

総論

全国各地での高齢者のデジタル機器導入講習は、コロナ禍の渦中での対面講習という難しい条件のもと、一応の成果はあったと思います。

今後は、更なる導入講習の拡大と導入講習受講者のフォローアップ、さらに国民全体のITリテラシーの底上げ（スマホは使っているのにワクチンの予約ができない人が多数いた）、による行政手続きのデジタル化への理解と活用が強く望まれます。

については、国・自治体のあらゆる資源を活用し、総合的に「国家の」「社会の」「国民の」デジタル化を図って行くことこそが必要と思われまます。そのため下記具体案につき前向きなご検討をお願いいたします。

デジタル推進委員などが活動しやすい体制を整備すること

・現在デジタル庁では「デジタル推進委員」に取り組まれており、既に2万人超のボランティアの方々が手をあげ、デジタル大臣により任命を受けています。私もアンバサダーの一人ですが、更に地域のボランティアの方々にも協力いただけるようにPRに務めておられます。

・しかし、こういう方々の善意を有効に活用し、活動していただくためには「活

動拠点」が必要です。地域の公民館、生涯学習センター、図書館（＊）はもちろん、郵便局にも「デジタルよろず相談所」を設置していただく。そのための wifi、ローカル 5 G 等の必要なデジタル環境の整備をしていくことが重要です。整備のためには費用が必要になりますが、これなくしては「デジタル改革」は不可能です。

また、農協、その他の金融機関にも協力を呼び掛けていくことが必要です。

・さらに、高齢者などにデジタル機器活用の利便性・楽しさを実感してもらうために

「地域コミュニティー内に交流サイトを設置する」

「導入講習時の早い時期に ZOOM などオンライン会議システムの活用を学習してもらう」

ことで、チャットや写真の投稿などを体験してもらうことが「長続き」「スキル向上」に役立ち、デジタルの外側での地域社会の活性化にも役立つと思います。役所の人やデジタル推進委員さんにも加わっていただき、初心者の質問への回答や、シニアへ役立つ情報の提供などをお願いできればと思います。

上記の活動拠点と市役所等の連携の強化

・市役所に「転入・転出」「印鑑証明」等の窓口機能と並んで「デジタル化窓口」を設置し「行政手続き支援」の窓口機能も持っていただくことが必要です。

ここでも高齢者等へスマホの使い方の指導していただけると助かります。

・また、「デジタルよろず相談所」だけでなく、高齢者等が集まりやすい市役所、公民館、図書館、郵便局などの公共の施設に「デジタル活用コーナー」を設置し「遠隔医療」「遠隔教育」などの拠点としても活用していただければ、今までデジタル

と無縁だった方にも「デジタル化の利用実感」を味わってもらうこともできると思います。

高齢者等の理解を深めるためのデジタルコンテンツの充実化

・高齢者に限らず「なぜ、マイナンバーカードが必要なのか」「マイナポータルとは何か」「2万円もらえるから作ったけれど何の役に立つのかわからない」という人も多いです。

分かりやすく面白いコンテンツの動画などによる PR 活動が必要です。これも、高齢者のデジタルリテラシー向上と取り組んでいるデジタル庁が中心となって作っていく必要があると思います。(いわゆる若者が作った「早口言葉」的なビデオには高齢者は付いていけないのです)。

・また、高齢者に限らず、国民のなかに「何となく不安」ということでデジタルに近づきたがらない人、マイナンバーカードの取得・活用に消極的な方がおられます。こういう方はデジタル庁や役所のサイトにアクセスする機会は少ないので TV・新聞・女性誌などでの広報もご検討いただきたいです。

経済界との協力強化を

・現在、いわゆる電子政府化に成功している国は、社会それ自体が「電子社会」となっています。官民の垣根を越えて社会全体を「デジタル社会」することが「行政のデジタル化」への早道と思います。そのためには「経済団体」との連携も必要です。

・エストニアの元大統領のヘンドリックさんも「電子政府化成功の主要因は金融機関との連携にあった」と言っておられます。また、デンマークのデジタル庁では、昨年のシステム改革の際、銀行協会と緊密に連携し、先方のニーズを取り入れた代わりに、その改革に必要な費用の半分は銀行協会に負担してもらったと言っております。

・日本も少しずつ「キャッシュレス化」が進んでいます。「キャッシュレス化」が進むと自分の口座の残高や取引推移のチェックを頻繁に行うことが必要になります。ところが、過疎地では金融機関の支店どころかATMさえ減少しています。したがって今後「オンラインバンキング」の需要はますます増えていきます。以上を勘案しますと金融機関との連携には大きな意味があると思います。

・せっかく「マイナンバーカード」を取得しても、小売業サービス業を中心とした民間の窓口での「本人確認」の際、相変わらず提示できるのは「免許証」「パスポート」「健康保険証」などだけです。経済団体の「サービス業・小売業部門」等において「マイナンバーカード」でも本人確認が可能になるようにしていただきたいです。というより「マイナンバーカード」こそ「本人確認」の主役であるべきと思います。

効率的なインターネット環境の整備のために

大都市だけでなく地方でも集合住宅化が進んでいます。建設時に一括してインターネット環境を導入することで入居者の導入費用や工事や手続きの手間が省けます。一定以上の規模の集合住宅建設の際は「インターネット環境の一括設置」を義務付ける、または税制面の優遇措置する、などの施策があってもいいと思います。

サ高住などへ入居した場合も「個室でインターネットが使えない」ということだと入居者は、折角学んだデジタル機器が使えなくなってしまう。

結 論

いずれの提案にも費用が掛かります。しかし、国家、社会のデジタル化が進むことによる「国家としての経費の節減効果」は大きいはず。

デンマークでは「国家・自治体」のペーパーレス化により年間3億ユーロの経済効果があったと言われています。ぜひ将来を見据えた前向きな予算投入をお願いいたします。

(*) これからの図書館への期待

図書館は、地域の「情報」と「知」の拠点であるべきです。

創設当初は「情報」と「知」を知るには「紙の書籍」を見る以外に方法がなかった。CD や DVD などの登場で「視聴覚教材」も図書館で利用できるようになりました。しかし、そこで止まっています。

今後はオンライン教材も含めた「総合的な教材」を紹介する存在になってほしいです。例えば「上手なオムレツの作り方」を知りたい人は

- ・書籍としては「これこれ」、
 - ・動画としては youtube のこれを見なさい、
 - ・フライパンやフライ返しの使用方を体験したければ「メタバース」で、
- などの「読書指導・情報取得指導」が司書さんの役割になると思います。

それと「デジタルに触れて最新のテクノロジーの進化を知ろう」と言われ

でも庶民が触ってみられるデジタル機器はスマホだけです。Oculus やドローン、小型ロボットなどを図書館に置き市民のかたに触ってもらえるようにしたい。そして、ここでテクノロジーのすばらしさを知ってもらったうえで「デジタル機器の使い方も指導もしてもらえる」というのは自然の成り行きです。