

高齢者のデジタルデバイス対策



栃木県塩谷郡塩谷町
塩谷町役場企画調整課 松澤 一美

22班 コミュニティデザイン学科 岸明日花 内山桜子
建築都市デザイン学科 最上楓雅
社会基盤デザイン学科 内山颯太 西村成央
グループ指導教員 佐藤栄治

01 背景

塩谷町は高齢化が進む中で、デジタル対応が課題である。今後はデジタル化による利便性の高いサービスを提供することを目指しているが、高齢者がデジタル化に対応できていない現状が課題である。

02 目的

これからの自治体にはデジタル化を進めていくことが求められているため、塩谷町の住民のスマートフォン普及率や使用方法等について把握し、これを通じて高齢者のスマートフォン利用を促進する仕掛けについて検討し実践することを目的とする。

03 方法

①シールアンケート調査

高齢者のスマートフォンの使用率と意識調査をするために、スマホの有無と「スマートフォンでできることを増やしたいですか？」という項目を設定して、役場など住民がよく利用する施設に設置する。

②ヒアリング調査

高齢者の生の声を聞くために、地域サロンやドコモのスマホ教室に参加して対話を通してスマートフォン利用の実情を把握した。

③スマホ相談会

シールアンケート調査・ヒアリング調査の結果からスマートフォン利用促進・デジタルデバイス対策のためスマホ相談会を実施する。

04 調査・分析結果

①シールアンケート調査

○調査概要

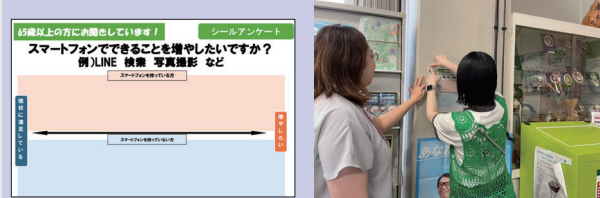
地域のコミュニティセンターと塩谷町役場の計4か所に65歳以上の高齢者を対象にシールアンケートを7月10日から11月30日の期間、設置した。

○調査結果

265人(うち60歳以上176人)の回答が集まった。

○分析結果

- ・コミュニティセンターでは、活動に積極的な人が集まっていたため、できることを増やしたい人が多かったのではないかと。
- ・それと比べて役場は様々な人が来るため、意見が分かれたと考えられる。



③スマホ相談会

○調査概要

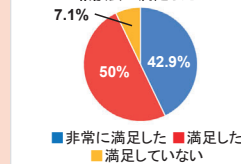
11月30日(土)に、しおや60周年感謝まつりにてスマホ相談会を開催

○調査・分析結果

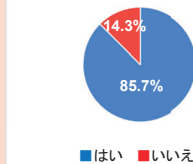
- ・メニューを作成したが、メニューはあまり選ばれない
- ・個人の悩みの相談が多くなり、全体の9割が相談会に満足していた
- スマホ教室ではなくスマホ相談会の需要がある
- ・スマホ未所持者のメニューも用意したが、スマホ未所持者は来なかった
- スマホを持っていない人に対しては更なる効果的なアプローチが必要



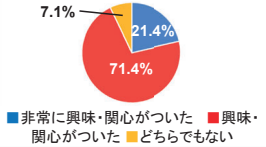
相談会に満足したか



スマホ相談会をまた実施してほしいですか



スマホについての興味・関心がどれくらいつきましたか



②ヒアリング調査

○スマホを所持している人は色々な機能を使いこなす人から、家族からの連絡を待つだけの人まで、幅広い利用状況が見られた。

○便利だと思うが、お金がかかりそうなどの理由でスマホを持たない人もいた。

○困っていること、願望等

- 多種多様な意見があり一人ひとりに対応することが求められるため、スマホ相談会を開催いつでも使い方が聞けるといい / 分からないことが分からない / 基本がわからないまま使っている / 最低限はスマホを使えるようになりたい / LINEはもっと使えるようになりたい



05 提案

〈スマホ所持者に向けて〉

| 役場にスマホ相談窓口設置 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・予約不要で誰でも立ち寄れる地域の相談場所の設置。 ・役場と事業者が連携し、住民への相談の場を設ける。 |

| スマホ相談会の定期開催 |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・調査結果から個人の悩みを持つ人が多かったため、一人ひとりに寄り添った相談会を開催する。 ・定期開催することで、継続的に住民が利用できるサポート体制を構築する。 |

| 地域サロンで発展的なスマホ教室の開催 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・調査結果から社会教育活動の参加者は、できることを増やしたいことが多かった。 ・スマホの技能をより身に付けることができる。 |

| 若い世代のボランティア講師としての参加 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・調査結果から子どもに操作を覚えてもらった人が多かった。 ・若い世代のボランティア参加により気軽に相談できる環境、そして世代間の交流の場をつくる。 |

〈スマホ未所持者に向けて〉

| 紙媒体で情報発信 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・調査結果からスマホ未所持者に直接届くような取り組みが必要。 ・多くの人の目に触れるような広報誌などでスマホのメリットを掲載。 |