



## デジタル化に対する期待と不安

本年度実施した「都城市市民意識調査（ふれあいアンケート）」。約60の設問の中から、デジタル化に関する2つの回答結果を紹介します。

**Q デジタル化が進むにあたり、市役所に期待することは何ですか。**  
(複数回答 上位6項目)

行政手続きの簡素化	55.0%
市民サービスの向上	47.4%
地域産業の活性化	14.4%
キャッシュレスの推進	13.2%
教育分野のデジタル化	13.2%
分からない	11.6%

**Q デジタル化が進むにあたり、不安に思うことは何ですか。**  
(複数回答 上位6項目)

個人情報やプライバシー保護	66.2%
デジタル機器（技術）への適応	41.6%
人との触れ合いが無くなる	19.6%
分からない	7.4%
特になし	6.8%
その他	2.6%



特集  
SPECIAL FEATURE

# デジタルに触れてみませんか



**デジタル社会と聞いて、どのような社会を想像しますか**

国によると、デジタル社会とは、デジタルの活用で一人一人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と定義されています。デジタル技術に長けた一握りの人のみが、その恩恵を受ける社会ではありません。

このデジタル社会の形成に向けた考え方が、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」という言葉で表されています。

### デジタル化への期待とともに不安の声

市では、令和元年に「デジタル化推進宣言」を行い、同3年度にはデジタル統括本部を設置。全庁的な推進体制により産学官で連携しながら、デジタル化による市民サービスの向上に取り組みんでいます。本年度の市民意識調査では、行政手続きの簡素化や市

民サービスの向上など、デジタル化の推進に期待する回答が数多くありました。

一方で、個人情報やプライバシー保護、デジタル機器（技術）への対応などについて、不安に思う声もありました。

### デジタル化への不安を取り除く

国が定義するように、デジタル社会とは、一人一人の幸せが実現できる社会です。無機質で非人間的な社会ではありません。

本特集では、デジタル社会への期待を込めて、専門家などの話を交えながら市内で行われている取り組みを紹介します。

デジタル化を不安に思ったり、恐れたりする気持ちを取り除きたい。さらには、デジタルを身近に感じてもらいたい。デジタルに触れてもらいたい。そんな想いを込めて記事作成に取り組みました。

◎問い合わせ  
デジタル統括課

☎ 23-2156

## 時代を先取りする 86歳の現役プログラマー

シニア世代こそ、デジタルに親しんでほしい

「スマートフォンは難しいから使わない」という高齢者の皆さんに、「人生100年時代の今だからこそ、高齢者もデジタル技術などを学ぶことが必要」と訴える若宮さん。

国のオンライン会議などに頻繁に参加する若宮さんでも、システムの使いづらさなどデジタルに壁を感じることもしばしば。その際、詳しい人に質問するとともに、検索したり動画で確認したりと、物事を簡単に調べられるデジタルの特性を活かすことが大事だと言います。

今では、音声に対応するスマホだけでなく、AI（人工知能）スピーカーなど声だけで日常生活を支える機器も一般化しています。自立した生活を営むとともに、災害時などに命を守る術としても、デジタルは恩恵をもたらしてく

れます。「シニア世代こそ、デジタルに親しんでほしい」と若宮さんは力を込めました。

つまずいて当たり前前、好奇心さえあればいい

高齢者が遊べるゲームがほしいという思いから、スマホのゲームアプリをプログラミングした若宮さん。買い物にしても、今はインターネットで高齢者の趣向に合ったものが購入できる環境が整っていると話します。

「タッチタイピングなどできなくてもいい、好奇心さえあればいいですよ」と目を輝かせる若宮さんは、若々しさにあふれていました。

### プロフィール

#### 若宮 正子さん

昭和10年、東京生まれ。定年退職後、パソコンを購入。パソコン通信から始まり、81歳のときにスマホゲームのプログラミングを手掛け「世界最高齢のプログラマー」と称される。現在は、IT伝道師として世界を股にかけて活躍中。



# デジタルの 専門家に聞く

池田市長とともに「デジタル社会構想会議」など政この縁からインタビューの機会に恵まれました。また、社担当部長と総務省地域情報化アドバイザーも務めきい個人情報保護・セキュリティについて、デジタル

府のデジタル関連会議の構成員を務める若宮正子さん。今回は、本市にデジタル専門人材を派遣する株式会社NTTドコモ九州支る本市職員が対談するとともに、市民の皆さんの不安の声が大庁広報戦略チームに話を聞きました。

## 官民協創で進めるデジタル化

デジタルでつながる人と人

**佐藤** 本市の市民意識調査によると、デジタル化によって「人との触れ合いがなくなる」ことに不安を感じる人がいました。

**百田** デジタルには冷たいイ

メージがありますが、実際はそうではありません。デジタル技術の活用で、場所や時間にとらわれずにコミュニケーションを深めることができます。

※協創とは、多様なパートナーとの協力により、新たな価値を創造すること



都城市  
総合政策部デジタル統括課  
副主幹  
総務省地域情報化アドバイザー  
さとう ひろのり  
佐藤 泰格

株式会社NTTドコモ九州支社  
法人営業部  
ICTビジネスデザイン担当部長  
企画担当部長兼務  
ももた たけひろ  
百田 武大さん

デジタルで地域課題を解決

多々見受けられます。  
**百田** 希薄化する人間関係を再構築する一助になっていきますね。

**佐藤** デジタル化の進展により、未来はどう変わりますか。

**百田** 5Gの普及に伴う高速・大容量通信によって、医療や交通など地域が抱える課題の解決が期待されます。また、地方にいながらも利便性の高い生活が実現します。  
**佐藤** 人口減少が進む本市にとってもデジタル化は必要不

可欠ですね。このことは、農業分野など一次産業でも期待できますか。  
**百田** 農業分野では省力化とともに熟練農家の知識・技能の伝承や気象データの確認が可能になるなど、貴重な技術や情報をみんなで活用できる取り組みを進めています。  
**佐藤** 行政だけではデジタル化を進めることはできません。今後とも、住民サービス向上につながる取り組みのため、官民協創をお願いします。  
**百田** 私たちも自治体など、地域の皆さんとのパートナーシップを大事にしていきたいと考えています。

## 教えて、デジタル庁!

～個人情報保護やセキュリティ～

デジタル社会のインフラであるマイナンバーカード。そのICチップには、住所・氏名・生年月日・性別などの必要最低限の情報のみ記録されていて、税や年金、預金残高などのプライバシー性の高い個人情報は記録されていません。

マイナンバーカードを利用するには顔写真や暗証番号での本人確認が必要で、不正に情報を読み取ろうとした場合にはチップが壊れる仕組みになっています。また、マイナンバー制度は、個人情報を一元管理するものではなく、年金は年金事務所、地方税は市区町村といったように、分散管理の方法をとっています。

このように個人情報保護やセキュリティについてシステム面、制度面の両面から安全対策がなされています。安心して利用ください。

デジタル庁広報戦略チーム  
(マイナンバー制度担当)



# 広がる つながる デジタル

市内の高校や企業、社会福祉法人、農家など、皆さんの生活に関係するさまざまなところにデジタル化は広がっています。

本市と都城商業高校は、デジタル関連事業に係る連携協定を締結。教育分野におけるデジタル化を模索しています。この他、本市は、IT企業のシフトプラス(株)などと高齢者向けデジタル活用支援に取り組んでいます。

また、農業分野ではスマート農業による効率化が進み、介護分野でもデジタル化によるサービス向上が図られています。

## 若者の力を今ここに

都城商業高校では、時代の流れに即した人材を育成するため、デジタル化にいち早く取り組んでいます。

本市と同校は、10月にデジタル事業の連携協定を締結。「地域デジタル人材の育成」「マイナンバーカード普及促進」「地域社会のデジタル化支援」「オープンデータの活用」などに連携して取り組むことにしました。



### 聞くことから始める

「高齢者などのデジタル活用の手助けをしたいとの思い」で始まった都城商業高校の取り組み。生徒らが、祖父母からスマートフォンやインターネットなどのデジタルツールについて困りごとを聞き取りました。

### おじいちゃんおばあちゃんを支えたい

具体的に自分の祖父母に話を聞いてみた生徒たち。「そもそもスマホの設定が分からなかった」「機能がたくさんありすぎてどうしたら良いか分からなかった」と話す祖父母を見て、自分たちもできることを探り始めました。

### 最初の一步が踏み出せない

生徒らがヒアリングした中で、祖父母が、スマホなどをあきらめてしまっている部分がある一方、簡単に自宅にいなから買える物できるネットショッピングや、行きたいところまで道順を導いてくれる地図アプリなど、生活を

を便利にする機能には興味を持っていくことがわかりました。ヒアリング前は、「祖父母がこんなことを考えているなんて全く知らなかった」と生徒らは驚きの表情を見せます。

### 孫世代の底力

ヒアリングを受け、困っている祖父母に声を掛ける必要性を感じた生徒たち。一步を踏み出してもらうためにも、祖父母が聞きやすい自分たち孫世代ができることをやろうと考えています。

ただし、全部やってあげるのではなく、そばでサポートしながら一歩ずつ進んでいくことが重要だと感じています。

### 困りごとの解決へ

生徒らがヒアリングしたデータをAIツールで分析。傾向をつかみ、課題を見つけて、本市のアドバイザーを受けながら対応策を検討していきます。

対応策を受けて、本市はデジタル活用支援に活かしていきます。



# デジタルが生み出す

## 「食」を支える農業



特別養護老人ホーム「ほほえみの園」(丸谷町)  
AI車いす利用者と施設職員

## みんなに優しい介護

市内の介護現場でも進んでいるデジタル化。全国でもデジタル化のトップランナーとして知られる社会福祉法人スマイリング・パーク(牟田町)の取り組みを紹介いたします。

### 会話でAIが目的地へ

同法人が運営する特別養護老人ホーム「ほほえみの園」は、AI(人工知能)や赤外線測位システムを搭載したAI車いすを2020年から導入しています。今まで、足の不自由な利用者が移動する際、職員に声掛けして移動していましたが、遠慮して言い出せないケースもありました。そこで、AI車いすを導入。利用者が移動先を告げると、目的地まで自動で連れて行ってくれます。

### あふれる笑顔 デジタルは介護も支える

AI車いす利用者の福留ハツ子さんは、「気兼ねなく移動できてうれしい」と喜びの声を上げます。デジタル化は、デジタルを遠く感じていた高齢者の生活も支えています。人口減少が進む中、デジタル化は、介護が必要となった人も、いつまでも生き生きと暮らすための大きな一助となっています。

ロボット技術やICTを活用するスマート農業。市内では、大規模経営体だけでなく農家にも導入が進んでいます。

### 農家の挑戦

農業にデジタル技術を取り入れたスマート農業を実践する大浦伸一郎さん(太郎坊町)。ビニールハウスには、県内にも数える程度にしか導入例のない、二酸化炭素や日射量、気温などを同時制御する統合環境制御装置が導入されています。この装置によって、今まで別々に制御していた機器を連動して管理することに成功。初年度は前年度比2割増のキュウリを収穫することができました。

### 農業の裾野が広がる

大浦さんは、「農家でもデジタル化を取り入れ、作業の効率化や収量アップを図ることができる」と笑顔を見せます。現在は、若手農家などを集めて、勉強会の講師を務めている大浦さん。「スマート農業で農業の裾野が広がり、皆さんの食を支えていければうれしい」と笑顔で話してくれました。



## 市民の求める声 行政手続きの簡素化

本市は、全国トップクラスの普及率を誇るマイナンバーカードを生かして、行政手続きのオンライン化にいち早く取り組んでいます。

### 市民の声から広がる デジタル化

市民意識調査に数多く寄せられた「デジタル化が進むにあたって市役所に期待すること」の質問の回答に、行政手続きの簡素化があります。

以前より、子育て世代の市民から、「児童手当の現況届などに関する手続きを簡素化してほしい」といった声が寄せられていました。

そこで本市は、オンライン上で本人確認できるマイナンバーカードを活用したオンライン申請を導入。国のマイナポータルを利用して自宅で約5分で手続きを完了することができるようになりました。

### 将来、市役所への来庁が不要に

現在、本市は、保育施設の申し込みや介護に関する手続き、就労証明書など、約30種類の手続きをオンライン化。コロナ禍の三密防止にも役立っています。各種証明書をコンビニなどで取得できるコンビニ交付や、子育て世代活動支援センターでの入退館システムの導入、簡易な入所が可能となる避難所管理システムなど、さまざまな場面でデジタル化を進めています。

このほか、マイナンバーカードを活用し、死亡に伴う窓口での各種手続きを簡素化するおくやみ窓口を設置しています。

このような取り組みにより、市民サービスのさらなる向上を図り、将来的に市役所への来庁が不要になる社会を目指しています。





## 取材を終えて

### デジタルに触れてみませんか

デジタル化にはさまざまな論点がありますが、今回は、デジタルを身近に感じてもらうことを主眼に特集を組みました。

専門家や市内での先進的な取り組み、デジタルを意欲的に学ぶ市民の皆さんと接することができた本取材。

デジタル技術によって、加速度的に利便性が高まる時代を私たちは生きていることを改めて実感しました。

このことは、今後、人口減少による人手不足などを補うための「省力化」と「自動化」が進められていく中、ますます顕著になっていくでしょう。

技術の進歩によって、働き方や生活が一変する時代を生きていくためには、新しい価値観を柔軟に取り入れていく必要があります。そのための第一歩の一つが、デジタルを身近に感じること、触れてみることに思っています。

皆さん、目の前には新しい世界が広がっています。まずは最初の一步を踏み出してみませんか。



市では「デジタル活用の支援を重要な課題」と位置づけ、令和2年度からスマートフォンやマイナンバーカードの便利な使い方などの講習会を開催しています。今回は、講習会の参加者やスタッフの皆さんから話を聞きました。

# 誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化

「講習会に参加したきっかけを教えてください。」

**今村** 市がスマートフォンのアプリで使える地域通貨を発行したことなどから関心が高まりました。コンビニなどで、小銭を出すこともなく買い物する人を見て「うらやましく思っていました。」

**荒竹** スマホなどのデジタル機器は難しいイメージで、どこまで習得できるか不安もありました。しかし、家に閉じこもっているようでは駄目だと思い、子どもの後押しもあって参加しました。

**末吉** 私はガラケーを使っていたのですが、時代の流れを感じてスマホに買い換えました。ただ、周囲に使い方を教えてくれる人もいなかったので、市がこういった講習会を開催してくれたことに感謝しています。

「今年度の講習会は当初全10回の予定でしたが、皆さんに好評だったため、回が追加されました。これまで講習会で学んだ中で印象に残っていることはありますか。」

**今村** 孫と会えなくて寂しいんを対象にしたパソコン教室でボランティアスタッフとして活動していて、この講習会でも参加者の皆さんと触れ合えることを楽しく感じています。

特に、新しいことに興味を示す人たちと接することで私自身も刺激を受けます。

**橋之口** 参加者の皆さんと接して、それぞれさまざまな思いで参加していることが分かりました。デジタルに関心が高い人、友だち同士で楽しく参加している人、取り残されたくない思いで参加している人などさまざまです。ただ、大切なことは、デジタルを楽しんでもらうこと。そして、

思いをしている人にスマホのテレビ電話を勧めたいと思いました。コロナ禍で遠方に住む家族と長い間会っていない人もいますが、スマホのテレビ電話なら顔を見ながら会話ができますよね。

**荒竹** 分からないことは、スタッフの皆さんが個別に丁寧に教えてくれます。忘れることもありますが、一つずつ積み重ねています。

**末吉** マイナンバーカードがあれば、コンビニなどで証明書が簡単に発行できることに驚きました。

「運営側の皆さんは、どう考えていますか。」

**温水** 昨年度から携わっています。全国に先駆けて、講習会などの取り組みを実施できることは、行政や民間企業、高等教育機関など、産学官連携の体制が整っているからだと思います。

私たちがIT企業としても、市民の皆さんがデジタルに関心を示してくれることをうれしく思います。

**デジタル活用支援講習会では、こんなことを学んでいます**

- 安心・安全なスマートフォンの使い方
- 地図アプリやLINEなどSNSの使い方
- マイナンバーカードを使った証明書のコンビニ交付体験
- オンライン申請(マイナポータル)のやり方
- キャッシュレス決済や、オンライン会議体験
- AIスピーカーなどデジタル機器の紹介

※今年度は9月から12月にかけて開催しました。来年度も開催を検討していますので、決定次第お知らせします

受講生  
今村勝さん

デジタルは遠方に住む家族とつないでくれます。

受講生  
荒竹ケキさん

分からないことは、個別に丁寧に教えてもらっています。

受講生  
末吉美保子さん

最初は言葉も分からず、カタカナばかりで不安が大きかった。

スタッフ  
温水真義さん  
ソフトハウス株式会社

全国に先駆けた取り組みを実施できることは誇らしい。

アシスタント  
下鶴裕世さん  
専門学校生

参加者の皆さんから私も刺激を受けています。

講師  
橋之口幸弘さん  
株式会社ケイティ商事

忘れたときは遠慮なく何でも聞いてもらいたい。

