デジタル活用支援員の全国展開に向けた調査研究
成果報告

株式会社野村総合研究所　コンサルティング事業本部　社会システムコンサルティング部
副主任コンサルタント　河原秀行

2021年9月

NRI

Share the Next Values!

目次

1. デジタル活用支援員事業について

2. 2020年度実証地域での取り組みについて

3. 関連する調査研究の結果について

4. 総括・今後に向けて

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

1.　デジタル活用支援員事業について

Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

「デジタル活用支援員」事業は、地域の高齢者等に対し、オンラインによる行政手続きサービスの利用方法等を教える事業である

総務省　デジタル活用支援推進事業の概要

1

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

（実施イメージ）

国
（総務省）

・デジタル活用支援の活動に対する補助
（補助率10/10）

携帯ショップのスマホ教室等

デジタル格差解消を図るため、高齢者等の身近な場所で、行政手続きや利用ニーズの高い民間サービスの利用方法の助言や相談などを実施。

（説明・相談の例）
・マイナポータルの使い方
・オンラインによる診療や予約　　等

<事業実施団体（想定）>

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

・
・

出所）総務省「第1回デジタル活用支援アドバイザリーボード（配布資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

総務省は、「デジタル活用共生社会」の実現を目指すべき社会像として掲げている

■日本は、平成22年をピークに人口減少局面に突入するなど、人口構造の大きな転換期にある。

- 結果として、人口減少社会における地域社会や産業の担い手として、今まで以上に高齢者、障害者、女性及び外国人の活躍が期待されている。

■一方では、IoT、AI、5G等、情報通信関連技術の進歩・活用が急速に進んでいる。

- 情報通信関連技術は、スマートフォン・AIスピーカー・多言語音声翻訳・自動運転等の形で、様々な分野で日常生活から社会全体に対して広範な影響力を及ぼす可能性を有している。

■上記のような背景のもと、総務省は、年齢・性別・障害の有無・国籍等にかかわらず、誰もがデジタル活用の利便性を享受し、または担い手となり、多様な価値観やライフスタイルを持って豊かな人生を送ることができる「包摂（インクルーシブ）」な社会の実現を目指す「デジタル活用共生社会」の実現を目指すべき社会像として掲げている。

出所）総務省「デジタル活用共生社会の実現に向けて～デジタル活用共生社会実現会議 報告～」

Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

「デジタル活用共生社会実現会議」の中で、「デジタル活用支援員」の取組が提言された

■総務省は、「デジタル活用共生社会」の実現に向けた具体的な取組を検討する場として、内閣官房IT総合戦略室や文部科学省及び経済産業省の協力を得ながら、平成30年11月から平成31年3月にかけて「デジタル活用共生社会実現会議」を開催した。

- 当該会議の報告書は下記ホームページで掲載されている。
  「「デジタル活用共生社会実現会議」報告書の公表」
  http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02ryutsu02_04000334.html

■「デジタル活用共生社会実現会議」の中では、デジタル活用共生社会の実現に向けて、いくつかの具体的な施策が提言された。その中の一つが、今回の事業である「デジタル活用支援員」の取組である。

- なお、その他には下記のような施策が提言されている。
  - 障害当事者参加型技術開発の促進
  - テレワーク等の環境整備
  - 地域ICTクラブ
  - 情報（コミュニケーション）アクセシビリティの確保
  - 多言語対応・オープンデータ等の推進

出所）総務省「デジタル活用共生社会の実現に向けて～デジタル活用共生社会実現会議 報告～」よりNRI作成

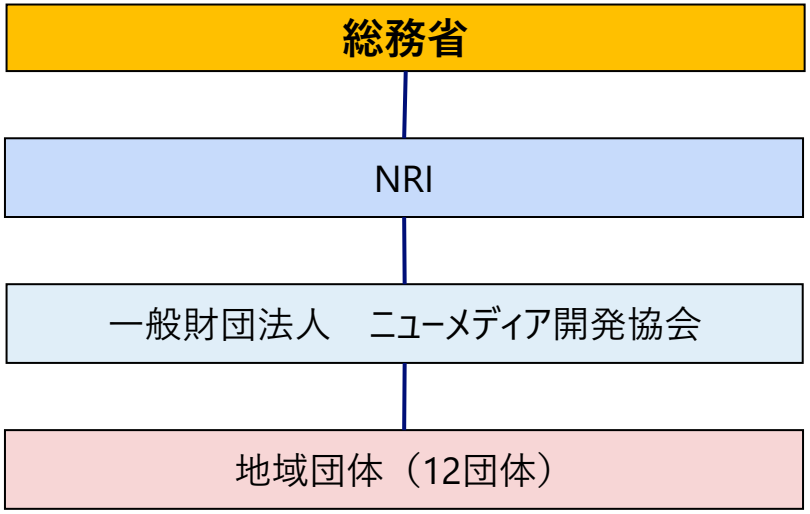
Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度は、デジタル活用支援員の取組を全国展開する前段として、12地域での実証事業と、それに関連する調査・検討を行った

■2020年度は、11地域・12団体での実証事業と、それに関連する調査研究を行った。

- 報告書や、実証地域団体の成果報告資料は下記HPに掲載されている。
  https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/b_free03b.html
- なお、2019年度にも類似の実証事業を、鎌倉市と島原市で実施している。
- 2021年度は、一般財団法人　データ通信協会が執行団体となり、全国で事業を実施中。

2020年度実証事業　実施体制



Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2.　2020年度実証地域での取り組みについて

Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度の実証地域・協議会と代表団体は下表の通り

2020年度の実証地域・協議会と代表団体

実証地域	協議会	代表団体
陸前高田市	陸前高田デジタル活用推進協議会	一般社団法人　トナリノ
会津若松市	会津地域スマートシティ推進協議会	株式会社エヌ・エス・シー
中能登町	中能登町デジタル活用協議会	中能登町
加賀市	スマート加賀IoT推進協議会	加賀市
福井市	福井ICT推進協議会	グラスITフィールズ株式会社
福井市	福井市デジタル活用推進協議会	株式会社ヒューマン・デザイン
名古屋市北区	名古屋市北区ICT利活用推進協議会	社会福祉法人名古屋市北区社会福祉協議会
高松市	スマートシティたかまつ推進協議会	株式会社NTTドコモ
松山市	スマートインクルージョン活動推進協議会	公益社団法人　松山市シルバー人材センター
佐賀市	佐賀デジタル活用推進協議会	特定非営利活動法人　シニア情報生活アドバイザー佐賀
島原市	島原市デジタル活用支援協議会	株式会社ケーブルテレビジョン島原
都城市	都城デジタル化推進協議会	シフトプラス株式会社

出所）総務省「令和2年度デジタル活用支援員の全国展開に向けた調査研究調査報告書（概要）」よりNRI作成

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

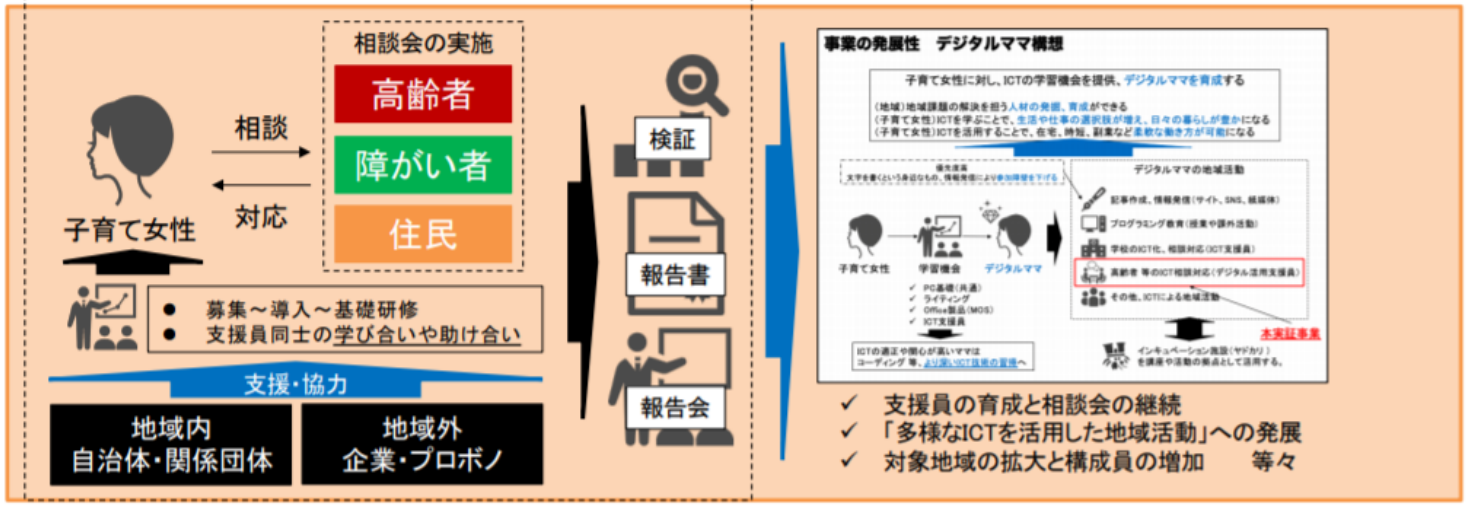
陸前高田デジタル活用推進協議会：子育て女性を中心に支援員を募集。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
陸前高田デジタル活用推進協議会（一般社団法人 トナリノ）

1

実施団体	一般社団法人トナリノ、陸前高田ユニバーサル就労支援センター、陸前高田市
実施地域	岩手県陸前高田市
実証地域内人口	18,500人
事業概要	• 過疎地域において、子育て女性を中心とした支援員の募集及び研修を行い、高齢者や障がい者、さらに広く住民向けに相談会を実施する。事業終了後、実証結果を検証し、報告書を作成配布、また、報告会をすることで広く周知をする。相談会に留まらない、支援員による「多様なICTを活用した地域活動」の可能性を検討する。

実証事業モデル



出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

会津地域スマートシティ推進協議会：地域のアプリを中心に相談会を展開。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
会津地域スマートシティ推進協議会（株式会社エヌ・エス・シー）

1

実施団体	株式会社エヌ・エス・シー、会津若松市
実施地域	福島県会津若松市全域
実証地域内人口	118,159人（令和3年1月1日現在）
事業概要	スマートシティを推進する会津若松市は、レコメンド型の情報提供プラットフォームである「会津若松＋（プラス）」を基軸とした地域IDに基づく複数のデジタル行政サービスを展開・拡大している。 本事業内にて、ICT利活用のスキル習得や市民生活に密接する行政サービスに合わせた教材の準備・作成からデジタル活用支援員の育成を行い、ICTの基本から便利な使い方に加え、既に実装されているデジタル行政サービスを相談会の中で活用し、高齢者等に対しデジタルの利便性を実感してもらいながら、地域IDを取得してもらうことで地域のデジタル行政サービスの市井への浸透を図り、相談者にとっても地域にとってもwin-winのデジタルデバイド対策を推進する。

実証事業モデル

出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

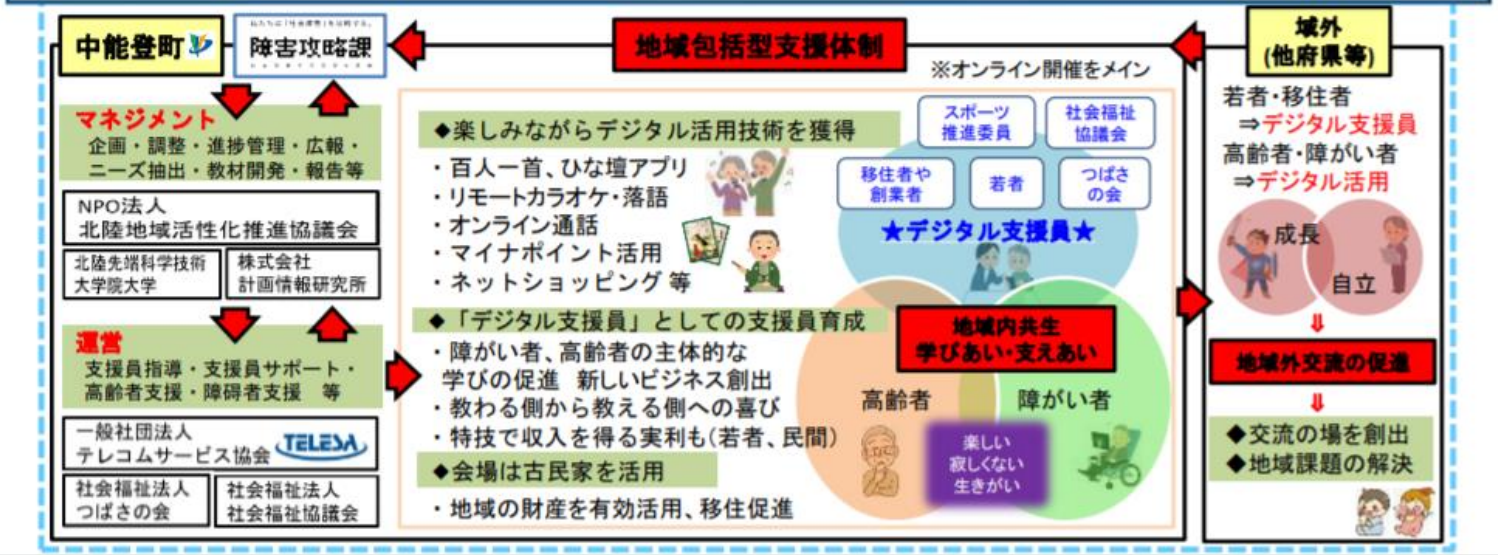
中能登町デジタル活用協議会：商工会等とも連携し、多様な属性の支援員を確保・育成。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
中能登町デジタル活用協議会（中能登町）

1

実施団体	中能登町、NPO北陸地域活性化推進協議会、ﾃﾚｺﾑｻｰﾋﾞｽ協会北陸支部、北陸先端科学技術大学院大学、㈱計画情報研究所
実施地域	石川県中能登町（詳細な実証範囲等）
地域内人口	17，571人（平成27年国勢調査）
事業概要	①中能登町で新しいビジネスとして働きたいと思う意識の高い若者や子育て中の母親、移住者、そして高齢者が“デジタル活用支援員”として活躍できるよう、当協議会がマネジメント・運営を行う。 KPI：2024年度末までにデジタル活用支援員10人確保（中能登町総合戦略） ②高齢者・障がい者もデジタル活用技術を獲得することにより、3世代交流を含めた持続可能な多世代型共生社会実現の一翼を担う。

実証事業モデル



出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

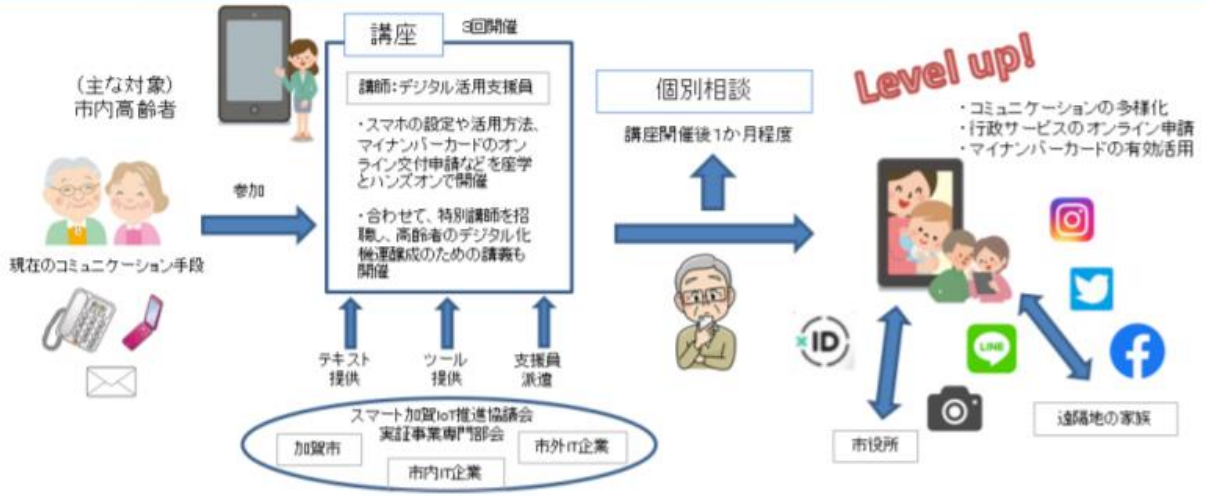
スマート加賀IoT推進協議会：マイナンバー関連の市の施策との相乗効果を意図。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
スマート加賀IoT推進協議会（石川県加賀市）

1

実施団体	石川県加賀市、株式会社インテトラス
実施地域	石川県加賀市（市内全域）
実証地域内人口	65，295人（令和3年1月1日現在）
事業概要	スマホ初心者の高齢者を主な対象者としてハンズオンセミナーを開催することで、マイナンバーカードのオンライン交付申請促進による取得率向上や、マイナンバーカードを活用した行政サービスのオンライン申請を日常生活の一部となることを目指す。

実証事業モデル



出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

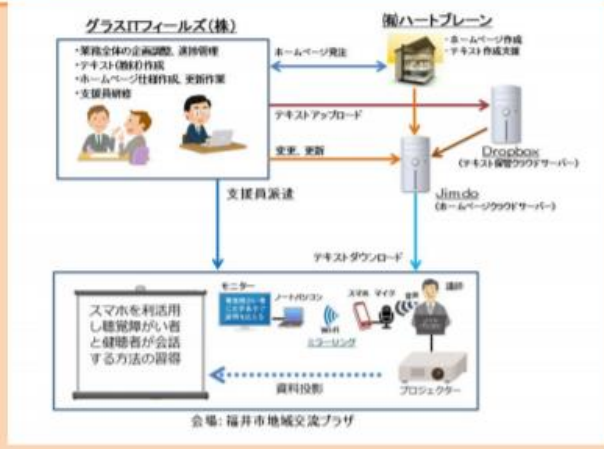
福井ICT推進協議会：聴覚障害者向けにも相談会を実施。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
福井ICT推進協議会（グラスITフィールズ株式会社）

1

実施団体	福井市役所、有限会社ハートブレーン
実施地域	福井県福井市全域
実証地域内人口	261，898人
事業概要	1．高齢者が、スマホの会話アプリを利用して、友人、知人、家族と何時でも連絡が取れるように、スマホの生活情報アプリを利用して毎日が楽しく豊かに過ごせるように、高齢者相談会を実施した。 2．聴覚障がい者が、スマホの手書アプリ、遠隔手書アプリを利用して、お店の人や公共施設の窓口と会話し、1人で行動できるようになる事を目的に、聴覚障がい者相談会を実施した。

実証事業モデル



全体系統図

聴覚障がい者相談会支援システム

出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

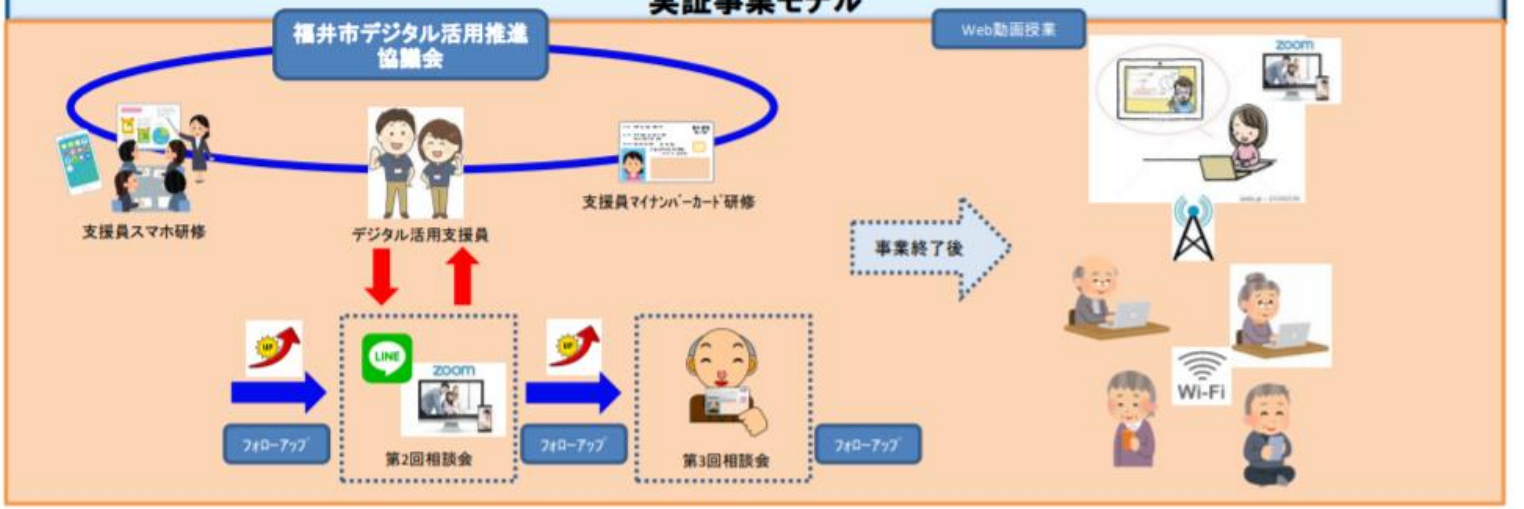
福井市デジタル活用推進協議会：相談会の内容についてのフォローアップを毎回実施。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
福井市デジタル活用推進協議会（株式会社ヒューマン・デザイン）

1

実施団体	株式会社ヒューマン・デザイン、江守企画株式会社、福井市社会福祉協議会、福井市
実施地域	福井県福井市（詳細な実証範囲等）
実証地域内人口	261,601人
事業概要	福井市デジタル活用推進協議会は、自治体・社団法人・携帯電話会社・民間企業との共同により、地域に密着した事業展開を実現する。 福井市全域の高齢者を対象とし、スマートフォンの利用方法およびキャッシュレス決裁やマイナンバーカード制度、Web動画について相談会を3回実施する。事前に、支援員にはスマートフォン利用方法の研修、マイナンバーカードについての研修、高齢者向け接遇の研修を実施する。 相談会の支援員は7名で、1グループ2～3人ずつのチームに支援員を1名配置し、実践してもらう。 各相談会の間で、支援員によるフォローアップを行い、高齢者の不安を取り除き、次のステップに進めるよう支援する。 本事業が終了した後も、高齢者が自立的・積極的にICT機器の利活用を進めていけるよう、希望者にはWeb動画授業を体験できるシステムを構築した。

実証事業モデル



出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

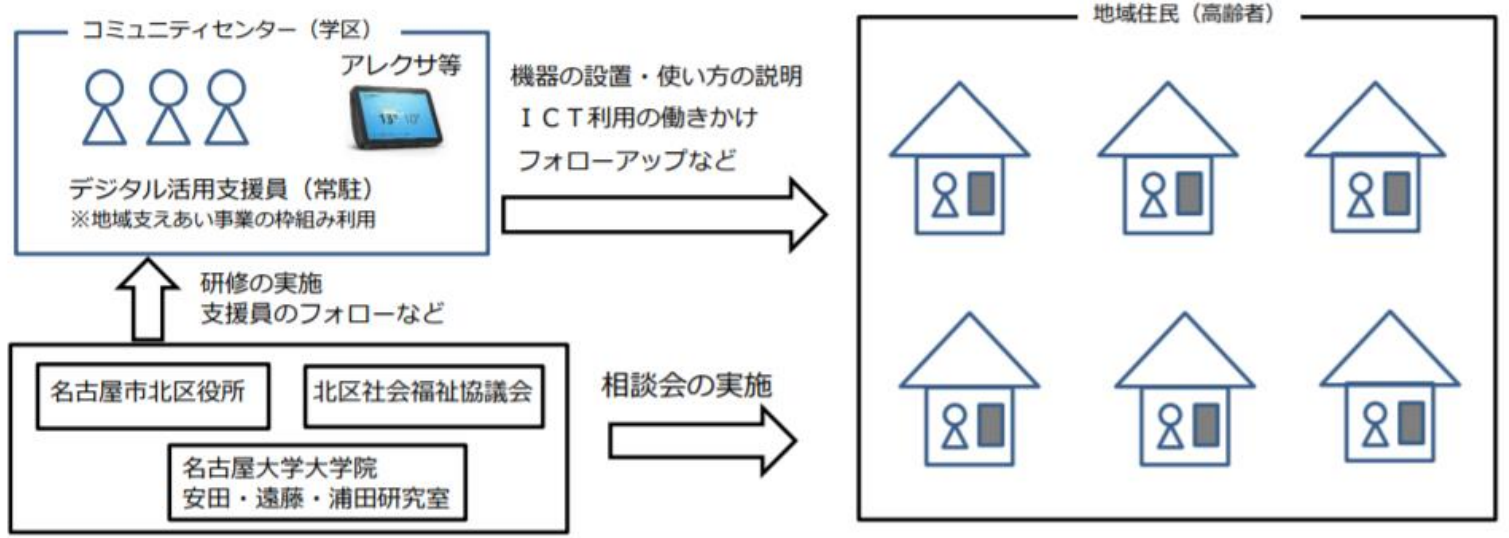
名古屋市北区ICT利活用推進協議会：従来の事業と連携し、スマートスピーカー等も活用。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
名古屋市北区ICT利活用推進協議会（北区社会福祉協議会）

1

実施団体	北区社会福祉協議会、名古屋市北区役所、楠西学区地域福祉推進協議会、名古屋大学安田・遠藤・浦田研究室
実施地域	愛知県名古屋市北区
実証地域内人口	163,440人（R2.10.1現在）
事業概要	既存の小学校区単位での地域支えあい事業の仕組みを活かして、地域の困りごとを解決するためのボランティアコーディネーターにデジタル活用支援員となってもらう。 名古屋大学大学院情報学研究科及び（株）デンソーと協力して、高齢者向けのICT機器による生活支援や健康増進、見守りなどのプログラムを提供し、ICT機器を通じての生活の変化等についても実証を進めていくものだが、その中でのICT機器使用するうえでのフォローをこのデジタル活用支援員が担っていくものとしている。

実証事業モデル



出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

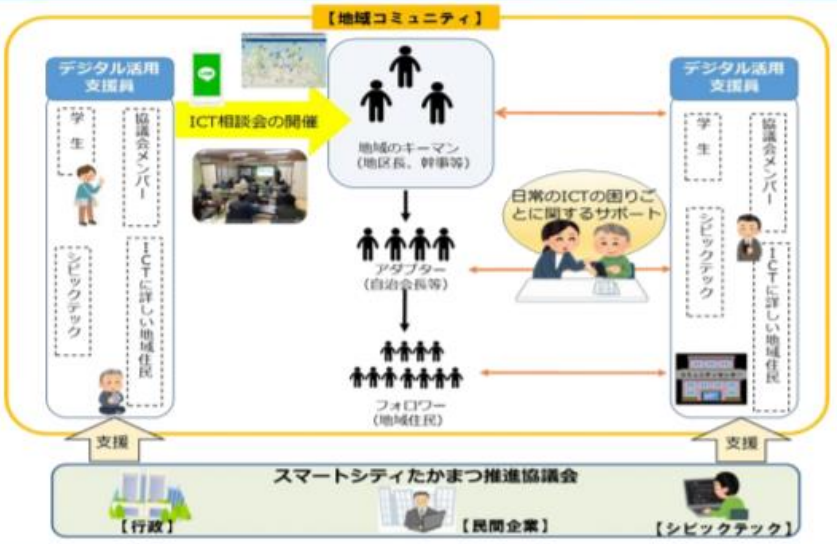
スマートシティたかまつ推進協議会：既存の地域コミュニティネットワークを活用。

令和２年度　デジタル活用支援員推進事業
スマートシティたかまつ推進協議会（株式会社NTTドコモ）

1

実施団体	株式会社NTTドコモ、高松市、Code for Sanuki
実施地域	香川県 高松市（鬼無地区・栗林地区）
実証地域内人口	426,034人（R3年2月1日時点）
事業概要	高齢者等、ICTを十分活用できていない人が、地域の身近な人から学べる「デジタル活用支援員」体制の構築に向け、支援員の組成や支援員による相談会の開催、日頃から支援員に気軽に相談できる仕組みづくりについて検討、試行する中で、支援員が継続して活動していくための協議会及び行政の役割や効果的な支援内容を明確化することで、他の地域に展開できるモデルをつくる。

実証事業モデル



出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

スマートインクルージョン活動推進協議会：オンラインでの相談会を実施。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
スマートインクルージョン活動推進協議会（公益社団法人松山市シルバー人材センター）

1

実施団体	スマートインクルージョン活動推進協議会（公益社団法人松山市シルバー人材センター）
実施地域	愛媛県松山市
実証地域内人口	507，085
事業概要	当該事業は、IT機器活用に遅れをとっている高齢者に対し、IT機器活用の利便性を知って頂くために実施するものであり、常にIT機器に触れて頂く機会を準備することが重要と考える。 生活に特化したアプリケーション、コミュニケーションアプリ等の講習会を重点的に行うことにより、「楽しい」と思って頂くことを前提とし、趣味の分野、健康の分野、生活の分野に関わる講習を実施することにより、サービス利用者自らが、多方面からの情報収集に意欲的になるようにサービスを展開していきたい。 当該事業の目的は、“持続的”にIT機器を活用して頂く仕組みづくりである。

実証事業モデル

出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

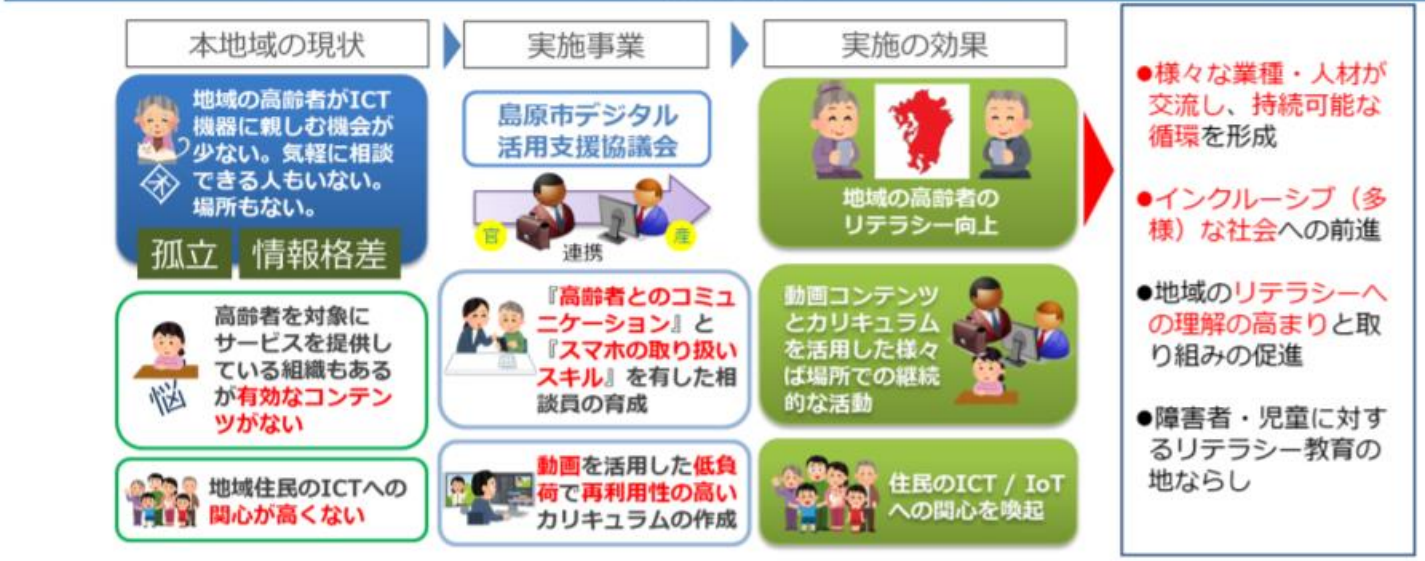
島原市デジタル活用支援協議会：動画コンテンツを作成し、事業の持続性を向上。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
島原市デジタル活用支援協議会（株式会社ケーブルテレビジョン島原）

1

実施団体	株式会社ケーブルテレビジョン島原、一般社団法人島原市医師会島原市地域包括支援センター、島原ソフトウェア株式会社、社会福祉法人島原市社会福祉協議会、島原市
実施地域	長崎県島原市（森岳地区・杉谷地区・三会地区・有明地区）
実証地域内人口	26,392人（2021年12月末現在）
事業概要	地域で活躍する様々な特性を持つ産・官が協力して協議会を運営。動画を活用した教材と高齢者とのコミュニケーションのノウハウを活かしたカリキュラムで高齢者に優しくわかりやすい相談会を低負荷で実施。世代や職種を超えたつながり形成を含んだ活動を行う。

実証事業モデル



出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

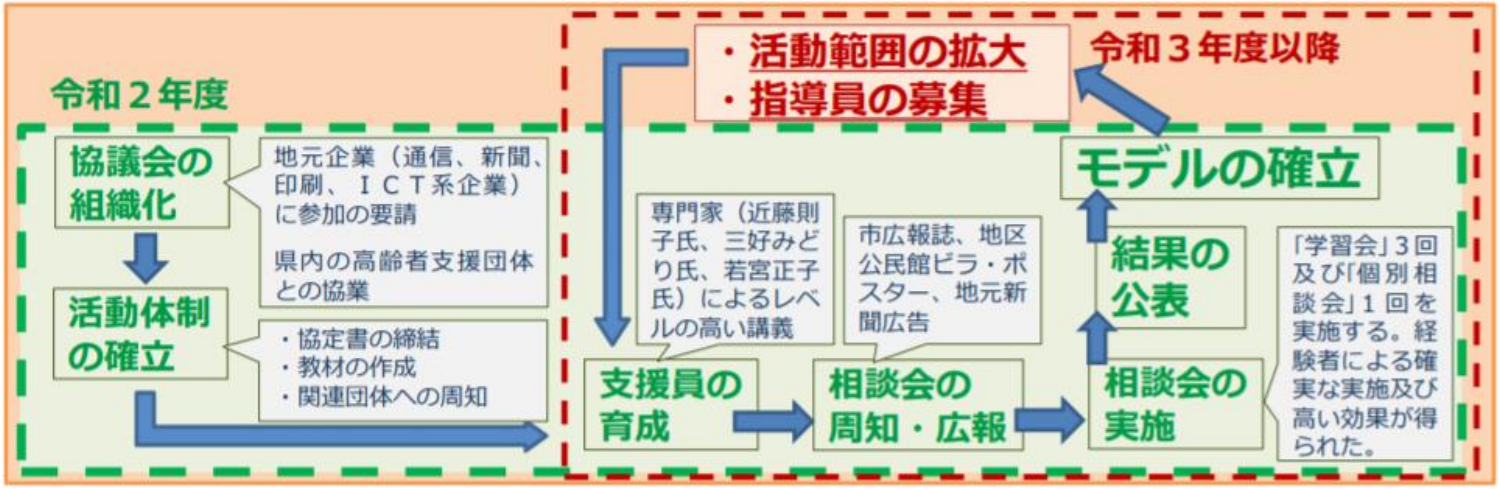
佐賀デジタル活用推進協議会：もともと有している知見・ノウハウを活用して事業を実施。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
佐賀デジタル活用推進協議会（NPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀）

1

実施団体	特定非営利活動法人シニア情報生活アドバイザー佐賀 佐賀市、佐賀県、佐賀新聞社、 公益財団法人佐賀県女性と生涯学習財団、公益財団法人佐賀県長寿社会振興財団、 特定非営利活動法人佐賀県CSO推進機構、公益財団法人佐賀未来創造基金
実施地域	佐賀県佐賀市（佐賀県立生涯学習センター、佐賀市市民活動プラザ）
実証地域内人口	231,664人（R2.12末現在）
事業概要	高齢者に対してICTを教える「デジタル活用支援員」を育成し、シニアに寄り添った相談会を開催し、その結果を内外にアピールする一連のフローに関するモデルを確立する。

実証事業モデル



出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

2020年度実証地域での取り組みについて

都城デジタル化推進協議会：専門学校で支援員を募集し、研修を通じて学生を支援員に。

令和2年度　デジタル活用支援員推進事業
都城デジタル化推進協議会（シフトプラス株式会社）

1

実施団体	シフトプラス株式会社、都城市、ケイディ商事、都城コアカレッジ
実施地域	宮崎県都城市（詳細な実証範囲等）
実証地域内人口	160,270人
事業概要	ICT系企業、携帯電話販売店、学校法人、自治体といった『産学官』の連携体制により、高齢者（障がい者も受入）のニーズに沿った相談会を実施。事業継続の可能性を高めるべく、地域貢献に積極的な参加体で協議会を構成している。 支援員は、学校法人の学生を中心としつつ、多様なチャネルで募集するとともに、講座内容に応じた専門家による研修を実施。 なお、参加者は家族との参加等、ハードルを低くし、さらに自治体ポイントを付与（市費）する等、デジタルインセンティブを与える。 マイナンバーカード申請補助、マイナポイント申込支援等も実施。相談会以外でも、随時の支援を可能とする体制を構築する。

実証事業モデル

出所）総務省「令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 成果発表会（タイムテーブル・協議会資料）」

Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

3.　関連する調査研究の結果について

Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

関連する調査研究の結果について

2020年度に実施した調査研究の全体像は下表の通り。本日は、実証事業に関連する部分である③相談会参加者を対象としたアンケート調査についてご紹介する

調査研究　全体像

	調査内容	調査目的	調査概要
①	• 民間の取組事例の調査	• 民間における様々な高齢者のICTリテラシーを向上させる取組を把握すること	• デジタル活用支援員事業に類似する取り組みを行っている民間の事例について、デスクトップ調査を行った • その後、特に参考になると思われる取り組みを行っている事業者に対して、ヒアリングを行った
②	• 支援員によるサポートが期待される公共・民間サービスに関する現状調査	• 支援員の活動による効果の生じうる分野について検討すること	• 「マイナンバー制度・マイナポータル」「特別定額給付金のオンライン申請」「ねんきんネット」「国税電子申告・納税システム（e-Tax）」「オンライン診療（遠隔診療）」「e-コマース（ネットショッピング・EC）」「SNS、テレビ電話ツール（通話アプリ等含む）」について、公開情報に基づく利用率・利用者数等の現状調査を行った
③	• 相談会参加者を対象としたアンケート調査	• 支援員を国が実施することについてのニーズについて明らかにすること	• 各協議会が開催する初回相談会の参加者を対象として、アンケート調査を実施した
④	• 関係者ヒアリング調査	• 支援員事業の全国展開及び継続運用のための支援員のスキームと、その実現にあたっての課題・対応策を明らかにすること	• 各協議会の事業終了前後に、各協議会に対して、本年度実証事業の成果や課題、また事業から得られた知見や来年度以降の予定等についてヒアリングを行った

出所）総務省「令和2年度デジタル活用支援員の全国展開に向けた調査研究調査報告書（本編）」よりNRI作成

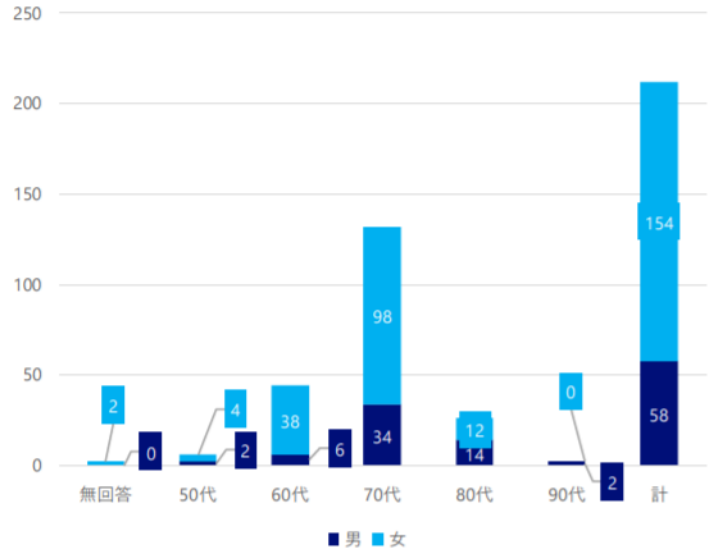
Copyright (C)　Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

関連する調査研究の結果について

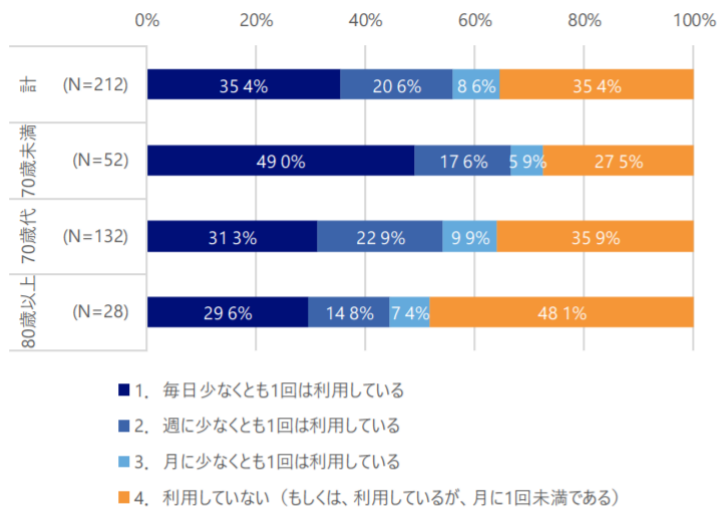
相談会参加者を対象としたアンケート調査結果：回答者属性、インターネット利用頻度

- 相談会参加者は、年代では70代、性別では女性が多い
- 相談会参加者のインターネット利用頻度は、「利用していない（もしくは、利用しているが、月に1回未満である）」方が全体の35.4%となっており、普段インターネットに接点のない人も相談会に足を運んでいることがわかる
  - なお「利用していない（もしくは、利用しているが、月に1回未満である）」人の割合は、年代があがるごとに高くなる傾向がある

アンケート回答者の属性



インターネット利用頻度



出所）総務省「令和2年度デジタル活用支援員の全国展開に向けた調査研究調査報告書（本編）」

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

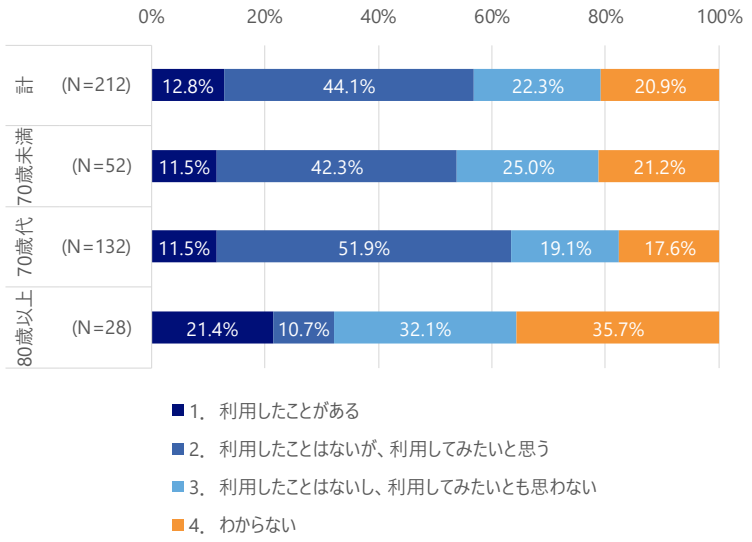
関連する調査研究の結果について

相談会参加者を対象としたアンケート調査結果：オンラインでの行政手続きの利用経験、オンライン診療サービスの利用経験

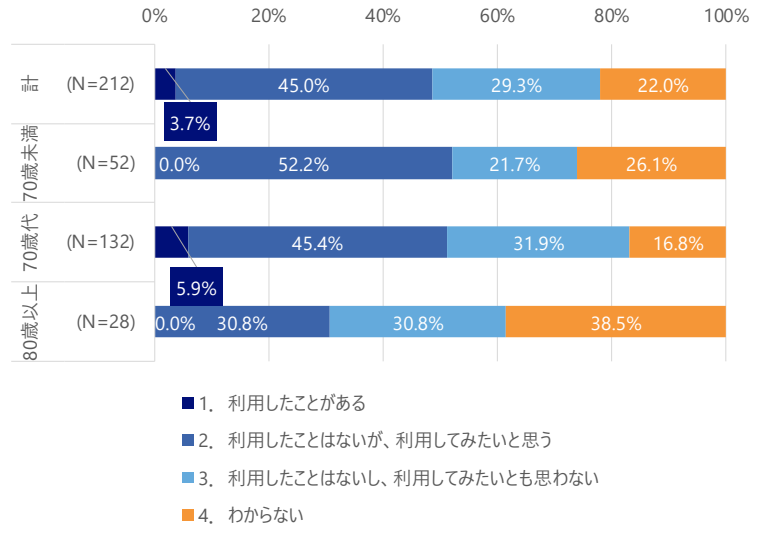
■ 相談会参加者の、オンラインでの行政手続き・オンライン診療サービスの利用経験がある方の割合は、前者が12.8%、後者が3.7%と、低い値になっている

- 一方、「利用したことはないが、利用してみたいと思う」方の割合はどちらも45%ほどであり、潜在的な需要は一定程度あるものと思われる

オンラインでの行政手続きの利用経験



オンライン診療サービスの利用経験



出所）総務省「令和2年度デジタル活用支援員の全国展開に向けた調査研究調査報告書（本編）」

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

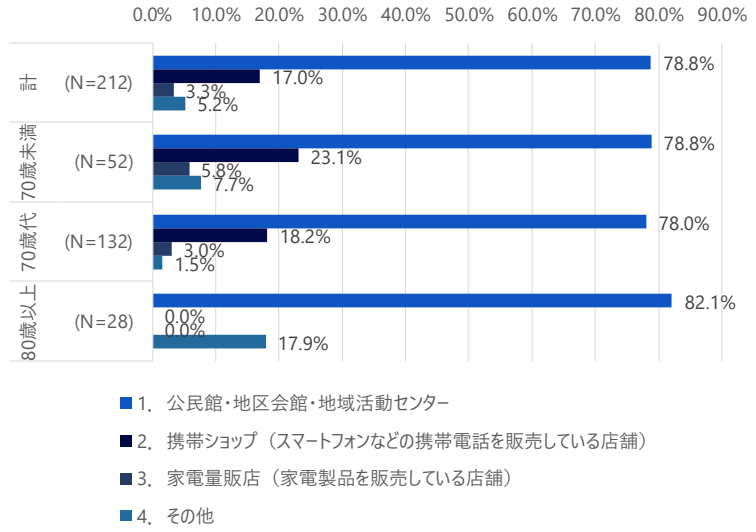
関連する調査研究の結果について

相談会参加者を対象としたアンケート調査結果：相談会の開催会場に関する意向、気軽に行ける携帯ショップの有無

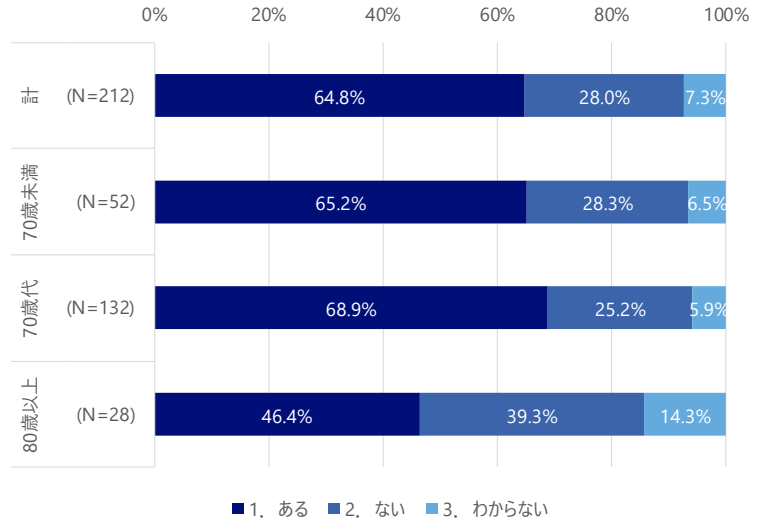
■ 相談会の開催会場に関する意向としては、「公民館・地区会館・地域活動センター」が圧倒的に多い。

- 気軽に行ける携帯ショップがある方は全体の64.8%だが、相談会の会場として携帯ショップを希望した方は全体の17.0%にとどまる。

相談会の開催会場に関する意向（複数回答可）



気軽に行ける携帯ショップの有無



出所）総務省「令和2年度デジタル活用支援員の全国展開に向けた調査研究調査報告書（本編）」

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

4.　総括・今後に向けて

Copyright（C） Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

総括・今後に向けて

支援員事業には、高齢者等のICT機器の利活用を促進するという意義のみならず、コミュニティ的な意義も期待される。一方で課題も多く、今後の検討・対応を要する。

■ 主な課題としては、下表の4点が挙げられる。

課題と対応策

	課題	対応策
①	• 高齢者のICT機器利用を支援・促進するためには、教室型の相談会のみでは効果が薄い	• 支援員事業の「コミュニティとしての側面」を機能させ、相談会外でも日常的なサポートを行えるようにする、「自由相談会・個別相談会」や「訪問対応」等を十分な回数実施する等の工夫。
②	• 新型コロナウイルス感染症との関連で、同一会場に複数の高齢者を集めて相談会を実施するという、教室型の相談会そのものが有するリスク	• 定員を減らす・受付時に検温や消毒を行うなどの一般的な対策のほか、2020年度の実証事業でみられた、サテライト会場を設ける、オンライン相談会を行うなどの工夫の実施。 • また、可能であれば春～秋を中心に事業を行う等、開催時期の配慮。
③	• 支援員事業の持続可能性。特に、必要経費の確保	• 既存の事業や既存のコミュニティ・組織の活動の中に埋め込む形（あるいは連携する形）での取り組みができないかを検討すること。 • また、支援員事業に取り組み始める段階から、持続可能性に配慮して活動の計画を練り、活動をすること。
④	• 支援員事業を、少数の地域・少数の協議会が行っている取り組みではなく、全国的な取り組みとすること、それも可能な限り速やかに行うこと	• 協議会形式以外の、様々な主体・様々な形式を取り入れた形での事業実施。 • 具体的には、既に全国的に類似する取り組みを実施しているキャリア・キャリアショップや、「民間の取組事例の調査」で取り上げたような主体（機器メーカー、パソコン教室、家電量販店等）などをうまく巻き込んで支援員事業を展開すること。

出所）総務省「令和2年度デジタル活用支援員の全国展開に向けた調査研究調査報告書（概要）」よりNRI作成

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

Share the Next Values!