

| | |
|-----------|----------|
| 行政手続きのDX | 人材育成・確保 |
| デジタルガバメント | サービスデザイン |
| デジタルデバインド | 新技術活用 |
| スマートシティ | デジタル予算 |

1. 都市基礎データ

| 国名 | 都市名 | 人口 | 面積 |
|----|--------|--------------|---------------------|
| 韓国 | ソウル特別市 | 965万人(2023年) | 605 km ² |

2. 取組内容

■ 取組の背景

- デジタルデバインド対策の政策として、ソウル市は「2022年デジタル力量強化推進計画」を制定し、推進方針・戦略課題を提示した。
- デジタル使用環境改善のための官民協力ネットワーク「デジタル力量強化協議体」を発足させた。

■ 具体的な取組

● 教育ロボット・リク(LIKU)

- ✓ 教育ロボットを活用したデジタル機器教育を実施して、高齢者層のデジタル機器に対する親密度を高めて、多様なスマートサービスを利用できる力量を育む。
- ✓ ソウルデジタル財団を中心に、Toroo社、Inno Contents Network、ソウル5自治区のコンソーシアムにより実施。



● デジタル案内士

- ✓ 市内の各所にデジタル案内士を配置し、無人端末機（キオスク*）使用に不便を感じる高齢者を助ける。キオスク教育を修了した高齢者が実習できるよう、地域のキオスクを実際に使用するイベントも実施
- ✓ キオスクは、デジタル弱者の意見が反映され、新韓銀行、CJ CGVなどの企業と共に開発している。

- デジタル学び場：誰でも手軽に訪問して学べるよう行政福祉センター、生涯学習館、図書館などを活用して、123箇所の「デジタル学び場」を運営する他、オンラインで学べる講座も提供している。

3. 関係機関

- ソウル市
- ソウルデジタル財団

4. 取組の結果・効果

■ 現在までに得られた効果

- 2020年、総額10億ウォンを投資し、市内16カ所の高齢者福祉センターに200台の教育ロボットを供給した。同プログラムは2023年も引き続きソウル5自治区で実施されている。
- 1年で第1・2期の合計250名のデジタル案内士が16万名以上の市民にサービスを提供しており、市民アンケート調査では98.3%と高い満足度を得ている。
- 2023年下半期は、キオスク端末が設置された約300拠点に合計150名のデジタル案内士を投入して、規模を拡大してデジタル機器の利用をサポートする計画。

■ 今後期待される効果

- 2023年8月、市は通信事業者3社と提携し全97店舗で「まちのデジタル案内所」サービスが開始されるなど、デジタル弱者事業を更に拡大している。

5. 東京都への応用の可能性（選定理由）

- 高齢者が必要な時にいつでも学べるための取組みを多数実施
- デジタル弱者の意見を反映したキオスクを企業と開発するなど、官民が連携した取組みを実施

6. 参考URL

- [デジタル受容 - ソウル市 \(seoul.go.kr\)](https://seoul.go.kr)
- [Seoul Digital Foundation Supplies Senior Welfare Centers with 200 Robots for Digital Education](#)
- [スマートフォンの使い方、モバイル通信事業者の店舗でお教えします](#)
- [「デジタル案内士」第3期の活動開始](#)
- [ソウル市、デジタル弱者とも共に歩み始める](#)
- [セルフ注文決済端末の使用方法など高齢者向けデジタル教育実施](#)

*キオスク：ファストフード店や映画館、コンビニなど様々な場面で導入が広がる電子パネルを操作して商品の注文し、決済を行う端末機のこと