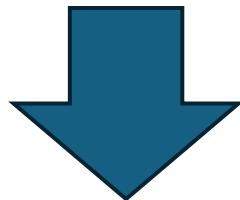


DX化に向けた高齢者支援 —デジタルディバイド解消案—

加藤ゼミ 鈴鹿市A班

①現状と課題

スマートフォンなどの**情報機器の急速な普及**に
対応できない**高齢者**や**障がい者**のために、**Web対応への
支援**が急務となっている。(第3期鈴鹿市地域福祉計画)



地域福祉へのDX活用に向けた
スマートフォンの**普及**と**意識改革**が必要

スマートフォン保有率

図表1-4 年齢階層別モバイル端末の保有状況（令和6年）



80歳以上の
スマートフォン
保有率は30.7%

「令和6年通信利用動向調査の結果」総務省
(https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/250530_1.pdf)

図表2-2 年齢階層別インターネットの利用目的・用途（複数回答）（令和6年）

単位：%

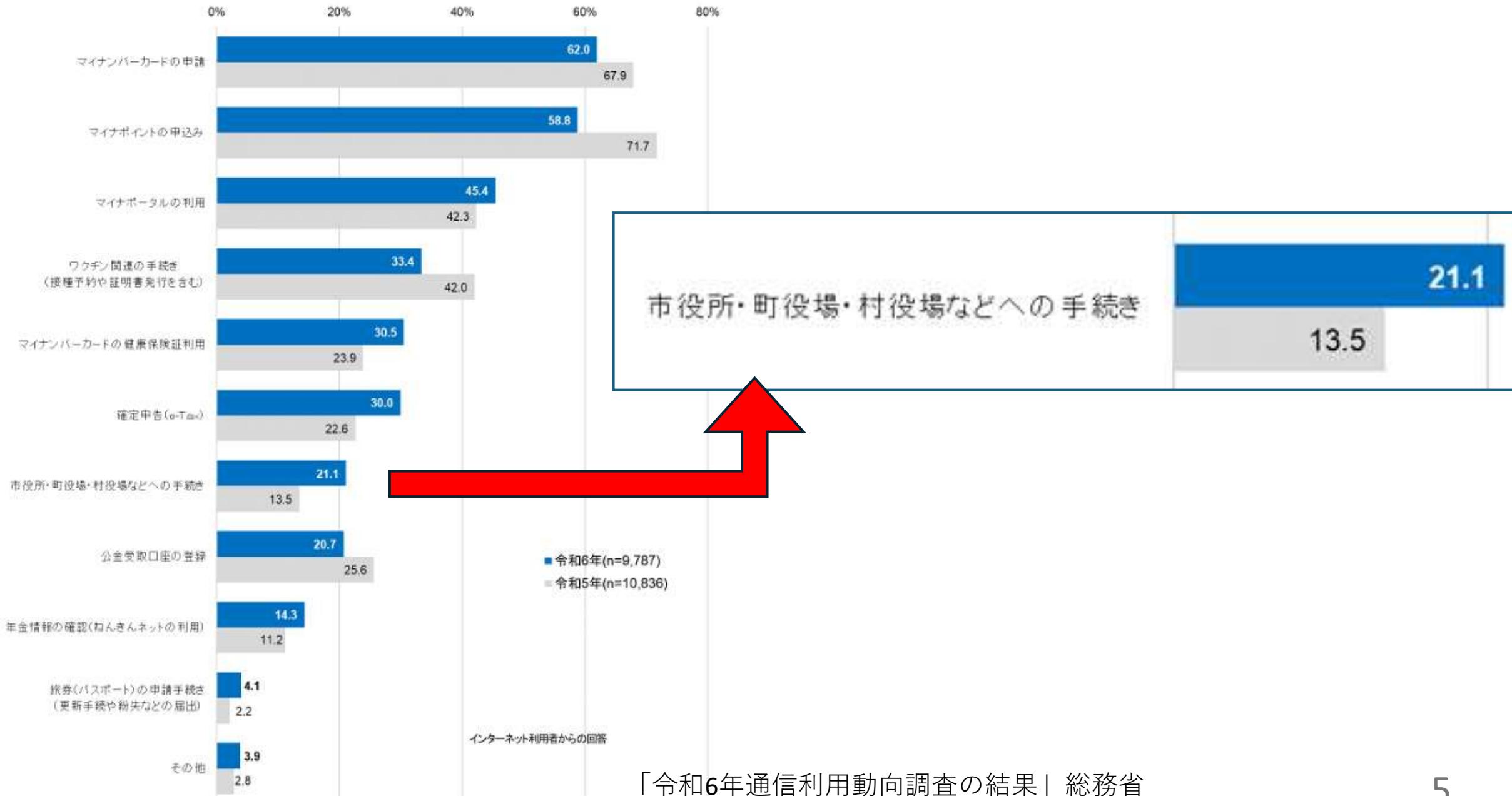
		集計 人数 (n)	1位	2位	3位	4位	5位
【全 体】		29,055	SNS(無料通話機能を含む)の利用 81.9	検索サービスの利用 79.4	電子メールの送受信 78.6	動画投稿・共有サイトの利用 59.8	ホームページやブログの閲覧、書き込み、または開設・更新 57.4
6~12歳	1,616	動画投稿・共有サイトの利用 77.9	検索サービスの利用 56.2	オンラインゲームの利用 54.9	eラーニング 41.3	SNS(無料通話機能を含む)の利用 40.9	
13~19歳	2,190	SNS(無料通話機能を含む)の利用 91.8	検索サービスの利用 81.6	動画投稿・共有サイトの利用 76.8	オンラインゲームの利用 63.5	電子メールの送受信 61.9	
20~29歳	2,494	SNS(無料通話機能を含む)の利用 84.8	電子メールの送受信 79.5	検索サービスの利用 77.5	動画投稿・共有サイトの利用 54.7	ホームページやブログの閲覧、書き込み、または開設・更新 53.3	
60~69歳	5,348	電子メールの送受信 74.3	検索サービスの利用 66.0	SNS(無料通話機能を含む)の利用 65.9	新聞社やテレビ局のニュースサイトの閲覧 43.7	ホームページやブログの閲覧、書き込み、または開設・更新 39.5	
70~79歳	3,410	電子メールの送受信 66.0	SNS(無料通話機能を含む)の利用 51.3	検索サービスの利用 48.1	新聞社やテレビ局のニュースサイトの閲覧 37.5	ホームページやブログの閲覧、書き込み、または開設・更新 31.4	
80歳以上	811	電子メールの送受信 66.0	SNS(無料通話機能を含む)の利用 51.3	検索サービスの利用 48.1	新聞社やテレビ局のニュースサイトの閲覧 37.5	ホームページやブログの閲覧、書き込み、または開設・更新 31.4	

※30~59歳は省略

インターネット利用者からの回答

(注)「情報検索」、「商品・サービスの購入・取引」をまとめた割合は含まれていない。

図表2-5 電子政府・電子自治体で利用した行政手続（複数回答）



鈴鹿市スマホについて



【現状】

- ・ スマホ教室の事業は県主体で行っている
- ・ 頻度：年1回、一定期間
- ・ 内容：基礎的なものが中心
- ・ 参加人数：過去3年間で250人
(鈴鹿市の高齢者人口は約5万人)

【課題】

- ・ 実施頻度、継続的なフォローが不十分
- ・ スマホの便利さや実用性を実感してもらえない
- ・ ごく一部の人しか参加できていない

②目的

人口減少、高齢化に対応するための
DXを推進する基盤を作るため

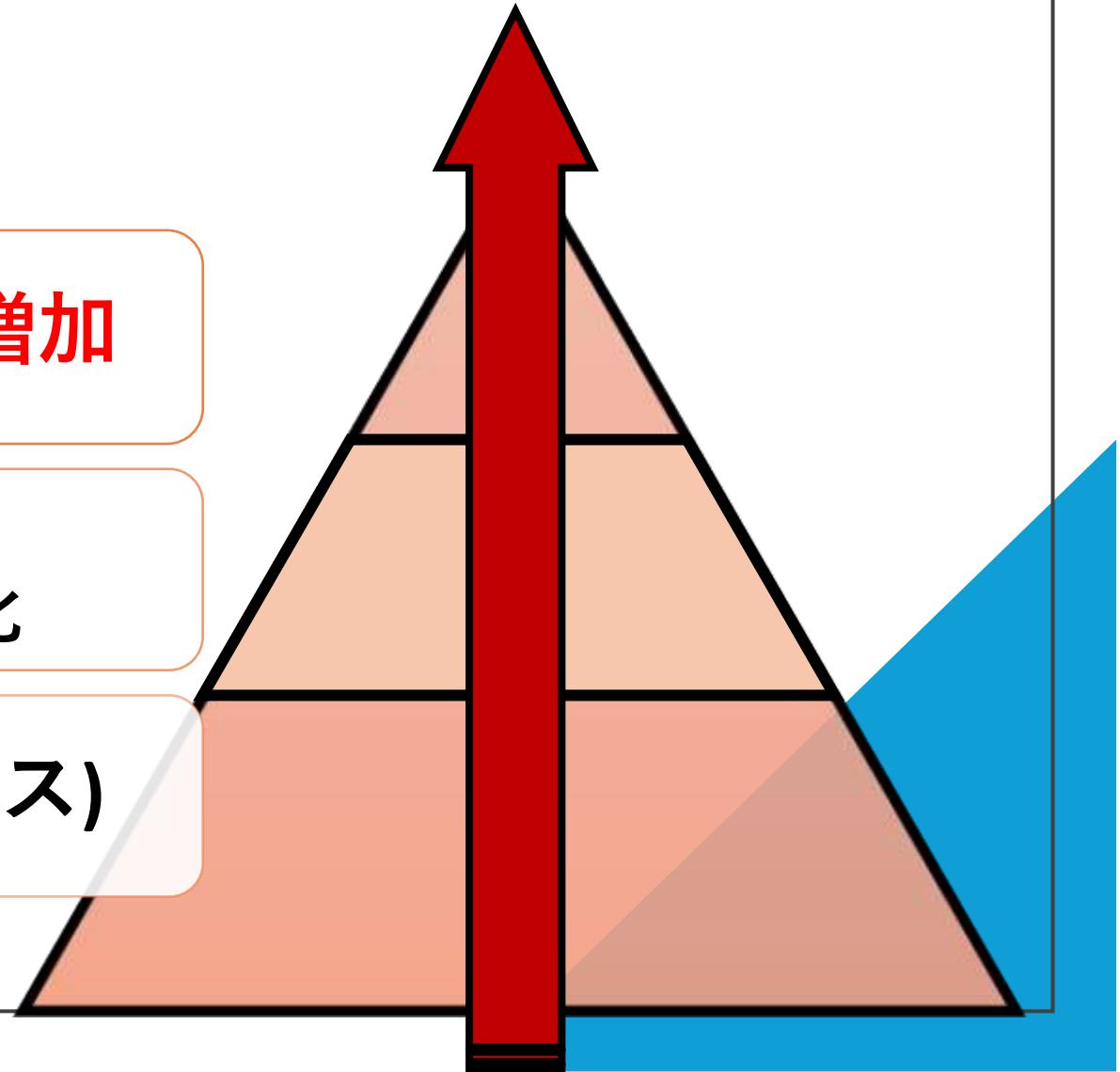
鈴鹿市でもデジタルディバイドの
解消を目指す

②目的

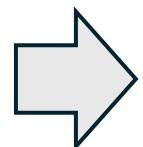
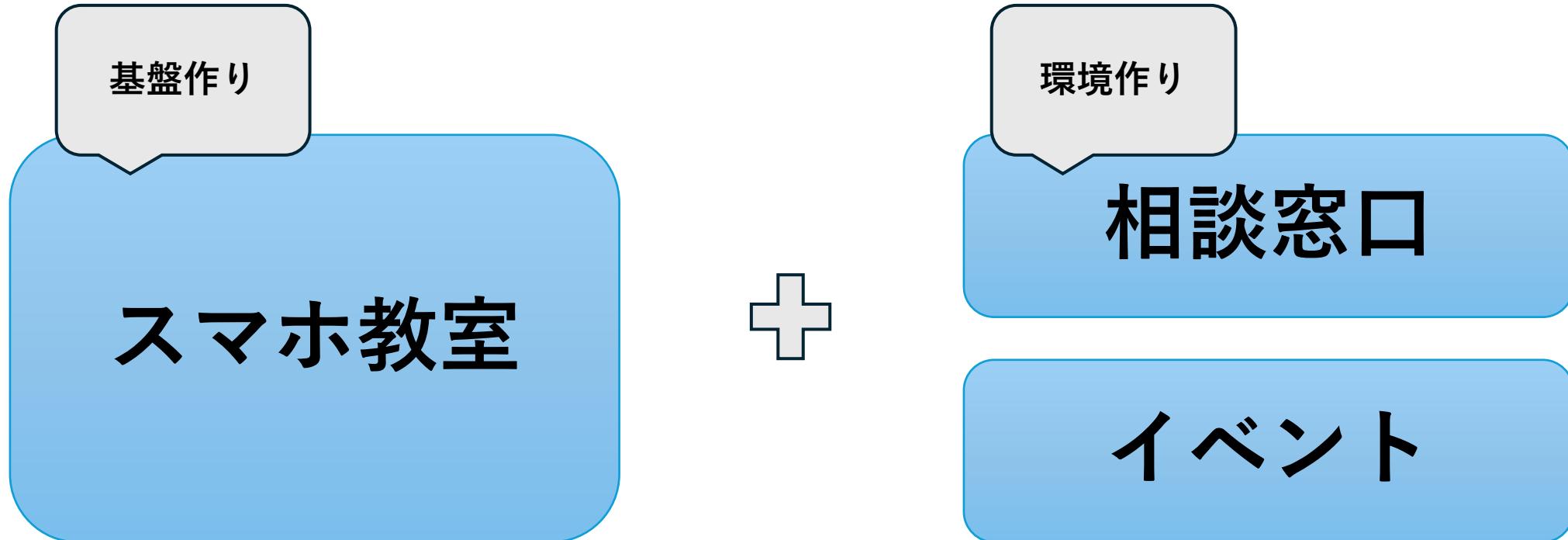
住み続けたい**市民数の増加**

誰一人**取り残されない**
人にやさしいデジタル化

スマホ教室の**改善(ベース)**



提案内容



同時並行で実施し、**継続的かつ実効性**のある支援を目指す

鈴鹿市スマホについて(再)



【現状】

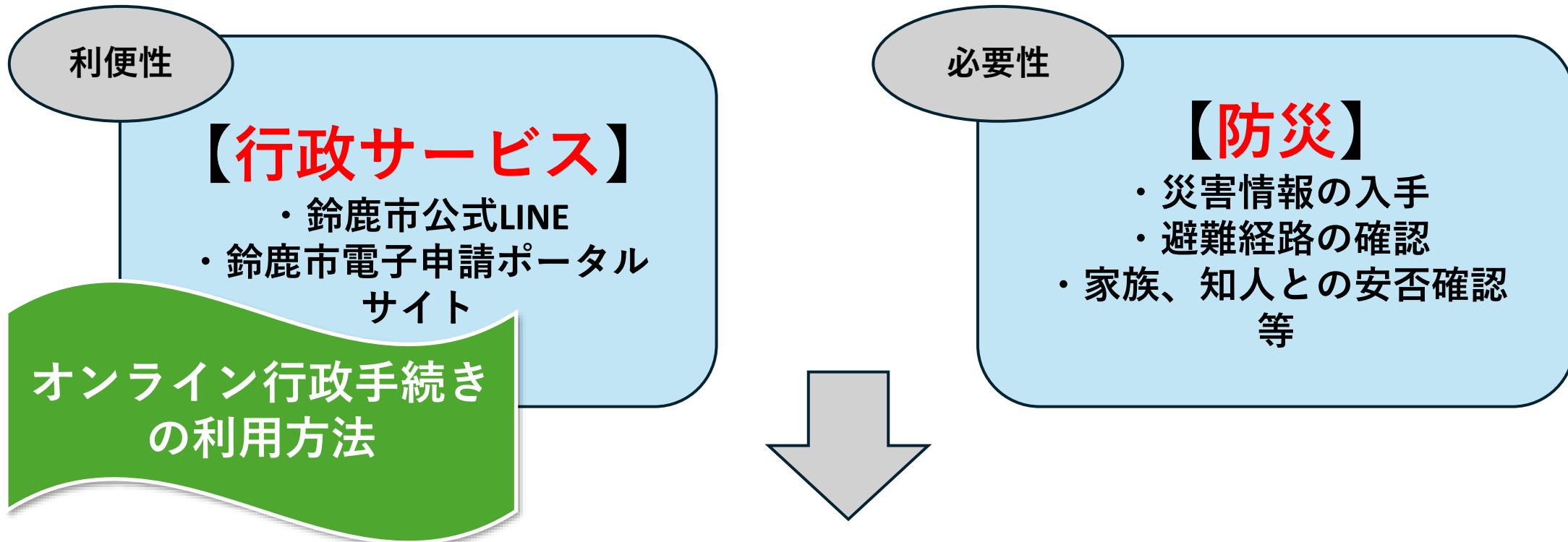
- ・ スマホ教室の事業は県主体で行っている
- ・ 頻度：年1回、一定期間
- ・ 内容：基礎的なものが中心
- ・ 参加人数：過去3年間で250人
(鈴鹿市の高齢者人口は約5万人)

【課題】

- ・ 実施頻度、継続的なフォローが不十分
- ・ スマホの便利さや実用性を実感してもらえない
- ・ ごく一部の人しか参加できていない

提案1 スマホ教室

●内容



スマートフォンの利便性、必要性を実感してもらう

提案 1 スマホ教室

●講師

大学生が講師を担い、世代間交流を図る

●頻度

現行は年1回の定期の開催

⇒月1回以上に増加させることで
恒常的な支援を可能に

自宅近くの身近な場所で

●場所

市役所、ふれあいきいきサロン

◎スマートフォンを持っていない方のために無料貸し出し端末を用意

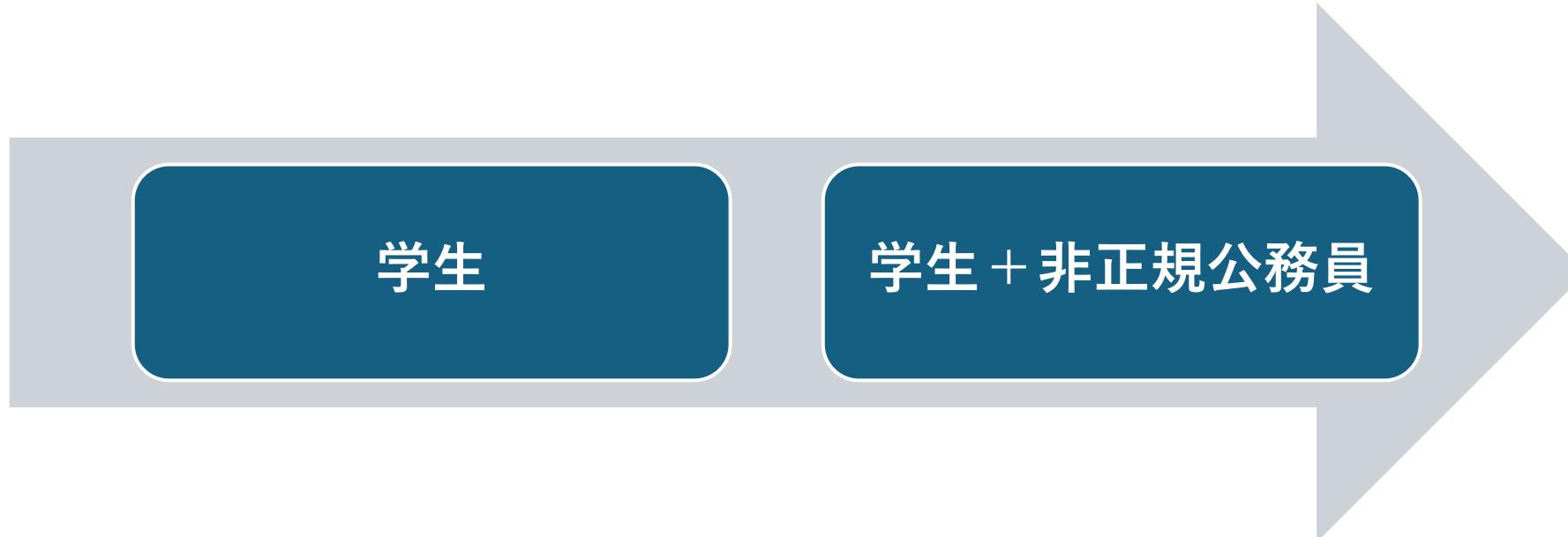
提案 2 相談窓口

- 利用例：スマホ教室に参加できなかった人、
講義中に聞けなかったことを聞く⇒**講義の補完**
- 市役所内に設置
- 頻度：週 1 回～(参考：茨木市)

事前予約制、空きがあれば当日参加〇
講座の終了後に確認テストを行い、理解度を図る



● 窓口対応者(人材の確保)



長期的な
システムの確立

- ・初めは学生のみで対応→基盤が安定してきたら非正規公務員を雇い、頻度を高める
- ・相談対応の方法をマニュアル化、よくある質問をまとめて共有することで学生の卒業サイクルに対応可能

提案3 おしゃべりカフェ

市の既存の取り組み(Ex: オレンジカフェ、ふれあいきいきサロン)に組み込み、飲食や雑談を通じて、スマホの操作に慣れてもらう
⇒知識の定着と友人づくりを促進

- ・他市事例: 神戸市
- つながりの構築や世代間の助け合い促進のため講師として大学生を起用
- 地域福祉センターで開催されるイベントに参加と同時にスマホの相談、行政サービスを学べる



提案4 デジタルスタンプラリー

- ・参加者にデジタルスタンプカードを配布
市内をウォーキングしながら、まち中に設置されたQRコードを読み取り、スマホの操作方法を確かめながらスタンプを得る

- ・専用サイトや公式のLINEを利用
⇒楽しみながら**スマホ活用・健康づくり**
体験型学習による**知識の定着**



ボランティア確保の方法

★愛知大学のキャリアフィールドで募集

⇒参加する**学生の質、人員**を担保
※キャリアフィールドでの取り組み例
2025年度 愛知県常滑市、三重県四日市市



三重県内、鈴鹿市内の高等教育機関との連携による実施

Ex) 四日市大学×四日市、桑名市、いなべ市 等

愛知大学キャリアフィールドについて



参加する**学生の質と人員を確保**

1プログラムあたり半年、活動は3か月

活動は**2~3回/月**

1つの自治体と**複数年度にわたって活動することも可**

98名の学生が7つのプログラムに参加(2025春時点)

取り組み例⇒常滑市(愛知)、四日市市(三重)

他のボランティア確保の方法について

三重県内、鈴鹿市内の高等教育機関との連携による実施

- ・本学におけるキャリアフィールドと同様の取り組みを三重県内、鈴鹿市内の高等教育機関で企画
- ・**県内、市内の高等教育機関と連携し、ボランティアセンターを通じて応募**

(参考)四日市大学

四日市市、桑名市、いなべ市等と
包括連携協定を結んでいる

周知方法について

- ・広報すずか、回覧板に同封
- ・施設やコミュニティ、市役所等でのチラシ配布やポスター掲示
- ・公式LINEの活用
- ・周囲の人を勧誘することで何らかの特典を用意

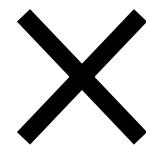


市内協力店で利用できるクーポンなど

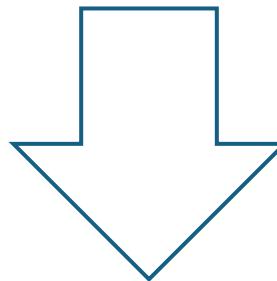
まとめ



スマホ教室
(包括的)



相談窓口
(個別的)



継続的な支援を可能に

まとめ

- ・スマホ教室で学んだことを活かすことができる
- ・メリットを実感しながら楽しむことができる



→ 同時並行で行うことで政策の実効性を上げる



政策による市への効果

- ・窓口対応時間の削減、混雑の緩和など**業務の効率化**
- ・コストの削減（紙媒体の印刷費）
- ・高齢者がデジタル機器を活用できることで、災害時などにおける情報の格差を解消できる
- ・現行の取り組みに加え、今後のDX関連施策の実効性向上に繋がる



他市事例：古賀市（古賀市公式LINEの活用）

令和7年1月から3月までの時間外勤務が、前年と比較して14.4%削減された

ジチタイワークスWEB デジタル活用で来庁者が減少し、窓口受付時間を90分短縮へ。
(<https://jichitai.works/articles/3101>)

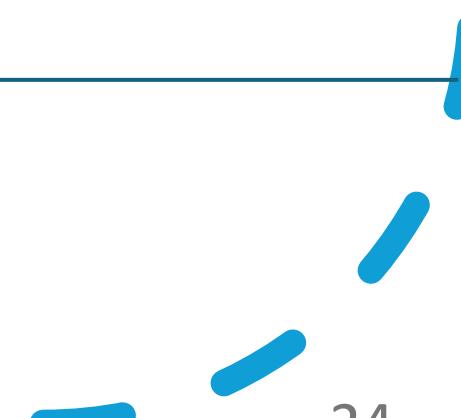
鈴鹿市側が
行うことになること

提案①：会場の設置
貸出機の用意

提案②：市役所内スペースの確保
常駐化に向けた体制づくり
教育制度の整備

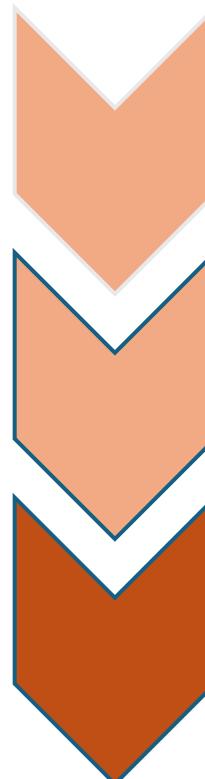
提案③：会場の確保
茶菓子の用意

提案④：プラットフォームの作成
QRコードの設置
景品の用意



まとめ

これらより...

- 
- DX化に向けた高齢者支援が実現
 - 高齢者の健康づくり
 - 交流を通した地域の活性化

ご清聴ありがとうございました