

令和２年度 デジタル活用支援員事業

成果発表会

日時：令和３年２月１７日（水）１４：００～１６：３０

場所：オンラインでの実施（Zoom Webinar）

タイムテーブル

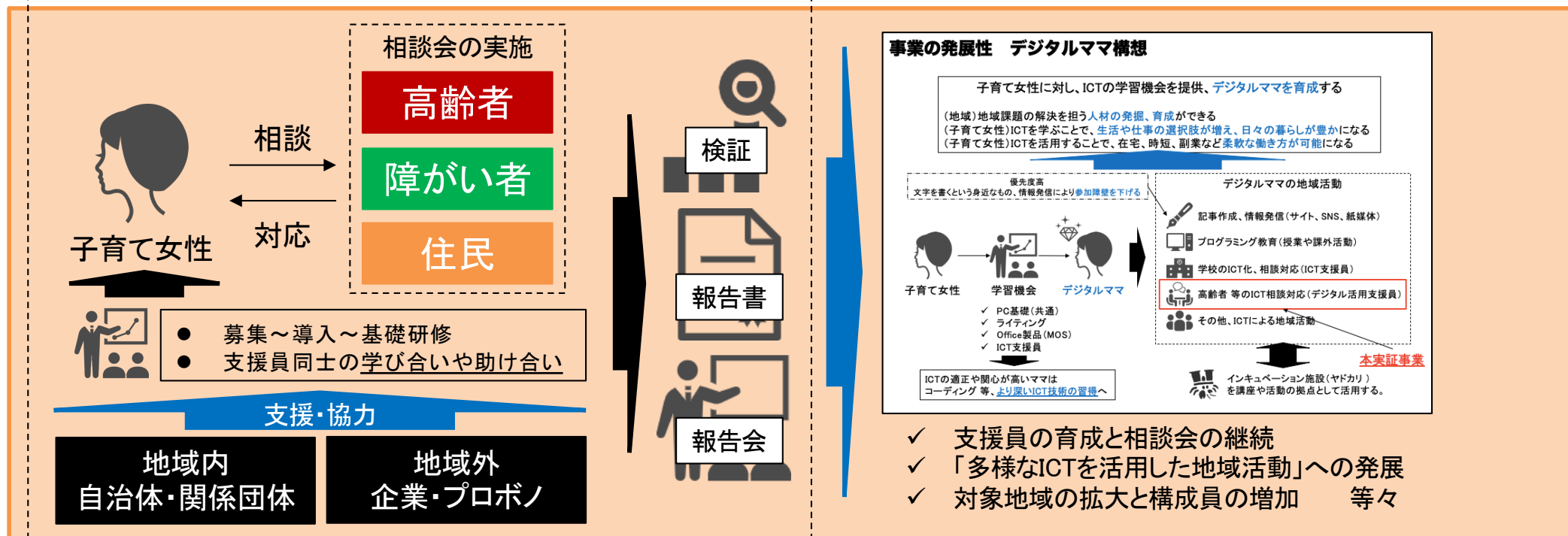
時間	ルーム A（メインルーム）	ルーム B（サブルーム）
14:00-14:10	開会・委員挨拶	（プログラムなし）
14:10-14:30	事業の説明	（プログラムなし）
14:30-14:40	休憩・ルーム移動	
14:40-14:50	（１）陸前高田デジタル活用推進協議会	（４）スマート加賀 IoT 推進協議会
14:50-15:00	（２）会津地域スマートシティ推進協議会	（５）福井 ICT 推進協議会
15:00-15:10	（３）中能登町デジタル活用協議会	（６）福井市デジタル活用推進協議会
15:10-15:20	—— 質疑応答・自由討議 ——	—— 質疑応答・自由討議 ——
15:20-15:30	休憩・ルーム移動	
15:30-15:40	（７）島原市デジタル活用支援協議会	（10）名古屋市北区 ICT 利活用推進協議会
15:40-15:50	（８）佐賀デジタル活用推進協議会	（11）スマートインクルージョン活動推進協議会
15:50-16:00	（９）都城デジタル化推進協議会	（12）スマートシティたかまつ推進協議会
16:00-16:10	—— 質疑応答・自由討議 ——	—— 質疑応答・自由討議 ——
16:10-16:20	休憩・ルーム移動	
16:20-16:30	総評・閉会	（プログラムなし）

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 陸前高田デジタル活用推進協議会（一般社団法人トナリノ）

1

実施団体	一般社団法人トナリノ、陸前高田ユニバーサル就労支援センター、陸前高田市
実施地域	岩手県陸前高田市
実証地域内人口	18,500人
事業概要	過疎地域において、子育て女性を中心とした支援員の募集及び研修を行い、高齢者や障がい者、さらに広く住民向けに相談会を実施する。事業終了後、実証結果を検証し、報告書を作成配布、また、報告会をすることで広く周知をする。相談会に留まらない、支援員による「多様なICTを活用した地域活動」の可能性を検討する。

実証事業モデル



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 陸前高田デジタル活用推進協議会（一般社団法人トナリノ）

2

事業の内容

①支援員の属性

◆協議会構成員からの選出

一般社団法人トナリノ(代表団体):2名

◆一般公募

支援員研修申込みが23名。(20～60代の女性中心、男性4人。)

11/19に支援員認定審査会実施、受験15人中9名合格。

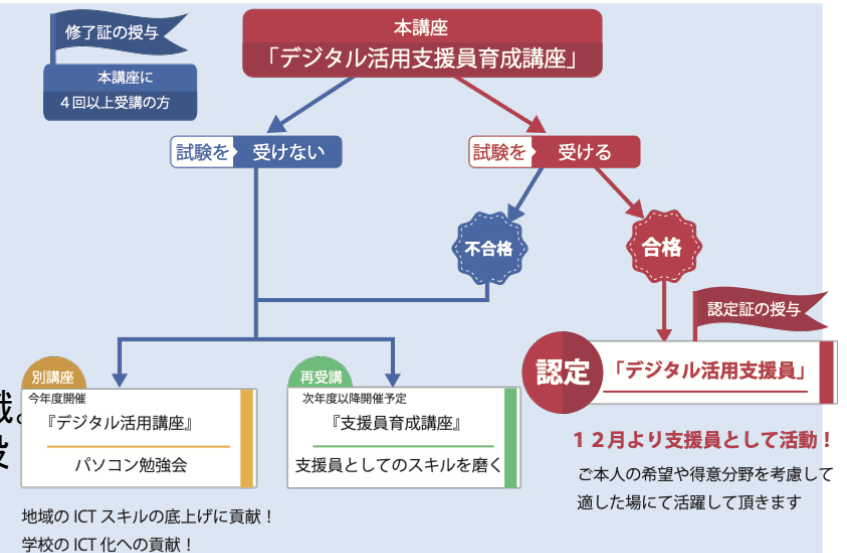
②研修の実施方法

実施日程(回数):合計6回実施 10/15,18,28,11/7,13,19

研修内容・カリキュラム:デジタルに関する知識と接遇対応の基礎知識

研修講師属性:協議会員団体、シルバー人材センター、市内福祉施設

③相談会の実施方法



開催情報

	日程	時間	場所	講師	参加者	内容	資料・テキスト 使用するもの
高齢者 向け 相談会	1 12月2日 (実績)	10:00～11:30 (90分)	生出 コミュニティセンター	協議会員	高齢者 5人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト
	2 12月7日 (実績)	10:00～11:30 (90分)	山崎公民館	支援員 1名 協議会員が補佐	高齢者 14人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト
	3 12月14日 (実績)	10:00～11:30 (90分)	下矢作 コミュニティセンター	協議会員	高齢者 5人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト
	4 12月18日 (実績)	10:00～11:30 (90分)	横田 コミュニティセンター	支援員 2名 協議会員が補佐	高齢者 9人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト
	5 12月22日 (実績)	10:00～11:30 (90分)	竹駒 コミュニティセンター	協議会員	高齢者 5人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト
	6 2月1日 (実績)	10:00～11:30 (90分)	今泉 コミュニティセンター	支援員 3名 協議会員が補佐	高齢者 9人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト
	7 2月8日 (実績)	10:00～11:30 (90分)	長部 コミュニティセンター	支援員 3名 協議会員が補佐	高齢者 17人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト
	8 2月15日	10:00～11:30 (90分)	下矢作 コミュニティセンター	支援員 2名 協議会員が補佐	高齢者 10人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト
	9 2月24日	10:00～11:30 (90分)	小友 コミュニティセンター	支援員 3名 協議会員が補佐	高齢者 10人	タブレットを貸出 WiFi、音声入力、地図検索、リテラシー、マイナンバー	自作テキスト

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 陸前高田デジタル活用推進協議会（一般社団法人トナリノ）

3

相談会・研修会の様子



支援員認定



スマホ・タブレット・マイナンバー相談会

住民のデジタル化(教わる)

高齢者対象デジタル活用相談会

①高齢者向け相談会

回数: 9箇所 × 1回 = 9回

参加者: 実績7回64名

②障がいのある方向け相談会

回数: 4回

参加者: 実績18名、

③なんでも相談会 実績3回、実績4名

支援員講座支援員育成

住民のデジタル化(教える)

支援員育成講座・認定試験

①支援員の育成講座

回数: 5回、認定試験を実施。

認定試験の内容: 筆記試験と実技試験

受講生23名中9名を支援員認定し、
高齢者対象のデジタル活用支援講座に
教える側として参加依頼。

教わるから教える側へ(=相乗効果)

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

陸前高田デジタル活用推進協議会（一般社団法人トナリノ）

事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

- ◆支援員の確保について: 支援側に回ることができる高齢者はわずか。子育て女性を中心に声かけをした。今後も有償の支援員活動を継続する。**教える責任に対する報酬を支払う。**
- ◆支援員の教育(研修)について: テキストを学ぶだけではなく、傾聴力に関わる研修を実施。
→**認定後のスキルアップ講座を3月より毎月一回実施予定。スキルシートを作成中。**
- ◆相談会の広報について: チラシだけでなく市の広報や新聞記事掲載を積極的に行った。クチコミ。
- ◆相談会の運営について: 参加者のスキルにばらつきがあるため、個別対応ができるくらいの人数規模にする。

②事業実施の効果・メリット

- ◆相談会参加者の約1割がスマートフォン・タブレット購入を検討。導入に関して相談された。
- ◆相談会参加者からは「タブレットがどんなものか触ってみてわかった」「こんな機会はなかった」という声をいただいた。
- ◆支援員からは「教えることで自分自身の学びにつながる」というような声をいただいた。
- ◆相談会参加者向けのアンケートでは「同じ内容でもう一度やってほしい」という結果が得られた。
- ◆**明確なビジョンを思い描いている高齢者は多い、そこに照準を合わせた内容で内容設計が必要。**

③事業実施から得られた知見・教訓

- ◆支援員の確保について: 仕事をしている人は頻繁な稼働は難しい。マネジメントが重要(人材・シフト管理)
- ◆支援員の教育(研修)について: **技術的な面よりも、対人・接遇のスキルが重要。**経験値を積む必要あり。
「わかること」と「できること」は違う。高齢者は失敗したくないというバイアスが働く。だから触らない。失敗経験は誰しもが恥ずかしいという思いがある。大勢の前では尚更である。
→できないことをやらせる、ということは苦痛でしかない。**自尊心を揺さぶられる。配慮した言葉掛けが重要。わからない部分を支え、成功体験へ導くスキルが必要。**
- ◆相談会の広報について: 地域団体経由で周知、もしくは説明会をする。関係構築が必要。
- ◆相談会の運営について: **①直接対応の支援員、②間接支援の支援員、③コーディネーターの存在**
実践的な活動では高齢者に於けるスマホ所持率が極端に少なく、携帯電話すら持ち合わせていない高齢者もいた。
都市部での想定と、過疎地域における想定では、大きな違いがあることを認識した上でのニーズの把握と活動計画が

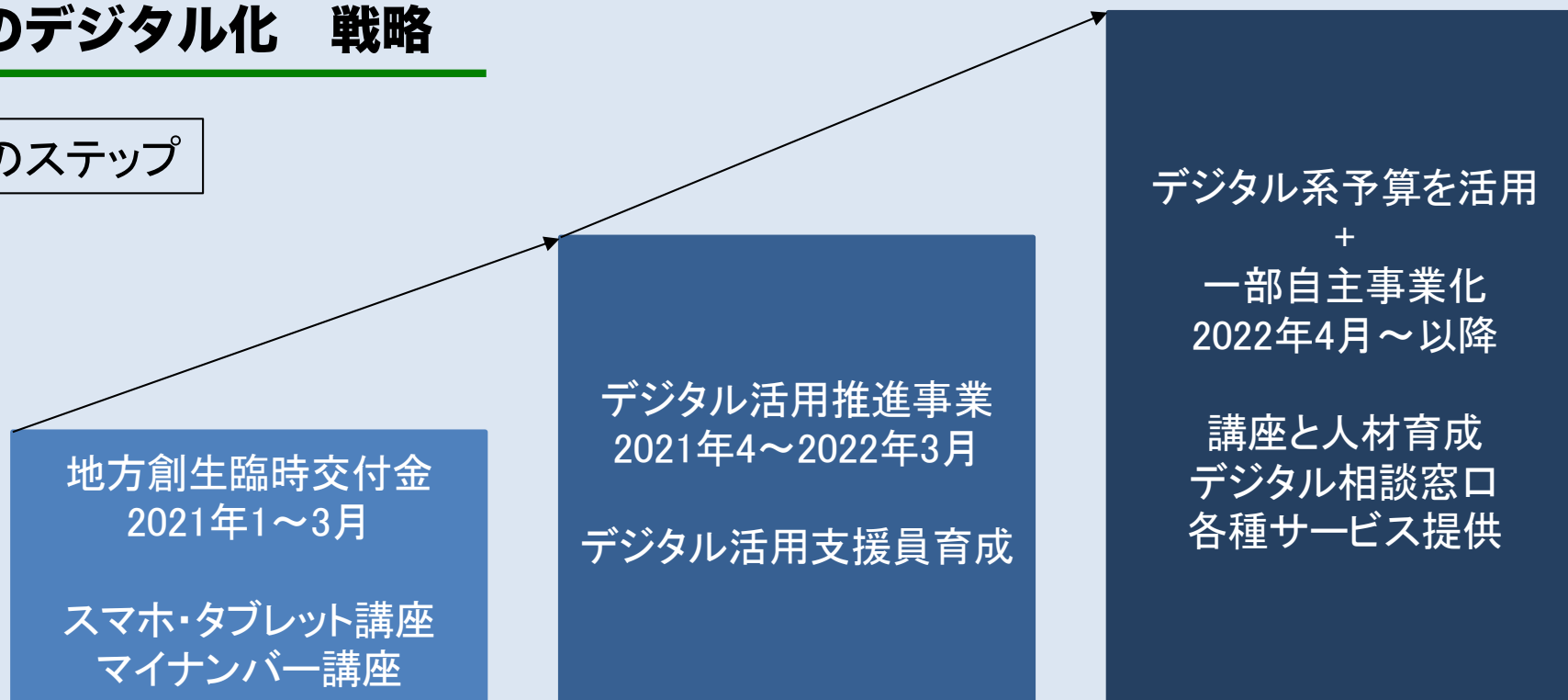
令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 陸前高田デジタル活用推進協議会（一般社団法人トナリノ）

5

次年度以降の計画

地域のデジタル化 戦略

理想のステップ



認知と実績を得る → 影響力を持つ → 事業化・拡大をする

- ✓ 住民から認知を得る
- ✓ 行政から認知を得る
- ✓ 実績を積む(ノウハウ)

- ✓ 住民の協力を得る
- ✓ 行政の協力を得る
- ✓ 情報発信、露出をする

- ✓ 政策にはいる
- ✓ 自主サービスを提供する
- ✓ 関連案件を受注する

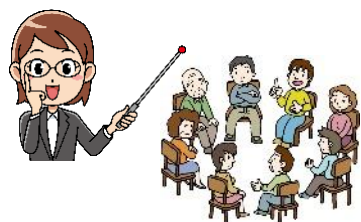
令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

会津地域スマートシティ推進協議会(株式会社エヌ・エス・シー)

1

実施団体	株式会社エヌ・エス・シー、会津若松市
実施地域	福島県会津若松市全域
実証地域内人口	118,159人(令和3年1月1日現在)
事業概要	スマートシティを推進する会津若松市は、レコメンド型の情報提供プラットフォームである「会津若松+（プラス）」を基軸とした地域IDに基づく複数のデジタル行政サービスを展開・拡大している。 本事業内にて、ICT利活用のスキル習得や市民生活に密接する行政サービスに合わせた教材の準備・作成からデジタル活用支援員の育成を行い、ICTの基本から便利な使い方に加え、既に実装されているデジタル行政サービスを相談会の中で活用し、高齢者等に対しデジタルの利便性を実感してもらいながら、地域IDを取得してもらうことで地域のデジタル行政サービスの市井への浸透を図り、相談者にとっても地域にとってもwin-winのデジタルデバйд対策を推進する。

実証事業モデル



代表機関

- ・業務全体総括
- ・デジタル活用支援員への研修
- ・相談会企画/開催
- ・教材の作成

研修・
アドバイス



デジタル活用支援員

- ・研修受講
- ・相談会の実施 等

相談会
開催



相談会

※高齢者(相談者)を対象に全3回実施

●第1回



マイナポータル

基本操作、公共システム等（マイ
ナンバー制度）の活用

●第2回



市民ポータル「会津若松+」の利
用・活用方法

●第3回



除雪車
ナビアプリ

会津若松市のスマートフォンア
プ等の利用・実践

支援

会津若松市

- ・相談会の会場の提供
- ・支援員募集や相談会開催に係る住民への周知広報

デジタルの
利便性の実感

地域IDの取得



地域のデジタル行政サービスの市井への浸透

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 会津地域スマートシティ推進協議会(株式会社エヌ・エス・シー)

2

事業の内容

①支援員の属性

◆協議会構成員からの選出(計3名)

株式会社エヌ・エス・シー(代表団体):3名(携帯電話販売員1名、ICTソリューション事業部2名)

◆一般公募(計5名)

大学生(会津大学):3名

高齢者(70代):1名

若者(10代):1名



②研修の実施方法

実施日程(回数):

研修内容・カリキュラム:

回数	実施日	内容
第1回	9月18日	事業内容、スマートシティ会津若松の取り組み、講師・サポーターのポイント
第2・3回	10月14日	前回の復習、OS見分け方、Wi-Fiとセキュリティ対策、アプリインストール方法、COCOAのインストール、QRコード読み取り(Googleレンズ)、マイナンバー制度、マイナポータル、模擬練習
第4・5回	11月11日	前回の反省改善点、会津若松プラス(ユーザ登録)、除雪車アプリ、ハザードマップ等のデジタル行政サービス、模擬練習
第6・7回	12月9日	前回の反省改善点、LINEチャット問合せサービス、ペコミンアプリ、等のデジタル行政サービス、模擬練習

研修講師属性:

株式会社エヌ・エス・シー(代表団体)社員。地域内の各種事業におけるスマホ・タブレット教室の講師を5年以上勤めている。
eネットキャラバン講師。

第3回目は大雪の影響
により欠席者6名

③相談会の実施方法

回数	実施日	対象者 (高齢者/障害者等)	定員 (参加者数)	内容	備考
第1回	10月21日	高齢者	20(19)	基本操作、マイナンバー制度・マイナポータル	スマートフォン所有者を対象
第2回	11月18日	高齢者	20(20)	デジタル行政サービスの利活用(Webサービス)	スマートフォン所有者を対象
第3回	12月16日	高齢者	20(14)	デジタル行政サービスの利活用(スマホアプリ)	スマートフォン所有者を対象

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 会津地域スマートシティ推進協議会(株式会社エヌ・エス・シー)

3

相談会の様子

第1回相談会



支援員が講師



コロナ対策で席を離して対応



講師以外の支援員はサポーターとして参加者の周りでフォロー

第2回相談会



相談会参加者の方は
ご自身のスマホで参加



iPhone投影画面、Android投影画面、テキスト投影画面の3スクリーンを準備

第3回相談会



第2・3回相談会の後は、
個別相談会も開催

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

会津地域スマートシティ推進協議会(株式会社エヌ・エス・シー)

4

事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

- ◆支援員の確保について：
 - ・公募並びに弊社インターンシップ経験のある地元大学生と弊社タブレット教室参加者の高齢者を活用。
- ◆支援員の教育(研修)について：
 - ・各研修の1週間後に各相談会を実施し、研修で学んだ知識等が新鮮なうちに講師として相談会に参加できるようにした。
 - ・研修内容を撮影した動画を支援員に配信し、反復学習できるようにした。
- ◆相談会の広報について：
 - ・会津若松市の協力を得て、市HP及び市政だよりに掲載し、定員20名の倍の40名の申込あり。
- ◆相談会の運営について：
 - ・参加者ご自身のスマホで参加頂き、スマホのご利用や操作の理解度や活用、自信につながった。
 - ・相談会終了後に個別相談会を開催。1回目相談会の改善点として2回目・3回目の相談会終了後に、個別に相談会内容の復習や、普段ご使用中のお困りごとの相談や質問対応を実施。
 - ・相談会の内容は、デジタル行政サービスをメインに実施。携帯ショップのスマホ教室や市の初心者向けスマホ教室と差別化を図ると共に、デジタル行政サービスを利用しながら、日常生活の中でデジタルの利便性を実感して頂けるようにした。
 - ・アンケート結果内容を反映したカリキュラムと教材作成を実施。

回数	第1回	第2回	第3回
概要	スマホを利活用する上での基礎知識とマイナンバー	デジタル行政サービスの利活用 (Webサービス)	デジタル行政サービスの利活用 (スマホアプリ)
カリキュラム	① ご自身のスマホのOSは？ ② データ通信量とWi-Fi ③ スマホのセキュリティ ④ アプリインストールの方法と実践(接触確認アプリCOCOAのインストール) ⑤ QRコードの読み取り方法(Googleレンズの活用) ⑥ マイナンバー(マイナンバーカード、マイナポイント、マイナポータル)	① Googleマップの使い方(拡大・縮小、音声検索など) ② 会津若松プラスの利活用(ユーザ登録～活用) ③ 除雪車ナビ ④ スマホで防災対策(ハザードマップ) ⑤ 市HPやSNS ※QRコード読み取り、ウェブサイトのブックマーク方法、文字入力などの基本操作も実践しながら実施	① スマホでラジオを聴こう ② キャッシュレスQRコード決済とは ※上記①②はアンケート結果内容を反映 ③ LINE de ちゃチャット問合せサービス ※LINE友達追加や文字入力などの基本も ④ ペコミン ※ローカル地図アプリ、歩数計付 ⑤ インターネット検索の仕方 ※複数キーワードでの検索方法など

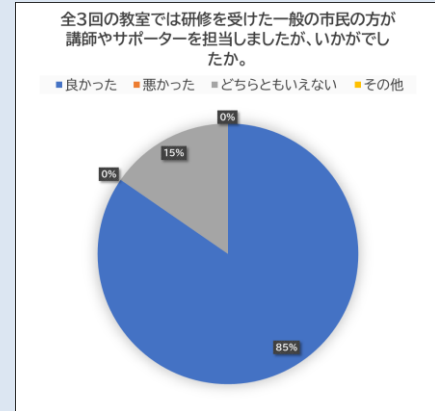
令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 会津地域スマートシティ推進協議会(株式会社エヌ・エス・シー)

5

事業の成果

②事業実施の効果・メリット

- ◆相談会参加者向けのアンケートでは、支援員が講師を担当することは「良かった」という結果が得られ、理由としては、「親切で頼りになった」、「言葉が分かりやすかった」、「高齢者にとっても思いやりを持ち、根気良く教えて下さった」というような声を頂いた。
- ◆相談会参加者からは「また参加したい」、「実際に家族や知人ともテキストを共有し、アプリをインストールした」というような声をいただいた。
- ◆支援員からも、「講師自信のスキルアップに繋がった」、「楽しかった」というような声を頂き、また機会があれば活動したいとの声をいただいた。
- ◆会津若松市独自のデジタル行政サービスを今後ご活用頂く環境を整えることができた。



③事業実施から得られた知見・教訓

- ◆支援員の確保と研修について：
過去に弊社教室へ参加していた高齢者の方が実際に「支援される側から支援する側に」回った事例を作ることが出来た。大学生の活用や過去の教室への参加者を積極的に登用し、若い方と高齢者が一緒に活動することで、お互いの能力の差(技能面、高齢者への接し方等)を埋めることができ、幅広く教えることができる。
- ◆相談会の広報について：
相談会の広報は、市政だよりへの掲載が効果的だが、掲載スペースは限られる。
事業全般的に地方自治体との協力・連携関係を築くことが大事。
- ◆相談会の運営について：
 - ・冬期の開催は大雪の影響を受けやすい。なるべく12月上旬までの開催が望ましい。
 - ・参加者ご自身のスマホで参加頂くことは運営・支援する側にとっては、準備や対応は大変だが、参加者にとっては、スマホの利活用や自信につながる。
 - ・研修テキストを充実させることが、参加者からの広がりも期待でき、支援員側も安心して対応できる。
(支援員向けにはトークスクリプトも準備)
 - ・教材には基本的な内容に加え、日常生活に密接するデジタル行政サービスを活用することで、普段の生活の中でデジタルの利便性を実感でき反復学習にも繋がる。日常生活で使うことがリテラシーの向上につながると思う。

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

◆次年度の事業実施体制と事業内容:

会津地域スマートシティ推進協議会の参画企業として、会津若松市と連携しながらデジタルデバйд対策を進めていけるよう検討。また、同様の事業があれば、会津若松市だけではなく、近隣市町村へも活動を広げていきたいと考えている。

なお、弊社独自の活動として、会津若松市社会福祉協議会と連携し、スマホサポーターの養成を検討しており、その場合、本事業の支援員の活用も検討し、支援員のスキルの定着化、及び、支援される側から支援する側になる人材を増やしていき、地域全体でのリテラシー向上に努めたいと考えている。

②今後の課題

◆費用面:事業実施にあたる費用面は課題。参加費用の有料化も視野には入れているが、有料化した場合、携帯ショップ等の無料のスマホ教室との差別化を図る必要がある。

◆様々な機種やバージョンへの対応:Android端末には様々な機種やOSバージョンがあること(特に、らくらくホン等のシニア向けスマホ)による、操作方法や挙動の違いが、支援員や運営側への負担や対応の難しさに繋がると共に、参加者もなぜ自分のスマホでは出来ないかという声に繋がるため、それぞれに対応する講座やテキストを準備する必要がある。

◆支援員の対応できる範囲:支援員は、研修した内容については問題なく対応できるが、研修した内容以外のことを質問・相談された場合に対応が難しいため、協議会でのフォローや対応が必要である。参加者からの幅広い質問や相談に対応できる支援員を増やしていく必要がある。

◆実操作の必要性:マイナポイントの申請など、テキスト内容を説明するより、実際に相談会の際に実操作して頂いたほうが良いと思うが、スマホが対応していない事や、キャッシュレス決済サービスの個別対応等が発生するため、代替機準備や支援員の増員が必要。

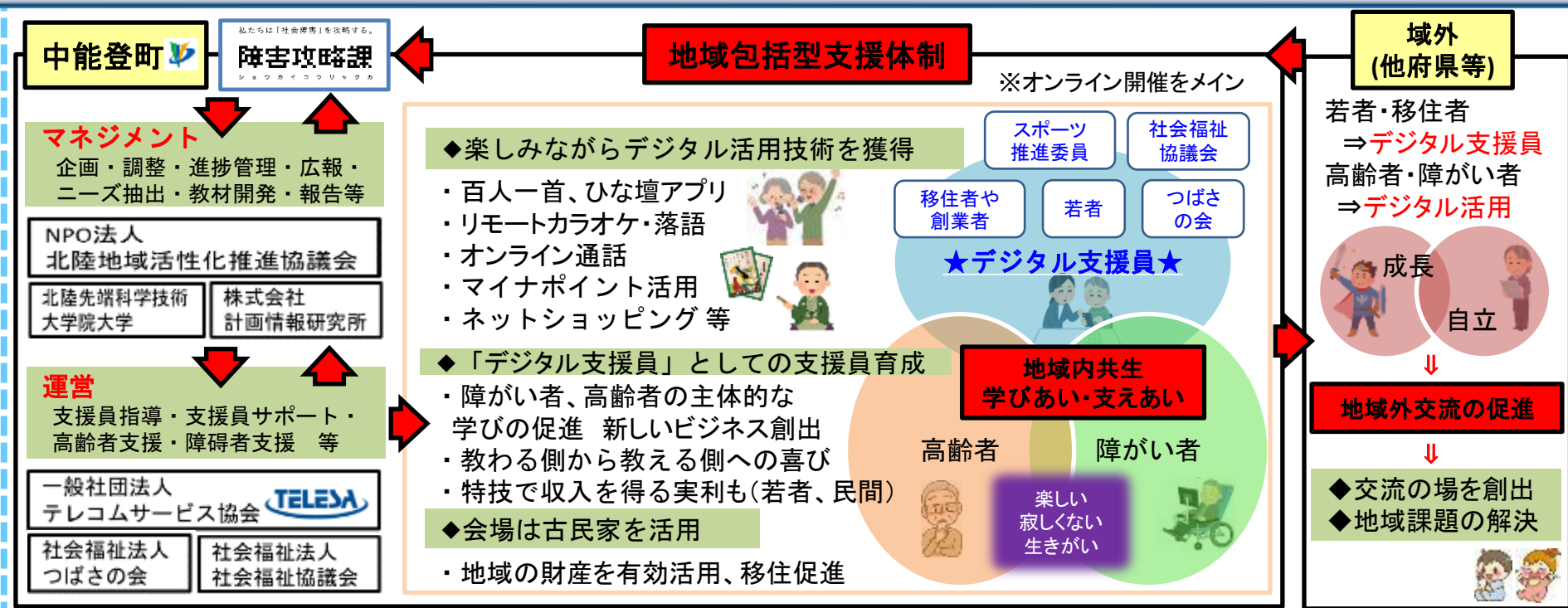
◆フリーWi-Fiの確保:今後、町内会単位での開催等を見据えた際に、会場にフリーWi-Fiが無い場合も想定される。アプリのインストール等を考慮した場合、会場にフリーWi-Fiがないと参加者の負担に繋がる。

◆新型コロナ対策:本事業ではコロナ対策として広い会場の確保や様々な対策を実施したが、コロナ禍の中で高齢者等を集めることへの不安や対応は、精神面・コスト面においても負担がある。

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 中能登町デジタル活用協議会(中能登町)

実施団体	中能登町、NPO北陸地域活性化推進協議会、テレコムサービス協会北陸支部、北陸先端科学技術大学院大学、(株)計画情報研究所
実施地域	石川県中能登町(詳細な実証範囲等)
地域内人口	17,571人(平成27年国勢調査)
事業概要	①中能登町で新しいビジネスとして働きたいと思う意識の高い若者や子育て中の母親、移住者、そして高齢者が“デジタル活用支援員”として活躍できるよう、当協議会がマネジメント・運営を行う。 KPI: 2024年度末までにデジタル活用支援員10人確保(中能登町総合戦略) ②高齢者・障がい者もデジタル活用技術を獲得することにより、3世代交流を含めた持続可能な多世代型共生社会実現の一翼を担う。

実証事業モデル



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 中能登町デジタル活用協議会(中能登町)

2

事業の内容

①支援員の属性 ※R3.2.8現在

- ◆一般公募 のべ17名(男性7名、女性10名)
- 社会福祉協議会:5名(男性1名、女性4名)
- 民生委員:3名(女性3名)
- 商工会青年部:3名(男性3名)
- 一般:6名(男性3名、女性3名)



○老人福祉施設ゆうゆう



②研修の実施方法

実施日程(回数):11月10日、12日、2月9日

研修内容・カリキュラム:インターネットの基礎知識

テキストによる座学 + 相談会会場での実地研修

リフレクション・ワークショップ

研修講師属性:NICT職員、IT機器メーカー、元SE、まちづくりコンサルタント



○古民家みおやの里

③相談会の実施方法

回数	実施日	対象者 (高齢者／障害者等)	定員 (参加者数)	内容	備考
第1回	11月25日 AM	高齢者・家族 老人福祉施設「天平の里」	20 (17)	スマートフォン基本操作 LINEのトーク・写真・ビデオ通話 マイナンバーの申請・マイナポータル	スマートフォン未所有者を対象(機器貸出) 参加者の関心テーマなどのヒアリング
第2回	11月25日 PM	高齢者・家族 老人福祉施設「ゆうゆう」	20 (6)	同上	同上
第3回	1月29日 AM	高齢者・家族 老人福祉施設「天平の里」	20 (3)	LINEのトーク・写真・ビデオ通話 マイナンバーの申請・マイナポータル	スマートフォン未所有者を対象(機器貸出) 支援員が主体的に進行
第4回	1月29日 PM	高齢者・家族 老人福祉施設「ゆうゆう」	20 (7)	同上	同上

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 中能登町デジタル活用協議会(中能登町)

3

相談会の様子



○老人福祉施設ゆうゆう



○老人福祉施設ゆうゆう



○老人福祉施設天平の里



○老人福祉施設天平の里

事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント

- ◆支援員の確保について:町の広報誌に加え、高齢者と関わりの強い民生委員や社会福祉協議会、商工会に相談。
- ◆支援員の教育(研修)について:支援員応募者に応募動機や力量把握の**事前アンケート**を実施。研修後や相談会後には、支援員の**成長に関する自己評価アンケート**実施し、支援員の思いを把握。また、支援員の**リフレクション**を通して、次年度以降の取組アイデアを抽出予定。また**LINEグループ**を使って、頻繁に情報交換。
- ◆相談会の広報について:チラシやテキストの**親しみやすいデザイン性**の工夫。高齢者の集まる施設にポスター掲示(温浴施設、スーパー)
- ◆相談会の運営について:施設面、人員面で社会福祉協議会からの全面協力。支援員のスキル差を考慮した**チーム制による相談会**実施。高齢者が興味を惹くコンテンツ(カラオケマイク)を実演。ケーブルテレビ・スマホ販売員の参画。

②事業実施の効果・メリット

- ◆相談会参加者のスマホを持たない方のうち、13%がスマートフォンの購入を希望
- ◆相談会参加者のマイナンバーカードを持たない方のうち、**71%がマイナンバーカードの申請を希望し、45%がマイナポイントの予約を希望**
- ◆相談会参加者の**35%は「また機会があれば相談会に参加したい」というような声をいただいた。**
- ◆支援員の応募動機は「知識の獲得68%」「商売や仕事に有効26%」「人に教えたい21%」「接遇スキルの獲得16%」
- ◆マイナンバー制度に関しては、座学であるにも関わらず、支援員からも相談会参加者からももっとも関心が高かった。

③事業実施から得られた知見・教訓

- ◆支援員の確保について:
- ◆支援員の教育(研修)について:座学や実習が、マンネリ化しないよう、内容や研修場所などの工夫が必要
- ◆相談会の広報について:**ローカル新聞**に取り上げてもらうことで、**新たな希望者誘発効果**がある(参考資料参照)
- ◆相談会の運営について:65~75歳のゾーンがねらい目。1時間半が限界。ノベルティが喜ばれる(入浴券、ジュース)。三密対策(スクリーン投影等)

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

- ◆次年度の事業実施体制: 引く続き、中能登町デジタル活用協議会により実施を計画
- ◆次年度の事業内容: 継続的な補助事業の採択を念頭に、下記の取り組みを検討していく
 - a) 希望の多かったInstagramやAIに関する研修プログラムの構築
 - b) リモートでの研修実施やフィールドワークの導入など、多様なプログラムの企画
 - c) 相談会の参加者は、一般公募だけでなく、民生委員の会や老人会、町会役員会、女性協議会など特定団体を対象にした応募
 - d) 地元のスーパーや道の駅など町内の集客施設での開催を企画

②今後の課題

- ◆支援員の確保について: 自己実現やボランティア活動としてだけではなく、パソコン教室のような有給事業化が課題
- ◆支援員の教育(研修)について: 参加者の生きがいや自己実現、地域の魅力発信に繋がるプログラムづくりが課題
- ◆相談会の広報について: 学生や生産年齢人口にも届くよう、SNSの活用や多様な施設でのチラシ掲示などが課題
- ◆相談会の運営について: 幅広い年齢層の参加者を集めるため、開催会場や日程を工夫する必要がある。

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 中能登町デジタル活用協議会(中能登町)

参考資料

○支援員の募集チラシ

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業
中能登町デジタル活用協議会

デジタル支援員さんのおかげで
スマホで孫とビデオ通話が
できるようになりました。

受講は無料!

町のデジタル支援員を募集・育成します!

近年は、スマートフォンやICカードなどのデジタル製品が生活の一部になりつつあります。うちは、マイナンバーカードや自動運転の普及など一層のデジタル化が進んでいます。そこで、スマホなどのデジタル知識を高齢者に丁寧に教える「デジタル活用支援員」を育成することになりました。下記の研修で支援員候補者を募集します。専門的な知識はありません。基礎から丁寧に指導します。ご興味がある方は大歓迎です。ので、是非ご応募ください。新しいスキルを身に付けて、今後の町の発展や事業などに貢献してはいかがでしょうか。

研修日時
令和2年11月10日(木)13:00~17:00 古民家みおやの里
令和2年11月12日(土)13:00~17:00 古民家みおやの里

研修内容

- AI(人工知能)やEC(ネット通販、ネットショップ)、サイバーセキュリティなど一瞥知識
- LINE(トーク、写真、ビデオ通話)やマイナンバーポイント、ゲームアプリ
- 高齢者への指導マナー ●その他研修を希望する事項など

研修期間 令和2年11月6日(金)まで

参加費 15名

研修の成果を生かし、相談会を行います。

相談会(無料)

日時……令和2年11月25日(金)
会場……「天平の里」午前10:00~11:30
「ゆうゆう」午後13:30~15:00
参加費プレゼント(参加費/1名20名)

主催 中能登町デジタル活用協議会(中能登町内)
協賛 中能登町 中能登町 中能登町 中能登町 Tel.0787-74-2808

○相談会プログラム(抜粋)

「2」LINE(ライン)は便利です。

お孫さんと会話やビデオ通話が簡単に!

LINE(ライン)は24時間、無料通話、メッセージ会話、ビデオ通話ができるサービスです。電話や手紙でやりとりしてた事が、スマホで簡単に出来るようになりました。

- ①LINE(ライン)に登録してみよう
- ②文字で会話しよう(同時に何人でもOK)
- ③写真を送ろう(アルバムも作れます)
- ④話してみよう(無料通話)
- ⑤顔を見て話そう(ビデオ通話)



「3」脳トレのゲーム/地震等の防災情報

ゲームで脳トレをしましょう!

おうちで、すこそう「ステイホーム」。
スマホには一人でも楽しめる無料ゲームが、いろいろあります。ナンプレや間違い探し、単語ゲームなど、脳トレにも効果的です。



緊急情報や予報がスマホに自動通知!

災害が起こる前に届くから、万が一の時でも安心です。

避難情報 地震 津波 豪雨 洪水 防犯 熱中症

情報を知りたい場所、3か所を設定できます。例えば、..

- ①中能登町(自分が住んでいる)
- ②金沢市(娘が住んでいる)
- ③東京都(孫が暮らしている)

※避難場所の情報もわかります。



<https://neng.yafco.co.jp/>

参考資料

○相談会プログラム(抜粋)

「1」マイナポイントはお得です!

マイナポイント

マイナポイントって何?
2020年9月1日～2021年3月31日までの間に、キャッシュレス決済を利用することでポイントがもらえます。

キャッシュレス決済って何?
現金を使わずに支払いをする決済方法です。電子マネー、プリペイドカード、QRコード決済、クレジットカード、口座振替などを利用します。

ポイントって?
ご利用金額の25%分のポイント(20,000円利用で5,000円分のポイント)がもらえます。
※お一人様につき、ポイント5,000円分が上限です。ポイントで商品を購入したり決済できます。

ポイントはどこに入るの?
選択したキャッシュレス・サービスからもらえます。
例えば「平和堂HOPマネー」で決済すれば、アル・プラザでお買い物するときにポイントが使えます。

キャッシュレス決済サービス

HOPマネーに
20,000円分チャージすると
上限**5,000**円分の
マイナポイント(HOPマネー)がついてくる!!

付与率 **25%**

マイナンバーカードを作るの?
マイナポイントの取得には「マイナンバーカード」の作成が大前提となります。

表面

裏面

マイナポイント取得までの流れ

マイナポイントは、マイナンバーカードを使って選択したキャッシュレス決済サービスでチャージや買い物をすると付与されるポイントです。

手順① マイナンバーカードを持っていますか?

はい。マイナンバーカードを持っています。

ご本人の顔写真が印刷されています。裏面にマイナンバー(個人番号)が記載されています。

いいえ。マイナンバーカードを持っていません。

緑色のカードはマイナンバー通知カードです。
(※通知カードは2020年5月に廃止されました)

手順② 有効期限(発行の日後5回目の誕生日まで)や利用者証明用パスワード(数字4桁)を確認しましょう

問題がありました。

住民票のある自治体の窓口へ行き、再発行や認証番号の再設定をしてください。

問題はありません。

マイナンバーカードの交付申請をしましょう。
① スマートフォンで申請
② パソコンで申請
③ 自治体の証明写真機で申請
④ 郵送で申請
※行政サービス庁舎でも申請することができます。

マイナンバーカードが届きました!

手順③ 対象となるキャッシュレスサービスの確認をしましょう
手順④ マイナポイントの予約・申込をしましょう
手順⑤ 登録したキャッシュレス決済サービスに、チャージまたは買い物をしましょう

一人当たり最大 **5,000**ポイントまで
家族4人ならば、**20,000**ポイントゲット!

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 中能登町デジタル活用協議会(中能登町)

参考資料

○支援員の紹介記事 北國新聞R3.1.8

中能登町高畠の五十嵐三郎さん(97)が2月、高齢者にスマートフォンなどの操作を教える「デジタル活用支援員」に認定される。1丁社会に対応するため町が義務の事業で育成を進めており、五十嵐さんは全国最高齢となる。もともと機械好きで、研修会に積極的に参加し、スマホの使い方を教わってきた五十嵐さん。「スマホの扱いに不慣れなお年寄りの助けになりたい」と意気込んでいる。

来月に認定

デジタル活用支援員制度は、高齢者が地域の身近な人からスマホやアプリの扱いを教わる取り組み。町が昨年、県内の自治体に先駆け、2024年度末までに支援員10人の養成を目指している。支援員になるには町が開催する研修会を複数回受講し、認定を受ける必要がある。

五十嵐さんは「物好き」を自認する上に、ラジオやテープレコーダー、パソコンなど新しい電化製品が販売されると、すぐに入手してきた。「戦後の何もない時に比べると、本当に便利な時代になった」と話す。

中能登の五十嵐さん
97歳 デジタル支援員に

「お年寄りの助けに」

高齢になっても五十嵐さんの好奇心は衰えず、2年前にスマホを購入した。周囲に教わりながら、徐々に操作に慣れ、現在はメールや無料通信アプリを使いこなす。便利なスマホを同世代の人にも活用してもらいたいとの思いから、デジタル活用支援員の研修会の参加を決めた。

町の研修会を受講した五十嵐さんは、無料通信アプリ「ライン」を使って、文字の打ち方やスタンプの使い方などスマホの基本的な操作方法を学んだ。1月29日と最終回の2

月8日の研修会にも参加し、認定証を受ける予定となっている。

使い方が分からないことを理由にスマホを敬遠する高齢者が少なくない中、町の担当者は「五十嵐さんのような人が支援員になってくれば、興味を持つきっかけになる」と歓迎する。

五十嵐さんは「テレビ電話やマイナンバーカードでの申請などやりたいことは山ほどある。せっかくの人生を豊かにするために、いろんなことに挑戦したい」と笑顔で話した。

全国最高齢 スマホ操作指導

全国最高齢のデジタル活用支援員として活動に意欲を見せる五十嵐さん

——中能登町高畠

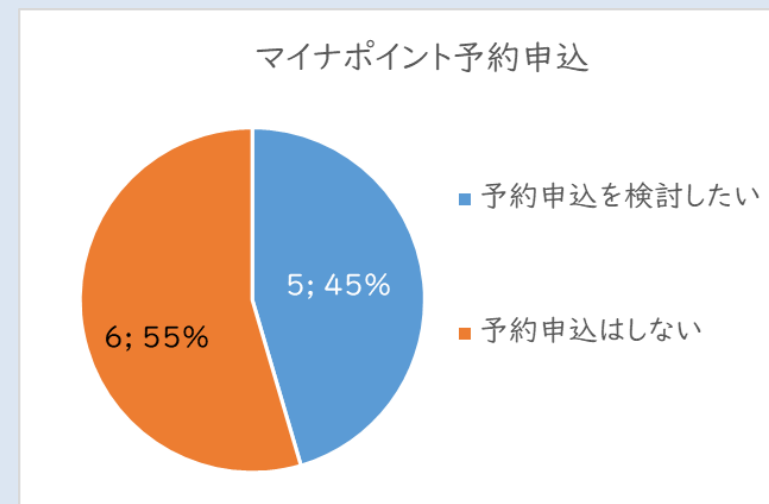
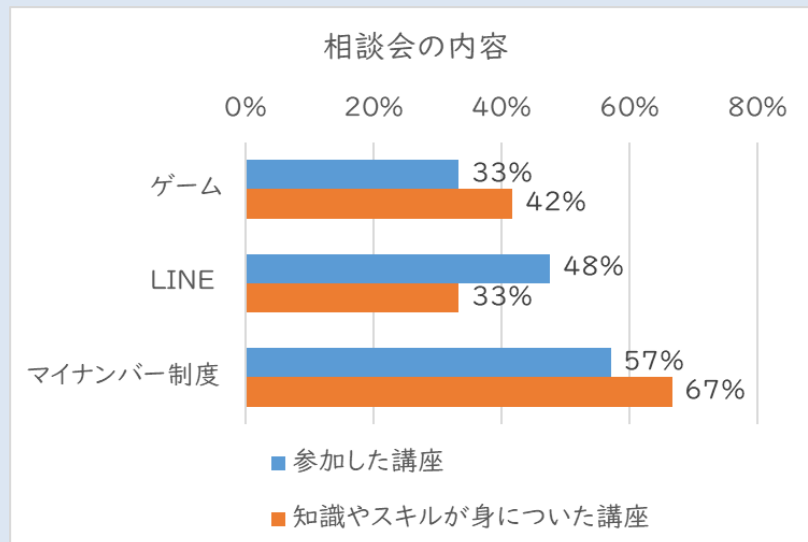
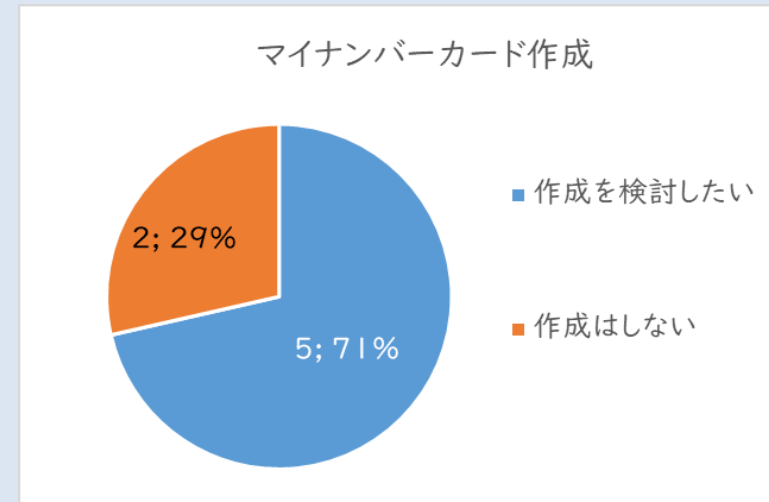
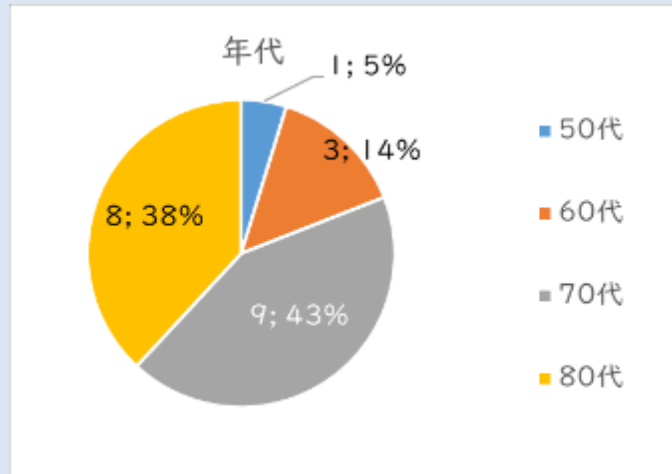


令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 中能登町デジタル活用協議会(中能登町)

9

参考資料

○相談会参加者の意識変化

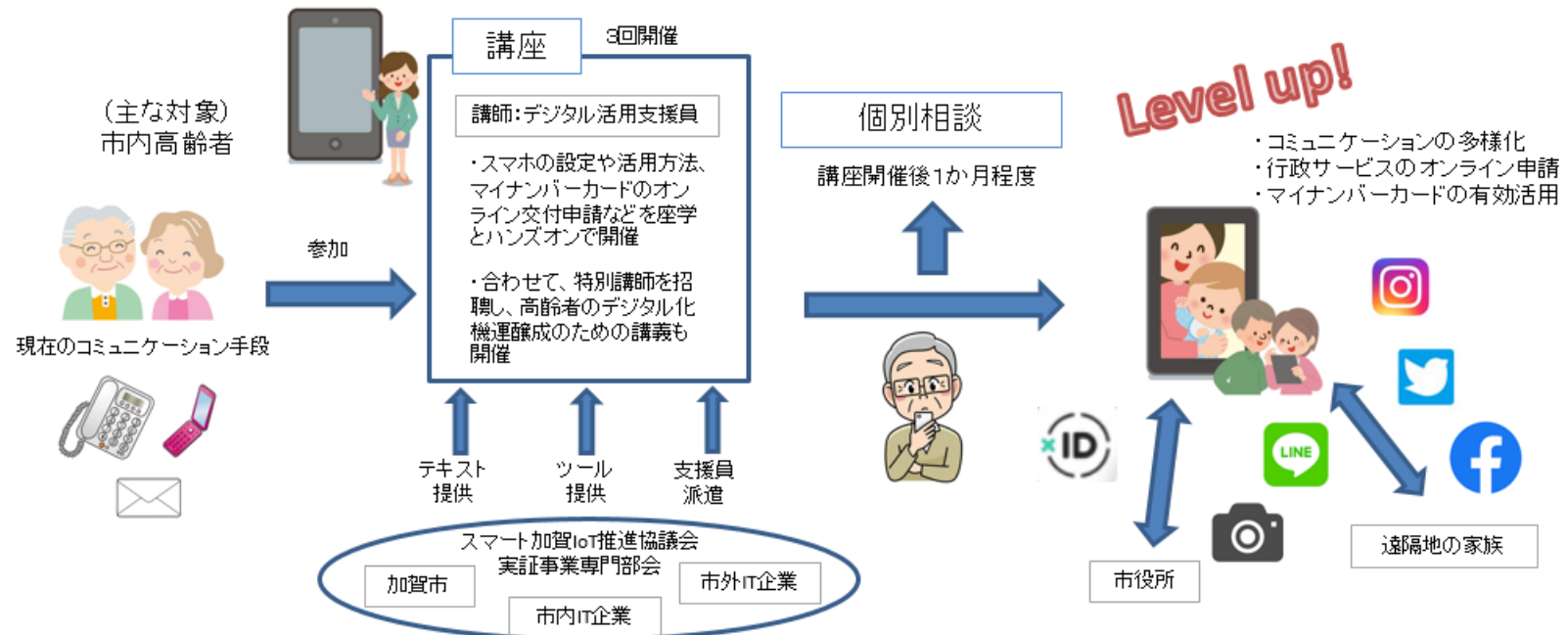


令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 スマート加賀IoT推進協議会(石川県加賀市)

1

実施団体	石川県加賀市、株式会社インテトラス
実施地域	石川県加賀市(市内全域)
実証地域内人口	65, 295人(令和3年1月1日現在)
事業概要	スマホ初心者の高齢者を主な対象者としてハンズオンセミナーを開催することで、マイナンバーカードのオンライン交付申請促進による取得率向上や、マイナンバーカードを活用した行政サービスのオンライン申請を日常生活の一部となることを目指す。

実証事業モデル



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 スマート加賀IoT推進協議会(石川県加賀市)

2

事業の内容

①支援員の属性

- ◆協議会構成員からの選出
株式会社インテトラス:2名
加賀市イノベーションセンター入居者:2名
- ◆一般公募
一般市民:(60歳以上)3名
- ◆市内キャリアショップ
市内全4店舗より協力いただいている

②研修の実施方法

実施日程(回数):1回(令和2年11月5日)
研修内容・カリキュラム:相談会での心構え、テキスト
研修講師属性:協議会構成員(株)インテトラス)

③相談会の実施方法

回数	実施日	対象者 (高齢者／障害者等)	定員 (参加者数)	内容	備考
第1回	11月27日	高齢者	15	スマートフォン基本操作	スマートフォン未所有者を対象(機器貸出)
第2回	12月18日	高齢者	19	スマートフォンの活用(LINE)	スマートフォン所有者、未所有者を対象
第3回	1月22日	高齢者	16	マイナンバーカードを活用した電子申請	スマートフォン所有者を対象
第4回	2月10日	高齢者	16	スマートフォン基本操作	好評につき、追加開催

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 スマート加賀IoT推進協議会(石川県加賀市)

3

相談会の様子

令和2年11月27日
記念講演会(講師:若宮正子氏)
市民を含む60名が参加



相談会の様子

※初心者向けのため、
できるだけ1対1のフォロー
ができるよう支援
員を配置



事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

◆支援員の確保について:

- ・一般支援員の申込方法をオンライン限定とすることで、スマホ理解レベルを確保した方を選定することができた

◆相談会の広報について:

- ・参加対象者がスマホを持っていない高齢者であることから、市の広報誌で募集をかけたところ、毎回定員の3倍近くの問い合わせをいただいた

②事業実施の効果・メリット

- ◆相談会参加者からは「新しいことにチャレンジでき、勇気がわいた」「公的機関が開催しているため、安心して参加できた」というような声をいただいた。

- ◆相談会参加者向けのアンケートでは、定期開催を求める声が多く聞かれた。

③事業実施から得られた知見・教訓

◆相談会の運営について:

- ・スマホを所持している高齢者において、活用レベルに個人差が大きく、相談会を教室形式で開催しても、各テーブルで個別相談会が始まってしまった。
- ・スマホを含めた電子機器の利用方法を教える際には、個人の理解度に合わせた個別対応が必要となることを把握できた。質問事項を蓄積してFAQの作成を検討する。

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

◆次年度の事業実施体制:

- ・協議会を主体とし、市民や市内法人・団体と協力の輪を引き続き広げていく

◆次年度の事業内容:

- ・地域に出向いての相談会開催を検討中

②今後の課題

- ・デジタルデバイスの理解度は、個々により大きく差があることを本事業で実感
⇒相談会開催後の個別相談体制を整えることが必要

- ・マイナンバーカードを使ったサービスを教える相談会では、
参加者が持っているスマホがマイナンバーカードに対応していない可能性があり、
参加申込時(電話受付)に機種まで確認することは非常に困難

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 スマート加賀IoT推進協議会(石川県加賀市)

参考資料

第1回相談会

目次

- ①スマートフォン（スマホ）
- ②スマホを触ってみよう
- ③スマホで文字を入力してみよう
- ④インターネットで検索してみよう

第2回相談会

目次

- ①ライン（LINE）
- ②ラインのアプリをインストールしよう
- ③ラインの初期設定をしよう
- ④QRコードで友だちを追加しよう
- ⑤友だちとトークしよう
- ⑥友だちと音声通話しよう

第3回相談会

目次

- ①電子申請
- ②xIDをインストールしよう
- ③xIDの初期設定をしよう
- ④電子申請をしてみよう

スマホとガラケー(従来の携帯電話)の違い

携帯電話

スマートフォン

- コンピュータ機能を持つ多機能の携帯電話
- 画面を触って操作する
- アプリの追加で機能を増やせる
- 画面が大きく見やすい
- iPhoneやAndroidなどの種類がある



ガラケー

(ケータイ・フィーチャーフォン)

- 日本独自の機能を持つ通話が主体の携帯電話
- ボタンで操作する
- 搭載されている機能を使う
- 電池の持ち時間がスマホより長い
- スマホが出てくる前まで主流



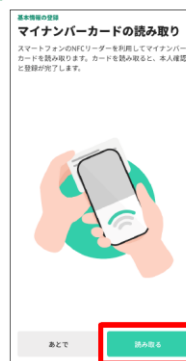
第1回相談会テキスト

今使っているツールとの比較をすることで
理解しやすく工夫

xIDの初期設定をしよう

操作

10 「読み取る」をタップする



11 マイナンバーを入力する



自分の
マイナンバーを
入力する
QRコード読み
取りでもよい

第3回相談会テキスト

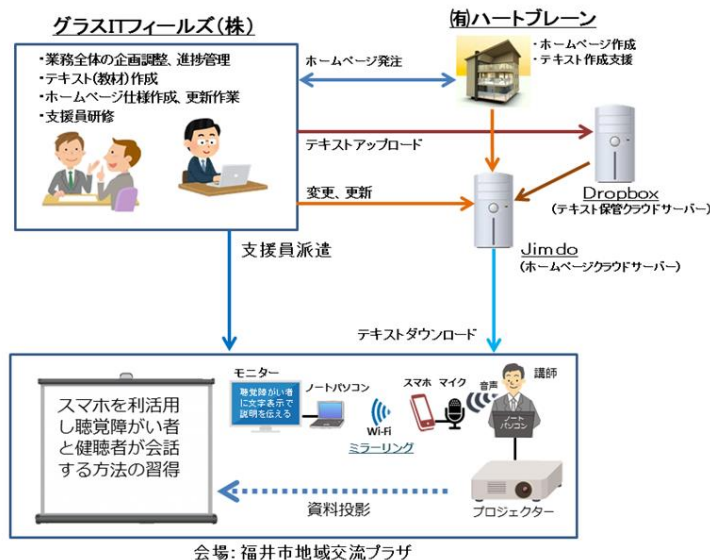
マイナンバーカードと連携した電子申請サービスを体験

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 福井ICT推進協議会(グラスITフィールズ株式会社)

1

実施団体	福井市役所、有限会社ハートブレーン
実施地域	福井県福井市全域
実証地域内人口	261, 898人
事業概要	1. 高齢者が、スマホの会話アプリを利用して、友人、知人、家族と何時でも連絡が取れるように、スマホの生活情報アプリを活用して毎日が楽しく豊かに過ごせるように、高齢者相談会を実施した。 2. 聴覚障がい者が、スマホの手書アプリ、遠隔手書アプリを利用して、お店の人や公共施設の窓口と会話し、1人で行動できるようになる事を目的に、聴覚障がい者相談会を実施した。

実証事業モデル



全体系統図

聴覚障がい者相談会支援システム



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 福井ICT推進協議会(グラスITフィールズ株式会社)

2

事業の内容

①支援員の属性

◆協議会構成員からの選出

グラスITフィールズ株式会社(代表団体): 1名

◆一般公募

福井市湊公民館ホームページ作成部会員 : 3名

福井市松本公民館パソコン講師 : 1名

福井いきいき会スマホサークル講師 : 1名

②研修の実施方法

実施日程(回数) : 18回

研修内容・カリキュラム : スマホ基本、サービスアプリ、ネット通信、音声変換アプリ、手書アプリ、ミラーリングアプリ等

研修講師属性 : ネット利用企業OB

③相談会の実施方法

回数	実施日	対象者 (高齢者／障害者等)	定員 (参加者数)	内容	備考
第1回	10月27日 ～ 10月30日	高齢者	30	スマホ基本、LINE習得、Googleサービス習得 (フォト、マップ等)、マイナンバー制度	参加者所有スマホで実施
第2回	11月17日 ～ 11月20日	聴覚障がい者 高齢者	10(3)	スマホ基本、手書アプリ(こえとら、UDトークプ ロ)、LINE習得、Googleサービス、、マイナン バー制度	同上
第3回	2月15日 ～ 2月17日	高齢者	10	スマホ基本、LINE習得、Googleサービス習得 (フォト、マップ等)、マイナンバー制度	同上

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 福井ICT推進協議会(グラスITフィールズ株式会社)

3

相談会の様子(高齢者相談会)



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 福井ICT推進協議会(グラスITフィールズ株式会社)

4

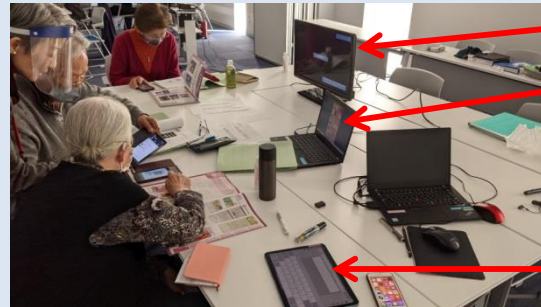
相談会の様子(聴覚障がい者相談会)



事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

- ◆支援員の確保について:パソコン、HP作成指導等のICT活動をしている積極的な方に参加要請。
- ◆支援員の教育(研修)について:レベル整合化を図るため集合研修会を毎週開催。
- ◆相談会の広報について:福井市の“広報ふくい”で市全体に開催を伝える。
- ◆相談会の運営について:①テキスト作成、運営タイムスケジュール作成、進捗管理担当を設置し運営。
②講師1名、アシスタント講師5名体制で運営(グループ毎に1名貼り付け)
③講師説明を聴覚障がい者が理解できるように、文字に変換・表示し伝える。



テキスト表示用PC

講師説明表示用PC

- 1) 講師説明をスマホ内の文字変換アプリで文字に変換し
- 2) ミラーリングアプリでPCに転送表示

聴覚障がい者と講師間の会話用iPad
(手書文字アプリを利用)

②事業実施の効果・メリット

- ◆参加者スマホ使用は、参加者の理解が早い。相談会終了後も、スマホで交流を図っている。
- ◆マイナンバーカード未取得者は、早々に市担当窓口で申請アクションを起した。(約30%未取得であった)
- ◆引き続き勉強したいとの参加者の要望は、市(公民館)の「スマホ等ICTリテラシー講座」開設に結びついた。

③事業実施から得られた知見・教訓

- ◆支援員の確保について:支援員の人脈、公民館のパソコン講師は、支援員参加が得られやすい。
- ◆支援員の教育(研修)について:支援員のレベルアップの計画的研修は必要。
- ◆相談会の運営について:共通項目と個別要求項目のハイブリッド教育が必要。
- ◆聴覚障がい者のICT支援は、手話との関係があり、関係部署の理解を得る必要がある。

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

◆次年度の事業実施体制:



◆次年度の事業内容:

- 1) 4月より、福井市中央公民館講座及び市民学習講座として「スマホ等ICTリテラシー講座」の開催が決定。
- 2) 4月より、福井市湊公民館自主講座として「スマホ等ICTリテラシー講座」の開催が決定。
- 3) 他公民館の「スマホ教室等ICTリテラシー」の講座開催を調整中。各公民館の支援を進める。

②今後の課題

- ◆支援員の確保について: 支援員の人脈、PC教室講師に参加要請を展開する。同時に支援員育成を進める。
- ◆支援員の教育(研修)について: 集合研修会を定期的に行い、レベルの向上を図る。
- ◆相談会の運営について: 協議会の定款で運営方針を明文化する。運営会議を定期的に行い、課題解決を図る。

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 福井ICT推進協議会(グラスITフィールズ株式会社)

7

参考資料(ミラーリングアプリによるスマホの操作説明)

スマホの操作説明にミラーリングソフトが大活躍しました。参考にご紹介します。
アプリはApowerMirror (PC用は有料、モバイル端末用は無料) を利用しました。スマホ等のモバイル端末とPCは、同じネットワーク(同一Wi-Fiルータ)に接続して利用して下さい。
スマホ操作がリアルタイムに伝えられます。

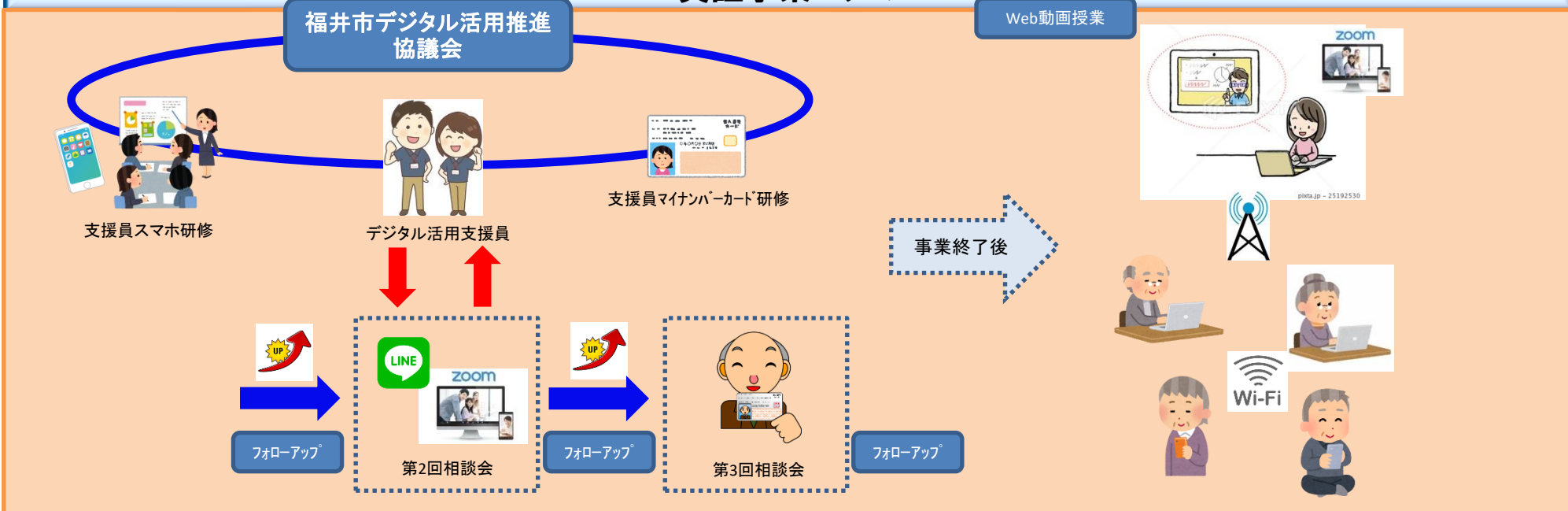
スマホの操作をリアルタイムにプロジェクトに表示



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 福井市デジタル活用推進協議会(株式会社ヒューマン・デザイン)

実施団体	株式会社ヒューマン・デザイン、江守企画株式会社、福井市社会福祉協議会、福井市
実施地域	福井県福井市(詳細な実証範囲等)
実証地域内人口	261,601人
事業概要	福井市デジタル活用推進協議会は、自治体・社団法人・携帯電話会社・民間企業との共同により、地域に密着した事業展開を実現する。福井市全域の高齢者を対象とし、スマートフォンの利用方法およびキャッシュレス決済やマイナンバーカード制度、Web動画について相談会を3回実施する。事前に、支援員にはスマートフォン利用方法の研修、マイナンバーカードについての研修、高齢者向け接遇の研修を実施する。相談会の支援員は7名で、1グループ2～3人ずつのチームに支援員を1名配置し、実践してもらう。 各相談会の間で、支援員によるフォローアップを行い、高齢者の不安を取り除き、次のステップに進めるよう支援する。 本事業が終了した後も、高齢者が自立的・積極的にICT機器の利活用を進めていけるよう、希望者にはWeb動画授業を体験できるシステムを構築した。

実証事業モデル



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

福井市デジタル活用推進協議会(株式会社ヒューマン・デザイン)

2

事業の内容

①支援員の属性

◆協議会構成員からの選出

株式会社ヒューマン・デザイン(代表団体):3名

江守企画株式会社:4名

◆一般公募

ICT系企業職員(OB含む):1名

その他:2名

②研修の実施方法

実施日程(回数):9月8日(1回)13:00~16:00 実施会場:福井県生活学習館

研修内容・カリキュラム:テキスト内容の確認、相談可の進め方、マイナンバーカード取得方法、マイポイントについて

研修講師属性:携帯電話販売店、市役所

③相談会の実施方法

回数	実施日	対象者 (高齢者／障害者等)	定員 (参加者数)	内容	備考
第1回	10月9日	高齢者	定員:20名 参加者:20名	スマートフォン基本操作、Googleマップ活用	スマートフォン未所有者および所有者を対象 (機器貸出)
フォローアップ	10月23日	高齢者	参加者:9名 (希望者のみ)	第1回の振り返りと参加者からの質疑応答	自分が所有する携帯を利用
第2回	11月16日	高齢者	定員:20名 参加者:20名	LINEの活用方法	スマートフォン未所有者および所有者を対象 (機器貸出)
フォローアップ	11月27日	高齢者	参加者:10名 (希望者のみ)	第2回の振り返りと参加者からの質疑応答	自分が所有する携帯を利用
第3回	12月18日	高齢者	定員:20名 参加者:13名	マイナンバー制度、キャッシュレス決済方法	スマートフォン未所有者および所有者を対象 (機器貸出)
フォローアップ	12月24日	高齢者	参加者:6名 (希望者のみ)	第3回の振り返りと参加者からの質疑応答	自分が所有する携帯を利用

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 福井市デジタル活用推進協議会(株式会社ヒューマン・デザイン)

3

相談会の様子

<第1回相談会>



<第2回相談会>



<第3回相談会>



事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

- ◆支援員の確保について: 弊社の業務の中でご協力いただいている講師3名に依頼(知識、接遇対応力の観点から)キャリアショップより4名の支援員を確保してくれた
- ◆支援員の教育(研修)について: ほとんどの支援員が知識を保有していたため、相談会本番の進め方やカリキュラムの確認、カリキュラムのボリュームなどについての話し合いを中心に行った
- ◆相談会の広報について: 福井市の広報(協議会員)・社協だより(協議会員)・福井新聞の広告・チラシにて告知したが、約7割の方が福井市の広報での応募であった
- ◆相談会の運営について: グループ毎に机椅子・支援員を配置し、そのグループの進捗が思わしくなければ、支援員からメイン講師に伝え、その都度時間の配慮をおこなった
毎回、電話にて参加の確認をおこない、参加率の向上に努めた

②事業実施の効果・メリット

- ◆相談会参加者からは「来年も相談会してください」との声をいただいた
- ◆相談会参加者向けの最初のアンケートでは、スマートフォンの利用が「月に1回程度」や「利用していない」との回答であったが、相談会終わりには「毎日1回は利用している」という声に変わった
- ◆相談会参加者からは「LINEで家族とやりとりをするようになった」との声をいただいた
- ◆相談会参加者からは「写真をとってLINEで送れるようになった」との声をいただいた
- ◆相談会参加者からは「今の機種から変更しようかな」という声があった

③事業実施から得られた知見・教訓

- ◆支援員の確保について: 弊社は人材派遣会社ということも、比較的、人材の確保はしやすかった
- ◆支援員の教育(研修)について: 高齢者への研修経験より、2時間の中でのボリューム、専門用語(タップ・ドラッグなど)使わず、擬音語でわかりやすく説明するなどの注意点、マイナンバーカード申請方法やマイナポイントについての知識
- ◆相談会の広報について: 高齢者は福井市の広報を見ている確立が高いことがわかった
- ◆相談会の運営について: フォローアップ(個別対応)することで、前回の振り返りや困っていた事が解決でき、モチベーション向上に繋がれた
各相談会の日程が離れていたため、毎回電話で確認をおこなったので、参加率は高かった

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

福井市デジタル活用推進協議会(株式会社ヒューマン・デザイン)

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

- ◆次年度の事業実施体制:今年度同様、「福井市」「福井市社会福祉協議会」「江守企画」の参画を計画
支援員についても今年度同様、ご協力いただいている講師を確保予定
- ◆次年度の事業内容:今年度同様、「スマートフォンの操作方法」をメインとする

	内 容(例)
相談会1日目 13:00～15:00	・スマートフォンの基本操作(電話のかけ方、電話帳の登録方法など) ・インターネットでの検索方法 ・写真の撮り方
相談会2日目 13:00～15:00	・LINEの活用方法 ・スマートフォンを安全に使うための注意点
個別相談会 (予約制)	・スマホ利用で普段困っていることや個別の質問に対する相談会

※来年度は3日連続の日程とし、多くの高齢者が参加できるように2回実施を計画

②今後の課題

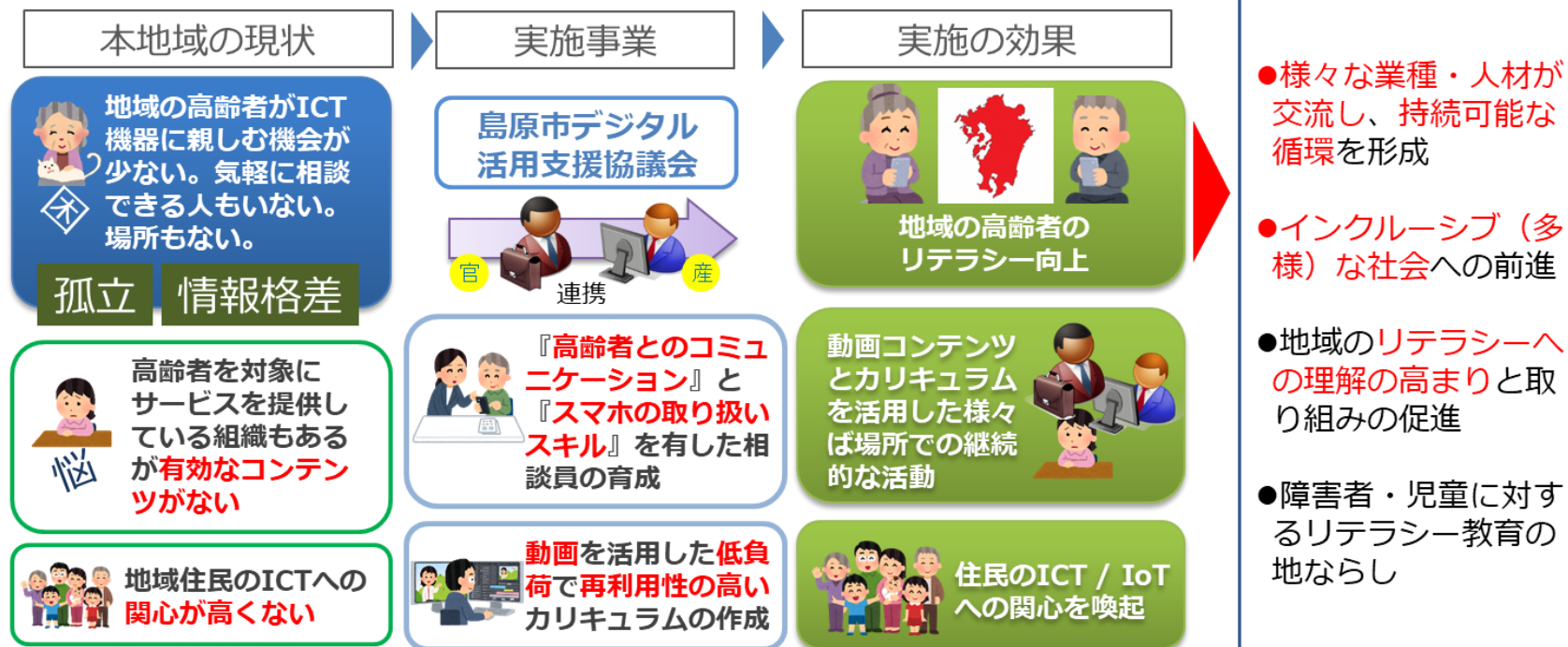
- ◆支援員の確保について:確保についての課題はないが、早めのスケジュール調整が必要である
- ◆支援員の教育(研修)について:今年度の相談会での質問事項およびスムーズにできなかった内容を支援員と共有する研修が必要である(例:操作方法が統一していなかったため、受講生性に混乱を招いた)
- ◆相談会の広報について:優先順位①福井市広報(集客状況を見てからの②新聞広告を検討)
- ◆相談会の運営について:
 - ・個別のフォローアップは継続的に実施だが、個人ごとに時間を設定する(CS向上のため)
 - ・相談会の日程を連続日とする(相談会の効率、参加率の向上)
 - ・会場場所の検討(駐車場代などの問題)

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

島原市デジタル活用支援協議会(株式会社ケーブルテレビジョン島原)

実施団体	株式会社ケーブルテレビジョン島原、一般社団法人島原市医師会島原市地域包括支援センター、島原ソフトウェア株式会社、社会福祉法人島原市社会福祉協議会、島原市
実施地域	長崎県島原市(森岳地区・杉谷地区・三会地区・有明地区)
実証地域内人口	26,392人(2021年12月末現在)
事業概要	地域で活躍する様々な特性を持つ産・官が協力して協議会を運営。動画を活用した教材と高齢者とのコミュニケーションのノウハウを活かしたカリキュラムで高齢者に優しくわかりやすい相談会を低負荷で実施。世代や職種を超えたつながり形成を含んだ活動を行う。

実証事業モデル



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

島原市デジタル活用支援協議会(株式会社ケーブルテレビジョン島原)

事業の内容

①支援員の属性

◆協議会構成員からの選出

島原市地域包括支援センター:2名(継続) ケーブルテレビジョン島原:3名(新規・訪問相談業務兼務)

◆一般公募

民生委員:2名(継続) 老人会・長老会連合会関係者:1名(継続) 一般:1名(継続)+6名(新規)

②研修の実施方法

実施日程(1回):11月20日

研修内容・カリキュラム:技術講習・コミュニケーション講習

研修講師属性:協議会構成員

③相談会の実施方法

会場	内容	日程	対象者	定員/参加者数	内容	備考		
森岳	初級	12月2日	高齢者	10人 / 10人	スマートフォン基本操作・文字入力	これら以外に外出が難しい方向けに訪問しての相談業務を2家庭(3名)実施		
	中級	12月9日		10人 / 9人	Chromeでの検索・アプリの基本			
	上級	12月16日		10人 / 9人	アプリのインストール・リテラシー・マイナポイント			
杉谷	初級	12月3日		10人 / 9人	スマートフォン基本操作・文字入力			
	中級	12月10日		10人 / 7人	Chromeでの検索・アプリの基本			
	上級	12月17日		10人 / 9人	アプリのインストール・リテラシー・マイナポイント			
三会	初級	1月13日		10人 / 0人	新型コロナウイルスの影響により中止			
	中級	1月20日		10人 / 0人				
	上級	1月27日		10人 / 0人				
有明	初級	1月14日		10人 / 0人	2021年度に公民館自主事業として振替実施予定			
	中級	1月21日		10人 / 0人				
	上級	1月28日		10人 / 0人				

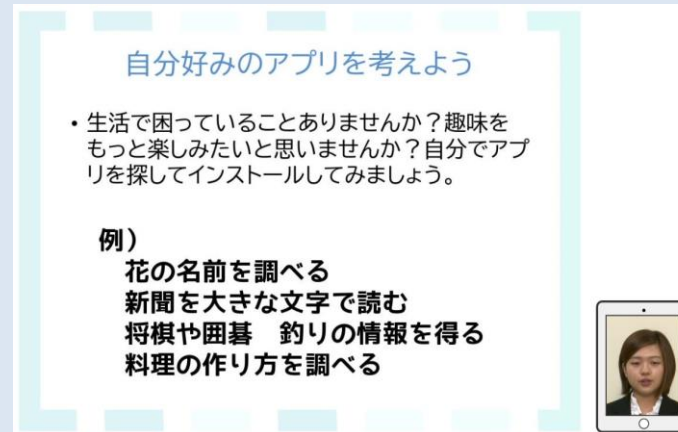
令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 島原市デジタル活用支援協議会(株式会社ケーブルテレビジョン島原)

相談会の様子

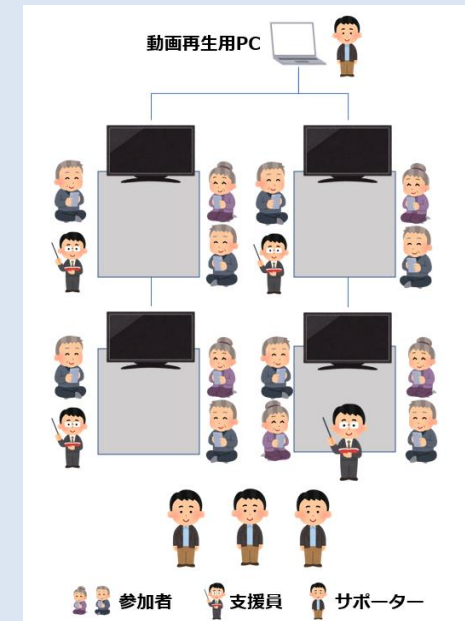
動画・テキスト・支援員のサポートが連動した相談会
支援員の負荷軽減と相談会品質の維持(属人性の排除)の為**動画を使用**。
動画の内容をテキスト・支援員がサポートすることで相談会を進行。
高齢者に大人気の弊社新人キャスターが画面越しに**優しく説明**を行った。



<写真1. 動画を見る参加者>



<写真2. 動画イメージ>



<図1. 相談会イメージ>

高齢者が自分で問題を解決するためのカリキュラム
検索とアプリのインストールを活用し**生活の中で発生した問題の解決**や、
QOL向上のためプロアクティブにスマートフォンを活用できることを目指した。
スマホを使用する際に注意する事項については、参加者全員が自分で
調べ**ディスカッションを実施**。



<写真4. ディスカッションの様子>

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

島原市デジタル活用支援協議会(株式会社ケーブルテレビジョン島原)

4

事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

◆動画・テキスト・支援員のサポートが連動した相談会

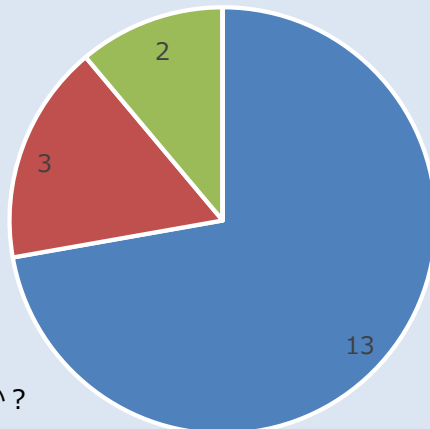
- ・支援員がやりがいを感じながら**低い負荷で相談会が実施可能**に。属人性を廃し**品質を維持して相談会**が開催可能。
- ・前に出て説明する相談員がいないので**人材育成が容易**。研修も**短時間化**。
- ・だれでも相談会を実施できるため**横展開・事業継続が容易**に。

◆地域の企業・団体が専門知識を発揮

- ・高齢者との**コミュニケーション**を**島原市地域包括支援センター**が実施
- ・動画の作成・カリキュラム立案を**NVNO携帯販売**を行う**ケーブルテレビジョン島原**が実施

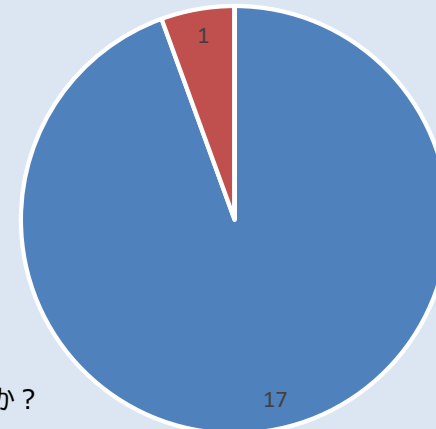
②事業実施の効果・メリット

- ◆参加者の多くが**楽しみながらスマートフォンに自信**を持つ結果に。
- ◆本協議会のカリキュラムを使用して協議会を含め3つの組織が**来年度活動**。



問:相談会に満足していますか？

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満



問:相談会は楽しかったですか？

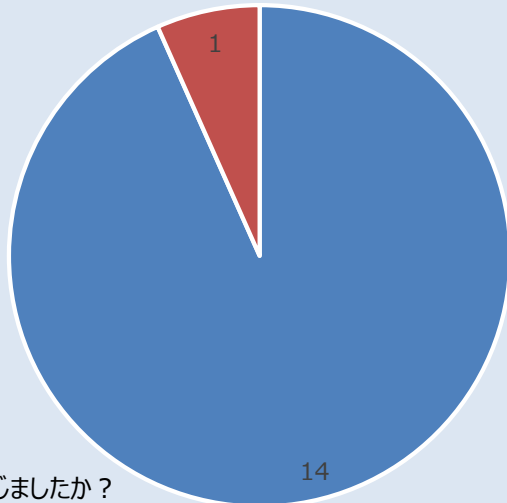
■ 楽しかった ■ やや楽しかった ■ 普通

事業の成果

③事業実施から得られた知見・教訓

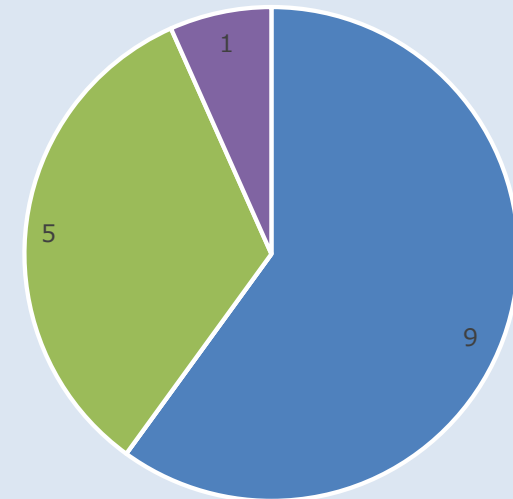
◆徹底して負荷を下げた運営の結果

- ・支援員を主役にし動画を中心とした低負荷なカリキュラム作成によりやりがいを感じやすい環境を構築。**支援員の90%以上がやりがいを実感。**
- ・**支援員の継続参加率も60%以上**を達成。



問:やりがいを感じましたか？

■ あった ■ なかった



問:今後も相談員を続けたいですか？

■ 続けたい ■ 続けたくない ■ 分からない ■ 無回答

◆動画コンテンツの有効活用

- ・動画コンテンツは効果が非常に高く多数のメリットがある反面**作成・改修のコストが割高。**
幅広い機種・学習内容に対応することが**単独の協議会では難しい。**

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

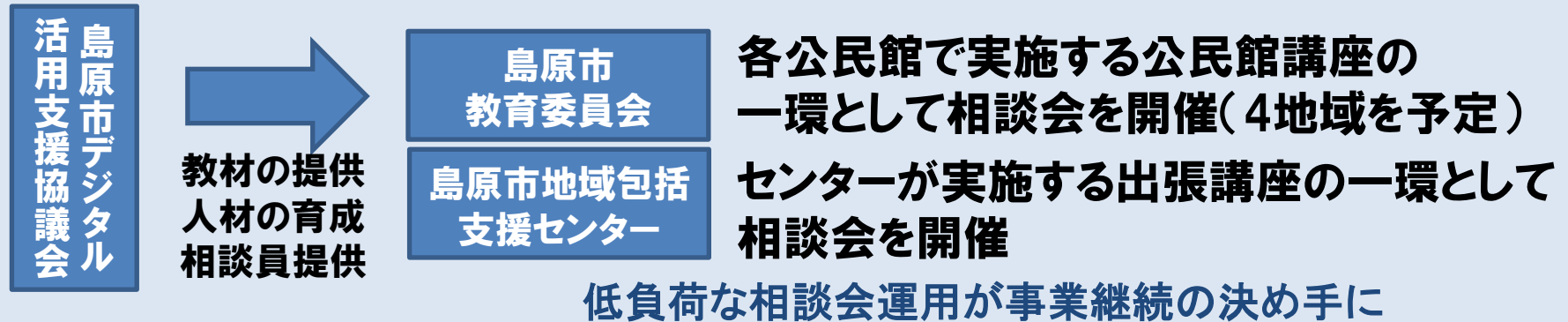
島原市デジタル活用支援協議会(株式会社ケーブルテレビジョン島原)

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

◆次年度の事業実施体制：

既に高齢者向けにサービスを提供している団体の活動と同期。**協議会は各団体の活動を支援。**



◆次年度の事業内容：

- ・本年度と**同内容の相談会の継続**
- ・スポンサーを募集しカリキュラムの更なる拡大を目指す。

②今後の課題

◆支援員の確保について：

本年度活躍した支援員が**継続参加**。

◆支援員の教育(研修)について：

コミュニケーションについては**マニュアル化済み**。技術研修も**低負荷**で受講可能。

◆相談会の広報について：

島原市広報や**ケーブルテレビ**を活用しつつ、公民館などの**Face to Face**の募集も併用。

◆相談会の運営について：

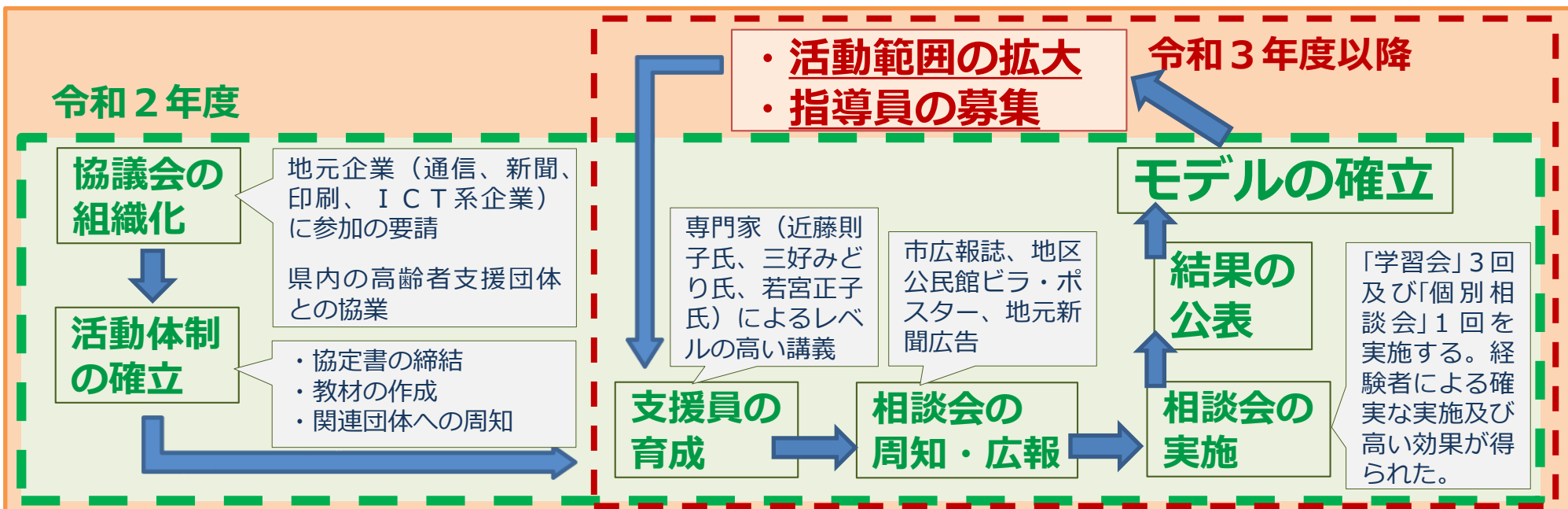
カリキュラムの拡充が課題。**スポンサーを募り地域一丸となった活動へ**。

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

佐賀デジタル活用推進協議会(NPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀)

実施団体	特定非営利活動法人シニア情報生活アドバイザー佐賀 佐賀市、佐賀県、佐賀新聞社、 公益財団法人佐賀県女性と生涯学習財団、公益財団法人佐賀県長寿社会振興財団、 特定非営利活動法人佐賀県CSO推進機構、公益財団法人佐賀未来創造基金
実施地域	佐賀県佐賀市(佐賀県立生涯学習センター、佐賀市市民活動プラザ)
実証地域内人口	231,664人(R2.12末現在)
事業概要	高齢者に対してICTを教える「デジタル活用支援員」を育成し、シニアに寄り添った相談会を開催し、その結果を内外にアピールする一連のフローに関するモデルを確立する。

実証事業モデル



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

佐賀デジタル活用推進協議会(NPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀)

事業の内容

①支援員の属性

◆協議会構成員からの選出

特定非営利活動法人シニア情報生活アドバイザー佐賀(代表団体):23名(全てシニア情報生活アドバイザー認定者)

◆一般公募

研修会に1名参加されたが、支援員にはなれなかった。

②研修の実施方法

実施日程(回数):令和2年9月28日(1回)

研修内容・カリキュラム:
 ・デジタル活用支援員さんに期待すること他(若宮氏)
 ・高齢者をサポートするときの心がまえ注意点(三好氏)
 ・デジタル活用共生社会実現会議構成員として
 デジタル活用支援に期待すること(近藤氏)

研修講師属性:若宮正子氏(世界最高齢のプログラマー、ブロードバンドスクール協会理事)
 三好みどり氏(ブロードバンドスクール協会講師)
 近藤則子氏(老テク研究会事務局長)

学習会
(全3回)



個別相談会
(1回)



③相談会の実施方法

第1回～第3回は全3回の学習会とし、第4回は個別対応の相談会(1人当たり1時間)とした。

回数	実施日	対象者 (高齢者/障害者等)	定員 (参加者数)	内容	備考
第1回	10月31日	高齢者	20	スマホで何ができるの? 基本的な使い方	学習会1
第2回	11月7日	高齢者	22	便利なアプリの使い方(LINE、マイナンバー等)	学習会2
第3回	11月14日	高齢者	22	スマホの安全・安心な使い方(キャッシュレス決済等)	学習会3
第4回	12月5日	高齢者	22	スマホの困った相談会	個別相談会

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 佐賀デジタル活用推進協議会(NPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀)

相談会の様子



若宮様

研修会 (R2.9.28)



サブ講師

メイン講師

学習会 (R2.10.31~11.14)



三好様

佐賀新聞 (R2.10.29)

帰宅したら早速復習とかねて
遠方にある孫にラインとしておは
い。います。
本日は、いろいろと有難うございました。
楽しく学習ができました。
次回も楽しみにしています。

アンケート



テキスト



6席配置

個別相談会 (R2.12.5)

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

佐賀デジタル活用推進協議会(NPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀)

事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント

- ◆支援員の確保について:シニア情報生活アドバイザー認定資格保有者による高いレベルの支援員を確保した。
- ◆支援員の教育(研修)について:すでにシニアへのICT教育の素地があるため、高いレベルの研修を行うことができた。
- ◆相談会の広報について:公民館のほか、県・市の各種施設、構成団体の掲示板、佐賀新聞記事などを活用した幅広い広報を実施(結果、キャンセル待ちが多数発生した。)
- ◆相談会の運営について:メイン講師のほかにサブ講師を5人配置することで、一人一人に手厚い支援を実施。誰一人脱落することなく、最後まで学習を楽しんでもらうことができた。

②事業実施の効果・メリット

- ◆相談会参加者からは「楽しかった。遠方の孫にLINEで連絡を取りたい。」という声をいただいた。自分で使うことが使いこなす近道なので、ICTを身近に感じてもらうことができた実感した。
- ◆支援員からも、機種をiPhoneに統一したことで、「サブ講師の負担が軽減された」という声を聞いた。継続的に実施するためには、運営側の負担軽減が必須なので、効果があったと思われる。
- ◆相談会参加者向けのアンケートでは、「スマホは怖い」という認識があるという結果が得られた。しかし、「被害にあわないための有益な講座でした」との回答があり、意識を変える効果的な講座ができた実感した。

③事業実施から得られた知見・教訓

- ◆支援員の確保について:協議会構成員の他に一般県民から支援員を募集したが、研修会には1名しか参加されなかった。単発で募集するのではなく、通年で募集する必要があると感じた。
- ◆支援員の教育(研修)について:一般県民から支援員を確保する場合、その教育が難しい。シニアへのICT教育を行う団体の会員として、1年程度の活動経験が必要と思われる。また、各支援員のレベルが近い方が、更なる高い研修を企画することができ、高いレベルの効果が期待される。
- ◆相談会の広報について:各種広報を実施したことで、募集が殺到した。ICT教育の支援を必要とするシニアは多い。
- ◆相談会の運営について:相談会の企画から実施まで、多くの人材が必要となる。マニュアルやノウハウを集積し、負担が少ない運営手法を確立する必要がある。

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

佐賀デジタル活用推進協議会(NPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀)

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

- ◆次年度の事業実施体制:協議会の代表機関であるNPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀が中心となり事業を実施する。これに佐賀県及び佐賀市が支援する。
- ◆次年度の事業内容:NPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀が、パソコン、スマホ、タブレット等の学習会を年48回、個別相談会を年12回実施する予定。佐賀県は使用機器の支援を、佐賀市は公共施設の使用許可による支援を行う予定

②今後の課題

- ◆支援員の確保について:今年度は一般県民から支援員を確保することなく事業を実施することができたが、相談会を継続的に開催するならば、支援員の通年募集が必要である。しかし、NPO団体は活動資金に乏しいため、支援員活動の支援が必要である。
- ◆支援員の教育(研修)について:ICT教育を行う団体の会員として1年程度の活動が必要と思われるが、その間の教育支援だけでなく、団体の活動支援が必要である。
- ◆相談会の広報について:市をはじめとした各種公共施設やマスコミ等の協力が必要である。
- ◆相談会の運営について:相談会を常時開催するためには、スマホのみならず、PC、プロジェクター、スクリーン、書画カメラ、モバイルルーターなどの多くのICT機器が必要であるため、継続的な活動のためには、ICT機器の支援が必要である。

シニア情報生活
アドバイザー佐賀

佐賀県

佐賀市



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 佐賀デジタル活用推進協議会(NPO法人シニア情報生活アドバイザー佐賀)

参考資料

令和2年度 総務省
デジタル活用支援員推進事業 地域実証事業による

デジタル活用支援員養成 研修セミナーのご案内

令和2年 9/28(月) 10:00~16:00

◆ 申込締め切り: 9月22日(火)
◆ 対象: 支援員として活動に関心のある人
◆ 申込方法: 電話 080-8582-2946(久野)
◆ 人員: 30名(先着順)
◆ 参加費: 無料
◆ 会場: メートプラザ

デジタル活用支援員推進事業
地域実証事業とは

ICTの進展に高齢者が取り残されないよう
高齢者がICT機器を活用することで、AI・
IoTによる恩恵を受け、生き生きとより豊かな
生活を送ることが出来るようにするには、高
齢者等が住居から地理的に近いところ場所で、
心理的に身近な人から、ICTを学べる環境が
必要である。
そのための「デジタル活用支援員」制度の仕組
みを検討する実証事業

講師
若宮正子氏
総務省に提案したこと
シニアのデジタル駆け込み寺の必要性

三好みどり氏
高齢者を
サポートするときの心がまえ注意点
事例紹介

近藤則子氏
デジタル活用共生社会実現会議構成員
としてデジタル活用支援に期待すること

WEBにて

セミナー内容

【主催者】佐賀デジタル活用推進協議会
代表機関: NPO シニア情報生活アドバイザー佐賀
構成員: 佐賀県・佐賀市・(公財)佐賀県長寿社会振興財団
・(株)佐賀新聞社・(特非)佐賀県CSO推進機構
・(公財)佐賀県女性と生涯学習財団

総務省デジタル活用支援員地域実証事業

シニアの為のスマホ体験学習会 スマホサロン

シニアの方でスマートフォンを使ってみたい方、持っているが音声電話だけしか
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。

会場: アバンセ(佐賀県立男女共同参画センター佐賀県立生涯学習センター)

第1回目	第2回目	第3回目
10月31日(土) 13:00~16:00	11月7日(土) 13:00~16:00	11月14日(土) 13:00~16:00
スマホで何ができるの? (スマートホンの 基本的な使い方)	便利なアプリの使 い方 (LINE マイナンバー等)	スマホの安心安全 な使い方 (キャッシュレス決 済等)

✓ 受講料金は無料です。
✓ 3回受講できる方が対象です。
✓ スマートホン(iPhone)は主催者で準備をします。
✓ 3回終了後にスマホ等の個別相談会を実施します。(実施要項については別途配布)

【主催者】佐賀デジタル活用推進協議会
代表機関: NPO 法人シニア情報生活アドバイザー佐賀
構成員: 佐賀県・佐賀市・(公財)佐賀県長寿社会振興財団・(特非)佐賀県CSO推進機構
・(株)佐賀新聞社・(公財)佐賀県女性と生涯学習財団

シニアのためのスマホ体験学習会 スマホの困った相談会

タブレット・パソコンも相談OK

日時: 12月5日(土)
10:00~12:00
13:30~15:30

会場: 佐賀市市民活動プラザ
4階 大会議室

対象者: 佐賀市在住の方
おおむね50歳以上

料金: 無料
※スマホ・タブレット・パソコン持ち込み可

【主催者】佐賀デジタル活用推進協議会
代表機関: NPO シニア情報生活アドバイザー佐賀
構成員: 佐賀県・佐賀市・(公益財団)佐賀県長寿社会振興財団
・(特非)佐賀県CSO推進機構・(株)佐賀新聞社
・(公益財団)佐賀県女性と生涯学習財団

研修会 (R2.9.28)

学習会1~3 (R2.10.31~11.14)

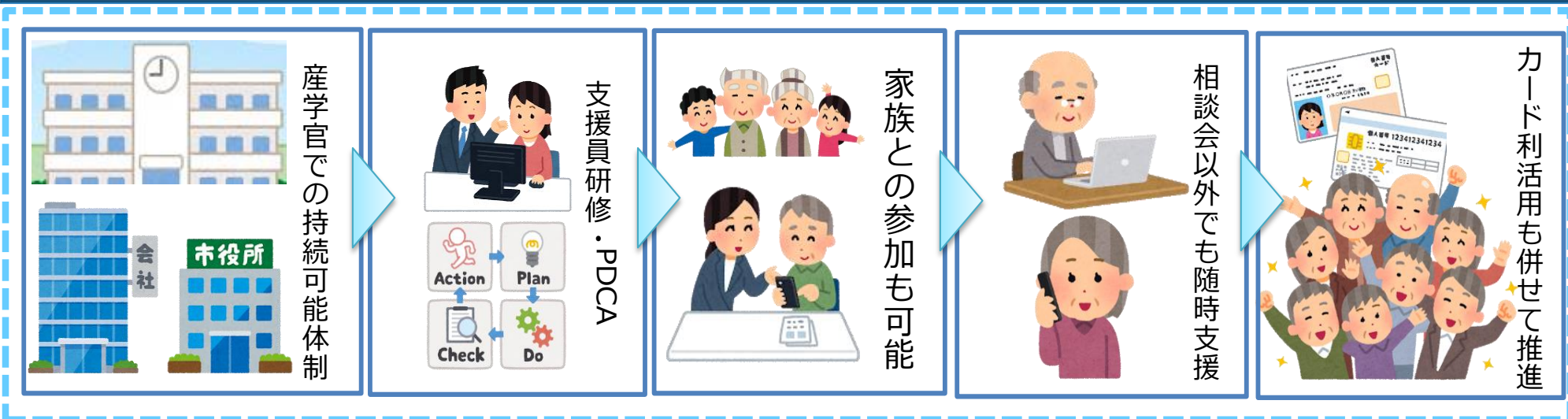
相談会 (R2.12.5)

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 都城デジタル化推進協議会(シフトプラス株式会社)

1

実施団体	シフトプラス株式会社、都城市、ケイディ商事、都城コアカレッジ
実施地域	宮崎県都城市(詳細な実証範囲等)
実証地域内人口	160,270人
事業概要	ICT系企業、携帯電話販売店、学校法人、自治体といった『産学官』の連携体制により、高齢者(障がい者も受入)のニーズに沿った相談会を実施。事業継続の可能性を高めるべく、地域貢献に積極的な参加体で協議会を構成している。 支援員は、学校法人の学生を中心としつつ、多様なチャネルで募集するとともに、講座内容に応じた専門家による研修を実施。なお、参加者は家族との参加等、ハードルを低くし、さらに自治体ポイントを付与(市費)する等、デジタルインセンティブを与える。 マイナンバーカード申請補助、マイナポイント申込支援等も実施。相談会以外でも、随時の支援を可能とする体制を構築する。

実証事業モデル



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 都城デジタル化推進協議会(シフトプラス株式会社)

2

事業の内容

①支援員の属性

◆協議会構成員からの選出

株式会社シフトプラス(代表団体):1名、都城市役所:2名、ケイディ商事:1名

◆一般公募(コロナ禍でもあり、協議会構成員を通じた募集とした)

協議会のメンバである専門学校(都城コアカレッジ)の学生:6名

②研修の実施方法

実施日程(回数):4回

研修内容・カリキュラム:高齢者の接し方(ZOOM会議)、各相談会の研修

研修講師属性:高齢者の接し方(外部講師)、各相談会の研修(協議会メンバー)

③相談会の実施方法

回数	実施日	対象者 (高齢者／障害者等)	定員 (参加者数)	内容	備考
第1回	11月8日	高齢者	20	スマートフォン基本操作 (音声入力、テレビ電話、ID作成等)	非保有者には端末貸出で対応
第2回	11月29日	高齢者	20	マイナンバー制度・キャッシュレス利用 (マイナポイント、QR決済等)	
第3回	12月20日	高齢者	20	スマートフォンアプリの利用 (手のふるえ確認アプリ、Tile等)	非保有者には端末貸出で対応

※市の中心市街地中核施設Mallmallで実施(WiFi設置施設)

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 都城デジタル化推進協議会(シフトプラス株式会社)

3

相談会の様子



事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

◆講師について:

○テーマによって経験豊かなメンバーを講師として選定

◆支援員の教育(研修)について:

○高齢者との接し方について、外部講師による事前研修を行うことで、世代間ギャップを埋める工夫を実施

◆相談会の打ち合わせについて

○それぞれの強みを活かした相談会になるよう、オンラインで随時ディスカッションを実施

◆相談会の運営について:

○相談会会場にてマイナンバーカードを申請できる環境を設置。参加者には道の駅等で使える自治体ポイントを付与(市費)2,000円を与えるためマイナンバーカードの申請を促しやすかった。

○会場近くの図書館にある証明書発行機(キオスク端末)でマイナンバーカードを用いて住民票の取得体験を実施。

※自治体が庁舎外にキオスク端末を設置したのは都城市が日本初。

②事業実施の効果・メリット

◆相談会参加者のスマホ未所持者3名中1名がスマートフォンを購入を検討。

◆相談会参加者の20名中18名が既にマイナンバーカード所持。残り2名がマイナンバーカードを実際に申請。

◆相談会参加者からは「時間が足りないくらいだ」、「携帯ショップにいてもあまり教えてくれないので助かる」
「Wi-Fiを自宅に設置したい」というような声をいただいた。

③事業実施から得られた知見・教訓

◆支援員の確保について:支援員は孫世代を選ぶことによって、高齢者が自然体で気軽に聞きやすい環境となった。

◆支援員の教育について:高齢者への接し方等を事前に学んだことが支援員の不安解消に繋がった。

◆相談会の広報について:広報誌を見た参加者が口コミで知人を誘うケースもあり、高齢者サークル等にリーチすることが有効ではないかと感じた。

◆相談会の運営について:想像以上に研修内容以外の質問が多く、会開始の30分前から来られて質問される方もおりフリーで質問ができる環境が必要であると感じたが、対応人員の増強が課題。

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

◆次年度の事業実施体制:

○本協議会の枠組みを維持した事業実施を想定。

◆次年度の事業内容:

○相談会の実施

①スマートフォンの利用方法(特にID作成について時間を割くと共に、フリーで質問をする時間を設ける)

②キャッシュレス決済及びデジタル家電等の紹介 ③スマートフォンの利活用

②今後の課題(含む要望)

◆相談会参加者の掘り起こしについて

○今回は周知手法がコロナ禍の影響もあり、広報誌だけになってしまったこともあるが、参加者が緩やかにしか集まらなかった。同世代からの発信で火を点ける等の工夫が必要。

○集まりが良かった協議会の成功事例を学びたい。

◆支援員の確保について

○参加者の個別ニーズに応じるには、マンツーマンに近い形での配置が必要となる。

◆支援員の教育(研修)について

○地方に常に教育スキルがある人材がいるわけではないため、録画等の手法により、共通の研修プログラムを提供頂けると大変ありがたい。

◆相談会の運営について

○参加者のスキルレベルが様々であるため、進め方を工夫する必要がある。特に、ID作成やアプリのインストール等を伴う場合、進んでいる参加者が手持ち無沙汰になってしまうため、プログラムの検討が必要。

また、今回は、テレビ電話やコンビニ交付等の体験型のプログラムが特に好評であったが、キャッシュレス推進については、費用が生じること等により、体験が難しいため、キャッシュレス決済のデモ環境を創る検討ができないか。

次年度は、10月10日or11日デジタル日に全国で一斉に相談会を開きませんか？

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 都城デジタル化推進協議会(シフトプラス株式会社)

参考資料

アプリのご紹介

株式会社デンサン 国立大学法人宮崎大学
共同開発 AIアプリ

ふるえ診断 A.I.
TREMOR A.I.
Developed by Denzan Co., Ltd.
in collaboration with
University of Miyazaki

アプリより
専用紙を印刷

赤ペンで
らせんをなぞります

アプリを起動し
用紙を撮影

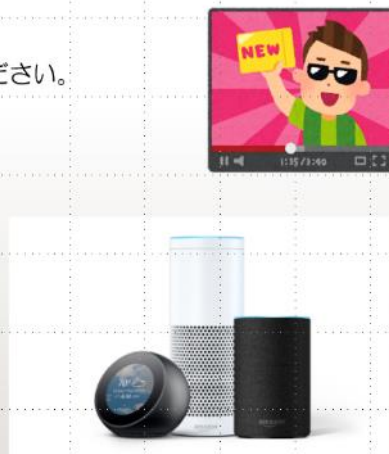
AI診断結果



デジタル技術の紹介

「Tile」 「alexa」の紹介 別紙参照してください。

動画にて紹介致します。



SMILE CITY MIYAKONOJO

幸せなま、みやこのじょう



■マイナンバーカード利便性の向上

○コンビニ交付サービス

○コンビニ交付用マルチコピー機端末を図書館内に設置

庁舎外に自治体がマルチコピー機を設置するのは全国初

閉館した百貨店の別館（ショッピングモール）をリノベーションした新図書館が平成30年4月に開館

旧図書館来館者 年間 16万人

新図書館来館者 年間 120万人ペース

※全国の県立図書館で最も来館者数が多い岡山県立図書館（14年連続日本一）の来館者数は年間99万人



○らくらく窓口証明書交付サービス

市役所に端末を設置し、マイナンバーカードを利用し、コンビニ交付と同様の画面操作を行うことで、各種証明書を取得できるサービス

コンビニ交付の使い方を知ってもらうことを目的として導入

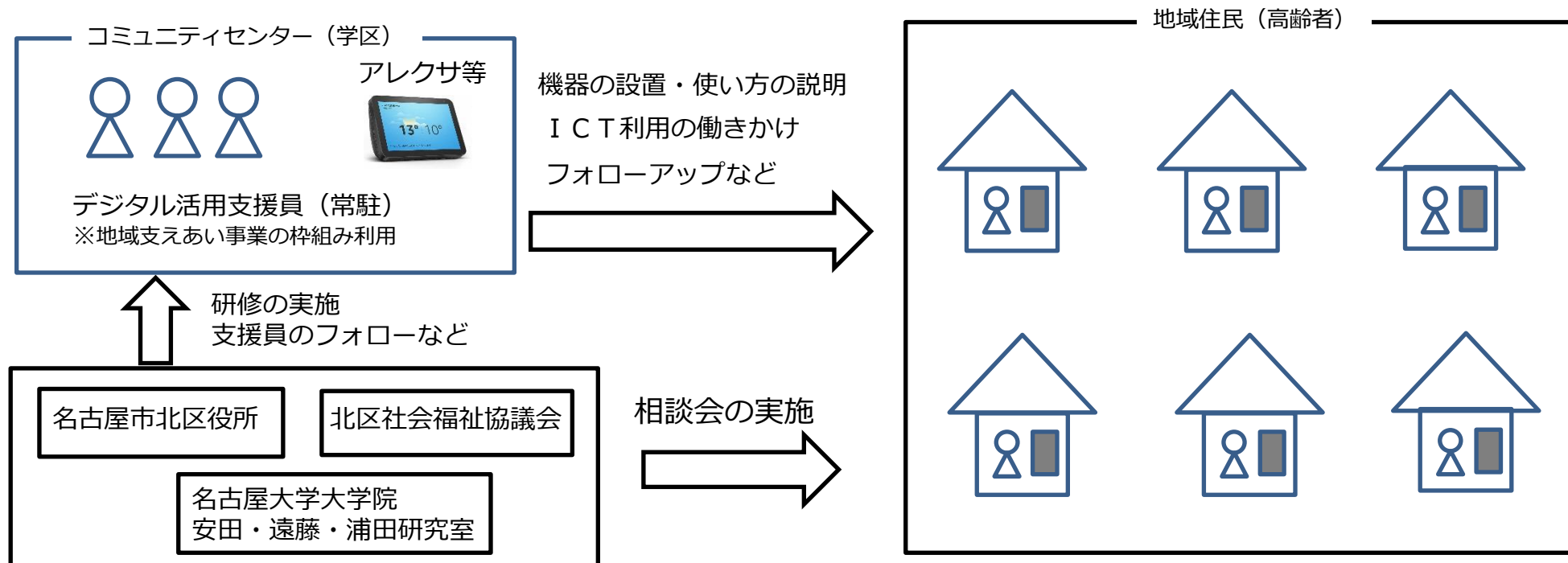


令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 名古屋市北区ICT利活用推進協議会(北区社会福祉協議会)

1

実施団体	北区社会福祉協議会、名古屋市北区役所、楠西学区地域福祉推進協議会、名古屋大学安田・遠藤・浦田研究室
実施地域	愛知県名古屋市北区
実証地域内人口	163,440人(R2.10.1現在)
事業概要	既存の小学校区単位での地域支えあい事業の仕組みを活かして、地域の困りごとを解決するためのボランティアコーディネーターにデジタル活用支援員となってもらう。 名古屋大学大学院情報学研究科及び(株)デンソーと協力して、高齢者向けのICT機器による生活支援や健康増進、見守りなどのプログラムを提供し、ICT機器を通じての生活の変化等についても実証を進めていくものだが、その中でのICT機器使用するうえでのフォローをこのデジタル活用支援員が担っていくものとしている。

実証事業モデル



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 名古屋市北区ICT利活用推進協議会(北区社会福祉協議会)

2

事業の内容

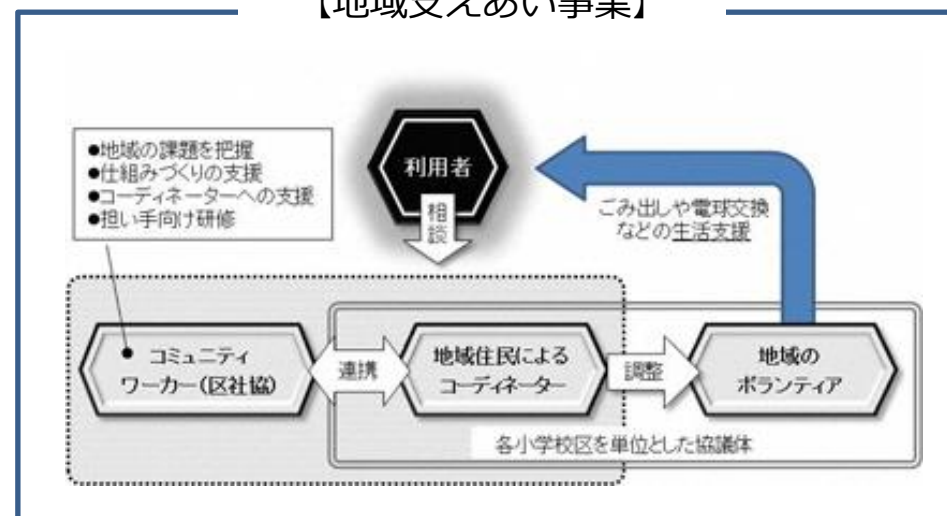
①支援員の属性

協議会構成員からの選出
楠西学区 地域住民
(地域支えあい事ご近所ボランティアコーディネーター)

②研修の実施方法

実施日程(回数): 11月13日(金)
研修内容・カリキュラム: ICTとは/アレクサの設定について
研修講師属性: 名古屋大学大学院情報学研究科 講師

【地域支えあい事業】



③相談会の実施方法

回数	実施日	対象者 (高齢者／障害者等)	定員 (参加者数)	場所	内容
第1回	10月9日	民生委員児童委員 協議会会長	19(19)	北区役所講堂	ICTとは・スマートスピーカー体験
第2回	12月16日	主に学区住民 (対象は北区民)	20(17)	楠西学区コミュニティセンター	ICTとは・スマートスピーカ体験
第3回	1月28日	北区民	10(10)	ソーネおおぞね いきいき支援センター分室	ICTとは・マイナンバーカードについて・Zoom体験

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 名古屋市北区ICT利活用推進協議会(北区社会福祉協議会)

3

第1回相談会 (10/9)
北区民生会長向け



第2回相談会 (12/19)
楠西学区住民向け



第3回相談会 (1/28)
北区民向け



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 名古屋市北区ICT利活用推進協議会(北区社会福祉協議会)

事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

支援員の確保	○ブレ相談会を実施し、ICTやどういう取り組みをするのかを学んでいただき、デジタル活用支援員になっていただけるよう工夫した。 ○既存の社会福祉協議会の制度と連携することで地域にもメリットになるようにした。
支援員の研修	○補助金対象の事業以外にも、北区内の様々なオンライン講座に参加してもらったり、名古屋大学の研究に協力することで、よりICTについて理解を深めてもらうことが出来た。 ○行政職員が支援員をフォローできるよう同じ内容の講座を職員を対象に2回実施した。
相談会の広報	○地域包括支援センターや地域の役員を通じた広報をすることで、すぐに参加者が定員に達した。
相談会の対象	○まずは民生会長を対象とすることで、色々な学区でICT利活用の機運を高めることができ、次年度以降に取り組みにつなげていくことが出来た。

②事業実施の効果・メリット

- ◆支援員がスマホに買い替えを行い、LINEなどで情報共有を図るようになった。
- ◆支援員が、サロンなどで、スマートスピーカーを活用するなどにより、地域住民がICTに親しむ機会が増えた。
- ◆相談会参加者のうち、マイナンバーカードがない人のうち、57%の人がマイナンバーカードの申請をしたいと答えた。
また、マイナポイントなどについて、スマホアドバイザーに相談に行きたいとの声もいただいている。
- ◆相談会参加者からは「友達も行きたがっていたので、またやってほしい」との声をいただいた。
- ◆相談会参加者向けのアンケートでは、デジタル活用支援員のように自分の地域の中で気軽に聞ける仕組みがあれば、スマホやスマートスピーカーなどを積極的に使いたいとすべての方が答えている。

③事業実施から得られた知見・教訓

- ◆支援員について:社会福祉協議会が実施する仕組みと連携することで、地域の中でスムーズに事業を実施することが出来る。
- ◆支援員の研修について:名古屋大学の学生に協力してもらうことで、「楽しい」と思ってもらえることができ、研修などもあまり抵抗感なく受講してもらうことが出来る。
- ◆広報について:まずは地域の役員向けに講座を実施することで、役員の方から参加の呼びかけをしてもらいやすくなる。

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

◆次年度の事業実施体制: 北区役所、社会福祉協議会、名古屋大学及び北区内の学区地域福祉推進協議会

◆次年度の事業内容:

○デジタル活用支援員制度の他学区への波及(働きかけ)

- ・関心のある学区(地域支えあい事業実施学区)において、スマートスピーカー講座を開催し、コミュニティセンターで活用を進めてもらう。
- ・支えあい事業のボランティアコーディネーターへデジタル活用支援員認定証を渡し、学区の中で活用を進めてもらう。

○楠西学区での地域住民向けICT利活用の働きかけ

- ・今年度育成したデジタル活用支援員が実際に地域の高齢者に使用を働きかける。
また、支えあい事業のポイント対象事業とし、高齢者の方のICTの困りごとに対応した場合、ポイントが付与され、学区としてもメリットになると考えている。

○地域のニーズや課題に対応した、プログラムなどの開発、ICT使い方の提案

- ・名古屋大学安田・遠藤・浦田研究室と連携し、地域でのICT利活用の研究を行う。研究テーマによって、地域課題やニーズとマッチングを行いながら事業を進めて行く。

②今後の課題

- ◆支援員について: 地域支えあい事業未実施学区においてどう支援員を募集していくか。
- ◆支援員の研修について: 地域のニーズに応じたプログラムを作成する必要がある。
- ◆相談会について: コロナ禍にあって、1回あたりの人数を増やすことが出来ないため、地域住民が自主的に相談会を開催する方法を検討したり、行政職員向けの講座を開催する必要がある。
- ◆ICT利活用について: 相談会後に相談会で学んだICTの使い方を実践できるような場を開催し、定着を図ることが重要となるため、その内容を検討していく必要がある。

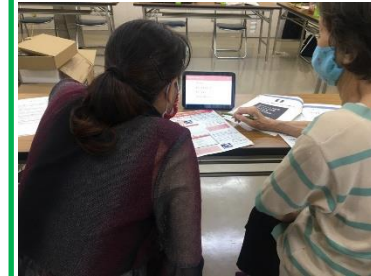
参考

相談会以外で、北区で実施したＩＣＴ利活用に関する取り組み

YouTube講座



アレクサ体験会



Podcast「名古屋市北区放送局」開設



チラシ等



スマートスピーカー アレクサ体験会

初級

体験会
アレクサを操作してみよう！

CMJFのみなさんへおはようございます。

僕らの目標がもうすぐ達成です……

僕らはニア世代にアレクサを招待する。

未来の生活に備えて、体験してみよう！

お友達にでも…… 初心者大歓迎！

日時・場所・定員

11月2・12日(土) 11:30~12:30

会場：豊島区立大・サウス・センター
（豊島区立大・東区校舎）

先着5名

講師

名古屋大学大学院情報科学研究科 通風真 講師

※お申し込みはCMJFの担当職員へお願いします。

※当日はCMJFのミーティングルームにて開会式を行います。

※CMJFのミーティングルームは、豊島区立大・サウス・センターの1階です。

※CMJFのミーティングルームは、豊島区立大・東区校舎の1階です。

※CMJFのミーティングルームは、豊島区立大・東区校舎の1階です。

※CMJFのミーティングルームは、豊島区立大・東区校舎の1階です。

費用

名古屋大学CMJFの活動費は無料です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

※CMJFの活動費は、CMJFの活動費です。

問合せ・申込先

〒140-8501 東京都品川区東品川3-1-1 豊島区立大・サウス・センター

TEL: 03-41-41-4141 FAX: 03-41-41-4141



北区オンライン体験会

初級編

(※当日顔認証セキュリティカメラが正常に動作します。)

オンラインにて学ぼう！体験しよう！

北区内の各認定校の先生や、専任のITインストラクターが講師を務め、参加者のみなさんに、
「一体どんなオンライン体験会なのか」を説明いたします。当日も、体験型の内容で、
「実際にオンライン授業がどのように行われるのか」を体験いただけます。
ぜひぜひオンライン体験会に参加していただき、ITの楽しさや、活用方法、活用できる場面など
を学ぶほか、PC上、メールも大歓迎！



定員 7名
定員3名

日時・場所・工具

令和3年12月28日(木)10:00～12:00

※当日各参加校の校舎内にて開催。講師室
※当日はPC・タブレットが必須

申込先・申込先

参加希望校・近所・通学区域の先生、Fax 02-915-7442にて参加校に申込。

【申込の必要書類】
氏名 02-915-7445 Fax: 02-915-2441
E-mail 02-915-7445
【主催】北区内教育文化センター 所長 藤田 貴史 先生(各参加校の先生も参加可能)

1 講師(1名)にて参加校の先生にも？

※当日は参加校の先生が講師を務め、参加者のみなさんに、
「一体どんなオンライン体験会なのか」を説明いたします。

2 体験型授業の体験

※当日は参加校の先生が講師を務め、参加者のみなさんに、
「実際にオンライン授業がどのように行われるのか」を体験いただけます。

3 参加者のみなさんに、ITの楽しさや、活用方法、活用できる場面などを学ぶほか、PC上、メールも大歓迎！

講師

北区内教育文化センター 所長 藤田 貴史 先生

近所・通学区域の先生

近所・通学区域の先生

近所・通学区域の先生

使用したテキストなど

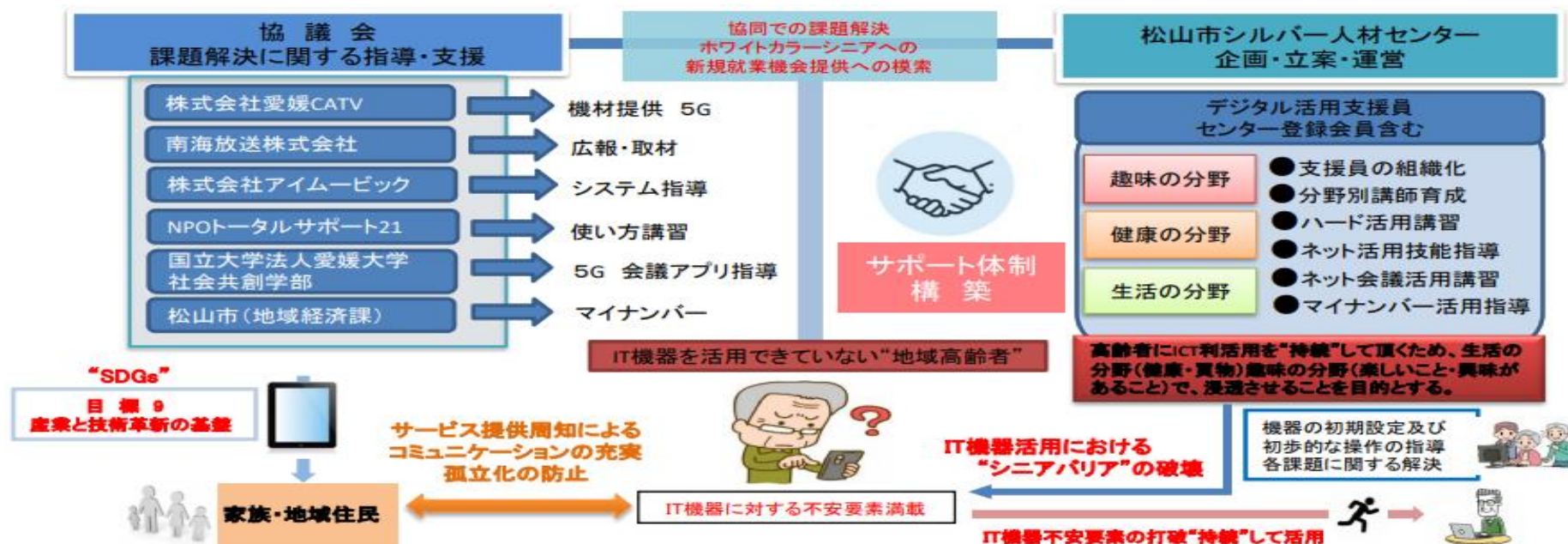
スマートスピーカーで生活をより便利に！			
名古屋大学 大学院情報科学研究科 一般教養学部 学長 野村 達彦 学長 ◆ ◆ ◆ 2020.10.19			
IT：情報技術、ICT：情報通信技術、IoT：モノのインターネット			
	IT	ICT	IoT
英語名	Information Technology	Information and Communication Technology	Internet of Things
意味	情報技術	コンピュータ・人と人とインターネット・人々人間が結びつくこと	人々物々モノモノが結びつくこと モノがインターネットに接続すること
活用分野	コンピュータ、ソフトウェア、アプリケーションなど	メール、チャット、SNSの活用、インターネット利用	交通系、スマート家電など

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

スマートインクルージョン活動推進協議会（公益社団法人松山市シルバー人材センター）

実施団体	スマートインクルージョン活動推進協議会（公益社団法人松山市シルバー人材センター）
実施地域	愛媛県松山市
実証地域内人口	507, 085
事業概要	当該事業は、IT機器活用に遅れをとっている高齢者に対し、IT機器活用の利便性を知って頂くために実施するものであり、常にIT機器に触れて頂く機会を準備することが重要と考える。 生活に特化したアプリケーション、コミュニケーションアプリ等の講習会を重点的に行うことにより、「楽しい」と思って頂くことを前提とし、趣味の分野、健康の分野、生活の分野に関わる講習を実施することにより、サービス利用者自らが、多方面からの情報収集に意欲的になるようにサービスを展開していきたい。 当該事業の目的は、“持続的”にIT機器を活用して頂く仕組みづくりである。

実証事業モデル



スマートインクルージョン活動推進協議会（公益社団法人松山市シルバー人材センター）

事業の内容

③相談会の実施方法

計15回の講習会を実施予定。基本はオンラインでの実施。

共通の趣味でつながアプリの相談会については、オンラインとはしておらず、例として支援員と相談者がランチに行くお店をGoogleで調査し予約、お店までのルートはマップを使用、クーポンをアプリから取得しお支払いなど、外出しながらIT機器を使い、いかに生活に便利かということの検証を実施。

区分	講座内容	月日	曜日	開始時間	時間(分)	様式	場所
基本講座	機器設定(スマホ・タブレットの基本設定、動作確認)	12月14日	月	14:00	90	訪問	支援対象者自宅
	機器設定(ZOOMの動作確認等)	12月15日	火	14:00	90	オンライン	各自宅
	「ZOOM」の使用指導①	12月16日	水	14:00	90	オンライン	各自宅
	スマホ活用の基礎①(基本操作)	12月18日	金	14:00	90	オンライン	各自宅
	スマホ活用の基礎②(地図、カメラ)	12月23日	水	14:00	90	オンライン	各自宅
	スマホ活用の基礎③(防災、スケジュール)	12月25日	金	14:00	90	オンライン	各自宅
便利アプリの使い方	健康アプリの活用(ALKOOWALK)	1月13日	水	14:00	90	オンライン	各自宅
	健康アプリの活用(フラワーガーデン)	1月15日	金	14:00	90	オンライン	各自宅
	支援員と相談者それぞれの共通の趣味でつながアプリ	1月20日	水	14:00			
	支援員と相談者それぞれの共通の趣味でつながアプリ	1月22日	金	14:00			
	支援員と相談者それぞれの共通の趣味でつながアプリ	1月27日	水	14:00			
	支援員と相談者それぞれの共通の趣味でつながアプリ	1月29日	金	14:00			
	支援員と相談者それぞれの共通の趣味でつながアプリ	2月3日	水	14:00			
	支援員と相談者それぞれの共通の趣味でつながアプリ	2月5日	金	14:00			
マイナンバーについてを学ぶ	マイナンバー制度の理解	2月10日	水	14:00	90	オンライン	
	マイナンバー登録の方法①	2月12日	金	14:00	90	オンライン	
	マイナンバー登録の方法②	2月17日	水	14:00	90	オンライン	
	マイナポイントの活用①	2月19日	金	14:00	90	オンライン	
	マイナポイントの活用②	2月24日	水	14:00	90	オンライン	
	まとめ(相談者からの感想聞き取り調査)	2月26日	金	14:00	60	オンライン	

スマートインクルージョン活動推進協議会（公益社団法人松山市シルバー人材センター）

事業の内容

④支援員及び支援対象者情報

	支援員A		支援員B		支援員C		支援員D		支援員E	
繋がる趣味の分野	買物		写真		買物・食		コミュニケーション		健康	
性 別	女		女		女		女		女	
年 代	70歳～74歳		70歳～74歳		75歳～79歳		70歳～74歳		75歳～79歳	
	対象者A	対象者B	対象者A	対象者B	対象者A	対象者B	対象者A	対象者B	対象者A	対象者B
性 別	女	女	女	女	女	女	男	女	女	女
年 代	70代	70代	70代	70代	70代	70代	70代	70代	70代	70代
	支援員F		支援員G		支援員H		支援員I		支援員J	
繋がる趣味の分野	食		音楽		料理		ペット		買物	
性 別	女		男		女		男		女	
年 代	70歳～74歳		65歳～69歳		65歳～69歳		65歳～69歳		70歳～74歳	
	対象者A	対象者B	対象者A	対象者B	対象者A	対象者B	対象者A	対象者B	対象者A	対象者B
性 別	女	女	男	男	女	女	女	女	男	女
年 代	70代	70代	70代	70代	60代	60代	60代	60代	70代	70代

相談会の様子

支援員Cさんの例



支援員Cさんの場合、
買物、食、共通の趣味で繋がった相談者Aさんと実際に買物に行き、以前、紹介したネット通販と店頭販売の価格の差を確認。

その後は、クーポンサイトを検索して、クーポンを取得、二人でカフェに。。



オンラインでの相談会



趣味・生活分野での相談会



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業

スマートインクルージョン活動推進協議会（公益社団法人松山市シルバー人材センター）

事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

◆支援員の確保について	シルバー人材センター会員専用Webサイト「smile to smile」での募集(当センター会員専用Webサイト)
◆支援員の教育(研修)について	資料②参照 協議会メンバーに研修を依頼
◆相談者の募集及び運営について	支援員から近隣の方を支援したいとの要望があった。 お困りごとがあればすぐに対応できることが現実的ではないかとのことであり、今回2名の支援対象者を募集。 定期的な機器点検は、株式会社愛媛CATVに依頼。 普段の困り事が出た際、相談会以外でも即対応できるような体制で実施。



②事業実施の効果・メリット

◆シニア同士だからこそわかりあえること、支援サービスを受けているシニアが意欲的に取り組んでいること。 「ゆっくり、丁寧に、わかりやすく」を基本に相談会を実施。 支援対象者の方に非常に喜ばれており、対象者のほとんどが継続の支援を望んでいる。普段触る機会がなかったIT機器に日々触れることができることで良い刺激を感じている。
◆支援員が身近にいる事への安心感 コロナ禍の影響で基本はオンラインでの相談会を実施しているが、支援員が近所にいることで、わからないことがすぐに解決できることがあげられる。
◆事業実施による新たな「生きがい」の発掘 働いて稼ぐ事以外に、地域のシニアを支援する役割を持つことで「生きがい」の充実に繋がるなど、当事業がきっかけで支援員にもあらたな心境の変化が生まれたこと。

③事業実施から得られた知見・教訓

◆支援員の確保について 当センターに登録する会員の中で確保が可能。(事業実施の反響により携帯会社OB等が新規入会。次期支援員として確保可能)
◆支援員の教育(研修)について 当事業で育成した支援員が新たな支援員に対し技術指導は可能。専門的分野(行政サービス等)については協議会委員の協力が必要。
◆相談会の運営について 今年度は支援員同士で情報交換(グループLine)をしながら相談会実施の円滑運営に努め、解決できない課題については協議会メンバーに指導を依頼した。 次年度以降も支援員をバックアップできる体制作りが必須と考える。

支援員Lineグループ



デジタルサポーター

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

「DX-Silver」の開設

※DX(デジタルトランスフォーメーション)

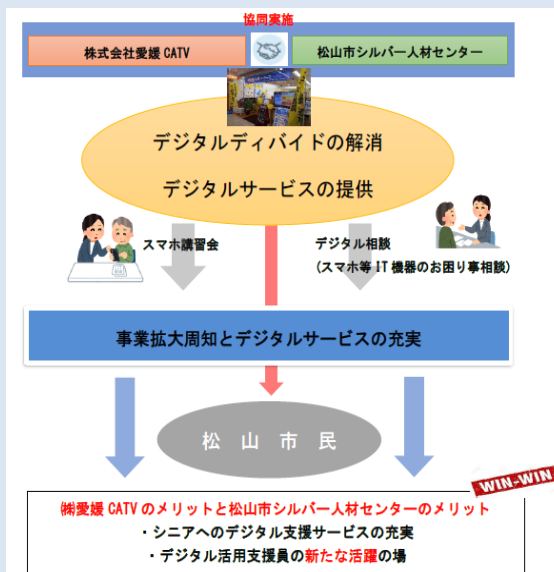
進化したデジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革すること



概要

株式会社愛媛CATVが「まつちかタウン」内にて、移転オープンすることとなり、多方面で事業連携をおこなってきた経緯から、店舗の一部分をセンターの専用ブースとして使用することを提案頂いた。試用期間として令和3年2月末から実際にブースを開設。スマホ・タブレットの使い方を気軽に相談できる場所として、一般市民（主にシニア）へのサービスを充実させ、「デジタル活用支援員」の新たな活躍の場所として、次年度以降もデジタル支援を実施していく。

事業フロー図



②今後の課題

◆支援活動が広域化する事への懸念

支援対象者の方を支援員の近所の方を対象にしており、今後、支援を拡げるにあたり遠方の方々を支援することになれば、機器設定や機器不良の際、すぐに駆け付けて解決するということが困難になってくる。

◆IT機器に日常的に触れることができる環境づくり

使える環境が与えられることに馴れてしまい、自身で保有しようとする意志が最終的に持てなくなり、つまりは、IT環境を確保するための投資に繋がらないことになるので、その点では、自身が所有することを前提にすべきだったように感じている。

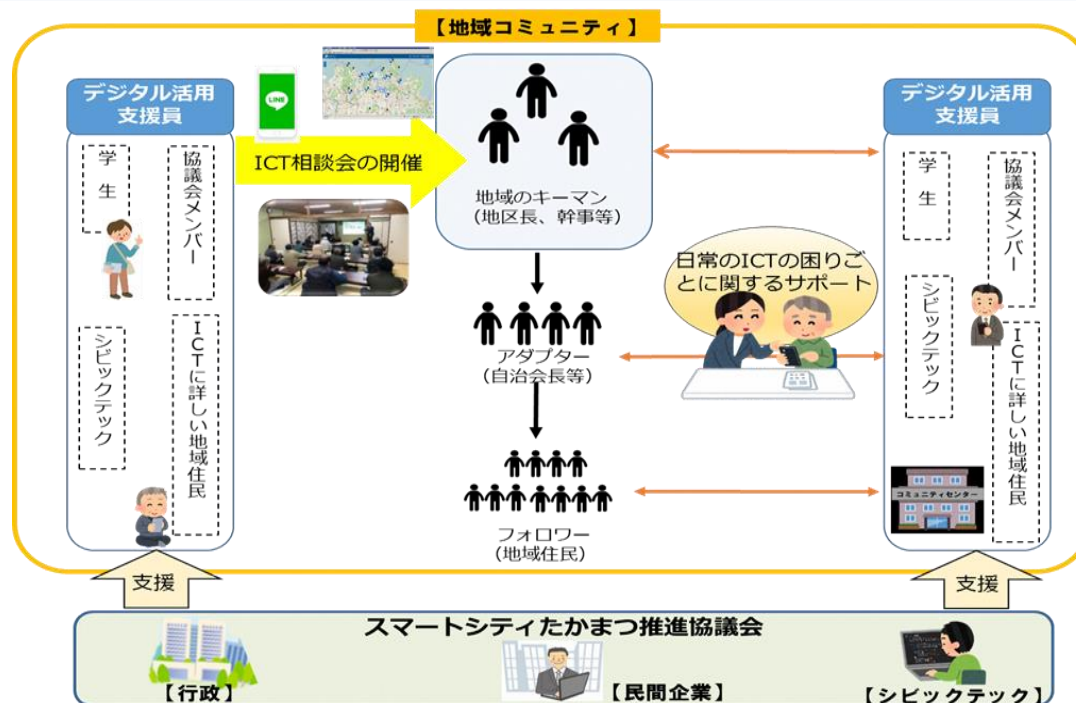
自身が投資してでも使い続けたいところまでサポートできるかどうか今後の課題。

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 スマートシティたかまつ推進協議会（株式会社NTTドコモ）

1

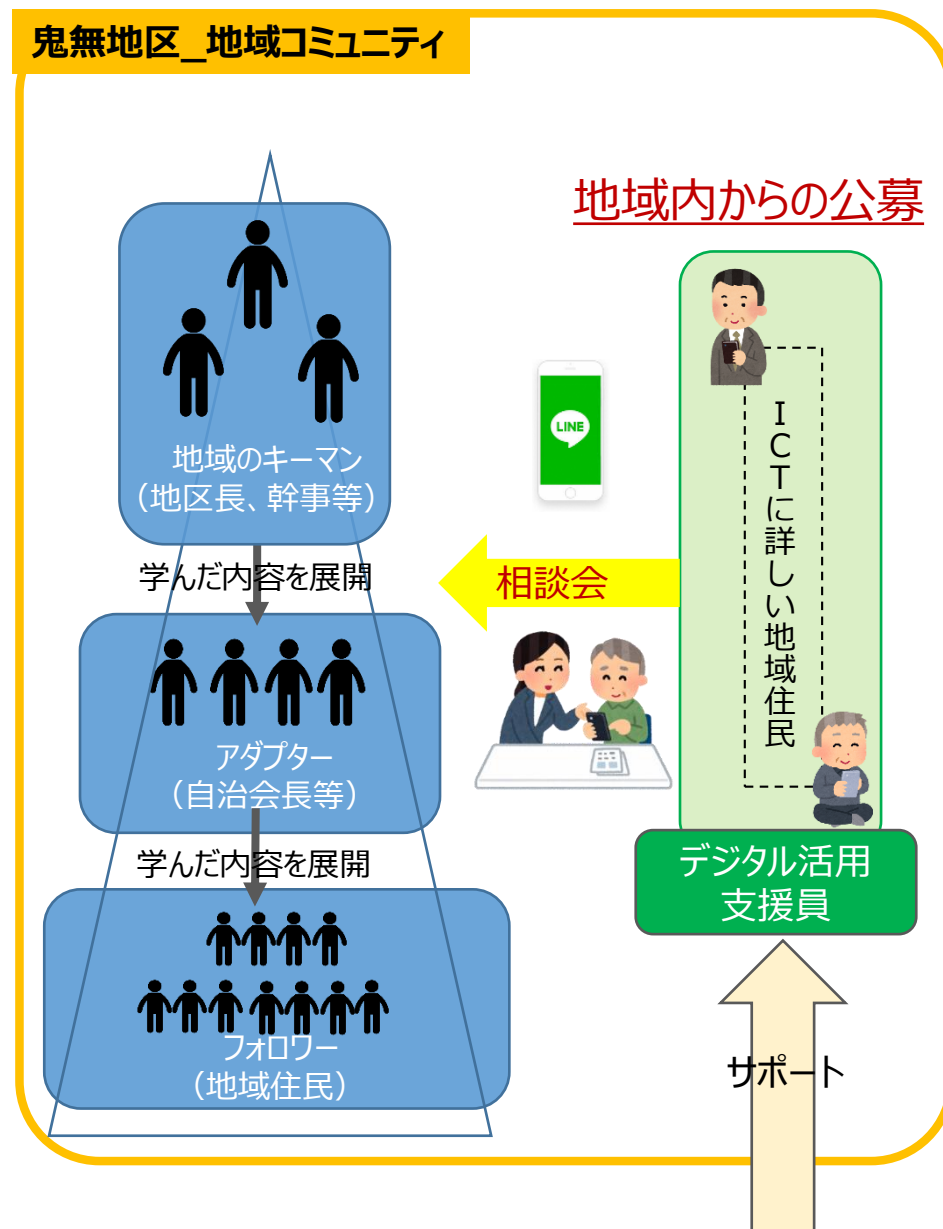
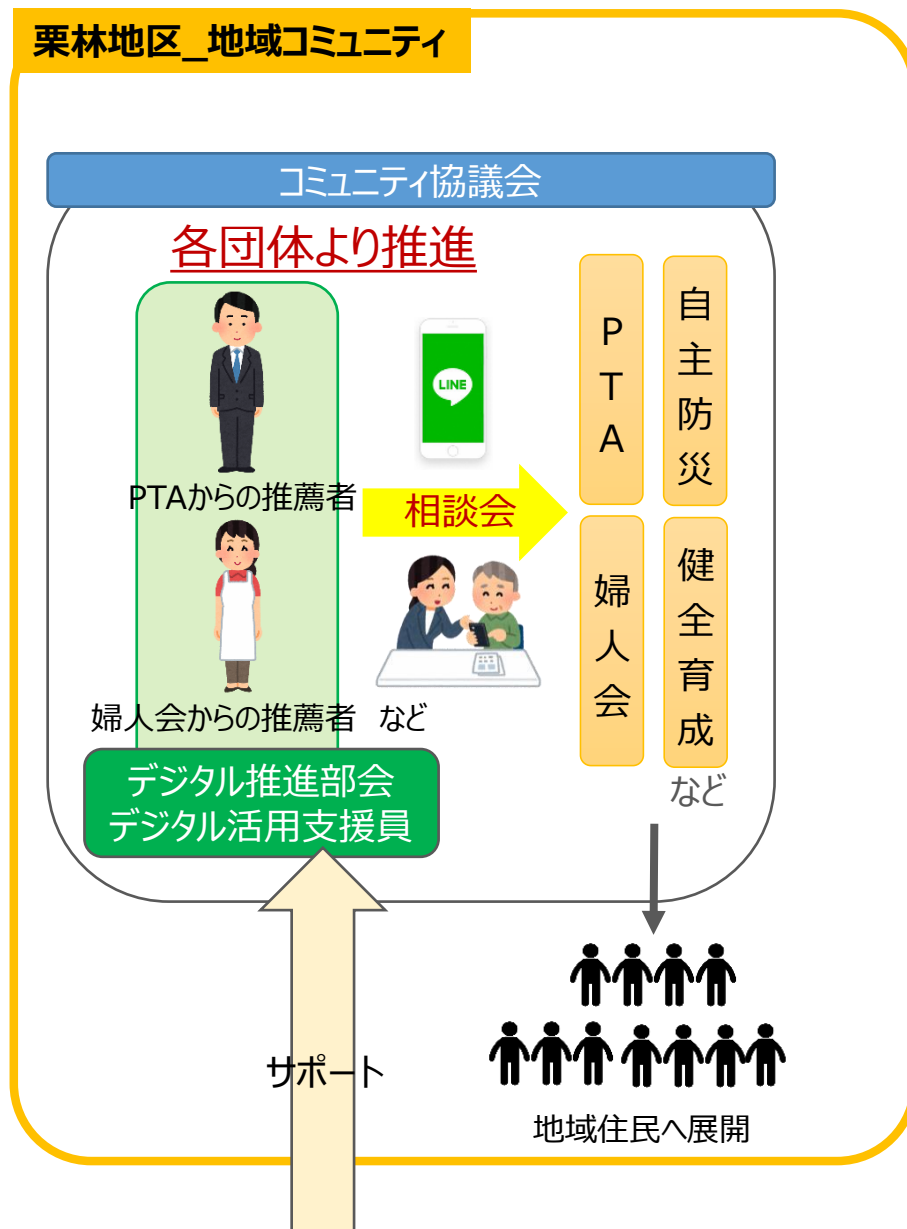
実施団体	株式会社NTTドコモ、高松市、Code for Sanuki
実施地域	香川県 高松市（鬼無地区・栗林地区）
実証地域内人口	426,034人（R3年2月1日時点）
事業概要	高齢者等、ICTを十分活用できていない人が、地域の身近な人から学べる「デジタル活用支援員」体制の構築に向け、支援員の組成や支援員による相談会の開催、日頃から支援員に気軽に相談できる仕組みづくりについて検討、試行する中で、支援員が継続して活動していくための協議会及び行政の役割や効果的な支援内容を明確化することで、他の地域に展開できるモデルをつくる。

実証事業モデル



栗林地区_地域コミュニティ

鬼無地区_地域コミュニティ



令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 スマートシティたかまつ推進協議会（株式会社NTTドコモ）

3

事業の内容

① 支援員の属性

スマートシティたかまつ推進協議会の会員企業等の従業員等のうち、実証地域に在住の人を含む地域コミュニティの構成員（地域の電器店主等）11名。

◆協議会構成団体：社員 2名

◆一般公募：地域住民 9名

鬼無地区

② 研修の実施方法

◆実施日程(回数)：座学 1回、ディスカッション 1回、OJT 2回

◆研修内容・カリキュラム：スマホ教室各カリキュラムおよび支援員の心得など ◆研修講師属性：携帯会社社員

③ 相談会の実施方法

回数	実施日	会場	対象者（高齢者／障害者等）	定員（参加者数）	支援員人数	内容
第1回	10月13日	地域コミュニティセンター	高齢者	10（8）	6	スマホ教室（地図・経路検索）_1回目（OJT）
第2回	10月20日			なし（1）	2	自由相談会
第3回	10月27日			10（7）	3	スマホ教室（地図・経路検索）_2回目（OJT）
第4回	11月10日			10（13）	4	スマホ教室（LINE）_1回目
第5回	11月17日			なし（7）	2	自由相談会
第6回	11月24日			10（10）	5	スマホ教室（LINE）_2回目
第7回	12月1日			なし（6）	2	自由相談会
第8回	12月8日			10（12）	4	スマホ教室（キャッシュレス・マイナポイント）_1回目
第9回	12月15日			なし（7）	2	自由相談会
第10回	12月22日			10（6）	5	スマホ教室（キャッシュレス・マイナポイント）_2回目
第11回	1月5日			なし（8）	2	自由相談会
第12回	1月12日			10（11）	6	スマホ教室（防災）_1回目
第13回	1月19日			なし（3）	2	自由相談会
第14回	1月26日			10（6）	5	スマホ教室（防災）_2回目

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 スマートシティたかまつ推進協議会（株式会社NTTドコモ）

4

事業の内容

①支援員の属性

栗林地区

地域コミュニティ各団体の構成員：13名。

（内訳）

コミュニティ協議会管理者：1名

婦人会：3名

自主防災：1名

青少年健全育成会：4名

PTA：4名

※地域コミュニティ内にデジタル推進部会を設立し、部会員が支援員の活動をマネジメント
（部会員・支援員の重複あり）

②研修の実施方法

◆実施日程(回数)：座学：2回、体験会＋ディスカッション：1回

◆研修内容・カリキュラム：スマホ教室各カリキュラムおよび支援員の心得など

◆研修講師属性：携帯会社社員（NTTドコモ）

③相談会の実施方法

回数	実施日	会場	対象者（高齢者／障害者等）	定員（参加者数）	支援員人数	内容
第1回	2月5日	栗林小学校	高齢者	10（10）	6	スマホ教室（LINE初級編）
第2回	2月17日			10（10）	7	スマホ教室（LINE中級編）

相談会の様子

自由相談会



スマホ教室



事業の成果

①事業実施にあたっての工夫・ポイント事業実施にあたっての工夫・ポイント

- ◆支援員の確保について：地域コミュニティのネットワークをいかし、支援員となる人材を確保。
鬼無地区：11名、栗林地区：13名で十分な人数の確保に繋がった。
- ◆支援員の教育（研修）について：相談会の手法だけではなく、心得等に関しても研修を実施。
また、OJTを挟むことで支援員の活動に対する不安を和らげることができた。
- ◆相談会の広報について：ICTに詳しくない地域の方にも伝わる手段として、地域コミュニティ広報誌を活用。
相談会会場（コミュニティセンター）入口等にも掲載。
- ◆相談会の運営について：本活動のなかで運営（準備・片付け等含む）を協議会のみで実施する体制から、徐々にデジタル活用支援員を手伝う体制へ移行。自走化には至らないものの、自走化に向けた準備を実施。

②事業実施の効果・メリット

- ◆（鬼無の場合）曜日・時間・場所を固定化したことで、『いつもこの曜日・時間にここに来れば何か新しいことを知れる』というイメージをお持ちいただいた。
- ◆相談会参加者において、8名が新たにキャッシュレス利用、3名がマイナンバーカードを申請。
- ◆支援員からは、「顔見知りの人も多いので、知らない人に教えるよりもハードルが低い」というような声をいただいた。
- ◆相談会参加者向けのアンケートでは、「地域の人だから相談しやすい」という声をいただいた。

③事業実施から得られた知見・教訓

- ◆支援員の確保：スキルおよびモチベーションに差が出てしまうことから、募集前のプロセスとして説明会・意見交換を実施して、運営側と支援員側の意識のすり合わせが必要。
- ◆支援員の教育（研修）：短期的には、支援員の活動に対する不安払しょくに向けた研修が必要。
また、中長期的には資格・評価制度など支援員自身が学ぶこと・活動することに対するモチベーションに繋がる制度が必要になると考える。
- ◆相談会の運営：支援員の利用状況によって知識の偏りが出てしまう（例：iPhone利用者の場合は、Androidスマホの操作は難しい）などの状況があるため、機種ごとによりカリキュラムを分ける・混在の場合は座席を分ける等の対応を行うことで、より支援員も参加者も満足いただける相談会とできる。

令和2年度 デジタル活用支援員推進事業 スマートシティたかまつ推進協議会（株式会社NTTドコモ）

次年度以降の計画

①次年度以降の計画

◆次年度の事業実施体制：スマートシティたかまつ推進協議会内ワーキンググループとして活動を実施する。

◆次年度の事業内容：各コミュニティ協議会単位でのデジタルデバйд解消に向けた活動のサポートを予定。

（検討内容例）

- ・デジタル活用支援員向け研修
- ・教材テキスト（案）の提供
- ・相談会用機材のレンタル
- ・コミュニティ協議会内での検討・実施に関するアドバイス など

デジタル活用支援員の活動内容としては、地域の『情報団（≒消防団）』のようにICTをいかした地域への貢献（住民の困っていることへのサポート）を目指す。

イメージとして、専門性が求められる教室形式の相談会を主とするのではなく、自由相談会（実際に困っていることへのサポート）やICTをいかした地域活動（運動会など）へ協力など

②今後の課題

◆支援員の確保：デジタル活用支援員像（求められるスキル・人物像など）の具体化。

上記人材を地域コミュニティ内で見つける・合意を得るための、募集手段および制度の検討。

◆支援員の教育（研修）：支援員の活動内容（相談会やICTを活用した地域活動支援）にあわせた、知識・スキルの面、メンタル（不安解消・モチベーション向上等）の面での研修内容の検討

◆相談会の広報：地域コミュニティ広報誌以外での有効な広報手段の確保

◆相談会の運営：地域コミュニティ（またはデジタル活用支援員）を運営および活動主体とした自走化