

## 推薦調書（実装部門）

表彰区分	市	推薦都道府県	宮崎県
地方公共団体名	都城市		
取組名称	デジタル化こそアナログで！～誰一人取り残されないデジタル社会実現プロジェクト～		
連携自治体、企業、団体等	シフトプラス(株)、学校法人コア学園、(株)ケイディ商事、都城商業高等学校		
デジタルを活用した取組の概要 （デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的な内容）	（種類）	②	（左記が①の場合 の分野）
	<p><b>【デジタルを活用した取組の全体概要】</b></p> <p>都城市は、マイナンバーカード交付率が5月1日時点で79%と全国の市区別1位であり、これを支えるのが「都城方式」と呼ばれるタブレットを使いカードの申請を補助する仕組みである。令和3年度に全国初として導入したマイナンバーカード申請専用車両、マイナちゃんカーは、1人からでも自宅に行き申請支援をしており、徹底的なデジタル活用支援に努めている。</p> <p>総務省マイナポイント事業、特別定額給付金事業、自治体マイナポイントモデル事業、新型コロナワクチン接種証明書アプリ等も、市がサポート窓口を開設し、高齢者等もデジタル化の恩恵を実感できるようにしている。現在も、保険証利用設定及び公金口座利用登録支援を全面的に行っている。</p> <p>その上で、令和2年度には、シフトプラス(株)、学校法人コア学園、(株)ケイディ商事、都城市を含む産学官で協議会を設立し、学生をアシスタントとして活用し、「孫世代による支援」を行った。</p> <p>この成果が認められ、都城市は総務省のデジタル活用支援アドバイザーボードの関係団体にも選ばれており、デジタルの日に全国でデジタル活用支援を行うことを提案する等、都城市の取組・知見が全国展開されている。</p> <p>令和3年度にも総務省のデジタル活用支援事業に参画、協議会での独自実施分も含めて、コンビニ交付体験やキャッシュレス決済体験等も交えた講習会を開催しているほか、令和4年度には地域おこし協力隊を活用することで、中山間地域を中心として、公共交通機関等が不便な地域に出向いて相談を受け付けるスキームを確立している。</p> <p>また、都城商業高校とは、連携協定を締結し、高校生による高齢者のデジタル活用支援に取り組んでいる。加えて、親子プログラミング教室や障がい者向けのネットモラルに係る講座やプログラミング体験会も実施しており、様々な層をとりこぼさないように取組を進めているほか、市内携帯ショップともキャリアを問わず、適宜連携している。</p> <p>さらに、高齢者のトップランナーである若宮正子氏を市広報誌で特集、高齢者目線でのデジタル化の意義や「つまずいて当たり前」といった高齢者がデジタルに触れる際の考え方をわかりやすく市民に伝えている。</p> <p><b>【実施に至る経緯・動機】</b></p> <p>都城市では、全国の自治体に先駆けて令和元年8月に「デジタル化推進宣言」を行った際に不安の声が上がっていた。実際に、都城市における市民意</p>		

	<p>識調査内で、デジタル化が進むに当たり不安に思うことは、第1位が「個人情報やプライバシー保護」、第2位が「デジタル機器・技術への適応」となっており、セキュリティ対策等について伝える場や丁寧にデジタル活用を支援する機会が求められていた。加えて、マイナンバーカード交付率が高いことから、マイナポイント事業等を始めとして、市の支援により市民がデジタル化の大きな恩恵を受ける機会も多かった。</p> <p><b>【解決する課題の具体的内容】</b></p> <p>市民が抱える不安は大きく2つあり、1つはセキュリティへの不安、もう1つはデジタル技術への適応不安であった。</p> <p>セキュリティ面については、個別具体の技術的不安というよりも、デジタル技術がよくわからないことに起因する不安が多かった。また、デジタル技術への適応不安については、身近なスマートフォンの使い方はもちろんのこと、キャッシュレス決済やオンラインショッピング、行政手続き等、きめ細かいテーマ設定を行った上で、支援を行う必要があった。</p>
<p>デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）</p>	<p>総務省マイナポイント事業、特別定額給付金事業、自治体マイナポイントモデル事業、新型コロナワクチン接種証明書アプリ等については、支援窓口を設置。総務省マイナポイント事業で人口の約1割に当たる15,000人以上、自治体マイナポイントモデル事業においては、約20,000人の支援を実施しており、他自治体と比較しても圧倒的に多い実績である。</p> <p>また、デジタル活用支援講習会も令和2年度から令和3年度にかけて、計36コマ実施したほか、相談会形式でも6コマ実施し、延518人が受講している。</p> <p>その他、親子プログラミング教室の参加者は延105人、障がい者向けのデジタル活用支援については、延65人が参加している。</p> <p>また、講習会をきっかけにマイナンバーカードを取得した者も多く、講習会受講者の取得率は9割を超えたほか、体験会により、実際にキャッシュレス決済を始めた受講者がいる等、生活の質の向上に貢献している。</p>
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>都城市は、デジタル活用支援の基本的な考え方として、「デジタル化こそアナログで」を掲げ、慣れるまで徹底的に支援を行っている。</p> <p>産学官と地域の多様な主体を巻き込んだ取組となっており、特に高齢者が気軽に色々と聞きやすく、デジタル力が高い「孫世代」を巻き込むことで、世代間交流も図ることができる等、効果が多面的に広がる取組となっている。</p> <p>一般的にデジタル活用支援＝スマートフォンの使い方となりがちであるが、都城市ではAIスピーカー、キャッシュレス決済、コンビニ交付等の多様なデジタル技術を体験型で実施している。</p> <p>また、高齢者のみならず、障がい者等の多様な主体を対象としている点や高齢者目線で伝わる広報を実施している点が特徴的である。</p>
<p>今後の展望</p>	<p>都城商業高校との連携は、横展開を図っていく。デジタルにおいても、共助の考え方が重要であるため、デジタル庁が配置する「デジタル推進委員」についても、地域企業や地域事業者等と連携して、積極的に発掘、活用を行いたい。</p> <p>また、メディアリテラシー向上にも取り組みたい。</p>

## 「デジタル化こそアナログで！～誰一人取り残されない社会実現プロジェクト～」概要図

- ◎行政手続きでデジタルを活用する施策は、徹底的に支援（マイナンバーカード市区別日本一79%等の実績※R4.5.1現在）
- ◎シフトプラス(株)、学校法人コア学園、(株)ケイディ商事、都城市で協議会を設立、学生をアシスタントとして活用し「孫世代による支援」！
- ◎スマートフォンのみではなく、AIスピーカー、キャッシュレス決済、コンビニ交付等の多様なデジタル技術を体験型で実施
- ◎様々な主体がデジタルに触れる機会を創出するため障がい者向けの講座や親子向けプログラミング教室を実施
- ◎都城商業高校と連携協定を締結し、学生の祖父母等にヒアリングした困りごと等を、講習会に反映

### 行政手続きを徹底支援！

- ・マイナンバーカード申請補助
- ・マイナポイント設定支援
- ・保険証利用・公金口座登録
- ・ワクチン接種証明書アプリ etc



1人でも支援するマイナちゃんカー

### 都城商業高校との連携

- ・近親者や地域等の身近な高齢者から困りごとをヒアリング
- ・困りごとの解決策を考えるとともに、解決のための講座開催
- ・他の学校へ横展開可能



### 協議会によるデジタル活用支援

- ・座学のみならず体験型を重視
- ・ジャンルに応じた経験豊富な講師
- ・「孫世代による支援」世代間交流



デジタル活用支援講習会

#### 協議会の役割分担

シフトプラス(株)…協議会事務局、講習会計画、申込受付等  
(株)ケイディ商事…携帯ショップ運営のノウハウを活かし講師供出  
学校法人コア学園…デジタル系の学科からアシスタントの学生供出  
都城市…全体企画調整、広報、行政手続きの講師供出

### 多様なデジタル活用支援

- ・市内携帯ショップとの連携
- ・地域おこし協力隊を活用し、中山間地域等へ出向いての相談会を開催
- ・障がい者向けのリテラシー及びプログラミング活用講座実施
- ・親子プログラミング教室の開催
- ・高齢者目線での広報実施



広報都城令和3年12月号 若宮先生