

令和4年3月定例会一般質問

通告 4

質問 デジタル格差解消のための取り組みについて

答弁 情報格差の不安解消に向けて多様な方策を検討してまいります

9 番 高橋 善貞 議員

【質問：高橋 善貞 議員】

9 番、高橋善貞です。デジタル格差解消のための取り組みについて質問させていただきます。

一般的に情報格差とかデジタルデバインドとも言いますが、あえてデジタル格差とさせていただきました。

昨年9月に設立したデジタル庁と併せて施行したデジタル社会基本形成法の第2章になります。基本理念の第1条では、すべての国民が情報通信技術の恵沢、いわゆる恩恵を享受できる社会の実現を目指すとなっております。また、第8条には、利用の機会等の格差の是正が挙げられており、少し長いですが読ませてくださいと、デジタル社会の形成に当たっては地理的な制約、年齢、障害の有無等の心身の状態、経済的な状況、その他の要因に基づく高度情報ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用に係る機会または必要な能力による格差が、デジタル社会の円滑かつ一体的な形成を著しく阻害する恐れがあることに鑑み、その是正が着実に図らなければならないとされております。

内閣が昨年実施した情報通信機器の利活用に関する世論調査によれば、60 歳代の 25.7%、70 歳代の 57.8%がスマートフォン等を利用できていないという結果が判明しました。この調査結果からも、昨年新型コロナウイルス感染症の1回目ワクチン予防接種が65 歳以上の町民から始まりましたが、電話予約のみが殺到して通話不能となって混乱したのは、インターネット予約、いわゆるオンライン予約が思うように進まなかったこと、特に高齢者のデジタル格差が大きな原因と思います。

本町の第2期総合戦略の人口ビジョンを見れば、国立社会保障人口問題研究所の推計で高齢化がピークに達すると、2040 年令和 22 年は 65 歳以上の老齢人口が 7691 人で人口の 39%を占めることが予想されております。

総務省は昨年5月に高齢者などがデジタル化から取り残されないように、スマートフォンやマイナンバーカードも使い方を教えるデジタル活用支援員について、2025 年度令和



7年度ですが、までの5年間の事業構想を公表しました。非常にわかりやすい計画で、毎年5000箇所で開催し、5年間で1000万人の高齢者の参加を促し、デジタル化から取り残される住民がなくなるようにするものです。この国の制度を最大限活用していくことも重要ですが、情報発信側の本町も同時に関わっていかなければデジタル格差は解消しません。

令和4年度は団塊の世代が75歳以上の後期高齢者に加わる最初の年です。町長は施政方針の中で情報共有推進のためプッシュ型配信を目指すとのことですが、自治体DX、デジタルトランスフォーメーションに係る一連の体制整備や光ケーブルの活用など、デジタル化社会に対応する自治体の方針は理解しますが、受け手側、つまり受信側の環境整備、特に高齢者等のデジタル格差に対する施策は全く示されておりません。

施政方針の最後に、これからまちづくりの基本理念について、つながるというキーワードを示されました。しかし、町長が思い描いているDX、デジタルトランスフォーメーションのフォーメーションの中にはつながらない高齢者が存在します。

デジタル格差の現状と今後の対策について町長のお考えをお聞かせください。

【答弁：町長】

高橋議員御質問のデジタル格差解消のための取り組みにつきまして、御答弁申し上げます。

情報通信技術の活用につきましては、1990年代後半より、パソコン、インターネットや携帯電話など、さまざまなサービスが生まれていく中、2010年頃よりスマートフォンが普及し始めたことや、情報通信速度の向上により、モバイル端末を活用したインターネット利用が拡大し、いつでもどこでも必要な情報が入手することが容易になるなど、デジタルは日常生活において欠かせない存在となってまいりました。

このように社会のデジタル化が急速に進む中、一方では議員の御指摘のとおり、高齢者の方々の中にはスマートフォンをはじめとする情報通信技術を十分に活用できない方がいらっしゃることは、私も認識をしているところでございまして、今後、デジタル化を進めていく上で、このようなデジタル格差は解消していかなければならない課題だと考えております。

今後は、総務省が策定した自治体DX推進計画に基づく、行政手続きのオンライン化が進められていくことになり、令和4年度においては、子育てや介護関係の26手続き及び転出転入に関する手続きについて、マイナポータルを活用したオンライン化の実現のため、システム改修を実施するところであります。

また、第7期総合計画において情報化の推進を施策に掲げ、情報格差解消に向けた取り組みとして、町内全域への光ファイバー整備を推進し、本年2月には敷設工事が完了し順次サービスの提供が進められているところであり、これにより行政サービスのデジタル化に限らず、情報検索や電子決済など社会生活におけるさまざまな分野において、デジタル技術の利用がますます進んでいくものと考えております。

議員御指摘のとおり、このようなデジタル化による利便性を享受するためには、受け手側の環境整備も重要であると認識しております。内閣府の情報通信機器の利活用に関する世論調査によりますと、70歳以上の方がスマートフォン等を利用しない理由として、自分の生活に必要なと思っているからと挙げられておりまして、デジタル社会の定着を図るには、デジタルへの接触機会を増やし、その価値や利便性を実感してもらう取り組みや、行政のデジタル化においては、利用者にわかりやすくシステムを構築し、デジタルへの抵抗感をなくしていくことも重要だと考えております。

情報格差の解消に向け、国のデジタル活用支援推進事業により、携帯事業者が行うスマホ教室など、民間事業者の活動と連携したモバイル端末の活用支援を検討していくとともに、スマートフォン等を持たない方々に対しても、必要な情報が届くよう受け取りやすい情報発信の方法追求し、情報化社会から取り残される不安を解消できるよう、さまざまな方策を検討していきたいと考えておりますので、御理解を賜りますようお願いいたします。

【質問：高橋 善貞 議員】

9番、高橋善貞です。再質問させていただきます。

御答弁の中で自分の生活に必要なと思っているからという、70歳以上の調査もあったのかもしれませんが、先ほどから町長がお話ししているオンラインによる、要するに佐久間さんの質問にもありましたが、オンラインによる行政のデジタル手続き、そのサービスを利用したいと思っている方は72%に達しています。正確には72.3%という数字が出ています。その辺もちょっと調べていただいて、先ほどの質問で、施政方針の内容について指摘させていただきましたが、もう1点ちょっと疑問に思うのは、SDGs、持続可能な開発目標です。

第7期総合計画では、全ての基本目標の施策にSDGsが目指す17のテーマと169のターゲットを関連付けしたはずですが、残念ながらそのSDGsの言葉すら、先ほどの施政方針では触れることはありませんでした。あの17個のカラフルなマークを総合計画で使いたかっただけでもないでしょうし、要するに語呂合わせとか連想ゲームで関連付けしたわけではないと私は思っています。

このデジタル格差は、SDGs の 10 番目。人や国の不公平をなくそうということに関わってきます。

私は早急に情報格差をなくしなさいとは言いませんが、SDGs のゴールは第 7 期総合計画と同じで、2030 年令和 12 年です。令和 12 年をゴールとした国際目標です。実現するために、地球上のだれ 1 人として取り残さないがサブテーマになっていることを忘れていませんか。

私は高齢者などが情報社会から取り残されないように、SDGs を今後も取り組むべき大きな課題として考えます。町長の見解をお聞かせください。

【答弁：町長】

再質問に御答弁申し上げます。

決して SDGs のことを言わなかったからという部分ではございませんし、意識しながらですね、進めていかなければならない大きな課題だと思います。

ご高齢の方のデジタル格差というのは、先ほども申し上げましたが十分認識しているところでありまして、こちら側からですね、いろんな媒体を使いまして、紙媒体ももちろんそうでありますし、それから FM 放送もそうであります。また携帯電話における情報発信もあります。いろんな方法を駆使しながらですね、少しでもやはり我々が行政側の情報がしっかり伝わるように、緊急事態においてもそういったことがですね、それぞれの個人にしっかり伝わるように、今後とも努力してまいりたいというふうに考えております。以上です。