

高齢者が高齢者を支援する

—DXに対応する新たなスマホ講座の可能性について

遠座俊明

Onza Toshiaki



「デジタル格差問題が高齢社会の大きな課題となっている。高齢になっても元気・健康を維持するためには、健康寿命の前に活動寿命を延ばす必要がある」との研究知見をもとに、筆者は「健康・生きがい就労トライアル」の仕組みを自治体・NPOメンバーと構築し、取り組んでいる。ここでは、その取り組みのひとつであるスマホ講座について紹介する。

「おんざ・としあき」
大阪ガスネットワーク㈱エネルギー・文化研究所研究員。NPO法人健康・生きがい就労ラボ理事長。1982年、大阪ガス㈱入社。供給部門、エネルギー事業部門、リビング事業部門、地域冷暖房エネルギーセンター所長を経て2015年から現職。2018年、宝塚市に高齢者が健康のために無理せず働けるシステムづくりを市と協働して実現。2021年、NPOを設立。研究テーマは、活力ある高齢社会づくり、定年後の生き方。

高齢者を取り巻く 急激な環境変化

「急速に進むデジタル化は人類史に残る大変化！」とは東京都の小池都知事の発言だが、社会全体がDX（デジタルトランスフォーメーション：デジタル化による変革）により急速に変わりつつある。自衛隊大規模接種会場のコロナワクチ

ン予約はインターネットでしか受け付けず、銀行は支店窓口やATMを減らし、インターネットバンキングでの自行内送金は無料にする一方、紙の通帳は有料化している。交通機関の時刻はネットで調べるのが一般的になり、航空各社は紙の時刻表を廃止した。これまで社会で普通に行われてきたことが、インターネット利用に次々と置き換わっている。各自

治体発行の広報紙もやたらとQRコードが並んでいて、スマートフォン（スマホ）を使えないと世の中のサービスを利用し難しくなっている。

このような状況下、高齢者の間でもスマホの所有率が急速に伸びていて、2022年NTTドコモモバイル社会研究所の調査では70歳台のスマホ所有率が1年で8%増え70%になったという。しかし所有者がスマホを使いこなせているかというところが多

く、家族の安心のために「持たされている」だけで、電話機能しか使っていない高齢者も少なくない。筆者が取り組む「健康・生きがい就労トライアル」の取り組みは2020年に健康寿命をのぼそう！アワードで、2022年にはアジア健康長寿イノベーション賞で表彰され注目されつつあるが、今や就労や地域活動のために誰かと連絡をとるのにもスマホは必需品になっている。

一般的なスマホ講座の課題

スマホが生活インフラとなって

いる今、スマホの使い方を学びたいという高齢者は非常に多い。しかし、通信キャリア会社などが数千人規模で実施している初心者向けスマホ講座を受講した高齢者に話を聞くと、その時はわかったような気がしたが、家に帰って自分のスマホでやるとうまく使えなかったとの声を多く聞く。高齢初心者向けの画一的な講座には、次のふたつの課題がある。

①人の多様性への対応……スキルレベル、能力、興味・関心、困りごとなど人によって教えてもらいたいポイントが違う。

②スマホの多様性への対応……高齢者の多くが所有しているAndroid-OSを採用しているスマホメーカーは国内で入手可能なものでも二十数社あり、らくらくホン、かんたんスマホ、シンプルスマホなど特に高齢者向けに開発された仕様のものもある。それぞれが独自仕様のため、メーカー、機種によりボタンの位置や操作方法が違う。また、通常のスマホを使いこなしている年齢層の人にとっ

高齢初心者に関するスマホ講座の課題

課題1
参加者によってつまづいているポイントが違う

人のスキルレベル、能力、興味、関心事の多様性への対応

課題2
メーカー、機種によりボタンの位置や操作方法が違う

Android-OS機種（らくらくホン等）の多様な仕様への対応



高齢初心者向けスマホ講座の企画・運営

ないこの種のスマホについては教えられないのが一般的である。

多様性に対応した スマホ講座の企画と運営

前述の課題に対応するため、NPO法人健康・生きがい就労ラボ（以下、NPOラボ）では、高齢者の気持ちがわかる同世代のNPOラボのメンバーと共に2021年夏から新たな初心者向けスマホ講座を企画し、その運営を開始した。シニアの諸ニーズへの対応を考えた講座は以下のようなものである。

①事前アンケートの実施…所有するスマホの機種やスキルレベル、困りごとなどを事前に把握し、サポートしやすいように、講座ではできるだけ同じ機種の所有者をグループピングしておく。

②講師選定のスタンス…自分も苦労してスマホを学んだ経験から、高齢者の気持ちを察し、つまづきやすいポイントがわかる者が当てる。また、チューターと呼ぶサポーターを2〜4人の受講者ごとに常時各グループに配置する。

③オリジナルテキスト類の作成…生活のなかでスマホが使えるようになることを目標にする。要望の多い見栄えする写真の撮り方や簡単な映像加工の方法と、それらを使ってLINEで孫や友人とコミュニケーションできるように、使い方・手順などを載せた簡単なテキストを作成した。困った時の対処法、文字入力に手間取る人にとって便利な音声入力のほかグループレンズなどの生活シーンに役立つもの、楽しいアプリの使い方なども取り入れている。また、スマホを学び、使うに当たっては、高齢者に馴染みのないカタカナ用

語が非常に多いため、解説用語集も作成、配布している。

④教え方のスタンス…講師が説明する内容を、受講者一人ひとりが自分のスマホでできるようにチューターが支援する。チューターは講座内容以外で、受講者が日頃聞きたかったことなどにも対応する。

※講師・チューターは、デジタル分野の高齢者の健康・生きがい就業と位置づけ、最低賃金以上の時給＋交通費を支給している。

NPOラボによる スマホ講座の実績と評価

2021年6月に宝塚市立老人福祉センター（フレミラ宝塚）で開始した高齢初心者向けスマホ講座は、わかりやすく受講者の満足度が高いと評判になった。宝塚市内で公民館などの講座としても依頼があったほか、口コミで隣接する伊丹市公民館や大阪府摂津市社会福祉協議会からも依頼が来るようになり、2021年度だけで38コマの講座を行った。2022年度については、大阪市や川西市か

らも声がかかり、100コマを超える講座を受託するに至っている。また、学んだスキルを活用してイベントなどを取材しネット発信する「宝塚記者クラブ」などの講座も企画し、講座のバリエーションを広げている。

これらのニーズに対応するため、NPOラボでは過去に講座をうけた受講者だけでなく一般からもチューター候補者を募り養成する必要がでてきた。

チューター養成のシステム化

NPOラボが行うスマホ講座の最大の特徴は、各受講者が自分のスマホをできるように、同年代の高齢者が受講者を常時サポートすることにある。しかし15〜20人の講座を実施するには、毎回5人以上、時には10人近くのチューターを確保する必要がある。そのため、NPOラボでは2021年末にチューター認定のシステム化を検討し、チューター候補養成講座を開催することにした。

講座は2時間×3日間（2022



チューターがサポートするスマホ講座

年度からは内容を整理し2日間)で、チューターの役割の理解、基本的なスマホ操作ができるかの確認とともに、スマホ講座のなかで受講者からよく聞かれる質問とそれへの対応のしかたなどを学ぶ。

概ね60歳以上の方々を対象に募集したところ、15人の応募があった。一般にこのような講座を行うと女性の参加が圧倒的に多くなる傾向があるが、本講座はほぼ男女半々で構成された。

チューター候補養成講座を修了された方には、実習としてNPOラボのスマホ講座に2人1組で2回参加していただく。それが終わ

れば、修了証と認定チューターであることを示すチューター証明書および心得を記載したクレドをお渡ししている。以降のスマホ講座に正式チューターとして参加すれば、時給が支給される。

チューターに対するアンケート調査について

高齢社会のデジタル化を進めるうえで、高齢者が高齢者を支援する互助の仕組みづくりは重要である。そのためデジタルシニア(サポーター)をさらに増やすべく、サポートする側になった(なろうとした)方々に、そのきっかけ、動機、満足度などを調査した。対象は、チューター候補養成講座を修了した方、養成講座以前に声掛けを行いチューターになっていた方、2022年8月に20の質問に答えていただきメールで回収する方法で実施した。有効回答者は14人(男性7人、女性7人)。年齢は59〜79歳で平均70歳、スマホ歴は2〜10年だった。「チューターの参加頻度」は月に4回以上と毎週のように参加して

いる方が3分の1以上いる反面、実習以降一度も参加していない方も3人おり、その理由はスキル不足や講座開催情報が得られないというものだった。

「参加のきっかけ」は、「人に勧められて」が最も多く、次いで「NPOラボの活動に共感して」。

「参加の動機」は「地域貢献」、スマホ操作のノウハウを知るため、「時間の有効活用」が続いた。

(「実習も含め」)チューターになっ

て良かったか?」に対しネガティブな回答はなく、9割以上が良かったと答えた。その理由は、「自分のスキルの向上」が最も多かったが、「伴走者としての達成感」、「新しい活動分野ができた」、

「受講者に喜ばれたから」と生きがい関連を挙げる方も多かった。

「今後望まれるもの(条件・改善点)」としては、「定期的な研修」、「近い場所での講座実施」に続き

「開催・応募情報のシステム化」を挙げる方が多かった。

この調査はn数が少なく学術的には不十分なのだが、時給よりも自分のスキルアップ、他者への貢献(それによる感謝される喜び)、

そして達成感という、高齢者のサポーターを増やすための訴求ポイントが示唆された。

(アンケート調査については、2022年11月の日本応用老年学会大会で発表)

今後の展開

常態化するDXのなかで、少しできる高齢者が他の高齢者にスマホを教えながら自分のスキルも向上させていく仕組みづくりとその社会実装は重要である。今後アジアを中心に世界規模で超高齢化が進んでいくが、高齢者が支えられる側から支える側に少しでもまわり、プロダクティブに生きることはマクロ経済の面で大きなプラス効果があると試算されている。そればかりでなく、何より高齢者自身の生活の充実、自尊心・ウェルビーイングにも非常に良い影響を与えるものである。

今後も、デジタルシニアサポーター養成のシステム化を進め、高齢者向け活動機会のマッチングアプリの開発などを行いながら、社会実装を進めていきたい。