

# 【福島市】ふくしまデジタルサポートデスクの取組

- 特色ある施策
- 庁内取組

## 取組の内容

- デジタル活用が不慣れな方向けに、誰でも気軽にデジタルの相談ができる窓口「ふくしまデジタルサポートデスク」を開設。
- 相談時間：30分／1枠、1日5枠。  
予約優先制（コールセンターまたはオンライン）
- 相談には、IT事業者のほか、福島市シルバー人材センターの職能班である「ICT班」が担当しており、「同年代なので気軽に相談できる」との声も。

（開設内容の変遷）

- R4.12：サポートデスク開設（2か所）
- R5.4：ICT班が毎週水曜日を担当開始
- R6.5：開設場所を2→8か所に拡充  
ICT班が7か所を担当中



## 取組の成果

### ■ 利用状況

- 延べ利用者数：693名
- R4年度：135名  
    （R4.12～R5.3）
- R5年度：558名  
    （R5.4～R6.3）

年代	40代以下	1名	(0.1%)
	50代	21名	(3.0%)
	60代	185名	(26.7%)
	70代	347名	(50.1%)
	80代以上	139名	(20.1%)
性別	男性	202名	(29.1%)
	女性	491名	(70.9%)

## 関連資料 高齢者向けスマホハンドブック

- デジタルサポートデスクの経験を活かし、ICT班が作成を担当（R6.3完成）。
- 相談者と同じ高齢者目線から使いやすさを重視して編集。



### 特徴

1. デジタルサポートデスクで相談の多い項目を中心に掲載。
2. 高齢者に伝わりやすい言葉で説明。
3. スマホの操作画面や文字を大きくし、操作手順を端的に説明。

- 幅広く活用してもらうため、市ホームページでデータを公開（R6.3）したほか、市老人クラブへ贈呈（R6.5）。

- 今後は、老人クラブ等の要望に応じて、ハンドブックをテキストにしながら講座を実施予定。（講師：ICT班）



（イメージ：写真はスマホ講座の実施風景）