

(5) 高齢者のデジタル・ディバイドの解消

【現状と課題】

内閣府「情報通信機器の利活用に関する世論調査」(令和 2 年度)によると、スマートフォンを利用していない高齢者の多くは、「どのように使えばよいか分からない方」と「そもそも必要性を感じていない方」の 2 つのパターンに属していると考えられます。

こうした課題に対応するため、令和 5 年 10 月から令和 6 年 7 月にかけて高齢者向けスマートフォン貸与事業を実施し、実際に操作を体験していただくことでスマートフォンの利便性・魅力を知ってもらうことを目指しました。事業を通じて、まず体験してもらうことの重要性は改めて確認できた一方、端末・コールセンター・講師費用など行政単独での直接支援には費用面での限界があることも明らかになりました。

また、行政手続きのデジタル化が進む中、スマートフォンを所有していても使いこなせない活用格差が新たな課題として浮上しており、デジタルに不慣れな高齢者が不利益を受けることのないよう、継続的な支援体制の整備が求められています。

【施策の方向】

スマートフォン貸与事業の実証結果を踏まえ、行政単独の直接支援から、民間・地域・関係機関と連携した持続可能な体験・学習機会の提供へと転換を図ります。

「必要性を感じていない層」を含む高齢者が、身近な場所でスマートフォンの利便性・魅力に触れられる環境を整備するとともに、市政宅配講座などの既存の取組を継承・発展させ、地域ぐるみでデジタル・ディバイドの解消を目指します。

■ 特殊詐欺・ネット詐欺啓発及びデジタルデバイド解消事業

令和 7 年 2 月 25 日に締結した**「特殊詐欺・ネット詐欺啓発及びデジタルデバイド解消に関する協定」に基づき、高齢者が安心・安全にスマートフォンを活用できる環境の整備を進めます。

■ 市政宅配講座の活用

既にスマートフォンをお持ちの方を対象に、10 人以上の市民グループへ操作方法に関する講座を提供します。