

地方自治体及び民間企業・団体における  
「教える人材」に関する取組事例集

総務省 情報流通行政局  
情報流通振興課 情報活用支援室

令和8年3月

# 取組事例集の概要

## ■事例集の主旨

- 総務省では、ICT活用のためのリテラシー向上に関するロードマップ（令和5年6月策定）の中長期的取組事項の一つとして、「教える人材の育成」を位置付けている。
- こうした中、令和7年度に「ICTリテラシー向上に資する講師等の「教える人材」に関する調査研究等」を行い、地方自治体や民間企業・民間団体に対するアンケート調査やヒアリング調査、学識者による有識者会議を通じて「教える人材」の活動実態や取組状況の把握、今後の政策の在り方等を検討した。
- 本事例集は、同調査で得られた結果を踏まえ、今後の教える人材に関する取組の参考となることを目的として、地方自治体や民間企業・民間団体の取組を取りまとめたものである。

## ■事例－地方自治体

No	自治体名	取組名
L-1	福島市	高齢者のデジタル困りごとを地域で支える「シニアICTサポーター育成事業」
L-2	さいたま市	地域でICTを教えられる人材を増やす「地域ICTリーダ育成事業」
L-3	東京都	年間800回実施する「ファミリールール講座」
L-4	富山県	地域内共助を促進する「スマホサポーター養成講座」
L-5	兵庫県	動画と対面での講座を組み合わせた「スマートひょうごサポーター講座」
L-6	佐賀県	市町でのデジタルデバインド対策に向けた「さがデジタルサポーター養成研修事業」
L-7	大分県	地域で教え合う体制の構築「大分県地域デジタル活用支援員」

# 取組事例集の概要

## ■事例－民間企業・民間団体

No	所在地	企業・団体名	取組名
P-1	岩手県	一般社団法人トナリノ	地域内の教える・教わる循環の構築「デジタル活用支援員育成研修」
P-2	群馬県	NPO法人ぐんま子どもセーフネット活動委員会	独自講座の開催による市民インストラクターの養成
P-3	東京都	一般財団法人草の根サイバーセキュリティ推進協議会	「地域啓発の推進・支援」、「人材育成」、「情報共有」で情報リテラシーやセキュリティの普及啓発を支援
P-4	東京都	株式会社ラック	株式会社ラックによるICTリテラシー普及・啓発事業
P-5	東京都	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	アクティブシニアによる「シニアのICTリテラシー向上のための啓発事業」
P-6	東京都	一般財団法人マルチメディア振興センター	企業・団体のCSR活動として講師を確保し、全国で講座を実施「e-ネットキャラバン」
P-7	東京都	公益社団法人全国消費生活相談員協会	現場から育て、現場で活かす ～現場・育成・実践・研究の循環
P-8	東京都	一般財団法人インターネット協会	対話とコミュニケーション能力を重視した「伝える」人材を育成
P-9	東京都	エースチャイルド株式会社	子どもに関わる多様な関係者へのICTリテラシー教育講演の実施
P-10	東京都	Top Out Human Capital株式会社	講師の質を維持し、高度な講座を実施することで、収益性を確保
P-11	神奈川県	NPO法人ICTメディア研究会おきらくごくらく	生活者視点のICT利活用のメリットとリスクを「伝える」人材を育成
P-12	兵庫県	NIT情報技術推進ネットワーク株式会社	最新事例を通じて学ぶ「SNS安全講座」
P-13	愛媛県	合同会社Info-design	市民向けパソコン教室からデジタルマーケティングまで幅広いテーマに対応できる「オールマイティな教える人材」
P-14	佐賀県	ひだまりOKKO堂合同会社	スマホ講座の講師養成講座をきっかけに「プロの教える人材」を育成

# 地方自治体の取組事例

---

事例L-1

# 高齢者のデジタル困りごとを地域で支える 「シニアICTサポーター育成事業」

## 取組の概要

- 高齢者のデジタルデバイド対策として、令和4年度から市独自でシニアICTサポーター制度を設け、市民相互に学び合える仕組みを構築している。
- 令和7年度は育成講座を2時間×3日間で実施。
- 受講者のうち、希望者をシニアICTサポーターとして登録している。
- 令和8年2月時点では65名がシニアICTサポーターとして登録されている。
- 参加者は高齢者で、主に地域活動に積極的な方である。

## 出前講座の内容・テーマ

- 育成講座はスマホの基本操作(知識)と教えるスキル(接遇)を中心に構成されている。
- サポーターはデジタルクラブなど地域の自主団体でも勉強会を開催している。

## 取組の広報

- デジタルクラブ設立や新たな活動の場の提供を通じて、シニアICTサポーターの地域への周知・認知拡大を図っている。

## 教える人材について

### ◆事業者委託による講師の確保と質の担保

- サポーターは、地域で身近にデジタルを教えられる存在として活動できるよう育成されている。主に自主的な活動や市主催講座のアシスタントを担っている。
- 市主催のスマートフォン利活用支援講座では、サポーターがアシスタントとして参加することもある。

### ◆地域住民・高齢者の参画

- 原則、自主的に活動されているほか、市主催のスマートフォン利活用支援講座にて、講座のアシスタントを担ってもらう場合もある。
- 自主的な活動として、デジタルクラブでの勉強会が挙げられる。デジタルクラブではスマートフォンについて勉強したい方(主に高齢者)が学習センター等に定期的に集まっており、そこにシニアICTサポーターが入って勉強会を開催している。

## 取組を効果的なものにするための工夫

### ◆サポーターの継続的な活動に向けた支援

- 参加者アンケートや活動報告会を通じてニーズや活動実績を把握し、事業の改善に活用している。
- 教えるスキルのフォローアップ研修や、サポーターが自主的に活動できる場の提供に取り組んでいる。
- 活動実績の把握や地域での活躍の場の確保など、運営上の課題も認識している。



▲シニアICTサポーター活動報告会の様子

福島市『シニアICTサポーター活動報告会』開催結果(2025年07月01日)より  
<https://www.city.fukushima.fukushima.jp/soshiki/2/1004/1/3/4062.html>

## 事例L-2

# 地域でICTを教えられる人材を増やす「地域ICTリーダ育成事業」

### 取組の概要

- さいたま市が主体となって講座を開催するのではなく、教える人材の育成と活躍の場の提供を軸にしている。
- 平成20年度から地域ICTリーダ制度を実施し、令和2年頃からスマートフォンを教えられる人材の養成に重点を置いている。
- 地域ICTリーダを活用し、令和7年度は市内で年間100回のスマホ相談会を実施している。

### 各講座の内容・テーマ

- スマホを使えることが前提であるため、地域ICTリーダの養成講座では講師としてのモラルやマナーをメインに、教える素質やノウハウについて指導している。
- 地域ICTリーダ向けのスキルアップ講座では、キャリアや専門事業者、行政職員がテーマに応じて講師を務め、生成AIや最新のセキュリティ対策、デジタル行政サービスなど最新テーマも扱っている。

## 教える人材について

### ◆養成講座による認定と人材育成

- 地域ICTリーダ育成事業では、1日の養成講座を修了した市民を「地域ICTリーダ」として認定している。
- 養成講座の講師は一般競争入札で民間事業者に委託し、事業者がテキストを作成し市と協議して内容を決定している。
- スマホを日常的に使え、地域で教える意欲がある方を募集しており、主に現役をリタイアした60～70代の方が多い。

### ◆地域ICTリーダのニーズ把握とスキルアップ

- 養成講座に加え、地域ICTリーダの更なる成長を支援するための「スキルアップ講座」を実施している。
- スキルアップ講座で扱う内容のテーマ設定は、スマホ相談会など地域ICTリーダが活躍する場にてアンケートを取り、要望やニーズを収集している。



▲地域ICTリーダスキルアップ講座の様子(テーマ:生成AIについて(ChatGPT))  
さいたま市「令和7年度地域ICTリーダスキルアップ講座開催実績」(2026年2月12日)より  
<https://www.city.saitama.lg.jp/001/013/010/p128165.html>

### 取組の広報

- 毎月発行・全戸配布の市報さいたまへの掲載で、その他に市ホームページや公式SNSへの公開を行っている。
- 既存の地域ICTリーダの方々からの紹介もある。

### 取組を効果的なものにするための工夫

#### ◆活動の場の提供までがセット

- 地域ICTリーダの養成だけでなく、活躍できる場の提供もセットであると考えている。
- 必要に応じて会場の調整やWi-Fiルーターやプロジェクターなど機材の無償貸出を行っている。

#### ◆地域ICTリーダの交流の場を設定

- 個別の地域ICTリーダが自分たちで団体を作って活動しているケースもある。そのため、地域ICTリーダ専用の掲示板を作り、メンバー募集のサポートもしている。また、年に数回、市が地域ICTリーダの交流会を開催し、横のつながりを築ききっかけ作りの場を提供している。
- 地域ICTリーダが自主的に団体を作ることにより、例えば、市がスマホ相談会やスマホ講座を企画せずとも、地域で自主的に取組をしていただける大きなメリットがある。

事例L-3

年間800回実施する「ファミリeルール講座」

取組の概要

- 青少年とその保護者、教育関係者等のICTリテラシー向上を目的として、平成18年より、「ファミリeルール講座」という出前講座を実施している。
- 講座開催を希望する、小・中・高やPTA、地域のこども会、各自治体の教育委員会等の団体から申し込みを受け付けている。
- 年間800件程度実施し、14万人程度が参加(うち1万人程度が保護者)。

出前講座の内容・テーマ

- 受講者は、基礎講座を受講した後に、希望者のみ選択講座を受講できる。選択講座の形式や内容については、選択肢が用意されているが、可能な範囲で申込者の希望に応じて対応する。
- 「スマホでのSNS利用時の危険性」や「闇バイト」、「オンラインゲーム」、「オンラインカジノ」等について、実態や防止策を説明している。
- 今後は、スマホ利用の低年齢化に対応するため、未就学児童を対象とした講座を拡充していく。

取組の広報

- ホームページ上での周知に加え、年に一度広報用のチラシを更新し、学校関係機関に配布している。

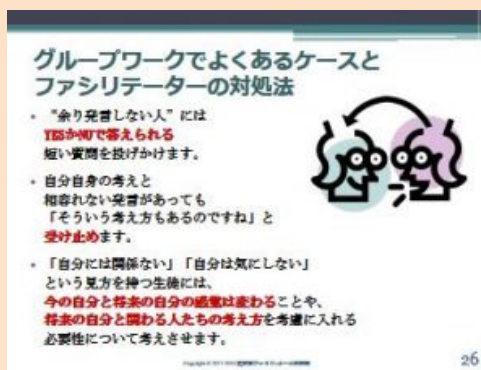
教える人材について

◆ 事業者委託で講師の数と質を担保

- 委託事業者と契約することで島しょ部含め、**年間800回の講座を原則対面で実施**している。
- 講師の選任に当たって、(1)プレゼンテーションやファシリテーション等の業務経験、(2)インターネットを利用する青少年に関する諸問題やICT関連技術についての知識、(3)(2)をテーマとした講演会等での講師実績(過去3年以内)、といった要件を定めている。
- ICTやインターネット利用に関する知識面だけでなく、講師実績等の教育面においても実績のある人材に講師を依頼しているため、**講座のテーマは受講者の希望に応じて柔軟に対応**できている。

◆ 大学生の参画

- 大学教員やゼミと連携し、希望学生を対象にファミリeルールの養成講座を実施。
- 養成講座受講後、認定を受けた大学生は、選択講座の一つである「大学生と考えるグループワーク」という講座のファシリテーターとして講座に参加することができるようになる。



▲ファシリテーター養成講座のレジュメ

取組を効果的なものにするための工夫

- 都が運営するネットトラブル相談窓口寄せられた実際の相談の傾向を参考に、青少年のインターネット利用の実態に則したテーマを検討している。
- 講座実施後は、受講者を対象にアンケートを実施し、効果を把握、分析し、講座に反映している。

講演会について		Q3 講演の内容は、今後のネットやスマホなどの使い方に役立つと思いますか？	
Q1 講演の内容はどうでしたか？	<input type="radio"/> よく、わかった → Q3へ <input type="radio"/> まあまあ、わかった → Q3へ <input type="radio"/> あまり、わからなかった → Q3へ <input type="radio"/> まったく、わからなかった → Q2へ	<input type="radio"/> とても、役に立つと思う <input type="radio"/> まあまあ、役に立つと思う <input type="radio"/> あまり、役に立たないと思う <input type="radio"/> まったく、役に立たないと思う	
Q2 どんな点が、「まったく、わからなかった」ですか？(どんなことでも)		<input type="radio"/> ある <input type="radio"/> ない (その内容は?)	
		Q5 講演の感想は？(どんなことでも)	

▲ファミリeルール講座終了後アンケート

事例L-4

地域内共助を促進する「スマホサポーター養成講座」

取組の概要

- 県下の市町村がスマートフォンの使い方を住民に教える講座を実施していることを受け、各地域のデジタルデバイス対策の共助促進を目的に、スマートフォンの使い方を教える人材の育成を行う「スマホサポーター養成講座」を実施している。
- 2時間15分の講座の受講をもってスマホサポーターに認定する制度で、令和4年からの4年間で累計200人弱のサポーター登録実績がある。
- 対象者は50,60代以上の高齢者が主だが、高齢者福祉施設に勤務する方等、高齢者と関わる機会が多い方からの申込・参加もある。
- 講座は県内の市町村の会場で、対面形式により実施している。

取組の広報

- 県内の市町村の公民館や社会福祉協議会、自治会連合会等、高齢者が集まる場所へのチラシ配布を行うほか、新聞広告への出稿も行っている。※2025年度実績

養成講座の内容・テーマ

- 講座は次の3部構成である。
- 「スマートフォンの基礎知識と操作について」:  
電話やメールといったスマートフォンの基本機能・使い方を学ぶ
- 「アプリの活用と情報セキュリティについて」:  
利用頻度の高いチャットアプリ・地図アプリ等の使い方やインターネット利用上の注意点・トラブルへの対処方法を学ぶ
- 「スマホサポーターの心得」:  
スマホサポーターとして活動するにあたってスマートフォンを持つ人が抱える悩み等を学ぶ

取組を効果的なものにするための工夫

◆ 市町村との事前連携による講習の質の確保

- 県下の市町村と調整の上で会場の選定を行うほか、市町村が講座で取り上げてほしい内容(市町村独自のアプリの宣伝、防災アプリの使い方の説明等)の聞き取りを事前に行う等、受講者のニーズに合わせて講座の質を高める工夫を行っている。

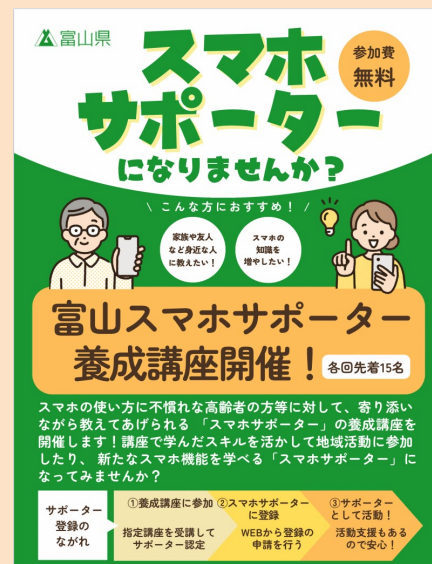
◆ スマホサポーターの活動を促進する支援策の充実

- 受講者が講座受講後にスマホサポーターとしてメールアドレスを登録し、[スマホサポーター講座の受講者数の実績把握](#)を行うほか、アンケートを実施して[スマホサポーターとしての活動実績の把握](#)を行っている。
- スマホサポーターへの支援として、[委託事業者が作成した教材をHP上で公表](#)し、スマホサポーターが活用できるよう情報提供を行っている。また、チャットアプリのグループチャット機能を活用して、スマートフォンの使い方や教える活動を行う際の悩みに関する[相談対応](#)や、スマホサポーターとして活動したい方と、スマートフォン教室等の開催補助をサポーターに依頼したい市町村の[マッチング](#)も行っている。これらの取組を通して、スマホサポーターの県内における積極的な活動を促進している。

教える人材について

◆ 活動実績や提案内容を重視した事業者選定を実施

- 毎年度プロポーザルを実施し、事業の委託先を決定している。
- 委託事業者の選定に当たっては、民間事業者の活動実績(同種の活動実績の有無)や提案資料(内容の充実した講座の実施が見込めるか)を重視して審査している。



▲スマホサポーター養成講座案内チラシ

## 事例L-5 動画と対面での講座を組み合わせた「スマートひょうごサポーター講座」

### 取組の概要

- デジタルデバイドを解消し、誰も取り残さない社会を目指して「スマートひょうごサポーター講座」を実施。令和4年度から取り組み始めており、令和7年度で4年目である。
- 講座は基本編と実践編から構成されており、申込者の希望に応じて基本編のみ、基本編と実践編の受講を選ぶことが可能である。

### 講座の内容・テーマ

- 基礎編では、スマホの基本的な操作、LINEなどよく使うアプリや機能の操作方法、教え方のコツなどの講座から構成されている。
- 実践編は基本編を受講した方を対象に、ロールプレイングを通じて実際に教える体験により学習を行う。また、実際の行政サービスの紹介や体験も実施する。

### 教える人材について

#### ◆ 基本編はオンライン動画、実践編は対面で実施

- 基本編は動画視聴による受講方式を採用しており、**オンラインでの受講**が可能となっている。
- 令和7年度では、**動画の教材を短めに分割**することにより、受講者が自分の空き時間を利用して、**少しずつ、繰り返して視聴しやすい構成**とするなど、学びやすさに配慮している。
- 実践編は**受講者同士での教え合い**を行い、受講者が自ら体験しながら学ぶ形を取っている。また、実践編の会場は県内数か所で開催している。

### 取組の広報

- 県広報誌や庁内配架、県民局等でのチラシ配布、市町広報誌への掲載依頼などによる広報を実施している。
- 県域が広いため、地域に密着した周知活動を展開していることから、特に市町の広報誌の掲載も活用している。

### 取組を効果的なものにするための工夫

#### ◆ サポーターの活動のしやすさに配慮

- 「スマートひょうごサポーター」の養成講座を修了した方々に対しては、市町の**スマートフォン教室の開催情報などを随時周知**している。これにより、サポーターが地域で実施される取組を把握しやすくなり、活動への参加や支援につなげられる体制を整えている。
- サポーターのより積極的な参加を促進するため、スマートフォン教室の開催会場と**居住地や主な活動地域に近いサポーターを対象に情報提供**を行っている。地域的な近さを踏まえて案内することで、参加のハードルを下げ、サポーターが身近な場所で円滑に活動できるよう工夫している。

#### ◆ デジタル推進委員としての登録も兼ねる

- 実践編までの受講を修了した方については、デジタル庁が実施する「デジタル推進委員」への推薦が可能となっている。
- こうした取組などの効果もあり、兵庫県内における「デジタル推進委員」は2,000名を超える規模となっている。



▲令和7年度 実践編の様子(一例)

## 事例L-6 市町でのデジタルデバインド対策に向けた「さがデジタルサポーター養成研修事業」

### 取組の概要

- 県下市町においてデジタルに関する相談を身近にできる環境を整備するため、研修を受講した県民を「さがデジタルサポーター」として認定し、活動してもらうための事業を実施している。
- マイナンバーカードの利活用の促進に向けては、新しい仕組みであることからデバインドが生じる。その対策に取り組むことで、マイナンバーカードの利活用に繋げることを目的とし、令和5年度から本事業を開始した。
- デジタルサポーターとなるための研修を県が委託事業で実施し、各市町でデジタルサポーターが育成されることで、空白地帯をなくしていきたい。

### 研修の内容・テーマ

- 研修には「基本」「発展」「交流」の3つのコースがあり、「基本」はスマホの基本知識と基本操作、カメラ、インターネット、SNS等のスマホの使い方について、1対1相談を想定した研修を行う。
- 「発展」は複数名に対する講習会を想定した研修、「交流」は「基本」「発展」の研修を終えたサポーターの交流会である。

### 取組の広報

- 県の事業ではあるが、市町にて養成研修を行っており、受講者への周知は、市町の広報誌に情報を掲載することや、市町にてチラシを配布するなどしている。
- 各市町のLINEの公式アカウントでも発信しているケースもある。

### 教える人材について

#### ◆ 基本的なスマホの使い方を教える相談員として活躍

- さがデジタルサポーターとして認定された後、ボランティアとして、県及び市町が連携して実施するスマホ相談会等にて活躍している。
- デジタルサポーターはあくまでボランティアであることや、基本的なスマホの操作方法を教えられることができればよいとしており、高度なICTリテラシースキルを求めているわけではない。

#### ◆ 今後はデジタルサポーターの自発的取組への発展も期待

- 令和5年度から養成研修をはじめ、現在110名ほど認定され、多くの市町にデジタルサポーターが育成されている。
- 研修を受けたサポーターには、自身の身の回りの地域の中で自由に活動いただいている。
- 今後は、デジタルサポーターが市町と連携して自発的な活動ができるようになることも期待している。

### 取組を効果的なものにするための工夫

#### ◆ 活躍の場をつくる

- 県としては座学での育成だけでなく、実際にサポートを体験することが重要と考え、研修のカリキュラムの一環として県と市町が連携して市町での相談会等を開催し、そうした場での活動をきっかけに、デジタルサポーターが活躍している。

#### ◆ 高度な要求はせず、活動のハードルを下げる

- 高度なスキルを求めないのは、あくまでボランティアの建付けであり、そもそも教える人材に高度ニーズはあまりないこと、高度な内容を理解するには時間がかかり、簡単にはできないことがある。

▲さがデジタルサポーター養成講座募集チラシ

事例L-7

地域で教え合う体制の構築「大分県地域デジタル活用支援員」

取組の概要

- 県のデジタルデバインド対策として令和3年より開始。高齢者等へスマートフォンの基礎知識を教える個人を支援員として登録し、県内のスマホ教室にサポーターとして派遣する。
- 派遣先となる対象教室は県内市町村等が主催するスマホ教室で、主催団体から事務局に支援員の派遣依頼があった場合、支援員に募集をかけ派遣を実施する。
- 令和8年2月末時点の実績は、支援員登録人数は57名、派遣回数は73回、総派遣人数は161名、総受講者数は約990名。

教える人材が活躍する講座の内容・テーマ

- 主に高齢者向けのスマホ教室において、チャットアプリや地図アプリの使い方や「タップ」といった用語など、基礎知識・操作の習得を行う。

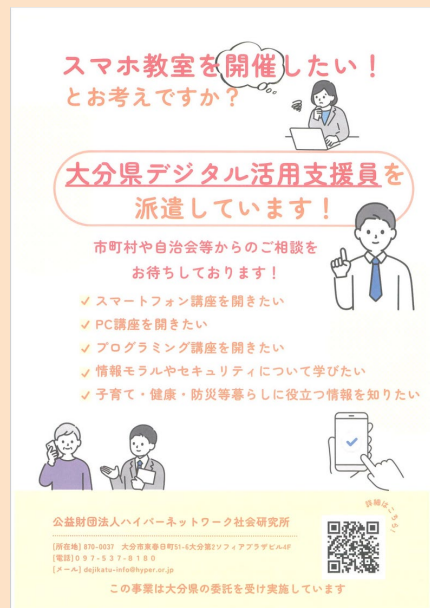
取組の広報

- デジタル活用支援員制度の活用を促進するため、毎年100部のチラシを配布し派遣制度の認知拡大を行っている。
- より多くの方が参加しやすいよう、自治会の総会など既存の集会に合わせて開催するといった工夫も行われている。

教える人材について

◆ 市町村の裁量による柔軟な支援員の確保・育成

- 県内全域におけるデジタルデバインドの解消の観点から、市町村独自に実施する養成研修の受講をもってデジタル活用支援員としての登録を認めている。
- 事業開始時期の県主導の研修実施とこの仕組みにより、現在は県内全域で支援員の派遣が可能になっている。



▲大分県デジタル活用支援員 チラシ

取組を効果的なものにするための工夫

◆ 実績のある事業者への委託

- 県内のICT関連事業における豊富な受託実績があり、ICT人材の活用に関する知識・ノウハウが蓄積されている事業者に事業の事務局を委託することで、スマホ教室を実施する団体と派遣される支援員の適切なマッチングを実現している。

◆ 定期的な研修の実施による支援員のスキルアップの実現

- 事務局が主催となり、年に1回、支援員向けフォローアップ研修を実施している。研修の受講を通して支援員のスキルアップを実現するほか、支援員同士の意見交換の場を設けることで、支援員としてのノウハウや悩みの共有を行い、支援員同士のネットワーク形成を進め、より活動しやすい環境を整備している。

# 民間企業・民間団体の取組事例

---

事例P-1

地域内の教える・教わる循環の構築「デジタル活用支援員育成研修」

取組の目的・経緯

- 東日本大震災をきっかけに被災地支援団体として立ち上がり、地域課題の解決を通して「心豊かな暮らし」の実現を目標に活動を開始した。被災地支援における支援受入れ側のITリテラシーの必要性を実感し、2019年頃よりITリテラシー向上の支援活動を開始、現在まで事業を展開している。

取組の概要

- ITリテラシーの差によって生じる経験格差・生活格差の解消のため、高齢者を対象としたスマートフォン講習会と、子どもを対象とした地域ICTクラブを展開。
- 「スマートフォン講習会」では、高齢者にスマートフォンの使い方やITリテラシーに関する知識を教える無償の講習を実施。実施形式は対面（公民館等の公共施設）、実施回数は1回完結型や数回の連続講義形式など事業によって様々。受講者や委託者のニーズに合わせたテーマ設定を行い講義を実施。
- 「地域ICTクラブ」では、中高生以下の子どもを対象にプログラミングや生成AIに触れる場を提供。実施形式は対面（公民館、学童クラブ、団体の事務所等）で、数回の連続講義形式を前提とした構成となっている。子どもの興味・関心を踏まえ、年齢に応じて異なるテーマを扱っている。

教える人材について

◆ 受講者への接し方に重点を置いた研修の実施

- ITリテラシーの専門性よりも受講者に対する接し方・教え方が受講者の満足度や習熟度の向上に資すると考え、教え方に重点を置いた研修を実施。
- 教える人材やデジタル活用支援員（後述）の選定では、「受講者の前で話せるか、気づけるか、配慮できるか」の3つの観点から講師としての適性を確認。
- 視覚障害者といった新しい対象者に向けた事業の展開を行う際には、社内で外部研修等を積極的に活用し、講師が受講者に合わせた適切な接し方の学ぶ環境を提供している。

◆ アルバイトや有償ボランティアを活用した事業運営

- デジタル活用支援員として4名のアルバイトと数十名の有償ボランティアが在籍しており、教える人材のサポートとして、受付や参加者フォローといった講習会の現場サポートを担うことで、円滑な講習の実施を実現している。
- 採用時には接し方・教え方に関する研修・試験・面接を行っており、教える人材と同様に接し方・教え方の能力やITリテラシーを学ぶ姿勢を重視している。
- 将来的には、現場経験を重ねた支援員が教える人材となり活動する循環を作ること、教える人材の継続的な確保を目指している。

事業の実施・継続における工夫

◆ 地域内での自発的なITリテラシー向上の仕組み構築を見据えた「教える人材」の育成

- 高齢化・過疎化が進む地方部における住民同士の支え合いの重要性に着目し、講習でITリテラシーを教わった人を、支援員制度を用いてITリテラシーを教える人材として育成することで、地域内における「教える・教わる」循環の仕組みづくりに取り組んでいる。
- 教わる側から教える側への転換を促す上で、ロールモデルの存在が有効であると考え、支援員として何度も現場経験を重ねている支援員に対し、講習会における原稿文の作成や、講習会内での役割分担による負担軽減等のサポートを行いながら、教える人材への育成を続けている。

◆ 今後の展開を見据えた事業と評価の設計

- 団体の活動目的である「地域課題を生み出す構造の変化」を実現するため、単一の分野に留まることなく、教育分野×デジタル分野といった分野横断的な取組を通して、地域全体に大きな効果を生み出すことに取り組んでいる。
- 事業成果を可視化し適切な評価を実施するため、東北大学スマート・エイジング学際重点研究センターとの共同研究で地域幸福度の向上をアウトカム指標に設定することに取り組んでいる。

## 事例P-2

# 独自講座の開催による市民インストラクターの養成

### 取組の目的・経緯

- 青少年を取り巻くメディア上の有害情報、特に携帯電話やインターネットをめぐる問題の深刻化を踏まえ、市民インストラクターが調査・啓発活動等に取り組むことで、社会に寄与することを目的に活動している。
- 群馬県によるインストラクターの養成講座の受講生が母体となり、2006年に市民団体として設立され、群馬県高崎市を拠点に事業を開始した。

### 取組の概要

- 調査、研修会、講習会(出前ネット講座)を活動の3つの柱としている。
- 講習会では、児童生徒及び保護者、教職員、成人(団体)などを対象に、インストラクターがインターネット上のトラブルやネットに起因する依存症などの問題、トラブルが起きないための事前の対処法などを話している。
- 教材・コンテンツは、学校等からの要望や対象者に合わせて、**各インストラクターが高いスキルに基づき、自身で工夫しながら作成している。**

## 教える人材について

### ◆ インストラクターを養成するための自主プログラム

- インストラクターを養成するための講座を行っている。インストラクターになるには、開催される全6回の講義を受講し、レポートを提出する必要がある。レポート内容を考慮の上、理事会において認定されると、インストラクターとなる。
- 講座の内容は、基礎的な知識を習得するものとなっている。講師は毎回代えており、目まぐるしく変わるネット世界の最新の動向を踏まえて内容を決めている。
- インストラクターに求められる要素として、下記の4つを重視している。

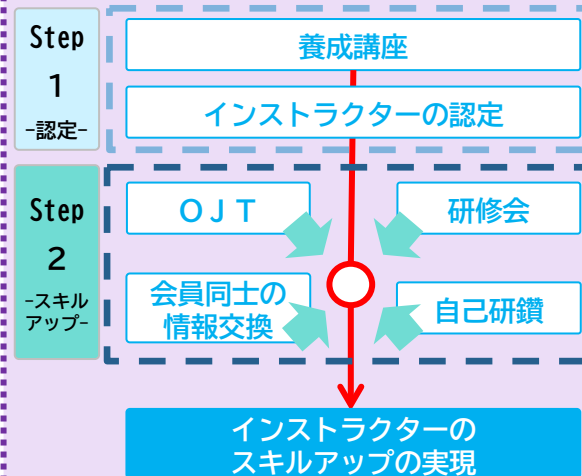
- ① ICTリテラシー全般に関する基礎的な知識
- ② ICT初心者・非専門家に対し、専門用語を使わず分かりやすく説明できる能力
- ③ 受講者の理解度に配慮し、双方向型で講座を進行する能力
- ④ 最新のIT動向に関心を持ち、継続的に学ぶ姿勢



▲講習会の様子

### 事業の実施・継続における工夫

### ◆ スキルアップの実現に向けた取組の充実



- インストラクターに認定された人は、いきなり講習会の講師を務めるのではなく、**経験が豊富な先輩インストラクターの講師の姿を見たり、部分的なパートのみ講師を務めたりすることで、段階的なスキルアップを図っている。**
- 外部講師やアドバイザーを招いたり、インストラクター同士の講習等を行ったりする**研修会を年4～6回を開催し、インストラクターの資質向上を図っている。**

事例P-3

「地域啓発の推進・支援」、「人材育成」、「情報共有」で  
 情報リテラシーやセキュリティの普及啓発を支援

取組の目的・経緯

- 地域の啓発活動を支援する草の根サイバーセキュリティ推進協議会(以下Grafsec)は、[情報セキュリティや情報リテラシーの啓発を地域で担う人材や団体を支援](#)するため、2014年に設立された。現在は、全国会員(団体)49団体、一般会員(個人)431名(2026年3月3日時点)が所属している。
- 事例P-4の株式会社ラックはGrafsecの活動理念に賛同し、幹事会員として参加している。

取組の概要

- [主な事業は、「地域啓発の推進・支援」、「人材育成」、「情報共有」の3本柱。](#)
  - [地域啓発の推進・支援](#): 地域で実施されるセキュリティやリテラシーに関する事業に対して、助成事業や会員団体に対する少額支援を実施。
  - [人材育成](#): 「サポーター能力検定」及び「マイスター能力検定」を実施。その他、「高校生ICT Conference」の開催。
  - [情報共有](#): サイバーセキュリティ月間や春のあんしんネット・新学期一斉行動の時期等に会員・関係者間の情報共有や意見交換の場を提供(対面/オンライン)。

教える人材について

◆人材確保と人材育成を両輪で実施

- Grafsecは会員団体や個人を全国にネットワークし、地域で活動する人材の支援や講師の斡旋等を行っている。
- [受験者が情報セキュリティや情報リテラシーに関する知識を客観的に判断できる「サポーター能力検定」「マイスター能力検定」](#)を実施。
- 受検者は、シニア、情報システム部門の担当者、学生など幅広く、団体割引や学割を用意している。検定合格後、Grafsecへの入会者はデジタル推進委員への申請登録が可能で、活動の幅が広がる。
- 会員は各地域に情報セキュリティや情報リテラシーの啓発を届けていくという設立趣旨に賛同し、活動している。
- また、[「高校生ICT Conference」では、主催団体として取り組みに協力](#)している(2025年度は全国17拠点、78校、306名の生徒が参加)。

事業の実施・継続における工夫

◆全国ネットワークを活用した広報

- Grafsecにおける情報提供は、会員ネットワークや関係府省庁との連携を活用し、全国に情報を届けている。
- [「高校生ICT Conference」などのイベントを通じて、若年層や地域団体へのリーチ](#)を行っている。

◆ラストワンマイルに情報を届ける仕組み

- 会員は44都道府県、全国会員49団体、一般会員431名(2026年3月3日時点)に渡り、会員の人数、会員のいる地域の数など、[より多くの地域に情報を届けられる土壌やネットワークがある。](#)
- 関係府省庁や関係機関との連携も強化しつつ、これまでと同様、地域内のつながりや地域間のつながり強化を図る。

## 事例P-4

## 株式会社ラックによるICTリテラシー普及・啓発事業

## 取組の目的・経緯

- IT及びサイバーセキュリティに関する各種サービスを提供する株式会社ラックは、2014年にサイバーセキュリティの研究部門「サイバー・グリッド・ジャパン」を設立。
- サイバー・グリッド・ジャパンでは次世代セキュリティ技術の研究開発や新たな脅威の調査分析等を行う他、利用者啓発や人材育成に特化した研究部門を設置。
- 同部門では安心・安全なインターネット利用環境を築くことを目的に、リテラシーやモラルの向上や社会基盤の強化に資する各種取組を実施。

## 取組の概要

- 情報リテラシーに係る調査研究を行い、講座の講師・取材対応・執筆などを通じて啓発活動を行う。年間200件以上の講座やイベントを実施し、学校・自治体・警察等と連携して啓発活動を展開している。
- 調査研究の発表や啓発活動を行うことにより、Grid Encouragement(地域が自ら児童・生徒・学生や保護者、市民のリテラシー向上に寄与する体制・組織等を整備することに対する積極的な支援)に取り組む。

## 教える人材について

## ◆人材確保・属性

- 同部門は社内の講師を中心に活動している。
- 講師の出身職種は多様であるが、多様な出身職種による講師が同じ理念・指針を共有し、安全なICT活用を前提に啓発活動を行っている。
- 情報リテラシーカードゲーム「リテらっこ」などの開発を通じ、講師人材以外の人もファシリテーターとして「教える人材」になり得ることも目指している。
- 地域啓発活動の組織化支援を通じて、将来的には講座の受講者が自立的に動くようになり、学習・啓発活動が広まることを目指している。

## ◆人材育成・スキルアップ

- 講師のノウハウやフィードバックをデータベース化しているほか、勉強会の実施などを通じて講師の成長を図っている。

## 事業の実施・継続における工夫

## ◆広報・受講者集め

- 講座は依頼や相談ベースで実施し、主催者(依頼主)等が受講者募集を担っている。
- 株式会社ラックが作成した「情報リテラシー啓発のための羅針盤」において定められた学ぶべきレベルや、今までの活動を通じて得られたノウハウと傾向を踏まえつつ、主催者等へのヒアリングを行うことにより、世代ごとのリテラシーレベルや地域ニーズに応じたプログラムを設計している。
- フィールドワークも重視しており、現地で情報を仕入れることを心掛けている。

## ◆成果評価・実効性の工夫

- 受講者アンケートだけでなく、直接コミュニケーションを取ることで定性的なフィードバックを集めている。
- 座学と演習(カードゲーム「リテらっこ」等)を組み合わせたハイブリッド形式での講座等を行うことにより、主体的・対話的・深い学びにつなげ、内容がより受講者の印象に残るよう工夫している。

## 事例P-5

# アクティブシニアによる「シニアのICTリテラシー向上のための啓発事業」

### 取組の目的・経緯

- ICTの活用の波についていけない高齢者は社会的に孤立したり弱者となる可能性があるため、少し先を歩く**アクティブシニアが、アクティブシニアのために**ICTリテラシーの向上を図る活動を全国的に展開することで、高齢者を取り残さない豊かな消費生活の実現を目指している。
- 2018年よりNACSの賛助会員であるGoogle合同会社の助成を得て取組を開始した。

### 取組の概要

- 従来型の教室での授業方式ではなく、サロンのような場で気軽にインターネットの安全・安心で楽しい使い方を学ぶことができるワークショップを実施している。
- ワークショップの狙いとして、NACS会員をICTリテラシーを教える人材である**ICTリテラシー啓発リーダーとして養成する水平展開**と、ワークショップ受講者が**ファシリテーターとしてワークショップを開催していく垂直展開**があり、教える人材の育成と一般の高齢者へのICTリテラシー向上のための啓発を一体的に実施している。

## 教える人材について

### ◆ 教える経験を積んだ会員をICTリテラシー啓発リーダーに

- ワークショップを受講したNACS会員が、3人程度の知人等を集め、NACSが開発した教材(右コラム参照)を使ってワークショップを実践し、その報告をNACS本部に行くと、「教える人」である**ICTリテラシー啓発リーダー**に登録される。
- 啓発リーダーが行うワークショップでは、「**少し先を歩く同じ目線の仲間が少し後を歩く仲間に教える**」ことをコンセプトに、初心者の目線で、高齢者が被害に遭わないだけでなく、知って役立ち楽しくなるような知識を伝えている。
- NACS会員は消費生活アドバイザー等の有資格者であり一定のリテラシーは有しているため、啓発リーダーになるにあたり、「**啓発リーダーになりたい**」「**知識を学びたい**」「**誰かに教えたい**」といった**熱意を重視**している。

### ◆ 段階的・計画的に啓発リーダーを養成

- 取組の初年度は東京・名古屋・大阪の3都市でワークショップを開催し、以後、4年をかけて開催都市を全国に増やしていった。
- ワークショップを受講した会員から啓発リーダーが生まれるため、開催都市の増加によりワークショップ受講者が増加し、啓発リーダーも段階的・計画的に養成することができた。また、新たな啓発リーダーがワークショップのファシリテーターを務めることで、講師数を充足させながら養成を行っている。

### 事業の実施・継続における工夫

### ◆ ワークショップの質を担保し、講師を務めるハードルを下げる教材の作成

- ワークショップで使用する教材として、**教材、講師用の読み原稿である台本、受講者が持ち帰り復習に使用するためのお土産用ペーパーの3点セット**を作成している。  
これらにより、講師経験のない人の心理的・技術的なハードルを下げるのと同時に、講座の品質管理を行うことが可能になっている。
- 教材の内容は、アクティブシニアを自称する「夏久(なつく)すみれ」というキャラクターが、「ちょっと待って君」という物知りの少年との掛け合いでインターネットを学んでいく構成。
- テーマ毎に17種類の教材**が用意されており、NACSのホームページに公開されている。
- 聞くだけでは身につかないので、講座や自習用の教材として、ネット通販の疑似体験サイトも作成。
- ICTの分野は進歩が速いため、教材の**リニューアルを適宜**行っている。



▲NACSの教材例(すみれさんのわくわくインターネットライフ)

事例P-6

企業・団体のCSR活動として講師を確保し、全国で講座を実施  
「e-ネットキャラバン」

取組の目的・経緯

- 2006年、インターネット利用におけるリスクへの社会的関心の高まりを受け、総務省や文部科学省、電気通信関連団体、マルチメディア振興センター等で構成される協議会の事業として、インターネットのリスクを伝える取組を開始した。
- 協議会解散以降、e-ネットキャラバンはマルチメディア振興センターの事業となり、全国の企業・団体から広く支援を受けている。

取組の概要

- インターネット利用におけるリスクだけでなく、安全・安心な利活用の能力向上も見据え、全国規模で講座(講師派遣/ビデオオンデマンドから選択)を実施している。
- 当初は保護者を主な対象としていたが、保護者からの要望を受け、対象を児童生徒(小学校3年生~高校生)に拡大した。講座の申し込みは、学校から直接いただくケースがほとんどであり、登壇講師の調整は各総合通信局および総合通信事務所等が行っている。
- 開講以降、延べ584万人以上が受講している。2025年度は2,221件の講座を実施し、対象は主に児童生徒で、保護者向けの講座は約1割となっている。

教える人材について

◆ 情報通信関連の民間企業・団体職員等を講師に認定

- 講師認定講習会を受講し、認定を受けた人を講師として登録し、実施先に派遣している(無償)。教材の更新(詳細は右記)に合わせ、更新講習を実施した。
- 情報通信関連企業・団体の職員等を講師登録するほか、地方公共団体の職員や総務省や総合通信局等から紹介された地元企業の職員を登録するケース、総合通信局・総合通信局事務所の職員を登録するケースもある。
- その他、事務局が有償で契約している講師も数名存在し、他の講師の都合がつかない場合の登壇や、講師認定講習会の講師を事務局が費用を負担し依頼している。

◆ 講師としてのふるまいや伝える意識・熱量を重視

- 講師は、子ども達や保護者達のインターネットの安心・安全な利活用に自ら貢献したい・役に立ちたいという意識・熱意があり、社会人として責任ある言動が伴う人である事が望ましい。
- 専門知識を有していなくても、日常生活にて不便なくインターネットを活用できるレベルであれば問題ない。
- 登録時には、活動可能な地域、対応可能な学年、人前での登壇経験の有無(ただし、必須要件ではない)を尋ねている。

事業の実施・継続における工夫

◆ 教材改訂により、より受講者の心に響く講座に

改訂前

協議会にて、有識者等の知見をもとに、幅広い対象に共通する事項を整理し、作成された教材を活用していた。7つのテーマを扱い、基本的には講師から受講者に一方向で伝える形式であった。



改訂後  
(2025年  
10月~)

小中学校教員のご経験がある兵庫県立大学の竹内和雄教授と、竹内教授が代表を務めるソーシャルメディア研究会(活動主体は、大学生ら)が協力。※大学生は講師としても登壇

児童生徒が自分事として受け止めることで心に響き、より深い学びとなるよう、一度の講座で扱う内容を子ども達のインターネット利用実態等を踏まえていくつかのテーマに絞った。講座は、事例動画の視聴、何がいけなかったのか・どう改善したら良いのかについての代表者による発表、講師と共に行う振り返り、という一連の流れを繰り返す構成となっている。

◆ 詳細な台本の作成により、講座の均質化が可能に

講座テキストにおいて講師向けに詳細な台本を用意する事により、一定品質の講座を可能とした。また、台本がある事により、認定講師となった後に初めて登壇するハードルを下げる事にもつながった。

## 事例P-7 現場から育て、現場で活かす ～現場・育成・実践・研究の循環

### 取組の目的・経緯

- 全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員を構成員とし、日々寄せられる相談内容を基に子どもから高齢者まで多様な対象へ実践的な消費者教育を実施している。現在はデジタル広告をきっかけとしたネット通販やSNSによる勧誘が発端となったトラブル、フィッシング詐欺などネット関連の相談が多く、消費者教育の中でICTリテラシーを扱う重要性が高まっている。そのため、これらの内容を講座にも取り入れ、被害防止に役立つ学びを提供している。

### 取組の概要

- 自主事業として高齢者・障がい者、若年層、見守りの方を対象に「全相協消費者講座」を実施し、10年間で約1,620件を開催した。会員は講座の質向上に努め、高い評価を得ている。協会組織である消費者教育研究所は会員向けに消費者教育に関する多様なリソースを体系的に提供しており、専門性の高い情報通信分野については、IT研究会が最新の知見を継続的に発信している。さらに、週末電話相談で得られた相談情報を分析し、相談で把握された消費者の課題を教育内容に反映している。これらの多角的なアプローチが有機的に連携することで、相談現場に立脚し消費者の視点に立った実践的かつ質の高い教育内容の構築が可能となっている。

### 教える人材について

#### ◆ 現場業務経験を活かした講座の展開

- 会員対象にテーマ別(例:高齢者向け講座、若者向け講座、小・中・高・大学向け講座、保護者向け講座、サポーター養成講座、コーディネーター養成講座、消費者市民社会、SDGs講座)の講座技法に関する講師養成講座を提供している。
- また、急速なデジタル化に伴い増加する新たな消費者トラブルへの対応力を高めるため、会員向けに**ファクトチェックや生成AI概論などの研修を行い知識を補完するとともに、消費者教育の効果向上**を図っている。
- 自主事業として会員が講師を務める「全相協消費者講座」を実施し、**10年間で約1,620件を開催**した。会員は講座の質向上に努め、高い評価を得ている。

#### ◆ 講座や相談業務に資する教材

- 消費者教育講座で利用する**リーフレット、ワークシート、スライド資料、指導者向け手引書などを開発**し、会員にこれらの教材を提供することで、最新の相談事例やトラブル防止に係る関連法規等の知識を社会へ還元し、実践的で質の高い消費者教育の推進に寄与している。
- IT研究会では、相談業務を踏まえたICTの基本とリテラシー向上について**ブックレット「情報通信入門」やEC関連トラブルに特化した啓発リーフレットを作成**し、インターネット利用時のリスクと予防策をわかりやすく説明している。



▲講座等で利用するリーフレット事例

### 事業の実施・継続における工夫

#### ◆ 事例活用と視覚教材によるICT講座の理解促進

- 受講者のICTリテラシーには個人差があるため、基礎概念から段階的に説明し、専門用語には必ず補足を添える構成としている。
- 相談事例を題材に**自分ごととして捉えられる工夫**を施し、スライドを用いて**視覚的に理解しやすい教材を提示**することで、理解の確実性を高めている。

#### ◆ 参加型消費者教育の実践と成果

- 大学生を対象に、デジタル広告に潜むダークパターンを扱う**参加型講座**を実施し、**受講後アンケートの分析結果を研究発表**としてまとめた。さらに、その**教育手法を会員向けに共有**し、実践可能なプログラムとして提示した。

#### ◆ 全国・支部ネットワークを活用した情報発信

- 消費者教育に関する情報ははじめ、相談員が日々の相談業務に活用できる実務的な知見や、法改正に伴う最新動向などを、**メール配信や会員向けサイトを通じて情報提供**している。

#### ◆ 週末電話相談による事例集

- 当協会では、消費生活センターが比較的休業となる土日に**「週末電話相談」を実施**し、寄せられた**相談内容を集計・分析**して消費者教育の基礎情報として活用している。その内容をまとめた**事例集「こんな相談ありました」を毎年発行**している。



▲週末電話相談事例集

事例P-8

対話とコミュニケーション能力を重視した「伝える」人材を育成

取組の目的・経緯

- インターネットの発展を推進することにより、高度情報化社会の形成を図り、経済社会の発展と国民生活の向上に資することを目的として2001年に協会設立。
- 協会前身である電子ネットワーク協議会時代から、長年に亘り社会情勢に応じて取組を見直しつつ、インターネットにおけるルールやマナーに関する取組等を実施。

取組の概要

- ルールやマナーに関係する自主事業や外部機関からの受託事業を実施し、青少年あるいは人権に関する講演等も多い。
- インターネットを安全で安心して利用するためのアドバイスを行える人材を養成することを目的として、インターネット利用アドバイザー制度を運営している。

教える人材について

◆講師の構成と参加形態

- 登録している講師(アドバイザー)は64名。いずれも協会が認定するアドバイザーであり、30代から60代が多く、男女はほぼ同比率である。
- アドバイザーの活動地域は全国にわたるため、場所や実績を踏まえた講師の派遣が可能。

◆認定制度を通じた質の高い講師育成

- 「インターネット利用アドバイザー」は、「インターネットルール & マナー検定」の合格者のなかからネットの知識、法律、コミュニケーション能力などの観点で一定の基準を満たす方を認定するもの。
- 定期的に研修会を実施しており、外部講師による研修受講や、アドバイザー同士が教え合う場を設定することで、アドバイザーとしての素養を高めている。
- アドバイザーにとっては資格取得もさることながら、協会が講義等の依頼者とマッチングを行い、教える場を提供することも登録のメリットとなっている。

<p><b>ビジネス版</b> 50問</p>  <p>就活を控えた学生や企業のインターネット利用者向けです。 <b>Renewal</b></p>	<p><b>こどもぼん</b> 30問</p>  <p>生徒(中学生・高校生)、保護者、教員向けです。</p>	<p><b>こどもぼん</b><small>ふりがな</small> 30問</p>  <p>児童(小学4年・6年生)向け「ふりがな」付きです。</p>	<p><b>大人版</b> 100問</p>  <p>大人一般/インターネット利用アドバイザーをめざす人向けです。</p>
---	--	---	--

▲インターネットルール&マナー検定

事業の実施・継続における工夫

◆依頼者との対話を通じた講義等の内容の精査

- 講義等に際しては、アドバイザー本人が依頼者と対話しながら、内容と資料を作り上げる。事前の打合せ等により、依頼者のニーズ及び聴講者の属性や知識の水準といった情報を把握し、講義内容を組み立てることになる。
- セミナー形式の講座が多いが、最近ではワークショップ形式による対話型の学びを取り入れる場合もある。
- アドバイザーには、対話のなかでニーズをくみ取る力が求められており、研修会でも意識的に取り上げるようにしている。

◆コミュニケーションの取り方を教えられる人材の育成

- 多くの場合インターネットのトラブルは、専門的な知識の不足ではなく基礎的な使い方の問題であったり、ネット上のコミュニケーションの問題に起因する。
- 専門的な知識が求められるのは前提だが、コミュニケーションの取り方を指導できる人材の育成を重視している。具体的には、講師としての一方向の伝達ではなく、いわゆる「傾聴」、人の話を良く聞き理解ができる、という点を重視する。
- アドバイザーには人間性やコンピテンシーも重要な素養と考える。それらも踏まえたスキルマップの明確化と啓発が必要。

## 事例P-9

# 子どもに関わる多様な関係者へのICTリテラシー教育講演の実施

### 取組の目的・経緯

- 「ITのチカラで子どもの未来を明るく」をミッションに掲げ、2013年に会社を設立。ICTを活用したデジタルスキルの育成が「当たり前」となりつつある社会において、情報モラルだけでなくメディアリテラシーやデジタル・シティズンシップの観点からもICTの活用を安心安全に推進するため、子どものスマホ見守りアプリやSNS相談一元管理システムなどを開発。また、官公庁の実証研究事業等にも取り組んでいる。

### 取組の概要

- 小中高等学校、特別支援学校、大学、保護者会、育児園などにおいて、ICTリテラシー教育に関する講演を実施している(累計で約300回以上)。また、子どもにICTリテラシーを教える人材の育成を目的とし、教職員や教育委員会指導主事等を対象とした指導者研修も実施し、ICTリテラシーに関するスキルの底上げにも取り組んでいる。

## 教える人材について

### ◆ 日常的なノウハウ共有による人材の専門性高度化

- 学識経験者や民間事業者が作成した資料を参考に、社内のノウハウを盛り込んだ教材を作成し社内で共有することで、専門性の獲得を支援している。
- チャットアプリを活用し、指導におけるコツや重要と考える観点等、各講師が持つノウハウを日常的に社内で共有するほか、イベント企画の際には講師同士で意見を出し合って検討を進めるなど、研修の場を設けなくとも自然と人材育成が実現できる環境を整備している。

### ◆ 「教える力」を重視した講演の実施

- 講演内容を「自分ごと化」して捉えてもらえるよう、受講者の興味関心を引き出すための「教える力」を重要視している。
- 講師の能力・特技を活用するほか、受講者の年齢・属性ごとに異なる構成で講演を実施することが重要である。社内には教育行政従事経験のある元校長や元教員といった経歴を持つ社員がおり、現場で培ったノウハウを活用して子どもや保護者に対する講演を実施している。
- 子どもに「教える」際の社内ノウハウを活用するため、独自の教材作成も行っている。

### 事業の実施・継続における工夫

#### ◆ 事業継続性を踏まえた運営の実施

- 子どものスマホ見守りアプリや自治体など向けSNS相談一元管理システムといった有償サービスの提供を展開することで会社の収益性を確保した上で、ICTリテラシー向上のための取組も展開している。
- 官公庁等が自社サービスであるSNS相談一元管理システムを導入したタイミングで併せて教育研修等を案内し、効率的な事業展開を行っている。

#### ◆ 講演後の定着を見据えた設計

- 保護者に向けた講演実施のノウハウ:例えば、入学説明会や授業参観(児童生徒の下校前)、PTA総会など、多くの保護者が集まる機会に学校の対応方針説明を含めて実施することで、ICTリテラシー向上の働きかけが期待できる。また、官公庁等が作成した子どもや保護者のICTリテラシーに関する一次資料を周知することで帰宅後の家庭内での振り返りを促し、会話を介したルールづくりなど具体策の定着を図っている。
- 学校においては外部講師の講演後に活用できるアフターフォロー教材を提供することによって、確実なICTリテラシーの定着を図っている。
- ICT講師の育成においては、講演の実施に留まらず、SNSの有効活用を目的とした教育教材をNPO法人企業教育研究会と共同開発し、無償配布を行うなど、講師が講習を行う際の指導支援にも取り組んでいる。

## 事例P-10 講師の質を維持し、高度な講座を実施することで、収益性を確保

### 取組の目的・経緯

- 2014年に、元々IT関連の研修会社に勤めていたメンバーが独立し設立した。
- 営利企業として収益性を確保しながらも、過度に利益を出すことなく、社会の人材育成に貢献していくことを目的としている。

### 取組の概要

- 主に企業からの依頼に応じた研修の提供を行っており、セキュリティなど専門性の高い国際的な認定資格取得関連やITリテラシー教育に関する講座が売上の大半を占める。一方、近年は全従業員向けのセキュリティや生成AI、DXをテーマにした講座の実施も増えている。
- 研修は、海外のベンダーと契約を結び、認定資格の取得に向けてベンダーが提供する教材や演習環境を利用し、ベンダーの認定を受けた講師が登壇して講義する機会が多い。一方、近年は独自教材の作成にも取り組んでいる。

### 教える人材について

#### ◆ 自社及び外部人材の講師が登壇

- 講師は主に正社員と、契約している外部の講師から成る。
- 外部からは、個々の専門性を活かし、**契約しているパートナー企業の社員や、個人事業主など、元々ITスキルを有する人材**が講師として登壇している。
- 社員以外の講師は、**社員の伝手を頼って依頼**している。過去にIT企業に勤めており、現在個人事業主になったり起業したりしている人が多い。

#### ◆ 受講者に寄り添うことが重要

- 多数の受講生がいるなかで**講義のレベルを適切に調整**する、質問に対して**平易な言葉で回答**するなど、**受講生に寄り添えることが重要**である。

#### ◆ ベンダーの認定資格を取得

- ベンダーによっては、当該ベンダーの提供する教材を利用して講義するには、**講師が試験を受け認定を得る必要がある場合がある**。
- ベンダーの認定資格の取得に当たっては、**社内での教育や、別の外部機関が提供するプログラムの利用**を行っている。
- 会社独自の教材を利用した講座については、各講師は**社内の基準をクリア**して登壇している。

### 事業の実施・継続における工夫

#### ◆ 社会の需要に合わせた講座の作成

社会の**需要が増加してきたタイミングで新たに講座を作成**することで、収益性を確保できる講座を組成している。

#### ◆ 高度な講座の実施による収益性の確保

IT企業のエンジニアや社員を対象とした、比較的高度なITスキル・知識に関する講座を実施することで、収益性を確保している。

#### ◆ アンケートを利用した改善による講師の質の確保

収益事業として講座を実施するため、講師の質を高いレベルに保つ必要がある。そこで、**研修の評価や受講者の到達度をアンケートにより収集**し、同じ講座を実施した他講師より満足度が低いなど、講師に改善が必要と認められた場合、社内のインストラクターチームが指導し、講師の質の確保を図っている。

## 事例P-11

## 生活者視点のICT利活用のメリットとリスクを「伝える」人材を育成

## 取組の目的・経緯

- IT講習会講師としての経験と「匿名だから注意」だけの指導への反省、役所での疎外感をつづった新聞投書に触れたことを契機にNPOを設立した。
- コロナ禍に市民館の要請で支援者養成を開始し、生活に根差す安全なデジタル活用を地域に広げ、デジタルデバインドとデジタルトラブルの解消を目指す。

## 取組の概要

- 主にシニア向けに、市民館等でスマホを題材とした支援会と養成講座を実施。LINEや写真、地図など実需テーマを要点プリントと実演で学びの場を提供する。
- ヒューマンスキル重視の伝える人材を育成し参加者の不安を解消。名札匿名や範囲限定で安全管理。井戸端会議型の継続サロンで習慣化とつながりを促進させる。

## 教える人材について

## ◆ ボランティア人材の構成と参加形態

- ボランティアのデジタルサポーターとしてLINEグループに登録する者は約45名、**実働15~16名**。60~80代が中心で最年少は19歳大学生。
- 健康・介護・家庭事情に配慮し、講師としての参加率を問わず情報共有を維持。**オンラインで告知・調整し、現場での役割分担で無理なく継続**できるしくみとしている。

## ◆ 役割分担と現場オペレーション

- 前に立つセンター・サポーターと席側で支えるフロア・サポーターの二層体制。**立ち居振る舞い、言い換え、動線、膝への配慮など具体的なプレゼンスキルを共有**。名札は本名明示は非推奨、SNS発信の節度遵守、テーマ限定での開催とすることで、**関係者(参加者・サポーターボランティア・会場提供者)の精神的安全性を守る**。
- 世代分断に配慮したプログラム設計が重要であり安全なテーマ設計の理解浸透が不可欠と考える。

## ◆ 活動フィールドと到達目標

- 市民館でのテーマ型支援会と月例サロン、養成講座、地域・家庭での相談支援に対応。
- 目的は**「楽しく怖くない」体験の累積でデジタルトラブルを減らし、日常の自立度を高める**。
- 世代横断の場づくりへの拡張を志向。



▲支援会・サロンの様子

## 事業の実施・継続における工夫

## ◆ 伝える人材に自ら成長する学びの場を提供

- 全3回の養成講座で、デバイスの操作知識よりヒューマンスキルと倫理・安全を伝える知見を徹底して講義。
- 支援と代行の違い、相手の「欲しい結果」から逆算する設計、比喻で腹落ちさせる伝え方を体得。
- 名札匿名や守秘・金銭取扱い禁止など具体的なルールを明文化。講座後は実地お試しで伝える場を経験し、理事長が後方支援で伝え方の型を示し、各自が自分流に編集しブラッシュアップ。教材も自作を前提にひな形を提供。
- ボランティア勉強会で調べた**知識を「伝わる形」に再構成する演習も実施**。反省より振り返りによる改善を合言葉に、価値観が合わない志向を持つ方は無理強いないせずつ活動継続を自主判断してもらっている。
- 無理なく続くチームを育てることを念頭に、職業講師の養成は対象外とする。
- 参加者(主に高齢者)のリピート率が高く、何度も参加することを容認。ICT利用を日常に落とし込むことで、腹落ちしやすくしている。この点が伝える側のKPIと理解し、活動していくことを代表が繰り返し説明している。
- エンドユーザー向けの講座の他、行政による地域課題解決事業としての養成講座、そこから発足した市民ボランティアチームの後方支援、ボランティアの勉強会などを実施している。
- 今後の展望として、世代横断の常設学び場を公的支援で拡充し、地域の伝道師を増やす。テーマ型支援会を広げ、怖さを減らし、デジタルトラブルのないコミュニティ創出を目指す。

伝道師(エバンジェリスト)  
となることを  
受講生のゴールに設定

## 事例P-12

## 最新事例を通じて学ぶ「SNS安全講座」

## 取組の目的・経緯

- SNSやインターネットを巡るトラブルが低年齢化・複雑化する中で、子どもから保護者、高齢者までが正しい知識と対処力を身につけ、安全にICTを活用できるよう支援することを目的として実施されている。
- 最新事例や実態に即した内容を伝えることで、実践的な講演・研修として継続的に展開されている。

## 取組の概要

- 主に児童・生徒を対象とした対面型の講演・研修を中心に、保護者、教職員、高齢者、地域団体等からの依頼にも幅広く対応する形式で実施している。
- 全国各地の学校や地域施設等を会場として年間約600会場・800コマ規模で実施され、多数の子どもや地域住民が参加する継続的な取組となっている。

## 教える人材について

## ◆ 現場経験と人権意識を持った信頼性の高い講師を確保

- 青少年関連業務経験者などの現場経験を有し、**人権意識や法知識、ICTに関する理解をバランスよく備えた人材**を講師として活用している。
- 単なるスマートフォン・SNSの操作説明にとどまらず、実際に起きている被害事例や相談対応の経験を踏まえて伝えることで、受講者が自分事として捉えやすい講演となるように工夫している。
- **質疑応答においても受講者の不安や疑問に丁寧に向き合い**、誤解を招かない説明ができることを重視している。そのため、デジタルやICTに関する専門性以上に、**寄り添う姿勢**を大切にされた人材選定を行っている。

## ◆ 少人数による柔軟な体制により近年の急激な変化に対応

- 講師人材は少人数であるが、**クラウドを活用した情報共有や資料管理**により、全国各地からの講演依頼に柔軟な対応が可能となっている。
- SNSトラブルや犯罪手口は変化が早いので、**固定的な教材に依存せず**、講師自身が最新事例を反映しながら内容を更新している点が強みである。
- 受講者の理解度や反応を重視し、**リモートではなく対面での講演・実践的な指導を基本**としている。こうした運営により、時代の変化に即した実効性の高い人材活用が実現されている。

## 事業の実施・継続における工夫

## ◆ 現場の実情に即した柔軟な事業運営を実施

- ICTリテラシーを巡る課題は日々変化しているため、画一的な進行に依存しない運営を行っている。具体的には**SNSのリスクや闇バイトといった最新のトラブル事例**を積極的に取り入れ、講演内容を柔軟に更新し続けることで、受講者にとって実感を伴うような講座を提供している。
- ただし、SNSのトラブルや怖い面だけを伝えたと、使用を控えるような印象を持たれてしまいかねないため、対処法を合わせて教えることで、**賢く・安全に使う方法を学んでもらう**ように心がけている。

## ◆ 信頼・口コミを基盤とした事業展開

- 積極的な広報や営業活動に依存せず、**講演内容そのものの質や現場での対応を通じて信頼を積み重ね**ている。その結果、教育委員会や学校、地域団体からの紹介や口コミによる依頼が継続的に寄せられており、特別な営業活動をせずとも講師の予定が埋まるような状態を生み出している。
- 地域や学校ごとの課題意識に寄り添った対応を行うことで、**単発に終わらない関係性の構築**につなげている。
- その結果、限られた講師料であっても講演を受けることができ、長期的な事業継続に繋がっている。

事例P-13

# 市民向けパソコン教室からデジタルマーケティングまで幅広いテーマに対応できる「オールマイティな教える人材」

## 取組の目的・経緯

- 2002年に代表がホームページ制作やシステム開発等を請け負う会社を設立した。当時、国はIT講習事業を推進しており、代表はIT関係のセミナーにて講師を務めた経験があったため、創業当初よりパソコン教室の講師を依頼されていた。
- 現在は、ホームページ制作、コンサルティング事業およびセミナー等の教育活動の3つを主軸事業としている。

## 取組の概要

- 自社にて、対面のパソコン教室を運営している。受講料は1万円／月程度で、主な受講生は近隣地域の中高生である。
- 学校現場にて、ITを活用した創業のノウハウを教授している。具体的には、SNS上での動画を使ったマーケティングの方法や動画編集等の授業を担当している。
- 公的な支援機関の委託事業として、市民向け講座の講師や商工会議所主催のセミナー講師、よろず支援拠点のコーディネーターを務め、基本的なパソコン操作からCanvaの活用、生成AI等、ICTに関する幅広いテーマについての指導・助言を行っている。

## 教える人材について

### ◆ 地道な情報収集

- 合同会社Info-designの教える人材は代表一人であるが、セミナーの依頼はスケジュール上対応可能なものは基本的には断らず、都度学び、対応してきた。その結果、幅広いテーマを扱うことができるようになった。
- 情報収集に決まったやり方はなく、日々地道な情報収集を行っている。
- 受講者を引き付けられるような話題提供をするため、セミナーの開催地に実際に訪れ、自ら体験することも重視している。

### ◆ 対象に合わせた接し方

- 教える人材にとって最も重要なことは人当たりと考える。その中で、代表は対象の反応を見ながら、教え方や接し方を意図的に変えている。
- 中高年や高齢者に対しては、なかなか指示内容を実行できない受講者に対しても、根気強く向き合い、優しく接することを重視している。
- 大学生や専門学生に対しては、和やかな雰囲気は保ちつつも、肯定するばかりではなく、否定的な意見も臆せず口にすることで、意図的に一歩踏み込んだコミュニケーションをとるように心がけている。

### ◆ 後継者となる教える人材の育成に向けて

- 現在も、活動の中で教える人材としての適性を感じた学生に対し、アプローチをしているが、今後は本格的に後継者を育成していくことを目指している。

## 事業の実施・継続における工夫

### ◆ 実技を取り入れ、「知っている」から「やっている」に

- セミナーに登壇する際には、自社の所有しているノートパソコンを数台持参し、受講生に手を動かしてもらう時間を設けるようにしている。
- ただ知識として理解してもらうだけでなく、実際に経験してもらうことで、セミナー終了後、学んだ内容を再現する際のハードルを下げることを目的としている。

### ◆ 教材をカスタマイズし、受講者の心をつかむ

- セミナーで使用する教材は、セミナーの時間によって教材のボリュームを調整する必要があるため、自社で作成したものを使っている。
- 受講者に興味を持ってもらえるよう、訪問先に応じた特有の要素を盛り込むようにしている。

Canvaや生成AIといった移り変わりの早いテーマは、その都度教材を更新



市の特産品を取り上げた例題を設定

▲ 吉野川商工会議所主催「Canva」活用セミナーにて実際に配布されたレジュメ

## 事例P-14 スマホ講座の講師養成講座をきっかけに「プロの教える人材」を育成

### 取組の目的・経緯

- 2008年頃、当時インターネットを利用する際の主流媒体であったパソコンの操作を教える取組を始めるため、ひだまりOKKO堂合同会社を設立した。
- 2010年には特定非営利法人シニアネット佐賀武雄支部の設立に関わり、2011年には武雄市の委託事業として武雄市ICT寺子屋を開設するなど、パソコンを用いた情報収集に必要なリテラシーの習得に向け、教える取組を続けた。
- 時代の変化に合わせ、現在はSNSやスマートフォンの操作などにも指導領域を拡大し、武雄市と連携した取組を推進している。

### 取組の概要

- ひだまりOKKO堂合同会社は、パソコン、スマホ、タブレット等の個人指導を行っており、主に資格取得を目指す学生や社会人等が受講している。
- ひだまりOKKO堂合同会社は、武雄市が進めるデジタルディバイド対策事業を受託し、高齢者等を対象とした無料の「公民館スマホ講座」を運営している。
- 代表は、公民館スマホ講座の講師を養成する講座においても講師を務め、教える人材の育成に携わっている。

### 教える人材について

#### ◆プロの教える人材を育成

参加料無料！受講者募集！

あなたも講師に!? スマートフォン講師養成講座

スマートフォンの講師養成講座を行います。  
スマートフォンは現代社会で欠かせないツールですが、使いこなすのは簡単ではありません。  
地域の皆さんのサポートをしていただく講師になってみませんか？  
1年間のセキュリティソフトをプレゼントします！※市内在住者優先（先着10名）

内容 ・スマホ操作について ・初心者の方への教え方について  
5回連続受講を1セットとして、講師としての基礎から応用まで学べます！

募集人数 10名程度（①②各5名程度） 申込締切 6月20日（金）

日程	時間	場所	内容
7月7日（月）			基本操作、心構え
7月8日（火）			カメラ、地図等の活用
7月9日（水）	①10:00～12:00 ②19:00～21:00	市役所3階 語らい処	防犯とセキュリティ
7月10日（木）			セキュリティソフト導入
7月11日（金）			色々なアプリの活用

実践！  
基礎・応用講座を受講後、各町公民館で開催されるスマホ講座に講師のサポートとして参加していただき実際に講師になってみよう！（謝礼あり）

申込・お問合せ ひだまり OKKO 堂合同会社（武雄市デジタルディバイド対策事業受託事業者及び講師）  
☎090-5293-4593 hidamari@mx31.tiki.ne.jp

- 「スマートフォン講師養成講座」を開催し、受講を完了した人が公民館スマホ講座の講師や、講師のサポートをするサブ講師となる。  
 > サブ講師からスタートすることで、教える人材になるハードルを下げている。
- 講師養成講座は過去2回行っており、計27名程度が受講した。
- 受講完了者のグループチャットを作り、そこで開催予定の講座ごとに対応できる講師を募集している。  
 > 公民館スマホ講座で受講者一人ひとりに丁寧に向き合って指導するため、原則定員を8名としているが、受講者が多くなってしまった場合には、対応力のある講師に、代表から直接依頼をしている。
- 講座に登壇すると謝礼が渡され、教える人材のモチベーションとなっている。

### 事業の実施・継続における工夫

#### ◆スマホ講座をきっかけとした講師の個人活動も奨励

- 講師間で教える範囲が違っていると、受講者の不満につながるため、公民館スマホ講座では、教える内容を、最低限のスマホ操作およびICTの知識、武雄市のオンライン行政サービスの使い方に統一している。
- 範囲外の内容を教えてほしいと求められた場合には、講師が個人指導という形で教えるよう、営業することを認めている。

教える活動は短時間でもできるため、隙間時間で子育てをしている女性等にとっても働きやすいというメリットも。

発 行：総務省 情報流通行政局情報流通振興課 情報活用支援室  
〒100-8926 東京都千代田区霞が関二丁目1番2号

調査委託先：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
〒105-8501 東京都港区虎ノ門五丁目11番2号