

総 括 調 査 票

調査事案名	(5) デジタル活用支援推進事業			調査対象 予算額	令和4年度：1,670百万円 (参考 令和5年度：-)		
府省名	総務省	会計	一般会計	項	情報通信技術高度利活用推進費	調査主体	共同
組織	総務本省			目	情報通信利用促進支援事業費補助金ほか	取りまとめ財務局	(関東財務局)

①調査事案の概要

【事業の概要】

本事業は、高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、オンラインによる行政手続やサービスのスマートフォンでの利用方法等に関する講習会等を実施する団体（以下「事業実施団体」という。）に対して、執行団体を通じその活動に要する経費に対して間接補助を実施するものである。

講習会については、携帯キャリアのように全国に拠点を有している事業実施団体が携帯ショップ等で行う全国展開型と、企業や社会福祉協議会等の団体が地方公共団体と連携して公共的な場所で実施する地域連携型の2種類がある。また、講習会等でカバーすることが難しい地域は講師派遣により支援を行う。

<補助対象経費> 講習会等を実施する間接事業者における運営費（人件費、委託費、その他諸経費）

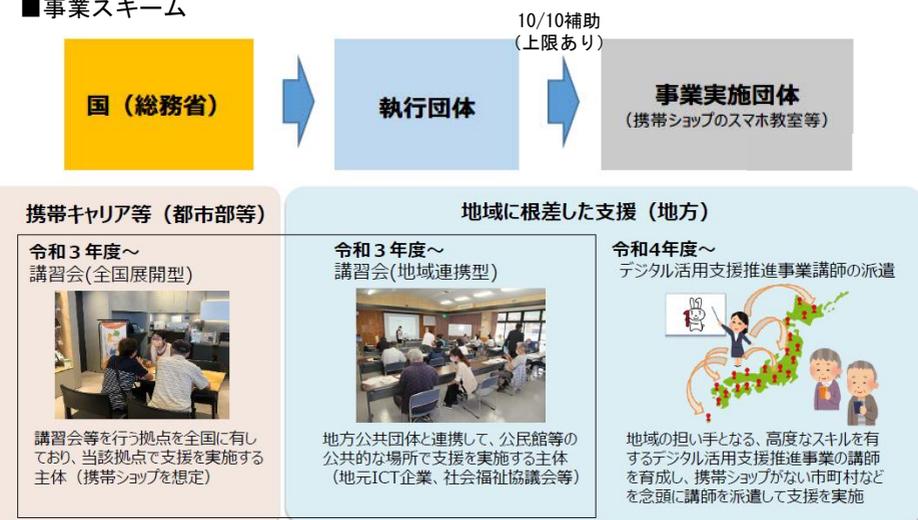
- 本事業の補助対象となる講座メニューとしては、電源の入れ方や電話のかけ方等の基本的なスマホ操作について講義を行う基本講座と、マイナンバーカード・マイナポイントの申請やe-Taxの利用方法、オンライン診療の利用方法等のオンラインによる行政手続等について講義を行う応用講座の2種類が提供されている。
- そのうち補助対象は、携帯ショップにおいて独自のスマホ教室が実施されていることも踏まえ、全国展開型においては応用講座のみ、地域連携型においては基本講座及び応用講座となっている。

<補助率> 10/10（ただし、講座コマ数・受講人数・講座実施拠点数等に応じた上限あり）

■令和4年度事業実績

類型	全国展開型	地域連携型
実施コマ数	417,598コマ	11,809コマ
受講者数（延べ人数）	578,347人	70,771人

■事業スキーム



■補助対象の講座メニュー

※令和5年1月時点

	全国展開型 （主に携帯ショップを想定）	地域連携型・講師派遣型 （主に携帯ショップがない地域等を想定）
応用講座	本事業の補助対象 （民間が行うラインセンティブが乏しいため、国の取組の対象）	
基本講座	基本講座は取り扱わない （各社の既存のスマホ教室等の取組で補完できることから、 本事業では対象外 ）	① 電源の入れ方、ボタンの操作方法 ② 電話のかけ方、カメラの使い方 ③ アプリのインストール方法 ④ インターネットの利用方法 ⑤ メールの利用方法 ⑥ 地図アプリの利用方法 ⑦ SNSの使い方 ⑧ スマートフォンを安全に使うためのポイント ⑨ オンライン会議システムの利用方法

総 括 調 査 票

調査事案名 (5) デジタル活用支援推進事業

②調査の視点

1. 実施メニューについて

補助対象の実施メニューや実施状況は適切か。実際に受講されているメニューは一部のものに偏っていないか。地域連携型においては、オンライン行政サービスについての講座である応用講座がどの程度開催・受講されているか。

2. 実施主体の棲み分けについて

住民のデジタル活用の推進及びデジタル・デバイド対策として、既に類似の活動を行っている自治体が多くある中、そうした自治体の取組との棲み分けは適切に行われているか。

特に、基本講座も含めて提供されている地域連携型の講座については、自治体が提供している講座と重複していないか。

3. 予算執行の効率性について

1講座当たりの平均受講人数が目標値に比べて低迷している原因は何か。今後、より効率的な実施を促す余地はないか。

【調査対象年度】令和4年度

※事業実施団体へのアンケートについては、令和3年度の事業実施団体も調査対象に含む

【調査対象先数（有効回答数/調査発出先数）】

事業実施団体へのアンケート調査：
全国展開型 4者3,271店舗/4者4,815店舗
地域連携型 130者266件/186者521件

自治体へのアンケート調査：
基礎自治体 1,600者/1,741者

【実績データ】

令和4年度事業における講習会等の実施実績（全数）

③調査結果及びその分析

1. 実施メニューについて

実際の受講状況を確認するために、講座実施実績データを集めた上で分析を行った。

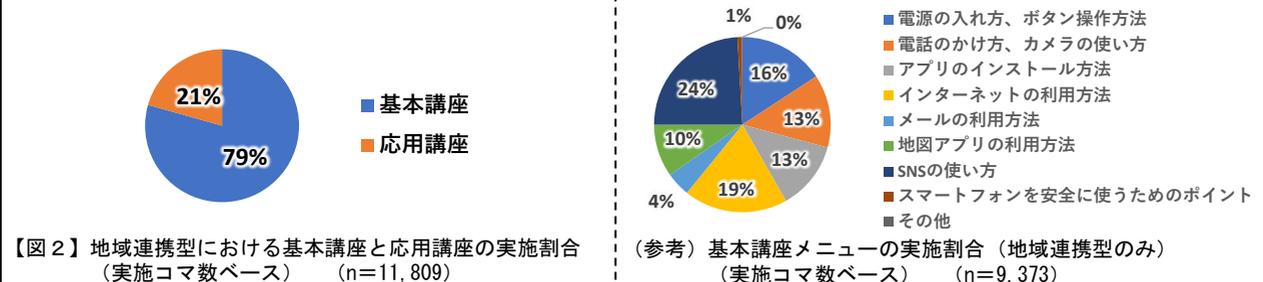
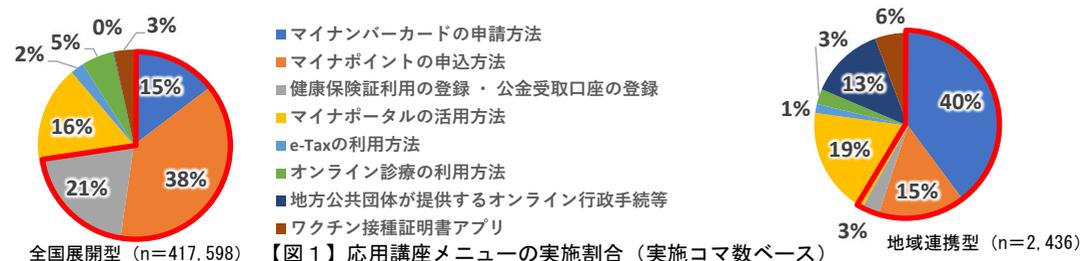
●全国展開型

・ 講座メニューの実施割合については、「マイナポイントの申込方法」が38%で最も多く、次いで「健康保険証利用の登録・公金受取口座の登録」21%、「マイナンバーカードの申請方法」15%と続く。基本的に1回限りの手続である「マイナンバーカードの申請方法」と、制度自体が時限的なものである「マイナポイントの申込方法」の合計割合は52%と全体の半数以上を占めており、実質的にマイナンバーカードとの紐付け作業である「健康保険証利用の登録・公金受取口座の登録」を合わせると73%となる。【図1】

●地域連携型

・ 地域連携型においては応用講座だけでなく基本講座も補助対象となっているが、実際の受講状況を確認したところ、基本講座が約8割を占めており【図2】、実施箇所によっては応用講座の実施割合が全30回中2回といったケースも見られた。また、1講座当たりの平均受講者数を見ると、応用講座約5.0人に対し基本講座約6.3人と、やや基本講座の方が多かった。

・ 応用講座メニューの実施割合については、「マイナンバーカードの申請方法」「マイナポイントの申込方法」「健康保険証利用の登録・公金受取口座の登録」の合計割合は58%と全体の半数以上を占めており、全国展開型と同様に、1回限りの手続きや時限的なメニューの実施が多い。【図1】



総 括 調 査 票

調査事案名 (5) デジタル活用支援推進事業

③調査結果及びその分析

2. 実施主体の棲み分けについて

自治体としての独自のスマホ講座等の取組との重複的な実施状況を確認するため、全基礎自治体へのアンケート調査を実施した。

・ 基礎自治体へのアンケート調査の結果、本事業以外に自治体において自治体独自財源等によりスマホ講座等を何らか実施^{※1}していたと回答したのは、1,600自治体中921自治体(58%)であった。また、地域連携型実施自治体^{※2}に限定すると、276自治体中181自治体(66%)であった。【図3】

※1：携帯キャリアの自治体向け無料講座、政府・都道府県の補助金・交付金を活用したスマホ講座等、自治体独自財源によるスマホ講座等のいずれかを実施したと回答した自治体。

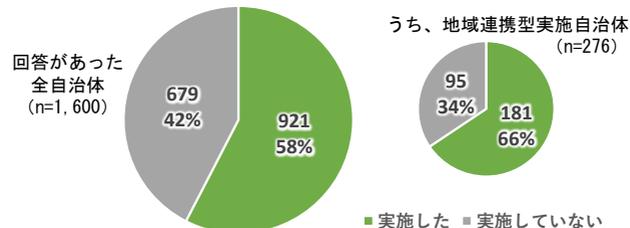
※2：本事業において地域連携型の事業実施団体が連携自治体として申請した自治体。講座は基本的に連携自治体内の施設で実施されるが、一部近隣の自治体で実施される場合もある。

・ 上記921自治体について、本事業以外のスマホ講座等における実施メニューを確認したところ、【図4】のとおり、「電源の入れ方、ボタン操作方法」「電話のかけ方、カメラの使い方」「インターネットの利用方法」を中心として、本事業の基本講座に相当するメニューの大部分については多くの自治体において実施されていた。

また、全国展開型事業実施団体へのアンケートにより、携帯事業者独自のスマホ講座等の実施状況についても確認を行った。

・ 地域連携型実施自治体である291自治体のうち、214自治体(74%)においては、自治体内の携帯ショップにおいて本事業の全国展開型の講座が実施されており、全国展開型事業実施団体へのアンケート調査結果と照合した結果、そのうち189自治体(88%、291自治体に対して65%)では自治体内の携帯ショップにおいて携帯事業者独自のスマホ講座等が実施されていることが確認された。【図5】また、携帯事業者独自のスマホ講座等におけるメニューについても、本事業の基本講座に相当するメニューの大部分については、多くの携帯ショップにおいて実施されていた。【図6】

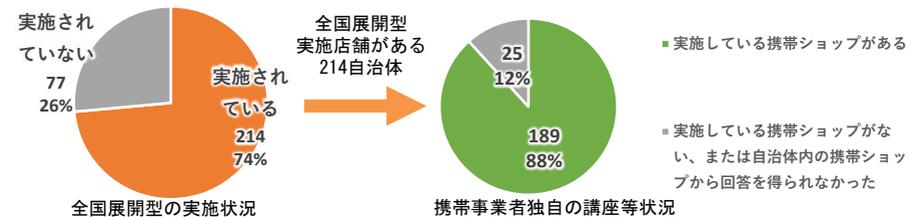
・ 基本講座については、「①調査事案の概要」の「補助対象の講座メニュー」に記載のとおり、携帯ショップ等においては既存のスマホ教室等の取組で補完可能との整理から、地域連携型でのみ補助対象となっているが、携帯ショップがあり民間事業者による独自のスマホ講座等が行われている自治体においても、地域連携型が多く活用されていることが確認された。



【図3】自治体における本事業以外のスマホ講座等の実施状況



【図4】本事業以外にスマホ講座等を実施したと回答した自治体 (n=921) における、主な講座メニューの実施状況 (複数回答可)



【図5】地域連携型実施自治体 (n=291) における、自治体内の携帯ショップにおけるスマホ講座等の実施状況



【図6】独自のスマホ講座等を実施したと回答した携帯ショップ (n=2,573) における、主な講座メニューの実施状況 (複数回答可)

総 括 調 査 票

調査事業名 (5) デジタル活用支援推進事業

③調査結果及びその分析

3. 予算執行の効率性について

<講座1コマ当たりの受講者数>

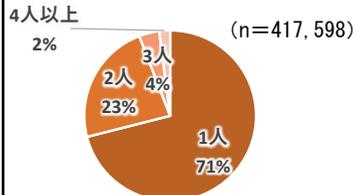
全国展開型、地域連携型について、講座1コマ当たりの受講者数はそれぞれ平均1.4人、6.0人であった。以下、受講者数平均が小さかった全国展開型に着目し、分析を行った。

- 受講者1人での開催が全体の7割を超えていた。【図7】また、受講者4人以下で開催された全ての講座は、講師1人のみ（アシスタントなし）で実施されていたことから、講師1人当たり受講者4人程度に対応可能と想定され、ほとんどの講座が講師の対応能力に対して少ない受講者数での実施となっているという点では、非効率な執行となっていることが確認された。

※講座実施に当たっては、所定の研修を受けた「講師」が1人以上必要であり、また受講者数4人につき講師又はアシスタントが1人以上必要と定められている

- 多くの店舗においては受講者数の上限を設定しており【図8】、その理由としては「実施スペースによる制約」が39%、「新型コロナウイルス感染症対策」が38%と多く、次いで「講師数による制約」が18%であった。【図9】

- 1講座当たりの受講者を今後増やしていく予定があるかという問いについては「ある」と回答した店舗は31%であり、本年5月から新型コロナウイルス感染症の5類感染症へ移行したことも踏まえると、今後は事業者側に対し1講座当たりの受講者数を増やして、より効率的な執行を促す余地があると考えられる。



【図7】全国展開型における1講座当たりの受講人数（実施コマ数ベース）



【図8】全国展開型実施店舗における1講座当たりの受講人数上限の設定状況（回答店舗数ベース）（n=2,450）



【図9】全国展開型実施店舗における1講座当たりの受講人数の設定理由（回答店舗数ベース）（n=2,039）

<コスト比較>

全国展開型、地域連携型それぞれについて、補助金交付額と事業実績との関係を【表1】に整理した。

- 全国展開型においては、全体としては受講者1人当たり1,699円となったが、事業実施団体の中には実際に掛かった費用の合計が1団体当たりの交付額上限（3億2千万円）を上回っている（上限を超えた分を自社負担で実施している）団体もあった。団体別に見ると、最大の団体においては受講者1人当たり3,173円となった。

- 地域連携型においては受講者1人当たり4,550円となり、全国展開型に比べるとコストが高かった。これは、携帯ショップにおいて店員が講師となる全国展開型と異なり、基本的に実施場所が公共施設であり事業実施団体の施設でない場合が多いために講師の交通費が掛かること、また連携自治体の施設等無償利用可能な施設を利用できない場合には会場費が掛かることなどが考えられる。

【表1】全国展開型・地域連携型全体における事業実施団体への補助金交付額及び1コマ・延べ受講者数との関係

	補助金交付額 合計[千円]	講座1コマ 当たり[円]	受講者1人 当たり[円]
全国展開型	982,724	2,353	1,699
地域連携型	322,011	27,268	4,550

※執行団体が行う事務・研修・周知広報に係る金額は含まない

④今後の改善点・検討の方向性

1. 実施メニューについて

応用講座において実施回数的大部分を占めている1回限りの手続や時限的なメニューについては、今後受講ニーズの低下やメニュー自体が不要となることが見込まれる。各メニューについて受講ニーズの精査を行った上で、改廃や内容の見直しを行う等、ニーズに対して適切な事業規模での実施とするよう努めるべきである。

2. 実施主体の棲み分けについて

地域連携型については、全国展開型に比べてコストが高いことに加え、既に多くの自治体において自治体独自財源等により行われているスマホ講座等や、同じ自治体内における携帯ショップ独自の取組等との重複的な取組が確認された。総務省においては、自治体等の取組についてもその実施状況を把握し、地方自治体・民間事業者単独事業との棲み分けや負担の在り方について整理した上で、国が事業を行うべき対象領域について検討すべきである。

3. 予算執行の効率性について

特に全国展開型においては、コロナ禍であったとはいえ1コマ当たりの受講者数が少ないなど、一部非効率な執行が確認された。新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行した状況も踏まえ、一定程度の受講者数を確保できるよう、制度面や運用面での工夫により、可能な限り効率的な執行となるよう努めるべきである。