

誰一人取り残さないデジタル化

令和3年11月10日(水) デジタルWG

デジタル庁

デジタル改革のこれまでの経緯について

デジタル庁

第1回デジタル社会推進会議
「資料5 今後のデジタル改革の進め方について」
から抜粋

- 令和2年9月 デジタル改革関係閣僚会議 **総理指示**（デジタル庁の設置・IT基本法の抜本改正に係る法案提出）
- <デジタル改革関連法案WG・マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善WG等における議論>
- 令和2年12月 「**デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針**」を閣議決定
- 令和3年2月 **デジタル改革関連法案**を閣議決定・国会提出
- ※①デジタル社会形成基本法案、②デジタル庁設置法案、③デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律案、④公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律案、⑤預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律案、⑥地方公共団体情報システムの標準化に関する法律案の6法案。
- 令和3年5月 デジタル改革関連法案が**国会審議を経て成立**・公布
- 令和3年6月 「**デジタル社会の実現に向けた重点計画**」を閣議決定
- ※本年9月のデジタル庁の創設を待つことなく、新法（デジタル社会形成基本法）に基づく重点計画を先取りする形で、デジタル社会の実現に向けて迅速かつ重点的に講ずべき施策を明らかにしたもの
- 令和3年9月1日 **デジタル庁の発足**

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月25日閣議決定）

Ⅲ. IT基本法の見直しの考え方

3. 検討の方向性

（2）どのような社会を実現するか

②誰一人取り残さないデジタル社会の実現 抜粋

人の多様性に尊厳を持つ社会を形成するため、「誰一人取り残さない」デジタル化を進めることとする。すなわち、誰もが参加でき、個々の能力を創造的・最大限に発揮できる、包摂性・多様性あるデジタル社会の形成を図る。

そのために、アクセシビリティの確保、年齢・地理的条件や経済的状況等に基づく格差の是正等によって、全ての国民が、公平・安心・有用な情報にアクセスする環境の構築を図る。

デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和3年6月18日閣議決定)

第2部 デジタル社会の形成に向けた基本的な施策

6. アクセシビリティの確保 抜粋

「誰一人取り残さない」デジタル化を進めていく上では、デジタルデバイドの着実な是正を図っていかねばならない。そのためには、ユニバーサルデザインの考え方、すなわち、デジタル機器をそもそも有していない方への行政サービスの提供や、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できる UI の設計、外国人利用者向けの申請画面等の多言語化など、利用者目線で、かつ、利用者に優しい行政サービスを実現することが重要である。

4. 誰一人取り残さないデジタル社会の実現

課題：デジタル社会においても、年齢・地理的条件や経済的状况等に基づく格差を生じることなく、全ての国民が情報にアクセスできる環境を構築することが課題。

<これまでの主な取組>

- 主に高齢者のデジタル活用を支援する「講習会」を開始（全国1,800箇所程度）（令和3年6月～）
- 離島等の条件不利地域におけるICTインフラ整備の推進
光ファイバ未整備世帯：
53万世帯（R2.3末）
⇒ 17万世帯（R3年度末見込み）

ICT機器・サービスに関する相談体制の充実

- 「デジタル活用支援」に重点的に取り組む。（高齢者や障害者が、身近な場所で身近な人からICT機器・サービスの利用方法を学ぶ環境作り）
- 地方公共団体や教育機関等と連携し、地域のサポート体制を確立することにより、幅広い取組を国民運動として促進する。

情報バリアフリー環境の実現

- 障害者、高齢者等の利便の増進に資する情報通信機器・サービスの研究開発の推進及びその普及を図る。

中小企業のデジタル化の支援

- 中小企業等の持続的なデジタル化に必要な支援環境を整備する。（オンライン会議、電子商取引などを活用しようとする中小企業に専門家を派遣するなど）

市区町村等における国民のアクセスポイントの確保

- 政府が市区町村窓口に配備したタブレット端末の用途拡大や運用ルールの改善等について検討・実施する。



参考

活用支援

デジタル活用支援

令和3年度事業実施計画 等

2021年5月18日

総務省

デジタル活用支援推進事業 令和3年度 事業実施計画

2

■ 令和3年度は、携帯ショップ等を中心に全国約1,800箇所での実施を計画

(執行団体を通じて事業実施主体に補助)

(注) 令和3年度の箇所数については、当初1,000箇所程度を想定していたが、1箇所あたりの実施回数を減らして箇所数を増やすことにより、1,800箇所程度を見込む。

項目	類型A 携帯キャリアが携帯ショップで実施	類型B 地元ICT企業やシルバー人材センター等が、 地方公共団体と連携して公民館等で実施	合計 KPI アウトプット指標
講座の内容	既存のスマホ教室におけるスマートフォンの基本的な利用方法の講座に加えて、国庫補助事業として、新たにスマートフォンによる行政手続き等に関する講座を実施	国庫補助によるデジタル活用支援事業として、スマートフォンの基本的な利用方法やスマートフォンによる行政手続き等に関する講座を実施	
箇所数	約1,700箇所 ・約700市区町村 ・1741市区町村中約40%、人口ベースで86% ・各社の提案をベースに偏在がないよう調整	約100箇所 ・約100市区町村	約1,800箇所
講習会の実施回数	約8.5万回 ・1箇所あたり：50回 ・計：50回×1,700 = 8.5万回	約2500回 ・1箇所あたり：25回 ・計：25回×100 = 2500回	約9万回
参加者数 (のべ)	約34万人 ・1回あたり：4人※1 ・計：4人×8.5万回 = 34万人	約5万人 ・1回あたり：20人 ・計：20人×2500回 = 5万人	約40万人
支援員の人数	約2,550人 ・1箇所あたり：1.5人 ・計：1.5人×1700箇所 = 2550人	約500人 ・1箇所あたり：5人※2 ・計：5人×100箇所 = 500人	約3,000人

※1 コロナ下であることを踏まえた参加者見込み

※2 講師1名+サポート4名

現状認識と今後の方針

1

1. 現状認識

- ✓ 行政手続のオンライン化など、社会全体のデジタル化が進められる中、デジタル技術を使いこなせる方々と、そうでない方々の「デジタル格差」の解消が重要な政策課題となっている。
- ✓ 例えば、内閣府の世論調査によれば、70歳以上の高齢者の方の約6割がスマートフォンなどの情報通信機器を利用していないと回答しており、社会のデジタル化が急速に進む中で、各地域の実情を踏まえつつ、助けを必要とする人に、十分な支援が行き渡るようにすることが急務である。
- ✓ このような政策課題に対応し、誰もがデジタル化の恩恵を受用できる社会を実現することはきわめて重要であり、昨年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」においても、「誰ひとり取り残さない、人に優しいデジタル化」が掲げられている。

2. 今後の方針

- ✓ 総務省では、デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けて、本年6月から、デジタル活用支援推進事業（補助事業）として、全国1,800箇所程度において、主に高齢者のデジタル活用を支援する「講習会」を開始する。
- ✓ 他方、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の基本方針を踏まえ、各地域の実情やニーズを適時適切に把握しつつ、助けを必要とする方に支援が行きわたるよう、支援体制の充実を図ることが必要である。
- ✓ そのため、総務省の事業については、令和4年度以降、高齢者がより身近な場所で参加できるよう取組の拡充を図る。携帯ショップがない市町村や携帯ショップがあってもスペースが狭くて講習会ができない市町村では、近隣の市区町村の携帯ショップ等から講師派遣を行うことにより公民館等で講習会等を行う手法を検討する。
- ✓ また、「誰一人取り残さない」は携帯ショップを中心とした総務省の事業だけで達成できるものではなく、地域のサポート体制を確立し、様々な地域の担い手による幅広い取組が求められる。特に高齢者は、学生やサラリーマンと異なり、特定の企業・団体に属していないことが多く、集層的な取組が求められる。
- ✓ 総務省の事業に加えて、他府省・地方公共団体・教育機関・高齢者団体・商工団体・農業団体・ケーブルテレビ・電器店・町内会・自治会・NPO法人等と連携し、国民運動として、家族を含めた若い世代が高齢者に教えることや様々な地域の担い手による幅広い取組を積極的に促していく。このようなデジタル活用支援に関する5カ年の全体構想を策定して取組を加速する。

令和3年度 事業実施計画 別紙

3

① 講習会の内容について

- ✓ マインパー關係や行政手続きだけでなく、アプリのインストールの仕方や、例えば地図アプリやキャッシュレス決済アプリの使い方などニーズの高い内容とセットで取り扱う。また、高齢者等が詐欺等の危険な目にあわないよう、セキュリティ対策を含めスマートフォン等の安全な利用のために必要な知識についても取り扱う。
- ✓ 高齢者が気軽に聞けるような場・学び合える場所として、「講習会型」だけでなく、「相談会型」の支援も行い、講習会の内容のフォローアップに努める。また、振り返り等のための動画を作成し、復習のための動画サイトのリンクの設定を行う。
- ✓ 体験型のプログラム（実体験が難しいものはデモ環境）が必要。まずは、参加者がスマホ決済を実際に体験できるように、講習会等において店舗提示型の統一QRコード（JPQR）を導入する。
- ✓ パスワード等が分らず講習会での作業が中断してしまうことがないよう、参加者に対して、事前に必要事項をよく周知する。
- ✓ 令和2年度の実証事業の成果も踏まえ、障害者を対象とした講習会の展開も図る。
- ✓ 参加者へのアンケートを通じて、NPS評価等の手法により講習会の「質」を把握することで事業の改善に努めるとともに、オンラインによる行政手続き等のアプリの使いづらさをフィードバックし、デジタル庁の監督下での改善を図るというPDCAをまわす。

② 講師となる「デジタル活用支援員」について

- ✓ 高齢者が安心して参加できるよう、中立性の確保に留意する。講習会の後に結果として契約行為が発生することは問題ないが、講習会のなかでの支援員側からの（特にデジタル活用支援をフックにした）営業活動は厳に慎むべき。また、そのため、高齢者が国の事業と認知することができるロゴを使用する。
- ✓ 中立性を確保するための具体的な禁止行為や禁止行為を行った場合の措置について事業のガイドラインにおいて明示する。
- ✓ 講習会等に参加した高齢者や、大学生・高等専門学校生など若い世代が、デジタル活動支援の取組に（教える側として）積極的に参加する仕組みを検討する。

③ 周知広報について

- ✓ 高齢者が目を通す機会が多い「市政だより」等の自治体広報誌に講習会の日程等が掲載されるよう、自治体に協力依頼を行う。
- ✓ 高齢者に影響力が大きい「テレビ」を活用し、デジタル改革の意義やデジタル活用支援の取組を広報する。
- ✓ 高齢者の参加を促すため、不安がある層に対しては、知人同士で参加できるよう既存グループ毎にアプローチを行う。また、拒否感がある層に対しては、同世代の方が使えるようになったことを取り上げるなど高齢者目線に立った押しつけではない広報を行う。