

「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する懇談会
ワーキンググループ（第5回）
議事録

1. 開催日時：令和3年2月26日（金）10：01～11：57

2. 場 所：WEB会議形式にて開催

3. 出席者：（敬称略）

（構成員）

森川 博之 東京大学大学院工学系研究科 教授（主査）

栗飯原 理咲 アイランド株式会社 代表取締役

安念 潤司 中央大学大学院法務研究科 教授

大谷 和子 （株）日本総合研究所 執行役員

大橋 弘 東京大学公共政策大学院 院長 教授

熊谷 亮丸 （株）大和総研 専務取締役 調査本部長 チーフエコノミスト

越塚 登 東京大学大学院情報学環 教授

田澤 由利 （株）テレワークマネジメント 代表取締役

長田 三紀 情報通信消費者ネットワーク

（総務省）

竹村 晃一 大臣官房総括審議官（情報通信担当）

辺見 聡 大臣官房審議官（情報流通行政局担当）

豊嶋 基暢 情報流通行政局 情報通信政策課長

佐伯 宜昭 情報流通行政局 情報通信政策課 調査官

前田京太郎 情報流通行政局 情報通信政策課 統括補佐

岡本 健太 情報流通行政局 情報通信政策課 課長補佐

（オブザーバ）

一般社団法人日本経済団体連合会

一般社団法人電気通信事業者協会

4. 議事

4. 1 開会

○森川主査

皆様、おはようございます。今日もお忙しいところをお集まりいただきましてありがとうございます。ポストコロナのワーキンググループの5回目の会合となります。本日もオンラインでの開催としております。

本日は、宍戸構成員が御欠席、大谷構成員が11時頃御退席、あと大橋構成員が11時40分頃御退席というふうに伺っております。

それでは、まず初めに、事務局からウェブ会議進行上の留意事項をお願いできますでしょうか。

○岡本課長補佐

事務局でございます。構成員の皆様へ、ウェブ会議の進行上の注意点を4点申し上げます。

1点目ですが、資料はウェブ会議の画面上に表示いたしますが、システム環境の問題などで資料共有ができない構成員の皆様については、別途パソコンで開いていただいたファイルを御確認いただきますようお願いいたします。

2点目ですが、前回と同様に、議論の活性化のために、可能な限りカメラは常にオンにしてくださいようお願いいたします。なお、ハウリングの防止等のために、発言時以外はマイクをそれぞれOFFにしてくださいようお願いいたします。

3点目ですが、意見交換などで構成員の皆様が発言を希望される場合には、チャット欄にあらかじめその旨を書き込んでいただくようお願いいたします。

4点目ですが、発言希望者につきましては、森川主査から順次指名いただきますので、発言時にはマイクをONにし、最初にお名前をおっしゃっていただいてから御発言いただきますようお願いいたします。

なお、本日、発表者が多数いらっしゃいますので、接続の環境等で若干順番が前後になる場合もございますので、柔軟に御対応いただきますようお願いいたします。

注意事項は以上でございます。

4. 2 議事

(1) 「日常生活のデジタル活用に関するアンケート」(事務局)

(2) 関係事業者等よりヒアリング

- ・加賀市
- ・株式会社NTTドコモ
- ・I L o v e つづき
- ・老テク研究会
- ・安念構成員

○森川主査

ありがとうございます。それでは、今日の議事に入りたいと思います。

本日は、お手元の議事次第にございますが、まず初めにNR I から、先週行われた日常生活のデジタル活用に関するアンケート調査、こちらの結果の速報について御報告いただきたいと思います。それに続きまして、加賀市、NTTドコモ、I L o v e つづき、老テク研究会、あと安念構成員の5者からヒアリングをお願いできればと考えております。

それぞれ質疑応答については、各団体ヒアリングを一気にぐっとしていただいた後、後半でまとめて最後に実施とさせていただきたいと思います。進行は、ご説明はそれぞれ10分程度で6者からとなりますので、およそ1時間程度ご説明をいただきます。その後、1時間自由討議という形で進めさせていただければと思います。よろしいですか。ありがとうございます。

それでは、まず、野村総合研究所の只腰さんから、資料1に基づきまして御説明のほうをお願いできますでしょうか。

○野村総合研究所(只腰様)

それでは、始めさせていただきます。私、野村総合研究所の只腰と申します。

本日は、「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する懇談会として、弊社が2月に実施いたしました、日常生活のデジタル活用に関するアンケートのご説明をさせていただきます。

それでは、資料を御確認ください。1ページになります。本日は、2つのことを報告します。まずは調査の概要、そして調査結果を御報告します。調査結果としましては、デジタルサービス全般に関わる利用状況及び個別デジタルサービスに関わる主な懸念点の御報告をさせていただきます。本日、10分間というとても限られた時間でありまして、一部駆け足

になってしまうところもございますが、皆様に、我が国においてどのようにデジタルサービスが利用されているか、そのようなことの全体感をお伝えできればいいかなと考えております。それでは、早速中身に入らせてください。

3 ページです。日常生活のデジタル活用に関するアンケートを実施してまいりました。ここでは2点お伝えいたします。1点目は、この調査は2021年の2月17～19日に行われた、かなり最新のデータであるということ。もう1点は、今回15歳から69歳の男女・世代別に均等に取っておりますこと。

では、4 ページ。デジタルサービスといいましても、では、どのようなデジタルサービスを対象に具体的にアンケートを行ったかという点についてお話しさせていただきます。我々10個のデジタルサービスを今回、具体的に取り上げさせていただきました。1番、テレワーク。2番、3番でウェブ会議、仕事・学業での利用とプライベートの利用です。4番、オンライン学習、5番、eコマース、6番、フードデリバリーサービス、7番、行政サービス。これは電子化しているものでございます。8番、動画配信サービス。これはNetflixのような有料のものを想定しております。9番、健康管理アプリ・サービス、10番、キャッシュレス決済。ただし、今回の調査では、クレジットカード等のキャッシュレス決済は除外しました。アプリなどを使うものを想定しております。以上について、アンケートを実施させていただきました。

5 ページ。こちらは調査結果のサマリーです。少し文字が多くて恐縮ですが、まずは全体像についてお話しさせていただきます。

まずはデジタルサービス全般に関わる利用状況として、利用率はキャッシュレス決済の利用が進んでいることが分かりました。こちらは利用促進事業等の効果と我々は推測しております。一方で、プライベートにおけるウェブ会議、行政サービス、オンライン学習の利用率は、いまだ低いということが分かりました。利用開始時期ですが、テレワーク、ウェブ会議、オンライン学習については、皆様御承知のとおり、対面による業務やコミュニケーションの代替手段として、コロナ禍を機に利用が加速してまいりました。

利用開始理由については、時間や金銭を含む生活効率化が大半である一方、コロナの影響も一定存在することが分かりました。

利用デバイスについては、eコマース、行政サービス、動画配信等のデジタルサービスは、生活支援や利用者の好みに応じてデバイスが使い分けられていることが分かりました。また、PCでの利用が多いサービス、例えばウェブ会議のようなものは、通信環境が非常に重

視されていることが分かりました。一方で、スマホの利用が多い健康管理等のサービスは、持ち運びやすさや使い勝手のよさが重視されており、それぞれのサービスの特徴に応じてデバイスが使い分けられていることが発覚いたしました。

リテラシーに関しては、キャッシュレス決済、動画配信サービス、eコマースを使いこなせていると感じている人が多く、これは利用率とかなり近い相関性があることが分かりました。これらのサービスが身近となり、生活者のリテラシーが向上し、結果、普及したというふう考えられています。

最後、リテラシー獲得方法ですが、デジタルサービスの使い方は、人から教えてもらうというよりも、自分自身がインターネットで情報収集することにより取得されているケースがほとんどであるということが分かりました。

続いて、個別デジタルサービスに関わる主な懸念点について御説明いたします。こちらは各サービスの懸念点をまとめさせていただきました。

- 1、テレワーク。仕事とプライベートの意識の切り替えが難しいという意見。
- 2、3、ウェブ会議。接続の不安定さ、オンラインコミュニケーションの難しさ。
- 4、オンライン学習。集中力やモチベーションの持続が難しい。
- 5、eコマース。実物とイメージのミスマッチ、送料の負担。
- 6、フードデリバリーサービス。配送料の負担。
- 7、行政サービス。利用可能な行政サービスの種類が少ないこと、使い方が複雑であること。
- 8、動画配信サービス。こちらについては主立った懸念点が少ないということが特徴でございます。
- 9、健康管理アプリ・サービス。これは日々のデータ入力の負担が難しいということでした。
- 10、キャッシュレス決済。個人情報や不正利用、非常時の対応が懸念点であるというふうな結果が書かれました。

こちらは全体像のサマリーを、まず申し上げさせていただきました。

では、具体的な分析について、ただいまより説明いたします。

8ページを御覧ください。まず、全体的な普及率ですが、先ほど申し上げましたとおり、キャッシュレス決済、動画配信サービス、eコマースが非常に高く出ておりました。キャッシュレス決済では54%、動画配信サービスでは35%、eコマースでは34%の方々がサ

ービスを利用しております。

9ページにまいります。こちらの分析ですが、青い部分で塗ってありますところが、コロナを機に利用を開始したというような分析になっております。こちらを御覧いただきますと、上の4つのサービス、テレワーク、ウェブ会議、オンライン学習については、コロナの後に普及していることがよく分かります。逆に下の6つのサービスに関しては、コロナ以前より普及していたことが見て取れると考えております。

10ページ。利用開始の理由ですが、やはり主な理由としては、金銭面や時間面での効率化や生活が便利になっているというところが多く見られますが、一定数コロナの影響がございます。例えば、新型コロナウイルスの感染防止につながるであったりとか、職場、仕事から要請されたということで使用の理由が出ております。

11ページ。こちら、どのようなデバイスで各サービスを利用しているかということなんですが、黒で塗ってあるところがPC系のものになります。逆に青で塗っているところがスマートフォンになっております。黒で塗られているところが多いところは、PCに集中して利用がなされているところ、青のものはスマホといったところになっております。しかしながら、eコマース、行政サービス、動画配信サービス、オレンジで網かけしているところについては、かなり多様なデバイスによって利用されているということが分かりました。この3つに関しては、様々な利用シーンや利用用途によってデバイスが使い分けられているのではないかという結論をしております。

12ページ。PCで利用されるようなサービスと携帯で利用されるようなサービスでは、どのようなニーズの差があるのかということ、こちらでまとめております。PC、例えばウェブ会議などにおいては、かなり大多数が、通信の安定性を求めているということが分かりました。一方、携帯やスマホで利用している健康管理アプリ・サービスは、やはり持ち運べたり手軽に扱うというところが、オレンジのところ強く出ております。やはりPCなのかスマホなのかといったところで、かなりニーズが異なってくるということが、このチャートから言えると思っております。

13ページ。こちらはサービスを使いこなせているか、使いこなせていないか、または関心があるか、関心がないかというところを調査いたしました。その結果、サービスを使いこなせていると回答した青い部分のところ、こちらを多い順に並べますと、キャッシュレス決済、動画配信サービス、eコマースとなっております。こちらは全くサービスの普及度合い、利用度合いと合致することが分かりました。やはり人々が使いこなせていると感じてい

るサービスは、広く普及しているということが言えるのではないかと推測しております。

14ページ。そして、どのようにして以下のサービスを使いこなせるようになったかというような質問に対しては、ほぼ過半数が、インターネットを利用して情報を収集したというふうに回答しております。これはインターネットのサービスは、誰かに教えてもらうものではなくて、主体的に学んでいく結果、獲得できるというふうに我々は推測しております。こちらが全体像になります。

続いて、15ページより、個別サービス1から10について、現在利用していて気になっている点や懸念点、利用が妨げられている点をお聞きいたしました。こちらは1から順に簡単に説明させていただきます。

まずテレワークに関しては、仕事とプライベートに対する意識の切り替えが難しいこと、仕事に集中できないことが挙げられております。

16ページ。ウェブ会議に関しては、接続トラブルや通信回線が安定しないことが24%、23%と多く出ております。こちらは学業とプライベート、同時に聴取しております。

17ページ。オンライン学習についても、やはり通信環境といったところと、あと集中力やモチベーションの維持が難しいというところが、強く懸念点として出ております。

18ページ。eコマースに関しては、配送料やサービス料を含めて割高であること。商品を直接確認できないため、イメージと異なることがあることが懸念点として挙げられております。

19ページ。フードデリバリーサービス。こちらはウーバーイーツや出前館のようなものですが、こちらについては配送料金が割高であると懸念をしている方々が34%で強く出ております。

20ページ。行政サービスに関しましては、電子申請できるサービスが限られていること。あと、申請の使い方が複雑で使いづらいことが23%、21%と強く出ております。

21ページ。こちらは興味深いチャートかと考えておりますが、動画配信サービスに関しては、気になっている点、または懸念点として挙げられているもので、20%を超えているようなものがなくて、懸念点としては少ないというふうに我々は判断いたしました。したがって、動画配信サービスはやはり利用率も高いですし、使いこなせていると回答された方も高いという結果になっております。

22ページ。健康管理サービスに関しては、やはり日々の健康データの取得や入力が面倒、毎日するのが面倒というような結果が出ております。

23ページ。最後、キャッシュレス決済です。キャッシュレス決済は、個人情報流出や不正使用等の被害についての懸念がございます。また、非常時に決済できない場合があること、スマホの充電が切れているときは使用できないなど、そういったところに懸念を感じている方がおられるというふうな結果になりました。

足早ではありますが、我が国におけるデジタルサービスの利用状況ないし懸念点について、NR Iより御発表させていただきました。御清聴どうもありがとうございました。

○森川主査

只腰さん、ありがとうございました。

それでは、続きまして、加賀市からのプレゼンテーションをお願いできればと思います。加賀市の政策戦略部スマートシティ課地域デジタル化チームのマネジャーの小出仙さんです。お願いできますか。よろしくお願いたします。

○加賀市（小出仙様）

私、加賀市役所スマートシティ課のマネジャーをしております小出仙と申します。今回は、このような機会をいただきまして大変恐縮でございます。私からは、デジタル活用に関する取組といたしまして、本市が取り組んでおりますスマートシティの推進や、今年度実施させていただきましたデジタル活用支援員事業に関する取組を御紹介したいと思います。皆様、よろしくお願いたします。

それでは、まず、加賀市の概要から紹介させていただきたいと思います。加賀市は、この地図にありますとおり、石川県の南西部に位置しております。簡単に言うと、石川県金沢市のある県という大変分かりやすいかなと思っております。人口は約6万5,000人、よくある日本海側の地方都市でございます。東京からの交通アクセスとしましては、飛行機を使いますと、東京から1時間半、新幹線ですと約3時間半で加賀市のほうに行くことができます。ちょっと工期が遅れておりますが、北陸新幹線が敦賀まで延伸するというので、そこが延伸されれば、東京から乗り換えなしで加賀市のほうに来ることができるようになります。

加賀市の主要産業としましては、観光とものづくりがございます。市内には山代温泉、片山津温泉、山中温泉の3つの温泉地を抱えております、これは全国でも非常に珍しい自治体でございます。そこに毎年約200万人の観光客が訪れております。

4ページの一番上の写真でございますが、これは明治時代の総湯、いわゆる市民の方が入る公衆浴場です。加賀市ですと、こういったお風呂をおじいちゃんから子どもまで、世代間

交流の施設として、昔からそういった文化を培ってきた、そういった温泉主体の自治体でございます。

また、森とか水に恵まれた地域でございますが、そこで加賀藩、加賀百万石とよく言われるのですが、その支藩でございます大聖寺藩の置かれた古い歴史的な建造物群や、また日本遺産にも認定されました北前船の寄港地、船主集落のある橋立など、非常に自然と歴史豊かな地域でございます。

ものづくりを代表する産業としましては、部品メーカーです。またチェーン製造、こういったような産業が盛んでございまして、市内の従事者の3割が製造業に従事しております。また、日本を代表します九谷焼、また生産額日本一の山中漆器、こういったような伝統工芸の発祥の地でございます。

農産物でございますが、最近では昨年の初競りで1房110万円の値がつけました高級ブドウのルビーロマンの生産地としても知られてございます。また、橋立漁港という漁港がございまして、そこで水揚げされる甘エビ、またズワイガニ。そして、先ほどのブドウも加えて、頭文字を取りましてAKBと覚えていただいて、ぜひ本市にお越しいただきまして味わっていただければと思っております。

そんな加賀市でございますが、現在大きな課題が2つ存在してございます。1つは、人口減少、少子・高齢化でございます。1990年代の8万人をピークにしまして、現在約6万5,000人まで減少してございます。うち2万3,000人が65歳以上となっております、高齢化率が全国平均を上回っております。そして、2つ目ですが、市町村合併を繰り返した結果による多極分散型都市構造でございます。温泉地であります山代、山中、片山津地区、また先ほどの新幹線駅ができる作見地区と、城下町であり市役所のある大聖寺地区など、大きく7つの地区に分散されて存在しております。このため、社会インフラ、生活インフラの維持など、きめ細かい行政サービスの提供を維持し、それを続けていくことが非常に困難になっております。そんな中、2014年には、日本創生会議におきまして、消滅可能性都市に選定されてしまいまして、そんなことからスマートシティの推進による加賀市の存続を目指すということになってございます。

スマートシティ加賀の実現に向けた取組につきましては多岐にわたりますが、その中で幾つか御紹介をしたいと思います。

7ページ。まず、スマートシティの実現ですが、これには市民参加や市民の合意が重要となってきます。そのため、2019年の8月に、加賀市内の主要な産業団体、市民団体など、

医師会なども入っておりますが、25団体が参加しまして、加賀市スマートシティ推進官民連携協議会を発足し、2020年の3月には加賀市のスマートシティ宣言を行いました。

ここで、スマートシティに関する取組を幾つか御紹介させていただきます。8ページ。若年層の人材育成に関する取組としまして、総務省様のモデル事業に採択をいただき、御支援をいただきながら、2020年度から必修化となったプログラミング教育を、全国に先駆けまして、3年前倒しで市内全小・中学校で実施しました。そのため、中核となる教員を養成することで、外部人材に頼ることなく、レベルの高い教育を市内の人材が実施できるサイクルを構築してございます。

また、ANAグループ内のスタートアップが開発しましたコミュニケーション型のロボット、アバターの実証を実施しております。コロナ禍で入院患者の面会が制限される中、アバターを活用して遠隔でお見舞いをいただき、大変好評をいただいております。ほかにも市内小学生が航空機の整備工場を遠隔で見学する、オンライン修学旅行なども実施しております。

9ページ。電子行政の推進も非常に重要でございまして、国民全員が持つことができるマイナンバーカードを活用することとしております。最先端の電子国家でございますエストニアにも拠点をもちますxID株式会社様と連携協定を締結しまして、マイナンバーカードの普及促進や、マイナンバーカードを活用したサービスを展開することとしました。昨年8月にはスマホ1つで行政サービスの申請を本人認証、電子署名を行った上で完結できる電子申請サービスを開始いたしました。現在、年度内に100種類の行政手続を可能とすべく、準備を進めている状況でございます。核として考えてございますマイナンバーカードの交付率でございますが、2月1日現在で56.1%と、全国の市においては1位となっております。

とはいえ、高齢化率の高い加賀市で、デジタルサービスを推進しても、利用できる市民が増えないと、これは絵に描いた餅になってしまいます。このため、高齢者のデジタルデバイス解消に向けた取組を、本年度から始めました。

11ページ。これは総務省様が実施公募しておりましたデジタル活用支援員推進事業、地域実証事業でございます。この事業は、ICT機器、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の育成などに関する国の実証事業であります。加賀市ではマイナンバーカードの活用に重点を置きまして、取組に活用させていただきました。

先ほど紹介いたしました x I D さんが提供しますデジタル I D アプリを活用しまして、本人認証と電子署名を行い、行政サービスを申請できるサービスを提供しておりますが、このサービスを利用するためには、スマホを持っていることが条件となっております。そのため、スマホを所持していない、使いこなせていない高齢者に対しまして、まずはスマホの電源を入れることから始める初級教室、アプリのインストールや初期設定まで教える応用編の教室を、ハンズオンのスタイルで開催いたしました。この事業を通して、電子申請サービスが多く利用されるきっかけとなることを目指したものでございます。

12 ページ。これが実際の実施内容でございます。昨年 11 月から 2 月まで、65 歳以上の市民向けに、合計 4 回のスマホ教室を開催いたしました。教室の内容としましては、スマホを所持していない市民向けの基本操作などの教室、または L I N E、S N S の使い方の教室と、電子申請サービス利用に必要なアプリの初期設定やデモ申請などを行いました。市の広報紙のみで参加募集をいたしましたが、各定員の 3 倍以上のお問い合わせが来まして、非常に予想以上の反響がございました。支援員として、参加者の同年代の市民に公募をかけまして、3 名の方に参画いただきました。また、市内キャリアショップ 4 店舗にも、積極的に御協力をいただいております。

13 ページ。こちらは実際の教室の様子でございます。初級教室につきましては、参加者 1 名に対して支援員を 1 名配置し、実施をいたしました。スマホの画面をタップする操作の力具合であったり、画面を触る時間の長さであったりと、初心者では言葉だけで説明することは非常に難しいことを、この体制で教えることができまして、スマホに対する恐怖心など、これを払拭することができ、また 2 回目以降の参加につながりました。また、高齢者のデジタルデバイス解消に向けた機運醸成のため、世界最高齢のプログラマーの称される、国の検討会の委員などにも就任されている若宮正子さんに、記念講演の講師として御登壇もいただいております。

14 ページ。こちらアンケート結果を一部抜粋させていただきました。参加者からは、非常に楽しい。興味や勇気がわいた。ぜひ定期開催をという、そういった声も聞かれました。また、教えておりました支援員さんの声からは、ショップへ行くことへの不安、また実物の違いで混乱したこと、こういったコメントを、高齢者から聞くことができました。これらは次年度以降の事業実施に関する非常に大きな財産となっております。

15 ページ。加賀市として、来年度もデジタルデバイス普及促進事業と題しまして、事業継続を行う予定としております。デジタル政策を展開していく際に、デバイスを持つことで、

デジタル化の恩恵を受けることができる環境を広く市民に提供し、世代間の情報格差を解消することを目的に、具体的には今年度開催したスマホ教室を2種類に分けまして、スマホの基本的な操作方法などを体験できる初級教室、電子申請サービスやマイナンバーカードの活用方法などを教える高度教室を開催いたします。また、高齢者がマイナンバーカード対応のスマホを購入する際の一部助成を実施する予定であります。

加賀市はマイナンバーカード交付率ナンバーワンの実績を基に、マイナンバーカードを活用したスマートシティやデジタルサービスを推進していくこととしてございます。

皆様、御清聴ありがとうございました。

○森川主査

小出仙さん、ありがとうございました。

それでは、次は株式会社NTTドコモの執行役員 販売部長の野田さんのほうから御説明をお願いできますでしょうか。よろしく願いいたします。

○NTTドコモ（野田様）

それでは、早速始めさせていただきます。改めまして、NTTドコモ販売部の野田でございます。本日は、このような機会を賜りまして、誠にありがとうございます。

デジタル活用支援における取組ということで、主にスマホ教室の概況の紹介と、デジタル活用に対する、スマホ教室を中心にした今後の取組の方向性を御紹介させていただきます。

スライド2。早速ですが、スマホ教室の概況を御紹介したいと思います。2018年1月から始めております。現在、全国のドコモショップの全店舗で、お店のスペースによっては出張形式になりますが、約2,300店舗で実施しております。今、ドコモショップのスタッフは全国で約3万4,000人という状況でございますが、そのうちの1万1,000名がスマホ教室の講師として活躍しているという状況でございます。

頻度と時間等書いていますが、お店のスペースにもよりますが、大概の店は1日二、三回実施しているというのが平均的な水準と認識しています。

対象のお客様は、ドコモの回線契約がある人、ない人、それからスマートフォンをお持ちの方かどうかということ関係なく、皆様に御参加いただける、広く開かれた講座という形にさせていただいております。ただ、御本人様を確認させていただくこと等を目的として、dポイントクラブという弊社の会員制度のメンバーになっていただくようにお勧めをさせていただいている状況でございます。

内容については、後ほどまた講座別に詳しく御説明しますが、ベーシックなところから、

アプリを使いこなすというところまで、約40講座を無料で御用意させていただいて実施しております。

累計の受講者数も後ほど数字でお見せしますが、今、900万人を超えるという状況になっておりまして、受けていただいている方は、約9割が60代以上ということで、70代以上に限っても全体の7割ぐらいという、シニアの方々を中心に御活用いただいているという形です。

3ページ。スマホ教室の歩みというところで、2018年に幾つかの店舗で実施していた取組をベースに、一気に垂直立ち上げし、全店舗に展開をしてやっています。その当時は、スマホの普及率でいうと7割強というところで、特にシニアの方を中心に、不安の解消ですとか、スマホに替えたいけれどもうまく使えないというようなことにお応えするという意味で始めました。ここから2年強かけて一気に発展をしてきたということになりまして、メニューを拡充し、講師、スタッフの研修とかについてもスキルを向上させてやってきているという状況でございます。

次年度以降は、今年かなりそういう展開をしたのですが、自治体さんとか企業さんとの連携も含めて、デジタルライフのより深いところまで踏み込んでやっていきたいなということでございます。

4ページ。参加者の累計の状況を書いています。受講者数は約900万、回数でいうと250万回ぐらい、累計でなっています。今年3月から6月の間は、コロナで中止してございましたけれども、今、大体これを見ていただいたとおりということで、40万人ぐらいの方が毎月受講いただき、毎月約10万回の開催が行われているというような状況になっていきます。

5ページに、私どもの研究所でリサーチをした、シニアの方のスマートフォンやICTの利用率を載せていますけれども、まだまだほかの年代の方に比べると、特に新しいものを中心に、スマートフォン利用の状況は課題があると思っています。

6ページ。講座のラインナップでございます。先ほど申しましたとおり40講座ということですが、一番左下のところになりますけれども、体験編ということで、まだフィーチャーフォンをお使いのお客様で、初めてスマートフォンを触るというようなことで、まず触ってみてどんなものかというところを体感いただくというところから始まります。また、入門編ということになりますと、まずスマートフォンを最初に持たれたときに、最低限やっていただけたほうがよいこと、文字入力でありますとか、セキュリティを含めて安全に御利用いた

だくというようなどころから始まって、基本機能である電話をかけるとかメールをするとか、いわゆる通信に関する基本の部分やカメラですね。通常の機能としてカメラが一番大事などころかと思えますので、そういったところから始まりまして、次の段階としては、災害対策サービスとか地図アプリのような、生活の上でかなり必要性の高いもの。それから、動画であるとかキャッシュレスのような、いわゆる現代の生活を楽しく送っていく、ないしは豊かに送っていく上で重要な様々なアプリケーションまで、幅広く40のラインナップをステップを踏んで受けていただけるというようなことでやっております。

7ページ。講師スタッフのスキル向上ということで、今、左のeラーニングというように書いていますけれども、まずはウェブベースのトレーニングで、各講座の学習、習得をしていただくところから、グループの集合型で勉強、ロールプレイングをやっていただく。それから、右で各個店舗の中でフォローアップ、スキルアップの磨きをかけていただくというようなサイクルを回しながら、全国1万1,000人の講師のパフォーマンスアップに努めているというような状況でございまして、次年度からはそういった活躍をしてもらっている講師の皆さんについて、資格を認定するというような形を導入してまいりたいと思っております。年間2,000人ぐらいの資格認定を予定して進めていくということになります、1万1,000人の中でも、特にハイスキルの講師としての専門性を持った資格認定へという形も含めて、よりよいスマホ教室を運営していただけるような形でのサポートをやってまいりたいと考えております。

8スライドはスマホ教室を活用した自治体・企業さんとの連携ということで、これはある意味発展形ということなのですが、昨年度までにかかなり垂直立ち上げに成功したのを受けてまして、先ほど加賀市さんのお話がありましたけれども、私どもからも様々な自治体様、企業様との連携を働きかけさせていただきまして、スマホ教室の基盤を使って、ここに書いてありますような、前橋市さんとか茨城県さんとか、様々なアプリケーションの登録とか利用促進のサポートを実施しています。また、左下の高知県様との関係性でいきますと、I o Pクラウドという、農業に関する様々なデータを見ていただけるような仕組みがありますが、それをスマホ教室の仕組みを使ってお教えするというようなことで、様々な展開をさせていただいています。

また、企業様としてはメルカリ様が事例としてありまして、メルカリ教室として、メルカリの登録とか出品とかをやっていただけるようなコースを御用意し、こちらは企業様との協賛も受けながらやっているという形で、今後様々な形で発展を目指していければと思っ

ています。

9 ページに、受講者の声ということで、いささか手前味噌な話ではございますが、様々な御評価をいただき、御好評いただいているという状況でございます。

続きまして、デジタル活用に向けた当社の考えということで、スマホ教室を中心に、どんな考えを持っているかということをし少し御紹介させていただければと思います。

11 ページ。こちらがまず考え方ということですが、スマホに乗り換えていただくところから、まさにスマホ教室のフレームワークに近く、こういうポイントサービスやキャッシュレス、それから人気の様々なソーシャルを中心としたコミュニケーションツールみたいなものです。やはり現代の社会生活を送っていただく上で非常に重要になってきている様々なサービスを使いこなしていただけるようなサポートを通じて、デジタルライフに貢献をしたいと思っています。最終的にはさらにデジタル活用の意欲を高めていただき、前向きに新たなサービス利用をしていただけるよう、サポートを継続したいと思っています。

という意味で、ドコモショップはお客様のトータルライフサポート拠点と考えており、その一環として地域に根差したデジタル活用支援の取組を推進してまいりたいと思っています。

今後求められるサービスとして、特に新型コロナウイルス感染拡大を受けた後では、オンライン化、リモート化というところのニーズが高まっております。

それから、先ほど申しましたキャッシュレス等含めた様々な生活サービス、それから、より付加価値の高いところです。マンツーマン形式によるものなどを含めて、お客様固有のニーズにどう応えていくかということもあります。また、中小事業者向けのデジタルトランスフォーメーション支援というような観点もあると思っています。

それから、キャッシュレスや行政手続など、地域社会のデジタル化を支援させていただく。それから、5Gを中心とした新しい先進ソリューションを展開していくといったことに取り組みたいと考えています。スマホ教室に関しましては、オンライン教室、それから、今、シニアの方中心と申しましたが、若年向けにもメニューを強化したいと考えています。それから、高付加価値サービスとして、一部は有料のものを含めてやっていく。それから、機会をいただければ自治体様向けに運営ノウハウ等のお手伝いをさせていただくというようなことも、連携の強化としてやらせていただければと思っております。これらの活動を通じて、デジタル活用支援に貢献してまいりたいと考えております。

以上でございます。ありがとうございました。

○森川主査

野田さん、ありがとうございます。

それでは、続きまして、I L o v e つづきの岡本さんからお願いできますでしょうか。よろしくお願ひいたします。

○I L o v e つづき（岡本様）

本日はこのような機会をいただきまして、誠にありがとうございます。コロナ禍における地域の学びの活動、NPO法人I L o v e つづきの岡本です。よろしくお願ひします。

まず初めに、私の簡単な自己紹介をさせていただきます。私は愛知県出身、高専・大学を経て建設会社に勤務しておりました。建設会社では、建設現場で施工図の管理及び現場監督として働きまして、在籍中はマンション3棟、福祉施設2件3棟、ごみ清掃工場などを担当しておりました。結婚を機に退職しまして、私は横浜に来て、2009年、I L o v e つづきが実施していましたシンポジウムに参加したことをきっかけに、I L o v e つづきで活動を開始、2011年より会計を担当し、組織全体の活動に関わるようになりました。2018年、総務省「地域におけるI o Tの学びの推進事業」に参加したことで、プログラミングに出会いました。2019年、その事業終了後に、NPO法人の一事業として、デジタルクラブつづきを立ち上げ、今に至ります。

さて、私の所属するI L o v e つづきとはを、少しだけお話しさせていただきます。I L o v e つづきは、まちが元気になるために様々な活動を行っている、地域密着のNPOです。2003年よりNPOとして活動を開始し、ここにあるような様々な分野でいろいろなことを行ってきました。2013年にはシェアリーカフェというコミュニティカフェをオープンし、拠点を構えることで、カフェを中心に、自分たちも楽しみながら、さらに地域の皆さんの活動を応援する取組をしてきました。

昨年、新型コロナウイルスの発生により、私たちの生活は一変しました。イベントの自粛に対しては、密にならない屋外のイベントの提案に切り替えたり、事業の中止や縮小に関しては、補助金、助成金に応募して新たな事業の獲得をしたり、事務所の移転が決まったときにはクラウドファンディングを実施しました。密を避けてオンラインを活用するなど、コロナ禍でできることを、チャレンジを続けております。

私たちが様々な事業を展開し、実施していく上で大切にしていることの1つに、この事業を成功させるには、誰とどこをつながったら実現の可能性が高まるのか、そんなまちのステークホルダーを考えます。コロナ禍にあっても、その基本的な考えは変わりません。

5 ページ。そんな様々な事業を展開する我々ですが、この学びの活動となるものは、このような事業があるかなと考えております。シェアリーカフェの運営は、そこに集う地域の人々の応援、拠点がある強みで様々なイベントを開催し、人の流れをつくり、人とのつながりを生んで地域を元気にします。

ヨコハマ小麦部では、地産地消をテーマに、実際の畑に行って、どのように作物が出来上がるのかを知ります。そして、そこでつくられた小麦を使って商品開発を目指します。実際に先日は、畑の麦踏み体験を子どもたちと一緒に実施しました。昨年度は、地域の小学校の総合学習で一緒に学び、まちのお菓子屋さんとつながって、クッキーやマフィンなどの商品化にも漕ぎ着けました。

自治会・町内会向けには、横浜市との協働事業で、オンライン会議システムやアプリの活用講座を予定しています。このコロナをきっかけに、ITツールの便利さを知ってもらったり、楽しさを知ってもらうことで、これからの時代に対応していく導きを行います。

7 ページ。デジタルクラブつづきでは、実証事業でつながった人たちと一緒に、世代を超えて楽しめる活動として実施しています。プログラミングを学ぶ場でもありますが、プログラミング活動を通じて、人と人とのつながりができる地域の場づくりを目指しています。

今年度は、コロナ禍で子どもたちを対象とした活動は思うようにはできておりませんが、このコロナが収束し、通常に活動が戻った際にはコンテンツを提供できるよう、メンター・サポーターで、月に1回勉強会を実施しています。緊急事態宣言下の先月は、オンラインでも実施しています。また、感染者が少なかった昨年の夏休みには、大学との共催で、ハードディスクの分解ワークショップも行い、子どもたちは物の仕組みを学びました。

さて、ここまではI L o v e つづきが実施している事業をお話ししてきましたが、今年度実施の地域ICTクラブ普及推進事業に参加させていただいている中で感じた課題や現場の状況をお伝えできればと思います。

8 ページ。まず1番に、地域ICTクラブを運営していくには、活動する人がいないと何も始まりません。地域ICTクラブの多くは、ボランティアベースの活動が多いです。そんな活動だからこそ、楽しいものであることが一番です。社会に貢献できている、社会に役立っているというステージを用意すること。地域ICTクラブに所属することで得られる特権を見つけること、その中でモチベーションが維持され、それが人の確保、育成へとつながると思われまます。

9 ページ。そして、人材確保には、イベントの定期的開催が効果的です。定期開催は、ク

ラブの認知度のアップにもつながります。ただ、定期的を開催するには人材確保はもちろん、活動資金も必要です。クラブを維持していくには、安定した場所と機材の保守費用も必要です。我々は、カフェという拠点を持つために、場所の確保という意味では恵まれておりますが、資金に関しては毎回頭を抱える問題です。人をお願いするには、毎回無償のボランティアでは厳しいと感じております。そんな中、地域ICTクラブの取得しやすい補助金制度があるとよいなと考えております。

10ページ。あと、プログラミングに触れる子どもたちのチャンスは平等であってほしいと考えています。いつ、どんな子が、どんなことをきっかけに興味を持つかは分かりません。学校の総合学習等で地域ICTクラブが参画し、みんなで楽しい機会を提供する、そんな予算が確保できるとうれしいと思っています。もちろんプログラミングなんてつまらないと思う子もいると思います。でも、その中で興味を持った子が、学校のクラブ活動で活躍し、安価で機会を提供する地域ICTクラブのメンバーになるかもしれないのです。

地域ICTクラブを維持・活動していくには、コンテンツの確保も必要です。実証事業に参加したことで、そのときに購入した機材を利用し、子ども向けのイベントの開催やサポーター育成の勉強会は実施できています。しかし、活動資金不足を抱える我々は、今ある機器でできる範囲をまず考え、新コンテンツの試作となると、材料費もかかり、二の足を踏んでしまいます。私たちの団体は、地域支援が主な活動で、私を含め、プログラミングの知識はまだまだ乏しいです。そんなクラブがどうコンテンツを考えるのか、コロナ禍でオンラインが特別なものではなくなった今、全国の同じような志を持つ人とつながり、勉強会に参加することで情報を得て、限られた予算の中で実施できるものを真似して、コンテンツの一部として取り入れるなどが必要です。

集客・広報・認知度の向上のために、これらのネットワークをブランド化、もしくは認定制度の導入はどうでしょう。全国にはプログラミングのクラブとして、PCNやCoderDojoなどがあります。この名前がついていると何となく安心感があつたりしないでしょうか。であれば、全国に数多く存在するPCNやCoderDojoを含む、地域でプログラミング活動をしている団体に認定制度を設けることで、行政認定のクラブは一気に広がります。行政の認定と聞けば、安定感も生まれます。ただ、ボランティアで活動している団体が多いからこそ、認定後のメリットを考えないと、数の増加にはつながりません。双方がウィン・ウィンになる状態を考えていく必要があると考えます。

地域活動を軸にして活動するNPOの一員として、子どもたち、シニア世代をつなげるき

っかけの1つに、地域ICTクラブの活動があるように、これからも活動の維持に努めたいと思います。

本日は、どうもありがとうございました。

○森川主査

ありがとうございました、岡本さん。

それでは、続きまして、老テク研究会の近藤さんからお願いできますでしょうか。よろしくお願いたします。

○老テク研究会（近藤様）

では、ポストコロナ時代の高齢者へのICT利用支援活動についてお話しします。

老テク研究会は、過酷な在宅介護を変えるには、一人一人の高齢者が自分の必要な情報や知識を入手してコミュニケーションできるということが大事だと考えて、介護する人、される人がICTを利用できるように、郵便局やいろいろな福祉施設でボランティアのパソコン教室、スマホ教室を開催して25年目になります。年を取れば、誰でも小さな文字は見にくいですし、耳も遠くなり、物覚えも悪くなります。脳卒中の発症者は年間毎年30万人、助かっても麻痺や失語症など、障害が残ります。3ページを御覧ください。

アメリカには、シニアネットというパソコンボランティア団体がありまして、私たちは1995年にこの代表の方をお招きしまして、その次の年に、韓国のシニアネットの元老坊をお招きして、こういったパソコンボランティアの活動が、障害者を支援する様々な機能があること、パソコンが助けになっているということを知りまして、何とかサイバースペースに誰でも参加できるように、特に社会貢献の場がサイバースペースにはあるということを非常に感銘を受けました。わけても世代間交流が大きな力になっているということを知りまして、日本でもシニアネットを普及できるといいなと思って、当時の郵政省の委員会に御提案したところ、郵便局が協力してくださることになりました。写真は、左側がアメリカの今のシニアネットのページ、右は日本のシニアネット、メロウ倶楽部で活躍する若宮さんの写真です。

4ページ。1998年に、夫が転勤で仙台に引っ越しましたので、仙台中央郵便局を御紹介いただいて、パソコンボランティア活動を始めました。大変大きな話題になりました。その年の次に、e-JapanでIT講習会が実施されましたので、こういった行政と企業が連携するパソコンクラブは全国に広がりました。写真は2000年の読売新聞の記事ですが、仙台のボランティアが小学校のパソコン教室で児童をサポートしていると。子どもたち

は朝の散歩ですね、ボランティアにお会いすると、パソコンの名人先生、おはようございますとって、元気に挨拶してくれると、大変シニアの方は喜んでくださいました。

5ページ。このきれいな絵は、実はワードの描画機能を使っただけでつくっている絵です。横浜に戻ってから、初心者向けのパソコン教室、何か教材ないかなと思って、やはりシニアはキーボードが大変苦手なので、高齢者の方がマウスだけで絵を描くという、高倉さんという方が考えてくださったんですが、テレビや商業サイトに御紹介して、7年間オンライン講座を実施したところ、全国の学校やパソコン教室で利用していただけるようになりました。

6ページ。2017年に話題になった、若宮さんのスマホゲームの「h i n a d a n」というアプリのイラストも、峰尾さんが描いてくださった作品です。

7ページに、若宮さんのエクセルのイラストがたくさん並んでおりますが、若宮さんは御自宅で小さなパソコン教室を民生委員さんたちに教えていらしたんですけれども、エクセルのセルを使っただけのデザイン、今はこれを布地にプリントして、ブラウスにしたり、ドレスにしたり、楽しんでおられます。

8ページ。これは電腦ひな祭りという、私たちがずっと20年以上やっている、ボランティアたちがなかなか実際に会えないので、オンラインで会いましょうとってやっているイベントでございます。この頃、一生懸命私たちはらくらくホンの電話教室というのを全国でお手伝いしていたんですが、この写真の服部真湖さんというのは私の40年来の友人でございますが、彼女がずっと電腦ひな祭りの実行委員長をしてくださっています。

9ページ。シニアのためのスマホサロンを御紹介します。2013年からスマートフォン教室を行っております。東日本大震災の被災者たちに使っていただきたいと、企業がタブレットを寄附してくださったんですが、当時の避難所にはなかなかネット環境も、それから、避難している高齢者も、タブレットなどが使えなかったということに心を痛めたサムスン電子ジャパンの方が、高齢者のスマホ教室を企画されて、全国の仲間たちとこれに参加して協力しました。発足時に森川先生の御協力で、先端研の会場もお借りして、サポーターには大学院の学生さんにも参加していただき、本当に感謝しております。

このスマホサロンですが、現在は原宿や横浜の地域ケアプラザなどで実施しております。女性のためのスマートフォン教室やデジタル寺子屋とか、様々な活動はケアプラザとの共催ですので、教室の告知や希望者のケアプラザがやってくれます。

10ページ。私たちのスマホサロンは、教えられることとか教えたいことよりも、参加する人が知りたいこと、分からないことに対応して、一つ一つ対応しているというところが、

多分いわゆる電話教室やパソコン教室とは大きく違うところではないかなと思っています。

また、言葉というのが大きな壁になりますので、パソコンを使っていない多くの方は、スマートフォンを触ると、なかなかOSにインストールするソフトウェアなどと説明されてもなかなか分からないので、例えば、スマホやタブレットが車だったら、アプリというのはカーナビやカーラジオのようなものですよとか、アカウントというのは、例えば銀行の口座番号のようなもので、パスワードというのはキャッシュカードの暗証番号のようなものですよとか、スマホの電源が分かりません、切り方が分かりませんという人も、ちょっと暗くなっただけで切れたかなと思ってしまう人もいるので、それはスリープと違って仮眠みたいなものなんですよとか、もしくはタイムアウトの時間を少し長めにしてあげる、設定を変えてあげるだけでも、初心者の方は大分気が楽になります。画面が真っ暗になると、壊れたかと心配される方がいらっしゃるんですね。そんなわけで、私たちのスマホサロンでは、言葉を翻訳して、知りたいことを少しづつゆっくりとお伝えしています。

プログラミング教室もやりましたが、今日最後にぜひ皆さんにお伝えしたいのは、今、私も会員であります高齢社会をよくする女性の会という、樋口恵子先生が理事長の、女性の高齢者団体があります。コロナでセミナーができなくなって、初めてオンラインでやるので、今お手伝いをしているんですが、1,000人を超える高齢者の方のICTに関するアンケートをなさいました。先ほどNRIの方は、69歳までとおっしゃいましたけれども、今、日本人の22.2%はもう75歳以上なんです。樋口先生のところでは、70代、90代、私たちがお手伝いしているのはほとんど80代の方が多いいスマホサロンなんです。こうした方たちが、やはり使えるようになるために、ぜひ樋口先生のアンケート結果も、総務省の皆さんと共有できるような機会があったらうれしいなと思います。

私たちはこれからも、世界中のいろいろなボランティアの人たちと連携しながら、祖父母と孫と一緒に楽しめるようなアプリをつくって、また手伝っていただけたいなと思っています。

以上でございます。

○森川主査

ありがとうございます、近藤さん。

それでは、続きまして、安念構成員のご発表をお願いいたします。

○安念構成員

それでは、中央大学の安念です。よろしくお願いいたします。

デジタル活用支援員の意義と今後の在り方という題名ですが、中身を御説明しなければいけなかったのですが、さっき加賀市さんから非常に詳細に御説明をいただきました。加賀市さんがやっていたらっしゃるスマホ教室というものが、まさにデジタル活用支援員の活動でございます。じゃあ教室で何を教えるのかというと、これはまさに加賀市さんがおっしゃったことと、それから、先ほどNTTドコモさんからお話があったことと、大幅に重複していることになるだろうと思います。平たく申せば、地域において高齢者にスマホの使い方を、基本的にボランティアベースで手ほどきする事業だというふうにお考えいただければいいと思います。使い方というのは、本当に電源を入れることや充電の仕方はどうであるかから始まって、アプリをどうするかであったり、入門編、上級者編いろいろありますが、行政がある程度コミットしておりますので、行政手続をリモートで行えるようにするであったりということも、1つの重要な目標と考えられているところに、多少特徴があると言えるかと思えます。

今御覧いただいているスライドと、それから2枚目については、古文書をひもといて、どういう会議でどういうアイデアが出てきたのかを言っているだけの話です。

今御覧いただいているスライドは、支援員の候補としてはこういう方を考えていたということです。デジタル活用支援員は、突然どこかから生まれ出てくるものではないので、地元の企業や自治体そのもの、あるいはIT回りの専門家など、そういう方々が協議会と言っておりますが、コンソーシアムをつくりまして、それで支援員の候補を探して、支援員になるための研修を施して、さらに支援員から手ほどきを受ける受講者、高齢者の方も募ってという仕事をして、いよいよ実際にスマホ教室とか、そういうものを開催していくわけです。

総務省としては、19年度と20年度に、デジタル活用支援員の実証事業をやりまして、手を挙げてくださったところから幾つかの団体を選定して、ある程度の予算をつけて、実際に実施をしていただけてきたわけです。この中に加賀市さんも入っております。スマート加賀IoT推進協議会という協議会でございます。

20年度について申し上げますと、募集、それから選定をしたのが去年の春のことで、まさにコロナの真っ盛りの頃でございました。実際の活動をしていただいたのが、去年の秋からになります。ずっとコロナの下での活動となりましたので、本当に活動そのものができるかどうか、私個人としては非常に危ぶんだのですが、どこの協議会の皆さんも非常な御努力でやっていただきまして、結局のところ、その成果をつい10日ほど前に、リモートの成果

発表会という形で、発表していただくことに漕ぎ着けることができました。加賀市さんも含めてですが、各地の協議会の皆さんの甚大な御尽力、心から敬意を表する次第です。

具体的にどういうことをやっているかは、先ほどの加賀市さんの御説明がありましたけれども、一例といたしまして、ここで島原市さんの例を挙げておきました。御関心のある方は、お読みおきをいただければと思います。どういうものでコンソーシアムを組むかということですが、島原市さんの場合はこうであったという一例でございます。

これが実際の教室を開いた実績ですが、さすがに今年に入ってから、コロナがまたひどくなったものですし、お相手は高齢者の方で、特に新型コロナウイルス感染症にはバルネラブルな層になりますので、残念ながら中止にしたところも少なくはございませんでした。これは当たり前のことでございます。実際の教室はこんな感じ。前のほうに1人先生がいてというものもありますが、島原市さんの場合はおもしろくて、要するに、机の間を回っているのですね。ほとんど個別相談のことをやっていらした。これは高齢者の場合は特に必要なことでして、やはり質問ありませんかといっても、大学の学生もそうですが、なかなか手は挙がらないのですね。お一人お一人に伺って初めてどういうニーズがあるか分かるということにして、各協議会それぞれ工夫をなさっているのですが、教壇のところに1人先生がいるというものでないやり方もあるということでございます。

それから、島原市さんの場合は、この資料の中にも書いてあるのですけれども、やはり教室まで来ていただけない高齢の方ももちろんいらっしゃいますので、そういう場合には個別訪問といったやり方もなされたということでもあります。やり方は様々だなと思います。

具体的な中身については御覧いただくとしまして、今後の展開こそ問題となると思うのですが、ここに書きましたように、やはりコロナでフェーズが明らかに変わったと思います。何としてもやり抜かなければならないと。高齢者に対する支援があるといいな、から、支援をしなければならない、というフェーズに変わってきたと思います。総務省は、令和3年度では全国で1,000か所、この手のものをやろうとしているのですが、これではとてもじゃないけれど全ての高齢者に行き渡るなんてことは無理です。自治体だけで1,700あります。自治体は町村合併でものすごく規模が大きくなりましたので、1自治体に1か所ではとても追いつかない。じゃあコミュニティベースでやるとして、コミュニティって幾つあるのだろうか。これは数え方によりますが、コミュニティの規模を一番大きく取れば、私は小学校の校区だろうと思います。じゃあ小学校って全国に幾つあるのかというと、これは2万あるのです。つまり、コミュニティの規模を大きく取っても2万はやらなきゃいけないとい

う仕事になるだろうと思います。

これは総務省として、あるいは国としてやるということですが、国の仕事だけでやりきれものではないのは当たり前の話でして、例えばいろいろなものがある。先ほどのドコモさんのスマホ教室もあるでしょう、近藤さんのところもあるでしょう、I L o v e つづきさんのところもあるでしょうと、いろいろなものがあるってようやくサービスの目からこぼれ落ちる人を少しずつ減らしていけるというふうにならなければいけないんじゃないかなという感じがいたします。

確かにその黒四角の3つ目に書いてありますように、全国に8,000ある携帯ショップのリソースを活用することが現実的なやり方だろうと思いますし、現にドコモさんはそれを非常に大規模に、体系的に、組織的にしておられるわけです。国としてもそう考えるのは当然ですが、ここで1つ考えなければいけないことは、携帯ショップの経営もだんだん大変になっていることです。理由の1つには、携帯というものが飽和しているということもありますし、それから御案内のように、携帯ショップというのは通信キャリアからいろいろな手数料をもらって事業として成り立っているわけですが、通信キャリアさんのほうが、通信料金を引き下げなければいけないということで、手数料の収入も先行き不安なところがあり、携帯ショップのリソースを活用するといいたしましても、こうした活動にコミットすることが、携帯ショップという業態の将来にとっても役に立つという、何かそういうものが示せない、御協力をいただくということにはなかなか難しいのではないかと私は考えております。なので、そこも一緒に併せて考えるということができればいいなと思っております。

今まで実証事業をしてみて、いろいろなことが分かってまいりました。支援員の確保というのは大変なことですが、いろいろな方がいらっしゃって、もちろん携帯ショップのスタッフの方もいらっしゃるし、近くに大学や専門学校があるととてもよろしい。また、そういう方でなくたっていろいろな方がおられて、それはそれでよろしいのですけれども、教え方について言えば、先ほど申しましたように、先生役が1人教壇に立って教えるというものはなかなか行き渡らない。1人先生役がいてもいいのですけれども、同時に何人かの方が机の間を回っているというやり方を取らなければなりませんので、支援員1人で1教室を教えることはなかなか難しいなというのが、経験上分かってきたことです。

それから、①の黒ポチの3番目ですが、完全なボランティアではやはりなかなか難しい。やはり品質や責任も伴いますので、ある程度は有償にしなければならないだろうなということがございます。それも経験的に分かってきたことです。

それから、次の黒ポツ。質の確保のためには、研修とか資格といったものも、きっと必要であって、それから、教える側の負担軽減のために、ある程度共通の動画等のツールがあるということも、当たり前といえば当たり前なのですけれども分かってまいりました。

それから、周知広報についてなのですが、これは要するに、教えてもらいたいという高齢の方を募るといふ、周知広報ですけれども、やはり自治体や教育委員会などが協力してくださると、非常に円滑にいくことも分かってまいりました。その他、当然のことですが、費用面をどうするかは重大な課題になってまいります。

先ほども申しましたように、いろいろな主体がいろいろな事業をやっていって、ネットワークからこぼれ落ちる人を次第に少なくしていくことが私はいいと思うのですが、いずれにいたしましても、5年かけても10年かけても、とにかくデジタルデバイドをつくらないためには、徹底的にやるしかないという、大変チャレンジングな課題になってきたと思います。ですので、どうやって事業を構築していくか、既にある既存の様々な試みとどのように連携していくか、事業をやって、それがどのぐらいの効果があつたかを評価するといったことをしなければなりませんので、やはりオープンな議論の場が必要なのではないかと感じております。

これは先ほど御紹介いたしました加賀市さんも含めて、今年度11の実証事業をしていただいたわけですが、その中の会津若松市さんの取組と、福井市さんの取組の写真でございます。

最後に、じゃあおまえは何で偉そうにデジタル活用支援員の話をしているのだということなのですが、私はデジタル活用支援員推進事業の評価委員と申しますか選定委員と申しますか、そういうことを2年度にやらせていただきましたので、この説明をしたという次第でございます。

説明は以上でございます。どうもありがとうございました。

○森川主査

安念先生、本当にありがとうございました。

それでは、一通り御説明いただきました。御説明いただいた皆様方、本当にありがとうございます。

4. 2 議事

(3) 意見交換

それでは、これからの時間、自由討議にさせていただきたいと思います。まず、すでに御退席されてしまいましたが、日本総研の大谷さんから、一番初めに御報告いただいたNRIに対しての質問をチャットにいただいております。こちら、年代別の集計結果、サービスの利用状況、デバイスの活用状況、懸念点について、どこかで公表いただけるのでしょうかということですが、NRIの方、いかがですか。

○野村総合研究所（只腰様）

森川先生、ありがとうございます。もちろん年代別、あと性別別もあると思うのですが、そちらで意味のある分析があった場合、幾つかあるというふうに考えておりますが、そちらを共有させていただきたいと考えております。

公表の媒体やどこでということところは、また別途御相談かと思うのですが、コンテンツに対しては、一部意味のある分析というものをこちらで抜粋して、この資料に世代別、年代別ということで追加で入れてようと考えております。

御質問ありがとうございます。

○森川主査

ありがとうございます。

それでは、熊谷さん、お願いできますか。

○熊谷構成員

ありがとうございます。大和総研の熊谷でございます。

最初の野村総研の方の調査結果について、2つ質問をさせていただきたいのですけれども、全体としては非常に詳細な調査で勉強になりました。ありがとうございます。

1点目としては、調査の結果のバイアスについてということなのですが、この調査自体がどういう方法で行われているのか。例えば、高齢者の約6割がスマートフォンを使っていないという調査もありますので、郵送とは違ってウェブによる抽出の調査ですと、幅広い国民の利用実態が、もしかすると結果に反映されていない可能性もあるのではないかと思いますので、そのあたりの調査結果のバイアスに関する考え方について、お伺いしたいです。

それから、2点目としては、非常に広範なデータがあるわけですが、これらを一段抽象化したレベルで考えると、どういう政策提言のようなことがあるのかをお伺いしたいです。調査結果を見ますと、eコマースやキャッシュレス決済等、日常生活の利便性に直結しているようなサービスが非常に広く受け入れているように見受けられます。これに対して、恐らく行政のデジタルサービスで一番身近なのはe-Taxだと思いますが、これは年

に1回しかやる機会がないということで、なかなか操作に習熟することも難しいし、現実問題として、マイナンバーカードの8桁の暗証番号をあまり覚えていない人も多いのではないかと思います。そういう意味で言うと、行政のデジタルサービスについては、eコマースやキャッシュレス決済等の利用頻度が高いサービスと、ユーザーインターフェースや本人認証の方法などを共通化するというような工夫が必要なのではないかと感じますが、これらの調査結果を踏まえて、何か具体的な政策提言などがあれば教えていただきたいです。

以上2点、よろしく申し上げます。

○野村総合研究所（只腰様）

御質問ありがとうございます。1点目の調査結果バイアスについては、おっしゃるとおりでございますが、やはりインターネットのウェブ調査にしておりますので、もともとスマホを使っている、ないしはスマホを使ってアンケートに答えることができるということが前提になっております。なので、そういった意味では本当に日本の実態を反映しているかというところ、そうではないところが現状でございます。しかしながら、スマホを使っている世代の中での悩み事であったり、サービス普及率であったりは、今回反映できているかと思っております。

2点目の我々の政策提言といたしましては、今回の調査の前提にした場合ではございますが、一番大きな発見としてあったことは、おっしゃっていただきましたとおり、やはりユーザビリティであったり、リテラシーであったりというものがサービスの普及に大きく関わっているというところがあると思います。今回、普及率の高かったキャッシュレス決済やeコマース、あと動画配信サービスというのは、非常にユーザビリティが高いと認識しております。例えば、アマゾンのeコマースやペイペイみたいなところは、本当に誰でも使えるようなワンタッチのものがあると考えております。結果的にそういったようなユーザビリティが高いものは、消費者が受け入れて使いやすい、使いこなせると感じ、リテラシーがある。結果として普及しているというところがあると思います。

それを考えますと、やはりユーザビリティや使う機会などオペレーションに注目して、何か改善していけるような施策を考えていくことが、1つ抽象化した意味合いとして提言することができるのではないかと考えております。

御質問ありがとうございます。

○熊谷構成員

ありがとうございます。少し追加で伺わせていただくと、1つ目の点については、感覚的

にはどれぐらいのバイアスがあると捉えればいいのか、もしくはそれらの実態をまた追加的に捉えるような調査が可能なのか、についてはいかがでしょうか。

それから2つ目は、今伺ったこと以外で、もし何か具体的な政策提言、細かいことでもいいので、政府がこれは絶対やるべきだというようなことがあれば、ぜひ教えてください。

○野村総合研究所（只腰様）

1点目について、具体的な数字については申し上げることはできません。申し訳ございません。といいますのは、実態を我々も把握していないところを、私個人の意見でこれぐらいというところは言うことができないということでございます。しかし、これは携帯を使っている人に対するアンケートで、ウェブ調査で行っていたものなので、実態とはある程度離れたところであることを改めて御説明させていただきます。

そして、そういったものをバイアスを出せないとなると、やはり紙ベースのものが有効になるかと考えているのですけれども、そちらの時間とコストを考えると大変大規模な国勢調査のようなものになってしまいます。なので、そちらはまた機会があればということで実施は考えたいとは思っているのですけれども、コスト的なところが難しいのではないかとこのように考えております。

あと2点目なのですけれども、やはりユーザビリティというところを高めるような施策を打っていけばいいのかなと考えております。例えば、事業者に関して、ユニバーサルデザインだったり、誰もが使えるようなデザインだったりを促進していくといったところは1つ鍵になるかなと考えております。

御質問ありがとうございます。

○熊谷構成員

どうもありがとうございました。

○森川主査

ありがとうございます。

それでは、続きまして、田澤さん、お願いできますか。

○田澤構成員

ありがとうございます。テレワークマネジメントの田澤と申します。よろしく願いいたします。

まずNR Iさんの調査の件、私もウェブで実施されたのかどうかは気になっていたのですが、今お話しいただきましてありがとうございます。

もう一つは、サービスの分類が10個になっていましたけれども、私、テレワークを専門にやっておりますと、ウェブ会議というものも言ってみればテレワークの1つであるので、このウェブ会議を取り出された理由はあるのかというのがまず1つです。もう一つは、LINEやフェイスブック、インスタ、あるいは最近のクラブハウスなどといったSNSやコミュニケーション、サービスはデジタル社会においては非常に重要なものだと思っているのですが、それがどこに入るのかを伺いたいです。

その後、皆様からお伺いしたお話の中で、ちょっと私が感じていいなと思ったことなのですが、やはり御高齢の方のIT化といいますか、スマホを使いこなしてITを使っていくということが、本当にこれからの日本において重要だと思っております。そのためにいろいろ教えたり、教室を開いたりする中で、コロナ禍との兼ね合いで非常に御苦労されているということもすごく分かりました。話を聞いての私自身の妄想なんのですけれども、そういったスマホ教室といったもの自体を遠隔でという発想は、皆様の中でありますでしょうか。あるいは、トライされたことがあるかなということが、ちょっと思ったことでございます。もしそういった知見があればお聞きしたいなと思います。

どういうことかといいますと、例えばタブレット、あるいは何か機械が宅配便で届いて、コンセントにつなぐだけで相手と話ができるようになるといったら、当然教える側の移動時間とコストの削減、または複数の皆様、企業さんやNPOさんなどいろいろな方々がいる中で、先ほど老テクのほうでもお話がありましたけれども複数の方のノウハウを教えることが共有できて、人手不足も解消できるかなと思いました。あるいは、家族が話を聞きながらそのとき現地でフォローするなどといったものも、今までと違う可能性ができたらいいい。普通だったらスマホを勉強するために遠隔でやることはあり得ないですが、何か工夫ができないかなと思った次第です。もし何か御意見があれば伺いたいと思います。以上でございます。

○森川主査

田澤さん、ありがとうございます。今の点、オンラインで実施する可能性について、田澤さんから御指摘いただきましたが、いかがですか。振ってしましますが、ドコモの野田さんはいかがでしょう。

○NTTドコモ（野田様）

野田でございます。オンラインということで、私どももコロナの関係等もございまして、トライアルでオンライン形式を実施するようなことをやっております。ただ、機材をお客様

宅に御用意していただく、あるいは私どもからお貸出しをしてご利用いただくようなことをしてやっておりますので、若干その手間のかかる部分が課題かなというところでもあります。ですので、PCなどがきちんと設置されているような環境であれば、リモートで実施をさせていただくことは十分可能かなと思っていますし、トライアルで実施した教室の運営は、それなりにできていたかなという評価をしておりますので、リモート化というのも、1つ可能性としてやっっていこうかなと考えておるところであります。

以上です。

○森川主査

ありがとうございます。ほかの方々から何か補足等ございますか。既にリモート化されている事例などがございましたら、御紹介いただけるとうれしいと思いますが、いかがでしょうか。

それでは、近藤さん、お願いします。

○老テク研究会（近藤様）

既にやっております。やり方は、初めてという方は難しいのですが、既に教室に参加してくださっている方は、LINEグループをつくってオンライン上でまず分からないことを打ち明け合って、同じような質問をZoomでやり取りするもので、非常にうまくいっております。また、高齢社会をよくする女性の会の方たちのために、お店に来ていただいて先生が自宅からというものを、これから原宿と仙台で実験しようと思っておりますので、機会があれば御紹介します。

以上です。

○森川主査

ありがとうございます。ほか、いかがですか。では、田澤さん、よろしいですか。

○田澤構成員

ありがとうございます。本当に試みられているということはすばらしいなと思いますので、例えば、そういった機材が一番問題になったりするのであれば、機材をそういった実証事業でどういうふうにするかということを検討しつつ、民官みんなが協力し合って、先ほどお話ししたような先生も共有できるような形や1人の先生が遠くの方ともすごく効率よく教えられるような、あるいはこれってもしかして効率よく教えられるような仕組みなどの実証があると、もしかして広がる可能性があるのではないかなと思いました。ありがとうございました。

○森川主査

ありがとうございます。それでは、大橋先生、お願いできますでしょうか。

○大橋構成員

ありがとうございます。本日、デジタル活用を、ある意味草の根の部分も含めて様々な取組をされている御報告をいただいて、大変感銘を受けたところです。

こうした取組をしっかりと定着させていかなければいけないなというふうなことを考えるに当たって、デジタル活用ではなくて、何を地域の解決にするのかという観点で見ると、これは総務省の別の部署かもしれませんけれども、たしか地域運営組織みたいなものを通じて、小さな拠点を形成するというふうな事業を国で取り組まれているのではないかと思います。ある意味地域に合った生活サービス機能をどうやって高めていくのかや交通ネットワークも含めて、集落としての地域をしっかりと支えていこうというふうな、個別の取組を支えるような事業だったと思うのですけれども、こういうものをDX化する中で、そうした取組は定着できるのかなというふうなことを思いました。

少し音声途切れ途切れになってしまったところがあって、一部そういうふうな発言が発表者からあったら申し訳ないのですけれども、改めてそうした可能性について、例えば自治体さんから見るときにどうかというと、加賀市さんや、あるいはそれこそ政策に通暁されている安念先生はどういうふうなお考えか、既に御発言があったら繰り返になってしまうのですが、勉強になりますので、お願いします。

○森川主査

ありがとうございます。まず加賀市の小出仙さん、いかがでしょうか。

○加賀市（小出仙様）

そうですね、先ほどのパワポにも少しあったのですけれども、私どもスマートシティを進めている中で、DXは絶対必須な条件でございます。いろいろなお年寄りの方、やはり地域、多極分散型ということで、いろいろな拠点が今ばらばらな状況になっていますので、そういったところでいろいろなところに手続していくといった中で距離的に市民の中でも格差が出ています。そういったところをマイナンバーカードを活用した電子申請といったものを活用して、そういった格差をなくそうとしていくものです。

ただ、私どもはスマホで完結するというところが最終到達地点とは思っていなくて、将来的にはスマホを使わずに生体認証、ここを見据えて、お年寄りが本当にスマホなどに触らなくても、サービス側のほうで完結できるような、そういった世界を目指しております。

また、マイナンバーカードを活用して、M a a Sのほうもちょっと進めておりますので、そういったことで実際に今、交通の再編、再構築を行っております。乗らない、乗ってこないような公共サービスはちょっとやめまして、地道ですけれども、いろいろなところで今、塾の送迎やお年寄りの方がサロンに行って、どこに一体行きたいのかという需要をまず調査して、そういったような路線をまず構築しております。そういったところが全て終わった段階で、先ほどのマイナンバーを活用して、お年寄りがそのまま乗れて、行きたいところに行っていただくと思っております。そういったところで、市民全部ですけれども、そういったような市民の需要を全て網羅したようなところをITで便利につなげていって、新しい体験価値や、そういった人々を行動変容させまして、地域の活性化やクオリティ・オブ・ライフの向上といったものを目指していきたいと考えております。

すみません、答えになっているか分かりませんが、以上になります。

○森川主査

ありがとうございます。安念先生もいかがでしょうか。

○安念構成員

ありがとうございます。私は、何も政策に通暁していませんので、単なる感想を申し上げるだけなのですが、要するに、いながらにしてサービスが受けられるようにするということが非常に大切だと思うのです。今でもやはり言葉かもしれないけれども、都市を縮小させて、できるだけサービスを無駄なく行き渡らせるようにしたいということは、考え方としてはあるのだけれども、まさか独裁国家ではないのだから、今住んでいるところから強制的に移転させるなんてことはもともとできないわけです。そうすると、例えば、除雪のように、リアルでやる以外どうにもしようがないというサービスは仕方ないのですけれども、公民館のサービスや役所に行つての手続であるといったようなものを行かなくても済むようにすることによって、都市を退縮させていくのと同じような機能といいますか、ファンクションができるようになったらいいなと思うし、実際ある程度はできるのではないかと思います。

それともう一つは、さっき加賀市さんがおっしゃっていた公共交通なのですが、これもだんだん持てなくなっていますので、やはりオンデマンドで誰かが運転してくれるということにせざるを得ないと思います。それから、じゃあオンデマンドでどこに行くのかというところは、買物はまさにスマホでやるのがいいと思うのですが、もう一つはやはり病院です。これもできるだけ行かなくて済むなら済むようにするのがいいと思います。特に高齢者の慢性疾患の場合ですと、常に病院に行かないといけないわけではありません。ある程度の検

査数値も、今ではスマホで飛ばすことができますので、そういうふうになっていくのではないかと思います。

前にある過疎地で地域医療に携わっておられる内科の先生に伺ったところ、もちろん検査等、どうしたって対面でないとできない診療は当然あるわけですが、実は遠隔のほうがいいこともあるとおっしゃっていました。それはどういうことかといいますと、どうしても医者の前に来ると、やはり裨着た答え、ある種の建前論を言うてしまうということです。ところが、タブレットなり何なり、スマホでもいいのですけれども、患者さんの周りの状況、部屋の周りの状況が分かると、いろいろ有用な情報が得られるのだそうです。例えば、部屋の中が片づいているか、家族とのコミュニケーションがうまくいっているのかなど、そういうことを全部知らないと、慢性疾患の適切な治療や指導ができないというふうにおっしゃっておいりました。ですから、必ずしもリアルの代わりでやむを得ないからリモートがあるというのではなくて、リモートにはさらに一層リアルにはない利点もあるということだと思えますので、非常に散漫な話になって恐縮ですが、大橋先生がおっしゃったように、バーチャルな拠点、バーチャルな機能というものがだんだん使えるようになっていくと思っております。

○大橋構成員

どうもありがとうございました。

○森川主査

ありがとうございました。ほか、今の大橋先生の御指摘に対して、何か他の方からコメントはございますか。岡本さん、よろしくお願いします。

○I L o v e つづき（岡本様）

先ほど、小さなコミュニティや小さな組織とおっしゃっていましたが、我々今、町内会・自治会支援というのを、ちょうど緊急事態宣言前に立候補地が決まり、実施予定なのですが、これから支援に行くぞというときに緊急事態宣言が出てしまって、今延期になって、実施がされていないのですが、支援前の調整をしている中で、まずスマホを持っているか持っていないか、SNSが入っているか入っていないかなど、やはり底辺というのはそういったレベルの方が本当に多くいらっしゃいます。先ほど近藤さんがおっしゃったみたいな研究会に入ってくる方は、割とどちらかというと興味がある方なのですよね。そういう方々は使いこなせるのですが、普段地域で活躍されているシニアの方というのは、何も知らないという方が多いのですね。

この横浜市との協働事業は、町内会・自治会がこういったコロナ禍で、会議もオンラインでやってみようじゃないか、SNSでLINEのグループができれば連絡が取れるのではないかということで始まった支援事業として、今支援先予定の自治会町内会からは町内会館などにWi-Fiがなく、どういうふうにしたら整えられるのだろうかという質問も来ています。

LINEも、横浜市の認定の公式のLINEアプリを講座のときにインストールさせることによって、横浜市からの情報が必然的にその方たちに行き渡るということで、情報を得るきっかけになればと思っています。やはり何かしら底辺の方にはきっかけがないと、どうしても避けてしまう。面倒くさい、分かってはいるのだけれども、どうせ分からないからというところを、やはり自治会が何か手助け、きっかけを与えていただけると、我々NPOがその地域に根づいた、その町内会・自治会に合わせたプログラムが組めるのではないかなと思うので、今後何か機会がありましたら、こちらに参加されている先生方で、そういったお声をかけていただき、我々地域に近いNPOが何かしらお手伝いできたらいいなと今聞いていて思いました。

○森川主査

ありがとうございます。

それでは、続きまして、長田さん、お願いいたします。

○長田構成員

長田です。素晴らしい取組をされていて、すごい工夫もされているなと思うのですけれども、今、岡本さんから御指摘があったように、そういうところに参加されている方自体は、やはり御興味がある方々なのだと思うのですね。それで先ほど安念先生が御紹介くださっていた国の基本方針では、誰一人取り残さないと言っているわけですが、そうすると本人が動かない人たちをどうするのかというところが一番難しいところだと思うのです。この検討をしたときにも、村井先生が座長だったのですけれども、地デジ化したときの苦労話になって、結局最後は個別訪問になったということで、そういう御自身には全く必要ないと思っている人たちにも、デジタル化に御理解いただくというところをどうしていくのかというのは、早い段階から目標をちゃんと持っていないといけないのではないかなと思っています。

今、岡本さんからお話がありましたけれども、暮らしに密着するところで、何かそういう興味をそそっていくということもあると思いますし、何か工夫があれば教えていただけ

ればいいなと思っているのと、もう一つ、やはりボランティアではもうその仕事は多分無理だろうなという気もしていて、国としてそういう予算をきちんと取っていくということも大切だなと思っているのと、あとそれから、オンラインで講習ができないかというところがありました。

やはりデジタル環境が全然ないという人たちや結構おうちにつながっていないという方たちもまだまだ結構いらっしゃるのではないかなと思って、その辺をどうしていくのかというのも課題かなと思っているところです。以上です。

○森川主査

ありがとうございます。長田さんからいろいろと幅広い御指摘をいただきました。どなたか何かコメントをいただける方おられますか。多分、実際になされておられる加賀市の小出仙さん、岡本さん、近藤さん、何かございますでしょうか。岡本さん、お願いします。

○I L o v e つづき（岡本様）

今、オンラインは私たち、Z o o mをよく利用しているのですね。理由の1つとしては、Z o o mが一般的に、割合皆さんが知っているから。そうすると、例えばシニアの方がオンラインやりたいなと思ったときに、近くの家族に聞ける。私、実はI L o v e つづき以外にも違うNPOに所属してまして、そちらで定例会をオンラインでやるのです。そうすると、そちらの団体は、例えば私たちのママ世代といいますか、子育て中の母世代が多いのですが、それでもオンラインのツールになかなかアクセスできないメンバーもいるのですね。そうすると、テレワークで御主人様が御自宅にいらして、御主人さんにつなが方を教えてもらうといったことがあります。そういった意味では、何か広く知れ渡る、誰もが使えるツールを幾つか選定すると、近くで教えてあげられる人がいる。

例えば、SNSだと、L I N Eは全国で今、70%以上の方が使われているという数字を聞いたことがありまして、であれば、おじいちゃん、おばあちゃんがL I N Eを使いたいなと思ったときに、お孫さんや娘さんから教えてもらえるなどといった意味で、何かあまり特殊なものではなくて、身近なツールを使ってまずはそういったところにチャレンジする。それでそこが導入、きっかけであって、そこからいろいろつながっていくと広がっていくのではないかなと思っております。そういった意見です。

○長田構成員

ありがとうございます。

○森川主査

ありがとうございます。ほか、いかがでしょうか。安念さん、お願いします。

○安念構成員

長田さんのおっしゃったことに、私、大変共感いたします。私、最後は個別訪問しかないと思います。私自身もれっきとした高齢者ですので、高齢者はいかなるものかを自分自身で痛感するところがあるのですが、やはりどうしても引っ込み思案になり、物理的にも精神的にも引きこもりがちになります。そして、それなのにといいいますか、それだからこそなのか、プライドは高いのです。それで失敗をすごく恐れるのです。こうした場合には、先ほど田澤さんがまさにおっしゃったように、やはり最初のきっかけはフェイス・トゥ・フェイスでやるしかないのですね。特に先ほど何人かの方から、御家族、お子さん、お孫さんに教えてもらおうといった環境の高齢者の方はもちろんそれでいいのですけれども、しかし世の中にはいっぱい独居の高齢者の方がいらっしゃるわけです。そういう方には本当に手を差し伸べるといいいますか、訪問して、こういうのが使えるんですよということをお教えするしかない。

一人も取り残さないとなれば、もうごちゃごちゃ言っていないで端末機器を配ればいいと私は思いますね。そうでもしないと無理ですよ。ただ、こうした取組は、永久に続けなければならないものではないのです。やはりデジタルに対してネイティブな人が、もう間もなく高齢者になるわけですから、それまでの過渡的なといいいますか、中継ぎの施策だというふうに考えればいいのではないかと私は思っております。以上です。

○森川主査

小出仙さん、お願いいたします。

○加賀市（小出仙様）

加賀市です。私も皆さんの言っていることに、全て賛同いたします。加賀市はスマホ購入でインセンティブ、例えばお金5,000円つけるといったところで少し動かすというところが1つあります。さらに今、お年寄りの方のそういった指導をできるような方を育てることなので、例えば、シルバー人材センターといったお年寄りの方を活用して、少し地域に入っていただいて教えるというようなこともいいのかなと思っております。

さらにやはり人に聞けない方用としまして、例えばスマホショップなどで気軽にLINEとかアプリのこととかを聞けないじゃないですか。そういったようなことを聞けるようなよろず相談的な、そういった部署といいいますか、どれほどの対応頻度、費用かかるか少し分かりませんが、そういった体制を構築しまして、気軽に相談できるようなところを設置すると聞けるのかなと思いました。割と市役所のいいところは、そんなに役に立ってい

ないように見えますけれども、何でも聞けるというところがあり、敷居が低いところが市役所なのかなと思っておりますので、そういったところを逆に利用しまして、そういった体制ができればとは思っております。以上です。

○長田構成員

ありがとうございます。

○森川主査

ありがとうございました。

それでは、続きまして、越塚先生、お願いいたします。

○越塚構成員

今日はいろいろお話しさせていただいてありがとうございました。ここのところずっと話題になっている、誰も取り残さないという観点で、日本の中でデジタル化を進めていくのはとても重要で、本当にいろいろな取組がなされ、非常に感銘を受けました。

やはり伺っていて思ったのは、まちの電気屋さんとか、まちの大工さんみたいな、そういうふうになっていくといいという気がしています。例えば、僕の親も、うちでちょっとテレビ買い換えるとかというと、家電量販店で買ってきても自分で設置できないから、結局まちの電気さんの仲のいいおじちゃんに頼むので、地域コミュニティがそんな感じになっていたと思うんです。そうすると、まちのコンピューター屋さんってあまりいないんですよ。すぐに聞ける人、いいおじちゃんや、おばちゃんが、いらっしやらないので、そういうエコシステムが、最後うまくできるといいと思いました。

それで、僕自身もそういうのでオープンデータという、またちょっと全然違う分野で、対象が一人一人じゃなくて、ビジネスセクターや役所ですが、それでB to B的なところで人材育成をやっても、日本って広いなと思います。自治体さんだけで1,718あるので、自治体を1日1個ずつ回っても3年とかかかります。これで今度はあらゆる国民の方、お年寄りから子どもまでみんな含めると、どうカバーするかの仕組みが大切だと思います。

ただ、ここのところ、いろいろな分野で人にデジタルの内容を教えることが言われていて、それこそ僕らのオープンデータもそうですが、今日プログラミング教育のお話がありましたが、人を教える全体のリソースも、限りがありますけれども、そのときに、総務省もそうですが、教える取組自体も縦割りになっていて、この分野はこの課で、これはこの課でとなっています。今回のことは、全部総力戦でやらないといけないと思っています。

なので、お役所のほうで雇う活用支援員の人がいてもいいし、民間のビジネスの人やNP

〇の人もいれば良いですし、今日なかった大学や学校もあったほうが良いと思いました。そういう方々を今回の人を教えることで、全体の縦割りを排して、あらゆるリソースを総動員する体制が日本全体として組めるといいと思いました。

以上です。

〇森川主査

ありがとうございます。今の越塚先生のいただいたコメントに対して、何か皆様方から補足いただけることとかございますか。まちの電気屋さんみたいなもの、デジタル版みたいなやつがビジネスとして成り立つのであればいいですよ。電気屋さんは、昭和の時代だからああいうのが機能したのかどうかというところが興味ありますよね。おっしゃるとおり。ありがとうございます。

ほか、いかがですか。それでは、栗飯原さん、お願いできますか。

〇栗飯原構成員

栗飯原です。改めまして、今日は皆様、本当に参考になる御発表をありがとうございます。個人的には今日、発表の形式で、前半に皆様まとめて発表していただいたんですが、お話し同士がすごくリンクする部分があって、まとめてお伺いできたことで、より理解が深まったというふうな印象も個人的に持ちました。

それで先ほどから皆さんの質問も深く、本質的な御質問がたくさん出ていたと思うんですけども、私自身がIT業界に長くいるということもあって、最後は個別訪問でしっかり教えていかなければいけないというふうになったときに、恐らく電話であれば、高齢者の方も皆さんほぼ問題なく使えるだろうと考えたときに、ITのデバイス側の難しさというか、難易度というところのハードルが結構高いのかなと思っていて、それがスマートスピーカーが一気に普及すれば、電話のような感覚で皆さんが使えるようになって、一気に高齢者の方も使いやすくなるのではないかと、デバイス側の進化に対して何か求められることとか、感じられていることがあったらお伺いしたいなと感じています。

〇森川主査

ありがとうございます。いかがでしょうか、どなたか。

〇安念構成員

安念ですが、いいですか。

〇森川主査

はい、お願いします。

○安念構成員

非常に率直に申します。全然ユーザーフレンドリーでないと思います。英語ばかりじゃないですか、さっき近藤さんも言っていたけど、とてもじゃないけど分かりませんよ。それだけで緊張して、体が硬直してしまって、まあ、いいやとなっちゃう。だから、私が言った個別訪問というのは、それはフェイス・トゥ・フェイスでどうしてもなきやいけないという場合もあるだろうけれども、もちろんフェイス・トゥ・フェイスに近いような感じを醸し出す何かがあれば、それはそれで私は全然構わないと思います。もちろん電話も1つの有力な手段でしょう。それから、スマートスピーカーもいいですよ。

ただ、いずれにせよ、使い勝手が異常に悪い。異常に悪いというのは、別に私、メーカーさんが工夫していないとか、そういうことを申し上げているんじゃないですよ。機能がどんどん進化していくものだから、使いやすさのほうに気持ちがいかないんですよ、そういう余裕がないんです。ただ、ほとんどの高齢者の場合は、極めてベーシックな機能があればそれでよろしいわけなので、とにかく何も知らない人でも何とか使えるというような方向に持って行っていただかないと、この10年ぐらいは苦しいんじゃないかなと思っています。

○粟飯原構成員

高齢者向けの、本当にごくごくシンプルな分かりやすいデバイスがもう少しあればよいという印象はお持ちということですかね。

○安念構成員

そのとおりですが、ほかの皆さんはどうお考えですか。これはメーカーさんに注文を出していかないと、メーカーさんのほうではなかなか分かりかねるところがあるので、ほかの皆さんの御意見はどんなものでしょうか。

○長田構成員

すみません、長田です。まず、スマホの画面が小さ過ぎるので、文字拡大できるとかいても、しょせんスマホのサイズなので、やっぱりそこはすごく課題だと思いますよね。あと、スイッチとかそういうものが、高齢の皆さんのイメージのものと全然違うとか、そういうこととかも含めて、克服しなきやいけないものはいっぱいあるなど。押し方から教えなきやいけないって、先ほども御説明の中にもありましたけれども、そういうことも含めて課題は大きいなと思っています。

○粟飯原構成員

かしこまりました。ありがとうございます。

○森川主査

ありがとうございます。ほかの皆さんからいかがですか。お願いします、近藤さん。

○老テク研究会（近藤様）

私、テレビやラジオや新聞、雑誌から、シニア向けのスマホ講座というのを最近非常によく取材を受けるんですけども、本当にテレビの番組で総務省が協賛してなさったらいかがでしょうかと思います。放送大学でぜひシニアのためのスマホ講座をぜひやっていただきたいと思います。以上です。

○森川主査

なるほど、ありがとうございます。いいアイデアありがとうございます。

そうですね、何かちょっとしたきっかけ、きっかけというか、ちょっとしたひねりが何か必要なんでしょうね。それは多分、皆さんやっぱりどなたかがそういうのを考えていただけるようになるといいなと思いますよね。

それでは、全体を通して何かございますでしょうか。ありがとうございました。

今日は、話題提供をいただいた皆様、またその後の自由討議でいろいろな御意見、コメント等をいただいた先生方、本当にありがとうございました。いろいろな多角的な御意見をいただきました。

これは本当に難しいところもございますが、きちんと進めていかなければいけません。ただし、リソースがじゃぶじゃぶあるわけではないので、今日もいろいろな方からボランティアベースでやらずにちゃいけないとかいう御指摘もいただきましたので、何かしら工夫していきながら、費用対効果というものも考えながら進めていかなければいけないのかなと思っています。

今日のような場もそうですが、とにかくいろいろな方々のお知恵をいただいて、総務省にもインプットしていただいて、総務省のほうでもいろいろと上がってきた御知見を踏まえて検討いただくということも、引き続きやっていかなければいけないのかなと思いました。本当にありがとうございます。

皆様方におかれましては、追加での御質問、あるいは御意見等ございましたら、事務局に御連絡いただければと思います。また追加での御質問、あるいは御依頼で、さらなる確認が必要となった場合には、今日いらしていただいたヒアリングしていただいた皆様方にも、追って事務局から確認をさせていただくかもしれませんので、その際はよろしく願いいた

します。

4. 2 議事

(4) その他

○森川主査

それでは、最後に事務局から連絡事項をお願いできればと思います。

○岡本課長補佐

事務局です。先ほど森川主査からございました追加の御質問がある場合には、来週3月3日水曜日を目処に、事務局まで御連絡いただけますようお願いいたします。

次回会合の開催日時や方法などの御案内については、別途御連絡を差し上げます。

以上です。

4. 3 閉会

○森川主査

ありがとうございます。

それでは、全体を通して、何か先生方からございますか。よろしいですか。ありがとうございます。

それでは以上をもちまして、ワーキングの第5回会合を閉会とさせていただきます。今日も本当にお忙しいところありがとうございました。これにて閉会とさせていただきます。失礼いたします。