

高齢者のためのデジタル活用支援員の活動のありかた 市民 行政 企業の協働で 無理せず あせらず あきらめずに



デジタル活用共生社会実現会議 ICT地域コミュニティ創造部会

近藤則子 2018年12月27日(木)

老テク研究会事務局長 NPOブロードバンドスクール協会監事 総務省地域情報化アドバイザー

現在取り組んでいる高齢者・障害者・介護者への情報リテラシー向上、ICTトラブル解消への取り組み

1 横浜市都筑区で高齢者(主として女性)むけスマホサロン



社会福祉協議会福祉施設



キャリアショップ



コミュニティカフェで3.4名のスマホ勉強会



2 高齢者も学び、楽しむ小・中学生むけ電子工作講座(プログラミングとものづくり)



学童クラブ(放課後キッズクラブ)



小学校コミュニティハウス



自治会集会場

- 3 新聞のコラムで「明解・IT用語」を連載中(公明新聞) パスワード、アカウント、ID Wi-Fiなどを紹介
- 4 ネット通販、テレビ通販の消費トラブルアンケート調査(2019年2月8日シニアネットセキュリティフォーラムで発表)
- 5 パソコン初心者むけの電子テキスト作成(2019年春公開) 若宮正子さんのExcelでアートを楽しもう)

これまでの主な活動(1995年ー2018)

ICT利用支援活動

シニアネット 高齢者によるパソコンボランティア活動 - 仙台 松本 金沢 沖縄 江戸川区(東京) など
モバイルシニアネット 企業 の社会貢献活動等と連携した電話、スマホ無料教室 オンラインで携帯電話教室のテキスト、動画公開
イベント セミナー 电脑ひな祭り(1997-) 电脑七夕祭り(1999 -) スマートエイジングフォーラム 光輝会(電子情報通信学会)

今年のシニアのスマホサロンに寄せられたトラブル 巧妙な詐欺、迷惑メール、アプリ内課金をめぐるトラブル



高齢者のネットトラブル急増中

高齢者消費生活相談の2位に「アダルト情報サイト」2016年 消費者白書

警察庁によれば、平成26年1月から12月までの「架空請求詐欺」の被害額は、約175億円（架空請求の多くはアダルト詐欺サイト）。1日で4800万円にもなる。

オレオレ詐欺（約174億：平成26年）より多い 平均被害額27万円

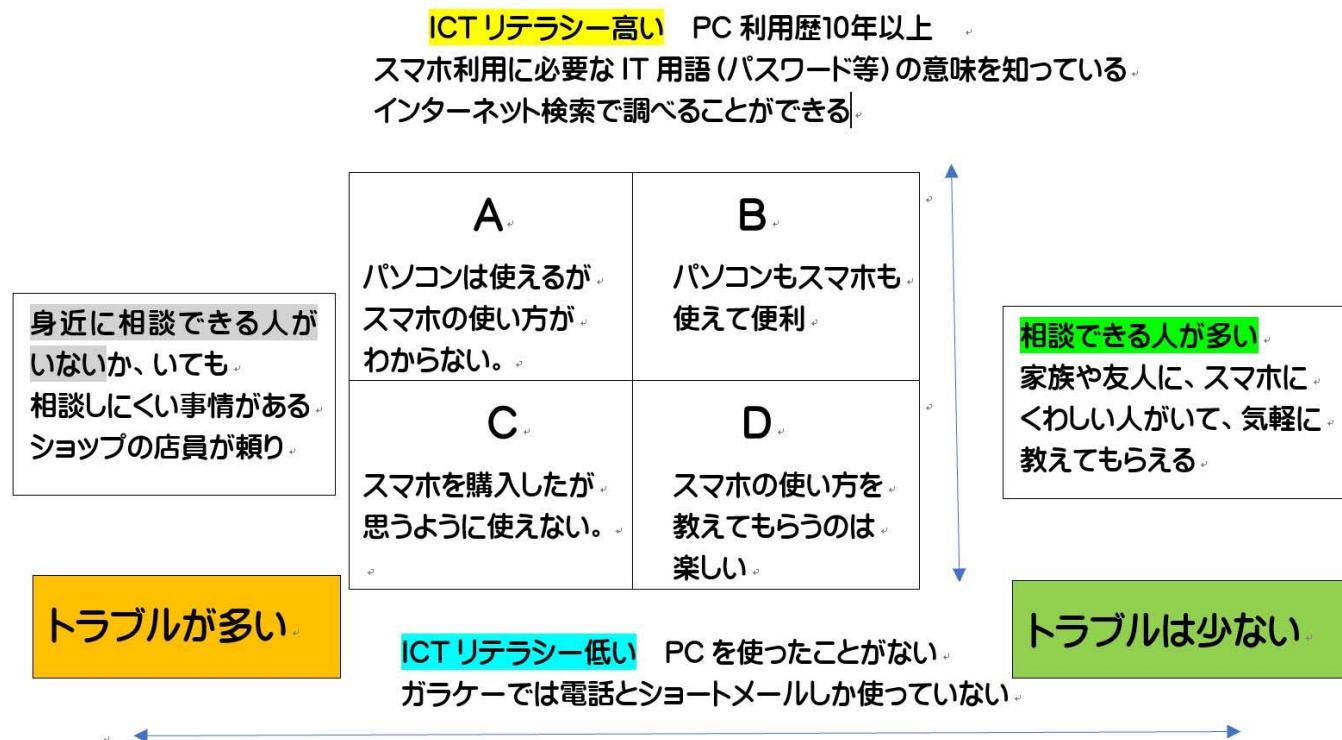
図表3-1-11 高齢者に関する相談が多い商品・サービス（上位5商品）

	2011年度	件数	2013年度	件数	2015年度	件数
1	ファンド型投資商品	9,431	健康食品（全般）	20,670	商品一般	16,844
2	フリーローン・サラ全	8,664	商品一般	17,887	アダルト情報サイト	12,679
3	商品一般	6,880	他の健康食品	12,076	デジタルコンテンツ（全般）	11,407
4	公社債	6,075	ファンド型投資商品	11,416	光ファイバー	8,299
5	アダルト情報サイト	5,883	アダルト情報サイト	8,653	フリーローン・サラ全	5,670

（備考）PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2016年4月10日までの登録分）。



高齢者（65歳以上）タイプ別スマホトラブル



Aタイプ

パソコン歴は長いが、デジタルトラブルを相談できる人が少ない



高齢男性に多い

パソコンは使えるがスマホは思うように使えない

巧妙なネット詐欺、架空請求や詐欺アプリに注意が必要

セキュリティ対策アプリが悪質アプリだった等

メール詐欺が電話詐欺になって電話で脅迫される

不正請求を無視(スルー)できない

有料アプリの解約ができない(外国語でわからない)

ゲームのアプリ内課金が高額になり困っている。

対策

☆シ

保険会社は交通事故対策のように情報事故保険をつくってはいかが？

☆シ

キャリアショップのみなさまへ

困った時の相談窓口の電話番号を大きな文字のパンフレットで配布しましょう

行政(消費者センター等)が作成したものを配布すれば経費も削減できます

指で操作するスマホは高齢者の乾燥した指に反応しにくいので、タッチペンを新規契約時に販売、あるいは贈呈してはいかがでしょうか？

Cタイプ ガラケーで電話とショートメールしか使えない



女性に多い。

原因 IT用語がわからない。説明されても理解できない

キャリアショップ店員の話す言葉が理解できないので
チェックシートはわからないのに✓をいれてしまう

ID、パスワード、アカウント、アドレス Wi-Fiがわからない

設定ができない メールアドレスの意味がわからない。

契約書類をなくした。どこにおいたのか忘れた。

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年ー

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

仙台のNTT, NECなどの企業から最初だけ講師を派遣してもらい、教えてもらった
高齢者の有志がシニアネットクラブを形成し、行政と連携してNPOとして発展



三好さんは、シニアのパソコン講師歴20年。
 仙台、横浜、福岡など各地のスマホ講座でひっぱりだこ。
 中高年女性の雑誌「ハルメク」や世界最高齢のプログラマー若宮
 正子さんといっしょ、インターネット老人クラブ「メロウ倶楽部」で
 スマホ講座が大人気です。
 今年は地域ICTクラブでプログラミング教室講師としても活躍

NPOブロードバンドスクール協会スマホサロン講師 三好みどりさん(65)から

高齢のスマホ初心者は、IT用語がわかりません。説明書を読めても 意味がわからないのです
 ひとつの単語はわかって、医学書を読むのといっしょで何がかいてあるのかが理解できない。
 伝わっていないのです。 スマホの使い方を文字だけで高齢者に伝えるのは困難です
そばに人がよりそって その人のわかる言葉にして伝えないと伝わらないと思います。

パソコンのようにいろいろな調べ物ができると、大変喜ばれます。
 音声検索を理解すると便利さに感動されます
 遠くに住んでいる家族との交流に使いたいのでLINEの使い方を知りたいという方が多いです。
 セキュリティの知識がほとんどない方が多く、トラブルに困っています。
**災害時などに役立つスマホ講座のような内容で行政主催のスマホ講座を開催していただくと
 地域の町内会長や民生委員など有力者に関心を寄せてもらえ、協力を得やすいのでありがたいです。**

仙台 スマホサロン2018モデル 地域・広域で協働

公益財団法人仙台健康福祉事業団とNPOブロードバンドスクール協会が連携



仙台市の広報で募集するシニア
むけスマホ講習会 年8回
会場は仙台シルバーセンター
講師は横浜から三好さんが出張
2日間で午前、午後と合計8時間
端末はSamsungが寄付、
SIMカード料金をドコモへ支払う
講習費 4000円
毎回抽選の人気講座



三好さんのよびかけで
サポーターむけのスマホ
タブレット勉強会を実施
仙台市在住のNさんが
お世話役を担当
4名ではじまったサポーター
クラブは5年で30名に



仙台シルバーセンターのいろいろなイベントで
スマホ相談会を実施し、サポーターたちが対応。
テレビ局などのメディアからの取材も多い。
横浜と毎年 电脑七夕祭りを実施している。
奥山仙台市長や総務省東北総合通信局長にも
たびたび出演していただいた。

横浜2017

女性のためのスマホサロン NTTdocomo NPOと協働実験



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
docomoの講師を派遣し
ていただいた。

都筑区のシェアリーカフェで、スマホサロン
NPOの運営するカフェが参加窓口になり、カフェの
集客に貢献 通常400円のお茶は500円



カフェにはお茶代 500円を支払う
3ヵ月でのべ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
90分500円
午前中はらくらくスマホグループ6名
午後はAndroid 2名



サポーターの三好さんは初回
は無料
2回目から500円

テキスト是三好さんが作成
実施した内容、感想や要望は
docomo社に報告

参加者は任意で三好さんと
LINEグループでつながり
質問できる。
講習会の
連絡や情報提供もLINEで案内

横浜2018育児ミュージカルに参加する母親たちとSoftbankの協力で“駆け込み寺”を協働実験 店内のスマホアドバイザーがすばらしいと高齢者から大変感謝された



子育て中の女性に週1回(午前11時—1時)2時間のサポートを有償で依頼(Softbank社が支援)育児ミュージカルボランティアグループに有志が参加してもらった。6か月でのべ約100名が利用した。

サポーターは全員LINEを利用しているので、連絡や調整はアプリで簡単にできた。ITリテラシーは高くないが、親切な心のこもったサポートが大変好評。

今回は勉強になったがシニアサポートは自分には知識不足で難しいと感じた人が多い。

スマホの駆け込み寺が必要と提唱するNPOブロードバンドスクール協会の若宮さん、三好さんが研修に協力したが、寄せられた質問は、アカウントの管理やアプリの契約に関連した内容や料金の質問も多く、ソフトバンクのスマホアドバイザーの方や店舗のスタッフの方に助けていただいた。docomoユーザーが多かったので、参加したシニアはいたく感激。



横浜モデル2019にむけて

中川地域ケアプラザとNPOブロードバンドスクール協会が連携



横浜市には中学校区にひとつ、地域ケアプラザがあります。スマホのボランティア講座の団体登録にうかがったら、「スマホ講座はニーズが高いので ぜひ共催でやりましょう」といっていただきました。共催になると、会議室の予約や、受講生の募集、参加者の受付もケアプラザで対応していただけます。

近隣の携帯電話会社の皆さまには、できる範囲で資料の提供や講師の派遣などをお願いします。20年前の仙台シニアネットクラブ方式で最初だけプロに指導していただき、その後はシニアボランティアによる支援活動が広がるように努力します

活動現場における支援員へのサポート

- 1 新しい知識に対応できる学習機会 セミナー オンラインセミナー等があるとよい。
デジタル活用を支援している総務省の関連団体は多いので、そうした団体が教材を制作し、ネットで配布してはどうか？スキルに応じた資格認定もあるとよい。
- 2 活動支援員が新しい情報端末を借りて体験、学習できる制度があるとよい。
- 3 通信料金への支援 マイナンバーカード等でボランティアポイントをためて料金に
- 4 デジタル学習、講習会の会場として地域のさまざまな施設（学校等）を開放してほしい
- 5 実績をふまえて貢献している個人、団体へ総務省から表彰してはどうか？