

韓国・ソウル市におけるデジタルデバイド改善の取組事例

この事例のポイント

- 高齢者ボランティアを採用した「老老ケア方式」によるデジタルインクルージョンの取組み
- デジタル技術により研修を支える仕組みの効果

この事例を調査した理由

- 韓国・ソウル市は高齢者層においてもスマホ所有率が高い一方、電話・メール等の基本的な機能以外は使いこなせていない高齢者も多くいる状況にあった。
- ソウル市はデジタル技術に不慣れな高齢者のデジタルインクルージョンを効果的に進める必要があり、その視点や課題・解決策が今後高齢者層の人口の増えていく東京都が進めるデジタルデバイド対策を行う上での参考となるため、今回ソウルデジタル財団のスマート包括チーム長に、取組の背景や課題、ポイントについてヒアリングを行った。

国・デジタル施策の概要

- 韓国政府はデジタル格差の拡大を受け、情報格差の是正を目指す法（国家情報化基本法第31条）を整備し、自治体の積極的な関与を呼び掛けた。
- ソウル市から出資を受けているソウルデジタル財団において、ソウル市在住の高齢者からなる講師団「オディナサポーターズ」を設立し、デジタル格差の改善に取り組んでいる。

韓国・ソウル市では、高齢者ボランティアが講師を務める「オディナ サポーターズ」により累計37,395人に教育を行い、高齢者のデジタルデバイドを改善している。

オディナサポーターズの概要

| | |
|------|---|
| 事業主体 | ソウルデジタル財団（ソウル市が出資） |
| 事業名 | オディナサポーターズ ※オディナ（Eodina）は韓国語で「どこでも」の意味 |
| 目的 | 高齢者などデジタル技術に不慣れな層への学習機会の提供 |
| 実施時期 | 2019年～ |
| 講義形式 | 1対1 |
| 講師 | 高齢者層または退職済み女性層（書類選考・面接審査を実施） |
| 受講者 | ソウル市在住の高齢者 |

高齢者ボランティアの利点

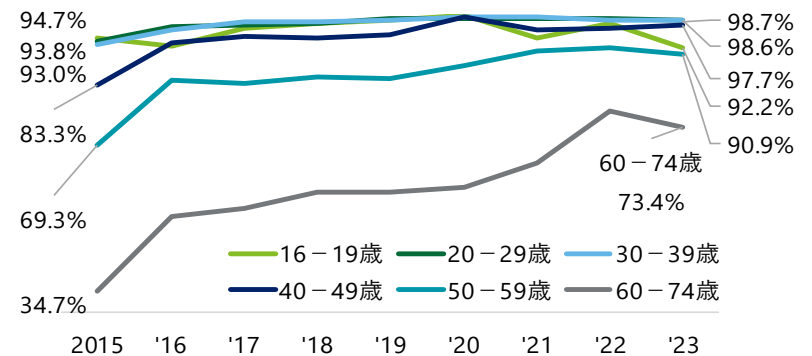
- 高齢者同士の相互教育のため、普段用いている語彙が一致。
- 会話の速度を合わせやすい。
- 健康など興味分野が近い。



取り組みの背景

- 韓国のスマホ保有率は世界一の95%（2019年）となり、高齢者も多くがスマホを所持。
- 一方で高齢者層については、スマホや電子サービスを活用しきれていないという点でデジタル格差が深刻化。

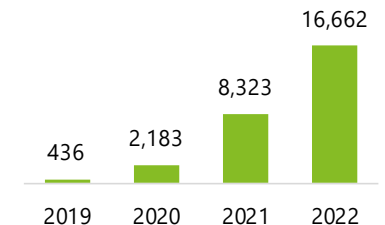
韓国政府サービス「電子政府」の利用率



受講者数の推移

- コロナ禍でスマホ使用頻度が高まり受講者が急増。
- 1on1での受講形式が好評。
- 累計で37,395名の受講者に学習機会を提供。

オディナサポーターズの受講者数



出所：ソウル市ホームページ（<https://japanese.seoul.go.kr>）

韓国政府ホームページ（https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000014&nttlId=97639）

オディナサポーターズは復習用の動画教材やロボットLIKUなど多様な学習チャネルを導入し、「いつでも」「どこでも」支援を受けられる環境を提供している。

オディナサポーターズの教育システム

密着教育

オディナサポーター1名と受講者1名にて対面教育

反復教育

講義ビデオやロボットにより復習可能な環境

サポート

オンライン・オフライン双方でヘルプデスク運営

学習ロボットLIKU

- オディナサポーターズの教育活動のほか、ソウル市内の高齢者層や保育園・幼稚園の児童へのデジタル教育に活用されている。

搭載機能



| | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 自ら判断し、自分の意志通りに行動する | 人間のよう動いて自由に歩き回る |
| 周囲の状況を感じし、自発的に反応する | 多彩な表情で情報を伝達することができる |
| 周囲の人の顔、名前、感情、性向などを学習する | 音声認識及び返信を提供する |
| 音楽を再生してそれに合うモーション、ダンスを実行する | 1:1オーガーマイド型教育及びフィードバックを提供する |

- 1対1の学習形式のため、受講者ごとのデジタルリテラシーレベルに合わせて講義を実施。



LIKUを用いた学習

- 受講者の普段の生活で抱えるデジタル課題を直接講義に持ってきてもらう「学習者起点」。

- 受講者が学んだことを忘れてもいつでも復習できるよう、講義ビデオや学習ロボット「LIKU」を用意。



受講者用の講義ビデオ



ポイント

デジタルに不慣れな方の状況（デジタル理解度等）は様々だが、**対面教育により受講者に合わせて教育を提供するとともに、多様な学習チャネルを用意することでインクルーシブな学習環境を実現している。**

オディナサポーターズではマッチングシステムや講師研修システムを用いたことで、コロナ禍による受講者の増加や、新たなデジタル技術教育に対応可能となっている。

オディナサポーターズの運営

- オディナサポーターズは55歳以上のソウル市民により構成。
- 講師応募者については書類選考と面接により**デジタル知識・経験、使命感、共感能力**などを審査。
- 審査合格後も能力強化のため、講師に対して年に数回ほど下記の**研修を実施**。優秀な講師への**表彰制度**あり。

定期教育

活動支援及び能力強化のための定期教育を実施し、ボランティア活用法、ZOOM活用法、デジタル金融教育等のコンテンツを有する。



体験教育

デジタル関連産業での体験機会を提供する。過去にはソウルロボット高校ドローン化学室との連携を通じて体験教育を実施。



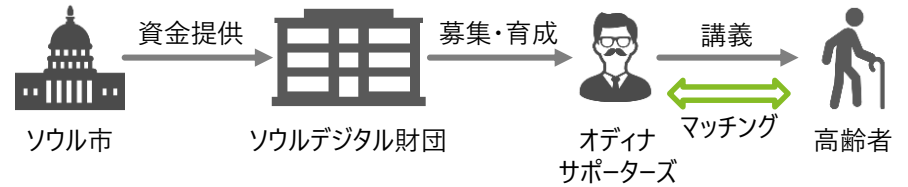
育成教育

高齢者向けデジタル指導者育成に向けた基本カリキュラムのテストを運営。



マッチングシステム

- 講習会の実施場所/講師/学習者をマッチングさせるWEBシステムにより年間1.6万人以上のマッチングを実現。
- (担当者によると) 現時点で需給に問題はない。
- 講師の**GPS情報**を活用する形で講師の研修実施履歴を事務局から遠隔で確認することが可能。



オディナサポーターズの人数及び受講者数の推移

| | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 | 2023年 (9月時点) | 合計 |
|------|-------|--------|--------|---------|-----------------|---------|
| 講師数 | 34名 | 216名 | 100名 | 150名 | 150名 | 650名 |
| 受講者数 | 464名 | 2,183名 | 8,323名 | 16,662名 | 9,763名 | 37,395名 |



ポイント

デジタル技術／システムの導入により、運営効率化や受講者急増への対応、新規技術の教育が可能となっている。

デジタル技術に不慣れな層の支援には、被支援者の様々な状況に対応できるよう多様な支援チャネルを準備するのが望ましい。効率化や拡張性のためにデジタル技術の活用も重要である。

ヒアリングから得られた東京都への示唆

① 多様な支援チャネルを提供すること

- オディナサポーターズでは対面学習に加えて復習用の動画コンテンツや学習用ロボット、オンライン／オフライン双方のヘルプデスクなど**多様な学習支援チャネル**が準備されている。「高齢者ボランティア」の存在自体も、行政からの支援チャネルの多様さに貢献している。
- デジタル技術に不慣れな層のあいだでも状況は様々（高齢、身体の不自由、基礎知識の不足等）であり、オンライン/オフライン双方の窓口や動画による情報提供など、**どんな状況でも支援にアクセスしやすい多様なチャネルを用意しておくことが望ましい**。

② 効率化・拡張性を目指したシステムを整備すること

- オディナサポーターズではコロナ禍において受講者が急増したものの、**マッチングシステムの導入により効率的な運営**を行っている。また研修システム内のデジタルコンテンツを増やすことで、将来の新たなデジタル技術の教育も対応可能と考えられる。
- システム導入時には**効率化**とともに受講者数の変化や研修内容の変化など、「**（将来の）拡張可能性**」についても検討するのが重要である。