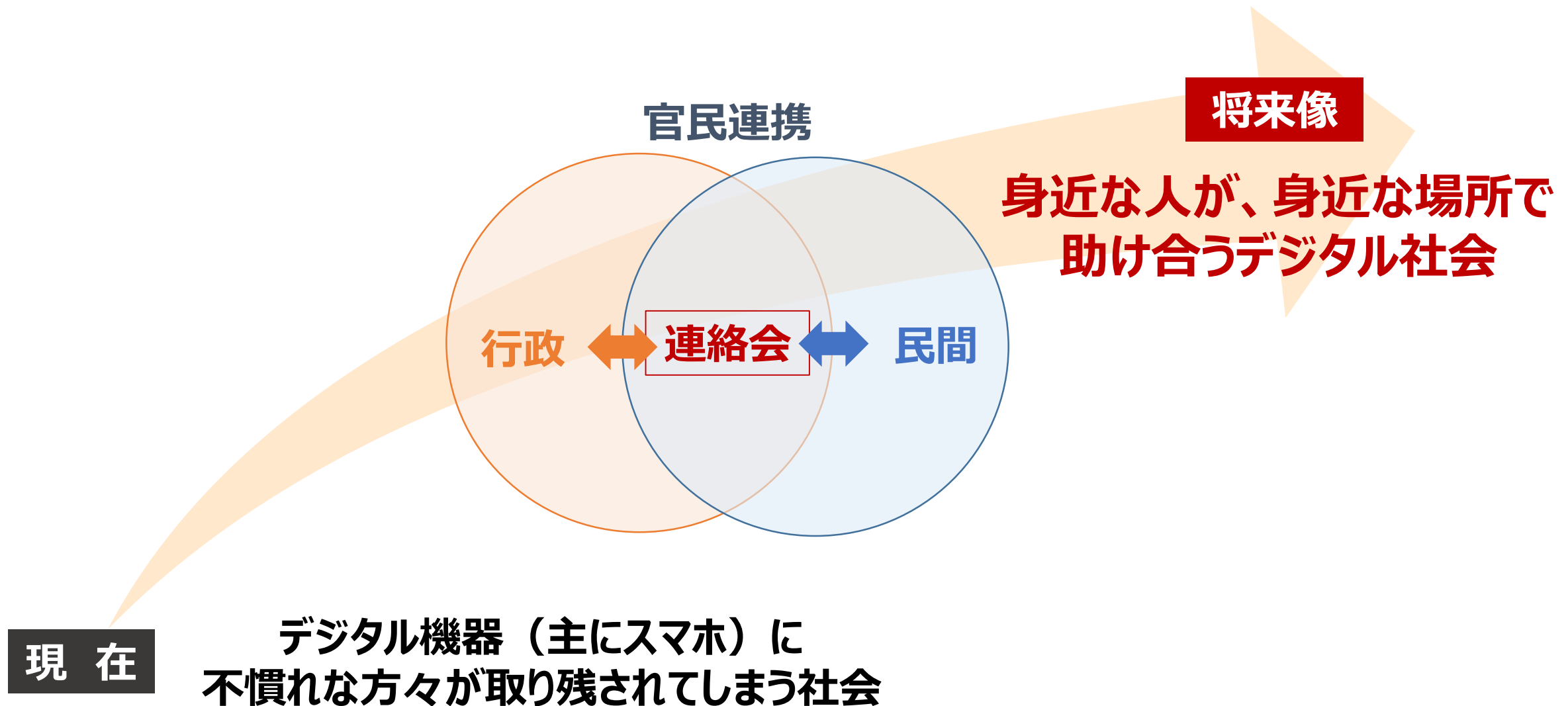


# 第2回 東京デジタルフォローアップ官民連携連絡会

令和4年2月9日（水）14:00～15:30  
（オンライン開催）

- 将来のビジョンを目指すため、デジタルデバイドの是正に向けた取組を官民が連携して実施していく



## 1. 開 会

## 2. 外部アドバイザーの就任・紹介

## 3. 次 第

- (1) 先進事例の共有（諸外国の取組紹介）：ソウルデジタル財団
- (2) 講演：早稲田大学 岩崎教授
- (3) 東京都報告事項：令和4年度東京都予算案
- (4) 意見交換：高齢者のデジタルリテラシー向上を目指した  
コロナ禍における当面の目標スキルレベルなど

## 4. 閉 会

## 1. 開 会

## 2. 外部アドバイザーの就任・紹介

## 3. 次 第

- (1) 先進事例の共有（諸外国の取組紹介）：ソウルデジタル財団
- (2) 講演：早稲田大学 岩崎教授
- (3) 東京都報告事項：令和4年度東京都予算案
- (4) 意見交換：高齢者のデジタルリテラシー向上を目指した  
コロナ禍における当面の目標スキルレベルなど

## 4. 閉 会

# (1) 先進事例の共有：諸外国の取組紹介

- 第1回連絡会では、シンガポール「Seniors Go Digital」デジタルアンバサダーの活動等について共有
- 今回は、都市における取組として、韓国ソウル特別市の「Eodina Supporters」を紹介
- 本日の意見交換のテーマでもあるコロナ禍における高齢者のデジタルスキルに関する内容や官民連携の先進的な取組を共有し、今後の活動の一助とする

## Eodina Supportersの概要

- ✓ 高齢者層のスマートフォン保有率を高めるとともに、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い深刻化している情報格差(デジタル・ディバイド)を解消する特別措置として、LGエレクトロニクスやKT M mobileなどと**共同で「高齢者向けスマートフォン」普及事業を開始**
- ✓ 住民センターや福祉館など居住地近辺の生活SOC(社会的間接資本)を**「デジタルリテラシー教育センター」に選定して講師やサポーターズを配置**し、スマートフォンの使い方はもちろん、交通や金融サービスなど日常生活に必要なデジタル活用力を育成する無料教育を実施

## 1. 開 会

## 2. 外部アドバイザーの就任・紹介

## 3. 次 第

- (1) 先進事例の共有（諸外国の取組紹介）：ソウルデジタル財団
- (2) 講演：早稲田大学 岩崎教授
- (3) 東京都報告事項：令和4年度東京都予算案
- (4) 意見交換：高齢者のデジタルリテラシー向上を目指した  
コロナ禍における当面の目標スキルレベルなど

## 4. 閉 会

## 1. 開 会

## 2. 外部アドバイザーの就任・紹介

## 3. 次 第

- (1) 先進事例の共有（諸外国の取組紹介）：ソウルデジタル財団
- (2) 講演：早稲田大学 岩崎教授
- (3) 東京都報告事項：令和4年度東京都予算案
- (4) 意見交換：高齢者のデジタルリテラシー向上を目指した  
コロナ禍における当面の目標スキルレベルなど

## 4. 閉 会

### (3) 令和4年度東京都予算案

第1回資料再掲

- デジタルの日における都内一斉スマホ相談会を踏まえ、今後の対策の方向性を整理

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



## ● 令和4年度予算事業として、デジタルデバイド対策を計上

- **高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業（再掲）【デジ】** ④4億円（③2億円）  
デジタル機器に不慣れな高齢者がスマートフォンを使って行政サービスを利用することができるよう、普及啓発を図るとともに、スマートフォン教室や相談会を実施
- 新** ➤ **TOKYOスマホサポーター（仮称）認証制度【デジ】** ④0.8億円（新規）  
高齢者のスマートフォン利用に向けた地域の取組を後押しするため、都がサポーター認証制度を創設し、都民に幅広く制度を周知
- **行政手続に係る都民等のデジタルデバイド是正【デジ】** ④1億円（③3億円）  
都民が地域の中でデジタルデバイド是正に向けた取組を進めるスキームを構築

- ・ コロナ禍におけるデジタルデバイドに対応するため、スマホ教室・出張相談会を実施
- ・ 身近な人が、身近な場所で助け合うデジタル社会の実現に向けて、スマホ等を地域で教え合うコミュニティ事例を創出するとともに、**地域で教える人材の認証・育成**に取り組む。

## 公共による支援



**スマホ教室・相談会**  
(高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業)

## 民間と連携した支援



**教える人材を増やす**  
(TOKYOスマホサポーター (仮称)  
認証制度)

**教え合うコミュニティ  
事例の創出**  
(行政手続きに係る都民等の  
デジタルデバイド是正)

## 高齢者向けスマートフォン利用普及啓発

- ✓ デジタルデバイドの是正に向けて、とりわけ**デジタル機器に不慣れな高齢者がスマートフォンを使って行政サービスを利用することができるよう、取組を推進**

### ▼R3年度実績 (R4.1.31時点実績)

	件数	開催地
教室	275回	34自治体
相談会	116回	20自治体
スマホ貸出	122台	-

【スマートフォン教室】



【スマートフォン相談会】



### ▼普及啓発

#### 【リーフレット「スマホのすすめ」】

- ✓ スマホデビューを後押しする記事を掲載
  - ・スマホの役立つ機能紹介 (カメラなど)
  - ・スマホデビューした高齢者の声
  - ・スマホデビューに関するFAQ
- ✓ 駅構内、郵便局、老人クラブ、高齢福祉・介護施設、町会自治会等で約20万部を配布



#### 【広報東京都での連載】

- ✓ 「スマホで広がる便利な暮らし」と題し、日常生活でのスマホの便利さを発信
- ✓ 9月号～3月号で掲載
- ✓ テーマに関する各局のスマホ活用施策を紹介



## 教室実施状況

60歳未満	0.4%
60歳代	12.0%
<b>70歳代</b>	<b>42.2%</b>
80歳以上	27.3%
不明	18.0%

### ▼評価（10点満点） 平均=8.15点

点数	件数
<b>10</b>	<b>585</b>
9	170
8	328
7	190
6	105
5	158
4	15
3	17
2	5
1	7

### ▼教室後のスマホ活用意欲

回答	件数
とても使ってみたい	404
<b>使ってみたい</b>	<b>717</b>
どちらとも言えない	128
あまり使いたくない	41
使いたくない	7
不明	522

※令和3年9月～12月収集データから集計

## 相談会実施状況 ※デジタルの日を除く。

60歳未満	2.1%
60歳代	23.3%
<b>70歳代</b>	<b>44.1%</b>
80歳以上	21.0%
不明	9.5%

### ▼スマホ所有状況

種類	件数
<b>Android</b>	<b>274</b>
iPhone	74
高齢者向け	1
持っていない ガラケー等	13
不明	43

### ▼相談における頻出単語

単語	件数
<b>LINE</b>	<b>92</b>
<b>メール</b>	<b>73</b>
<b>QR</b>	<b>53</b>
<b>消し</b>	<b>41</b>
<b>電話</b>	<b>40</b>
<b>ライン</b>	<b>32</b>
登録	31
写真	31
画面	26
通知	24

## 行政手続に係る都民等のデジタルデバイド是正

- ✓ デジタルに関する情報格差（デジタルデバイド）是正のため、都内8区市と連携し推進
- ✓ 各地域の課題に対応した取組を実施し、事例を横展開するためのマニュアル等を作成

事例1：スマートフォンを活用した地域コミュニティ活動の円滑化及びリテラシー向上

地域コミュニティ内でのスマホ教室



【課題】

- ・新型コロナウイルス感染症拡大等による対面活動の制限に伴う地域コミュニティの希薄化

【取組】

- ・デジタルツールを活用した地域コミュニティ運用マニュアルの作成
- ・リテラシー向上のためのスマホ教室
- ・機器の貸与等



連携団体：

豊島区・板橋区・練馬区・小金井市・多摩市

事例2：視覚・聴覚障害者向けデジタルサービスの改善及びリテラシー向上

手話ツール普及のための手話通訳者向け教室



【課題】

- ・障害者向けデジタルサービスの環境整備
- ・障害者が必要な情報への到達が困難

【取組】

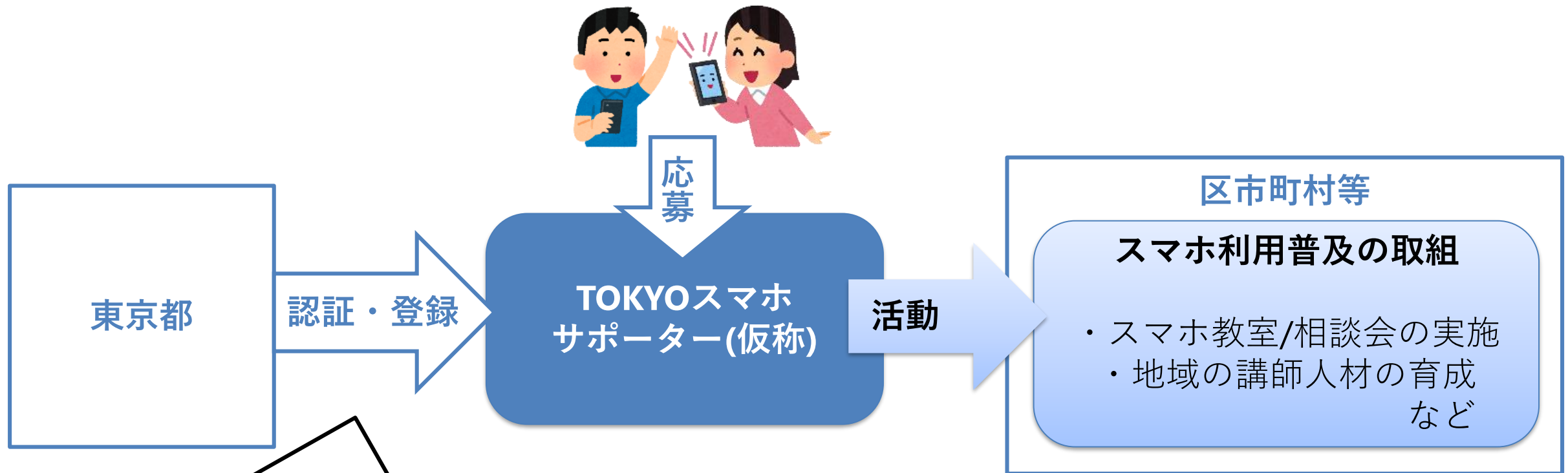
- ・利用者のサービス体験による品質テスト
- ・テスト結果に基づくサービス環境の改善及び情報伝達方法改善案の作成
- ・利用者及び支援者向けスマホ教室
- ・機器の貸与等



連携団体：江戸川区・八王子市・府中市

### (3) 令和4年度予算案：TOKYOスマホサポーター（仮称）

- 認証制度に基づきサポーターを育成・認証し、地域主催のスマホ利用支援活動を後押しする。



- 高齢者がスマホを利用するために必要なスキル目標を設定
- 目標達成に向けて、サポーターに求められる技能等を設定

## 1. 開 会

## 2. 外部アドバイザーの就任・紹介





## 3. 次 第

- (1) 先進事例の共有（諸外国の取組紹介）：ソウルデジタル財団
- (2) 講演：早稲田大学 岩崎教授
- (3) 東京都報告事項：令和4年度東京都予算案
- (4) 意見交換：高齢者のデジタルリテラシー向上を目指した  
コロナ禍における当面の目標スキルレベルなど

## 4. 閉 会

## (4) 意見交換：コロナ禍における当面の目標スキルレベル

- 海外都市の事例や総務省の取組、これまでの東京都での高齢者デジタルリテラシーの向上支援策を参考に、具体的な施策内容の検討を進めていく。




海外事例		総務省の取組	都の取組
シンガポール 	ソウル特別市(大韓民国) 		
Seniors Go Digital	Eodina Supporters	デジタル活用支援事業	高齢者向けスマートフォン 利用普及啓発事業
レベル別に、 ①コミュニケーション ②デジタルサービス ③電子支払 の段階に分けて実施	レベル別に、 ①初心者：電話・メッセージ ②初級：SNSアプリ ③中級：キャッシュレス の段階に分けて実施	携帯ショップを中心に、 ・マイナポータルの使い方 ・e-tax、オンライン診療等 の行政手続き講座を実施	区市町村の施設を中心に、 ・スマホの基本的な使い方 ・情報取得、SNS、キャッシュレス の講座を実施 ・相談会では上記の他QRコード の相談が多い

それぞれの事例における目標設定と、官民連携連絡会での意見をもとに、スキル目標を検討していく。



# (4) 意見交換：コロナ禍における当面の目標スキルレベル

- 都としては、3分類のスキルを優先的に学んでいただく方向で目標を設定

	情報取得	コミュニケーション	申請・決済
分類			
例	<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット検索</li> <li>QRコード 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNS</li> <li>ビデオ通話 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政サービス</li> <li>キャッシュレス決済 等</li> </ul>
共通	<p>各目標の前提となる基本操作については共通事項とする。 例) 機器の扱い方、通話・メール・カメラ、アプリインストール 等</p>		

1. 高齢者のスマホ利用について、当面の目標スキルを検討する上で、他に参考とすべき事例などがあれば、共有していただきたい
2. 東京都が整理した目標スキルの分類目標や内容に対して、企業や団体等での取組や経験からご意見いただきたい

## 1. 開 会

## 2. 外部アドバイザーの就任・紹介

## 3. 次 第

- (1) 先進事例の共有（諸外国の取組紹介）：ソウルデジタル財団
- (2) 講演：早稲田大学 岩崎教授
- (3) 東京都報告事項：令和4年度東京都予算案
- (4) 意見交換：高齢者のデジタルリテラシー向上を目指した  
コロナ禍における当面の目標スキルレベルなど

## 4. 閉 会

- 令和4年度予算事業の実施に向けて、以下のスケジュールのとおり開催予定  
※具体的なスケジュールは開催の1か月前を目途に決定していく

○東京デジタルフォローアップ官民連携連絡会の設置及び第1回の開催（令和3年11月29日）



○第2回東京デジタルフォローアップ官民連携連絡会（令和4年2月9日）

- ・デジタルデバイドの是正にかかる令和4年度予算に関する説明 など
- ・先進事例等の共有 など



適宜、アンケートやヒアリング等により、会員の皆様と意見交換を実施



○第3回東京デジタルフォローアップ官民連携連絡会（令和4年4月～5月）

- ・令和4年度事業の取組方針に関する説明
- ・スマホサポーター認証基準（案）に関する意見交換
- ・先進事例等の共有 など



令和3年度

令和4年度