

高齢者のデジタル・デバイド解消と JAスマートフォン教室

理事研究員 重頭ユカリ

〔要 旨〕

情報通信技術を利用できる者と利用できない者の間で生じる格差をデジタル・デバイドというが、日本で最大の要因となっているのは年齢である。デジタル・デバイドは社会的不平等や経済的な格差を生み出し、イノベーションや経済成長の阻害要因になる可能性がある。その解消に向けた公的支援策の1つとして、デジタル社会の実現に向けた重点計画のもと、スマートフォン教室が全国で実施されている。

他方、農協が開催するスマホ教室については2017年頃から報じられるようになり、21年度からは農林中央金庫・JA全中が農協のスマホ教室開催を支援するスキームが始まった。23年度末までに309組合が教室を開催し、延べ46,652人が受講した。本稿では、農協によるスマホ教室の開催状況や実際の教室の様子を紹介しつつ、高齢者のデジタル・デバイド解消に向けたJAスマホ教室の意義を検討する。

目 次

はじめに

- 1 デジタル・デバイドの実態
 - (1) 日本におけるデジタル機器の利用状況
 - (2) デジタル・デバイドはなぜ問題なのか
- 2 高齢者のデジタル・デバイド解消への政策的対応
 - (1) デジタル社会の実現に向けた重点計画
 - (2) 総務省のデジタル活用支援事業
 - (3) 地方自治体独自のデジタル・デバイド対策実施状況
 - (4) 渋谷区の「高齢者デジタルデバイド解消事業」

3 農協におけるスマートフォン教室

- (1) 「JAスマートフォン教室」の経緯
- (2) 「JAスマートフォン教室」の開催状況
- (3) いち早くスマホ教室を開催したJA伊勢
- (4) 職員が講師を務めるJAグリーン近江
- (5) JA徳島中央会によるインストラクター養成

おわりに

- (1) JAスマホ教室が農村部でのギャップを補完する可能性
- (2) 農協が持つ強み
- (3) 課題

はじめに

2004年版（平成16年版）情報通信白書では、世代、性、都市規模、年収の各要因のうち、インターネットの利用／未利用に最も大きな影響を及ぼす要因は世代だと分析している。高齢になるほどインターネットを利用しない傾向にあることから、日本におけるインターネット利用格差の解消のためには、世代間の格差の解消が重要であると指摘している。

11年版（平成23年版）情報通信白書においても、性別、年齢、年収、地方、都市区分の各要因のうち、インターネット利用／未利用に最も大きな影響を及ぼす要因は年齢であり、高齢になるほど利用割合が低い傾向に変化はなかった。同白書では、デジタル・デバインドとは「インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のことをいう」としているが、日本におけるデジタル・デバインドは、年齢が重要な要因であると考えられる。

そこで本稿では、高齢者のデジタル・デバインド解消のための政策や行政の対応、そしてJAグループで実施しているスマートフォン教室の実情を紹介し、どのような示唆が得られるかについて検討

してみたい。

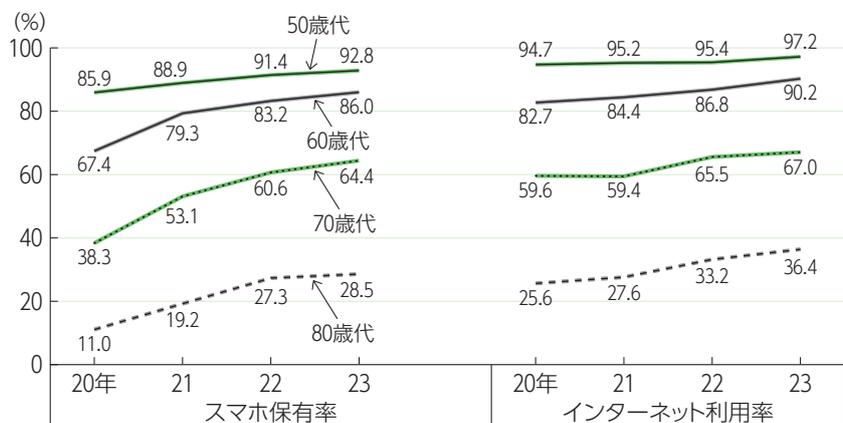
1 デジタル・デバインドの実態

(1) 日本におけるデジタル機器の利用状況

まず、入手しうる最新のデータでデジタル機器の利用状況についてみてみよう。

総務省が実施する「通信利用動向調査」によれば、インターネットに接続する機器として、17年にスマートフォン（以下、スマホ）がPCを上回るようになり、23年にはスマホ72.9%、PC47.4%となった。スマホの個人保有率は23年に78.9%となり、20～50歳代までは90%を超えるが、60歳代86.0%、70歳代64.4%、80歳以上28.5%と、高齢層ほど低い（第1図）。ただし50歳代までの保有率が頭打ちに近づいているとみられるのに対し、60歳代は20年から18.6ポイント、70歳代26.1ポイント、80歳代17.5ポイント上昇しており、ここ数年で高齢層にもスマホが急速に普及してきたことがわかる。

第1図 50歳以上のスマホ保有率とインターネット利用率



資料 総務省「通信利用動向調査の結果(概要)」各年版

こうしたスマホの普及もあり、インターネットの利用率は高齢層においても上昇し、60歳代は90%を超えるようになった。今後時間の経過とともに、スマホ等を通じてインターネットにアクセスする高齢者の割合が一層高まるとみられるが、足元では70歳代以上の利用割合は低く、依然として年齢による差は残っている。

内閣府が23年夏に実施した「情報通信機器の利活用に関する世論調査」では、70歳以上でスマホやタブレットを利用していない人が、利用しない理由として最も多く挙げたのは「どのように使えばよいかわからないから」(51.6%)であった。20年夏の調査では42.4%で2番目に多く選択された選択肢であったことから、使い方が分からないことが、高齢者が利用しない理由として大きくなってきているとみられる。高齢層のスマホ利用を促進し、インターネットへのアクセス割合を高めていくためには、利用方法を教えることが有効な手立ての1つと考えられる。

(2) デジタル・デバイドはなぜ問題なのか

原田(2023)は、国内外におけるデジタル・デバイドの現状とその是正に向けた取り組み、行政サービスにおけるデジタル・デバイドへの対応についてまとめている。そのなかでデジタル・デバイドがなぜ問題なのかについて、下記の点を指摘している。

1つは、デジタル・デバイドによって「その国のイノベーションや経済成長を阻害す

るおそれがあるとされる」ことである。また、「経済的、社会的、文化的な不平等を生じさせ、社会から個々人が取り残されてしまうおそれがあるとされる」。さらに、「情報へのアクセス機会が国家間や国内の社会階層間で大きく異なる時、この格差が階層間の既存の経済的・社会的格差をより拡大する方向に働く危険性も懸念されている」とも述べている(注1)。

インターネット等にアクセスしたり、デジタル機器をうまく使いこなせなかったりすることは、単に情報を得られない、サービスを利用できないということにとどまらず、社会的な不平等や経済的な格差を生み出し、イノベーションや経済成長の阻害要因にもなる可能性があるのである。

日本国内では、独居の高齢者の割合が高まっており、インターネット等を介して情報を得られないことが、社会的な孤立をより悪化させる可能性がある。国勢調査によれば、一般世帯総数に占める65歳以上の単独世帯の割合は00年には6.5%だったが、20年には12.1%まで上昇した。家族と同居していればその家族から情報が入ってくる可能性があるが、独居の場合はそれも難しい。

独居の高齢者に対しては、行政や民間の助け合い活動等による見守り活動が行われることも多い。しかし、新型コロナウイルスの蔓延や大規模な自然災害の発生などの不測の事態によって、高齢者に情報が届かなくなる恐れが生じる。渋谷区では、後述のとおり21年から「高齢者デジタルデバイド解消事業」を実施したが、その背景には

19年の台風19号での経験があった。区は警戒レベル4の「避難勧告」を発令し、避難所の開設についてホームページやSNSで情報発信を行ったが、実際に避難所に避難した人の5割が20～30代の若者で、高齢者は1割にも満たなかったのである。

社会全体のつながりが希薄化している中で、新型コロナが長期化したことも、社会的な孤立の問題を顕在化させており、21年には内閣官房に孤独・孤立対策担当室が設置されている。既に11年版の情報通信白書が「最近の我が国の社会的課題をみると『孤立化』という新たな社会リスクの高まりが挙げられている」と指摘し、「『一人ひとりを包摂する社会』・・・の実現のため、ICTによるネットワーク形成が一定の役割を果たすことが期待される」としていた(注2)。

65歳以上の119名を調査した井本ほか(2023)によれば、スマホを毎日利用している高齢者では、社会的孤立に陥っていない人が多く、社会的交流人数も多い。特にスマホのSNSの利用頻度と社会的交流人数の多さとの関連は顕著であった。これらのことから、独居の高齢者が増える中で、スマホの積極的な活用は高齢者の孤立を防止するためにも重要だと考えられる。

(注1) 原田(2023) 176頁。

(注2) 総務省(2011) 91～92頁。

2 高齢者のデジタル・デバイド解消への政策的対応

年齢以外の要因も含めた格差(デバイド)

解消のための政策的対応は以前から行われており、前掲原田(2023)では、00年頃からのデジタル・デバイドを解消するための政策に関するレビューが行われている。ここでは紙幅の関係もあり、高齢者のデジタル・デバイド解消のための最近の政策的な対応の概要をみてみたい。

(1) デジタル社会の実現に向けた重点計画

政府は、20年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定した。コロナ禍を経て、行政機関同士の不十分な連携に伴う行政の非効率や、度重なるシステムトラブルの発生など、官民においてデジタル化をめぐる様々な課題が顕在化しており、これに対応しなければ国際競争力の低下を招くことが強く認識されたことが背景にある。21年9月にはデジタル社会実現の司令塔としてデジタル庁が発足し、デジタル改革関連法の1つである「デジタル社会形成基本法」も施行された。同法を踏まえて「デジタル社会の実現に向けた重点計画」がとりまとめられ、同年12月に閣議決定された。その後、重点計画は毎年6月にアップデートされている。

重点計画は、デジタル社会の実現に向けた羅針盤であり、デジタル庁以外の各省庁も含めた取組みの全体像について、行程表などスケジュールと併せて示すものである。また、日本が目指すデジタル社会の姿やデジタル原則を示し、デジタル田園都市国家構想実現会議等における検討や取組みの道

しるべとしての性格をもっている。

日本が目指すデジタル社会としては、「デジタルの活用により、一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」が掲げられており、目指す姿として挙げられた6つのうちの1つが「誰一人取り残されないデジタル社会」である。その内容としては、地理的な制約、年齢、性別、障害や疾病の有無、国籍、経済的な状況等にかかわらず、誰もが（デジタルに不慣れな方にも・デジタルを利用する方にも）日常的にデジタル化の恩恵を享受でき、様々な課題を解決し、豊かさを真に実感できる社会が想定されている。

(2) 総務省のデジタル活用支援事業

重点計画においては、高齢者等が身近な場所で身近な人からスマホを使ったオンライン行政手続き等の利用方法を学ぶことができる講習会等について、全国の携帯ショップや地域のICT企業、社会福祉協議会等での「デジタル活用支援」の取組みを推進することが明記されている（注3）。

その具体的施策が、21年度から25年度ま

での5年間の想定で総務省が実施しているデジタル活用支援推進事業であり、以下の3つのタイプがある。①全国の携帯ショップ等で講習会を開催する「全国展開型」、②地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所でデジタル活用支援を実施する「地域連携型」、③携帯キャリア等の講師を地方公共団体等に派遣する「講師派遣型」（第1表）。費用については、上限はあるものの10/10補助、つまり国が民間事業者への補助金を全額交付する。

24年3月1日時点で携帯ショップのない市町村が772あるため、全国津々浦々で支援を実施できるよう、22年度から講師を地方公共団体等に派遣する講師派遣型を創設したり、24年度から役場庁舎、公民館、郵便局など公共的な場所にパソコンやタブレットなどを設置し、別の拠点にいる講師とオンラインでつないで講習を行うオンラインタイプを開始したりしている。

総務省がとりまとめた「令和4年度デジタル活用支援推進事業の総括」によれば、22年度には全国展開型4,454か所、地域連携型326か所（連携自治体の数）、講師派遣型

第1表 総務省のデジタル活用支援推進事業の内容

| 都市部を中心とした支援 | 地方部を中心とした支援 | | |
|---|--|--|--|
| | 地域連携型 | | 講師派遣型 |
| 全国展開型 | 対面タイプ | オンラインタイプ | |
| 2021年度から | 2021年度から | 2024年度から | 2022年度から |
| <ul style="list-style-type: none"> ・携帯ショップなど全国に有している拠点等で支援を実施 ・主体は携帯キャリアを想定 | <ul style="list-style-type: none"> ・携帯ショップのない市町村にて、公民館等で支援を実施 ・主体は地元ICT企業、社会福祉協議会等 | <ul style="list-style-type: none"> ・携帯ショップのない全国の市町村にてオンラインによる支援を実施 ・主体は携帯キャリアを想定 | <ul style="list-style-type: none"> ・講師を地方公共団体等に派遣して支援を実施 ・主体は携帯キャリア、地元ICT企業等 |

資料 総務省「【令和5年度補正】デジタル活用支援推進事業」より筆者作成

24か所の計4,804か所で42万9,653コマの講習が行われ、延べ65万727人が受講した。22年6月時点で携帯ショップがない749市町村のうち、22年度には64市町村で講習会等が行われた。

また、上記の総務省の事業と併せて、地方公共団体においても、地域の実情に応じたきめ細かなデジタル活用支援を独自に実施することができるよう「地域デジタル社会推進費」が地方財政計画に計上された。当初は21、22年度の2年間（各年度2,000億円）の予定だったが、その後期間が延長され25年度まで実施する予定である。

（注3）デジタル庁（2023）73頁。

（3） 地方自治体独自のデジタル・デバ イド対策実施状況

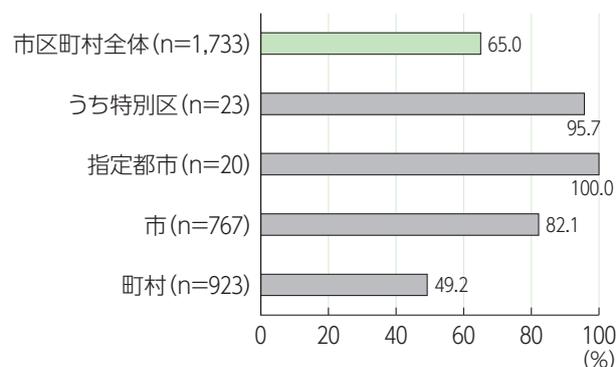
地方行政のデジタル化に関して、総務省では各自治体向けにアンケート調査を実施している。24年4月に公表された「自治体DX・情報化推進概要」では、地方公共団体（都道府県47団体、市区町村1,741団体、ただし能登半島地震の影響で一部項目については石川県の一部市町を除いて集計）を対象に実施した調査結果を、23年4月1日現在の状況としてとりまとめている。調査内容として、デジタル・デバイド対策の実施状況があり、地方公共団体独自の対策の実施有無、具体的な施策、講習会を開催した場合はその開催形態と内容、相談窓口の設置形態と受付内容を聞いている。

市区町村（1,733団体）の回答結果に着目すると、69.1%（1,197団体）では独自のデジ

タル・デバイド対策を実施しており、実施団体の94.1%が「スマホやタブレット等のデジタル機器やサービスの利用方法を教える講習会の開催」をその内容として回答した。以下「他言語翻訳・自動読み上げ等のデジタルツールを用いた情報発信・窓口対応」（35.6%）、「スマホやタブレット等のデジタル機器やサービスの利用方法を教える相談窓口の設置」（15.4%）、「デジタル活用を教えることができる人材の育成」（11.0%）、「デジタルデバイド対策に取り組む団体への支援」（9.5%）、「デジタル機器の購入等への補助（デジタル機器の貸与を含む）」（6.9%）と続いた（複数回答可）。

デジタル・デバイド対策の実施有無と、実施内容として講習会を選択した割合を合わせ、市区町村の区分ごとにみたものが第2図である。全体としては、65.0%の市区町村がデジタル・デバイド対策として講習会を実施している。しかし、特別区では95.7%、指定都市では100%、市では82.1%が実施しているのに対して、町村で

第2図 スマホやタブレット等のデジタル機器やサービスの利用方法を教える講習会を開催した割合



資料 総務省「令和5年度 自治体DX・情報推進化概要」

は49.2%とかなり差があることが分かる。

総務省のデジタル活用支援事業と地方公共団体独自の対策の実施状況をみると、携帯ショップがないといった立地要因も影響し、都市部に比べて農村部では講習会の開催が進んでいない可能性があることが示唆されよう。

(4) 渋谷区の「高齢者デジタルデバイス解消事業」

地方自治体独自の事業として、いち早く高齢者のデジタル・デバイス解消に取り組んだのが、東京都渋谷区である。渋谷区は、区内の65歳以上の4人に1人がスマホ未所有であり、災害時に地域の最新情報を得る手段としてスマホを活用できていない、コロナ禍等で対面での交流が難しい状況でも手軽にコミュニケーションができるツールが必要という課題を感じていた。この課題解決のために21年9月から実施したのが「高齢者デジタルデバイス解消事業」であり、区によればこうした事業は「全国初の試み」である。

具体的には、65歳以上のスマホを持たない区民1,526人に、端末を2年間貸与し、基本操作やアプリの使い方を教える必修講座を4回、個別相談会を5回実施した。また、被貸与者向けの専用のコールセンターを設置し、端末の利用方法やアプリケーションの操作方法、貸与端末の不具合などに関する問合せに対応した。

また、被貸与者に限定せず、渋谷区在住の概ね60歳以上を対象とした予約制のなん

でもスマホ相談と予約不要のスマホサロンも実施した。スマホサロンには、渋谷区独自の渋谷区デジタル活用支援員らが常駐し、操作方法やアプリの問い合わせに幅広く対応した。

そして、被貸与者のスマートフォン操作ログやアプリの利用履歴、位置情報、アンケート調査、コールセンターへの相談内容等のデータや、ヒアリング調査などから、事業の効果測定を行い、詳細な報告書を作成・公表している。

渋谷区ほか（2024）によれば、講座で扱った主要なアプリの利用状況やアンケート結果からは、スマホの利用が根付いている様子がうかがわれ、8割以上の被貸与者についてデジタル・デバイスが解消したと判定された。判定基準として「基本操作・習慣」「コミュニケーション」「利便性向上アプリ」の3つの領域を設け、どれか1つの領域をクリアしている場合に解消と判定した。当初は、「基本操作・習慣」→「コミュニケーション」→「利便性向上アプリ」と段階的にクリアすることを解消の条件として想定していたが、被貸与者が想定していなかった様々な使い方でも個人の生活の質を向上させていることが分かったため、解消の基準を再定義したという経緯がある。

また、スマホ利用の定着度には、何らかのコミュニティやグループ活動に参加している、家族との交流が深い、スマホ以前にガラケーなどの情報端末の使用経験がある、被貸与者向け講座の参加回数が多いという要因との関連性が高いことも分かった。そ

して、予約不要でスマホについて相談できるスマホサロンの有用性が判明し、ニーズも大きいことから今後の施策として、スマホサロンの拡充が提案されている。

3 農協におけるスマートフォン教室

(1) 「JAスマートフォン教室」の経緯

重頭（2021）で紹介したとおり、農協によるスマホ教室は、17年頃から日本農業新聞に記事としてとりあげられるようになった。スマホが普及していくなかで、組合員や利用者がその動きから取り残されないよう、各農協でスマホの使い方等を自主的に教える動きが出てきた。農協の女性部等から農協に対して使い方を教えてほしいと要望を出し、それに応えるかたちでスマホ教室が開催されることもあった。

その後、農業政策においてはスマート農業を柱の1つとするみどりの食料システム戦略がスタートし、農産物の栽培履歴の管理や集出荷作業等においてもスマホを活用する動きが急速に進んできた。またコロナ禍で外出自粛が求められるなかで、信用事業の取引に関しても店舗に足を運ばずに利用できるJAバンクアプリやインターネットバンキングが推奨されるようになった。コロナ禍で大勢が集まって活動することが難しくなり、スマホ等を活用したコミュニケーションの必要性への意識も強まった。

こうした状況を踏まえ、JA全中と農林中央金庫は、スマホを活用することによって

高齢者の暮らしの利便性向上を図るため、全国の農協が携帯電話会社と連携してスマホ教室を開催できる仕組み（以下、JAスマホ教室のスキームという）を構築した。具体的には、教室の開催を希望する農協にNTTドコモ、ソフトバンク、KDDIから講師を派遣し、その費用を農林中央金庫が全額負担する（注4）というものである。教室の開催は、21年8月から始まった。

また、スマホ教室の開催経験が増え、職員が講師役を務めることを希望する農協も出てきたため、22年度からはJA職員スマホ教室インストラクター育成スキームをNTTドコモと協同で実施し、研修動画や説明用の資料等の提供を行っている。

なおこれらのスキームは、目的に利用者の利便性向上を目指す農協のサービスの紹介や、農協職員の育成など独自の取り組みを含めたものとなっているため、上述の総務省事業の枠組みの外で実施しており、助成対象には含まれていない。

（注4）本稿執筆時点では24年度までの措置であり、25年度以降の継続は検討中。

(2) 「JAスマートフォン教室」の開催状況

JAスマホ教室の講座数ベースでの開催回数は、21年度は8月からの開始で1,032回、22年度3,816回、23年度2,836回と累計で7,684回となっている。受講者数は、21年度7,717人、22年度22,318人、23年度16,617人で、3か年合計で延べ46,652人である。このデータはJAスマホ教室のスキームを活用したケースについてのものであり、農協職員が講師

を務めるケースは含まない。

教室は、農協の支店のほか、直売所や公民館など人が集まりやすい所で開催することもあり、島しょ部のような遠隔地でも開催実績がある。教える内容は各農協が自由に選択することができ、電話、インターネット、カメラの使い方、文字入力やアプリのダウンロード方法、マップ、乗換え案内、天気等のアプリの利用方法、ネット動画の見方、キャッシュレス決済の始め方、LINE、Instagram、X（ツイッター）、スマホの安全な使い方、災害への備えなど多岐にわたる。携帯電話会社の講師が上記の内容を説明した後に、農協職員がJAバンクやJA共済のアプリ、自農協のSNSを紹介することもある。女性部など農協の組合員組織に声をかけて教室を実施しているケースもあれば、農協を利用していない人も含め広く参加者を募集しているケースもある。

24年4月1日時点で存在する507の農協のうち、JAスマホ教室のスキームを活用して教室を1回以上開催した農協の数（期間中合併した場合は合併後農協としてカウント）は、22年3月末には123組合、23年3月末には277組合、24年3月末には309組合となっている。コロナ禍以前に独自に教室を開催した農協も多かったことから、開催経験のある農協数はこの数以上に多いと考えられる。

22年度単年度では、合併を考慮しないベースで278組合が1回以上教室を開催した。厳密な比較対象とはならないが、前述のとおり総務省のデジタル活用支援推進事業に

おいて22年度に地域連携型を実施した自治体数が326、講師派遣型24であったことを踏まえると、地域の組織が主催する教室として一定の存在感をもつものであると考えられる。

(3) いち早くスマホ教室を開催したJA伊勢

三重県のJA伊勢では、管内の高齢者がスマホを持っていてもあまり活用していないことから、教室を開催し使い方を学んでもらえば生活も便利になり、農協の事業利用や活動への参加にもつながるのではないかと考えていた。そうしたタイミングでJAスマホ教室のスキームが始まったため、開始直後から22年3月末までの間に本支店17か所で147回（講座数ベース、以下同じ）教室を開催した。同JAは県内面積の1/3超を占め5市7町をカバーしており、そのすべての市町で、24年3月末までに累計250回以上教室を開催している。

スマホ教室の案内を広報誌等で行うと、それまでにないほど問合せや申込みの電話が相次いだ。JAと取引がない人の参加も可能であり、自治体による教室に参加できなかったためJAの教室に来たと言う人や、子どもに使い方を聞いてケンカになったので教室に来たと言う人もいたという。

当初は、インターネットの使い方やアプリの取得方法等も教えていたが、22年度以降はニーズが高く教室後も利用されることが多いカメラの使い方、LINE初級、LINE上級に内容を絞った。受講者は一度説明を

聞いただけですぐに覚えられるわけではないが、何度も参加して、自由に質問できる時間にメモしてきた質問を講師にする人もいた。回を重ねるにつれニーズが一巡したと感じられたため、24年度に入ってからメルカリに関する教室を行っている。メルカリ教室には、周りの人からメルカリの話聞き、関心はあるがやり方が分からないと参加する人が多い。教室では家から持参したものを実際に出品しており、受講者の表情は生き生きとしているという。

スマホ教室の受講者は、誰でも無料で加入することができる「JA伊勢ファンクラブみらい（以下ファンクラブという）」に自動的に入る仕組みをとっており、教室でファンクラブの公式LINEへの登録を呼びかけている。ファンクラブのLINEから収穫体験、バスツアー、朝市などのイベント等のお知らせが月に数回届き、多くのイベントの参加申込みはLINEで行うことができる。スマホ教室でLINEを覚え、ファンクラブのイベントに参加するようになった高齢者もいる。

JA伊勢は、IT技術を活用したDX時代に対応するため、22年4月にIT・DX対策課を新しく設置しており、農協系統組織としては初めて23年11月に経済産業省が定める「DX認定事業者」に認定された。これは「情報処理の促進に関する法律」に基づき、事業者からの申請により、「デジタルガバナンス・コード」に沿ったビジョンの策定、戦略や体制の整備、優良な取組みを実施している事業者を国が認定するものである。

同JAの経済事業部門では、組合員である生産者から水稻育苗の注文や、ライスセンターの利用予約をスマホで受け付けるようになっており、23年9月からは営農指導員ら営農部職員にスマホを支給し、ビジネス向けのチャットツールLINE WORKSで情報共有を図るようになってきている。生産部会の部会員に市況情報等を適時送信するため、部会員には上記のスマホ教室とは別にLINE WORKSの使い方の説明を行っている。

(4) 職員が講師を務めるJAグリーン 近江

滋賀県のJAグリーン近江では、21年度からJAスマホ教室のスキームを活用し、23年度末までに60回以上教室を開催した。毎月職員が組合員宅に配布する広報誌にチラシを入れて参加者を募集しているが、参加を組合員に限定しているわけではない。スマホ教室の人気は非常に高く、申込みを開始するとすぐに定員が埋まることが多い。

同JAでは、23年度からの3年間の第10次中期経営計画において、重点取組事項として①DX、②人材育成、③組織基盤強化を掲げ、DXについては、デジタル技術を活用した業務の効率化、組合員との対話機会の創出、タイムリーな情報発信・収集を挙げている。具体的な内容として想定されているのが、職員が講師を務めるスマホ教室の実施と、LINEを入口として組合員が集出荷情報を登録したり、JAから情報発信したりすることができるkikitori社のnimaruJAの普及である。nimaruJAに関しては、23年7月

にトライアルを開始し、同年11月から本格導入を行っており、組合員に登録を呼びかけ総代懇談会等で登録方法の説明を行っている。

職員が講師を務めるスマホ教室に関しては、従来の携帯電話会社から講師を招くJAスマホ教室のスキームと並行して23年度からスタートした。講師役を務める信用事業の渉外担当者は、携帯電話会社から講師を招くスマホ教室に同席して、教え方を学んだ。前述の「JA職員スマホ教室インストラクター育成スキーム」で提供されているインストラクター育成動画とスマホ教室で講師が話すテキストも参考にした。

開催日や教える内容は基幹支店ごとに決めており、八幡東支店（基幹支店）の管内では23年12月に「アプリを楽しもう」という内容で12人が参加して行われた。講師を務めた渉外担当者は、初心者にはわかりにくい「タップする」「ホームボタンで戻る」などの言い方をできるだけ避け、「下の丸いボタンを押してください」など誰にでもわかる説明をするよう心掛けたという。講師以外にも、渉外担当者等7人の職員がサポート役を務め、受講者が自身のスマホで同じ操作をする手伝いをした。

講師が説明したのと同じ操作をしようとしても受講者が躓くことが多いため、スムーズな進行にはサポート役が欠かせない。しかし受講者の持ち込むスマートフォンはiPhone、アンドロイド、らくらくホンなどまちまちであり、様々な質問に対応しなければならないサポート役は講師以上に骨が

折れると感じたという。

受講者の中にはスマートフォンに好きなアプリをダウンロードできると知らない人もおり、お天気アプリをダウンロードすると大いに盛り上がった。受講者へのアンケートでは、分からないところをマンツーマンで教えてもらえるのがよかったという意見が多かったという。八幡東支店では、スマホに関して分からないことがあれば何でも質問できる時間帯を設けると様々な質問が出てくることから、こうした時間帯を多くとる必要性があるとも考えている。

同JAでは、貯金のキャンペーンにおいてインターネットバンキングからの預入には窓口での預入よりも有利にしたことがあり、希望者には、教室以外の場でも渉外担当者がインターネットバンキングの操作を教えることがあった。インターネットバンキングよりも使い方が容易なJAバンクアプリについては、利便性も説明しながら紹介するようにしている。手取り足取り説明しても、何度も同じ操作が分からなくなる人もいるが、使い方を覚えた人からは「便利でよいね」という声がかかることもある。また、渉外担当者には普段から「スマホのここが分からない」と質問がくることがあるという。

24年度は基幹支店ごとに4回、さらに教室の開催依頼をしてきた同JAの女性部向けにも渉外担当者が講師を務めるスマホ教室を開催する予定である。

(5) JA徳島中央会によるインストラクター養成

JA徳島中央会は、県内農協の「代表」「総合調整」「経営相談」機能を担う組織である。徳島県内の農協でもスマホ教室を開催しており、例えば後述のJA板野郡でも複数回教室を開催した実績があった。しかし、同中央会では利用者のDXを進めるにあたっては、スマホについて分からないことをすぐに聞ける仕組みづくりが重要で、そのために農協職員をスマホインストラクターとして養成することが必要だと考えた。

そこで23年6月に、中央会は県内の10農協・団体が参加するスマホインストラクター養成研修を実施した。中央会からはスマホ教室のメリットなどについて説明し、徳島県信連や共済連からはそれぞれのアプリの使い方などを説明した。さらにその後、中央会からJA板野郡に声をかけ、県内のモデルケースとしてステップアップ型スマホ教室を実施した。

ステップアップ型スマホ教室は、1回目として携帯電話会社の講師が説明をする通常のスマホ教室に、インストラクター候補となる農協職員も同席して説明の仕方を学ぶ。2回目は、徳島中央会の職員が講師となり、農協職員がサポート役を務める。3回目は農協職員が講師を務め、徳島中央会がサポート役を務めるという流れである。

JA板野郡では、24年1月に1回目のスマホ教室を「はじめてのらくらくスマートフォン」という内容で開催し、インストラクター候補として5名ほどのJA職員も同席

した。翌2月の2回目では、子ども世代と離れて暮らす高齢者が多いため、写真を送ったりビデオ通話をしたりできるようにとLINEについて中央会職員が説明した。教室の最後に、「分からないことがあれば何でも聞いてください」と声をかけたところ、参加者からは様々な質問がでてきた。JA板野郡は24年4月に合併を控えていたため3回目は未了だが、今後はこうした取組みをさらに他の農協でも進める予定である。

JA徳島中央会では、受講生は1度の説明では操作の習得が難しく何度も説明することが必要だと考えている。農協職員が講師を務められるようになれば、生産部会の会議のような既存の会議の後にスマホ操作の説明もするなど、より柔軟な開催が可能になる。また、職員にとっても組合員や利用者と直接顔を合わせ、自らの業務にとって必要なことを再認識するよい機会になる。さらに今後は、分からないことは何でも聞ける相談会形式が重要性を増すだろうとみている。

おわりに

高齢者のデジタル・デバイド解消のための施策として、最も多く実施されているのがスマホ教室である。ただ、一度受講すればスマホの操作が身に着くわけではないため、広く受講者を集めると同時に同じ受講者が何度も参加できるよう教室の開催頻度を増やすことが重要になる。ここでは、スマホ教室の開催やスマホ利用の定着に関し

て、JAグループの取組みの意義について簡単に述べ、まとめにかえたい。

(1) JAスマホ教室が農村部でのギャップを補完する可能性

スマホ教室の開催に関して、地方公共団体の独自施策は町村部での実施割合が低く、総務省事業も携帯電話会社のない地域での取組みを強化していることから、現状では都市部に比べて農村部では手薄である可能性がある。一般に農村部に店舗を多くもつ農協がスマホ教室を開催していることは、総務省事業や地方公共団体独自の教室を地理的に補完したり、充足しきれないニーズを満たすことに貢献したりしていると考えられる。

また、前述の自治体DX情報化推進概要では、1,733市区町村のうち「スマホやタブレット等のデジタル機器やサービスの利用方法を教える相談窓口の設置」を選択したのは184団体（10.6%）であり、講習会を開催している割合（65.0%）よりもかなり低い。一方で渋谷区の事業の報告書では、今後の施策について、予約不要で何でも相談できる相談会（スマホサロン）の拡充と適正配置を提案しており、ニーズと現状の対応には大きなギャップがあるとみられる。

事例として挙げた農協や中央会でも相談へのニーズの高さを実感し、相談を受ける機会を増やすことを想定している。予約不要とすることは難しいかもしれないが、相談できる場の拡充という点でも、農協が補完機能を果たす可能性があると考えられる。

そして教室や相談対応を充実させるにあたって必要なのが、人材である。総務省では、地域おこし協力隊および集落支援員、それらのOB・OG、地方自治体職員が、高齢者に対してデジタル機器・サービスの活用に関する助言や相談を行う方法を学ぶことができるデジタル活用支援に関する研修会を23年度後半から開始している。このことから、農村部でスマホについて高齢者をサポートできる人材の育成が急務であるとみられるが、農林中央金庫・JA全中のJA職員スマホ教室インストラクター育成スキームや、徳島中央会の農協職員のインストラクター研修はこうした点でも貢献するものと考えられる。

(2) 農協が持つ強み

JAスマホ教室が高齢者のデジタル・デバイドの解消に効果があったかについては、渋谷区の事業のようなデータ収集を行っておらず判定することはできない。教室の受講者へのアンケート（注5）では9割が満足（「とても満足」46%、「満足」44%）と回答しており、自由記入欄には「時間が足りなかった」「またやってほしい」などの意見が多く並んでいる。受講に満足し、もっと学びたいという意欲がうかがわれる。

スマホ教室を開催することに関して、農協は以下のような強みを生かすことができるのではないかと筆者は考えている。

1つは、スマホ教室への参加に関するものである。本稿で紹介した2農協では広報誌や折込みチラシを活用して受講者を募集

していた。ネットで情報を得ることに不慣れな高齢者には、アナログでの告知が欠かせないが、多くの農協が広報誌や支店だよりを配布しており、高齢者へのリーチが比較的容易である。

また、周りの人の話を聞いて教室に参加する人も多いため、口コミも重要である。事例として挙げた2農協もそうであったが、最近では農家組合員への情報発信や出荷手続き等にスマホを活用する農協が増えており、教室とは別の経路で活用方法を習得する高齢農家が増えているとみられる。また、女性部からの依頼によってスマホ教室を開催する農協も多い。農協活動において中心的な役割を果たす農家組合員や女性部のメンバーが、スマホの利便性について、周囲の人たちに口コミで広げてくれる可能性もあるだろう。

2つめは、スマホ利用の定着に関するものである。渋谷区事業の結果では、コミュニティやグループ活動に参加していることがスマホ利用の定着に影響すると分析されている。JA伊勢では、受講者はファンクラブみらいの加入者となり、ともだち登録をしたLINEからイベントの情報が届くため、スマホ教室の受講をきっかけにイベントに参加する高齢者がでてきている。最近では多くの農協が公式SNS等を通じてイベントの情報を発信したり活動報告を行ったりするようになっており、スマホ操作の習得が活動参加へのきっかけとなりうる。こうしたことがスマホ利用の定着だけでなく、高齢者の孤立・孤独の解消に役立つ可能性がある

あると考えられる。

もともと農協で活発に行われている対面での活動はデジタル化とは一見すると相反するようだが、そうではないと筆者は考える。例えば、栽培履歴の管理データを紙でやりとりすることに時間を取られると、農協職員と農家が営農について相談する時間をとりにくくなる。また、従来はイベント等への参加申込みは、紙の申込書を支店に持参したり電話をしたりすることが多かったが、インターネット上でも申込みが可能になれば参加が容易になる。JA伊勢では、天候の影響を受けるイベントが開催不可になると、以前は参加者一人ひとりに電話連絡していたが、LINEで連絡するようになって手間や連絡漏れの心配が減った。つまり、デジタルの活用によって、農協にとっても参加者にとっても、対面での取引や活動が行いやすくなる可能性があると考えられる。

(注5) 2023年度にNTTドコモが講師を務めたスマホ教室の受講者のうち、10,862人が回答したアンケートの結果。

(3) 課題

高齢者がスマホの利用をためらうのは、詐欺のリスク等セキュリティ面が心配だということが多い。根本的な解決策にはならないが、最近のスマホには指紋や顔など生体認証の機能やフィルタリング機能があること、セキュリティソフト等が活用できること、そうしたことも含めてスマホの安全な利用方法を教える教室があることを早い段階で伝えられるような仕掛けも必要になるだろう。

スマホ教室等によって高齢者のデジタル・デバイドを解消していくには時間がかかるうえに、渋谷区のような実証実験でも行わない限りは効果を可視化しにくい。スマホ教室未開催の地方公共団体や農協があるのは、携帯電話ショップとの地理的な遠さに加え、事前準備や当日進行のサポートにかける人手確保が難しいことも1つの要因ではないだろうか。そうしたケースでは、地方公共団体と農協などの民間組織が連携したり、不足する人手を補う方法を検討したりすることも必要になるだろう。各地で高齢者が高校生や大学生にスマホの使い方を聞ける相談会が開催されているというニュースが報じられているが(注6)、スマホの操作に長けている若い世代や、教室に通ううちにスマホの操作を習得した高齢者など、様々な人を巻き込んでいくことも検討できよう。

以上述べてきたことから、誰も取り残さないデジタル社会を達成するためには、人と人とのつながりを強化することが重要であることが分かる。

(注6) NHK NEWS WEB

<https://www3.nhk.or.jp/hiroshima-news/20240318/4000025363.html> (2024年7月1日最終アクセス)

<参考文献>

- ・井本千代香ほか(2023)「高齢者のスマートフォンの利用頻度と社会的交流人数との関連」『山口県立大学学術情報』第16号[大学院論集 通巻第24号]
- ・重頭ユカリ(2021)「農協における金融包摂の取組み—農協の移動店舗とスマートフォン教室—」『農林金融』10月号

- ・重頭ユカリ(2022)「JA伊勢のスマートフォン教室—地域のニーズに応えJAファンを増やす—」『農中総研 調査と情報』9月号
- ・渋谷区・KDDI・津田塾大学(2024)「渋谷区高齢者デジタルデバイス解消事業 研究成果報告書」https://files.city.shibuya.tokyo.jp/assets/12995aba8b194961be709ba879857f70/627bce1570e1479987c5a92ca7cd147e/dejideba_hokokusho_shosai_v3.pdf (2024年7月1日最終アクセス)
- ・総務省(2004)『平成16年版 情報通信白書』
- ・総務省(2011)『平成23年版 情報通信白書』
- ・総務省(2024)「自治体DX・情報化推進概要—令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査の取りまとめ結果—」https://www.soumu.go.jp/main_content/000944041.pdf (2024年7月1日最終アクセス)
- ・デジタル庁(2023)「デジタル社会の実現に向けた重点計画(統合版)」https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/5ecac8cc-50f1-4168-b989-2bcaabffe870/7c14ff91/20230609_policies_priority_outline_19.pdf (2024年7月1日最終アクセス)
- ・内閣府政府広報室(2023)「情報通信機器の利活用に関する世論調査」の概要」https://survey.gov-online.go.jp/hutai/r05/r05-it_kiki/gairyaku.pdf (2024年7月1日最終アクセス)
- ・原田光隆(2023)「デジタルデバイドの現状とその是正に向けた取組—行政サービスとの関連を中心に—」、国立国会図書館調査及び立法考査局編集『格差、分配、経済成長 統合調査報告書』
- ・溝端幹雄(2023a)「デジタル化政策を俯瞰する(1)「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の考え方などの大枠」大和総研2023年11月30日 https://www.dir.co.jp/report/research/economics/japan/20231130_024117.pdf (2024年7月1日最終アクセス)
- ・溝端幹雄(2023b)「デジタル化政策を俯瞰する(2)安全・安心の確保、データ連携で官民負担軽減・付加価値創出が狙い」大和総研2023年12月7日 https://www.dir.co.jp/report/research/economics/japan/20231207_024131.pdf (2024年7月1日最終アクセス)

(しげとう ゆかり)