

1、急速な「人手不足」へ「高齢者の自立支援」で対応を

昨今、急速に進んでいる「人手不足」が、モビリティ分野だけでなく、あらゆる分野に及んでおります。

- ・特に、モビリティについては「官・公・民」の資源の総活用と、そのための法整備を早急にお願いしたいです。
- ・同時に高齢者が「他人の手」に依存せず、少しでも心身ともに自立できるよう、最新テクノロジーやデジタル化を活用した自立支援を進めるべきと思います。そして、可能な高齢者には就労支援のためのデジタル教育もお願いしたい。そのためには、第一に高齢者に自立の必要性を理解してもらうことが必要と思います。更に、行政、地域住民、家族に、高齢者の自立を支援していただく。

また、家電等や身の回りの機器についてのユニバーサルデザイン化、「開けにくいペットボトル」など「高齢者の自立活動を妨げる要因」を減らすことも必要です。加えて、高齢化による難聴者の増加も見逃せませんが、難聴も自立を妨げる大きな要因の一つであり、この対策も必要です。

また、家族には、行政宛の報告などについて「高齢者がやるべき処理を代行する」のではなく「極力本人に教えて自分でやってもらう」ようにご指導願うべきと思います。

諸外国に比して日本の高齢者の IT リテラシーが極めて低いのは事実です。そしてこれが国家としてのデジタル化推進の阻害要因になっていると同時に社会やビジネスの活性化をも遅らせている要因と言ってもおかしくないと思

います。とくに問題なのは下記です。

- ・デジタル化の必要性を感じていない人、協力的でない人をどう取り込むか。
- ・デジタル化講習の受講者の日常にデジタルを定着させるには何が必要か。

2. 具体的な対策について

対策として、下記を提案します。

(1) 指導体制としては

- ・従来の「スマホ操作手順講習中心」から「もっと幅広いデジタル社会が目指すもの」を知ってもらうこと。動画のような共通教材で可。
- ・同時に、実際に直ちに生活に役立つものも教える。
例えば、毎日の買い物に役立つ「バーコード決済」、確定申告の集合学習（資料持参でその場で作成する）、お薬手帳の標準化など今日から役立つものを中心にした指導や勉強会開催をお願いしたいです。
- ・また、インターネットは「交流のためのツール」であることを実感してもらうために地域ごとに「デジタルシニア交流サイト」の如きものウェブ上に作るのもデジタルの定着化に役立つと思います。
- ・これらの勉強会の開催にはデジタル推進委員が中心となり関係者（例えば確定申告であれば税務署）の協力を仰ぐことが必要と思います。
- ・更にデジタル庁におかれては、地域社会全体の Dx 化に役立つテンプレートを、（例えば「町内会」「老人クラブ」「シニアボランティアクラブ」など）の作成もお願いしたいです。
- ・ボランティア活動のデータベース作成
ボランティアの善意を 100%活かすための「善意データベースとニーズのデータベース」を作成し活用する。

- ・高齢者が楽しめる企画を。たとえば高齢者に役立つアプリ・高齢者が楽しめるアプリの開発コンテストの開催など。
- ・スマホ操作について高齢者の苦手な操作等を知り、行政などと共有する。
(デンマークでは、政府や自治体が公開するアプリにおいて「スワイプ」「スライド」などの技を必要とするものを作ることは禁止されています)
- ・家族の協力が得やすいように「家族向けのマニュアル」を作る。
- ・一般国民向けの「お知らせ」やアプリをわかりやすく。
- ・キャリア様の高齢者対策についての対策

80歳以上問題対応

キャリア様が80歳以上の高齢者のスマホ契約（純新規ばかりでなく機種変更であっても）については家族の同意を求められることへの対応。

(2) 将来の方向性

- ・AI活用によるスマホ操作の改善

「ChatGPT」のごときものの活用でスマホ操作を簡略化できないか。

- ・外出の機会の少ない、目が不自由、指の操作が苦手な後期高齢者にはAIスピーカーのような機器が望ましいのではないか。

等の検討もお願いしたいです。

以上