

デジタル活用支援員に関するモデル構築に
係る調査研究の請負
調査報告書

令和 2 年 3 月

株式会社 野村総合研究所

目次

目次.....	1
図表目次	4
1. はじめに.....	6
2. モデル案の検討	7
2.1. モデル案の全体図	7
2.2. 全体統括団体の役割・活動	7
2.3. 地域団体の役割・活動	8
2.4. 地方自治体の役割・活動	8
2.5. 支援員の役割・活動	8
3. モデル案に基づいた実証事業の実施	9
3.1. 実証事業の全体像	9
3.1.1. 全体統括団体	9
3.1.2. 研修の実施.....	10
3.1.3. 相談会の実施	11
3.1.4. 任意活動の実施	13
3.1.5. 支援員への活動費の支払い	13
3.1.6. 活動の記録・報告	14
3.2. 鎌倉市の実施体制・実施内容	15
3.2.1. 鎌倉市の概要	15
3.2.2. 鎌倉市での事業実施体制	15
3.2.3. 鎌倉市での事業実施内容	16
3.3. 島原市の実施体制・実施内容	19
3.3.1. 島原市の概要	19
3.3.2. 島原市での事業実施体制	20
3.3.3. 島原市での事業実施内容	22
4. モデル案の検証	27
4.1. 鎌倉市の活動の検証	27
4.1.1. 研修について	27
4.1.2. 相談会の広報・参加申込受付について.....	28
4.1.3. 相談会の内容・運営等について.....	29
4.1.4. 任意活動について	37
4.2. 島原市の活動の検証	37
4.2.1. 研修について	37

4.2.2.	相談会の広報・参加申込受付について.....	40
4.2.3.	相談会の内容・運営等について.....	40
4.2.4.	任意活動について.....	47
4.3.	活動全体のスキーム（モデル案）の検証.....	49
4.3.1.	全体統括団体（ニューメディア開発協会）の役割について.....	49
4.3.2.	支援員のスキルについて.....	51
4.3.3.	自治体の役割について.....	52
4.3.4.	地域団体の活動費について.....	53
4.3.5.	支援員の活動費について.....	54
5.	総括等.....	55
5.1.	モデル案の全体図・関連団体の役割の検討.....	55
5.1.1.	モデル案の全体図.....	55
5.1.2.	全体統括団体の役割・活動.....	56
5.1.3.	地域団体の役割・活動.....	56
5.1.4.	地方自治体の役割・活動.....	57
5.1.5.	支援員の役割・活動.....	57
5.2.	関係主体の活動フロー.....	57
5.2.1.	支援員の募集.....	58
5.2.2.	研修・勉強会の実施.....	59
5.2.3.	相談会の企画.....	59
5.2.4.	相談会の広報・参加申込受付.....	61
5.2.5.	相談会の事前準備・当日運営.....	61
5.2.6.	任意活動の実施.....	62
5.3.	支援員制度の意義・効果・目的.....	63
5.3.1.	支援員制度の意義・効果.....	63
5.3.2.	支援員制度の目的.....	64
6.	参考資料.....	66

別添資料 1	鎌倉市第 1 回相談会テキスト
別添資料 2	鎌倉市第 2 回相談会テキスト
別添資料 3	鎌倉市第 3 回相談会テキスト
別添資料 4	島原市第 1 回・第 2 回相談会テキスト
別添資料 5	島原市第 3 回相談会テキスト

図表目次

図表 1 支援員の活動に関するモデル案	7
図表 2 モデル案に基づいた実証事業の全体図	9
図表 3 シニア情報生活アドバイザー制度の仕組	10
図表 4 研修内容	10
図表 5 牧氏著書「シニアよ、インターネットでつながろう！」	11
図表 6 相談会の形式（ニューメディア開発協会作成の第 2 部研修資料を一部編集）	12
図表 7 相談会の対象・内容・日時	12
図表 8 任意活動の受付の方法	13
図表 9 活動費の基本的な考え方	13
図表 10 活動記録フォーマットイメージ（支援員名簿）	14
図表 11 活動記録フォーマットイメージ（活動記録）	14
図表 12 鎌倉市の概要	15
図表 13 ICP 鎌倉地域振興協会「パソコン教室」	16
図表 14 研修・相談会・任意活動の概要（鎌倉市）	17
図表 15 鎌倉市 広報用チラシ（ニューメディア開発協会・ICP 鎌倉地域振興協会作成）	17
図表 16 鎌倉市相談会の様子（第 2 回）	18
図表 17 鎌倉市 任意活動広報用チラシ（ICP 鎌倉地域振興協会作成）	19
図表 18 島原市の概要	20
図表 19 島原地域 ICT クラブ推進協議会「島原 ICT クラブ」	21
図表 20 島原市 報道発表資料	21
図表 21 研修・相談会・任意活動の概要（島原市）	22
図表 22 相談会告知（広報しまばら掲載）	23
図表 23 島原市広報用チラシ（ニューメディア開発協会・島原市デジタル活用支援協議会作成）	24
図表 24 相談会告知ポスター（島原市デジタル活用支援協議会作成）	24
図表 25 島原市相談会の様子（第 1 回）	25
図表 26 島原市 任意活動広報用チラシ（島原市デジタル活用支援協議会作成）	26
図表 27 鎌倉市研修アンケート結果（第 2 部の満足度について）	27
図表 28 鎌倉市研修アンケート結果（第 3 部の満足度について）	28
図表 29 鎌倉市相談会参加者の属性	30
図表 30 鎌倉市相談会の満足度等	30
図表 31 島原市研修アンケート結果（第 2 部の満足度について）	38
図表 32 島原市研修アンケート結果（第 3 部の満足度について）	38
図表 33 島原市相談会参加者の属性	41

図表 34 島原市相談会の満足度等.....	41
図表 35 モデル案（自治体が事業実施主体の一部となる場合）	55
図表 36 モデル案（自治体が事業実施主体とならない場合）	56
図表 37 関係主体の活動フロー	58
図表 38 任意活動の受付の方法（再掲）	62
図表 39 研修アンケート（支援員向け）調査票	66
図表 40 相談会アンケート（受講者向け）調査票（第 2 回以降相談会）	68

1. はじめに

「未来をつかむ TECH 戦略」（「IoT/ビッグデータ時代に向けた新たな情報通信政策の在り方」（平成 27 年諮問第 23 号）に関する情報通信審議会からの第 5 次中間答申（平成 30 年 8 月））において、「IoT・AI 等の新たな ICT（『スマート』）を用いて、高齢者・障害者も含め誰もが豊かな人生を享受できることを目指す（『インクルージョン』）ため」の施策パッケージが、「スマートインクルージョン構想」として提言された。

これを受け、総務省は厚生労働省とともに、ICT を利活用し、年齢、性別、障害の有無、国籍等に関わりなく、誰もが多様な価値観やライフスタイルを持ちつつ豊かな人生を享受できる共生社会の実現推進に向けた方策や、ICT 活用社会の意識改革・普及啓発策のあり方について、広く関係者の意見を聞き今後の政策に反映することを目的として、平成 30 年 11 月から「デジタル活用共生社会実現会議」（以下「共生会議」という）を開催した。

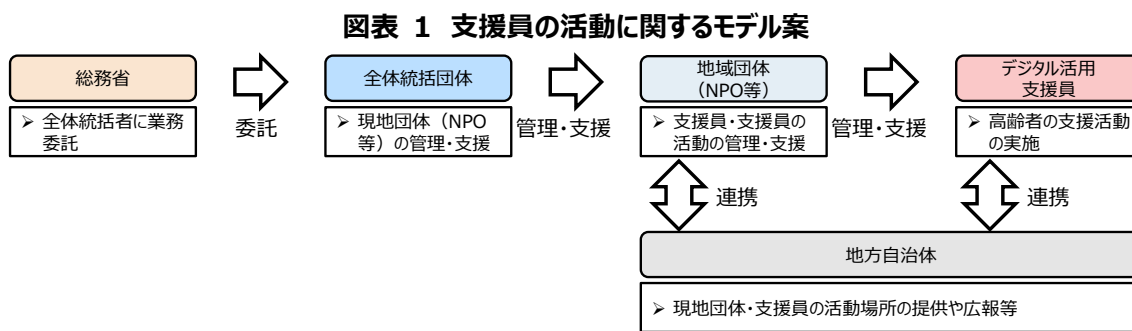
本調査研究は、昨年 3 月にとりまとめられた上記共生会議の報告書の中で提言されている、高齢者等がスマホの操作等について身近な場所で身近な人に気軽に相談できる「デジタル活用支援員」（以下「支援員」という）について、全国展開するために必要な仕組みの検討および検証を行うものである。

2. モデル案の検討

本章では、支援員の活動や管理を全国展開する際のモデル案について記す。なお、モデル案の検討は、支援員の活動が将来的に全国的に展開されることを視野に、全国での実行可能性および継続性を重視し、デジタル活用共生社会実現会議の報告に記載されている提言を踏まえて行った。

2.1. モデル案の全体図

モデル案の全体図を下に掲載する。



総務省から全体統括団体に委託を行い、全体統括団体が地域団体の管理・支援を行い（契約としては再委託を行う形になる）、地域団体が支援員の管理・支援を行うという形である（契約としては委嘱を行う形になる）。地域団体、支援員と地方自治体は必要に応じて連携を行う。

各関係主体の役割・活動は次節以降に記す。

2.2. 全体統括団体の役割・活動

全体統括団体は、全国各地に存在する地域団体（各地の支援員の管理・支援を行う団体）の管理・支援を行う。

地域団体の管理として、具体的には、下記を行う。

- 地域団体の活動の進捗管理・監督

地域団体の支援として、具体的には、下記を行う。

- 研修や相談会用のテキスト等、全国で活用可能なツールの作成・配布
- 地域団体に対する情報提供 等

上記の役割・活動との関係上、全体統括団体は、全国の地域団体とのネットワークを有している団体や、全国の地域団体の管理・支援を行うに足る実績・知見を有している団体が好ましい。

2.3. 地域団体の役割・活動

地域団体は、支援員の管理・支援を行う。

支援員の管理として、具体的には、下記を行う。

- 支援員の募集
- 支援員の選考
- 支援員の名簿の作成・更新
- 支援員の活動状況の把握 等

支援員の支援として、具体的には、下記を行う。

- 支援員に対する研修の実施
- 支援員に対するツール・情報の提供 等

上記の役割・活動との関係上、地域団体は、既に支援員に類する取組を行っている団体や、地域の高齢者とのネットワークを有している団体が好ましい。

2.4. 地方自治体の役割・活動

地方自治体は、地域団体および支援員の活動の補助を行う。

地域団体および支援員の活動の補助として、具体的には、下記を行う。

- 広報活動
- 研修や相談会の場所提供
- 自治会・自治会長との調整 等

2.5. 支援員の役割・活動

支援員は、地域の高齢者の ICT 機器利用の支援活動を行う。

地域の高齢者の ICT 機器利用の支援活動として、具体的には、下記を行う。

- ICT 機器利用に関する「相談会」の講師
- その他、必要に応じた「任意活動（相談会後のフォロー）」の実施

なお、支援員の活動の範囲は、自治体の規模等にもよるが、主に小学校区～市区町村程度を想定している。小学校区～市区町村単位では支援員の人材を確保できない地域に対しては、近隣の地域から支援員を派遣する等の方法が考えられる。

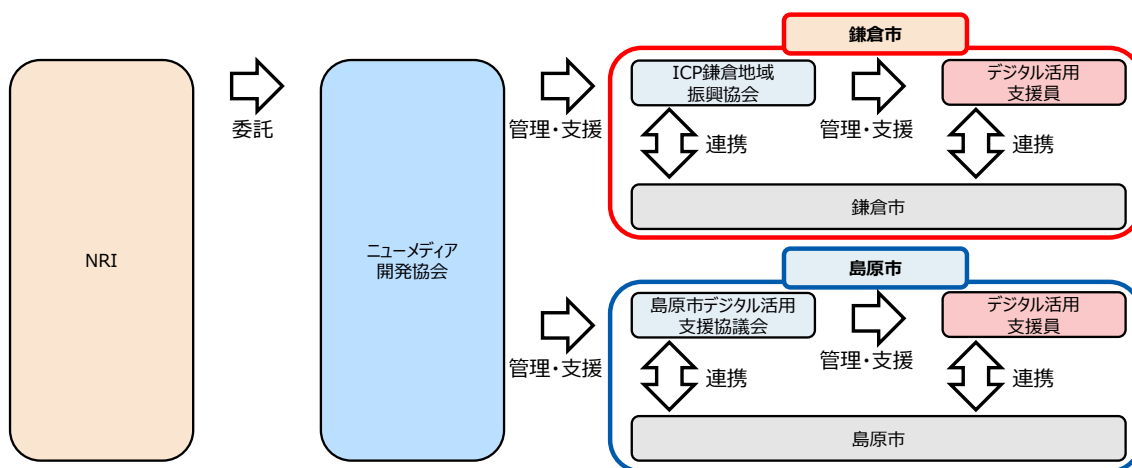
3. モデル案に基づいた実証事業の実施

本調査研究では、モデル案の検証にあたって、前述した全体統括団体、地域団体、地方自治体に該当する団体を選定し、鎌倉市・島原市で実証事業を行った。その実施体制・内容等を本章にて記す。

3.1. 実証事業の全体像

2 地域での関係団体を含めた全体図は下に掲載の通りである。

図表 2 モデル案に基づいた実証事業の全体図



地域団体にあたる「ICP 鎌倉地域振興協会」「島原市デジタル活用支援協議会」や自治体については、2 市の具体的な体制・内容については後述することとし、本節では 2 地域の双方に関わる部分について記載する。

3.1.1. 全体統括団体

本実証事業では、全体統括団体としてニューメディア開発協会（略称：NMDA）を選定し、モデル案に基づいた活動を実施した。

ニューメディア開発協会は、IT を活用した安全・安心で利便性の高い社会の実現に向けて活動を行っている一般財団法人である。具体的な活動としては、高齢者がパソコンやネットワークを利用して、より楽しく、活動的な生活を送れるようになることを目指した、シニア向けの資格制度「シニア情報生活アドバイザー制度」の運営・資格付与をはじめとしたシニア向け IT 人材の育成活動や、地域経済活性化のための IT 産業支援活動等を行っている。

ニューメディア開発協会を全体統括団体として選定した理由は、シニア情報生活アドバイザーの養成

講座実施団体とのネットワークを有しており、また総務省事業の「ICT 利活用による高齢者の社会参画促進に向けた実証」事業にも携わっている等、ICT×高齢者分野の豊富な取組実績・知見を有しているため、地域団体の管理に適していること、またシニア情報生活アドバイザーの養成講座の中で高齢者向けのテキストも作成している等、地域団体の支援に必要なノウハウも有しており、地域団体の支援という観点からも適切であると考えられたことの2点である。

図表 3 シニア情報生活アドバイザー制度の仕組



出所）ニューメディア開発協会「シニア情報生活アドバイザー制度とシニアネット（養成講座実施団体）について」

3.1.2. 研修の実施

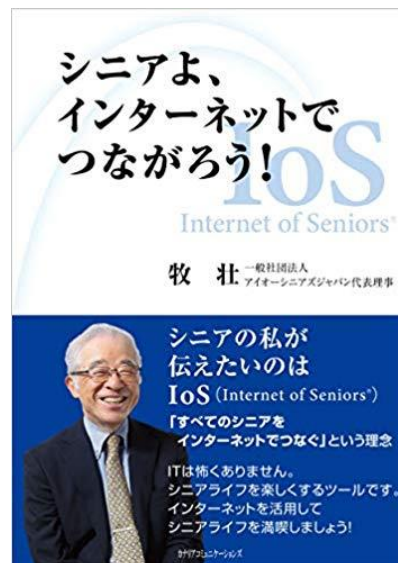
鎌倉市・島原市の両市において、支援員として活動することが決まった者に対する研修を行った。研修の内容は下の通りである。

図表 4 研修内容

テーマ	概要	講師
第1部 政策的背景 (10分)	- デジタル活用支援員制度の政策的背景 - デジタル活用支援員制度の概要	NRI
第2部 デジタル活用支援員の活動 (40分)	- 相談会の概要 - 任意活動の概要・留意点 - 活動費についての説明	NMDA
第3部 高齢者に対する教え方 (40分)	- 高齢者に接する際の留意点や心構え等 - 任意活動時の留意点等	IoSJ 牧氏

上記第 3 部では、アイオーシニアズジャパンの代表理事である牧壮氏を研修講師として招聘した。アイオーシニアズジャパンは、高齢社会における生きがいの創出を目的として、特にシニア層に対するインターネットに関する知識・技術・情報の提供等を行っている一般社団法人であり、本調査研究と関係が深い。牧氏はその代表理事として、企業での勉強会への参加・著書の出版等、「全てのシニアをインターネットでつなぐ」という理念の実現に向けて精力的に活動している個人である。

図表 5 牧氏著書「シニアよ、インターネットでつながろう！」



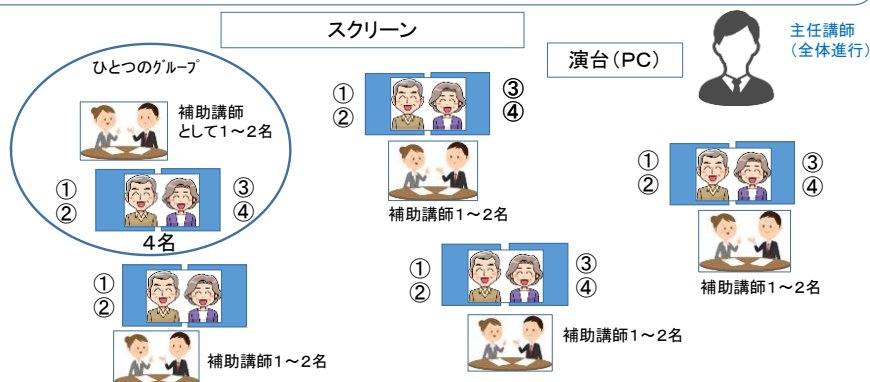
3.1.3. 相談会の実施

鎌倉市・島原市の両市において、支援員が講師を務めて、スマートフォンの利用方法について高齢者等に教える、「相談会」を行った。相談会の形式は基本的に、1 回あたりの定員を 20 名とし、受講者を 4 人ずつ 5 テーブルにわけ、主任講師 1 名が全体向けの説明と会の進行を行い、5 名の補助講師が各テーブルの受講者をサポートする、という形式で行った。所有している機器の種類等によって会自体をわけるとはしなかったが、可能な限り各テーブル内で受講者のスマートフォンの OS が一致するよう調整を行った。この調整は基本的に、申し込み時に参加申し込み者の所有しているスマートフォンの OS を尋ねたうえで、相談会前に行った。

図表 6 相談会の形式（ニューメディア開発協会作成の第2部研修資料を一部編集）

□相談会のスタイル(グループ形式) 講師の人数、配置は受講者数によって変動します

- 支援員の皆様には、主任講師又は、補助講師として相談者の方々をサポートいただきます。
- 受講者同士が学び合える机のレイアウトにすることで講師の負担を軽減し、受講者の進捗を講師が適宜支援し、最終的に、全体の進行が平準化することを目的としています。
- 第3回のスマホ所持者の相談会においては、OS(Andoroid/iphone)を確認し、できるだけ同じOSのメンバーを配置し、学び合いしやすい環境を作ります。



また、相談会の日時・内容等の概要は下の通りである。

図表 7 相談会の対象・内容・日時

		鎌倉市	島原市
第1回	対象	スマートフォンを持っているが、 電話やメールの利用に留まっている方	スマートフォンを持っていないが、利用したいと感じている方
	内容	・ インターネット閲覧検索、乗換案内、地図	・ スマートフォン基本操作、インターネット閲覧検索、 カメラ撮影保存、地図
	日時	・ 11月15日(金)14:00～16:30 @腰越支所 多目的室	・ 10月31日(木)10:00～12:30 @白山公民館
第2回	対象	スマートフォンを持っているが、 電話やメールの利用に留まっている方	スマートフォンを持っていないが、利用したいと感じている方
	内容	・ インターネット検索、ホテル検索予約、ネットショッピング	・ スマートフォン基本操作、インターネット閲覧検索、 カメラ撮影保存、地図
	日時	・ 11月29日(金)14:00～16:30 @腰越支所 多目的室	・ 11月28日(木) 9:30～12:00 @壺丘公民館 ・ 11月28日(木)14:30～17:00 @安中公民館
第3回	対象	スマートフォンをもっており、インターネットの閲覧は出来るが、 様々なアプリをダウンロードして利用することは困難な方	スマートフォンを持っているが、電話やメールの利用に 留まっている方
	内容	・ QRコード読取 LINEの送受実習(開設済の方)友達追加	・ インターネット閲覧検索、島原市のFMアプリ
	日時	・ 12月13日(金)14:00～16:30 @腰越支所 多目的室	・ 12月12日(木) 9:30～12:00 @白山公民館

なお、相談会の内容を決めるにあたっては、鎌倉市では実証地域内の自治会の会長を対象として、島原市では島原市の地域包括センター利用者等を対象として、スマートフォンを普段利用しているかどうか・スマートフォンのどのような機能を用いているか等に関するアンケートを行い、その結果を参考とした。

3.1.4. 任意活動の実施

鎌倉市・島原市の両市において、相談会とは別に、支援員が地域の高齢者のスマートフォン利用の支援を行う任意活動を行った。

任意活動の受付には、下の通り、複数の方法が考えられる。本実証事業においては、下の 4 案のうちから、任意の方法を地域団体に選んでもらった。

図表 8 任意活動の受付の方法

概要	地域団体の 負荷	支援員の 負荷	高齢者の 利用しやすさ
案① 支援員の同報メールで受付、対応できる人が対応する	・ 小さい	・ 小さい	・ 利用しにくい
案② 電話で受付、支援員の同報メール／SNSに転送する	・ 大きい	・ 小さい	・ 利用しやすい
案③ 電話で受付、支援員に割り振る	・ 非常に大きい	・ 大きい	・ 利用しやすい
案④ 特定の場所で(特定の曜日・時間帯に)相談を受け付ける	・ 非常に大きい	・ 非常に大きい	・ 利用しやすい

なお、結果的には鎌倉市・島原市の両市とも、案④「特定の場所で（特定の曜日・時間帯に）相談を受け付ける」形での任意活動の実施となった。これは、両地域団体とも、高齢者からの相談受付用の電話（回線）や、その対応用の人員を配置することの負荷が大きく、実施が難しいことによる。

3.1.5. 支援員への活動費の支払い

支援員に対しては、活動費として、①相談会費、②任意活動費の二つを支払うこととした。各活動費の基本的な考え方は下記の通りである。

図表 9 活動費の基本的な考え方

相談会費	相談会の活動時間 × 基準単価(3,000円、源泉徴収前) + 交通費
任意活動費	8,000円(源泉徴収はなし)

相談会費の基準単価（3,000 円）は、ニューメディア開発協会のシニア情報生活アドバイザーへの支払いの際の基準単価を用いている。また、任意活動費の 8,000 円は、1 回あたりの任意活動に、交

通費・教材費等で 1,000 円かかると仮定し、期間内に 8 回の任意活動を行うものとして設定した。

また、上記活動費のうち、相談会費は相談会に参加した支援員に対して、活動の実績に基づいて支払うこととし、任意活動費は支援員として登録した全ての支援員に一律で（活動の実績とは独立して）支払うこととした。

3.1.6. 活動の記録・報告

各地域団体が支援員の活動を記録し、ニューメディア開発協会および NRI に報告するにあたっては、NRI が作成した活動記録フォーマットを用いた。活動記録フォーマットは、①支援員名簿、②活動記録の 2 シートによって構成されているエクセルファイルである。

図表 10 活動記録フォーマットイメージ（支援員名簿）

任意活動費（固定額）			
8,000			
No.	登録年月日	デジタル活用支援員 氏名	支払い総額 （更新不要）
例)	2019/9/1	野村太郎	16,300
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

図表 11 活動記録フォーマットイメージ（活動記録）

記入事項		要確認							
団体名		ICP鎌倉地域振興協会							
記入者									
報告年月日		9月1日							
登録支援員数		0							
相談会基準準備（源泉徴収前）		3,000							
No.	活動年月日	活動者	活動内容 （相談会 or 任意活動）	概要	任意活動内容詳細 （記入できる範囲で記入）	活動時間 （相談会の場合のみ記入）	交通費 （相談会の場合のみ記入）	活動費 （更新不要）	活動費支払い
例)	2019/9/1	野村太郎	相談会	簡易操作・ゲーム	—	2.5	800	8,300	済
例)	2019/9/2	野村太郎	任意活動	動画再生時の音量について（メール）	動画再生時の音量の調整の仕方	—	—	—	済
1								—	
2								—	
3								—	
4								—	
5								—	
6								—	
7								—	
8								—	
9								—	
10								—	

3.2. 鎌倉市の実施体制・実施内容

3.2.1. 鎌倉市の概要

実証事業を行った鎌倉市の概要は下記の通りである。

図表 12 鎌倉市の概要

	神奈川県鎌倉市
人口、高齢化率	● 172,129人（2018.1）→166,392人（2025年） ● 31.1%（2018.1）→31.7%（2025年）
地理的特性	● 鎌倉市は、三浦半島の西側基部に位置し、その面積は39.67 km²で、南部は相模湾に面し、三方は低い山に囲まれている。東南部は逗子市、西部は藤沢市、北部は横浜市に面している。 ● 鉄道（江ノ電）及びバスなど公共交通機関による域内の移動が比較的しやすい。
鎌倉市内での対象地域	● 腰越小学校区を対象とした。

3.2.2. 鎌倉市での事業実施体制

鎌倉市では、ICP 鎌倉地域振興協会が地域団体としての活動を行った。

ICP 鎌倉地域振興協会は、鎌倉市民が中心となり、鎌倉地域の多様な資源を生かした街づくりと鎌倉地域振興を推進している NPO 法人である。活動の一部として、「シニア情報生活アドバイザー」の資格を持った講師が、シニア等に行うパソコン講座やスマホ・タブレット講座を行っている。

ICP 鎌倉地域振興協会は、上記の通りパソコン講座・スマホ・タブレット講座の開催等、既に支援員に類する取組を行っており、デジタル機器利用促進に関する取組実績・知見を有していることに加えて、地域の高齢者とのネットワークも豊富であるため、地域団体として適した団体であると考えられた。

図表 13 ICP 鎌倉地域振興協会「パソコン教室」

シニア、主婦、市民の為の



事業実施にあたっては、鎌倉市の協力も得た。鎌倉市の業務内容と市内での役割分担は下記の通りである。

- 支所・町内会との調整・連絡 : 市民生活部
- 老人クラブとの調整・連絡 : 高齢者いきいき課
- 各関係課等との連絡窓口 : 市民相談課

鎌倉市の支援員は、ICP 鎌倉地域振興協会の構成員（5 名）と、平時から高齢者に対してスマートフォン等の使い方を教える活動を行っている一般社団法人の方（1 名）の 6 名が担った。

3.2.3. 鎌倉市での事業実施内容

鎌倉市では、1 回の研修、3 回の相談会と、2 回の任意活動を行った。それぞれの日時・場所は下記の通りである（相談会テキストは別添資料を参照）。

図表 14 研修・相談会・任意活動の概要（鎌倉市）

		鎌倉市
支援員向け研修	対象	・ 支援員
	内容	・ 前掲(3. 1. 2. 研修の実施)の通り
	日時	・ 10月5日(土)14:00～16:30 @鎌倉市 福祉センター 福祉団体活動室
第1回相談会	対象	・ スマートフォンを持っているが、電話やメールの利用に留まっている方
	内容	・ インターネット閲覧検索、乗換案内、地図
	日時	・ 11月15日(金)14:00～16:30 @腰越支所 多目的室
第2回相談会	対象	・ スマートフォンを持っているが、電話やメールの利用に留まっている方
	内容	・ インターネット検索、ホテル検索予約、ネットショッピング
	日時	・ 11月29日(金)14:00～16:30 @腰越支所 多目的室
第3回相談会	対象	・ スマートフォンをもっており、インターネットの閲覧は出来るが、様々なアプリをダウンロードして利用することは困難な方
	内容	・ QRコード読取 LINEの送受実習(開設済の方)友達追加
	日時	・ 12月13日(金)14:00～16:30 @腰越支所 多目的室
任意活動	対象	・ 来場者(予約不要)
	内容	・ 個別相談
	日時	・ 12月21日(金) 13:30～16:30 @腰越支所 美術創作室 ・ 1月17日(金) 13:30～16:30 @腰越支所 美術創作室

相談会の広報は、ニューメディア開発協会・ICP 鎌倉地域振興協会が作成したチラシをもとに、自治会長経由での回覧板等での広報と、鎌倉市経由での老人クラブでの案内を通じて行った。

図表 15 鎌倉市 広報用チラシ（ニューメディア開発協会・ICP 鎌倉地域振興協会作成）

総務省「デジタル活用支援員に関するモデル構築に係る調査研究事業」

シニア向け スマートフォンを 活用してみよう！

「デジタル活用支援員」による無料相談会

便利なアプリの使い方をお教えします。
シニアの方でスマートフォンを持っているが、音声電話やメールしか使っていない方、
もっといろいろなアプリを使ってみたい方に活用方法をお教える、初心者向けの講座です。

無料

日 時

(A) 11月15日(金) 14:00～16:30
(B) 11月29日(金) 14:00～16:30
(C) 12月13日(金) 14:00～16:30

講座終了後、講座の内容についての更なる質問や相談をお受けいたします。

講座内容

カリキュラム概要	
(A)	インターネット閲覧検索、カメラ撮影保存、乗換案内 地図
(B)	インターネット検索、ホテル検索予約、ネットショッピング
(C)	QRコード読取 LINEの送受実習(開設済の方)友達追加

(A)(B)(C)各回独立した講座内容です。

場 所

腰越行政センター（腰越支所） 1F 多目的室

対 象 者

腰越小学校地区の65歳以上の方で、スマホをお持ちの方

申 し 込 み

裏面の様式を利用し、電話または、FAXでお申し込みください。
申込先 NPO法人 ICP鎌倉地域振興協会 締切11月7日(木)
各回 20名 先着順となります。(同一人による複数回選択可)

【主催】 一般財団法人ニューメディア開発協会
【共催】 NPO法人 ICP鎌倉地域振興協会
【協力】 鎌倉市
※「デジタル活用支援員」は地域に居住するデジタル機器の相談員です。

お申し込み方法

申込先: NPO法人 ICP鎌倉地域振興協会

電話でのお申し込み

下記の番号へお電話ください。
電話番号: 080-1397-1620
受付時間: 9:00～17:00

ファックスでのお申し込み

以下の申込書に必要事項をご記入の上、ファックスでお送りください。
ファックス番号: 0467-43-6236

・本相談会は、総務省「デジタル活用支援員に関するモデル構築に係る調査研究」事業において、鎌倉市をモデル地域とし、鎌倉市のご協力のもとに実施するものです。
なお、本事業は、株式会社野村総合研究所および一般財団法人ニューメディア開発協会が受託し、NPO法人ICP鎌倉地域振興協会へ再委託して実施するものです。

＜ お問い合わせ先 ＞ NPO法人 I C P 鎌倉地域振興協会 080-1397-1620

相談会申込書

	第1希望 (A) (B) (C)	第2希望 (A) (B) (C)	第3希望 (A) (B) (C)
お名前	(フリガナ) _____ 男性・女性		
ご年齢	60代、70代、80代 ○をつけてください		
電話番号	(日中連絡可能な電話番号をご記入ください。)		
郵便番号・住所	〒 _____		
お持ちのスマホ	android iPhone らくらくスマホ その他 ○をつけてください		

(注) ・氏名、住所等の個人情報は、本相談会の開催のためにのみ使用します。

相談会の受付は、ICP 鎌倉地域振興協会に属する個人の電話と FAX を用い、期間限定（10 月 18 日～11 月 7 日）で受付をすることとなった。相談会当日の参加者数は下記の通りである。

第 1 回	: 20 名
第 2 回	: 19 名
第 3 回	: 18 名

図表 16 鎌倉市相談会の様子（第 2 回）



任意活動の広報は、各相談会で ICP 鎌倉地域振興協会が作成したチラシを相談会内で配布することで行った。

図表 17 鎌倉市 任意活動広報用チラシ（ICP 鎌倉地域振興協会作成）

「デジタル活用支援員」の任意活動

予約は不要、無料です。

本日の相談会で、聞き逃した事などのご質問を、下記の日程でお受けいたします。

期 日： 2019 年 12 月 21 日（土曜日）

2020 年 1 月 17 日（金曜日）

時 間： 13：30～16：30

場 所： 腰越学習センター 2 階 「美術創作室」

※ 相談時間は原則として、お一人30分とさせていただきます。

任意活動は、相談会とは異なり、予約不要で当日来場していただいた方の個別相談を行うという形式で実施した。任意活動の参加者数は下記の通りである。

第 1 回 ： 4 人

第 2 回 ： 4 人

3.3. 島原市の実施体制・実施内容

3.3.1. 島原市の概要

実証事業を行った島原市の概要は下記の通りである。

図表 18 島原市の概要

	長崎県島原市
人口、高齢化率	● 45,003人（2019.7）→41,230人（2025年） ● 34.2%（2019.7）→38.3%（2025年）
地理的特性	● 長崎県南東部にある島原半島の東端に位置しており、その面積は82.97km²で、島原半島の約18%を占めている。 ● 中央部の眉山を中心として東側の有明海へ伸びる傾斜地である。 ● 鉄道（島原鉄道）及びバスは運行しているが、利便性から域内の移動はマイカーが主となる。
島原市内での対象地域	● 白山（はくさん）安中（あんなか）、霊丘（れいきゅう）の3地域を対象とした。

3.3.2. 島原市での事業実施体制

島原市では、島原市デジタル活用支援協議会が地域団体としての活動を行った。

島原市デジタル活用支援協議会は、株式会社ケーブルテレビジョン島原（代表）・島原市・島原ソフトウェア・島原市地域包括支援センターで組成される協議会である。同協議会は本調査研究のために立ち上げられた協議会であるが、母体はケーブルテレビジョン島原や島原市等で構成される「島原地域ICTクラブ推進協議会」である。島原地域ICTクラブ推進協議会は2018年度に「島原ICTクラブ」という取組を行っており、これは2018年度の総務省「地域におけるIoTの学び推進事業」地域実証事業」に採択されていた。

ケーブルテレビジョン島原や島原市は、島原ICTクラブの取り組みにおいて、地域の子どもにプログラミング教育を行う事業を展開していたこともあり、デジタル機器やその利用に関する教育・啓発活動に長けている。加えて、島原市デジタル活用支援協議会は、ICTに関わる豊富な人材・知見のある団体（ケーブルテレビジョン島原・島原ソフトウェア）と地域の高齢者との接点を有する団体（島原市・島原市地域包括支援センター）との共同で組成する協議会であるため、地域団体として適した団体であると考えられた。

図表 19 島原地域 ICT クラブ推進協議会「島原 ICT クラブ」



図表 20 島原市 報道発表資料

島原市報道資料

令和元年9月27日

報道関係者 各位

全国初!!

島原市デジタル活用支援員事業

～ ICT は世代を超えて～

【島原市デジタル活用支援員事業】
ICT(情報通信技術)の進展に高齢者等が取り残されないように、身近な人から ICT を学べる環境を整備するための「デジタル活用支援員」制度という総務省が検討している仕組みを、**全国で初めて島原市と神奈川県鎌倉市がモデル事業として取り組むことになりました**。つきましては、下記のとおり実施しますので、お知らせします。

1 デジタル活用支援員とは	地域の身近な場所で、高齢者等の求めに応じて、スマートフォン等の ICT 機器・サービスの利用に係る相談機会を提供し、高齢者等に対し支援を行う支援員。
2 事業内容	総務省が指定した人口2万人程度のモデル地区（豊丘・白山・安中の3地区）において、地元住民で構成された「デジタル活用支援員」が、主に高齢者を対象にスマートフォンの簡単な操作方法を教える相談会を実施する。本年度各地区3回程度の相談会を実施予定。また、日常的な相談者からの問い合わせについても対応予定。
3 支援員の研修会	日時：令和元年10月1日（火）10：00～ 場所：雲仙復興事務所2階 会議室
4 第1回相談会の開催日時及び開催場所	日時：令和元年10月31日（木）10：00～13：00 場所：白山公民館 大ホール （第2回以降については、市ホームページや地区老人会等を通じて案内）
5 相談会人員数	受講者：各回20名程度 デジタル活用支援員：各回6名以上
6 実施主体	島原市デジタル活用支援協議会

有明海にひらく港水あふれる 火山と歴史の田舎都市 島原

担当：島原市 政策企画課 小島、木村
電話：0957-62-8012
E-mail：joho@city.shimabara.lg.jp

島原市選挙 しまばらん

なお、島原市の中で支援員関連の業務を担当したのは、市長公室の政策企画課 メディア戦略班である。

島原市の支援員は、民生委員や地域包括支援センター職員、公民館の非常勤職員、島原市内で学校教材関連の事業を営んでいる方等の計 10 名が担った。

3.3.3. 島原市での事業実施内容

島原市では、1 回の研修、4 回（第 2 回相談会を午前・午後の 2 回実施）の相談会と、2 回の任意活動を行った。それぞれの日時・場所は下記の通りである（相談会テキストは別添資料を参照）。

図表 21 研修・相談会・任意活動の概要（島原市）

		島原市
支援員向け研修	対象	・ 支援員
	内容	・ 前掲(3. 1. 2. 研修の実施)の通り
	日時	・ 10月1日(火)10:00～12:30 @雲仙復興事務所
第1回相談会	対象	・ スマートフォンを持っていないが、利用したいと感じている方
	内容	・ スマートフォン基本操作、インターネット閲覧検索、カメラ撮影保存、地図
	日時	・ 10月31日(木)10:00～12:30 @白山公民館
第2回相談会	対象	・ スマートフォンを持っていないが、利用したいと感じている方
	内容	・ スマートフォン基本操作、インターネット閲覧検索、カメラ撮影保存、地図
	日時	・ 11月28日(木) 9:30～12:00 @霊丘公民館 ・ 11月28日(木)14:30～17:00 @安中公民館
第3回相談会	対象	・ スマートフォンを持っているが、電話やメールの利用に留まっている方
	内容	・ インターネット閲覧検索、島原市のFMアプリ
	日時	・ 12月12日(木) 9:30～12:00 @白山公民館
任意活動	対象	・ 来場者(予約不要)
	内容	・ 個別相談
	日時	・ 12月5日(木) 9:30～12:00 @霊丘公民館 ・ 12月5日(木) 9:30～12:00 @安中公民館

また、島原市では、10 月 21 日（月）に、熊本シニアネットから講師を招聘し、第 1 回相談会と同内容・同形式の講義を支援員に対して行う会を、「勉強会」と称して行った。

なお、第 1 回と第 2 回の相談会では、スマートフォン未所有者を対象として行ったため、iPhone の貸し出しを行った。貸し出した iPhone は、第 1 回相談会では、iPhone 6（基本操作用、民間事業者からレンタル）と iPhone 4（ゲームアプリ用、ニューメディア開発協会所有物）であり、第 2 回相談会では iPhone6（民間事業者よりレンタル）である。第 1 回相談会で 2 種類の機器を貸し出したのは、iPhone でアプリをインストールする際には、Apple ID が必要となるため、民間事業者からレンタルした iPhone 6 でアプリをインストールするためには各機器で Apple ID の設定が必要となり、その実施が日程等の関係で難しかったためである。第 2 回相談会では、民間事業者からレンタルした全ての機器についてケーブルテレビジョン島原が Apple ID の設定・アプリのインストールを行ったため、民間事業者からレンタルした iPhone 6 のみで対応することができた。

相談会の広報は、①市の広報、②チラシを用いた広報、③ケーブルテレビでの放送、④協議会作成のポスターでの広報を通じて行った。

①市の広報は、第1回相談会についてのみ行った。②チラシは、ニューメディア開発協会が作成したものをベースに協議会が手を加えたものを用い、島原市内の公民館や、地域包括支援センターを通じて配布を行った。③ケーブルテレビでの放送は、協議会の代表であるケーブルテレビジョン島原が主体となって行った。④協議会作成のポスターは、公民館・市庁舎等に掲示された。

図表 22 相談会告知（広報しまばら掲載）

デジタル活用支援員による相談会開催

総務省では、ICT（情報通信技術）の進展に高齢者が取り残されないようにするために、身近な人からICTを学べる環境を整備する「デジタル活用支援員」制度が検討され、今年度、本市（霊丘・白山・安中の三地区）と鎌倉市（腰越地区）を対象に、モデル事業が実施されます。これを受け、今回地域住民で構成されたデジタル活用支援員による相談会を実施します。

第1回相談会

▶と き 10月31日（木）
10時～13時
▶ところ 白山公民館 大ホール
※第2回以降については、市ホームページや地区老人会などの団体を通じて案内します



▶内 容 急激に普及が進んでいるスマートフォンの簡単な使用方法について、デジタル活用支援員が丁寧に説明します。

▶対象地区 霊丘・白山・安中地区

▶対象者 次の要件にすべて該当する人
①霊丘・白山・安中地区在住で65歳以上の人
②スマートフォン未所有の人

▶募集人数 20人（先着順）

▶問い合わせ先 政策企画課メディア戦略班（☎63-1111 内線148）



シニア
向け
**スマートフォンを
使ってみよう!**

無料

「デジタル活用支援員」による相談会

総務省 デジタル活用支援員に関するモデル構築に係る調査研究事業

スマートフォンの使い方をお教えします。

シニアの方でスマートフォンを使っていたり、また持っているが音声電話しか使っていない方、もっとアプリなどを利用してみたい方に活用方法をお教えする、初心者向けの講座です。



無料

お申し込み方法

申込先 島原市役所 政策企画課メディア戦略班



◆電話でのお申し込み

下記の番号へお電話ください。

電話番号:0957-63-1111 (内線148)

受付時間:9:00~17:00



◆ファックスでのお申し込み

以下の申込書に必要事項をご記入の上、ファックスでお送りください。

ファックス番号:0957-62-8115

本相談会は、総務省「デジタル活用支援員に関するモデル構築に係る調査研究」事業において、島原市をモデル地域として実施するものです。なお、本事業は株式会社野村総合研究所及び一般財団法人ニューメディア開発協会が受託し、島原市デジタル活用支援協議会へ再委託して実施するものです。

相談会申込書

第 2 回 第 3 回 第 4 回	
○をつけてください（複数回選択可）	
① お名前	(フリガナ) 男性・女性
② ご年齢	60代、 70代、 80代 ○をつけてください
③ 電話番号	(日中連絡可能な電話番号をご記入ください。)
④ 住所	〒 —
⑤ スマホをお持ちの方	android iPhone 5らく(スマホ) その他 ○をつけてください
(注) ・氏名、住所等の個人情報、本相談会の開催のためにのみ使用します。	

【主催】 島原市デジタル活用支援協議会

協議会構成団体:株式会社ケーブルテレビジョン島原、島原、島原ソフトウェア株式会社、島原市、島原市デジタル活用支援員による実行委員会

※ 「デジタル活用支援員、協議会」に指定するデジタル機器の提供費です。

スマホをお持ちの方限定 便利なアプリの使い方をお教えします。



無料
シニア
 向け

インターネット検索、カメラ撮影保存、地図、ライン等の便利な機能をお教えします。
 お気軽に起こしてください。

12月12日(木)9:30~12:00
白山公民館 ※20名先着順となります。

デジタル活用支援員に関する
 モデル構築に係る調査研究事業

総務省「デジタル活用支援員に関するモデル構築に係る調査研究」事業において、島原市をモデル地域として実施するものです。

主催 島原市デジタル活用支援協議会
 協議会構成団体: 株式会社ケーブルテレビジョン島原、島原ソフトウェア株式会社、
 島原市、島原市地域包括支援センター

お問い合わせ 島原市役所 政策企画課メディア戦略班
 電話番号: 0957-63-1111(内線148)

24

第 1 回 : 18 名
第 2 回 (AM) : 21 名
第 2 回 (PM) : 13 名
第 3 回 : 12 名

図表 25 島原市相談会の様子 (第 1 回)



任意活動の広報は、島原市デジタル活用支援協議会が作成したチラシを各相談会で配布・各公民館に配置することで行った。

図表 26 島原市 任意活動広報用チラシ（島原市デジタル活用支援協議会作成）



任意活動は、相談会とは異なり、予約不要で当日来場していただいた方の個別相談を行うという形式で実施した。任意活動の参加者数は、下記の通りである。

AM 回 : 3 名

PM 回 : 4 名

4. モデル案の検証

前述した鎌倉市・島原市での活動および、活動全体のスキーム（モデル案）を、研修・相談会でのアンケートおよび、関係者へのヒアリングを通して検証した。その結果を本章にて記す。

なお、関係者ヒアリングについては、下記の団体等に対して行った。

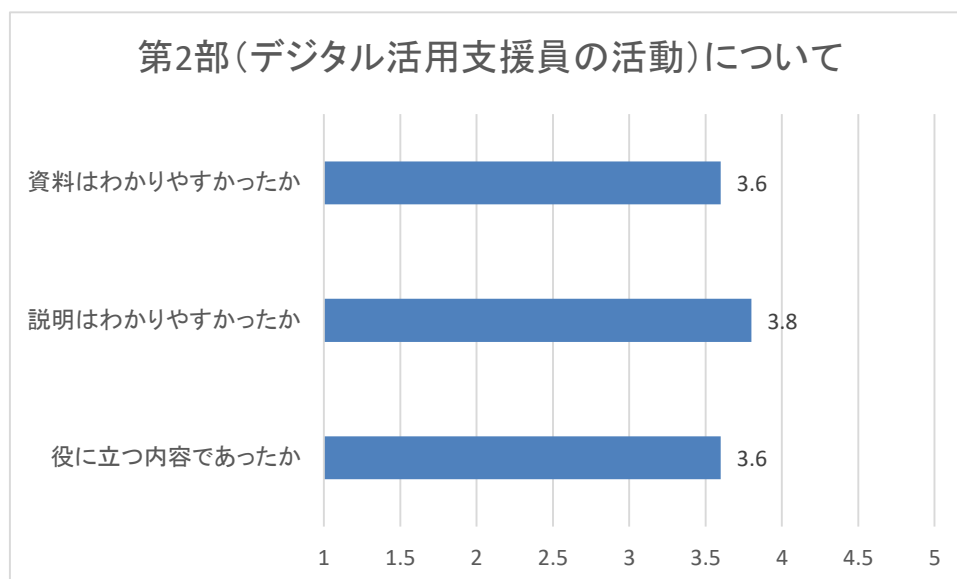
- ニューメディア開発協会
- ケーブルテレビジョン島原
- 島原市
- 島原ソフトウェア
- 島原市地域包括支援センター
- 島原市の支援員（2名）
- ICP 鎌倉地域振興協会

4.1. 鎌倉市の活動の検証

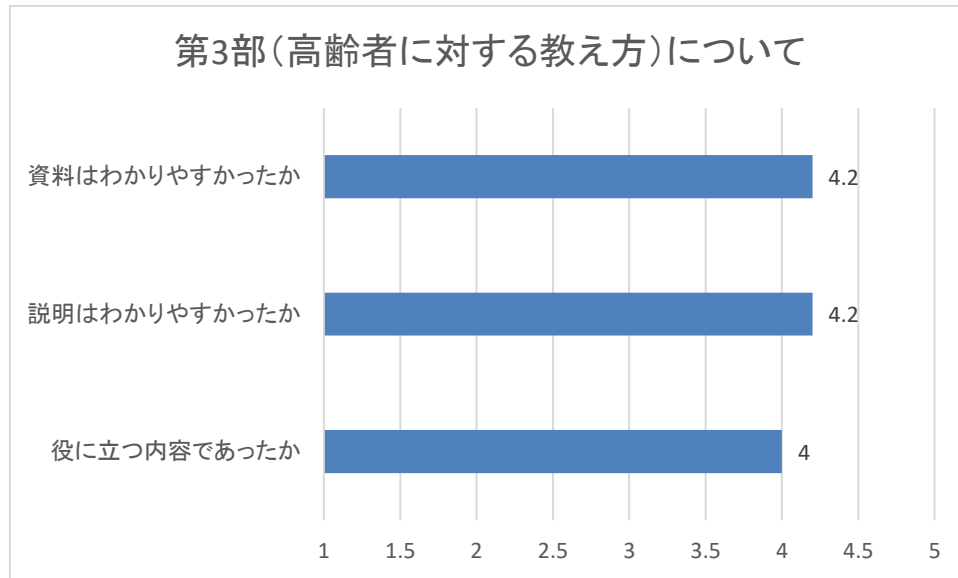
4.1.1. 研修について

研修では、研修の第2部（支援員の活動、講師ニューメディア開発協会）および第3部（高齢者に対する教え方、講師 IoSJ 牧氏）の内容や説明に関する満足度について、研修を受けた支援員に対してアンケートを行った。結果は下記である。

図表 27 鎌倉市研修アンケート結果（第2部の満足度について）



図表 28 鎌倉市研修アンケート結果（第 3 部の満足度について）



結果をみると、第 2 部・第 3 部ともに概ね満足度は高いように思われるが、第 3 部に比べれば第 2 部の満足度は全体的に低くなっており、内容等に関して検討の余地があることが伺える。

ICP 鎌倉地域振興協会へのヒアリングにおいて、研修に関する意見としては、下記のような声があった。

- 研修等、支援員への教育については、ノウハウを有しているニューメディア開発協会が主導した方が良い。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- 支援員のスキルとして重要なのは、高齢者とうまく接する能力や、相手の意図や考えをくみとる力、技術的な用語を平たく説明するような能力、スマートフォンに関する技術的な知識等であり、これらを養うためには、1 回限りの研修では不十分なのではないか。（ICP 鎌倉地域振興協会）

これらを総合して考えると、今回の研修内容そのものや、講師のニューメディア開発協会・牧氏に関しての不満はあまりないが、1 回限りの研修ではなく、より継続的な支援員教育や支援員へのサポートがあった方が好ましかった、という評価になるだろう。例えば、ニューメディア開発協会が発行している資格である「シニア情報生活アドバイザー」の養成講座では、1 回 3 時間の講習を計 8 回受講することとなっていることを鑑みれば、1 回限りの研修という方法自体に限界があることは十分に考えられる。

4.1.2. 相談会の広報・参加申込受付について

鎌倉市では、相談会の広報は前掲の通り、ニューメディア開発協会と ICP 鎌倉地域振興協会が作成したチラシを、自治会長経由で回覧板で配布するとともに、現地の老人クラブで配布する形で行った。結

果として、参加者数は定員の 20 に近い数となり（第 1 回：20 名、第 2 回：19 名、第 3 回：18 名）、高齢者への周知は一定程度なされたと評価できる。

広報について、ヒアリングでは下記のような意見が聞かれた。

- 広報活動については、高齢者からの信頼という点でも、市の広報誌や回覧板等を通じた幅広い広報活動が可能であるという点でも、自治体が主導することが好ましい。換言すれば、自治体の関与なしでの広報は難しい。（ニューメディア開発協会・ICP 鎌倉地域振興協会）
- 今回の相談会の参加者は回覧板経由で申し込んだ方が多く、老人会経由で申し込んだ方は一部であったと聞いている。（ICP 鎌倉地域振興協会）

鎌倉市の場合、チラシの印刷や自治会長への送付はニューメディア開発協会が行った。自治会長経由で回覧板での配布が可能になったのも、現地の老人クラブでの広報が可能であったのも、鎌倉市の協力があつたためとはいえ、さらに自治体側が主導した方が、広報活動はスムーズに進むのではないかと考えられる。

自治体が主導した方が良いとの意見は、参加申込受付についても聞かれた。

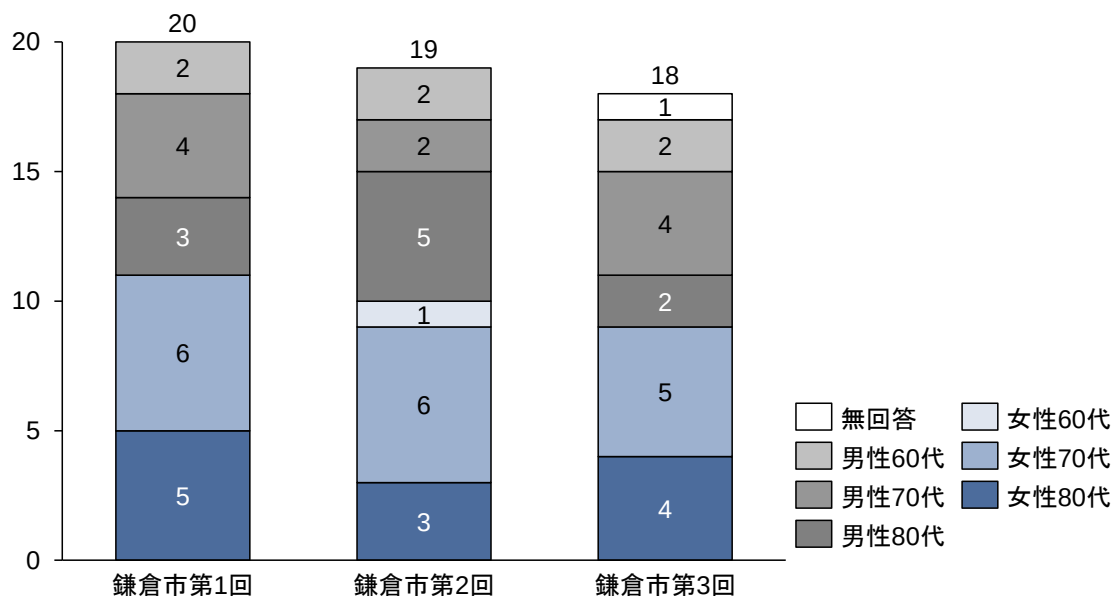
- 今回、相談会の開催とほぼ同時期に、ICP 鎌倉地域振興協会の別部門が、別の大規模な講演会を行う予定で、ICP 鎌倉地域振興協会の電話・FAX 番号はその受付用に使用されていたため、相談会の参加申込受付用には使えなかった。相談会の参加申込受付には、ICP 鎌倉地域振興協会に所属している個人（支援員）が所有している携帯電話と FAX を用いざるをえなかった。このことの負荷は大きく、またその個人の都合によってつながらない時間帯等も出てきてしまったため、相談会の参加申込受付は、ある程度規模の大きい団体が担うことが有効と考えられる。（ICP 鎌倉地域振興協会）

ICP 鎌倉地域振興協会のような NPO や、小規模な民間事業者の場合には、支援員に関する活動専用の固定電話・FAX 等を設置することが難しく、またその対応用の人員を配置することも必ずしも容易ではない。そのため、地域団体や参加申込受付の期間によっては、参加申込受付を地域団体が行うこと自体の負荷が大きくなってしまふ。広報および参加申込受付については、高齢者からの信頼性という観点からも、また地域団体の負荷という観点からも、自治体が主導することが好ましいように思われる。

4.1.3. 相談会の内容・運営等について

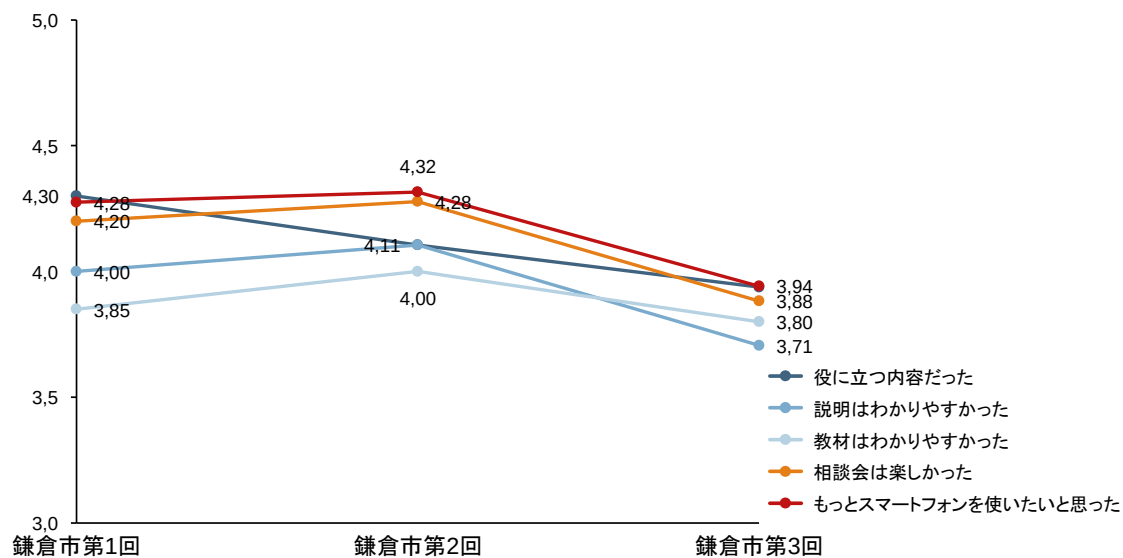
鎌倉市の相談会参加者の基本属性をみると、男女比はほぼ同数となっている。年代としては 70 代の参加者が全体のおよそ半数を占め、80 代の参加者がそれに続く。

図表 29 鎌倉市相談会参加者の属性



各回の相談会の満足度等については下記の通りである。

図表 30 鎌倉市相談会の満足度等



また、自由記述では、下記の意見がみられた（抜粋せず全て掲載）。

Q3 相談会について、良かった点・悪かった点・追加してほしい内容があればお書きください。

第1回相談会

良かった点

【支援員の指導法】

- 大変親切に教えていただきました
- 自分が知りたいことを聞けたこと
- 初心者が分かりやすい説明であった（Wi-Fi）
- 戸惑っているとすぐに察知してくださり教えてくださって助かりました。
- 個別に相談できた。
- 個別に良く対応してくださって、助かりました。ありがとうございます。
- 個別に相談に乗ってくださったのはとても良かった。
- 支援員が個別に相談に対応してくれてよかった。無料相談会ということが良い。
- 個人的の教えてくださるので助かりました
- 各デスクについている人の説明は良かったです。
- 良く分かる説明してくださった。
- 個別指導員が巡回時に教えてくれたのが良かった。

【指導内容・カリキュラム】

- 初歩的な使用法が分かった
- 操作方法が良く理解できた。
- 難しいことをいくつか知ることができました。

悪かった点

【支援員の指導法】

- 説明時にうるさくて説明者の声が割れて聞き取りにくかった
- 雑音が多く聞き取りづらかった。
- 各ブロック別に質問に対しての支援者は良かったが、その最中に全体説明があり聞きにくかったことが残念。
- 聞き取りにくかった。
- 声が聞こえなかった
- 周りの雑音がひどく話が分からなかった。
- 講師の声は大きかったが下を向いて話したり、時に聞き取りづらかった。会場の皆さんの会話が大きいのが原因でもある。
- 一度では理解できないと思ったことマイクが響きすぎて聞こえづらかった

【指導内容・カリキュラム】

- Wi-Fi 接続に時間がかかりすぎた。

【その他】

- 特にない
- 自分の頭の回転が悪いのを思い知らされたけど楽しかったです
- スマホの状態が悪く困りました。

追加してほしい内容

- ・ キャッシュレスの方法、カメラの撮影方法、LINE/Facebook の使用方法
- ・ 写真の保存方法

第 2 回相談会

良かった点

【支援員の指導法】

- ・ 非常にわかりやすかった。
- ・ 説明が分かりやすかった。
- ・ 説明が良かった。
- ・ 説明が丁寧で良かった。
- ・ 前回より分かりやすかった。大変ためになりました。
- ・ スタッフの方が親切に教えてくださったこと。
- ・ 不明な時にすぐ係の方がいらして教えてくださりありがたかったです。
- ・ 親切に教えていただき少し解けるようになりました。
- ・ 初歩的なことから教えていただきありがとうございました。

【その他】

- ・ 初めての使い方が分かった。
- ・ 今日静かでわかりやすかった。
- ・ 使い方がすこしづつわかってきました。

悪かった点

- ・ 特になし

追加してほしい内容

(記載なし)

第 3 回相談会

良かった点

【支援員の指導法】

- ・ 説明の方は熱心に教えてくれた
- ・ 個人的に聞けたので良かった
- ・ 個人的相談に乗っていただける

【指導内容・カリキュラム】

- ・ 資料が整備されていた
- ・ テキストがわかりやすかった
- ・ 鎌倉市防災ホームページの二次元バーコードを読み取れてよかった

【その他】

- ・ いろいろさわって見て楽しかったし便利さにびっくりしています

悪かった点

【支援員の指導法】

- ・ 全体的にうるさかった
- ・ 理解できないうちにどんどん進んで良く分からなかった
- ・ 説明する方が一人に関わりすぎて聞きたい人に来なかった
- ・ 雑談が多く聞き取れない!
- ・ 講師の声が全く聞こえない!スクリーンとの関係が全然わからない。講師不適當!

【指導内容・カリキュラム】

- ・ 講義と受講者のテンポがなかなか合わない。レベルや機種、バージョンの違いから仕方がないのかも

【その他】

- ・ 自分のおぼえの悪さにびっくり

追加してほしい内容

- ・ 特に思いつかない
- ・ 友達のグループ化(LINE)と LINE を使って Tel する方法を知りたかった

Q4 スマートフォンの利用に関して、どのようなサポートがあってほしいと思いますか。

※第 1 回相談会では尋ねていない

第 2 回相談会

【相談会の開催】

- ・ 相談会の定期的な開催。
- ・ 相談会を定期的に開いてほしいです。
- ・ 時々やっていただけるとありがたく思います。
- ・ 定期的な開催を
- ・ 定期的でなくとも相談会があるのは良いと思います。
- ・ また相談会を開いてほしいです。
- ・ 定期的に開催して下さると良いと思います。
- ・ このような相談会が許す限り開催してはどうかと思います。

【新しいサポート】

- ・ 実際に画面に触れて教えてもらう
- ・ 市役所や支所でその都度相談窓口があればありがたい。

【その他】

- ・ とても良い企画だと思います。
- ・ どのようなことを何うのかもわからず参加させていただきました。教えてくださる係の方々には大変ご迷惑だったと思いますが、これからもよろしくお願いいたします。

第3回相談会

【相談会の開催】

- ・ 今回のような相談会の定期的な開催
- ・ 時々今回のような会を開いてほしい
- ・ 定期的に相談会を開いてくださると良い

【新しいサポート】

- ・ FAQ が見られる HPetc.があるとありがたい。電話相談窓口またはメールでの照会サイトがあると良い

【その他】

- ・ QRコードが良く分かった

Q5 その他、お気づきの点やご意見等あればお書きください。

第1回相談会

【要望等】

- ・ 他の地域でも開催して欲しい（例：大船など）
- ・ スマホは操作が多いのでまたお願いします。
- ・ 今後同様の相談会を続けてほしい。（スマホは持っているが、多くの機能を使い切れていない高齢者が多い）
- ・ 説明の声が聞きにくかった。
- ・ 機能を統一して欲しい
- ・ 正面で説明する人の声が反響して聞き取りにくい。

【その他】

- ・ 大変良い企画だと思います。また機会があればぜひ参加したいです。
- ・ 自分の能力的に難しい感覚があり、楽しむまでいかない
- ・ 便利なことを教えていただけたと思いました。使いこなすように頑張りたいと思います。

第2回相談会

- ・ 時々このような相談会をやってほしい。
- ・ 習うと習わないとではずいぶん違うと思います。活用したいと思います。感謝です。
- ・ 個人的な相談、使用法を教援して欲しい。
- ・ なかなかその時は分かって後になると忘れてしまい何回も練習しないといけないと思います。

第3回相談会

- ・ また、よろしくお願いします

- ・ 講師説明時に聴衆がガヤガヤ喋って聞こえない。もっと生徒を静粛にするべく注意すべき!

自由記述について、Q3 から内容を確認する。第 1 回相談会での批判的な意見としては、「声が聞きとりにくい（騒がしい）」等の意見が多くなっている。これには二つの理由が考えられ、一つは、主任講師の説明時に、受講者が補助講師に対して個別での相談を行い、補助講師がこれに対応してしまったため、主任講師の声と受講者・補助講師の声が重なってしまったというものである。これについては、第 2 回相談会では、上記の反省を踏まえ、下記のような対応を徹底することで、改善された（第 2 回相談会では「声が聞きとりにくい（騒がしい）」という趣旨の記述はない）。

- ✓ 主任講師の役割は号令等の進行管理や大枠の説明程度にとどめ、具体的な操作法の説明は補助講師が行う
- ✓ 主任講師が話をする際は、補助講師・受講者の双方が、主任講師に注目する（受講者や補助講師が個別で会話をしている場合には注意する）

一方、第 3 回相談会では上記のような対応が徹底できなかったために、再度「声が聞きとりにくい（騒がしい）」という意見が出たものと思われる。

「声が聞きとりにくい（騒がしい）」という意見が出た理由のもう一つとして、相談会会場が人数規模に比してやや狭かったため、声が響きやすい環境であったということがある。相談会を実施する際には、やや広めの会場を選定することも有効であるかもしれない。

次に Q4・Q5 の内容を確認すると、今回の形式での相談会の定期的な開催を求める声も多く、全体的には好評であった様子が伺える。一方で前述した通り、第 3 回相談会では「声が聞きとりにくい（騒がしい）」という趣旨の記載もあり、適切な運営の重要性が示唆される。

鎌倉市の相談会について、ヒアリングからは下記のような意見が聞かれた。

【相談会の内容について】

- 特に第 3 回の内容に関して、難易度が高かった。1 回の相談会で教えられる内容には限りがあり、かつ受講者のレベルも様々であるため、より初歩的な内容に限定しても良かったのではないか。さらにいえば、スマートフォンを持っていない人向けに行うことだけに焦点化しても良かったかもしれない。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- ICP 鎌倉地域振興協会では普段、スマートフォンを持っていない人向けの講座を開講していないが、開講の要望を聞くことはある。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- 1 回の相談会で扱うアプリの数は、今回と同じ条件ならば、二つが妥当なところだと思う。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- スマートフォンのリスクやセキュリティ、個人情報等について扱うべきである。（ICP 鎌倉地域振興協会）

【相談会の形式等について】

- ニューメディア開発協会でスマートフォン講座を実施する場合、通常は iOS と Android（らくらくホンを含む）とで別々に講座を募集・実施している。（ニューメディア開発協会）

- それでも、iOS と Android の判別ができない高齢者も多いため、対象外の機器を所有している高齢者も数人は来てしまう。しかし、その数は少ないため、机をまとめて個別で対応すること等が可能であり、iOS と Android とを区別せずに募集・実施する場合と比べれば、対応はしやすくなる。対象外の機器を所有しているにもかかわらず参加してきた高齢者に対しては、対象の機器をレンタルすることもある。（ニューメディア開発協会）
- ICP 鎌倉地域振興協会でスマートフォン講座を行う際にも、募集の段階から iPhone と Android とをわけている。今回はそのようにせず、iPhone と Android とを同時に扱ったことが、相談会の運営を難しくしていた。（ICP 鎌倉地域振興協会）
 - もっとも、高齢者には両者の区別が必ずしもつわけではないため、対象の機器を限定して募集したとしても、実際には対象外の機器を持ってくる人もいる。今回も、申し込み時に OS を尋ねて、OS にあわせて机をわけようとしたが、当日は申し込み時の申告と異なる機種を持ってくる人が多かったため、うまくいかなかった。そのような場合、ICP 鎌倉地域振興協会では、その方が所有している機器が対象の機器とは異なっていることを伝え、帰ってもらっている。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- 相談会に配置する支援員の数は、受講者 6 人に対し支援員 2 人程度が適切かと思う。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- 今回は相談会の開催日が全て金曜日であったため出られなかったという人がいた。曜日をわけて実施するなどの工夫も可能かもしれない。（ICP 鎌倉地域振興協会）

相談会の内容に関する意見から確認していく。内容については、①（特に第 3 回の相談会について）内容が高度であったため、初心者や、スマートフォン未所有者向けの内容とした方が良かったかもしれないという意見と、②相談会 1 回で扱うアプリの数は二つ程度が妥当ではないかという意見、③スマートフォンのリスクやセキュリティ、個人情報等について扱うべきという意見の三つがあった。一点目と二点目はどちらも相談会の難易度を下げた方が良いという趣旨の意見である。相談会の内容が高度であると受講者の満足度が下がるというのは、難易度の高い LINE 等を扱った第 3 回相談会の満足度が全体的に低いことをみても明らかであり、重要な指摘であると思われる。三点目についても、スマートフォン利用が特殊詐欺や個人情報流出のリスクと切り離せないことを考えれば、妥当な指摘である。

相談会の形式等については、①iPhone／Android（含らくらくホン）をわけるべきという意見、②相談会に配置する支援員の数を増やすべきという意見、③相談会開催の曜日を調整しても良いという意見、があがった。

一点目については、参加者の募集段階（広報段階）から対象とする機種等を指定すべきという意見とも換言できる。これはニューメディア開発協会・ICP 鎌倉地域振興協会双方から聞かれたもので、参考になる意見ではあるが、双方も述べている通り、高齢者が自身の所有しているスマートフォンの機種・OS 等について必ずしも正しく判断できるわけではない点や、同一の内容について iPhone の回と Android（含らくらくホン）の回を別途実施するのであれば、相談会を実施する回数が 2 倍になるため、支援員の負担が大きくなる点等には留意が必要である。

二点目に関連する点として、鎌倉市の相談会にオブザーバーとして同席していたニューメディア開発協会や野村総合研究所の者が、支援員のサポートにまわらざるをえない場面が実際の相談会でも多数あった。支援員 1 人が 4 名を担当するという当初の想定では人員が不足していたというのは ICP 鎌倉地域振興協会が指摘する通りであるように考えられる。また三点目についても、支援員や会場その他の都合を考慮したうえで、相談会の開催曜日を調整した方が多くの高齢者が参加できるようになるというのは正しい指摘であるだろう。

4.1.4. 任意活動について

任意活動については、ヒアリングでは、下記のような意見が聞かれた。

- 任意活動の形式としては、自治体や自治会が広報と場所の提供を行い、月 1 程度で個別相談会形式の活動を行うという形が良いのではないかと。地方自治体によっては、今でもそのような形式での個別相談会を行っているところがあると聞いている。（ICP 鎌倉地域振興協会）
 - この形式が良いと考える理由は二つある。一つは、支援員が高齢者に個人情報を提供しなくて良い点である。もう一つは、自治体等が主催する形式になることで、ICP 鎌倉地域振興協会が有償で行っている平時の活動との切り分けが容易になる点である。ICP 鎌倉地域振興協会の従来の活動は高齢者から料金を徴収しているため、支援員の活動を無償で、かつ ICP 鎌倉地域振興協会が主催する形で行うと、高齢者が両者の相違がわからず、混乱してしまう可能性がある。自治体が任意活動（個別相談会）を主催すれば、市や町内会等の公的な組織が主催するものであれば無償で、それ以外は有償、という形になり、高齢者も理解しやすいだろう。（ICP 鎌倉地域振興協会）

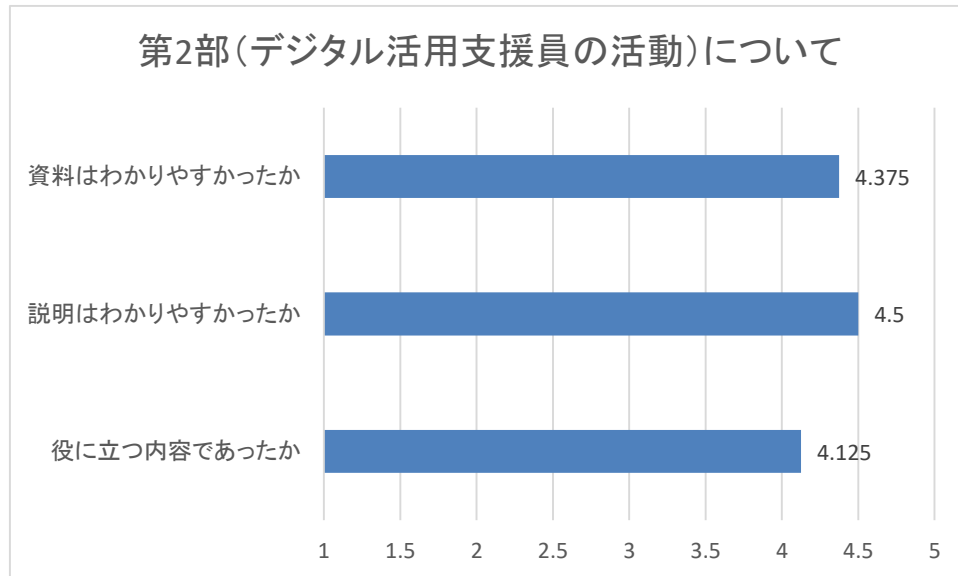
任意活動の形式としては、自治体や自治会が広報と場所の提供を行い、個別相談会形式で行うのが良いのではないかとという意見が聞かれた。これについては、支援員の個人情報を保護するという観点や、NPO としての従来の活動との切り分けという観点、また ICP 鎌倉地域振興協会から聞かれたわけではないが、任意活動をマネジメントする地域団体の負荷の軽減（高齢者からの相談受付の電話やその対応用の人員を配置する必要がなくなる）という観点からも有効であるだろう。

4.2. 島原市の活動の検証

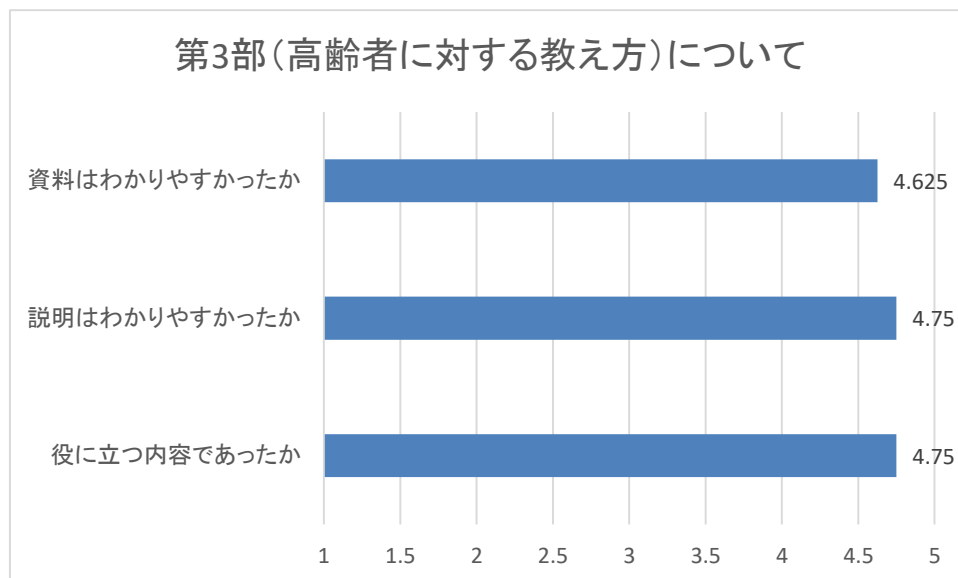
4.2.1. 研修について

研修の第 2 部（支援員の活動、講師ニューメディア開発協会）および第 3 部（高齢者に対する教え方、講師 IoTJ 牧氏）についてのアンケート結果は下記である。

図表 31 島原市研修アンケート結果（第 2 部の満足度について）



図表 32 島原市研修アンケート結果（第 3 部の満足度について）



結果をみると、第 2 部・第 3 部ともに概ね満足度は高いように思われるが、第 3 部に比べれば第 2 部の満足度は全体的に低くなっており、内容等に関して検討の余地があることが伺える。

また、同アンケートの自由記述（研修全体について、良かった点・悪かった点・追加してほしい内容があればお書きください）では、下記のような記述がみられた。

【良かった点】

- たのしみ興味もつために教えるということが具体的にわかった
- 牧先生の資料による話で、デジタル活用の大切さを認識出来て良かった。

【悪かった点】

- 支援員向けの研修であったが…。今後の相談会の流れなど支援員で決めるよう言われたが、その準備等期間当日にむけての時間どのように支援員がまとめるのかわからなかった。

【追加してほしい内容】

- 当日タイムスケジュールの中での説明がなかったので何を当日するのかわからないままであった

研修の意義を評価する声も一定程度あるものの、研修時点では、相談会のテキストや、相談会当日までの流れ等、支援員の活動に関して未定部分も多かったため、それらに対する不安・不満の声があげられている。同様に、支援員へのヒアリングでも、下記のような意見が聞かれた。

- 内容としては役には立った。一方で、事業内容や支援員の情報等について、事前に知らされていた知識・情報がほぼ皆無であったため、戸惑いもあった。事前に十分に事業内容等について情報共有がされたうえで研修を受けられた方が、より効果的であったように思う。また、研修時にはすでにテキストが完成している状態で、実際に相談会で教える内容等、具体的かつ詳細な内容について扱ってもらえとなお良かった。（支援員 A）
- 研修は役に立った。特に、高齢者の接し方等で具体的な事例に即して留意点を知ることができた点が良かった。（支援員 B）

総じて、研修の実施自体の意義はあるが、支援員の当日および当日までの動きや、相談会で実際に扱う内容（テキスト）等、支援員の活動に関する具体的な内容についても扱うべきであったといえる。特に、鎌倉市の支援員とは異なり、普段からスマートフォン等の使い方を高齢者に教えるという活動を行っていない島原市の支援員の場合には、具体的に何を・どのように教えれば良いのか、という点の重要性が大きかったようである。

このことは、熊本シニアネットから講師を招聘して行った勉強会についての、支援員のヒアリング結果からも伺える。

- 勉強会は大いに役に立った。実際にどのような授業を行えば良いかということが体験できたことは大きかった。換言すれば、勉強会がなければ相談会は難しかった。（支援員 A）
- 勉強会は役に立った。自身が教えるやり方がわかったのも良かったし、実際に使う機器（iPhone）について知ることができたことも良かった（注：支援員 B の所有機器は Android である）。また、受講者側の気持ちがわかったというのも良かった。（支援員 B）

勉強会は、確定したテキストを用い、熊本シニアネットの講師（シニア情報生活アドバイザーの資格を

有する）が、実際の相談会とほぼ同様の形式で、支援員を対象として行った。このように、具体的に何を・どのように教えれば良いのかを明確にし、支援員に伝えることが重要である。

4.2.2. 相談会の広報・参加申込受付について

相談会の広報は、基本的には市が主体となり、市の広報への掲載（第 1 回相談会のみ）、老人クラブでの広告、公民館でのチラシの配布等を通じて行った。結果、相談会の参加者数は第 1 回相談会 18 名、第 2 回相談会（AM） 21 名、第 2 回相談会（PM） 13 名、第 3 回相談会 12 名と、前半は定員 20 名に近い人数が集まったが、後半は定員に比して参加者が少ない形となった。

相談会の広報について、ヒアリングでは、下記のような意見が聞かれた。

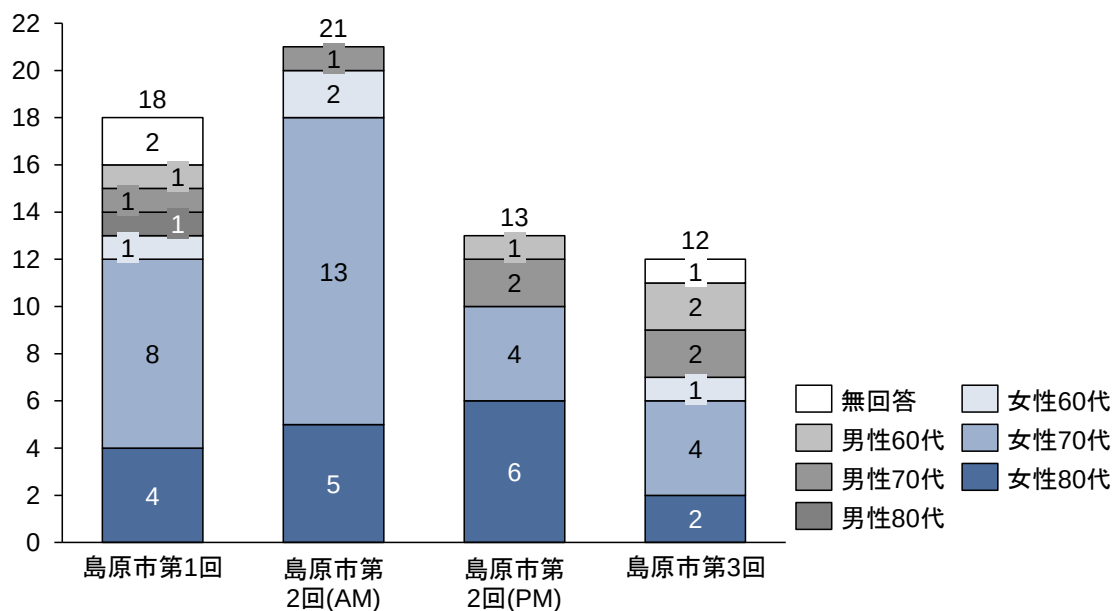
- 市の広報への掲載は有効であったが、市の広報に掲載しなかった第 2 回以降の相談会については、あまり反応が良くなかった。ポスターやチラシを公民館に置くだけでは不十分で、公民館の方に積極的に声掛けをしてもらう等、他のやり方もあったように思われる。（島原市）
 - なお、市の広報への掲載が第 1 回相談会でしかできなかったのは、市の広報の掲載スケジュールの関係による（市の広報に掲載するためには、発行のおよそ 2 か月前に掲載内容を決定しておく必要があるが、それに間に合わなかった）。（島原市）
- 広告費が計上されていれば、他にも広報の方法はあったように思われる。具体的には例えば、FM ラジオや、島原新聞等を用いることが考えられた。特に島原新聞は、島原市の情報の命綱と呼ばれている。（ケーブルテレビジョン島原）
- 相談会の広報は不足していたように思う。今回は老人クラブや地域包括支援センターを通じて広報を行ったため、そうした団体等に参加していない方はアクセスできなかったのかもしれない。（支援員 A）
- 相談会の開催日について、他の行事と重ならないよう、霊丘・安中・白山地区の行事は確認し、調整したが、他地区の行事（終活サークル等）や学校の行事と重なってしまい、相談会に参加できなかったが来られなかったという方がいた。（島原市）

これから得られる示唆は、①市の広報誌への掲載は有効であるが、活用のためには日時・場所・内容等の広報に必要な内容を早期に確定しておく必要があること、②地域の新聞等、外部メディアを用いることも有効であると考えられること（そのために広告費を計上することも可能であること）、そして③老人クラブ・サークル活動等、他の行事との関係を考慮して日程を決定することが重要であること、の 3 点である。①、③については、広報のための準備段階（相談会の企画段階）に関するものであるが、広報の結果（相談会の参加人数）を左右する重要な示唆であるといえよう。

4.2.3. 相談会の内容・運営等について

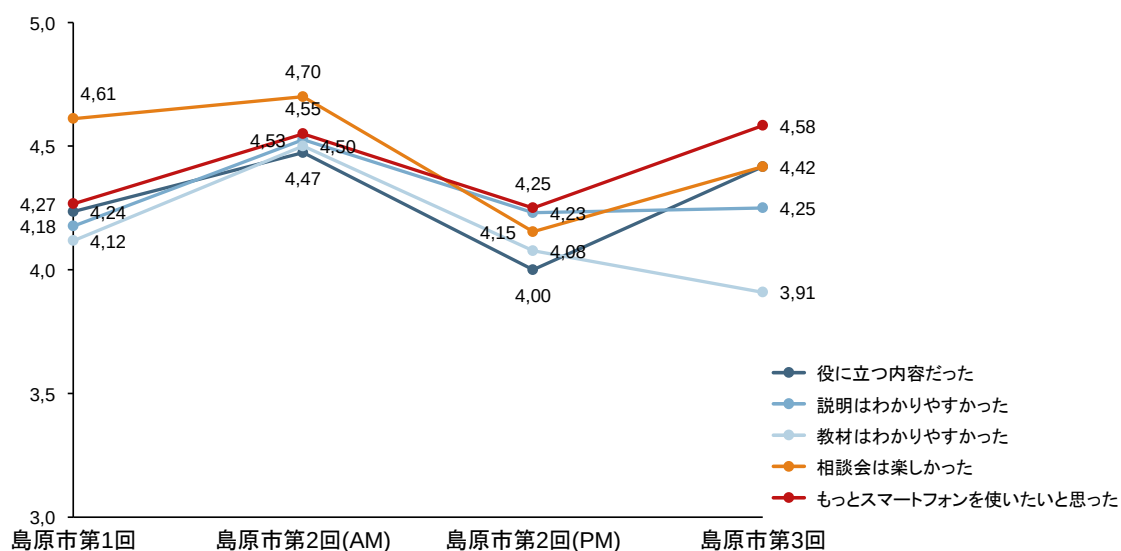
島原市の相談会参加者の基本属性をみると、男女比では女性が多くなっている。年代としては70代の参加者が最も多く、80代の参加者がそれに続く。

図表 33 島原市相談会参加者の属性



各回の相談会の満足度等については下記の通りである。

図表 34 島原市相談会の満足度等



また、自由記述では、下記の意見がみられた（抜粋せず全て掲載）。

Q3 相談会について、良かった点・悪かった点・追加してほしい内容があればお書きください。

第1回相談会

良かった点

【支援員の指導法】

- ・ 各箇所、くわしく教えてもらい、本当にありがとうございました
- ・ 覚えが悪いので、しかも不器用で、なかなか思うように操作できなかったけど、親切に教えてくださったのでありがたかったです
- ・ わきあいあいでも楽しかった。人は知っていると思うと恥ずかしくて聞けないことがたくさんあったけど気にせずに尋ねられてとてもよかった
- ・ とてもわかりやすく勉強になりました
- ・ 説明がわかりやすかった
- ・ もっと、自分で出来るようになりたい。
- ・ 指導員さんがついてくださったので今はわかったけど使えるか？
- ・ 知りたいことがすぐわかること
- ・ 指導員がたくさんおられてよかった
- ・ 親切に教えて下さったが、こちらが理解できず、何回かしてほしい

【指導内容・カリキュラム】

- ・ ゲームの地図・もぐらたたきが面白かった。初歩のスマホの使い方が少しわかったような気がする

【その他】

- ・ 楽しく受講できた

悪かった点

【指導内容・カリキュラム】

- ・ 始めの講習会であり、操作時間が短いようでした
- ・ 写真の使い方がわからなかった

【その他】

- ・ 自分の機械でしてみたい。
- ・ なし

追加してほしい内容

- ・ わからない

第2回相談会

良かった点

【支援員の指導法】

- ・ ていねいに教えていただけたこと

- ・ 親切にわかりやすく教えてもらいました。
 - ・ 親切にわかりやすく指導していただきありがとうございました。
 - ・ 分かりやすく楽しかったです。
 - ・ 皆さん優しい指導で良かったです
 - ・ 指導者が優しく楽しかった
 - ・ 優しく対応して下さった。説明が良かった。
 - ・ スマートホンを使いたかったので教えてもらって大変良かったです。
 - ・ たくさんの方がいらっしまったので目が届いて安心して受けれました。指導者の方がテーブル（席）に回ってきて細かく丁寧にわかりやすく教えてくださったこと。
 - ・ 親切に教えていただいた
 - ・ 親切に教えてくださった
- 【指導内容・カリキュラム】
- ・ まだいろいろ見たいところがあります
 - ・ ゲームが楽しめた
- 【その他】
- ・ 全体的に良かった。
 - ・ 初めてスマホを手にして便利に

悪かった点

- 【指導内容・カリキュラム】
- ・ 自分のスマートホンを使って聞きたい。
- 【その他】
- ・ 年齢のせいで理解するのが遅いみたいです。
 - ・ なし
 - ・ なし

追加してほしい内容

- ・ 何日間かもう少し教えてほしいです。
- ・ 今後扱えるようになったときにやりたいことが広がる（見つかる）と思うので続編をしてほしい。

第3回相談会

良かった点

- 【支援員の指導法】
- ・ 皆さん親切でとてもよかった 私にも分かる言葉で理解しやすかった 体そうもあってとても良かった（5分位にしてほしい）
 - ・ 親切に対応して下さり楽しかった
 - ・ 切れ目なく細かくゆったりとていねいに教えてもらってあっという間に2時間経って楽しかった。
 - ・ 色々といねいに説明していただきました

【指導内容・カリキュラム】

- ・ ほとんど使っていない項目があり、教わって少しでもわかり、自信につながりました

【その他】

- ・ 楽しかった。

悪かった点

- ・ なし
- ・ 難しいと思い込んでいることがあると、あきらめの気持ちになった

追加してほしい内容

- ・ メディカル／マップの利用方法 キャッシュレスの方法
- ・ くり返し数回相談会をひらいてほしい
- ・ 横文字（英字）を日本語に訳してほしい

Q4 スマートフォンの利用に関して、どのようなサポートがあってほしいと思いますか。

※第1回相談会では尋ねていない

第2回相談会

【相談会の開催】

- ・ 定期的であれば参加させてください
- ・ 相談会、あった方が良い
- ・ 今回のような相談会の定期的な開催
- ・ 次回もあれば参加したいです。
- ・ 定期的な開催
- ・ 今回のような相談会を何回かしてもらいたい。

【新しいサポート】

- ・ アドバイザーの人がおられたら助かると思います
- ・ いつでも相談できる窓口が各公民館単位くらいにあると行きやすいと思います。電話相談もですが、実際に扱い動かして教えてもらうことの方が分かりやすく身につくと思います。

第3回相談会

【相談会の開催】

- ・ 今回のような相談会定期的開催して下さい

Q5 その他、お気づきの点やご意見等あればお書きください。

第1回相談会

【要望等】

- ・ これからもこのような機会を設けてください。ありがとうございました。
- ・ 説明をもう少し、ゆっくり話してくだされば…と思いました。
- ・ マイクのエコーが強すぎて聞き取りにくい点があった。
- ・ 時々こういう講座を開いてほしいと思います。

【その他】

- ・ ちょっと時間がかかりそう
- ・ 1 回では？ 2 回か 3 回くらい参加してよかったと思います。

第 2 回相談会

- ・ 今回の講習は良かった。でも覚えが悪いので無理かな。でも頑張って使用してみたい。
- ・ まだまだ聞きたいことがあります
- ・ またこのような相談会、勉強会を開催してください。

第 3 回相談会

- ・ 充電は大変お世話になりました。すぐに迅速に対応していただきとても助かりました。おかげで不安なく受講できました。ありがとうございました。（注：相談会中に自身のスマートフォンの電池が切れそうになり、協議会が充電器を借りた方のコメント）
- ・ ナシ

Q3 の内容から確認すると、まず、どの回も概ね好評であることが伺える。特に支援員の指導法について「優しい」「丁寧」「親切」等の意見が目立ち、これは島原市の支援員が地域包括支援センター職員等、平時から高齢者と接する機会があり、高齢者との接し方に長けていること方が多かったことに起因するようと思われる。また、「楽しかった」という声も多く、特に第 1 回・第 2 回相談会では、もぐらたたきゲーム等、楽しみやすい内容を扱ったことが功を奏した一面もあるように見受けられる。一方、不満の声としては、「自分のスマートフォンを使いたかった」「横文字（英字）の理解が難しい」「続編を開催してほしい」等の意見が挙げられている。

島原市の相談会について、ヒアリングからは下記のような意見が聞かれた。

【相談会の内容について】

- 参加者からは、楽しかったという意見は多く、参加者の満足度は高かった。（ケーブルテレビジョン島原、島原市、島原ソフトウェア、地域包括支援センター）
- 相談会の内容の難易度としては、スマートフォンを持っていない人を対象とする前提であれば、今回と同程度が適正ではないか。家に帰っても機器を触る機会がないため、あまり高度なことをやっても仕方がない。（支援員 A）
- 相談会の内容は、飽きがこないようにゲーム等の楽しめる内容を含めている点が良かったと思う。楽しめない内容であれば興味を持たない方も多かったのではないか。（支援員 B）

- 第 3 回相談会はスマートフォン所有者を対象にしたが、「スマートフォンを持っていないが参加しても良いか」という問い合わせがあった。島原市ではスマートフォン所有者が少ないため、スマートフォン未所有者に対しての活動を中心に行ったほうが良いように思う。（島原市）
- 相談会の内容については、同じ受講者に複数回参加してもらい、徐々に高度な内容にしていくという趣旨で行っても良かったかもしれない。実際に、受講者から、発展的な内容も行ってほしいという要望があった。（ケーブルテレビジョン島原）

【相談会の形式等について】

- 支援員の数、当初の想定では全く足りなかった。受講者 2 人につき支援員 1 人程度が妥当なのではないか。（島原ソフトウェア）
- 相談会あたりの支援員数は明らかに不足していた。支援員 2 人につき受講者 1 人程度が妥当ではないか。支援員のスキルが高い場合や、相談会の方法で工夫をする等しても、3 人か 4 人に 1 人が限界であるように思う。（ケーブルテレビジョン島原）
- 相談会は全体的に人手が足りなかった。受講者 2 人、もしくは 3 人につき支援員 1 人は必要ではないか。（支援員 A）
- 支援員 1 人が担当するのは、基本的に 2 人が妥当で、無理して 3 人が限界というところではないか。（支援員 B）
- 主任講師が進行を担当し、補助講師が高齢者の利用をサポートするという方法は適切であったように思う。（ケーブルテレビジョン島原）
- 多数の高齢者が一堂に会して、大勢でわいわいと、少し体操もいれつつ、楽しみながら学ぶというやり方は効果的であるように思われる。高齢者の仲間づくりにもなりうる。（地域包括支援センター）
- 相談会の運営に関する反省としては、11 月 28 日に、午前の部、午後の部と同日に 2 回開催した回があったが、それは失敗であった。支援員の入れ替えはしていたが、サポートしていた協議会メンバーのモチベーションが低下していた。（ケーブルテレビジョン島原）
- 同じ相談会で iPhone と Android を同時に扱ったが、可能であれば分けた方が良い。（ケーブルテレビジョン島原）

【相談会での貸出機器について】

- 今回の貸出機は iPhone だったが、実際に高齢者の方がスマートフォンを購入する際には、Android やらくらくホンを購入する（あるいはショップ店員に勧められる）場合が多いのではないかな。そのため、貸出機も iPhone 以外にした方が良い可能性もある。（島原ソフトウェア）
- 第 1 回・第 2 回相談会では iPhone を貸し出したが、市内でのニーズは Android にあることがアンケート結果でも明らかであったため、本当は Android を貸し出してほしかった。もっとも、この点については、Android を貸し出してくれる事業者がいなかったためであり、ニューメディア開発協会がコントロールできなかったという点は理解している。しかしやはり iPhone は高齢者にとっては高価であり、購入のハードルは高い。支援員も Android を持っている方が多かった。（島原市）
- 貸出の機器について、島原市では iPhone を使っている人があまりいないにもかかわらず、iPhone を使用した意味が分からない。Android やらくらくホンを使用した方が良かったのではないかな。（支

援員 B)

相談会の内容についての意見から確認する。関係団体の全てが「受講者の満足度は高かった」と話しているように、相談会の難易度や内容は概ね適切であったように考えられる。特に、支援員 A が話しているように、あまり難しい内容を扱わなかったことや、支援員 B が話しているように、ゲームのように楽しみやすい内容を扱ったことが、受講者の満足度の高さにつながっていると考えられる。一方、全ての回をスマートフォン未所有者向けに行った方が良かったかもしれない、という意見や、（同じ方を対象として）徐々に内容を高度化させていく方法も良かったかもしれない、という意見もあった。これについては、一律にどの形が良いというものではなく、地域や高齢者の実情にあわせて、適切な形を選択できるようにすることが重要であると思われる。

また、形式については、支援員の数が足りなかったという意見が非常に多く、具体的には受講者 2 名につき 1 人が妥当ではないかという声が多く聞かれた。実際に、（鎌倉市と同様）相談会にオブザーバーとして同席していた協議会・ニューメディア開発協会・野村総合研究所の人々が、支援員のサポートにまわらざるをえない場面が多数あった。特に協議会の方数人は、ほぼつきっきりで（補助講師と同程度の負荷で）支援員のサポートをしていた。このことから、少なくとも島原市では、受講者 20 名に対し主任講師 1 人・補助講師 5 人という形では足りないということが明らかである。

その他には、高齢者を多数集めたうえで、主任講師が進行を担当し、補助講師が高齢者の利用をサポートするという今回の相談会の形式は適切であったという声がある。また、1 日 2 回の開催は難しいとの声や、スマートフォン所有者を対象とする場合には、OS 等で対象者を分けた方が良かったとの声もあった。特に最後の点については、鎌倉市でも挙げられた意見であることもあり、重要な指摘であると考えられる。

また、相談会の貸出機器について、iPhone ではなく Android を用いた方が良かったとの意見が多数あった。島原市の相談会での貸出機器として、Android ではなく iPhone を用いたのは、Android 端末を 20～30 台の規模で貸し出している事業者が見つからなかったためであり、ある程度やむを得ない点ではあるが、島原市の高齢者の実情に即していなかったというのは重要な指摘であるだろう。

4.2.4. 任意活動について

任意活動について、ヒアリングでは、下記のような意見が聞かれた。

- 任意活動は、支援員を 4 名配置したが、申し込みなしにしたことで高齢者が参加しやすくなった反面、何人来るかわからないという問題があった。申し込みなしにする場合でも、整理券を配る、「待ってもらえる可能性がある」ことをチラシに明記する等、なんらかの対応をするべきであった。（ケーブルテレビジョン島原）
- 任意活動で相談に来た方は、2 時間半つきっきりで相談する方が多かった。これには 2 パターンあり、一つは、相談内容が高度で、対応に時間を要する場合であり、もう一つは、支援員の方との会話が楽しく、世間話等にも時間を割いてしまう場合である。（ケーブルテレビジョン島原）

- この対処法としては、事前に聞きたいこと・やりたいことを確認しておく、時間を区切る、対応可能なことを制限しておく等の方法が考えられる。また、契約にかかわる質問もあり、これらについては支援員では対応できない。キャリアと連携することや、契約関係の問い合わせには対応できないことを事前に断っておく等の配慮が必要ではないか。（ケーブルテレビジョン島原）
- 個別訪問は、様々なトラブルのリスクがあるため、一般的にはハードルが高いと考えられるが、民生委員のように、お互いに顔見知りであれば、個別訪問等を行ってもトラブルは起きにくいのではないかと。（島原市）
- 支援員のように高齢者との関係が事前にできていない人が個別訪問等を行うのは難しい。民生委員のように、支援員と高齢者が既知の関係であれば良いのかもしれないが、支援員の場合にそうすることは難しい。（島原ソフトウェア）
- 困ったときに電話できる、電話相談窓口のようなものはあっても良いかもしれない。ただし、その場合には電話回線や電話の受け手の給与等をどうするのかという課題はある。（島原ソフトウェア）
- 個別訪問はしたくない。個別訪問をしてほしいと指示されたら、嫌である。（支援員 B）
- 相談会に参加した高齢者の方が、相談会外で支援員の自宅や勤務先を訪ねてくるようになってしまった例がある。このような場合、それぞれの支援員は高齢者の要望を断りにくい。高齢者の依頼を断るのは協議会が担うべきかもしれない。（ケーブルテレビジョン島原）
- 自身の職場の近くに住んでいる、以前から知り合いであった高齢者が、相談会開催の10月以降、十数回以上にわたって自身の職場までスマートフォンの聞き方を尋ねに来ており、仕事時の対応を余儀なくされ迷惑している。（支援員 B）
 - 相談の内容は、LINE で写真を息子に送りたいという場合がほとんどである。メモに書いて教えて、その場でできるところまで見届けても、家に帰るとわからなくなってしまい、また来るということが何度も続いている。断るのも難しいし、もう来ないでほしいともいいにくい。（支援員 B）

まず、今回実施した任意活動の形式について、事前申し込みなしにした結果、何人来るかわからなくなってしまったことや、1人あたりの相談時間が長くなってしまったこと、また相談内容が高度であったり、契約等支援員では扱えない内容であったりしたこと等が反省として挙げられた。これらへの対策としては、任意活動の広報時に、（特に契約等の内容について）支援員では対応できない場合があることや、待ってもらった場合があることを明記する、1人あたり30分等、対応時間を設定する、当日整理券を配布する、等の方法が考えられる。また場合によっては、キャリアショップ等と連携することも可能かもしれない。

また、今回は行わなかったが、個別訪問についての意見もあった。支援員が高齢者と既知の関係でない場合、個別訪問は難しいのではないかと意見や、支援員から、個別訪問はしたくないという意見があった。また、支援員が高齢者と既知の関係である場合、個別訪問を行ってもトラブルは生じにくいのではないかと意見がある一方、既知の関係であるがゆえに、自宅や職場を頻繁に訪ねてきてしまうケースが生じていることが明らかになった。これを避けるためには、下記のような対応が考えられる。

- ✓ 高齢者が支援員に相談をする場合には、まず地域団体に相談内容等を伝えることを必須とする。その上で地域団体が支援員と調整し、対応可能な場合には面会の日時調整等を行う。対応不

能な場合にはその旨を高齢者に伝える。

- ✓ 高齢者が支援員に相談をする場合には、特定の日時・場所での個別相談会内に来ることを必須とし、その中でのみ相談対応を行う。

いずれにしても、支援員の個別相談対応は「任意」の範囲での対応になるため、支援員が対応できない可能性があることを高齢者に伝えておくことが重要である。また、支援員側にも、支援員募集の際や研修の際に、そうしたケースが生じうることや、そうしたケースが生じた場合には高齢者からの依頼を（地域団体を通さなければならない、特定の日時・場所での個別相談会外では個別相談を受け付けていない等の理由つきで）断っても良いこと等を伝えておくことが有効であると考えられる。

4.3. 活動全体のスキーム（モデル案）の検証

4.3.1. 全体統括団体（ニューメディア開発協会）の役割について

今回、ニューメディア開発協会が、両市に共通して担ったのは下記であった。

- Wi-Fi ルーターおよび貸出用スマートフォン等、相談会用に使用する機材の手配
- 支援員教育の実施（支援員向け研修および、熊本シニアネットによる勉強会（島原市））
- 相談会の企画サポートおよびテキストの作成

上記 3 点について、関係団体のヒアリング結果等を確認していく。なお、鎌倉市の場合には、上記 3 点に加えて相談会のチラシの作成および関係各所へのチラシの発送や、テキストの印刷等を行ったが、これについては割愛する。

【機材の手配について】

- 機材に不足があった（例：USB ケーブル（Type-B 及び Type-C））。また、ある程度仕方のないこととはいえ、Android ではなく iPhone を貸し出す、第 1 回相談会で iPhone を 2 台貸し出す等、機材の内容にも課題があった。（ケーブルテレビジョン島原）

前述の通り、貸出機器として Android を用いることができなかったのは、Android 端末を 20～30 台規模で貸し出している事業者が見つからなかったためであるが、かといって iPhone を貸し出すことは島原市の実情には即していなかった。この解決策としては、各地域のキャリアショップ等に協力してもらい、端末を借りることや、地域団体で端末を購入する等が考えられる。いずれにしても、どの端末が良いか、当該端末をどのような形で手配するのが良いかというのは、各地域の実情（Android 利用者が多い／キャリアショップが地域内に存在し、協力を仰げる等）にあわせて検討することが有効と考えられる。

【支援員教育（研修・勉強会）について】

研修・勉強会については、前述の「鎌倉市の活動の検証」「島原市の活動の検証」における「研修について」を参照いただきたい。内容としては、今回のニューメディア開発協会が行った支援員教育は有意義

なものであったが、1 回限りの研修という形ではなく、より継続的なサポートを提供することや、支援員の活動に関する具体的な内容を扱うことの有効性が挙げられていた。

【テキストについて】

- テキストに掲載されている画面と、受講者の所有しているスマートフォンの画面とが異なる場合がほとんどであるため、混乱する受講者も多かった。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- テキストの内容が正確かどうか・テキストの内容通りに進行できるかどうかという点について一通り事前に確認することに大きな手間がかかった。具体的には例えば、テキストに記載されているアプリが一部 OS で使えない等のことがあると、運営に支障をきたすため、テキストの内容に含まれているアプリについて、メーカーや OS やそのバージョンが変わっても正しく動作するかという点を確認した。（ICP 鎌倉地域振興協会）
 - 広く一般的に用いられているアプリであれば、基本的にはメーカーや OS やそのバージョンに応じて操作性が大きくは変わらないことが多いため、ICP 鎌倉地域振興協会ですmartフォン講座を行う場合は、そのようなアプリのみを用いている。今回はあまり一般的でないアプリもテキストの内容に含まれていたため、念のための確認を行った。（ICP 鎌倉地域振興協会）
 - 最低限、テキストには、テキストを作成する際に用いたスマートフォンのメーカーや OS、バージョン等の情報を載せてほしい。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- テキストが用いている用語等に説明の不足があったように見受けられる。（ICP 鎌倉地域振興協会）
 - 例えば、「ブラウザ」と「ウェブブラウザ」の表記ゆれがあり、受講者が混乱していたことがあった。また Wi-Fi に接続する際の SSID 等も、何も断りがないと、自宅等でもテキストに記載されているものを参照してしまう。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- テキストは大いに役に立った。（支援員 A、支援員 B）
 - テキストを事前にもらっていたため、テキストの内容を事前に確認する等の予習を行うことができた。テキストが事前に配られていなかったら教えることは難しかった。なお、予習の時間は 30 分から 1 時間程度である。（支援員 A、支援員 B）
- テキストの修正について、時間等の都合上、一部協議会が担わざるをえなかった。（ケーブルテレビジョン島原）

テキストについて、ICP 鎌倉地域振興協会からは、①テキストに掲載されている画面と、受講者の所有しているスマートフォンの画面とが異なる点が使いにくいという意見と、②テキストの内容について一通り確認する負荷が大きいという意見が挙げられた。前者については基本的には指摘の通りである一方、全ての機種・OS 等に応じた画面をテキストに掲載することは現実的には不可能であるため、「テキストに掲載されている画面はあくまで一例である」旨や、例えば「アプリを選択するにあたっては、アプリの名称やアイコンで判断することが重要である」旨をテキストに記載し、当日の主任講師の説明でもそうした点を強調するといった対応が限界であると思われる。後者については、基本的には、操作性が機種等によって大きくは変わらない（≒広く一般的に用いられている）アプリを相談会に用いるようにすることと、テキストにはテ

キストを作成する際に用いたスマートフォンのメーカーや OS、バージョン等の情報を掲載することを行うのが良いように思われる。

島原市の支援員からは、テキストは当日の指導および予習に役立ったという意見が、ヒアリングを行った 2 名双方から聞かれた。支援員の取り組みに類似する活動を多数行っており、テキスト作成のノウハウを有するニューメディア開発協会がテキスト作成を行うことの有効性は十分にあるように思われる。

一方、協議会からは、相談会の内容が確定してから相談会実施までの時間が十分になかったこと、島原市の相談会と鎌倉市の相談会がほぼ同時期に行われたこと等もあり、テキスト作成（修正）の一部を、協議会が担わざるをえなくなってしまう場面があった。この点については、テキストを支援員に事前に配布することも見越して、テキストの作成に十分に時間をかけられるように企画段階から調整していくことが重要であると考えられる。

4.3.2. 支援員のスキルについて

支援員のスキルに関する意見としては、下記のような意見があがった。

- 支援員の要素として最も重要なのは、教えることに対する技術や意欲である。次に、スマートフォン（アプリ）に関する技術や意欲が考えられる。（ニューメディア開発協会）
- 支援員は、スマートフォンをただ使えるということだけでは不十分である。支援員のスキルとして重要なものは、高齢者に対する接し方や、相手の意図や考えをくみとる力である。その他、技術的な用語を平たく説明するような能力や、技術的な知識も必要になる。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- 今回の支援員は、高齢者に優しく、高齢者との接し方も上手な方が多かったため、会場も柔らかい雰囲気であり、高齢者からの反応も良かったように思う。（ケーブルテレビジョン島原、島原市、島原ソフトウェア）
- スマートフォンに関するスキルでは、支援員によって差があった。（ケーブルテレビジョン島原）
- 今回の相談会は、全体の前で説明を行う主任講師と、各机につく補助講師とにわけて実施したが、主任講師と補助講師とでは求められる能力が異なり、特に前者はリーダーシップやプレゼンテーション能力等、高度なスキルが必要になる。（ケーブルテレビジョン島原）
- 支援員は、スマートフォンに詳しいわけではなく、場合によっては受講生とさほどレベルに差がないような方もいた。特に、自身の所有しているものとは異なる機種については指導が難しそうな場面が多かった。（島原ソフトウェア）
 - 一方で、専門的なことを習うのであれば、キャリアショップに行けば良いという考え方もある。本事業の趣旨として、専門性のない身近な人と、試行錯誤しながら一緒に学ぶという形をとるのであれば、支援員の専門性をあまり重視する必要はないのではないか。（島原ソフトウェア）
- 支援員に関しては、スマートフォンの技術や知識よりも、人に説明すること一般や、高齢者との接し方に長けている方のほうが向いているのかもしれない。（島原ソフトウェア）
- 支援員は、あまりスマートフォンに詳しくない方がむしろ好ましいかもしれない。あまりにも得意な方が相手だと引いてしまったり、聞きにくくなったりすることもあるように思う。姿勢として、一緒に学ぶくらい

のほうが雰囲気としても和気あいあいとして良いのではないか。（支援員 B）

- 高齢者との接し方に長けている方は支援員として向いているように思う。例えば、地域包括支援センターの方は、体操をはさんでくれる等、高齢者との接し方がうまく、非常に良かった。（島原市、支援員 A）

上記の意見をまとめると、支援員のスキルや意識と重要であるものとしては、概ね下記の 3 点が挙げられているといえる。

- ✓ 高齢者との接し方に関するスキル・意識
- ✓ 「教えること」一般に関するスキル・意識
- ✓ スマートフォン等、ICT 機器の利用に関するスキル・意識

上記 3 点の重要度としては、相談会の内容が初歩的なものであるという前提に立てば、上から順であり、主任講師については 2 点目も求められるという形になるだろう。3 点目については、事業趣旨が身近な人と楽しくスマートフォンの使い方を学ぶというような形であれば必ずしも求められないが、スマートフォンが使えるようになること・支援員がどのような質問にも正しく対応できることに重きを置くのであれば、3 点目もまた重要であるということになるのではないか。

4.3.3. 自治体の役割について

自治体の役割について、ヒアリングでは下記のような意見が聞かれた。

- 国から住民というのは距離が遠く、実際に地域で活動を行うにあたっては、自治体を介することが重要であると考えている。また、市民からの信頼という観点からも、地域の民間企業・NPO 法人等ではなく、自治体が事業実施主体となることが好ましい。（ニューメディア開発協会）
- 支援員の運営主体（管理主体）・事業実施主体は自治体が良いように思う。（支援員 A）

相談会の広報・参加申込受付については、前述の「鎌倉市の活動の検証」「島原市の活動の検証」における「相談会の広報・参加申込受付について」を参照いただきたい。そちらでは、広報・参加申込受付に関して、自治体が主導した方が良いとの意見が出ていた。これに上記ヒアリング結果もあわせて考えると、自治体が事業実施主体となることの有効性も示唆される。

なお、デジタル活用支援員事業への自治体の関わり方のパターンとしては、下記のような 4 パターンが考えられる。

- ① 事業実施主体（あるいはその一部）となることを必須とする
- ② 事業実施主体にはならないが、広報・参加申込受付・場所の提供等の協力や「後援」等の形で自治体名の提供は必須とする
- ③ 事業実施主体にはならず、広報・参加申込受付・場所の提供等の協力も任意だが、「後援」等の形で自治体名の提供は必須とする

④ 事業への関わり方は任意とする

上記①（自治体が事業実施主体もしくはその一部）は島原市のパターンであり、③（広報にも主体的には関わらず、参加申込受付等も行っていないが、「協力」という形で自治体名を提供している）は鎌倉市のパターンである。今回のヒアリング結果からは、①か②のような形で自治体に関与することが好ましいように思われる。

4.3.4. 地域団体の活動費について

地域団体の活動費に関する意見としては、下記のようなものが挙げられた。

- 直接経費の不足はあまりなかったものの、地域団体の人員に対する人件費がなかったため、非営利的な活動になってしまった点が不満である。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- 相談会で不足した物品が一部あり、これらは相談会の運営に必要であったため、費目として計上した方が良い。具体的には下記である。（ケーブルテレビジョン島原）
 - ポケット Wi-Fi 等（ネットワーク環境）
 - USB ケーブル（Type-B 及び Type-C）
 - ライトニングケーブル
 - SD カードリーダー
 - 電源タップ
 - メモ帳
 - 筆記用具
 - パソコン
- 広報費が計上されていれば、島原新聞を通じての広告等、様々な広報活動を行えた。（ケーブルテレビジョン島原）
- ケーブルテレビジョン島原や島原ソフトウェア等、地域団体を担う民間企業に対して支払う人件費があった方が良かった。（島原市）
- 可能であれば、鎌倉市での取り組みを視察したかったため、その用途の出張経費（視察費）がほしかった。（島原市）

費目として挙げられたのは、物品費（USB ケーブル（Type-B 及び Type-C）、電源タップ等）、広告費、視察費、そして地域団体の人件費等である。特に地域団体の人件費については、今回は直接経費の 10%分が一般管理費として計上されているのみであった。民間企業や民間団体を支援員の取り組みに巻き込むためには、地域団体の人件費を計上することは重要であると考えられる。

また、前述の「活動全体のスキーム（モデル案）の検証」の「全体統括団体（ニューメディア開発協会）の役割について」との関係でいえば、ポケット Wi-Fi やスマートフォンについて、レンタル形式でなく、購入することの有効性も考えられるため、購入を認める方法も考えられる。

4.3.5. 支援員の活動費について

今回は、支援員に対して、相談会費と任意活動費の合計を支払ったが、その額についてのヒアリング結果は下記に示す。なお、相談会費と任意活動費の算出の考え方については、「モデル案に基づいた実証事業の実施」の「支援員への活動費の支払い」の項目を参照されたい。

- 支援員の時間単価の 3,000 円（税抜）は、加盟団体の講師の時間単価（加盟団体がニューメディア開発協会に申告している金額）の実績値から算出している。（ニューメディア開発協会）
- 時間単価に活動時間をかけ、各支援員に対して支払う金額を決定するという方法は、デジタル活用支援員事業を全国展開した場合には、各地域団体の管理の負荷や、活動時間の過大申告等の問題が生じうるため難しいのではないかと考えられる。代案としては、民生委員のように、一定額を一律支給という方法が考えられる。（ニューメディア開発協会）
- 支援員に対しての活動費については、今回は相談会 1 回を 2.5 時間として算出したと思うが、実際の活動時間は、打合せ等含めて 1 日 5 時間程度あった。ほかに事前準備もあったため、実際の活動時間に比して算出の基準となる時間は短かった。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- 今回支援員に支払った相談会費・任意活動費は、島原市の一般的な待遇と比較すれば高いため、支援員が不満を持っているとは考えにくい。（ケーブルテレビジョン島原、島原市、島原ソフトウェア、地域包括支援センター）
- 支援員への適切な支払額については、スマートフォンに関するスキルがあり、高齢者からの質問にほぼ応えることができる支援員に対しては、年間 3 万円だと少し安く、スマートフォンに関するスキルがあまりない支援員に対しては、年間 3 万円だと少し高いといったところかと思う。支援員を専門性に応じてレベルを分けて、待遇を変える等の方法も可能ではないか。（ケーブルテレビジョン島原）
- 年間の支払額（相談会費・任意活動費の双方を含む）が、民生委員や有償ボランティアと同程度であれば良いのではないかと考えられる。（島原市、地域包括支援センター）

上記の意見を踏まえたうえで、支援員への活動費の支払い方について、下記の 2 通りが考えられる。

- ✓ 相談会費＋任意活動費（今年度と同様の形式）
- ✓ 相談会と任意活動分を含めて、一括で定額を支給（年間 30,000 円等）

どちらの場合でも、具体的な金額を設定することは難しいが、民生委員や有償ボランティアを参考にすることが有効であると思われる。また、（民生委員等も同様だが）支援員への活動費を全国一律に設定するのではなく、下限（上限）を設定したうえで、具体的な支払額は各地域団体に委ねる方法も考えられる。

5. 総括等

5.1. モデル案の全体図・関連団体の役割の検討

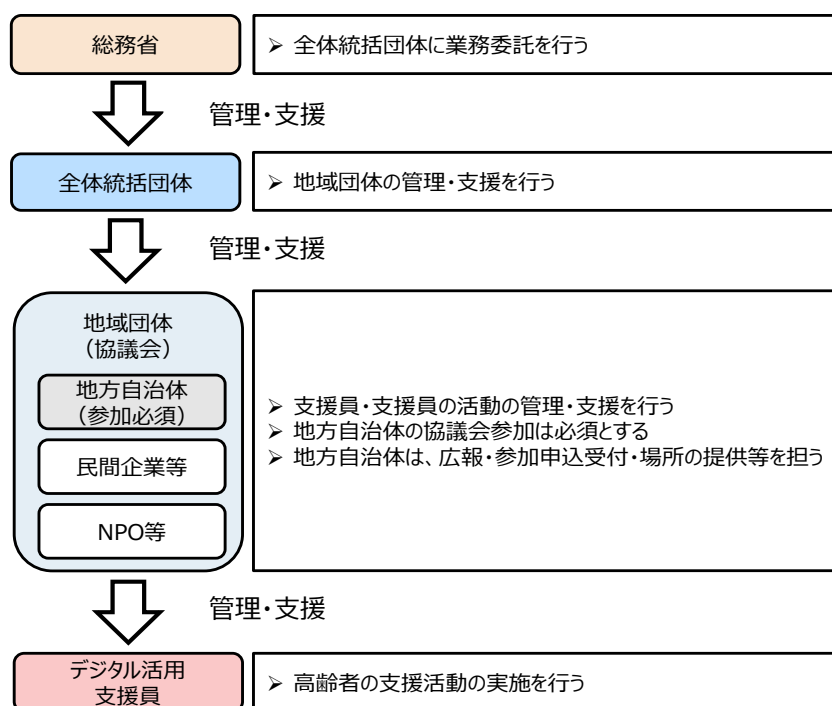
これまでの検証を踏まえて、改めてモデル案や関連団体の役割を検討する。

5.1.1. モデル案の全体図

モデル案の全体図としては、大きく分けて 2 通りが考えられる。

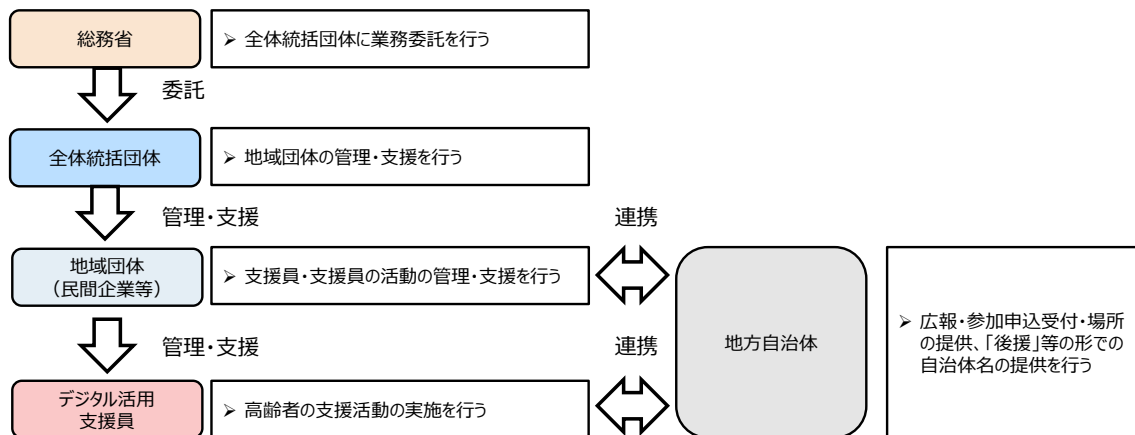
一つ目の案は、自治体が事業実施主体の一部となることを必須とする場合である。この場合には、地域団体の役割を、地方自治体が加入する協議会が担うこととなる。これは島原市のパターンである。

図表 35 モデル案（自治体が事業実施主体の一部となる場合）



二つ目の案は、地方自治体が必ずしも事業実施主体とならない場合である。この場合、地域団体を担うのはNPOや民間企業等になるが、その場合でも、市民との関係性などを踏まえて、広報・参加申込受付・場所の提供・「後援」等の形で自治体名の提供は自治体が行うことを必須とすることが好ましい。そのため、事業を開始する際には、地域団体が事業に関して自治体の同意を得ておく必要がある。

図表 36 モデル案（自治体が事業実施主体とならない場合）



いずれの場合にも、全体統括団体が地域団体を管理・支援すること、そして全体統括団体がデジタル活用支援員を管理・支援することは当初案から変わらない。当初案からの相違は、自治体の役割を大きくし、特定した点にある。

次に、各関係主体の役割・活動を記す。これについても当初案からの大きな相違はなく、もともと地域団体の役割としていた「支援員教育」を全体統括団体に位置付けたこと等、細かな修正を加えた形である。

5.1.2. 全体統括団体の役割・活動

全体統括団体は、全国各地に存在する地域団体（各地の支援員の管理・支援を行う団体）の管理・支援を行う。

地域団体の管理として、具体的には、下記を行う。

- 地域団体の活動の進捗管理・監督

地域団体の支援として、具体的には、下記を行う。

- 研修や相談会用のテキスト等、全国で活用可能なツールの作成・配布
- 支援員に対する研修・勉強会の実施
- 地域団体に対する情報提供 等

上記の役割・活動との関係上、全体統括団体は、全国の地域団体とのネットワークを有している団体や、全国の地域団体の管理・支援を行うに足る実績・知見を有している団体が好ましい。

5.1.3. 地域団体の役割・活動

地域団体は、支援員の管理・支援を行う。

支援員の管理として、具体的には、下記を行う。

- 支援員の募集
- 支援員の選考
- 支援員の名簿の作成・更新
- 支援員の活動状況の把握 等

支援員の支援として、具体的には、下記を行う。

- 支援員に対するツール・情報の提供
- 相談会で使用する機材の手配 等

上記の役割・活動との関係上、地域団体は、既に支援員に類する取組を行っている団体や、地域の高齢者とのネットワークを有している団体が好ましい。

5.1.4. 地方自治体の役割・活動

地方自治体は、地域団体および支援員の活動の補助を行う。

地域団体および支援員の活動の補助として、具体的には、下記を行う。

- 広報活動
- 参加申込受付
- 研修や相談会の場所提供
- 自治会・自治会長との調整 等

また、支援員を一から募集する必要がある場合には、市民（支援員候補）からの信頼という観点から、支援員の募集・選考等については、自治体が主導とすることが好ましい。

5.1.5. 支援員の役割・活動

支援員は、地域の高齢者の ICT 機器利用の支援活動を行う。

地域の高齢者の ICT 機器利用の支援活動として、具体的には、下記を行う。

- ICT 機器利用に関する「相談会」の講師
- その他、必要に応じた「任意活動（相談会後のフォロー）」の実施

なお、支援員の活動の範囲は、自治体の規模等にもよるが、主に小学校区～市区町村程度を想定している。小学校区～市区町村単位では支援員の人材を確保できない地域に対しては、近隣の地域から支援員を派遣する等の方法が考えられる。

5.2. 関係主体の活動フロー

本項では、関係主体（特に地域団体）が、支援員の募集から相談会の実施、そして任意活動を取りまとめるまでの活動フローを記す。あわせて、留意点等も記載する。基本的には、下図の流れになる。

図表 37 関係主体の活動フロー



5.2.1. 支援員の募集

支援員を集めるにあたっては、二つの方法が考えられる。一つは、地域団体の中から支援員を確保するパターン（鎌倉市のパターン）と、地域団体の外部から支援員を確保するパターン（島原市のパターン）である。このうち前者については地域団体内部の話になるため詳細を割愛する。

後者、地域団体の外部から支援員を確保する場合には、まず登録する支援員数を多めにすることが重要である。これは、特に支援員が支援員の活動とは別で仕事をしている場合には、支援員は必ずしも相談会に参加できるわけではないためである。全ての支援員が全ての日時の都合が良いわけではないため、登録する支援員は、相談会の運営等に必要な最低限の人数よりも十分に多くしておくことが好ましい（参考までに記載すると、平時は別の仕事をしている人が支援員を務めた島原市の場合には、相談会の運営に必要な最低限の人数 6 名に対し、登録している支援員数は 10 名であったが、それでも少なかつたとの意見が大多数であった）。また、任意活動等を考えても、登録する支援員の数が多い方が好ましい。

登録する支援員数を多くするためには、①支援員およびその活動について正しく・具体的に説明すること、②支援員になるインセンティブをあげること、③支援員候補を地域団体側で検討し、支援員候補に対して地域団体側から積極的に働きかけること、の 3 点が重要であると考えられる。順に説明する。

①について、支援員制度が確立されていない現時点では、「デジタル活用支援員」とだけ説明されても、内容がよくわからないため、なろうとは思わないという意見が島原市の支援員 B からあった。これは妥当な指摘であり、「そもそも支援員制度とはどのような制度なのか」「支援員は活動として何を行うのか」等、支援員とその活動に関して正しく・具体的に説明することは、支援員候補に支援員として活動してもらうにあたって不可欠な前提である。また、その際、詳しくは後述するが、支援員の活動に伴うリスク（高齢者が支援員の自宅や勤務先を訪ねてくるケースが生じること等）についても、正しく説明しておく必要がある。

②については、金銭的なインセンティブ（活動費）についても、支援員の活動に対して十分な額を与えることはもちろんだが、表彰・任命証の付与等、非金銭的なインセンティブも重要であるとの意見がニューメディア開発協会等から聞かれた。

そしていずれにしても、ただホームページや広報等で募集するだけではなく、③支援員候補を地域団体側で検討し、支援員候補に対して地域団体側から積極的に働きかけることが有効であると思われる。この場合には、市民からの信頼という観点から、自治体が積極的に関与することが好ましい。なお支援員候補としては、下記のような人が考えられる。

➤ キャリアショップ関係者（OB・OG 等含む）

- 電化製品・家電等を扱う店舗関係者（OB・OG 等含む）
- 民生委員（OB・OG 等含む）
- 地域包括支援センター職員（OB・OG 等含む）
- シニア情報生活アドバイザー、スマホ・タブレットマスター

支援員のスキルや意識としては前述の通り、①高齢者との接し方に関するスキル・意識、②「教えること」一般に関するスキル・意識、③スマートフォン等、ICT 機器の利用に関するスキル・意識が重要であると考えられるため、これらに関する職業に就いている（就いていた）方や、これらに関する資格を有している方が支援員候補となりうる。

5.2.2. 研修・勉強会の実施

支援員が確定した後、地域団体と支援員間で日程調整を行い、支援員向けの研修を行う。研修の内容は、下記を参考とする。

- 支援員の政策的位置づけ
- 支援員の活動概要・活動費・留意点等
- 高齢者に対する接し方
- 相談会の具体的な内容・スケジュール等

また、相談会の具体的な内容や、実際の形式については、支援員の要望に応じて、別途勉強会のような形で実施することも考えられる。

5.2.3. 相談会の企画

相談会の企画ではまず、支援員の都合等も勘案しながら、相談会の日時・場所と、内容（形式）を決定する。これらが決定しないと広報を行うことができず、またテキストの作成も行えないため、可能な限り速やかに決定する必要がある。目安として、相談会の広報（参加申込受付期間）に 1 か月必要であると考えれば、広報用チラシ・ポスター等の作成・印刷・配布にも時間がかかることを踏まえて、相談会実施の 1.5～2 か月前にはこれら全てが確定していることが好ましい。

また、相談会の日時・場所・内容（形式）を検討するにあたっては、下記のような点に留意する。

【相談会の日時について】

- 相談会の開催に必要な数の支援員が参加できるような日時を設定する必要がある。具体的には支援員との調整を行い、支援員の参加可能な日時や曜日を把握しておく。
- 受講者（高齢者）が参加しやすい日時を設定する必要がある。具体的には例えば、地域の他行事（老人会・老人サークルの活動や、イベント・セミナー等）と重ならないか等といった点を考慮する。

また、「土日は家族と過ごすという高齢者が多い」「平日の午前中は地域ボランティアに参加する高齢者が多い」等、地域ごとの事情も多々ありうるため、そのような事情も考慮することが有効である。

【相談会の場所について】

- 相談会の場所は、参加人数に対して、やや広めの場所を選ぶことが好ましい。この理由には、①狭い会場では声が響きやすく、全体的に騒がしくなりやすいため、②狭い会場では机間を支援員が移動することが難しいため、という2点がある。
- 相談会会場は、可能であれば、各キャリアの通信と Wi-Fi がともに利用可能な環境であることが好ましい。いずれにしても、相談会会場の通信環境は（Wi-Fi の場合には同時接続可能台数等も含めて）事前に確認しておく必要があり、何らかの不足がある場合には、ポケット Wi-Fi 等を当日準備し、その接続方法についても相談会の内容に含めることが好ましい。

【相談会の内容について】

- 特にスマートフォン未所有者向けに相談会を実施する場合には、ゲームや写真撮影等、楽しみながら行えるものを含めることが好ましい。また、あまり高度な内容にしないこと、扱うアプリの数を必要以上に多くしないことも重要である。
- iPhone と Android（らくらくホン）とでは画面や操作性が大きく異なるため、回をわける、机をわける等の工夫が有効である。
 - 回をわける場合には、広報・参加申込の段階で対象となる機器を明示しておく必要がある。また、対象外の機器の所有者が当日来てしまった場合には、その場で机をわけて例外的に対応をするか、対象となる機器・趣旨を説明の上、別の回に参加してもらう（その場合は帰ってもらう）かのどちらかの対応が求められる。いずれにしても、高齢者は自身の所有している機器の種類や OS について把握しているわけでは必ずしもない点に留意が必要である。
 - 机をわける場合には、事前に所有している機器の OS 等について尋ねておくことも考えられるが、前述の通り高齢者が自身の所有している機器について把握しているわけでは必ずしもないため、当日、受講者の所有している機器を確認し、机をわける必要がある。
 - もちろん、支援の難しさを考慮したうえであれば、回や机をわけない方法も考えられる。

【相談会の形式について】

- 主任講師が全体に説明をしたあと、各机で補助講師がサポートしながら受講者が機器の操作を行う、という形式で行うことが好ましい。なお主任講師は、受講者の機器操作中は、各机を巡回し、サポートにあたる。
 - 主任講師が全体に説明をしている最中は、受講者・補助講師ともに機器の操作や発話をせず、主任講師に注目することを徹底する。これが徹底できないと、会場が騒がしくなり、主任講師の声が届かなくなってしまうことや、内容の理解や進捗に受講者間で差が生じてしまうことが起こりうる。
- 補助講師の配置人数は、可能であれば受講者 2 名につき支援員 1 名、最小でも受講者 3～4 名につき支援員 1 名程度が好ましい。
 - よって、相談会に配置する支援員の数＝（相談会の受講者の定員）÷（補助講師 1 人

あたりの受講者数) + 1 (主任講師) となる。例えば、相談会の受講者の定員が 20 名で、補助講師 1 人あたりの受講者数が 2 名であれば、 $20 \div 2 + 1$ で、11 名が必要となる。

- また可能であれば、地域団体のメンバーが必要に応じてサポートにまわれるよう待機しておくことも有効である。
- 相談会の時間は 2 時間程度、長くても 2 時間半が好ましい。
 - 休憩は 30 分～60 分ごとにはさみ、可能であれば簡単な体操等をはさむと良い。
 - 相談会后に、個別相談の時間を 30 分～1 時間程度設けても良い。

5.2.4. 相談会の広報・参加申込受付

相談会の広報・参加申込受付は、広報手段を有していることと、市民（高齢者）からの信頼ということ等から、自治体が主導することが好ましい。相談会の広報の方法には、下記のような方法が考えられる。

- 自治体の広報誌への掲載
- 回覧板や自治会の掲示板等、自治体・自治会が有する広報手段の利用
- 老人クラブ・地域包括支援センターへの告知
- 公民館・市役所等公的施設へのチラシ・ポスターの配布
- その他地域のメディア（地域の新聞、ケーブルテレビの番組、ラジオ番組等）を通じた広報

また、相談会のチラシには、氏名・参加を希望する回・連絡先等の記入欄を設け、関係者への手渡しや FAX 等の方法で、そのまま申込が可能ないようにしておくことが好ましい。この点については、前掲の鎌倉市・島原市の広報用チラシも参考にされたい。

5.2.5. 相談会の事前準備・当日運営

相談会の事前準備としては、テキストや貸出機器の準備等がまず必要なこととして挙げられる。特にテキストは、支援員が相談会前に目を通し、予習をしておくことが有効であるため、可能であれば相談会の 1 週間前には確定し、支援員に配布する。事前に準備しておくべき・当日に用意すべき物品等には、例えば下記のようなものがありうる。もちろんこれらは一例にすぎず、相談会の内容や形式、会場の環境等に応じて変わりうるため、事前に確認することが重要である。

- テキスト
- 貸出機器（スマートフォン）
- ポケット Wi-Fi 等（ネットワーク環境）
- プロジェクター・スクリーン
- USB ケーブル（Type-B 及び Type-C）

- ライトニングケーブル
- SD カードリーダー
- 電源タップ
- 筆記用具・メモ帳
- パソコン
- その他必要に応じた物品（例：マイク等）

当日は、会場の設営・参加者の受付、相談会のタイムキーピング等を行う。また、スマートフォン所有者を対象として相談会を実施する場合には、受講者の所有している機種を確認し、OS 等に応じて机をわける等の対応をする必要もある。

5.2.6. 任意活動の実施

相談会外で高齢者のサポートを行う任意活動については、前掲（下に再掲）の通り、4 通りの方法が考えられ、地域や支援員の実情にあわせた方法を地域団体が採用するのが良い。いずれの場合でも、支援員の負荷が過大になること・支援員と高齢者の間でトラブルが発生することを防ぐため、地域団体が任意活動をコーディネートする点は同じである。

図表 38 任意活動の受付の方法（再掲）

概要	地域団体の 負荷	支援員の 負荷	高齢者の 利用しやすさ
案① 支援員の同報メールで受付、対応できる人が対応する	・ 小さい	・ 小さい	・ 利用しにくい
案② 電話で受付、支援員の同報メール／SNSに転送する	・ 大きい	・ 小さい	・ 利用しやすい
案③ 電話で受付、支援員に割り振る	・ 非常に大きい	・ 大きい	・ 利用しやすい
案④ 特定の場所で(特定の曜日・時間帯に)相談を受け付ける	・ 非常に大きい	・ 非常に大きい	・ 利用しやすい

また、任意活動を地域団体がコーディネートするとしても、それとは関係なく、高齢者が支援員の自宅や勤務先を頻繁に訪ねてきてしまうケースが生じる。これを避けるためには、下記のような点を明示的に支援員・高齢者に周知し、徹底することが重要である。

- 高齢者が支援員に相談をする場合には、地域団体の指定する方法でのみ個別相談を受け付ける。
- 個別相談対応は「任意」の範囲での対応になるため、支援員が対応できない可能性があるし、支援員も必ず対応する必要はない。

また支援員には、支援員募集の際や研修の際に、支援員の自宅や勤務先を高齢者が訪問してくるケースが生じることや、そうしたケースが生じた場合には高齢者からの依頼を（地域団体を通さなければならぬ、等の理由つきで）断って良いこと等を伝えておく必要がある。

5.3. 支援員制度の意義・効果・目的

最後に、支援員制度の意義・効果と、目的について、現状と課題の整理を行う。

5.3.1. 支援員制度の意義・効果

今年度の実証事業の関係者に対し、実際に活動してみて、支援員の取り組みに意義があると思うかどうか、あるとすればどのような意義か、という点についてヒアリングを行った。下記はその回答である。

- 今後の超高齢者社会において ICT の普及による高齢者の利便性の向上、自立生活期間の延ばしによる介護医療費の削減等にも非常に有益な制度であると考えられる。（ニューメディア開発協会）
- 実際に受けている人の満足度は高かったはずである。腰越地区以外の地域の方も紛れ込んでいたようであるし、なぜ腰越地区だけなのかという声も聞いた。（ICP 鎌倉地域振興協会）
- 高齢者が ICT に対する苦手意識を払拭したという意味で、いい取り組みであった。ただし、その後実際に購入する・学んだことを意識的に活用するというような、次のアクションにつなげることが非常に難しいように感じている。（ケーブルテレビジョン島原）
- 本事業には、スマートフォン利用のきっかけ・スマートフォン利用の促進という価値や意義はあると考えている。参加者の満足度も高く、参加の意義はあったと感じているように見受けられる。ただし、目的をどこに設定するかによっては、評価は変わりうる。高齢者がスマートフォンを使いこなせるというレベルまでサポートするのが目的であれば、かなりの量・質のサポートが必要になるように思う。（島原ソフトウェア）
- デジタル活用支援員事業の意義として、スマートフォンの使い方を教えるのではなく、スマートフォンを使うとどのようなことができるかというのを知ってもらおうという考え方はありうると思う。ただし、高齢者の場合には年を取るにつれて認知機能が低下していくため、使い方を知ってもらったあと、実際に使えるようになるということは難しい。（地域包括支援センター）
- デジタル活用支援員の取り組みによって、高齢者の ICT 機器利用のリテラシーは向上すると思う。また、高齢者の新しい活動の場にもなるのではないかと期待している。デジタル活用支援員の取り組みが、新しい仲間づくりのきっかけになることにも期待している。相談会の内容や方法によっては、詐欺予防にもなると考えている。（地域包括支援センター）
- 実際に、受講者からは楽しかったという声を多く聞き、満足度も高い様子である。（支援員 B）

総じて、支援員の取り組みに意義がないという声は一つもあがらなかった。前述の通り、参加者の満足度も概して高く、支援員制度には「スマートフォン利用のきっかけになる」「スマートフォン利用を促進する」効果や意義は一定程度あるように思われる。また、地域包括支援センターから挙げられた、「高齢者の活動の場や仲間づくり」という側面も無視してはならないだろう。この点では、高齢者が支援員になることで、高齢者（支援員）が高齢者（受講者）とともにスマートフォンを学ぶという形も取りうるかもしれない。

しかし、こうした意義の一方で、例えば「実際にスマートフォンを購入してもらう」「相談会で扱った内容を実際に自分で使えるようになる」ためには、相談会の実施のみでは不十分だという意見も多数聞かれた。

5.3.2. 支援員制度の目的

「支援員制度の意義・効果」の項で既述したが、今年度の活動のように、数回の相談会と、限定的な任意活動という形式では、「スマートフォン利用のきっかけになる」「スマートフォン利用を促進する」効果や意義は一定程度あるように思われる。しかし、「実際にスマートフォンを購入してもらう」「相談会で扱った内容を実際に自分で使えるようになる」ためには、これらの取り組みだけでは不十分であり、任意活動等相談会外での手厚いサポートや、キャリアショップ等との連携も必要になってくるだろう。とはいえ、相談会の回数を増やしたり、任意活動の幅を広げたりすると、地域団体や支援員の負荷は大きくなるうえ、それに起因して地域団体や支援員の担い手が不足する可能性も十分に考えられる。

また、上記の点とも深く関係するが、今年度事業で支援員が支援の対象としたのは「高齢者」だけであつた一方、「デジタル活用共生社会の実現に向けて～デジタル活用共生社会実現会議 報告～」では、「人口減少社会における地域社会や産業の担い手として、今まで以上に高齢者、障害者、女性及び外国人の活躍が期待される。年齢、障害の有無、性別、国籍等に関わらず、みんなが支え合う社会を実現することが求められている」と記載されている¹ように、高齢者のほか、「障害者」「女性」「外国人」等が、インクルージョンの対象として明記されている。こうした人々の支援について、今年度事業では対象としなかったが、それで充分であるのかという議論はありうる。その他にも、例えば今回はスマートフォンのみを対象とした相談会を行ったが、パソコンや AI スピーカー等のデジタルデバイス等は対象としないのかというような論点も考えられる。

当然のことながら、支援員制度の目的をどこに置くかによって、支援員の取り組みや制度設計に関わる個別具体的な事柄が決定される。支援員制度はあくまで「高齢者向け」に「スマートフォン」の「ごく初歩的な段階について」支援する制度として設計するということは可能だし、妥当性もあるだろう。特に障害者や外国人に対してスマートフォン利用の支援等を行う場合には、高齢者に対してそれを行う場合以上に高い専門性（医療的知識・外国語能力等）が支援員に要求される等、制度全体として大幅な修正が必要となりうる。しかし一方で、障害者や外国人を対象とすることにももちろん大きな意義がある。

すなわち、「IoT・AI 等の新たな ICT を用いて、高齢者・障害者も含め誰もが豊かな人生を享受でき

¹ 総務省（2019）「デジタル活用共生社会の実現に向けて～デジタル活用共生社会実現会議 報告～」p.3,
https://www.soumu.go.jp/main_content/000620024.pdf

る」という「スマートインクルージョン」が、一連の政策の最終的な目標であるとしたときに、支援員制度がそのうちのどこを担うのか、他の政策とどう役割を分担するのか、支援員は「誰の」「何の」活用を「どこまで」支援するのか、といった点について、十分に検討する必要があるということである。もちろん、具体的な目的や支援対象の範囲の設定は各地域団体に委ねるという方法もあるだろう。しかしその場合でも、支援員制度全体の目的は常に問われる。支援員以外の政策・制度や社会情勢等も勘案したうえで、支援員制度の目的を十分に検討することが残された大きな課題である。

6. 参考資料

図表 39 研修アンケート（支援員向け）調査票

デジタル活用支援員研修

－参加者アンケート－

株式会社野村総合研究所

一般財団法人 ニューメディア開発協会

本日は研修にご参加いただき、誠にありがとうございました。
デジタル活用支援員制度の全国展開に向けて、皆様のご意見をもとに、支援員の方々へのサポート制度を改善していきたいと考えております。
つきましては、下記アンケートにご協力頂けますと幸いです。

年齢（ 歳 ） 性別（ ）

※Q1 は、支援員の皆様の状況を把握し、適切な支援を準備するためにお聞きます。

Q1 各種デジタル機器について、あなたがどの程度お使いになるか、最も近いものをお答えください。

	使わない	たまに使う (週1回未満)	よく使う (週1回以上)
iPhone	1	2	3
Android スマートフォン (=iPhone 以外のスマートフォン)	1	2	3
タブレット端末 (iPad など)	1	2	3
パソコン	1	2	3
スマートスピーカー (Alexa など)	1	2	3

※Q2～Q5 は、研修内容を改善するためにお聞きます。

Q2 研修の第2部(デジタル活用支援員の活動)について、率直な評価をお答えください。

	不満	やや不満	どちらとも言えない	やや満足	満足
役に立つ内容であったか	1	2	3	4	5
説明はわかりやすかったか	1	2	3	4	5
資料はわかりやすかったか	1	2	3	4	5

Q3 研修の第3部(高齢者に対する教え方)について、率直な評価をお答えください。

	不満	やや不満	どちらとも言えない	やや満足	満足
役に立つ内容であったか	1	2	3	4	5
説明はわかりやすかったか	1	2	3	4	5
資料はわかりやすかったか	1	2	3	4	5

Q4 研修全体について、良かった点・悪かった点・追加してほしい内容があればお書きください。

(良かった点)

(悪かった点)

(追加してほしい内容)

Q5 その他、お気づきの点やご意見等あればお書きください。

図表 40 相談会アンケート（受講者向け）調査票（第2回以降相談会）

鎌倉市 第2回相談会

－参加者アンケート－

株式会社野村総合研究所

一般財団法人 ニューメディア開発協会

本日は相談会にご参加いただきありがとうございました。
今後相談会をよりよくしていくため、アンケートにご協力をお願いします。

年齢（ 歳 ） 性別（ ）

Q1 今回、相談会に参加された目的を教えてください。
(例:スマートフォンで何ができるのか知りたかった・カメラ機能を使えるようになりたかった など)

Q2 相談会について、ご意見と一致するものに○をつけてください。

	全くあてはまらない	あてはまらない	どちらとも言えない	あてはまる	非常にあてはまる
役に立つ内容だった	1	2	3	4	5
説明はわかりやすかった	1	2	3	4	5
教材はわかりやすかった	1	2	3	4	5
相談会は楽しかった	1	2	3	4	5
もっとスマートフォンを使いたいと思った	1	2	3	4	5

※裏面の質問にもご回答をお願いします。

Q3 相談会について、良かった点・悪かった点・追加してほしい内容があればお書きください。

(良かった点)

(悪かった点)

(他に扱ってほしい内容)

Q4 スマートフォンやタブレットの利用に関して、どのようなサポートがほしいと思いますか。

(例：今回のような相談会の定期的な開催、
民生委員さんのような定期的に自宅に来てくれるアドバイザー、
いつでも相談できる電話相談窓口の設置 など)

Q5 その他、お気づきの点やご意見等あればお書きください。

ご協力ありがとうございました。

※第1回相談会のアンケートでは、Q4（スマートフォンやタブレットの利用に関するサポートについての設問）のないものを用いた。