

推薦調書（実装部門）（注1）

表彰区分	市（指定都市・中核市・施行時特例市等を除く。）	推薦都道府県	静岡県																																																																																																																																				
地方公共団体名	藤枝市																																																																																																																																						
取組名称	デジタルデバイドの解消に向けた「デジタル支援員」の設置																																																																																																																																						
連携自治体、企業、団体等	藤枝ICTコンソーシアム																																																																																																																																						
デジタルを活用した取組の概要（デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	（種類）（注2）	②	（左記が①の場合の分野）																																																																																																																																				
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>○藤枝市内13か所の公共施設で、デジタルツールの利用に関するサポート窓口を設置。デジタルに関する知識を持つ市民ワーカーが、スマートフォンの使い方やインターネットを利用した各種手続のサポートを行う。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>コロナ禍で市役所窓口の混雑解消が求められる中、藤枝市では行政手続等のオンライン化の推進や、スマートフォンアプリ等によるサービス提供を進めているが、高齢者など普段デジタルを使い慣れない人にとっては不安も大きい。藤枝市のめざすDX推進と並行して、デジタルデバイドの解消を図り、市役所窓口の混雑緩和を図っていくことを目的に、地区交流センター等市内13施設に「デジタル支援員」を配置する。</p> <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>○デジタルの利活用に不安のある高齢者層の市民に対し、デジタルツールの使い方をサポートすることで、デジタルデバイドの解消を図り、誰もが安心してデジタルを利用できるまちづくりを推進する。</p>																																																																																																																																						
デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）	<p>令和3年7月よりサポートをスタートし、令和3年度末までに約6,000件の相談があった（1日（4時間）あたりの平均件数：40.6件）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月</th> <th>日数</th> <th>ワーカー予約</th> <th>マイナンバーカード交付申請</th> <th>マイナンバーカード保険証利用申込</th> <th>マイナンバー予約申込</th> <th>市役所電子申請手続</th> <th>公共施設予約システム利用サポート</th> <th>スマートフォンの基礎的な使い方</th> <th>その他</th> <th>対応件数計</th> <th>1日あたり平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7月</td> <td>15</td> <td>43</td> <td>3</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>124</td> <td>54</td> <td>240</td> <td>16.0</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>17</td> <td>26</td> <td>5</td> <td>11</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>181</td> <td>197</td> <td>426</td> <td>25.1</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>18</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>22</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>275</td> <td>168</td> <td>482</td> <td>26.8</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>17</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>59</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>16</td> <td>458</td> <td>446</td> <td>993</td> <td>58.4</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>29</td> <td>44</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>60</td> <td>401</td> <td>369</td> <td>904</td> <td>60.3</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>16</td> <td>0</td> <td>17</td> <td>38</td> <td>12</td> <td>0</td> <td>105</td> <td>395</td> <td>308</td> <td>875</td> <td>54.7</td> </tr> <tr> <td>1月</td> <td>16</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>30</td> <td>36</td> <td>0</td> <td>60</td> <td>319</td> <td>190</td> <td>646</td> <td>40.4</td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td>14</td> <td>38</td> <td>14</td> <td>35</td> <td>31</td> <td>0</td> <td>42</td> <td>337</td> <td>158</td> <td>655</td> <td>46.8</td> </tr> <tr> <td>3月</td> <td>19</td> <td>9</td> <td>3</td> <td>37</td> <td>48</td> <td>0</td> <td>36</td> <td>439</td> <td>168</td> <td>740</td> <td>38.9</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>147</td> <td>132</td> <td>87</td> <td>283</td> <td>152</td> <td>0</td> <td>320</td> <td>2,929</td> <td>2,058</td> <td>5,961</td> <td>40.6</td> </tr> </tbody> </table>			月	日数	ワーカー予約	マイナンバーカード交付申請	マイナンバーカード保険証利用申込	マイナンバー予約申込	市役所電子申請手続	公共施設予約システム利用サポート	スマートフォンの基礎的な使い方	その他	対応件数計	1日あたり平均	7月	15	43	3	7	8	0	1	124	54	240	16.0	8月	17	26	5	11	6	0	0	181	197	426	25.1	9月	18	10	1	22	6	0	0	275	168	482	26.8	10月	17	0	10	59	4	0	16	458	446	993	58.4	11月	15	0	29	44	1	0	60	401	369	904	60.3	12月	16	0	17	38	12	0	105	395	308	875	54.7	1月	16	6	5	30	36	0	60	319	190	646	40.4	2月	14	38	14	35	31	0	42	337	158	655	46.8	3月	19	9	3	37	48	0	36	439	168	740	38.9	計	147	132	87	283	152	0	320	2,929	2,058	5,961	40.6
月	日数	ワーカー予約	マイナンバーカード交付申請	マイナンバーカード保険証利用申込	マイナンバー予約申込	市役所電子申請手続	公共施設予約システム利用サポート	スマートフォンの基礎的な使い方	その他	対応件数計	1日あたり平均																																																																																																																												
7月	15	43	3	7	8	0	1	124	54	240	16.0																																																																																																																												
8月	17	26	5	11	6	0	0	181	197	426	25.1																																																																																																																												
9月	18	10	1	22	6	0	0	275	168	482	26.8																																																																																																																												
10月	17	0	10	59	4	0	16	458	446	993	58.4																																																																																																																												
11月	15	0	29	44	1	0	60	401	369	904	60.3																																																																																																																												
12月	16	0	17	38	12	0	105	395	308	875	54.7																																																																																																																												
1月	16	6	5	30	36	0	60	319	190	646	40.4																																																																																																																												
2月	14	38	14	35	31	0	42	337	158	655	46.8																																																																																																																												
3月	19	9	3	37	48	0	36	439	168	740	38.9																																																																																																																												
計	147	132	87	283	152	0	320	2,929	2,058	5,961	40.6																																																																																																																												

<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・藤枝市では、平成29年より、産学官の連携による「藤枝ICTコンソーシアム」を設置し、ICT活用に精通した人材の育成と、育成した人材（市民ランサー）によるクラウドソーシング事業に取り組んできた。</li> <li>・本事業の実施にあたっては、「藤枝ICTコンソーシアム」で育成した市民ランサーを支援員として活用し、市民の相互的な支援によるデジタルデバイス対策を実施している。</li> <li>・市役所の各部局で実施する各種施策と連携。市が新たに開始するサービスや新規提供アプリへの対応を随時拡大。</li> <li>・当初は市内13か所の公共施設でサポートを実施していたが、より身近で相談しやすい体制づくりを構築するため、市内郵便局（3局）及び市内金融機関（島田掛川信用金庫 3支店）との協働によりサポート体制の拡大を図っている。</li> </ul>
<p>今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナ臨時交付金を活用し、地域公共施設での相談事業を実施。</li> <li>・あわせて市内郵便局・金融機関・携帯ショップ等への事業拡大を予定。</li> </ul>

注1： 行や列の追加は行わないでください。行や列を拡大していただくのは差し支えありませんが、最大2ページ以内で作成をお願いします。

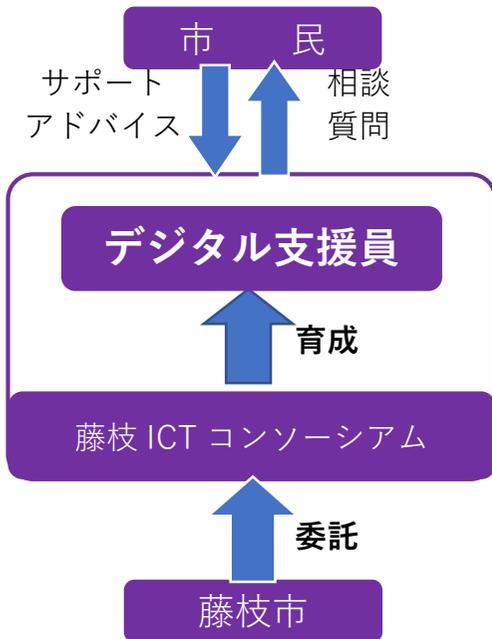
注2： 以下の①または②のいずれかを選択

- ① 域内市町村の取組で、デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。  
（・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災）
- ② 域内市町村の取組で、高齢者、障害者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。

## 「デジタルデバイド解消に向けた「デジタル支援員」の設置」概要図

藤枝市では行政手続等のオンライン化の推進や、スマートフォンアプリ等によるサービス提供を進めているが、高齢者など普段デジタルを使い慣れない人にとっては不安も大きい。  
地区交流センター等市内13施設に「デジタル支援窓口」を配置し、デジタルに関する知識を持つ市民ワーカーが、スマートフォンの使い方やインターネットを利用した各種手続のサポートを行くことにより、藤枝市のめざすDX推進と並行して、デジタルデバイドの解消を図り、市役所窓口の混雑緩和を図っていく。

### 【実施方法（役割分担）】



市内13か所の公共施設を  
週1回（9:00～13:00）巡回



### 【取扱業務】

- マイナンバーカード関係
  - ・カード交付申請
  - ・マイナポイント
  - ・健康保険証、公金受取口座
- 新型コロナ対応
  - ・ワクチン接種予約
  - ・接種証明書
- 藤枝市関係業務
  - ・各種アプリの登録
  - ・電子申請サポート
- スマートフォンの利用方法 など