

第4回デジタル活用支援アドバイザリーボード 議事要旨

1. 開催日時：令和3年11月17日（水） 15:00～17:00
2. 場所：Web 会議
3. 出席者：（敬称略）

【構成員】

安念 潤司（中央大学大学院法務研究科教授）、北 俊一（株式会社野村総合研究所パートナー）、
瀧 俊雄（株式会社マネーフォワード執行役員 CoPA・Fintech 研究所長）、長田 三紀（情報通信消費者ネットワーク）、若宮 正子（特定非営利法人ブロードバンドスクール協会理事）

【オブザーバー】

（関係事業者・関係団体）

福島県会津若松市（株式会社エヌ・エス・シー）、鹿児島県肝付町、宮崎県都城市、
株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、
一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会、一般財団法人日本データ通信協会

（関係省庁）

デジタル庁国民向けサービスグループ、総務省自治行政局地域力創造グループ地域政策課地域情報化企画室、総務省自治行政局地域力創造グループ地域政策課マイナポイント施策推進室、国税庁情報技術室、文部科学省総合教育政策局男女共同参画共生社会学習・安全課、厚生労働省保険局医療介護連携政策課保険データ企画室

4. 配付資料

資料1：令和3年度デジタル活用支援推進事業の実施状況

資料2：デジタル活用支援推進事業の今後の展開に向けて

参考資料1：「デジタル活用支援アドバイザリーボード」開催要綱

5. 議事要旨

（1）開会

（2）議事

①資料1に基づき、事務局及びNTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルから説明が行われた。

②意見交換

<北構成員>

1点目、KPIの進捗状況について、速報値でも構わないので類型AとBの内訳があった方がよい。実施回数は、緊急事態宣言の解除に伴い回復すると思われるが、回数とともに質も重要であるため、アンケート結果に基づき、どのぐらいの人が満足したのかという情報があれば、より改

善に向けた議論ができたと思われる。

2点目、共通の課題としては認知度の低さ、集客の難しさが挙げられる。類型Aは携帯ショップあるいはスマホ教室への来店客に声がけして紹介するというので、なかなか既存の顧客以外には広がりにくい。よって、自治体からの周知が重要になるが、自治体ごとにより温度差があるため、より強く働きかけをして、住民への周知、広報を促して欲しい。

3点目、自治体に講座内容のニーズを聞くと、まず基本講座、その次に自治体独自のデジタル商品券の使い方や、防災・減災情報の確認方法などが挙げられる。それぞれニーズが異なっているため、今後は地域の実情に合った講座を柔軟に追加できるようにしてほしいという声があった。

4点目、マイナポイントの追加支給にあたり、シニアの方にはポイントを受け取れるように講習会を有効活用してほしいが、講習会では実際にポイントを使うところまでサポートすべきではないか。

<若宮構成員>

政府広報番組は、そもそもインターネットを活用できない方向けの初歩的な内容と捉えているが、用語が難しすぎるのではないか。講座内容については、電話のかけ方やワクチンのブースター接種の予約方法など、高齢者が自ら実行できて、デジタル活用を実感しやすいものを念頭に置いて教えてほしい。また、なぜマイナンバーカードが必要なのか、そもそものコンセプトが分かるような説明も必要と考えており、デジタル庁の広報活動としてもお願いをしている。

③資料2に基づき、事務局から説明が行われた。

④意見交換

<瀧構成員>

どのような人がデジタル活用支援員に向いているか、携帯キャリア各社から意見をいただきたい。アイデアに過ぎないが、高齢者への接遇に慣れていて、話が上手くデジタルにも明るい、若いお寺の和尚さんのような方が適任ではないか。また、シンガポールにはデジタルアンバサダーという類似の制度があるところ、名称についても検討してはどうか。

<NTTドコモ>

ドコモでは2021年7月より、トレーニングを積んだスタッフに対する社内資格作りに取り組んでおり、将来的には名刺にも書けるように対外的な認知を高めていきたいと考えている。スキルとしては、シニアとのコミュニケーション能力や、複数の方を同時に対応するための一人一人に目配りできる能力が必要であるが、若い方が講師として活躍するためには、そのようなスキルを習得するための地域のサポートが必要ではないか。

<KDDI>

コミュニケーション能力が一番のポイント。加えて、集合型の講習会の場合にはファシリテーション能力も重要。

<ソフトバンク>

コミュニケーション能力のほか、テキストの読み方を含めた表現力もポイントとなる

<楽天モバイル>

自社で活躍しているスタッフの共通点として、ホスピタリティ、コミュニケーションに近いおもてなし、配慮のスタンスがあり、セミナー講師、インストラクター、販売員といった人材を採用しているケースが多い。現在は40代以下の講師が多いが、リタイア直後などシニアに近い年齢層の講師もいれば良いと考えている。

<北構成員>

類型Bの支援員は、説明のクオリティにばらつきがあると聞いている。集合研修やeラーニング研修のような一方的な知識の詰め込みだけでは難しい部分が多い。携帯ショップのスタッフは日々接客スキルを高める努力をしているが、そのスタッフでさえ、スマホ教室の講師を勤めるには練習が必要で、シニアへの対応はさらに難しい。将来的には学生等の活躍にも期待したいが、まず令和4年度は、現在の類型Bと同様、法人・組織に所属している方に限定して公募し、一定のスキルレベルをしっかりと確保していただきたい。

また、資格制度によってクオリティを一定以上に担保する仕組みも必要。例えば携帯キャリアや広域の販売代理店が全国各地に持つ研修センターや研修組織を活用することができないか。

資格は取得するだけでなく、定期的な知識のアップデートも必要。資格制度に関しては、スマホ乗換相談所の事業でも資格制度が必要という話があるので、両者に必要な要件などを整理して検討していく必要がある。

<長田構成員>

サ高住や老人ホームのスタッフなどにも声をかけて、この事業を知ってもらい、研修を受けていただくといい。学校と連携することが多い地域では、学校単位で行う高齢者との関わり合いの一環として、学校の中で講習会が実施できれば良いのではないか。また、障がい者への対応も並行して検討する必要がある、携帯キャリア各社が有している知識やツールも参考に活用すべき。

講師派遣の仕組みは、eネットキャラバンの取組を参考に検討できないか。

<若宮構成員>

受講者がスマートフォン端末を持っていない場合、携帯キャリア各社はどのように対応しているのか。

<NTTドコモ>

店舗端末を無料で貸し出して対応。iOS、Android で操作方法が違う部分は、メニューを分けてご参加頂いている。

<KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル>

同様に対応している。

<安念座長>

派遣する支援員の要件について、各構成員から意見を頂きたい。

<若宮構成員>

過疎地のことを考えると、あまり要件で縛りすぎるよりも、まずは派遣先に行ってもらい、受講者に来てもらうことを念頭に置いた方が良いのではないかと。

<北構成員>

派遣先について、一番公平なのは先願主義。先に派遣してほしいと手が上がった地域から派遣していく形がシンプルで良い。

<安念座長>

難しい要件を定めると収拾がつかなくなるので、携帯ショップがない約 800 団体の自治体に関しては、別途考えていくべき。

<長田構成員>

基本的に先願主義に賛成。まだ手探りのところもあるので、手を挙げたところで実績を積み重ねていき、手が挙がらない地域に対しては、別のアプローチをしていく必要がある。

<北構成員>

地域に根ざした法人・組織に所属している者を派遣するのであれば、年齢などは当該法人・組織の基準に準ずれば良く、公募要件として設定する必要はないのではないかと。

<瀧構成員>

先ほども申し上げたが、人が集まって喋ることができるという点で、お寺といった地域に根ざした場所を活用するのは、方向性として考えられるのではないかと。

<安念座長>

行政の事業として特定の宗教団体との関わりは難しい部分もあるが、教会やお寺といった地域との関わりがあり、日常的に人が集まる場所を有効活用することは考えられる。

追加すべき教材や自治体との連携についても、意見を頂きたい。

<北構成員>

ワクチンパスポートの説明があったが、ニーズの高いものを追加することが必要。

また、自治体独自の取組としての防災・減災アプリや、デジタル通貨、デジタルクーポンなどの使い方について、柔軟に講座に加えられると良い。ただし、それをどのように研修や派遣事業に落とし込んでいくか、が課題となる。

<事務局>

地域独自の減災・防災アプリなどを講座の中で教えたいたニーズがあることは承知している。

事業実施の条件としては、マイナンバーカードの申請方法を含む4講座以上を実施すること、と緩めに設定しており、その他は各地域のニーズに合わせて自由に設計できるため、地域によっては独自の講座を教えているところがあるかと思っている。

<若宮構成員>

基本講座以外は自由に実施してもらうのが良い。都市と地方によって、オンラインでのワクチン予約の重要度に違いがあったように、地域によってニーズが異なるため、エンドユーザーの利用実感があるものを教えて満足度を高めることが重要。一方、自治体との連携については、国から文書を発出して事業についてお知らせするとともに、講習会の周知広報を依頼していると思われるが、自治体では現在どのような取組状況か聞かせて頂きたい。

<事務局>

全ての自治体を把握しているわけではないが、類型Bの活動状況を見ると、各自治体のホームページ等で周知広報をしていて、定員まで受講者が訪れるケースもある。

<安念座長>

講座について考えをまとめると、国としては最低限やってほしい必修科目は固めるが、そこから先は各自治体のニーズに応じて取組んで欲しいということで、必修科目はしっかりと精選しなければならない。また、少なくとも年齢要件については制限を設けなくても良いのではという意見がありました。注意すべき点として、仮に未成年がデジタル活用支援員となる場合には、未成年であるが故に保護しなければならない部分があるかと思います。例えば、会場から家への送り迎え、学校の時間との調整も考えなければならないが、少なくとも現時点では年齢要件は考えなくても良いという理解で良いでしょうか。

<長田構成員>

子どもの年齢にもよるが、学校単位での取り組みが想定され、未成年が個人でデジタル活用支援員の活動をすることは考えにくい。

<安念座長>

わかりました、学校に間に入ってもらおうということですね。

チャットに書き込まれた、来年度も高齢者に限るかどうか、という点についてはいかがでしょうか。

<事務局>

デジタル活用支援推進事業は、対象を高齢者に限定していない。実態データに基づくと、特に60代、70代がスマートフォンの利用がなかなか難しいという結果が出ており、そういったリテラシーの低い方を対象に考えているが、すなわち高齢者ではないので、限定しているわけではない。また、障がいをお持ちの方にも適切なサポートが必要と考えており、実際に当事者がデジタル活用支援員として教えられるように、教材等の改良に取り組む予定。

<若宮構成員>

私が参加しているデジタル社会構想会議の「誰一人取り残さないデジタル化、国民参加」グループでは、高齢者だけではなく、障がい者、経済的な理由等でデジタル化の恩恵を受けられない方といったように、文字通り誰一人取り残さないように検討を進めている。

<安念座長>

本事業の認知度が十分高まってないという点もあるが、同時にこの講習会が高齢者向けであるというイメージも払拭すべき。先ほどの政府広報番組の中で「この講習会は全ての方に開かれている」と話したが、そういった点も含めて広報活動をより一層広げていくことが必要。

<事務局>

次回のアドバイザリーボードの日程、議事等の詳細については、別途、事務局よりメールでご案内を差し上げたい。

(3) 閉会