

2021年デジタルの日 「都内一斉スマホ相談会」の結果について

令和3年11月29日
東京都デジタルサービス局

- 令和3年度デジタルの日に実施した「都内一斉スマホ相談会」への参加機関（民間企業・団体等）のつながりを発展させ、継続的に官民が連携するスキームを検討

キックオフイベント「都内一斉スマホ相談会」（10月10日・11日のデジタルの日に開催）

携帯キャリアショップ等が少ない地域を中心に都内34か所で開催

通信事業者・メーカー・
NPO法人・学生 など



相談会場周辺高齢者

高齢者スマホ利用促進に向けたクロージングミーティングの開催 10月18－22日に開催

- ✓ 一斉相談会の参加機関間において、相談会から得られたデータや相談事象を分析・共有し、意見交換を実施（振り返り）

官民連携連絡会の発足 本日11月29日に開催

- ✓ 官民が連携し、継続的に協議をしていく必要性を踏まえ、官民連携連絡会を発足
高齢者等の情報通信技術の利用のための能力等格差是正に係る諸課題に対する意見交換、東京都予算事業のブラッシュアップ など

都内一斉スマホ相談会

- 10月10日・11日（デジタルの日）に開催
- 2日間で延べ34会場で実施
→商店街、ショッピングモール、シルバー人材センターなど

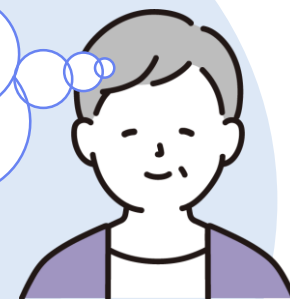
相談員
(民間企業・団体等と連携)

通信事業者・
スマホメーカー・
高齢者支援等の
NPO法人・
大学生



会場周辺にお住まい
の高齢者

ビデオ通話で
孫の顔が見たい
QRコードって？



LINE



Twitter

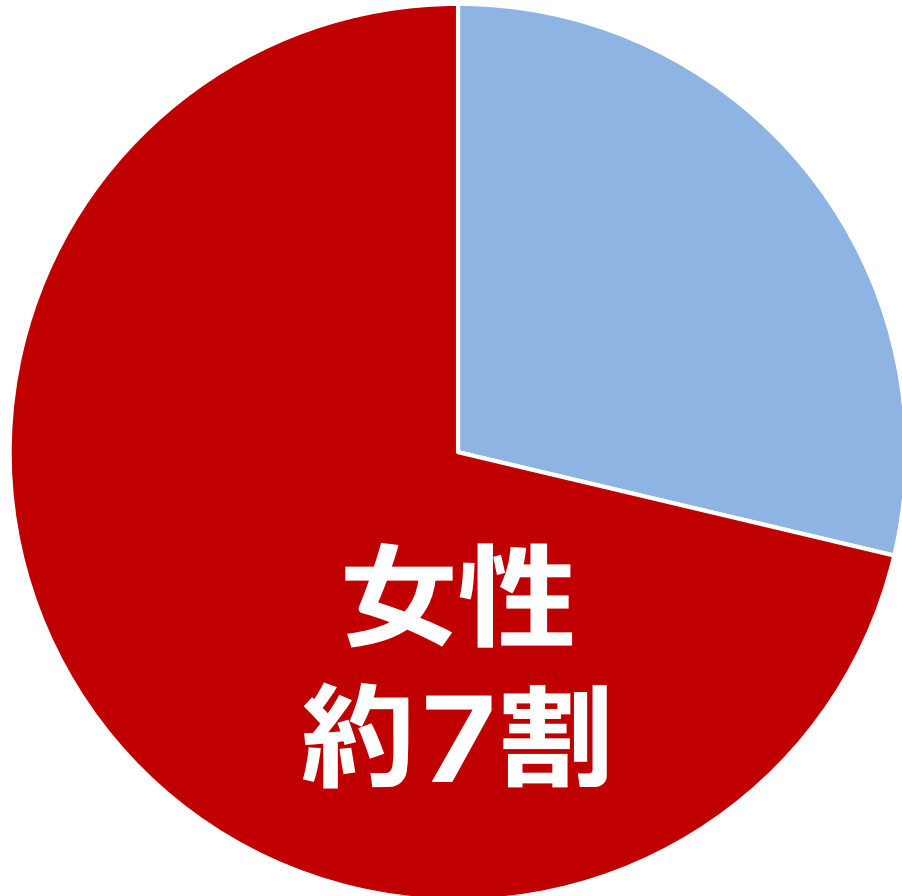


都庁SNS (QRコード)

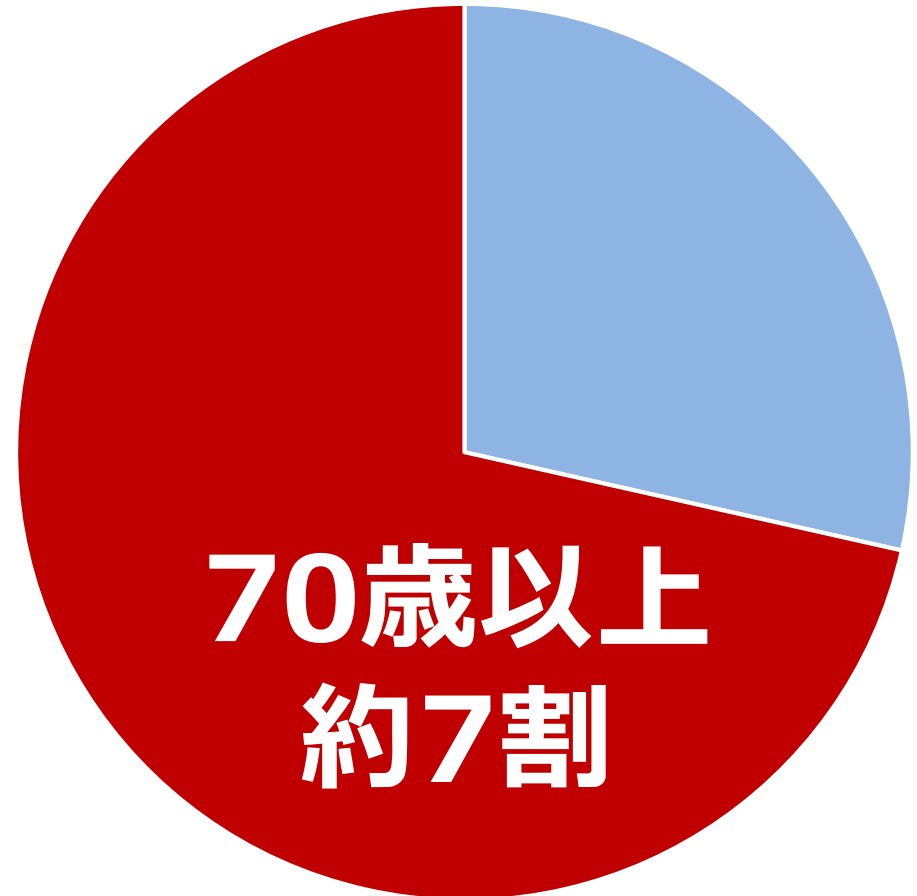
都内一斉スマホ相談会 相談受付結果①

全会場相談人数：540名

性別

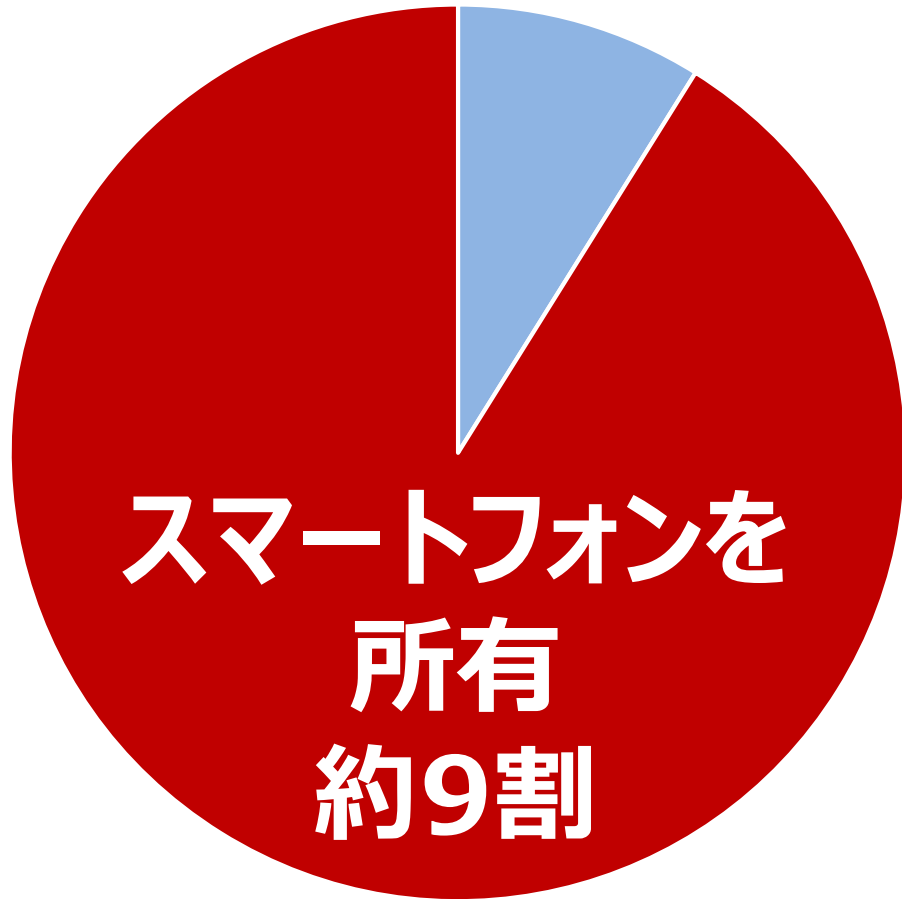


年齢

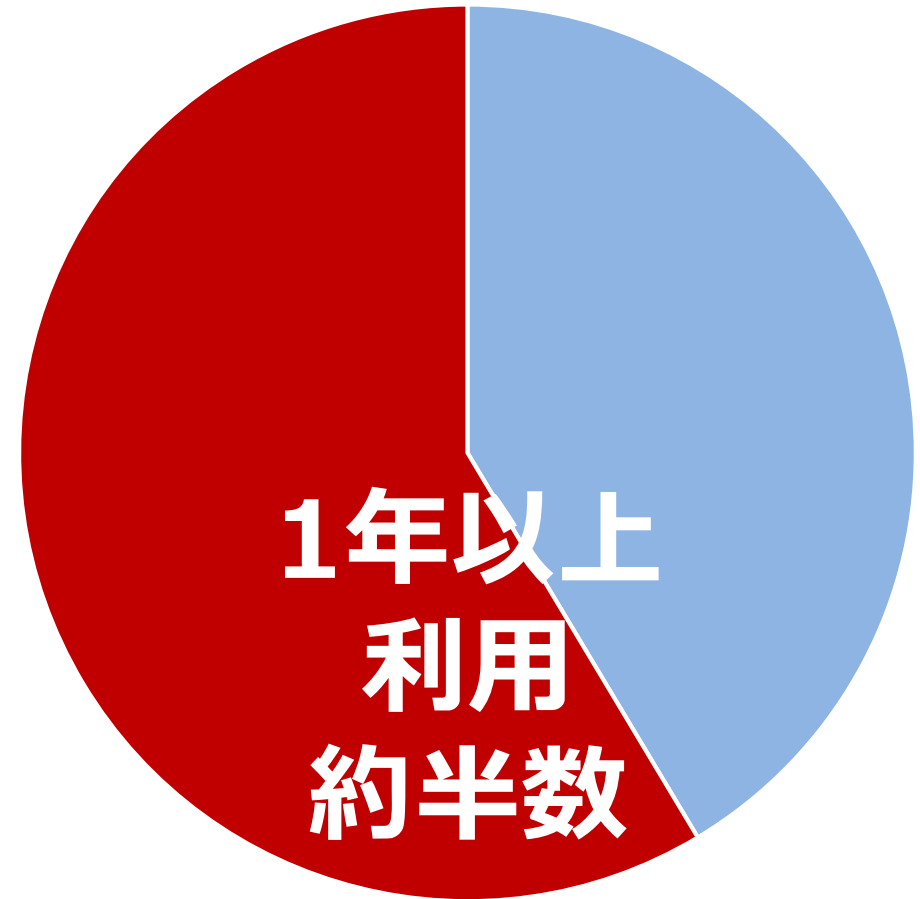


都内一斉スマホ相談会 相談受付結果②

携帯電話の所有状況

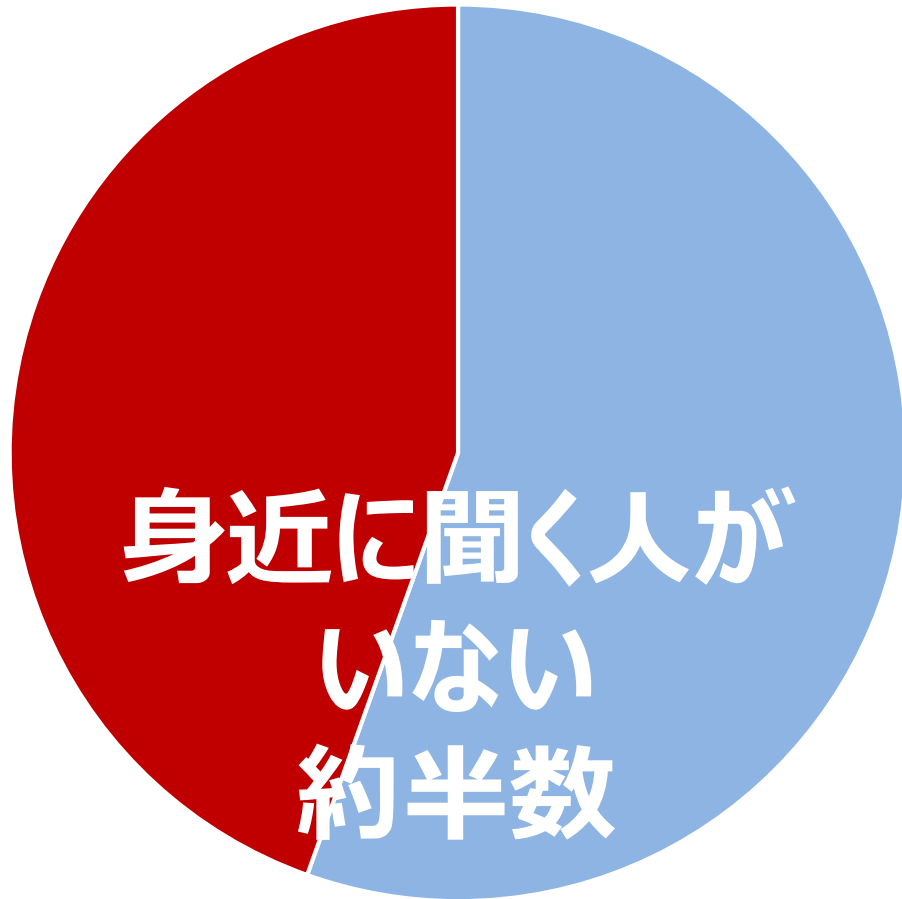


スマートフォン利用年数



都内一斉スマホ相談会 相談受付結果③

身近に聞く人の有無

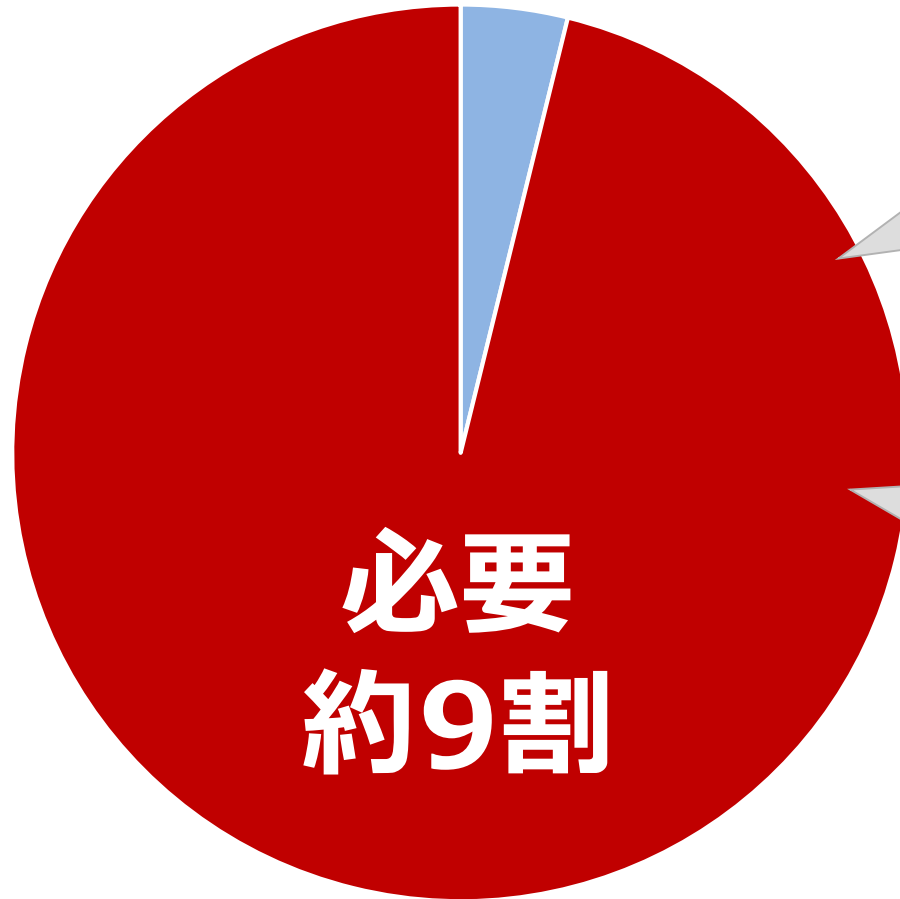


スマホ教室参加の有無



都内一斉スマホ相談会 相談受付結果④

相談できる場の必要性

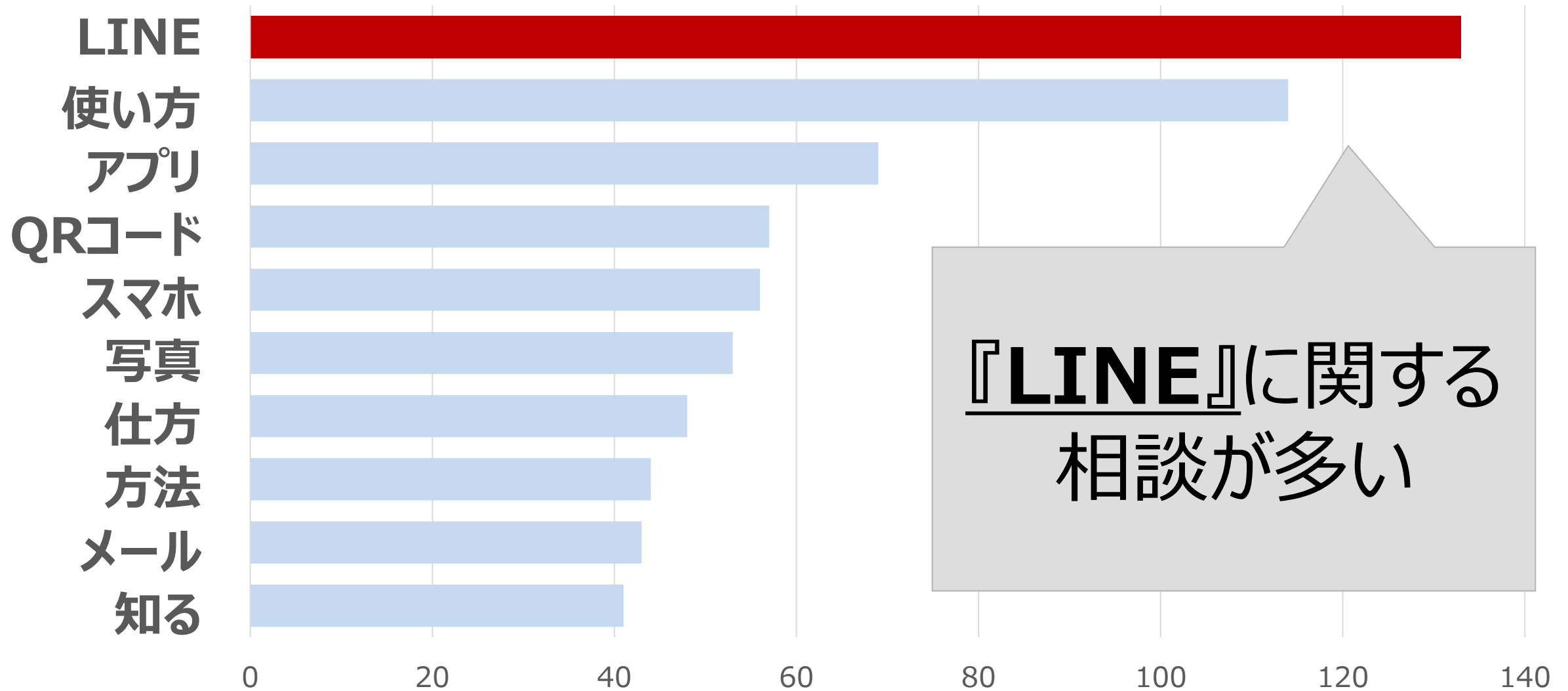


『相談会形式』の
希望が多数

『公共施設』での
開催希望が多数

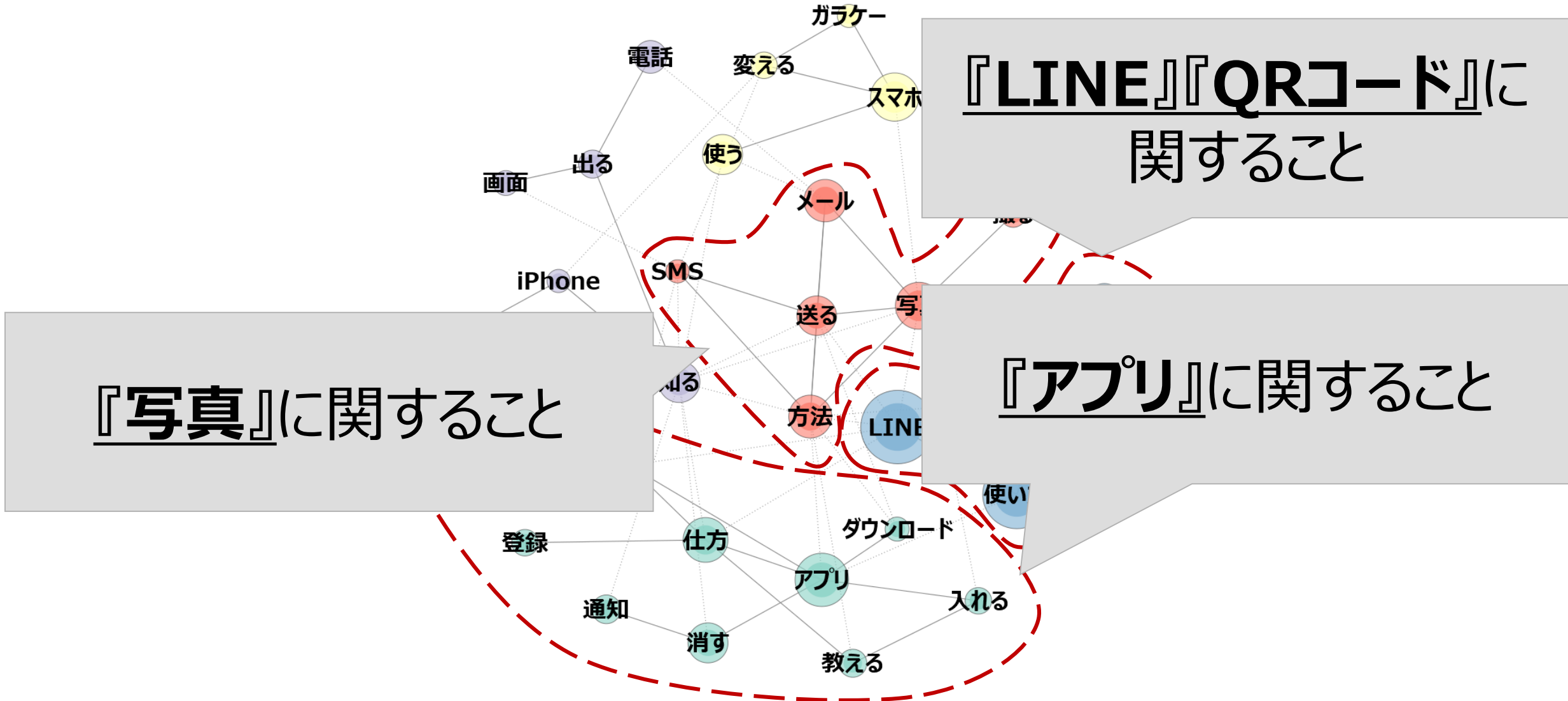
都内一斉スマホ相談会 相談内容分析①

相談内容中の頻出単語（上位10単語）



都内一斉スマホ相談会 相談内容分析②

相談内容語の結びつき（共起ネットワーク）



デジタルの日・一斉スマホ相談会クロージングミーティング

一斉スマホ相談会・相談カルテデータを集計・インプット

参加機関の相談員オンライン・ワークショップ

A team

B team

C team

D team

それぞれチームで“相談者を取り巻く躰き要素”を議論し、考えられる原因を深堀する

アウトプット：相談者の悩み事から見えてくる課題・原因

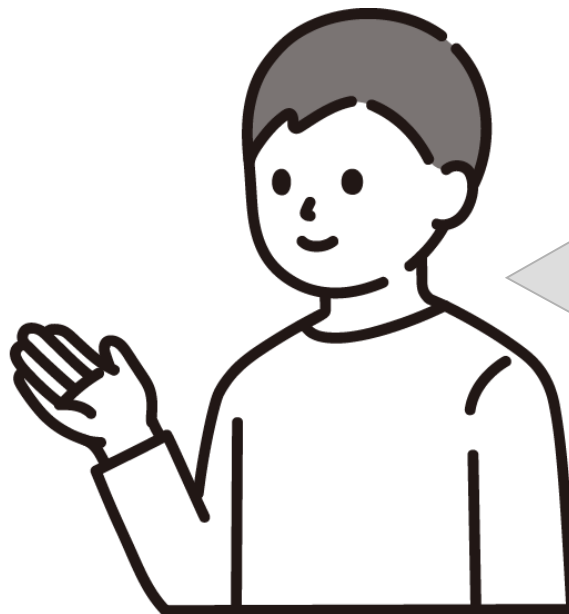
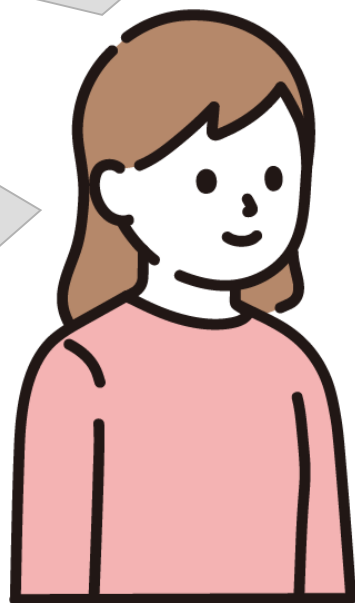
デジタルの日・一斉スマホ相談会クロージングミーティング

各班テーマ

どうしてつまずいてしまうのか/
どうして高齢者は限られた機能しか
使わない(えない)のか、
機能を知らない(れない)のか

相談会に来なかった人を
どうすればいいと思うか、
懸念があってもなぜ相談会に来ないのか

近くに聞く人がいない人は、
スマホに関連した相談を
どう解決したらいいのか



スマホでオンライン予約が
できるようになるためには、
どうすればいいか

デジタルの日・一斉スマホ相談会クロージングミーティング

各テーマへの意見①

どうしてつまずいてしまうのか/
どうして高齢者は限られた機能しか
使わない(えない)のか、
機能を知らない(れない)のか

- 詐欺への不安
- 興味や動機がない
- スマホで何ができるかわからない
- 難しいというイメージ
- 聞くことへのためらい
- 身近に聞く人がいない etc.

近くに聞く人がいない人は、
スマホに関連した相談を
どう解決したらいいのか

- 家族に対して遠慮がある
- 電話とメールで十分と思っている
- 調べ方がわからない
- わからないことをうまく言語化できない
- 地域に信頼して聞ける人がいない
- 聞きたいことをいつでも聞ける環境がない etc.

デジタルの日・一斉スマホ相談会クロージングミーティング

各テーマへの意見②

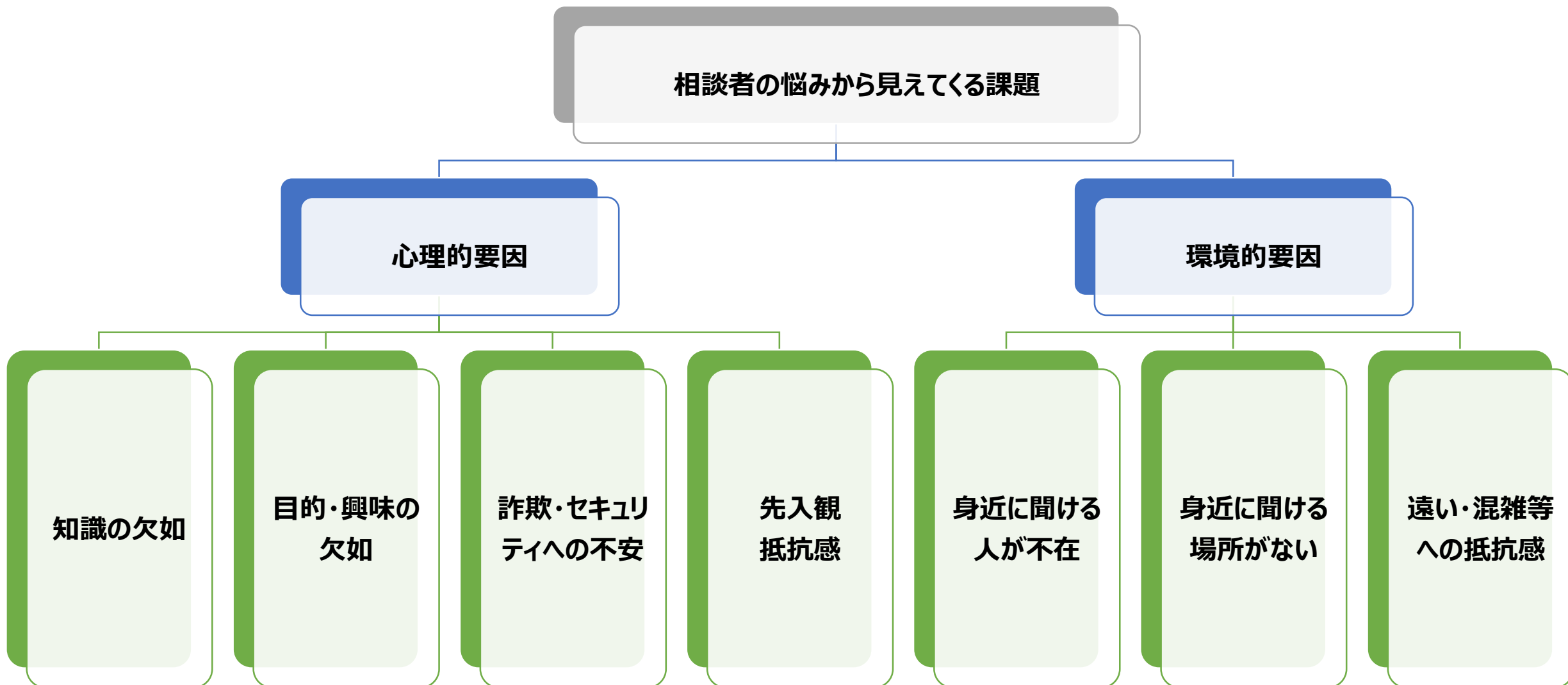
相談会に来なかった人を
どうすればいいと思うか、
懸念があってもなぜ相談会に来ないのか

- 参加して解決できるかわからない
 - わからないことがわからない
 - 営業行為への不安
 - 何を相談していいかわからない
 - 近くでやっていない
 - 外出に抵抗がある
- etc.

スマホでオンライン予約が
できるようになるためには、
どうすればいいか

- 必要性が低い
 - 認知されていない
 - 怖い
 - 周りに質問できる環境がない
 - 操作性が悪く使ってもらえない
- etc.

- 課題は大きく心理的要因・環境的要因に分けられる。さらにその要因につながる背景がある。



知識の欠如

目的・興味の
欠如

詐欺・セキュリ
ティへの不安

先入観
抵抗感

身近に聞ける
人が不在

身近に聞ける
場所がない

遠い・混雑等
への抵抗感

レイヤー 1 : 解決の方向性

利用者のスキル向上 / 教える人材を増やす、質の向上

教え合う環境の整備

レイヤー 2 : 解決に向けた柱

- ・高齢者等のスマートフォン活用に向けた官民共通の活用基準策定
- ・知識・利便性・安全性を教えるデジタルサポート人材育成

地域コミュニティの強化

レイヤー 3 : 解決策の具体策（案）

- ・高齢者等スマホ活用スキルラダーの確立 / サポート認証制度の検討

デジタルを活用したコミュニティ創出・
参加モデルの創出