

令和3年6月議会報告

質問・答弁者	質問・答弁要旨
<p>村上 直樹 議員 (公明党)</p> <p>(つづく)</p>	<p>デジタル弱者対策について</p> <p>(質問要旨)</p> <p>スマートフォンやタブレット端末などの電子機器が普及する一方で、そのような機器を上手く操作できない子供や高齢者などのデジタル難民、デジタル弱者と呼ばれる方々への配慮が必要とされています。昨年の一人あたり10万円が支給された特別定額給付金のオンライン申請の手続きでは、多くの自治体で混乱が生じたこともあり、日本におけるデジタル化の遅れが露呈したのではないのでしょうか。更に今行われている、コロナワクチン接種の申込みについても、デジタル弱者の高齢者が多いことに驚いたのは私だけではないと思います。</p> <p>5月のゴールデンウィークあたりから、私のもとには「コロナワクチン接種を予約したいが電話が繋がらない」との問い合わせが多くありました。その都度、「ネット予約の方が簡単ですよ」と案内はするものの、「高齢者には無理」「操作方法が判らない」「そもそもパソコンやスマートフォンは持っていない」とのことでした。今回、8割弱の方がネット予約だったとの事ですが、ご自身が操作して予約を取られた方は、果たしてどれくらいいたのでしょうか。</p> <p>菅政権はデジタル化の推進を看板政策に位置付けており、本年9月にデジタル庁が創設される予定です。その推進に向けては、インターネットを活用したデジタルサービスの利便性が実感できる社会の実現が必要不可欠であると思います。とりわけ大切なのは、デジタル機器に不慣れな高齢者への配慮です。日常生活でデジタル機器を使う必要性を感じない、利用方法についても家族と離れて暮らしているのかわからない、また、身近にも相談できる人がいない、といった高齢者が多いのではないのでしょうか。このような高齢者を置き去りにしない取組みが重要だと思います。そこで、お伺いします。1点目に、高齢者の中にもデジタル機器を上手く使いこなしている方を、私の周りでお見受けします。ある自治体では、スマートフォンやパソコン操作に詳しい65歳以上の方を「デジタルサポーター」として登録し、派遣する事業を始めたそうです。「デジタルサポーター」は、デジタル機器に不慣れなシニア世代に対して同じ高齢者目線で相談に応じ、スマートフォンの操作方法やマイナンバーカードの電子申請の方法などといった講習会も開催するようです。そこで、このような取組みを導入してはと考えますが、本市の見解をお伺いします。2点目に、ウィズコロナにおける社会対応の一つとして「テレワーク」や「リモートワーク」を行うなかで、ZoomやLINEといったアプリを活用したオンライン会議が急速に広がりを見せております。私も時折、オンライン会議などに参加しますが、その際に問題となるのが、自宅にWi-Fi環境が無い場合、利用に当たっては、データ通信料や通信制限を気にしなくてはなりません。デジタル化から取り残されるデジタル難民やデ</p>

令和3年6月議会報告

質問・答弁者	質問・答弁要旨
<p>村上 直樹 議員 (公明党)</p> <p>市長</p> <p>(つづく)</p>	<p>デジタルデバイドといわれる市民を出さないことが大事だと思います。そこで、例えば“敬老Wi-Fi”と称して、本市独自でWi-Fi環境の整備に要する機器の設置費用などを助成できないか、お伺いします。</p> <p>(答弁要旨)</p> <p>今回のコロナ禍におきまして、外出や各種活動の自粛が相次ぎ、「リモート」による活動が注目されるなど、「インターネットを活用したデジタル技術」の有効性が認識されております。そのような中、高齢者がデジタル化の流れに取り残されないよう、高齢者のデジタル技術習得を促進することは重要な課題であります。国におきましては、「デジタル活用支援令和3年度事業実施計画」を総務省が策定しております。デジタル活用支援の取組みとして、予め講習を受けた高齢者、大学生などが、教える側として積極的に参加する事業を予定しております。デジタル市役所を推進するにあたりまして、デジタルデバイド対策を重視する本市としましても、デジタル活用を支援する人材の育成は大変重要なことと考えます。そこで、本年4月からは、「第2次北九州市いきいき長寿プラン」のもとで「高齢者のデジタル技術習得を支援する地域人材の育成」に新たにに取り組むこととしております。この取組みにつきましては、昨年度、プランの実施に先駆けて、教える側として活躍してもらうため、高齢者等へデジタルの活用方法を学んでいただく講座を、市民センターにおいてモデル的に開催いたしました。講座の受講者の皆様からは、「遠方の同級生と有意義なオンライン同窓会を開催できた。」あるいは「早速、講師として知り合いに学んだことを伝えたい。」このように感想をいただいたところであります。地域の高齢者同士で教え、教わることで、操作上の悩み等も理解できます。また、デジタルに興味を持つことにつながるものと期待できます。さらに、「地域の高齢者等」から教わることで、デジタル技術の習得だけでなく、地域における仲間づくりという効果も期待されます。今後、この取組みを市内に着実に積極的に広げていきたいと考えます。以上のような取組みを進めていく上にあたりましては、Wi-Fi環境の整備は必要であります。地域コミュニティの活動拠点である市民センターには、市民ホールでの利用を想定し、公衆無線Wi-Fi（北九州シティフリーWi-Fi）を設置しております。市民の誰もが利用可能であります。Wi-Fi環境が必要な場合は、是非、御活用いただきたいのであります。なお、高齢者等へのWi-Fi機器設置費用の助成につきましては、他の都市の事例を調べてみます。費用対効果等を含めまして、デジタル市役所を今後推進する中で研究してまいります。</p>

令和3年6月議会報告

質問・答弁者	質問・答弁要旨
<p>村上 直樹 議員 (公明党)</p>	<p>(要望要旨)</p> <p>10年くらい前に、敬老会の名簿であるとか、お知らせの文等を、ワープロを使いこなして作成していた高齢者の知人が、ワープロのサポートがそろそろなくなるからということで、パソコンを覚えなければならぬということ、ある行政が行っている無料のパソコン教室に、本市じゃありませんけども、行かれたそうなんです。その講座が1週間あったんですけども、初日1日行っただけで辞めたと言って、行かなくなったんですね。その理由を聞いたところですね、講師の方が説明をしてくれる言葉自体が全く通じなかったということで、行かないということになったそうなんですけども、その時私がワープロを使ってましたので、ワープロをパソコンの言葉に置き換えて説明をしてですね、最終的にはパソコンで資料を作れるまでにはなったんですけども、スマホを使いこなしている高齢者の方が知人に何人かいらっしゃるんですけども、現役時代にパソコンを使われていたという方も多いんじゃないかと思うんですけども、パソコンの言葉をスマホの言葉に置き換えてしっかり説明をすることによって、高齢者の方が理解しやすいんじゃないかなと思うんです。まずは、アプリって何、ダウンロードって何というところから、しっかり説明する必要があるのかなと思います。今回取り上げさせていただいた、同じことで悩まれたであろう高齢者の方がご自身の経験を通して分かりやすく説明してあげることによって、ちゃんと伝わってくるんじゃないかなということで、取り上げさせていただきました。今後もその辺をしっかり検討していただきたいと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(以上)</p>