

令和6年3月22日  
高齡支援課 介護予防推進係

## 令和5年度高齡者デジタルデバインド対策事業の結果と今後の方向性

### 1 目的

新型コロナウイルス感染症禍を契機に、IT・デジタル化が急速に進展し、民間サービスのみならず、行政サービスのオンライン化も進んでいる。スマートフォンを代表とした情報通信機器は、必要な情報の取得を容易にするとともに、自宅から行政等の手続きを行うことができるなど、生活の利便向上につながっている。

一方で、高齡者は他の年代に比べスマートフォンの利用者が少ない傾向にあることや、スマートフォンを持っていても、操作方法が分からず十分機能を活用しきれていない方も少なくないことから、デジタルデバインド<sup>1</sup>の拡大が懸念されているところである。

そのため、高齡者が安心してスマートフォンの操作を習得できる相談会の実施と、スマートフォンを持っていない方にも操作を体験できる体験会をあわせて実施することで、高齡者のデジタルデバインドを解消するとともに、生活の質向上を目指すこととする。

### 2 対象

市内在住の65歳以上の高齡者  
(会場により60歳以上を対象)

### 3 会場

市内コミュニティセンター等

※高齡支援課では、高齡者が参加しやすいよう、比較的駅から離れた会場とする

### 4 講師派遣

- ①東京都高齡者向けスマートフォン利用普及啓発事業の活用
- ②市内事業者による協力

### 5 実施結果 (令和5年12月31日時点)

高齡支援課実施分

実施形式	内容	主催(申込)	会場	講師	実施回数	延べ参加者数
スマホ相談会	マンツーマン(1人30分)	高齡支援課	老人福祉館 /コミュニティセンター	市内事業者協力	25回	124人
スマホ体験会	教室形式の講習会	高齡支援課	老人福祉館 /コミュニティセンター	東京都	6回	57人
スマホ相談会	マンツーマン(1人30分)	高齡支援課	老人福祉館 /コミュニティセンター	東京都	0回	0人

合計 31回 181人

<sup>1</sup> デジタルデバインド インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差

(参考) 公民館等での開催を含む

令和5年度実施実績(高齢支援課把握分)		
内容	実施回数	延べ参加者数
相談会(都)	26回	281人
体験会(都)	14回	110人
その他(市内事業者、ボランティア)	40回	297人
合計	80回	688人

## 6 令和6年度の方向性

1に記載した目的に加え、令和6年度からの多摩市DX推進計画(仮)において「市役所サービスのオンライン化」を進めることが明記される予定であり、高齢者が行政サービスから取り残されないよう、DX推進と並行したデジタルデバインド対策を実施する必要がある。

については目的を以下の2つとして対策を実施する。

- ①DX推進に伴うデジタルデバインドの解消
- ②生活の質向上による主観的幸福感の向上

また、取組により目指すものは以下の3点とする。

- ①高齢者が行政サービスを、スマートフォンを活用して受けることができる
- ②必要な情報をスマートフォンから取得できる
- ③スマートフォンを活用してコミュニケーションが取れる

## 7 令和6年度の取り組み予定

### ①市内のスマホ教室の情報を集約化

毎日市内のどこかで相談できる環境があることが理想であるため、市内のスマホ教室の実施状況を集約しその情報を発信することができれば不足しているエリア等が明らかとなり、相談会や教室を実施すべきエリアが明らかとなる。

令和6年度においては、生活支援コーディネーター等と協力し、集約化した情報をホームページ等で公開するとともに、関係機関と共有することで市民に情報が届く環境を整備する。

### ②スマホ相談会・体験会の実施

身近にスマホの操作を学ぶとともに、相談できる機会を確保するため、東京都事業(相談会・体験会・スマホサポーター)、総務省事業、市内事業者の協力を基にスマホ教室を実施。

令和6年度においては、東京都委託事業者によるスマホ相談会・体験会及び市内事業者の協力による相談会を実施する。

また、東京都委託事業者によるスマホ教室について、参加者の要件を60歳以上の都民とすることで、受付を東京都に実施してもらう方法に変更し、事務負担の軽減を図る。

### ③環境整備(情報の集約化)

必要な情報をスマートフォンから取得できるようにするためには高齢者に必要な情報がオンライン上に集約されていることが前提となることから、生活支援体制整備事業等と連携しながら必要な情報の集約化を進める。