

シニアスマホユーザーの課題と課題解決にむけて

平成26年2月24日 老テク研究会 近藤則子

シニアユーザーとはここでは50才以上の男女です。

老テク研究会が協働する各地のシニアパソコンクラブの講師の声や体験した事例をご紹介します。

課題 拡がる高齢者間の情報格差

シニアスマホユーザーはフィーチャーフォンを使っていたシニア（Aタイプ）、パソコンサークルに参加したり、PCを日常的に使っていた人（Bタイプ）とで大きな格差があります。

Bタイプは、基礎知識もあり、同世代のパソコン仲間などから教えてもらうこともできますがAタイプのシニアスマホユーザーからの『困った』の声が多く寄せられています。

困った！一スマホ端末操作 設定が自分でできない！

- 1) 買ったけれど使い方がよくわからない。
一スマートフォン 妻と同じであやつれず（シルバー川柳より）
- 2) 電話がとれない、切れない、電話帳が移行できない。メールも設定できない。お店でしてもらえらしいがあまりの混雑であきらめてひとりでやろうと思ったができなかった。
- 3) 何度も携帯ショップに通って教えてもらうが、使えるようにならない。
- 4) ネットで調べても言葉がよくわからない
- 5) コールセンターにかけたがつながらない。有料の電話サポートをすすめられるが電話で解決できるか不安。
- 6) 音声通話がつながりにくくなったように思う。声も前よりとぎれがち、

(+o+)一料金 高い！

- 1) 無料通話ができるといわれたが、かけかたがわからない。スマホに変えたら料金が高額になって驚いた
- 2) 無料期間を過ぎたら解約しても良いといわれ、最初は入れなければならないアプリが3つあるといわれ、よくわからないまま店員のすすめるアプリを導入。使い方もわからないし、全く使わないので解約したいがその方法がわからない。お店にいったが店では解約手続きはできないといわれた。

(+o+)一セット販売 ひどい！

- 1) 安くなるからと、タブレットをもらったが使い方がわからない。いらない。
- 2) 何がどう安くなったのかよくわからない。自分がばかだったのだろうが、電話会社への不信感をもった。 °(´ ▽ `)° 2年たったら ガラケーに戻りたい

電話会社のみなさま レ点商法は、やめましょう

スマホ難民課題解決に向けた動向

- 1) パソコン教室では 有料のスマホ講習会が大人気
- 2) テレビでもおとなのスマホ番組が人気—NHK 出版物人気

使えるようになったシニアの 『スマホにしてよかった』 の声

- 1) 画面も大きくメールや地図などが読みやすい。海外の家族と無料通話できてうれしい
- 2) 音声検索はとても便利。ネット購入の安さ、便利さに感激。助かります。
- 3) 旅行の手配、コンサートや料理のレシピや病気や介護の情報を簡単にとれる
- 4) デジカメとしても楽しい。美肌モード撮影したら10才若くなったといわれた。
- 5) SNS (LINE フェイスブック) は楽しく便利。旧交を温めることができうれしい
- 6) ゲームや音楽・動画サイトに感動、子供や孫ともいっしょに楽しめる。
- 7) パソコンの文書が読めるので、パソコンを持ち歩かなくても済むようになった。

老テク研究会はこれまでも、自治体や企業と協働でシニアがシニアに教えるシニアネットの無料パソコン教室、ケータイ、地デジ教室を開催してきましたが、2013年末からNPO法人ブロードバンドスクール協会、サムスン電子ジャパンと連携してスマートスクールを開始しました。

シニアのためのスマートスクール概要

2013年仙台市シルバーセンターで始まり、2014年3月は東京大学先端研、4月以降は首都圏、東北、関西、九州でも実施します。若い世代を講師にシニアのスマホ利用を支援します。



総務省地デジボランティアスペシャルアドバイザー服部真湖さんはBBS理事長代理で協力

高齢者がSmartphoneを常時活用し
万が一のときも使えるComm. Toolに



Smart School 運営

「災害時長持ちモード」を持つ GALAXY Note 3 を活用

- 1Set = 4回、3h / 回で運営
- Followerによるきめ細かい指導
- 1ヶ月間、端末/通信費支援



地域Follower育成

- ・地域高齢者指導員
- スマホマスター資格認定
- スマホマスター Level Up講座
- ・Follow Network 構築
- 学生Volunteer、NPO連携

サムスン電子ジャパンの資料から

情報生活アドバイザーのネットワークでユーザー応援！

グローバル化、超高齢化、高度情報化する社会に必要なのは、

ひとりひとりの心と暮らしにあった通信端末・サービスをトータルに考え

個別の通信環境のコンサルティングを手軽に受けられるしくみです。

企業だけ、行政だけではニーズの異なる高齢者を中心とした一般ICTユーザーの利用支援は困難ではないでしょうか？

自治体やNPOと地域のみんなで協力して、それぞれの地域や個人の実情にあった便利で楽しい情報通信サービスを安心・安全に利用できる社会にいたしましょう！

老テク研究会が推進している情報ボランティア活動

事業概要	期待される効果
ICTを活用して地域福祉を推進する“シニアネット”を創設し、高齢者の情報化を支援する情報ボランティアを育成・認定する。要支援高齢者の情報を地域で共有・支援できるよう行政、福祉団体と連携してウェブサイトを構築・発信する。	情報共有により高齢世帯と自主防災組織と福祉支援団体等との意思疎通が深まり、孤立しがちな高齢者等の生活を周囲が支援しやすくなる。コミュニティの形成により、住民の生活が、安心・安全で明るいものになる。

