

# デジタル活用支援のあり方 1

## 目的

- ・ 誰ひとり取り残されないデジタル改革のため
- ・ 全国民が当事者

取り残されなかった人は、  
すべて「手を貸す側」になって欲しい

# デジタル活用支援のあり方 2

## 目的

- ・ **誰ひとり取り残されないデジタル改革のため**  
デジタル・デビュー、初心者スキルアップ
- ・ 早急に対応しなくてはならない事項への対処  
コロナ・ワクチンの予約・コロナパスポート等管理  
マイナポータル（マイナンバーカードの健康保険証利用）

## 手段

- ・ 国も自治体も、新しい制度やサービスへの対応は、原則「紙・電話・FAX」以外で。  
（ハイテク・中テク・ローテク）
- ・ 対応困難者は、家族・支援員等が手伝う。
- ・ 「紙と電話・FAX」も残す。
- ・ スマホは基本的には「高齢者向き端末」ではないが当面はやむを得ず。

## 高齢者を中心とした、デジタル・スキル レベルアップ対策

	実施 時期	主たる 担当部署
包括的なPR活動 教材制作	可及的 早期	中央
デジタル・デビュー サポート	コロナ 次第	関係団体 自治体 支援員
経験者のスキルアップ とIT活用範囲の拡大	Online 活用等で 対応	関係団体 自治体 支援員
マイナンバー関係	可及的 早期	関係団体 自治体 支援員

# 包括的なPR活動・教材制作

## 短い動画（テレビで放送） デジタル改革の意義など

各種マニュアル作成

- ・ ビデオ（YouTube） 紙のテキスト（基本的なもの）
- ・ デジタルデビュー向けテキスト
- ・ スキルアップ用テキスト
- ・ マイナンバー関係の教材  
（LINEへの対応？）

# デジタル・デビュー

- Face-to-Face の講習が必要  
コロナの今後の状況見極めが必要  
(密を避けていてはやれない)
- 講習用端末の確保
- 受講生の数に合わせた支援員さんが必要



# 初心者スキルアップ・極力非対面で

- 初期段階で、ZOOM、YouTubeの使い方を教え、その後は、オンラインで教える
- ZOOMなどの活用で IOS組、Android組、タブレット組などに分けた授業ができる
- PCからスマホへのリモートアクセス（TeamViewer等）
- YouTubeができればマニュアルに動画を活用できる



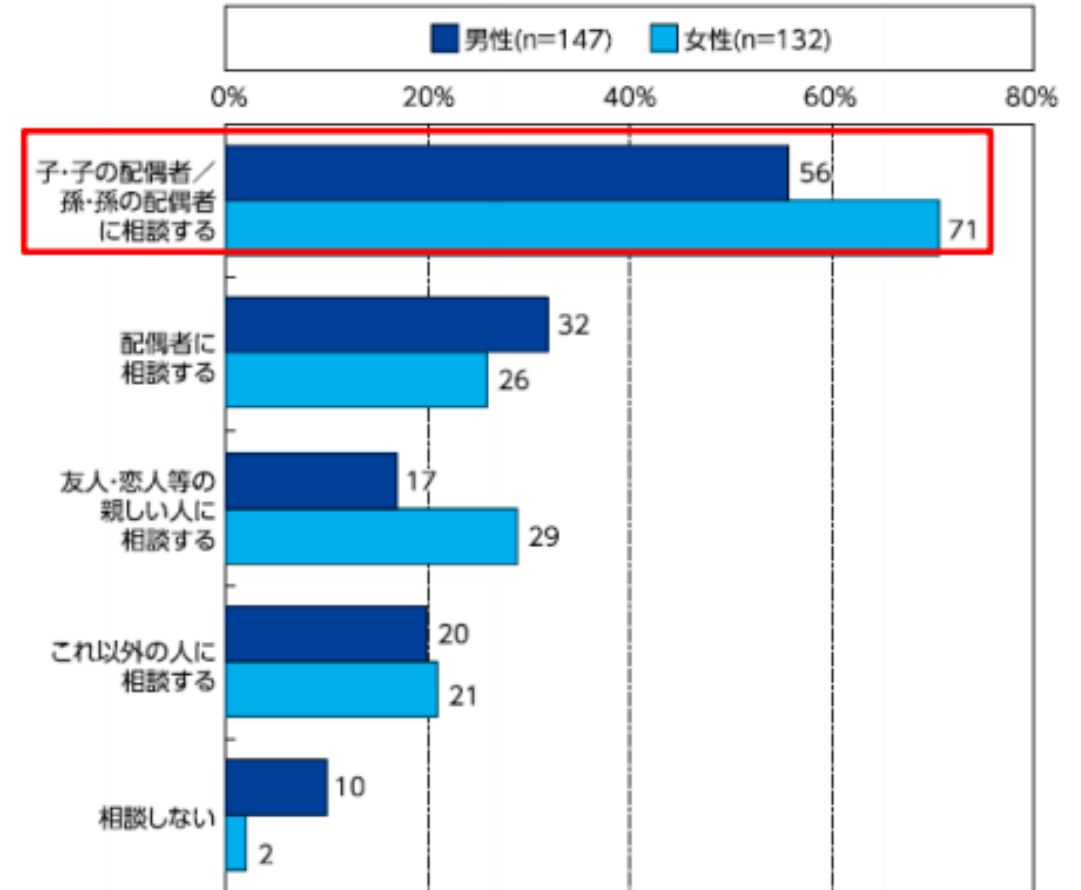
# デジタル活用支援に 家族を巻き込もう

- ・ 講習会・相談会への家族同伴
- ・ 家族向けの  
デビュー後のフォローアップ  
マニュアルの作成

## 1 節

### [資料5-6] スマートフォンを使いこなすための 相談相手[性別(男女別)](複数回答)

- 「子や子の配偶者、孫や孫の配偶者に相談する」という、自分よりも若年の人間に相談する割合が、男女ともに一番大きい。



注: スマートフォン所有者が回答。  
出所: 2019年一般向けモバイル動向調査(訪問留置)

## 高齢者は家族同伴でないと「契約ができない」

### 携帯電話の購入を検討されている80歳以上のお客さまへ

お手続きにおいては、ご家族同伴でのご来店をお願いしております。

なお、お一人でのご来店の際は、店頭からご家族さまへお電話させていただく場合がありますので、来店時間について、ご家族さまと事前にご相談いただきご来店ください。

お電話でのご連絡を希望されない場合についても、事前にご家族さまへご相談の上、ご来店ください。

auショップ/au Style・au取扱店で新規契約手続きを承ります。契約者ご本人さまが必ずご来店ください。

**❗ ご高齢の方は、できる限りご家族と一緒にご来店ください。**

なお、お一人でご来店いただいた場合は、店頭からご家族にお電話させていただく場合があります。



# デジタル活用支援員について

- ・ 支援員の役割を明確にする
- ・ 支援員向けのマニュアルが必要  
(IT知識だけでなく、高齢者の身体的、メンタル面での特徴なども)
- ・ 支援員向けのスキルアップ講習
- ・ 支援員のメンター制度
- ・ 支援員の広場 (SNS) での情報交換

(中央で製作したすべての教材を、支援員に評価してもらうことも)

# マイナンバー関係では 下記についての説明が不十分

## マイナポータルを利用するには

マイナポータルでアカウント開設（利用者登録）を行いログインするためには、利用者証明用電子証明書をICチップに搭載したマイナンバーカードが必要です。また、パソコンとマイナンバーカード読取対応のICカードリーダー、もしくはマイナンバーカード読取対応（NFC対応）のスマートフォンが必要です。

使用する前に、パソコン及びスマートフォンに、ログイン用アプリ「マイナポータルAP」のインストールを行ってください。



# デジタル・デビュー前の人々の立場から

当面は、このグループが対象



## ★高齢者の立場から

- ・いつでも気軽にサポートされたい  
（電話サポート、気が重い）
- ・学ぶ・学び合う場所がほしい

### ユーザビリティ

機器・トリセツ・アプリを  
使いやすく・分かりやすく・楽しく

- ・費用の問題
- ・65歳（80歳）以上は家族の承認が必要
- ・契約手続きが複雑（付加サービス）
- ・先が見えない（終活）

## マイナンバー関係

- ・ マイナポータルの手続きは  
「マイナンバーカード」取得時に  
市役所で手続きを行うのが便利  
(市役所に支援員が机を借りて手続きを手伝う)
- ・ **署名用電子証明書は必須にする**

マイナンバーカードを受け取る際には、以下のように暗証番号の設定が必要になります。(2)、(3)、(4)は同じ番号でも設定できます。

**(1)は利用する方のみ必要ですので、最低でも数字4桁の暗証番号が1つ必要です。**

**(1)署名用電子証明書： 英数字6文字以上16文字以下**

インターネットでe-Tax(税申告)等の電子申請を利用する際に用います。

**(2)利用者証明用電子証明書： 数字4桁**

マイナポータル及びコンビニ交付サービスを利用する際に用います。

**(3)住民基本台帳用： 数字4桁**

住所や氏名が変更となる届出の際に用います。

**(3)券面事項入力補助用： 数字4桁**

個人番号や基本4情報を確認する際に用います。

※(2)から(4)については、同じ暗証番号でも構いません。

# 本格的対応が間に合わなければ 中テク・ローテク 例

紙 → 中テク・ローテク → インターネット

・ コンビニ端末

・ 宅配便再配達電話自動受付

