

R5年度 地域デジタル活用支援モデル事業構築業務 事業報告書（サマリー）



実施概要

■事業の背景

デジタルデバイド是正に向け、行政機関や民間事業者が連携し様々な取り組みを実施しているところではあるが、「必要性を感じていない」「聞ける人がいない」といった理由でスマホやタブレット、通信機器に関心を持たない高齢者が一定の割合でいると想定され、それら高齢者はデジタル化によるメリットを享受できず、下記の問題が生じることが懸念される。

情報格差による孤立

情報格差による孤立は主に高齢者層に多く、デジタルデバイスを利用しない主な理由として以下が挙げられる。

「必要がない」

「使い方が分からない」

DX化の停滞

DXにはデジタル技術の活用が必要不可欠であり、デジタル技術を使いこなすためのITリテラシーが必要である。

デジタルデバイドを利用した詐欺や事件

ITリテラシーが低いと、インターネット上における犯罪に巻き込まれる可能性が高まる。

例

▼商品比較ができず、高額商品の買取

▼悪質URLクリックやクレカ不正利用

本事業での実施概要

スマホ等無関心層への利用促進に向け、スマホの良さや利便性を理解する機会の創出は欠かせない。また、高齢者の通いの場という顔なじみの仲間が集まる場所において、スマホの利便性などの理解促進や継続利用に向けた興味・関心の喚起につなげるため、スマホを用いた催し物の実施やスマホの貸出し、通いの場の仲間による継続的なサポートを行う。本事業の実施内容を市町村様に紹介することで、地域における取組を促進する。

本事業での主な取り組み

01

通いの場でスマホを活用
した催し物を複数回開催

02

通いの場でスマホサポ
ート役を立て、顔なじみの
方に聞ける関係づくり

03

スマホの無料貸出

実施目標と成果目標について

実施目標

- ▼10か所以上の通いの場において催し物を実施する。
- ▼各通いの場においてスマホ未保持者1名以上貸し出し。
- ▼各通いの場においてスマホ貸し出し中の利用促進。
- ▼参加者にアンケートを実施して、利用実績データを合せて効果について分析。

成果目標

- ▼スマホ未保持者にスマホに興味を持ってもらう。
- ▼スマホ未保持者へ貸出期間中にある一定程度、スマホに触れてもらう。
- ▼スマホ未保持者がスマホ利用に対し、不安を和らげ、所有を検討する。

下記の事項を徹底し、業務を実施



対象者 | スマホ未保持者（スマホを必要と感じていない層）

一方的にスマホの利便性を伝えるだけでは意識変化は低い



通いの場はあくまで趣味活動の場（スマホ学びの意識は低い）



対象者に寄り添いスマホファーストではなく
感情的な「楽しさ」の醸成が継続的な学び意識に必要不可欠



スマホサポート役を活用

各通いの場にてスマホサポート役を選任頂き、スマホについて継続的にサポートできる関係性づくりを行った。

スマホレンタル安全対策

<安心・安全なスマホ貸出について>

MDM(モバイルデバイスマネジメント)のWebフィルタリング機能にて利用可能なサイトを制限し、不正利用と予期せぬトラブルを防止する。

※別添資料を参照。

- ▼参照してもらいたいサイトについては、事前にBookmark登録を実施する。
- ▼貸出スマホに対しては、高齢者が危険にならないよう配慮する。
- ▼Webフェルタリングを適用し、高齢者が安全にスマホを利用できる環境を整える。
- ▼貸出スマホレンタルの際に同意書の提出を頂く。

レンタルスマホ画像



事業を開催した通いの場について（10箇所）

	住所	施設名	通いの場名称	開催頻度	時間帯	参加人数
①	今帰仁村字諸志	諸志公民館	スクジャいきいき運動サークル	1回/週/水	11:00～ 12:00	10～20
②	今帰仁村字兼次	兼次公民館	雑談	1～2回/月	10:00～	10
③	うるま市石川伊波	県営石川第二団地集 会場	レディーババ会	毎週月・水	15:00～ 17:00	10
④	うるま市赤道	県営大原団地 集会場	大原団地 いきいき会	毎週火・木	10:00～ 12:00	10
⑤	沖縄市知花	知花タイムス 販売センター	ふれあいサロン まじゅん 体操	週1回 (土曜日)	9:30～ 12:00	20～25
⑥	沖縄市知花	知花公民館	知花ときわ会	月1～2回	14:00～ 16:00	15
⑦	沖縄市知花	知花公民館	知花婦人会	月1回	7:00～	10
⑧	糸満市糸満	生涯学習 支援センター	モアナフラサーク ル	毎週金曜日	14:00～ 16:00	12
⑨	南城市大里	大里グリーン タウン自治会	南城市老人クラブ 連合会	1～3回 希望	11:00～ 12:00 希望	20～40
⑩	那覇市古島	那覇市 地域包支援センター	認知症予防 くわっち一座談会	毎週金曜	12:00～	7

■実施目標

	実施目標	結果	状況
1	10カ所以上の通いの場において催し物を実施する	◎	10カ所で実施済み。
2	各通いの場においてスマホ未保持者1名以上に貸出しを行う	○	9カ所で実施済み。 これまでに21名へ貸出
3	スマホ貸出中に利用を促進する	○	スマホサポート役より21名中16名の方へ利用促進を実施
4	参加者にアンケートを実施し、利用実績データを分析する	○	アンケート総数220件をもとに簡易分析を実施

■成果目標

	成果目標	結果	状況
1	スマホ未保持者にスマホに興味を持ってもらう	◎	日頃集まる通いの場で顔なじみ、近い関係同士での実施は非常に有益であり、スマホ未所有者にスマホに興味を持ってもらえた
2	スマホ未保持者へ貸出期間中にある一定程度、スマホに触れてもらう	○	貸出期間中催し物で開催した内容を自宅で触れて頂いたかたが多くいた。 通話利用者23%、ネットへのアクセス者38%存在したが、まったく触れなかった層も一部存在した。
3	スマホ未保持者がスマホ利用に対し、不安を和らげ、所有を検討する	○	2カ所(糸満市・沖縄市)ではスマホ利用促進につながり、一定の効果はあった。 また、身近な人(サポート役)からの教えということも後押しとなり、結果として所有検討者もでた。無関心層からスマホの良さ、便利性を理解する機会を得たものであり、成果である。

参加者の反応から見えてきたこと

通いの場の顔なじみメンバーで楽しくスマホに触れることをコンセプトとした催し物は、隣の方に聞きながらスマホを操作する方や不慣れながらもアプリを楽しむ方も多く見受けられ、スマホ未保持者のスマホに対する興味喚起に繋がり、大変有用であった。

スマホ未保持者の支援を行うサポート役は、通いの場のメンバーで担い、催し物の開催中、スマホ貸出期間中においてもサポート役から積極的に声掛けすることで、スマホに対する不安軽減、スマホの利用促進が図れ、一定の効果を得た。

一方で、サポート役は催し物で体験したことについてフォローすることはできたが、スマホのことを熟知しているわけではなく、スマホ未保持者のリクエストに応えられないこともあり、課題も浮き彫りとなった。好事例及び課題解決のアプローチ策は下記の通りである。

好事例（大原団地いきいき会）

Point 1

集会所のように、いつも人が集まり気軽に聞ける環境があることで、スマホ利用に対する安心感につながり、スマホ利用の後押しとなる傾向があった。

利用促進に繋がる“サポート”

Point 2

スマホに不慣れな方は、操作方法だけでなく、誤操作により画面が変わることに対し対処方法を戸惑う等、利用中に様々な不安を抱えがちである。そのため、身近に聞けるサポート役に加え、スマホの発展的な使い方やトラブルに対する知識を有する スマホ教室との連携（自治体や民間事業者等が開催）も利用促進に繋がると考える。

利用促進に繋げる継続的な“サポート”

Point 3

スマホ未保持者がスマホへ切替えた後、インターネット検索やアプリ活用といった、スマホならではの機能を各々のペースで継続的に習得できる場が身近にあることが有用と考えられるため、継続的に学べ、サポートを受ける環境が欠かせない。

Point 1

スマホ利用意向のニーズ（スマホ未保持者）

スマホ貸出者（スマホ未保持者）21名中、2名（10%）の方が**スマホへ機種変更**を行った。また、「スマホを継続して使いたい」と回答した方が7名いることから、**事業終了後においても相談相手や相談できる機会ををを広げる**ことで、スマホ利用意向のニーズを丁寧に拾うことが可能となり、利用促進に繋がる。

Point 2

操作方法など聞きたい時に聞ける環境作り

- ・「スマホ貸出期間を経て、スマホを使いこなせるようになりましたか」のアンケート結果で、約80%の方が「特に変化はない」「あまりそうは思わない」と回答があった。
- ・スマホ貸出期間中、50%の方がサポート役の連絡があったことで「安心してスマホを使えた」「操作方法を聞くことができた」「相談相手があった」と回答があった。

スマホ貸出期間中のサポート役の支援によりスマホに対する不安軽減、利用促進が図れたが、スマホの使いこなしには至らなかった。スマホに詳しい方をサポート役に巻き込む等といった、**もう一歩踏み込んだフォローアップの体制強化**（興味があることに聞きたい時に聞ける環境づくり）がスマホ利用を促進する。

Point 3

「継続的な学びの場」提供

催し物アンケートの結果、スマホ未保持者について「とても満足している」「満足している」の回答が1回目（77%）、2回目（48%）、3回目（3%）となっており、回を重ねるごとに満足度が減少する傾向があった。

これは、回を重ねるごとにワクワク感が薄れ、「楽しむ」催し物に慣れを感じ、満足度に影響を及ぼしていることが想定される。そのため、**2回目の催し物を「学ぶ」ことに主眼を置いた「スマホの学習会（自治体主催）」を開催**することで、スマホに対する興味・関心を維持し、スマホ操作の習熟度を高め、継続的な効果が見込まれる。