

## 一 般 質 問 通 告 書

上記の件について、下記のとおり質問したいので、会議規則第 62 条第 2 項の規定により通告します。

令和 3 年 8 月 20 日  
東村山市議会議長 あて

議席番号 7 番  
質 問 者 清水 あづさ

### 記

#### 1. 「 幸 せ に 年 を と る 為 の 情 報 社 会 」 ICT 利活用による高齢者支援と社会参加

コロナ禍での日常生活は我々に沢山の变化をもたらしています。オンラインでの仕事や授業、買い物や飲み会等、新しい日常生活の中にはデジタル化の恩恵を受けることが多々あります。

令和 2 年 12 月 25 日に閣議決定されたデジタル庁の基本方針には、目指す方向性として「デジタルの活用により、1 人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げています。

一般的に、「高齢者は加齢とともに、身体機能や認知機能が低下する」といった既存概念で括りがちですが、個々人によって状況は異なります。今後の活力ある超高齢化社会の実現にあたっては、知恵やノウハウを豊富に有する「アクティブシニア」の存在が新たな社会の潮流になると考えられます。

それでも、総務省の試算によると、デジタル機器の操作などで支援を必要とする高齢者は約 1,000 万人に上がるとされます。

当市も今まさに、デジタル化へ加速中です。「誰一人とり残さない、人に優しいデジタル化」を目指して、以下伺います。

##### (1) デジタルデバイドの現状

内閣広報室が公表した「情報通信機器の利活用に関する世論調査」によると、スマートフォンやタブレットを使用している人数は、49 歳以下は 90%を超えるが、70 歳以上はほぼ 40%と年齢層が上がるにつれて利用率は減少する。当市での令和 2 年度、3 年度のスマートフォンを活用した、PayPay ポイント還元事業それぞれの説明会参加人数と年代別内訳を伺う。又、65 歳以上のコロナワクチン接種予約のオンラインでの利用率を伺う。

## (2) 行政のデジタル化

行政のデジタル化を推進するためには、情報格差の解消を図る必要があると考えられる。更にコロナ禍で「人と接触を避ける」非対面での行政手続きが求められている。「行政手続きのデジタル化に関するアンケート調査」では、電子申請で出来ること自体を知らない・電子申請の使い方が複雑などの理由により、利用が浸透していない状況が課題として考えられている。当市におけるオンラインサービス利用での行政手続きの利用状況を伺う。又、現状をどのように捉えているか伺う。

## (3) デジタル活用支援

① 総務省は令和2年度に、デジタル活用支援の担い手、実施体制等を検討するために実証事業を全国11か所で実施した。令和3年度以降「デジタル活用支援」の展開は、幅広い関係者を巻き込んで、高齢者等にオンラインでの行政手続きや利用ニーズの高い民間サービスの利用方法の助言や相談等、市民に対してデジタル社会の利便性を実感できるような取り組みが必要と考えられるが、見解を伺う。

② 渋谷区では「来庁者ゼロの区役所」を目指し、高齢者のデジタルデバインド解消のため、スマートフォン約3,000台の無償貸与し、利用状況を収集し、高齢者施策の改善に生かす実証事業があるが、行政のデジタル化を推進するには、スマホの操作に不慣れな高齢者への支援が不可欠であると考えられる。このような取り組みへの見解を伺う。

## (4) 地域のデジタル社会形成

コロナ禍に求められる「新しい生活様式」では、デジタル機器の活用の可否が生活の質を高める要素となる。高齢者がスマホの機能を十分に活用し、行政サービスだけではなく、地域で展開されるアプリを使い、見守り・防災・健康管理・社会参加等で、健康増進や安心安全な日常に繋げ、健康寿命の延伸になると考えられるが、見解を伺う。

(5) ICTの積極的な利活用は、今後の高齢者の活動や生活を変革し、活力を引き出すエンジンになると期待できる。積極的な支援で高齢者のデジタルデバインドを解消し、生活の質の向上を図ることは、今後のスマートシティの推進につながると考えられる。総括として市長に見解を伺う。