

高齢者のデジタルデバイド対策



栃木県塩谷郡塩谷町
塩谷町企画調整課デジタル戦略担当
松澤 一美・阿見 滯臣

17班 コミュニティデザイン学科 高野詩人 滝沢美空 船山愛菜
建築都市デザイン学科 小森谷優良 武内杏樹
社会基盤デザイン学科 蒔田海里
グループ指導教員 佐藤栄治

1. 背景

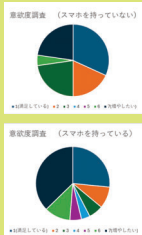
①DX化の推進

塩谷町において、人口減少に伴う町役場の人材不足などを背景に行政サービスのDX化が進められている。しかし、その過程で高齢者のデジタルデバイドの発生の危険性が懸念されている。

②デジタルデバイド

情報技術へのアクセスや活用能力の格差を指す。行政サービスをはじめ、様々な分野でデジタル化が進み、それらに対応できない人々が生活上不利になる可能性がある。

2. 目的



昨年度の調査からイベントに参加した高齢者の84%の方がスマホを所持しており、スマホの所持に関わらずスマホの使用に関して意欲的な態度を示している人が半数以上であった。昨年度の取り組みで明らかになった塩谷町の高齢者の方のスマホの使用状況の実態を踏まえ、今年度はスマホの操作は難しくないという意識改革と役場でのサービスの周知を大きな目的として活動を行った。

3. 方法(活動内容)

①スマホ教室

学生が講師となり、塩谷町の船生地区の高齢者を対象に全4回実施した。テーマをLINEに限定し、実際にスマホを操作しながら講義を行った。



②ヒアリング調査

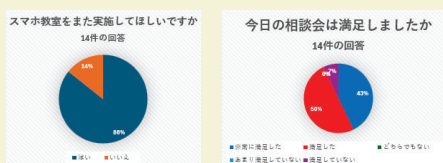
1回目のスマホ教室の参加者に対しては、家族構成、スマホ利用において困った際に誰に相談するのか、町公式LINEなどのサービスは知っているかといった内容を聞いた。その後のスマホ教室では、地域内でのスマホ教室開催に向けて、地域のキーパーソンとなって、動ける人を探した。

③現地完結でのスマホ教室に向けた取り組み

今回の学生が主体となって行ったスマホ教室のような形式では、開催頻度やその後の対応に限界があると感じ、学生に依存しない現地完結型のスマホ教室の開催を目指した。

4. 調査・分析結果

①スマホ教室

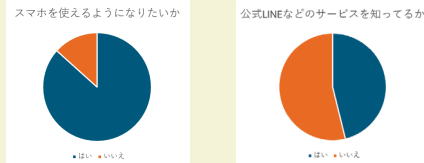


昨年度のスマホ教室に参加した全14名の方のアンケートから以下のことが分かる。

- ニーズが高くスマホ教室を開くと参加希望者が非常に多い状態。
- 教室の満足度と効果はともに高く、開催の頻度を上げることが有用なのではないかと考える。

しかし教室を高頻度で開催することは学生側では対応しきれない場合もあり現実的ではない。また、今回はスマホ教室の会場に自力で来られる方限定での教室となっていたが自力で来れない方へのアプローチはできていないという課題がある。

②ヒアリング調査



一回目のスマホ教室では全17名の参加者の方にヒアリング調査を行った。

- 8割がスマホを使えるようになりたいと解答したが、町公式LINEなどのサービスを知っているという人は半数に満たなかった。
- 知っているが利用していないという人は家族や友人から情報が回ってくるから使えなくても良いという意見だった。

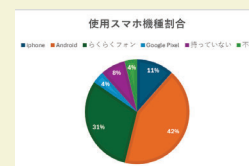
日常でのスマホ活用を望む意見がある一方、現状維持で十分と考える人が多いが、将来的な行政サービスの変化を踏まえ、意識改革が必要である。

③夏休み中のヒアリング調査

- 現状のスマホ教室は大学生が教える点が集客上の強みとなっているが、今後の定期開催を見据え、他に集客のキーパーソンとなる人物がいな

いかを調査した。

調査では、参加者全員から船生コミュニティセンターのセンター長の名前が挙がった。センター長はイベント連絡の中心的役割を担い、パソコン教室などの企画経験もあることから、現地完結型スマホ教室の講師として適任であると考えられる。



ほぼ全ての人がスマホを使えるようになりたいと解答しており、いいえと回答したのはスマホ未所持の方とAndroid所持者の計2名だった。

全ヒアリング調査において計25名の方に使用機種と操作理解度の関係を検討したが、機種によって理解度が著しく低下する傾向は見られなかった。

5. 提案

①スマホの操作方法解説動画の作成

大学生が現地に赴けない場合や外出が困難な人への対応として、スマホ教室で質問の多かった内容を中心に操作解説動画を作成した。動画は塩谷町公式YouTubeで公開し、視聴しながら操作を振り返られるよう、再生速度や画面表示に配慮した。さらに、今後の継続的な動画作成に向けて編集方法をマニュアル化し、アプリ操作解説動画の制作も可能とした。



Googleの音声検索の方法についての横画面の動画です。

▲作成した動画はこちらから！

②現地完結型スマホ教室のマニュアル化

学生が塩谷町を訪れられない時期でも定期的にスマホ教室を開催できるよう、今年度の実践を基に、教室開催時の準備物や運営方法をマニュアル化した。あわせて、人手不足への対応として、作成した動画を活用した少人数運営を可能にし、継続的なスマホ教室開催につなげることを目指した。



今年度はスマホ教室の運営に携われる塩谷町の人材を確保することができなかったため、人材確保や人材育成という観点を来年度取り組むことが出来たらと考えている。それと同時に高齢者の方の意識改革にも力を入れていくべきであると考えている。