

令和8年5月27日
 高齢福祉部
 高齢福祉課

令和8年度の世田谷区における高齢者のデジタルデバイド解消に向けた スマートフォン活用支援事業について

1 主旨

令和7年度に実施した「世田谷区における高齢者のデジタルデバイド解消に向けたスマートフォン活用支援事業」（以下、本事業）について、アンケート結果によりデジタルデバイド解消への寄与が認められたことや、補助事業の実施主体である東京都が令和8年度も実施することが明らかになったため、区における本事業の実施内容について報告する。

2 東京都の動向

令和8年1月30日に公表された都予算概要において、令和8年度は補助上限額を高齢者人口によって設定（最大4,500万円）することとし、引き続き本事業にかかる補助事業を実施することが示された。

また、登録が本事業の補助条件となっている「東京アプリ」を活用した「東京アプリ生活応援事業^{*}」が令和8年2月2日より開始された。

【都予算概要（抜粋）】

新 ▶ 高齢者のデジタルデバイド解消に向けたスマートフォン活用支援事業【デジ】	
◎11億円（新規）	
高齢者のデジタルデバイド解消のため、スマートフォン購入費助成及び利用促進に向けた取組を行う区市町村に対する支援を実施（期間：令和8年度）	
事業内容	
対象	65歳以上の高齢者で、自ら使用する目的で東京アプリに対応したスマホを初めて購入する方
条件	通信キャリア店舗で実施するスマホ教室への参加・東京アプリの登録等
内容	区市町村を通じて1人当たり3万円を上限に補助 【補助率】10/10 【上限額】4,500万円/区市町村（高齢者人口に応じた上限設定）

※東京アプリ生活応援事業

東京アプリのダウンロードとマイナンバーカードによる本人確認を行った方に迅速かつ効率的に東京ポイント（11,000pt）を届ける事業。東京ポイントは都立施設等の利用チケットや民間決済事業者のポイントへ交換して使用することができる。

3 本事業の概要

本事業は都が協定締結した携帯ショップ（以下、協力店舗）において高齢者がスマートフォン（以下、スマホ）を購入し、当該店舗においてスマホ教室の受講及び必要なアプリ等を登録した後、購入に要した経費について区に申請し、区は当該申請に基づき補助金を交付するものである。

(1) 対象者

区に住民登録がある65歳以上の高齢者のうち、これまでにスマホを使用したことがなく、自ら使用する目的で、原則として初めて購入する方（フィーチャーフォンからの買替え等を含む。）

(2) 主な申請要件

- ① 所得要件は設けない。
- ② NFC 認証機能[※]及び音声入力機能が搭載されているスマホを対象とする。
- ③ スマホ購入当日に当該店舗においてスマホ教室を受講する。
- ④ 購入したスマホに以下のアプリ等を登録する。

【対象アプリ等】

- ・東京アプリ
- ・東京都 LINE 公式アカウント（友だち登録）
- ・世田谷区公式 LINE 「世田谷区」（友だち登録）

※NFC 認証機能

かざすだけで無線通信が可能となる通信規格、決済機能や動画などのコンテンツの転送等に用いる。

(3) 補助金額

スマホ購入に要した金額に対し、一人あたり3万円を上限として補助する。

(4) 効果検証

スマホを購入した高齢者に対し、スマホを使用した電子アンケートを送付し、各種コンテンツの使用状況等について調査することで、デジタルデバイドの解消が図られているか検証する。

4 令和7年度実績

(1) 概要

当初予定件数：1,500件

交付実績：403件（交付率約27%）

事業期間：令和7年11月1日から令和8年3月13日 4.5か月

(2) アンケート結果

回答件数96件

アンケートの結果、回答者の多くが高頻度でスマホを利用し、生活の利便性向上が図られた回答していることから、本事業はデジタルデバイド解消に寄与していることが認められる。

【アンケート結果（概要）】

- ・申請者の84%が毎日スマホを利用している。
- ・利用内容は電話（66%）、メール（66%）、インターネット検索（60%）の基本的な内容が上位となる一方、行政情報の取得（30%）、キャッシュレス決済（16%）といった利用を行う方も一定数いた。
- ・申請要件である世田谷区公式LINE「世田谷区」より配信された通知に半数以上（56%）の方が関心を持った（「たくさんあった」、「少しあった」の合計）
- ・スマホの利用により75%の方が生活の利便性向上につながった（「大きく向上した」、「少し向上した」の合計）
- ・半数の方（50%）がデジタル化への不安が減った（「大幅に減った」、「少し減った」の合計）一方、逆に増えたという方も10%おり、主な意見として「操作が分からないことが多すぎる」、「情報を抜かれたり、ウィルス等、セキュリティーへの心配が増えた」などのようなものがあった。

※アンケート結果は別紙のとおり。

（3）課題

- ・交付率が伸び悩んだため、件数の増加に向け、さらなる事業の周知強化を図る必要がある。
- ・東京都、協力店舗との連携についてさらに強化する必要がある。

5 令和8年度の内容

（1）課題を踏まえた変更点

①事業周知の強化

これまでの区立施設や協力店舗等に加え、高齢者の目に留まりやすい施設等にポスター・ちらしを配布し、申請につなげる。

②都との連携強化

電気通信事業者との協定締結元である都に対し、本事業のさらなる周知等について依頼するほか、「東京アプリ生活応援事業」と合わせた効果的な事業周知を図る。

③その他

DX推進担当課が実施する「せたがやPay 区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う高齢者等への操作支援業務と連携を図り、本事業の対象となるような高齢者が当該窓口に来庁された場合や電話による問合せを受けた場合に、本事業を周知する。また、物価高騰対策や区内経済循環推進施策として「せたがやPay」を活用したポイント還元事業を継続的に実施しているため、本事業の実施と合わせ、「せたがやPay」登録に向けた周知を行う。

(2) 事業期間

令和8年7月15日～令和9年3月12日

(3) 予定件数

800件（予算上限に達し次第終了）

※事業周知の強化等を図ることで、令和7年度実績の約2倍を見込む。

6 令和9年度以降の事業について

令和9年度以降の事業のあり方については、都の動向等を踏まえ、総合的に判断する。

7 経費

(1) 歳出

負担金補助及交付金	24,000 千円
委託料	10,445 千円
需用費	299 千円
役務費	63 千円
合計	34,807 千円

(2) 歳入

34,807 千円

（高齢者のデジタルデバイド解消に向けたスマートフォン活用支援事業）

補助割合 10/10、補助上限 45,000 千円

8 今後のスケジュール（予定）

令和8年6月	第2回定例会補正予算案提出
6月	～ 事業周知
7月15日	～ 申請受付開始
8月	～ アンケート実施（順次）
令和9年2月	都補助金交付決定
3月12日	申請期限
5月	都補助金精算

高齢者のデジタルデバインド解消に向けたスマートフォン活用支援事業 アンケート結果

【調査概要】

(目的)
スマホを購入した高齢者に対し、各種コンテンツの使用状況やデジタルデバインドの解消状況等について調査するため、スマホを使用した電子アンケートを実施した。
(回答率)
助成金交付対象者403名に対し、アンケートを実施し、96件(回答率24%)の回答があった。
(集計結果の表記方法)
・割合の%は小数点以下第1位を四捨五入した結果を表記している。したがって、割合欄の合計が必ずしも100%にならない場合がある。 ・2つ以上回答することのできる質問(複数回答)については、%の合計は100%にならない。

【集計結果】

Q1. ご年齢を教えてください。	回答数	割合
65～69歳	28	29%
70～74歳	19	20%
75～79歳	21	22%
80～84歳	17	18%
85～89歳	7	7%
90歳以上	4	4%
Q2. 性別を教えてください。	回答数	割合
男性	44	46%
女性	51	53%
回答しない	1	1%
Q3. 同居家族の有無を教えてください。	回答数	割合
ひとり暮らし	21	22%
家族と同居	73	76%
その他	2	2%
Q4. スマホ購入前の利用状況を教えてください。	回答数	割合
スマホを全く使ったことがなかった	19	20%
ガラケー(フィーチャーフォン)を使っていた	38	40%
古いスマホを使っていた(今回スマホを買い替えた)	36	38%
その他<自由回答> ※主な回答抜粋 ・会社のスマホを利用していた ・以前から家族のスマホ操作を手伝ったりしていた	3	3%
Q5. スマホを購入した主な理由を教えてください。※複数選択可	回答数	割合
家族・友人との連絡	70	73%
健康管理	14	15%
行政サービスの利用	32	33%
その他<自由回答> ※主な回答抜粋 ・少しでも若いうちに操作を覚え、便利な暮らしをしたいと思ったため ・3G回線を利用した従来型ガラケー(フィーチャーフォン)が利用できなくなるため ・東京アプリポイントを申請するため ・身近な買い物にもアプリでお得になる事を知ったため ・職場への連絡等、仕事で必要なため ・Web検索により情報収集することが不可欠になってきたため ・ライングループ作成、オンライン認証、飲食モバイルオーダーで利用するため	30	31%
Q6. 現在のスマホの利用頻度を教えてください。	回答数	割合
毎日使っている	81	84%
週に数回使っている	13	14%
月に数回程度	2	2%
ほとんど使っていない	0	0%
Q7. 主に利用している内容を教えてください。※複数選択可	回答数	割合
電話	63	66%
メール	63	66%
LINE等のSNS	56	58%
インターネット検索	58	60%
写真撮影	40	42%
地図・経路検索	32	33%
キャッシュレス決済	15	16%
通院等のオンライン予約	6	6%
行政情報の取得	29	30%
その他<自由回答> ※主な回答抜粋 デジタル新聞、オンライン認証、スポーツジムのレッスン予約、目覚まし、スケジュール管理、音楽や動画視聴	10	10%

Q8. 世田谷区公式LINEの通知で受け取った情報に関心をもったものはありますか？	回答数	割合
たくさんあった	4	4%
少しあった	50	52%
あまりなかった	18	19%
なかった	7	7%
受け取ったかどうかわからない	17	18%
Q9. 世田谷区公式LINEで知ったイベントやサービスに参加しましたか？	回答数	割合
はい	9	9%
いいえ	86	90%
無回答	1	1%
Q10. スマホの利用により生活の利便性は向上しましたか？	回答数	割合
大きく向上した	31	32%
少し向上した	41	43%
あまり変わらない	22	23%
わからない	2	2%
Q11. スマホ利用を通じて、家族・友人・地域とのつながりは変化しましたか？	回答数	割合
よりつながりを感じるようになった	23	24%
少しつながりを感じるようになった	30	31%
変わらない	41	43%
わからない	2	2%
Q12. デジタル化への不安は減りましたか？	回答数	割合
大幅に減った	9	9%
少し減った	39	41%
あまり変わらない	37	39%
逆に増えた<自由回答> ※主な回答抜粋 ・変化が大きすぎて追いついていけないため ・認証等、スマホの操作で分からない事が多すぎるため ・サイバーウィルス等、セキュリティへの心配が増えたため	10	10%
無回答	1	1%
Q13. 今回の助成事業に関連して、今後あったらよいと思う支援があれば教えてください。※複数選択可	回答数	割合
スマホの使い方講座	60	63%
詐欺対策講座	42	44%
推奨アプリ、推奨コンテンツの紹介	44	46%
その他<自由回答> ※主な回答抜粋 ・利用金額一部補助 ・スマホを使ってコミュニケーションやゲームをしながら、スマホの理解と楽しみを味わえる仕組み(講座) ・セキュリティ向上講座、キーボードや大型ディスプレイ等の接続講座	4	4%
Q14. 本事業に対するご意見・ご要望があればご記入ください。<自由回答> ※主な回答抜粋		
<ul style="list-style-type: none"> ・経済的負担が軽減された、スマホ所有の契機となった、情報収集しやすくなった等の肯定的意見 ・本事業の周知方法や手続きの簡素化、区と指定店舗との間での情報共有の徹底等、改善を求める意見 ・スマホの使い方講習会、詐欺対策講座等を定期的に行なってほしい、高齢者に向けてデジタル図書館を作ってほしい、行政手続きの電子化にあたってはもう少し猶予が欲しい等の要望 		