

スマホ教室運営マニュアル (個別相談会)

小金井市運営者様用

目的

この冊子は、スマートフォン教室の主催者を対象としたマニュアルです。教室開催にあたり必要となる事前調整や作業等を知り、スムーズにスマートフォン教室を開催していただくことを目的として作成しております。高齢者の情報格差（スマートフォン等の情報機器に関する知識や機会の格差）を解消する一助としてご活用ください。

スマートフォン教室開催時のゴールについて

2

スマートフォン教室を行う際、高齢者の方々が「スマートフォンは楽しい」「もっと使ってみたい」と思っていただくことが最も重要です。スマートフォン教室に参加しても「難しかった」「わからない」と思わないように、スマートフォンの経験を積み重ねるよう誘導してあげましょう。

<楽しい！もっと使ってみたい！と、思ってもらうために>

①利用するシーンをイメージしてもらう。

- ・通話やメールのように普段から利用するようなイメージを持ってもらう。
例：デジタルカメラの代わりにスマートフォンのカメラアプリで撮影する。
花や写真を利用して名前などを検索する。
乗り換え案内を利用する。



②今知りたい！と思っている個別のお悩みを解決する。

- ・今知りたいことを解決することで「悩み」から「楽しい！」に変化します。
- ・スマートフォン教室に参加した方が「楽しかった」と「もっと使ってみたい」と思えるよう覚えてもらえるまで根気強くお伝えする。



③家に帰った後でも、一人でも簡単に操作ができる様に「整えて」あげる。

- ・スマートフォンの悩みで最も多いのは「色々使ってみたいけど、操作がわからない」ことです。簡単な操作でできるよう、トップ画面上にアイコンを用意するなど、自宅に帰った後でも、スマホ教室で覚えたことが簡単にできるようにお伝えするように心掛けましょう。



スマートフォン教室などを行う際、講師が考える「普通」を高齢者の方へお伝えしてもうまく伝わらないことがほとんどです。特に横文字（デジタル用語）で伝えても簡単に理解できません。高齢者の方へお伝えするポイントは「ゆっくり」「丁寧に」「わかりやすい表現」が必要です。

<説明のポイント>

①ゆっくり・大きな声でお伝えしましょう

- ・高齢者の方に理解いただくためには、会話のスピードや声の大きさに注意しましょう。
- ・スマートフォン教室では時間配分に注意しながら、特に覚えて頂きたい部分は特にゆっくり説明しましょう。

②理解できているかどうかを丁寧に確認しましょう

- ・一度で理解していただくのではなく「復唱」「反復」をしながらお伝えしましょう。
- ・覚えていただきたいポイントは何度も反復してお伝えしましょう。
- ・理解度を確認する際「できましたか」と確認するのではなく、「いかがでしょうか」と確認しましょう。
⇒「できましたか」と確認すると、心理的にプレッシャーがかかる為、「いかがでしょうか」と尋ねる。

③専門用語をできる限り噛み砕いて説明しましょう。

- ・操作説明時に「タップ」「スワイプ」「ピンチイン／アウト」「タッチ&ホールド」など、専門用語をできるだけ利用せず、高齢者でも分かりやすい表現で説明しましょう。
例：タップ→さわる、おす、ふれる スワイプ→なぞる
 ピンチイン／アウト→2本の指で閉じたり、開いたりする
 タッチ&ホールド→画面に指を置いて長く押す。

目次

第1章 開催の流れ

第2章 事前調整

- (1) 目標・対象者設定
- (2) 会場・環境設備
- (3) 講師・作業人員準備

第3章 広報活動

第4章 教室カリキュラム作成

第5章 開催

- (1) 開催時の注意事項
- (2) 開催後のフォロー

※令和3年度東京都事業「高齢者デジタルデバインド是正事業」の中で作成されたマニュアルです。

スマートフォン教室の開催までには60日程度の準備を要することが多くあります。下記の図の流れを確認し、ご自身にあったスケジュールを立ててください。また、第2章以降の具体的な作業も参考にご覧ください。

事前準備 (第2章)

- 目標や対象者の設定
- 会場や環境設備の準備
- 講師や作業人員の調整

広報活動 (第3章)

- チラシやSNSでの発信
- 参加受付

教室カリキュラム作成 (第4章)

- 実施内容選定
- 当日のタイムスケジュールの設定

開催・開催後 フォロー (第5章)

- 開催時の注意事項
- アンケートの実施
- 学んだことを活用してもらおう仕掛けづくり

(1) 目標や対象者の設定

まずは、どのような方に教室に参加してもらいたいのかを明確に設定します。その方が、この教室で何を学び、教室参加後にどのようなになってもらいたいのか、何ができるようになってもらいたいのかを定め、先の検討に進みます。このようにすることで、当初の目的をずらすことなく的確な教室開催が可能となります。

※例：「自分でSNSの確認ができるようになってもらうことで、主催者から今後の発信した情報を受け取ってもらえるようにする」「スマートフォンの便利さを知ってもらい、苦手意識を克服してもらう」「SNSや電話を使った友達とのやり取りができるようになってもらい、孤立をさける」等

(2) 事前アンケートで参加者のレベルを確認する

参加者に事前にアンケートを取得すると教室の内容や参加者のレベル感が明確になります。

団体名 個人名 /					
実施場所 /					
Lv	No	案内可能な項目	内容	所要時間	参加したい講座の「参加人数」を記載
初級編	1	スマートフォンについて	1 ガラケーとスマホの違い 2 スマートフォンで変わること 3 スマートフォンの種類を学ぶ 4 スマホ利用での危険に備える 5 スマートフォンを安心して使うために	5分	
	2	基本操作について (電源、ボタン操作、タッチ動作など)	1 電源ボタンで出来ること 2 ボタン操作の仕方 3 タッチ動作の基本動作 4 文字入力の方法	25分	
	3	文字入力の方	1 文字入力体験	15分	
	4	電話のかけ方、電話帳の登録 ほか	1 電話番号を直接入力してかける 2 着信履歴を使ってかける 3 電話帳(連絡先)からかける 4 電話の受け方 5 新しく連絡先を登録する 6 着信履歴に残った通話先を登録する	15分	
中級編	5	カメラの操作方法と便利な使い方	1 写真を撮る 2 自画像を撮る 3 さまざまな操作アイコン 4 動画を撮る 5 撮った写真・動画を見る 6 写真・動画の削除 ゲーム1 文字撮影ゲーム ゲーム2 自撮りコンテスト	20分	
	6	インターネット利用方法と注意点	1 インターネットを閲覧するChromeとは 2 インターネットを使って、ニュースをみる 3 気に入ったページをお気に入り保存する 4 保存したお気に入りを開く 5 保存したお気に入り削除する 6 前に見た履歴からページを開く 7 QRコードの読み取り方法	20分	
必ずやります	7	LINEの利用方法	1 LINEでできること 2 活用方法	5分~30分	◎ ※希望に応じて 単独実施可

<事前アンケート>

①LINEは登録済みでしょうか。
(登録済 ・ 未登録)

②①で「登録済み」と回答頂いた方にお聞きします。
LINEは利用していますでしょうか。
(利用中 ・ 未利用)

③参加者人数

④その他要望 (注意事項：個人情報に伴う内容は行えません)

(2) 会場や環境設備の準備

①会場

予想される参加人数に合わせた広さの会場を確保します。会場を予約する場合は、予約期限や空き状況を確認し、早めに探し、確保をしましょう。このようにすることで、教室の内容を決めるにあたっての選択肢を減らさずに済みます。
公共施設は、安価で借りることができるので、ご検討ください。

②環境設備の準備

教室開催にあたり以下の設備や機材が必要となる場合があります。
あらかじめ必要なものを準備しましょう。
(設備や機材については次頁に記載)

(3) 講師や作業人員の調整

①講師の調整

主催者自身が講師を行う場合や、同じ組織の人間、外部の知合い、外部の事業者に依頼をする場合があります。謝礼が必要となることもありますので、実施したい内容や講師の人柄、予算等を考え講師を調整してください。教室内容を打ち合わせることもあるため、1か月以上前が望ましいです。

②作業人員の調整

スマートフォン教室開催当日は、会場設営や受付、感染症対策、プログラムについていけない参加者の支援等、様々な作業が必要になり、人員が必要となります。何人いれば教室が運営できるかを考え、人員を調整しましょう。

(目安：参加者5名に対し、運営サポート1名程度)

参加者を募集するためには広報活動が必須です。

(1) チラシやSNS等での周知

周知にあたり、募集対象、参加要件、開催場所、日時、参加料金、教室で実施する内容、定員、持ち物、問合せ先 等を明記します。

対象となる人によって、口頭での誘いや、チラシ設置、SNS、ホームページ等、効果的な媒体や募集の仕方があります。開催日の30日前を目安に対象者をイメージして適当な方法で周知を行いましょう。

チラシ



スマートフォン教室
—スマートフォンを安全安心に活用する方法についての教室を開催します—

購入前、初心者でも大丈夫!
お気軽にご参加ください

対象：〇〇〇〇〇〇様

第一部 スマートフォン購入前、または購入直後で、基本的な操作方法を学びたい方
第二部 スマートフォンをさらに活用するアプリ(LINE,ZOOM)や、安全に活用する方法を学びたい方

日時：令和4年の月〇日(〇)

場所 〇〇〇〇〇 (住所：東京都小倉町〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇)

目次
第一部：13時30分～14時25分
第二部：14時35分～15時30分

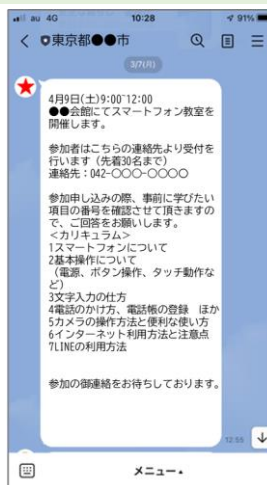
参加費 無料

定員 〇名

お持ちのスマートフォン ※お持ちでない方は教室に用意いたします (持込不要!)

お申込み/問い合わせ先 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 (担当：〇〇〇 〇〇〇)

LINE (SNS)



4月9日(土)9:00~12:00
●●会館にてスマートフォン教室を開催します。

参加者はこちらの連絡先より受付を行います。(先着30名まで)
連絡先：042-〇〇〇-〇〇〇〇

参加申し込みの際、事前に学びたい項目の番号を指定させていただきますので、ご回答をお願いします。
<カリキュラム>
1 スマートフォンについて
2 基本操作について (電源、ボタン操作、タッチ動作など)
3 文字入力の方法
4 電話のかけ方、電話帳の登録、ほか5カメラの操作方法と便利な使い方
6 インターネット利用方法と注意点
7 LINEの利用方法

参加の御連絡をお待ちしております。

広報/ホームページ



広報誌 No.50 No.40

スマートフォン教室
購入前、初心者でも大丈夫!
お気軽にご参加ください

第一 部 スマートフォン購入前、または購入直後で、基本的な操作方法を学びたい方
第二 部 スマートフォンをさらに活用するアプリ(LINE,ZOOM)や、安全に活用する方法を学びたい方

日時：令和4年の月〇日(〇)

場所 〇〇〇〇〇 (住所：東京都小倉町〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇)

参加費 無料

定員 〇名

お持ちのスマートフォン ※お持ちでない方は教室に用意いたします (持込不要!)

お申込み/問い合わせ先 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 (担当：〇〇〇 〇〇〇)

(2) 参加受付

参加者の属性を把握することで、教室を運営しやすくなることがあります。

「スマートフォンを持っているか?」「普段どのように使っているか?」

「周りに教えてくれる人はいるか?」等、開催する教室の内容に合わせて必要最低限に聞いておきたいことを参加受付時に聴取しましょう。

シニア向けスマートフォンを利用されている方は、事前に機種を確認しておくのと、取扱説明書を用意することが出来ます。

機種特融の操作が多いため、確認しておくとおスムーズです。

- 例：
- iPhone
 - Android(らくらくホン以外)
 - Android(らくらくホン系)
 - その他 ()

具体的に実施するカリキュラムを決めていきます。

(1) 実施内容の選定

プログラムの例を①に示します。第2章で設定した目標や対象者に合ったプログラムを選定し、カリキュラムを設定しましょう。また、②で示すゲームをカリキュラムに含めると、飽きることなく、楽しいイメージをもって、教室に参加いただきやすくなります。

①実施するプログラム

※参考例

導入

Lap	内容
5	イントロダクション
10	基本操作
15	電話編
20	質疑応答
25	休憩①
30	カメラ操作
35	カメラ操作
40	質疑応答
45	LINE編
50	LINE編
55	質疑応答
60	休憩②
65	休憩②
70	購入
75	購入
80	質疑応答
85	質疑応答
90	質疑応答

初級

Lap	内容
5	イントロダクション
10	カメラ操作
15	カメラ操作
20	質疑応答
25	休憩①
30	休憩①
35	LINE編
40	LINE編
45	メール編
50	メール編
55	休憩②
60	休憩②
65	インターネット
70	インターネット
75	インターネット
80	質疑応答
85	質疑応答
90	質疑応答

中級

Lap	内容
5	イントロダクション
10	インターネット編
15	インターネット編
20	質疑応答
25	休憩①
30	休憩①
35	アカウント作成
40	インストール
45	アカウント作成
50	インストール
55	LINE編
60	(設定)
65	LINE編
70	休憩②
75	休憩②
80	質疑応答
85	(理解度確認)
90	質疑応答

上級

Lap	内容
5	イントロダクション
10	インターネット編
15	インターネット編
20	質疑応答
25	休憩①
30	休憩①
35	アカウント作成
40	インストール
45	アカウント作成
50	インストール
55	アプリインストール
60	アプリインストール
65	アプリインストール
70	休憩②
75	休憩②
80	質疑応答
85	(理解度確認)
90	質疑応答

具体的に実施するカリキュラムを決めていきます。

②実施するゲーム

ゲーム①文字撮影ゲーム

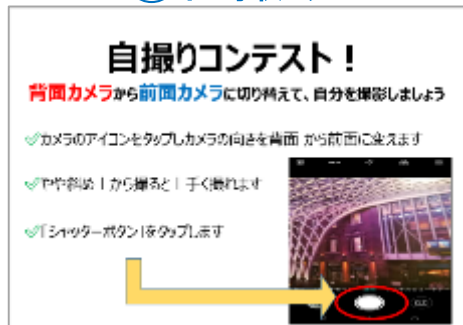


○ゲーム内容

紙に描かれた絵をカメラで撮影し、拡大することで何の絵柄が描かれているかをあてる。

目的：拡大縮小の動作を学ぶとともに、スマートフォンの便利さを知る。

ゲーム②自撮りコンテスト



○ゲーム内容

自分を撮影した写真を参加者で見せ合い、良い点を評価し合う。

目的：ピントをあわせた撮影方法を学ぶとともに写真撮影の楽しさを知る。

具体的に実施するカリキュラムを決めていきます。

(2) 当日のタイムスケジュールの設定

予定している時間内に終わることができるように、タイムスケジュールを設定します休憩時間や質疑応答の時間を確保することが重要です。

※スケジュール例（相談会45分ごとの入れ替えの場合）

時間	実施事項
12時30分	現地入り/机・椅子のレイアウト変更、資材準備
13時00分	開始前事前打合せ（人数、テキスト等最終確認）
13時15分	参加者受付開始
13時30分	1回目:相談会開始
14時00分	個別相談会終了⇒アンケート実施
14時05分	アンケート回収⇒参加者入替/ファシリティ清掃
14時10分	2回目:相談会開始
14時40分	個別相談会終了⇒アンケート実施
14時45分	アンケート回収⇒参加者入替/ファシリティ清掃
14時50分	全開催終了/撤収準備
15時00分	撤収

(1) 開催時の注意

- ・ついていけていない人がいないか確認してフォローをする
- ・一人の参加者に付きっ切りになり全体進行がおろそかにならないようにする
- ・スマートフォンを使用するときに必要な通信料等のコスト説明をする
- ・生活での活用をイメージしてもらうよう投げかける
- ・楽しい気持ちで参加してもらう雰囲気をつくる
- ・セキュリティリスクについてしっかり説明する

(2) アンケートの実施

教室に参加しての感想を聞き取ることで、次回の教室に向けて必要な事等を知り、改善に役立てることが出来ます。アンケートは用紙で回答をしてもらうことにこだわる必要ありません。紙に書いてもらうのが難しい場合は、口頭で聞くなど、参加者に聞き取りやすい方法で実施しましょう。

アンケート例

氏名 () ※任意記入

この度はご参加いただき誠にありがとうございました。アンケートにご協力をお願いいたします。該当する箇所に○をしてください。

① 相談会の内容は楽しめましたか

楽しめた	難しかった
------	-------

② 相談会の時間は充分でしたか

長い	丁度良い	短い
----	------	----


③ 相談会を終えて、今後の生活の中でスマートフォンを使ってみたいと思いますか。

もっと使ってみたい	使ってみたい	どちらでもない
あまり使いたくない	使いたくない	その他 ()

④ 今回の相談会をどのように評価されますか。

※該当する数字に○を付けてください

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不満  満足

そう思った理由を教えてください

本日の感想をご自由にお書きください

()

(3) 学んだことを活用してもらう仕掛けづくり

スマートフォン教室で学んだことは、実際に使わなければ身につけません。下記に示す取り組みのように、振り返りになる取り組みを投げかけることで、スマートフォンの利用が定着し、第2章で定めた目標の実現につながりやすくなります。

仕掛け例：

- ・ 次に来る時までにお題の写真を撮ってきて、みんなで見せ合いましょう
- ・ 後でメールを送るので返信してみてください
- ・ オンラインで開催するイベントに参加してみてください
- ・ LINEのグループチャットにコメントをいれてみよう

まん延防止等重点措置、緊急事態宣言が発令された場合はそれに準ずること。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止
チェックシート

<イベント編>

感染防止徹底宣言



新型コロナウイルス
感染拡大防止中

東京都

1. 手洗いの徹底・マスクの着用

- 利用者・従業員にマスク着用の徹底を周知し、着用していない場合は配布等に努めている。
- 消毒備品等を各所に設置し、利用者・従業員に手洗いや手指消毒の徹底を周知している。
- 共用タオル等を使用しない、制服をこまめに洗濯するなど、衛生管理を徹底している。

2. ソーシャルディスタンス（できるだけ2mの距離を保つ）

- 行列整理や床の目印表示、オンラインでの日時指定予約等により混雑を回避している。
- 座席の工夫など従業員も含めて対人間隔を確保し、大声で会話しないよう周知している。
- 対面が想定される場所への遮蔽物の設置、キャッシュレス化等で接触機会を低減している。

3. 「3つの密（密閉、密集、密接）」を避けて行動

- 3密が予想される場合、整理券の配布や入場者数・滞在時間の制限等を行っている。
- 扉や窓を開け、扇風機を外部に向けて使用するなど、定期的な換気を行っている。
- 従業員の休憩室等はできる限り換気を行い、対面で食事・会話をしないようにしている。

4. 施設の清掃・消毒

- 複数の人が触れる場所や物品を極力減らし、難しい場合はこまめに清掃・消毒している。
- 使用済みマスク等は、ビニール袋に入れて縛るなど密閉して捨てるよう表示している。
- 清掃・消毒・ごみ回収は手袋・マスクを着用し、事後に手洗い・手指消毒を徹底している。

5. 利用者・従業員の体調管理

- 利用者で熱がある者は入場をご遠慮いただくようお願いするなどの取組を行っている。
- 従業員に出動前に検温や体調確認をさせ、毎日報告させている。
- 体調不良の従業員に休養を促し、勤務中に体調不良になった者はただちに帰宅させている。
- 所轄の保健所の確認や来場者の把握など、感染者等の発生に備えた取組を行っている。

6. 業界ごとの個別チェック項目

- 来場者に対し、大声（発声、歌唱、声援等）を出さない等の注意事項を予め明示している。
- 来場者が順守すべき事項は、会場内において、各所への掲示やアナウンス等で周知している。
- 上記以外に、他の業界団体のガイドラインも参照しながら、取組を実践している。

<https://www.japan-sports.or.jp/>





東京都 デジタルサービス局