

130. 「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を実現する住民参加型のスマートフォン出張講座

一般社団法人トナリノ 佐々木 信秋

概要

1. 研究・事業テーマのゴール、目的等

高齢者のデジタルリテラシーが向上することで、高齢者ひとりひとりの情報格差が解消され「人生や生活の質の向上」がなされること、さらに、ボトルネックの解消によって過疎地域のデジタル化が進むことで、今後増加する問題が解決されることを目指す。

2. 上記を達成するために実施したこと

「高齢者のデジタルリテラシーの向上」を通じた「過疎地域のデジタル化による多様な問題解決」に寄与することを目的とした（１）スマートフォン出張講座の開催（２）支援員の募集～育成～派遣、の２つの取り組みを実施。

3. その結果、上がった成果、分かったこと、発見したこと、実施したこと、作成した成果物、成果物を使った効果等

実証事業として概ね目標通りの成果を上げることができ、各地域のニーズの高さを確認しつつ、今後の活動方針や体制について検証をすることができた。

特に（１）スマートフォン出張講座については目標設定に対して実施回数、参加人数ともに大幅に想定していた内容に比べ、少人数で回数を増やしての実施を求められることが多く、可能な範囲で調整、対応をした。

新たに実施した地域等から次年度の実施想定や見積りの問い合わせを頂いており、自治体及び依頼団体からの有償での実施をすることで持続可能な事業となるよう法人としても戦略を立てて取り組んでいく。

4. その成果の先に見える次なる課題の内容

活動地域を広げ、複数の地方自治体職員及び公民館職員と会話する中で、過疎地域が抱える多様な担い手不足の問題が深刻となっていることが明らかになっている。当該事業のニーズの高さが把握できたとともに、類似の事業を実施する事業者・団体が存在しないため、自治体側で課題は認識しているものの対応策を取れない状態であることが分かった。特に人口規模の小さいところに対して当該事業のように出張講座を開催し、さらにその地域で支援員を育成するような取り組みは今後必要性を増してくるものと想定している。

貴財団からの助成金により実施した本事業は、住民のデジタルリテラシー向上に関する取り組みがまだ具体的になされていない地域において、自治体における政策立案のきっかけづくりになっている。特に地方部におけるデジタル活用の足並みが揃っていない状況にあるこの時期に本事業を完遂できたことは、結果として誰一人取り残されない社会を形成する一助になっており、我が国の福祉の向上に資するものであると捉えている。

背景および目的

当該事業の目的は「過疎地域のデジタル化による多様な問題解決」である。背景としては、まず、「人口減少及び高齢化」がある。日本の人口は2020年に12,615万人（高齢化率28.6%）であるが、20年後の2040年は11,092万人（高齢化率35.3%）、40年後の2060年は9,284万人（38.1%）と推移、人口減少と高齢化が加速度的に進んでいくが、特に過疎地域では顕著になっていく。そのため、労働供給の減少、経済や市場規模の縮小、地域・社会の担い手の減少、現役世代の負担の増加、行政サービスの水準の低下等、過疎地域の問題が増加することが確定的となっている。

次に、「高齢者のデジタルリテラシーが低い」である。2021年の内閣府の世論調査によれば、60歳代の25.7%、70歳代以上の57.8%がスマートフォンなどの情報通信機器を利用できていないという結果が出ており、高齢者与其他世代、都市部と過疎地域での情報格差が起きており、さらに、過疎地域のデジタル化に関するボトルネックにもなっている。過疎地域のデジタル化を進める上で、行政が担う役割と影響は大きい、高齢者のデジタルリテラシーが低いため、手続きや広報は常に対面と紙でなければならない等の制限がかかり、地域のデジタル化が進まない大きな要因になっている。（過疎地域は高齢化率が高く、高齢者の地域への影響は大きい）

これらの背景を整理すると、人口減少と高齢化が進むことで過疎地域の問題が増加するため、デジタル化によって、情報や機会の取得、業務効率化、新たな価値創造等を得ることにより、それらの問題を解決することが期待されているが、高齢者のデジタルリテラシーが低いため、行政等が行う地域のデジタル化に関する政策や取り組みに制限がかかってしまうことがボトルネックとなっている。そのため、当該事業の課題は「高齢者のデジタルリテラシーの向上」であると考えている。

高齢者のデジタルリテラシーが向上することで、高齢者ひとりひとりの情報格差が解消され「人生や生活の質の向上」がなされること、さらに、ボトルネックの解消によって過疎地域のデジタル化が進むことで、今後増加する問題が解決されることを目指す。

方法

当該事業は「高齢者のデジタルリテラシーの向上」を通じた「過疎地域のデジタル化による多様な問題解決」に寄与することを目的とした（1）スマートフォン出張講座の開催（2）支援員の募集～育成～派遣、の2つの取り組みを行う。なお、（1）（2）について既にモデル地域で行っている内容を、展開地域（岩手県宮古市、岩泉町、田野畑村、山田町）へと展開する実証事業として扱う。具体的内容は下記の通り。

（1）スマートフォン出張講座

高齢者向けのスマートフォン出張講座を各地域と連携をしながら企画及び実施をする。内容としては、スマートフォンの端末説明、インターネット、カメラ等の基本的な知識と操作、マイナンバーを含めた行政手続きに関わる講座を2時間前後で行う。経験豊富な講師と高齢者4名につき支援員1名を派遣する（例：高齢者20名の場合は講師1名と支援員5名）。また、講座だけでなくサロン形式でも行う。サロンは、初心者向け少人数グループでの相談及び体験会のようなイメージであり、小規模開催やスマートフォン等に対して特に苦手意識を持っている高齢者に有効である。

取り組み回数及び参加者等：公民館等の公共施設 平日の日中 講座18回 x 20名参加 = 360名参加

（2）支援員の募集～育成～派遣

（1）で派遣される支援員についての募集～育成～派遣を行うが、支援員の想定対象者を「生活上の困難を抱えるひと（例：障がいやひきこもり等）」とする。理由は支援員の要件として平日3～4時間の単発～短時間の拘束が主であるため、勤務あるいは協力者を募りづらいが、困難を抱えるひとの社会参加や就労体験として扱う場合において需要が高く、かつ、社会及び地域的な意義や公益性が高まるためである。内容としては、まず、募集は各地域の社会福祉協議会あるいは類する団体と連携し、社会参加や就労体験の機会として支援員を募集する。次に、育成は応募者を対象にデジタル活用支援員講座を実施、終了後に試験を行い、合格者を支援員として登録

をする。登録後、スマートフォン出張講座に派遣するが、研修用の動画や講座後の振り返り会を適時行うことで、支援員としての資質向上や悩み解消等を行う。

取り組み回数及び参加者等：公民館等の公共施設 平日の日中 支援員 20 名育成

結果および考察

実施結果

(1) スマートフォン出張講座

取り組み回数及び参加者等

目標：講座 18 回、360 名参加

実績：講座 71 回、511 名参加

(2) 支援員の募集～育成～派遣

取り組み回数及び参加者等

目標：支援員 20 名育成

実績：支援員研修 3 回実施、支援員 17 名育成

既にモデル地域で行っている内容を、展開地域で実施した。

対象地域：大船渡、一関、奥州、宮古

実証事業として概ね目標通りの成果を上げることができ、各地域のニーズの高さを確認しつつ、今後の活動方針や体制について検証をすることができた。

特に(1) スマートフォン出張講座については目標設定に対して実施回数、参加人数ともに大幅に想定していた内容に比べ、少人数で回数を増やしての実施を求められることが多く、可能な範囲で調整、対応をした。

新たに実施した地域等から次年度の実施想定や見積りの問い合わせを頂いており、自治体及び依頼団体からの有償での実施をすることで持続可能な事業となるよう法人としても戦略を立てて取り組んでいく。

(完)