

# 調 査 概 要

## I 年間調査テーマの選定理由

### はじめに

わが国においては、急速に進む高齢化と社会のデジタル化に伴い、デジタルの恩恵を受けられる層と受けられない層の情報格差が2000年代初頭より問題視され、年齢の相違による情報格差に係る問題（高齢者のデジタル・デバイド問題）は、長年にわたり議論されてきたが、超高齢社会を背景に、特に問題視されている。

### 本市における取組状況

本市においても、今後想定される人口減少・人口構造の変化、大規模災害や感染症リスクに伴う行政上の課題を解決するため、近年進展を見せるデジタル技術を行政運営にさらに積極的に取り入れ、行政のデジタル化の推進、質の高い行政サービスの持続的な提供による多様な行政ニーズに応える市民に寄り添ったデジタル化を進めることを目的に、千葉市行政デジタル化推進指針を新たに策定し、一体的かつ強力にデジタル化を推進していくこととしている。

また、スマートシティプロジェクト2022の中で、積極的に推進していくリーディングプロジェクトとしてデジタルデバイド対策を掲げ、民間事業者や国などと連携し、高齢者などが身近な場所でスマートフォンの使い方を相談できる重層的なサポート体制を構築することを目指し、スマートフォン講座や、スマートフォン相談会を開催している。

そこで、当委員会は、委員間での協議の結果、今期において重点的に取り組む調査項目をデジタルデバイド対策と設定した。

## Ⅱ 調査の概要

### 1 本市の現状調査

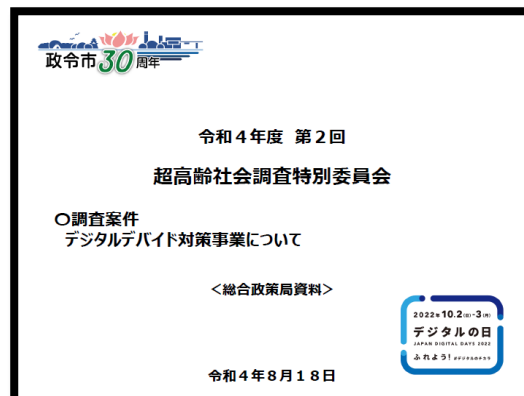
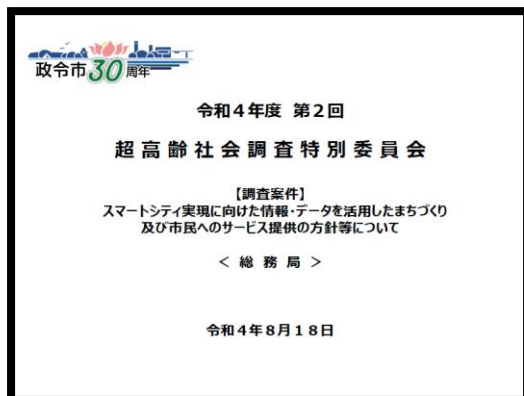
(1) 座学による調査（当局からの説明を聴取）

令和4年8月18日、本市が目指す情報・データを活用したまちづくりの方針及びデジタルデバインド対策の取組状況等について調査した。

〈詳細は委員会記録参照〉

調査目的	今期の重点的に取り組む項目であるデジタルデバインド対策を調査するに当たり、本市が目指す情報・データを活用したまちづくりの方針に対し、改めて考察を深めるとともに、現在本市で実施しているデジタルデバインド対策等について、当局から説明を聴取し、現状の把握及び課題解決に向けた方策の検討を行う。
調査項目	1 スマートシティ実現に向けた情報・データを活用したまちづくり及び市民へのサービス提供の方針等について 2 デジタルデバインド対策事業について


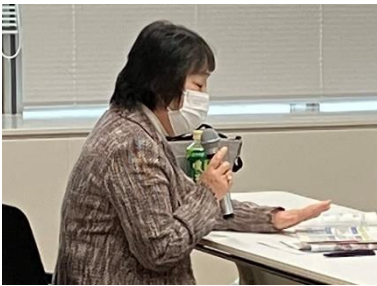
#### 【当日資料】



## 2 渋谷区の実証事例の調査

令和4年12月22日、渋谷区を視察し、高齢者に対するデジタルデバイド解消事業について調査した。

〈詳細は視察報告書を参照〉

調査目的	<p>渋谷区では、スマートフォンの無償貸与を行う実証実験や、スマートフォン講座の実施、スマートフォンに慣れ親しむための個別相談事業を実施するなど、高齢者のデジタル機器の利用を促進し支援することにより、デジタルデバイドを解消し、高齢者の健康増進及び安全安心の確保につなげ、QOLの向上を目指す取組を推進している。</p> <p>本市においても、スマートシティプロジェクト2022の中で、積極的に推進していくリーディングプロジェクトとしてデジタルデバイド対策を掲げ、高齢者を含めた、誰もがデジタル化の恩恵を享受できる社会の実現に向けた取組を行っているところであり、渋谷区の実証事例・課題等を調査し、今後の本市施策の参考とする。</p>
調査項目	1 デジタルデバイド対策について
現地視察の様子	<div data-bbox="443 1025 826 1310"></div> <p data-bbox="517 1323 759 1352">【担当者から説明聴取】</p> <div data-bbox="895 1025 1273 1310"></div> <p data-bbox="963 1323 1206 1352">【各委員から質疑応答】</p>

### Ⅲ 調査の総括

令和5年1月27日、当委員会において、1年間の調査の総括として、委員間で意見交換を行い、次のとおり意見が出された。

#### 主な意見

・渋谷区のデジタルデバイドの取組では、スマートフォンを無償で貸出しするという大がかりな取組をしており、このような活動を手本にしてはと思うが、予算的な制約もあるため、どれだけスマートフォンを使っていたかという意識の啓発が重要になってくるのではないかと考える。

・渋谷区は、QOLを上げることの前段として、防災を第1として、目的をはっきりとさせていたところがよかったのではないかと思った。千葉市においても目的を明確にして取り組まれない。

・高齢者がスマートフォンを使えるようになると、施設の予約等の効率化などにより、人件費の削減など様々な面での効果が見込めるため、今後、重点的に取り組んでいただきたい。

・渋谷区のようにデジタルデバイス解消事業を実施することが、災害時における連絡体制の構築等に非常に有効な手段となるということが認識できた。

また、高齢者がスマートフォンを自由に扱うことができることで、楽しみを持ちながら高齢者の健康や生きがい活動の促進に資するなど、非常にプラスになっていると感じたので、千葉市も学ぶべきところは取り入れて事業推進に当たっていただきたい。

・渋谷区のスマホ教室利用者の感想で、「ここに来てスマートフォンの利用方法が分かってすごく視野が開けた」などと喜びの感想が書いてあった。孤立や人と接触できない状況にある人たちが来て元気になるという効果が見られていることから、千葉市においても公民館で開催しているスマートフォン講座をもっと広げていく必要があると感じた。

・デジタルデバイス解消事業に大学生が参加しており、大学生はどちらかというと行政と関わりが少ない印象を持っていたが、大学生にも協力を得て行政の中で活躍してもらっているという点は、千葉市も大いに参考にすべきと思う。

・千葉市の場合は総合政策局が所管ということで、事業計画においても、非常に漠然とした中で対象者の網をかけてるような状況がある。

この点、渋谷区では、有事や災害があった際に、高齢者の方々に十分な情報が伝達できなかったという課題に対し、これを解決するという明確な目的意識の下、主となる事業対象者を高齢者と定め、その所管である高齢福祉課が取組を行っていた。

千葉市においても、保健福祉局では高齢者に対するいろいろな取組を現在も行っているのので、保健福祉局も含めたデジタルデバイス対策を検討し、対応していただきたい。