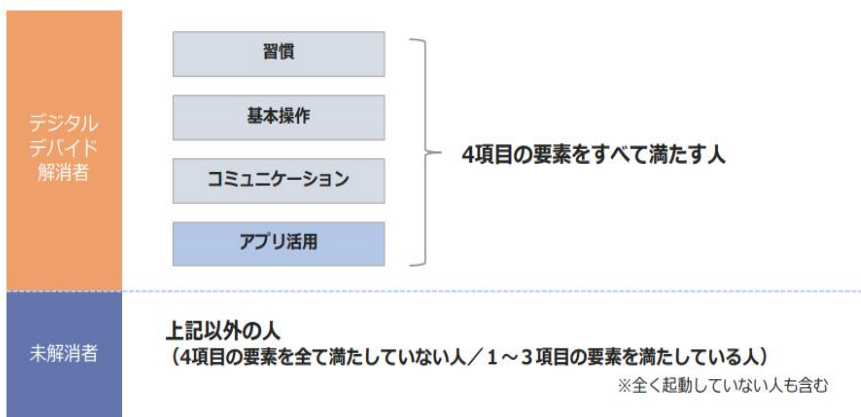
■ 概要

- スマートフォンを貸与した1413名の区民を対象に、スマートフォン上にインストールしたモバイルデバイス管理ツール（以下、MDM）を通じて取得した利用ログ（起動したアプリ名・アプリの起動回数・アプリの起動時間等）を活用し、デジタルデバйдの解消是非に関する分析を実施した

■ 分析の前提

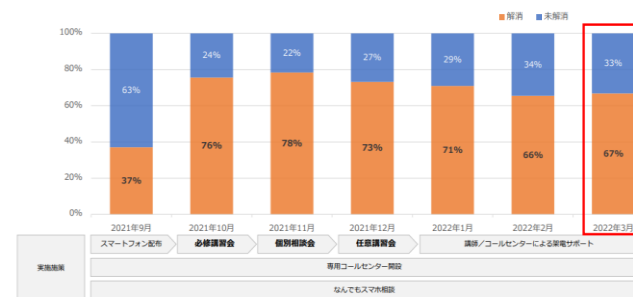
- デジタルデバйдの解消を測る基準として、『習慣』『基本操作』『コミュニケーション』の共通項目に、個人の嗜好性が影響する『アプリ活用』を加えた4項目を設定し、4項目の要素を全て満たす人を解消者、満たさない人を未解消者と定義し、それぞれのグループに対し分析を進めた

データ分析におけるデジタルデバйд解消者・未解消者の定義



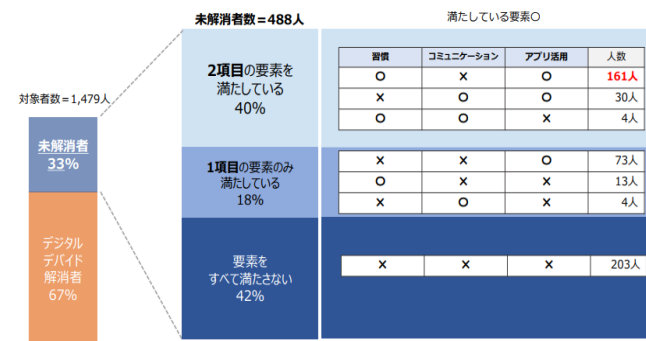
■ 分析の結果

実証事業開始からの解消状況の推移
(各種取組の連動する形でのデジタルデバйд解消者・未解消者の割合推移を分析)



- 必修講習会や個別相談会を実施した月は解消者の割合が高くなっており、施策の効果が見られる
- 貸与期間中の推移を確認しながら、未解消者へのアプローチを検討

2022年3月時点の未解消者の内訳



- 未解消者のうち約4割（195人）は2項目の要素を満たしており、あと一歩の人も多にいる状況
- 上記の人のうち、「コミュニケーション」の要素のみ満たしていない人が大半であった

※出典：渋谷区高齢者デジタルデバйд解消事業～中間レポート（事業開始1年目の効果検証）～

渋谷区で実施している4つの取組の詳細及び抱えている課題についてヒアリング調査を実施した

(ア) 渋谷区 ヒアリング結果 (1/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年8月23日（水）13:00～14:00
- ヒアリング担当者：丸山様

質問分類	質問項目	回答
スマートフォンの活用支援	● 1回の集団講習会における講師・参加者の人数は、どれくらいか	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホ貸与型の講習は、グループ講習と個別講習がある。グループ講習は、3～4名グループに対して1名の講師が対応する。1グループ4名が限界だが、操作がわからず取り残されたりする場合もあるので、2～3名が望ましい。初期の講習では、講師のほかデジタル活用支援員も巡回し（参加者20～30名に対して3名程度）、取り残される人がいないように手厚いサポートを実施 ● 任意の高齢者の集団講習会は、すでに自身のスマートフォンを持っている方が対象である。4～5名に対し、1名の講師が対応する
	● 1か月に参加者1,000人以上の運用をするのは大変だと想定できるが、どのような工夫をしたか	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホに初めて触る高齢者が相手なので、教室型にして一方的な説明ではまったく伝わらない。そのため、2～4人の高齢者が座れるテーブル席を用意し、配置やサポート体制を工夫しながら実施した。 ● 集団以外に個別講習を用意することによって、一人一人の習熟度やニーズに合わせてゆとりをもって教えることができた
	● 委託した事業者デジタル活用支援員を雇用してもらったのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 委託料の中で雇用してもらっている
	● グループ講習は3名程度に対して講義をするのか	<ul style="list-style-type: none"> ● その通りである。予定していた時間よりかなり早く来られる参加者がいたり、適宜休憩が必要になるなど進行管理を柔軟に丁寧に行う必要があるため、グループごとに講師が参加者の様子を見ながら進めている。テキストは全員同じものを使用している。

デジタルデバイドの根本的要因として高齢者のコミュニケーション相手が少ないことが挙げられ、当該課題を解消するために集団講習会での高齢者間の出会いの創出は重要である

(ア) 渋谷区 ヒアリング結果 (2/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
スマートフォンの活用支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 集団講習会・個別講習会の実施に当たる課題は何か 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一人一人のニーズや目的が異なることから個別講習会を実施している ● また、耳が遠いなどの身体的な事情や恥ずかしいなどの理由で集団を嫌がる方も一定数おられるので、その点を踏まえても個別講習会は必須と考えている ● 一方で、講習後にグループ参加者同士でLINEを交換することもあり、グループ講習が出会いのきっかけとなりスマホ活用のモチベーションにつながることもあった
	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル活用支援員の中でデジタル推進委員の活動をされている方はいるのか。いる場合、どの程度いるのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 渋谷区では全国に先駆けて独自に「デジタル活用支援員」を育成し区の事業の中で活用してきた。デジタル推進委員をされているかについては把握していない。東京都やデジタル庁もそのような事業をしているといった情報は提供している。
	<ul style="list-style-type: none"> ● 被貸与者専用のコールセンターを設置した背景は何か 	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当課の窓口だけでの問い合わせ対応は難しいと判断したので、コールセンターを設置している。
	<ul style="list-style-type: none"> ● コールセンターで基本操作を教えることは難易度が高いと推察するが、どういった方法で教えているのか。遠隔操作サポートツールの詳細も含めて教えてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 遠隔操作が可能なアプリを貸与スマートフォンにインストールしており、そちらを活用する形で操作をサポートしている。当該アプリがなければ遠隔操作ができないため、サポートは難しいと考えている（コールセンターはスマートフォンの被貸与者限定）
	<ul style="list-style-type: none"> ● 遠隔サポートは難しいのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 遠隔操作をしてもわからないこともある。故障だと思いこまれている問い合わせなども多くあったが実際の故障率は5%にも満たなかった。実際に対面で講師が説明しないと納得されない場合も多い。電話対応で詳細が理解できない場合は、対面のサービス（予約制のスマホ相談とスマホサロン等）を案内している。個別のケースに対応しきれないので、様々な選択肢を用意している
	<ul style="list-style-type: none"> ● コールセンターでは、どういった方が担当し、何名体制か等、運用体制はどのようになっているか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 委託事業者（通信事業者）にコールセンターを手配してもらっており、専門のスタッフが5名体制で対応をしている。

渋谷区ではボランティアの方がスマホサロンで会話を楽しんでいる方が多く、「双方向的なコミュニケーション」がボランティアの活動インセンティブになる可能性がある

(ア) 渋谷区 ヒアリング結果 (3/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
スマートフォンの貸与	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンの貸与を実施したことによる課題はあるか（例えば、高額の通信料・通話料の負担やスマホ紛失者の発生等） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 金銭的な課題よりも、様々な状況を抱える高齢者への個別対応が難しい。 ● スマートフォンを貸与している2年間で高齢者の生活や身体的環境が変わるので、関係者と連絡を取りながら柔軟な対応が必要になる。例えば、認知症の初期症状に気付いた際、福祉部内の関係者（地域包括支援センター等）と連携し別のサポートにエスカレしたケースもある。
	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンの返却はどのような形で実施し、返却率はどの程度だったか 	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンの返却は対面で行った。代理返却や郵送返却も対応している。（データの取り扱いがあるため、対面で本人同意をもらう形が原則である） ● スマホを貸与されていたことを忘れていた方もいたが、概ね返却されているところ。
ボランティアについて	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員はボランティアとして提供してもらう形だが、そういった方々をお願いをする形でも運用できるか。インセンティブがあれば伺いたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホサロンであればボランティアの方も会話を楽しんでいる方が多い印象で満足度が高いと考える。実際に渋谷区では大学生がボランティアとしてスマホサロンに来てくれている。 ● デジタル活用支援員の中にもボランティアを希望している人はいるが、報酬の有無に差分を生み出してしまうことになるため、現時点では学生のみボランティアとして協力してもらっている
	<ul style="list-style-type: none"> ● 大学生ボランティアについて、どういった方が行っているのか。ボランティアサークルの人なのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 渋谷区は6つの大学とS-SAP（シブヤ・ソーシャル・アクション・パートナー）協定を締結している。そのうちの一つである東海大学の学生プロジェクト「+ digital」というグループからの提案で本事業との連携が開始した ● 企画提案や学生のシフトの作成等も学生幹事が対応してくれている
アプリの活用/分野横断体な取組	<ul style="list-style-type: none"> ● キットティングしたアプリの中で、どのアプリが最も使われていたか 	<ul style="list-style-type: none"> ● LINE、Google検索がほぼ上位で、閲覧時間としてはYouTubeが最も長い
	<ul style="list-style-type: none"> ● 防災アプリや地域アプリは使用されていたか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自然災害が発生した際に約60%の人がスマホから情報を取得できると回答した（8月講習会アンケートより）。防災アプリは20%程が起動しており、LINEは80%以上の人々が起動。LINEを使ったデジタル避難訓練も実施した。
	<ul style="list-style-type: none"> ● キャッシュレス決済アプリはどのくらい使われていたか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 40～60%程度の方に利用いただいている

基本機能であっても高齢者が日常的に使わない機能については日が経つと忘れてしまうため、日常的に使うような仕組みづくり及び定期的な学習機会の提供が重要と想定できる

(ア) 渋谷区 ヒアリング結果 (4/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
データの収集・分析/EBPM	<ul style="list-style-type: none"> 中間レポートP23「デジタルデバイド解消の基準について」に記載のある4要素（習慣・基本操作・コミュニケーションアプリ活用）を策定するにあたり、参考とした資料や経緯は何か 	<ul style="list-style-type: none"> 先行事例がないため解消基準については分析経過を見ながら検討を続けている。中間レポート時点では、4要素（習慣・基本操作・コミュニケーションアプリ活用）を満たすことを意識していたが、高齢者特有の使い方やそれぞれの楽しみ方でスマホを活用していることがわかり、現在基準を見直して分析を進めている 最終レポート公開は2月頃を予定している。すべてのスマホの返却が終了してからアンケートを反映する予定のため、公開はその時期となっている
	<ul style="list-style-type: none"> 中間レポートP25「詳細分析例1：実証事業開始からの解消状況の推移」で、日が経つにつれてデジタルデバイス未解消者がなぜ増加しているのか 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルデバイス解消の基準に「基本操作」を入れており、マナーモードや音量設定などが項目として含まれている。高齢者は各ボタンの機能やマナーモードなどの使用しない機能については日が経つにつれて忘れてしまう傾向にあり、中間レポート時の基準だと時間の経過とともに未解消が増加していった
特定分野専門の支援員の設置	<ul style="list-style-type: none"> デジタル支援員の方に特定の知識・スキルを習得してもらい、特定の領域専門の支援員を設置すること等は検討しているか 	<ul style="list-style-type: none"> 検討中である。デジタル活用支援員の育成及び活用プランについては現在見直し検討中。特定の分野に関しては主に行政サービスのPR、利用促進につなげるため、区が提供しているアプリやwebサイトの案内を重点的にしていく計画を考えている 特定の講習を受講した人が、分野に特化する形で講習会をする等もある。例えば、電子図書館の研修を受講した支援員の方たちが講習会を開催した事例や、渋谷区キャッシュレス決済アプリの講習会を開催したことがある。 特定の用途に絞られ、使用頻度が他機能より低いサービスやアプリの場合、受講者からは復習の場や再度講座の開催リクエストが寄せられることがある。

特性やニーズに合わせてながらグループ講習と個別講習（対応）を両輪で実施 予約不要で気軽に通い続けられるスマホサロンが今後のサポートの拠点となる

（ア）渋谷区 事業のポイント・本取組への示唆

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

相乗効果が期待できるグループ講習

- 任意のグループ講習では防災・防犯やLINEなど、テーマやアプリごとに参加者を募集し講習を実施している
- 個人で学ぶよりもコミュニティの中でスマホの操作を学ぶ方が継続利用（モチベーション）につながり、コミュニティの活動自体も楽しくなるという結果が得られた

参加者同士の交流で日常的なスマートフォンの利用を促進し、地域コミュニティも活性化するなどグループ講習は重要な役割を果たしている

予約不要で気軽に参加できるスマホサロンの実施

- 何回聞いても忘れてしまうため何回でも同じことを聞きたい、困った時にいつでも聞きに行ける場所がほしいというニーズが多く、予約不要で気軽に相談ができるスマホサロンを実施
- 地域人材であるデジタル活用支援員が従事し、スマホの相談だけでなく地域の参加者同士のコミュニケーションも目的とした環境を提供している

参加者と支援者双方のインセンティブ向上のためにもコミュニケーション機会を増やせるような仕組みづくりが重要である

特性やニーズに合わせた個別講習（対応）

- 個人の体調や生活環境のほか、スマホに対する意識、ニーズは十人十色であり、一人一人に合わせたサポートが必要
- 渋谷区ではグループだけでなく1対1の個別講習や予約制の個別相談、コールセンターなど様々な選択肢を用意しきめ細かいサポートを実施

「誰一人取り残さない」支援を実現するためには各高齢者の特性を十分に考慮することができる個別講習（対応）の実施が重要である

多世代交流の促進や自主的な企画の奨励

- 渋谷区では協定を締結している大学の一つである東海大学の学生プロジェクトと連携し、学生有志がボランティアとして事業に参加している
- 学生主体で企画提案やシフトの作成、区や委託事業者との連絡調整を行っている

大学生に企画・設計段階から関与してもらうことによって、より積極的な関与を期待することができる（当該経験が就職活動に役立つ可能性もある）

東京都では、高齢者向けのスマートフォン利用普及啓発事業や、TOKYOスマホサポーター制度の導入によってデジタルデバイド解消を目指している

(イ) 東京都 調査概要

調査対象

- 実施主体：東京都
- 対象：誰一人取り残すことのないデジタル社会の形成を目指したデジタルデバイド解消事業

取組の背景・目的

- 東京都では、「東京都デジタルファースト条例（令和3年4月1日施行）」に基づき、「情報通信技術の利用のための能力等における格差（デジタルデバイド）の是正」を推し進めている
- 上記動向を踏まえ、誰一人取り残すことのないデジタル社会の形成を目指し、デジタル技術を扱うことができる人とできない人との間に生じる格差（デジタルデバイド）の是正に取り組んでいる

取組の概要

- 全5取組から構成される
 - ① 高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業
 - ② TOKYOスマホサポーター制度
 - ③ 地域コミュニティ等を通じたデジタルデバイド是正のためのガイドライン作成
 - ④ 東京デジタルフォローアップ官民連携連絡会
 - ⑤ 高齢者のQOL向上のためのデジタル活用支援

渋谷区

東京都

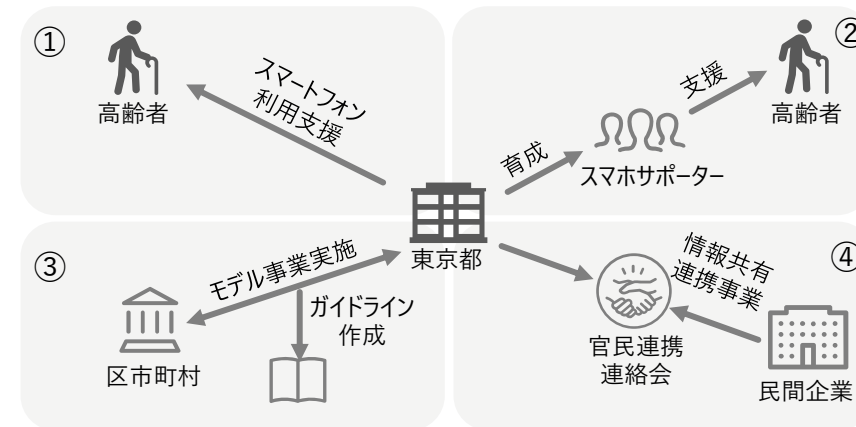
加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

取組スキーム



取組による成果（令和4年5月から令和5年2月末まで）

- 高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業
 - 体験会（約1,700回）・相談会（約690回）の実施
 - 体験会における試用スマートフォンの貸出
- TOKYOスマホサポーター制度
 - 令和5年3月15日時点のサポーター登録数：182名
- 地域コミュニティ等を通じたデジタルデバイド是正のためのガイドライン作成
 - 地域コミュニティによる共助体制を創出するためのモデル事業を通して得たナレッジを集約
- 東京デジタルフォローアップ官民連携連絡会
 - 都事例や国内外先進事例の共有や官民連携事業の推進

スマートフォン利用普及啓発事業として、スマートフォン体験会と相談会を実施している

(イ) 東京都 取組内容 (1/4)

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業

スマートフォン体験会

■ 概要

- スマートフォン操作の不慣れな方に対し、楽しみながらスマートフォンや各種アプリの活用を体験し、学ぶことができる
教室形式の体験会



■ 学習内容

- ①基本操作（タップ、スワイプ、ピンチなど）
- ②コミュニケーション（LINE等SNS、チャット、ビデオ通話等）
- ③情報収集（インターネット、ニュース、動画等）
- ④申請・決済（EC、キャッシュレス等）

- 1回コース：スマートフォンの基本操作について学習
①～④の内容を受講者のいずれかを希望に応じて実施
- 4回コース：4回に分けて受講し、復習を含め反復学習することで、基本操作から応用編まで学習
①～④の内容を実施

■ 試用スマートフォンの貸出

- 体験会参加者で、スマートフォン不所持の方を対象に、試用スマートフォンの貸出を行う
- 1回コース：体験会終了後約1カ月
- 4回コース：体験会初日参加日から体験会最終回後約1カ月

スマートフォン相談会

■ 概要

- スマートフォンの使い方や操作方法に関する疑問や不安の解消を目的とする、マンツーマンの相談会
- 相談例：
QRコードの読込方法、
カメラの使い方、
メッセージアプリの使用方法 等



■ 体験会・相談会の開催実績（令和4年から令和5年2月末まで）

令和3年度			
種別	自治体数	回数	参加者数
体験会	43	約500回	約3,500人
相談会	24	約140回	約1,200人

令和4年度（R5.2.28まで実績）			
種別	自治体数	回数	参加者数
体験会	52	約1,700回	約11,000人
相談会	35	約690回	約4,500人

自治体別 定期相談会開催実績		
自治体	回数	参加者数
小金井市	16回	125人
西東京市	14回	103人
大田区	65回	433人

自治体	回数	参加者数
中野区	14回	102人
墨田区	27回	214人
練馬区	66回	383人

合計 202回 1360人

- 令和4年度には、体験会は約1,700回、相談会は約690回実施された

※出典：第5回東京デジタルフォローアップ官民連携連絡会報告資料/東京都デジタルサービス局HP

地域の住民同士で支え合いながらスマホに関する悩みごとを解消する施策として、TOKYOスマホサポーター制度を導入・運用している

(1) 東京都 取組内容 (2/4)

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

TOKYOスマホサポーター制度

■ 概要

- 日頃からスマートフォンを使い、その便利さを知る方が、デジタルに不慣れな方に寄り添い、スマホに関する困りごとの解決と一緒に取り組むことで、身近な地域での支え合いに繋げる取組
- 令和4年7月から、延べ約200名の講師経験者（NPO）や大学生が先行的に活動
- 先行実施等で官民連絡会会員から寄せられた意見を制度設計に反映し、1月末から一般募集を開始



■ 応募要項

- 都内在住または在勤、在学中
- 18歳以上
- スマートフォン・パソコンなどのデジタル機器を日常的に使用
- 高齢者向けのスマホに関するアドバイザーとして活動することを希望

■ スマホサポーターオープンバッジの付与

- 専用のWebサイトからエントリー
- オンラインによる講習受講（合計3～4時間程度）
スキル定着チェック
- 修了者にオープンバッジ（登録証）を発行



サポーター年代別割合



(令和5年3月15日時点)

■ オンライン研修

- TOKYOスマホサポーターでは、必要な知識やスキルを身に着けるための教材と確認テストをセットにしたオンライン講座を用意している

講座一覧

TOKYOスマホサポーターの心構え	スマートフォンとは	スマートフォンの基本操作	高齢の方への接し方
電話・メール・カメラの使い方	インターネット検索・アプリのインストール方法	地図や電車の乗換案内アプリの使い方	LINEアプリの使い方
SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の使い方	防災アプリの利用方法	安全・安心な使い方	

教材の内容 (防災アプリ)



確認テストの内容



※出典：TOKYOスマホサポーターHP

東京都で行われたデジタルデバイド是正事業を他の自治体へ横展開するためのツールとして、モデル事業から得られたノウハウを集約したガイドラインを作成している

(イ) 東京都 取組内容 (3/4)

ガイドライン作成 (令和4年度時点)

■ 概要

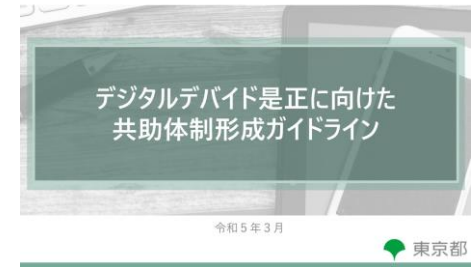
- 東京都のデジタルデバイド是正の動きに対し、誰もがデジタル化による恩恵を享受できるよう、地域コミュニティによる共助体制を創出するためのモデル事業を実施し、各区市町村へ展開するためのガイドラインを作成

■ 想定読者

- 各区市町村の自治体職員
- デジタルデバイドの是正を必要としている都民

■ 支援対象者

- 障害者と高齢者を想定しており、具体的な支援対象者選定のポイントや支援対象者像の深掘り方法についても下記の通り掲載



高齢者	
主な問題点	支援方法
<ul style="list-style-type: none"> 新しい製品・サービスを理解できない、あるいは関心が持てない 視力や聴力の低下、運動能力の低下 習得のための機会が少ない 情報漏洩や詐欺被害等への不安 孤独感 等 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術を用いたコミュニケーション促進 デジタル技術を活用した生活の実践支援 デジタル関連知識を習得するための機会創出 デジタル機器活用に向けた機運の醸成 等
留意事項	
<p>【接し方】 一度では覚えられず、同じ質問をされることもあるが、根気強く思いやりを持って接する。</p> <p>【支援のポイント】 ・コミュニティ内で共助しやすいよう、広く普及されている機器を採用する。 ・可能な限り専門用語を避け、誰にでも理解しやすい表現に努める。 ・資料で用いるフォントは大きいサイズを用いる。 ・デジタルデバイドの問題点に気づいていない場合が多いため、メリットやデジタル機器に触れることの楽しさを、実践で伝えるよう心掛ける。</p>	

障害者	
主な問題点	支援方法
<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害者：画面を情報の入手や発信が困難 聴覚障害者：音声に頼らないコミュニケーション手段が必要 肢体障害者：キーボードやマウスなどの入力装置を使用することが難しい 知的障害者：複雑な操作を理解することが難しい場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> スクリーンリーダーや点字ディスプレイなどの技術の提供することによりアクセシビリティを向上 手話通訳や字幕などの支援をすることで、聴覚障害者のデジタルデバイスの利用を支援 シンプルで使いやすいインターフェースの提供や、操作の手順をわかりやすく説明する
留意事項	
<p>【接し方・支援のポイント】 ・視覚障害者：「あれ」や「これ」といった曖昧な表現は視覚障害者の方には伝わらないため、会話の際は、指示語を使わない。 ・聴覚障害者：障害の程度・特性に応じたコミュニケーション方法（手話・筆談・音声等）を選定する。 ・肢体障害者：障害の箇所や程度によって対応できる内容も異なるため、各人の理解度や操作可能範囲を十分に見極める。 ・知的障害者：障害の程度は様々であるため、一人一人の障害の度合いを見極める。</p>	

※ 出典：デジタルデバイド是正に向けた共助体制形成ガイドライン

昭島市・清瀬市で実施された視覚障害のある方へのスマホ操作支援のモデル事例では、視覚障害者と支援者がともに学ぶ形式でプログラムが行われた

(イ) 東京都 取組内容 (4/4)

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

ガイドライン作成

令和4年度実施モデル事業

区市町村	デジタルバйд是正内容
高齢者	中野区 商店街コミュニティのキャッシュレス決済導入
	豊島区 町会のオンライン会議ツールの利用促進
	板橋区 認知症カフェ同士のオンラインコミュニケーションの促進
	練馬区 SNSを活用した町会の情報発信力の向上
障害者	江戸川区 肢体障害者のeスポーツを介したオンラインコミュニケーション
	昭島市 視覚に障害のある方のスマホ操作スキルの向上
	清瀬市 ボランティアの支援を通じた視覚に障害のある方のスマホ操作のスキルの向上

モデル①：昭島市「視覚に障害のある方のスマホ操作スキルの向上」

■ 背景

- 障害福祉サービスの電子化が今後進む中で、対象者である障害者のデジタルリテラシー向上が必要
- 緊急事態の際にも障害者がデジタルデバイスを使って情報にアクセスできるようにしたい

■ 概要

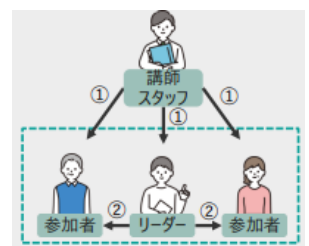
- リーダーと参加者がともに学ぶスマホ教室
- 参加者4名、リーダー1名
- 全盲の方からロービジョン、色覚異常等、参加者の障害の等級には差があると一律のプログラムを進めるのが困難なため、全盲の方をターゲットとして想定



モデル②：清瀬市「ボランティアの支援を通じた視覚に障害のある方のスマホ操作のスキルの向上」

■ 背景

- 2017年時点で、視覚障害者と健常者のスマホの普及率は約20%の乖離があり、視覚障害者の間でスマホの普及が遅れている
- 市内大学生ボランティアグループは、視覚障害者の支援経験がなく、適切な支援方法が不明



■ 概要

- リーダーと参加者がともに学ぶスマホ教室
- 参加者12名、リーダー3名
- 全盲の方をターゲットとする

プログラム内容

項目	小項目
スマホの紹介	① スマホでできること ② 便利なサポートアプリ ③ スマホの基本
ボイスオーバーとは	① 通常モードとボイスオーバーの切替 ② ボイスオーバージェスチャについて ③ 練習モードについて ④ 実際の操作でボイスオーバージェスチャに慣れる
ボイスオーバージェスチャでスマホを使う	① HP・SNSを読む ② Seeing AIを使う ③ ボイスオーバージェスチャと入力

視覚障害者向けのスマホ教室を実施する際の留意点

- ① 資料などがあれば音読する
- ② 指示語を控える
- ③ 名前をたくさん使う
- ④ 着席時・歩行時に気を使う
- ⑤ スマホの画面の向きを回転をロックする
- ⑥ 参加人数が多い場合はイヤホン等を使用する



※出典：デジタルバйд是正に向けた共助体制形成ガイドライン

東京都で実施している4つの取組の詳細及び抱えている課題について ヒアリング調査を実施した

(イ) 東京都 ヒアリング結果 (1/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年8月23日（水）14:00～15:00

質問分類	質問項目	回答
高齢者向けスマートフォン利用 普及啓発事業	● 試用スマートフォンをどの程度の期間に何人へ貸し出したか	<ul style="list-style-type: none"> ● 貸し出しは令和3年の9月から実施している ● 令和3年度には254台、令和4年度には738名、令和5年度（令和5年7月末時点）86名に貸し出しを行った ● 貸し出し機種はすべてAndroidである
	● 試用スマートフォンの貸し出しと返却はどのように行っているか	● 体験会で貸し出しを行い、1カ月後を目安に体験会時に渡すレターパックで返却してもらう形式である
	● 貸し出しについて課題点あるか	● 特段トラブルはない
	● 試用スマートフォンの返却後にスマートフォンを購入した方は把握しているか。把握している場合、どの程度購入しているか	● 返却後スマートフォンを購入したかは把握していない
	● 試用スマートフォンのログデータ等を取得し、利用頻度の分析等は実施しているか	● MDMツールは入れている。集計は行っているが、詳細な分析は行っていない
	● 区によって定期相談会の回数が違うように見られるが、大田区や練馬区がなぜ多いのか	● その区に聞かないとわからない。基本的に区の意向に沿って実施している
	● 各東京都の市区町村に向けて教室があるので、呼びかけたうえで各自治体がサポートをもらいながら運用の仕方なのか	● 基本的にそうである。追加募集は何度かしているが、年に1～2回実施の募集をかけて、数の調整をしている。東京都では、講師派遣や教材を用意している
	● 人員を手配することは行っているか	● 東京都では行わず、委託事業者が行っている。手配する際にスマホサポーターに対して募集をかけてもらう等スマホサポーターのアサインは委託事業者が行っている

TOKYOスマホサポーターは現時点で540名が登録している状況であり、本制度の周知と活動イメージの浸透を通じたサポーターの増員が喫緊の課題であった

(イ) 東京都 ヒアリング結果 (2/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類		質問項目	回答
TOKYO スマホサポーター制度	登録状況について	● TOKYOスマホサポーターは現状何名でこういった属性の方が多くのか	● 現時点では、540名が登録しており、堅調に増加している
		● TOKYOスマホサポーターを集める点やモチベーションの点での課題はあるか	● サポーター制度の周知を行うとともにサポーターになった後の活動イメージを明確にすることが重要だと考えている
		● 令和5年2月と比べて、かなり増えたように見えるが、なぜか	● 直接的に関係しているかは不明だが、 SNSの広告 を中心にした時点から増加している
		● どの年齢層が増加したか	● SNS広告は10代～20代をターゲットとしていた。若年層が増加傾向にある
		● 60代、70代が半数以上を占めているが、若年層の登録推進は実施しているか	● TwitterやInstagramなどのSNS広告を実施している
	運用状況について	● どのようなオンラインコンテンツを講習内容としているのか。当該講座はどのように作成したか	● 11単元のE-learningがあり、内容の検討・作成は委託事業者とともに作成している
		● オンライン講座後の確認テストはどのような形式なのか	● E-learningの各単元修了後に確認テストがある
		● 障害者へのスマホサポートも実施しているか	● 対象にはしていない。高齢者のみである。
		● オープンバッジはどのような形で利用、提示されているのか	● サポーターであることの証明として利用している ● TOKYOスマホサポーターは、令和5年8月時点では基本的に東京都の相談会のみ活動になっている。今後、サポーターのマッチングを導入予定であり、導入後サポーターにオープンバッジの提示や報酬を与えるかは個々に委ねることにしている

ガイドラインについては都内の全自治体に展開をしており、 今後は聴覚障害者向けの支援内容について充実させていきたい意向がある

(イ) 東京都 ヒアリング結果 (3/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類		質問項目	回答
TOKYO スマホサポ ーター制度	運用状況につ いて	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホサポーター制度の構築・運営・普及等を通して、難しかったことや現状の課題等はあるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 令和5年8月時点では基本的に東京都の相談会のみ活動になっているため、各自治体に活用いただけるよう、サポーターを使うメリットを訴求していきたい
		<ul style="list-style-type: none"> ● 区市町村などからどのくらい問い合わせが来ているか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 時々問い合わせが来ている
地域コミュニ ティ等を通じた デジタルデバイ ド是正のため のガイドライン 作成	全体につ いて	<ul style="list-style-type: none"> ● ガイドラインを活用する形での自治体への横展開をした事例はあるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 昨年度は7つの自治体に参加した。今年度は昨年度に作成したガイドラインを横展開する事業を実施する予定である
		<ul style="list-style-type: none"> ● 自治体は独自でのボランティア募集を行っているのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 独自で委託しているか、ボランティア団体の所属者などが講師として活用しているのではないかと考えている
		<ul style="list-style-type: none"> ● ガイドラインに関する発信を東京都以外の自治体に向けて実施しているか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 今年度、事業に参加していただく自治体にガイドラインも展開している。また、大阪府の自治体からガイドラインの問い合わせもあった
		<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員がスマホ教室に参加しているなどの事例はあるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特段そのような事例は聞いたことがない
		<ul style="list-style-type: none"> ● ガイドラインに盛り込みたかったが、盛り込めなかった内容等はあるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 大きな点として、聴覚障害者向けのデジタルデバイス対策があげられる。昨年度、実施規模の内容に基づいて事業を実施して得たノウハウを用いる予定である。昨年度は、視覚障害者向けが多かったが、聴覚がなかったため、ガイドラインに落とし込めなかった。令和3年度はあったが、教室を開くためのマニュアルにとどまっておき、丁寧な内容にはなっていないため、聴覚障害者に対応したものを載せていきたい
		<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者向けの支援している自治体は少ないと想定しているが、要望は多いか 	<ul style="list-style-type: none"> ● そうした要望は増えている感触である

障害者への支援については実績を有する事業者に委託・運営をしており、VoiceOver等のツールを活用する形で支援を実施している

(イ) 東京都 ヒアリング結果 (4/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類		質問項目	回答
地域コミュニティ等を通じたデジタルデバイド是正のためのガイドライン作成	モデル事業について	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害者に対して、スマートフォンのどのようなアプリケーションや機能を活用してサポートを実施したのか 	<ul style="list-style-type: none"> VoiceOver（画面に表示されている文字を読み上げる機能）を活用したサポートを実施した。また、視覚に障害がある方へのアプリの紹介を行った
		<ul style="list-style-type: none"> VoiceOverアプリの活用方法について聞きたい 	<ul style="list-style-type: none"> VoiceOverを使いながら、入力のところまで行き、音声入力を用いて入力する。基本的に音声入力だが、フリック入力できる方もいるで、個々に合う方法を用いている VoiceOverを用いたキーボード入力もできるが、レベルが高い。音声入力での入力が一番スムーズにやっていただけなのでそちらを提案している
		<ul style="list-style-type: none"> 障害者の支援経験がないサポーターが多いと想定できるが、苦労した点はあるか。また、サポーターへの教育やフォローはどのように実施したのか（教える側にも知識が求められると思うが、教える方に対して教育の体制やオンラインのコンテンツはあるか） 	<ul style="list-style-type: none"> スマホサポーターは障害者へのサポートを実施していないため、障害者の支援に長けた委託事業者にサポートを依頼している
その他		<ul style="list-style-type: none"> TOKYOスマホサポーターやガイドラインなど次年度にむけて追加で行いたい事業等あるか 	<ul style="list-style-type: none"> 予算要求中なので回答は難しいが、スマホサポーターについては人数を増やしていきたい

東京都は若年層のサポーター増加を狙ったSNS広告や スマホ上でのオープンバッジ発行の独自の取組を実施している

(イ) 東京都 事業のポイント・本取組への示唆

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

若年層への周知に向けたSNS活用

- サポーター制度の周知を行うとともにサポーターになった後の活動イメージを明確にすることが重要
- 特に若年層の増加を狙っている。その中でSNS広告を行ったことで、若年層のサポーターが増加した

若年層の関与促進に向けては
SNS広告を活用する形が有効である

ガイドラインにおける推進フェーズごとの実施内容の具体化

- 東京都では都内の自治体がデジタルデバイド解消に取り組むためのガイドラインを作成しており、都内全自治体に展開している
- 本ガイドラインにおいては計画・実行・評価・振り返りフェーズごとの実施内容・推進メンバーを具体化し、重要なポイントを整理している

各推進フェーズで考慮すべきポイントを整理することにより、
各自治体における主体的な取り組みを推進することができる

スマホサポーターへのオープンバッジ活用

- オンラインによる講習受講した修了者にはスマホサポーターオープンバッジが発行される
- サポーターに活動の場においてオープンバッジの提示を求めると報酬を与えるかは個々の活動の場に委ねることにしている

オープンバッジを付与することによって
インセンティブを与える可能性がある

障害者に対する様々な支援メニュー

- 東京都内の各種自治体では、スマホ教室だけに留まらず、eスポーツを介したオンラインコミュニケーションや視覚害のある方が使いやすい特設ホームページの制作等を実施しており、様々な形でデジタルデバイドの解消に取り組んでいる

スマートフォン教室に留まらない様々な
手法を活用することにより、
被支援者の興味関心を刺激することができる

加賀市では、スマホ教室・スマホよろず相談所の設置に加え、マイナンバー対応スマートフォン購入時の助成といった経済的な支援も実施している

(ウ) 加賀市 調査概要

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

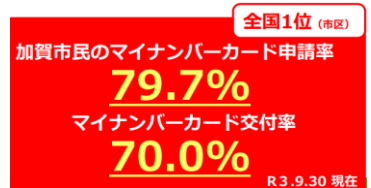
調査対象

- 実施主体：石川県加賀市
- 実施時期：2020年11月～
- 対象：デジタルデバインド対策事業

取組の背景・目的

本取組の背景

- 加賀市では、人口・観光入込客がともに減少し、2014年には「消滅可能性都市」の一つに指摘された（全国1,799自治体のうち896団体が指摘を受けた）
- 上記指摘を受け、行政サービスのデジタル化の推進を含むイノベーション施策を展開しており、172件の行政手続きの電子化や、電子投票の実現も果たし、市民のマイナンバーカード申請率・交付率も共に全国1位となった（令和3年9月30日時点）
- デジタル化した行政サービスを高齢者も含む全市民に行き届けるための施策として、デジタルデバインド解消事業にも取り組んでいる



本事業の目的

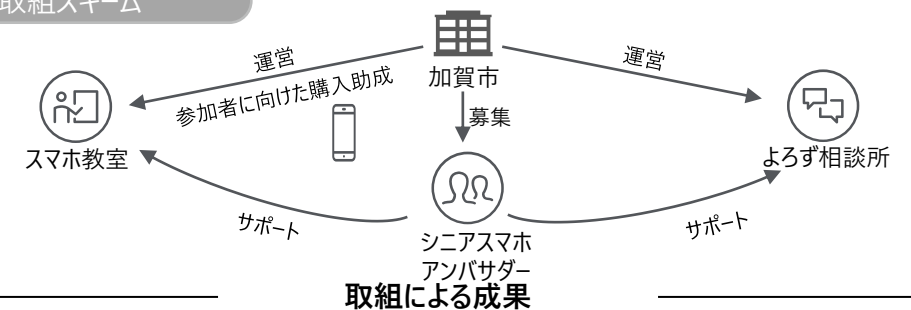
- 誰一人取り残すことなく高齢者を含むすべての市民が、行政サービスのデジタル化といった取り組みの恩恵を受けられる基盤を築くこと

取組の概要

- 全4取組から構成される
 - スマホ教室の開催
 - マイナンバーカード対応スマートフォン購入助成
 - スマホよろず相談所の設置
 - 加賀市シニアスマホアンバサダーの募集



取組スキーム



取組による成果

- スマホ教室の開催
 - 2020年11月から2021年2月の間に4回実施、66名参加
- マイナンバーカード対応スマートフォン購入助成
 - スマホ教室に参加して得た「受講証明書」を提示することで、マイナンバーカード対応スマートフォンの購入助成が受けられる
- スマホよろず相談所の設置
 - 2021年7月から9月にかけて延べ81人が相談
- 加賀市シニアスマホアンバサダーの募集
 - 2022年10月時点で8名が活動し、デジタル推進委員にも任命された

※出典：みんなのデジタル社会

スマホ教室の開催によってスマホ操作への苦手意識を解消すると同時に、教室参加者に対する購入助成によって、スマホ購入というアクションを後押ししている

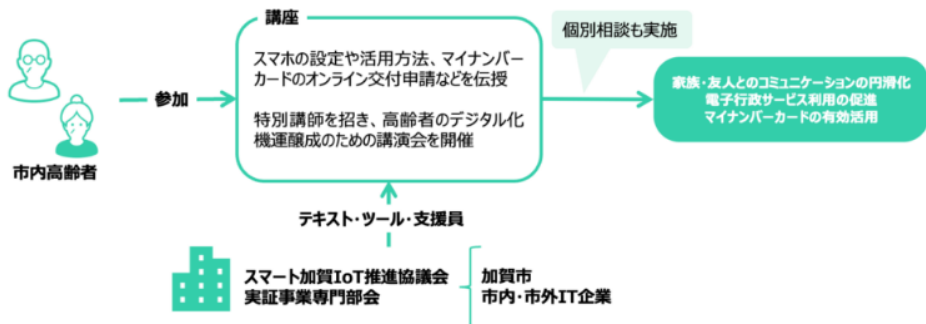
(ウ) 加賀市 取組内容 (1/2)

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

スマホ教室

■ 概要

- ・ 総務省が公募していた「デジタル活用推進支援員推進事業 地域実証事業」の一環として2020年11月から2021年2月にかけて実施
- ・ 2021年以降も定期開催されている
- ・ 普段からスマホを使いこなしている市内高齢者や市内携帯ショップ、IT企業に協力してもらい、参加者2名に対して支援者1名の体制で実施
- ・ 毎週金曜日13:30～15:00に実施



■ 参加人数

項目	回数	人数
スマホ体験	3回	39名
防災メール登録	1回	15名
知っておいてほしいスマホ用語	7回	8名
ラインの使い方	3回	予定

マイナンバーカード対応スマートフォン購入助成

■ 概要

- ・ データ駆動型社会への参加に向けて、高齢者にマイナンバーカード対応機種所持を促すための取り組みとして実施
- ・ 市が指定する携帯ショップなどで開催されるスマホ教室を受講することで、市からマイナンバーカード対応スマートフォン購入の支援を受けることができる

■ 助成対象者

- ・ 以下すべてに該当する方
 - ✓ 加賀市に住民票がある
 - ✓ 昭和34年4月1日以前に生まれた
 - ✓ マイナンバーカードを取得している、もしくは申請中である
 - ✓ マイナンバーカード対応スマートフォンを持っていない

■ 助成金額

- ・ 一人当たり5,000円（上限）

■ 助成要件

- ・ 市の指定するスマホ教室を受講し、スマホ教室受講証明書を取得すること
- ・ 市の指定するスマホ教室を開催している市内事業者にて、マイナンバーカード対応スマートフォンを購入する事

※出典：加賀市の取り組みについて/みんなのデジタル社会

スマホよろず相談所では、スマホ教室では対応が難しかった参加者個別のニーズや悩みを解決、また同時に市民有志のスマホアンバサダーの募集も行っている

(ウ) 加賀市 取組内容 (2/2)

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市**
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

スマホよろず相談所

■ 概要

- 2021年7月に開設
- スマホ教室を通して浮かび上がった「教室形式」の難しさという課題を受け、参加者の多様なニーズや悩みに対応するために設置された
- 毎週月・水曜日 14:00～16:00に実施

■ 相談内容

- スマートフォン購入後のサポートが中心
- スマートフォンの利用プランについての不明点
- インターへの接続方法
- SMSやキャリアメール・フリーメールの使い分け
- 防災情報の受け取り方
- QRコードについて



■ 相談者数

- 2021年7月5日から9月29日の間に延べ81人が利用

■ 取組から得られた気づき

- スマートフォンの利用プランや、インターネットの利用方法などを、行政という公正な立場に相談できる場として機能
- 行政が主体という部分で、市民は安心感を得ている

加賀市シニアスマホアンバサダー

■ 概要

- スマホ教室とスマホよろず相談所において、専属の講師と共に運営を行う、市民有志のボランティア
- 主な活動内容はスマホ教室とスマホよろず相談所の補助であり、自身の都合の良い日に参加できる

■ 対象者

- 次のすべてに該当する方
 - ✓ 市民で、地域の高齢者にスマホなどのデジタル機器の使い方を教える意欲がある
 - ✓ 日常的にスマホを利用している
 - ✓ アプリのインストールをしたことがある
- ※シニアスマホアンバサダーに応募経験のある人、スマートフォンの販売等として営む人は応募不可



※出典：加賀市HP/加賀市の取り組みについて/みんなのデジタル社会

加賀市で実施している4つの取組の詳細及び抱えている課題についてヒアリング調査を実施した

(ウ) 加賀市 ヒアリング結果 (1/5)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年8月24日(木)13:00～14:00
- ヒアリング担当者：山本様

質問分類	質問項目	回答
スマホ教室について	● スマホ教室を実施したきっかけは何か	● キャリアショップでの教室はあるものの、キャリアショップでは質問しづらいという市民の声があったため、気軽に質問できる場所づくりといった意味合いでスマホ教室を開設した
	● スマホ教室を実施・運営するうえで課題はあるか	● 人員配置が課題点である。アンバサダーは来てくれていることが多いが、日によっては足りないこともある。また、 <u>アンバサダーがボランティアであるといった特性を踏まえて、人によって教え方のスキルに差がある</u> 。一方で、ボランティアで関与いただいている点を踏まえて、気になった点を指摘しづらい点がある
	● 参加者2名に対してアドバイザー1名で教える体制だが、現状この体制で問題なく運営できているのか。また、参加者3名に対してアドバイザー1名で試行したことはあるか	● 講師として前に立つ方が1名おり、受講生2名に対してアンバサダー1名がつく形である ● あまりフォローが必要ない講座は、受講生3～4名に対してアンバサダー1名がつく。また、初心者の方向けの講座であれば、受講生1名に対してアンバサダー1名つく形をとることもある
	● 他自治体は講師と受講生が対面の机で講座を行う形式だが、そういった形式ではなく、教室形式なのか	● 講師が前に立ち、パワーポイントを用いて講義をしているが、受講生2名に対してついているアンバサダーは直接指導をしている
	● 講師はシニアスマホアンバサダーの方なのか	● <u>講師は地域おこし協力隊の方に協力いただいている</u> 。シニアスマホアンバサダーは無償で参加しているが、地域おこし協力隊は有償で参加しているため、地域おこし協力隊の方がシニアスマホアンバサダーになることはない

最終的な普及率向上及び電子申請普及のためにはスマートフォンを貸与するより助成金スマートフォン購入促進の方が効果的といった仮説のもと取組を推進している

(ウ) 加賀市 ヒアリング結果 (2/5)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
スマホ教室について	<ul style="list-style-type: none"> シニアスマホアンバサダーはボランティアだが、その方たちはボランティアへの喜びや貢献しているという気持ちで参加しているのか。インセンティブは何か 	<ul style="list-style-type: none"> アンバサダーは高齢の方が多い。コロナ禍で地域のサークルもなく地域交流の機会が少なかったが、アンバサダーになることで交流の機会が増えてさんkが楽しみになったという方もいる。また、アンバサダーと言っても特段詳しい方はそれほどおらず、LINEやFacebook使える程度のレベルだが、人に教えることによって学ぶことも多く、自分の知識が増えて嬉しいという方もいる 運営側のグループLINEがあり、その中で講師が生成系AIの話などを振ってくれて、実際にアンバサダーがやってみたと報告するなどコミュニケーションが楽しいのではないかと考えられる。さらに、年度末にアンバサダーを労う会を実施しており、その際苦情等を言う方は少なく、自分の出番を増やしてほしいという方もいる
	<ul style="list-style-type: none"> 毎週金曜日に1.5時間ほど実施しているが、参加者は1回につきどの程度いるか 	<ul style="list-style-type: none"> 講習のテーマによるが、多くても8人程度である。習い事感覚で複数の講座に参加している方もいる
マイナンバーカード対応スマートフォン購入助成について	<ul style="list-style-type: none"> 他自治体ではスマホ貸与をしているケースが多いのだが、本助成金を開始した背景は何か 	<ul style="list-style-type: none"> 加賀市はマイナンバーカードの普及率が高く、マイナンバーカードを使った電子申請をはじめとした取組を促進したいと考えている。スマートフォンの貸与であると、マイナンバーカードの読み込みは難しいと考えられる。また、貸与後にスマホの自主購入とマイナンバーカードの読み込みにつなげられれば良いと思うが、それも難しいと考えられるので、最初から自分名義のスマホを購入することでマイナンバーカードの読み込みを行ってもらえると考えた スマホの貸与をしている自治体は、ユーザーにスマホの操作に慣れていただいたのちに購入することを想定されている。加賀市も20台のスマホのレンタルを行っており、ガラケーとの違いは体験できるような仕組みづくりは行っている。
	<ul style="list-style-type: none"> 他自治体のようにスマホを貸与した後、スマホの購入につなげることは大事だと考えられるが、貸与スマホや加賀市のように最初から自分のスマホを購入するということに対してどのように考えているか 	<ul style="list-style-type: none"> 貸与スマホでできることは限られていると考えられる。特に、個人情報などに配慮すると制限されたところまでしかできないと考えられる スマホ講座等受講した後、帰宅後のフォローを合わせて実施することが重要である。また、貸与後自分のスマホを購入した場合でも、貸与スマホと購入スマホの機種が異なると仕様が変わってしまい、再度学習コストを要することも懸念点の一つとして挙げられる

キャリアショップに直接相談に行くよりも市が行っている相談所の方が気軽に相談しやすいといった市民の声が多くあった

(ウ) 加賀市 ヒアリング結果 (3/5)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
マイナンバーカード対応スマートフォン購入助成について	● 何名ほどに本助成を提供したか等、助成支援はどのような状況か	● 令和3年度は265件、令和4年度は103件である
	● 今後も継続していく予定か	● 今年度までは継続している。来年度は現状決まっていないが、正直どの程度のスマホ保有率であるかが分かっていない。購入を考えているがまだ購入できていない方がいるなら、続けたいと考えているが一定数スマホユーザーがいるなら継続する必要がないと考えている
スマホよろず相談所について	● スマホよろず相談所を実施したきっかけは何か	● スマホ教室を実施する中で携帯電話の使い方が分からない高齢者の方が非常に多く、教室形式で行うとサポートしきれない事象が発生した。一人ひとりの課題に合わせたサポートを実施したいという思いからスマホよろず相談所を実施した
	● スマートフォンの利用プランの相談への対応は、行政としての公平性を保ちながら行うのが難しい部分があると想定できるが、意識している点はあるのか	● 行政のため、指定のキャリアを紹介することはできないため、利用プランに関する質問はキャリアの店舗で聞くよう伝えている。 ● パケットやWi-Fi等の基本知識の理解がない人も一定数いるため、その際はボランティアから教えるようにしている
	● スマホ教室と比較した際、スマホよろず相談所は個別対応のためそれぞれのニーズに合った相談がよりできると考えられるが、相談内容等の違いはあるのか	● 令和3年と令和4年は、スマホよろず相談所は1か月待ちになるほど満席状態 だった。1回の相談につき、30分枠であり高齢者の方々一人一人の悩みに対して対応している ● キャリアショップに行きにくいと言っている方も多い。理由として、忙しそうにしているから、店員に買い替えを勧められるのではないかとこの恐れを抱いているからなどがあげられる
	● ほぼ満席状態とのことなので、1年あたり350～360人程度が利用しているのか	● 昨年は、のべ275名が参加した（同じ方が複数回利用した場合も含める） ● 体制としては、講師の方が基本的についており、予約なしでの来場や予約時間と異なる時間に来てしまう等の高齢者の特性に合わせてマンツーマンでサポートしている

加賀市はスマホ教室を担当するシニアスマホアンバサダーを市内21区に最低1人ずつ配置することが今後の目標・方針である

(ウ) 加賀市 ヒアリング結果 (4/5)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
シニアスマホアンバサダー	● シニアスマホアンバサダーを実施したきっかけは何か	<ul style="list-style-type: none"> ● 最初のきっかけはスマホ教室やスマホよろず相談所の人員不足である。 ● 人件費をかけずに上記課題を解決するためボランティアの募集をかけたが、想定よりも応募者が多かった。現在も定期的に募集をかけて増やしている
	● シニアスマホアンバサダーに応募する方の属性や年代等はどのような状況か	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的にセリタイア年代（65～70代）が多数を占め、1名のみ20代である。しかし、その方は仕事もしており、参加回数が少なくなってしまっている。 ● 現在は12名であり、毎月シフトを組んでいるが、人によって参加できるペースが異なるので、参加回数に偏りが生じている
	● 市民ボランティアを多く集めるうえで、工夫した点や広報手段はどのようなものがあるか	● 加賀市の広報誌で定期的に募集をかけている。また、構想段階だが、 包括支援センター（市役所内福祉部門の老人会）と連携して何かできないかと検討している
	● シニアスマホアンバサダーと併せて、デジタル推進委員の活動をされている方はいるか。いる場合、どの程度いるか	● 最初から参加されている8名は、令和4年9月、デジタル推進委員に任命されている。その後、アンバサダーが4名増えたが、どのタイミングで推進委員任命の申請をしたら良いか探っている
	● シニアスマホアンバサダーの登録目標数やスマホサポーター増加に向けた施策等はあるか	● 具体的に登録目標数というものはないが、アンバサダー開始時に加賀市内の各地区でアンバサダー1名を中心に回してもらえるくらいになってほしいと考えている。加賀市には21の地区があるため、 各地区に中心になる人物ができることが目標である
	● シニアスマホアンバサダーの教育としてどのような取組をされているか	<ul style="list-style-type: none"> ● 養成講座を受けてもらっている。内容は基本的な教え方や教えるうえでの工夫点等であり、アンバサダーに限定する形での講座ではない ● 現状養成講座のみで運営としては問題ない ● 新しいテーマの講座を開講する前は、アンバサダーを集めるかSNS上で使用するテキストを事前に公開するため、事前準備ができるようにしている

シニアスマホアンバサダーとデジタル推進委員の活動の差別化ができていない現状であり、 今後はデジタル推進委員の人材育成が要望としてあるといったご意見をいただいた

(ウ) 加賀市 ヒアリング結果 (5/5)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
シニアスマホアンバサダー	<ul style="list-style-type: none"> ● 特定の知識の詳しさによって担当する内容を決めるなど格付けする方法も考えられるが、そのような担当制や特定の教育等は実施していないか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特定の講座の専門員というよりは、アンバサダーの負担にならないことを重視しているため日程面を優先している。そのため、アンバサダーはその日に自分が何の講座を担当するかはわからないため、現状そういった取組は難しい
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員とアンバサダーの差別化をする上で要望はあるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 各地区で中心になってもらう人になるためどのように育て上げるかが難しいと考えており、一人一人のスキルに合わせた学習内容の検討が課題と感じている ● 推進委員が各地区で中心になってもらえるような人材に育ててくれればいいと思っている

加賀市ではスマホ教室を実施するにあたり地区別の担当者の配置を検討しており、市内全域での取組推進に向けては有効な仕組み・制度であると思料できる

(ウ) 加賀市 事業のポイント・本取組への示唆

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市**
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

地域おこし協力隊によるスマホ教室の実施

- 地域外から移住してきた地域おこし協力隊に講師の役を担っていただきながらスマホ教室を運営している
- シニアスマホアンバサダーについては受講生のサポート役（受講生2名に対してアンバサダー1名）として関与いただいている



UIJターン人材を中心としたデジタルデバインド対策施策（スマホ教室等）の実施も一案である

マイナンバーカード対応スマートフォン購入助成制度

- 加賀市では一定の条件を満たした高齢者に対し、スマートフォンの購入助成を実施
- スマートフォンの貸与であると個人情報の取り扱いや機能に制限がかかってしまう可能性があるうえ、貸与終了後に購入しない方も一定数発生することが考えられたため当該取組を実施した



高齢者のスマホ保有率の向上といった観点ではスマホ貸与よりも購入助成のほうが直接的な解決策となる

地区別のスマホ教室責任者の配置

- 加賀市内の各地区でアンバサダー1名を中心に置き、各地域でスマホ教室の運用を今後予定している
- 各地区での責任者を設置することで、市内のデジタルデバインド対策を網羅的に推進することができる



スマホ教室を日本全国で網羅的に実施するにあたっては地区ごとの責任者配置が有効な手段の1つである

スマホ個別相談の需要超過

- 加賀市が実施しているスマホよろず相談所は、一昨年と昨年は1か月待ちになるほど満員状態であり、相談員が不足しているといった課題がある
- 予約している参加者にはキャリアショップに行きづらいため気軽に利用できる相談所を利用したいといった意見が多い



スマホ教室の個別相談のニーズは相対的に非常に高く、ボランティアをより多く配員させる必要がある

西会津町では、ケーブルテレビを活用し、町民に対してデジタルへの興味付けを行うと同時に、デジタル教室やデジタルよろず相談室の運営も行っている

(工) 西会津町 調査概要

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

調査対象

- 実施主体：福島県西会津町
- 実施時期：2022年夏頃～
- 対象：デジタル教室等によるデジタルデバイド対策事業

取組の概要

- 全3取組から構成される
 - 西会津町ケーブルテレビを活用した「デジタルに関する特別番組」の制作・放映
 - 主に高齢者を対象とした、自治区に出向いての「デジタル教室」の開催
 - どんなことでも相談ができる「デジタルよろず相談室」の開設・実施

取組の背景・目的

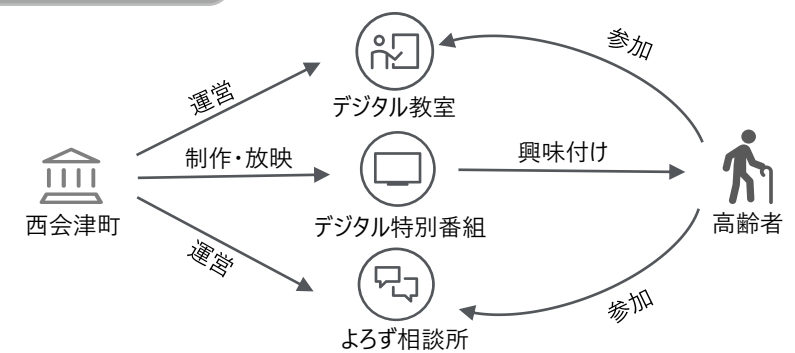
本取組の背景

- 西会津町では「西会津町デジタル戦略」を策定し、デジタル技術の活用によるデジタル変革（DX）を推進
- DXを進めるにあたり、特に高齢者の事業や取組みの理解と、デジタルデバイド対策が必要となった
- 西会津町には大型電気店や携帯電話の販売店舗がないことから、高齢者がデジタル機器に触れる機会が少なく、困ったときに気軽に相談できる場所が町内にない現状

本事業の目的

- デジタル技術の利活用により、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由などにかかわらず、誰もが取り残されずにデジタル化の恩恵を享受できる環境の整備

取組スキーム



取組による成果

- 「デジタルに関する特別番組」の制作・放映
 - 町民のデジタル機器や技術への興味づけが期待
- 「デジタル教室」の開催
 - 町主催で20回延べ182名、企業との共催で8回延べ46名参加（令和4年10月1日時点）
- 「デジタルよろず相談室」の開設・実施
 - 65回延べ138名が利用

※出典：デジタル田園都市国家構想 HP内 デジ田メニューブック

デジタルに関する特別番組の制作・放映を通じ、町民のデジタルへの関心を醸成すると同時に、民間企業と協業し、デジタル教室・相談室も積極的に実施している

(工) 西会津町 取組内容

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

「デジタルに関する特別番組」の制作・放映

■ 概要

- 西会津町ケーブルテレビを活用した「デジタルに関する特別番組」を制作・放映し、町民がデジタル機器や技術に興味を持つことを目指した
- デジタル教室や、デジタルよろず相談室の利用も促す



デジタル教室

■ 概要

- 主に高齢者の方を対象に、インターネットやカメラの使用方法・地図やゲームなどのアプリについて紹介し、デジタルの便利さや楽しさを体験してもらう目的で開催
- (株)NTTドコモ・(株)エヌ・エス・シーと連携し、デジタル教室で使用する機器の選定や、実際の教室の支援員において支援を受ける
- 企業との共催のものと、町主催のものがある

町では、多くの関係機関と共に「デジタル」の関心を高めるために、自治会の集会所に協賛して、「デジタル教室」を開催しています。近所の集会所に一緒に、「デジタル」について体験してみませんか？

教室の内容
デジタルについての説明のほか、デジタル機器に「触れて操作して体験します」。タブレットの電源の入れ方や基本操作、また、様々な使い方を紹介します。受講時間の分限です。

○開催方法
開催を希望する自治会は、事前に申込書に必要事項を記入の上、提出をお願いします。日程や会場等について、個別に調整いたします。

協賛先: 株式会社NTTドコモ 企業情報部(担当:伊藤 博) 株式会社エヌ・エス・シー 総務部(担当:伊藤 博) 企業情報部(担当:伊藤 博) 企業情報部(担当:伊藤 博)



デジタルよろず相談室

■ 概要

- デジタルに関することのほか、どんなことでも相談できる場
- 町民によってデジタルに対するスキルや理解度、また利用目的も異なっていることから、一般的な教室形式では対応が難しい部分を個別相談という形で担っている
- 相談対応においては、(株)NTTドコモの支援を受けている

■ 具体的な相談内容

- デジタル機器の使い方についての相談
- パソコンの不具合への対応
- SNSやオンラインショップの利用
- テレビ電話で家族と話す方法



※ 出典：デジタル田園都市国家構想 HP内 デジタルメニューブック

西会津町で実施している3つの取組の詳細及び抱えている課題についてヒアリング調査を実施した

(工) 西会津町 ヒアリング結果 (1/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年9月1日(金) 10:00～11:00
- ヒアリング担当者：藤井様、武藤様、土田様

質問分類	質問項目	回答
全体について	● デジタルデバインド対策の事業の位置づけや課題感は何だと考えるか	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>デジタルよろず相談室やデジタル教室の本質的な課題は、自治体と住民の情報共有の機会が少ないことである</u> ● OODAループの「見る」「分かる」がないと施策はできないと考えており、住民と話をすることがあることで、必要な施策の解像度を上げられると考えている ● 地域の代理店が開催することも一つの方法だが、アウトソーシングという形も見直す必要がある ● 電話料金が想定より高い等の理由で、デジタルデバイスに対する不信感が高まってしまっていることもデジタルデバインドの原因の一つであると考えている
	● 役所という特性からプランの提案をするのは難しいと思うが、どのように相談に乗っているのか	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンの不要なプランは削るように提案している。本人に直接携帯キャリアに電話をしてもらって、無駄なプラン等をなくしてもらえるようにしている。 ● 町にキャリアショップがないため大手3キャリアが町に訪問したことがある。その結果、携帯キャリアの本部の方が直接訪問し対応してもらうことで一人当たりのプランが3,000～4,000円下がった。このように真摯に対応することで信頼が上がると考えられる
	● デジタル推進委員はキャリアが多い。ボランティアの割合を増やしたいと検討しているが、中立性を上げるために、こういった形が望ましいか	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>インセンティブの設計が重要</u>であると考えている。現状、携帯キャリアにインセンティブが偏ってしまっている印象がある。 ● <u>デジタル教室の講師として活躍している人をデジタル推進委員に認定すること</u>も一つの方法であるだと考えられる

情報発信よりも情報受信の方が重要であり、地域住民の高齢者と話すことが本質的課題を探ることにもつながるのではないかといったご意見をいただいた

(工) 西会津町 ヒアリング結果 (2/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
デジタルに関する 特別番組の制作・放映に ついて	● 実施背景はどのようなものか	<ul style="list-style-type: none"> ● テレビ自体は高齢者が多く見るため、情報を届けるためには有益であると考えられる ● 情報発信のところばかり目をつけることが問題である。前提として全ての高齢者に知ってもらうことが難しいため、情報発信に注力するよりも情報受信を正しくできているか確認することに焦点を当てる必要がある
	● 情報受信とは具体的にどのようなことか	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者と積極的に話すということであり、話すことによって本質的課題を探ることにもつながると考えている。また、高齢者単身世帯の交渉力が低いため、デジタルに限らず事業者を介さずに直接話すことが重要であると考えている ● メディアは何かを伝えるツールでしかないため、ツールを選ぶことは本質的ではない
	● デジタルの普及活動には様々なやり方があるが、その中でなぜケーブルテレビの活用を選んだのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者が視聴するコンテンツは主にテレビであると想定したからである
	● 特別番組を制作・放映するにあたって、意識した点やポイント等はあるか	<ul style="list-style-type: none"> ● よろず相談室で多い相談を発信すること及び、よろず相談室に敷居が高くて行けないと思っている人に気軽に利用できる場所であると宣伝することである
	● 特別番組を放映したことによる効果はあったか（例えば、番組を見てデジタル教室に来訪した等）	<ul style="list-style-type: none"> ● 効果はあった ● 放送後は人が多く、実際にテレビの出演者がデジタル教室やよろず相談室にいることによって信頼性が増したとも感じている
	● 今後の追加放映の予定はあるか	<ul style="list-style-type: none"> ● 収録すべきコンテンツを考案した際には収録・放送する予定である

高齢者のデジタルリテラシー向上に向けては各々の興味関心がありそうなコンテンツを提案し、当該コンテンツを利用できる方法を教えることが重要である

(工) 西会津町 ヒアリング結果 (3/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
デジタル教室について	<ul style="list-style-type: none"> デジタル教室ではどういった内容を話しているか 	<ul style="list-style-type: none"> スマホやタブレットが怖くないということを伝えている 高齢者各々の興味関心に寄せることが大事ではないかと考えている。例えば、YouTubeで高齢者向けコンテンツを流したうえでスマートフォンでも視聴できることを伝えたり、興味関心をきっかけにInstagramやX（旧Twitter）の方法を教えてアプリをインストールする受講者の方もいた
	<ul style="list-style-type: none"> デジタル教室を運営する中で生じた課題は何かあるか。それに対してどのように対応したか 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的に集落からの希望でデジタル教室を実施しているが、手を挙げてもらうまでが大変である。実施すると決まれば参加者は集めてくれるが、内発的な動機づけをする意味でも自治体と地域住民のコミュニケーションが今後必要であるとも考えている
	<ul style="list-style-type: none"> デジタル教室に参加した町民の特徴（同居人の有無や年齢等）はどのようなものであるか 	<ul style="list-style-type: none"> 平均年齢85歳で90歳が最高齢のため、全3回同じ内容で行ったが、毎回新鮮な反応をしてくれる。若者が面白そうなことをしていると興味を引くことが重要であると考えている
	<ul style="list-style-type: none"> デジタル教室で活用している教材等があればどのようなものか 	<ul style="list-style-type: none"> 職員が作成したオリジナル教材である
デジタルよろず相談室について	<ul style="list-style-type: none"> デジタルよろず相談室を開設した背景は何か 	<ul style="list-style-type: none"> OODAループへの仕事の仕方へ変えていかなければならないと考え、施策に至った
	<ul style="list-style-type: none"> デジタルよろず相談室は具体的にどのようなものか（デジタル教室との違いや運営体制等） 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的に相談者1名に対して相談員1名の体制である 地域住民と交流する場である デジタルで効率化をはかった結果、余った時間を住民と話す時間にしようと考えた 自治体職員は町の出身者が減少しており、地域に対する情報収集力が薄れてきているので、リアルな接点を作ることで補おうという考えである

高齢者によりデジタルに関心をよせてもらうために、公民館でストリーミングサービス配信を見ることが できるような仕掛けづくりをすることが有効なのではといった意見を得た

(工) 西会津町 ヒアリング結果 (4/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
デジタルよろず相談室について	<ul style="list-style-type: none"> デジタルよろず相談室は「デジタルに関することのほかどんなことでも相談できる場所」との記載があったが、デジタル以外に関する相談はどの程度あるか 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的にはデジタル関連の質問である 多い相談内容は、LINEを始めたいといった質問である PCに関する相談も受け付けており、Office周りの相談が多い
	<ul style="list-style-type: none"> 相談員はPCについての相談も解決できるのか 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的にGoogle検索で解決しているため、デジタルの専門技術は必要ない。高齢者はGoogle検索等のわからないことを調べる手段を知らないため、相談に来ている
	<ul style="list-style-type: none"> デジタル教室やデジタルよろず相談室の相談員はどのような属性の方が担当されているのか 	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトマネージャーとして入っているデジタル系の学部を卒業した方1名と高齢者へ教えることが上手な地域おこし協力隊1名である
	<ul style="list-style-type: none"> 相談員に対する報酬形態はどのようなものか 	<ul style="list-style-type: none"> 2名とも報酬があり、副業形態である
国に期待すること	<ul style="list-style-type: none"> 国の施策として何ができると考えられるか 	<ul style="list-style-type: none"> 各公民館でU-NEXT等の配信映像を見られるようにすることである。レンタルショップの撤退等、見たい映画を見ることができなくなっている中で、配信ツールは古い映画等を見ることができるため高齢者の興味関心が寄せる可能性が高い。公民館で見られるようになれば、デジタル活用にも住民同士のつながりにもつながると考えられる
	<ul style="list-style-type: none"> 国に対して期待することは何か 	<ul style="list-style-type: none"> 課題感をより解像度を上げて把握する意味でも住民と話す機会・現場に出る機会等のリアルに触れるような仕組み、センサー能力を上げる仕組みに期待している

西会津町では高齢者との交流の機会を増やし住民の声・悩みに耳を傾けることに注力しており、交流の機会を増やす意味でも対面でのスマホ講習会は有効な手段である

(工) 西会津町 事業のポイント・本取組への示唆

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

スマートフォン操作に限定しない形での相談会の実施

- 自治体職員が町外から流入していることが多く、地域ならではの課題が不足していたり、住民の生の声を聴く機会も少なくなっている
- 西会津町ではデジタル以外のことも話せるような相談所を設けている

住民の声・悩み事を直接的に吸い上げる意味でも
スマホ講習会といった機会は非常に重要になる

検索機能を活用する形でのスマホ教室の実施

- スマホ教室で講師がわからない質問があったとしても基本的にはGoogle検索で解決していたため、デジタルの専門技術は特に必要ない。
- 高齢者はGoogle検索等のわからないことを調べる手段を知らないため、相談に来ている側面がある

受講者から難易度の高い質問をされたとしても
講師自身が検索機能を活用することによって
概ねの問題は解決することができる

高齢者の興味関心があるコンテンツの提案

- アプリはあくまでも何かを達成するための手段でありそれを高齢者に押し付けながら教えても殆ど身につかない。
- 手段の先にある高齢者の興味関心のありそうなコンテンツを講師側から提示してあげることが重要である

高齢者が明確な目的をもってスマホを利用できるような
講師側の工夫が必要である

高齢者が視聴しているメディアでの広報活動

- 西会津町ではケーブルテレビを活用した「デジタルに関する特別番組」を制作・放映し、町民がデジタル機器や技術に興味を持つことを目指した
- デジタル教室や、デジタルよろず相談室の利用も促す

高齢者が頻繁に視聴する媒体での広報活動が
普及啓発の意味でも重要となる

海士町では、短期就業体験で参加した大学生によって高齢の町民に向けたスマートフォンお悩み相談会を実施し、恒久化を求める声上がるほど好評であった

(オ) 海士町 調査概要

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

調査対象

- 実施主体：島根県海士町
- 実施時期：2022年5～6月
- 対象：短期就業体験「大人の島体験」に参加する大学生が期間限定で開催したスマートフォンお悩み相談会

取組の背景・目的

本取組の背景

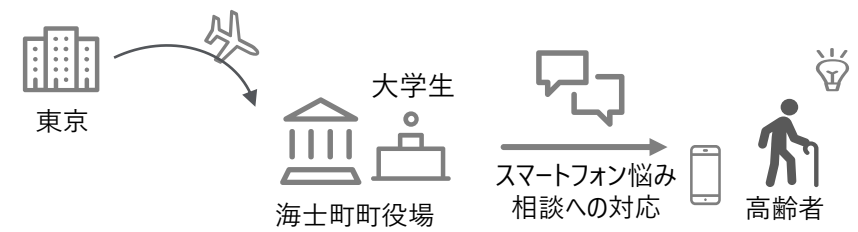
- 東京都多摩市の大学4年生の湯本拓さんが、短期就業体験にて家電量販店でのスマホ販売のアルバイト経験をいかして「人に役立つ活動をして喜ばれたい」として実施
- 町内にはスマホ専門店がなく、相談してもできない人が数多く存在



取組の概要

- 大学生が主催する、町民向けのスマートフォンお悩み相談会
- 5月9日から6月16日の期間、役場会議室において週4日、スマホの相談を受け付けた
- 主に高齢の住民からの、「ウイルスに感染したかもしれない」「写真を送りたい」といった内容の相談を受けた

取組スキーム



取組による成果

- 延べ44人から計79件の相談を受けた
- 中には7回相談に来た人や、湯本さんとの雑談のために来た人もいた
- 定例町議会の一般質問において、相談会の恒久化を求める声上がり、町も検討を始めている
- 湯本さん曰く、相談会では専門的な知識よりも話を聴く力が大切

※出典：山陰中央新報デジタル

海士町で実施しているスマートフォンお悩み相談会の詳細・課題につきヒアリングを実施した

(オ) 海士町 ヒアリング結果 (1/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年8月25日(金)10:00～11:00
- ヒアリング担当者：寺田様

質問分類	質問項目	回答
海士町におけるデジタル支援・活用の現状	● 隠岐のほかの町（西野島、沖ノ島など）とデジタル支援で連携することはあるのか。また、松江市や島根県と連携することはあるのか	● 島根県とは、今年度標準化業務で連携している。過去には、県主催のシニア向けスマホ勉強会が実施された。他の連携はほとんどない
	● 離島ならではのデジタル支援の難しさは何かあるか	● <u>物理的に講師の来島が難しい点、町内にスマホショップがない点</u> があげられる
	● 離島ならではのデジタル活用が進んだ際のメリットは何かあるか	● 他方、スーパーやコンビニ等がない小さな地域である分、ネットでの買い物は世代を問わずしており、年配の方でもネットで買い物を日常的にされる方もいるようである
	● 海士町の現時点の行政のデジタル化はどのような状況か	● 新庁舎建設に向けて、デジタル化を進めている ● 現時点では、電子契約の導入、議会のペーパーレス化、M365の導入等がある
	● 新庁舎建設でデジタル化を進めているとのことだが、例えば町内でキャッシュレス決済が進んでおり、そういったツールを使わなければ生活として不便である等の事情はあるか	● 特にない

スマホお悩み相談会は、島体験で訪れた学生の希望と町役場の意向がマッチし、実験的に実施した取組である

(オ) 海士町 ヒアリング結果 (2/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
海士町におけるデジタル支援・活用の現状	<ul style="list-style-type: none"> 島の中で住民がデジタル使う機会は、どのような時か（例えば、交通系やインフラなど日常生活でデジタルに触れる機会）。もし何かツールがあれば伺いたい 	<ul style="list-style-type: none"> 「あまとめ」といった町民向けの情報を集約したアプリがあり、年代問わず使われている（あまとめ - 海士町公式あまとめサイト - (town.ama.shimane.jp)） スマホアプリやwebから町内告知を見ることができる
	<ul style="list-style-type: none"> あまとめを作成した背景は何か 	<ul style="list-style-type: none"> 光回線を島全体に整備し、IT告知端末を各住宅に貸与していた。そこに静止画や音声のお知らせを流していたが、本端末がある場所に行かないと利用できなかったり、端末の老朽化によって交換を要するなどの課題が挙げられた。本課題を解消するためにもIT告知の代替手段として、町民が持っているスマホでお知らせが見られるようなものを作ることとなりアプリを作成した（IT告知端末に関する参考サイト：総務省 北海道総合通信局 IP告知端末利活用 (soumu.go.jp)）
	<ul style="list-style-type: none"> あまとめアプリについてはスマホお悩み相談会で相談はないか 	<ul style="list-style-type: none"> どのようにアプリをダウンロードするのかといった相談はある
	<ul style="list-style-type: none"> あまとめのようなアプリは、ほかの離島によくある事例になるのか 	<ul style="list-style-type: none"> あまり聞かない
スマホお悩み相談会について	<ul style="list-style-type: none"> スマホお悩み相談会の実施に際する背景は何か 	<ul style="list-style-type: none"> 前提として、町の全体の取組として、島にある高校に全国から来てもらったり、そういった方々に帰ってきてもらえるように実際に働くといった体験を提供するような仕組みづくりをしている。「大人の島留学」といった名前で3か月もしくは1年のお試し移住やインターンシップを実施している。今年のはべ3町で200人程度が参加した 島体験でインターンシップに参加した湯本さんと町役場情報政策係のスタッフが3か月間何をしたいかといったヒアリングを実施し、なるべく本人のやりたいことと町の意向をマッチできないか話し合った。その中で、湯本さんがスマホ販売経験をしていたことと町としてデジタルに関して誰一人取り残さないことを視野に入れた施策を行いたいといった意向がマッチングし、町内にお悩みがどのくらいあるのかということ把握するために実験的にスマホお悩み相談会を実施した。そのため、湯本さんからスマホお悩み相談会の提案をしたわけではない スマホお悩み相談会への予算は特にとっていない

スマホお悩み相談会は現在実施しておらず、役場へ問い合わせがあれば柔軟に対応するといった形式で行っている

(オ) 海士町 ヒアリング結果 (3/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
スマホお悩み相談会について	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホの悩みに相談に乗った大学生はボランティアサークル等に入っている方々だったか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 海士町に興味を持った大学生であり、ボランティアサークルに参加しているか否かはわからない。様々な所属先を選ぶ中で情報政策係を選んでくれたという形である ● 湯本さん以外の島体験に来ていた方々も参加してもらい、<u>相談会に来た悩みの8割程度は若い方々が解決できるような内容だった</u>
	<ul style="list-style-type: none"> ● 解決できなかった部分があればどのようなものだったか 	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホが古すぎたり、データが完全に消されてしまっていた等の悩みであり、技術面で解決できなかった部分は特にない
	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホお悩み相談会は、具体的にどのようなものか（運営体制や相談者の特徴等の傾向はあったか） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 運営体制としては、海士町役場総務課情報政策係のスタッフ1～2名である
	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談会で多く見られた住民の悩みや意外に感じた悩み等はあったか 	<ul style="list-style-type: none"> ● パスワードを忘れてしまい、再設定の方法がわからない方が意外に多かった
	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホお悩み相談会を運営するうえで意識した点や事業のポイントは何だと考えるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 意識した点は、<u>役場に訪問した際にふらっと相談できる点となんでも相談してよとした点である</u> ● 集客ポイントは、告知での来場よりも口コミでの来場が多い印象だった
	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談会を運営する中で感じた高齢者にスマートフォンの利用支援をする際の難しいポイントは何があるか。それに対する工夫点等あるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者によって、リテラシーが人によって異なるなので、最初は少し慣れが必要だった
	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホお悩み相談会の企画から運営まで全体を通してどう感じたか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 湯本さんは経験があったので教えることができたが、他の方は経験があるとは限らないので相談者とのコミュニケーションの方法を伝えることに負担がかかった
	<ul style="list-style-type: none"> ● ネット記事では、相談会の恒久化を検討中とのことだったが、その後進展はあったか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 役場へ要望があれば柔軟に対応するミニマムなカタチで行っている ● 周知をしているわけではないが、数カ月に1度電話がかかってくる程度である ● フォローは町の職員やお試し移住やインターンの参加者が担当している
	<ul style="list-style-type: none"> ● かなり盛況したとのことだが、町民からの満足度は高かったのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● その通りである

スマホお悩み相談会は今後要望が増えれば実施したいと考えており、 キャリアショップがないといった離島の格差から相談に来た方もいるといったご意見を得た

(オ) 海士町 ヒアリング結果 (4/4)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
スマホお悩み相談会について	<ul style="list-style-type: none"> ● 周知をしていない中で今もお問い合わせがあるとのことだったので、ニーズはあると推察されるが、今後このような施策を行うか町役場で検討されているか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 話としては出ていない ● 昨年実施して、徐々に件数はフェードアウトしていく傾向にあったため、場所と人員を割くよりかは、いったん様子を見て可能な範囲でサポートを継続していく予定である ● 今後、要望が増えたり、自治会長などからご相談があれば適宜対応したいと考えている ● 標準化する程度まで稼働を割けていないが、気持ちとしては継続したいと考えている
	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル利用に関して、国の施策に期待することはあるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 数年前まで、隣の西ノ島にドコモショップがあったが、苦渋の決断で撤退されてしまった ● ドコモショップがないから相談に来たというケースもあり、そういった離島の格差がなくなることを期待している
	<ul style="list-style-type: none"> ● どのような仕組みや制度があれば、町民のスマートフォンの利用促進につながると考えるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 仕組みや制度よりも草の根運動的な継続性のある寄り添い支援だと考えている
デジタル推進委員会について	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員会について知っているか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 知っている
	<ul style="list-style-type: none"> ● 新庁舎建設に向けてリソースが足りないとのことだったが、もし人的リソースがあればやりたいこと等あるか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 議会内でも一般デジタルに強い方に年配の方の支援を協力いただくという話はあったが、現時点ではすぐに動かすといった動きはなく、町内でやりたい人がいればといった考えである
	<ul style="list-style-type: none"> ● 人員配置が難しいとのことだが、オンライン上で高齢者にスマホを教えるといったことがあれば、導入したいと思うか 	<ul style="list-style-type: none"> ● そうは思わない。年配の方はオンライン会議に慣れていない点や島に来た若者と雑談しながら気軽に相談できる形が受け入れられやすかったのではないかと考えている

離島におけるスマホ教室の実施にあたっては、本目的に限定する形で島外の人材招致するのではなく、他の目的・制度にアドオンする形で実施することが有効である

(オ) 海士町 事業のポイント・本取組への示唆

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

他制度と併用したスマホ相談員の募集

- 海士町でのスマホ教室は「大人の島留学」といった制度を活用した大学生の提案によって実施したという背景がある
- 実施した結果、島に居住している高齢者と移住者の交流が深まり島の活性化にも繋がったといった所感であった

スマホ教室のためだけに島外の人材招致するのではなく、他の目的・制度にアドオンする形で実施することが有効である

地域情報アプリ・ネットスーパーアプリの高いニーズ

- 海士町ではあまとめといった町民向けの情報を集約したアプリがあり、年代問わず使われている
- 町内にコンビニやスーパーがない地域のため、ネットスーパーは年配の方でも日常的に使用している方はいる

地域情報アプリやネットスーパー等の地域柄頻繁に使われているアプリに関する知見のニーズが高いと推察できる

携帯キャリアショップがないことによる相談所の不足

- スマホの相談窓口となるキャリアショップが町内になく、隣の島にあったショップも撤退されてしまった
- キャリアショップがないことによって、スマホお悩み相談会に訪れた人もいた

「身近に相談できる」環境づくりに向けては携帯キャリアショップがない地域の相談所設立が重要となる

藤沢市では、市内点字図書館と民間企業が協業し、視覚障害者のためのスマホ教室事業を実施している

(カ) 藤沢市 調査概要

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

調査対象

- 実施主体：神奈川県藤沢市 KDDI南関東総支社
- 実施時期：2022年11月～
- 対象：視覚障害者のためのスマホ教室事業

取組の背景・目的

本取組の背景

- KDDI南関東総支社のCSR活動として実施
- 視覚障害のある方から「スマホの使い方を教えてくれる人や場所がない」「視覚障害者が使えるアプリを知らない」などの声をうけ、藤沢市点字図書館とKDDI南関東総支社の協業により実現

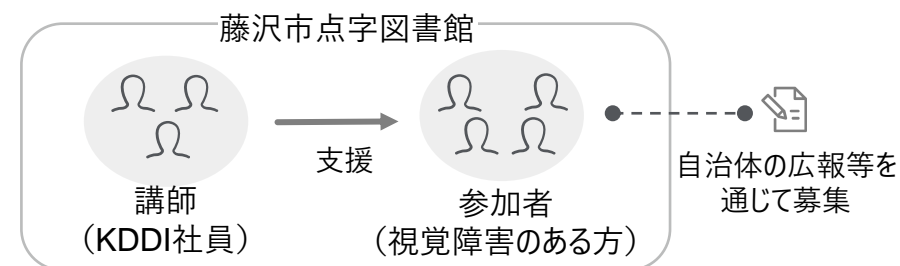
本事業の目的

- スマホの活用を通じて視覚障害者の自立支援を促し、デジタルデバイド解消の実現を目指す

取組の概要

- KDDI社員3名が講師を務めた
- 背面に点字シール、液晶画面の四隅にシールを貼り触診性を高める工夫
- 画面が見えなくても操作可能な「Voice Over」や「Siri」を使うことによるスケジュール登録・音声通話
- ビデオ通話によって災害時に出口の方向を誘導してもらう体験

取組スキーム



取組による成果

- 計6回、延べ30名が参加（2022年11月21日時点）
- 参加者からの感想としては、楽しい、新しいことを発見できる喜びがある等、好意的なものが多く見られた
- 令和5年には横須賀市でも事業としてスタート予定

※出典：実施事務局ヒアリング/KDDI HP内 サステナビリティニュース

スマホ教室では、主に基本操作について講習を行いつつ、災害時のスマホ活用についても体験を行った

(カ) 藤沢市 取組内容 (1/3)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

視覚障害者のためのスマホ教室事業

■ 学習内容

- 入門編：
 - スマホでの生活の変化を感じることで、端末を触っての基本操作とスマホへの抵抗感を払拭すること、希望とワクワク感の醸成が目的
 - スマホの画面を見なくても操作可能なSiri、VoiceOverの操作体験
- 応用編：
 - 入門編の復習
 - LINEメッセージ、ビデオ通話等便利なアプリの体験
- 番外編：
 - 災害時を想定し、FaceTimeで目の見える方とビデオ通話しながら出口の方向を誘導してもらう体験

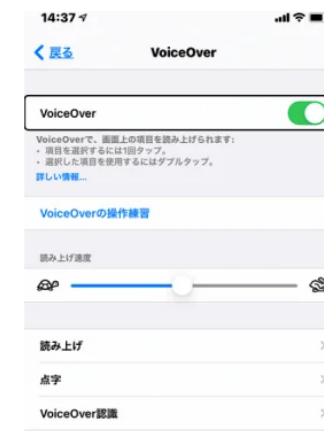


■ 講習実施にあたっての工夫・気づき

- 機種：iPhoneSE2を使用
 - ⇒ホームボタン付き、標準でVoiceOver搭載のため
 - 点字シールを貼り、表裏や端末の向き等が分かるように工夫
- 機能：VoiceOver機能が重要
 - 人数が多くなると音声がかぶってしまう懸念
- 時間：講習1時間30分＋意見交換会30分の計2時間
- テキスト：毎回作り直しブラッシュアップを図る
- 参加人数：3～4名⇒参加者全員に目を配るためには1回4名が限界
- 講師：KDDI社員3名（メイン1名＋補助2名）

■ 参考：VoiceOver機能について

- Apple社が提供する機能
- 画面が見えなくてもiPhone操作が可能
- 電話をかけてきた相手や指が触れているAppの名前など、画面内容の説明を音声で聴くことができる
- 必要に応じて読み上げ速度や声の高さも調整できる



※出典：KDDI HP内 サスティナビリティニュース

スマホ何でも相談窓口は、スマートフォンの基本操作等に関する不明点を気軽に相談できる場であり、8地区の公民館や市民センターで月に2回開催されている

(カ) 藤沢市 取組内容 (2/3)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

スマホ何でも相談窓口

■ 本取組の背景

- 総合指針2024のまちづくりコンセプトの1つとして、最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち（スマート藤沢）を掲げている
- デジタル活用支援事業や公民館と連携したスマートフォンの基本操作に関する講座を行ってきたが、講座だけでは知識の定着が不十分という課題があり、不明点を気軽に相談できる「スマホ何でも相談窓口」を設置した

■ 本取組の目的

- 市民の高齢者等を中心とした操作に不安のあるスマホ初心者に対して、日常的に楽しみながらスマートフォンを活用できるようになるための支援を行い、デジタルスキルアップを図ることで、デジタルデバイドの解消につなげる
- 相談窓口の相談員の成り手となるボランティア人材の育成も図り、将来的に各地域内での「共助」の体制構築につなげる

■ 開催実績

- 第1弾**
2022年9～10月に4回実施 全日10:00-12:00
チームFUJISAWA2020ボランティア、多摩大学の学生が相談役
- 第2弾**
2023年1～2月に4回実施
チームFUJISAWA2020ボランティア、県立藤沢西高等学校の生徒が相談役
- 定期開催**
2023年7月から隔週各回2時間開催

■ 本取組の概要

- 実施体制**：相談員3名＋現場管理スタッフ2名
相談者1名に対して相談員1名を基本とし、3ブース設置

■ 相談員

チームFUJISAWA2020のボランティア（募集要件としては、日常的にスマートフォンを使える人）

■ 運営

株式会社ソフマップ

■ 開催場所

藤沢市内の計8地区 ※各地区の公民館や市民センターを基本とする

■ 開催頻度

各地区につき月2回（原則隔週開催）

■ 開催時間

1回あたり2時間、相談者1名あたり30分

■ 内容

メールの送り方、写真の撮り方、LINEの使い方等



■ 参考：チームFUJISAWA2020

- 東京オリンピック・パラリンピックのレガシーとして結成されたボランティアチーム
- ボランティアが身近になるように、藤沢市近隣のさまざまな分野（観光、スポーツ、まちづくりなど）の活動情報をサイトに掲載している
- 会員登録した方が興味のあるボランティアに応募し、参加する



※出典：藤沢市HP、チームFUJISAWA2020 HP

高齢者を多く有する団体に向けた「地域団体向けデジタル出張講座」や「スマホ講座 & スマホアプリ見本市」でスマホの使用を促す試みを実施されている

(カ) 藤沢市 取組内容 (3/3)

- 渋谷区
- 東京都
- 加賀市
- 西会津町
- 海士町
- 藤沢市

地域団体向けデジタル出張講座

■ 本取組の目的

- スマホ講座や相談会等を進めている中でデジタルをどのように上手に使えるかがわからずデジタル化が進められない、という団体に向けてデジタルデバイド対策とあわせて、「デジタルを活用できる」ことを支援する
- 地域団体の担い手不足の解消のために日常的にスマホを活用することでデジタル活用を促進し、担い手の不足解消を目指す

■ 本取組の概要

- 対象：自治会・町内会、地域団体等
- メニュー
 - 初心者向けスマホ講座
 - LINE・SNS活用方法
 - WEB会議の始め方
 - きれいなチラシの作り方



地域活動で使える、便利なスマホ・PCの活用講座を出張開催します！

♪こんな講座ができます！

01 初心者スマホ講座	講座のご希望がありましたら、開催日程・場所・内容を市民センター・公民館にご相談ください。内容や日程から、講師を調整します。【※日程のご希望にそえない場合もございます。】
02 LINE・SNS活用方法	開催希望日の2ヶ月前までにはご相談ください。講師が決まりましたら、当日講師の方が出張された場所に伺います。講師謝礼は藤沢市デジタル推進室が負担します。
03 WEB会議の始め方	
04 綺麗なチラシの作り方	

講座のご希望がありましたら、まずは市民センター・公民館にご相談ください。
※なお、希望が多い場合、全て対応できないこともあります。
その他事業についてのお問い合わせ | 藤沢市デジタル推進室 0466 (50) 9261

■ 参考：実施内訳

- ほとんどは初心者向けスマホ講座
- 地域団体としてそういった講座をやりたいというニーズがあり、自治会内で実施して自治会の人に対する初心者向けスマホ講座も実施した
- SNS活用方法も1~2件実施した
- Web会議やチラシの作り方は新たに追加したため、未実施

スマホ講座 & スマホアプリ見本市

■ 本取組の目的





- デジタルを使いこなせる方と不慣れな方の情報格差（デジタルデバイド）の解消に向けて、スマホに不慣れな高齢者等を対象として、日常的に使えるスマホアプリ等の見本市を開催し、スマホの日常的な使用を促すきっかけづくりを行う

■ 本取組の概要

- 形式：見本市・講座
- 日程：2023年10月21日(土)午前中
- 場所：藤沢市役所本庁舎
- 対象者：スマホを持っているが、使い方がわからない高齢者等
- 構成
 - スマホアプリの見本市
 - スマホ特別講演
 - スマホ何でも相談
 - 初心者向けスマホ講座

■ 出展団体等の案

- 見本市（ブース出展）：

Sail	みんチャレ	マイME-BYOカルテ	Hazardon
			

- 特別講演：若宮正子さん
- スマホ何でも相談（チームFujisawaのボランティア）
- スマホ講座：アプリのダウンロード等

※出典：藤沢市HP、チームFUJISAWA2020 HP

藤沢市で実施している障害者向けスマホ教室及びその他取組の詳細・課題につきヒアリングを実施した

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (1/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

ヒアリング
対象

- 実施時期：2023年8月31日(木) 13:00～14:00
- ヒアリング担当者：倉田様
- 実施時期：8月30日（水）13:00～14:00
- ヒアリング担当者：小野様、倉本様、北川様、原様、山二様

質問分類	質問項目	回答
視覚障害者向けスマホ教室	● KDDIへスマホ教室をなぜ依頼したのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 点字図書館として視覚障害者の方の情報の取得の方法として携帯電話の活用に課題があり、具体的にはフューチャーフォンの運用が終わってしまうことであった ● ガラケー等のボタンがある携帯電話は、視覚障害者にとって使いやすかった ● らくらくフォンユーザーはもともと多かったが、こういったものが徐々になくなり、<u>スマホ中心の社会になっているが、そこに抵抗がある</u>という意見もあった ● <u>視覚障害者にとって、そもそもスマホで何ができるかわからないといったことがあったため、どうしたらよいのかということも課題としてあった</u> ● KDDIがCSR活動の一環として、視覚障害者のために点訳や音声データの作成といった活動に参加したいといった話があった。しかし、ぜひ携帯キャリアとしてのスキルを活かした活動をしてほしいと要望し、スマホを体験するような最初の一步の教室を作ろうとなった
	● 今年度も継続実施しているのか。また、実施している場合、どの程度実施する予定か	<ul style="list-style-type: none"> ● 今年度も継続実施している ● 1回の申し込みで2日間の講習があり、今年度は計5回実施予定である
	● 1回あたりの参加者はどのくらいいるのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 定員は3名であり、始まったばかりで回数として実績はないが、今まで開催した回は満員だった ● 今後定員を4名にするか検討中である
	● KDDI側へ視覚障害のある方とのコミュニケーションをとる際のポイントは伝えたか。伝えた場合、どのようなことを伝え、KDDI社員はそれを実践できていたか	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホ教室を始めるにあたってスマホに関して初心者であることを知ってほしかったため、丁寧な教育をしてほしいこと、<u>指示語で示されてもわからないケースが多い</u>ので、指示語を使わないことを伝えた ● 対応としては、マンツーマンのような運用が必要であると相談した ● KDDIはそれらについてはしっかり対応している

視覚障害のある方のスマートフォン利用に向けては、初期設定などで介助者のサポートが必須となるため 介助者もスマホ教室に基本的に同席している

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (2/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
視覚障害者向け スマホ教室	<ul style="list-style-type: none"> ● 視覚障害のある方は、スマートフォンのどこを触ればいいのかかわからないと推察されるが、どの程度説明するのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 初期設定の類は、説明をしても難しく、サポートしないと厳しい状況である ● 特に、VoiceOver機能をオンにする設定も難しいため、講座だからということなく、最初の介助が必要であると考えている
	<ul style="list-style-type: none"> ● 介助する同伴者も一緒に参加するのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 視覚障害者は一律に全く目が見えないわけではなく、比較的見える方もいるので、1人で来る人もいるが、全盲の方はボランティアや事業者に頼むガイドや家族の方が連れてきてくれている
	<ul style="list-style-type: none"> ● 弱視の方でもスマートフォンを持っていない方が大半なのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 講座に来ている人で約半数は持っていた ● 興味のある人が来るため、それを差し引くとスマホ所持率はそれほど高くないのではないかと考えられる
	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホ教室に対して、視覚障害のある方たちからどのような反応が得られたか 	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホの購入を検討するといった感想は、説明が一步踏み出す助力になったと思える ● スマホを購入したいが、どうしたら良いのかかわからないという反応もある ● キャリアショップは、視覚障害者に対するノウハウがないため、情報が得られないので、視覚障害者の立場に立って開講されている教室はありがたいという反応も得られた
	<ul style="list-style-type: none"> ● 視覚障害のある方たちは、普段どのようなコミュニティに属しているのか。また、何かツール等を用いているのか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 点字図書館に登録してもらうきっかけとして、藤沢市で障害者手帳を渡す際に視覚障害者向けのサービスとして案内することや障害者の知り合いに知ってもらえるような普及活動をしている ● 藤沢市にある視覚障害者の団体が藤沢市にあり、その方との交流を持つこともあげられる ● 藤沢市の広報誌でも基本的な事業について説明しており、それに気づいて事業に興味を持ち、登録してくれることもある

視覚障害者向けスマホ教室を運営するにあたって、実際に視覚障害のある方にヒアリングをしたり、講義内容のブラッシュアップをすることによって課題点を随時解消している

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (3/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
視覚障害者向け スマホ教室	● どのような体制で運営しているか	● 1名が講師で2名がサポートしている体制である
	● 実施・運営するうえで課題はあるか。その課題に対して対応策はあるか	● 今実施している範囲の上ではうまくできている ● 要因として、 <u>事業開始前に実際に視覚障害者の方にヒアリングをしたり、講習後に内容のブラッシュアップをしている</u> ことがあげられる ● 一方で、2日間の講義の中でどこまでできるのかが課題点である。スマホを持っていない人が買ってみようと思えるようなきっかけ作り程度の内容のため、それ以降の流れが必要であると考えているが、 <u>フォローアップは教室でやり切れない</u> という点が課題点として挙げられる
	● 藤沢市で実施しているスマホ何でも相談窓口と連携するような話はしたことあるか	● 特にしていない ● 今後の方針として委託事業者とも話したが、間口を広げることをやりたいため、継続的に体験教室をやりたいと考えている ● フォローアップについては、ITボランティアに質問への対応や便利な使い方の案内を今後やらしてもらえないか検討中である
	● カリキュラムはKDDIが作成しているのか	● 企画・構成から委託事業者をお願いしている
	● スマホ教室の開催を重ねる中で、開始当初から変更した点はあるか	● 講習内容のブラッシュアップである。スマホを持っている方は具体的な話（例えば、特定の機能の使い方など）になるため、そういったものを視覚障害者が必要な部分を拾いながらブラッシュアップを行っている
	● スマホ教室を運営する中で意識した点、事業のポイントは何だと考えるか	● <u>スマホ購入をしていない理由として、使用するかなり前の段階で躊躇している部分がある</u> ことがあげられる ● 例えば、スマホで何ができるのか、その後自分たちで使えるかどうか、スマホの機種やプランなどの手前の段階の部分で躊躇している ● ガラケーから機種変更することができない、スマホが高いこともあげられる

視覚障害者に向けて音声入力・出力をスマホ教室で体験していただくことによって、まずはスマートフォンでできることのイメージを持ってもらうことが重要である

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (4/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類		質問項目	回答
視覚障害者向け スマホ教室	災害時対応講習について	● 災害時の対応を講習内容としてなぜ取り入れたのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 藤沢市として防災対策は重要な施策であり、視覚障害者に対して何ができるかが課題点だった ● 運営前の企画会議での視覚障害者へのヒアリングで、ビデオ通話で賞味期限を確認してもらったことがあるといった意見から、防災士の資格を持っているKDDIの担当者が、ビデオ通話が避難誘導につなげられるのではないかと発案した
		● 災害講習は毎回行っているのか	● その通りである。2日間の入門編・応用編の中で行っている
	VoiceOver機能について	● 視覚障害のある方たちの中でVoiceOver機能はどの程度認知されているのか	<ul style="list-style-type: none"> ● そもそもスマホで何ができるかの情報がない段階のため、音声入力・出力で何ができるかということも実感していない状況である ● 音声入力・出力によってスマホでできることのイメージを持ってもらう必要があると考えている
		● VoiceOverの音声機能でLINE等の連絡ができるのか	● 主にSiriが反応し、連絡が取れる。アプリを触るとそのアプリが何なのかという説明はVoiceOverですると思うが、基本的にSiriに話しかける形でやっている
		● 同じ教室で複数人が行くと音声入力が難しいと推察されるが、どういった状況か	● 設定する際に、本人の声をおおざっぱには登録できるが、誤作動はある。しかし、それを差し引いても必要な機能である
		● この機能以外にどういったアプリを使っている人がいるのか	<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoftが作っているカメラを通して様々な情報が手に入るアプリを使っている人もいる。画面に映ったものの色を説明してくれたり、簡単な文字を読んでもくれるアプリである ● FaceTimeの使い方として、自分たちにフィットした使い方をしている
	講師について	● KDDIとの協業により実現されたとのことだが、報酬形態はどのようなになっているのか	● 点字図書館が実施している事業の講師として参加してもらっているため、本来は謝礼が発生するという認識ではるが、委託事業者のCSR活動であるため報酬は辞退されている
		● 講師役の社員はどのような基準で選定されているのか	● 事前に障害者に対するスキルを持っているわけではなく、子供に対する説明会の講座を受けていて、丁寧な説明が上手にできる方が中心である

スマートフォンを知ることから購入後のフォローアップまでの一連の流れの支援体制が必要であるといったご意見を得た

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (5/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類		質問項目	回答
視覚障害者向け スマホ教室	講師について	<ul style="list-style-type: none"> 障害者向けのサポートをするうえで、講師に向けてどのような教育を実施したのか ボランティア講習会は、視覚障害者をサポートするための基礎的知識が学べる講習なのか 	<ul style="list-style-type: none"> 点字図書館でボランティアとして活躍するために基礎的なことを学べるようなボランティア講習会があり、その一部に参加してもらい、視覚障害者について知ってもらっている 点字図書館の活動は、本を貸すことが一般的で、それらの本は市販されていないことが多い。そのため、市販の本を点訳したり、音声データの録音をしたりする必要があり、その部分をボランティアに協力してもらっている。それを全国の点字図書館が作ったデータを査定図書館に集めて、倉庫貸借という形でデータのやり取りをする場があるのだが、そのデータの作成をするボランティアの育成がある 視覚障害者の誘導介助のためのボランティア育成やPCを使う人が多いが使い方やさらなる知識を身に着けたい人のために案内するためのITボランティアの基礎的育成をする
	今後について	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害のある方が、スマートフォンを身近に感じ、必要に応じて利用できるようになるためには、どのような取組が必要であると考えてるか。また、国の施策に期待することがあれば伺いたい 	<ul style="list-style-type: none"> スマホで何ができるのかを知ること、スマホの購入、購入直後の設定、相談できるフォローアップといった一連の流れで支えてくれる形が必要であると考えている 一般的な相談室は購入後のフォローしてくれているが、購入前、購入直後の設定がないため、どういったフォローが必要か検討する必要があると思う
スマホ何でも相談窓口について	全体について	<ul style="list-style-type: none"> 定期開催にしてから、これまでどの程度の方が参加したか 	<ul style="list-style-type: none"> 7月から8地区合計で194名が相談に来た
		<ul style="list-style-type: none"> 運営体制の状況から1回の相談窓口で12名が限度であると推察したが、1回につきどのくらいの方が相談に来るか 	<ul style="list-style-type: none"> 平均13～14名程度である
		<ul style="list-style-type: none"> どのような相談が多いか。意外な相談等もあれば伺いたい 	<ul style="list-style-type: none"> LINEの使い方が最も多く、23%である 次に、スマホの基本操作（例えば、マナーモードの仕方など）が11.5%である QRコードの読み取り方等も次いで多い

登録ボランティアの数が多い一方で一日あたりの窓口数も限られるため、一人当たり稼働率が低下し、モチベーションの維持が難しいことが課題として挙がっていた

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (6/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類		質問項目	回答
スマホ何でも相談窓口について	運営について	● どのような運営体制か	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的に相談者1名に対し、相談員1名が対応している ● 予約方法は、委託先をお願いしており、電話で予約する
		● 人員は十分確保されているか	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談員の集まり状況が良く、入りたくても入れない人がいる状況である ● 全員に経験してもらうため、相談員の希望がある場合、7、8月は相談者1名に対し、相談員2名が対応している形をとっている
		● 各地区への配員はどのように管理しているのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 委託先である株式会社ソフマップが管理している
		● 相談窓口の運営における課題は何か。それに対する解決策等あれば伺いたい	<ul style="list-style-type: none"> ● 当日キャンセルが増えてきており、理由として暑い時期であることが考えられる ● ボランティアの人がなかなか入ることができず、モチベーションが下がってきてしまっているような印象であり、モチベーションの維持が課題点である
		● (藤沢市から) 運営に関する補足	<ul style="list-style-type: none"> ● 株式会社ソフマップに委託として8つの地区で相談窓口を行っており、来年度は全13地区に拡大したいと考えている。その中で、株式会社ソフマップ委託部分も徐々に各地域でできるようにしたいと考えており、外せる部分は外したいと考えている
	人材について	● 相談員のボランティア人材の育成も取組の目的として掲げているが、どのような育成方法をしているのか、具体的に伺いたい	<ul style="list-style-type: none"> ● 人材育成のために養成講座を実施している ● 株式会社ソフマップに委託しており、iPhoneやAndroidの基本操作等の講座がある ● 基本的に対面形式であるが、オンライン講座もある ● 養成講座を受けることを相談員になるための条件としていないが、約80名いるうちの40名がAndroidの基本操作講座を受講している
		● デジタル推進委員の活動をされている方はいるのか。いる場合どの程度いるのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 把握していない

相談員としてチームFUJISAWA2020のボランティアを起用することで、将来的に市内の身近なところで教えることができる循環を作れることに期待している

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (7/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
チームFUJISAWA2020について	● チームFUJISAWA2020の参加者の年齢層や属性はどういった状況か	● 50代から60代以上が多い。属性は情報を取っていないため分からない
	● チームFUJISAWA2020で相談員として活躍している人はどの程度いるのか	● 80名程度である
	● スマホ何でも相談窓口において、なぜチームFUJISAWA2020と連携し、相談員として募集することになったのか	● 民間に委託してフォローアップも可能だが、 <u>藤沢市内にはやる気のある方々がいるので、その方たちにお願ひすることで、さらに身近なところで教えるような循環を作れるのではないか</u> と思ひ、連携した
	● 前年度で高校生や大学生も相談員として参加していたが、その経緯は何か	● 前年度では1つの地区で実施し、その次年度（今年度）から地区を広げる予定だった。実施に当たり、ボランティアを募集したが10名程度しか参加者がおらず、人員確保のために高校生のボランティア部や大学生に声をかけた
	● 相談員として参加した高校生と大学生は何名だったか	● 多摩大学からは2名、県立藤沢西高等学校からは5名だった
	● 高校生が教えるということになると大学生や大人と比べてハードルが上がると推察されるが、高校生が教えることに関して問題なかったか	● 最初は緊張していたが、ハードルはそれほど高くなく、相談者も嬉しそうに接していた。高校生だから特別ハードルが高いというのは見られなかった
	● ボランティアとして参加するにあたり、どのような喜びがあるのか	● ボランティアとして活躍してもらう際、参加に対する思いをヒアリングしたところ、相談窓口をきっかけにチーム藤沢に登録し、初めてボランティアになった人もおり、 <u>スマホに関する相談は難しくはないので、ちょうどいい範囲だった</u> という声が多い
	● 相談員が答えづらそうな相談内容はあるか	● らくらくフォンやらくらくスマホがわからないという声があった ● 次回の養成講座ではらくらくフォン・らくらくスマホに関する講座を開講予定である
	● らくらくフォンの問い合わせは多いか	● 結構多いように見られる

デジタル出張講座では、地域団体にデジタル活用ができるようにすることで、日常的にスマートフォンを活用し、デジタルデバインド対策につながるのではないかといったご意見を得た

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (8/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
地域団体向けデジタル出張講座について	● 出張講座を実施するにあたる背景や目的はなにか	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域団体の高齢化が進んでおり、担い手不足であることが背景である ● 担い手が不足している背景としてはデジタルが普及しておらず、回覧板ベースであり、役員の負担が大きいことがあげられる。地域団体の方々自身で頑張ってもらってもできるが、側面的支援としてデジタル活用方法をレクチャーし、デジタル活用を促進し、役員の負担軽減・担い手の不足解消を目指す ● <u>日常的にスマホを活用することがデジタルデバインド対策のカギ</u>であると考えているため、地域団体にデジタルを活用することで間接的に繋がるのと考えた
	● すでにこの出張講座は実施しているのか	<ul style="list-style-type: none"> ● チラシを市民センターに共有している ● 今年度の前半の動きとしてニーズ要望をいただいた団体には実施している
	● どのような出張講座を実施したのか	<ul style="list-style-type: none"> ● ほとんどは初心者向けスマホ講座である ● 地域団体としてそういった講座をやりたいというニーズがあり、自治会内で実施して自治会の人に対する初心者向けスマホ講座も実施した ● SNS活用方法も1～2件実施した ● Web会議やチラシの作り方は新たに追加したため、未実施である
	● チラシの作り方に関する講座について、町内会や自治会の会員がチラシを作る際、デジタルを利用して自分で作るというのではないかと考え、記載したのか	<ul style="list-style-type: none"> ● その通りである ● 現状、自分たちでイベントのチラシを作って回覧版で回している。年ごとに役員が変わること、以前に作ったチラシを少し変えるなどシンプルなものが多く、凝ったものは作りにくいという課題があった ● <u>便利にきれいなチラシを作れるツールが出てきているため、それをうまく活用してもらい、取組の周知</u>をする
	● 出張講座の講師は誰が務めるのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 現状、チームFUJISAWA2020のボランティアではなく、報酬形式でスマホ講座の実施をお願いしている団体に頼んでいる
	● なぜ出張講座の講師は報酬形式なのか	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>ボランティアは、互助共助の支えあいの活動に発展していくことを目的</u>としている ● 1on1で身近な地域の人困りごとを解決する助け合いのような趣旨なので、相談窓口はボランティアでやれることが望ましい ● 出張講座は、地域団体のメンバーに1名の講師が教えるので、ボランティアというよりはある程度知見のある人をお願いした方が良かった

スマホアプリ見本市によって、日常的に使えるようなアプリや便利ツールを知るきっかけになり、デジタル活用の普及につながることを期待している

(カ) 藤沢市 ヒアリング結果 (9/9)

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

質問分類	質問項目	回答
スマホアプリ見本市について	<ul style="list-style-type: none"> かなり独自性が高い取組だが、きっかけは何か 	<ul style="list-style-type: none"> 日常的にスマホを使うことはデジタルデバインド解消につながる考えており、そのきっかけとなるようなイベントになればいいという思いで開催に向けて進めている 日常でどんなアプリを使えるのかを高齢者は知らない方が多い。<u>どんなアプリ、どんな便利なものがあるのかを講座、相談と併せて行う</u>ことで、日常でスマホを使えるようなきっかけにしていきたいと考えている チームFUJISAWA2020のボランティアに協力してもらい、相談会も行う 講演により、デジタルへのモチベーションを高めてもらう
	<ul style="list-style-type: none"> 対象のアプリは地域で開発したアプリもあるのか 	<ul style="list-style-type: none"> 地域開発しているよりは、藤沢市としていずれかの部局が利用しているアプリである
	<ul style="list-style-type: none"> 大きめの会議室を貸し切って、テーブルを設けてそれぞれのブースに行く形式か 	<ul style="list-style-type: none"> イメージはその通りである。ブースは市役所の1Fの目につきやすいところ入り口に置く予定だが、イメージはそのような感じである
	<ul style="list-style-type: none"> 何名くらいの来場を想定しているか 	<ul style="list-style-type: none"> 若宮さんの講座が70名、スマホ講座は20名を2回実施する予定である 200名ほどの集客を目指しているが、実際のところ見当がつかない

視覚障害者はスマートフォンを購入する段階で躊躇しているケースが多いため、 利用意義を理解してもらうことから始める必要がある

(カ) 藤沢市 事業のポイント・本取組への示唆

渋谷区

東京都

加賀市

西会津町

海士町

藤沢市

視覚障害者のテクノフォビアの解消

- 障害者のうちスマートフォンを保持している人は全体の半数ほどであり、スマートフォンでどのようなことができるか知らない人も多い
- スマホの機能説明、スマホの購入、購入直後の設定、相談できるフォローアップといった一連の流れでサポートすることが望ましい

視覚障害者はスマートフォンを購入する段階で
躊躇しているケースが多いため、
利用意義を理解してもらうことから始める必要がある

視覚障害者でも利用しやすいアプリの利用促進

- 画面に映った色や簡単な文字を読んでもくれるアプリをつかっている視覚障害者の方もいる
- FaceTimeを通じて食品の賞味期限を他者に読み上げてもらっている方も一定数いる

視覚障害者であっても効果的に利用できるアプリを整理し
実際にスマホ教室で体験してもらうことも一案である

補助者も同伴する形でのスマホ教室の実施

- アプリの内容を読み上げてくれるようなVoice Overといった機能がスマートフォンには搭載されているが、初期設定を視覚障害自身が実施することは難しい
- 実際にスマホ教室でも補助者が同伴するケースが多く、最も近くにいる人もスマホを利用する上での課題を理解する必要がある

Voice Overの初期設定等の第三者にサポートして
もらわなければならないことを明確化する必要がある

留意事項のインプット機会の提供

- 藤沢市点字図書館ではボランティアとして活躍するために基礎的なことを学べるようなボランティア講習会があり、スマホ教室の講師の方には上記講習会に参加していただきたい
- 視覚障害者と接する際には指示語を使わない等を留意する必要がある

視覚障害者をサポートするボランティアに対しては
留意点を事前にインプットする必要がある

アンケート調査については、デジタル推進委員及び被支援者（デジタル推進委員の支援を受けている高齢者等）のデジタル活用状況やニーズ等を調査することを想定のうえ実施した

（ア）アンケート概要

本業務の 対応方針

- 令和4年度に「高齢者のデジタル機器等の利用等に関する調査」を実施しているため、本アンケートについては「デジタル推進委員」及び「被支援者（デジタル推進委員の支援を受けている高齢者等）」を対象を絞り、アンケート調査を実施する
- 本アンケートの目的としては、被支援者の現状及びデジタル推進委員が行った高齢者等へのサポート活動の現状を把握し、次年度取組の検討材料とすることとする
- 全デジタル推進委員に対し調査案内を発送し、推進委員自体の回答と、サポートしている高齢者等の回答について依頼する。
- 本調査はMicrosoft Formsを利用し、追加で深掘りをしたほうが良いポイントについては別途ヒアリングを実施する

アンケート概要

回答数

アンケート実施イメージ図

アンケート①

対象：全国のデジタル推進委員

a) これまで支援してきた**被支援者の現状**について

- ✓ 携帯電話の保有率
- ✓ スマホの利用状況
- ✓ スマホの利用における課題
- ✓ 周囲のサポート環境

b) これまで実施してきた**サポート活動の現状**について

- ✓ サポートの活動歴
- ✓ サポートへのやりがい、意欲、インセンティブ
- ✓ スマホの利用のサポートに関するスキル・知識

※アンケートの詳細については別紙参照

2,176件

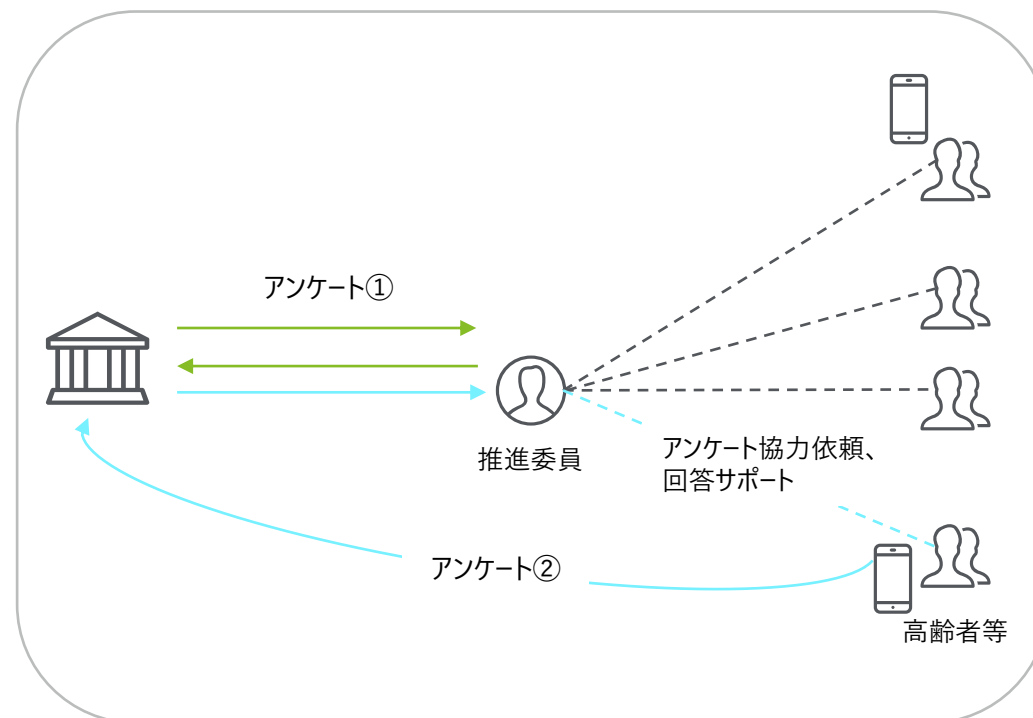
アンケート②

対象：デジタル推進委員の支援を受けた高齢者等（介助者を含む）

- ✓ スマホの利用状況
- ✓ スマホの利用に関する支援ニーズ
- ✓ スマホの利用に関する周囲のサポート環境
- ✓ デジタル推進委員利用の感想

※アンケートの詳細については別紙参照

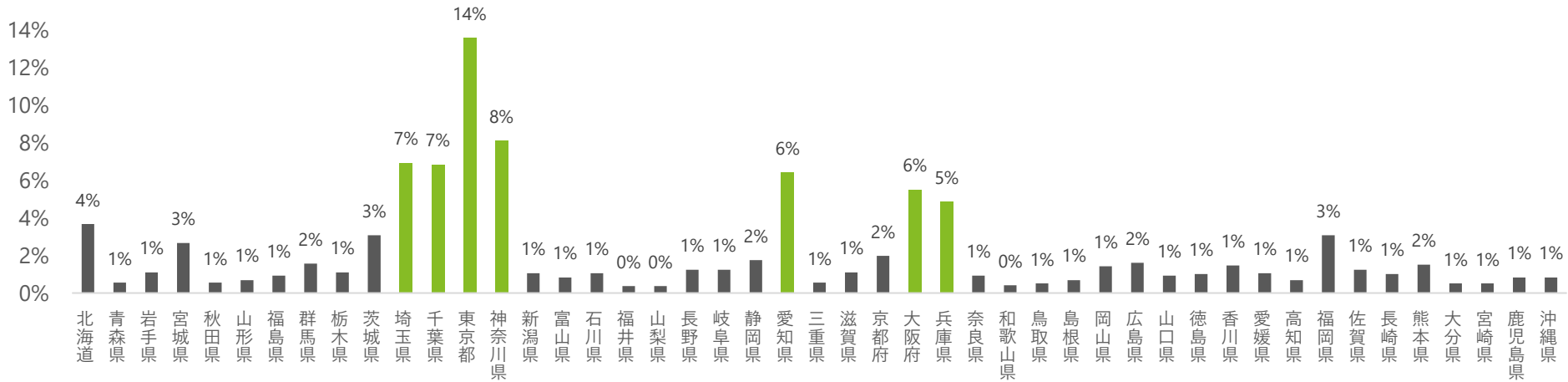
114件



デジタル推進向けアンケートの回答者は首都圏に居住している方が多く、性別は男性が62%を占めていたうえ、年代は30~40歳代の回答者数が多かった

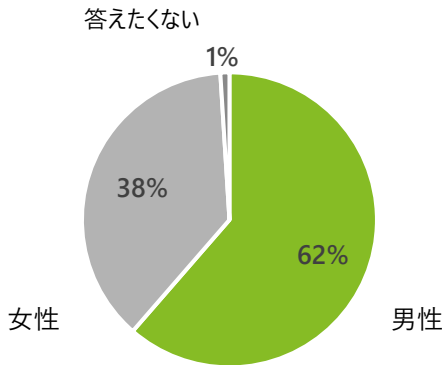
(イ) デジタル推進委員向けアンケートの結果(1/6)

Q1.居住地を教えてください（都道府県）（単一回答）



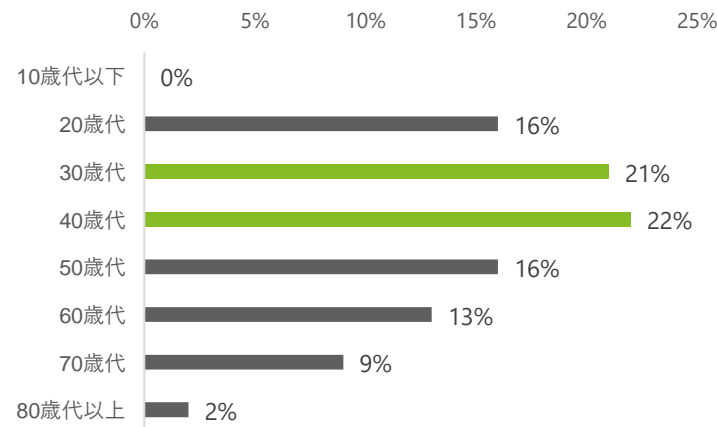
• アンケートに回答したデジタル推進委員としての居住地は関東首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）に集中しており、愛知県や大阪府の都市圏も次いで回答数が多かった

Q3.性別を教えてください（単一回答）



• 2,176回答のうち62%は男性であり、女性よりも約6割多い回答を得ることができた

Q4.年齢を教えてください（単一回答）

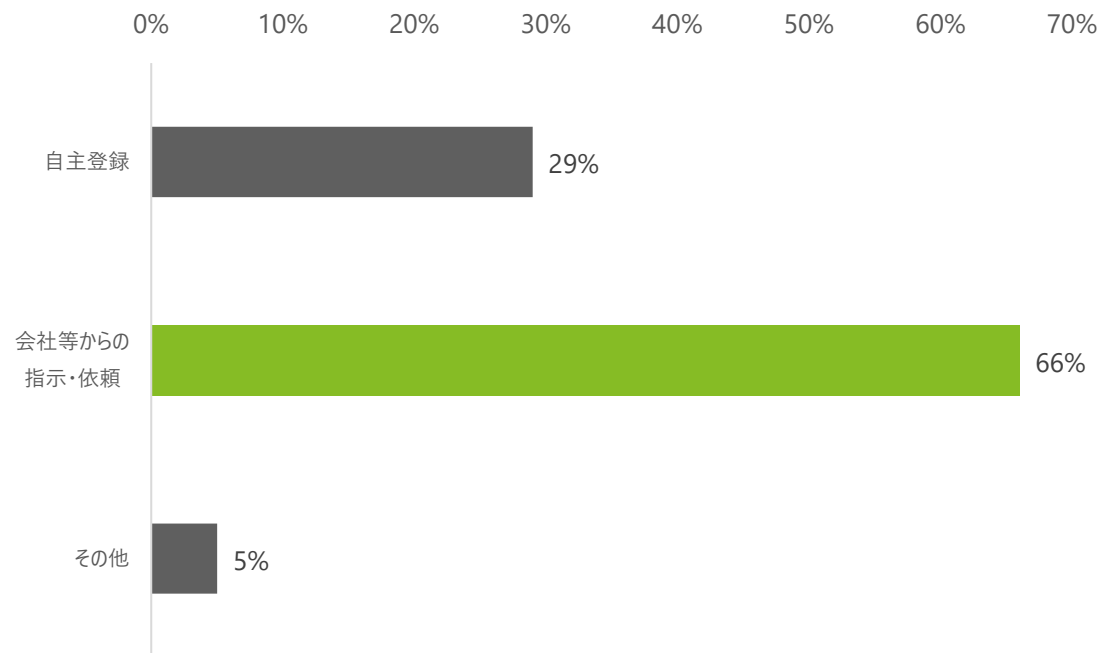


• アンケートに回答したデジタル推進委員としては30歳代、40歳代が最も多く、合計で全体の4割ほどを占めた

デジタル推進委員のうち3人に2人は会社からの指示・依頼で活動に参加しており、特に年度の変わり目に就任している方の割合が多い

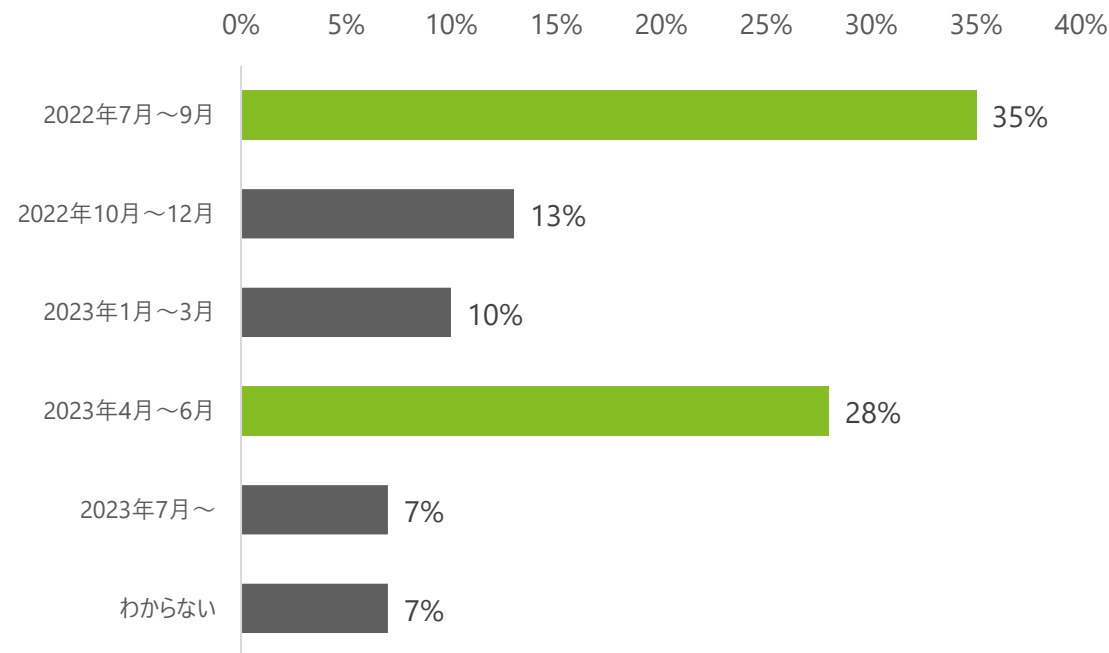
(イ) デジタル推進委員向けアンケートの結果(2/6)

Q6.活動への参加経緯を教えてください（単一回答）



- デジタル推進委員のうち66%は「会社からの指示・依頼」で活動に参加している
- 自主登録は29%と3人に1人以下であることを踏まえると、自主登録を促進するような取組が今後必要となる

Q7.デジタル推進委員の就任時期を教えてください（単一回答）

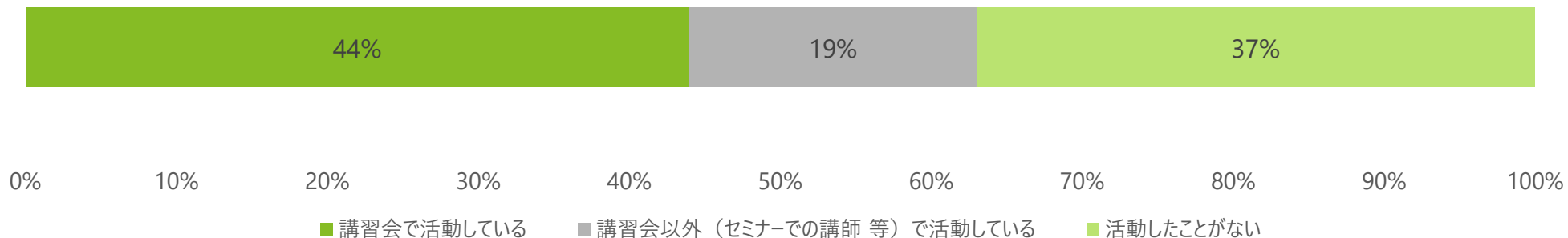


- 「2022年7月～9月」に就任したデジタル推進委員が最も多く35%を占めていた
- 上記に次いで「2023年4月～6月」の割合が多く、年度の変わり目の入社や異動に伴い会社からの依頼で就任した方が多いと想定される

デジタル推進委委員のうち37%は「活動したことがない」と回答しており、その主な理由としては支援するための講習会等がなかったことが挙げられる

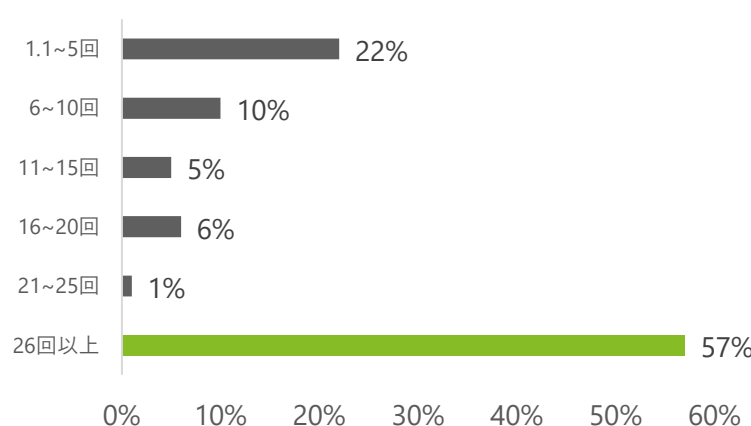
(イ) デジタル推進委員向けアンケートの結果(3/6)

Q8.デジタル推進委員としての活動歴について、教えてください（複数回答可）



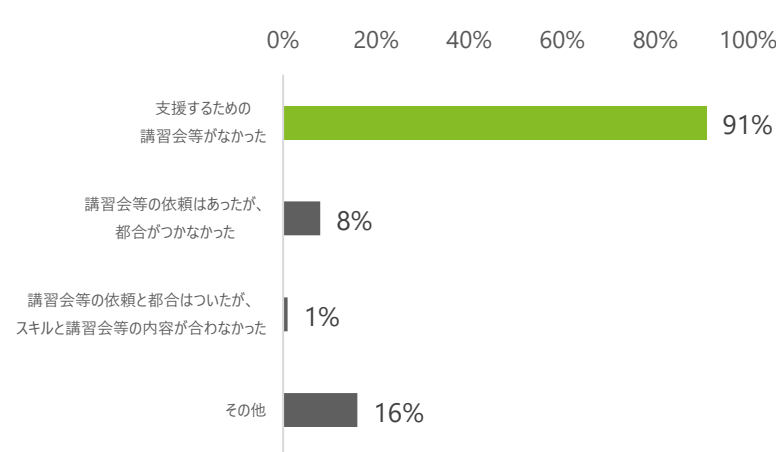
- デジタル推進委員のうち63%は講習会及び講習会以外で活動している
- 一方で37%は「活動したことがない」と回答しており、デジタル推進委員の稼働率の向上が今後の課題であると想定される

（Q8で「講習会で活動している」を選択した方）
講習会での活動回数を教えてください（単一回答）



- 「講習会で活動している」と回答したデジタル推進委員の半数以上は「26回以上」活動していると回答しており、一部の委員に活動が集中していることが想定される

Q11.（Q8で「活動したことがない」を選択した方）
活動歴がない理由について、教えてください（複数回答可）

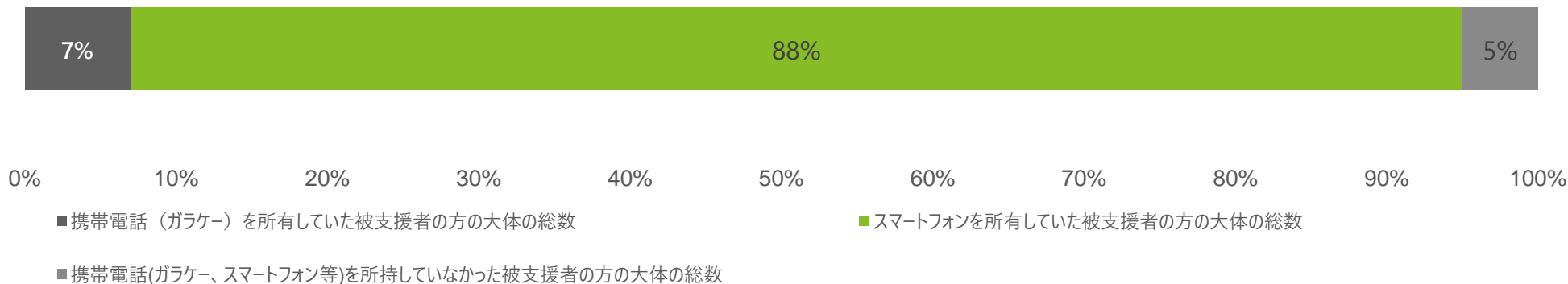


- デジタル推進委員の活動をしたことがないと回答した委員のうち9割以上が「支援するための講習会がなかった」と回答した
- デジタル推進委員として稼働率の向上のためには講習会の開催促進・周知が必要と想定される

デジタル推進委員が支援をした方の88%はスマートフォンを所有していた一方で、携帯電話を所持していなかった被支援者は全体の5%を占めていた

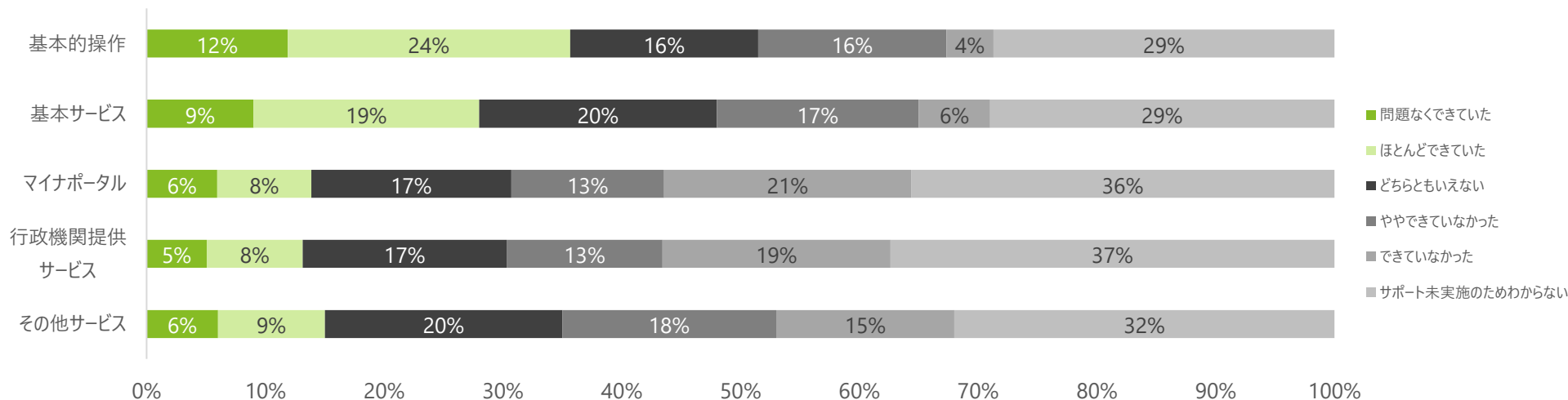
(イ) デジタル推進委員向けアンケートの結果(4/6)

Q12～Q14.携帯電話(ガラケー、スマートフォン等)の所持の有無について、被支援者の方の大体の総数をわかる範囲で教えてください(数値入力)



• デジタル推進委員が支援をした方の88%はスマートフォンを所有しており、携帯電話(ガラケー、スマートフォン等)を所持していなかった被支援者は全体の5%を占めていた

Q15.各機能について、どの程度できていたか教えてください(単一回答)

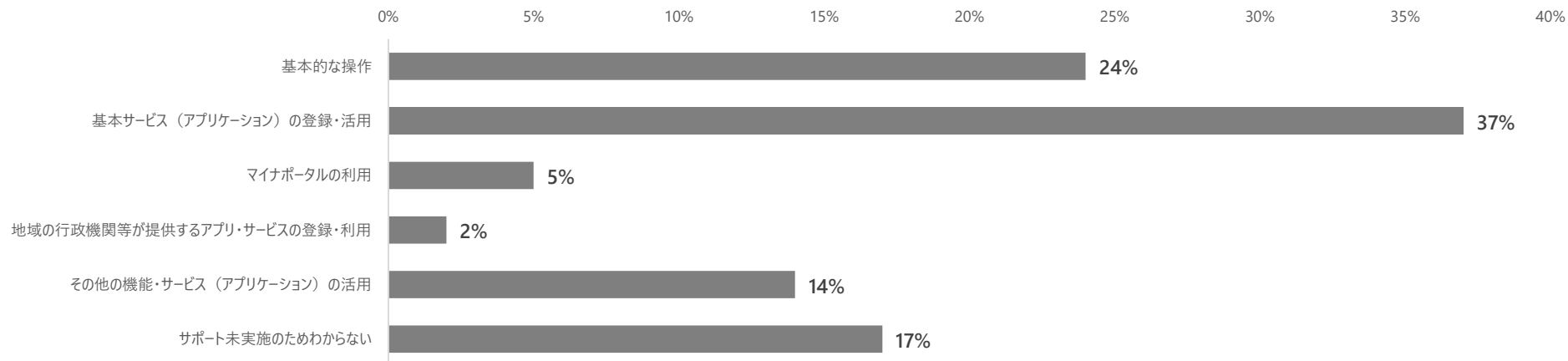


• スマートフォン・携帯電話の基本操作については「ほとんどできていた」・「問題なくできていた」の回答割合が多い一方で、マイナポータル・行政機関提供サービスについては当該割合が少なくなってしまう傾向にある

スマホの利用相談内容として最も多い項目は「基本サービスの登録・活用」であり、登録頻度が多いアプリケーションに関する支援を充実させる必要があると想定される

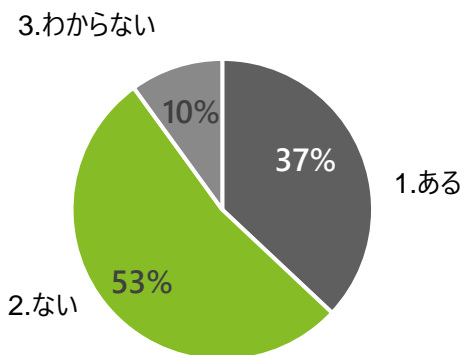
(イ) デジタル推進委員向けアンケートの結果(5/6)

Q16.被支援者のスマホの利用相談内容について、最も相談が多い項目を教えてください（単一回答）



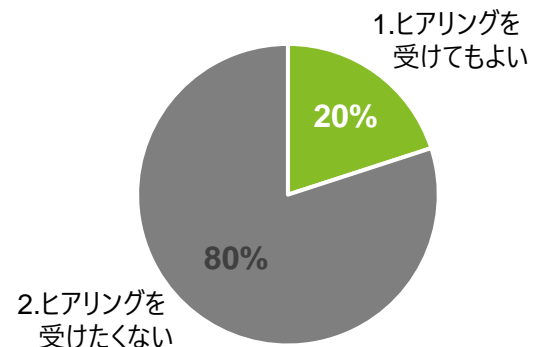
• スマホの利用相談内容として最も多い項目は「基本サービスの登録・活用」であり、登録頻度が多いアプリケーションに関する支援を充実させる必要があると想定される

Q19.これまで高齢者向けの講習会やセミナーなどでデジタル活用の支援を実施されたことがありますか（単一回答）



• デジタル推進委員のうち半数以上はデジタル活用の支援を実施していないと回答しており、稼働率の向上が今後の課題であると想定される

Q23.デジタル推進委員の活動に関するヒアリングに関して、あてはまるものを教えてください（単一回答）



• アンケート回答者のうち20%がヒアリングへの承諾をいただいた

自主的に応募したデジタル推進委員のうち43%は活動したことがなく、全体平均よりも高い結果となった

(イ) デジタル推進委員向けアンケートの結果(6/6)

◆Q6：地域別、活動のきっかけの特徴・傾向

	活動のきっかけ		
	自主登録	会社等からの指示	その他
北海道・東北地方	29%	63%	8%
関東地方	32%	64%	4%
中部地方	26%	68%	6%
近畿地方	30%	64%	6%
中国地方	32%	66%	2%
四国地方	24%	74%	2%
九州地方	24%	71%	5%
全体	29%	66%	5%

- 地方に問わず、「会社等からの指示」で活動を始めたケースが多い
- 自主的に応募したデジタル推進委員は関東地方・中国地方に比較的多い

◆Q8：活動のきっかけと活動歴

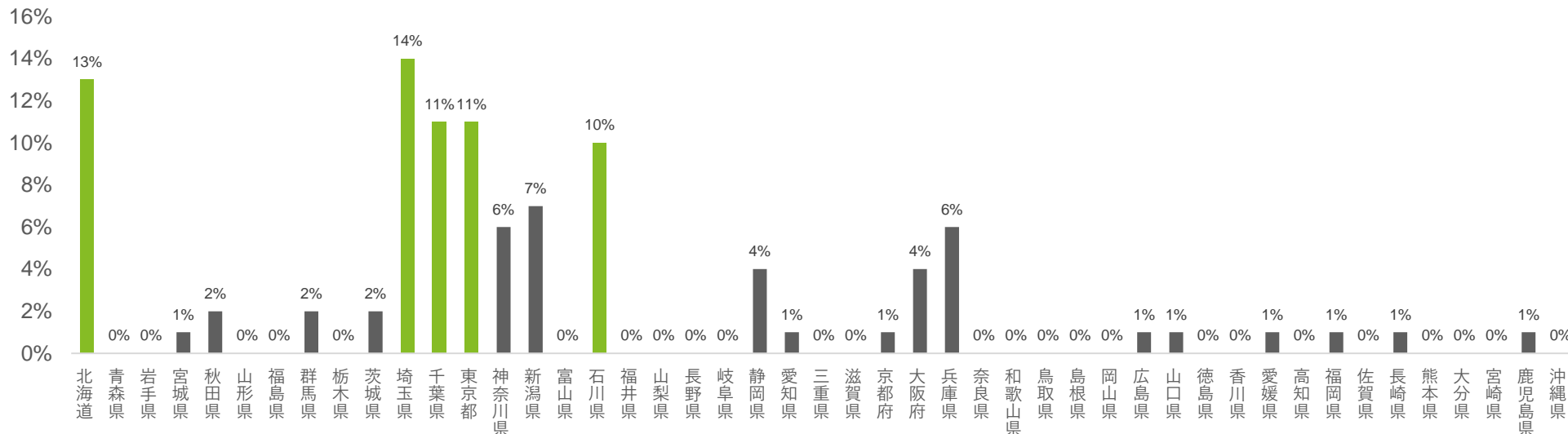
	活動歴		
	講習会で活動している	講習会以外で活動している	活動したことがない
自主登録	26%	31%	43%
会社等からの指示	54%	12%	34%
その他	34%	31%	35%
全体	44%	19%	37%

- 会社からの指示でデジタル推進委員の活動に取り組んでいる方の半数以上は講習会で活動をしている
- 一方で自主的に応募したデジタル推進委員の43%は活動したことがなく、全体平均よりも高い結果となった

被支援者向けアンケートの回答者のうち女性が63%と多くを占めていたうえ、回答者の73%が60歳代以上であった

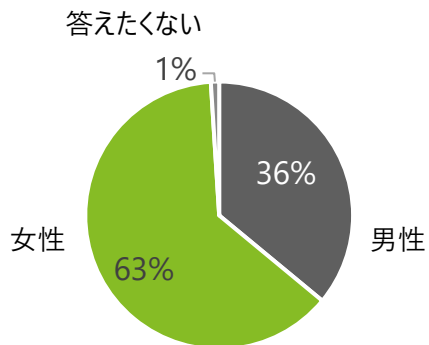
(ウ) 被支援者向けアンケートの結果(1/6)

Q1.居住地を教えてください（都道府県）（単一回答）



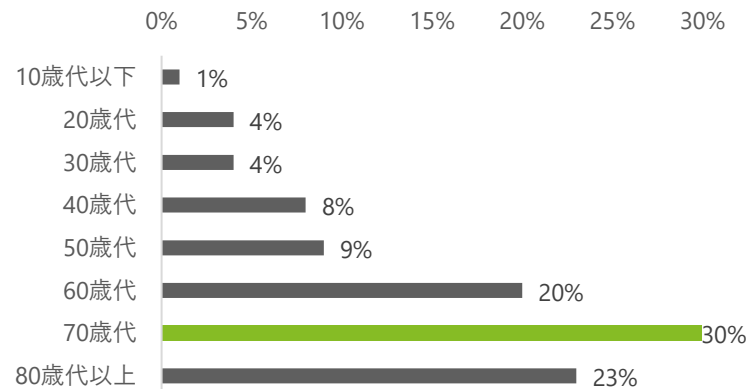
• 東京都・千葉県・埼玉県の関東首都圏に加えて、北海道、石川県の回答者数が多くなった
 （本調査の実証地域でのアンケート回収を行ったため）

Q3.性別を教えてください（単一回答）



• 被支援者のうち63%は女性であった一方で男性は36%であり、被支援者数は性別間で大きな差が生まれていた

Q4.年齢を教えてください（単一回答）

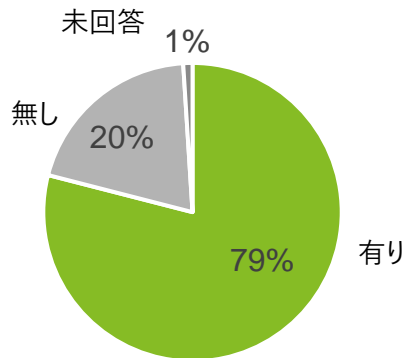


• 被支援者の年齢は70歳代が最も多く30%を占めていた
 • また、60歳代以上が73%であり、高齢な方が被支援者の多くを占めていた

被支援者アンケートの回答者のうち79%は同居者を有しており、56%は会社や地域の仕事・活動に従事していた

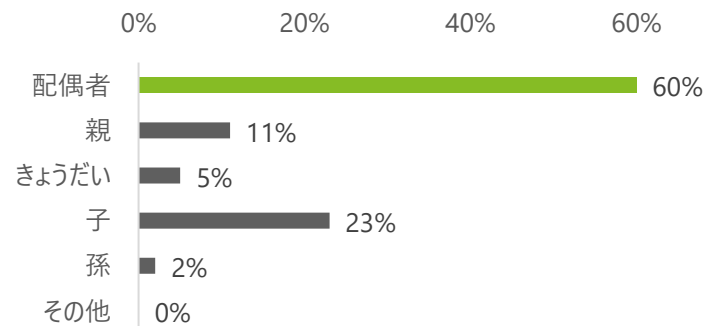
(ウ) 被支援者向けアンケートの結果(2/6)

Q5.同居している方の有無について教えてください（単一回答）



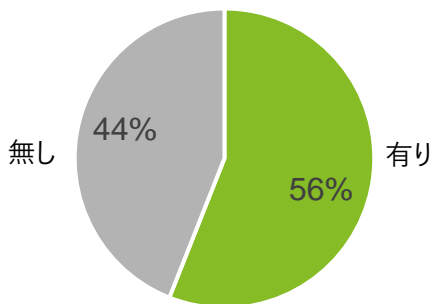
・被支援者向けアンケートの回答者のうち79%は同居者を有していた

Q6.（Q5で「1.あり」を選択した方）同居している方について、当てはまる者を教えてください（複数回答可）



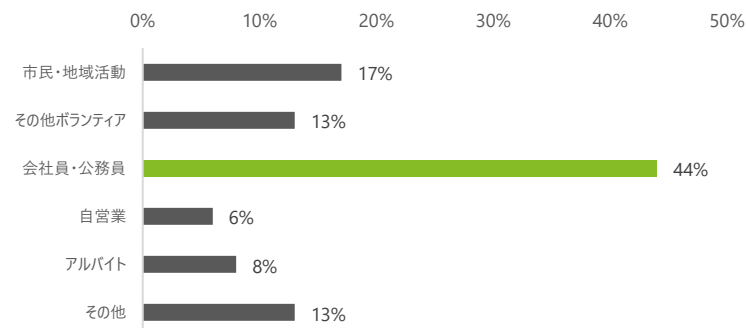
・同居者がいると回答したうち60%が配偶者と同居しており、次点で子どもが多く23%を占めていた

Q7.現在行っている仕事/活動の有無について教えてください（単一回答）



・被支援者向けアンケートの回答者数のうち56%は仕事に従事していた

Q8.（Q7で「1.あり」を選択した方）具体的にどんな仕事/活動をしているかご記載ください（単一回答）

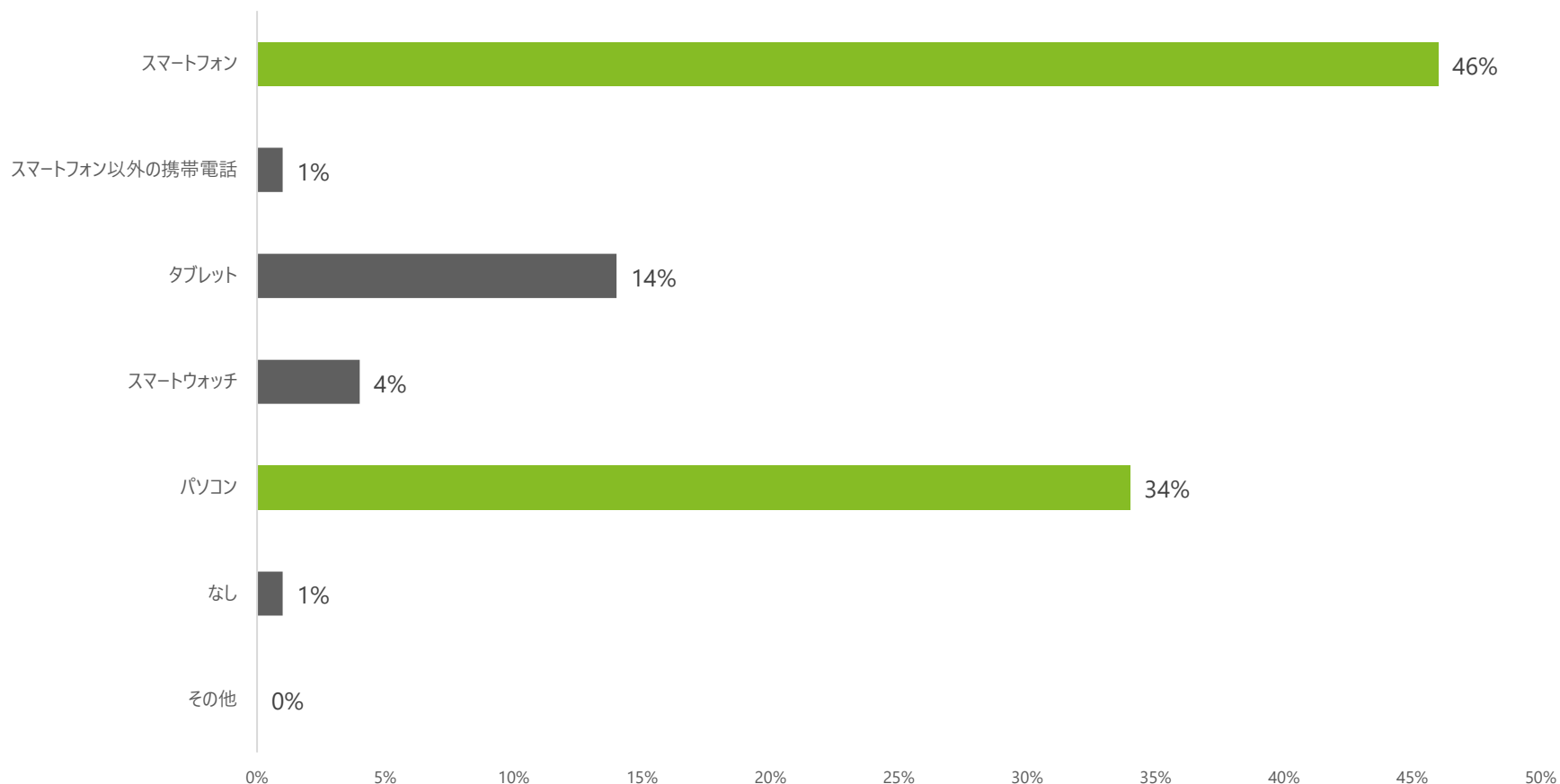


・仕事・活動に従事している被支援者のうち44%は会社員・公務員であり、次点で市民・地域活動に従事していた

被支援者向けアンケートに回答した半数以上の回答者が日常的にはスマートフォンを有していないと想定される

(ウ) 被支援者向けアンケートの結果(3/6)

Q9.日常的に保有しているデジタル機器について、あてはまるものを全てお選びください（複数回答可）

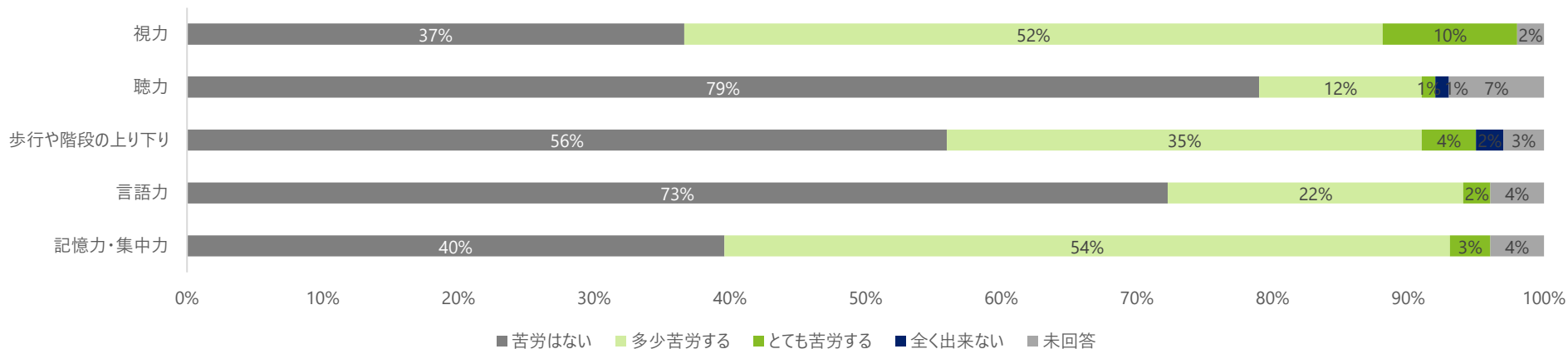


- 半数以上の回答者が日常的にはスマートフォンを有していないと想定される（全体の46%が日常的にスマートフォンを保有していると回答しているため）
- 回答者の3人に1人がパソコンを日常的に保有していた

被支援者のうち視力・記憶力・集中力に苦労があると回答した方が多く、それぞれ全体の約60%ほどを占めていた

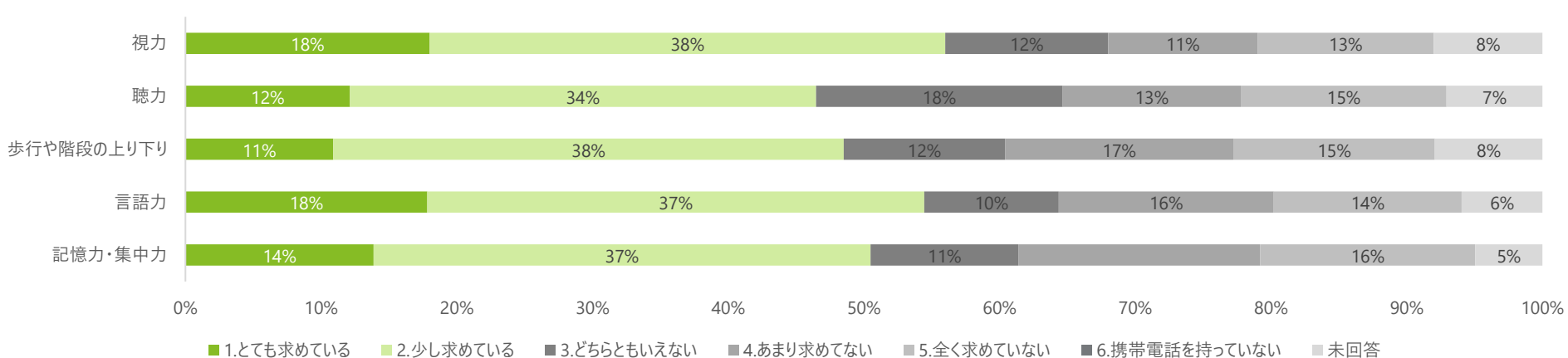
(ウ) 被支援者向けアンケートの結果(4/6)

Q10.それぞれについてどの程度苦労があるか教えてください（単一回答）



- 被支援者のうち62%は視力に苦労がある（「多少苦労する」を含む）と回答していた
- 次点では記憶力・集中力に苦労がある（「多少苦労する」を含む）と回答しており、全体の57%を占めていた

Q11.各機能について、どの程度のサポートを求めているか教えてください（単一回答）

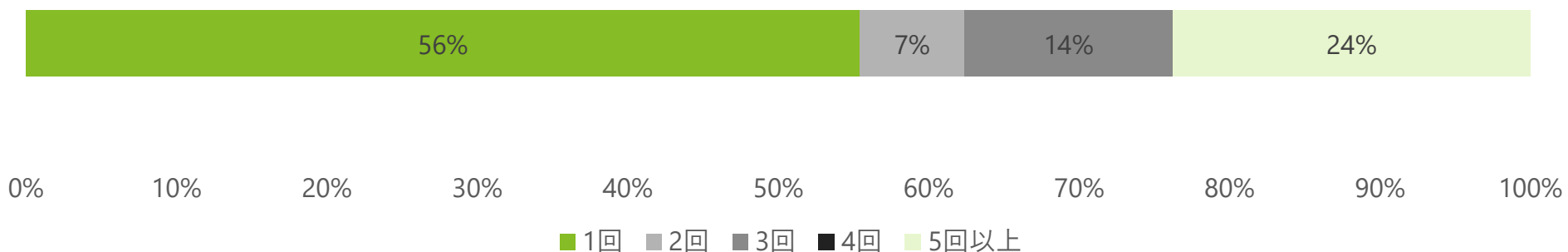


- 視力、聴力、歩行や階段の上り下り、言語力、記憶力・集中力ごとで苦労している人の割合は異なるが、「上記に関するサポートを求めているか」で問われると差分はほとんどない

被支援者のニーズとして「個別に聞くことができる相談窓口」が最も多く、全体の6割を占めていた

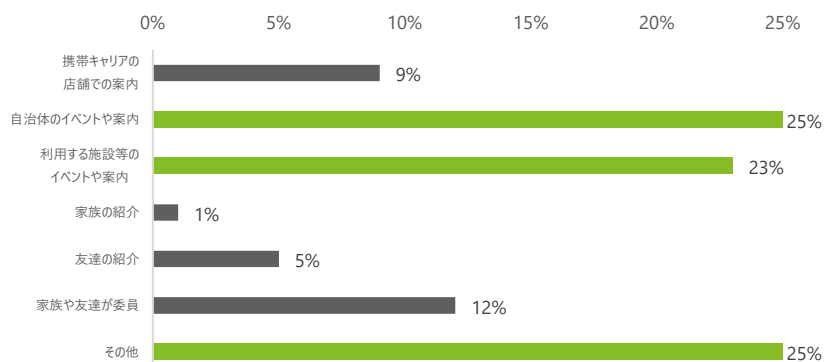
(ウ) 被支援者向けアンケートの結果(5/6)

Q13.デジタル推進委員に支援をお願いするのは何回目ですか？（単一回答）



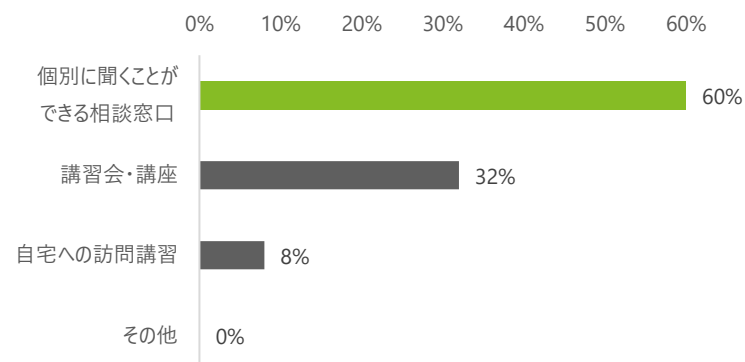
- 被支援者のうち56%が1回のみ支援を受けたと回答しており、半数以上を占めていた
- 一方で約4人に1人は5回以上の支援を受けており、頻繁に利用している人が一定存在することが判明した

Q14.デジタル推進委員の支援を受けたきっかけについて、教えてください（単一回答）



- 支援を受けた理由として自治体及び各種施設でのイベントによる案内が最も多かった

Q15.デジタル推進委員の支援について、どのような形のサポートがあるといいと思いますか（複数回答可）



- 被支援者のニーズとして「個別に聞くことができる相談窓口」が最も多く、全体の6割を占めていた

配偶者と同居している被支援者は「基本的操作」・「基本サービス」についてのニーズは少ないが、その他の属性と同居している人については上記に関するニーズは比較的高い

(ウ) 被支援者向けアンケートの結果(6/6)

◆Q11：同居人の有無とニーズ

※ニーズについては各機能で「1.とても求めている」「2.少し求めている」と回答した合計値を記載

	ニーズ				
	基本的操作	基本サービス	マイナポータル	行政機関提供サービス	その他サービス
配偶者	19%	20%	19%	19%	23%
親	56%	44%	0%	0%	0%
きょうだい	50%	50%	0%	0%	0%
子	43%	57%	0%	0%	0%
孫	0%	100%	0%	0%	0%
その他	-	-	-	-	-
なし	22%	24%	17%	17%	20%
全体	24%	26%	16%	16%	19%

- 配偶者と同居している被支援者については「基本的操作」・「基本サービス」についてのニーズは少ない
- 一方で、その他の属性の人と同居している人については上記に関するニーズは比較的高い

◆Q15：同居人の有無と希望するサポート環境

	希望サポート環境			
	個別に聞くことができる相談窓口	講習会・講座	自宅への訪問講習	その他
配偶者	62%	31%	7%	0%
親	57%	29%	14%	0%
きょうだい	67%	33%	0%	0%
子	64%	28%	8%	0%
孫	0%	100%	0%	0%
その他	-	-	-	-
なし	100%	0%	0%	0%
全体	66%	27%	7%	0%

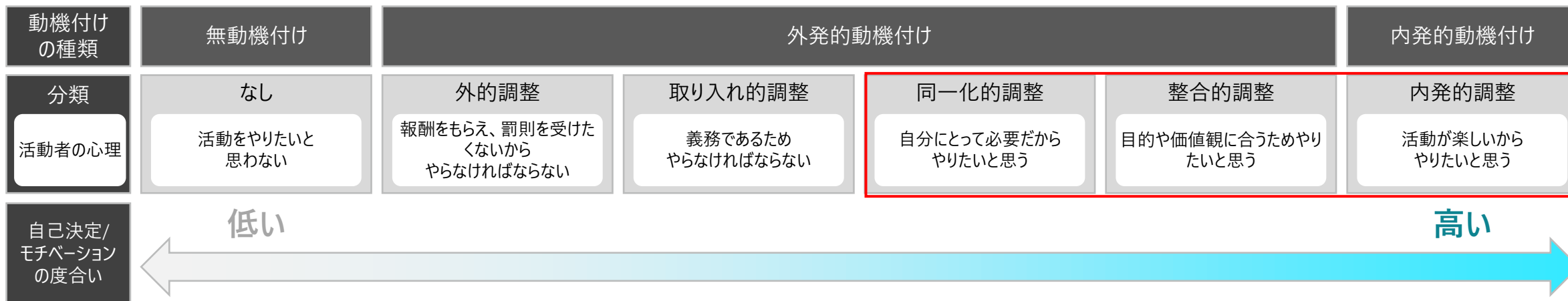
- 同居している人の属性に関わらず「個別に聞くことができる相談窓口」のニーズについては一律で高い

本調査では自己決定理論の動機付けの考え方やアンダーマイニング効果、ナッジ理論を参考としながらデジタル推進委員をより活性化させる施策について検討した

(ア) 動機付けの種類および調査の方向性

アメリカの心理学者エドワード・デシとリチャード・ライアンが提唱している「自己決定理論」においては、動機付けには「内発的動機付け」「外発的動機付け」「無動機付け」の3種類が存在し、「外発的動機付け」のなかでも「整合的調整」「同一化的調整」「取り入れ的調整」「外的調整」の4種類に分類される。

下記の左のほうがモチベーションは低く、右のほうが高いことからデジタル推進委員の活動においても「内発的動機付け」や「外発的動機付け」の「整合的調整」「同一化的調整」の状態を目指すことが有効であるため、本調査では上記の状態をもたらすような施策を最終的に検討する



本調査のスコープ

本調査では「デジタル推進委員を効果的に動機づける報酬体系のあり方」と「ナッジ理論を活用した各種施策の強化」をスコープとして設定し、調査を進める

デジタル推進委員を効果的に動機づける報酬体系のあり方 (P.142-143)



現在までのデジタル推進委員の前提となっている「無報酬のボランティア」の仕組みが適切であるかを調査する

ナッジ理論を活用した各種施策のブラッシュアップ (P.144-152)

次年度以降に実践する施策の効果をより強化することを目的に行動経済学的なメカニズムを調査して具体的な施策案として落とし込む

ナッジ理論に精通している阿部誠先生、モチベーション・アンダーマイニング効果に精通している松元健二先生へのヒアリングを実施した

(イ) 動機付けに関するヒアリング (1/9)

ヒアリング 実施対象者	<p style="text-align: center;">阿部 誠 さん</p> 	<p style="text-align: center;">松元 健二 さん</p> 
所属	東京大学 大学院経済学研究科 経済学研究科 教授	玉川大学 脳科学研究所 教授
専門	経済学（行動経済学）、マーケティング	認知脳科学、神経経済学
文献	ビジネス教養 行動経済学 (サクッとわかるビジネス教養)	「やる気と脳—価値と動機付けの脳機能イメージング—(2014)」
経歴	1991年マサチューセッツ工科大学博士号取得後、同年からイリノイ大学助教授に就任。1998年東京大学大学院経済学研究科助教授を経て、2004年から現職。フンボルト大学、UCLA等にて、客員教授、准教授、研究員を歴任。ノーベル経済学賞受賞者との共著も含めて、マーケティング学術雑誌に英文、和文の論文を多数掲載。	1966年生まれ。1996年京都大学博士(理学)。理化学研究所脳科学総合センター研究員、カリフォルニア工科大学神経科学訪問研究員、玉川大学脳科学研究所研究員、准教授等を経て、2011年より玉川大学脳神経研究所・教授。
期待する 示唆	ナッジ理論を活用した 効果的なデジタル推進委員の制度・施策	脳科学の観点から、 アンダーマイニング効果について

阿部誠先生へのヒアリング事項及び回答は以下のとおりである

(イ) 動機付けに関するヒアリング (2/9)

ヒアリング
対象

- 実施時期：2024年2月15日（木）
- ヒアリング担当者：阿部誠先生

ヒアリング
結果

質問分類	質問項目	回答
報酬について	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員活動の報酬の可否を検討した際に、アンダーマイニング効果を考慮して「無償」で行う方がデジタル推進委員のモチベーションを上げる（阻害しない）と考えているが、当方針に関する阿部先生のご意見を頂戴したい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一度報酬のシステムを構築した場合、報酬をなくした際にネガティブな効果が大きくなるため、まずは無償を前提として施策を進め、無償での設計に限界を感じた際に報酬を検討すればよいのでは ● 報酬を渡すと、活動の目的が金銭となり、インセンティブが変容してしまう可能性がある
	<ul style="list-style-type: none"> ● 一方でデジタル推進委員のようなボランティア活動における効果的な報酬の使い方があれば伺いたい（このような場合であれば報酬を使う方がよい 等） ● ベストプラクティスに対して予告なく報酬を渡すのは施策として妥当か 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事前に、報酬を与える条件（活動時間、支援人数等）を明示した場合、活動の目的が金銭獲得になるため、予告無しで金一封（高額すぎない額）として報酬を渡すのが効果的ではないか
施策立案について	<ul style="list-style-type: none"> ● 阿部先生の書籍にて紹介されていたEASTの指標の「TIMELY」(介入やFBが適切なタイミングか)の具体的な評価方法について伺いたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● EAST指標における「TIMELY」とは、適切なタイミングでナッジの介入が行われたかどうかを評価する指標である ● 禁煙を例にとると、「たばこの箱に、喫煙の悪い影響について記載しておく」という介入は、タイミングとして適切であるといえる ● デジタル推進委員に置き換えると、高齢者施設や市役所など、デジタル技術に関して困っている人を直接目にする場所に、デジタル推進委員募集のポスターやチラシを設置すると効果的かもしれない

阿部誠先生へのヒアリング事項及び回答は以下のとおりである

(イ) 動機づけに関するヒアリング (3/9)

ヒアリング
対象

- 実施時期：2024年2月15日（木）
- ヒアリング担当者：阿部誠先生

ヒアリング
結果

質問分類	質問項目	回答
施策立案について	<ul style="list-style-type: none"> ● 阿部先生の書籍を参考とし、EASTの指標で施策を立案、評価してみたがこちらについてご意見をいただきたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提示された施策に対し、違和感はない ● 複数人でグループになって意見を出し合うとより効果的 ● デジタル推進委員の中で活動的な人/活動的でない人に対しそれぞれヒアリングを実施し、活動をするしない理由を尋ねることで、効果的な動機付けやボトルネックを検証できるのではないか
	<ul style="list-style-type: none"> ● 本書籍に記載のあるメカニズム・理論に基づいて施策を考えているが、その他に参考となる考え方があればお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● インセンティブとして、オープンバッジや任命状を与えるという施策をさらに発展させ、支援者数上位者を表彰したり掲載したりすることで、競争心や承認欲求を満たすような仕組みが効果的ではないか ● 支援者数等を基準に資格をランク分け（ゴールド、シルバー、ブロンズ等）することで、より上位のクラスに移行したいという動機付けが発生し、活動に意欲的になる可能性がある ● ボランティアの場合、成果を可視化することで、利他性や社会的選好が高められるため、支援した方から感謝の手紙が届く等、いかに活動が社会の役に立ったのかを明示するのは効果的ではないか ● 活動が活発な方に対し、表彰式の場で大臣等から表彰を行うのも効果的ではないか

阿部誠先生へのヒアリング事項及び回答は以下のとおりである

(イ) 動機付けに関するヒアリング (4/9)

ヒアリング
対象

- 実施時期：2024年2月15日（木）
- ヒアリング担当者：阿部誠先生

ヒアリング
結果

質問分類	質問項目	回答
施策について	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者のテクノフォビアに向き合うことが必要である中、デジタル推進委員は単にスマホを教えるだけでなく、より高齢者に寄り添ったサポートをしなければいけない ● そういった期待以上のサポートを促すためのナッジを活用した施策についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 身体が不自由な高齢者にとって有益な、デジタルを用いたサービス・場を提供することで、高齢者の満足度が高まり、それがデジタル推進委員にも感謝の気持ちとして伝播する、というスキームがよいのではないか ● 例えば、簡単に他者と交流できるオンラインコミュニティや、簡単に買い物ができるインターネットショッピングなどのサービスが考えられる ● 特に、孤独は高齢者にとって深刻な問題であるので、高齢者同士や小さな子供と交流したり、高齢者同士でデジタルについて教え合えるオンラインコミュニティを組成し、コミュニティへのリーチ方法を支援することが有効ではないか
	<ul style="list-style-type: none"> ● 従来の活動の軸であるスマホ利用支援から発展し、今後デジタル推進委員により実践的なデジタル支援を実施していただくためのインセンティブについて、何かご意見があればお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 住民票が簡単に取得できるといった機能的なメリットの提示はもちろんだが、デジタル技術を用いることによって人との交流が容易になるというソフトなメリットを伝えるのが必要 ● デジタル推進委員が一方向的に教えることには限度があるので、コミュニティ（オフライン/オンライン）内で相互に教えあう体制が構築できると、人との交流とデジタルへのテクノフォビア解消が同時に可能になり、持続的な仕組みになるのではないか
	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者から反発がある中で、デジタル推進委員に能動的に活動を進めていただくための方策があればお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動のハードルが上がることに伴い、不安・困難があっても、それに動機づけが勝るような、表彰制度やランク付け制度等の仕組みを構築する必要がある

阿部誠先生へのヒアリング事項及び回答は以下のとおりである

(イ) 動機付けに関するヒアリング (5/9)

ヒアリング
対象

- 実施時期：2024年2月15日（木）
- ヒアリング担当者：阿部誠先生

	質問分類	質問項目	回答
ヒアリング 結果	施策について	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員への呼びかけにおいて、テキスト、動画、直接のコミュニケーションなどの手段があるが、動機付けにおいて最も効果的な伝え方などがあればお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 広告代理店やクリエイターにヒアリングするのも有効 ● 広告では刺激とスキームを適度に不一致にすることが重要であり、人々が考えている常識に対して適度に不一致なメッセージを流すことを心がけるのが有効ではないか ● 具体的には、単に「デジタル推進委員を募集しています」というメッセージではなく、情報の受け手にひとつ考えさせるようなステップを踏ませるメッセージングができるかよい
		<ul style="list-style-type: none"> ● コロナワクチン接種等の国の施策に関するナッジ活用の参考事例があれば詳しくお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 消費者庁が実施した、「諸外国におけるナッジ理論を活用した食品ロス削減の取組調査業務」の委員会に参加していた ● 具体的には、諸外国の食品ロス削減の取組をEASTのフレームワークで評価し、日本において有効な手法を検討した
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 介入による効果があったか否かの評価の一般的な手法についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● RCT（ランダム化比較試験）や回帰分析などが考えられる
		<ul style="list-style-type: none"> ● 適切な表彰とランク制度の設計についてご意見があればお伺いしたい。（全員の前で表彰すべきなのか、個人に対して表彰すべきなのか 等） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 全員の前で表彰することで承認欲求が満たされる人もいれば、逆にやる気を阻害される人もいるため、どのように表彰すべきかを一概には一般化できない

松元健二先生へのヒアリング事項及び回答は以下のとおりである

(イ) 動機づけに関するヒアリング (6/9)

ヒアリング
対象

- 実施時期：2024年2月15日（木）
- ヒアリング担当者：阿部誠先生

ヒアリング
結果

質問分類	質問項目	回答
報酬について	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員活動の報酬の可否を検討した際に、アンダーマイニング効果を考慮して「無償」で行う方がデジタル推進委員のモチベーションを上げる（阻害しない）と考えているが、当方針に関する松元先生のご意見を頂戴したい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 既に無報酬で一定の人数がデジタル推進委員が任命されているため、無報酬継続でよいと考える ● 一度報酬を導入し、外発的動機づけに基づいて報酬（金銭を得る）ために登録をした方に対して、後に報酬を取り除くとネガティブな反応が予想される ● これまで無報酬で活動していた方に対し報酬を与えると、内発的動機づけが削がれてしまう ● 現在のデジタル推進委員がどのような動機で活動しているのかを調査し、その結果を踏まえたほうがよいのではないか ● アンケートを実施する際には、今後報酬付与の可能性を期待させること自体がアンダーマイニング効果を生む可能性を考慮し、報酬の付与可能性を予見させないような工夫が必要
	<ul style="list-style-type: none"> ● 一方でデジタル推進委員のようなボランティア活動における効果的な報酬の使い方・事例があればお伺いしたい（このような場合であれば報酬を使う方がよい 等） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 報酬とは異なるが、デジタル推進委員を対象に新しいデジタル機器のモニター等を依頼することで、新しい技術、デジタル技術への関心が高いと考えられるデジタル推進委員に対してはインセンティブとして機能する可能性もあるのではないか

松元健二先生へのヒアリング事項及び回答は以下のとおりである

(イ) 動機付けに関するヒアリング (7/9)

ヒアリング
対象

- 実施時期：2024年2月20日（火）
- ヒアリング担当者：松元健二先生

ヒアリング
結果

質問分類	質問項目	回答
主体性を促す動機付けについて	<ul style="list-style-type: none"> ● 主体性は「内発的動機づけ」を持ったうえで、「外界への目的意識」が必要である旨を松元先生のインタビュー記事にて確認させていただいた ● 「内発的動機付け」と「外界への目的意識」の両者を促すような仕組みを作った事例などあればお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自身で仕組みを作った事例はない ● 既存の事例では、Google社の20%ルール（業務時間のうち20%は本来の業務と無関係の自由な用途で使えるというもの）が参考になるのではないか ● 「内発的動機づけ」と「外界への目的意識」を両立するためには、選択の自由がある、という状況が重要なポイントとなる ● デジタル推進委員に置き換えると、支援する対象者を選ぶ、どの時間帯で活動を行うかを自由に選べる、等、様々な形で自由度を設けることが、内発的動機づけの促進につながると考えられる ● デジタル推進委員の活動を支援するマニュアル・教材等に対し、デジタル推進委員自身がフィードバックを行うことができる仕組みをつくり、実際にそのフィードバックがマニュアルに反映されることで、主体性を強化できるのではないか ● 自身の行動に対し効果があったということができるだけ早期に自覚できることが大切であるため、フィードバックを反映させる際には、その事実を伝達する必要がある
	<ul style="list-style-type: none"> ● 主体性を持った人を増やすためには「この上司／組織のために何かしてあげたい」と心から思えるかどうか重要という記事を拝見した ● 上記以外の主体性を促進する要因がもしあればお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 重要な施策にかかわっているという実感と、自分の行動に対する効果の自覚の2点が非常に重要 ● 国が推進している活動に貢献しているということ自体が一定のインセンティブになるため、デジタル庁がきちんと活動をサポートし、主体的な活動に対する感謝が示され、かつ、自分の活動の意義が実感できる状態を整備することが、動機づけるうえで重要 ● また、他者に教えるという行動は、人間として非常に本質的な営みである（他者に教えるのは人間だけ）ため、教えるという行動の性質について、何らかの形でメッセージングに反映できるかもしれない ● 若者から高齢者に対し一方向にデジタルについて教えるのではなく、高齢者から若者に対しても知恵を伝えられるようになると望ましいのではないかと

松元健二先生へのヒアリング事項及び回答は以下のとおりである

(イ) 動機付けに関するヒアリング (8/9)

ヒアリング
対象

- 実施時期：2024年2月20日（火）
- ヒアリング担当者：松元健二先生

ヒアリング
結果

質問分類	質問項目	回答
主体性を促す動機づけについて	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者のテクノフォビアに向き合うことが必要である中、デジタル推進委員は単にスマホを教えるだけではなく、より高齢者に寄り添ったサポートをしなければいけない ● そういった期待以上のサポートを促すためのナッジを活用した施策についてお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「デジタル技術が好きで、かつ人にも教えたい」という人は現状維持で問題ないが、今後、サポート内容が高度化していく中で、「デジタル技術に対して自信はないが、誰かを助けてあげたい」という層を動機づけていく必要がある ● 人助けをする際の負荷が小さいこと、人助けをすることの意義を自覚していること、適切なフィードバックによって自分の行動が人の役に立っているという実感を得られることが重要
	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員の行動に対するFBの出し方について、SNSを用いたシステムを導入することは有効か、お伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 形態は問わないが、デジタル推進委員同士で競争させない（いいね数、等）ような形でFBを出すのが望ましい ● 「高齢者の役に立ちたい」という内発的動機づけで活動してきた人に対し、競争する仕組みが導入されることで、「どれだけ高齢者に感謝されたかを競わなければいけない」状況が発生すると、当初の動機が損なわれる可能性がある
インセンティブ設計について	<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティア関与者（デジタル推進委員）へのランク制度導入は内発的動機づけを阻害する方向になりえるか、ご意見をお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動をしていれば自然とランクアップしていく、等、デジタル推進委員同士を競わせない形でのランク制度であれば導入可能かもしれない ● 相互に競わせる仕組みを導入すると、自分自身のスキルアップではなく、他者との比較における優位性を志向する可能性が高く、動機づけが変質するリスクがある ● 非常に独自性の高い活動をしている一部の方を公表するのはあまりリスクは高くない
	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動実績等に基づいた表彰制度は効果的かどうか、ご意見をお伺いしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● どのような動機づけでデジタル推進委員活動をしている方が多いのかに依存する ● 切磋琢磨しながら全体としてレベルアップしていきたいという考えが多ければ表彰制度は効果的かもしれないが、のんびり貢献したいという方が多ければ、あまり効果的とはいえない

松元健二先生に関する記事一覧は以下のとおり

(イ) 動機づけに関するヒアリング (9/9)

ヒアリング
対象

- 実施時期：2024年2月20日（火）
- ヒアリング担当者：松元健二先生

サイト名	URL
個々が組織の発展を願うことで、社員一人ひとりの“主体性”は発芽する——玉川大学・松元 健二教授	● https://product.talent-book.jp/pr-talk/pr/matsumoto-tamagawauniv/
評価は内発的動機づけを喪失させる方向に働く	● https://www.works-i.com/project/ikiiki/organization/detail009.html
脳指標の個人間比較に基づく福祉と主体性の最大化	● https://www.jst.go.jp/moonshot/program/goal9/94_matsumoto.html
脳科学の視点から考える、社員の「主体性」の育み方	● https://jinjibu.jp/article/detl/keyperson/3349/
玉川大学 読売新聞社立川支局 共催 連続市民講座第4回「人間のやる気を脳科学で解明～自由と平等の大切さ～」	● https://www.tamagawa.jp/education/report/detail_14731.html

デジタル推進委員を適切に動機づける報酬体系のあり方を検討するため、社会背景に応じたモチベーションの変遷や行動経済学的なメカニズム等について調査をした

(ウ) デジタル推進委員を効果的に動機づける報酬体系のあり方 (1/2)

検討テーマ

デジタル推進委員を適切に動機づける報酬体系のあり方を検討する

検討ポイント (調査内容)

①.報酬の定義

健康保険法第3条5項では、「報酬」とは、賃金、給料、俸給、手当、賞与その他いかなる名称であるかを問わず、労働者が、労働の対償として受けるすべてのものを指す。本調査における報酬の定義としては、上記のような「**デジタル推進委員がボランティア活動の対価として得られる金銭**」とし、当該報酬の有無について検討する。

②.社会的な背景に応じた“モチベーション”の変遷

デジタル推進委員の報酬体系を検討するうえでは時代に沿った仕組み作りを検討することが肝要である。

「モチベーション3.0 (ダニエルピンク)」では、原始時代から現代までの時代背景に沿った動機づけの研究結果について紹介しており、情報化社会の現代においては報酬や罰に依存せず、自己実現に基づいた人間的動因が最も機能するようになる旨が記載されている。

デジタル推進委員の仕組み作りにおいても、**内発的動機付けを損なわず、自己実現を促進されせるように留意することが重要となる。**

	モチベーション1.0	モチベーション2.0	モチベーション3.0
時代	原始時代	工業化社会	情報化社会
時代に則した有効な動機付け	食料を集めるためにサバンナを歩き回り、敵から身を守ることが最重要であった時代では生き残るといった 生理的動因が人間の殆どの行動を決めていた。 一方で人間が複雑な村社会を形成するにつれて、単なる生理的動因だけでは機能しなくなってきた。	人が組織を形成し、大量消費大量生産の産業革命の時代では、 報酬を求め罰を避けたいという社会的動因が人間の行動を決めていた。 一方でこのシステムが倫理に反する行為を助長させたり、創造性を蝕むなどの欠陥が指摘され始めて機能しなくなってきた。	世の中に情報があふれ、組織に縛られず行動できる情報化社会では学びたい、創造したい、世界を良くしたいなどの 自己実現に基づいた人間的動因が最も機能するようになった。

報酬提供による内発的動機付けの低下を考慮し、デジタル推進委員の無報酬での運用が望ましいが、無報酬では生活が成り立たない、業務に明確な達成要件がある等の場合には報酬提供を検討できる

(ウ) デジタル推進委員を効果的に動機づける報酬体系のあり方 (2/2)

③.報酬提供による内発的動機づけの締め出し (アンダーマイニング効果)

アンダーマイニング効果とは金銭的インセンティブが他のタイプの動機付け（自己実現の欲求充足および社会的欲求充足）を締め出してしまうことを指す。

イスラエルの託児所でなされたフィールド調査では、保育園児の迎えが遅い親に罰金を支払わせる制度としたところ期待とは逆に遅れる親が増加し、本制度を中断しても元の状態に戻らなかったことが報告されている。

同様に、ボランティア活動に経済的インセンティブを導入したときの影響を調査したFrey and Götte（1999）の実証研究では、完全に自発的なボランティア活動として遂行されたときの仕事量は、金銭的インセンティブが導入された後、顕著な低下を示すことが明らかにされている。



④.金銭を対価にして行われるべき状況の整理

ボランティア活動に経済的インセンティブを導入したときのネガティブな影響については上記の通りであるが、無報酬のボランティアに多くの時間を割いてしまうと生活が成り立たず持続可能な形でなくなってしまう。そのため金銭を対価にして行われる労働とボランティアを両立することが肝要であり、特別な事情によりボランティアの稼働量が多くなってしまいう場合には報酬提供を検討すべきである。

また、金銭取引が発生するケースとしては業務や人材に対して明確な要件があり、目的の達成が必須である場合には金銭のやり取りが有効であると考えられるうえ、短期的に早く成果を生み出したいときには報酬の活用も検討できる

施策案の方向性

デジタル推進委員の内発的な動機付けを低下させないためにも無報酬での運用が望ましい

デジタル推進委員のモチベーションを上げるための仕組みの検討に向けて 「カクテルパーティ効果」及び「自律性の促進」の活用が有効と思料できる

(Ⅰ) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (1/9)

検討テーマ

デジタル推進委員のモチベーションを上げるための仕組みを検討する (基本方針1 戦略「活動の魅力・インセンティブ向上」と対応)

検討ポイント (調査内容)

①.対象者に対する特別な通知 (カクテルパーティ効果)

いろいろな人が会話をしているパーティの喧騒の中、相手の話だけを聞き取ることができる現象をカクテルパーティ効果という。この現象は、聴覚だけでなく、視覚や他の感覚についても類似のメカニズムが存在することが示唆されている。

例えば郵便物で「あなただけ」や「特別な」といったキーワードを盛り込むことによって他の郵便物からの埋もれることを防ぐような効果があり、マーケティングにおいても有効な手段の一つである。

パーティの喧騒の中でも
相手の話を理解することができる



②.デジタル推進委員の自律性の促進

自己決定理論では、人間の性質が根本的に自律的であるという考えがあり、「自律性」を人間の三つの基本的な欲求の一つとして挙げている。そういった自律的なモチベーションには、十分な意思と選択による行動が含まれており、一方で統制されたモチベーションは、外的な力によって特定の成果への欲求とプレッシャーによる行動が含まれていると定義されている。

ボランティア活動においても上記のような個人一人一人が選択をして行動できるような環境づくりをすることが肝要となる。



自分自身で選択
できる環境だと
やる気が出る!

デジタル推進委員のモチベーションを上げるための仕組みの検討に向けて 「現在バイアスの削除」、「予期しないインセンティブの提供」の活用を検討できる

(Ⅰ) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (2/9)

③. 時間的非整合性の排除 (現在バイアスの削除)

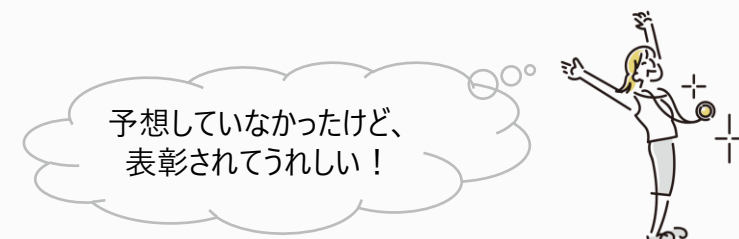
本来有益と思われた当初の目的が時間的距離が近くなるにつれて目的以外の要因により強く影響を受けて選好の逆転現象が起きることを時間的非整合性と呼ぶ。
例えばダイエットを決意したのだが、つい目先の誘惑に負けてしまうなど長期的には大きな価値をもたらすことはわかっているけれど短期的な快楽に屈してしまうことを指す。



やるべきことはわかるけど
目先の誘惑に負けてしまう...

④. 予期しないインセンティブの提供

アンダーマイニング効果は金銭的インセンティブが他のタイプの動機付け（自己実現の欲求充足および社会的欲求充足）を締め出してしまうことを指すが、思いがけない具体的な見返りが与えられた場合、その報酬はその課題を遂行しなくてはいけない理由として認識される可能性は低く、内発的動機づけに有害な影響を与える可能性は低いとされている。



予想していなかったけど、
表彰されてうれしい！

施策案の方向性

①. 対象者に対する特別な通知 (カクテルパーティ効果)

稼働率が低いデジタル推進委員に向けて、
パーソナライズされた内容のインビテーションメールを送付する
（「活動できていないあなたに」等のメッセージングも有効）

②. デジタル推進委員の自律性の促進

オンラインコミュニティ上で、コミュニティリーダーとして一定の役割や権限を付与する、
個人の活動内容を他者に共有できる仕組み（チャンネル）を
導入することによって各デジタル推進委員の自律性や自己効力感を高める

③. 時間的非整合性の排除

「あなたの今日の1時間の活動が高齢者を助ける」等の
メッセージングをデジタル推進委員に向けて実施することによって
現在バイアスを削除する

④. 予期しない表彰インセンティブの提供

活動内容が優れているデジタル推進委員のインタビュー記事を
広報素材とすることによって理想的な活動内容を周知するとともに
インタビューされたデジタル推進委員のモチベーションアップにもつなげる

デジタル推進委員と親和性の高い団体への普及啓発方法の検討に向けて 「損失回避の性質理解」、「競争心の活用（ピア効果）」、「同調効果の活用」が有効であると思料できる

(工) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (3/9)

検討テーマ

デジタル推進委員と親和性の高い団体への普及啓発方法を検討する
(基本方針3 戦略「“身近に”相談できる環境づくり」「“気軽に”相談できる環境づくり」と対応)

検討ポイント (調査内容)

①. 損失回避の性質

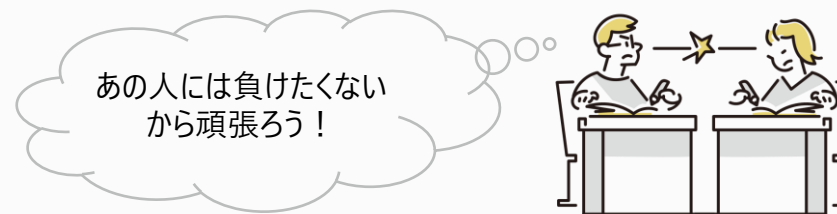
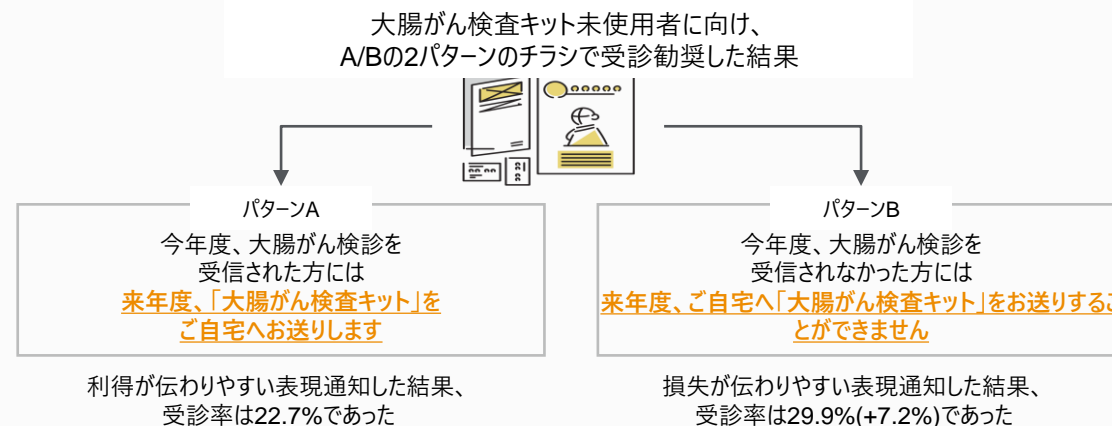
行動経済学における損失回避の性質は、人々が損失を避けるためにリスクを取る傾向があるという観察に基づいています。具体的には、人々は同じ金額の損失を受けることに比べて、同じ金額の利益を得ることの2倍程度の強い不快感を感じると言われている。これは、損失と利益が心理的に異なる方法で処理されるためといわれている。

損失回避は、ダニエル・カーネマンとアモス・トベルスキーによって提唱された見解であり、彼らの展開したプロスペクト理論の中心的概念の一つです。プロスペクト理論は、人々がリスクをとる決定をする際には、純粋な金銭的価値だけでなく、損失と利益をどのように知覚するかが影響すると説明している。

②. 競争心の活用 (ピア効果)

ピア効果とは個人が他人との比較に基づいて行動を変える現象を指す。この効果は、個人が周囲の人々と自分を比較し、それによって自身の努力や行動を調整することで生じる。たとえば、職場や学校などの環境で、周りの人々が高いパフォーマンスを発揮しているのを見ると、人は自分もそれに匹敵するような努力をするようになる。

企業や政策立案者はピア効果を活用して、消費者や市民の行動を変えるための戦略を立てることがある。例えば、省エネ行動を促すために、他の顧客とのエネルギー使用量を比較することで、個人が自分の使用量を減らすよう促す。

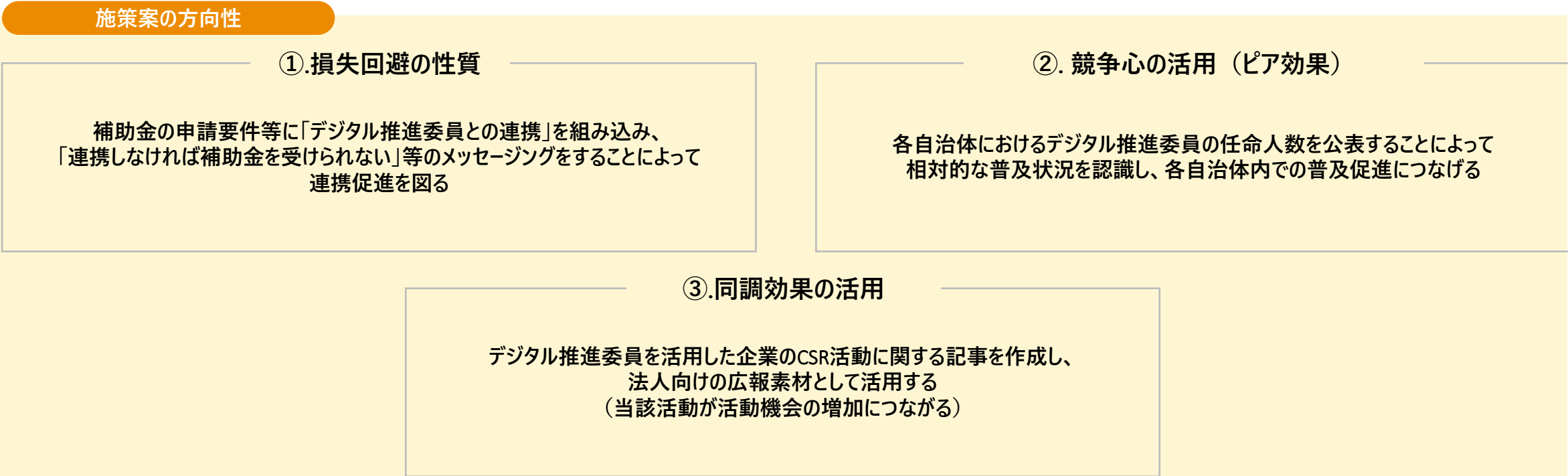


各種メカニズムを活用した施策の方向性は以下のとおりである

(工) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (4/9)

③. 同調効果の活用

同調効果は、個人が他者の行動や選択に影響されて自身の決定を合わせる傾向を指す。これは、個人が社会的な規範に従うか、周囲の人々の行動を模倣することでグループに同調しようとする心理的なプロセスである。同調効果は人間の社会的な本性に由来し、社会的な属する感を求め、承認を得るための行動を促す。



デジタル推進委員未応募者に向けた広報手段の検討に向けては「熟達性の促進」、「タイムプレッシャーの活用」などが有効であると思料できる

(工) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (5/9)

検討テーマ

デジタル推進委員未応募者に向けた広報手段を検討する

(基本方針3 戦略「“身近に”相談できる環境づくり」「“気軽に”相談できる環境づくり」)と対応)

検討ポイント (調査内容)

①.熟達性の促進

「モチベーション3.0 (ダニエルピンク)」では、内発的動機付けを促進する要素の一つとして「熟達 (マスタリー)」が有効であると紹介されている。

21世紀において中心となる仕事には探求心と積極的な意思が必要であり、自分にとって何か価値あることを上達させたいという欲求と積極な関与だけがそれらに熟達することを可能にする。



スキルアップのための勉強が楽しい!

②.タイムプレッシャーの活用

意思決定のプロセスに時間的制約を加えることによって人々の選択を形作る方法である。時間の制約は、人々がより迅速に決定を下すように動機付けることができ、時にはそれが衝動的な購入や、より粗略なリスク評価につながることもある。

タイムプレッシャーは、緊急感を刺激し、通常よりも少ない情報で行動を起こすように人々を誘導することが知られている。



期限が迫っているから早くやらなきゃ!

「時間的非整合性の排除」、「カクテルパーティ効果」のメカニズムを含む各種メカニズムを活用した施策の方向性は以下のとおりである

(工) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (6/9)

③.時間的非整合性の排除 (現在バイアスの削除)

(P.145を参照)

④.対象者に対する特別な通知 (カクテルパーティ効果)

(P.144を参照)

施策案の方向性

①.熟達性の促進

デジタル推進委員に取り組むことによって得られるスキルを可視化し、教材などを用意することによってデジタル推進委員応募に関するメリットを提示する

②.タイムプレッシャーの活用

年度ごとのデジタル推進委員の任命期限を設けることによって今後活動に参加をしようとしている人の応募を促す

③.時間的非整合性の排除

人々が自分のスケジュールに合わせて活動に参加できるよう柔軟な時間帯や短時間から参加可能なオプションを提供する

④.対象者に対する特別な通知 (カクテルパーティ効果)

現状デジタル推進委員の任命人数が多い団体の所属メンバーに対して「(団体名)メンバーのあなたに対する特別なご案内」といった表題でのお知らせを送付する

政策推進をリードできるデジタル推進委員の育成方法の検討に向けて、「同調効果の活用」が有効であると思料できる

(工) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (7/9)

検討テーマ

政策推進をリードできるデジタル推進委員の育成方法を検討する
(基本方針 2 戦略「専門支援人材による取組推進」と対応)

検討ポイント (調査内容)

①. 競争心の活用

(P.146を参照)

②. 熟達性の促進

(P.148を参照)

施策案の方向性

①. 競争心の活用 (ピア効果)

政策推進をリードしているデジタル推進委員の活動内容を周知することによって他のデジタル推進委員の同調を図る

②. 熟達性の促進

最新の又はより深いデジタル知識・スキルを学ぶ機会を用意することによって政策を推進する専門支援人材として取り組むメリットを提示する

デジタル推進委員の認知度を向上に向け、高齢者を中心とした被支援者に向けた広報手段を検討するためには「損失回避」、「熟達性の促進」の活用が有効であると考えられる

(工) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (8/9)

検討テーマ

デジタル推進委員の認知度を向上に向け、高齢者を中心とした被支援者に向けた広報手段を検討する
基本方針 1 戦略「活動コストの削減」と対応)

検討ポイント (調査内容)

①. 損失回避

(P.146を参照)

②. 熟達性の促進

(P.148を参照)

施策案の方向性

①. 損失回避

高齢者等がデジタルに精通できていないことによる損失を
簡潔に伝えられるような広報素材を作成する

②. 熟達性の促進

デジタルに関して学ぶ楽しさや便利さについて訴求できるような
広報素材を作成する

デジタル推進委員のコミュニティ参加率を向上させるための施策の検討に向けては「損失回避」、「熟達性の促進」の活用が有効であると考えられる

(工) ナッジ理論を活用した各種施策の検討 (9/9)

検討テーマ

デジタル推進委員のコミュニティ参加率を向上させるための施策を検討する
(基本方針1 戦略「活動の魅力・インセンティブ向上」と対応)

検討ポイント (調査内容)

①. 熟達性の促進

(P.148を参照)

②. 損失回避

(P.146を参照)

施策案の方向性

①. 熟達性の促進

コミュニティリーダーとして必要な人材要件を明確化し、本役割を担当することによるスキルアップできる旨をデジタル推進委員に向けて訴求する

②. 損失回避

デジタル推進委員がオンラインコミュニティに参加しないことによる機会損失（同地域で仲間と出会うきっかけを逃す、スマホ教室の参加機会を失う等）を訴求できるような案内を送付する

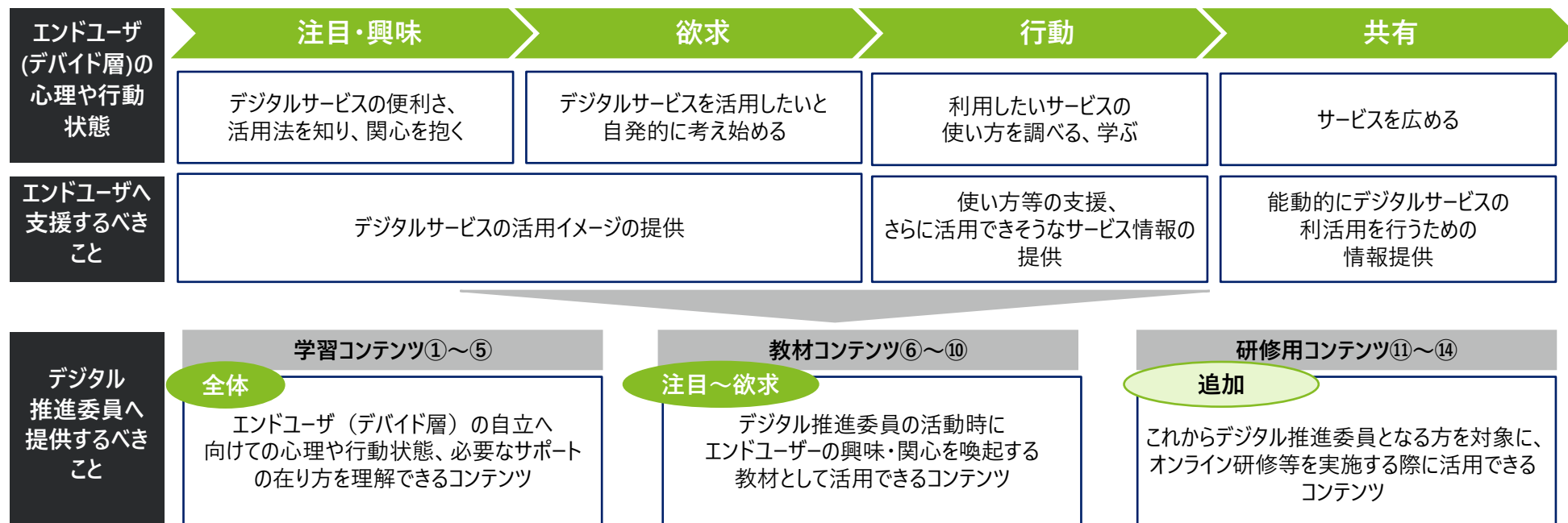
5.コンテンツの作成・改定

デジタル推進委員が活用できる動画コンテンツとして、エンドユーザの心理・支援すべきポイントや実証結果等を踏まえ、学習コンテンツ、活動時の教材コンテンツ、研修用コンテンツを合計14本作成した

(ア) 動画コンテンツの作成方針



目的



方針

- ✓ デジタル推進委員への研修コンテンツおよび活動にあたり教材として活用できるコンテンツの計14本を作成
- ✓ 初版を7月上旬ごろまでに作成の上、実証参加メンバーにアンケート調査を実施。アンケート調査結果及び貴庁との協議結果を反映しコンテンツを改定
- ✓ アニメーション作成ツールVYONDを活用し、コンテンツ作成効率を高め、タイムリーな改定を実現

短尺版①～⑤は学習コンテンツ、⑥～⑩は活動時の教材コンテンツとして作成した。また、実証を通じ、これからデジタル推進委員となる方を対象に、オンライン研修等で活用できる研修コンテンツとして長尺版を追加で作成した

(イ) 動画コンテンツの用途

- 短尺版は、学習コンテンツ・教材用コンテンツのそれぞれの目的に応じて、簡潔に伝わる、わかりやすく見やすい動画として構成・制作
- 長尺版は、これからデジタル推進委員になる方を対象としたオンライン研修等で放映するほか、受講生の事前学習又は振り返り学習に活用できるよう、短尺版を総集するほか、実際の活動の流れ、被支援者とのコミュニケーションの様子を記録した映像を入れて構成・制作

短尺版

No.	タイトル	主な利用シーン
①	デバイド層現状	学習コンテンツ：活動前の学習を中心に利用
②	デジタル推進委員意義	学習コンテンツ：活動前の学習を中心に利用
③	レクチャーポイント	学習コンテンツ：活動前の学習を中心に利用
④	支援範囲と禁止事項	学習コンテンツ：活動前の学習を中心に利用
⑤	レクチャーの流れ	学習コンテンツ：活動前の学習を中心に利用
⑥	スマホ総括	教材用コンテンツ：活動時に被支援者に視聴してもらうことなどに利用
⑦	生活・マイナ	教材用コンテンツ：活動時に被支援者に視聴してもらうことなどに利用
⑧	LINE	教材用コンテンツ：活動時に被支援者に視聴してもらうことなどに利用
⑨	防災	教材用コンテンツ：活動時に被支援者に視聴してもらうことなどに利用
⑩	健康	教材用コンテンツ：活動時に被支援者に視聴してもらうことなどに利用

長尺版

No.	タイトル	主な利用シーン
⑪	デジタル推進委員の背景・目的・概要	研修用コンテンツ：オンライン研修等での放映、受講生の事前学習・振り返り学習を中心に利用
⑫	デジタル推進委員の心構え	研修用コンテンツ：オンライン研修等での放映、受講生の事前学習・振り返り学習を中心に利用
⑬	被支援者の興味付け～レクチャー	研修用コンテンツ：オンライン研修等での放映、受講生の事前学習・振り返り学習を中心に利用
⑭	実際の講習実施の内容・様子を深く理解できるコンテンツ	研修用コンテンツ：オンライン研修等での放映、受講生の事前学習・振り返り学習を中心に利用

自治体等でデジタル推進委員を新たに掘り起こし応募を促すため、実施する研修において活用できるものとの想定のもと、各動画を作成した

Appendix：動画コンテンツの研修での運用手法

- 短尺版は、主にオフライン研修で、キーメッセージを伝え、講師の説明を補強するための利用を想定し作成した
- 長尺版は、主にオンライン研修で、事前の説明内容を網羅し、講師がいなくても動画を放映することで研修が成り立つことを想定し作成した

		オフライン（対面）研修	オンライン研修
活用イメージ		キーメッセージのみ動画で紹介し、詳細は講師が資料・口頭にて詳細を説明	視覚的にわかりやすい内容で、研修の中核部分の説明を動画放映にて代替
想定される使用シーン		<ul style="list-style-type: none"> 説明員による対面でのプレゼン 	<ul style="list-style-type: none"> ウェビナー等オンライン研修でのプレゼン（研修欠席時の独学でも利用）
求められる動画	内容	簡潔に伝わる、わかりやすく見やすい動画	研修内容全体をカバーしており、深い理解を進めるに適した動画
	長さ	1分30秒～5分程度	10分～20分程度 ※研修時の説明時間を連動することを想定
作成した動画コンテンツ		短尺版（動画コンテンツ①～⑥） ※動画コンテンツ⑥は教材用コンテンツのデモンストレーション用に放映	長尺版（動画コンテンツ⑪～⑭）

ストーリーの骨子を確定後、VYONDによるアウトラインの確認を繰り返しながら内容を詰めていくことで実際に使用する動画を彩度高くイメージしつつ、よりスピーディーな制作、最終化につなげていった

(ウ) 動画コンテンツの制作手法

ストーリーラインの作成



- 章立て、コンテンツ作成方針、訴求ポイントをプロットし、ストーリーの骨子を作成
- 台詞ナレーション、動作イメージの作成

VYONDによるアウトライン作成



- キャラクター、オブジェクトを作成し、シーンごとにメッセージの表現方法、構成を落とし込む
- 台詞ナレーション、トーンマナの調整

最終仕上げ



作成 & 修正

- 台詞ナレーションのイントネーション調整
- 全体感踏まえたトーンマナ、BGMの調整
- ストーリー性の再確認

当初予定した短尺版10本に加え、研修用に活用する長尺版4本を加え、合計14本の動画コンテンツを作成した

(エ) サマリ：作成動画一覧

短尺版

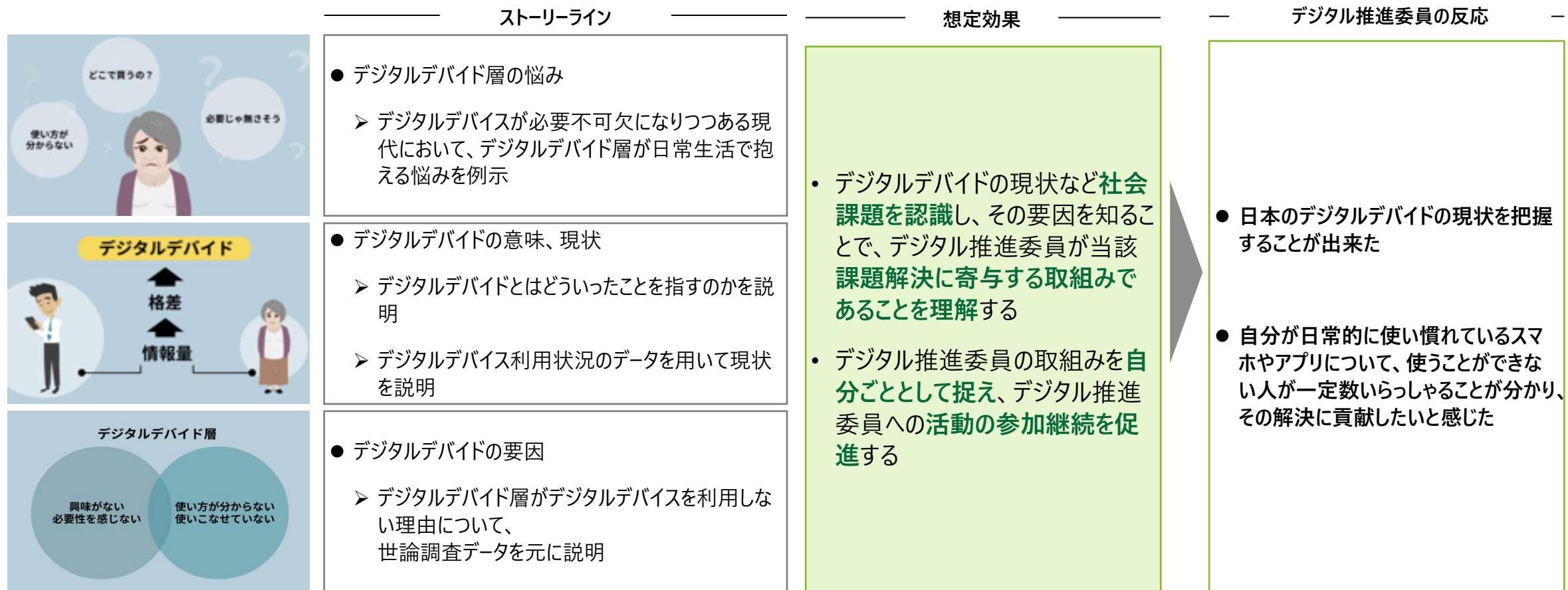
No.	タイトル	URL
①	デバイド層現状	https://app.vyond.com/videos/79090dc1-cc48-4f21-ae66-40078cd6b3d4
②	デジタル推進委員意義	https://app.vyond.com/videos/67c06dde-81d2-4523-b6f7-fa20ada260f8
③	レクチャーポイント	https://app.vyond.com/videos/23a90d8a-3a0c-4cfd-a0abd22a26f182ee
④	支援範囲と禁止事項	https://app.vyond.com/videos/e19a290b-467d-4a10-9eeb-336df606bde5
⑤	レクチャーの流れ	https://app.vyond.com/videos/1bba305f-bc75-4289-8862-2377a88f314c
⑥	スマホ総括	https://app.vyond.com/videos/593c3596-5b76-49ba-8130-ae128754370f
⑦	生活・マイナ	https://app.vyond.com/videos/a119af09-e877-417e-887c-146024c3c910
⑧	LINE	https://app.vyond.com/videos/23d3e571-84f8-4c40-b4f8-2a81f7556ce4
⑨	防災	https://app.vyond.com/videos/9a4981d1-eea8-4a45-bdfc-8265c98656dc
⑩	健康	https://app.vyond.com/videos/464686ef-fdd6-4741-bb1b-8d370be7316f

長尺版

No.	タイトル	URL
⑪	デジタル推進委員の背景・目的・概要	https://app.vyond.com/videos/145ad57b-5299-4b0f-b85c-dda4be355d74
⑫	デジタル推進委員の心構え	https://app.vyond.com/videos/04cced08-9b25-44f7-9fd3-93dd641bd3a4
⑬	被支援者の興味付け～レクチャー	https://app.vyond.com/videos/09ba52c1-2cc7-4be1-b4af-868d35c5a4f8
⑭	実際の講習実施の内容・様子を深く理解できるコンテンツ	https://app.vyond.com/videos/7f541dbc-f736-493d-b2f0-93e96c94613f

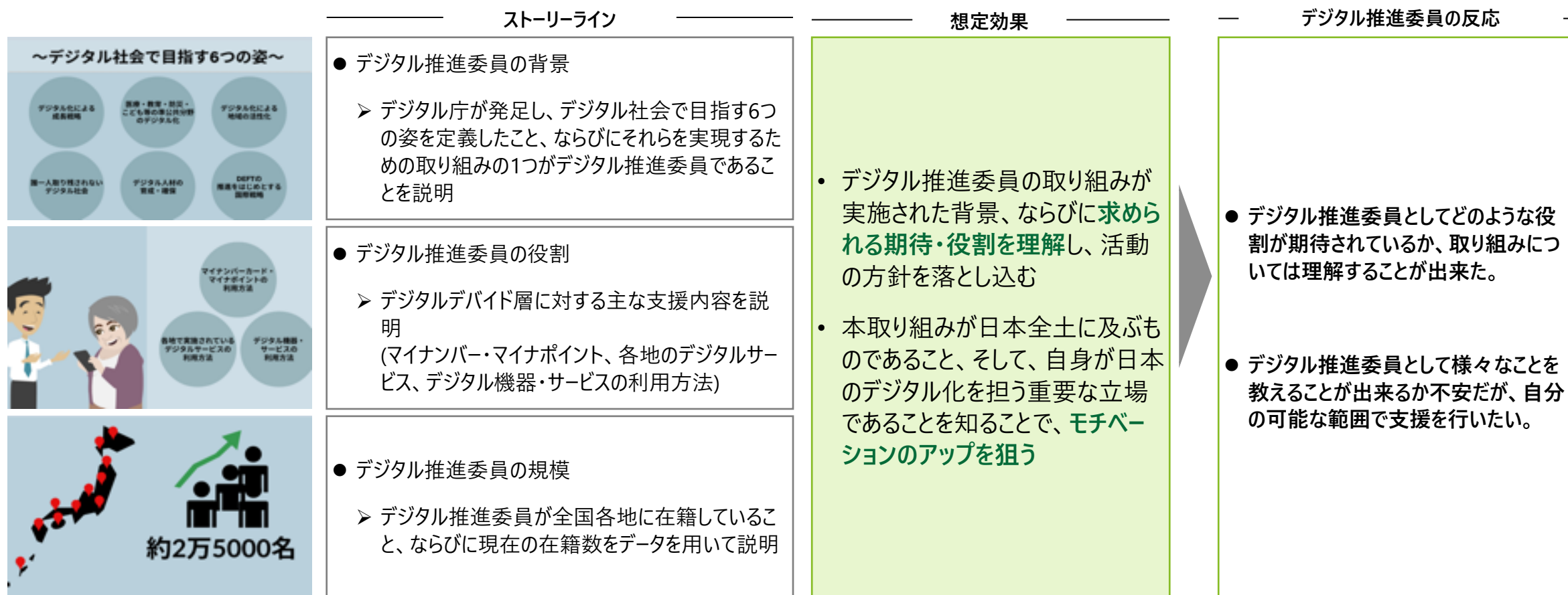
本コンテンツは、デジタルデバイド層の現状理解を伝え、本取り組みの全体像を捉えることで、以降の活動をより自分ごととして捉え取り組んでもらうよう促す

(オ) ①学習コンテンツ：デジタルデバイド層の現状理解



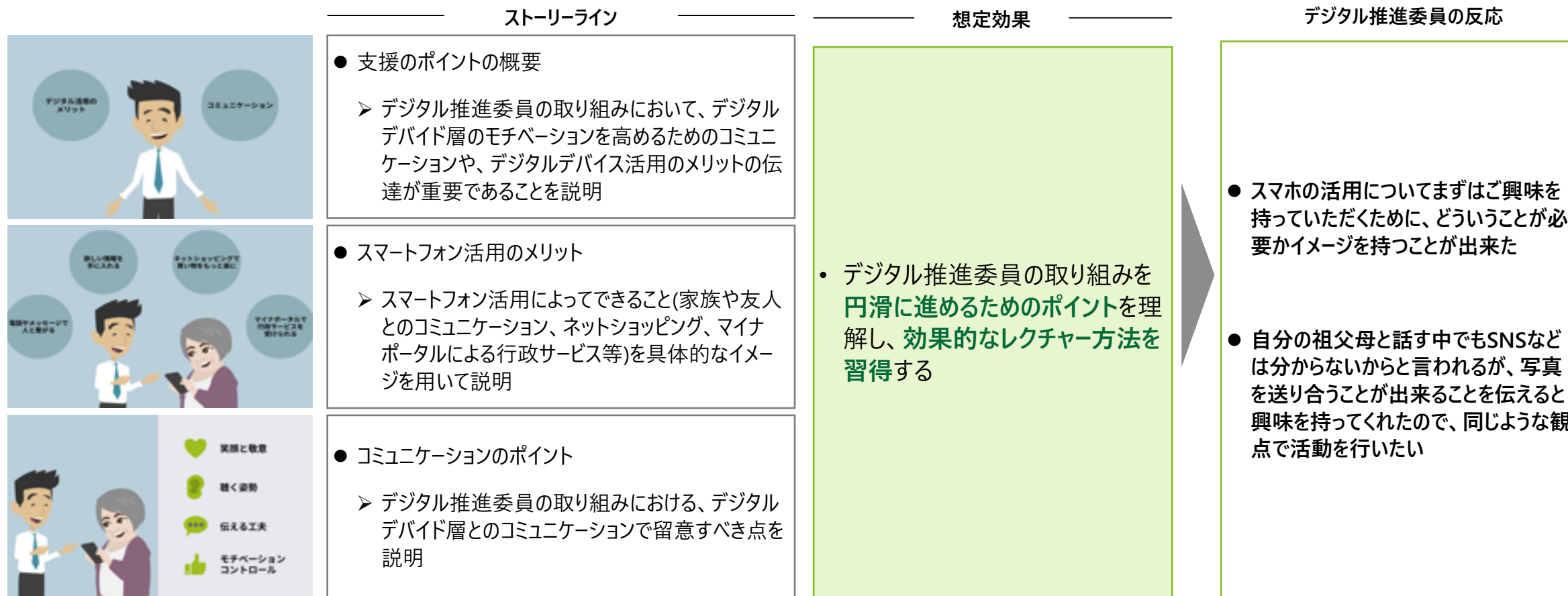
本コンテンツは、デジタル推進委員が国が主導する国民運動であることを伝え、背景や役割を理解することで、取り組みへのモチベーションアップを促す

(カ) ② 学習コンテンツ：デジタルデバイド層の教える側に求める期待



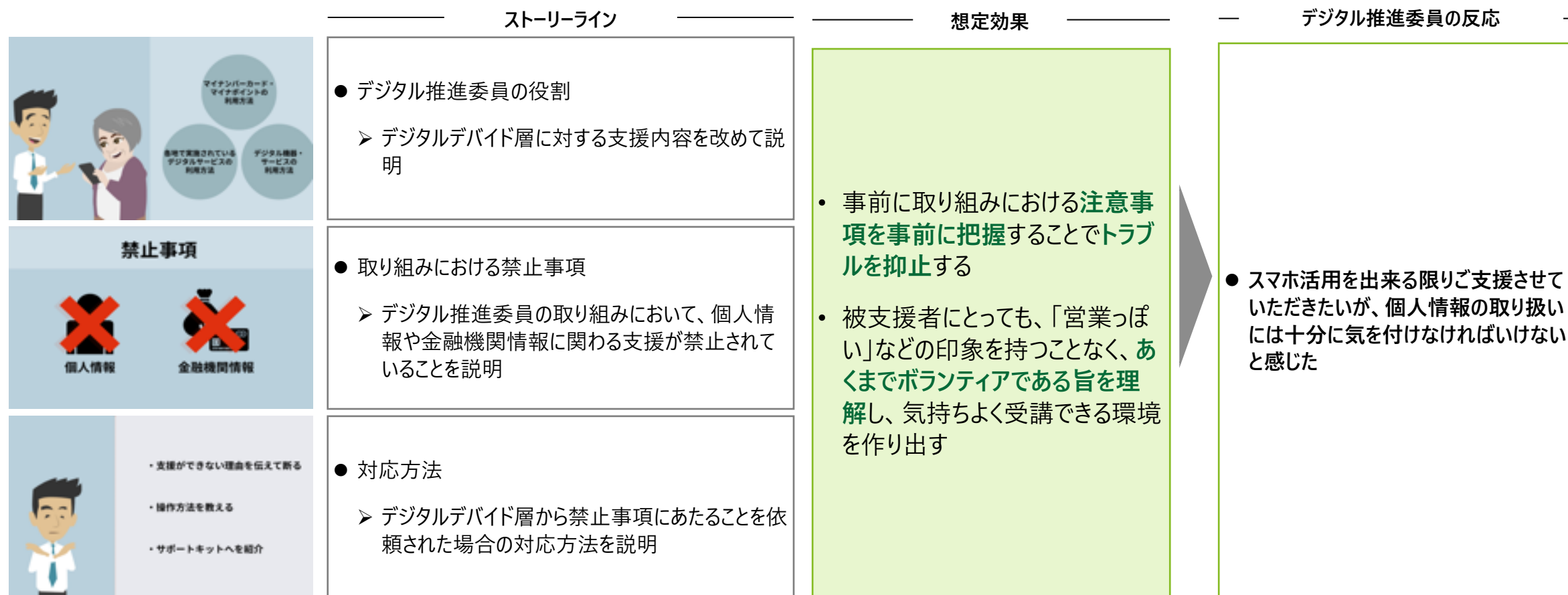
本コンテンツは、普段デジタルデバイド層と接する機会の少ないデジタル推進推進委員を念頭に、教える・サポートする際に重要なポイントを伝え、コミュニケーションスキルを一定水準に引き上げる

(キ) ③学習コンテンツ：デジタルデバイド層への支援のポイント



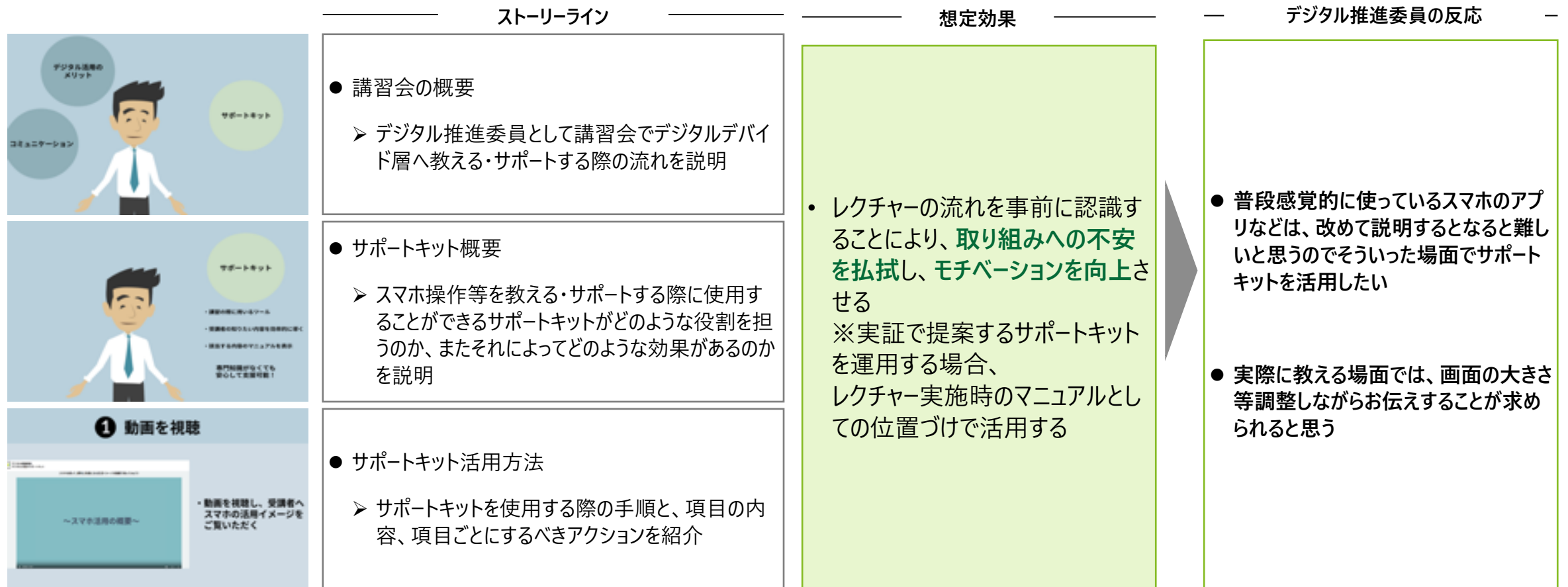
本コンテンツは、募集要項等に則り、デジタル推進委員自身が対応可能な範囲や禁止事項を伝え、デジタル推進委員自身を守るとともに、被支援者にとっても気持ちよくサポートとなることを促す

(ク) ④学習コンテンツ：デジタル推進委員の学習用：支援可能な範囲と禁止事項



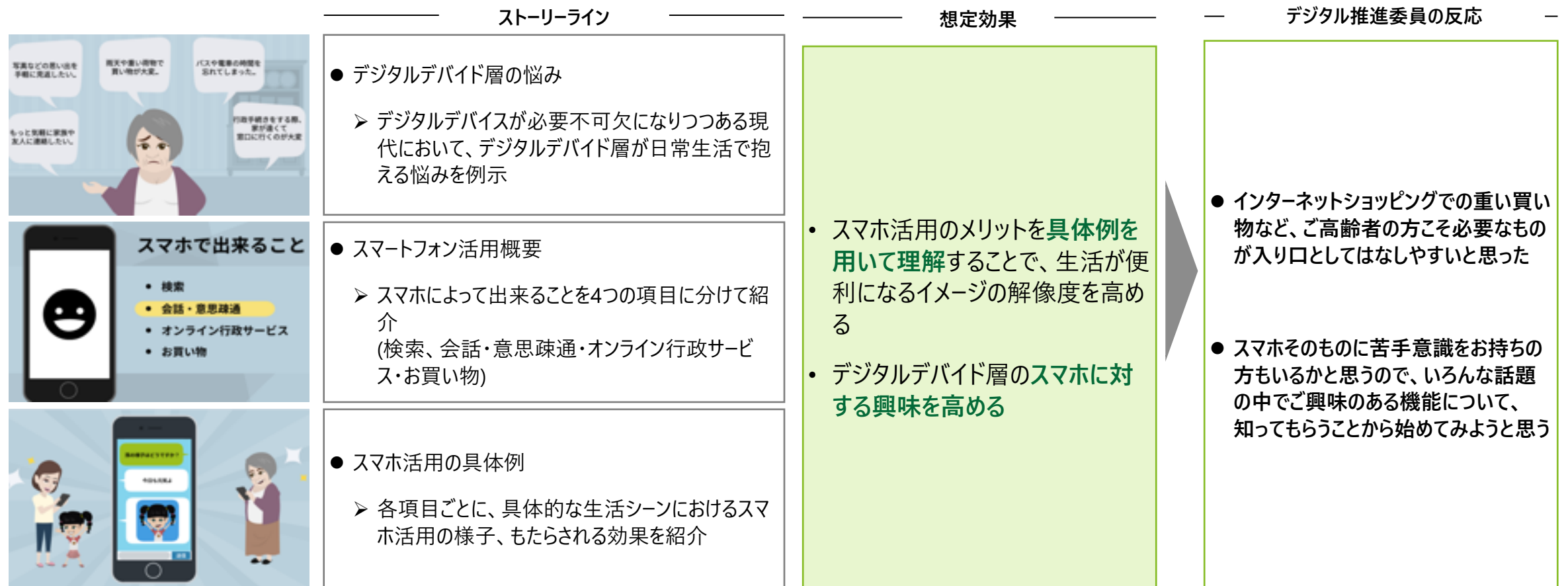
本コンテンツは、デジタルデバインド層に対して教える・サポートすることに不慣れなデジタル推進委員を想定し、知識・スキルの補強のために実証的に導入する「サポートキット」の概要・活用方法を伝え、取組の不安払拭・モチベーション向上を狙う

(ケ) ⑤学習コンテンツ：デジタル推進委員の学習用：デジタルデバインド層への支援の流れ（サポートキット活用方法）



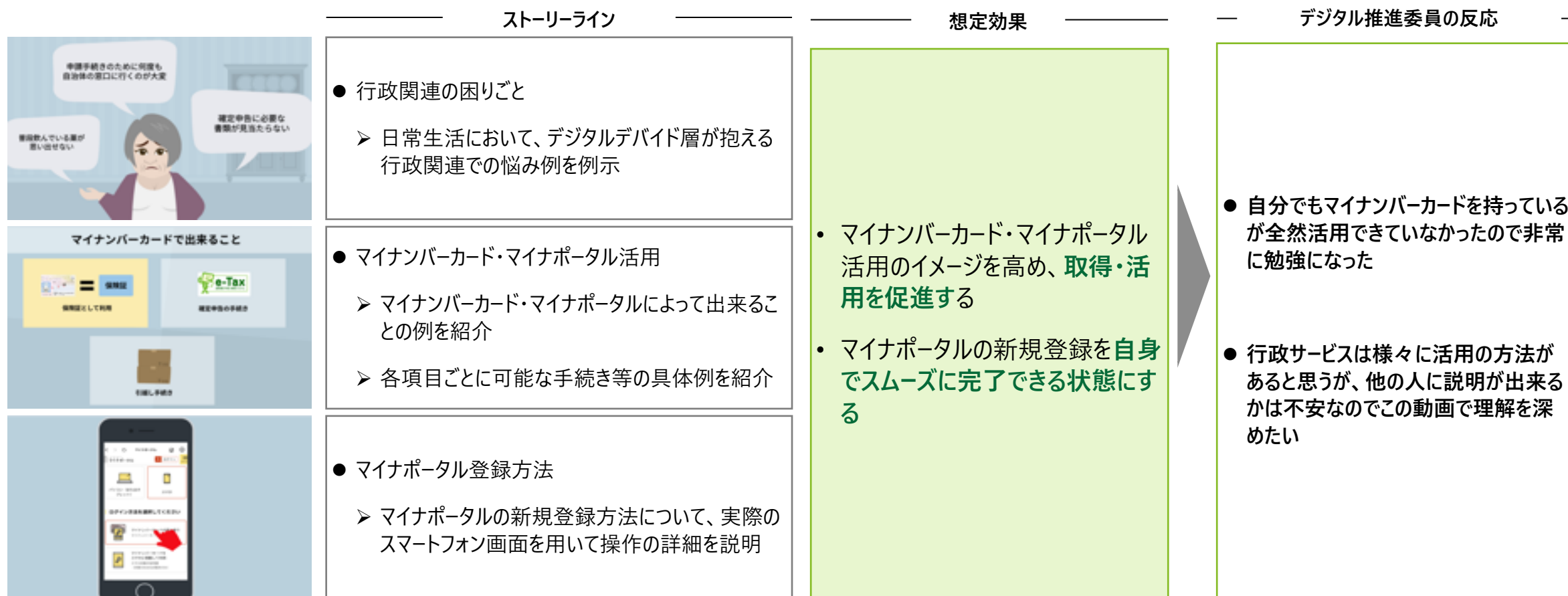
本コンテンツは、サポート開始時に被支援者にご覧いただき、スマホがあることにより、実現可能な生活のスタイルを具体例をもって伝え、被支援者が自身の状況と重ね合わせ、その便利さを具体的に理解できる内容とする

(コ) ⑥教材用コンテンツ：興味・関心を想起編



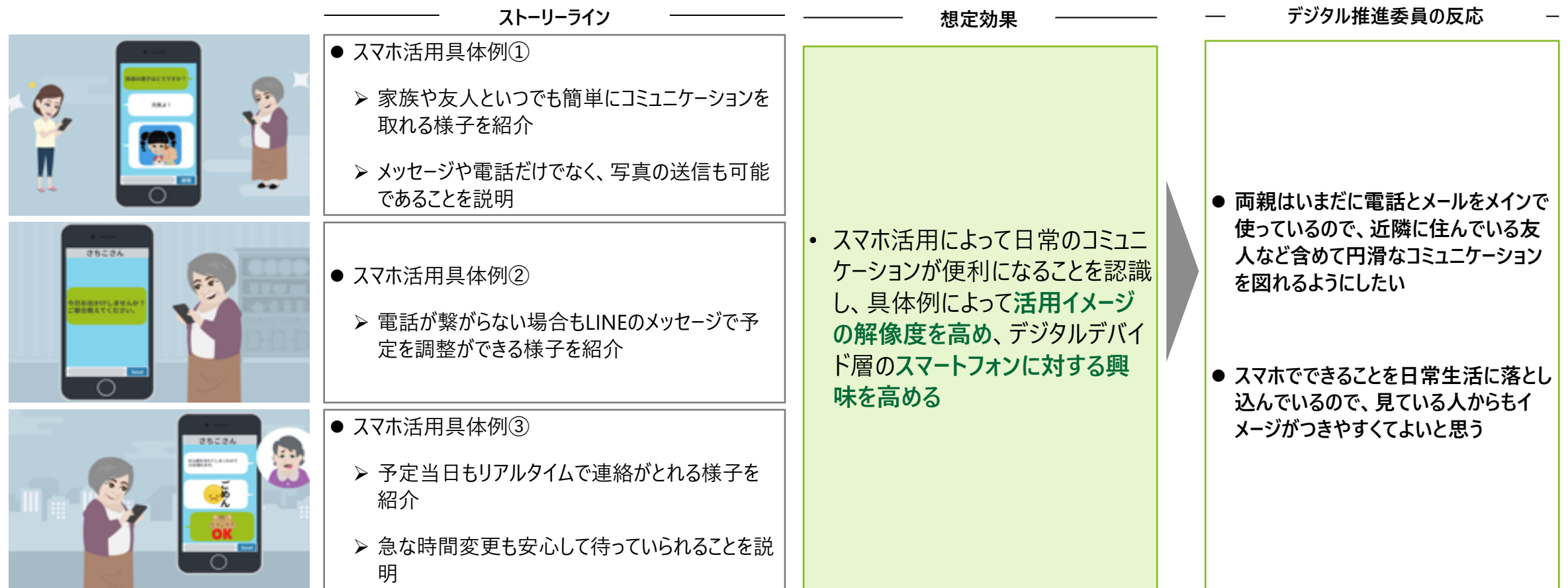
本コンテンツは、サポート時に被支援者にご覧いただき、マイナンバーカードやマイナポータル認知を高める事で、自身が受けることのできる行政サービスの範囲やその活用方法への理解を促進する内容とする

(サ) ⑦教材用コンテンツ：～生活編（マイナンバーカード・マイナポータル活用）～





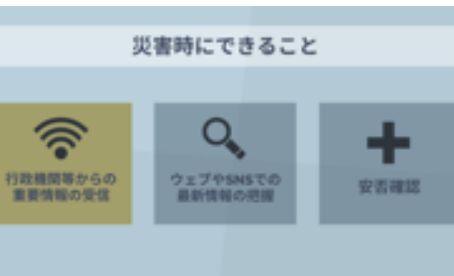
本コンテンツは、サポート時に被支援者にご覧いただき、既に広く使用されているコミュニケーションツールであるLINEを使いこなす事で実現可能な生活スタイルを具体的に指し示すことで、興味関心を引き出す内容とする

(シ) ⑧教材用コンテンツ：～コミュニケーション編（LINE活用）～



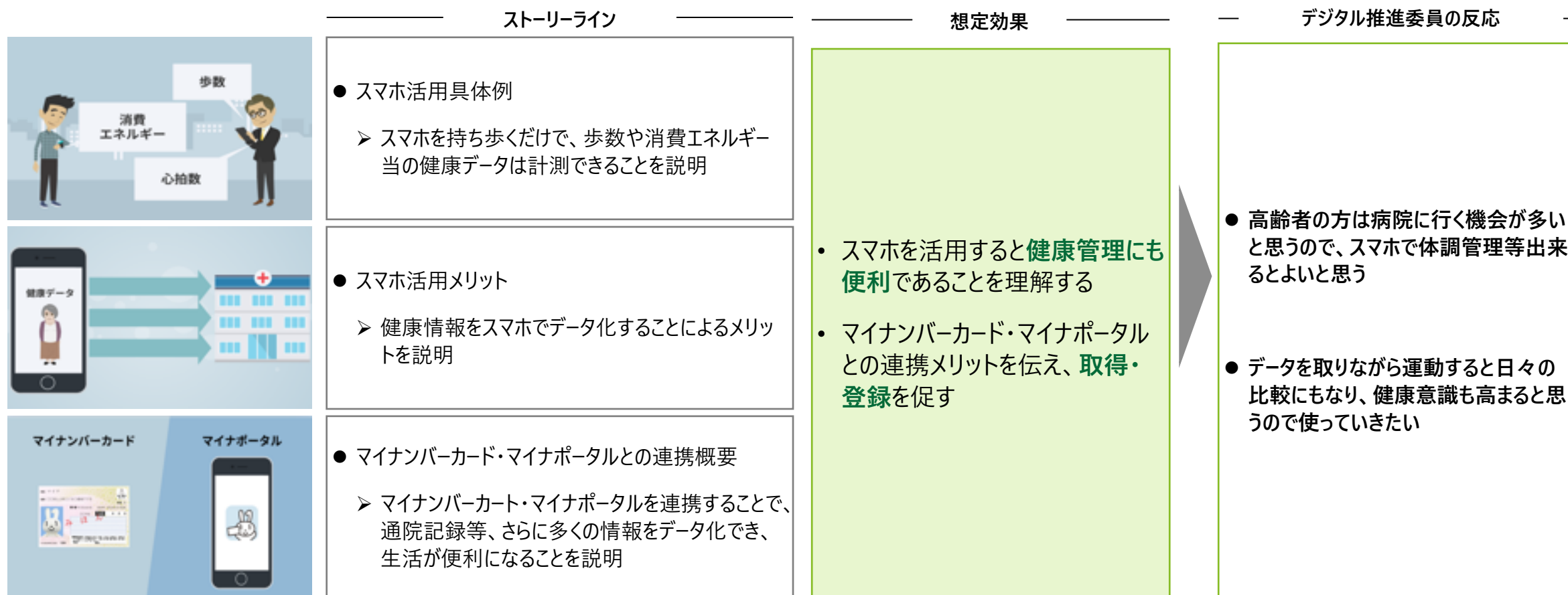
本コンテンツは、サポート時に被支援者にご覧いただき、スマホがただ便利なだけでなく、防災や緊急時の命綱となる可能性がある機器である旨を伝えることで、機能の幅の広さと生活上の重要性を理解してもらう内容とする

(ス) ⑨教材用コンテンツ：～防災編～

	ストーリーライン	想定効果	デジタル推進委員の反応
 <p>事前に確認できること</p> <p>災害時にできること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 災害に関する活用方法概要 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 災害が発生した場合において、災害前・災害時それぞれでスマホが活用できることを説明 	<ul style="list-style-type: none"> ● スマホが単に便利なものであるだけでなく、命を守るための重要なツールであることを理解する ● 災害時にできることを認識し、適切な行動が行えるように備える 	<ul style="list-style-type: none"> ● 緊急時にはとにかく連絡も取れるし、情報収集もできるのでまずはどうやって使うか、そしてどうやって活用してもらうかを考えたい ● 私も地震が起きた際にはまずはスマホで揺れの大きさや津波が来ないか、避難場所はどこかを確認するので、デジタルデバイド層の方には命を守る意味でも普及を行いたい
<p>事前に確認できること</p>  <p>ハザードマップ</p> <p>避難所情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 災害前の活用方法 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 事前にハザードマップ、避難所を確認することで、災害時に備えておくことができることを紹介 		
<p>災害時にできること</p>  <p>行政機関等からの重要情報の受信</p> <p>ウェブやSNSでの最新情報の把握</p> <p>安否確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 災害時の活用方法 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 行政機関からの重要情報の受診や安否確認等、災害時のスマホ活用例を項目ごとに紹介 		

本コンテンツは、サポート時に被支援者にご覧いただき、健康管理や、マイナポータルを通じて医療機関と受診歴などを連携する機能を紹介することで、自身の課題を解決する身近なツールである旨を理解してもらう内容とする

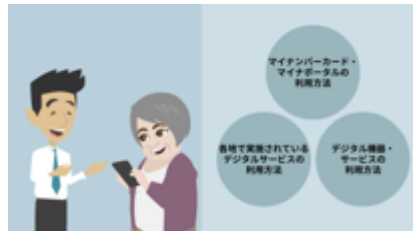
(セ) ⑩教材用コンテンツ：～健康編～



本コンテンツは、これからデジタル推進委員になる方に向けたオンライン研修時等において、デジタルデバインド層の現状やデジタル推進委員の概要など本取り組みの全体像を伝えるために活用できるものとする

(ソ) ⑪研修コンテンツ：デジタル推進委員の背景・目的・概要

ストーリーライン



- デジタルデバインドの概要
 - デジタルデバインドの意味、現状を説明し、デジタルデバインド層の抱える悩み例を紹介
- デジタル推進委員の概要
 - デジタル推進委員が発足した背景、求められている役割を説明
- 実際の取り組みの様子
 - デジタル推進委員がデジタルデバインド層の支援を行っている実際の様子を動画で紹介

想定効果

- デジタルデバインドの現状など社会課題を認識して頂くことで、取り組みを自分ごととして捉え、今回のみならず、継続的なデジタル推進委員への活動の参加継続を促進する
- 実際の取り組みの動画を視聴することで、自身がデジタル推進委員になるイメージの解像度を上げる

デジタル推進委員の反応

- 研修後アンケートでは77%が分かりやすかったと回答
- デジタル推進委員の研修後アンケート (n=38)
 - ・ とても分かりやすかった：45%
 - ・ 分かりやすかった：32%
 - ・ 普通：24%
 - ・ 分かりにくかった：0%
 - ・ とても分かりにくかった：0%

本コンテンツは、これからデジタル推進委員になる方に向けたオンライン研修時等において、講習会の概要、活動時の注意事項、支援やコミュニケーションのポイントなど、デジタル推進委員の心構えを伝えるために活用できるものとする

(タ) ⑫研修コンテンツ：デジタル推進委員の心構え

ストーリーライン



- 講習会の概要
 - 講習会で使用するツール、支援の流れの詳細を説明
- 注意事項
 - デジタル推進委員の取り組みにおける禁止事項、注意点の説明
- 支援・コミュニケーションのポイント
 - 講習会での支援において、円滑な実施のために留意すべきポイントを紹介

想定効果

- 講習会でのレクチャーの流れを把握し、デジタル推進委員の**取り組みに対する不安を払拭**する
- 注意事項とレクチャーポイントをあらかじめ認識し、**取り組み時のトラブルを抑止し、効果的なレクチャーの基盤を整える**

デジタル推進委員の反応

- **研修後アンケートでは74%が分かりやすかったと回答**
- デジタル推進委員の研修後アンケート (n=38)
 - とても分かりやすかった：45%
 - 分かりやすかった：29%
 - 普通：26%
 - 分かりにくかった：0%
 - とても分かりにくかった：0%

本コンテンツは、これからデジタル推進委員になる方に向けたオンライン研修時等において、スマホを活用するメリットとして、日常生活における活用の具体例、マイナンバーカード・マイナポータル の活用方法、災害時のスマホ活用方法を伝えるために活用できるものとする

(チ) ⑬研修コンテンツ：被支援者の興味付け～レクチャー

ストーリーライン



- スマホ活用のメリット
 - スマホによって出来ること、日常生活における具体例の紹介
- マイナンバーカード・マイナポータル の活用方法
 - マイナンバー・マイナポータル の登録方法、活用によって出来ることの紹介
- 災害時のスマホ活用方法
 - スマートフォン活用による災害前の備え、災害時の活用方法・機能の紹介

想定効果

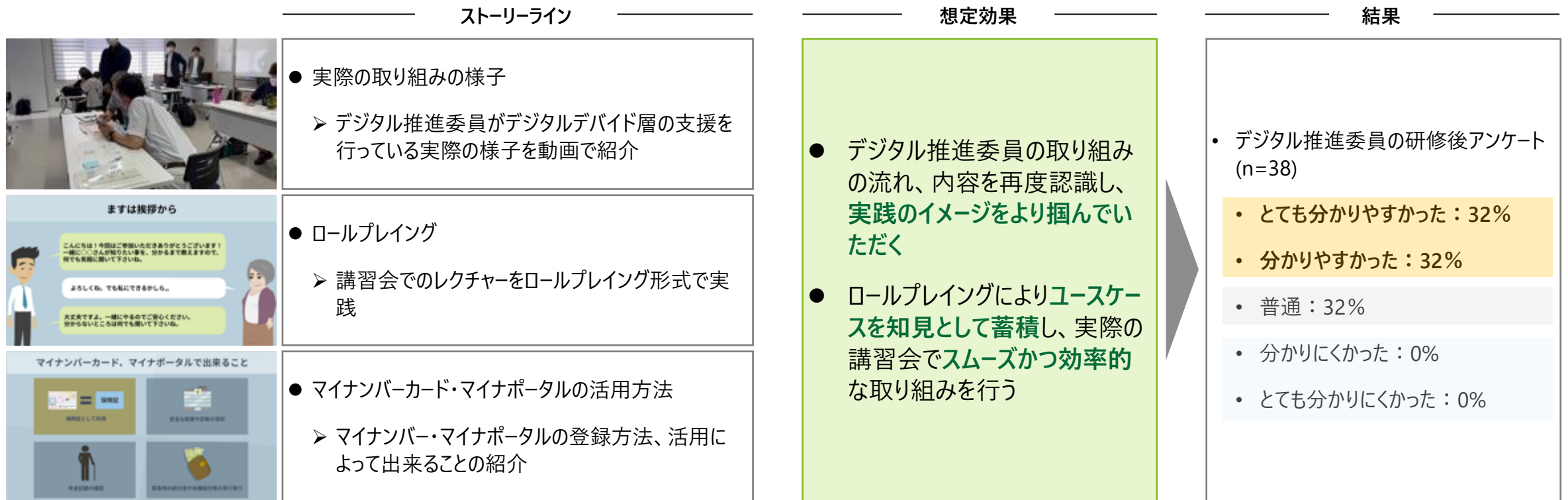
- 日常生活、災害時においてスマートフォンが便利であることを伝え、**デジタルデバインド層のスマートフォンに対する意欲を向上させる**
- マイナンバーカード・マイナポータル に対する**理解を深め、登録・活用を促進する**

デジタル推進委員の反応

- **研修後アンケートでは76%が分かりやすかったと回答**
- デジタル推進委員の研修後アンケート (n=38)
 - ・ とても分かりやすかった：37%
 - ・ 分かりやすかった：39%
 - ・ 普通：24%
 - ・ 分かりにくかった：0%
 - ・ とても分かりにくかった：0%

本コンテンツは、これからデジタル推進委員になる方に向け、実際の講習動画を見てもらうことにより、より実践の場で具体的な説明のイメージを持ってもらうために活用することとする

(ツ) ⑭研修コンテンツ：ロールプレイングに資する実際の講習実施の内容・様子を深く理解できるコンテンツ



より多くのデジタル推進委員がアクセスできるよう、本動画コンテンツをデジタル庁が有するホームページ等に掲載し、いつでも閲覧・利用できる環境づくりが重要である。あわせて、本動画コンテンツは、「デジタル推進委員協働マニュアル」とも自治体等を対象に利活用の周知を図るとともに、現場のニーズや最新情報にあわせて更新を行うことが望ましい

(テ) 動画コンテンツの運用・改定への提案

作成

- ベータ版を作成し、実証実験を通し、現場で利用し、デジタル推進委員によるフィードバック・ニーズを汲み取った内容にブラッシュアップ
- 学習用、教材用、研修用と用途別に、合計14本の動画コンテンツを作成



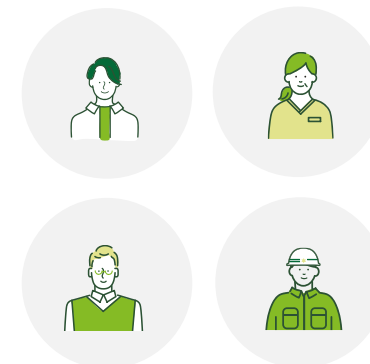
運用イメージ（ホームページでの掲載）



横展開マニュアルを通じた展開



デジタル推進委員による閲覧・活用



コンテンツは必要に応じてアップデート

薬局との連携強化を通じたマイナ保険証の利用促進を目的とし、 薬局での処方箋受付の際に活用いただく「マイナ保険証対応にあたっての参考資料」を作成した

(ア) 作成方針

- 今後、薬局職員の方々にデジタル推進委員になっていただき、マイナ保険証の利用を促進していく見通しである
- その取組の一環として、マイナ保健証受付に不慣れな薬局職員をサポートするコンテンツである「マイナ保険証対応にあたっての参考資料」を作成し、各薬局での利活用を目指した

目的

- マイナ保険証受付に際し、不慣れな薬局職員をサポートするためのコンテンツを作成する
 - ・ 2024年12月のマイナ保険証への移行に向けて、マイナ保険証利用促進が課題であり、各薬局協会としてもマイナ保険証の普及を促進したい意向がある
 - ・ 一方、現場レベルではマイナ保険証利用に積極的な薬局は一部に限られており、まずは薬局職員を意識づけるためのコンテンツが必要である

作成方針

- 厚生労働省作成のチェックリストを基に、以下の事項についてより具体的な対応を示すこと
 - ①窓口での声掛け
 - ②チラシ・ポスター等の配布・掲示
 - ③健康保険証の利用申し込みに関するご案内
 - ④担当者の配置や専用レーン等の配置
- マイナ保険証受付の方法が簡潔に伝わること
 - ・ マイナ保険証利用を促す受付の流れをフロー図で示す
- 受付方法だけでなく、薬局の空間づくりの側面からマイナ保険証利用を促進するための工夫を示すこと
 - ・ 実際の薬局の画像を用いつつ、来店者の混乱を減らす薬局の工夫例を示す

調査プロセス

作成方針合意

- 貴庁と協議の上、資料に必要な要素、作成方針について決定する

ドラフト作成

- 作成方針に則り、資料の骨子となるドラフトを作成する

有識者 ヒアリング

- ドラフトを基に、薬局関連の有識者にヒアリングを行い、内容の過不足や改善点等のフィードバックを頂く

アップデート

- ヒアリング結果をふまえ、資料の構成、内容、体裁等アップデートを行う

最終化

- 貴庁との協議の上、資料を最終化する

現場利用

- 連携する各協会等を通じて、資料を配布し、現場にて利活用していただく

薬局関係者からのフィードバックも反映させながら、受付フロー図、対応時のポイント等を含む、「薬局におけるマイナ保険証対応にあたっての参考資料」を作成した

(イ) 作成内容

資料の概要

- 厚生労働省が作成するチェックリストを基に、マイナ保険証への具体的な対応について示した資料であることを記載
- 各項目について参照ページを記載

受付フロー図

- 受付の対応の中で、マイナ保険証に不慣れな薬局職員の方でも、迷わずにマイナ保険証利用を促すことができるような受付フローを記載

マイナ保険証対応時のポイント

- 薬局におけるマイナ保険証対応のポイントを記載
 - ✓ ステッカーやポスターの掲載場所
 - ✓ マイナ保険証カードリーダー・利用案内の設置場所
 - ✓ チラシの配布方法
- 参考として、来店者向けの工夫を実施したことによってマイナ保険証利用率を向上させた薬局の事例を紹介

当資料の概要

本資料は、厚生労働省が作成する「(薬局向け)利用促進支援策を活用いただくためのチェックリスト」を基に、薬局においてマイナ保険証の具体的な対応ができるよう、デジタル推進委員会向けにまとめた参考資料です。

利用促進支援策を活用いただくためのチェックリスト

○ 各項目で、終業時刻が過ぎたマイナンバーカードを扱っています。

○ 窓口・受付での声掛けや掲示の工夫がマイナ保険証の利用につながります。また、受付の際、より多くの方にマイナンバーカードを所持していただくには、ホームページ・チラシの掲載も有効です。特に、ホームページの掲載は、掲載範囲も広く、掲載コストも低く、更新が容易です。また、ホームページの掲載は、マイナ保険証の認知度を高め、来店者へのマイナ保険証の認知度を高めることができます。

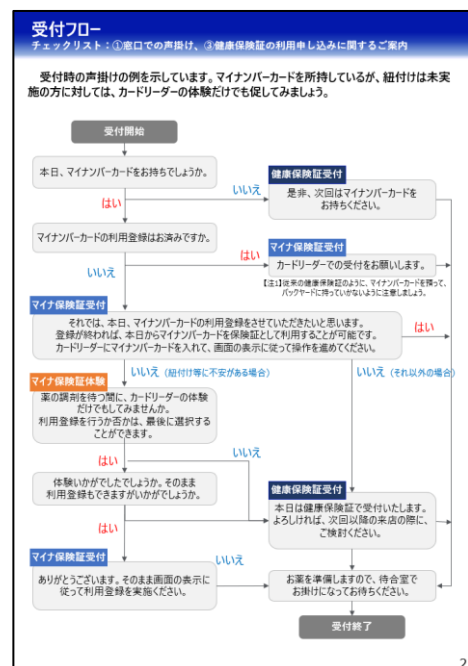
(その1 窓口・受付対応編)

- 1 窓口での声掛け (マイナンバーカードをお持ちですか。)
- 2 チラシ・ポスター等の配布・掲載
- 3 健康保険証の利用申込みに関する案内
- 4 担当者の配置や専用レーン等の設置

(その2 ホームページ等の案内見直し編)

- 5 「持参するもの」に「マイナンバーカード (マイナ保険証)」も記載

※チェックリスト引用元
<https://www.mhlw.go.jp/content/12400000/001210972.pdf>



マイナ保険証対応の3ポイント

チェックリスト：②チラシ・ポスター等の配布・掲示、④担当者の配置や専用レーン等の設置

デジタル推進委員会には、下記のポイントを把握頂き、薬局におけるマイナ保険証利用の牽引者となることを期待しています。

1. 薬局の入口付近の壁など、来店者の目に付きやすい位置にステッカーや啓発ポスターを掲載する
2. 受付の際にカードリーダーを設置し、カードリーダーの近くにマイナ保険証受付の利用案内を掲載する
3. マイナ保険証を利用されなかった方に対し、処方箋の引き渡しと同時にチラシを渡す

※画像引用：社会保険診療報酬支払基金「医療機関向け総合ポータルサイト 導入事例紹介」より
<https://cases.iyohokenocho-portable.jp/>
 ※全てのポスター・チラシは、厚生労働省のHPに素材が掲載されています
http://www.mhlw.go.jp/stf/index_16145.html

【参考】薬局における来店者向けの工夫例

来店者により分かりやすくマイナ保険証を利用いただくため、設置場所・案内の方法を工夫されている事例をご紹介します。参考にしてください。

【実例例】阪神調剤薬局 横浜馬車道店さま

- 店舗に入ってくる場所にカードリーダー専用台を設置し、カードリーダーを目立たせる
- カードリーダーの周辺に、マイナ保険証利用を呼び掛けるポスター、カードリーダーの利用マニュアル等を配置する

マイナ保険証利用を呼び掛けるポスターを配置
 カードリーダーの利用マニュアルをユニネット加工してカードリーダーに貼付
 マイナンバーカードの取得の必要性を分かりやすく伝える

6.モデル地域での実証事業推進支援業務

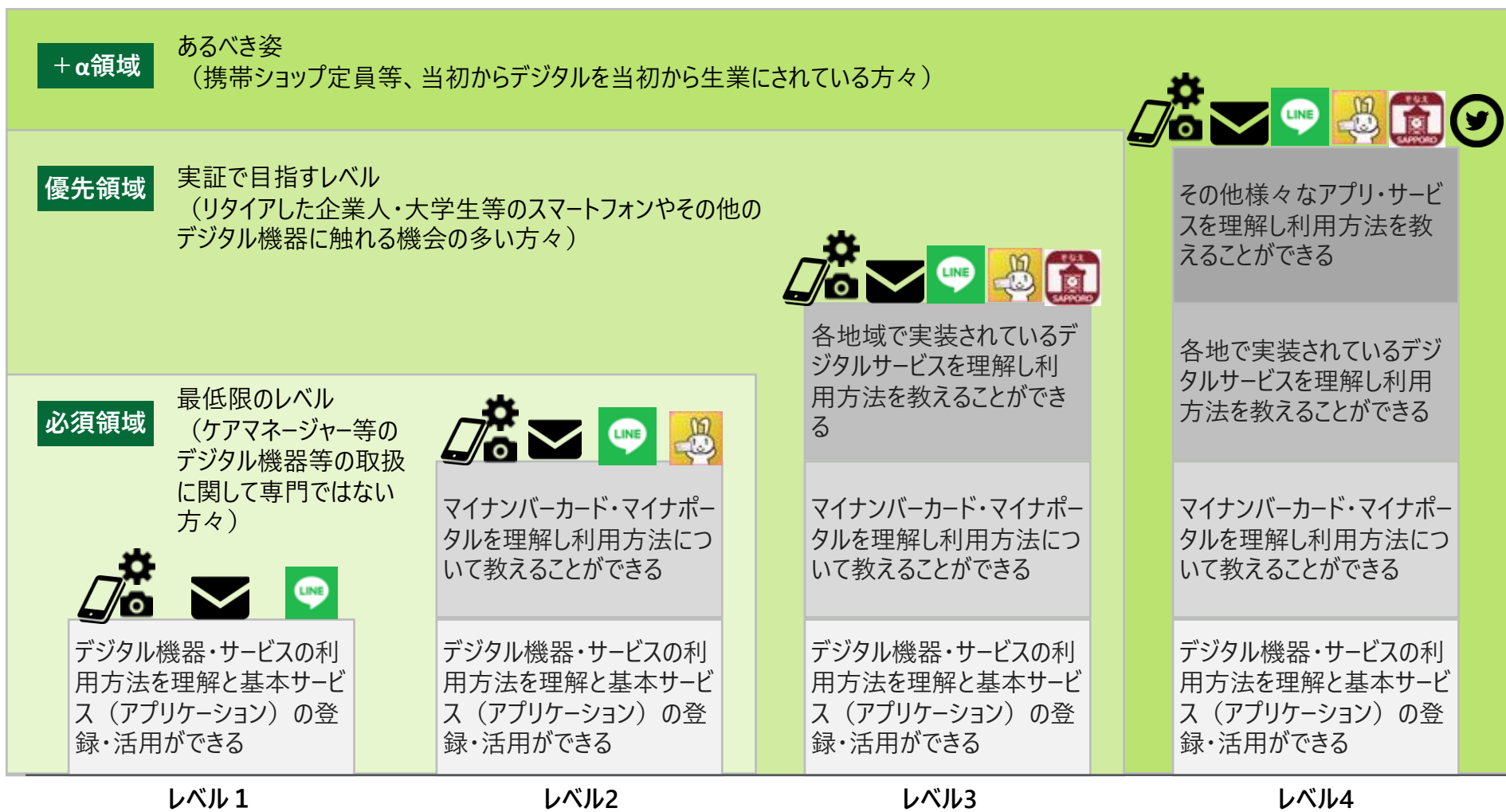
本業務は、各モデル地区の特色や課題を踏まえた担い手のペルソナや検証事項を設定した上で、国内3拠点において実証実験を2回行い、効果的・効率的な取組についてPDCAサイクルによる仮説検証を実施した

(ア) モデル地域での実証事業概要

	課題	担い手ペルソナ	検証事項	実証拠点
大都市モデル 人口：多 高齢化：低 人の結びつき：弱	<ul style="list-style-type: none"> 既に一定程度のスマホ利用は浸透しており、現在利用していない方は周囲のサポートを得られない環境にある方と想定される 学習機会も多いため、関心の低い方と想定される 過去都市部で取り組んだ際には、LINEを入れても連絡する人がおらず、利用が継続しないなどの課題を確認した 	<ul style="list-style-type: none"> 企業人（現役・リタイアした方含む） ビジネスチャンスと感じる 時間に余裕はあるが、地域に友人もいない 推進委員での貢献を地域参画のきっかけとしてもらう 	<p>掘り起こし</p> <ul style="list-style-type: none"> 推進委員の担い手の募集方法とインセンティブ設計 <p>選定</p> <ul style="list-style-type: none"> それぞれの取組に応じた適切な推進委員の選定方法 	北海道札幌市
地方都市モデル 人口：中 高齢化：中 人の結びつき：中	<ul style="list-style-type: none"> 既に一定程度のスマホ利用は浸透しており、現在利用していない方は周囲のサポートを得られない環境にある方、関心の低い方と想定される 地域での同調圧力が強く、コミュニティに働きかける必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の大学生 地域の活性化や社会課題解決に関心はあるが、具体的なアクションが取れていない <p>※海外事例では、大学生はデジタルデバйд解消における主要ファクターである</p>	<p>選定</p> <ul style="list-style-type: none"> 推進委員の効果的なスキルアップ方法・コンテンツ <p>実施方法</p> <ul style="list-style-type: none"> 効果的な告知方法、受講手法、学習コンテンツ 	石川県金沢市
地方モデル 人口：少 高齢化：高 人の結びつき：強	<ul style="list-style-type: none"> スマホ利用等のサポートを受ける機会が限定的であり、場合によっては講師が出張する必要があるものと想定される 子どもが地域を離れてしまっているケースも多く、親族によるサポートも限定的と想定される 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルデバйд層と接点のある地域の住民 民生委員・ケアマネージャー等の取り組みにより、地域見守りを行っているが、デジタルについては関わっていない 	<p>持続的な取組推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 推進委員の取組推進に向けたサポート内容 	熊本県八代市

実証事業を開始するにあたり、本実証においてデジタル推進委員に求めるサポート範囲の仮説設定を行った

(イ) 本実証におけるデジタル推進委員のサポート範囲



本実証におけるデジタル推進委員の役割像を、いわゆるボランティアとしてデジタルデバイド層と一緒に悩み考える「サポーター」と設定し、その人物像に沿った実証のあり方を検討した

(ウ) 実証事業におけるデジタル推進委員像の定義

	従来型 (有償のスマホ教室講師など)	デジタル推進委員
役割像	知見を活用した デジタルデバイド層に指導する プロフェッショナル	デジタルデバイド層と一緒に悩み考える サポーター
モチベーション	金銭的報酬	やりがい (仕事・学業との両立が前提)
育成方針	しっかりと入り込んだ指導	必要な時に支援
実施事項	知見をベースに 専門家として指導	活動現場を支援するツールを用いながら 一緒に疑問や不安を解消

本実証は2回に渡って実施し、実証拠点の自治体等と連携しながら、掘り起こしから持続的な取り組みまでの各プロセスにおいてモデル創出につながるための検証項目を設定した

(工) 実証事業の実施方針

実施方針

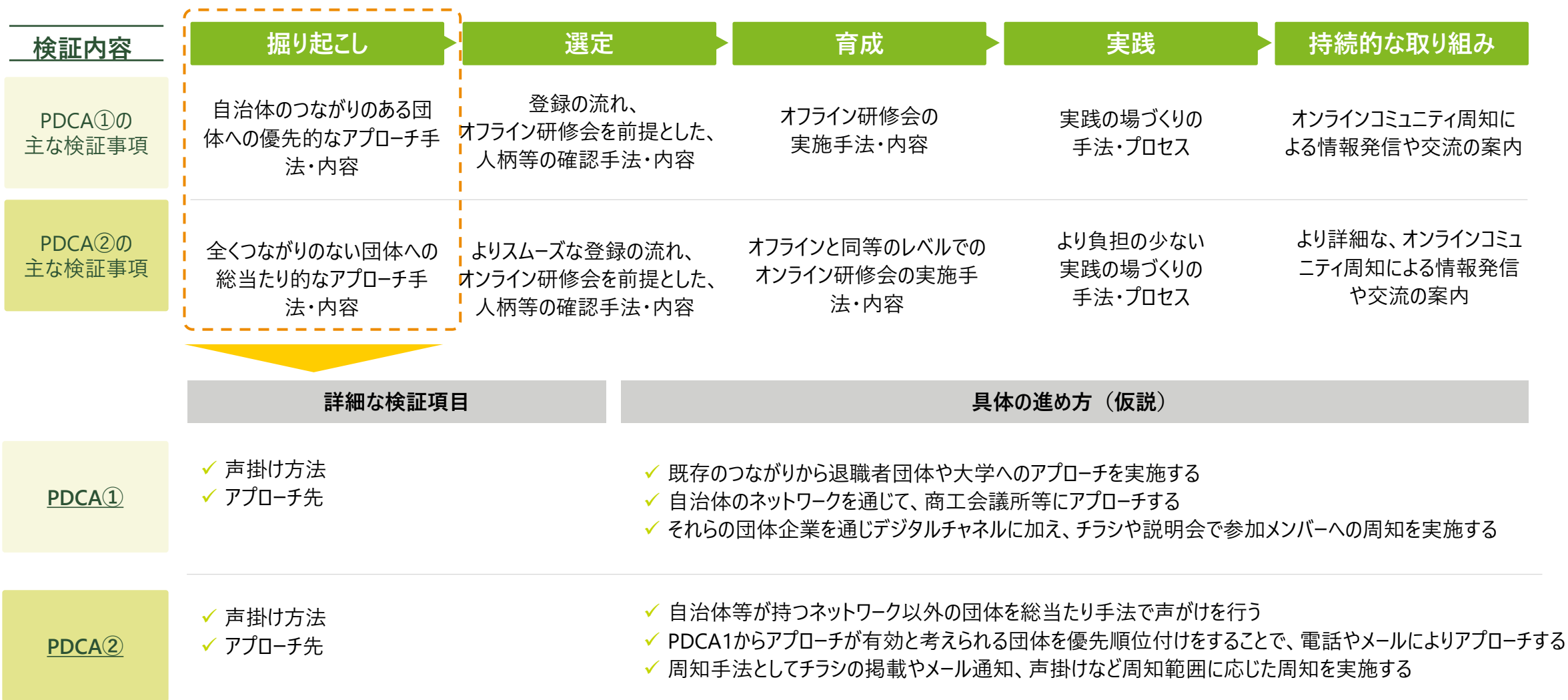
- ✓ 実証拠点となる自治体と密にコミュニケーションを図る
- ✓ 実証拠点の特性を踏まえ、デジタル推進委員や連携団体・機関との調整を通じて、各プロセスのモデルを創出する
- ✓ 実証実験を2回にわたって実施することで、掘り起こしから持続的な取組まで、効果と効率が最大に発揮されるプロセスを導き出す



検証内容	掘り起こし	選定	育成	実践	持続的な取り組み
PDCA①の 主な検証事項	自治体のつながりのある団体への優先的なアプローチ手法・内容	登録の流れ、オフライン研修会を前提とした、人柄等の確認手法・内容	オフライン研修会の実施手法・内容	実践の場づくりの手法・プロセス	オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
PDCA②の 主な検証事項	全くつながりのない団体への総当たりのアプローチ手法・内容	よりスムーズな登録の流れ、オンライン研修会を前提とした、人柄等の確認手法・内容	オフラインと同等のレベルでのオンライン研修会の実施手法・内容	より負担の少ない実践の場づくりの手法・プロセス	より詳細な、オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内

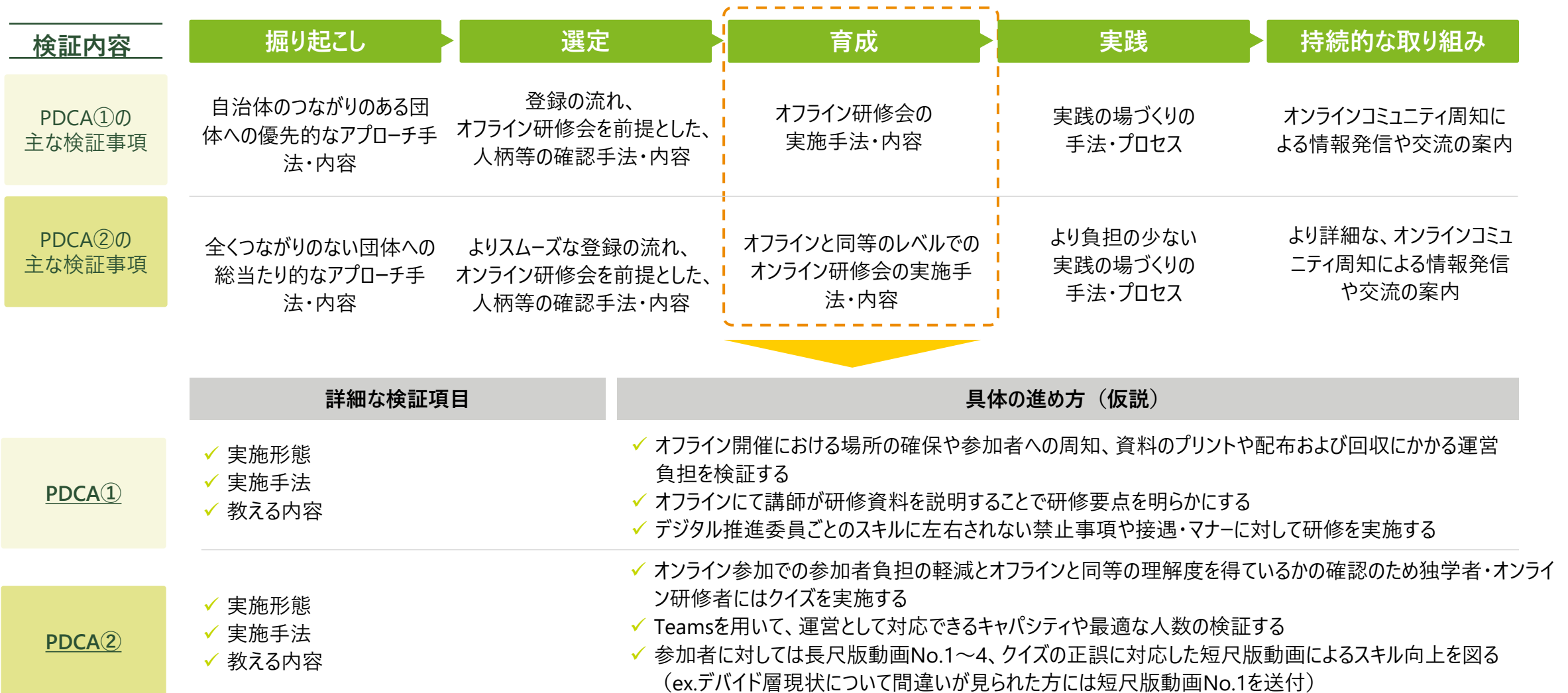
掘り起こしでは、声掛け方法やアプローチ先を検証項目とし、自治体や実証拠点関係者のネットワークを通じて打診を行い、親和性の高い属性・団体像を特定しそれぞれに響くメッセージなども踏まえ、検証を行った

(オ) 実証事業の検証項目：「掘り起こし」



育成では、できるだけ参加のハードルを下げるため、オフライン・オンライン両方でのスムーズな事前学習機会の提供をめざし、動画コンテンツの作成と並行し、効果的な実施手法や教えるべき内容の検証を進めた

(オ) 実証事業の検証項目：「育成」



実践では、地域のニーズを踏まえかつ負担なく実施できる企画プロセスを模索するとともに、デジタル推進委員の活動を現場で支援するツールの必要性を前提にタイムテーブルや支援内容や効率的な支援手法を検証した

(オ) 実証事業の検証項目：「実践」

検証内容	掘り起こし	選定	育成	実践	持続的な取り組み
PDCA①の 主な検証事項	自治体のつながりのある団体への優先的なアプローチ手法・内容	登録の流れ、 オフライン研修会を前提とした、 人柄等の確認手法・内容	オフライン研修会の 実施手法・内容	実践の場づくりの 手法・プロセス	オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
PDCA②の 主な検証事項	全くつながりのない団体への 総当たりのアプローチ手法・内容	よりスムーズな登録の流れ、 オンライン研修会を前提とした、 人柄等の確認手法・内容	オフラインと同等のレベルでの オンライン研修会の実施手法・内容	より負担の少ない 実践の場づくりの 手法・プロセス	より詳細な、オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
	詳細な検証項目		具体の進め方（仮説）		
PDCA①	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 企画プロセス ✓ タイムテーブル ✓ 支援内容 ✓ 効率的な支援手法 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 参加人数に応じた実践会場の確保にかかる期間・参加者へのメールによる連絡の効率性を検証する ✓ サポートキットを用いることでデジタル推進委員の対応について効果的な支援を実施する ✓ 実践時間（1.5H）および当日実施内容が妥当性を確認 		
PDCA②	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 企画プロセス ✓ タイムテーブル ✓ 支援内容 ✓ 効率的な支援手法 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 参加人数に応じた実践会場の確保にかかる期間・参加者へのメールによる連絡の効率性を検証する ✓ サポートキットを用いることでデジタル推進委員の対応について効果的な支援を実施する ✓ 育成形式の異なる推進委員のスキル差を把握する 		

「持続的な取り組み」では、継続的な活動機会を得られるよう、実証拠点での活動機会の収集やオンラインコミュニティの案内手法を検証した

(オ) 実証事業の検証項目：「持続的な取り組み」

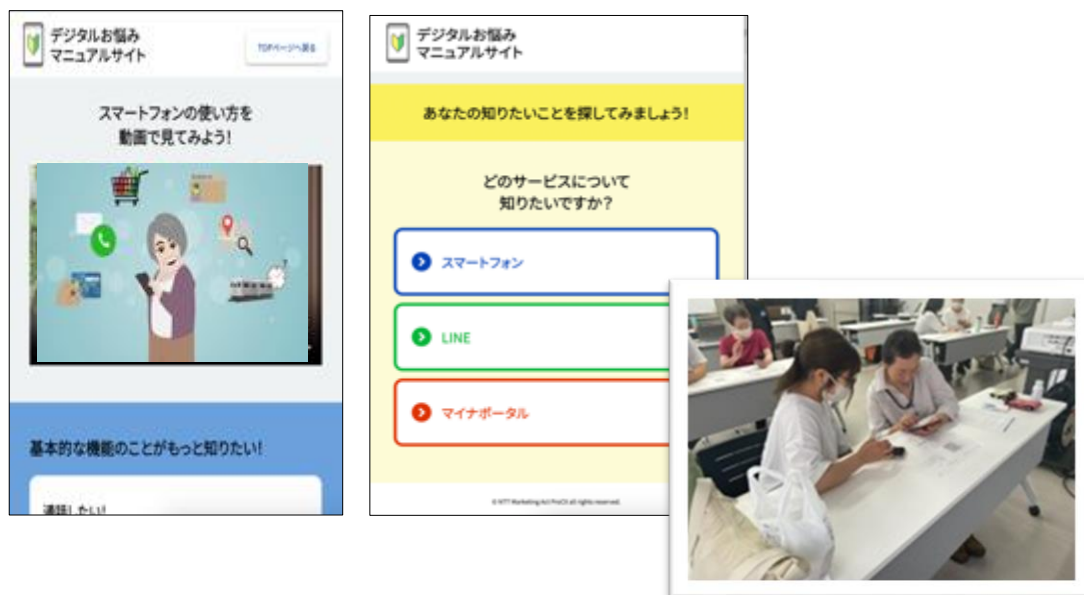
検証内容	掘り起こし	選定	育成	実践	持続的な取り組み
PDCA①の 主な検証事項	自治体のつながりのある団体への優先的なアプローチ手法・内容	登録の流れ、 オフライン研修会を前提とした、 人柄等の確認手法・内容	オフライン研修会の 実施手法・内容	実践の場づくりの 手法・プロセス	オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
PDCA②の 主な検証事項	全くつながりのない団体への 総当たりのアプローチ手法・内容	よりスムーズな登録の流れ、 オンライン研修会を前提とした、 人柄等の確認手法・内容	オフラインと同等のレベルでの オンライン研修会の実施手法・内容	より負担の少ない 実践の場づくりの 手法・プロセス	より詳細な、オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
	詳細な検証項目		具体の進め方（仮説）		
PDCA①	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 継続的な活動機会の収集手法 ✓ 案内手法 ✓ 案内内容 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修受講生へのアンケート実施する ✓ デジタル推進委員のオンラインコミュニティに関する案内を行い、コミュニティ内での交流イベントなどより具体的な情報を発信し、継続的な活動に関する情報発信ツールとしての活用を促す ✓ 各自治体での取組に関して、持続的に活動できる内容があれば、情報提供を行う 		
PDCA②	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 継続的な活動機会の収集手法 ✓ 案内手法 ✓ 案内内容 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修受講生へのアンケート実施する ✓ 参加したデジタル推進委員（ターゲット属性）へのヒアリングを通じて、有効な時期や実施頻度について確認 ✓ 自治体での実施を踏まえた、自治体キャパシティ（自治体規模）に応じた提供機会の検討 		

デジタル推進委員の活動を後押しするため、推進委員自身のスキルを平準化し、受講参加者に対し一定の品質で効率よく教える補助ツールであるサポートキットを活用が有効であることを仮説設定した

(カ) サポートキットの活用

サポートキットの概要

- デジタル推進委員が講習時に用いる補助ツール
- スマートフォン、LINE、マイナポータルなど講習時で取り上げるトピックについて、どのような順番や内容で教えるべきか示したもの
- デジタル推進委員となるボランティアに、知識の差があったとしても、サポートキットなどの補助ツールを用いることで、教えるべき内容やその順番を知ることができ、平準化する狙いがある
- また、運営者や受講者の負担を鑑みて、事前の研修を最小限にとどめる一方で、実際の現場で用いるツールにより、講習の品質を確保する狙いがある



サポートキットの構成案

※LINEの通話・チャット機能は基本アプリという整理

目指す姿

UX向上のため、1つのウェブページで必要な機能が完結する状態

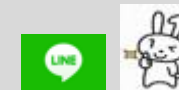
充実したコンテンツで必要な情報がすべて揃う状態

デジタル推進委員が高齢者等のニーズを適切に把握し、適切なサポートができる状態

本年度の取り組み

可能な限り1つのウェブページで完結させる
※一部、外部ページの参照を行う

スマホ操作、LINE、マイナポータル、防災、健康に関する情報紹介ページを制作



質問形式でスムーズに必要な情報にたどり着くことのできるサイト構成



サポートキットは、分かり易さを重視し、各アプリの主要機能の説明に限定すると共に、フローやライディングすべきコンテンツを適切な順番で配置することでガイダンスとしての役割を果たすように作成する

Appendix：サポートキットの設計イメージ

作成の方針

✓ 狙い

- デジタル推進委員となるボランティアの知識はスキルの平準化
- 事前の研修を運営者や受講者の負担を鑑みて最小限にとどめる一方で、実際の現場で用いるツールにより、講習の品質を確保する

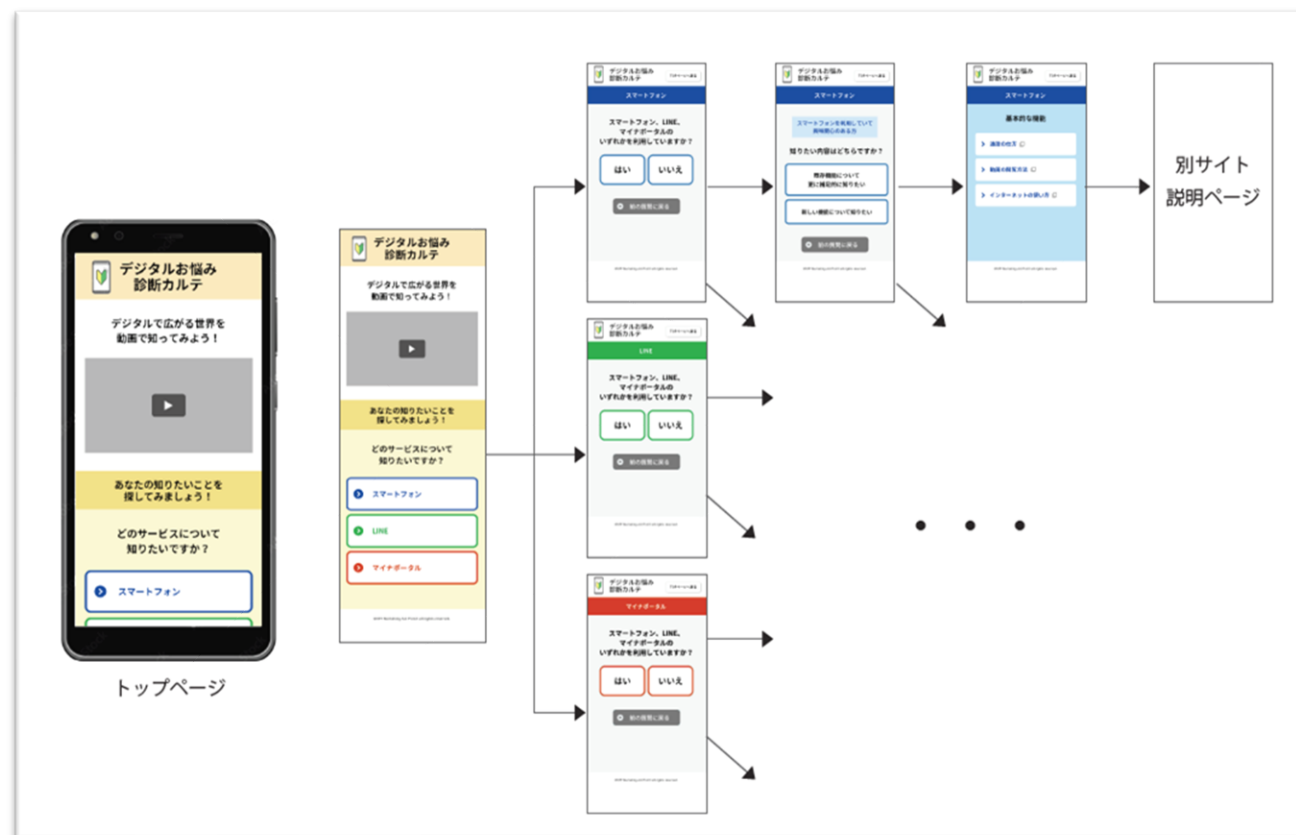
✓ 利用シーンの想定

- 受講者とデジタル推進委員が、一緒に見ながら、興味のあるコンテンツについて深掘りをする

✓ 機能

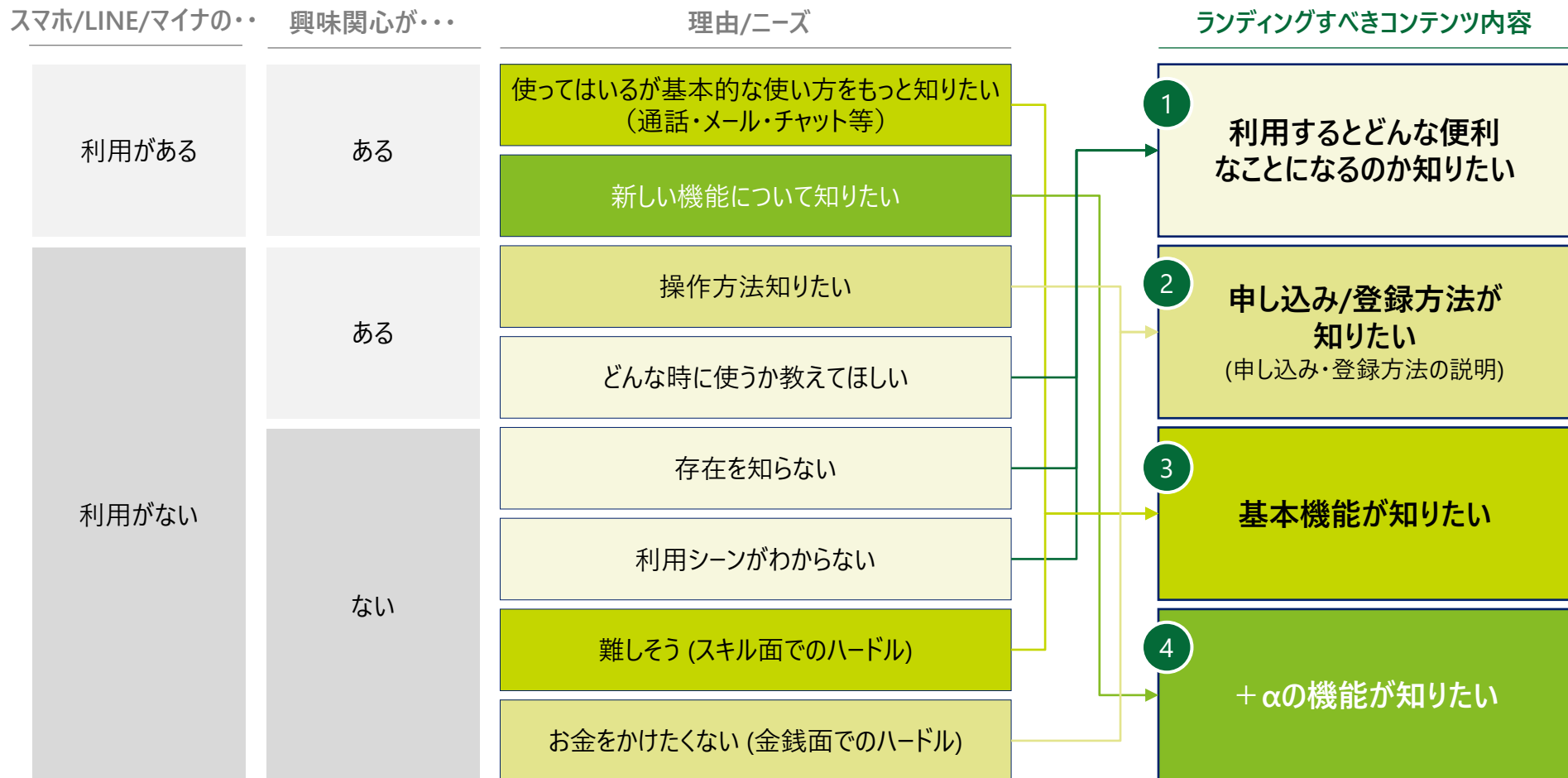
- 各アプリの主要機能に絞ることで簡易さを重視
- 説明すべき手順をフローでガイダンス

画面遷移のイメージ



受講者に対する適切なコンテンツの表示および説明に向けたアプローチ方法は、 利用状況及び興味関心の有無とその理由/ニーズでカテゴリ分けした

Appendix：サポートキットの設計イメージ



利用状況および興味関心の状況から細分化させたLINE・スマホ・マイナポータルに関する説明内容について細分化するとともに、コンテンツ内容を押下するとランディングする仕様とする

Appendix：サポートキットの設計イメージ

理由/ニーズ	ランディングすべきコンテンツ内容		
	スマホ	LINE	マイナポータル
1 利用するとどんな便利なことになるのか知りたい	家にいなくても離れた人と連絡が取れる！	いつでも連絡が取れる！	年金記録の確認ができる！
	気になることがすぐに調べられる！	無料で利用できる！	役所に行かず行政手続きの申請ができる！
	趣味を充実させられる！ (音楽や動画などの閲覧)	行政からの連絡事項が受け取れる！	
2 申し込み/登録方法が知りたい (申し込み・登録方法の説明)	はじめてスマホを購入したい！	LINEを使い始めたい！	個人ナンバーで認証したい！ (iPhoneログイン/Androidログイン)
	申し込みを行いたい！		マイナポータルサイトの使い方を知りたい！
3 基本機能が知りたい	通話したい！ (iPhoneの場合/Androidの場合)	チャットを使ってみたい！	年金記録を確認したい！
	メールしたい！ (iPhoneの場合/Androidの場合)	アプリで通話したい！	住民票や戸籍謄本の取得したい！
	インターネットで調べてみたい！ (iPhoneの場合/Androidの場合)	友達を追加したい！ (友達検索/QRコード)	診察や医療費情報を確認したい！
4 +αの機能が知りたい	スマホでアプリを使いたい！	スタンプを送ってみたい！	パスポートを更新・取得したい！
	地図を使ってみたい！	LINEで支払いを試してみたい！ (お財布機能/LINEPAY)	公金受け取り口座を登録・変更したい！
	カメラを使ってみたい！ (iPhoneの場合/Androidの場合)	写真を撮りたい、送りたい！ どこにいるか居場所を送りたい！	引越しの手続きを申請したい！

参加人数などの定量的なKPIと、満足度など定性的なKPIの双方を計測することで、効果的な実施手法・内容であったかの検証を行った

(キ) 効果測定・KPIの設定

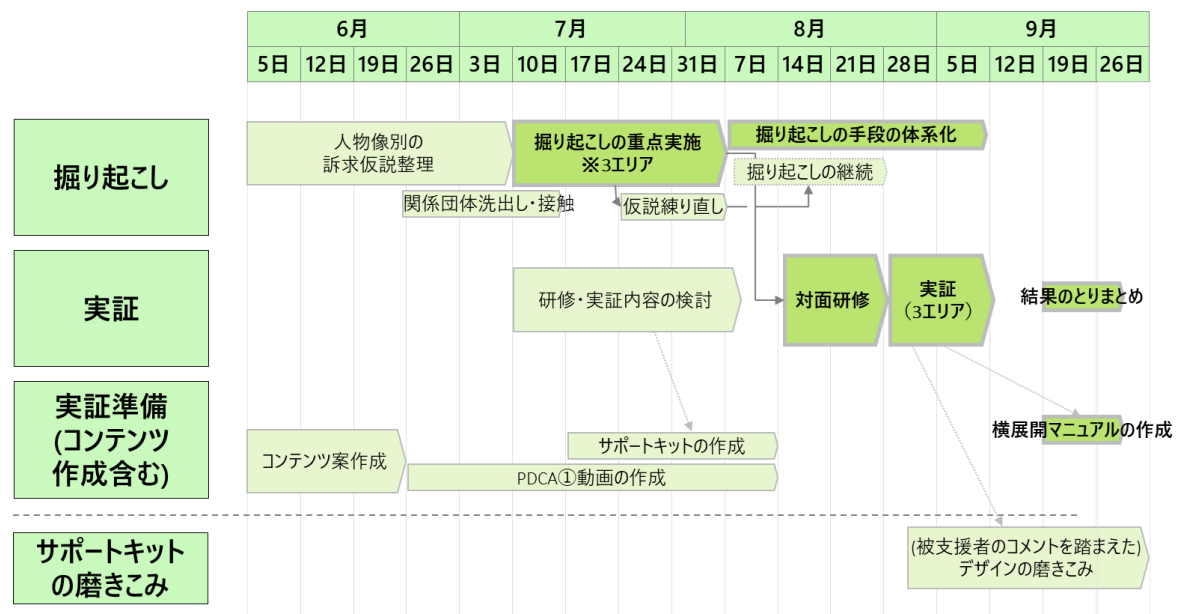
定量的・定性的KPIを設定し、各PDCAにおける数値目標を定める。各地域のフェーズ毎の結果や移行率、デジタル推進委員の習熟度、デジタル推進委員・被支援者それぞれの満足度・理解度・推奨度などを計測する



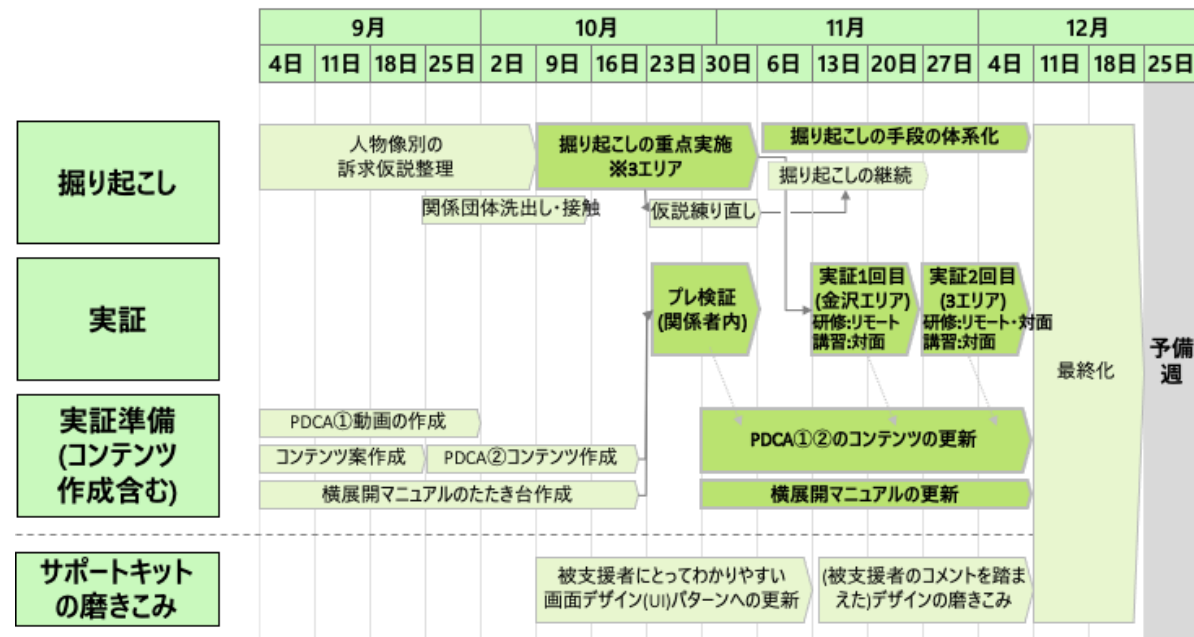
PDCA1は自治体や関係機関との協議により各プロセスを水平展開した。PDCA2では、前半に掘り起こしの重点実施とオンライン形式での研修会のプレ検証を実施した上で、後半にて実際の研修、講習の実施を行い、質の担保・向上を図った

(ク) スケジュール

PDCA1 スケジュール



PDCA2 スケジュール



各都市ごとに仮説立てられている課題事項については、一部は検証された一方で、学習機会だけでなくその手法や担い手について、それぞれ異なった視点からの課題があることが確認された

(ア) 実証結果概要

	課題 (仮説)	検証結果
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> 大都市モデル </div> <div style="margin-top: 5px;"> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">人口：多</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">高齢化：低</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">人の結びつき：弱</p> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 既に一定程度のスマホ利用は浸透しており、現在利用していない方は周囲のサポートを得られない環境にある方と想定される ✓ 学習機会も多いため、関心の低い方と想定される ✓ 過去都市部で取り組んだ際の課題としてはLINEを入れても連絡する人がおらず、継続しないなどの状況もあった 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自治体が主催するSoftbankなどの大手キャリアやフレアンなどの事業者と提携するスマートフォン教室は定期的に主催されており、かつ対面で講習も実施されている ✓ 一方で大手キャリアの場合、「営業を受けている」という印象を持たれがちであり、一般市民から募るボランティアとしての講師に対するニーズは一定数高いことが確認された
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> 地方都市モデル </div> <div style="margin-top: 5px;"> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">人口：中</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">高齢化：中</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">人の結びつき：中</p> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 既に一定程度のスマホ利用は浸透しており、現在利用していない方は周囲のサポートを得られない環境にある方、関心の低い方と想定される ✓ 地域での同調圧力が強く、コミュニティに働きかける必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自治体が主催する大手キャリア等と協力したスマートフォン教室の機会はあるが需要にたいして機会の提供が十分とは言えない ✓ 生涯学習施設など高齢者を対象とした学習機会を提供する公的サービスもあることから、そうしたコミュニティへの働きかけが有効といえる
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> 地方モデル </div> <div style="margin-top: 5px;"> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">人口：少</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">高齢化：高</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">人の結びつき：強</p> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマホ利用等のサポートを受ける機会が限定的であり、場合によっては講師が出張する必要があるものと想定される ✓ こどもが地域を離れてしまっているケースも多く、親族によるサポートも限定的と想定される 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自治体が主催するスマートフォン教室はある一方で、そうした教室の告知がアナログな手法を用いなければならないことから、運営側の負担もあり市民全体を対象とするような規模での頻繁な開催が難しい

担い手として各都市において想定されたペルソナに対しては、時間的な余裕があり、かつ社会貢献への関心度が高いもしくは職業を通じてデジタルデバイド層と関わりがある属性・団体との親和性が高いことが検証された

(ア) 実証結果概要

	担い手ペルソナ(ペルソナ)	検証結果
<div data-bbox="285 401 591 682"> <p>大都市モデル</p> <p>人口：多</p> <p>高齢化：低</p> <p>人の結びつき：弱</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 企業人（現役・リタイアした方含む） ✓ ビジネスチャンスと感じる ✓ 時間に余裕はあるが、地域に友人もいない ✓ 推進委員での貢献を地域参画のきっかけとしてもらう 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 企業人はスコープ外ではないが、自身の趣味活動を優先することから時間的な余裕がある層は限定的である ✓ リタイアした企業人自身も被支援者に教えるほどスマートフォンの使い方に習熟しているわけではないため、このような機会への興味は限定的であった ✓ 替わって消防士、学生、ボランティア団体等が有効なターゲットといえる
<div data-bbox="285 701 591 982"> <p>地方都市モデル</p> <p>人口：中</p> <p>高齢化：中</p> <p>人の結びつき：中</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域の大学生 ✓ 地域の活性化や社会課題解決に関心はあるが、具体的なアクションが取れていない <p>※海外事例では、大学生はデジタルデバイド解消における主要ファクターである</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域の大学は当初の仮説の通り担い手として有効なターゲットであることが確認された ✓ 一方で時間的な余裕は夏休みやインターンの期間などに限定される ✓ 学校の授業としてボランティア活動を取り入れている場合はその限りではない
<div data-bbox="285 1001 591 1282"> <p>地方モデル</p> <p>人口：少</p> <p>高齢化：高</p> <p>人の結びつき：強</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタルデバイド層と接点のある地域の住民 ✓ 民生委員・ケアマネージャー等の取り組みにより、地域見守りを行っているが、デジタルについては関わっていない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル・デバイド層との接点のあるターゲットであるべきという点について仮説は検証された ✓ 一方で、そのくくりを「住民」とした場合ターゲットを絞るこのが困難である ✓ 上記の条件を踏まえた最も有効な担い手としてケアマネージャー層が認識された

行政アプリの普及という自治体ニーズと合致した講習会を実施したことで、 消防士を中心にデジタル推進委員の掘り起こしから充実させることが出来た

(イ) 実施結果：大都市(札幌市) PDCA1

掘り起こし

- ・実施期間：
2023年7月中旬～8月下旬
- ・実施内容：
自治体紹介団体内での声掛け
- ・手法：
アプローチ団体内での周知
- ・アプローチ先団体数：
9団体

選定

- ・実施期間：
2023年9月7日～8日
- ・実施内容：
対面研修での人柄確認
- ・登録人数：20名

育成

- ①研修会
- ・実施形態： 対面
- ・実施日：
2023年8月30日～
9月5日
- ・実施場所：
札幌南消防署 会議室
- ・実施内容：
活動上の注意事項説明
質疑対応
- ・参加人数：10名

実践

- ①講習会
- ・実施形態： 対面
- ・実施日：
2023年9月7日～8日
- ・実施場所：
札幌南消防署
- ・実施内容：
デジタル推進委員の紹介
参加者の自己紹介
相談会
防災アプリ「そなえ」紹介
- ・参加人数：20名
デジタル推進委員：10名
受講生：10名

持続的な取り組み

- ・実施期間：
2023年9月～
- ・実施内容：
新規デジタル推進委員への
オンラインコミュニティ誘導

大都市
(札幌市)



PDCA1の結果を踏まえ属性別に総当たりでのアプローチを実施した結果、 大学生を中心に23名の新規デジタル推進委員任命を実現した

(イ) 実施結果：大都市(札幌市) PDCA2



地域の大学生をターゲットに大学と連携することで、学内掲示板や学内メール通知を通じた学生誘致を行った結果、ターゲットへのアプローチ有効性を明らかにした

(イ) 実施結果：地方都市(金沢市) PDCA1

掘り起こし

- ・実施期間：
2023年7月中旬～8月下旬
- ・実施内容：
自治体紹介団体内での声掛け
- ・手法：
アプローチ団体内での周知
- ・アプローチ先団体数：
10団体

選定

- ・実施期間：
2023年8月19日～20日
- ・実施内容：
対面研修での人柄確認
- ・登録人数：11名

育成

- ①研修会
 - ・実施形態：対面
 - ・実施日：
2023年8月19日～20日
 - ・実施場所：
NTT白鳥路ビル
 - ・実施内容：
活動上の注意事項説明
質疑対応
 - ・参加人数：8名



実践

- ①講習会
 - ・実施形態：対面
 - ・実施日：2023年8月28日
 - ・実施場所：
ケアハウス あいびす
 - ・実施内容：
デジタル推進委員の紹介
参加者の自己紹介
相談会
 - ・参加人数：
デジタル推進委員：5名
受講生：5名
- ②講習会
 - ・実施形態：対面
 - ・実施日：2023年9月5日
 - ・実施場所：
ケアハウス ゆりの里
 - ・実施内容：
デジタル推進委員の紹介
参加者の自己紹介
相談会
 - ・参加人数：
デジタル推進委員：5名
受講生：5名



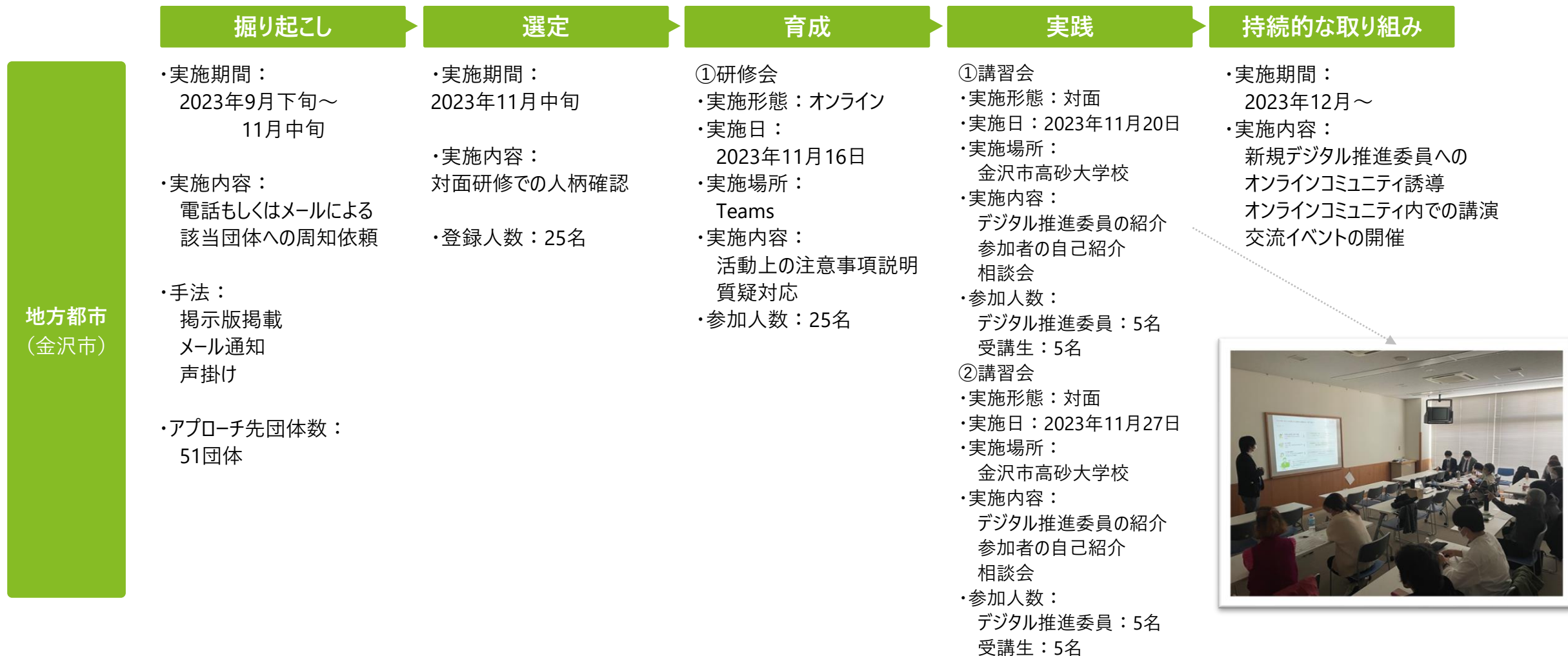
持続的な取り組み

- ・実施期間：
2023年9月～
- ・実施内容：
新規デジタル推進委員への
オンラインコミュニティ誘導

地方都市
(金沢市)

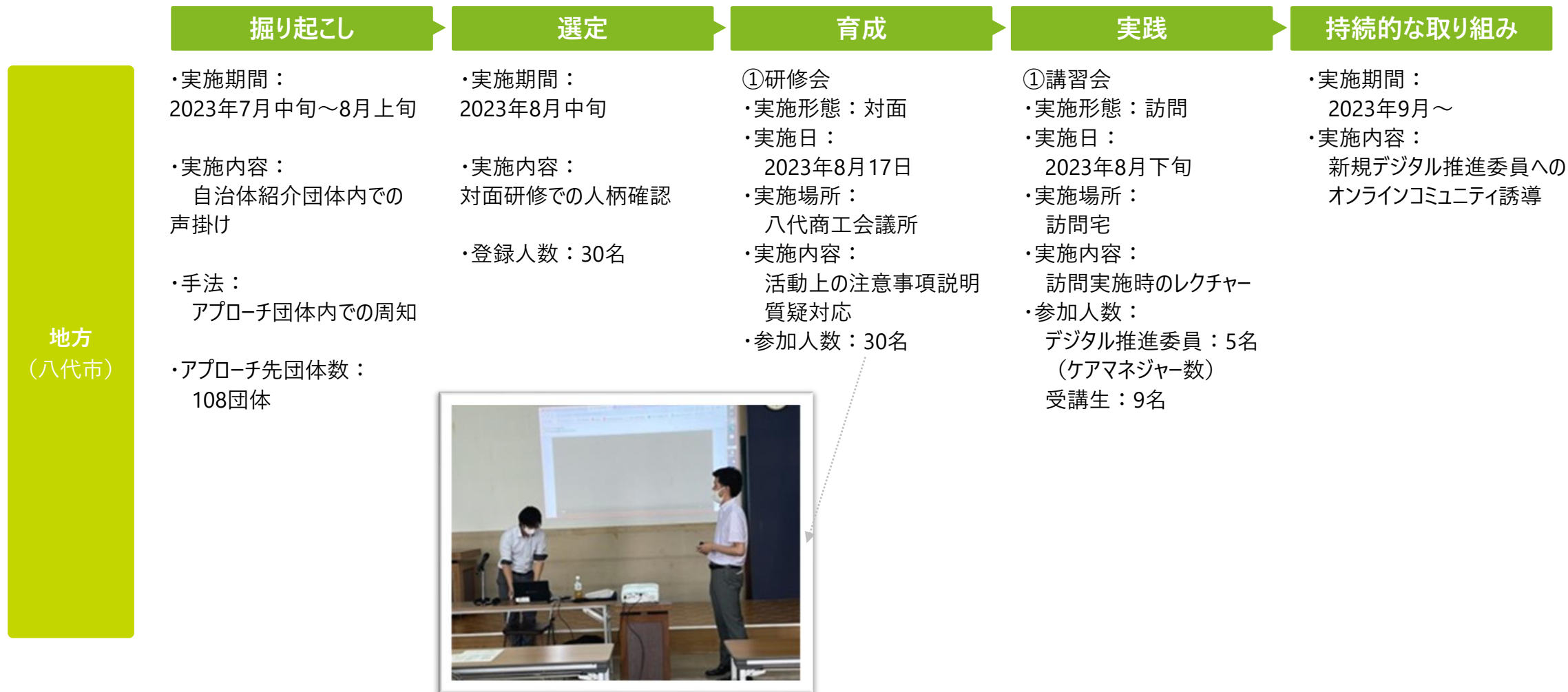
PDCA1の結果から大学生へのアプローチが有効であると判明したため、アプローチ範囲を拡大し、実施会場としては生涯学習支援施設と連携することで学習意欲の高い被支援者にリーチを行った

(イ) 実施結果：地方都市(金沢市) PDCA2



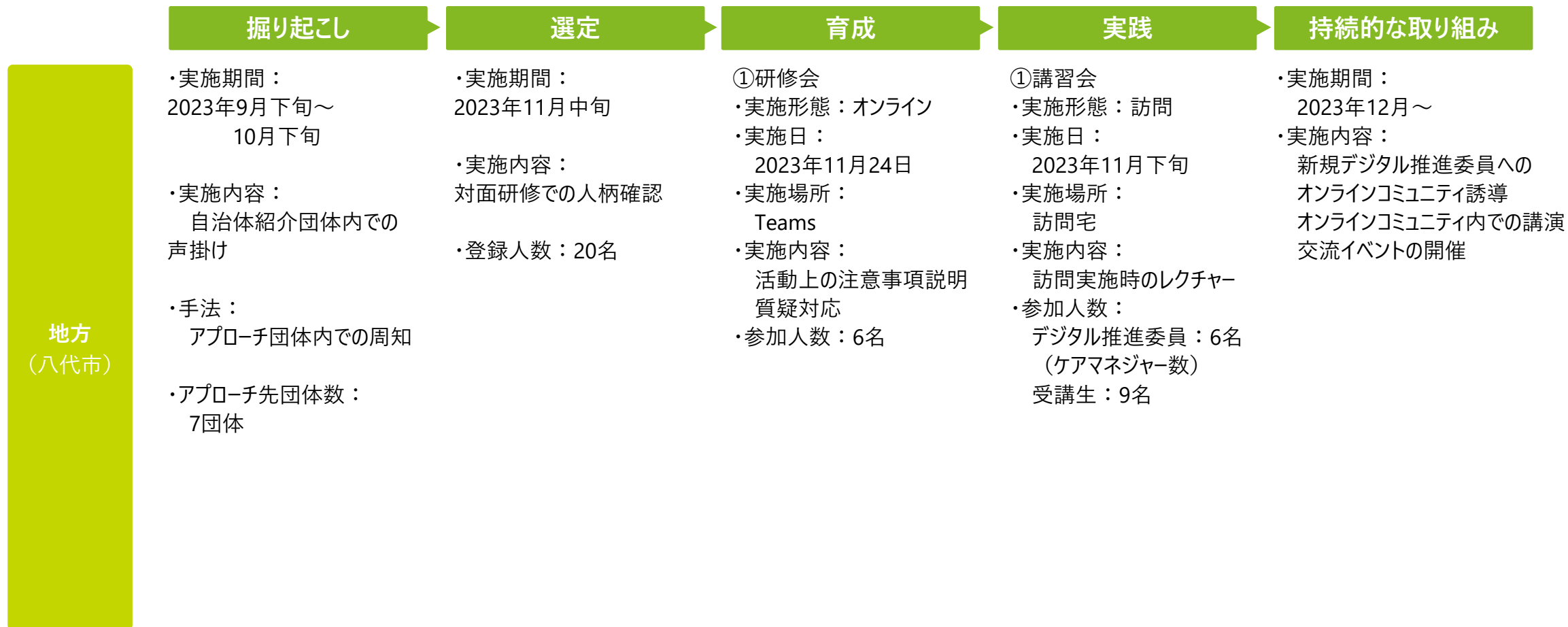
掘り起こしのステップから地域の商工会議所や会員団体企業との連携を行うことで、推進委員のターゲットとして有効な層への効果的なアプローチを実現した

(イ) 実施結果：地方 (八代市) PDCA1



自治体と連携を行うことで、PDCA1の結果として明らかになったケアマネジャーに対してより広範なアプローチを行った

(イ) 実施結果：地方 (八代市) PDCA2



PDCA 1において、当初目標としたデジタル推進委員の応募数は達成することができた。KPIに関しては、特に応募率が想定よりも低い傾向であったものの、その他定性的なKPI含め満足度等は高い水準で達成することができた

(ウ) 効果測定：PDCA1の結果

	定量的KPI					定性的KPI
	アプローチ数	応募者数	選定合格者数	育成プログラム参加数	デジタル推進委員応募数	知識・スキル・満足度等
大都市 (札幌市)	200人 (想定数)	→ 20人	→ 18人	→ 16人	→ 5人	推進委員の知識・スキル習熟度 (申込時からの向上率) <ul style="list-style-type: none"> 基本操作：20% → 31% マイナポータル：30% → 16% 地域アプリ：10% → 46%
	1万人 (実績数)	→ 20人 2%	→ 20人 100%	→ 10人 50%	→ 10人 100%	
地方都市 (金沢市)	5600人 (想定数)	→ 56人	→ 50人	→ 10人	→ 5人	推進委員への実施後アンケート結果 <ul style="list-style-type: none"> 満足度：70% → 89% 理解度：70% → 100% 推奨度：70% → 54%
	1.85万人 (実績数)	→ 11人 0.05%	→ 11人 100%	→ 8人 73%	→ 8人 100%	
地方 (八代市)	48人 (想定数)	→ 12人	→ 11人	→ 10人	→ 5人	被支援者への実施後アンケート結果 <ul style="list-style-type: none"> 満足度：50% → 83% 理解度：50% → 76% 推奨度：50% → 62%
	108人 (実績数)	→ 30人 28%	→ 5人 100%	→ 5人 100%	→ 5人 100%	
	※1社につき1名想定	→ 25人	→ 0人	→ 25人	※	

：ケアマネ

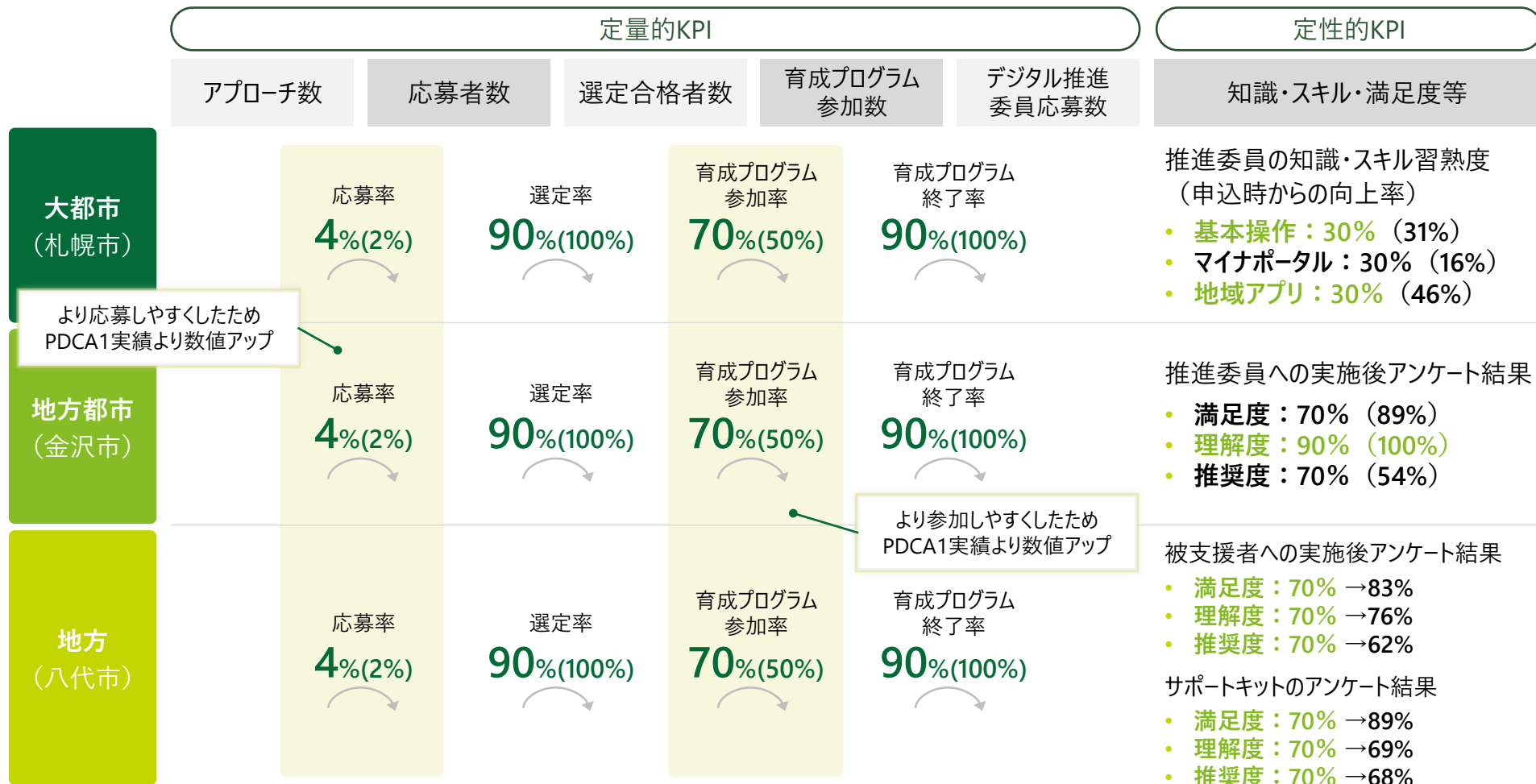
：その他議員

※サポートキットのご紹介・フィードバックにご協力をいただくよう調整中

PDCA1のKPIを基本として、PDCA2では応募率・育成プログラム参加率のほかデジタル推進委員のスキルや理解度のKPI数値を更新した

(ウ) 効果測定：PDCA1結果を踏まえたPDCA2の目標設定

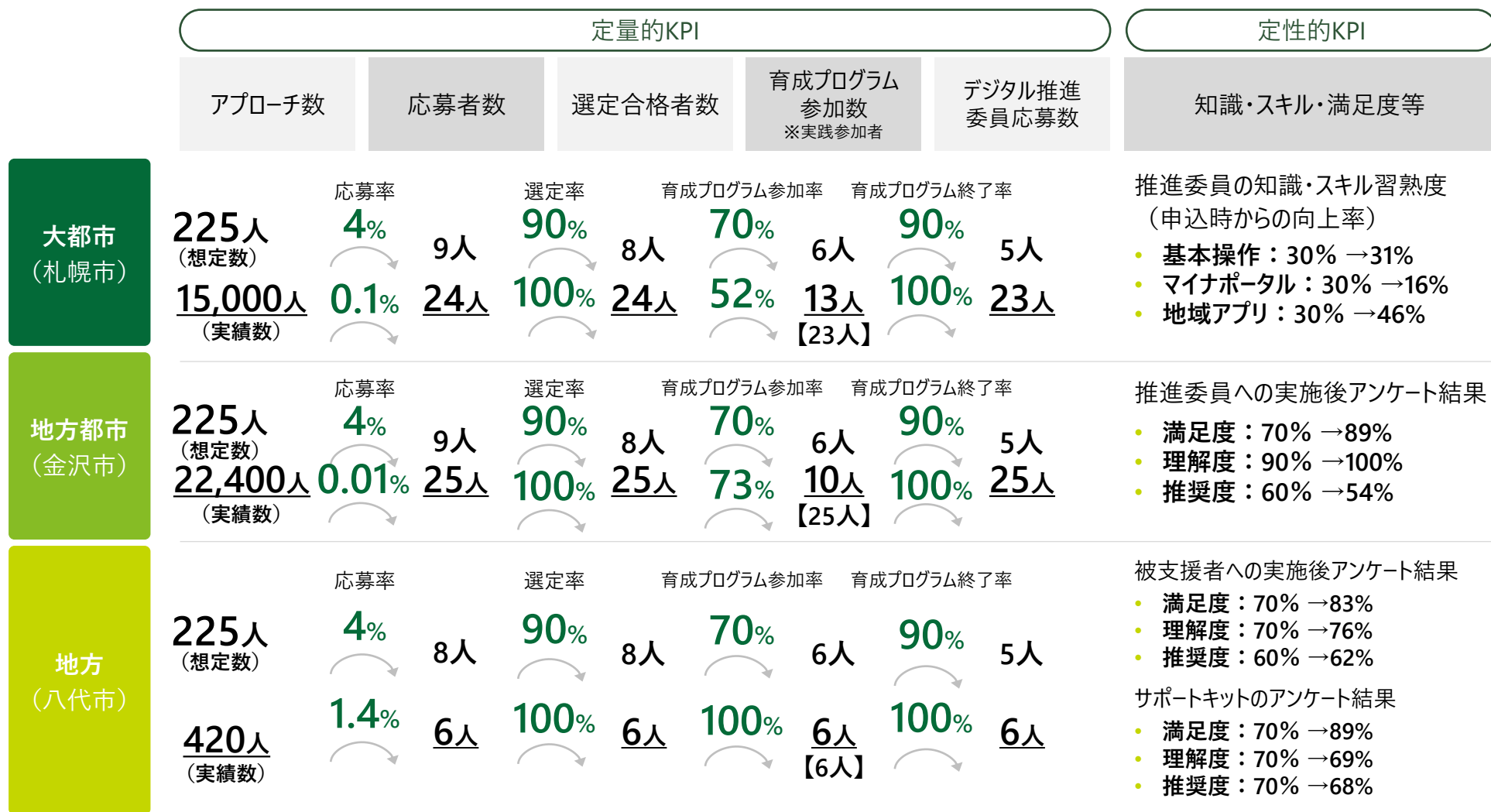
PDCA1の結果を踏まえ、PDCA2における数値目標を修正した



※ () 内はPDCA1の結果

PDCA2において、当初目標としたデジタル推進委員の応募数を達成した。KPIに関しては、大学生などのデジタル機器操作に一定スキルがある層が多かったため、向上率で低い部分は見られたが、全体を通して高い水準で達成することができた

(ウ) 効果測定：PDCA 2 結果



※【】は電話での人となり+動画視聴の注意喚起を実施

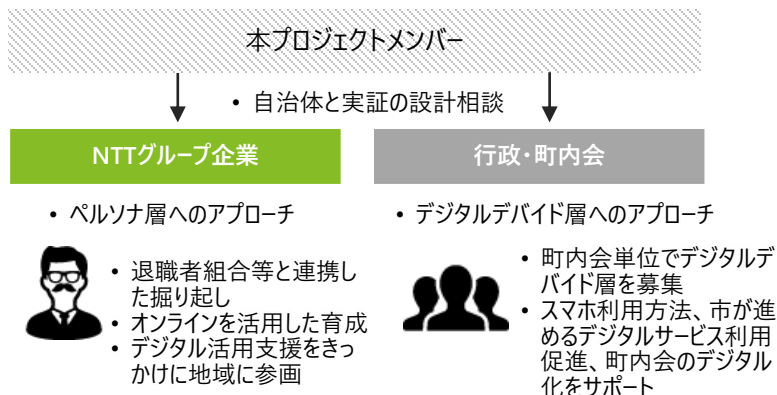
札幌市では、時間的な余裕という点において、ボランティア団体や学生の実証への参加がより目立った。 また、講習会内容で行政アプリの紹介を盛り込むことで行政との連携を実施した

(ア) モデル地区ごとの実証結果：大都市

地域における課題と実証方針

【地域の課題】

- 北海道札幌エリアは人口も集中する都市部である
- 札幌市ICT活用戦略においては、当該地域のネット利用率は77.2%、またスマホを使う方はその82%という値になる
- R6年度までに市が実施している情報化の取り組みを7割以上の方に使っていただくことを目指している
- 町内会においても、電子回覧板やリモート会議活用に取り組むなど積極的なデジタル活用を進めている一方、デジタルを活用できない方との格差が課題となっている



パーソナの想定

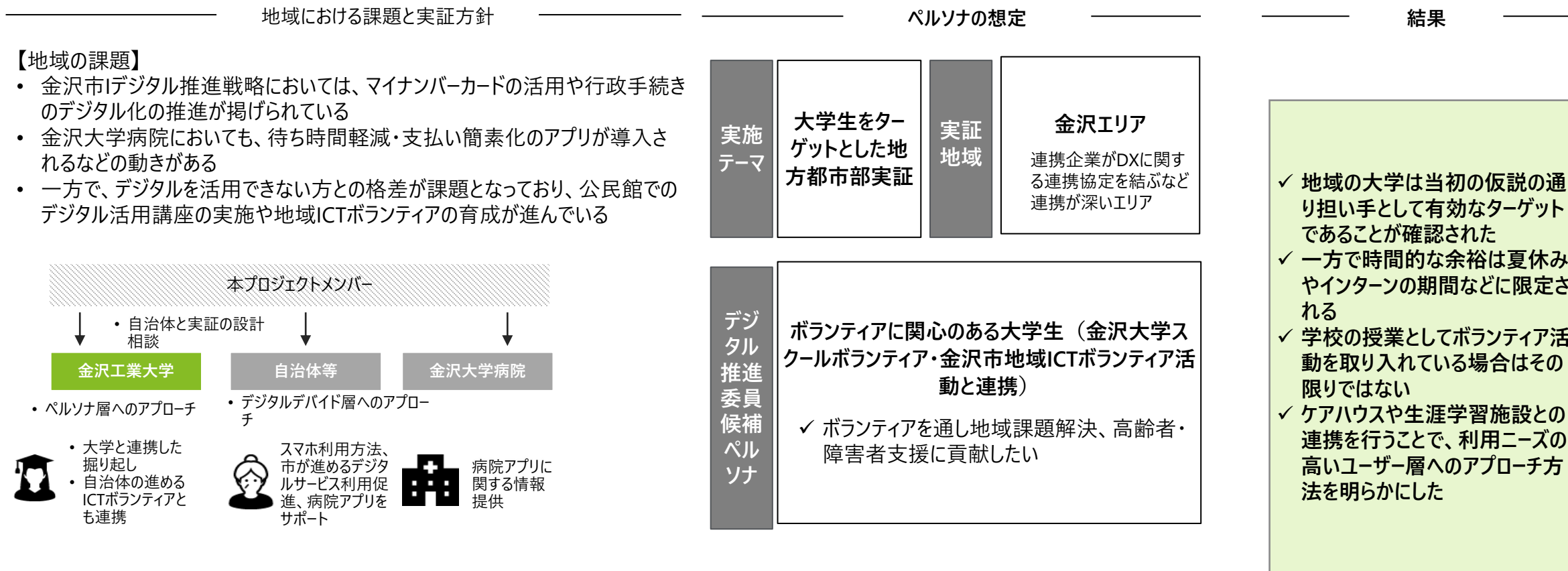
実施 テーマ	リタイアしたサラリーマンをターゲットとした都市部実証	実証 地域	北海道札幌エリア 連携企業がデジタル人材を派遣する等連携が深いエリア
デジタル推進委員候補者 パーソナ	地域参画したい企業人（退職者団体等へのアプローチ含む）		
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 時間に余裕はあるが、地域に友人もいない ✓ デジタル推進委員での貢献を地域参画のきっかけとしてもらう 		

結果

- ✓ 企業人はスコープ外ではないが、自身の趣味活動を優先することから時間的な余裕がある層は限定的である
- ✓ リタイアした企業人自身も被支援者に教えるほどスマートフォンの使い方に習熟しているわけではないため、このような機会への興味は限定的
- ✓ 替わって学生やボランティア団体などが有効なターゲットといえる
- ✓ 自治体ニーズとして存在する行政アプリの紹介を講習会内容に盛り込むことで、行政との連携を実施

金沢市においては、当初ペルソナとして想定していた学生は地方都市においても有効なターゲットであることを確認した。また、実証会場としてケアハウスや生涯学習施設を選定し、利用ニーズの高い層へのアプローチを実現した

(ア) モデル地区ごとの実証結果：地方都市



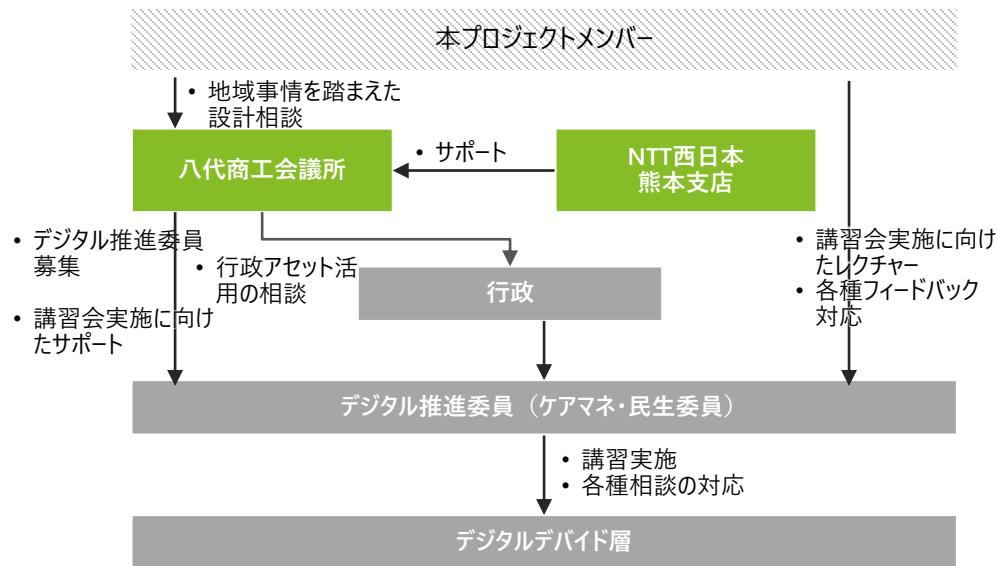
八代市では、連携する地域団体との協議を通じ、ケアマネージャーなど日常的にデバイド層との接触機会が多いターゲットを中心に、活動への呼び込みを行った。結果としてモデルの有効性が把握できた一方、通常業務に加えたデバイド層へのスマホ等レクチャーによる業務圧迫がみられ、課題が確認された

(ア) モデル地区ごとの実証結果：地方

地域における実施方針

【地域の課題】

- 八代市では過疎化が進む地域であり、デジタル推進体制の確保及び担い手の不足に直面している。
- スマホ利用等のサポートを受ける機会や親族からのサポートが限定的であることが課題となっている。



パーソナの想定

実施テーマ	ケアマネージャーをターゲットとした地方部実証	実証地域	八代エリア 連携企業がDXに関する連携協定を結ぶなど連携が深いエリア
デジタル推進委員候補パーソナ	ケアマネージャー、計画相談員、民生委員、商工会議所所属団体等 ✓ デジタルデバイド層との接点があり、地域に根差した活動ができる		

結果

- ✓ デジタル・デバイド層との接点のあるターゲットであるべきという点について仮説は検証された
- ✓ 一方で、そのくくりを「住民」とした場合ターゲットを絞るのが困難である
- ✓ 上記の条件を踏まえた最も有効な担い手としてケアマネージャー層が認識された
- ✓ ケアマネージャーからデバイド層へのレクチャーは、有効であるが通常業務への圧迫も見られ課題が確認された

大都市・地方都市・地方など異なるエリアで本取り組みを実施するにあたって、主に「掘り起こし」の工程について、そのエリア別の特性を考慮した手法となることを確認した

(ア) モデル地区ごとの実証結果：エリア特性を踏まえた進め方



大学生等の若者が多い地域やボランティア団体、活動が多い地域か否かでデジタル推進委員の「集まりやすさ」や、集まった推進委員の「質(向いているか)」に差が発生

デジタル推進委員の人物像は当初仮説と概ねずれることなく、またモチベーションや育成方針、実施事項に関しても、仮説を強化する結果が得られた

(イ) デジタル推進委員像の実証結果

	従来型 (有償のスマホ教室講師など)	デジタル推進委員
役割像	知見を活用した デジタルデバイス層に指導する プロフェッショナル	デジタルデバイス層と一緒に悩 み考える サポーター
モチベーション	金銭的報酬	やりがい (仕事・学業との両立が前提)
育成方針	しっかりと入り込んだ指導	必要な時に支援
実施事項	知見をベースに 専門家として指導	サポートツールを用いながら 一緒に疑問や不安を解消

実証実験を通じて明らかになった事項

実証実験以前は一定度のスマートフォンの詳しさが必要事項と想定されていたが、実際はサポートキットや動画を活用することで当分野への詳しさへの重要性は下がった

社会貢献への関心、学生の場合は自身の就職活動への強みとなる活動への参加関心が主なモチベーションといえる

ボランティアという特性をふまえ、参加負担を最小化する工夫として、オンライン研修などの形式を用意することで時間的・場所的な制約を軽減する

サポートキットや動画を利用することで、知識やスキルの平準化を測った運用が望ましい

時間にゆとりがあり、社会貢献意識が高い、もしくは、デジタル推進委員の活動が自身にとっても実利につながる方に参加いただける傾向があることがわかった

(イ) デジタル推進委員像の実証結果

- デジタル推進委員に興味関心を持ち、かつ実際の活動に参加し易い人物像の特徴として、「時間のゆとり」「社会貢献への関心がある」「対人コミュニケーションに苦手意識がない」等が挙げられた
- 特に、「時間のゆとり」については、研修会および実践としての講習会が主に日中の活動時間に行われることから、フルタイムの会社員等の場合、参加の調整が困難となるケースが想定されるためである

デジタル推進委員の人物像

絶対条件

- ・ 時間にゆとりがある



その他 条件 (任意的)

- ・ 社会貢献等への関心が高い
- ・ デジタル推進委員での活動が自身にとっても実利がある
(例:就職/転職に利きそう)
- ・ 対人コミュニケーションが好き
(苦手ではない)

実際に参加した人物像の例



ビジネスパーソン
(退職された方など)



大学生



地域組合員
(消防士)



ケアマネージャー

PDCA1では当法人や実証拠点のつながりのある団体に限ったアプローチ、PDCA2では総当たりでのアプローチ手法を取った結果、学業団体やボランティア団体を中心に確度高く掘り起こしが実施できた

(ウ) 検証項目ごとの実証結果：「掘り起こし」

検証内容	掘り起こし	選定	育成	実践	持続的な取り組み
PDCA①の 主な検証事項	自治体のつながりのある団体への優先的なアプローチ手法・内容	登録の流れ、 オフライン研修会を前提とした、 人柄等の確認手法・内容	オフライン研修会の 実施手法・内容	実践の場づくりの 手法・プロセス	オンラインコミュニティ周知による 情報発信や交流の案内
PDCA②の 主な検証事項	全くつながりのない団体への 総当たりのアプローチ手法・内容	よりスムーズな登録の流れ、 オンライン研修会を前提とした、 人柄等の確認手法・内容	オフラインと同等のレベルでの オンライン研修会の実施手法・ 内容	より負担の少ない 実践の場づくりの 手法・プロセス	より詳細な、オンラインコミュニティ周知による 情報発信や交流の案内
	詳細な検証項目	具体の進め方（仮説）		実施結果	
PDCA①	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 声掛け方法 ✓ アプローチ先 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 既存のつながりから退職者団体や大学へのアプローチを実施する ✓ 自治体のネットワークを通じて、商工会議所等にアプローチする ✓ それらの団体企業を通じデジタルチャネルに加え、チラシや説明会で参加メンバーへの周知を実施する 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 商工会議所や会員団体など既存の繋がりから新たな推進委員の確保を実現した ✓ チラシ配布や説明会を実施することで周知側の負担を軽減しつつ、ターゲットに対してアプローチを行った 	
PDCA②	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 声掛け方法 ✓ アプローチ先 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自治体等が持つネットワーク以外の団体を総当たり手法で声掛けを行う ✓ PDCA1からアプローチが有効と考えられる団体を優先順位付けをすることで、電話やメールによりアプローチする ✓ 周知手法としてチラシの掲載やメール通知、声掛けなど周知範囲に応じた周知を実施する 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 学業団体・ボランティア団体が確度高い声掛け先として認識された ✓ 周知規模に応じて、メールや声掛けなど有効なアプローチ手法を明らかにした 	

デジタル推進委員の掘り起こしについて、汎用性を重視し、PDCA2においては自治体内に所属する団体をリストアップする事による総当たりのアプローチを検証した

(ウ) 検証項目ごとの実証結果：「掘り起こし」



大学生やケアマネージャー・介護従事者を中心にPDCA1にて参加及び参加意向が確認できた団体を念頭に、優先度のランク付けを行い、優先度高・中に該当する団体にアプローチを実施した

(ウ) 検証項目ごとの実証結果：「掘り起こし」

STEP①

リスト作成



スポーツ



食品



ボランティア



リスト作成



商店街



学校

札幌・金沢・八代について、対象となる団体を、分類しながらリスト化する。

大分類	中分類	大分類	中分類
スポーツ団体	健康促進クラブ	地域振興団体	観光・町おこし関連団体
	地域スポーツクラブ		若者向け交流サークル
	部活動		商店街振興組織
ボランティア団体	チャリティ団体		地域の起業家協会
	地域ボランティア団体		ガーデニングクラブ
	老人会		愛好家団体
学業団体	学習塾関連	文芸団体	音楽団体
	大学関連		
	教育委員会		
環境保護団体	環境保護団体		公共団体
	宗教団体		
食品関連団体	地域の食品協会		
	地域農業共同組合		



No.	優先度	大分類	中分類	具体的なグループ名	URL	地域	メール	電話	その他
61	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	札幌市福祉のりと福祉の会	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		011-281-2869	
62	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	ボランティアグループ「笑和会」	http://www.kaiyaku.jp/	札幌	o-naga@kai.jp	080-1522-6717	
67	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	特定非営利活動法人 北海道青年福祉のりと	http://www.facebook.com/youth	札幌			facebook
81	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	ボランティアグループ「しほのり」	http://www.kaiyaku.jp/	札幌			お問合せフォーム
86	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	札幌市NPO法人 せせらぎ福祉センター	http://www.npo-hokkaido.jp/	札幌		011-211-2866	
102	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	NPO法人 札幌市福祉のりとボランティアセンター	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		011-288-0747	
111	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	福祉のりとボランティア協議会	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		080-2573-8338	
112	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	福祉のりとボランティア協議会	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		080-4276-0534	
113	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	札幌市NPO法人 せせらぎ福祉センター	http://www.npo-hokkaido.jp/	札幌		011-211-2866	
144	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	シニア・サポート札幌	http://www.senior-support.jp/	札幌		011-200-0947	
145	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	札幌市社会福祉協議会	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		011-287-1220	
146	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	NPO法人 ニッポンボランティアクラブ	http://nvc.jp/	札幌		【札幌】06-4941-5448	
171	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	SDPボランティア会	http://www.sdp-japan.org/	札幌		011-281-7058	【札幌】06-4361-4228 【東京事務所】03-6435-6361
184	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	NPO法人 ニッポンボランティアクラブ	http://nvc.jp/	札幌		011-211-2866	
191	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	NPO法人 日本心身障害者福祉協会	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		080-0758-6737	
205	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	札幌市NPO法人 せせらぎ福祉センター	http://www.npo-hokkaido.jp/	札幌		011-288-0747	
211	高	ボランティア団体	地域ボランティア団体	福祉のりと	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		011-653-1294	
222	高	ボランティア団体	老人会	ライオンクラブ	http://www.lionsclub.jp/	札幌		011-614-0153	
233	高	ボランティア団体	老人会	公益財団法人札幌市シルバー人材センター	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-615-4228	
244	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市青年会	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-222-1439	
255	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市青年会	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-222-1439	
286	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	せせらぎまつり実行委員会	http://www.seseragi.com/	札幌		011-287-1222	
295	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市NPO法人 せせらぎ福祉センター	http://www.npo-hokkaido.jp/	札幌		011-288-0747	お問合せフォーム
348	高	ボランティア団体	ボランティア団体	福祉のりと	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		011-653-1294	
349	高	ボランティア団体	ボランティア団体	福祉のりと	http://www.kaiyaku.jp/	札幌		011-653-1294	
361	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市青年会	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-671-4111	お問合せフォーム
362	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市青年会	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-671-4121	
363	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市青年会	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-764-2122	
364	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市青年会	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-211-2379	
368	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市青年会	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-281-9586	
369	高	地域振興団体	若者向け交流サークル	札幌市青年会	http://www.city.sapporo.jp/	札幌		011-691-8639	

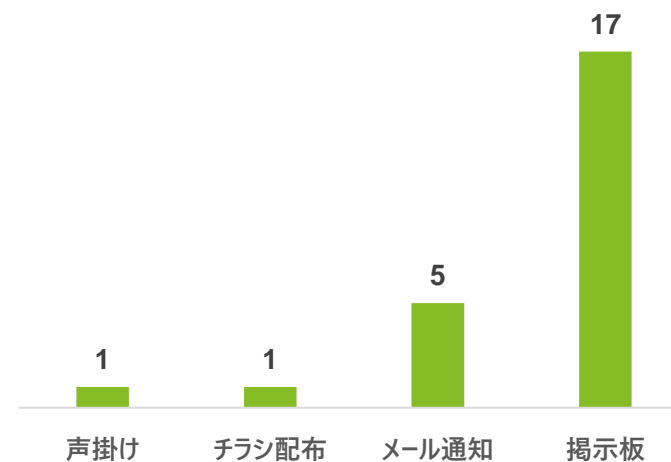
リストに...
手段を用いて団体に連絡し、デ...
デジタル推進委員の取り組みにつ...
説明する。

いて、団体内の所...
ることを承諾頂いた...
用いる手法をヒアリ...

実証を通じて、デジタル推進委員の活動に協力的なアプローチ先の団体カテゴリー、協力的な団体に対するアプローチ手法として有効な手段を検証することができた

(ウ) 検証項目ごとの実証結果：「掘り起こし」

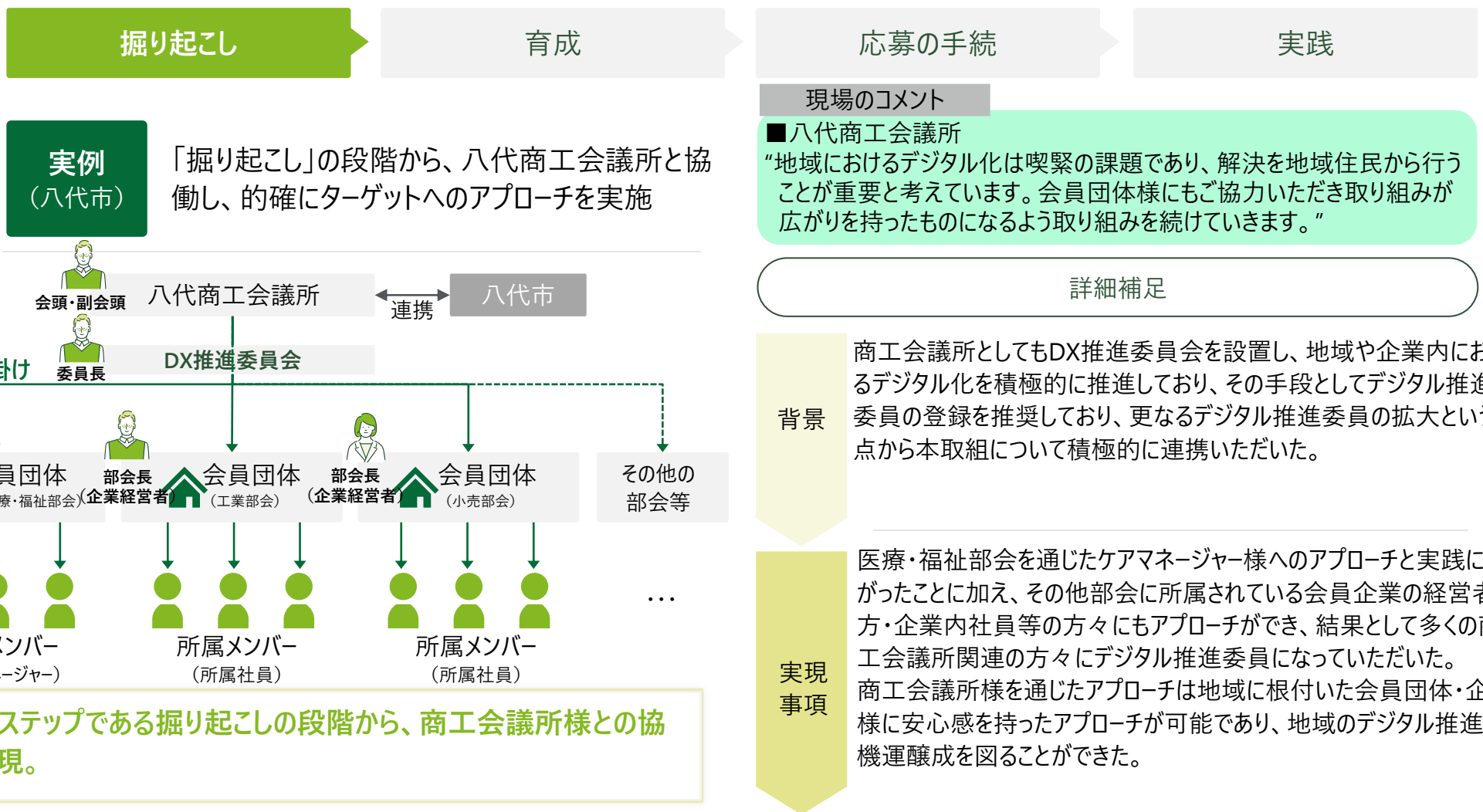
アプローチ先の団体カテゴリー		アプローチ手法
大分類	優先度	団体のデジタル推進委員としての適正に関する考察
学業団体	高	学習塾や大学が該当する。大学はPDCA1にて金沢工業大学で実施済みのため、今回も対象とするかは要議論。別の団体でKPIを計測する場合や優先度は下がる。
公益企業	高	郵便局などがこのカテゴリーに該当し、PDCA2の対象として優先度を高く設定。
公共機関	高	PDCA1でも実施した消防署もこのカテゴリーに含まれ、同様のアプローチ先で別地域で実施する場合は、PDCA2でも優先度の高いターゲットである
ボランティア団体	高	参加メンバーはボランティアに関心のある市民であることから、応募率は他団体よりも高いことが予想される。
地域振興団体	高	地域の活動に興味関心の強いメンバーが多く在籍することが予想され、幅広い年代や職業の参加者にアプローチが可能であることを想定し、優先度は高とする。
スポーツ団体	中	参加者のデモグラフィは多種多様であることが予想されることから、幅広い年代や職業の参加者にアプローチが可能である一方で、活動内容がデジタル推進委員とは関連が薄いことから、応募率は高くないことが予想される。
環境保護団体	中	非営利団体の割合が多いため、ボランティアとしての活動に興味関心があったり、地域の環境やつながりに興味関心の高いメンバーが多いことが予想される。
食品関連団体	低	各エリアで該当団体が最大5件と少ないことからKPI計測に必要な最低限の母数を確保出来ていないという点を考慮し、優先度は低とする。
文化趣味団体	低	各大分類の中で、最も多い72団体が該当するが、一方でその団体の活動や規模に強弱があることが予想され、大分類としてのKPIの計測が難しいことから、優先度は低とする。



デジタル推進委員の活動周知に協力的な団体への通知手段として、最も多かったのがオンライン・オフラインによる貼り出し双方を含めた「掲示板」であった

掘り起こしのステップから地域の商工会議所と協力し、会員団体企業へ声がけすることで潜在的なデジタル推進委員への効果的なアプローチが可能となった

(ウ) 検証項目ごとの実証結果：「掘り起こし」八代市の実証実験からみるモデル



選定では、事前の研修の一環として、デジタル推進委員の登録に必要な情報を漏れなく取得するとともに、研修形態によらず、人となりなどを確認するフローが機能することを検証した

(工) 検証項目ごとの実証結果：「選定」

検証内容	掘り起こし	選定	育成	実践	持続的な取り組み
PDCA①の主な検証事項	自治体のつながりのある団体への優先的なアプローチ手法・内容	登録の流れ、オフライン研修会を前提とした、人柄等の確認手法・内容	オフライン研修会の実施手法・内容	実践の場づくりの手法・プロセス	オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
PDCA②の主な検証事項	全くつながりのない団体への総当たりのアプローチ手法・内容	よりスムーズな登録の流れ、オンライン研修会を前提とした、人柄等の確認手法・内容	オフラインと同等のレベルでのオンライン研修会の実施手法・内容	より負担の少ない実践の場づくりの手法・プロセス	より詳細な、オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
	詳細な検証項目	具体の進め方（仮説）	検証結果		
PDCA①	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 登録の流れ ✓ 確認項目 ✓ 確認手法 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 参加希望者のスキル把握と募集条件の確認のためアンケートでの回答を実施する ✓ 参加希望者に対して、メールにて研修日時を提示しオフラインでの研修を実施し、研修においては類似活動経験の確認や、ロールプレイングでの受け答えから人柄を確認する 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 参加者スキルを事前に把握することで有効な育成プランの策定が可能となった ✓ オフライン研修を通じた質問への受け答えから人柄を確認し、問題なく実施出来ることを確認した ✓ 推進委員同士の顔が分かり安心できる取り組み体制を構築した 		
PDCA②	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 登録の流れ ✓ 確認項目 ✓ 確認手法 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 参加希望者へ教材及びオンライン研修日時を提示し、オンラインもしくは独学での参加意向を確認する ✓ オンライン研修では相互交流を意識した問いかけや活動経験の確認し、独学研修者に対して、類似活動経験の確認を通じて電話での人柄確認を実施する 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ オンライン研修・独学を選択肢として作ることで推進委員希望者が増えた ✓ 電話での質問や人柄確認により、オフラインと同等のスキルが担保出来ることを確認した 		

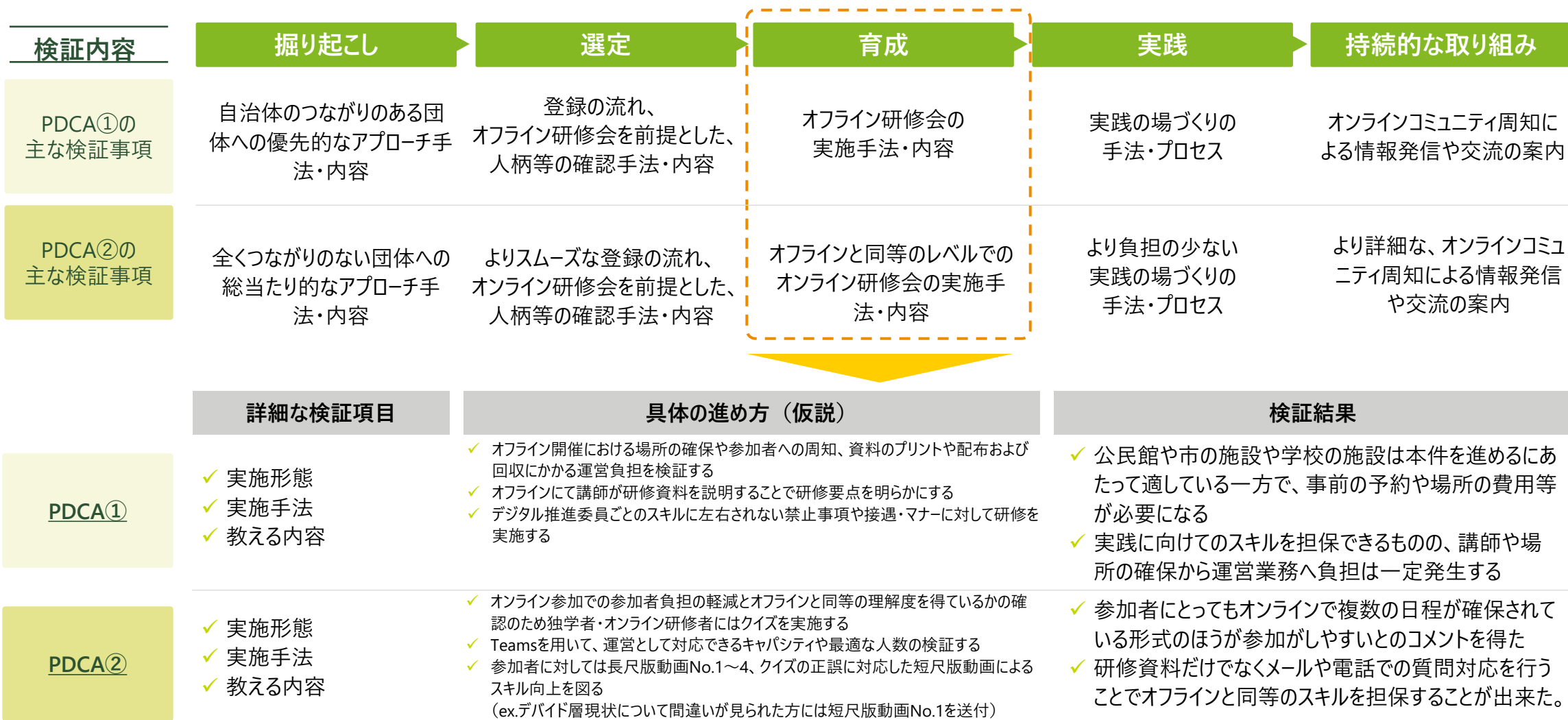
事前説明・研修会の参加を前提とし、研修や事後フォローを踏まえ、募集要項に沿った事項等の確認を行ったうえでデジタル推進委員として任命する流れが、効果的・効率的であることを検証した

(工) 検証項目ごとの実証結果：「選定」 デジタル推進委員応募・活動開始に向けたフロー



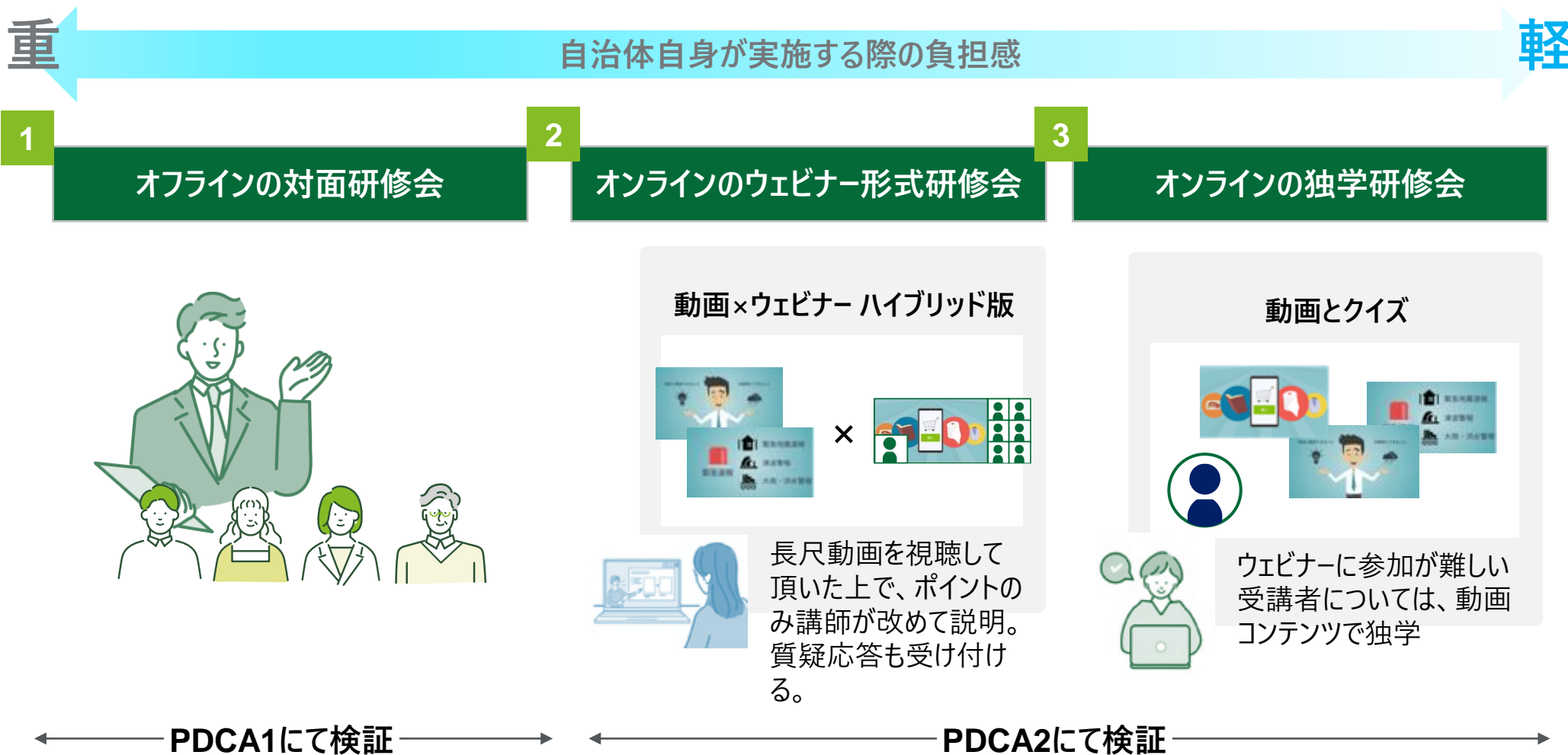
PDCA1ではオフライン、PDCA2ではオンライン形式で研修を実施した結果、ケースバイケースながら、研修場所の確保などの運営コストやデジタル推進委員の参加しやすさの観点ではオンライン開催がより望ましいと確認した

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「育成」



研修会の形式としては、自治体自身が実施した際の負担別に、形式として3種類を検証した

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「育成」



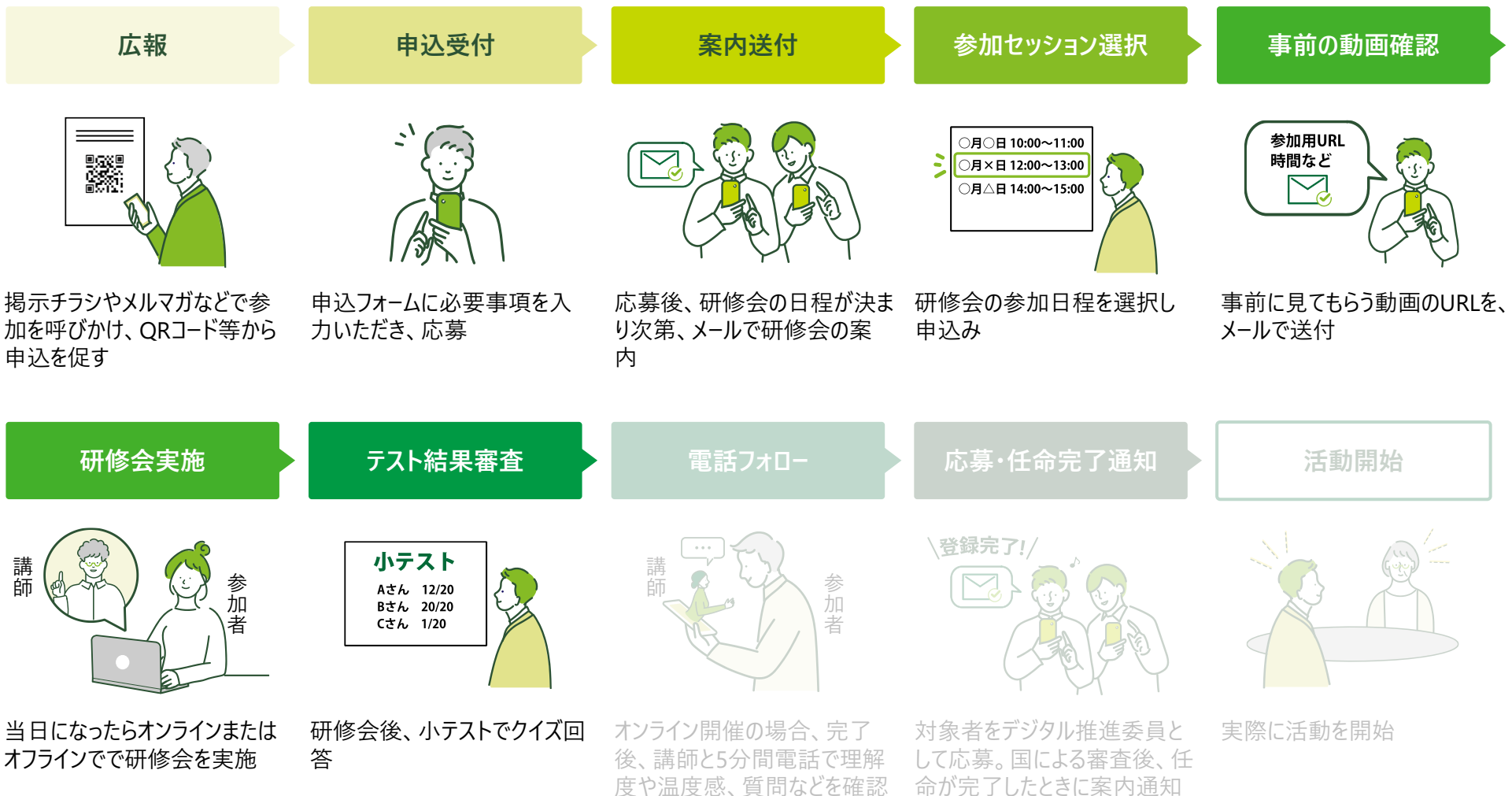
検証を通じて、場所の確保などの準備コストを減らし、かつ、希望者の参加ハードルを下げることから、オンラインでの研修実施がより効果的・効率的であると確認した

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「育成」 オフライン・オンライン形式のメリット・デメリット

形式	講師	小テスト	メリット		デメリット	
			運営	参加者	運営	参加者
PDCA1 オフライン	あり	なし		<ul style="list-style-type: none"> 運営のスタッフが対面で研修をすることによる研修内容の品質確保 オフラインならではの、やりとりや質問の機会の確保による理解度の向上とモチベーション醸成 	<ul style="list-style-type: none"> 場所の確保および時間帯確保の手間 時間や場所が決定しないと召集通知が出来ないことによる機会損失および前もっての事前準備の必要性 講師役のスタッフの確保 	<ul style="list-style-type: none"> 移動負担や時間確保を要することから、参加できる機会に対する制限
PDCA2 オンライン	あり	あり	<ul style="list-style-type: none"> 場所の確保の手間削減 	<ul style="list-style-type: none"> 遠方の参加者の参加機会確保 研修途中でスタッフとの質疑応答の機会があることによる、理解度の向上とモチベーションの醸成 	<ul style="list-style-type: none"> 講師役のスタッフの確保 	<ul style="list-style-type: none"> 一定の時間拘束されることによる参加者機会の制限
	なし (独学)	あり	<ul style="list-style-type: none"> 場所の確保の手間削減 講師役スタッフの確保不要による人的負担の軽減 	<ul style="list-style-type: none"> 自身の都合に合わせた空き時間での研修が可能であることによる、参加可能人数の確保 	<ul style="list-style-type: none"> 人となりの事前の確認機会の制限 	<ul style="list-style-type: none"> その場での質疑応答ができないことによる理解度向上機会の制限

研修会実施のフローについて、運営者の手間を最小限にすることを前提に、オフライン・オンラインそれぞれでの開催手法・内容を検証し、効率化を図った

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「育成」 研修会参加の流れ



オンライン研修開催は推奨するウェビナー形式、欠席者対応や運営余力がない場合を想定した事前動画視聴と事後の電話フォローのみの独学形式の双方で、デジタル推進委員として活動開始ができる水準を担保する実施手法・内容を確認した

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「育成」 PDCA2 オンライン研修会での実施手法・内容



研修内容の復習・不安の解消

ウェビナー形式
(推奨)

独学形式
(欠席者対応、ウェビナー開催の運営余力が不足する場合に実施)

No	視聴コンテンツ
⑪	デジタル推進委員の背景・目的・概要
⑫	デジタル推進委員の心構え
⑬	被支援者の興味付け～レクチャー
⑭	実際の講習実施の内容・様子を深く理解できるコンテンツ

No.	視聴コンテンツ
①	デバインド層現状
②	デジタル推進委員意義
③	レクチャーポイント
④	支援範囲と禁止事項
⑤	レクチャーの流れ
⑥	スマホ総括
⑦	生活・マイナ
⑧	LINE
⑨	防災
⑩	健康

オンラインでの実施については以下の項目に留意

- ・相互やりとりを心がけましょう
- ・マイク・音環境への配慮
- ・抑揚を付けて話しましょう

ウェビナーや独学でのスキルアップ者については以下の項目について電話連絡を実施し、習熟度合をチェック

●案内している動画の確認とクイズの解答が完了しているか？

●アンケートへの解答は完了しているのか？

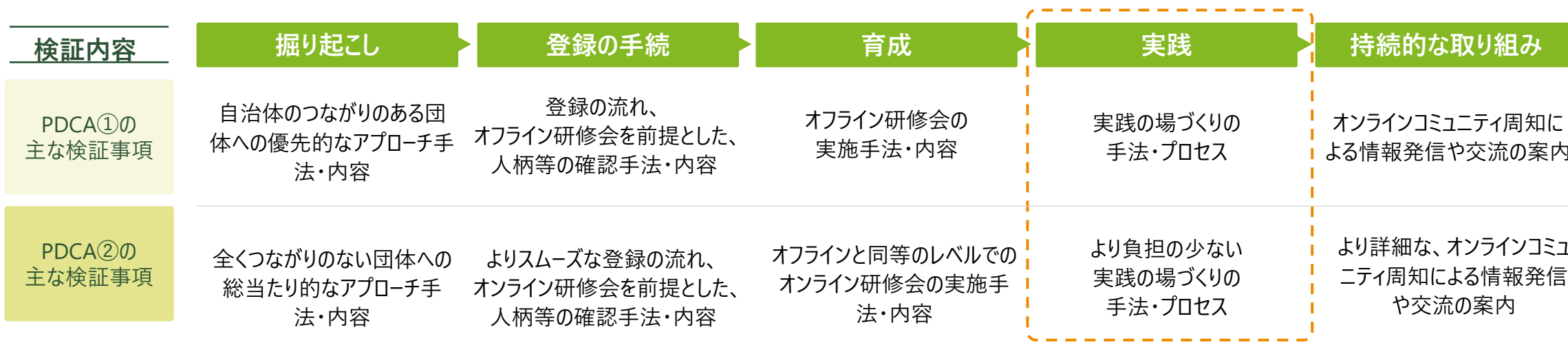
●このようなボランティア活動への参加経験はあるか？

●デジタル推進委員の今後の流れの案内

●追加の質問や相談の受付の案内

「実践」のステップにおいては、オフラインとオンライン異なる形式の研修を経たデジタル推進委員が同じレベルで講師として活躍が可能かという点について主に検証をした

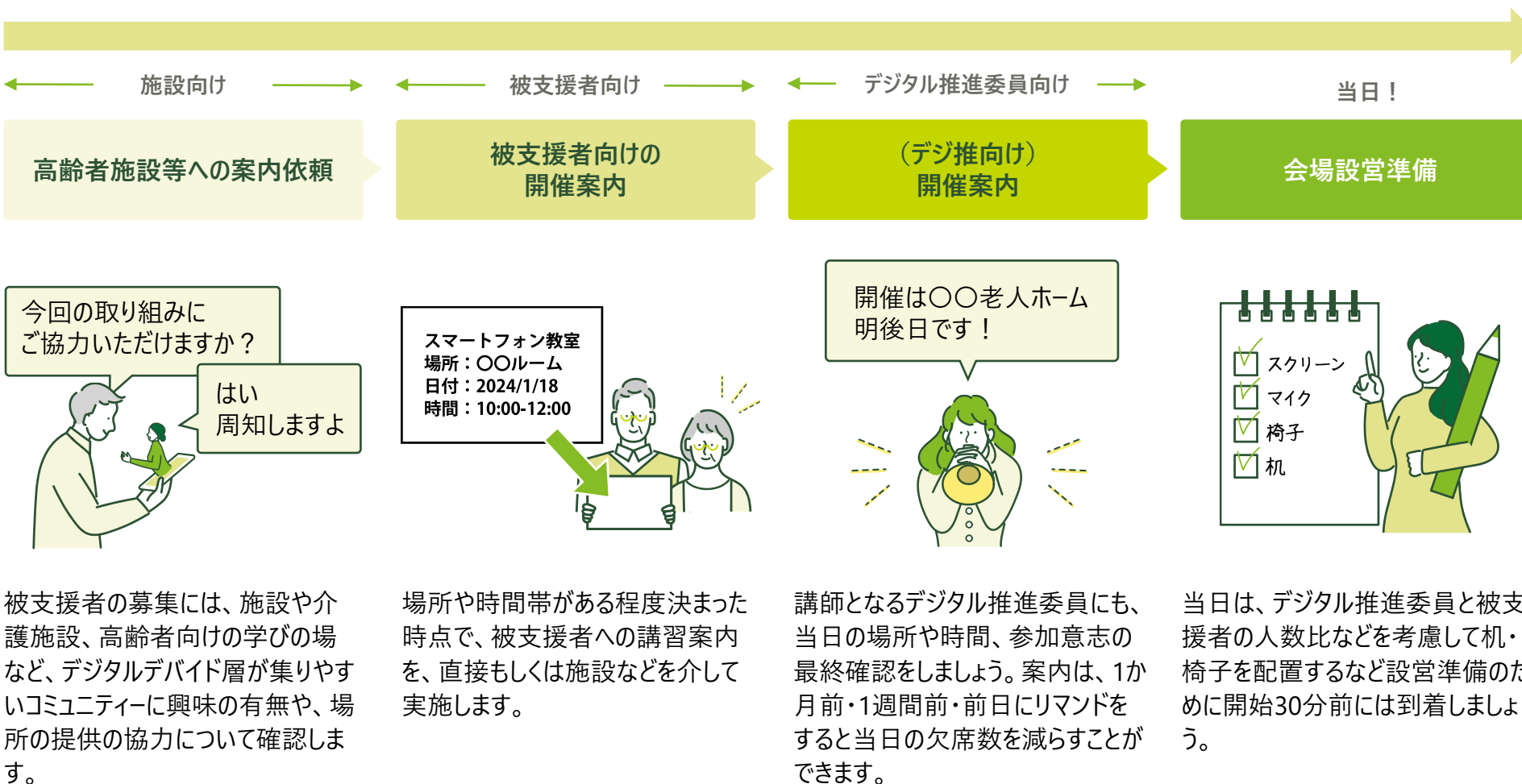
(オ) 検証項目ごとの実証結果：「実践」



	詳細な検証項目	具体の進め方（仮説）	実施結果
PDCA①	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 企画プロセス ✓ タイムテーブル ✓ 支援内容 ✓ 効率的な支援手法 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 参加人数に応じた実践会場の確保にかかる期間・参加者へのメールによる連絡の効率性を検証する ✓ サポートキットを用いることでデジタル推進委員の対応について効果的な支援を実施する ✓ 実践時間（1.5H）および当日実施内容が妥当性を確認 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修を経て対人コミュニケーションや被支援者への配慮、コンテンツの理解等の項目において、実践を行う上で問題ないことが確認された ✓ 実施場所に運営側のサポートスタッフは1名以上参加することが望ましい
PDCA②	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 企画プロセス ✓ タイムテーブル ✓ 支援内容 ✓ 効率的な支援手法 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 参加人数に応じた実践会場の確保にかかる期間・参加者へのメールによる連絡の効率性を検証する ✓ サポートキットを用いることでデジタル推進委員の対応について効果的な支援を実施する ✓ 育成型の異なる推進委員のスキル差を把握する 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修会の形式によって、デジタル推進委員の間にスキルの差が生じることはなく、独学であってもクイズと組み合わせることで講習会を実施するにあたって問題のないレベルとなった

企画プロセスとして、デジタル推進委員、被支援者やその所属団体・施設、会場管理者の3者との調整が必要となり、効率的な企画調整のフローを確立した

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「実践」 企画プロセス概要



講習会開催までの準備として、実施形式、興味を引き出し方、運営サポートのあり方、運営時に必要な機材などが運営上のポイントとして整理した

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「実践」 運営上のポイント

実施形式について

被支援者と講師（デジタル推進委員）は1対1となるのが理想です。



ここで、あると良いツール

貸し出し用スマートフォン



スマートフォンには個人情報が入っています。自身のもを使うことを嫌がる講師／被支援者もいらっしゃるため、貸し出し用のスマートフォンがあると便利です。

興味を引き出し方について

明確に“何がしたいか”分からない被支援者には、動画を活用しながら興味を引き出します。



ここで、あると良いツール

スクリーンとマイク



全員がスマートフォンで動画を流すと、声や音が被ってしまいます。はじめに全員で動画閲覧する形式を推奨します。

運営サポートについて

運営スタッフは、講師からサポート依頼があった場合に対応できるよう、全体に気を配りましょう。



ここで、アドバイス

スマートフォンの操作やそれ以外の質問に対して、講師でも答えが分からない場合は運営スタッフがサポートしましょう。

運営について

運営スタッフは会場の雰囲気や時間を見ながら休憩など声掛けをしましょう。



タブレット



ケーブル



マイク



(タッチ)ペン

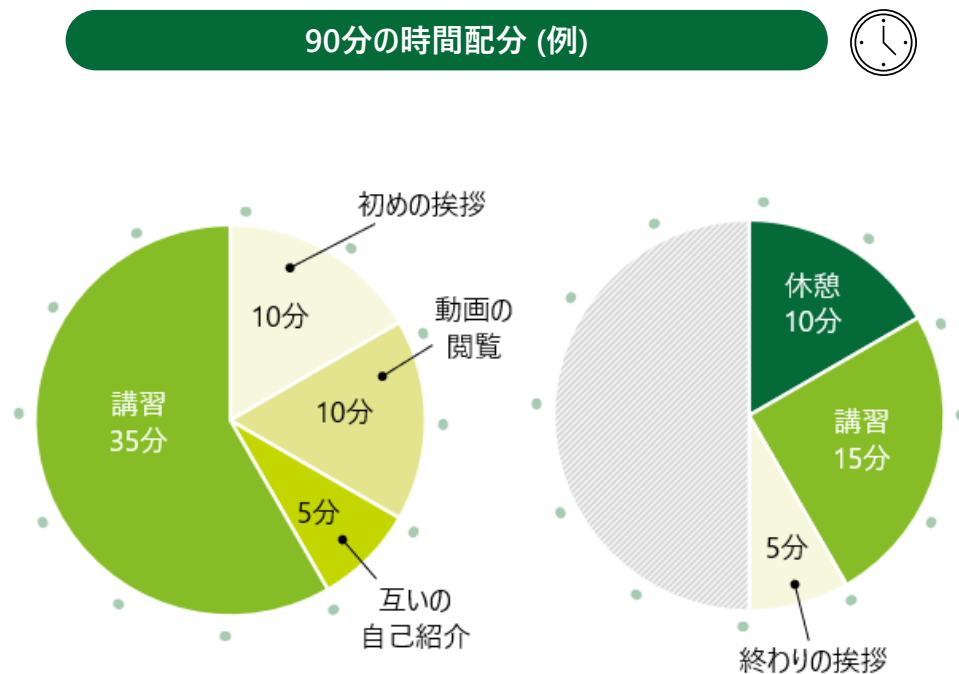
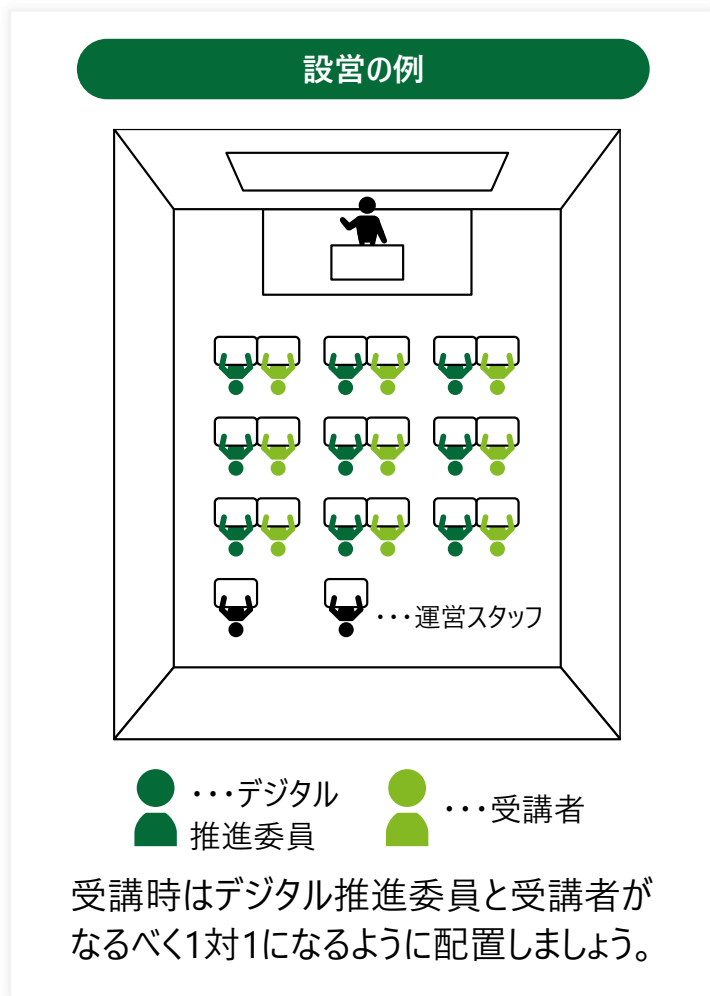


バインダー

その他のあると便利な備品

講習会のレイアウトはできるだけデジタル推進委員と受講者が1対1になるような配置が望ましい。講習時間は1.5～2時間を目安に、受講生のニーズにあわせてデジタル推進委員が自由にサポートできる時間を多くとることが効果的であった

Appendix：講習会の運営具体例



デジタル推進委員(講師)・デバイド層(受講者)が可能な限り1対1で着席していることを確認し、本日の趣旨、動画コンテンツの放映、隣の人との自己紹介を経て、講習を開始します。講習については、受講者が抱える悩みはそれぞれ異なるため、この時間で何を知りたいかを、自由にデジタル推進委員に相談してもよい旨を、冒頭で伝えましょう。

実証においてサポートキットのプロトタイプを作成のうえ講習会で活用の流れや活用手法を検証した結果、実証に参加したデジタル推進委員の多くから好評であり、設定したKPIについても目標を上回る結果であった

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「実践」 サポートキットの活用

サポートキット活用の流れ

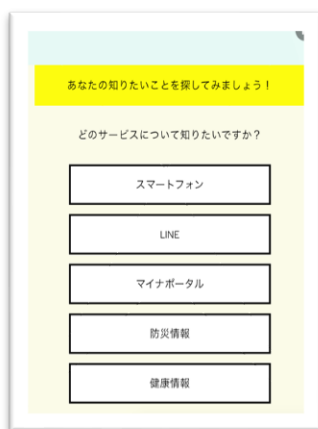
1 動画を視聴いただきます！

スマホ・LINE・マイナポータルについての動画を視聴いただきます！



2 動画の中でご興味のあるサービスをお教えください！

動画をご覧いただきご興味のあるコンテンツについてお教えください！



3 お知りになりたい内容をお教えください！

疑問になった内容やお知りになりたい事項があればお教えください！



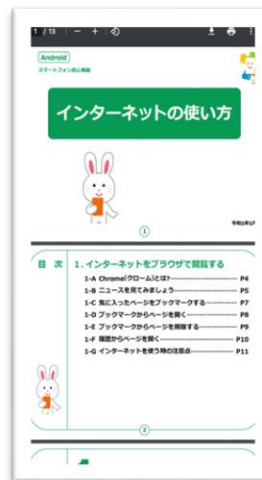
LINEやマイナポータルそのものについてもっと知りたい場合



具体的な操作方法が知りたい場合。

4 動画や説明ページでご説明いたします！

デジタル推進委員がご説明いたします！



サポートキット活用の様子



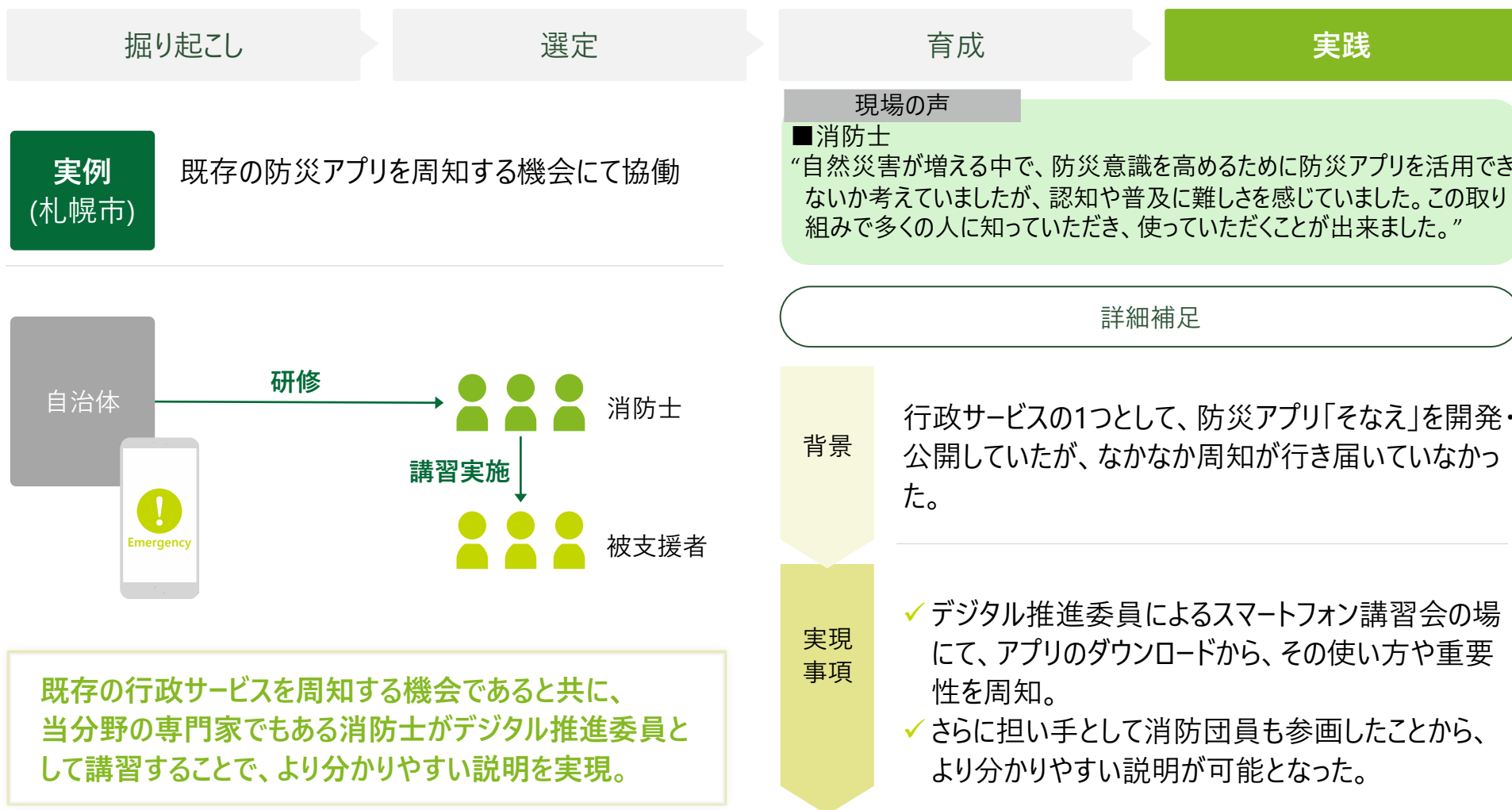
サポートキットに関するアンケート結果

数値目標	結果
------	----

- 満足度： 30% → 89%
- 理解度： 30% → 69%
- 推奨度： 30% → 68%

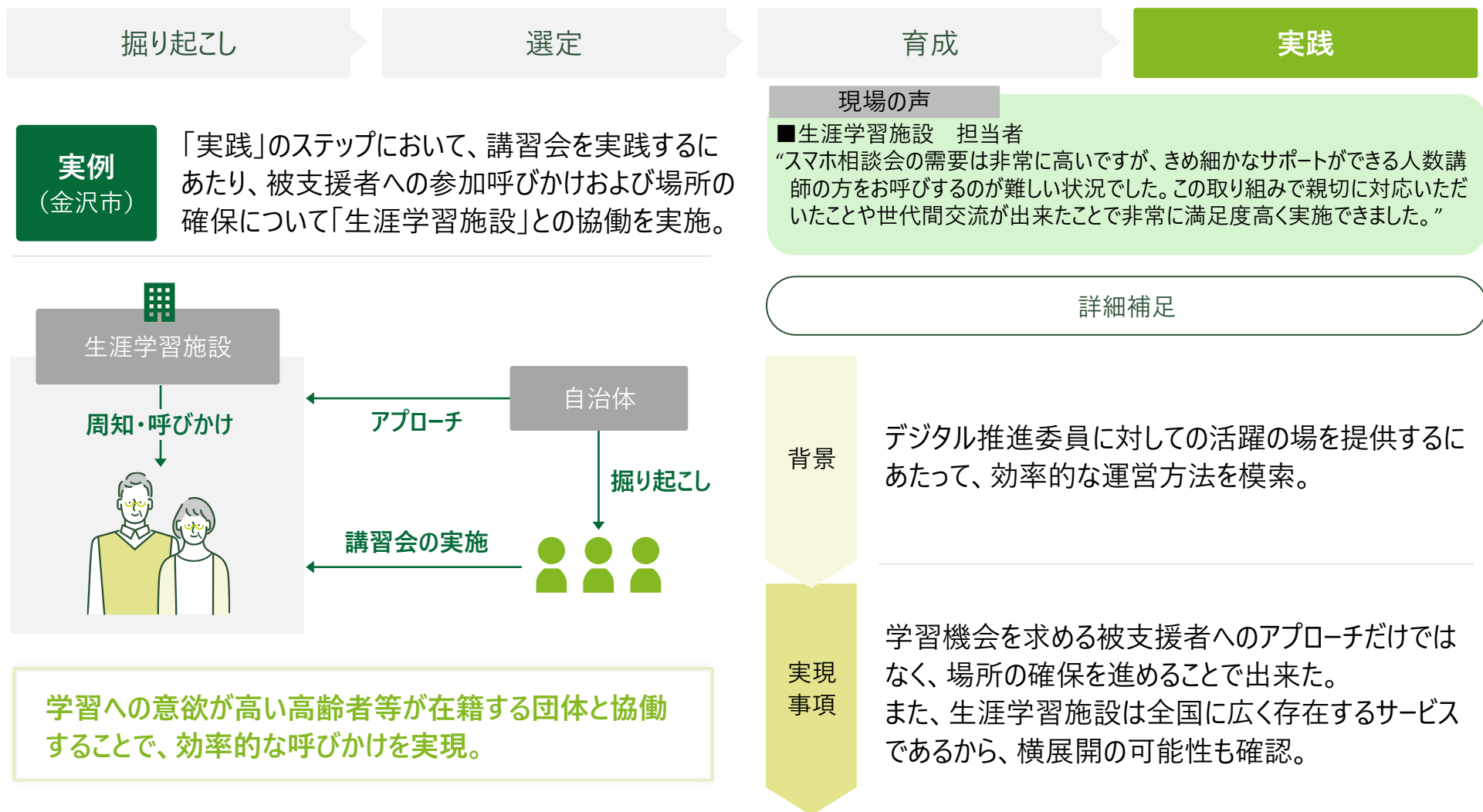
札幌市においては、独自の防災アプリ等の行政サービスの紹介や操作説明を盛り込んだ講習会を企画するなど、自治体のニーズに即した講習会においてデジタル推進委員と協業するモデルを創出した

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「実践」 札幌市の実証実験からみるモデル



金沢市においては、生涯学習施設と協業して講習会を企画することで、実施場所の確保や施設に通う学習意欲の高い被支援者層への参加呼びかけなど、効率的な運営モデルを創出することができた

(オ) 検証項目ごとの実証結果：「実践」 金沢市の実証実験からみるモデル



「持続的な取り組み」のステップにおいては、デジタル推進委員オンラインコミュニティに関するご案内を行い、活動継続への興味・関心を喚起することが一定有効である一方で、自治体の取組への接続には課題が確認された

(カ) 検証項目ごとの実証結果：「持続的な取り組み」

検証内容	掘り起こし	選定	育成	実践	持続的な取り組み
PDCA①の 主な検証事項	自治体のつながりのある団体への優先的なアプローチ手法・内容	登録の流れ、 オフライン研修会を前提とした、 人柄等の確認手法・内容	オフライン研修会の 実施手法・内容	実践の場づくりの 手法・プロセス	オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
PDCA②の 主な検証事項	全くつながりのない団体への総当たりのアプローチ手法・内容	よりスムーズな登録の流れ、 オンライン研修会を前提とした、 人柄等の確認手法・内容	オフラインと同等のレベルでの オンライン研修会の実施手法・内容	より負担の少ない 実践の場づくりの 手法・プロセス	より詳細な、オンラインコミュニティ周知による情報発信や交流の案内
	詳細な検証項目	具体の進め方（仮説）		実施結果	
PDCA①	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 継続的な活動機会の収集手法 ✓ 案内手法 ✓ 案内内容 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修受講生へのアンケートを実施する ✓ デジタル推進委員のオンラインコミュニティに関する案内を行い、コミュニティ内での交流イベントなどより具体的な情報を発信し、継続的な活動に関する情報発信ツールとしての活用を促す ✓ 各自治体での取組に関して、持続的に活動できる内容があれば、情報提供を行う 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル推進委員へのオンラインコミュニティ案内をメールで送付し、コミュニティ内での情報を受信できる環境となった ✓ 事務局を通じた情報共有のコミュニティとして機能することで、円滑な情報提供を確立した 	
PDCA②	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 継続的な活動機会の収集手法 ✓ 案内手法 ✓ 案内内容 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修受講生へのアンケートを実施する ✓ 参加したデジタル推進委員（ターゲット属性）へのヒアリングを通じて、有効な時期や実施頻度について確認 ✓ 自治体での実施を踏まえた、自治体キャパシティ（自治体規模）に応じた提供機会の検討 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 事務局からの連絡だけでなく、コミュニティ内での中・小規模チャネル作成による参加者間交流を活発化させた ✓ 活動機会のニーズを把握することが出来た一方で、自治体による活動機会の提供方法や頻度などは検討が必要である 	

各地の自治体などの地方公共団体、協会、その他団体に所属する職員に向け、デジタル推進委員を探索し、一緒に協働していくための具体的な進め方を記した「デジタル推進委員との協働マニュアル～掘り起こしから実践まで～」を策定した

(ア) 協働マニュアルの概要

デジタル推進委員の活用シーンの想定

「デジタル推進委員」ってどんな人たち？
「デジタル推進委員」とはデジタル機器・サービスに不慣れな方等に対して、教える又は利用のサポートを行う方々です。



活動事例① スマホ教室の講師として活動
スマートフォン教室を実施する際の講師として協力頂くことができます。

活動事例② アプリなど開発物や企画への意見交換
アプリの機能や、使い勝手に関する意見交換を、リリース前・リリース後など様々な段階で協力頂くことができます。

活動事例③ 取り組みやアプリに関する周知協力
リリースしたアプリや、その他の行政サービスに関する周りの人への周知にご協力頂くことができます。

活動事例④ 地域のニーズのヒアリングへの協力
地域のデジタル関連の困りごとやニーズをヒアリングし、上流工程の計画立案などの参考にすることができます。

活動事例：実証実験において協力いただいた取組事例

自治体様からのコメント

札幌市 デジタル企画課 ご担当者様

“最初は、デジタル推進委員の方々のスキルに正直不安がありました。実際にスマートフォン教室を実施した現場を拝見し、そうした不安は杞憂だったと安心することができました！”



八代市 デジタル推進課 ご担当者様

“デジタル推進委員によるデジタルデバイドの解消は、地域のつながりを強化するとともに、世代間交流による地域活性化の可能性を感じさせる、非常に良い取り組みだと感じました。”



藤沢市 デジタル推進室 ご担当者様

“既にボランティアをされている方々でもデジタル推進委員になることで、ボランティア活動の機会が増えることや国から認定を受けることによるモチベーションアップに期待をしています！”



「デジタル推進委員との協働マニュアル」は、自治体職員を主対象として、デジタル推進委員との協働のメリットを訴求し、掘り起こしから持続的な取り組みまで自治体の関心や取組状況に応じて実施すべき内容をステップごとに章立てし、基本的な流れや必要な対応を網羅的に掲載している

Appendix：マニュアルの目次（1/3）

章1：デジタルデバイドの現状とデジタル推進委員の取り組みについて・・・P11～P16

- ・スマートフォン利用の現状・・・P11
- ・マニュアルの目的・・・P12
- ・デジタル推進委員と協働するメリット・・・P13
- ・「デジタル推進委員」の位置付け・・・P14
- ・デジタル推進委員との協働イメージ・・・P15
- ・デジタル推進委員としての活動開始に向けて・・・P16

〈デジタル推進委員数として協働いただく方を地域で探したい！〉

章2：「掘り起こし」について・・・P18～P30

- ・「掘り起こし」から「持続」までのステップ・・・P18
- ・本仕組みの活用方法とその範囲・・・P19
- ・エリア特性を踏まえた進め方・・・P20
- ・札幌・金沢・八代の実証実験にて掘り起こしされたデジタル推進委員・・・P21
- ・個人的な興味感心の種別・・・P22
- ・デジタル推進委員に応募されたきっかけ・・・P23
- ・掘り起こしの候補団体（例）・・・P24
- ・協力団体および企業一覧・・・P25
- ・自治体自身での声掛けの流れ・・・P26
- ・アプローチ先の団体属性例・・・P27
- ・掘り起こしにあたっての具体的な管理方法・・・P28
- ・告知・周知方法・・・P29
- ・八代市の実証実験からみるモデル・・・P30

「デジタル推進委員との協働マニュアル」は、自治体職員を主対象として、デジタル推進委員との協働のメリットを訴求し、掘り起こしから持続的な取り組みまで自治体の関心や取組状況に応じて実施すべき内容をステップごとに章立てし、基本的な流れや必要な対応を網羅的に掲載している

Appendix：マニュアルの目次（2/3）

〈協働いただける方にデジタル推進委員の活動概要や必要な知識などをお伝えしたい！〉

章3：「育成」について・・・P32～P40

- ・研修手法について(オンライン or オフライン)・・・P32
- ・研修後のレベルの平準化・・・P33
- ・研修実施の流れ・・・P34
- ・オフライン研修を実施する上での準備事項・・・P35
- ・実際の様子例・・・P36
- ・オンライン研修を実施する上での準備事項・・・P37
- ・実施する上で考慮すべき点・・・P38
- ・ウェビナー形式での実施の流れ・・・P39
- ・チラシおよび案内文の例・・・P40

〈協働いただける方をデジタル推進委員として応募したい！〉

章4：「応募の手続」について・・・P42～P43

- ・応募手続きの流れ・・・P42
- ・デジタル推進委員の団体登録フローについて・・・P43

「デジタル推進委員との協働マニュアル」は、自治体職員を主対象として、デジタル推進委員との協働のメリットを訴求し、掘り起こしから持続的な取り組みまで自治体の関心や取組状況に応じて実施すべき内容をステップごとに章立てし、基本的な流れや必要な対応を網羅的に掲載している

Appendix：マニュアルの目次（3/3）

〈協働いただける方にデジタル推進委員として活動いただきたい！〉

章5：「実践」について・・・P45～P52

- ・講習会の運営具体例・・・P45
- ・札幌の例・・・P46
- ・運営上のポイント・・・P47
- ・講習会開催までのステップ・・・P48
- ・告知手段例・・・P49
- ・タイムライン例・・・P50
- ・札幌市の実証実験からみるモデル・・・P51
- ・金沢市の実証実験からみるモデル・・・P52

〈協働いただける方にデジタル推進委員として持続的に活動いただきたい！〉

章6：「持続的な取り組み」について・・・P54～56

- ・SNSチャンネル・・・P54
- ・持続的取り組み①・・・P55
- ・持続的取り組み②・・・P56

appendix

- ・既存のデジタル推進委員との協働・・・P58

全国の自治体に「デジタル推進委員との協働マニュアル」を送付し、デジタル推進委員の取組への認知を高めるとともに、各自治体で実施するデジタルデバйд解消施策等においてデジタル推進委員との協働を前向きに検討いただくほか、協働に向けて必要なフォローアップを行うことが望ましい

(イ) マニュアルの運用・改定への提案

作成

- 今回得られた視座を基に、各自治体や団体が新たにデジタル推進委員を掘り起こし、育成、応募・任命、実践できるようなマニュアルを作成。
- 次年度以降、展開し更なるデジタル推進委員の取組みの活性化を図っていく
- また、マニュアルだけではなく実際の現場においては、デジタル推進委員の分からないことにすぐに応えていけるようなサポートツールがあることが望ましい

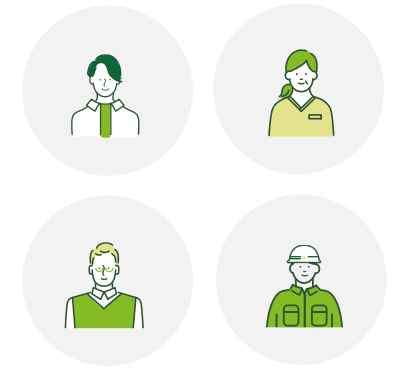
資料イメージ



自治体・団体による閲覧・活用



デジタル推進委員の取組みの活性化



サポートツールイメージ



7.推進委員の取組に関する普及啓発業務

デジタル推進委員を対象に、デジタル推進委員に関する取組への理解向上、モチベーションの継続・向上、推進委員の取組に関する悩みや課題の解決、推進委員のネットワーキングなどを目的に交流会を実施した。

(ア) 実施方針

- デジタル推進委員を対象者として、広く参加者を募集
- イベント前半は、有識者による基調講演や優れた取組の紹介などを通じて、**参加者の意識向上やモチベーションアップ**を図り、後半では地域別ディスカッションを通じて**参加者同士のネットワーキングや参加者が抱える悩みや課題感の解消**を図る

開催概要

■タイムテーブル

既にデジタル推進既にデジタル推進委員となっていた方

■開催形式

オンライン (ZOOM)

■タイムテーブル

	タイムライン (目安)		アジェンダ	スピーカー
1	18:00～ 18:05	5分	オープニング	司会
2	18:05～ 19:05	60分	基調講演	武蔵大学 社会学部 メディア社会学科 教授 庄司 昌彦先生
3	19:05～ 19:20	15分	活動事例紹介	NACS 東日本支部 新潟分科会 代表 高杉 陽子さん
4	19:20～ 19:35	15分	活動の場の紹介	①北島 徹雄さん ②太田 岳夫さん
5	19:35～ 20:30	55分	ネットワーキング (居住地エリア別での意見交換・交流)	本日参加のデジタル推進委員の皆様
6	20:30～ 20:40	10分	活動紹介	事務局
7	20:40～ 20:45	5分	クロージング	司会

登壇者



武蔵大学 社会学部 メディア社会学科 教授 庄司 昌彦 氏

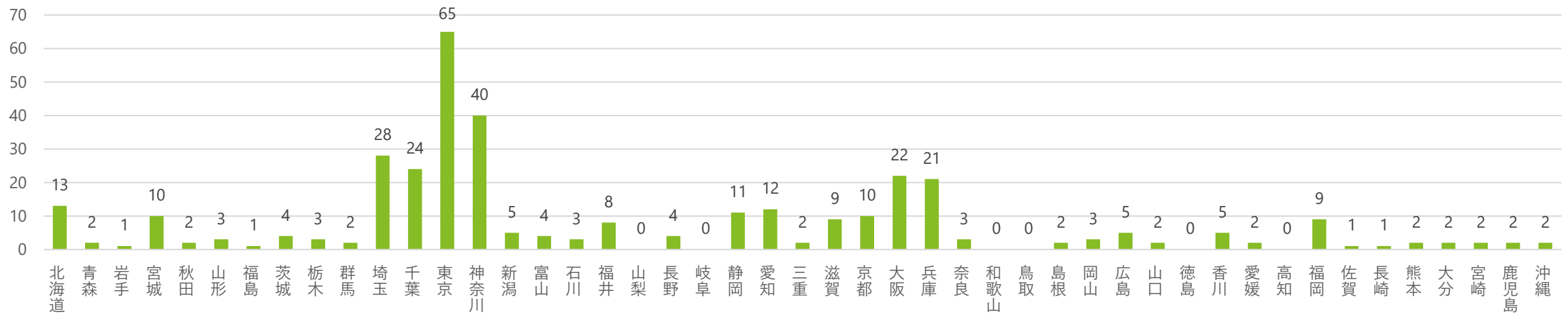
地域社会の運営や地域社会での生活、経済・文化活動等の発展のためにどう情報通信技術を活用していくのかといった「地域情報化」に関する事項を専門に研究。マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ（デジタル庁）他、多数の国の会議等に参画実績を持つ。

広報チラシ

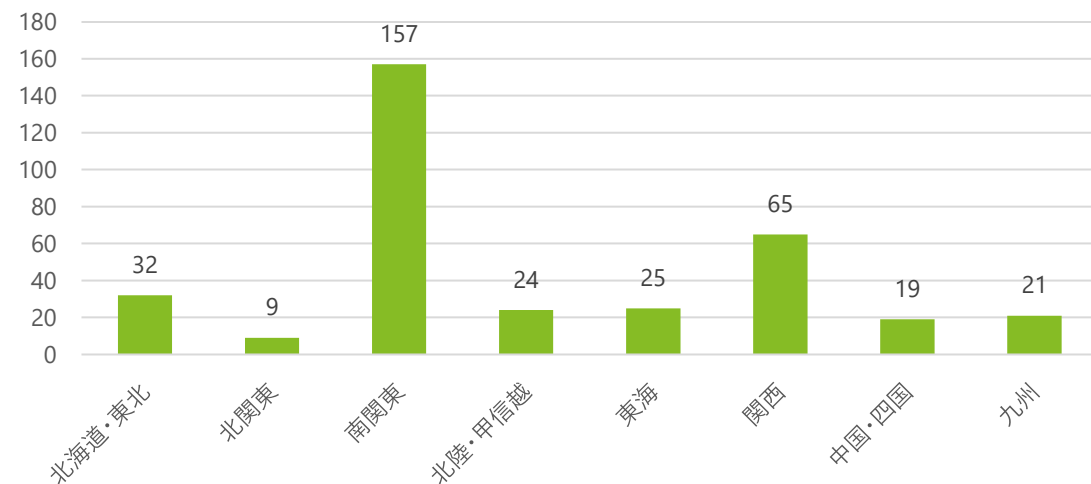
第三回交流会では日本全国からの申し込みがあり、各参加者のエリア区分に応じてブレイクアウトルームを設計した

(イ) 実施結果 (1/4)

都道府県



居住エリア



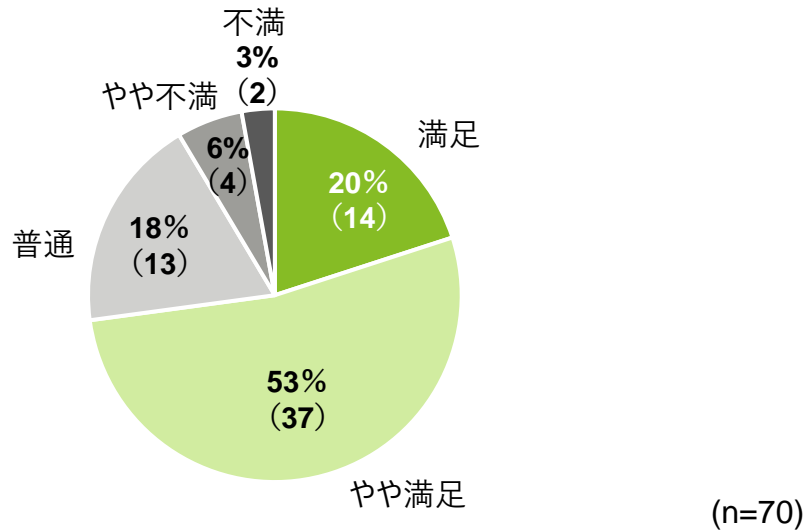
ブレイクアウトルーム

エリア区分	人数	ルーム数	人/ルーム
北海道・東北	32	4	8
北関東	9	1	9
南関東	157	22	7.14
北陸・甲信越	24	3	8
東海	25	3	8.33
関西	65	9	7.22
中国・四国	19	2	9.5
九州	21	3	7
計	352	47	-

デジタル推進委員180人が参加し、そのうち70名がアンケートに回答した 交流会全体に対する満足度は73%であり、回答者の約9割が再度交流会に参加したいと回答した

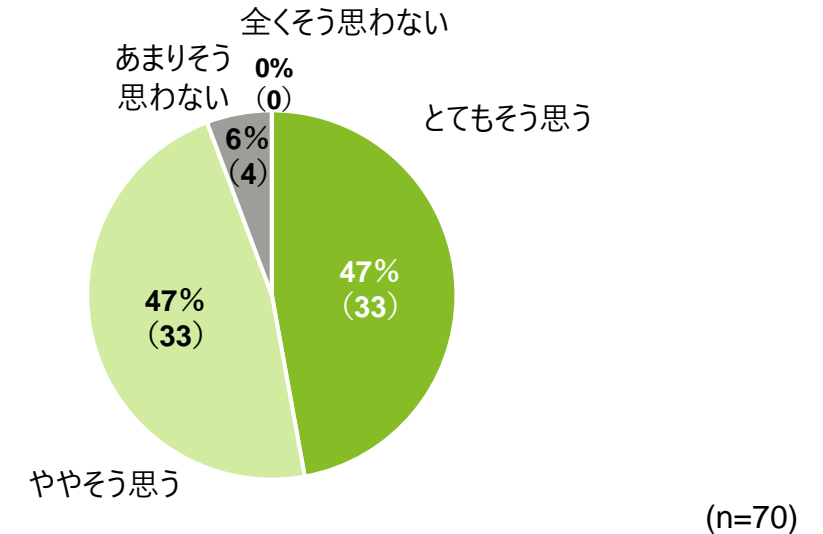
(1) 実施結果 (2/4)

交流会全体のご感想について教えてください



- ・73%の方が、満足、やや満足と回答した
- ・「講演を通じて新しい知識を得ることができた」「地域の推進委員と交流が出来た」といったポジティブな意見が寄せられた
- ・2時間45分のプログラムに対し、少し時間が長いという意見もあり、次年度開催の際にはプログラム構成について再度検討が必要である
- ・やや不満、不満と回答した方の理由としては、「事前資料が欲しい」「おおざっぱでおもしろくない」「開催の主旨がよくわからない」「基調講演の時間をネットワーキング交流に充ててほしい」「具体的な事例をたくさん紹介してほしい」といった声が寄せられた

今後、オンライン交流会が開催される場合、再度参加したいと思いますか

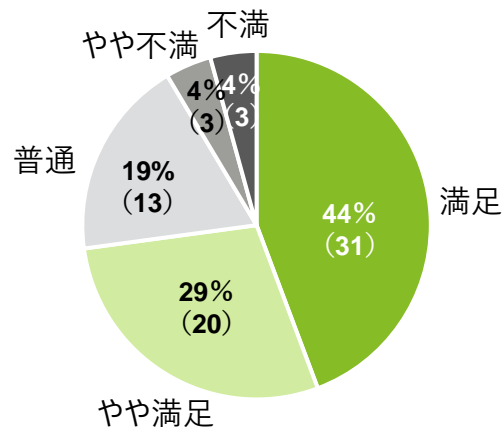


- ・約9割の方が、今後オンライン交流会が開催される場合の参加意欲について、とてもそう思う、ややそう思うと回答した
- ・オンラインコミュニティ参加者の、オンライン交流イベントへのニーズは非常に高いといえるため、そのニーズに十分応えるようなイベント企画・運営が求められる

プログラム別にみると、基調講演、事例紹介の満足度が相対的に高い結果となった ネットワーキングにおいては、ホワイトボード機能が正常に動作しなかった、という声が多く寄せられた

(1) 実施結果 (3/4)

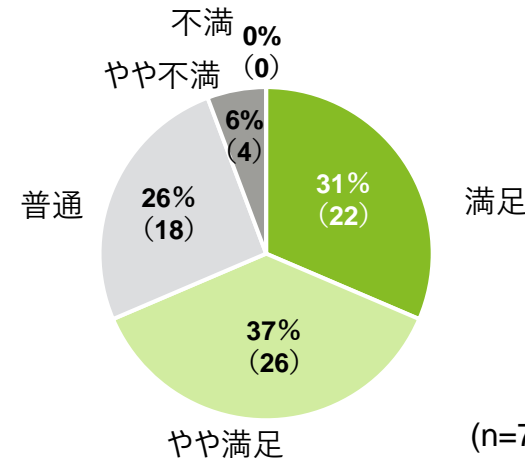
「ゲストスピーカーからの基調講演」のご感想について教えてください



(n=70)

・満足度は約73%であり、「参考になった」「行政の話が聞けて良かった」との声が寄せられた
・やや不満、不満と回答した理由としては、「ニーズと合っていない」「総論ばかりで具体的なヒントが感じられなかった」「研修よりも交流が大事では」との意見が寄せられた

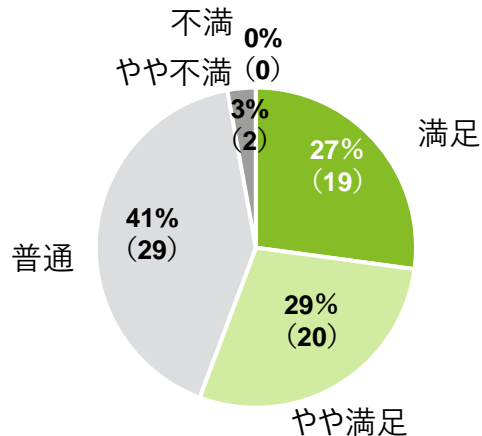
「デジタル推進委員からの事例紹介」のご感想について教えてください



(n=70)

・満足度は約68%であり、「活動内容が理解できた」「苦労している点が良く分かった」との声が寄せられた
・やや不満と回答した理由としては、「自分の活動内容とは合わなかった」「スマホ教室やパソコン教室以外の事例が知りたい」との意見が寄せられた

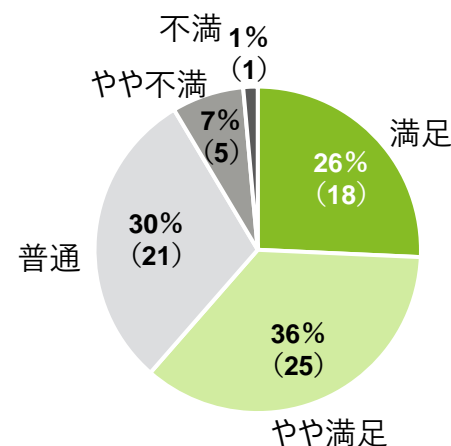
「デジタル推進委員からの活動の場の提供」のご感想について教えてください



(n=70)

・満足度は56%であり、他プログラムと比べてやや低い満足度となったが、「デジタルに興味付けるヒントを得た」「仲間を増やす機会を持とうと思った」というポジティブな感想も寄せられた
・やや不満と回答した理由としては、「活動基盤がある人の話で参考にならなかった」との意見が寄せられた

「ネットワーキング」のご感想について教えてください



(n=70)

・満足度は約62%であり、「情報共有ができた」「非常に有益だった」といった声が寄せられた
・やや不満、不満の理由としては、「時間が短い」「ホワイトボードに不慣れだった」との意見が寄せられた。

第3回交流会を通じて、当日の参加率や運営体制、プログラム設計等に課題が見受けられ、次年度の年度総会開催にあたっての改善点が浮かび上がった

(ウ) 実施結果 (4/4)

課題	実施結果	改善策
参加率の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 応募者334名に対して当日の参加者は180名であり、参加率は約54%に留まっている ・ 約2時間45分間のプログラムに対し、途中参加、途中退室の参加者も見受けられた 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 参加できない場合の事前連絡を参加者に課し、繰り上げ参加を認める ・ イベント時間を最長2時間程度に抑える
過不足ない参加案内	<ul style="list-style-type: none"> ・ フォームを通じた参加を呼び掛けたが、申込方法を認識できていない方が多数いた ・ 参加者用マニュアルを作成したものの、表示名の変更や入室するメールアドレスの指定についての参加者への周知は不十分であり、マニュアルが十分に機能していなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・ フォームでの申込を強調するなど周知の工夫が必要 ・ マニュアルが無くてもスムーズにイベントが進行するようなシンプルな設計にする。または、必要なアクションのみ伝えるシンプルな資料にする
ニーズに即した基調講演	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基調講演に対しては概ねポジティブな意見が寄せられたものの、総論よりも具体的に活動に結び付くような内容の講演を希望する声が一定数挙がっていた ・ また、講演よりも交流を重視する声も見受けられたため、講演の長さについても改善の余地がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 参加者のニーズに即したゲストスピーカーを選定する（参加者から、話を聞きたい著名人を挙げていただくことも） ・ 講演時間は最長30分程度とする、もしくは交流会と講演会を別日に実施する
運営コストの低減	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域別の交流時間を設けたため、ブレイクアウトルーム事前振り分けが必要となり、事前の運営コストが高んでしまった ・ 事前に申し込んだメールアドレスと同じメールアドレスで参加した方は半数程度であり、当日の手動による振り分けも必要となったため、そもそも事前振り分けは有効とはいえなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前振り分けを用いないブレイクアウトルーム（ランダム生成、もしくは自主的なルーム選択）設定でのネットワーキングを設計する
適切なツール選択	<ul style="list-style-type: none"> ・ 試験的にブレイクアウトルームにおけるホワイトボード機能を使用したが、ZOOMのバージョンが最新ではない方が一定いらっしゃった影響で、正常に機能しないチームが複数見受けられた ・ 参加者全員に最新バージョンで参加いただくのは非現実的であるため、書記を依頼する場合は別のツールの選択が必要と考えられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ メモ用のフォームを作成し、メモを残したい場合は活用いただく形とする ・ ZOOMのホワイトボード機能以外の外部ツールを利用する（ツールの紹介も兼ねる）

デジタル推進委員と親和性の高いと考えられるターゲットに対し、ターゲットに対応した具体的なユースケースを盛り込み、デジタル推進委員の活動に関して共感を得やすい内容の広報資料を作成・展開した

(ア) 実施方針

概要

- デジタル推進委員と親和性の高いと考えられるターゲットに対し、**ターゲットに対応した具体的なユースケースを盛り込み、デジタル推進委員の活動に関して共感を得やすい内容**の広報資料を作成・展開する
- 現状、2名のデジタル推進委員へのヒアリングが予定されており、デジタル推進委員になった契機、活動に関するやりがい、今後の活動方針・意気込み等をヒアリングを実施する予定である

実施方法

	実施内容
進め方の整理	<ul style="list-style-type: none"> ● 本取組を実施するうえでの進め方について認識合わせをする
ターゲット・ヒアリング項目の具体化	<ul style="list-style-type: none"> ● アウトプットイメージを踏まえて、ヒアリング項目を具体化する ● 全ヒアリング対象者に共通した質問事項を具体化する
1次ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル推進委員に向けてヒアリングする
発信媒体の整理	<ul style="list-style-type: none"> ● ヒアリングしたデジタル推進委員の属性を踏まえ、発信先を具体化する ● 発信可能な媒体（SNS・チラシ・メルマガ等）を具体化する
発信媒体に応じた資料作成	<ul style="list-style-type: none"> ● 発信媒体に応じた資料を作成する ● 発信可能な媒体を踏まえる形で広報資料を作成する
発信	<ul style="list-style-type: none"> ● 発信し、効果検証を実施する ● 複数のボランティア団体を対象にヒアリングを行い、効果検証（広報手段・内容の妥当性、インプレッション数、開封率等）を実施する

展開する広報素材

広報チラシ



社内報・メール



デジタル推進委員と親和性の高いと考えられるターゲットに対し、ターゲットに対応した具体的なユースケースを盛り込み、デジタル推進委員の活動に関して共感を得やすい内容の広報資料を作成・展開し、一定の反応を得た

(イ) 実施結果

ターゲット候補団体	事業概要	選定基準			事業概要	結果
		事業親和性 (事業内容)	団体規模 (所属団体数・人数)	任命進捗度 (デジタル推進委員数)		
一般社団法人 ニューメディア開発協会	<ul style="list-style-type: none"> インターネット関連技術やICカード関連技術の開発及び普及促進事業 地域情報化のための各種事業や福祉に関する情報化事業 IT関連人材育成とデジタル・デバインド対策事業 <ul style="list-style-type: none"> シニア情報生活アドバイザー制度： <ul style="list-style-type: none"> 高齢者がPCやネットを利用して活動的な生活を送れることをめざした制度 	◎ (IT関連人材育成・デジタルデバインド対策事業を行う)	◎ (NTTデータ、富士通等21団体)	◎ (797人)	<ul style="list-style-type: none"> チラシ・社内報を活用した広報活動にご協力いただくことを承諾いただいた 	<ul style="list-style-type: none"> 普及啓発に関するミーティングを実施後、新たに8名の応募・任命が見受けられた
特定非営利活動法人 アクティブシニア支援機構	<ul style="list-style-type: none"> 60歳以上の方が社会貢献の意欲をもって働くことができる勤労機会の開発 <ul style="list-style-type: none"> 企業向け派遣事業、調査支援 自治体向けDX推進支援 シニア向け就労支援 シニアコミュニティ形成 シニア情報生活アドバイザー養成講座実施団体に認定 	◎ (自治体向けにスマホ・PC教室、人材養成講座等を行う)	○ (934人)	○ (17人)	<ul style="list-style-type: none"> 団体内での周知活動は難しい旨の連絡を受領済 可能な範囲でチラシを周知いただくよう依頼済み 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員数に特に変化はなかった
NPO法人タダカヨ	<ul style="list-style-type: none"> 介護業界のIT活用支援事業 <ul style="list-style-type: none"> 「タダレク」：無料オンラインレク 累計6,568施設、約105,088人の要介護者が参加 「タダスク」：介護従事者に限定した無料PCスクール ケアマネージャーを中心に延べ1,800名以上が受講 ワード、エクセル、メール、ウェブ会議ツールの活用方法等 介護従事者向け、オンライン面会等ICT活用マニュアル 	○ (業界は限定的だが、ICT活用支援を行う)	- (不明)	○ (20人)	<ul style="list-style-type: none"> チラシ・社内報を活用した広報活動にご協力いただくことを承諾いただいた 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員数に特に変化はなかった

①NPO法人、②大手キャリア社員、③鉄道会社社員、④大学生のインタビューサマリーをインタビュー記事に落とし込み、関連団体に向けた普及啓発用資料を作成した

(ウ) ストリー抽出に基づく資料作成

- ①NPO法人、②大手キャリア社員、③鉄道会社社員、④大学生に対し、インタビューを実施し、インタビュー記事として以下の通り広報資料を作成した

①NPO法人メンバー

デジタル推進委員として活動している方へのインタビュー

デジタル推進委員は、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル社会」の実現に向け、デジタル活用による多様な社会課題の解決を目指す。デジタル機器・サービスに不慣れな方等に対し、デジタル機器やサービスの利用方法を話し、各地のデジタルサービス、マイナンバーカードやマイナンバーの活用方法を教えたり、サポートしたりする役割を担います。

三好みどりさん

自身の経験や疑問をきっかけにICTの社会的な必要性を痛感。その後、シニア層や生活困窮者など高齢者やマイナンバーカード・スマートフォンで困っている方のサポートを目的としたNPO法人のデジタル推進委員に就任。NPO法人の活動やデジタル推進委員としての役割についてインタビューを実施し、インタビュー記事として、高齢者のスマートフォン活用やデジタル機器の活用、高齢者のデジタルサービス利用のサポート方法などを伝えています。

『デジタル機器に慣れない方も理解できて、取り残されない伝え方が必要』だと感じ、デジタル推進委員に応募

～現在所属されている団体と活動内容に対するやりがい等がありましたら教えてくださいませんか？～

世界最前線プログラマーの資格証がきっかけでNPO法人プロボンドスクール会に所属しています。2023年を通してオンラインでの「インターネット教習所」（実習時に役立つインターネット動画）の提供や相談会などを実施しています。スマートフォンの活用では、スマートフォンが壊れて使えないという方が多く、前は得意にしかあなかった方が多いんです。ですが、相談会がきっかけで教習所や講座になったり、講座を通じてやり取りをするようになったり、スマートフォンが使えるようになったことがきっかけで笑顔に変わっていくのを見るととても嬉しく感じます。

～デジタル推進委員に応募したきっかけを教えてくださいませんか？～

20年ほど前に、当時はまだパソコンでしたが、使い方を覚える機会がありました。その時も参加されていた方々の多くは高齢者でした。「勝手にやってあげてあげせん。」というお声もよく、「絶対にこれは高齢者にはついていけないわ。」と諦めました。そこで、「シニア情報アドバイザー」という資格があることを知りまして、そこで高齢者へのパソコンの活用を学びました。その際、デジタルが得意な人、物々しい設備を置いて、改めて『デジタル推進委員に就任して活動ができて、取り残されない伝え方が必要』だと感じ、シニア情報アドバイザーとしての活動だけでなく、デジタル推進委員に応募しました。

～デジタル推進委員としてはどのような活動をしていますか？～

高齢者向けとして、高齢者サロンや女性だけのスマホサロンを開催。対象者はZOOMを活用したオンラインでのスマートフォンの活用を推進しています。デジタル推進委員としての活動の中で、「マイナンバーカードが持てない方が多い」という声が多く、マイナンバーカードの申請や、例えば『ワンストップ相談窓口の使い方』などを伝える機会が増えました。



②大手キャリア社員

デジタル推進委員として活動している方へのインタビュー

デジタル推進委員は、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル社会」の実現に向け、デジタル活用による多様な社会課題の解決を目指す。デジタル機器・サービスに不慣れな方等に対し、デジタル機器やサービスの利用方法を話し、各地のデジタルサービス、マイナンバーカードやマイナンバーの活用方法を教えたり、サポートしたりする役割を担います。

西田克幸さん

KDD株式会社に所属しデジタルデバイス販売促進に従事。高齢者がスマートフォンを上手に活用できるようにサポートする役割を担っています。高齢者がスマートフォンを使いこなすためのサポートや、高齢者のデジタルサービス利用のサポート方法などを伝えています。

『もっとスマートフォンが不慣れな方の力になりたい』と思うようになり、デジタル推進委員に応募

～現在所属されている団体と活動内容に対するやりがい等がありましたら教えてくださいませんか？～

KDD株式会社に所属し、デジタルデバイスの販売に向けた取り組みに従事しています。具体的には、高齢者のためのスマートフォン講座を開催し、高齢者がスマートフォンを上手に活用できるようにサポートしています。講座や相談会の開催では、スマートフォンを使いこなすためのサポートや、高齢者のデジタルサービス利用のサポート方法などを伝えています。また、高齢者がスマートフォンを使いこなすためのサポートや、高齢者のデジタルサービス利用のサポート方法などを伝えています。

～デジタル推進委員に応募したきっかけを教えてくださいませんか？～

高齢者がスマートフォンを上手に活用できるようにサポートする役割を担っています。高齢者がスマートフォンを使いこなすためのサポートや、高齢者のデジタルサービス利用のサポート方法などを伝えています。

～デジタル推進委員としてはどのような活動をしていますか？～

高齢者向けとして、高齢者サロンや女性だけのスマホサロンを開催。対象者はZOOMを活用したオンラインでのスマートフォンを推進しています。デジタル推進委員としての活動の中で、「マイナンバーカードが持てない方が多い」という声が多く、マイナンバーカードの申請や、例えば『ワンストップ相談窓口の使い方』などを伝える機会が増えました。



③鉄道会社社員

デジタル推進委員として活動している方へのインタビュー

デジタル推進委員は、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル社会」の実現に向け、デジタル活用による多様な社会課題の解決を目指す。デジタル機器・サービスに不慣れな方等に対し、デジタル機器やサービスの利用方法を話し、各地のデジタルサービス、マイナンバーカードやマイナンバーの活用方法を教えたり、サポートしたりする役割を担います。

人見 紀彦さん

日本鉄道建設株式会社、新橋駅建設センターに所属し、新橋駅駅舎の改修工事を行っています。高齢者がスマートフォンを上手に活用できるようにサポートする役割を担っています。高齢者がスマートフォンを使いこなすためのサポートや、高齢者のデジタルサービス利用のサポート方法などを伝えています。

『すべての人がデジタル社会に取り残されない世の中になりたい』という思いでデジタル推進委員に応募

～現在所属されている団体と活動内容に対するやりがい等がありましたら教えてくださいませんか？～

日本鉄道建設株式会社、新橋駅建設センターに所属し、新橋駅駅舎の改修工事を行っています。高齢者がスマートフォンを上手に活用できるようにサポートする役割を担っています。高齢者がスマートフォンを使いこなすためのサポートや、高齢者のデジタルサービス利用のサポート方法などを伝えています。

～デジタル推進委員に応募したきっかけを教えてくださいませんか？～

高齢者がスマートフォンを上手に活用できるようにサポートする役割を担っています。高齢者がスマートフォンを使いこなすためのサポートや、高齢者のデジタルサービス利用のサポート方法などを伝えています。

～デジタル推進委員としてはどのような活動をしていますか？～

高齢者向けとして、高齢者サロンや女性だけのスマホサロンを開催。対象者はZOOMを活用したオンラインでのスマートフォンを推進しています。デジタル推進委員としての活動の中で、「マイナンバーカードが持てない方が多い」という声が多く、マイナンバーカードの申請や、例えば『ワンストップ相談窓口の使い方』などを伝える機会が増えました。



④大学生

デジタル推進委員として活動している方へのインタビュー

デジタル推進委員は、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル社会」の実現に向け、デジタル活用による多様な社会課題の解決を目指す。デジタル機器・サービスに不慣れな方等に対し、デジタル機器やサービスの利用方法を話し、各地のデジタルサービス、マイナンバーカードやマイナンバーの活用方法を教えたり、サポートしたりする役割を担います。

伊藤 かりんさん

自身のアルバイト仲間でも年齢が少い方ではスマートフォン等を活用できていないので、そういった方は教える機会に気づきました。また、自身もボランティアで教えてもらって経験もして、思わぬ経験が得られたので、積極的に活動したいという思いでデジタル推進委員に就任しました。

自身が人に教えてもらった経験を基に『自分ができることで、困っている人を助けられる』ことをメリットに感じ、デジタル推進委員に応募

～デジタル推進委員応募のきっかけを教えてくださいませんか？～

大学の指示でデジタル推進委員に就任した際の案内があり応募しました。アルバイト仲間でも年齢が少い方ではスマートフォン等を活用できていないので、そういった方は教える機会に気づきました。また、自身もボランティアで教えてもらって経験もして、思わぬ経験が得られたので、積極的に活動したいという思いでデジタル推進委員に就任しました。

～実際にスマホの使い方を教えての感想はどうでしたか？～

高齢者と接するようになると、不安な気持ちがありましたが自分も楽しむことができた。また、どんなことでも丁寧に教えていく中で、とても感謝の気持ちからとって活動ができたことと、横で画面を見ながら教えるなど寄り添って伝えることが重要だと感じました。

～これからデジタル推進委員になることを考えている方や不安があったら教えてくださいませんか？～

スマートフォンが得意な人、物々しい設備を置いて、改めて『デジタル推進委員に就任して活動ができて、取り残されない伝え方が必要』だと感じ、シニア情報アドバイザーとしての活動だけでなく、デジタル推進委員に応募しました。



本事業について知らない・関心が薄いが将来的に参画の可能性のある方を対象に、関心層向けの資料を、近似するターゲットに対して展開し、関係団体への周知や広報誌への掲載を通じた普及啓発を実施した

(ア) 実施方針

概要

潜在層向け普及啓発では実証事業において大学からの反応が良かったことを踏まえて、日本全国の大学にてデジタル推進委員の広報チラシを配布いただくことを目的に私立大学、公立大学、国立大学それぞれの協会にアプローチする

スケジュール

	実施内容
候補団体への連絡	<ul style="list-style-type: none"> 広報チラシ作成後に右記の候補団体に対して連絡を入れる
団体内の広報可否に関するヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> 各団体の会員企業に向けてデジタル推進委員の取組について周知いただけないか打診をする
団体内での広報活動	<ul style="list-style-type: none"> 各団体で広報活動を実施いただく
フォローアップ	<ul style="list-style-type: none"> 各団体内でどの程度の大学から反応があったか等について伺い、フォローアップを行う

ターゲット団体・実施事項

ターゲット候補団体	事業概要	会員数	実施状況
一般社団法人 公立大学協会	<ul style="list-style-type: none"> 本団体では総会をはじめとする会議のほか、会員校間の情報共有や研鑽の場として各種研修会・セミナー等を会員校を対象として実施している 	410校	<ul style="list-style-type: none"> チラシを活用した広報活動にご協力いただいた
一般社団法人 国立大学協会	<ul style="list-style-type: none"> 本団体では国立大学が質の高い教育、学術研究及び社会貢献を推進するために必要な事業を実施している 	100校	<ul style="list-style-type: none"> チラシを活用した広報活動にご協力いただいた
日本私立大学 協会	<ul style="list-style-type: none"> 本団体では日本の私立大学の振興・発展に向けて、「大学における教育内容・施設設備・教員組織・運営」や「学生の生活向上に必要な援護及び厚生補導」等を実施している 	86校	<ul style="list-style-type: none"> 教育学術新聞への掲載依頼をいただいた

日本全国の国立大学・公立大学に向けてデジタル推進委員の広報活動に関する協力依頼を 発出し、21大学より広報活動に関するアンケートに回答いただいた

(イ) 実施結果

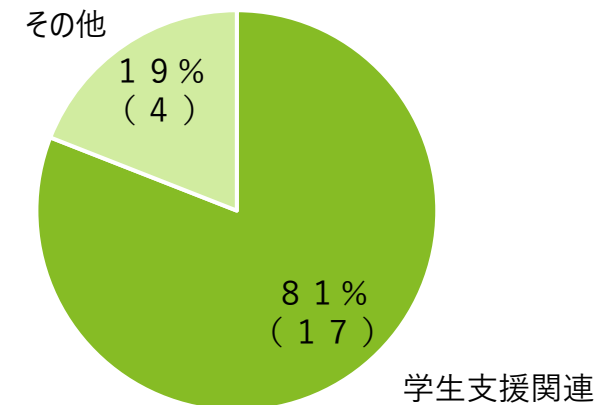
本アンケートの概要

- ・国立大学協会・公立大学協会に向けてデジタル推進委員の広報チラシ並びに学生のインタビュー記事に関する広報活動協力依頼を実施した
- ・上記協会に所属している186の大学（国立大学協会86、公立大学協会100）に対してメールで本依頼をし、本広報活動に関するアンケート回答も併せて依頼した

回答いただいた大学一覧

- | | | |
|-----------|--------------------|---------|
| ・諏訪東京理科大学 | ・高知大学 | ・北海道大学 |
| ・福井県立大学 | ・北陸先端科学技術
大学院大学 | ・宮崎大学 |
| ・信州大学 | ・奈良県立医科大学 | ・山梨県立大学 |
| ・静岡大学 | ・石川県立大学 | ・横浜市立大学 |
| ・京都府立大学 | ・琉球大学 | ・筑波技術大学 |
| ・京都工芸繊維大学 | ・名古屋大学 | ・旭川医科大学 |
| ・千葉大学 | ・愛知県立芸術大学 | ・埼玉県立大学 |

回答者の所属部署



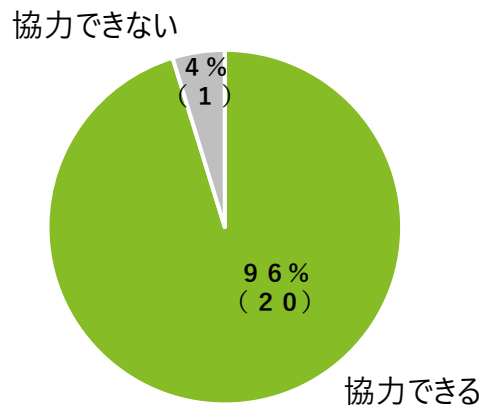
- ・全21大学よりアンケートの回答をいただいた
- ・地方別の割合としては、北海道地方10%(2)、関東地方14%(3)、中部地方48%(10)、近畿地方14%(3)、四国地方5%(1)、九州地方10%(2)であった

- ・回答者の所属部署については学生支援関連の課が81%を占めていた
- ・その他の部署としては広報、総務部署であった

21大学中20大学が広報活動に協力可能といった回答をもらい、非常に多くの大学がデジタル推進委員の広報活動に対して前向きな姿勢であることがわかった

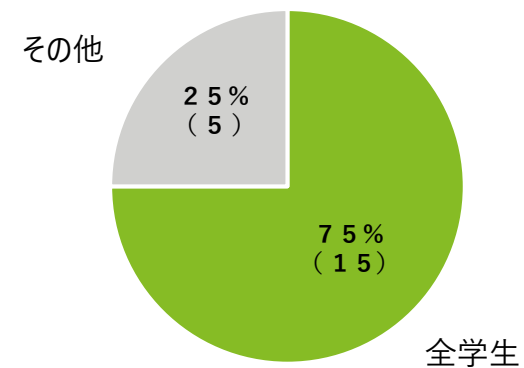
(イ) 実施結果

広報活動への協力可否



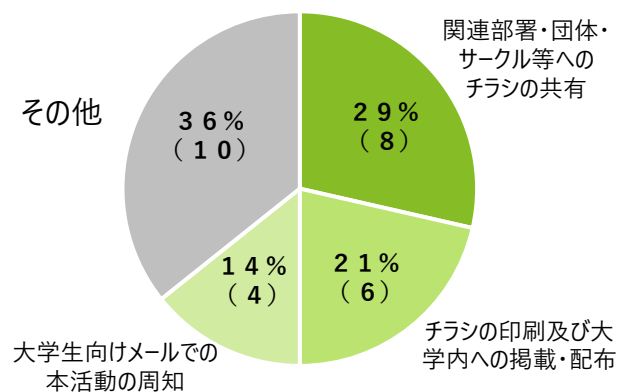
・21大学中20大学が広報活動に協力可能といった回答をもらい、非常に多くの大学が前向きな姿勢であることがわかった
 ・協力できないと回答した信州大学では「募集要項が曖昧で学生から見て理解しにくいと思われる」といった理由を記載いただいた

広報活動の実施可能範囲



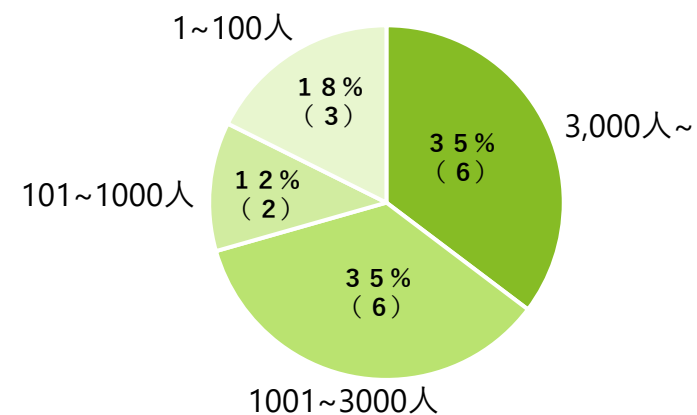
・広報活動に協力できると回答した20大学のうち75%は全学生に向けて実施可能と回答した

広報活動への協力方法



広報活動への協力方法として「関連部署・団体・サークル等へのチラシの共有」が最も多く、次点で「チラシの学内への配布」が多かった

広報対象者のおおよその人数



広報活動に協力できると回答した20大学のうち30%は3,000人以上の学生にリーチできると回答した
 ・回答いただいた大学のリーチ数を算出すると約4.2万人であった

8. 報告・照会業務

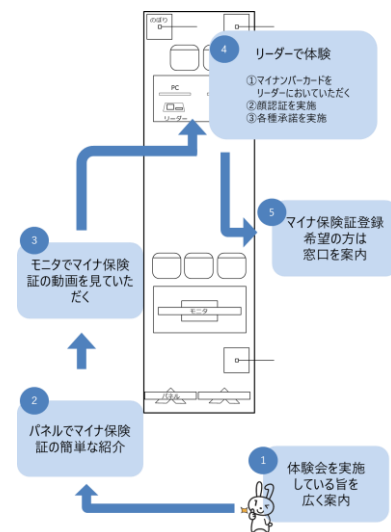
マイナ保険証体験会を茅ヶ崎市役所にて開催し、約52人の方にマイナ保険証の利用を体験していただくとともに、今後の体験会の開催手法について検証を行った

サマリ

実施内容

マイナンバーカードを受け取りに来たかに対して、マイナ保険証でも気での体験からマイナポータル登録支援ブースでの登録までのワンストップ支援を実施

- 実施場所：茅ヶ崎市役所本庁舎 1階東側
- 実施日：8月9日（水） 来賓/市民受付 11:00～15:00
- 実施内容
 - デモ機によるマイナ保険証体験
 - 動画による説明
 - パネルによる取り組み紹介体験会の流れ



出所：茅ヶ崎市役所ホームページ (https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/shisetsu_info/1054012/1054013.html)

実施結果

52人程度がマイナ保険証体験を実施した

- 検証結果
 - 基本的な体験会の開催形式としては、問題なかった
 - 市役所での開催において、マイナポータル登録支援と合わせて実施することが効果的である
 - デジタル推進推進委員だけでは、マイナ保険証の制度等の回答対応は困難であった
 - カードリーダーメーカー業者による現地サポートがないと機器の設置が困難であった
 - 今後はマイナポータル登録支援ブースのデモ機併設、常設型で検証が必要である



出所：茅ヶ崎市役所ホームページ (<https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/himekuri/1054502/1054578.html>)

茅ヶ崎市でのマイナ保険証体験会にあたり、各種用品を制作した

Appendix:体験会イベントの制作物

掲示パネル

マイナンバーカードが健康保険証として利用できます！

- ① マイナンバーカードをカードリーダーに置く
- ② オンラインであなたの医療保険資格を確認！

カードの顔写真を機内で確認します。
※顔写真は機内に保存されません。

ICチップにある電子証明書により医療保険の資格をオンラインで確認します。

マイナ保険証 5つのメリット

- より良い医療が可能に！**
本人が同意すれば、初めての医療機関等でも、特定健診情報や今までに使った薬剤情報が医師等と共有できる！
- 自身の健康管理に役立つ！**
マイナポータルで自身の特定健診情報や薬剤情報・医療費通知情報が閲覧できる！
- オンラインで医療費控除がより簡単に！**
マイナポータルを通じた医療費通知情報の自動入力、確定申告の医療費控除がよりカンタンに！
- 手続きなしで限度額を超える一時的な支払が不要に！**
医療費適用認定がなくても、高額療養費制度に達する限度額を超える支払が免除される！
- 健康保険証としてずっと使える！**
就職・転職・引越しても健康保険証としてずっと使える！
※医療保険者が変わる場合は、加入の届出が引き続き必要です。

マイナ保険証 Q&A

マイナンバーを見られるのが不安です
医療機関や薬局の窓口職員が、マイナンバーを取り扱うことはありません。もし見られたとしても、他人があなたのマイナンバーを使って手続きすることはできない仕組みになっています。

マイナンバーカードを持ち歩いても大丈夫なの？
健康保険証として使えるようになっても、受診歴や薬剤情報などプライバシー性の高い情報がカードのICチップに入ることはありません。

どこで利用できるの？
マイナンバーカードを健康保険証として利用できる医療機関・薬局は、下のステッカーやポスターが目印です！

マイナ保険証の申込方法

まずは必要なものをチェック！

- 申込者本人のマイナンバーカード
- あらかじめ市区町村窓口で設定した暗証番号（数字4桁）
- マイナンバーカード読取対応のスマホ（又はPC+ICカードリーダー）
- アプリ「マイナポータル」のインストール

- 1 「マイナポータル」を起動する。
- 2 「健康保険証利用申込」を押す。
- 3 利用規約等を確認して、同意する。
※併せて、マイナポータルの利用者登録が行えます。
- 4 マイナンバーカードを読み取る。
数字4桁の暗証番号を入力し、マイナンバーカードをスマホに近づけ当てて、読み取り開始ボタンを押します。

医療機関・薬局の暗証証付きカードリーダーやセブン銀行ATMでも申込できますよ！

のぼり旗



スタッフ用Tシャツ



装飾用バルーン



茅ヶ崎市でのマイナ保険証体験会に関して13件のウェブ記事掲載、4件のテレビ報道があった

Appendix：メディア掲載

サイト名	見出し	URL
朝日新聞デジタル	河野デジ相、地元・茅ヶ崎でマイナ保険証の体験会「まず1回試して」	河野デジ相、地元・茅ヶ崎でマイナ保険証の体験会「まず1回試して」(msn.com)
時事ドットコム	マイナ保険証の体験会開催 河野氏も参加しアピルーデジタル庁	マイナ保険証の体験会開催 河野氏も参加しアピルーデジタル庁：時事ドットコム (jiji.com)
タウンニュース	マイナ保険証 茅ヶ崎で自治体初 体験会	マイナ保険証 茅ヶ崎で自治体初 体験会 河野デジタル大臣視察 茅ヶ崎 タウンニュース (townnews.co.jp)
時事メディカル	マイナ保険証の体験会開催 = 河野氏も参加しアピルーデジタル庁	マイナ保険証の体験会開催 = 河野氏も参加しアピルーデジタル庁 最新医療ニュース 時事メディカル 時事通信の医療ニュースサイト (jiji.com)
日刊ゲンダイDIGITAL	「マイナ保険証」登録後に解除可能へ...ゴリ押し河野デジタル相に厚労省が“NO”のクーデター	「マイナ保険証」登録後に解除可能へ...ゴリ押し河野デジタル相に厚労省が“NO”のクーデター (msn.com)
毎日新聞	河野デジタル相 マイナ保険証デモ体験で「簡便さ」アピール	河野デジタル相 マイナ保険証デモ体験で「簡便さ」アピール
神戸新聞NEXT	保険証廃止「法律で決まってる」 河野デジタル相、利点を強調	保険証廃止「法律で決まってる」 全国海外 神戸新聞NEXT (kobe-np.co.jp)
NHK	マイナ保険証 河野デジタル相 “質の高い医療提供できる”	マイナ保険証 河野デジタル相“質の高い医療提供できる” NHK マイナンバー
カナロコ	保険証廃止「法律で決まってる」	保険証廃止「法律で決まってる」 カナロコ by 神奈川新聞 (kanaloco.jp)
FNNプライムオンライン	河野氏“マイナ体験”視察 全国1700自治体開催へ	河野氏“マイナ体験”視察 全国1700自治体開催へ

チャンネル名	見出し	URL
日テレNEWS	【河野デジタル相】マイナ保険証体験会を視察 利便性をアピール	【河野デジタル相】マイナ保険証体験会を視察 利便性をアピール - YouTube
テレ東BIZ	河野大臣 マイナ保険証体験会を視察（2023年8月9日）	河野大臣 マイナ保険証体験会を視察（2023年8月9日） - YouTube
ANNnewsCH	河野大臣 市役所でマイナ保険証体験会を視察「まず一回試してほしい」（2023年8月9日）	河野大臣 市役所でマイナ保険証体験会を視察「まず一回試してほしい」(2023年8月9日) - YouTube
FNNプライムオンライン	「まず1回目が大事」河野氏“マイナ体験”視察 全国1700自治体開催へ	「まず1回目が大事」河野氏“マイナ体験”視察 全国1700自治体開催へ - YouTube

9. 推進戦略案の策定支援

誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向け、デジタル機器やサービスに不慣れな方にきめ細かなサポートなどを行うことで、社会全体として、デジタル社会の利便性を誰一人取り残されず享受できる環境を作っていくための取組に対する国民の理解を深め、幅広い国民運動として展開することが重要である

(ア) 本戦略の背景

📄 本事業実施の背景

「誰一人取り残さない」デジタル化社会の実現

実現に向けては以下の二つが両輪となる

① デジタル化の推進

- ◇ 行政手続きのデジタル化
- ◇ データを活用した政策推進
- ◇ データ連携による効率的な都市運営

② デジタルデバイドの解消

- ◇ デジタル活用のハードル解消
- ◇ デジタル活用を支援しあう共助の仕組みの構築

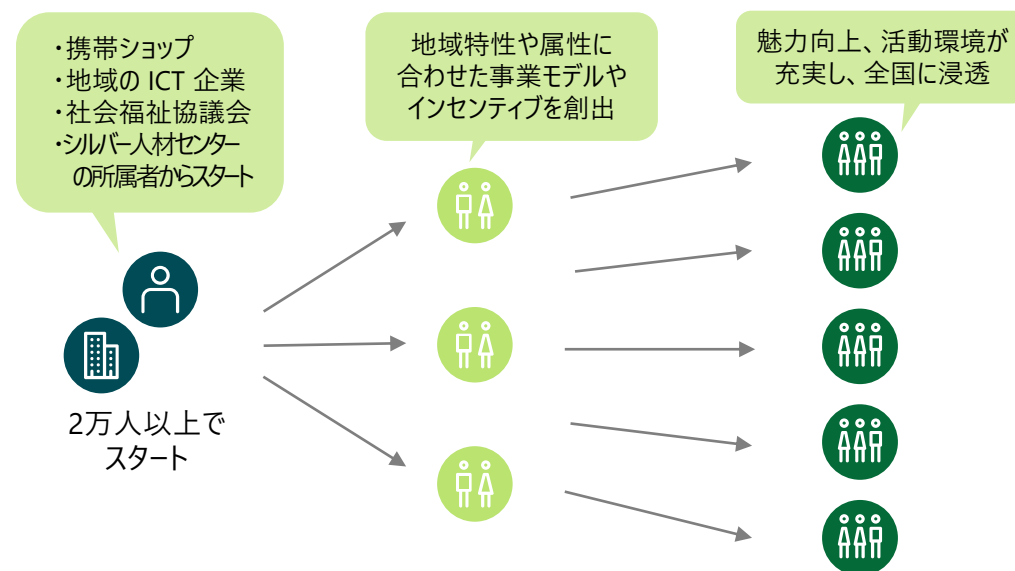
利用者の声をフィードバック

- 「社会のデジタル化推進」と「デジタルデバイドの解消」は両輪の関係にあり、いずれか一方でも欠ければ、意味を成さない
- 単にデジタルデバイドを解消するだけでなく、利用者の声を拾い、あるべきデジタル化の方針の最適化にも寄与することが求められる

出所：
 デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和4年6月7日閣議決定）、
 新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画（令和4年6月7日閣議決定）
 デジタル田園都市国家構想基本方針（令和4年6月7日閣議決定）をもとに作成

🏠 ゴールイメージ

- ✓ デジタル社会の利便性を誰一人取り残されず享受できる環境の実現
- ✓ 高齢者等が身近な場所で身近な人からデジタル機器・サービスの利用方法、マイナンバー・マイナポータルなどの利用方法を学ぶことができる環境づくりが全国で実現
- ✓ デジタル推進委員の取組に対する魅力や動機づけ、活動環境が充実し、全国に国民運動として浸透している状態

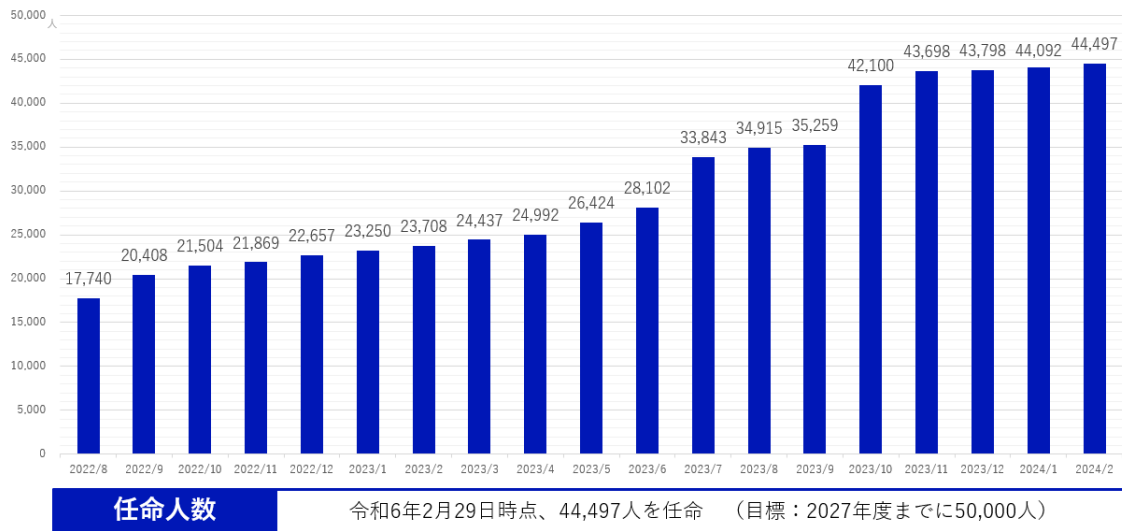


本戦略の背景として、当初想定を超えるペースでのデジタル推進委員の任命人数の増加とともに、地域分布や属性分布に関する現況把握を実施した

(ア) 本戦略の背景

- デジタル推進委員の総量目標である、2027年度末に5万人を達成するためには、年間平均5,000人程度の増加が必要となる。
- 2024年3月時点での任命人数が約4万5千人に至るなど、想定を超えるペースで任命人数が堅調に増加している

人数推移

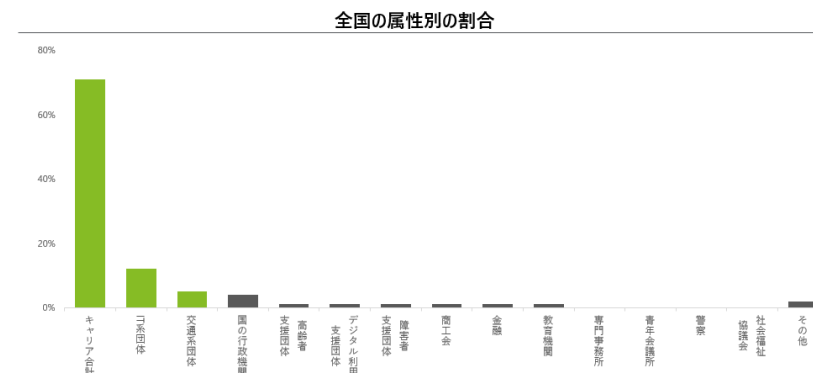


出所：デジタル庁資料

- 都道府県別のデジタル委員数を見ると、突出して多い東京都を除き、任命人数の多い都道府県と少ない都道府県との差が生じている。



- 属性別のデジタル推進委員数を見ると、携帯キャリアが最も多く、全体の71%を占めている。次にIT系団体、交通系団体、行政機関が続いている。



出所：デジタル推進委員数はデジタル庁資料を基に、当法人で作成

上位計画の「皆で支え合うデジタル共生社会」の環境整備に必要不可欠であるデジタル推進委員普及に向け、本業務では令和9年度までにデジタル推進委員の任命人数5万人を目指すとともに、その活動環境や政策推進力を強化するための戦略案を提言する

(イ) 本戦略の位置づけ

上位計画・戦略

デジタル社会の実現
に向けた重点計画

デジタル田園都市
国家構想基本方針

デジタル田園都市
国家構想総合戦略

上位計画の構想

目指す姿

誰一人取り残さず、「皆で支え合うデジタル共生社会」の環境を整備する

数値目標

デジタル実装に取り組む地方公共団体の数を
令和6年度（2024年度）までに1,000団体、
令和9年度（2027年度）までに1,500団体とする

上記目標達成の前提となる基礎条件として
「デジタル推進委員」の取組を位置づけている
「デジタル推進委員」は令和4年度（2022年度）に
2万人強で開始、**令和9年度（2027年度）までに5万人とする**
KPIが設定されている

本業務で作成する推進戦略案の位置づけ

上位計画を具体化し、また、デジタル推進委員の取組の進捗状況に応じた施策に落とし込むために作成する。

上位計画の具体化

上位計画の「皆で支え合うデジタル共生社会」の環境整備達成に向け、本戦略では**デジタル推進委員の任命の地域・属性分布状況とともに、活動環境の充実や政策推進力の向上を踏まえ、上位計画内で求める任命人数5万人のKPI達成のみならず、国民運動としてのさらなる活動の拡がりに向けたあるべき姿**に対して、具体的な数値目標に落とし込む。

推進戦略案の策定

設定した数値目標の達成に向け、**デジタル推進委員の取組に関する施策**をそれぞれ検討・策定する。

「デジタル推進委員がリーダーシップを発揮し、デジタルに不慣れな方に対して、デジタルリテラシーの高い方が、教える(教え合う)文化の醸成する」を目指す姿と設定し、これを実現するための3つの基本方針と各戦略・施策案ごとにKGI・KPIを設定する形で推進戦略案をまとめる

(ウ) 本戦略で目指す姿

関連する計画・戦略

01 デジタル社会の実現に向けた重点計画

02 デジタル田園都市国家構想基本方針

03 デジタル田園都市国家構想総合戦略

左記計画・戦略の概要

- デジタルデバインド当事者（高齢者・障害者など）への支援の在り方として、以下の点が重要である。

- ① 身近な場所で身近な人から継続的にデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶこと
- ② スマートフォン等の基本的な操作方法だけでなく、それで何ができるのかを分かりやすく伝えること（オンライン行政手続、身体機能の維持向上、一人暮らしの高齢者の見守りなど）
- ③ デジタル機器等に不慣れな人にも分かりやすく、使いたくなるようなデザインを考案するなど、利用者目線に立って、デジタル機器・サービスを提供すること

- 上記を踏まえ、誰一人取り残さず、「皆で支え合うデジタル共生社会」の環境整備に向けた取組を官民挙げて推進する。
- 特に上記①②の点においては、「デジタル推進委員」の取組推進が有効な施策である。関係省庁や地方公共団体・関連団体、ボランティア団体等と連携し、デジタルに不慣れな方をサポートするため、国民運動として、「デジタル推進委員」の取組を令和4年度（2022年度）に2万人以上でスタートし、今後、全国津々浦々に展開できるよう、更なる拡大を図る。

目指す姿の具体化

- 「デジタル推進委員がリーダーシップを発揮し、デジタルに不慣れな方に対して、デジタルリテラシーの高い方が、教える(教え合う)文化の醸成する」を目指す姿と設定し、これを実現するための3つの基本方針と各戦略・施策案ごとにKGI・KPIを設定した

基本方針① デジタル推進委員の活動環境の充実

目的・趣旨	戦略
デジタル社会の実現に向けては、デジタル推進委員の任命人数のみならず、その活動実績を増やしていくことが重要である 能動的・自主的な活動を促し国民運動として一層の広がりを持つために、活動環境の充実を図る 活動の魅力やインセンティブ向上に向けたオンラインコミュニティの充実、活動制度や仕組みの充実とともに、活動参加のハードル・コストを低下させることで、デジタル推進委員の活動を活性化させる	活動の魅力・インセンティブ向上 活動コストの削減

基本方針② デジタル社会の実現に向けた政策推進力の強化

目的・趣旨	戦略
デジタル庁等の政策と連動し、デジタル社会に必須な取組の推進においてデジタル推進委員がさらに活躍の幅を広げるため、政策推進力強化に向けた基盤づくりや、新たな動機づけや役割の設定により専門支援を行う人材を開拓するなど取組の後押しを行う	政策推進力強化に向けた基盤づくり 専門支援人材による取組推進

基本方針③ デジタル推進委員の活動浸透

目的・趣旨	戦略
目標である令和9年度時点での5万人任命に向け、順調に任命人数が増えている 今後は、デジタル推進委員のいない又は少ない地域・属性への重点アプローチ等により、網羅性の担保を図る	“身近に”相談できる環境づくり (地域の網羅性の担保) “気軽に”相談できる環境づくり (属性の網羅性の担保)

デジタル推進委員の活動のあるべき姿を整理し、細分化のうえ、本業務を通じて得た調査・実証結果、収集した好事例、活用可能な理論等を以下の通り紐づけた

Appendix：あるべき姿の具体化

あるべき姿			本調査研究で収集・把握した好事例、理論、結果
大項目（基本方針）	中項目	小項目	
デジタル推進委員の活動環境の充実	活動の魅力が高くある 高いインセンティブが働いている	オンラインコミュニティを通じた盛り上がり 表彰、証明、など活動制度・仕組みが充実している	オディナサポーターズ、サイバーシニア、渋谷区での コミュニティ化の手法が参考となる 中国江蘇省人民政府の成果を披露できるコンテスト、 サイバーシニアによる活動記録、証明などが参考となる
	国民運動として、 活動コストが低減され、 参加ハードルが低い	活動機会への容易なアクセス 被支援者とのマッチングサポートがある 活動に必要な教材に容易にアクセスできる 現場を支援するツールなどが充実している	オディナサポーターズのマッチングシステム、渋谷区のスマホサロン、 西会津町でのメディア広報、海士町の相談所が参考となる 国内外事例の学習コンテンツ、オンラインコミュニティを通じた事例等の提供、 活動現場を支援するサポートキットの作成・展開が有効となる
デジタル社会の実現に向けた 政策推進力の強化	政策と連動して 推進基盤が整っている	活動者に向けた適切なメッセージングがある 正しい理解を身に着ける教材や学習機会がある 活動実態を的確にモニタリングでき、施策へと生かすことができる	損失回避やカクテルパーティ効果を活用したメッセージングが有効である 国内外事例の学習コンテンツが参考となる オディナサポーターズのマッチングシステムによる活動把握が参考となる
	専門支援人材が 政策推進をリードしている	専門支援人材を選定し、当該人材が活動をリードできている 最新かつ正確な学びを得る機会がある 最新のテクノロジーを世に普及するための企業との連携体制、仕組 教材や普及啓発資料などを協働開発する仕組みがある	オディナサポーターズの選考方法、加賀市のスマホ教室責任者が参考となる 熟達性の促進を活用しリクルーティングによる専門支援人材募集が有効となる 国内外事例の学習コンテンツが参考となる
	“身近に”相談できる環境づくり (地域の網羅性担保)	地方自治体と円滑に連携する体制・仕組みがある 委員の少ない地方自治体へのサポートができています	サイバーシニアの各種団体との連携手法、 ウェビナーコンテンツの作成手法、藤沢市の障害者向けアプローチが参考となる デジタル推進委員と協働する意義、モデルや手法をまとめた協働マニュアルの展開が 有効である、東京都のガイドラインが参考となる
デジタル推進委員の活動浸透	“気軽に”相談できる環境づくり (属性の網羅性の担保)	民間企業と円滑に連携する体制・仕組みがある 委員は少ないが、潜在的に増える民間企業へのサポートができています	デジタル推進委員の分析結果を参考にサポートする自治体を選定する コア効果を踏まえたナッジによる普及促進が有効である 同調効果を活用する形での民間企業の活動内容の周知が有効である (デジタル推進委員に関連するCSR活動の周知など) サイバーシニアや中国江蘇省人民政府による学生活用の手法が参考となる デジタル推進委員の属性分析を踏まえた潜在層となる民間企業を選定する

調査研究事業の各業務を通じて、デジタル推進委員の任命、活動、効果に関して、現況や調査結果を踏まえた課題を確認・把握した

(ア) サマリ

国内外事例調査

- 国内外におけるデジタル推進委員と関連性のある取組を調査し、各種施策におけるアイデアや示唆を得ることができた
- 特に国外事例においては先進的なものが多く、マッチングシステムや教材等で参考となるものが多い

国内外事例を踏まえたデジタル推進委員施策の立案・ブラッシュアップが有効となる

デジタル推進委員向けアンケート

- デジタル推進委員及び被支援者（デジタル推進委員の支援を受けている高齢者等）のデジタル活用状況やニーズ等を調査し、各主体が置かれている状況を把握・分析した

デジタル推進委員のうち37%は「活動したことがない」と回答し、支援するための講習会等がなかったことが理由として挙げられた

動機づけに関する調査

- 動機づけに詳しい阿部先生、松元先生にヒアリングを実施し、適切な動機づけについて議論を行った
- また、動機づけ、ナッジ理論に関する書籍を収集し、情報を整理した

デジタル推進委員は原則無報酬とし、ナッジ理論に関する書籍や有識者ヒアリングを通じて有効な施策案を検討した

オンラインコミュニティ

- デジタル推進委員の活動活性化を図るため、オンラインコミュニティを実証的に構築・提供・運営し、1,000人を超える参加者を獲得した
- 全3回の交流会に、延べ300人以上が参加し、交流、活動事例や活動の場への高いニーズを確認した。

相互交流や情報共有を目的としたコミュニティの有益性ととも、活動機会、教材・情報の充実、さらなるインセンティブへのニーズを確認できた

コンテンツ作成・モデル地区での実証

- デジタル推進委員のニーズに応じて、学習コンテンツ、教材用コンテンツ、研修用コンテンツを合計14本作成した
- 掘り起こしから持続的な取組までの仮説実証を、類型の異なる3都市で実施し、モデル創出を行った

デジタル推進委員が有益に思う動画コンテンツや教材の在り方、自治体によるデジタル推進委員の協働意向や地域での活動モデルを実証できた

普及啓発

- 潜在層、関心層に向けて広報チラシやインタビュー記事を活用した普及啓発活動を実施した
- デジタル推進委員に向けては交流会を実施し、相互交流を図るとともに機運醸成に取り組んだ

大学協会を通じた普及啓発活動が非常に有効であり、また、デジタル推進委員同士の交流機会への期待が高い

現時点でのデジタル推進委員の任命人数は約4万5千人であり、今後は地域分布や属性分布の網羅性を高めることが望ましい

(イ) デジタル推進委員の任命に関する調査・実証結果の分析

- 令和9年度時に5万人という目標に対して、現在4万5千人に到達する状況である
- 地域分布や属性分布には、一定隔たりがあることが確認された
- 今後は極端にデジタル推進委員の数が少ない地域や現時点で任命が少ないものの潜在的に親和性が高い属性に対する参加・応募推進により網羅性を高めることが望ましい

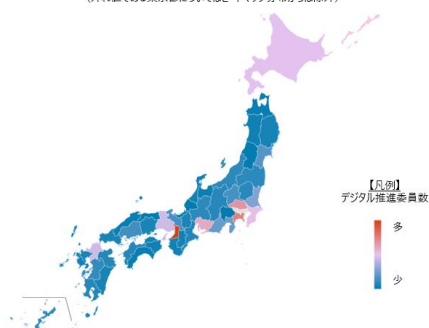
任命データの調査・分析結果

- 地域分布は、突出して多い東京都を除き全国平均は941人であり、任命人数の多い都道府県と少ない都道府県との差が生じている
- 属性分布としては、属性別のデジタル推進委員数をみると、携帯キャリアが最も多く、全体の71%を占めている。次にIT系団体、交通系団体、行政機関と続いている

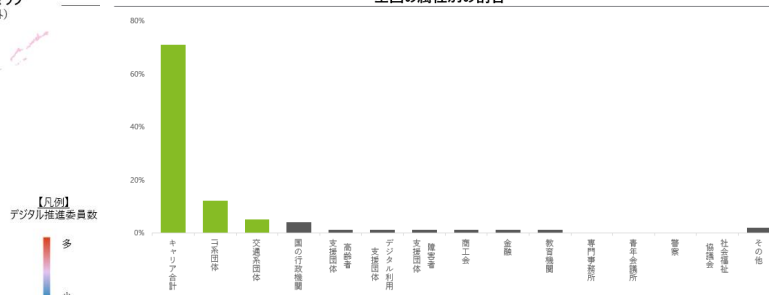
実証事業や普及啓発事業を通じた分析結果

- モデル地区での実証の結果、学業団体、公益企業、公共機関、ボランティア団体、地域振興団体などが、アプローチ結果として任命にまでに至った
- 普及啓発事業により、関心層・潜在層にわけてアプローチを行った結果、大学協会など学業団体がデジタル推進委員の活動参加に積極的であることが分かった

デジタル推進委員数に関する都道府県別ヒートマップ
(外れ値である東京都についてはヒートマップ分布からは除外)



全国の属性別の割合



出所：デジタル推進委員数はデジタル庁資料を基に、当法人で作成



大分類	優先度
学業団体	高
公益企業	高
公共機関	高
ボランティア団体	高
地域振興団体	高
スポーツ団体	高
環境保護団体	中
食品関連団体	低
文化趣味団体	低

アンケート等を通じて、一定数のデジタル推進委員が活動経験がなく活動機会や活動に向けた教材へのニーズ、活動有無に関わらずコミュニティや交流機会への関心を確認した

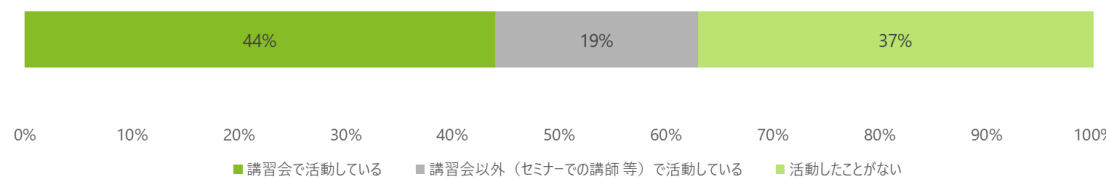
(ウ) デジタル推進委員の活動に関する調査・実証結果の分析

- 各アンケート結果を踏まえ、デジタル推進委員として任命されている方のうち、一定数が活動経験がないということが判明している。主な原因は、講習会などの活動機会がない、あるいはアクセスできない、活動モデルやサポート支援が少ないなど活動へのハードルが高い
- デジタル推進委員同士で情報交換や交流の場であるオンラインコミュニティへの高い期待があり、また、動画コンテンツ、学習機会、ナレッジの共有はますます求められる傾向にある

アンケートやオンラインコミュニティでの活動状況の調査結果

- デジタル推進委員向けのアンケート結果では回答者の37%が、オンラインコミュニティ参加者向けアンケート結果では回答者の約半数が「活動したことがない」と回答した
- 活動の第1歩を踏み出すにあたっての不安払しょく、活動機会への高いニーズを確認している

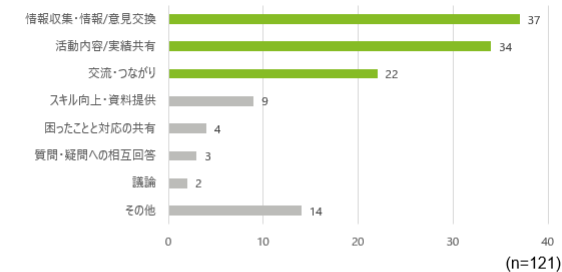
Q8. デジタル推進委員としての活動歴について、教えてください (複数回答可)



実証を通じた実施結果

- オンラインコミュニティ設立後、順調に登録人数が伸び1,000人を超える方が参加し、情報収集や活動実績の共有、交流・つながりに対する高い感度が確認できた
- モデル地区での実証では、自治体におけるデジタル推進委員との協業モデルを創出するとともに、各種コンテンツや協働マニュアルを通じて、自治体と連携したデジタル推進委員の活動機会づくり、被支援者とのマッチングサポートなどが、さらなる重要であるとする

Q5. オンラインコミュニティに期待していることを記述してください (自由記述)



回答例 (抜粋)

- ・ いろいろな課題に対する参加者の知見交換等
- ・ 各地講習会の開催状況と結果報告
- ・ 他のデジタル推進委員の方の活動状況が分かればと思います
- ・ 疑問に思っていることを公開してスキルある人に教えてもらえる環境づくり
- ・ FAQの情報などの共有
- ・ 研修の必要な企業や学校と講師とのマッチング
- ・ 地域の方々とのコミュニケーション、情報交換
- ・ 自治体との連携方法
- ・ 教材の提供

デジタル推進委員の活動にはグラデーションがありその効果の全体像を十分補足しきれず、また、デジタル社会の実現に向けたマイナンバーカード等の利用促進などのサポートには一部機会損失が生まれている可能性が高い

(工) デジタル推進委員の活動の効果に関する調査結果の分析

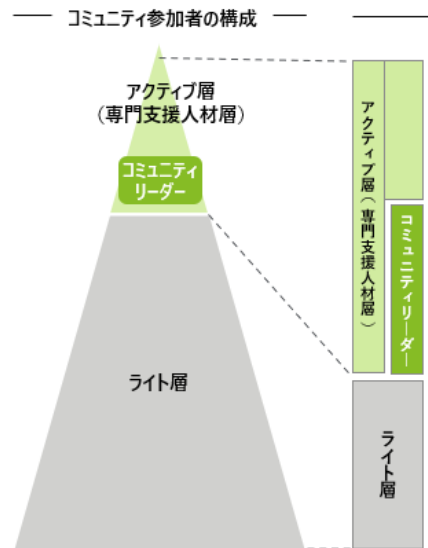
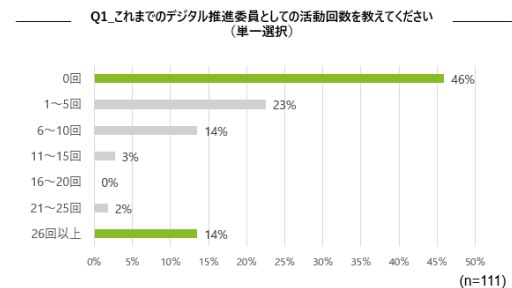
- ▶ アンケートやオンラインコミュニティを通じて、デジタル推進委員の活動意欲と実績とのギャップ、活動のグラデーションが生じていることがわかり、これらの実態を正確に把握し施策等へ反映することが現行では難しい
- マイナンバーカード・マイナポータルの利用方法について、サポートに不安がないと回答するデジタル推進委員が一定いる中で、実際にサポート活動に至っておらず機会損失が生まれている

デジタル推進委員を対象としたアンケート結果

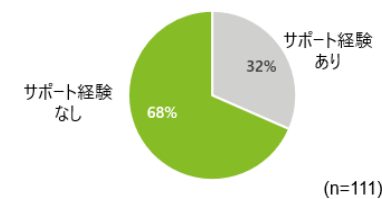
- デジタル推進委員のアンケートやオンラインコミュニティを通じて、活動実績がない層と、すでに多数活動を重ねている層が二極化しており、それぞれに感じる課題やニーズが異なることが判明した
- 上記を踏まえ、デジタル推進委員の中で活動や意欲に応じた役割の設定、ニーズに応じた支援やバックアップにより、さらなる活動の拡がり、政策推進の加速が期待できると考える

マイナンバーカード等のサポートに関するアンケート結果

- オンラインコミュニティ内でマイナポータル等についてのサポート経験がない方は6割強である一方、サポートに関しての不安はない層も過半数を超えている。このため、マイナンバーカード等の利用促進におけるデジタル推進委員の活動について機会損失がある可能性が高い

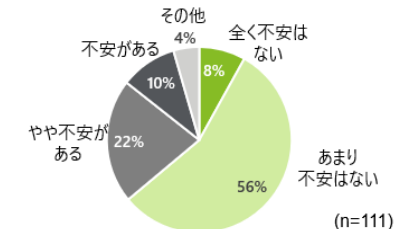


Q2_デジタル推進委員活動の中で、マイナンバーカード・マイナポータル等についてのサポート経験がありますか (単一選択)



- ・マイナンバーカード・マイナポータル等のサポート経験がある人は回答者全体のうち32%であり、約7割はサポート経験が無かった

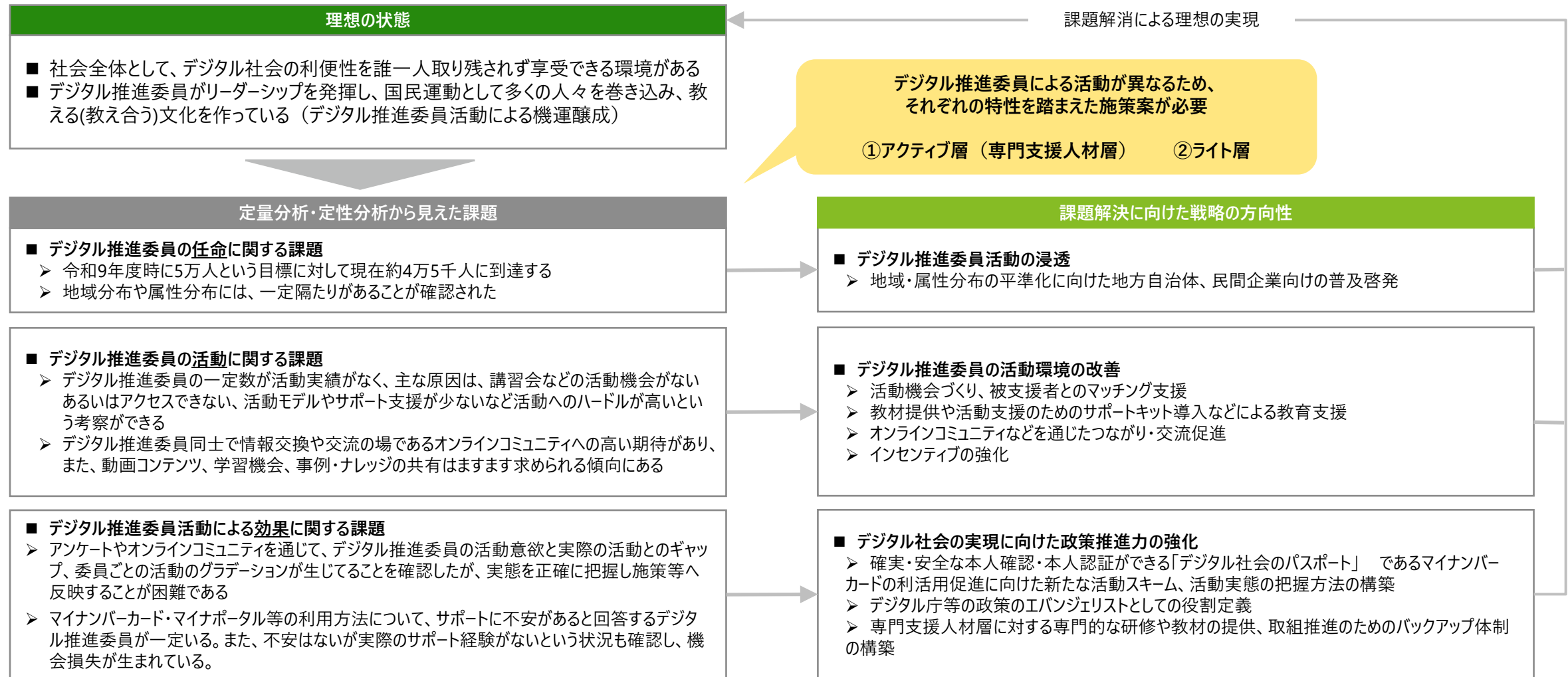
Q3_マイナンバーカード等のサポートに関して、不安はありますか (単一選択)



- ・マイナンバーカード等のサポートに関して、64%の方は不安はないと回答している
- ・「その他」の回答として、他人の個人情報を扱うことを躊躇う、不安はないが個人的にマイナンバーカードを持ち歩きたくない、といった声がみられた

本調査研究結果を通じて、デジタル推進委員の活動やその効果に関する課題が鮮明となり、それぞれに応じた課題解決の方向性を検討した

(ア) 本戦略で解決すべき課題



活動経験の有無に応じてアクティブ層とライト層に分類されるデジタル推進委員のうち、アクティブ層を専門支援人材として育成し、政策推進を含めデジタル推進委員の取組をリードしてもらう仕掛けが効果的と考える

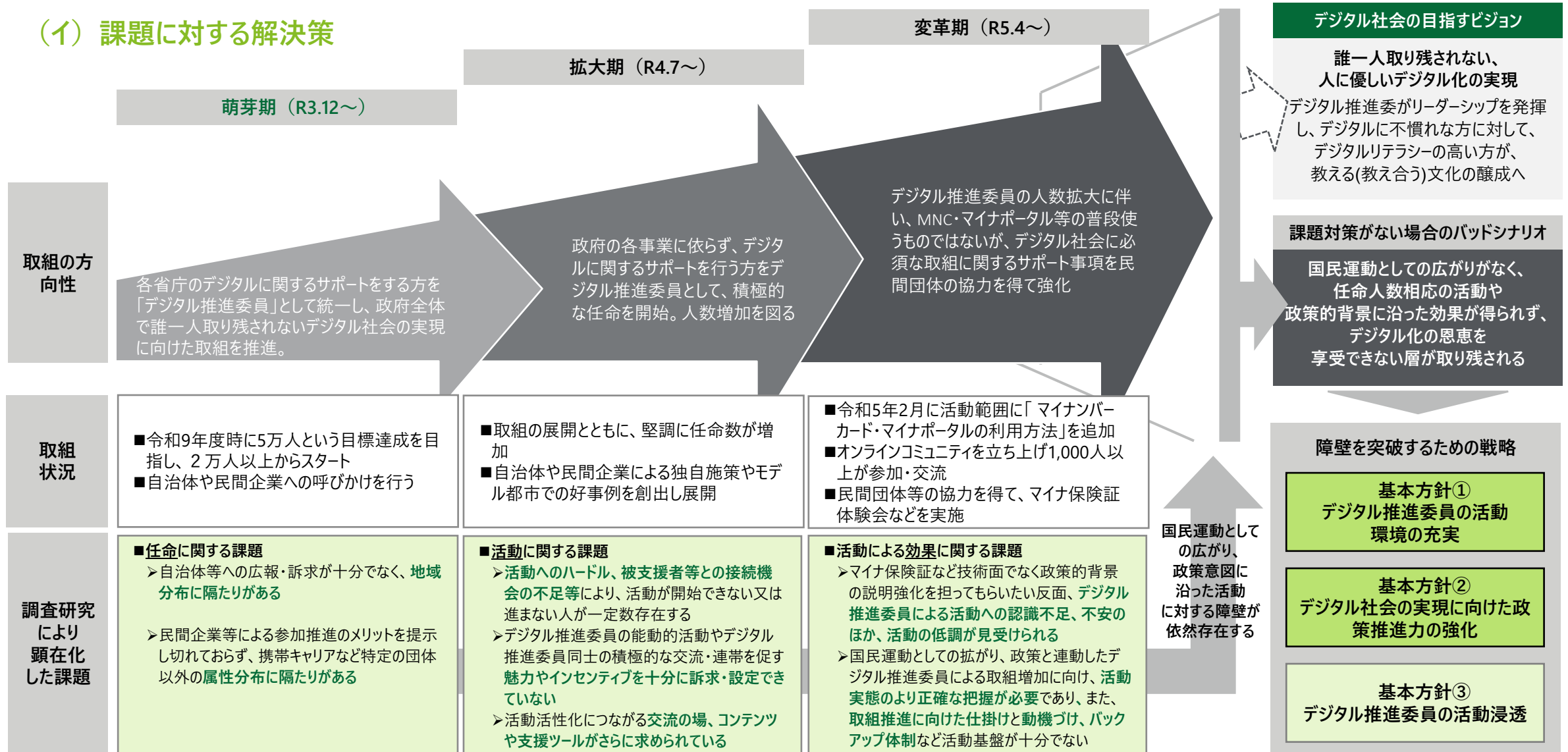
Appendix:活動経験や知識・スキルに応じたデジタル推進委員の色分け

- 本業務を通じて、デジタル推進委員の中に、活動経験豊富なコア層と、活動経験がないライト層とが存在することを確認した。
- デジタル推進委員の活動環境を充実しながら、アクティブ層に対して、専門的な知見やスキルを有しデジタル推進委員の取組を推進するエバンジェリストになりうる人材を「専門支援人材」として育成するしていくことが、今後の取組に効果的と考える。
- 特に、マイナンバー等の行政手続支援など政府が推進する内容のサポートや不安ふっしょくなど、政策に沿った専門領域のエキスパートとして活躍できるよう、戦略・施策案が必要である。

コミュニティ参加者の構成		ターゲットごとの課題と対応策		
		ターゲット	課題	対応案
	アクティブ層 (専門支援人材層) コミュニティリーダー	<ul style="list-style-type: none"> 活動基盤・活動経験あり デジタルに関する本業を持つ マイナンバーをはじめとするデジタル庁の施策を推進する意欲あり 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル庁の施策推進により広く深く貢献したいが、何をどのように実施すべきかわからない 活動を通じた経験やナレッジを公表・共有する機会を求めているが、コミュニティの一部や交流会を通じた活動事例の紹介の場がなく、発表機会が乏しい 最新のデジタル関連情報取得、スキルアップへのニーズが高いが、当該ニーズを満たす機会や情報が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルデバйд層のみならず全国民に広くデジタル化政策推進を主導するエバンジェリストとして役割等を定義 専門領域の深化及び政策的背景の理解向上に加え、デジタル庁とともに有効な施策・教材開発に関与できる機会創出 対応マニュアルやコールセンターとの連携など活動のバックアップ体制構築や機運醸成
	アクティブ層 (専門支援人材層) コミュニティリーダー	<ul style="list-style-type: none"> 活動基盤・活動経験あり コミュニティ内イベントへの参加経験あり コミュニティ運営への高い意欲あり 	<ul style="list-style-type: none"> 現状のコミュニティ運営は事務局主導の形になっており、デジタル推進委員のコミュニティ活性化への意欲やコミュニティ運営へのアイデアを発揮しづらい環境になっている 事務局主導の交流会開催数には運営コスト上の限度があるため、交流ニーズを満たすほどの頻回な開催は難しい 	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティ運営への意欲がある方を、コミュニティリーダーとして登用し、より能動的なコミュニティ参加が可能な環境を整備 コミュニティリーダーによる自主企画イベントの開催を促進し、コミュニティ活性化への意欲やアイデアの発揮場所を創出
	ライト層	<ul style="list-style-type: none"> 活動基盤・活動経験なし 純然なボランティアとしての活動意欲あり 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員として任命されているものの、活動の始め方が分からないために活動経験がない方が一定数いるが、現状交流会を通じた活動機会に関する情報提供しか用意できていない 活動を始めるにあたり、どの程度の知識・スキルが求められるか理解できておらず、また、そもそも自分自身が役に立てるのか不安を覚えている 	<ul style="list-style-type: none"> オンラインコミュニティを通じた活動の場の情報提供専用のチャンネル開設、交流会開催を通じて、デジタル推進委員同士での活動の場に関する情報交換を活性化 自治体への協働マニュアルの配布によって、デジタル推進委員の取組、既存のデジタル推進委員へのアクセス方法の周知強化 サポートキット等の現場支援ツール、研修・学習プログラムの提供

デジタル推進委員に係るこれまでの取組の方向性を踏まえ、任命人数の堅調な推移の一方で、国民運動としての拡がりや政策的背景に沿った活動を阻む障壁を打破する戦略・施策が必要である

(イ) 課題に対する解決策



令和9年度に向けて、①活動環境の充実、②デジタル社会の実現に向けた政策推進力の強化、③活動浸透の3つを基本方針とし、それぞれに応じた戦略・施策案の実施を提言する

(ウ) 戦略提言（アクションプラン）概要

基本方針① デジタル推進委員の活動環境の充実			新規・拡充
目的・趣旨	戦略	施策案	
デジタル社会の実現に向けては、デジタル推進委員の任命人数のみならず、その活動実績を増やしていくことが重要である。 能動的・自主的な活動を促し国民運動として一層の広がりを持つために、活動環境の充実を図る。 活動の魅力やインセンティブ向上に向けたオンラインコミュニティの充実、活動制度や仕組みの充実とともに、活動参加のハードル・コストを低下させることで、デジタル推進委員の活動を活性化させる	① 活動の魅力・インセンティブ向上	オンラインコミュニティによるつながり・交流促進施策 コミュニティへの参加促進、自発的な交流・連携の促進、アクティブ層に対する活躍の場の提供	
	② 活動コストの削減	活動制度・仕組みの充実施策 短時間で活動参加できる研修や教材の提供、活動の記録・証明・表彰制度の導入 活動促進支援施策 被支援者や自治体とのマッチング支援、活動基盤づくりのサポート、自治体への情報連携 活動現場支援施策 サポートキットによる活動現場支援、コンテンツの制作・充実、支援ログの蓄積によるサポートモデルの構築	
基本方針② デジタル社会の実現に向けた政策推進力の強化			新規・拡充
目的・趣旨	戦略	施策案	
デジタル庁等の政策と連動し、デジタル社会に必須な取組の推進においてデジタル推進委員がさらに活躍の幅を広げるため、政策推進力強化に向けた基盤づくりや、新たな動機づけや役割の設定により専門支援を行う人材を開拓するなど取組の後押しを行う	① 政策推進力強化に向けた基盤づくり	基盤づくり施策 メッセージングと動機づけ、情報・教材、活動機会の提供、活動実態や効果のモニタリングの仕組み化	
	② 専門支援人材による取組推進	取組推進施策 専門支援人材の開拓、研鑽機会や能動的活動増加に向けた仕組みの充実	
基本方針③ デジタル推進委員の活動浸透			継続・拡充
目的・趣旨	戦略	施策案	
目標である令和9年度時点での任命人数5万人達成に向け、順調に任命が増えている。 今後は、デジタル推進委員のいない又は少ない地域・属性への重点アプローチ等により、網羅性の担保を図る	① “身近に”相談できる環境づくり (地域の網羅性担保)	地方自治体との連携推進施策 横展開マニュアルによる活用促進、任命人数が少ない自治体への普及啓発、推進戦略拠点設置	
	② “気軽に”相談できる環境づくり (属性の網羅性の担保)	民間企業との連携推進施策 親和性高い団体への重点アプローチ、参加推奨のインセンティブ設定、各種制度・資格との連携・連動	

基本方針 1 デジタル推進委員の活動環境の改善

戦略	① 活動の魅力・インセンティブ向上（オンラインコミュニティによるつながり・交流促進）					
目指す姿	オンラインコミュニティを通じて、委員同士の交流・連携が加速し、活動が活性化している					
KGI	(仮)デジタル推進委員としての所属意識を感じると回答する委員のオンラインコミュニティ参加有無に応じた差 2024年度目標1.5倍					
実現するうえでの課題	01 コミュニティ参加者数の頭打ち	02 委員同士の交流・連携の活発化		03 アクティブ層を中心としたコミュニティ体制の構築		
	現在のコミュニティ参加者が750名であり、デジタル推進委員全体のうちのコミュニティ参加率は1.7%に留まっている	全体として委員からの投稿数が少なく、コミュニティにおける委員同士の交流・連携の加速という機能が十分に果たせていない		オンラインコミュニティにおいて自主的に活動推進を担うリーダーを担いえるデジタル推進委員を複数人確認しており、アクティブ層に対しては、コミュニティを通じて活動への高い意欲を発揮できる場の提供が必要と考えられる		
施策	参加フローの簡略化、広報の強化を通じたコミュニティへの参加促進		デジタル推進委員の自発的な交流・連携の促進		アクティブ層に対する活躍の場の提供	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現在のデジタル庁からのメール案内に加え、広報の手段・回数・内容を改善する ■ デジタル推進委員任命後のコミュニティ参加を必須化する ■ 機能・役割の充実、参加障壁の解消とともに、参加しないことへの機会損失を訴求する 		<ul style="list-style-type: none"> ■ チャンネル設計や、投稿ルールの見直しを通じ、デジタル推進委員の投稿に対する心理的障壁を取り除く ■ 委員間の自主的な情報交換が可能な環境を整備する ■ 稼働率が低いデジタル推進委員をパーソナライズしたインビテーションメールを送付する 		<ul style="list-style-type: none"> ■ アクティブ層に対し、コミュニティリーダー等役割を付与し、一定の権限も委譲することで、活動への高い意欲を最大限発揮していただく ■ コミュニティリーダーを中心に、より自主的なコミュニティ運営を促進 	
KPI	(仮) コミュニティ参加者数 ・2024年度目標：3,000名		(仮) ①1回以上投稿した人の割合 ・2024年度目標：20%	(仮)②交流に関する満足度 ・2024年度目標：70%	(仮) ①コミュニティリーダー数 ・2024年度目標：10人	(仮) ①コミュニティリーダーの満足度 ・2024年度目標：70%
	デジタル推進委員統計データ分析		チャットログ分析	委員向けアンケートからの算出	リーダー数	委員向けアンケートからの算出
今後深掘りが必要な要素	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報手法の拡大（デジタル庁HP,デジタル推進委員ポータル等） ・ 広報回数・内容の改善 ・ コミュニティ参加のインセンティブ向上 ・ 広報内容（機会損失のメッセージング） 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 交流が容易なテーマ・チャンネル設計 ・ デジタル推進委員がより自由に交流できるような権限設定 ・ 必要に応じたツールの追加導入 ・ 対面交流への誘導 		<ul style="list-style-type: none"> ・ アクティブ層の抽出方法の検討 ・ コミュニティリーダーの設計・導入 ・ コミュニティリーダーに委譲する権限の検討（チャンネル作成、チャンネル運営、イベント企画） 	

基本方針 1 デジタル推進委員の活動環境の改善

戦略	① 活動の魅力・インセンティブ向上（活動制度・仕組みの充実）		
目指す姿	魅力的なインセンティブ付与のため、活動を支える制度や仕組みが充実している		
KGI	(仮)やりがいをもって積極的に活動ができていると回答するデジタル推進委員の割合 2024年度目標50%		
実現するうえでの課題	01 高齢者への指導に当たり、心理的なハードルが高い	02 活動記録や実績を対外的に証明する方法が少ない	
	高齢者への接点や指導経験が少ない人には教える際の留意点や内容が分からず、結果的に参加のハードルが高くなってしまふ	デジタル推進委員としての活動記録や実績を対外的に証明する方法が限定的である	
施策	短時間での活動参加、活動メリットを強調した研修や教材の提供	活動の記録・証明・表彰制度の導入	
	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員が学ぶべき知識・心構え等を最小限の時間で学ぶことができる研修や教材を用意することにより、敷居低く活動に参加することができる デジタル推進委員への応募から任命・活動までの手続きの明確化及び簡略化を行う また本教材等を通じて、デジタル推進委員としての活動を通じたメリットとして地域貢献、世代間交流、デジタルリテラシーの向上、実際の事例などを提示することで、貢献意欲ややりがいを喚起する 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員の活動記録や証明書・表彰制度を設けることによって、活動インセンティブを向上させることができる 本記録を内申書や就職活動等に活動できるような仕組み作りも整備する 活動内容が優れているデジタル推進委員のインタビュー記事を広報素材とするなど、“予期せぬ表彰”の機会を提供しモチベーション向上につなげる 	
KPI	①研修・教材を活用したことがあるデジタル推進委員数 ・2024年度目標：3,000人	①活動証明書発行数 ・2024年度目標：1,000件以上	②表彰数 ・2024年度目標：10件以上
効果測定	デジタル推進委員向けアンケート回答からの算出	実発行数	実発行数
今後深掘りが必要な要素	<ul style="list-style-type: none"> 短時間での活動参加に必要な研修、教材の内容検討 研修や教材等を含めた効果的な発信・展開方法 任命プロセスの改善・見直し 活動メリットを効率的に伝える手法、媒体 	<ul style="list-style-type: none"> 活動証明書の発行方法 (事務局側で証明書フォーマットを作成し、スマホ教室の実施主体によるサインを得る形で証明書とする形も一案) 表彰設計・条件（表彰目的、対象者、内容、頻度、実施手法など） 	

基本方針 1 デジタル推進委員の活動環境の改善

2 活動コストの削減（活動促進支援）

目指す姿

活動機会への容易にアクセスできる

KGI

(仮)年間 1 回以上デジタル推進委員として活動したと回答するデジタル推進委員の割合 2024年度目標 任命人数の50%

実現するうえでの課題

01 デジタル推進委員と被支援者のマッチング不足

サポートの知識・スキルがあり、かつ、活動基盤もある場合、サポート求めている側（デジタルデバイド層やデジタルデバイド対策やマイナ普及を行う自治体等）との連携が進んでいない

02 スマホ教室運営などの活動基盤・手法の未確立

サポートの知識・スキルがあるが、活動基盤がない場合、どのように活動を始めればよいか、サポートを求めている人と出会えたらよいか分からない

03 自治体へのデジタル推進委員に関する情報の連携不足

自治体内のデジタル推進委員数等の情報を自治体側が把握しておらず、スマホ教室などの活動を実施しようとしてもすぐにデジタル推進委員と連携できない

施策

被支援者や自治体とのマッチング支援

- 地域ごとのスマホ教室の開催情報をタイムリーに発信する等でデジタル推進委員・被支援者・自治体のマッチングを支援し、可能な限り多くの活動機会を創出する
- 高齢者を中心とする被支援者に対する広報を展開し、デジタル推進委員活用を促す

スマホ教室などの活動基盤づくりのサポート

- 活動を始めたいが機会を持ち合わせていないデジタル推進委員を募集し、活動開始に向けたサポートを実施する
- 具体的にはスマホ教室の立ち上げ、募集、運営に関するマニュアル作成等を実施する

自治体等とデジタル推進委員との情報連携の強化

- 自治体等からデジタル推進委員の手配が必要な際にすぐに連携できるよう、自治体からデジタル推進委員への連絡・呼びかけができるような手法を構築し、連携体制を強化する

KPI

(仮) ①被支援者のエントリー数
・2024年度目標：
10,000人

(仮) ②マッチング数
・2024年度目標：
100件

(仮) ①活動開始した委員数
・2024年度目標：
15,000人

(仮) ②年3回以上活動した委員の人数
・2024年度目標：
3,000人

(仮) 自治体主催の講習会等への参加実績数
・2024年度目標：50件

効果測定

受付フォーム
ログ解析

委員向けアンケート回答からの算出

委員向けアンケート回答からの算出

委員向け
アンケート

委員向けアンケート回答からの算出

今後深掘りが必要な要素

- ・ サポート内容や依頼方法の定義
- ・ 自治体や被支援者への広報周知内容・方法
- ・ マッチング手法
- ・ トラブル防止・解決策

- ・ 活動スタートアップマニュアルの企画検討
- ・ マニュアルの発信・活用方法
- ・ すでに活動を始めているデジタル推進委員へのアクセス支援

- ・ 自治体からのデジタル推進委員に関する情報アクセスの手法

基本方針 1 デジタル推進委員の活動環境の改善

2 活動コストの削減（活動現場支援）

目指す姿

デジタル推進委員が活動に必要な知識やスキルにアクセスし、安心して活動ができる

KGI

(仮)デジタル推進委員としての活動に特段支障がないと回答するデジタル推進委員の割合 2024年度数値目標40%

実現するうえでの課題

01 活動に必要な知識・スキルの補完

デジタル推進委員の多くは、高度なITスキルを有するプロフェッショナルではない。デジタルデバイド層と一緒に悩み考える“サポーター”として敷居低く活動に参加してもらうために知識・スキルの補完が必要

02 サポート情報へのアクセスの困難さ

デジタル推進委員に限られた労力・時間の中で正確かつ最適なサポートを届ける必要があるが、自身の知識や無数の情報から必要なものを取捨選択するなど、活動コストが大きい

03 デジタルデバイド層のニーズが不明瞭

多くのデジタルデバイド層はデジタル機器やマイナ関連のサービスへの関心や悩みなどがニーズが顕在化しておらず、デジタル推進委員として何をサポートすべきか迷う場面が多い

施策

サポートキットによる活動現場支援

- デジタル推進委員が活動時にスマホなどで参照・利用できる知識・スキル支援ツール「サポートキット」を提供する

コンテンツの制作・充実

- デジタル推進委員が教える・サポートすべきマイナ関連デジタル機器・サービスの利用方法について、網羅的に正確な情報がまとまったウェブページを制作・統合する
- 既存のニーズや困りごとに応じて興味関心をたきつける動画コンテンツを制作・充実させる

支援ログの蓄積によるサポートモデルの構築

- サポートキット内に、①活用ニーズ、②不安、③習熟度の3つ視点でニーズや関心を明らかにする診断カルテ機能を提供する
- 支援ログを蓄積しデータベース化することで、カルテを最適化し、ログデータをAIに学習させることでサポートモデルの構築につなげる

KPI

(仮) ①委員によるサポートキットの利用率
・2024年度目標：50%

(仮) ②委員によるサポートキット利用満足度
・2024年度目標：60%

(仮) 委員によるコンテンツへの満足度
・2024年度目標：60%

(仮) ①支援ログの蓄積数
・2024年度目標：1,000件

(仮) ②サポートモデルの構築数
・2024年度目標：2件

効果測定

サポートキット
ログ解析

委員向けアンケート回答からの算出

委員向けアンケート回答からの算出

委員向けアンケート回答からの算出

サポートキット
ログ解析

実数

今後深掘りが必要な要素

- 実装手法
- コスト
- デジタル推進委員による通信費負担
- 紙出力への対応

- 各コンテンツのメンテナンスの仕組み、手法
- コンテンツ制作に必要な情報・データの効率的な収集・編集

- 要件定義
- 開発コスト

基本方針 2 デジタル社会の実現に向けた政策推進力の強化

戦略	① 政策推進力強化のための基盤づくり					
目指す姿	デジタル社会に必須な取組・政策関連の推進をデジタル推進委員が率先して教える・サポートしている					
KGI	(仮)年間 1 回以上デジタル推進委員としてマイナ関連の利用方法の支援活動をしたと回答するデジタル推進委員の割合 2024年度目標 任命人数の30%					
実現するうえでの課題	01 マイナ関連のサポート活動の未浸透	02 マイナ関連の知識・スキルアップの機会不足		03 デジタル推進委員の活動実態のギャップ		
	デジタル庁によるデジタル推進委員への活動期待にマイナンバーカード・マイナポータル の普及、利用方法のサポートをがある一方、実際の活動の大半は、デジタル機器・サービスの利用方法に関するものである	全デジタル推進委員向けアンケート結果では、マイナポータルの機能について「問題なくできた」「ほとんどできた」人は全体の14%であり、サポートへの不安も多く確認されている		デジタル推進委員の任命人数が増える一方、活動意欲と実績、活動内容にグラデーションがあることが判明する一方で、それらを定点的に正確に補足する仕組みがなく、どのような活動支援、追加施策が必要か判断がしづらい		
施策	デジタル推進委員活動の再認識、促進を促すメッセージング、動機づけ	活動に資する情報・教材、活動機会の提供		活動実態や効果のモニタリングの仕組み化		
	<ul style="list-style-type: none"> デジタル社会に必須な取組としてマイナ関連の利用サポートの重要性、デジタル推進委員の活動範囲など、改めてデジタル推進委員へ伝達する デジタル推進委員の内発的動機付けやナッジを利用したメッセージングを行う 	<ul style="list-style-type: none"> サポートキットなどと連動し、活動時に正確かつ委員自身が安心して説明しやすい教材等を提供する マイナ関連に特化した勉強会の実施、マイナ関連実証イベントや体験会において委員を登用し、実践知を得る機会を増やす 		<ul style="list-style-type: none"> 全デジタル推進委員に対する定期的なアンケートや教材の利用実績等を通じて、活動意欲や活動実績を把握するほか、マイナ関連のサポート活動実態を解像度高く把握し、実態に応じて必要な施策立案に生かす 		
KPI	(仮) 委員によるマイナ関連活動内容の認識度 ・2024年度目標 : 70%	(仮) ①委員によるマイナ関連の理解度 ・2024年度目標 : 60%	(仮) ②マイナ関連勉強会の満足度 ・2024年度目標 : 60%	(仮) 定期アンケートにおける回答率 ・2024年度目標 : 15%	(仮) ベンチマークとなる教材の利用率 ・2024年度目標 : 20%	
効果測定	委員向けアンケート回答からの算出	委員向けアンケート回答からの算出	委員統計データからの算出	委員向けアンケート回答からの算出	ダウンロード数 またはログ解析	
今後深掘りが必要な要素	<ul style="list-style-type: none"> メッセージやインセンティブ設計 メッセージ発信対象 (デジタル推進委員限定か、広く一般も対象に行うか) 伝達媒体・手法 	<ul style="list-style-type: none"> 勉強会の目的・設計 提供情報の精査、マニュアルの企画 活用機会の組成、運用・募集手法 (エンタメ、医療機関など) 		<ul style="list-style-type: none"> 実態把握の手法 ベンチマークとなる教材・情報の特定 回答へのインセンティブ設計 システム化の検討 (サポートキットへの機能アドオンなど) 		

基本方針 2 デジタル社会の実現に向けた政策推進力の強化

戦略	2 専門支援人材による取組推進			
目指す姿	デジタル社会の実現に向けて貢献意欲と専門性が高いデジタル推進委員が政策推進をリードしている			
KGI	(仮)専門支援人材がマイナ関連の利用方法の支援環境に良い影響を与えていると回答するデジタル推進委員の割合 2024年度目標 30%			
実現するうえでの課題	<p>01 政策推進をするための役割・道筋の不存在</p> <p>デジタル庁の政策として一層の政策推進を期待し、自らの専門性を生かしより広く深く貢献したいと考えるデジタル推進委員が一定見受けられる。一方で、専門的・意欲的な人材の活用に向けた役割や道筋を定義しきれていない</p>	<p>02 専門性の高い層を対象とした情報・教育機会の不足</p> <p>政策貢献意欲の高い一部のデジタル推進委員は、マイナ関連を含め、より一層の先端技術やデジタル社会の浸透に向けて研鑽できる情報を求める声が多い</p>	<p>03 政策推進を踏まえた活動拡大に向けた道筋の確立</p> <p>活動経験が多い層が参加するオンラインコミュニティでのアンケート結果では、約7割がマイナンバーカード・マイナポータル等のサポート経験が無いと回答があった</p>	
施策	<p>政策推進をリードする専門支援人材の開拓</p> <ul style="list-style-type: none"> 政策推進に貢献意欲が高いデジタル推進委員に対して役割定義し、専門人材として選考などを経て、限定的に選出する 選定人材を政策推進のエバンジェリストとして、ナッジを踏まえた一定の権限付与や動機づけを行い、他のデジタル推進委員への活動啓発を促す 	<p>高度な研鑽機会の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 主に選定した専門支援人材を対象に、政策意図やデジタル社会実現に向けた戦略を含むマイナ関連のマニュアルを提供する デジタル社会の実現、テクノロジーへの不安払しょくに関心の高い民間企業を招いた勉強会を開催し、研鑽の機会を提供する 	<p>積極的・能動的な活動増加につながる仕組みの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナ関連の活動機会を積極的に提供する 主にエバンジェリスト人材を対象に、委員活動に広く活用できるサポートプログラムなどの企画をデジタル庁や民間企業等とともに共同開発する機会を提供する 開発や活動に関する一定の取組実績に対して表彰等を行う 	
KPI	(仮)専門支援人材の選定数 ・2024年度目標 : 50人	(仮)マニュアルや勉強会等に関する専門支援人材の満足度 ・2024年度目標 : 60%	(仮)活動機会の提供数 ・2024年度目標 : 24件	(仮)プログラム等の企画数 ・2024年度目標 : 5件
効果測定	対象向けアンケート回答からの算出	対象向けアンケート回答からの算出	表彰数	企画実施数
今後深掘りが必要な要素	<ul style="list-style-type: none"> 所掌範囲、役割の明確化 選考プロセス 登用方法 動機づけ設計 	<ul style="list-style-type: none"> 教材の内容、作成手法検討 勉強会の企画運営の検討（目的・設計、メンバー募集、運営方法） 	<ul style="list-style-type: none"> マイナ関連の活動機会の収集・発信、専門支援人材の参加設計 サポートプログラム共同開発の検討（プログラム目的・内容設計、作成プロセス定義など） 表彰等制度の目的、運用設計 	

基本方針3 デジタル推進委員の活動浸透

戦略	① “身近に” 相談できる環境づくり		
目指す姿	地方自治体との連携推進により、身近に“相談できる環境が整っている		
KGI	(仮)10万人あたりの委員数が30人以上の都道府県の割合 2024年度目標15%		
実現するうえでの課題	01 運用手法の不確立によるデジタル推進委員の稼働率の低下 デジタル推進委員として任命がされていても、自治体内での運用方法が確立されておらず、結果的に稼働率の低下につながってしまっている	02 デジタル推進委員任命・認知度の地域格差 デジタル推進委員の地域分布に隔たりがあり、自治体間でのデジタル推進委員の任命人数や認知度に差異が生じてしまっている	03 地域単位でのハブ機能の不足 デジタル推進委員の活性化に向けては、地域単位でのデジタル推進委員の運用・管理が有効であるが、現状そのような機能がない
施策	協働マニュアル等を通じた自治体等によるデジタル推進委員の活用促進 <ul style="list-style-type: none"> 令和5年度事業で作成した協働マニュアルを全自治体に展開し、デジタル推進委員の掘り起こし、選定、育成、実践のそれぞれのフェーズでの方法につき明示をする デジタル推進委員に取り組むことになって得られるスキル、活動しやすさなどを可視化する 	デジタル推進委員がいない市区町村や少ない都道府県への普及啓発 <ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員の都道府県別、市区町村別の任命人数について分析する デジタル推進委員がいない市区町村、少ない都道府県に対してはデジタル推進委員の活動を紹介し、地域の網羅性を担保する形での任命者増加を図る ピア効果を期待し自治体別の任命人数を公表する 	デジタル推進委員推進戦略拠点（仮）の設置 <ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員の活動を企画・運営する「デジタル推進委員推進戦略拠点（仮）」を設置し、地域単位での活性化を図る
KPI	(仮)協働マニュアルの活用率 ・2024年度目標：全自治体の40%	(仮) ①デジタル推進委員が1人以上在籍する全国の市区町村の割合 ・2024年度目標：40%	(仮) ②10万人あたりの委員数が20人以上の都道府県の割合 ・2024年度目標：80%
効果測定	自治体向けアンケート回答からの算出	デジタル推進委員統計データ分析	デジタル推進委員統計データ分析
今後深掘りが必要な要素	<ul style="list-style-type: none"> 協働マニュアルの活用促進施策の検討 協働マニュアルを積極的に活用する意向のある自治体の特定 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員の都道府県別、市区町村別の最新の任命人数の把握 自治体による任命済みのデジタル推進委員の把握方法、活用のための連絡手段の提供方法 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員推進拠点（仮）の機能要件の整理

基本方針 3 デジタル推進委員の活動浸透

戦略	2 “気軽に” 相談できる環境づくり			
目指す姿	民間企業との連携推進により、“気軽に”相談できる環境が整っている			
KGI	(仮)携帯キャリア以外の属性が全体を占める割合 2024年度目標35%			
実現するうえでの課題	01 関連団体との連携不足	02 団体側の活動インセンティブの不足	03 制度・資格との連携実績がない	
	<p>関連団体との連携が十分にされておらず、現状携帯キャリア属性のデジタル推進委員の割合が多くなっている</p>	<p>デジタル推進委員の活動に協力するインセンティブが団体側に不足しており、継続的な協力を得られにくい</p>	<p>デジタル推進委員と制度・資格との連携がないため、国民への認知度を上げられる余地が残されている</p>	
施策	<p>実証や普及啓発で確認できた親和性の高い属性・業種への重点アプローチ施策</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年度事業で高い親和性を確認できた民間企業、NPO団体、大学協会等の団体と連携し、デジタル推進委員の参加促進及び活動機会の創出を図る 協力団体への参加推進を積極的に進める カクテルパーティー効果を踏まえ、任命人数が多い団体の所属メンバーを特定し個別案内を送付する 	<p>企業・団体への参加推奨のインセンティブ</p> <ul style="list-style-type: none"> 企業・関連団体自身が積極的に活動参加を促進し、活動機会を創出するために必要なインセンティブについて整理のうえ、施策を打ち出す デジタル推進委員を活用した企業のCSR活動に関する記事を作成し、法人向け広報素材として活用する 	<p>各種制度や資格との連携・連動</p> <ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員と親和性の高い制度・資格を整理し、デジタル推進委員の活動と連携させる 特に資格においては登録・更新要件にデジタル推進委員としての活動記録を入れる等を検討する 	
	KPI	<p>(仮) ①協力団体任命人数</p> <ul style="list-style-type: none"> 2024年度目標 ：前年比20%増 	<p>(仮) ②団体へのアプローチ数</p> <ul style="list-style-type: none"> 2024年度目標 ：20団体以上 	<p>(仮)インセンティブ向上施策の実施団体数</p> <ul style="list-style-type: none"> 2024年度目標：3団体
効果測定	任命人数比較による算出	アプローチ実績	実施団体数	連携団体数
今後深掘りが必要な要素	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員の属性別、業種別の最新の任命人数の把握 親和性の高い属性・業種に該当する団体の整理 ターゲット団体へのアプローチ方法・内容 		<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進委員の活動に協力するメリットの整理 デジタル推進委員を活用した事例の収集 広報素材の設計・作成 任命済みのデジタル推進委員の把握方法、活用のための連絡手段の提供方法 	<ul style="list-style-type: none"> 親和性の高い制度や資格の整理 デジタル推進委員との連携による各種制度・資格のメリットの検討