

# 高齢者むけスマホ利活用支援人材育成の 在り方について

## 行政や企業と連携したシニアボランティアによる スマホ利用支援活動5年目の現場からの報告

総務省IoT新時代の未来づくり検討委員会人づくりWG高齢者SWG

2017年12月21日 老テク※研究会事務局長

NPOブロードバンドスクール協会シニアプロジェクト担当 近藤則子

※老テクとは老人を助けるテクノロジー。在宅介護を支援する情報通信技術、普及方法を研究、実践

# パソコン、携帯電話、デジタルテレビ、タブレットやスマートフォンを高齢者や障害者が利用できるようにボランティアによる利用支援講座を国内外の友人たちと連携して実施。 相互交流のネットイベントを開催



上 企業のショールームで無料のパソコン教室  
右 第20回電腦ひなまつり@日本橋南郵便局  
2017年は若宮正子さん(82)がスマホのゲームアプリ  
”ひなだん”を発表して大きな話題になりました。  
12月19日に英語版hinadanも公開されました。

NPO法人 ブロードバンドスクール協会主催  
第5回スマートエイジングフォーラム

## AI ネットワーク社会の医療・介護・福祉 ロボットと暮らす老後を考える



15:00  
自由・談話の時間

まるで孫と  
話しているみたいー、  
パルロと話すと、  
心ほかほか



2017年9月15日開催  
YouTubeで公開中



出演 高齢者法専門家 樋口範雄氏(武蔵野大学教授)  
デイケアの体操指導で大人気のロボットPALRO(パルロ)  
国立研究開発法人 情報通信研究機構(NICT)  
データ駆動知能システム研究センター長 鳥澤健太郎氏  
台湾の中国茶教室一以庵の高齢者と日本語で映像交流

# 世界最高齢のプログラマー 若宮正子さん マーちゃん(82歳)から首相にICT利用支援の重要性を提案



情報端末を無料で配布するだけでは  
だめ、利用支援教育が大事と、提言



人づくり革命始動！有識者は19歳と82歳！？：ワールドビジネスサテライト  
安倍総理大臣が掲げる重要政策のひとつ「人づくり革命」。具体的な政策を話し合う有識...  
v-tokyo.co.jp

# シニアむけ情報学習に必要な要素

- 1 高齢者が安心して、気軽に（安く）情報学習できる場所
- 2 高齢者にわかりやすく教えてくれる講師、サポーター
- 3 高齢者にわかりやすいテキスト、楽しい講習内容
- 4 高齢者のための情報学習機会があることを知らせるしくみ
- 5 電話やファクスなど多様な手段で受付してくれる窓口

# 仙台市の市民協働地域シニアネットモデル1997年－2000年

行政  
郵政省（当時）仙台市  
仙台市教育委員会  
郵便局（当時）  
広報支援、会場提供



パソコンボランティア



他の郵便局 老人福祉センター  
小学校等でのパソコン講習会

シニアボランティア団体  
仙台シニアネットクラブ  
教室運営  
講師養成  
イベント・セミナーで  
普及・啓発活動

仙台中央郵便局で高齢者むけ無料のパソコン  
インターネット教室  
講師ボランティアを養成し講師の集団  
仙台シニアネットクラブを結成

オリジナルテキスト  
制作 販売

地元企業 針生印刷（現ハリウコミュニケーションズ）  
シニアボランティアへ技術支援 ウェブサイト運営  
技術サポートボランティア

オリジナルテキストの制作・印刷受注 マイクロソフトも依頼。

老テク研究会はコーディネーターを担当  
告知は行政、メディアで無料 会場は郵便局が提供  
テキストを制作、広告を営業して活動資金を確保

IT企業  
NTT マイクロソフト NEC テンコードー  
機器やソフト、資金の寄贈 施設の提供  
テキストへの広告費提供

# パソコンボランティアの何が楽しい？

- 1 支援した相手から感謝される
- 2 自分の勉強になる。知識・情報を得られる。
- 3 家族・世間から尊敬される
- 4 地域に新しい友達ができた！  
活動後、仲間とおいしい食事ができる  
活動外でも楽しく会話ができる
- 5 お金をかけずに楽しく学べる。  
お金の報酬がでる場合もある。

# スマホ・タブレット利用支援のこれまで

iPad 利用支援活動 2013年ー

世田谷区の光明特別支援学校や、介護家庭のリハビリ支援を中心に活動  
茶論 ワンコインで高齢女性むけiPad講座 ゲームや地図の見方、  
編み物サロンと組み合わせた講座を实践  
動画加工アプリ **ELF YOURSELF** を使った”iPadで動くクリスマス  
**カードをつくろう”講座**を開催したときには、メイクも！  
生まれてはじめてつけまつげをつけた70歳！



みんなで踊った華麗？なダンス！

<https://youtu.be/7rOQR4eBT-o>



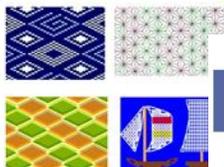
# 東京電機大学で実施したPC, タブレット講師養成講座



東京電機大学高齢者向け文化交流講習会講師養成講座

デジタル未来塾2014

ExcelでArtを楽しもう



東京電機大学高齢者向け文化交流講習会講師養成講座

デジタル未来塾2014

Wordでシニアアートを楽しもう



メロウ倶楽部・NPO法人ブロードバンドスクール協会

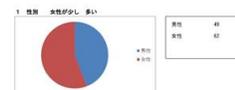
若宮 正子

シニアのための楽しいiPad



全体 4講座の参加者プロフィール n=111

アンケートは質問にお答えいただいたので 実際の数とは異なります



NPO法人ブロードバンドスクール協会

協理 若宮 正子



東京電機大学の地域貢献・交流事業費でテキストを作成講師や学生サポーターの謝金を支援してもらいました。

デジタル未来塾パブリシティ

事前告知 1月9日 INTERNET WATCH

[http://internet.watch.impress.co.jp/docs/news/20140109\\_630176.html](http://internet.watch.impress.co.jp/docs/news/20140109_630176.html)

電機大 安田浩教授ら、シニア向けICT講習会の講師を育成する無料講座を開講 (2014/1/9 15:10)

東京電機大学は、シニア向け文化交流講習会の講師を養成する講座「デジタル未来塾」を2月に開講すると発表した。Webサイトからの事前申し込みは1月10日より受付を開始する。参加資格は50歳以上で、参加費は無料。

超高齢社会となりつつある日本で、デジタル技術の恩恵を最も受けられるのは高齢者でありながら、その高齢者の間ではデジタル機器に対する苦手意識や抵抗感が強い。「デジタル未来塾」はこうした現状を踏まえ、高齢者の心と暮らしに役立つ最先端の情報通信技術を、「楽しく、やさしく」教えるPC教室の講師養成を目指すもの。

[http://internet.watch.impress.co.jp/docs/interview/20140207\\_634282.html](http://internet.watch.impress.co.jp/docs/interview/20140207_634282.html)

東京電機大学は、シニア向け文化交流講習会の講師を養成する講座「デジタル未来塾」を2月に開講すると発表した。Web サイトからの事前申し込みは 1 月 10 日より受付を開始する。参加資格は 50 歳以上で、参加費は無料。

超高齢社会となりつつある日本で、デジタル技術の恩恵を最も受けられるのは高齢者でありながら、その高齢者の間ではデジタル機器に対する苦手意識や抵抗感が強い。「デジタル未来塾」はこうした現状を踏まえ、高齢者の心と暮らしに役立つ最先端の情報通信技術を、「楽しく、やさしく」教える PC 教室の講師養成を目指すもの。

東京電機大学 未来科学部 学部長を務める安田 浩教授は、デジタル未来塾のサイトで「都市部では、民間のパソコン教室もありますが、高齢化の深刻な地方では、そのような教育サービスもなく、ますます情報の格差が生まれ、生活の格差が広がることが懸念されます。

また 高齢者には若い人たちと同じように新しい技術を習得することは難しいので、高齢者が意欲を持って学べるように配慮したカリキュラムや講師の養成は喫緊の課題です。」と開塾の狙いを説明。「高齢者のデジタル学習の重要性をご理解いただき、強い意欲をもって講師を目指してくださる皆様のご参加をお待ちしております」と参加を呼びかけている。

# 全国で実施したシニアむけスマートスクール

## スマートスクール

### 孤立化する高齢者

- ・ 加速する高齢化（'12年 24%→'25年 30%）
- ・ 高齢者のみの世帯 過半数（54%）
- ・ 低いスマホ、Tab利用率（6%）
- ・ スマホ、Tabの利用用途として「災害時対応」（86%）、「健康管理」（71%）期待

高齢者の日常的な  
Communication支援が必要

### 既存の高齢者向けスマホ教室

#### 〈既存のスマホ教室〉

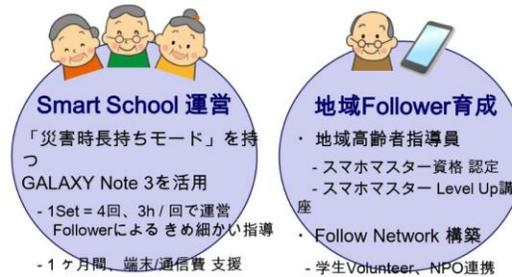
- ・ 購入につなげるためのPromotion目的
- ・ 意識の高い高齢者が自発的に参加
- ・ 購入後、自分で使いこなす必要あり

#### 〈被災地域での情報配信支援〉

- ・ Tabを利用するため、必要時のみの使用
- ・ 単発的な教育で、地域にFollower不在
- ・ 貸出端末数量に限界

緊急時に実際に利用できる  
Communication Toolとして  
端末を使いこなせていない

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



**SAMSUNG**

Needsの高い東北被災地で優先的に実施  
その後、各自治体の要請に応じて全国展開  
**1地域 30人×毎月3地域 = 年間約1千人 支援計画**  
自治体、NPO・ベンチャー連携  
(Smart School運営、Followerの育成・Network組織)

- サムスン電子ジャパン
- 株式会社ダイナステップ
- 財団法人仙台健康福祉事業団
- 特定非営利活動法人ブロードバンドスクール協会
- 特定非営利活動法人あおもり IT 活用サポートセンター
- 一般社団法人まなび考房
- 特定非営利活動法人花パソ
- 特定非営利活動法人きんきうえぶ
- 特定非営利活動法人あびこ・シニア・ライフネット
- 特定非営利活動法人 NPO ふくおか

- 老テク研究会
- スマートフォンセキュリティ協会

セキュリティ対策推進協議会 (SPREAD)



2013ー2015実施 サムスン電子ジャパンの社会貢献事業として(株)ダイナステップ社が受託。老テク研究会は各地の団体を紹介等協力

発足時の実施団体その後拡大し、現在独自で実施の団体もある

老テク研究会は東大先端研等で実施 サポートは、東大博士課程の学生たち KDDIに入社した方もいました。

# 浦安市のauショップで高校生サポーターと 仙台や台湾と交流しながら実践したスマホサロン



スマートスクール終了後、全国携帯電話販売代理店協会やauショップの協力で、実施したスマホサロン（サムスン電子ジャパンが協賛）購入したい人、購入したけれど使い方がわからない高齢者が対象。地元の東海大学付属浦安高校ボランティア同好会の会員の高校生にサポーターをお願いし、マンツーマンで利用支援を実施しました。左の写真は、仙台の桜の景色。高校生のサポーターは大変好評でした。赤ちゃんを抱いているのは、台湾大学のレガシーアートの講師 カンさん。カンさんがスマホのペンで描いた息子さんたちのイラストに感動！



# 横浜市のカフェで携帯ショップと連携した購入したけれど 使い方がわからない高齢女性むけのスマホサロン実験中

センター北プレミア横浜店でご購入の方へ  
女性のためのスマホサロン@横浜



要予約 定員5名

スマホサロンの参加費、テキストは無料です。  
カフェのお家代 (500円) はご負担いただけますようお願いいたします。

スマホを購入したけれど、  
わからないこといっぱい  
困っていることいっぱい、という方！  
何でもお気軽にご相談ください。



## 女性のためのスマホサロン

### My スマホ手帳

- ・スマホでお困りの時にお使いください
- ・大切な情報を記入する場があります
- ・自分だけが見られる場所に保管しましょう



三好さん手作りガイドブック  
Docomoが提供するハンド  
ブックの補足

もくじ

はじめに	2
自分の使っているスマホを確認しよう 各スマホの違いは？	
購入したスマホの記録 「まるわかりBOOK」「初期設定をしよう」	3
レッスン1 スマホの中の取扱説明書を読もう スマホを充電するときの注意点	4 5
レッスン2 スマホ各部の名称と機能を覚えよう	6
レッスン3 使いやすい設定にしてみよう	7
3-1 画面がすぐに暗くなるのを解消しよう	
3-2 マナーモードを設定しよう	
3-3 文字の大きさを増やすようにしよう	8
3-4 スマホ画面の自動回転を止めてみよう	
レッスン4 キーボードを使ってみよう	9
4-1 キーボードを確認しよう	
4-2 キーボードの操作音を消そう	
4-3 フリック入力を体験しよう	10
レッスン5 スマホに話かけてみよう	10
レッスン6 アプリを追加しよう	
Android スマホ	11
iPhone	12
■スマホを安心安全につかみましょう	14
スマホを守るには？ 便利なアプリいろいろ アプリ購入時の注意点	

「女性のためのスマホサロン」「My スマホ手帳」を作成するにあたり、使用しているスマホの画面や説明は、(株)NTTドコモの了解を得て引用しています。引用を許可してくださったドコモ社に感謝いたします。本文中の「まるわかりBOOK」はインターネットでもご覧いただけます。



シニアのスマホの駆け込み寺として企画

2017年9月ー11月 10回開催

当初定員5名 途中から3名に修正

携帯ショップと連携した、購入後のトラブル支援活動を(一社)電気通信事業者協会(TCA)にご相談したところ、ドコモ社が近隣の店舗を紹介してくれました。

今後は、ドコモ社としても従来の購入前だけではなく、購入後のスマホ教室をショップを通じて支援するそうです。

横浜では継続して学びたい人のためのサロンを実施中  
らくらくスマホユーザーむけのサロンには(一社)全国携帯電話販売代理店協会  
を通じて富士通パーソナルズ、メーカーの富士通コネクテッドテクノロジーズ社  
の方が応援にきてくださいました。



らくらくスマホ購入の理由は、娘や夫にすすめられたという方と、夫が退職して家のパソコンを独占  
するので、ネットを使いたいと困った妻が購入！に、納得。今日はLINEと写真加工アプリの使い方  
若宮さんのひなだんアプリは初心者にも楽しめるアプリで好評  
シニアにわかりやすい文字入力の方法について三好さんとメーカーさんとで議論できてよかった。

# 女性のためのスマホサロン@横浜のビジネスモデル



都筑区のシェアリーカフェで、無料のスマホサロン  
NPO | Love つづき (ILT)とBBSで共催

カフェから一番近い  
docomoショップと連携

スマホを購入したけれど  
使えないという方に店員  
からパンフレットを進呈  
希望者はNPO (ILT)に  
電話で申し込む  
パンフレット、テキスト  
制作はBBS



都筑区のNPO ILTが運営するカフェで スマホサポート  
カフェにはお茶代500円を支払う 3カ月でのべ20名が受講  
継続して勉強したい人は月2回のサロンに参加  
午前中はらくらくスマホグループ 午後はAndroid

NPOブロードバンド  
スクール協会 (BBS)の  
講師の三好さんは  
シニア情報生活アドバイ  
ザー、ITアドバイザー、  
情報セキュリティサポー  
ター等の資格がある。  
初回は無料  
2回目から500円 (90分)  
テキスト等は自身で準備  
実施した内容や、感想は  
docomo社と共有

# 高齢者の学習支援はお世話役が鍵

地域情報化を推進する人材育成というが、高齢者の情報利活用支援する場合、意欲がある(すでに情報端末を購入した)人への支援から始めることが現実的。

すでに企業(電話会社等)やパソコン教室等でスマホ講座が開催されており、NHKの教育テレビやシニアむけ雑誌(クロワッサン、サライ等)でスマホ活用特集は大人気。

パソコンと違って、カフェや個人宅でも実施できるスマホ講座を支援するプログラムや情報発信が必要。高齢者のニーズを丁寧に聞き取れる三好さんのような講師をひとりでも多く、養成できるようにしたい。

また、新しいことを学ぶ場合は講師、指導者が重要だが、高齢者の学びには講師だけではなく、声をかけたり、まとめる役を担う必要がある。

お世話役がいれば講師はスマートフォンを使っている学生でも初心者には大丈夫。高齢者が若い世代から新しい世界を学ぶ楽しさを発見する機会になれば素晴らしい。

# 日本初のシニアネットメロウ倶楽部はfacebookへ移行中 会員もパソコンだけではなくスマホ勉強会を実施

HOME

円熟世代の生きがいづくりをめざした全国ネット「メロウ倶楽部」



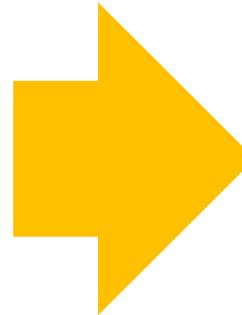
メロウ倶楽部

メロウ倶楽部は高齢者の積極的社会的参加を情報化の支援によって促進し  
豊かな活力に溢れた21世紀の長寿社会を目指します

ENGLISH
サイトメニュー
倶楽部案内
入会申込み
問い合わせ

次世代サイトへのリンク (FBページ投稿にはFacebookアカウント登録が必要です)

<p>WEB談話室</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メロウ談話室</li> <li>昭和の部屋</li> <li>シニアの生活情報室 (期間限定)</li> <li>(アーカイブ)</li> <li>趣味</li> <li>メロウ植物園</li> <li>ドイツの部屋</li> <li>文集</li> <li>旅行記</li> <li>海外交流(日韓)</li> <li>日韓友好の部屋</li> <li>3大プロジェクト</li> <li>メロウ動画館</li> <li>メロウ伝承館 (調整のため休館)</li> <li>メロウライブ館(調整のため休館)</li> <li>倶楽部の活動(HP)</li> <li>催し物報告</li> <li>講演会報告</li> <li>エリア活動報告</li> <li>会員サイトハイライト</li> </ul>	<div style="text-align: center;">  <p>「富士に傘雲」 撮影者：静岡県 ら、めーる さん 2017年12月11日 更新</p> </div> <p><b>会員サイトご案内</b> → <a href="#">会員サイト入口 (ログイン)</a> *ログイン出来なくなった方や会員認証 (ユーザー名やパスワード) が不明の方は → <a href="#">会員担当</a> へ 勉強会やオフ会、催し等の予定はスケジュールをご覧ください</p> <p><b>会員へお知らせ</b> 2017年全国オフは11月12～13日に鎌倉・江ノ島にて40余名参加で開催されました。 2日間共天気に恵まれ楽しいオフになりました。</p> <p><b>お知らせ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 6月上旬アップル本社で開催されたWWDC 2017にメロウ倶楽部のマーチャン(副会長)がタイム・クックCEOに招待されました。開発者会議冒頭のサプライズイベントで、「hinadan (ひな壇)」を作成した世界最高齢(82才)の女性アプリ開発者としてクック会長に紹介されました。</li> <li>☆ 申し訳ありませんが調整のため「メロウ伝承館」を休館致します(4月2日)メロウライブ館も休館(4月23日)</li> <li>☆ 2月24日メロウ倶楽部女性会員(副会長、81才)が作ったスマートフォン向けゲームがアップルから配信された。「hinadan (ひな壇)」という名のアップストアの無料のアプリ。 <a href="#">25日の朝日新聞</a>に掲載され、NHKテレビ、テレビ朝日、TBSラジオなどからも取材。<a href="#">米のCNN</a>からも配信され、<a href="#">シンガポール</a>、イタリアなど海外でのニュースにもなりました。</li> </ul>
---	---



# 福岡のメロウ倶楽部会員によるスマホ勉強会



お世話役  
富田靖子さん(73)



メロウ倶楽部福岡では、富田さんがお世話役となって、昨年からは福岡県の公共施設「あすばる」の談話室(無料)でスマホ勉強会を開催。

購入したけれど使いこなせないというメロウ倶楽部の仲間といっしょに、スマホの楽しい使い方を勉強している。今では全員がスマホユーザーにわからない時には三好さんにスマホで相談することもあるとか。

# 郵便局から始まった江戸川シニアパソコンネットワーククラブ（通称ふれあいネット）は18年目



江戸川区の公共施設グリーンパレスのパソコン教室  
講師は全員ボランティア 会員数250名  
この日は会場定員いっぱいの50名が参加  
この日は描画機能を使って地図の描き方を学びます。



創設以来会長の深見祐弘氏は85歳  
元江戸川区役所職員 書道の達人

# 民生委員・消費生活推進員が連携した地域活動 電話を使った詐欺や消費トラブル防止の講座



自治会や社会福祉協議会など行政と連携した多彩な地域が活動は高齢者が支えています。  
民生委員、消費生活推進委員には多くの研修会や学習のための印刷物が提供されます。  
横浜市の消費生活推進委員には、独自の活動費も支援されます。  
情報活用人材育成、地域情報化支援活動の重要性を理解していただけるよう、こうした地域の方々と連携できるように自治体や消費生活センター等に総務省から働きかけていただきたいと思います。

# シニアのためのスマホサロンの未来

情報バリアフリー機能を活用できるシニアは自立した暮らしを維持しやすい。  
情報力を育てることで、健康寿命を延ばせる。災害時にも社会から孤立しない。  
地域のスマホサロンでの出会いをきっかけに新しいつながりが生まれる。  
教える、教わる関わりを通じて、困ったときに助け合い、ささえあえる友達と出会える  
インターネットを通じた新しい学びの機会が高齢者の新しい活躍の場をひろげる。  
情報格差を解消し、多様な情報サービスを高齢者が利用できることで経済が活性化する

