

令和5年度 第2回 埼玉県社会教育委員会議 会議録

1 日 時 令和5年10月31日（火）15：10～16：40

2 会 場 知事公館中会議室（WEB併用）

3 出席した委員 （14人）

（会場）

佐藤 昌史委員、寺田 竹雄委員、加藤 美幸委員、久保木則子委員、
鈴木 正人委員、長谷川光男委員、前原 辰信委員、矢作 修一委員、
山本 和人委員

（WEB）

林 俊幸委員、山田真奈美委員、平野 正美委員、渡辺 美穂委員、
大西麗衣子委員

4 欠席した委員 （5人）

中島 晴美委員、前川 康恵委員、柿沼 光夫委員、田中 太一委員、
廣澤 健一委員

5 議事の経過

（1）議長の開会宣言

（2）会議の公開・非公開

議長が会議の公開・非公開を委員に諮り、公開とする。

傍聴者なし

（3）会議録署名委員の指名

議長から寺田竹雄委員と林俊幸委員が指名された。

（4）議題及び経過

ア 議題

○ デジタルデバイドの解消について

イ 経過

(議題1) デジタルデバイドの解消について
事務局より説明

議長

事務局から説明があった資料の中で、スマートフォンの所有率は高いと見ることができるのではないかと考える。そのため、本会議ではソフト面のサポートとして考えるがよろしいか。

(全員賛成)

それでは、公民館では34市町でデジタルデバイドの解消に向けた事業を実施しているということであったが、補足があれば説明いただきたい。

山田委員

上里町の公民館は中央公民館以外に5館あり、半分以上でスマホ講座を実施している。主に春と秋に実施しているが、3回シリーズの講座は人気があり、1回限りの講座の場合は定員に満たないこともある。おそらくレベルアップをするには1回では足りないからであろう。3回講座では、1回目で入門内容(カメラ、メッセージ、音声アシスト)、2回目でLINEの使い方、3回目でキャッシュレス決済について学ぶ。

また、公民館ではQRコードを使ってフォトコンテストの募集や防災情報の取り込み方などに活用しているが、講座の参加者にはそういったところにもチャレンジしてもらっている。また、ネットスーパーの利用方法なども取り入れることを検討していきたいと考えている。

事務局

説明の補足をする、あくまで市町村のホームページに掲載されている情報に限定されるが、規模の大きい市では担当課や公民館で多くのスマートフォンに関する講座を実施していたという印象である。

前原委員

上里町の状況について3点質問する。1点目はこういった事業をどのように周知しているか。2点目は上里町の人口規模について。3点目は講座に参加した人数について教えてほしい。

山田委員

1点目について、公民館だよりと町の広報紙及びホームページで周知している。2点目について、町の人口は約3万人である。3点目について、各回定員を15人と定めている公民館が多い。

議長

他に各団体の状況などについても紹介してほしい。

加藤委員

これまで、家庭教育振興協議会では年2回の研修会を会場に集まって実施してきた。しかし、新型コロナウイルスの流行により予定していた研修ができなくなった。そこで、予定していた研修の代わりにZoomの操作方法の研修を実施した。そのときに培った技術により、現在ではハイブリッドで研修を実施できている。会場から離れた場所に住んでいる方からは大変好評である。

また、メイあさかセンターというNPOに関わっているが、ここでは年配の方を対象に1回300円でスマホ講座を実施しており、それぞれの個人に応じたスマホに関する困りごとを解決する取組をしている。

渡辺委員

先ほどの追加で上里町のことを2点質問する。1点目は参加者の年齢構成である。2点目は講座が終わった後に参加者同士のつながりづくりをどうしているかである。

山田委員

1点目について、70代くらいの参加者が多い印象である。2点目について、公民館側から特につながりづくりをするための働きかけはしていない。

議長

このような事業が県内で広まっていくといいと思うが、そのために県ではどのような支援ができるか意見をいただきたい。

長谷川
委員

上里町のことに戻って恐縮であるがお聞きする。3回の講座の中では、参加者の技術的な差や興味の差が生じるのではないかと思うが、それについてはどのように対応しているか。

山田委員

講師を務める携帯電話会社の無料講座が各種あるので、興味のある方にはそちらを紹介している。

議長

市町村では多くの取組をしているので、県から紹介するのが良いのではないか。

続いて、Webコンシェルジュについて補足をいただきたい。

寺田委員

前回もお伝えしたとおり、Webコンシェルジュを置くということは大きい市ならそれぞれ独自で養成から配置までできると考えるが、小さい市町であると難しい。県がWebコンシェルジュを養成すると良いのではないか。派遣をするには相当の人数が必要となるので、養成していくことが大切である。

なお、杉戸町では社会福祉協議会が日本工業大学の情報メディア工学科と連携し「スマホ・パソコンなんでも相談会」を実施している。通年ではないが、平日の週3日利用できることからリピーターも多いと聞く。相談者はパソコンよりも圧倒的にスマホの相談だと聞いた。また、障害者にも対応しているようである。

このような相談はできればいつでも対応できることが理想であるが、週に1回できれば週2回以上であれば安心である。

事務局

船橋市の事例について補足させていただく。昨年度、当課が主催した研修会で船橋市の職員に事例発表いただいた内容からデジタルデバイド解消に向けた事業について説明する。

船橋市では、ソフトバンク社によるスマホ講座を定期的を実施しているほか、公民館職員が「スマホコンシェルジュ」として公民館に来館した市民に直接スマートフォンの操作を教えている。今年度からは全館で対応しているようである。操作を教える際の特徴として、職員はスマートフォンを原則として触らないようにしている。聞かれたことに対して導くようにはしても、操作や意思決定は市民が行うようにしている。

昨年度からは「市民コンシェルジュ」養成講座を実施し、デジタルデバイド解消に向けて市民がコンシェルジュ役を担う取組をしている。

議長

これまでの話を聞く限り、Webコンシェルジュが市町村に配置されるとデジタルデバイド解消に向けて大変効果的だと考える。意見等いかがか。

佐藤委員

船橋市の事例のように、職員が原則として利用者のスマートフォンを触らないということは大切なことだと考える。スマートフォンでの相談内容をイメージすると、LINEであったり、IDやパスワードのことであったりと個人情報に触れることも多いことが考えられる。悪意を

もった職員が良からぬ方向に操作してしまうということが無いとは言いきれないため、実施するとなった場合はガイドラインを定める必要があると感じた。各携帯電話会社はスマートフォンの普及に努めているため、連携すると良いと考える。公民館職員の誰もがスマートフォンを教えることができる訳ではない。

久保木
委員 所得が低い世帯では家庭にWi-Fiが無い可能性があると考え、そのようなデータは無い。Wi-Fiが無い家庭だとスマートフォンを使いにくい可能性がある。

事務局 手元にはないので後ほど調べる。

大西委員 これまでの意見の中では高齢者のデジタルデバインドについて述べている方が多いようである。そこで、現在の高齢者とこれからの高齢者への支援に分けて考えるのが良いのではないかと。

これから高齢者となる方は現在働いている方も多く、それぞれ必要な講座を行うというのも学習機会の提供の在り方の一つである。

渡辺委員 社会教育の発想で考えると、スマホ講座を携帯電話会社とタイアップし、教育内容とスマートフォンの使用をリンクさせるという方法もある。また、講座等の申込みの段階からスマートフォンの利用への学びの一つということも考えられる。

加藤委員 Webコンシェルジュは県民にとって身近な場所にいないと活用しづらい。そのため、公民館に一人配置するくらいが理想的である。例えば、公民館利用者は学習に対して前向きの方も多いため、そういった方をコンシェルジュとして養成して担ってもらえるのが良いのではないかと。ただし、情報に対して不安を持っている方も多いため、情報リテラシーについて研修する必要がある。

また、例として歴史散策の講座の中で歩数計や写真撮影など、スマートフォンを意図的に活用するようなことがあると楽しく学べるのではないかと。

寺田委員 まずは、県内で先行的な事例を作りそれを周知すると良い。実際には公民館が企業と連携して実施することとなるだろう。市町村が内容

や人数などのイメージを持てるよう、県から何か示せると良いと考える。

前原委員 県民にとって公民館よりも更に身近である自治会にコンシェルジュが出前講座のような形で出向いてくれるとさらにハードルが下がり、気軽に学べるのではないか。

林委員 Webコンシェルジュの取組は良いと考える。裾野を広げるために、最初は企業が実施し、それを次第に市民が実施するような流れになると良いのではないか。その一方で、危険も潜んでいることからリテラシー向上への研修等が必須だと考える。

平野委員 民間にはスマートフォンに詳しい人が沢山いる。若い人に限らずスマートフォンやICTの知識を持っている。情報リテラシーについてしっかりと研修を受けてもらい担い手となってもらうと良い。

スマートフォンの技術は日進月歩であり、若い人を含めてどの年代でも使い方がわからなくなるということはあるため、相談窓口があると良い。

なお、若い人ほどデジタルネイティブであることからネットリテラシーは意外とある。年長者の方がうっかりミスをするということが多いのではないか。そういった意味で、幅広く学びがどこでもできるのは良い取組だと考える。

議長 やはり、各委員からの意見からもコンシェルジュのような人材は必要であると感じる。実際のところ、スマートフォンを持たない方はお金がないというよりも通常の携帯電話で用が足りるため必要感を感じないということなのであろう。もちろんスマートフォンを持つことを強いることはできないが、スマートフォンがあることによってできることも増えるため、デジタルへの警戒心とか恐怖心を解消するために、何か意見はあるか。

寺田委員 スマートフォンを使わない人には良さがわからない。体験することが大切だと考える。歩数計や料理レシピのアプリケーションなど体験型のものを企業とタイアップするのも良いのではないか。

久保木委員　やはり、インターネットやLINEなど機械でのつながりに抵抗があるなどでスマートフォンをどうしても持ちたくないという人はいると思う。しかし、今は公共施設の予約や買い物をする際の割引サービスにスマートフォンが必要なことも多いのも現実である。スマートフォンが当たり前という社会になりつつあり、そのような中でどうしたら良いかと考えると難しい。

議長　まずは体験するというのは良い方法である。実際にコンシェルジュを置くとなると難しいということもあるだろうが、スマートフォンやパソコンの専門的なことを教えるだけでなく、デジタルの普及員という役割も持ってもらえると良いのではないか。

副議長　スマートフォンを使ったキャッシュレス決済は現金で買い物するよりも圧倒的に安くお得であり、スマートフォンを持ってもらうきっかけになると考える。ポイントもたまるため、先日も半額以下で買い物することができた。こういうこともコンシェルジュを通して上の世代の県民に伝えてもらおうと良い。

久保木委員　一方で、通信障害等で携帯電話会社の回線全てが使用できなくなるような事態も起こる。スマートフォンを全面的に信用して頼ったときの危険性についての側面も忘れてはいけない。

副議長　それはもっともである。緊急時への備えはしておく必要がある。上手に使い分けながらリスクへの回避はしていかなければならない。

佐藤委員　スマートフォンを使ってみたいと思ってもらうためには、スマートフォンでできることを知ってもらうことが使用するきっかけとなるのではないか。しかし、県民全員が使える訳ではない。障害者もいる。

なお、携帯電話会社によってサービス内容や費用がかなり異なる。利用する県民からはそのような情報も欲しがることが予想できるが、公民館職員を含む行政の立場ではそのような対応が難しいため、養成したボランティアの方が対応するのであればそのような相談に乗ることができる。

議長　ところで、前回の会議ではスマートフォン講座をテレビ番組にでき

ないかという意見が出ていたが、この点についてはいかがか。

寺田委員

Eテレでは今年の4月からスマホ講座の番組が8回と総集編の1回という構成で放送された。とてもわかりやすかった。放送の中では、AndroidもiPhoneも両方扱っている。こういったものは商売ではなく、中立でないといけない。コンシェルジュにも同じようにしてほしいと感じた。

議長

先ほど、スマートフォン講座の開催について、公民館だよりを通じて周知しているという話があった。各市町村で実施する際には様々なメディアを活用しているものと思われる。しかし、例えばスマートフォンを使用していない人には、スマートフォンを活用しないと情報を得ることができないメディアでは情報を受け取ることができない。届けたい人に届けられる方法を考えることが必要である。

前原委員

届けたい人に届かないということに同感である。自治会の中でも会合に出てこなかったり、掃除にも出てこなかったりで苦勞されているというような話を聞く。そのような中で、行政と高齢者をつなぐ民生委員・児童委員にも協力してもらおうという方法もあるのではないか。対象者の家庭への訪問もしているため、民生委員・児童委員協議会の中でデジタルデバイドについての話題を取り上げてもらうことにより、家庭訪問をした際にサポートしてもらおうということができるのではないか。民生児童委員の方はコミュニケーション能力が高い方も多い。

事務局

先ほど、大学生と連携して相談会を実施している例があった。そこで2名の委員にお伺いしたい。まず、子ども会の中でジュニアリーダーやユースリーダーがいると思うが、そのような方が担い手になる可能性があるか。次に、大学生も同様に担い手になる可能性はあるか。

林委員

子ども会のジュニアリーダーは中高生が対象、ユースリーダーは高校を卒業してから30代くらいまでの方が対象である。デジタルに強い人も多い。ネット等の利用の仕方を見る限り力を発揮する機会があれば励みになるかもしれない。

副議長

小学生では難しいかもしれないが、中学生であればスマートフォンの操作にも詳しく、地域に貢献できる喜びとなるのではないか。

大西委員

個人的な見解であるが、大学生は授業、サークル活動、アルバイト等で精一杯と考えられる。そのため、地域の担い手になってもらいたいのであれば、大学生の状況に応じた参加方法等を考えなければ難しいと考える。

議長

他に無いか。無ければ会議は以上とする。