

船橋市における 学びの観点からのデジタルデバイド対策について

コロナ後を見据えた社会教育 ～学びの格差解消に向けた取組～

千葉県船橋市教育委員会

生涯学習部 社会教育課

令和5年12月16日

01

船橋市のデジタルデバイド対策の取り組みについて

02

取り組みの様子

03

取り組みの結果

04

取り組みにおけるポイント

05

今後の展開

船橋市のデジタルデバイス対策の課題及び目的

現状 と 課題

スマートフォン等の普及により、インターネット利用率が向上しているが、一方でそのようなデジタル機器が使用できない人がいるといった「デジタルデバイド（情報格差）」の問題も生じている。本市においても特に地域住民と密接にかかわる機会が多い公民館においては、窓口で利用者の方々から、スマートフォン等の使用に関する講座の要望や使用方法等の相談を受けられる機会が増えている。

また、新型コロナウイルス感染症や自然災害などの課題に対しても、インターネットを利用して、情報入手したり、サービスを活用したりすることで、「命を守る」ことに繋がる。市HPだけでなく、アプリやSNSなどで防災情報等を発信している本市においても、地域のインターネット利用率の向上は地域住民の安全に繋がることと認識できる。



目的

市民に対してICTの変化に対応できるための学習の機会を提供することで、スマートフォンやタブレット等を使用し、日常生活に必要な情報の入手や、便利なサービスを行えるようにする。

船橋市のデジタルデバイス対策の取り組みについて

● デジタルデバイス対策の3つフェーズ

	令和3年5月～	令和3年12月～	令和4年度以降
フェーズ ①	講座による知識・体験の学び：デジタルデバイス対策講座 携帯会社等と協力した全26公民館での デジタルデバイス対策講座の実施（年140回以上）		講座内容を見直して実施
フェーズ ②	個別の学びの機会の提供：公民館スマホコンシェルジュサービス		
	基幹公民館での試行的実施	本格稼働及び地区公民館への拡大	
フェーズ ③	地域による地域課題の解決へ 市民大学校で市民スマホコンシェルジュ養成講座 の実施		

※上記に加えて令和3年5月に公民館利用者に対してインターネット利用に関するアンケートを実施している。

01

船橋市のデジタルデバイド対策の取り組みについて

02

取り組みの様子

03

取り組みの結果

04

取り組みにおけるポイント

05

今後の展開

スマホコンシェルジュの様子



船橋市公民館
スマホコンシェルジュ
サービス

受付可能時間
9:00 から
17:00 まで

公民館職員による
ちょこっと
スマホ相談
窓口始めます

スマホのお悩み
一緒に解決
しませんか？

市内の全26公民館
で実施！

お気軽に職員に
お声がけください♪

基本操作、
ネット検索

メールの送受信、
二次元コードの
読み取り方 etc.

ふらっと！ どこでも！ お気軽に！
予約不要 全公民館で どなたでも

※本人に代わって何かを入力する行為、契約に関することは行えません。
※質問の内容によってはお答えしきれないこともありますのでご了承ください。
※コンシェルジュが不在の場合もありますので、ご確認の際には事前に公民館までお問い合わせください。
※9:00、12:00、15:00は部屋の入替により混雑が予想されます。ご注意ください。

主催 船橋市教育委員会 公民館
★お問い合わせはお近くの公民館まで★
◀スマホコンシェルジュはこのマークを身に付けています！

01

船橋市のデジタルデバイス対策の取り組みについて

02

取り組みの様子

03

取り組みの結果

04

取り組みにおけるポイント

05

今後の展開

デジタルデバイス対策講座、スマホコンシェルジュの反響

デジタルデバイス 対策講座

- 市民からは大好評。
- 広報誌に掲載するとすぐに定員に達する。
- 結果、申し込みができないため、もっと講座を増やしてほしいという要望が多い。

スマホ コンシェルジュ

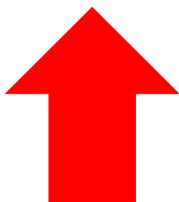
- 初日はスマホコンシェルジュのために並ぶ館もあるほど反響があった。
- 対応した市民からは御礼の言葉を多くいただいている。
- 多い館では1か月30人以上の問い合わせあり。

スマホコンシェルジュの拡大

スマホコンシェルジュの評判が良かったことから・・・

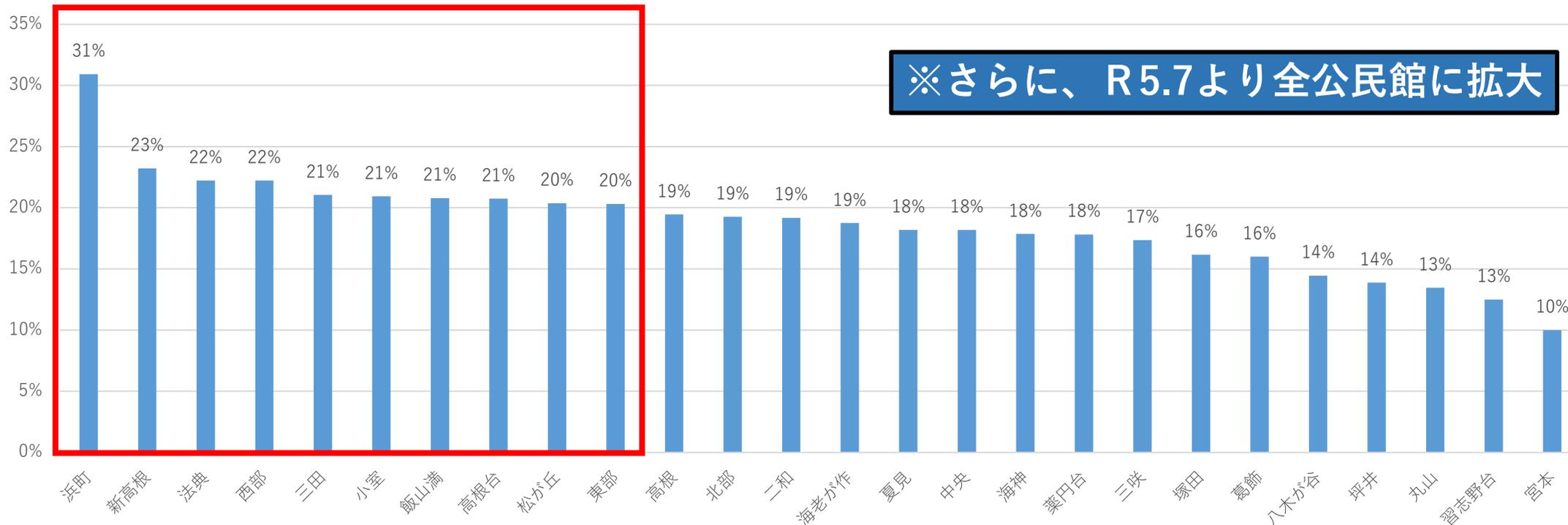
- ①R3.12月1日より本格稼働を行う
- ②アンケートで相談できる相手がいない地域の公民館へ拡大する

ことが決定した。



インターネットを使用する上で困ったことを相談できる相手が「とくにいない」割合

出典：令和3年度インターネット使用に関するアンケート



※さらに、R5.7より全公民館に拡大

01

船橋市のデジタルデバイス対策の取り組みについて

02

取り組みの様子

03

取り組みの結果

04

取り組みにおけるポイント

05

今後の展開

取り組みにおけるポイント

- ① 定義をする
- ② まわりを巻き込む
- ③ 試行的に実施する
- ④ グランドデザイン（全体構想）を描く
- ⑤ トップ層の意思表示

① 定義をする

「デジタルデバインド」とは
何か説明できますか？

① 定義をする

実は…

「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」

と総務省では定義されています。
(平成23年度版情報通信白書)

具体的には…

- 地域間デジタルデバイド
- 個人間・集団間デジタルデバイド
- 国際間デジタルデバイド

① 定義をする

船橋市生涯学習部では…

デジタルデバイド

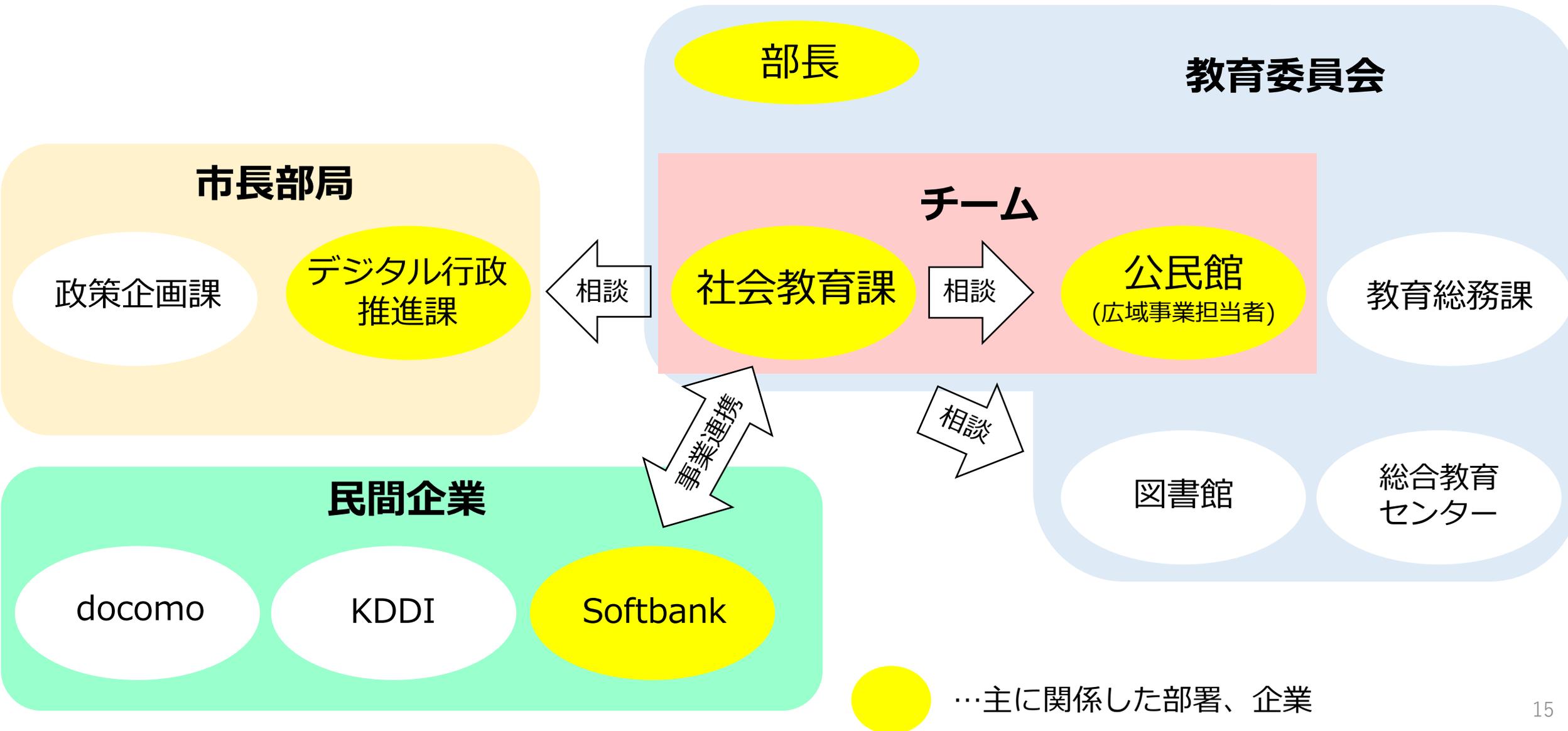
= 「ICTを使いこなせる人とそうでない人の格差」

と定義しています。



議論がぶれない（余計な議論をしなくて済む）

②まわりを巻き込む



②まわりを巻き込む

社会教育課

- 全体の企画、進捗管理
- 庁内、スマホ会社（ソフトバンクとの事業連携含む）との調整
- 全館の講座のスケジュール管理・調整
- 基本的な回答内容の範囲（注意点・QAの作成）の作成、研修の実施
- インターネット利用のアンケート作成、統計資料の作成
- 広報、プレスリリース

広域事業担当者会議で共有・検討

- 公民館と社会教育課の既存の知見や資源を活用しつつ
- 新しいことを厭わない組織カルチャーを持つ

公民館 (広域事業担当者)

- 社会教育課へ「実施の評判などの現場の肌感覚」を情報として提供
- スマホ講座、スマホコンシェルジュの実施
- スマホ講座・スマホコンシェルジュのチラシ、ポスターの作成
- インターネット利用のアンケートの実施
- スマホコンシェルジュの対応記録簿への記載、スマホ講座のアンケート作成

②まわりを巻き込む

スマホ講座は…

広域事業担当者の中でソフトバンクの講座の評価が高かったため、こちらからアプローチした。

スマホコンシェルジュは…

広域事業担当者との打ち合わせの中で、「窓口でよく市民の人にスマホについて聞かれる」という会話をヒントに生まれた。

③試行的に実施する

スマホ講座もスマホコンシェルジュサービスも、どれくらいの反響があるかわからない中、いきなり多くの回数や全館での実施をしてしまうと対応しきれない可能性がある。



そのため、試行的かつスモールスタートで実施することで、職員の負担を下げるとともに、その後のプロジェクトの修正を行いやすくした。

③試行的に実施する

デジタル
対策講座
デバインド

- 最初は全館 2 回以上での実施でお願いします。
(全 26 館 × 2 回 = 52 回)
- 実施後の評判が良かったため、各館が講座数を増やしてくれた結果、140 回以上開催予定となった。(R3年度)

スマホ
コンシエ
ルジュ

- 初の試みであったため、26 館中、人数的に余裕がある基幹公民館 5 館で実施した。
- 初日は並ぶほどの人気であったため、社会教育課から応援に行く。
- R3.12 月から 7 館増やして 12 館、R5.7 月から全 26 館に拡大して実施。

④ グランドデザイン（全体構想）を描く

令和2年12月時点での企画書一部抜粋（現時点で変更あり）

生涯学習部のデジタルデバインド対策で実施していく内容

生涯学習部のデジタルデバインド対策の柱として、主に以下の4点を実施していく。

1. デジタルデバインド対策の方針の作成について

生涯学習部としてデジタルデバインド対策を行っていく上での全体の方針を作成する。

2. 企業・大学との連携協定の締結・活用

デジタルデバインド対策として、企業（現在の想定はソフトバンク）と連携を結ぶことにより、講座の実施や公民館職員への研修を実施していく。また、既に包括連携協定を結んでいる大学と連携して、デジタルデバインド対策に取り組む。

3. デジタルデバインド対策講座

デジタルデバインド対策講座として、市民向けにスマホ・パソコンを使用できるようになる講座を実施していく。

4. デジタルアドバイザー事業（仮称）

公民館で市民のスマホやパソコンに関する“ちょっとした疑問”を答えられる体制を整えるために以下の(1)(2)を実施していく。

(1) 公民館職員による窓口スマホアドバイス事業（仮）※R3年度から開始予定

各公民館職員が公民館に来館した市民からのスマホに関する簡単な質問を受け付ける窓口アドバイス事業を実施していく。

→ 併せて、公民館職員に対してスマホアドバイス事業に対応できるようにデジタルデバインド研修を行う。

① 個々の施策を単発に行うのではなく、段階的かつ同時に実施することで効果を高める。

② 最終的な広がり（全体構想）を当初からイメージして実施していくことで、実施後もスムーズに進められる。

⑤ トップ層の意思表示

- リーダー層が実施することを決めてくれたこと。
- 他の課からの反対意見にもリーダー層が対応してくれたこと。

⑤ トップ層の意思表示

さまざまな部署から反対が…

これは公民館の
仕事なのか？

公民館職員で回
答できるのか？

間違った回答し
たら誰が責任取
るんだ？

クレームに繋
がったらどうす
るんだ？

それに対して生涯学習部の管理職は…

「うちの職員が考えたことをあきらめるわけにはいかない」

**「若手が一生懸命考えたアイデアを潰されて、『今後どうせ考えても…』とい
う気持ちにさせるわけにはいかない」**

と奮闘してくれました。

01

船橋市のデジタルデバイド対策の取り組みについて

02

取り組みの様子

03

取り組みの結果

04

取り組みにおけるポイント

05

今後の展開

今後の展開について

新市場

(スマホ講座の他部署での実施)

市民スマホコン
シェルジュの養成

公民館以外での展開を

既存市場

スマホ講座
の拡大

公民館スマホコン
シェルジュの実施

既存製品(サービス)

新製品(サービス)

ご清聴ありがとうございました。