

令和8年度外部評価 事業評価シート

No	2	事業名	デジタル活用支援事業（スマホ講座等）
----	---	-----	--------------------

所属	企画部 デジタル推進課 デジタル推進係	事業開始年度	令和3年度
事業内容	スマートフォンの操作に不安のある方（市内在住のおおむね60歳以上の高齢者）を対象に操作方法等を学ぶ講座及び個別相談会を開催しています。また、誰もが安心してデジタル機器を使えるよう、デジタル活用ブックを作成しています。		
目的	デジタル技術の普及に伴う情報格差（デジタルデバイド）の解消を図り、市民が安心してデジタル機器を使いこなし、社会から取り残されることなく、より便利で豊かな生活を送れるようになることを目的としています。		
根拠法令等	なし		
総合計画	行財政運営		
関連事業			
事業の必要性	現代社会において、キャッシュレス決済やSNSの普及、行政手続きのオンライン化などデジタル化が急速に進んでいます。この変化は利便性を高める一方、年齢層によるデジタルデバイドを顕著にしており、特に高齢者においては、必要な情報へのアクセス困難や社会からの孤立といった深刻な問題を引き起こしています。 誰もがデジタルの恩恵を受けられる社会を実現するためには、行政がセーフティネットとして無料の学習機会を提供することが不可欠です。本事業を通じて市民のデジタルスキル向上を支援することは、個人の生活の質の向上、ひいては地域社会全体のデジタル化と活性化を図るために極めて重要であると考えています。		

【実施状況】どのような活動をしてきましたか

活動実績	<実施事業> 1 デジタルなんでも相談会（令和3年度） 市内在住の概ね60歳以上の方を対象に、当市のDX推進アドバイザーである名古屋大学の安田教授及び同大学の浦田准教授の研究室生、スマホ教室実施事業者との共同により、スマホやデジタル機器の多様な相談を受ける相談会を実施。 実施回数：1回 参加人数：15人 2 安城市デジタル活用支援業務（委託業務・スマホ講座）（令和4～7年度） 内容：スマホの基本操作から、スマホカメラの使い方・セキュリティ対策・LINEの使い方・アプリの使い方等テーマに基づいたスマホ講座を開催。 実施回数：R4：88回 R5：160回 R6：144回 R7：136回 参加人数：R4：788人 R5：1,114人 R6：1,179人 R7：1,108人 3 安城市デジタル活用支援業務（委託業務・スマホ相談会）（令和4～7年度） 内容：スマホを安全に使う方法や、日ごろの悩みなどを個別に解決できるスマホ相談会を実施。 実施回数：R4：2回 R5：1回 R6：16回 R7：24回 ※R5はアピタ安城南店にて実施 参加人数：R4：28人 R5：12人 R6：26人 R7：56人 4 デジタル活用ブックの制作（令和4年度・6年度） R4：スマホの基本的な使い方等を紹介（QRコードの使い方、ラインの使い方等） 制作部数：5,000部 R6：安全にスマホを使うためのセキュリティに関する具体的な事例や対策を紹介 制作部数：3,000部 配布先：市内の福祉センター（8箇所）、高齢福祉課、アンフォーレ等

【事業費】どのくらい市税等の一般財源が投入されていますか。どれくらい費用が掛かっていますか。

年間事業費等の推移	No	区分	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	①	事業費(決算額) (千円)	4,844	4,543	3,818
	事業費内訳	委託料	4,840	4,378	3,815
		使用料及び賃借料	4		3
		印刷製本費		165	
	②	人件費(従事職員数×平均人件費※R5: 6,600千円,R6年度:6,700千円,R7:7,300千円)	1,320	1,340	1,460
		従事職員数 (人)	0.2	0.2	0.2
財源内訳	③	総事業費(①+②) (千円)	6,164	5,883	5,278
		一般財源 (千円)	3,744	3,443	3,818
		特定財源(地方創生推進交付金) (千円)	1,100	1,100	
		財源合計 (千円)	4,844	4,543	3,818

【活動指標】成果を達成するために必要な活動とその量

	令和7年度 (実績)	令和8年度 (目標)	令和9年度 (目標)
スマホ講座開催数	136回	96回	80回
スマホ相談会開催数	24回	64回	80回

【成果指標】この事業が目指す姿と目標値

	令和7年度 (実績)	令和8年度 (目標)	令和9年度 (目標)
参加者の満足度	91.6%	90%以上を維持	90%以上を維持

【課題】成果を達成する上で、課題・障壁となっているものは何ですか

課題	活動実績・事業成果等を踏まえて記入
	実機操作を伴う集団講座は定員に制限があり、多くの希望者への対応や個別サポートの質確保に限界があります。また、参加者が自発的・意欲的な層に偏り、真に支援が必要な層に届いていない懸念もあります。さらに、民間やNPO等も同様の講座を実施するなかで、行政ならではの役割分担や、本当に困っている市民への効果的なアプローチが課題と考えます。

【論点】課題・障壁を取り除くための取組内容

外部評価での論点	課題解決に向け、民間事業者と行政の役割を明確化し、民間に任せられる部分は委ね、市は取り残される方々を支援できる事業内容を検討しています。まず、民間等でも多く開催されている講座は縮小し、個別の課題に対応できる相談会を拡充することで、支援の質を高めます。また、市内のスマホ講座の情報を集約して発信したり、講座内容をWebサイトで公開したりするなど、より多くの方が学べる機会を提供します。キャッシュレス決済やマイナポータルなど、行政サービスに関する活用講座の実施も検討します。さらに、民生委員や町内会長等を対象にスマホ講座を実施し、支援が必要な方たちにつなげてもらうことで、幅広い方たちをカバーできるようセーフティネット機能を強化していきます。
----------	---

令和8年度外部評価 事業評価シート

【参考比較】

法律や政令等により、市の裁量では、改善、廃止など変更ができない内容がある場合は、簡潔に記載してください。

他市の 実施状況等

【近隣市のスマホ講座等の状況】

- 岡崎市
スマホ講座/対象:スマホ初心者/年40回程度/無料
- 碧南市
スマホ講座/対象:65歳以上の市民/年2回程度/無料 ※県のデジタルサポーターを活用
- 刈谷市
スマホ講座/対象:60歳以上の市民/年33回程度/無料
- 豊田市
スマホ講座/対象:民生委員/年6回/無料
- 西尾市
スマホ講座/対象:概ね55歳以上の市民/年に数回/無料/民間との包括協定による事業
スマホ講座（出前講座）/対象:市民/要望があれば実施/無料
- 知立市
スマホ活用講習会/対象:市民/月2回程度/無料/民間との包括協定による事業
スマホなんでも相談所/対象:市民/月2回程度/無料/民間との包括協定による事業
- 高浜市：なし

※年によって変動があります。

※その他生涯学習部門でスマホ講座を開催している市があります。

【市内他団体等の状況（令和7年度）】

- 昭林公民館公民館講座
シニアのためのスマホ教室 令和7年11月実施
- 昭林公民館主催事業（共催：特定非営利活動法人コミュニティサポーターほっぷ）
しょうりんパソコンひろば（パソコンスマホ何でも相談会）令和7年7月～5回
- 安城市民会館主催事業
スマホの使い方講座 対象:50歳以上 令和7年12月実施
- 安城市シルバー人材センター主催事業
スマホ講座 非会員も参加可。令和7年度4回実施
- 特定非営利活動法人 ing主催事業
スマホ講座 月2回程度

【市内民間事業者等の状況】

- 各キャリアがスマホ教室・相談会を開催
- パソコン関連業者等がスマホ教室を開催

経年の状況 (事業開始の経緯 や改善の経緯)	1. デジタルデバйд対策の背景と動向 令和3年、国（総務省）のデジタル活用支援推進事業が開始され、自治体へ向け ても「地域におけるデジタル活用支援の推進について」において、地域における きめ細かなデジタル活用支援の推進に積極的に取り組むよう協力依頼がなされた ことを契機に、本市における高齢者向けデジタル支援の検討が始まりました。 当初は、様々な方法を模索した中で、DX分野で連携している大学教授の協力を 得て、手探りの中で「スマホ相談会」を試験的に実施しました。 同時期、国は全国のキャリアショップを活用した「デジタル活用支援推進事業」 を展開し、愛知県においても地域の実情に応じた「高齢者デジタルサポーター事 業」等の支援制度が始動するなど、社会全体で高齢者のデジタル移行を支える基 盤整備が急速に進められました。 2. 本市における事業の立ち上げと定着の歩み これら国・県の動向を踏まえ、本市では令和4年度より委託事業として本格的に 「スマホ講座」を開始しました。令和5年度には、市民にとって身近な生活拠点 である「アピタ安城南店」での出張相談会を試験的に開催し、民間商業施設との 連携による有効性を検証しました。 その後は、体系的に学ぶ「スマホ講座」と、個別の疑問に答える「相談会」を組 み合わせ、年間合計160回規模で定期開催を継続し、市民への学習機会の提供と して一定の定着を見ました。 3. 現在の課題と改善の経緯（相談会の拡充） 事業の定着に伴い、参加者からは「使い方を個別に教えてほしい」といった、よ り具体的かつ個別の支援を求める声（相談ニーズ）が急増しました。また、一斉 授業形式の講座では、個々の習熟度の差に対応しきれないという課題も顕在化し ました。 そこで今年度は、これまでの経緯と市民ニーズの変化に柔軟に適応するため、全 体の開催バランスを見直しました。集団向けの講座回数を精査・削減する一方 で、一人ひとりの困りごとにマンツーマンで寄り添うことができる「個別相談 会」の回数を大幅に増やすこととし、より実効性の高い「伴走型」の支援体制へ とシフトしています。
---------------------------------------	---