

令和2年度
デジタル活用支援員推進事業
地域実証事業
成果報告書



令和3年3月

佐賀デジタル活用推進協議会

2. 事業実施体制



佐賀市では、特定非営利活動法人シニア情報生活アドバイザー佐賀（以下、「S I A」という。）が代表機関となって、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推進機構及び公益財団法人佐賀未来創造基金とともに、佐賀デジタル活用推進協議会を組織した。

S I Aは、ニューメディア開発協会の認定資格である「シニア情報生活アドバイザー」の資格保有者により、情報化に遅れがちなシニア世代が、パソコンやインターネットを利用して、より楽しくて活動的な生活が送れるようにサポートする団体である。同法人は、年間を通した常設講座を3講座、スポット開催の講座を年48回（令和元年度実績）実施しており、代表機関としての能力・経験とも十分である。

事業の実施に当たり、佐賀市は相談会開催場所の提供及び広報を、佐賀県は業務全体の調整及び進捗管理を、佐賀新聞社は広報を、シニア支援団体は活動に対する助言等を行った。佐賀市をはじめ全構成員とも相互に協力し合い、本事業を遂行することができた。

3. 支援員の確保（募集・研修等）

3.1. 支援員の募集方法

S I Aの「シニア情報生活アドバイザー」認定資格保有者（32名）が支援員となることを想定し、本事業への参加を決定した。事業開始後は、チラシを作成して一般公募を行った。

(研修会チラシ)

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、生き活きとより豊かな生活を送ることが出来るようにする為には、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

セミナー内容

講師

若宮正子氏

総務省に提言したこと
シニアのデジタル駆け込み寺の必要性



- ・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
- ・人生100年時代構想会議有識者議員
- ・メロウ倶楽部副理事長

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



- ・ブロードバンドスクール協会理事
- ・メロウ倶楽部講師
- ・シニアのICT講師歴20年

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



- ・老テク研究会事務局長
- ・東京大学先端科学技術研究センター
人間支援工学分野交流研究員
- ・デジタル活用共生社会実現会議構成員

WEBにて



【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



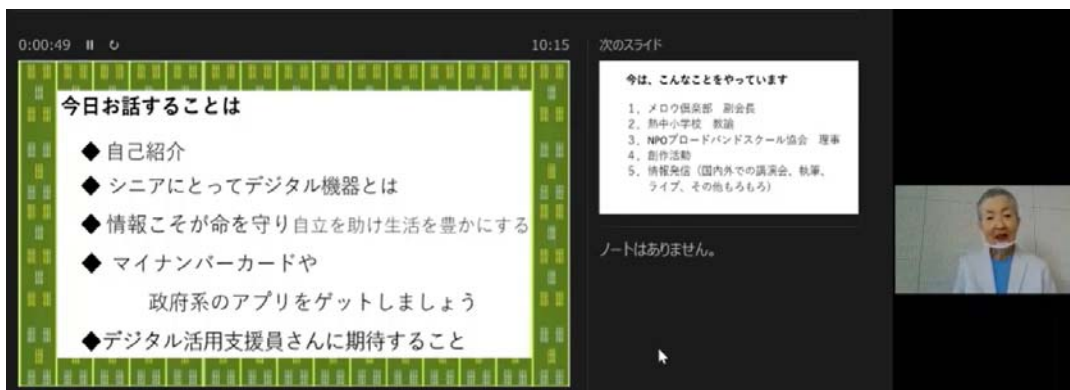
3.2. 支援員の属性等

「シニア情報生活アドバイザー」認定資格保有者 23名（佐賀県内各市町在住、60才以上、男性11名、女性12名）

3.3. 支援員向けの研修の概要

「シニア情報生活アドバイザー」認定資格保有者だけでなく、一般応募者を含め、デジタル活用支援員養成研修セミナーを9月28日に実施した（集合及びオンライン）。全国的にシニアのICT普及活動を実施されている第一人者の3人の先生（若宮正子先生、三好みどり先生、近藤則子先生）から、シニアへの指導方法など、高いレベルの指導をいただき、本事業に活かすことができた。

（研修会の状況）



4. 相談会の計画・運営

4.1. 相談会の概要（内容・日時・会場・各回の定員・当日参加者数等）

回数	内容	日時	会場	定員	参加
第1回	スマホで何ができるの？ 基本的な使い方	10/31 13時～16時	アバンセ※	20	20
第2回	便利なアプリの使い方 (LINE、マイナンバー等)	11/7 13時～16時	アバンセ※	20	22
第3回	スマホの安全・安心な使い方 (キャッシュレス決済等)	11/14 13時～16時	アバンセ※	20	22
第4回	スマホの困った相談会	12/5 10時～15:30	市民活動プラザ	20	22

※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

4.2. 相談会の形式・方法

第1回～第3回は、全3回の学習会とし、協議会で準備したiPhoneを使って、スマホの基本的な使い方からLINE・マイナンバー・キャッシュレスまで、一通りの使い方を学習することとした。

第4回は、iPhoneに限らず、スマホ、タブレット、パソコンについて相談を受け付ける個別対応の相談会とし、第1回～第3回の学習会参加者以外にも質問者を募集し、1人当たり1時間で相談を受け付けた。

これら二つの手法により、全くの初心者からある程度使いこなせている方まで広く対応できたと考える。ただし、シニアの方に深く・正しく理解していただくためには、もっと多くの時間、回数が必要であると感じる。

4.3. 相談会の募集・広報の方法

広報用チラシを作成し、

- ・県・市の各種施設への配置
- ・公民館及び構成団体の掲示板への掲示
- ・ゆめさが大学（高齢者大学）の学生への配布
- ・佐賀新聞社による報道

など、できる限り広範囲に広報が行きわたるように努めた。その結果、応募が殺到した。

(相談会チラシ 第1回～第3回)

総務省デジタル活用支援員地域実証事業

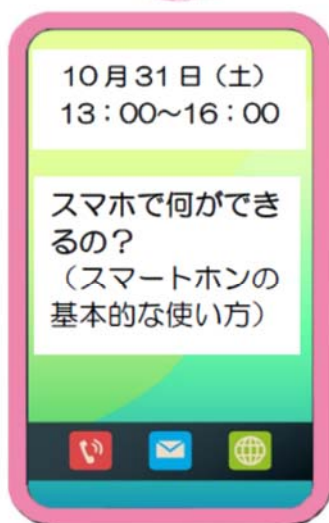
シニアの為のスマホ体験学習会

スマホサロン

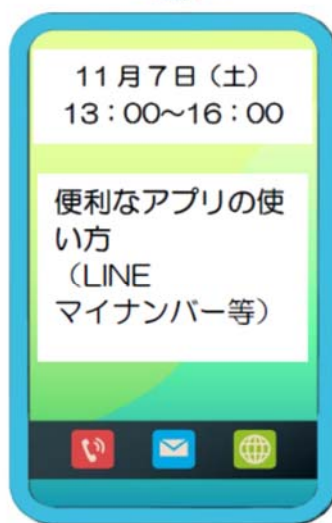
シニアの方でスマートフォンを使ってみたい方、持っているが音声電話だけしか使っていない方、もっとアプリなどを利用してみたい方に、活用方法をお教える初心者向けの講座です。

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)

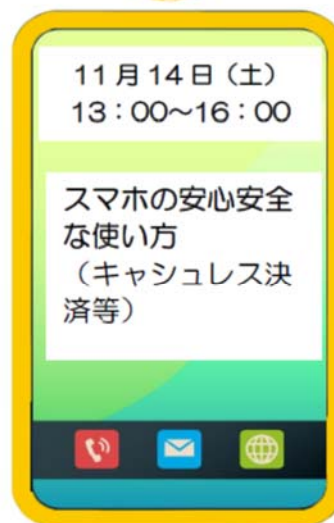
第 **1** 回目



第 **2** 回目



第 **3** 回目

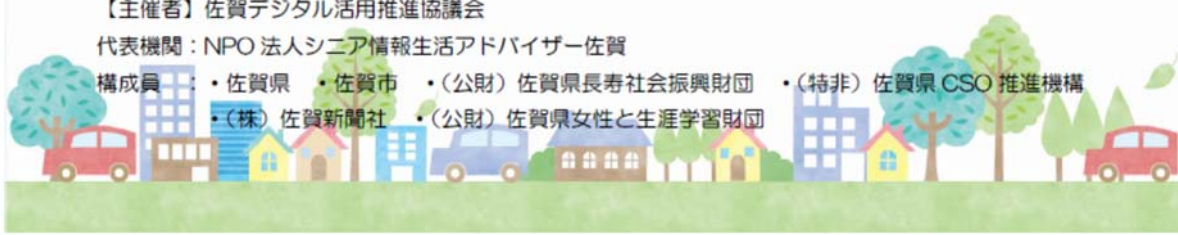


- ✓ 受講料金は無料です。
- ✓ 3回受講できる方が対象です。
- ✓ スマートホン (iPhone) は主催者で準備をします。
- ✓ 3回終了後にスマホ等の個別相談会を実施します。(実施要項については別途配布)

【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

21 さがの政治・経済

2020年(令和2年)10月29日(木曜日)

スマホの使い方伝授

31日から高齢者向け講座

高齢者らにスマートフォンなどの使い方を伝える「デジタル活用支援員」の活動を広げることを目的とした事業が31日から、佐賀市内で始まる。市民向けのスマホ講座を開くことで、県内全体のITリテラシー(読み書き能力)を高めていく。

総務省の推進事業で、第5世代(5G)移動通信システムのインフラ整備が進む中、モデル事業に認められた全国の自治体や通信会社など12団体が実施。佐賀県内では、高齢者にインターネットの使い方などを教えているNPO法人「シニア情報生活アドバイザー」佐



賀や県、佐賀市などで構成する佐賀デジタル活用協

議会が取り組む。

講座は31日から12月5日までの間の全4回。シニア情報生活アドバイザーの資格を持つ約30人が支援員となり、高齢者らにスマホ

さが政経ライド

の基本的な使い方のほか、無料通信アプリLINE(ライン)やキャッシュレス決済の活用などを教える。

政府は、全ての人に最低限のデジタル環境を保障する。政府は、全ての人に最低限のデジタル環境を保障す

る「デジタルミニマム」を掲げている。同法人の久野美津代理理事長(77)は「佐賀ではまだスマホを持っていない高齢者が多い。持っていないも気軽に使い方を聞かずに、電話しか使っていない人も少なくない」と指摘。「デジタル化に置いていかれる人が出ないように、身近な場所で身近な人が教え、教わった人が次に教えて裾野が広がれば」と話す。(中島佑子)

(相談会テキスト)

総務省 令和2年度 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

スマホって何ができるの？

- スマートホンの基本的な使い方

便利なアプリの使い方

- ゆっくり始めるLINE
- スマホでマイナンバーを活用しよう

スマホの安心安全な使い方

- スマホ決済にチャレンジしよう
- スマホを安心安全に使おう

※デジタル活用支援員は地域に居住するデジタル機器の相談員です。

シニア情報生活アドバイザー 佐賀 2020.10



(一部抜粋)

スマホで マイナンバーを活用しよう

マイナンバーカードは、これ1枚で、本人確認（番号確認と身元（実存）の確認）をおこなうことができます。
身近になったスマホでマイナンバーカードを読み取り、様々なサービスを利用することができるようになってきました。



愛称 「マイナちゃん」 「マイキーくん」

(相談会の状況)



(アンケート結果)

スマホを使ってほしいとの使用(利用)の制限
限らなくとも、その使い方の正しいか、おかしな
いまいまいなところ、初歩ではあるけれど初
めて知ることも、いろいろあって勉強にはなりました
楽しかったこと、その二つでどの位理解できた
ようにお話しが不安でも、頑張って参加したとい
えます。質問(個人など)もいろいろある
この機会でも、これでも解決できたらと思っております。

帰宅したら、早速、復習をかねて
遠方にいる孫にラインをしてみよ
う、といます。

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おります。

セキュリティ対策について、くわしく教えていただき
参考になりました。

また、スマホ決裁についても、これからぜひ
いこうと思います。

高齢者に「デジタル活用を」

「支援員」養成の全国6協議会 佐賀など取り組み発表



会では、デジタル活用支援員の養成や事業について全国の取り組みが報告された—基山町福祉交流館

情報通信技術（ICT）に関する相談や学習支援などを担う「デジタル活用支援員」を養成し、高齢者らの支援に取り組んだ協議会

による事業報告会が、三養基郡基山町で開かれた。全国から6協議会が参加し、ビデオ会議アプリ「Zoom（ズーム）」を活用して

それぞれの取り組みを発表した。

佐賀からは、NPOや県、佐賀市などで行く協議会の代表を務める「シニア情報生活アドバイザー佐賀」の久野美津代理理事長が取り組みを報告した。高齢者らを対象にしたスマートフォンの使い方講習では「早速

孫に連絡を取りたい」「これです詐欺などの被害に遭わずに済む」といった声が上がったといい、「（デジタル機器を）身近に感じ、意識を変える機会になった」と手応えを語った。

一方、支援員の確保や活動資金の調達には課題があり、「行政と連携し、シニア

アのICTのリテラシー向上にさらに努めたい」と話した。

会では、地元スーパーと連携してマイナンバーカード取得の関心を高めた事例なども発表された。事業は総務省が推進し、全国12の協議会や団体が実施した。
(中島佑子)

5. 実証地域で継続的に活動していくための支援体制の検証

5.1. 事業実施体制

基本的には、S I A主体の体制で活動していく。今回の事業に一定の評価をいただいた結果だと思いが、来年度新たに佐賀市健康福祉課、佐賀県在宅生活サポートセンター、公益財団法人佐賀県女性と生涯学習財団及び鳥栖市社会福祉協議会から、学習会開催に関する相談を受けている。

5.2. 事業資金

相談会の有償化を行うと、応募する人は減少する。無償だからこそ足を運んでくれる。シニアのデジタルデバイドを解消するには、公的機関からの支援が欠かせないと考えため、佐賀市をはじめ県内全市町、佐賀県、シニア支援団体等に事業の重要性を認識していただき、これらの団体とともに事業継続に努めたい。

5.3. 令和3年度以降の事業計画

4月～ 相談会開催に関する市町、公民館、シニア支援団体等との協議

4月～ 支援員の募集

支援員の確保については、単発で募集するのではなく、通年で募集することとする。

広報については、公民館のほか、県・市の各種施設、構成団体の掲示板、マスコミへの情報提供などを活用し、幅広い広報を実施する。

4月～ 支援員研修会（年12回）

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。

4月～ S I A主催の講習会（年54回）・相談会（年12回）

広報については、公民館のほか、県・市の各種施設、構成団体の掲示板、マスコミへの情報提供などを活用し、幅広い広報を実施する。

また、講習会の企画から実施までについては、多くの人材が必要となるため、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していきたい。

4月～ 市町、公民館、シニア支援団体等主催の講習会（年60回以上）

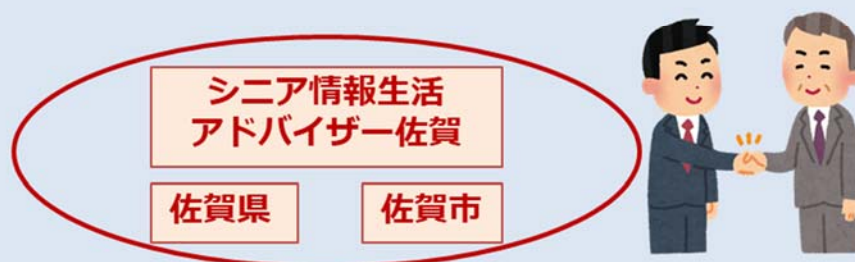
次年度以降の計画

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3回、個別相談会を年1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。



6. 総括

デジタル活用支援員事業の実施に当たり、「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。

相談会の広報は、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、幅広く行った。

相談会の実施に当たり、メイン講師のほかにサブ講師を5人配置することで、一人一人に手厚く支援した結果、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。

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。また、受講前に「スマホは怖い」という認識を持つ方から「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。

しかし、事業を実施し、次の課題が明らかとなった。

- ・支援員の通年募集
- ・新たな支援員の教育（研修）
- ・各種媒体を活用した広報
- ・最新の動向に合わせたICT機器の確保

来年度以降は、SIAが中心となり、佐賀市及び佐賀県が支援することで事業を実施していくこととしているが、これらの課題を解決しながら、今後とも、デジタル活用支援員によるシニアのICTリテラシー向上のために全力を尽くしていきたい。

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える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、各支援員のレベルに近い方が、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。**