

〈1〉 地域で共に支え合う
デジタルデバйд対策
～地域のボランティア
「宮デジサポーター」の養成・活動支援～
デジタル政策課 主事 相馬 叶実

1 はじめに

民間サービス・行政サービス問わず、社会のデジタル化が進展しており、スマートフォンを使いこなせると、友達と簡単に連絡が取れたり、災害発生時にすぐに避難情報を入手できたりするなど、より豊かで便利で安全な生活を送ることができる。

その一方で、スマートフォンを使いこなせない、便利なサービスなどのデジタルの恩恵を受けられないというデジタルデバйдが社会的に問題となっている。

宇都宮市も「宇都宮市デジタル共創未来都市ビジョン」において、デジタルデバйд対策の強化を主要な課題として位置づけており、令和5年度より新たに、地域で支え合う新たな仕組みとして、高齢者等のデジタルに不慣れな方にスマートフォンの操作方法などを教える地域のボランティア「宮デジサポーター」を養成する取組を開始した。

本稿は、「宮デジサポーター」事業を実施した背景、取組内容や今後の課題について紹介するものであり、デジタルデバйдを解消するための一つの取組として参考にしていただけたら幸いである。

2 事業実施までの経緯

(1) 事業実施の背景

デジタルデバйд対策の取組は様々あるが、多くの自治体で実施しているのがスマホ講座である。

国も「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」に向け、令和3年度より、「デジタル活用支援推進事業」を開始し、高齢者をはじめとしたさまざまな方が身近な場所で身近な人からデジタル機器・サービスの利用方法を講習会で学ぶことができる環境の構築を目指している。

民間事業者においても、携帯ショップ等で独自のスマホ講座を開催しており、宇都宮市においても、生涯学習センター等でスマートフォンに関する初心者向け講座を開催している。

このように、国・民間事業者・市がそれぞれでさまざまなスマホ講座を開催しているが、どれも数名～数十名の方を集めて講習をする集合形式をとっている。集合形式では、一度に多くの方を支援できるというメリットがある一方で、「開催回数や会場に限りがあり、学習意欲のある全ての方が受講できない」、また、「受講したとしてもすぐに忘れてしまう」、「そもそも、講座への参加のハードルが高く参加しづらい」などの声を市民の方からいただいております、そのような声にお応えするためには、集合形式でのスマホ講座以外の取組が必要であった。

具体的には、講座に「行けない、行かない」高齢者が、ご自身の身近な方から身近な場所で、気軽に支援を受けられる取組が効果的ではないかと考えた。まさに、友人との茶飲み話の延長で、スマートフォンに関して気軽に相談できるようにすることである。

このような環境を市内全域で構築するためには、行政だけではなく、地域の多くの方の協力が必要であり、デジタルに不慣れな方を支援する意欲のある市民の方と協力して取り組む「宮デジサポーター」事業を開始することとなった。

(2) 意見交換の実施

「宮デジサポーター」事業の設計にあたっては、市民の方にどのような活動をしていただくのか、

どのような方が適任なのかなど、検討すべき事項は多々あったため、まずは、地域の実情を把握するため、地区市民センター職員や、自治会、市民団体などの地域活動団体との意見交換を実施した。

意見交換でいただいた主なご意見としては、デジタルに不慣れな方はスマートフォンに関する抵抗感が潜在的に存在しており、まずはスマートフォンが便利で楽しいものであると知っていただく必要があるということ、また、高齢者は教わる方との関係性も重視しており、自分のわからないことを理解してくれる目線の同じ同世代の方に教わりたいとのことであった。

地域のご意見を集約すると、顔見知りなどの親近感の湧きやすい地域の方と、楽しくスマートフォンの勉強ができる形が今、求められているということが見えてきた。

そこで、「宮デジサポーター」には、自身のできる範囲で、所属する地域活動団体や身の回り的高齢者等からの相談対応や、集会所等での自主的な勉強会の開催など、既存のコミュニティを活かして楽しみながらスマートフォンの操作方法等を教える活動をしていただきたいと考えた。

(3) 講師・講座内容の検討

前段のような活動をしていただける方を養成するため、講座内容の検討を開始した。はじめは講座の講師を民間事業者に依頼しようと考えていたが、宇都宮市が目指す「宮デジサポーター」の姿は、スマートフォンに関する正しい知識を教えるだけでなく「地域の方と同じ目線で、楽しみながら互いに学ぶこと」であったため、これらを重視したスマホ勉強会を開催している方に講師を依頼したいと考えを改めた。

そこで、民間事業者以外にも目を向けてみると、「会いてイ（IT）なかまの会」という市民団体が、宇都宮市の河内地区で出張型のスマホ勉強会を開催しており、同世代の少しわかる人がわからない

人に教えるという「教え合い」でスマートフォンの知識向上を図っていた（写真1）。まさに、宇都宮市が目指す「宮デジサポーター」の姿を既に実践されていることから、「会いてイ（IT）なかまの会」の会長である藍原安吉様に講師を依頼することにした。



写真1 「会いてイ（IT）なかまの会」の活動の様子

本市撮影

「宮デジサポーター」のようなスマートフォンの操作方法を教えるボランティアを養成する取組は他自治体でも実施しているが、多くの自治体では民間事業者に講師を依頼しており、地域で実践している市民団体に講師を依頼したことは本事業の特色の一つであると言える。

そうした中、講座内容について、藍原様と議論を重ねながら、以下のとおりとした（表1）。

表1 宮デジサポーター講座の開催日・講座内容

開催日	講座内容
9月9日	宮デジサポーターの説明と教える際の心構え
9月23日	うつのみや健康ポイントアプリなどの行政サービスの使い方
9月30日	宮デジサポーター体験

筆者作成

1日2時間、3日間にわたり合計6時間の講座とし、本講座を通じて、人に教えるスキルの習得

と「宮デジサポーター」同士の交流を通じたなかまづくりを図ることを目的とした。

詳しい講座の内容は、講師が今まで開催してきたスマホ勉強会で得た、教える際に必要な心構えなどの「ノウハウの共有」や、現状、どの程度スマートフォンに関する知識があるのか自身でスキルチェックを行い、わからない部分は勉強していただき、「専門知識の習得」を図る。また、「宮デジサポーター」になったら、自分はどのような活動ができるかグループで議論を行ったり、宮デジサポーター役と相談者役にわかれて、実際の教える場面を想定したロールプレイングを実施したりすることで、「活動の促進」を図るものとした。

(4) 受講者の募集

講座内容が固まってきたところで、いよいよ、「宮デジサポーター」の募集に踏み切った。受講者の募集要件は、以下のとおりとした。

- ①宇都宮市に在住・在勤・在学の18歳以上
- ②身の周りの高齢者等にスマートフォンの使い方などを教える意欲がある
- ③日頃からスマートフォンを利用している
- ④3回の講座をすべて受講できる

この募集要件のもと、令和5年8月1日から8月31日までの1か月間、受講者を募集した。受講者募集の周知は、広報紙や市公式ホームページ、SNSへの記事掲載や、各地区市民センターへのチラシ配布などを行った。

結果としては、募集2日目に定員20名に達し、定員に達した後も募集を締め切らず、1か月間応募を受け付けたところ、最終的には42名の方にご応募いただいた。応募者多数につき、11月に同様の講座を追加で開催することを決定した。

参考までに、「宮デジサポーター」の募集については、募集を締め切った後も市に定期的に問い合わせがあり、「宮デジサポーター」になりたいニーズが高いことがわかる。

3 宮デジサポーター講座の実施

(1) 当日の様子

9月開催の講座では20名の方に受講いただいた（写真2）。受講者は皆、講師の話の時折メモを取りながら、真剣に聞いていた。また、グループでのディスカッションやロールプレイングなど、受講者同士が交流する時間を多く設けたことにより、はじめは知らない者同士であった受講者が、すっかり打ち解け、和気あいあいとした楽しい雰囲気の中で講座は終了した。

講座の内容について、受講後にアンケートを実施したところ、理解度・満足度ともに高い評価をいただいた。



写真2 講師の話を聞く受講者の様子

本市撮影

講座開催後の感想としては、高齢者に対する接し方や「宮デジサポーター」の活動や必要性を理解し、「宮デジサポーター」としての活動を頑張りたいとの前向きな声が大半であった一方で、自分に教えることができるか少し不安に感じるとの声もあった。

また、応募者多数により、追加開催した11月の講座においても理解度・満足度の高い講座を実施することができた。

9月・11月の講座を経て、合計40名の方を「宮デジサポーター」として認定し、認定証を交付した。

(2) 参加者属性

ここからは、認定した「宮デジサポーター」の属性について、紹介する。

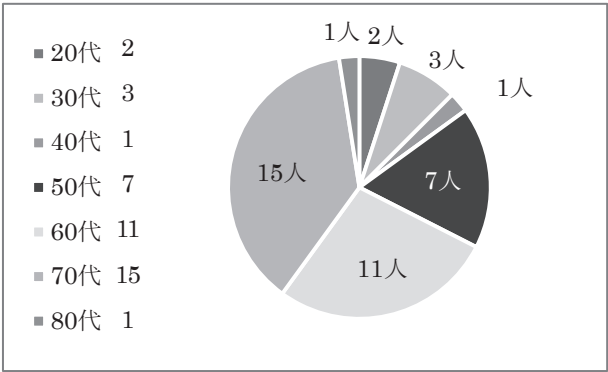


図1 宮デジサポーターの年代
筆者作成

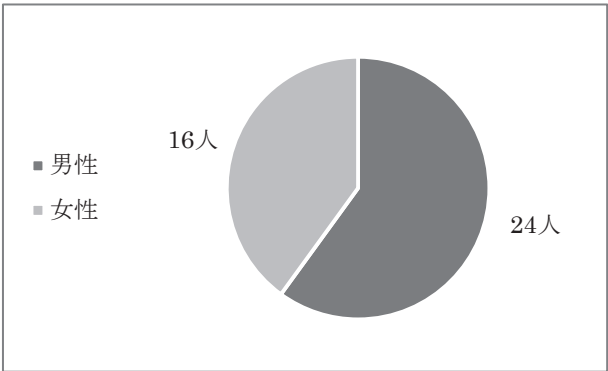


図2 宮デジサポーターの性別
筆者作成

20代から80代まで幅広い年代の方にご参加いただいた中で、全体の67.5%が60代以上の高齢者であった（図1）。また、性別に関しては60%が男性であった（図2）。

「宮デジサポーター」に応募した理由については、自分の身の周りの方がスマートフォンの操作で困っているのだから何とか助けてあげたいという課題感を持っている方や、シンプルに地域や人の役に立ちたいというボランティア精神でご応募いただいた方がほとんどであった。

また、「宮デジサポーター」が所属する既存団体については、以下のとおりであった（表2）。

表2 宮デジサポーターの所属団体（複数回答）

所属団体	人数
自治会	17人
老人クラブ	3人
まちづくり協議会	3人
社会福祉協議会	3人
NPO法人	4人
無所属	15人

筆者作成

最後に、「宮デジサポーター」に自身が取組可能な活動イメージを回答していただいた（表3）。

表3 宮デジサポーターの取組可能なイメージ（複数回答）

取組可能な活動イメージ	人数
顔見知りの範囲内での質問対応やスマホ勉強会の開催	24人
他の地域や団体に出向いてスマホ勉強会を開催	17人
市が主催するスマホ講座等の「講師」	15人
市が主催するスマホ講座等の「補助員」	29人

筆者作成

この結果からわかるように、顔見知りの範囲内での活動や講座の補助員として活動するなど、まずは自分にできるところから活動を希望する方が多い。

今後の課題としては、「宮デジサポーター」の知識レベルや活動の範囲などの個々の状況は異なっていることから、実際の活動に繋げていくためには一人ひとりに寄り添った活動支援を実施していく必要がある。

4 おわりに

以上、「宮デジサポーター」事業を実施した背景や取組内容、今後の課題について紹介してきた。

最後に、今後の課題に対する現時点での取組を少し紹介する。

1つ目は、「宮デジサポーター」に、市主催や、今回「宮デジサポーター」の養成講座にご協力い

ただいた「会いてイ（IT）なかまの会」主催のスマホ講座等に見学や補助員として参加してもらい、人に教えるスキルの向上を図っている。

はじめは教えることに不安を感じていた方も実際に補助員として参加してみると、「使い方を教えると、スマホって便利すごいいねと喜んでもらえて嬉しかった。」「新しいスマホの使い方を覚えた受講者が楽しそうに操作をしていて、こちらまで楽しさを共有させてもらえた。」などの前向きな感想をいただいた。

2つ目は、「宮デジサポーター」同士のなかまづくり及び活動促進を目的として、令和6年1月に「宮デジサポーター交流会」を開催した（写真3）。本交流会では、お茶やお菓子を口にしながら「宮デジサポーター」による活動事例発表や、今後の活動に関するグループディスカッションを実施した。



写真3 「宮デジサポーター交流会」の様子

本市撮影

上記のような活動支援を実施したところ、市が把握している限り、令和6年1月31日時点での「宮デジサポーター」が支援した人数は253名となっている。

本事業は今年度から新たに開始した事業のため、まだまだこれからの部分も多く、今後も講座

内容の改善や活動支援の充実などを図る必要がある。しかし、まずはこの事業に賛同し、共にご協力いただいた関係機関の皆様、講師の藍原様、「宮デジサポーター」の皆様に本稿を借りて感謝申し上げる。引き続き、皆様と共に、同じ目線で楽しく互いに学び合える場をつくっていききたい。