

# 都におけるデジタルデバйд対策の取組について

デジタルサービス局デジタルサービス推進部  
デジタルサービス推進課

- ◆ 東京デジタルファースト条例・推進計画
  
- ◆ 都におけるデジタルデバイド対策の取組について
  1. 高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業
  2. 障害者向けスマートフォン利用普及啓発事業
  3. 高齢者のQOL向上のためのデジタル活用支援事業
  4. 行政手続に係る都民等のデジタルデバイド是正事業
  5. TOKYOスマホサポーター制度

## ■ 東京デジタルファースト条例

- ・ 行政手続のデジタル化を強力に推し進めるための梃子として、従来のオンライン通則条例の抜本的な改正を実施し、**東京デジタルファースト条例**（以下「条例」という。）を制定（令和2年三定で可決、令和3年4月1日施行）
- ・ 都のデジタルデバインド事業は、**条例第12条**（以下参照）に基づき実施するもの  
「都は、情報通信技術を活用した行政の推進に当たっては、全ての者が情報通信技術の便益を享受できるよう、情報通信技術の利用のための能力又は知識経験が十分でない者が身近に相談、助言その他の援助を求めることができるようにするための施策、当該援助を行う者の確保及び資質の向上のための施策その他の年齢、身体的な条件、地理的な制約その他の要因に基づく情報通信技術の利用のための能力又は利用の機会における格差の是正を図るために必要な施策を講じなければならない。」

## ■ 東京デジタルファースト推進計画

- ・ 条例に基づき、直ちにデジタル化が困難な手続についても着実かつ計画的にデジタル化を進めていくとともに、行政サービスの更なるQOS（クオリティ・オブ・サービス）向上のため新設

### <2.4 デジタルデバインドの是正 抜粋>

- ・ デジタル化の目的は、あくまでも都民や事業者の利便性向上に資することであり、デジタル化を進めた結果、デジタルになじみのない方々の利便性が低下してしまうことは本旨ではない。また、デジタル化によって初めて可能となる支援方法もあり、こうした可能性も考慮し、多角的な視点でデジタルデバインドの是正に取り組んでいく必要がある。

デジタルデバインドとは・・・

「インターネットやパソコン、スマートフォ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」のこと

## 1 高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業

- デジタル機器に不慣れな高齢者が、スマートフォンを利用することができるよう推進する取組

## 2 障害者向けスマートフォン利用普及啓発事業

- デジタル機器に不慣れな障害者が、スマートフォンを利用することができるよう推進する取組

## 3 高齢者のQOL向上のためのデジタル活用支援

- 高齢者の社会参画の促進及び生活の質（QOL：Quality Of Life）の向上を目指し、常設のスマートフォン相談会場を設置するとともに、高齢者に身近な場でスマートフォンの利用に関する相談及び交流ができる環境を整備する取組

## 4 高齢者・障害者等情報格差是正モデル事業

- 都内区市町村と協力し、地域コミュニティ等におけるデジタルデバイス対策を支援する取組

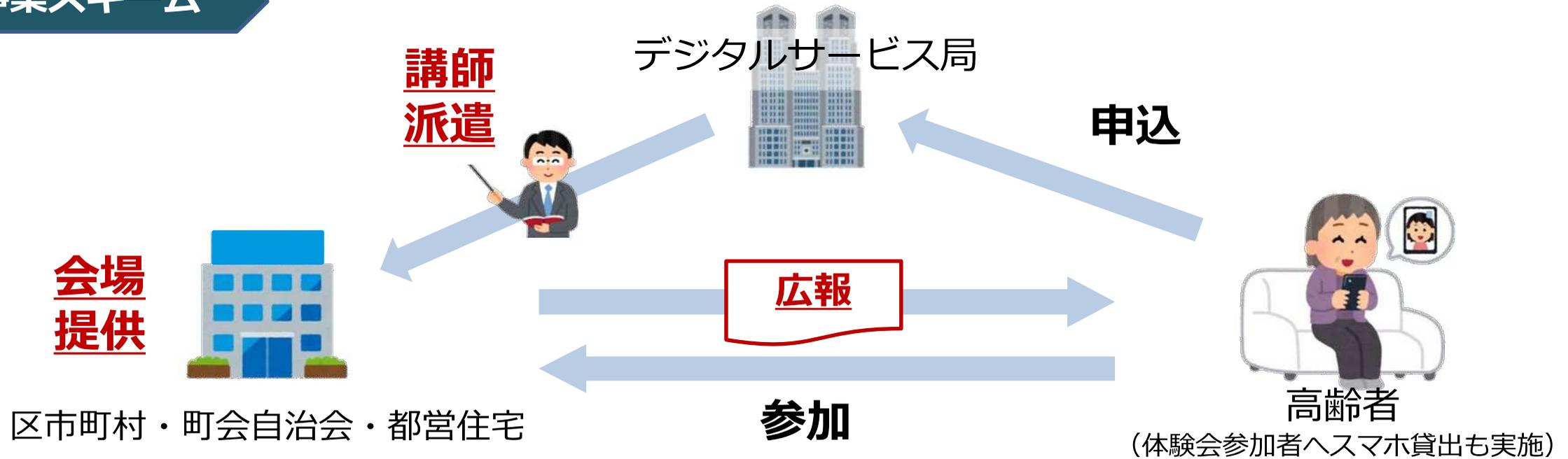
## 5 TOKYOスマホサポーター制度

- 日頃からスマートフォンを使い、その便利さを知る方が、デジタルに不慣れな方に寄り添い、スマホに関する困りごとの解決と一緒に取り組むことで、身近な地域での支え合いに繋げる取組

# 1 高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業

- ✓ 区市町村をはじめ、町会・自治会（生活文化スポーツ局）、都営住宅（住宅政策本部）等と連携し、  
①主に、**スマホを持たない高齢者**等にその使い方などを教える**スマホ体験会**  
②スマホを使用する中で発生する**日常の困りごと**に応じる**スマホ相談会** を実施

## 事業スキーム



	スマホ教室・相談会	支援対象人数
R3年度実績	約 640回	約 5,000人
R4年度実績	約2,460回	約16,000人
R5年度計画	約3,250回	約22,500人

# 1 高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業

## ■ 事業内容

### 1 スマートフォン体験会

スマートフォンをお使いでない方や、操作に不慣れな方に対し、楽しみながらスマートフォンや各種アプリの活用を体験し、学ぶことができる、教室形式の体験会

- ・1回コース：1回受講することでスマートフォンの基本操作について学習できる体験会
- ・4回コース：4回に分けて受講し、復習を含め反復学習することで、基本操作から応用編まで学習



基本からしっかり習いたい

スマホやアプリを体験してみたい

そんなあなたは

体験会で楽しく練習！

※実施内容  
①基本操作 ②コミュニケーション(LINE、SNS等)  
③情報収集(インターネット、動画等) ④申請・決裁(キャッシュレス等)

### 2 スマートフォン相談会

スマートフォンの使い方や操作方法に関する疑問や不安の解消のため、マンツーマンの相談会を開催  
＜相談例＞

スマートフォンとガラケーの違い、  
QRコードの読込方法、Wi-fiの接続方法、  
ビデオ通話のカメラやマイクの使い方等



使っていてわからないことがある

疑問を気軽に質問したい

そんなあなたは

お近くの相談会へ！

### 3 試用スマートフォンの貸出

体験会参加者で、スマートフォンをお持ちでない方を対象にスマートフォン貸出

＜試用期間＞ 1回コース：体験会終了後約1か月、4回コース：体験会初回開催日から体験会最終回後約1か月

## 2 障害者向けスマートフォン利用普及啓発事業

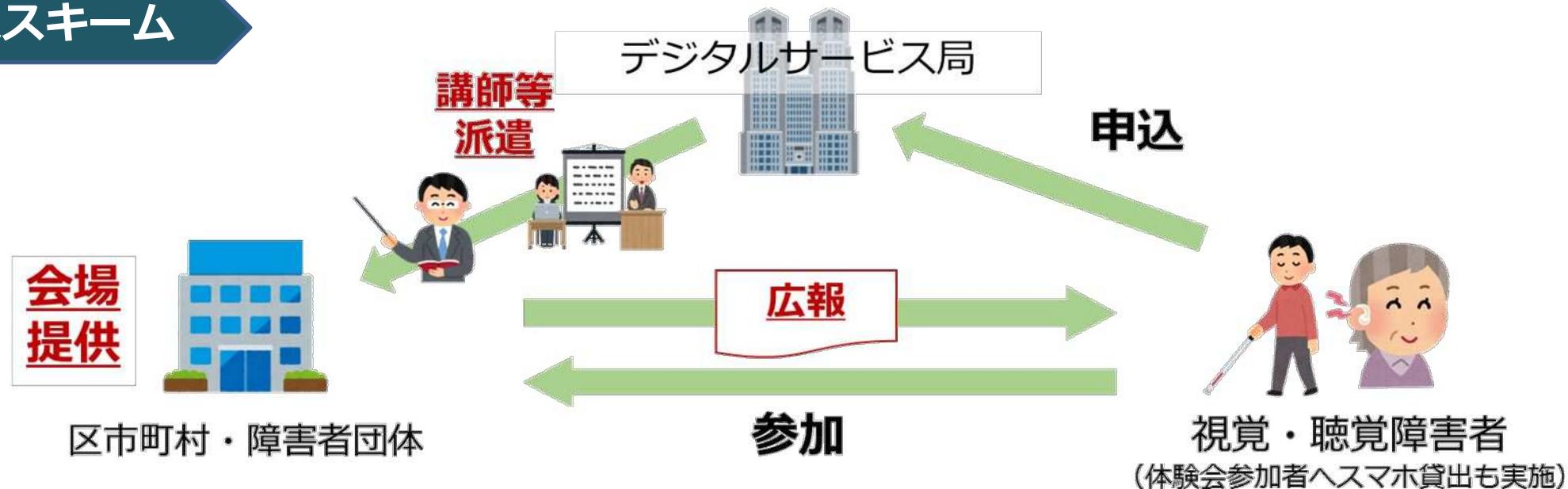
### ■ 目的

都全域において、障害者向けスマートフォンの体験会を開催すると共に、一定期間のスマートフォン試用及びサポートを一連の取組として行うことで、障害者のスマートフォンの活用を後押し

### ■ 対象者

スマホ未所有又は不慣れな視覚又は聴覚障害のある都民

### 事業スキーム



## 2 障害者向けスマートフォン利用普及啓発事業

### ■ 事業内容

#### 1 視覚障害者向けスマートフォン体験会

- ・1回あたりの定員：**4名**
- ・回数：1コースあたり4回（計30コース・120回予定）
- ・人員：講師、アシスタント（**1:1**）、現場管理者
- ・内容：基本操作、**視覚障害者向け便利なアプリ（Seeing AI等）**の紹介
- ・教材：**障害の程度（全盲・弱視）に応じて作成、音声データ・点字も作成**

#### 2 聴覚障害者向けスマートフォン体験会

- ・1回あたりの定員：**10名**
- ・回数：1コースあたり2回（計30コース・60回予定）
- ・人員：講師、アシスタント（**1:1**）、現場管理者、**要約筆記者、手話通訳者**
- ・内容：基本操作、**聴覚障害者向け便利なアプリ**の紹介
- ・教材：体験用スマートフォン以外の機種を利用している参加者にも配慮した**補助教材を作成**

#### 3 試用スマートフォンの貸出

- ・視覚：40台（iOS13 以上）
- ・聴覚：40台（Android10.0 以上又はiOS13 以上）

# 3 高齢者のQOL向上のためのデジタル活用支援事業 事業概要

## 事業の背景・目的

- デジタルを活用したコミュニケーションにより、多くの高齢者は生きがいやつながりを実感（令和4年版高齢社会白書では約8割）
- 都のスマホ体験会・相談会に参加した高齢者より、高齢者のスマホ活用推進には、①定期的な相談の場、②反復学習ができる機会が必要という声が多く寄せられている。
- デジタル活用支援だけでなく、高齢者の社会参画やQOL向上にも寄与する、身近な施設等でいつでもデジタルについて相談し、交流できる環境整備が必要

高齢者等に身近な区市町村等の施設で相談・交流できる体制を充実

## R5年度事業概要

- デジタルをこれから活用しようとする高齢者にとって、より身近かつ気軽に相談できる環境整備を目指します！

### 高齢者に身近な施設で開催

(会場例：高齢者向け福祉・公共施設、公民館、図書館など通いの場)

#### ① 常設のスマホ相談会場

いつも同じ場所で  
困った時に  
いつでも相談できる環境



#### ② スマホの相談を通じた交流の場

スマホ相談をきっかけに  
利用者間交流を創出



身近な施設で、つづけて楽しくデジタルに触れる場を創出！

#### ① 常設相談会場（開始時期：R5年9月頃）

- ✓ 実施内容：委託事業又はスマホサポーター等の派遣によるマンツーマンでのスマホ相談会（相談者：アドバイザー＝1：1）
- ✓ 設置条件：高齢者に身近な施設であること  
同一会場かつ週3回以上(期間限定も可)の開催

#### ② 交流の場（開始時期：R5年9月頃）

- ✓ 実施内容：①委託事業又はスマホサポーター等の派遣によるスマホ相談会（相談者：アドバイザー＝複数：1）  
②高齢者の交流促進につながるプログラムの実施
- ✓ 設置条件：高齢者に身近な施設であること  
同一会場かつ週1回以上(期間限定も可)の開催

# 4 行政手続に係る都民等のデジタルデバイド是正事業

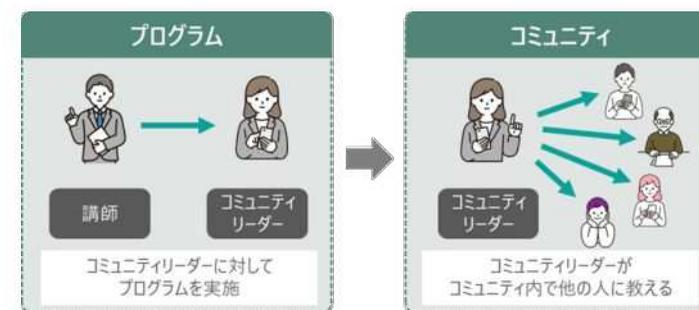
## 事業の目的

- ・ 高齢者や障害者等のコミュニティを対象(\*)としたデジタルデバイド是正のモデルを、区市町村と連携して創出し、そのナレッジをガイドラインに取りまとめると共に、他の区市町村に横展開することで、区市町村主体のデジタルデバイドの取組を支援すること

※R4年度までに、ガイドラインを作成済

(\*) 高齢者や障害者等のコミュニティを対象とする理由

コミュニティ、特に、そのリーダーに対してプログラムを実施することで、デジタル活用をきっかけとしたコミュニティ活性化を図ることができると共に、デジタル化に積極的でない潜在層にアプローチすることが可能となるため



## 本年度の取り組み

- ・ ガイドラインを他の区市町村に横展開し、「事業構想→計画→実行→評価→振り返り」までの一連の流れを支援すると共に人的支援を行うことで、区市町村主体のデジタルデバイドの取組を支援
- ・ あわせて、実施結果を基に、ガイドラインのブラッシュアップを図る

# 4 行政手続に係る都民等のデジタルデバイド是正事業（取組例）

## 板橋区

### 高齢者（認知症カフェ）×オンライン会議ツールの利用促進

model



#### テーマ

画面越しに「はじめまして！」 わくわくオンラインコミュニケーション

#### 参加コミュニティ

認知症カフェ

#### リーダー

認知症カフェ運営者

#### 現状課題

- ・認知症カフェ参加者は高齢者が多く、デジタルツールへの苦手意識が高いため、感染症等により対面で集合できない際の集まりの継続が困難。
- ・認知症カフェ運営者は、カフェでのオンライン会議ツールの活用イメージがない。

#### 支援プログラム

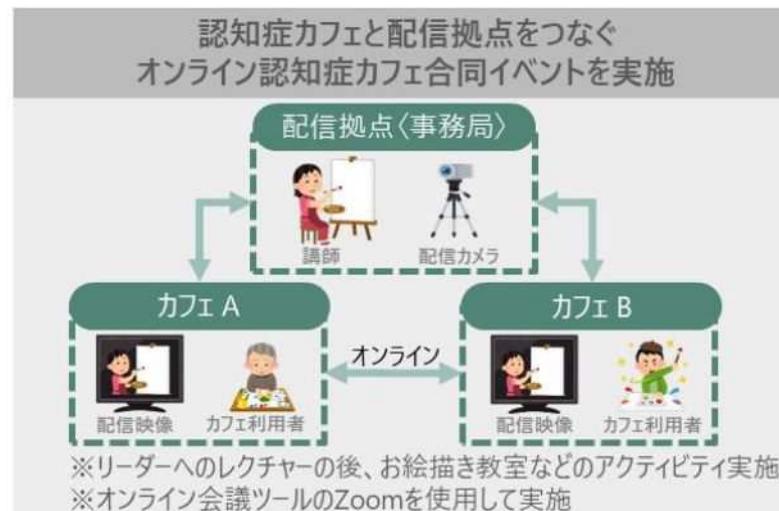
##### 方向性＜事前検討時＞

- アンケート・ヒアリング結果より、認知症カフェ運営者は日頃からオンライン会議ツールを活用していることが確認されたため、機器の操作だけでなく、デバイド層である認知症カフェ参加者へレクチャーする際のポイントや留意点を学んでいただく。
- その後に、認知症カフェ運営者が主体となり、Zoomを用いたアクティビティを行う。

##### 概要

実施日	1/17(火)・27(金)・28(土)
会場	おとしより保健福祉センター・各認知症カフェ
参加者	計52名
リーダー	計6名（認知症カフェ5か所）
使用備品	ノートPC、iPhone、お絵かき用部材

##### 支援プログラム内容



# 4 行政手続に係る都民等のデジタルデバイド是正事業（取組例）

清瀬市

視覚障害者（障害者団体）×基本操作の理解促進

model



テーマ

スマホって楽しくて便利だよね！はじめてのスマホ教室

参加コミュニティ

視覚障害者団体（2団体）

リーダー

大学生ボランティア

現状課題

- ・スマホを保有しない視覚障害者は、市のHP等から情報を取得できない
- ・リーダーとなる市内大学生ボランティアグループは、視覚障害者の支援経験がなく、適切な支援方法がわからない

支援プログラム

方向性＜事前検討時＞

- ヒアリング結果から、リーダーは視覚障害者がどのようにスマホを活用するか把握できていないことが確認された。
- そこで、視覚障害者についての基礎情報やスマホの適切な使い方といった情報など、視覚障害に関する知識を体系的に学ぶ内容を含む支援プログラムを実施。

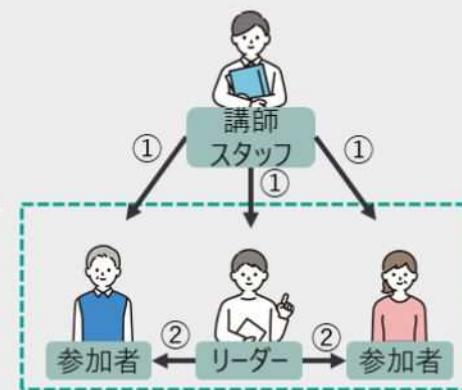
概要

実施日	1/15(日)・22(日) 14:00~16:00
会場	清瀬けやきホール セミナーハウス
参加者	計12名
リーダー	計3名
使用機材	iPhone6台、iPad6台、モバイルWi-Fi1台

支援プログラム内容

リーダーと参加者がともに学ぶスマホ教室を実施

- ①リーダーと視覚障害者の方々とでグループを組み、講師スタッフから講義を受ける
- ②リーダーには参加者に対して、「スマホの基本操作」等、講師スタッフからの説明及び操作方法をサポートしていただく



# 5 TOKYOスマホサポーター制度

- サポーターを育成し、地域主催のスマホ利用支援活動を後押しする。
- **身近な地域で持続可能な支援を行う仕組み**とするため、**元気高齢者や学生等、**多様な人材がサポーターとして参画できるように制度設計。



# 5 TOKYOスマホサポーター制度 活動状況

## 活動状況

- 研修を修了したサポーターは、都のスマホ相談会で活動を開始

### \* サポーター活動の様子



- ・開催日時：  
3月15日 13~16時
- ・場所：西東京市役所田無庁舎ロビー
- ・参加したサポーター数：4名
- ・相談者数：26名



親身にコミュニケーションを取りながら、相談者と一緒になって、問題をひとつずつ解決していく

参加したサポーターのインタビューはこちら

[https://sumasapo.metro.tokyo.lg.jp/about\\_20230315.html](https://sumasapo.metro.tokyo.lg.jp/about_20230315.html)



# 5 TOKYOスマホサポーター制度 登録までの流れ

1

専用のWebサイトからエントリー  
<https://sumasapo.metro.tokyo.lg.jp/>



2

オンラインによる講習受講（合計3～4時間程度）  
スキル定着チェック

※スマホの知識のほか、高齢者向けのコミュニケーションのポイントなども学習

※カリキュラム概要は次ページ

3

修了者にオープンバッジ※（登録証）を発行

※世界共通の技術標準規格に沿って発行されるデジタル証明。  
偽造・改ざんが不可で、修了証明等への活用やSNSでの公開・共有が可能

専用Webサイト



オープンバッジ  
（イメージ）



スマホ操作などにお困りの、より多くの高齢者等を身近な地域で支援するために、東京都では、**今年の12月までに1000人のサポーター育成**を目指しています。  
会員のみなさまにはサポーターにご登録いただくほか、みなさまの関係者や本制度にご興味のある団体等への幅広い**ご周知**など、ご協力をお願いいたします！