



会議名：シニアネットフォーラム21 in 東京 2021
日 時：令和3年10月12日（火）

高齢者等に向けたデジタル活用支援の推進について

2021年10月12日

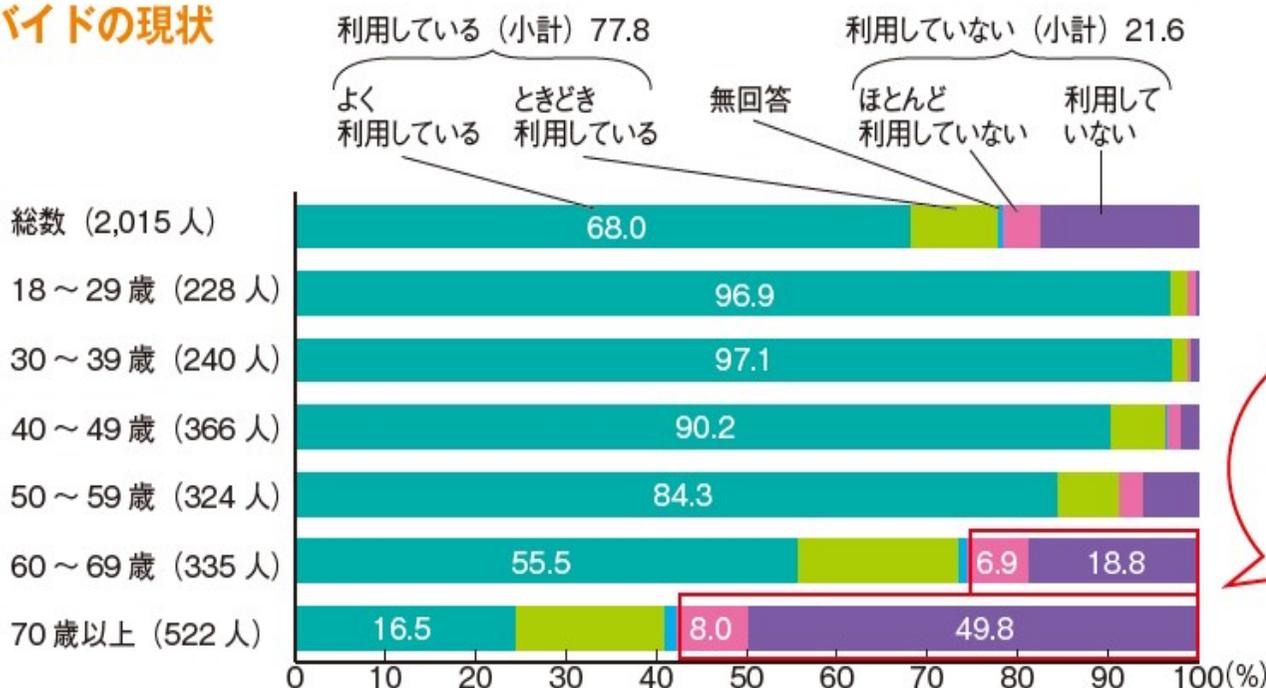
総務省 情報流通行政局 情報流通振興課

- 新型コロナウイルス感染症により、「人と接触を避ける」オンラインでのサービスの利用拡大が求められ、社会全体のデジタル化が進められる中、デジタル技術を使いこなせる方々と、そうではない方々の「デジタル格差」の解消が重要な政策課題となっている。
- 特にスマートフォンは個人が手軽にオンライン手続きを行うことができるツールであり、必要とする人に十分な支援を行き渡らせることが急務となっている。

高齢者におけるデジタルデバイドの現状

問：あなたはスマートフォンやタブレットを使用していますか？

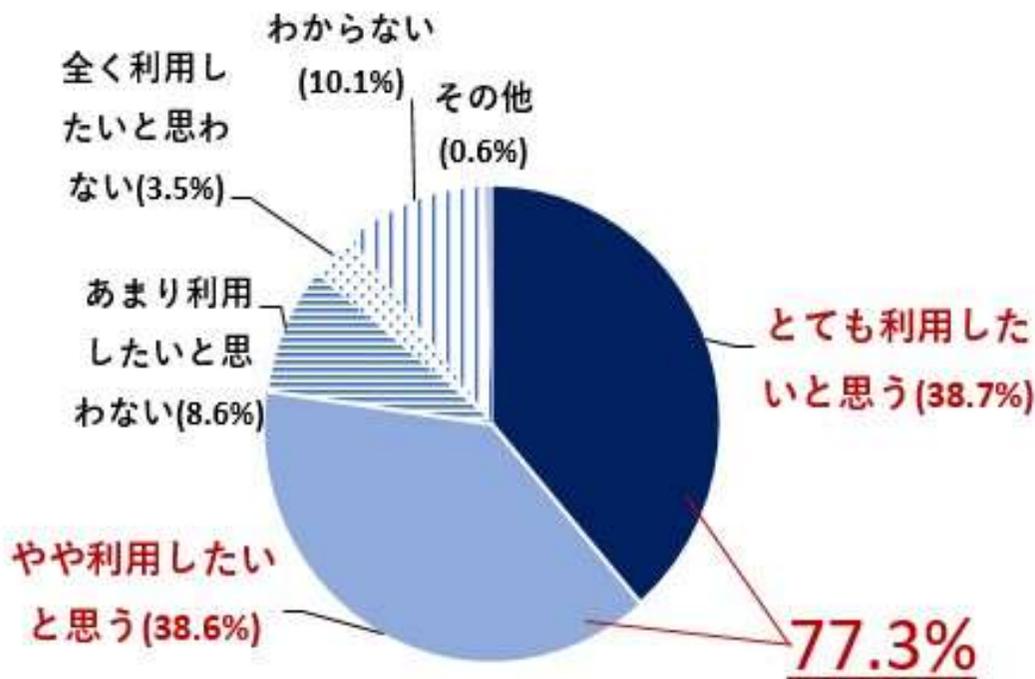
※出典：内閣府広報室「情報通信機器の利活用に関する世論調査」(2021年1月22日公表)
 ・期間：2020年10月1日～11月15日
 ・対象：全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人(有効回収数：2,015人)
 ・目的：情報通信機器の利活用に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。



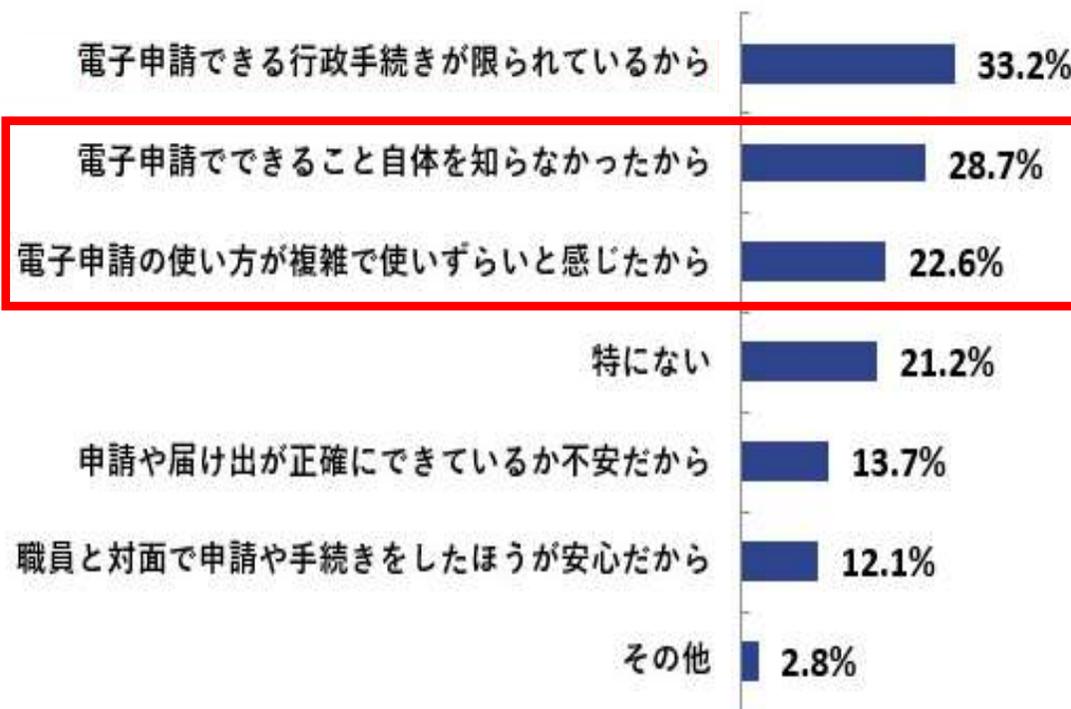
60歳台の25.7%、70歳以上の57.8%がスマートフォン等を利用できていない

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

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



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



平成30年11月15日～平成31年3月28日

「デジタル活用共生社会実現会議」

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

- ①ICTを活用し誰もが豊かな人生を享受できる共生社会の実現推進に向けた方策の検討
（障害者や高齢者等が必要な情報にアクセスできないことの解消、AIとデータを掛け合わせ、個々のユーザーニーズに合致したICTの実現）
- ②ICT活用社会の意識改革、普及啓発策の検討

<ICT地域コミュニティ創造部会>

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

部会長：
安念潤司中央大学大学院法務研究科教授

<ICTアクセシビリティ確保部会>

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

電話リレーサービスに係る
ワーキンググループ

○ デジタル社会基本形成法（令和3年9月1日施行）*一部抜粋

第二章 基本理念

（全ての国民が情報通信技術の恵沢を享受できる社会の実現）

第一条

デジタル社会の形成は、**全ての国民が、高度情報通信ネットワークを容易にかつ主体的に利用するとともに、情報通信技術を用いた情報の活用を行うことにより、デジタル社会におけるあらゆる活動に参画し、個々の能力を創造的かつ最大限に発揮することが可能となり、もって情報通信技術の恵沢をあまねく享受できる社会が実現されることを旨として、行われなければならない。**

（利用の機会等の格差の是正）

第八条

デジタル社会の形成に当たっては、地理的な制約、年齢、障害の有無等の心身の状態、経済的な状況その他の要因に基づく**高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用に係る機会又は必要な能力における格差が、デジタル社会の円滑かつ一体的な形成を著しく阻害するおそれがあることに鑑み、その是正が着実に図られなければならない。**

第六章 デジタル社会の形成に関する重点計画

（デジタル社会の形成に関する重点計画の作成等）

第三十七条二項（省略）

同項第四号

高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用の機会の確保に関し政府が迅速かつ重点的に講ずべき施策

同項第九号

生活の利便性の向上等に関し政府が迅速かつ重点的に講ずべき施策

○ デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年6月18日閣議決定）

6. アクセシビリティの確保

(3) ICT機器・サービスに関する相談体制等

障害者や高齢者が、身近な場所で身近な人からICT機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境作りを推進する「デジタル活用支援」について重点的に取り組む。

令和3年度は全国の携帯ショップや地域のICT企業、社会福祉協議会、シルバー人材センター、公民館など約1,800箇所での講習会等の実施が予定されているが、令和4年度以降については内容の充実を図り、これらを起点として地方公共団体や教育機関等と連携し、地域のサポート体制を確立することにより、幅広い取組を国民運動として促進する。

○ 経済財政運営と改革の基本方針2021 日本の未来を拓く4つの原動力～グリーン、デジタル、活力ある地方創り、少子化対策～ (令和3年6月18日閣議決定)

第2章 次なる時代をリードする新たな成長の源泉 ～4つの原動力と基盤づくり～ 2. 官民挙げたデジタル化の加速

(3) デジタル人材の育成、デジタルデバイドの解消、サイバーセキュリティ対策

「誰一人取り残さない」という理念の下、「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、ITリテラシーやスキルの底上げ・再生などのデジタルデバイド対策を推進する。特に地域で育成したデジタル人材を積極的に活用し、デジタル活用に不安のある高齢者等にオンラインサービスの利用方法等に関して講習会・出前講座*等の助言・相談を行うとともに、行政窓口等でのサポートに努めるなど、支援の仕組みの充実を図る。

*地方自治体等と連携し、公民館等の身近な公共的な場所で高齢者等のデジタル活用を支援する講習会。

○ 成長戦略フォローアップ° (令和3年6月18日閣議決定)

1. 新たな成長の原動力となるデジタル化への集中投資・実装とその環境整備

(1) デジタル庁を中心としたデジタル化の推進 iv) デジタル人材の育成

・高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、民間企業や地方公共団体等と連携したオンラインによる行政手続やサービスの利用方法等に関する助言・相談等の支援を2021年度から全国で本格実施する。

○ サイバーセキュリティ戦略 (令和3年9月28日閣議決定)

4. 1. 4 誰も取り残さないデジタル/セキュリティ・リテラシーの向上と定着

国としても、デジタル活用の機会、またそれに応じたデジタル活用支援の取組と連動をしながら、官民で連携して国民への普及啓発活動を実施していく。例えば、高齢者等向けには、携帯電話の販売代理店をはじめ様々な地域の担い手との連携、子供向けには、小中学校とサイバー防犯に係るボランティア等との連携も図りつつ、サイバーセキュリティに関する注意事項の啓発等に取り組む。

○ まち・ひと・しごと創生基本方針 (令和3年6月18日閣議決定)

6 新しい時代の流れを力にする (1) 地域におけるSociety 5.0の推進 ①地域における情報通信基盤等の環境整備 (d)未来技術の活用に向けた社会ニーズの醸成

・デジタル社会の形成に当たり、民間企業や地方公共団体等と連携し、デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けて、オンラインによる行政手続やサービスの利用方法等に対する助言・相談等の対応支援を、2021年度から全国において本格的に実施する。
(総務省自治行政局地域情報化企画室、情報流通行政局情報流通振興課情報活用支援室)

○デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）

「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善に向けて（国・地方デジタル化指針）」（抄）

5.6 国民のデジタル活用度に応じた多様な手段（地域の支援体制、オンライン処理等）の確保

【考え方】

いわゆるデジタルデバイドの是正を図ることはもとより重要であるが、国民の満足度を最大化するデジタル政府・デジタル社会の実現に当たっては、ますます重要となる。「誰一人取り残さない」「人に優しいデジタル化」を、常に希求することが必要である。

【取組方針】

① 「デジタル活用支援員」の本格実施等

オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「デジタル活用支援員」について、2020年度（令和2年度）中に検討及び実証事業を行い、施策の本格実施を行う。

また、生活困窮者のデジタル利用等の実態の把握を2020年度（令和2年度）に進め、必要な支援策を検討する。

「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善に向けて - 工程表 - 」（抄）

5.6 国民のデジタル活用度に応じた多様な手段（地域の支援体制、オンライン処理等）の確保

	2020年度 (令和2年度) 1～3月	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
「デジタル活用支援員」の 本格実施等	デジタル活用支援員の実施・普及啓発、制度整備に係る検討等					
	生活困窮者のデジタル 利用等の実態把握等	実態把握に基づく措置、好 事例の横展開				

- **高齢者はデジタル活用に不安のある方が多く**、また、「電子申請ができること自体を知らない」等の理由によりオンラインによる行政手続き等の利用が進んでいない。
- 民間企業や地方公共団体などと連携し、高齢者等のデジタル活用への不安解消に向け、**オンラインによる行政手続きやサービスの利用方法等に対する助言・相談等を実施する。**
- **令和2年度は全国11箇所を実証、令和3年度以降は全国補助事業**として実施。

(実施イメージ)

国
(総務省)



携帯ショップのスマホ教室等



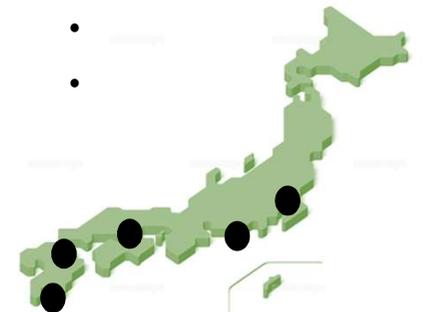
高齢者等の身近な場所で、行政手続きや利用ニーズの高い民間サービスの利用方法の助言や相談などを実施。

(説明・相談の例)

- ・マイナポータルの使い方
- ・オンラインによる診療や予約
- ・e-Taxの利用方法 等

<事業実施団体 (想定)>

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



政府広報テレビ番組による特集

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



（番組情報）

タイトル：「宇賀なつみのそこ教えて！」

放送情報：BS朝日にて毎週金曜日 18時～18時30分放送

番組情報：

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

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

フルバージョンについては、政府広報オンラインHPよりご視聴ください。

■ 総務省のデジタル活用支援推進事業

- 令和4年度以降は、携帯ショップがない市町村（817市町村）への講師派遣を含め、令和3～7年度の5年間で延べ1,000万人の参加を目指す。

■ 国民運動としての取組

- 「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を達成するため、他府省・地方公共団体・教育機関・NPO法人等と連携し、国民運動として、若い世代が高齢者に教えることや、高齢者が気軽に何でも相談したり教えあうことができる場の提供といった幅広い取組を積極的に促していく。

■ 周知広報について

- デジタルの日（令和3年は10月10日、10月11日）を「みんなでデジタル活用を学ぶ日」と位置づけ、国民運動として盛り上げるとともに、全国多くの場所で一斉に講習会等を開催する。
- 高齢者への影響力が大きいテレビによる政府広報の活用

R4年度から支援員の
講師派遣をスタート

5年間で延べ1,000万人
の参加を目指す

総務省事業

国民運動としての幅広い取組

1. 総務省のデジタル活用支援事業のアウトプット指標

	事業実施団体が実施 (携帯ショップがある 市区町村)		講師派遣 (携帯ショップが ない市区町村)	計 (KPI)
	R3年度	R4～7年度 (各年度)	R4～7年度 (各年度)	R4～7年度 (各年度)
箇所数	1800	4000	400	5000箇所
参加者数	40万人	200万人	10万人	(R3～7年度累計) 1000万人
支援員数	3000人	8000人	2000人	1万人

※ 毎年度見直しを行う

2. 国民運動としての取組

- 若い世代が高齢者にデジタル活用を教えることを促すための周知活動
- 地域のサポート体制の確立（地方公共団体、高齢者団体、商工団体、農業団体、町内会・自治会、NPO法人などの様々な地域の担い手の積極的な取組を後押し）
- 地域における多様な「支援員」の育成・確保
 - ・若い世代のデジタル・リテラシーの引き上げ
 - ・意欲のある高齢者が「教える側」として参加
 - ・支援員の担い手となるインセンティブ付与
- 政府広報の活用（10月1日、10月22日にBSテレビ朝日にて放送予定）
- デジタルの日（10月10日、10月11日）の一斉講習会

5年後（R8年度）の
アウトカム指標

KPI
<ul style="list-style-type: none"> ▶ スマホ等を使いこなすことができる高齢者の割合（数値目標：5年間で70%に引き上げる、使いこなすことができない高齢者を半減）※ ▶ 「デジタル・ガバメント実行計画」に記載の、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のオンライン利用率

※ スマホの利活用に関する国民の意識調査を定期的実施。2025国勢調査で市区町村毎の割合を把握することも検討。令和3年1月の内閣府世論調査では60歳以上の46%がスマホ等を利用と回答。

事業実施団体は、以下の2類型で実施（それぞれオンライン形式も可能）

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

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

類型A 全国展開型



- ✓ 既に講習会等を行う拠点を全国に有しており、当該拠点で支援を実施する主体
（携帯キャリア・携帯ショップを想定）
- ✓ 地方自治体等から支援員の派遣を依頼された場合には、可能な範囲で対応することも想定

類型B 地域連携型



- ✓ 地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所で支援を実施する主体（地元ICT企業、社会福祉協議会、シルバー人材センター等を想定）
- ✓ 地域の多様な人材の活用を想定し、コミュニティの形成等にも貢献

類型ごとにそれぞれ以下の講座を取り扱う

類型A（全国展開型）：スマートフォンの活用の「**応用講座**」を取り扱う

類型B（地域連携型）：「**応用講座**」に加え、電源の入れ方やインターネットの使い方など、機器の操作の仕方を含めた「**基本講座**」を取り扱う

	類型A（全国展開型） （全国の携帯電話ショップ等）	類型B（地域連携型） （地域のICT企業や団体等）
応用講座	① マイナンバーカードの申請方法 ② マイナポータルの活用方法 ③ マイナポイントの予約・申込方法 ④ e-Taxの利用方法 ⑤ オンライン診療の利用方法 ⑥ 地域におけるオンライン行政手続の実施方法	
基本講座	全国展開型では、基本講座は取り扱わない。 （各社の既存のスマホ教室等の取組で補完できることから、本事業では対象外）	① 電源の入れ方、ボタンの操作方法 ② 電話のかけ方、カメラの使い方 ③ アプリのインストール方法 ④ インターネットの利用方法 ⑤ メールの利用方法 ⑥ 地図アプリの利用方法 ⑦ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）・コミュニケーションアプリの利用方法

- 5月14日の一次締切後、6月7日に執行団体から事業実施団体に対して交付決定
- 6月1日から18日までの間、執行団体を通じて二次公募を実施

一次公募：4月23日～5月14日（※終了。全国型4団体・地域型21団体を採択）

二次公募：6月1日～6月18日（※終了。地域型99団体を採択）

<実施スキーム>



一次・二次公募の結果概要

- 二次公募は類型Bについて実施し、申請者99者、申請数157件（一次採択の約5倍）
- KPI（R3デジタル活用支援事業計画のアウトプット指標）はいずれも達成予定

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

項目	類型A（全国展開型）	類型B（地域連携型）		合計
	一次採択	一次採択	二次採択	
申請数	申請者：4者 申請数：4件	申請者：21者 申請数：29件 （※1者で複数申請あり）	申請者：99者 申請数：157件 （※1者で複数申請あり）	申請者：124者 申請数：190件
箇所数	2,143所 （KPI約1,700箇所） ・約845市区町村 ・1724市区町村中約50%、 人口ベースで約86%	30箇所 ・30市区町村	168箇所 ・168市区町村 ※重複する場合在り	2,341箇所 （KPI約1,800箇所）
講習会の実施回数	約11.4万回 （KPI約8.5万回）	1,147回	5,572回	約12.1万回 （KPI約9万回）
支援員候補の人数	6,146人 （KPI約2,550人）	140人	1,091人	7,377人 （KPI約3,000人）

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

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



デジタル活用支援講習会の検索

「デジタル活用支援講習会」の開催場所を調べることができます。

標準教材・動画

講座で使用する教材の入手や、スマホ講座の動画の視聴ができます。

チラシ・ポスター



ワッペン



ゼッケン



のぼり

