

# 地域活動は若者と ～タブレットコンシェルジュ～



# 何を提案するのか？

若者による、行政手続・地域活動の手伝いの場を設ける

手段として、タブレットを用意し、ビジュアルでの共有をもって、支援をより有用なものとする

- ・行政手続きのオンライン入力
- ・地域活動（自治会、子ども会、地域の防災訓練、PTA等）におけるデジタル支援



# 考えるようになったきっかけ

大きく2つ

- 行政のデジタル化がなかなか進まない  
(例) コロナウイルスの給付金

なぜ? → デジタルデバインド (主に高齢者)

情報化社会に対応できる高齢者も増えてきてはいるが...

- 若年層が地域活動に参加しない

なぜ? → 学生は学校と自宅、社会人は職場と自宅を往復する生活で、  
地域との関わりが少ない

## 考えるようになったきっかけ②

そうした中で、このような報道を見た

「コロナウイルスワクチン接種手続きに学生の支援」

(福岡市、神戸市等)

何をしたか...

- ・ ワクチンを優先的に接種しないといけない高齢者
- ・ しかし、手続きは電話かネット
- ・ 学生が手続きの支援

→報道を見て思った：

この支援の形を今回限りにするのは  
もったいない！！

## (参考：学生によるワクチン予約サポートの事例)

〔ワクチン予約〕区役所等における学生サポートの開始について  
～新型コロナワクチンネット予約学生サポーター～

新型コロナウイルスワクチン接種について、6月30日に64歳以下の方へ接種券を一斉に発送し、原則、インターネット上の予約専用サイトからの予約をお願いしておりますが、インターネットに不慣れな方をサポートするため、下記のとおり、市役所・各区役所でインターネット予約のサポートを行いますのでお知らせいたします。

サポートを行うスタッフについては、新型コロナウイルスの影響でアルバイト等に從事できない学生への支援も兼ね、スマートフォンの扱いに慣れている大学生等に從事してもらうこととします。

なお、サポートにあたっては、通信事業者各社のご協力を得て実施いたします。

(引用元：令和3年7月1日福岡市プレスリリース)

ワクチン予約、支援の輪 学生お助け隊や市職員代行

新型コロナウイルスワクチンの接種が各地で進むなか、インターネットに不慣れな高齢者のため、予約を手助けする取り組みが広がっている。

神戸市では、ワクチン接種の申し込みをサポートする「お助け隊」として、大学生ら200人以上を区役所など約30カ所に配置。16日までに予約を完了した約15万5千人のうち、約16%にあたる2万5千人がお助け隊の手を借りた。

(引用元：令和3年5月19日産経新聞)

# なぜ「もったいない」のか

→このスキームには、色々なメリットがある

報道されている、あるいは容易にイメージできるメリットとしては...

- ・行政手続き、特にデジタルの手続きが不得意な高齢者が手続きを行える
- ・学生のアルバイト支援

(コロナ感染症で仕事が少なくなっている中で)

## なぜ「もったいない」のか②

前ページの事項以外にも、以下のようなメリットが考えられる

- ・若者の行政活動への参加
- ・一種のインターンシップ
- ・世代間交流の機会提供
- ・行政が急いで整えたシステムを、若者が触ってフィードバックが出来る  
ひいては、地方自治への関心を高めるきっかけにも。

→入力を手伝ってもらう高齢者、手伝う若者、運営する行政  
どの立場からもメリットがある！

若者世代が地方自治に関わる機会ってないものと思っていたが...

→地域活動にも呼び込めるのではないか

# 具体的にどうする？

かつて見た事例：法学部大学生の無料法律相談

- ・定例的に集まって、相談と、それに答える学生

→ 相談窓口のように会場を設け、机を挟んで相談に乗ってもらう。

ただし、専門部署や資格を持つ人の回答ではなく、若者が、情報端末の助けも借りながら、ともに考える場とする。





## 具体的にどうする？②

アイデアとして：

役所（集会所等の出先）で高齢者の行政手続きの入力代行、  
あるいは地域活動の支援

（自治会、子ども会、PTA、趣味のサークル等）

それらを、主にタブレットを持った学生（若年層）にしてもらう

→ 「タブレットコンシェルジュ」として、  
地域住民を支援してもらう



# 具体的にどうする？③

なぜタブレットとした？

- ・一つは、行政手続きの入力を支援という側面  
(スマートフォンよりも画面を共有しやすく、  
パソコンよりも機動性に優れている)
- ・デジタル機器を持つことで、検索等を用いて、  
「わからなくても共に考えることができる」
- ・ビジュアルの共有、説明のしやすさの支援



なぜ「コンシェルジュ」？

→ 様々な事項に対して、相談に乗り、方策を考えてくれるようなイメージ

(参考：コンシェルジュの意味 (引用元：マイナビニュース))

**コンシェルジュの意味は「サポートしてくれる人」**

コンシェルジュとは、ホテルや観光案内所で利用者やユーザーをサポートしてくれる人を指しています。主にホテルで接する機会が多く、顧客が求めている最大限のサービスを提供することが仕事です

**日本語におけるコンシェルジュは「何でも相談役」**

コンシェルジュを英語として認識されている人もいるでしょうが、語源はフランス語の「Concierge」が由来の言葉です。現在、日本で求められているコンシェルジュの理想像には「決してNOと言わない」姿勢というものがあります。顧客の希望に答えながら「何でも相談役」として確立した地位を持っています。

# 具体的にどうする？④

必要なもの

- ・会場（会議室）
- ・情報端末（タブレット）

あったほうがいいもの

- ・Wi-Fi
- ・プロジェクタ・スクリーン
- ・プリンタ
- ・ホワイトボード

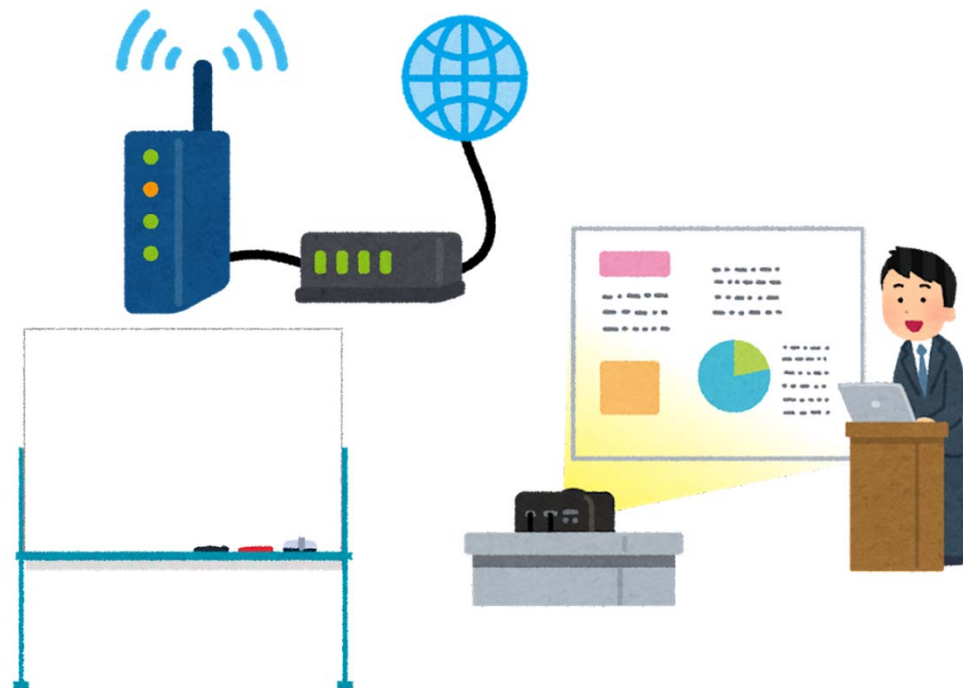
コストの検討

行政主導なら、人件費と機材の費用負担で良いのでは（会場は公共施設で）

（例：1箇所につき学生2名、1回4時間、月4回、時給1,000円と仮定の人件費）

@1,000円×4時間×4回/月×2人×12ヶ月 = 384,000円

人件費以外考慮しても、年間50万円程度か。



# 実行する場合のイメージ

- 月に数回、時間と場所を決める
- 相談に来る人（高齢者想定）と相談に乗る人（学生）
- 何をするか：税金や福祉等の財産や生活に関わるものは、難しいので、今回のコロナワクチンのように、イベントの参加入力代行、コミュニティの場づくりの手伝い等
- 事項が思い当たらない場合は、一緒に広報誌やホームページの読書会的な催しを行い、その中から協力して申請や届出等する事項を選んでも良いと思われる。
- 昨今なら、オンライン会議等の運営を支援するのもいいかも



# 注意点

特に手続きの入力をする場合、行政書士の資格を要する事項に触れない様に注意

考えうる対策

- ・ 学生が対価を取らない（→なるべく避けたい）
- ・ 専門の資格がいる手続きは避ける
- ・ 実際の入力手続きは高齢者にしてもらう
- ・ 行政書士に相談役として来てもらう

等

# 提案者の想いとして

- 地方創生等が提唱され久しいが、若者の参画は限られている様に思える。いわゆる過疎地域の運営というものでなくとも、地域活動に参画する若者も少なく思える。
- 学生は自分の学校、社会人は自分の職場に入って、地域に入る機会が少なく思う。地域と行政との結びつきに比べると、若者と行政の結びつきは小さく思える。
- 世代間交流のために行政は箱を用意するものの、実際の機会の提供が必要なのでは



# おわりに

- 今回、タブレットうんぬんという手法を提案したが、より根源的には、世代間の交流を深めたいという思いがあった。
- 何をキッカケにすればいいだろうと思っていたが、コロナワクチン手続き支援の報道を見るに、方法ときっかけがあれば、地域に若者を呼び込めるのではないかと思った。
- ひとまず、手伝い的な活動から参画してもらい、将来的には防災活動等はじめ、意識せず地域活動をする若者が増えれば、地方創生、地方公共団体の持続可能性にもつながるのではないか。

現在世間を取り巻く未曾有の危機を乗り越え、地域・人々の結びつきが強くなることを願います。

以上

