

デジタルデバイス是正に向けた 共助体制形成ガイドライン

令和5年3月

はじめに	P. 3	第3章 事例紹介	P. 4 3
ガイドライン作成の目的と想定する読者	P. 4	1. 全体サマリー【令和4年度実施事業】	P. 4 4
簡単！使い方ガイド	P. 5	2. プロジェクト実施サンプル【令和4年度実施事業】	P. 4 5
第1章 デジタルデバイド是正に向けて検討すべき項目	P. 6	1. 中野区	P. 4 5
1. デジタルデバイドとは	P. 7	2. 豊島区	P. 5 3
2. 事業を検討するにあたってのポイント	P. 8	3. 板橋区	P. 6 0
3. 対象者が抱える問題と支援方針	P. 9	4. 練馬区	P. 6 8
4. 支援対象者の選定	P. 1 1	5. 江戸川区	P. 7 5
5. 支援内容の検討	P. 1 3	6. 昭島市	P. 8 2
6. 支援方法の検討	P. 1 6	7. 清瀬市	P. 8 9
第2章 事業の推進方法	P. 1 9	APPENDIX	P. 9 6
1. 事業推進におけるアプローチ	P. 2 0	1. その他の類似事例【令和3年度実施事業】	P. 9 7
2. 事業推進の流れ	P. 2 1	2. 事業推進用テンプレート	P. 9 8
1. 計画フェーズ	P. 2 2		
2. 実行フェーズ	P. 3 3		
3. 評価フェーズ	P. 3 9		
4. 振り返りフェーズ	P. 4 1		

はじめに

区市町村の自治体職員等の方々に向けて、コミュニティを通じてデジタルデバイドの是正に取り組んでいただくためのガイドラインを作成しました

本事業の背景と取り組み

東京都は「東京デジタルファースト条例（令和3年4月1日施行）」に基づき、「情報通信技術の利用のための能力等における格差（デジタルデバイド）の是正」を推し進めることとしています。

上記に対し、誰もがデジタル化による恩恵を享受できるよう、デジタルデバイド是正に係る令和4年度の施策として、**地域コミュニティによる共助体制を創出**するためのモデル事業を実施し、各区市町村へ展開するためのガイドラインを作成しました。

ガイドラインの想定読者

本ガイドラインでは、以下のような方々を読者層として想定しています。

- ・ 各区市町村の自治体職員
- ・ デジタルデバイドの是正を必要としている都民



ガイドラインの想定用途

【第1章】

- ・ デジタルデバイドを理解する。
- ・ デジタルデバイド是正に向けた事業構想のヒントを得る。

【第2章】

- ・ デジタルデバイド是正に向けた事業推進のヒントを得る。

【第3章】

- ・ デジタルデバイド是正に向けた事業の事例を知る。

【APPENDIX／事業推進用テンプレート】

- ・ デジタルデバイド是正に取り組むために資料を活用する。

※本ガイドラインは、東京都のモデル事業を通して得たナレッジを取りまとめたものであり、必ず成果が出る、改善されることを保証するものではないと理解した上で使用すること
利用に際して発生した損害その他の責任等、不利益的事項について東京都は一切責任を追わないこととする

デジタルデバイド是正に取り組む自治体職員・都民

デジタルデバイドって何？

デジタルデバイドを知ろう！

P. 6 【第1章】へ進む

デジタルデバイド是正に取り組みたい！

支援対象団体の課題に合わせ、
デジタルデバイド是正にしっかりと
取り組みたい！

事業構想のヒントを得よう！

P. 6 【第1章】へ進む

事業の進め方を検討しよう！

P. 19 【第2章】へ進む

事例を参考にしよう！

P. 43 【第3章】へ進む

サンプルを活用し、準備しよう！

P. 96 【APPENDIX】へ進む

他団体の事例を参照し
デジタルデバイド是正に
すぐに取り組みたい！

事例を参考にしよう！

P. 43 【第3章】へ進む

サンプルを活用し、準備しよう！

P. 96 【APPENDIX】へ進む

第1章

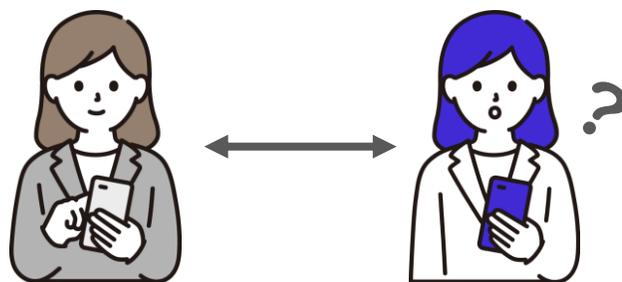
デジタルデバイド 是正に向けて 検討すべき項目

1. デジタルデバイドとは
2. 事業を検討するにあたってのポイント
3. 対象者が抱える問題と支援方針
4. 支援対象者の選定
5. 支援内容の検討
6. 支援方法の検討

「デジタルデバイド」って何？

デジタルデバイドとは、「インターネットやパソコン、スマートフォン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差」のことをいいます。

(出典：東京デジタルファースト推進計画)



2. 事業を検討するにあたってのポイント

デジタルデバイド是正支援の事業を構想するにあたり支援対象者、支援内容、支援方法の3つの切り口で検討を行います。本ガイドラインでは、障害者と高齢者を支援対象者に想定します。

事業構想の3つの切り口

デジタルデバイド是正支援

① 支援対象者



誰が支援対象か

理解



選定



深掘り



② 支援内容



何がコンテンツか

理解



選定



深掘り



③ 支援方法



どのように提供するか

理解



選定



深掘り



①



障害者

概要

障害者は、身体的、知的、精神的、感覚的な要因によって、コミュニケーションや社会的な関わり、情報の収集や活用などの面で、デジタルデバイスの利用に制限を受ける可能性があります。例えば、下段項目「主な問題点」などによる制限によって、障害者はデジタルデバイスを活用することができない、或いは利用に困難を感じている場合があります。自治体が行うデジタルデバイド是正支援事業において、障害者を支援することで、情報格差を是正し、社会参加や自立を促進することが期待されます。

主な問題点

- 視覚障害者**：画面を見ることができないため、情報の入手や発信が困難
- 聴覚障害者**：音声に頼らないコミュニケーション手段が必要
- 肢体障害者**：キーボードやマウスなどの入力装置を使用することが難しい
- 知的障害者**：複雑な操作を理解することが難しい場合がある

支援方針

- ・スクリーンリーダーや点字ディスプレイなどの支援技術の提供や、視覚障害者の情報へのアクセシビリティを向上
- ・手話通訳や字幕などの支援を提供することで、聴覚障害者のデジタルデバイスの利用を支援
- ・キーボードやマウス以外の入力装置の提供や、音声認識技術の利用などを通じて、身体障害者のデジタルデバイスの利用を支援
- ・シンプルで使いやすいインターフェースの提供や、操作の手順をわかりやすく説明する

留意事項等

【接し方】

- 視覚障害者**：「あれ」や「これ」といった曖昧な表現は視覚障害者の方には伝わらないため、会話の際は、指示語を使わない。
- 聴覚障害者**：障害の程度・特性に応じたコミュニケーション方法（手話・筆談・音声等）を選定する。
- 肢体障害者**：障害の箇所や程度によって対応できる内容も異なるため、各人の理解度や操作可能範囲を十分に見極める。
- 知的障害者**：障害の程度は様々であるため、一人一人の障害の度合いを見極める。

【支援のポイント】

- デジタル機器**：・視覚障害者向けには、音声読み上げ機能が初期搭載されている端末が適切。また、触覚的に認知しやすいため、ホームボタンがあれば尚良い。
・聴覚障害者向けには、音声文字変換機能が初期搭載されている端末が適切。
- 教材**：・可能な限り専門用語を避け、誰にでも理解しやすい表現に努める。
・肢体障害者に向けては、障害の程度に応じた活用可能性を明記する。
- ポイント**：・デジタルデバイドの問題点に気づいていない場合が多いため、メリットやデジタル機器に触れることの楽しさを、実践で伝えるよう心掛ける。

②



高 齢 者

概要

高齢者は、一般的には65歳以上の方々を指します。デジタルデバイド是正支援対象者として、高齢者が選ばれる場合、主に以下のようなケースが挙げられます。

- 高齢者は、デジタル技術に対して不安や抵抗感を持つケースが多いことがあるため、デジタルデバイドの是正が必要であるとされています。
- 現在の情勢下では、近年急速に普及したオンラインでのコミュニケーションや情報収集が必要不可欠となっているため、高齢者がデジタル技術を活用できるように支援することが求められています。
- 高齢者の中には、孤独感を抱えている人も多いため、デジタル技術を活用したSNSやコミュニティの利用が助けになる場合があります。

主な問題点

- 新しい製品・サービスを理解できない、あるいは関心が持てない
- 視力や聴力の低下、運動能力の低下
- 習得のための機会が少ない
- 情報漏洩や詐欺被害等への不安
- 孤独感
- 経済的な格差

支援方針

- デジタル技術を用いたコミュニケーションの促進
- デジタル技術を活用した生活の実践支援
- デジタル関連知識を習得するための機会創出
- デジタル機器活用に向けた機運の醸成
- フィッシング詐欺やスパムメールなどのリスクについての教育
- ウイルス対策ソフトのインストールや定期的な更新 など

留意事項等

【接し方】

・一度では覚えられず、同じ質問をされることがあるが、根気強く思いやりを持って接する。

【支援のポイント】

デジタル機器：・コミュニティ内で共助しやすいよう、広く普及されている機器を採用する。

教 材：・可能な限り専門用語を避け、誰にでも理解しやすい表現に努める。
・フォントは大きいサイズを用いる。

ポ イ ン ト：・デジタルデバイドの問題点に気づいていない場合が多いため、メリットやデジタル機器に触れることの楽しさを、実践で伝えるよう心掛ける。

デジタルデバイドの分類から対象者の分類を選択後、対象者を選定するポイントに留意し、具体的な支援対象者を選定します



支援対象者の選定

デジタルデバイド是正支援の支援対象者を選定する際には、対象者のニーズを明確にし、幅広い視点を導入することが重要です。

特定の層に偏った選定は避け、対象者自身の自発的な参加を促し、支援の効果を最大化するために、コミュニティや対象者へ十分にコミュニケーションをとってください。慎重に選定を行い、対象者とのコミュニケーションを密にし、支援の質を向上させることが求められます。

支援対象者を選定するポイント（例）

観点	説明
1. 問題の種類と深刻度	支援対象者は、どのような問題を抱えているか。また、デジタルデバイドが解決しないことによってどの程度の不利益を受けるか
2. 支援者の有無	支援対象者には、常にサポートしてくれる人が周囲に存在するか（本人はデバイドによる不利益を感じにくい）
3. 解決することによる効果	支援対象者は、問題が解決することでどの程度のメリットを享受できるか
4. 当人の意欲	支援対象者は、デジタルデバイドに対しどの程度是正する意欲を持っているか。または意欲のきっかけを持っているか
5. 協力コミュニティの存在	本事業に協力してくれる意欲や体制を持つコミュニティが存在するか
6. 公平性	同一の対象者に支援が続いていないか

支援対象者を選定後、対象者が所属するコミュニティへヒアリングを行い、支援対象者像を具体化します



支援対象者の深掘り

対象者を選定したら、深掘りし具体的なイメージを作ります。対象者像を深掘りする際には、対象者の多様性を考慮し、ニーズの明確化と対象者の参加を促すことが重要です。

また、関係者の協力を得て、地域全体で取り組みを推進することが効果的です。

対象者像を深掘りし、より適切な支援を提供することが、デジタルデバイド是正支援の効果を最大化するために必要です。

支援対象者を深掘りするポイント（例）

1. 身体的状態

認知症や障害、病気などを患っている方の場合は、どの程度の状態の方までが支援可能か

2. 経済的状况

デバイスを所有する経済的余裕があるか。支援対象者が居住するエリアについて、特有の傾向（所得、家族構成）はあるか

3. 社会的状況

孤独、家族の支援がない、地域社会から孤立しているなどの状況がないか

4. ITリテラシーレベル

デジタル機器などを利用するスキルレベル（未体験、初心者、一般的な操作は可能だが高度な操作は苦手など）はどの程度か

5. デジタル利用の現状

所持するデバイスは何か。普段使用するアプリやツールはあるか。どのようなサービスを必要としているか

6. ニーズ

支援対象者はどのようなサービスを必要としているか

支援対象者像が固まったら、対象者の社会参加、自立を促進をするために自治体として「何を」支援するべきか、具体的な支援内容について検討します

カテゴリ	内容（コンテンツ）※	実現したいこと	解決される課題
デジタルスキル向上	コミュニケーションスキルを身につけ、チャットアプリを使える、オンラインお絵描き、SNSを使えるようになる	家族や友人といつでもどこでも話せる体験	孤独感
	デジタル決済スキルを身につけ、決済アプリや電子商品券を使えるようになる	非接触での買い物体験	コロナ感染リスク
	情報収集スキルを身につけ、区のホームページなどにアクセスし有益な情報を収集できるようになる	情報収集体験	情報格差
	エンタメスキルを身につけ、eスポーツで遊べるようになる	打ち込めるもの	孤独感、余暇
	業務スキルを身につけ、オンラインで行政手続きができるようになる	気軽な申請	体力負担
機会創出	スマホ/タブレットを体験し、食わず嫌いの壁を超えることができる	デジタルの体験	デジタルへの抵抗感
	インフラ支援（ネットワーク）により、気軽にインターネットにアクセスできるようになる	インターネットの体験	経済格差
	（スタイラスペンなど）デジタル補助器具を体験し、デバイスの利用負荷を軽減できるようになる	便利なツールの体験	認識外の選択肢

※ここでは支援内容の一例として、デジタルスキル向上支援、機会創出支援を挙げています。

支援対象者のニーズを把握し、対象者が興味を持ち、かつ、実現可能な支援内容を選定します



支援内容の選定

支援内容を選定する際には、対象者のニーズや支援内容の効果、財政的な面、持続性、地域の特性などの観点を踏まえる必要があります。

対象者に最適な支援内容を選定することで、効果的な支援を提供し、デジタルデバイド是正を促進することができます。

支援内容を選定するポイント（例）

観点	説明
1. 課題解決への貢献	選定した支援内容は対象者の課題を解決するか。支援内容を通して、参加者は何ができるようになるか。支援内容を実施することで得られる、対象者のメリットは何か
2. 支援対象者が理解し実施できるか	支援対象者は、選定した支援内容（コンテンツ）を理解し、無理なく実施できるか
3. 支援対象者のニーズ	支援対象者が興味・関心を抱く内容であるか。または興味・関心を持ってもらうための工夫ができる支援内容であるか
4. 備品の有無	補助器具などの備品が必要か。または調達可能であるか
5. 講師	職員やコミュニティメンバーまたは委託事業者など、講師となる人物を具体的にイメージすることが可能であるか
6. 持続性	支援プログラム実施後、支援対象者自身で再現可能な内容であるか。また、継続的に実施できるものであるか

コミュニティや支援対象者との議論を通じ、対象者の課題解決に最も効果が高い支援内容を検討します



支援内容の深掘り

支援内容を具体化するためには、対象者のデジタルニーズや現状の課題、地域の特性、費用負担、持続性などの観点を踏まえることが必要です。

具体的な支援内容を検討する際には、対象者に合わせた支援や地域の実情に合わせた支援を提供すること、費用負担を軽減する方法を検討すること、長期的な視点を持って支援内容を検討することが重要です。これらの観点を踏まえて、対象者に最適な支援内容を具体化することが望まれます。

支援内容を深掘りするポイント（例）

1. 提供内容

課題解消やニーズを満たす観点で具体的なコンテンツであるか

2. 必要なデバイス

スマホ/タブレット/スタイラス/コントローラーなど、必要なデバイスと器具に不足はないか

3. 講師/スタッフ

コンテンツを教えられる人材が存在するか。コンテンツの難易度が高い場合、講師以外に受講者をサポートするスタッフは必要か

4. 継続性

支援プログラム実施後、支援対象者が自発的にデジタルに触れたいくなるコンテンツであるか

5. 対象者の環境

支援対象者は、実施後も予算/技術的にコンテンツを再現できる環境を整えることができるか

支援対象者の動機を切り口として支援方法を整理します

動機	支援方法	実施する際の注意点
デジタルスキルを向上させたい	講師による体験会・ワークショップ	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者の属性に応じて、機器・設備等のハード面、サポートスタッフ等のソフト面の整備を十分に行うことができるか
	マニュアル配布	<ul style="list-style-type: none"> 文字サイズや横文字の多用など支援対象者の属性に配慮されているか
	問い合わせ窓口設置	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者が自発的に問い合わせるケースが具体的に想定されているか 支援対象者の属性に応じて、窓口スタッフ等のソフト面の整備を十分に行うことができるか
体験する機会が欲しい	講師による体験会・ワークショップ	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者の属性に応じて、機器・設備等のハード面、サポートスタッフ等のソフト面の整備を十分に行うことができるか
	展示会	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者が多くいるなど集客が見込めそうか
	カタログ配布	<ul style="list-style-type: none"> 音声読み上げ機能の有無など、支援対象者の属性に配慮された情報が掲載されているか
	問い合わせ窓口設置	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者が自発的に問い合わせるケースが具体的に想定されているか 支援対象者の属性に応じて、窓口スタッフ等のソフト面の整備を十分に行うことができるか

「どのように」支援すれば支援対象者の課題解消に最も有効であるか、仮説を立てたうえで検証していきます



支援方法の選定

支援方法を選定する際には、効果が高いと見込まれる支援方法を選定することのほか、人（外部講師やサポート人材）、もの（会場）、金（予算）、時間（所要時間やスケジュール）等のポイントに留意することも必要となります。

これらの点に気を付けながら、支援対象者に最適な支援方法を選定することが求められます。

なお、支援方法は、定期的に見直しを行うようにしましょう。見直しや、改善を継続的に行うことで、より効果が高い支援を行うことが可能となります。

支援方法を選定するポイント（例）

観点	説明
1. 効果の高さ	支援対象者が身体的・精神的に負担を感じず、かつ効果の高い方法であるか
2. 予算	予算内で実施可能な方法であるか
3. 外部講師	メンバーが講師として実施可能か。外部に委託するのであれば、対象の講師が存在するか
4. サポート人材	コミュニティスタッフや大学生ボランティアなど事業を支援してくれる人材はいるか
5. 会場	プログラムを実施することができる会場があるか。日程を確保できるか
6. 所要時間	提供するプログラムの実施に必要な時間はどの程度か
7. 実施スケジュール	期間内に実施可能か。支援対象者の体調も考慮されたものであるか

支援方法が決まったら、コミュニティや対象者との議論を通じて支援方法を具体化します



支援方法の深掘り

支援方法を具体化する際には、支援方法の内容を明確にすること、対象者のニーズに合わせた支援方法を選定すること、支援方法の効果を検証すること、リソースの確保、そして対象者とのコミュニケーションを重視することが重要です。

これらの点に注意しながら、対象者に最適な支援方法を具体化することが求められます。

支援の実施にあたっては、自治体内での協力や民間企業やボランティアからの支援を受けることも検討することが望ましいです。

支援方法を深掘りするポイント（例）

1. 開催日時

支援対象者が参加しやすい開催の季節、曜日、時間帯はいつにすべきか

2. 定員

支援プログラムに一度に参加できる人数は何名程度か

3. 開催場所・会場

プログラムを実施する会場はどこが良いか。広さは十分か

4. 考慮すべき設備

モニター、マイク、机、椅子、バリアフリー施設やトイレ設備など、会場に備えられている設備は十分か

5. 支援対象者のサポート

設備に加え、介添人のサポートが必要か

6. 講師

講師は事業メンバーが実施可能か。外部講師に委託するコネクションや予算はあるか

第2章

事業の 推進方法

1. 事業推進におけるアプローチ
2. 事業推進の流れ
 - 2-1. 計画フェーズ
 - 2-2. 実行フェーズ
 - 2-3. 評価フェーズ
 - 2-4. 振り返りフェーズ

本ガイドラインでは、デジタルデバイド是正対象者の所属するコミュニティにご協力いただく共創型のアプローチをご紹介します

アプローチ方法

幅広いアプローチによりあらゆる方面からデジタルデバイドの是正を図ることが狙いになっています。その中で、本ガイドラインでは、「コミュニティ」を対象とします。

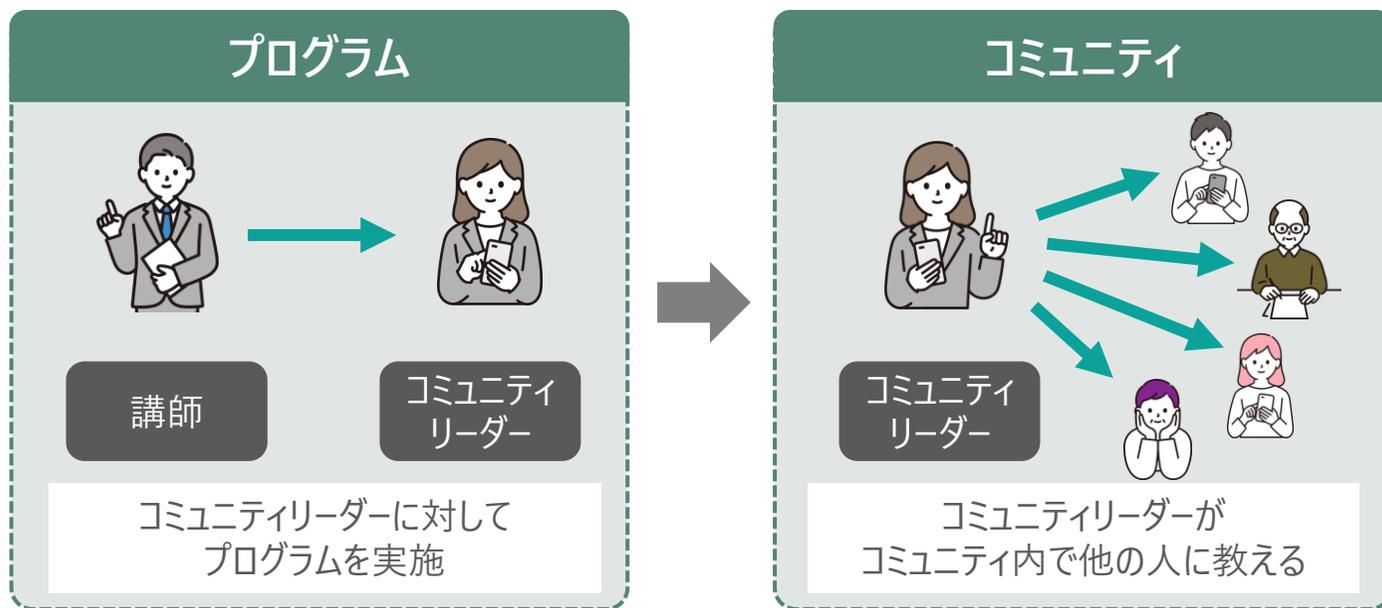
コミュニティとは、老人ホームや町会などの地域コミュニティのことです。区市町村担当者は、コミュニティの協力を得ることで、一度のプログラムで多くの対象者に対し、支援を実施することが可能となります。

<期待・効果>

- デジタル化に積極的でない潜在層へのアプローチが可能
- コストパフォーマンスが高い（リーダー層が育てば芽づる式でデジタル化が推進され、自走化も可能）

<懸念点>

- リーダー層が不在の場合、発掘や育成に時間を要する
- 支援先である地域コミュニティ等に属していなければ、支援を受けることが難しい



デジタルデバイドの是正に向けた一連の取組を、4つのフェーズに分けて推進します

	1. 計画フェーズ	2. 実行フェーズ	3. 評価フェーズ	4. 振り返りフェーズ
				
ゴール	推進体制を確立する	プログラムを実施する	プログラムを評価する	事業全体を評価する
主な実施内容	<ol style="list-style-type: none"> プロジェクトを立ち上げる 実施計画を立案する <p><u>推進メンバー</u> 自治体担当者</p>	<ol style="list-style-type: none"> プログラムのコンテンツを作成する 支援対象者に対して広報を実施する 支援対象者に対して支援プログラムを実施する <p><u>推進メンバー</u> 自治体担当者、コミュニティ、事業者</p>	<ol style="list-style-type: none"> 支援プログラムの振り返りを実施する <p><u>推進メンバー</u> 自治体担当者、コミュニティ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 今回の事業全体の振り返りを実施する <p><u>推進メンバー</u> 自治体担当者</p>
成果物	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書 実施計画書 	<ul style="list-style-type: none"> 支援プログラム教材 広報用資料 受講者アンケート 	<ul style="list-style-type: none"> プログラム実施レポート 	<ul style="list-style-type: none"> 振り返り資料

計画フェーズでは、プロジェクトを発足させパートナーとなる事業者やコミュニティと推進体制を構築し、支援策を具体化していきます

1.1 プロジェクトを立ち上げる

■ 実施内容

自治体の（デバイド是正支援）担当者が、事業アイデア、コンセプトを企画し、事業計画に落とし込みます。

事業計画書では、誰に、何を、どのように支援を行うのかを明らかにした上で、実際に支援を行う際の進め方や検討が必要な事項をまとめて整理します。

事業計画書を作成し、自治体内で予算とプロジェクトの発足の承認を得ることを目指します。

■ 成果物

1. 事業計画書

支援を実施する対象者の選定、対象者が抱える課題と解決する支援策（内容、方法）を検討し、必要なパートナー、スケジュール、予算をまとめます。

テンプレート：[事業計画書](#)

■ 事業計画書に盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	対応ページ
背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> なぜいまか/なぜ自分たちがやらなければならないか 事業を通して実現したいことは何か 	P.23
対象者	デジタルデバイドの分類	P.8
	対象者が抱える問題と支援方針	P.9-10
	支援対象者の選定	P.11-12
支援内容	支援内容の検討	P.13-15
支援方法	支援方法の検討	P.16-18
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> 支援策を具体化するステップ 推進する上での注意点 	P.24
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> 支援プログラム、成果物、発表会など各種イベントの成果がわかるもの 事業成果を定量的に判断できる指標(KGI/KPI) 	P.25
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> 事業推進上のリスクと対策 支援対象者対応、支援プログラム上のリスクと対策 	P.26
スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> 大きなイベントをプロット 何を、誰が、いつやるかマイルストーンをプロット 	P.27
必要予算	必要コストの内訳	P.28

対象とするコミュニティで、デジタルデバインドが生じている背景を整理し、事業を通じて実現したい姿を目的として設定します



背景・目的とは

デジタルデバインド是正支援事業の事業計画策定において、背景と目的を記載することは非常に重要です。

背景を明確にすることで、なぜその事業が必要なのか、どのような社会的背景があるのかを説明できます。それによって、自治体内外の関係者や利用者に対して、事業の必要性を説明しやすくなります。

目的を明確にすることで、何を達成すべきか、何に焦点を当てるべきかが明確になります。それによって、事業の方向性が定まり、無駄な時間や費用を使うことが少なくなります。また、目的を共有することで、プロジェクトメンバーや関係者が協力しやすくなります。

背景と目的は事業計画の基盤となります。事業計画は、目的や背景を踏まえた上で、具体的な目標や施策、予算、スケジュールを立てます。したがって、目的や背景が不明確であれば、事業計画全体が曖昧になり、実施する上での問題が生じます。

事業計画の立案や実施において、十分に検討を行いましょう。

背景
(なぜ事業が必要か)



目的
(こうなっていたい姿)



記載例

【高齢者向け支援事業の背景と目的の例】

背景： 少子高齢化が進む中で、高齢者が情報化社会に取り残されることが問題視されています。高齢者の中には、スマホやパソコンを使った情報収集や交流が苦手な方が多く、そのために生活に支障をきたす場合もあります。

目的： 高齢者のデジタルデバインドを是正し、スマホやパソコンなどのデジタル機器を活用した情報収集や交流、生活支援ができるようにすることを目的とします。

【障害者向け支援事業の背景と目的の例】

背景： 障害を持つ方々が、社会的に孤立しやすいことが課題とされています。特に、デジタルデバインドが存在することによって、情報収集や社会参加が制限されるケースが多く見られます。

目的： 障害を持つ方々のデジタルデバインドを是正し、情報収集や社会参加ができるようにすることを目的とします。

事業計画で策定した支援対象者、内容及び支援策を具体化するためのステップを検討します



推進方法とは

デジタルデバインド是正支援事業を、どのような段取りで進めていくかを検討し、いくつかのステップに分けて記載します。

デジタルデバインド是正支援事業を、どのような段取りで行うかを構造的に書き出すことがポイントです。このことで、全体像を把握することができるとともに、各段階のタスクに抜け漏れがないかを確認します。

また、実施スケジュールを決める際の参考資料ともなります。



記載例

①コミュニティへ要請

支援対象者が所属するコミュニティをリストアップし、協力を要請する

参照

P.20

②切り口の具体化

支援対象者、支援内容及び支援方法を具体化する

参照

P.8~18

③予約・調達

会場の予約、教材の印刷、デバイス/備品の調達などを実施する

参照

P.28

④支援実施

支援プログラム実施

目的を達成するために、今回の取組を通じて得たい成果を定め、その成果を測るための指標を設定します



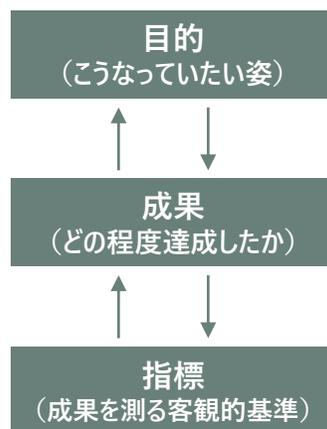
成果と指標とは

目標を達成した結果として得られるものが成果と指標です。

成果は、目的を達成した結果として得られる具体的なアウトプットを示します。例えば、デジタルデバインド是正支援対象者向けに実施した体験会や、体験会にかかわる資料などが成果となります。

指標は、目標を達成するために、その進捗を客観的に判断するための基準として設定します。

取組を通じた結果として、どの程度の成果があったのかを把握することで、次なる取組を検討する判断材料となります。



記載例

【高齢者向け支援事業の成果と指標の例】

成果：高齢者のデジタルデバインドを是正し、スマホやパソコンなどのデジタル機器を活用した情報収集や交流、生活支援ができるようにするために、体験会を実施します。

指標：体験会を通じて、どの程度デジタルデバインドが是正されたかを客観的に測る指標として、以下の項目を設定します。

- ・指標例①：体験会の参加者数
- ・指標例②：体験会の理解度・満足度（アンケート調査）

【障害者向け支援事業の成果と指標の例】

成果：障害を持つ方々のデジタルデバインドを是正し、情報収集や社会参加ができるようにするために、オンラインコミュニケーションの促進を目指すeスポーツ交流会を開催します。

指標：eスポーツ交流会を通じて、どの程度デジタルデバインドが是正されたかを客観的に測る指標として、以下の項目を設定します。

- ・指標例①：eスポーツ交流会の参加者数
- ・指標例②：オンラインコミュニケーションでの発言回数

事業を推進していく上で想定されるリスクとその対策についてあらかじめ検討しておくことで、事業の円滑な実施につなげます



リスクと対策とは

事業計画を作成する段階で、想定されるリスクを洗い出し、対策を検討します。リスクと対策を関係者間で共有しておくことで、不測の事態が発生した場合でも、全員が慌てずに対処することができます。

既出の対象者や支援内容などの項目におけるリスクと対策については、項目毎にそれぞれ検討されている場合が多いと思いますので、ここでは、事業を推進する体制面でのリスクについて検討します。ただし、既存の項目の漏れに気付いた場合は、このタイミングで整理しましょう。



記載例

【高齢者向け支援事業のリスクと対策の例】

リスク：コミュニティ内では、これまで紙を用いた連絡が主な手段であったため、効率化のためデジタルによる手段の導入を検討していますが、所属する高齢者は、日頃からデジタル機器に触れていないため、導入に抵抗感があることが想定されます。

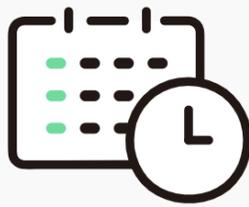
対策：実際に導入することで、どのようなメリットがあるのかを具体的な事例を用いて説明し、高齢者に納得してもらった上で、楽しくデジタルデバイドの是正に取り組んでもらえるようにします。

【障害者向け支援事業のリスクと対策の例】

リスク：視覚障害を持つ方は、日々急速に進化しているスマホなどの機能についてこれていないが、旧来からあるPCでの音声読み取りソフトを活用し不便を感じていないことから、そもそもデジタルデバイドという問題点に気づいていないことが想定されます。

対策：最新のスマホに備わっている機能のうち、視覚障害者が真に必要なとしている機能のニーズを正確に把握し、そのニーズに焦点を合わせた説明や体験会を行うことで、興味関心を持ってもらいながら、楽しくデジタルデバイドの是正に取り組んでもらえるようにします。

事業全体のスケジュールを検討し、事業の円滑な実施につなげます



スケジュールとは

事業全体を通して実施する項目を洗い出し、スケジュールとして落とし込みます。実施する項目を洗い出し、最終項目の実施時期から逆算してスケジュールを検討することが、事業の円滑な実施において重要です。

デジタルデバインド是正支援事業においては、取組のメインである支援プログラムを実施したい時期から逆算して、準備が必要な項目を洗い出したうえで、スケジュールに落とし込むとよいでしょう。

加えて、落とし込みを行う際は、各時点でマイルストーンを設け、進捗を管理できるようにしておくとうよいです。

スケジュール作成例

項目	○月				□月				△月				×月			
	1週	2週	3週	4週												
支援プログラム内容の検討																
支援プログラム運営体制の検討																
会場の手配・必要機器の調達																
支援プログラムの実施																
振り返りの実施																

記載例

【支援事業のスケジュールの例】※高齢者・障害者共通

- 支援プログラムの実施日：**
 最初に落とし込む項目です。実施日から逆算してそれぞれのスケジュールを引いていきます。
- 支援プログラムの内容の検討：**
 - 検討開始：プログラム実施の最低3か月前
 - 内容の確定：プログラム実施の2か月前（マイルストーン①）
- 支援プログラム運営体制の検討：**
 - 調整開始：プログラム実施の2か月前
 - 日時や場所の確定：プログラム実施の1か月前（マイルストーン②）
- 会場の手配・必要機器の調達：**
 - 会場・必要機器の選定開始：プログラム実施の1か月前
 - 各種手配・調達の実施：プログラム実施の1週間前までには全ての目途をつける
- 振り返りの実施：**
 支援プログラムの記憶が鮮明なうちに行うことが望ましいため、支援プログラムから1か月以内の実施を目安とします。

事業を実施する際のコストを計算し、適切な予算の確保・執行につなげます



予算とは

事業計画書の承認を得るために、どの項目に、どの程度のコストが発生するかを明確にし、予算として設定します。具体的には、支援プログラムの実施に必要な調達品を洗い出し、必要なコストの概算を計算します。

また、支援内容によっては、外部の事業者への委託費用が発生します。この場合、可能な限り複数の事業者へ見積りをとることが理想です。

なお、予算の確保という観点で、コストの優先順位をつけておくといでしょう。例えば、絶対に確保が必要なコストや、実施においてあるとベターであるコストなどに分類します。

これらの項目について、可能な限り漏れなく、正確に洗い出しておくことで、その後の事業を円滑に進めることができるとともに、適正な予算の確保・執行につなげることができます。



記載例

【支援事業の予算の例】※高齢者・障害者共通

デジタルデバインド是正に向けた、スマホ・パソコンの活用を目指す体験会における、コストの発生項目例は以下のとおりです。

- **通信機器：**
PCやタブレット、スマホ端末やモバイルWi-Fiなど
- **周辺機器：**
プロジェクターやポインター、マイクやスピーカーなど
- **教材：**
支援コンテンツに応じた教材など
- **講師・スタッフ：**
講義を行う講師や、参加者のサポートを行うスタッフなど
- **実施場所：**
支援プログラムを実施する場所の手配

計画フェーズでは、プロジェクトを発足させパートナーとなる事業者やコミュニティと推進体制を構築し、支援策を具体化していきます

1.2 実施計画を立案する

■ 実施内容

事業計画書の内容に関して、支援プログラムの実施部分にフォーカスしてさらに詳細を検討し、実施可能なレベルまで落とし込み実施計画書としてまとめます。

実施計画書は、事業の関係者が確認し共通の認識を持って事業を推進するための手引きとなります。

自治体担当者は、実施計画書を用いて、コミュニティや事業者に対して協力を要請する可能性があることを念頭に、資料に記載する内容の粒度や体裁に留意する必要があります。

■ 成果物

1. 実施計画書

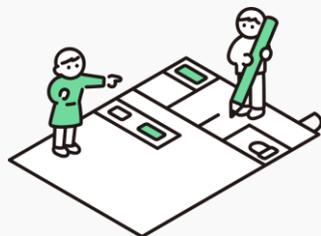
コミュニティに対し、事業概要、実施プログラム、スケジュール、依頼事項を伝え、協力を要請します。

テンプレート：[実施計画書](#)

■ 実施計画書に盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明	対応ページ
ゴール設定	あるべき姿（ゴール）	デジタルデバインドが是正された際のあるべき姿	P.30
	現状（課題）	現状の問題とそれを解決するための課題	
スケジュール	—	事業全体のスケジュール ※事業計画書と同様	P.27
実施体制	体制図	関係者とそれぞれの役割について	P.31
プログラム詳細	タイムスケジュール	プログラム全体の時間割	P.32
	プログラム詳細	必要な機材や具体的な実施内容	

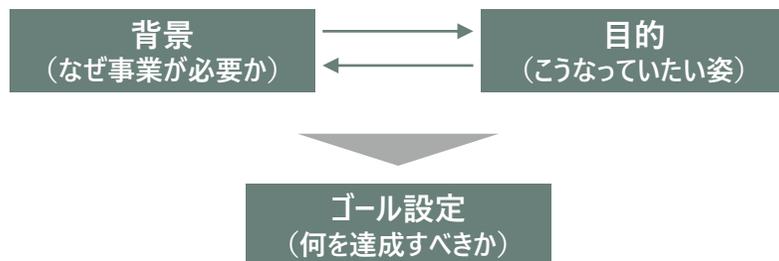
事業を通じて目指したい姿を、ゴールとして設定します



ゴール設定とは

関係者の協力を得るために、デジタルデバイド是正支援事業を通じて、何を達成すべきかを示すゴールを設定します。

ゴールを設定する際は、事業計画書で設定した目的を目指す過程で、達成すべき目標を具体的に計測可能な数字（参加者数、参加者のプログラム達成度、アンケート平均満足度など）で表現することを意識します。数字で表現することができれば、具体的に何をすればよいか、行動に落とし込むことができます。



記載例

【高齢者向け支援事業のゴール設定の例】

デジタルデバイドを是正した高齢者が、スマホやパソコンなどのデジタル機器を日常的に活用し、情報収集や、電子申請・手続きを問題なく行うことができるなど、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できることによる恩恵を享受できている姿をゴールとして設定します。

【障害者向け支援事業のゴール設定の例】

デジタルデバイドを是正した障害を持つ方々が、社会参加の一つとして、積極的にオンラインコミュニケーションをとり、誰とでも障壁を感じることなく交流できている姿をゴールとして設定します。

事業を実施する関係者と、それぞれの役割を示した実施体制を記載します



実施体制とは

デジタルデバйд是正支援事業を実施する関係者と、それぞれの役割を示した実施体制を記載します。

主な関係者としては、自治体担当者、コミュニティ、そして外部の事業者のサポートが必要な場合は、その事業者を含めた3者になります。それ以外にも、例えば、体験会の講師などスポットで依頼する場合もあるかと思えます。事業全体の実施イメージを思い浮かべながら、想定される関係者を洗い出しましょう。

実施計画書は、関係者に対してデジタルデバйд是正支援事業への協力を依頼する資料になります。したがって、案ベースでも構いませんので、どのような体制で実施し、それぞれ何の役割を担うかを記載します。依頼する際に、役割の調整が必要な場合も想定されますので、コミュニケーションを通じて役割を明確化しましょう。



記載例

【支援事業の実施体制の例】※高齢者・障害者共通

自治体担当者：

- ・事業の円滑な実施のために、事業全体を管理・監督します。
- ・関係者全体の窓口として、連絡調整を行います。

コミュニティ：

- ・リーダーが自治体担当者と連絡を取り、支援プログラム実施に向けた調整を行います。
- ・リーダーは、コミュニティメンバーの意見を吸い上げながら調整します。

外部の事業者：

- ・体験会など支援プログラムに必要な準備及び当日の運営を行います。

講師：

- ・支援の専門家として、当日の講師を行います。
- ・体験会用の講義資料を作成します。



支援プログラムの詳細について記載し、関係者間で実施イメージを共有します



プログラム詳細とは

実施計画書を作成する段階で、想定している支援プログラムの内容を可能な限り詳細に記載します。

実施内容を関係者間で共有できるよう、具体的な内容を記載します。この際、既出のゴール設定につながる内容であるかを、常に意識しながら検討・記載するようにしましょう。

また、詳細なタイムスケジュールなど実施計画書を作成する時点で確定していない事項についても案ベースで記載し、いつでも関係者と相談・調整できるようにしておきましょう。



記載例

【支援事業のプログラム詳細の例】※高齢者・障害者共通 プログラム概要：

項目	内容
実施日	202〇年〇月〇日
実施回数	1回
会場	〇〇市役所内会議室
参加者	MAX3名
スタッフ体制	2-3名
貸出機材	スマホ：3台 モバイルWi-Fi：1台

プログラム内容・タイムスケジュール：

	TIME	LAP	PROGRAM
①全体の流れを説明.....5分	00:00	120'	設営・準備
②スマホとは？.....15分	02:00	40'	①～③
③機能の紹介.....20分	02:40	10'	休憩
④操作体験.....30分	02:50	30'	④
	03:20	—	END

実行フェーズでは支援対象者に向けた広報活動や支援プログラムを実施します

2.1 プログラムのコンテンツを作成する

■ 実施内容

実施計画書で企画したプログラムの構想に沿って、支援プログラムに必要な教材を作成します。支援対象者層やプログラム内容によって注意すべき点が存在しますので、考慮して作成する必要があります。

ただし、どんな場合であっても、支援対象者に対してわかりやすく作成することが重要です。そのためには、教材で言いたいことは何なのかを意識し簡潔に表現する、また、文章だけでなく図や表を活用するといったことに留意して作成することが求められます。

■ 成果物

支援プログラム教材

テンプレート：[支援プログラム教材](#)

■ 支援プログラム教材に盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明	対応ページ
はじめに	導入	なぜこのプログラムが重要なのか、支援の目的など	P.30
支援プログラム内容	支援内容	プログラムで実施する内容をわかりやすく。図解等含む	P.13~18
	注意点	事例等を含めて注意点を記載するとよい	P.34
	用語集	頻出する単語など、実施後にも辞書のように読み返せる記載がよい	—

支援対象者に応じて、支援プログラム内容を検討する必要があります



支援プログラム内容を検討する際の注意点とは

支援プログラムの内容を検討する際に、支援対象者やコミュニティ等によって、注意すべきポイントがあります。

例えば、支援対象者・コミュニティによっては、実施する内容の難易度が高過ぎて理解が得られなかったり、通信環境等が整備されていないために事業の推進が滞ったりすることが想定されます。

このような点に注意して支援プログラム内容を検討することで、より有効なプログラムの実施が可能になります。



記載例

【高齢者向け支援プログラム内容の注意点の例】

- 支援対象者が興味を持ち、理解しやすい内容であるかに注意します。例えば、座学だけではなく体験型の内容を組み込むことで、理解度の向上が期待できます。
- 実施するプログラムの難易度が適切であるか、事前に関係者と入念に確認します。難易度が高すぎると実施自体が困難になる一方で、容易すぎる場合は支援対象者の参加意欲にも影響してしまいます。

【障害者向け支援プログラム内容の注意点の例】

- 障害の種類や程度によって実施できる内容かどうかを確認します。
- 支援対象者の負荷の少ないプログラムになっているかを確認します。
- 学校法人などと連携する場合にはカリキュラムに組み込める内容なのか等、コミュニティで継続できる内容かどうかを確認します。
- 実施するプログラムの難易度が適切であるか、事前に関係者と入念に確認します。難易度が高すぎると実施自体が困難になる一方で、容易すぎる場合は支援対象者の参加意欲にも影響してしまいます。

支援対象者に応じて、支援プログラムを運営する際の注意点を確認する必要があります



支援プログラム運営の注意点とは

支援プログラムの内容を実施、運営する際に、支援対象者やコミュニティ等によって注意すべき点を検討しておく必要があります。

支援プログラムの実施、運営する際の注意点を事前に確認しておくことで、支援プログラム当日の円滑な実施につなげることが狙いです。

当日の実施をイメージしながら、想定される問題点を洗い出し、関係者間で共有しましょう。



記載例

【高齢者向け支援プログラム運営の注意点の例】

- 難しい専門用語の使用は避け、慣れていない方にもわかりやすいように言い換えるなどの工夫を心がけます。
- 支援対象者の理解スピードに合わせて講義や教室を進めます。
- 当日の円滑な運営のために、支援対象者のリテラシーやスキルだけではなく、個人の通信環境（例：スマホを所有しているかなど）を事前に確認しておきます。
- 既存の会合などに合わせて実施する場合には、参加者に対して、事業の趣旨や所要時間等を事前に伝え調整するように心がけます。
- コミュニティ側のネットワークポリシーを事前に確認し、Zoom等の使用に問題がないかなど、実施可能なプログラム内容であることを確認します。

【障害者向け支援プログラム運営の注意点の例】

- 支援プログラムの資料の提供の仕方を工夫します。例えば、視覚障害者の方が対象の場合は、スマホ等で読み上げやすいテキストベースの資料構成や、必要に応じて点字資料を用意などが考えられます。
- コミュニティ側のネットワークポリシーを事前に確認し、Zoom等の使用に問題がないかなど、実施可能なプログラム内容であることを確認します。

実行フェーズでは支援対象者に向けた広報活動や支援プログラムを実施します

2.2 支援対象者に対して広報を実施する

■ 実施内容

内容や規模に応じて支援対象者に対して広報を実施します。

広報を実施する際は、支援対象者を意識して作成することはもちろんですが、短時間でその内容を理解してもらうために、情報を必要最小限に絞り、かつ、簡潔に記載するようにしましょう。

一般的な広報であれば、何の広報なのかが一目でわかるタイトルや、実施に係る日時・場所等を最低限記した概要、そして、不明点などがある場合に連絡する問い合わせ先を記載しましょう。

■ 成果物

広報用資料（チラシ等）

テンプレート：[広報用資料](#)

■ 広報用資料に盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明	対応ページ
	タイトル	一目で何を実施するものなのか、わかりやすく表したものが望ましい	P. 37
概要	日時・場所	いつ、どこで実施するプログラムなのか	
	対象者	だれが対象となるプログラムなのか	
	実施目的	何を目的として実施されるプログラムなのか	
	実施内容	具体的にどのような内容のプログラムなのか	
	注意事項	持参していただく必要のあるものや参加費の有無、参加にあたっての注意事項	
	問い合わせ先	プログラムに対する質問等の受付先	

集客が必要な場合など、状況に応じてプロモーションを行います



プロモーションとは

支援プログラムの実施に際し、内容や規模に応じて集客が必要な場合は、周知施策を実施することが有効です。

集客・告知が必要な場合とは、例えば、比較的規模の大きなコミュニティを対象として実施する体験会などにおいて、コミュニティに所属している方であれば誰でも参加できるような場合が該当します。この場合、集客・告知を行わないと、対象者に情報が行き渡らない恐れがあります。

逆に、小規模なコミュニティなど、集客・告知を行わなくても対象者に情報が行き渡るような場合は、必ずしも集客・告知を行う必要はありません。その分、プログラム内容の質の向上や、当日運営に向けた準備に時間を割く方が、有効になると思われます。

周知する媒体については、対象者、予算などに応じて選定する必要があります。しかしながら、対象者がデジタルデバイド層であることを踏まえると、SNSなどのデジタルプロモーションはあまり有効でない場合が多い傾向にあります。したがって、チラシなどの伝統的な周知手法を駆使することが望ましいケースが多いです。

プロモーションを誰に対して行うのかを念頭に置き、媒体を検討するようにしましょう。



記載例

【支援事業のプロモーションの項目例とポイント】※高齢者・障害者共通

項目	ポイント
タイトル：	一目で何を実施するものなのか、わかりやすく表すことを心掛けましょう。
実施日時：	参加者を考慮し、内容に応じて、集合時間や開場時間も記載しましょう。支援内容に応じて、集合時間は異なりますが、一般的な体験会などであれば開始15分前を目安に集合時間とすれば問題ないでしょう。
実施場所：	マップなど場所が視覚的にわかる図に加え、現地までの交通手段とその所要時間を記載しましょう。
対象者：	属性などの基本情報による分類に加え、スマホの所有などの参加条件を付与する場合は、誰でも理解できるようわかりやすく記載しましょう。
実施目的：	参加者に何のために参加するのかを明確にしてもらうために、支援プログラムを実施する目的を記載しましょう。
実施内容：	参加者がイメージできる内容を記載し、参加することへの障壁を取り除きましょう。
注意事項：	持参する必要があるものや、参加費用の有無など、参加にあたっての注意事項を記載しましょう。
問い合わせ先：	プログラムに対する質問を受け付ける問い合わせ先を記載しましょう。

実行フェーズでは対象者に向けた広報活動や、支援プログラムを実施します

2.3 対象者に対して支援プログラムを実施する

■ 実施内容

支援プログラムの実施後に、参加者を対象にアンケート調査やインタビュー調査等を行います。

参加者を対象にしたアンケートを設計する際は、実施した内容の評価と、課題点、次回以降実施する際の改善点等の把握といった点を念頭において、設問項目を考えます。

回答形式について、定量的な結果を得たい場合は、5段階評価などの選択式の選択肢が必要となります。他方、定性的な意見を得たい場合は、自由記述形式とします。

アンケート調査やインタビュー調査等の結果をとりまとめ、支援プログラムの振り返りを行う際の基礎データとして活用します。

■ 成果物

受講者アンケート

支援プログラムの内容面や運営面について、その理解度や満足度を把握するための項目を設定します。

テンプレート：[受講者アンケート](#)

■ 受講者アンケートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	大項目	小項目
内容	講義・セミナー等	理解度
		満足度
	講師	わかりやすさ（話し方）
		清潔感
	教材	わかりやすさ
	プロモーション媒体（チラシ等）	惹き付けられる内容か
惹き付けられるデザインか		
今後の活用可否	一人でデジタル機器を扱えるか	
体制	スタッフ	十分な人数であったか
		親切度合い・配慮（おもてなし精神）
環境	会場	広さ
		騒音などのノイズ
		清潔感
		アクセス
	機材	十分な個数であったか
		使いやすさ

※実施した支援プログラム内容に応じて、必要な項目が異なります

評価フェーズでは支援プログラムのレポートを作成し、コミュニティと共に振り返りを実施します

3.1 支援プログラムの振り返りを実施する

■ 実施内容

支援プログラムで実施した内容やプログラムで使用した教材について、参加者からのアンケート結果などを参考に振り返りを実施します。

振り返りの実施においては、可能な限り関係者を集め多角的な視点から振り返りを行うことで、今後の支援プログラムの改善に向けた課題の抽出に役立てられることが期待されます。

また、プログラムの内容や運営に対する振り返りに留まらずに、事業全体の振り返りに活用できるよう、実施レポートとして取りまとめることが重要です。

■ 成果物

支援プログラム実施レポート

支援プログラムで実施した事項と、その結果としてのアンケート評価、振り返りに参加した関係者のコメントを取りまとめるレポート。

テンプレート：[支援プログラム実施レポート](#)

■ 支援プログラム実施レポートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明	対応ページ
実施概要	プログラムの概要	実施計画書で取りまとめたプログラムの内容を再提示	P40
	実施結果	実施日時や場所、参加者などを事実ベースで記載	
	アンケート結果	参加者のアンケート結果を事実ベースで記載	
プログラム振り返り	内容面の考察	プログラムの内容について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載	
	運営面の考察	プログラムの運用について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載	

コミュニティの方々と一緒に、支援プログラムの内容や運営面での評価を行います



支援プログラムの評価とは

コミュニティの方々と一緒に支援プログラムの内容や運営について評価します。コミュニティの方々と一緒に行う点が特徴で、ここで得られた意見を踏まえ、後述の「振り返り」につなげます。このため、ここでは、可能な限り率直な意見を収集するようにします。

「成果と指標」で設定した、参加者数、理解度・満足度といった項目と照らし合わせ、達成度合いを評価します。

支援プログラムの実施後、参加者を対象に、以下のような手法を用いて評価を行います。

アンケート：

支援プログラムの内容面や運営面において、その理解度や満足度等を定量的に把握する手法です。

インタビュー：

参加者が感じた複雑な感情や些細なニュアンスなどの情報を定性的に把握する手法です。回答内容を深掘りできるという観点から、アンケートと併用することも有効です。



記載例

【支援事業の支援プログラム評価の例】※高齢者・障害者共通

支援プログラム全体として、目標としていた参加人数を達成することができました。参加人数の確保のために、チラシやSNSでの告知など、支援プログラムのプロモーションを行ったことが効果的であったと分析しています。参加者からも、これらの媒体を目にし参加したという声が聞かれたため、このように考えています。

アンケート：

アンケート結果より、参加者の理解度・満足度は高評価でした。

インタビュー：

インタビューを通して、アンケート結果の深掘りを行いました。その結果、参加者の理解度・満足度の評価が高かったことの要因は、用意した教材の内容がわかりやすく、かつ当日のサポート体制が手厚かったことであることがわかりました。

振り返りフェーズでは事業全体の振り返りを自治体内で行い、次年度以降の取組につなげます

4.1 今回の事業全体の振り返りを実施する

■ 実施内容

基本情報

自治体担当者は、事業を振り返り概要、プログラムの方向性、実施プログラムを整理します。

振り返り

作成した振り返り資料を基に、自治体担当者間で協議し、一連の取組をKPTフレームワークを用いて以下の視点で整理します。

- ・成果・継続して実施すること（Keep）
- ・課題点（Problem）
- ・次なる取組（Try）

※KPT以外のフレームワークを用いても構いません

上記の3点を加筆し、振り返り資料は完成です。

■ 成果物

振り返り資料

事業計画の構想段階から支援プログラムの実施・評価までを振り返る資料として取りまとめます。

テンプレート：[振り返り資料](#)

■ 振り返り資料に盛り込むべき項目（例）

項目	記載内容	対応ページ
概要（サマリ）	<ul style="list-style-type: none"> ・ テーマ ・ 参加コミュニティ ・ リーダー ・ 現状課題 	—
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援対象者 ・ 抱える課題と解決方針 	P8-12
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概要（実施日/会場/参加者数/リーダー/使用機材） ・ プログラム内容 	P13-18
振り返り	<p>成果が出ていて継続すること（Keep）</p> <p>解決すべき課題（(Problem)）</p> <p>次に取り組むこと（Try）</p>	P42

事業の計画から支援プログラム実施までの総括を行い、次なる取組に向けた検討を行います



事業全体の振り返りとは

取組の最後の総括として、自治体内で振り返りを行います。デジタルデバインド是正に向けた取組の成果や課題を踏まえ、次なる取組を検討・企画することが目的です。

振り返りの際は、設定した「目的」「成果と指標」を常に念頭において考えることが重要です。目的を達成するためにできたことやできなかったこと、また、今後達成するために必要なことを振り返り、次なる取組につなげましょう。

振り返りは、フレームワークを用いて行うのがおすすめです。フレームワークは例えば、KPT・YWT・Star fish・Timelineなどがあります。どれも取組を整理し今後の取組につなげるヒントを得るためのフレームワークです。以下では、令和4年度の事業でも用いたKPTについて説明します。

KPTフレームワーク：

「Keep（成果が出ていて継続すること）」、「Problem（解決すべき課題）」を洗い出し分析した上で、具体的な改善策としての「Try（次に取り組むこと）」を検討する手法です。

振り返り当日の議論の活発化を狙い、事前にKPTそれぞれの項目について、各々検討しメモとして残しておくといでしょう。



記載例

【支援事業の振り返りの例】※高齢者・障害者共通

取組全体を通して、KPTフレームワークを用いて振り返りを行います。

Keep	Try
<p>コミュニティ内で共通の課題について、一堂に会して話し合えたことで、意識の醸成につながったと感じました。</p> <p>今回の事業を機に、コミュニティのデジタルに関する理解が進み、SNSの運用を開始し、投稿に至るなど活動が進展したことがよかったです。</p>	<p>自治体の職員が個人的に勤めるよりも、他の事例を紹介しながら勤めた方が訴求できると感じているため、自治体内外のデジタル活用事例の紹介を行い、更なるデジタル化の促進につなげます。</p> <p>この際に、課題としても挙げたSNSで投稿する写真についての例示も含め、課題の解決にもつなげます。</p>
Problem	
<p>SNSで投稿に至るなどの成果があった一方でプライバシー保護の観点から、SNSに投稿する写真についての課題が浮上しました。特に顔写真の掲載に関して、プライバシーに関わる部分であるため、事前に掲載に関する取り決めが必要であることがわかりました。</p>	

第3章

事例紹介

< 令和4年度実施事業 >

1. 全体サマリー
2. プロジェクト実施サンプル

令和4年度に以下の取組を実施しました。

	区市町村	デジタルデバインド是正内容	
高齢者	中野区	商店街コミュニティのキャッシュレス決済導入	P45
	豊島区	町会のオンライン会議ツールの利用促進	P53
	板橋区	認知症カフェ同士のオンラインコミュニケーションの促進	P60
	練馬区	SNSを活用した町会の情報発信力の向上	P68
障害者	江戸川区	肢体障害者のeスポーツを介したオンラインコミュニケーション	P75
	昭島市	視覚に障害のある方のスマホ操作スキルの向上	P82
	清瀬市	ボランティアの支援を通じた視覚に障害のある方のスマホ操作のスキルの向上	P89

※本頁以降のプロジェクト実施サンプルについては、令和4年度事業のモデル自治体の事例をベースに一部加筆して記載しております。

中野区

高齢者（商店街）×キャッシュレス決済の利用促進

model



支援プログラム

方向性＜事前検討時＞

- 将来的なキャッシュレス決済の普及には、まずは商店街店主側によるキャッシュレス決済化によるメリットの理解など、認知や関心を高めるための支援が必要。
- 支援プログラムでは、キャッシュレス決済の一つであるQRコード決済の概要や利点及び欠点を体系的に学べるQR精算体験プログラムを実施。



テーマ

こんなに楽でいいんですか？QRコード決済・精算体験会

参加コミュニティ

中野区商店街連合会

リーダー

商店街デジタル推進リーダー

現状課題

心理的及び物理的障壁から一部の店舗がキャッシュレス決済導入によるメリットを享受できていない

概要

実施日	12/15(木)・19(月)14:00~15:30
会場	区内2か所の会議室
参加者	計9名
リーダー	各回1名
使用機材	自身のスマホ

支援プログラム内容

リーダーによるQRコード決済体験会
<ol style="list-style-type: none"> ① 全体の流れを説明 〈5分〉 ② キャッシュレス決済の概要説明 〈5分〉 ・キャッシュレス決済の消費者ニーズや自治体等の取組を紹介 ③ QRコード決済の概要とメリット・デメリットの説明 〈5分〉 ④ 中野区様・区商連様キャッシュレス事業の紹介 〈5分〉 ⑤ QRコード精算体験 〈30分〉 ・QRコード精算の説明動画の放映 ・デモ機を使用したQRコード精算の体験会を実施

中野区のモデル事業で作成した、事業計画書についてご紹介します

1.1 プロジェクトを立ち上げる

■ 実施経緯

中野区では、将来的に、商店街で使用できる商品券の完全電子化の実現を目標としています。しかしながら商店を営む一部の方、特に高齢者の店主の方は心的・物理的障壁からキャッシュレス決済によるメリットを享受できていない現状がありました。

そこで、事業の方向性を検討するために、中野区内の店舗の方に向けて、自身のデジタル化の状況、キャッシュレス決済の導入状況、キャッシュレス決済を導入するにあたっての課題と解決方法を把握するアンケート調査とワークショップを実施しました。結果として下記の現況が明らかになりました。

- 商店街のキャッシュレス化がデジタル化の推進に寄与
- キャッシュレス化の推進にあたっては、ハンズオン支援が必要
- 商店街コミュニティにおける共助体制の構築のためには、デジタルデバイド層に対するリーダー層のリテラシー向上のため、外部からの支援も必要
- キャッシュレス化に踏みきれない最大の障壁は手数料である

上記を踏まえ、商店の店主の方に対し、キャッシュレス決済の方法やメリットを理解できる体験会を実施することを目標とした事業計画書を作成しました。

■ 事業計画書

項目	記載内容
背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> • 近年、キャッシュレス決済比率は順当に伸び、特に2019年頃に登場したQRコード決済は大きく伸びており、他のキャッシュレス決済と比べても顕著である。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> • 商店街店主・商店街利用者
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> • デジタルスキル（キャッシュレス決済）の向上
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> • 座学・キャッシュレス体験による体験会の実施
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> • 商店街店主側のリテラシー向上を起点として施策内容を検討する
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> • キャッシュレス決済の方法を理解し活用できる • 体験会の理解度3.5点以上（5段階評価）
想定リスクと対策（プロジェクト立ち上げ当初の想定）	<ol style="list-style-type: none"> ① 銀行口座／本人確認書類の登録 個人情報や銀行口座番号、本人確認書類の入力を代行するのは機微情報にあたるため不可。対策案として、参加者個人がコンビニにて現金によりチャージすることを想定した運用を想定。 ② レンタル機器でのチャージについて 事業者がレンタルする端末へチャージし、後日ご自身の端末を購入された場合は電話番号の変更手続きをしていただくことでアカウント情報が引き継がれる。しかし、キャッシュレスサービスにチャージした金額を現金化する際は手数料が発生する点と、払い戻し先の銀行口座登録が必要となる点は参加者に通知する必要がある。
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 現状把握（～10月中旬） ② 課題分析（10月中・下旬） ③ 実施計画書作成（11月上旬） ④ 支援プログラム実施（12月～1月） ⑤ 事業全体の振り返り（1月～2月上旬）

中野区のモデル事業で作成した、実施計画書についてご紹介します

1.2 実施計画を立案する

■ 実施内容

あるべき姿（ゴール）として「買い物のキャッシュレス化を進めることは購買者/商店双方にメリットがあると商店側が理解し、キャッシュレス決済が日常的な決済手段となると共に、購入者からの質問に難なく回答できる」と設定し、中野区商店街連合会に本事業の協力を要請しました。

実施するプログラムの内容として、前述のワークショップの結果から、キャッシュレス決済（特にQRコード決済）に関するリテラシー向上に寄与する体験会の開催を下記のプログラム構成で企画しました。

- ① 全体の流れを説明
- ② キャッシュレス決済の概要説明
- ③ キャッシュレス決済の概要とメリット・デメリットの説明
- ④ 中野区・中野区商連によるキャッシュレス事業の紹介
- ⑤ QRコード精算体験

プログラムの実施スケジュールについては、店舗経営をする店主の方のスケジュールを考慮し、各商店街の集会のタイミングに合わせて関係者が無理なく参加できる時間（昼間の部、夜間の部）に設定しました。また場所についても区内2か所で開催することで参加者の負担が少なくなるように工夫しました。

■ 実施計画書の項目と記載内容

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
ゴール設定	あるべき姿（ゴール）	買い物のキャッシュレス化を進めることは購買者/商店双方にメリットがあると商店側が理解し、キャッシュレス決済が日常的な決済手段となると共に、購入者からの質問に難なく回答できる。
	現状（課題）	中野区の商店を対象としたアンケートにおいて、回答者の約3割が「商品券事業が電子化する場合、参加しない」と回答した通り、心的・物理的障壁から一部の方がキャッシュレス決済導入によるメリットを享受できていない。
スケジュール	—	事業全体のスケジュール ※事業計画書と同様
実施体制	体制図	参加コミュニティ：中野区商店街連合会 リーダー：商店街店主及び商店街事務局員
プログラム詳細	タイムスケジュール	①全体の流れを説明（5分） ②キャッシュレス決済の概要説明（5分）
	プログラム詳細	③QRコード決済の概要とメリット・デメリットの説明（10分） ④中野区様・区商連様キャッシュレス事業の紹介（10分） ⑤QRコード精算体験（30分）

中野区のモデル事業で作成した、支援プログラム教材についてご紹介します

2.1 プログラムのコンテンツを作成する

■ 実施内容

実施計画書で定めたプログラムに沿って、参加店主向けの教材（ガイドブック）を3章構成で作成しました。

第1章では「キャッシュレス決済について」と題してキャッシュレス決済の基礎的な解説から、政府としての動きや中野区での動きといったキャッシュレス決済の全体像を理解できるようにまとめています。

続いて第2章では「QRコード決済とは」と題して、QRコードの概要、決済方法、決済フロー、決済アプリ紹介の項目を設けております。

そして第3章では「QRコード決済のメリット・デメリット」と題して、QRコード決済における店舗側と消費者側のメリットとデメリットを記載しております。ガイドブックの最後には、リーダーから他店主へキャッシュレス決済についてご説明をする際の下記ポイント事項をまとめています。

- キャッシュレスは思っているよりも難しくないこと
- 消費者のキャッシュレス化の流れは想像以上に加速していること
- お店側は手数料や現金化までのタイムラグなど負担があること
- 行政が支援する地域商品券のデジタル化について

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



カテゴリ	項目	小項目
はじめに	キャッシュレス決済について	① キャッシュレス決済とは ② キャッシュレス決済のメリット・デメリット（店舗側／消費者側） ③ 消費者の動き ④ 政府の動き ⑤ 中野区の動き ⑥ 他自治体の状況
支援プログラム内容	QRコード決済とは	① QRコード決済の概要 ② QRコード決済の決済方式 ③ QRコード決済フロー ④ QRコード決済アプリを紹介

中野区のモデル事業で作成した、広報用資料についてご紹介します

2.2 対象者に対して広報を実施する

■ 実施内容

参加者の多くが高齢者であることや過去中野区で実施した説明会の人数の集まりを考慮し、中野区からはメール等でのプログラム告知だけでなく、紙面チラシを作成することで参加者募集を促しました。紙面チラシを配布することで、視認性を高くし、参加者人数の最大化を目指しました。

紙面チラシを作成する上で工夫した点としては、見出しを強調し「Z」を描くように左上から右下にかけて読み進められる構成としました。またスマホをスムーズに操作することが難しい方に向けて会場地図も添付いたしました。

■ 広報用資料の項目と記載内容



<プログラム告知チラシ>

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
タイトル	—	やってみたらこんなに楽でこんなに簡単！ QRコード精算体験会
概要	日時・場所	2022年12月15日(木)14:00～ 町会集会所
	対象者	中野区薬師あいロード商店街振興組合
	実施概要	キャッシュレス決済が進む中で、お客様からも現金を使用しない支払いの希望が増えていることから、QRコード決済・精算をまとめて学ぶ講習会を開催します。
	実施内容	1) キャッシュレス決済、QRコード決済とは？ 2) 中野区・区商連の今年度のキャッシュレス事業 3) QRコード精算体験
	注意事項	お持ちいただくもの：ご自身のスマホ

中野区のモデル事業で作成した、支援プログラム後の受講者アンケートについて ご紹介します

2.3 対象者に対して支援プログラムを実施する

支援プログラムを実施し、その後にアンケートを行いました。

■ アンケート実施の狙い・目的

支援プログラムをその場で理解することができたか、そして理解したことを今後も実践できそうかという点を把握することを目的にアンケートを行いました。

■ 各アンケート項目の設問の狙い

1) プログラムについて

理解度：

まずは理解度がどの程度だったのかについて、5段階評価の項目を設けました。

理解できた点と理解できなかった点：

その後に、どの箇所が理解できた/できなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。

プログラムの改善点：

この項目の最後に、率直に改善が求められることを問う設問を設けました。理解度以外でも改善の余地がある点を洗い出すことが目的です。

2) 今後の活用可否

一人でデジタル機器を扱えるか：

プログラムで学んだことを今後も実践できそうかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

3) 支援方法

コミュニティ内で教え合う体制での支援について：

コミュニティ内で身近な人が講師役となるような共助体制の可能性を探るべく、項目を設けました。

■ アンケート結果概要

全体を通して、内容を理解していただくことができました。

今後も自身で活用できるかについては、実際に現場で使わないことにはわからないという意見もありましたが、前向きに取り組むための良い機会となりました。

■ 受講者アンケート項目・結果

カテゴリ	大項目	小項目	回答形式	回答結果
内容	プログラムについて	理解度	5段階評価	平均5.0点 平均3.9点
		理解できた点	自由記述	・実際に操作体験ができたことで理解できた
		理解できなかった点	自由記述	・決済のキャンセル方法
		満足度	5段階評価	平均5.0点
	今後の活用可否	プログラムの改善点	自由記述	・体験する機会を増やしてほしい
		一人でデジタル機器を扱えるか	5段階評価	平均4.4点
		上記の理由	自由記述	・わかりやすい内容だったため活用できそう ・実際に現場で使わないとできるかどうかわからない
体制	支援方法	コミュニティ内で教え合う体制の支援について	自由記述	・このような体験があると助かる

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています

中野区のモデル事業で作成した、支援プログラム実施レポートについてご紹介します

3.1 支援プログラムの振り返りを実施する

■ 実施内容

支援プログラムで実施した内容や、プログラムで使用した教材について、振り返りを実施しました。

〈プログラム内容の評価〉

テキストとリーダーからの解説だけでなく、QRコード読み取り体験ができたことが理解促進につながったことが挙げられました。

具体的には、スマホによるキャッシュレス決済・精算に抵抗があった店主の方に実際に自身のスマホでQRコード読み取り体験をしていただくことで「キャッシュレス精算は思ったより難しくない」ということを肌で実感できたことが大きな要因であると考えられます。一方で、人によっては教材の文章量が多く覚えきれないといった意見もあったことから、回数を分けた開催や説明会を録画して参加できなかった方がいつでも閲覧・確認できるような工夫が必要であると考えられます。

〈プログラム運営面の評価〉

実際にキャッシュレス決済・精算体験をしていただく際には、スマホのメーカーによっても操作方法が異なったり、バージョンの更新等があったりして実操作についての解説が難しい点については今後の課題として挙げられます。

■ 支援プログラム実施レポートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明
実施概要	プログラムの概要	実施計画書で取りまとめたプログラムの内容を再提示
	実施結果	実施日時や場所、参加者などを事実ベースで記載
	アンケート結果	参加者のアンケート結果を事実ベースで記載
プログラム振り返り	内容面の考察	プログラムの内容について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載
	運営面の考察	プログラムの運用について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載

中野区のモデル事業で作成した、事業全体の振り返り資料についてご紹介します

4.1 今回の事業全体の振り返りを実施する

今回の事業全体を振り返り、次なる取組へつなげるために、実施したことを整理したうえで、成果や課題点について検討する流れとしました。

■ 各項目の設計背景

①振り返り資料の事前作成

これまでの取組全体を振り返るために、取り組んできた項目一覧で全体像を把握し、どのような計画を立て、実際にプログラムを行ったかを整理しました。

②次なる施策の検討

取組結果の共通認識を形成した後に、成果や課題点、今後の取組を導出するためにディスカッションを行いました。この際、当日の議論を活性化させることを狙い、事前記入シートを活用し、事前に各々で考えを整理しました。

最後に、KPTそれぞれをとりまとめ、今回の取組全体を総括しました。

■ 振り返り結果（KPT）概要

Keep :	<ul style="list-style-type: none"> 今回の取組を通じて、電子化の強み等をご理解いただけたため、ITリテラシーが向上した。 継続してキャッシュレス説明会を開催する。
Problem :	<ul style="list-style-type: none"> 現状の無関心層に対して、どのように説明会の参加を促していくかが課題である。
Try :	<ul style="list-style-type: none"> 無関心層へアプローチしていくために、直接出向いたり、成功事例の認知を広げたりすることで、更なる利用促進につなげていく。

■ 振り返り資料

項目	記載内容
概要（サマリ）	<ul style="list-style-type: none"> テーマ：こんなに楽でいいんですか？QRコード決済・清算体験会 参加コミュニティ：中野区商店街連合会 リーダー：商店街デジタル推進リーダー 現状課題：心理的及び物理的障壁から一部の店舗がキャッシュレス決済導入によるメリットを享受できていない
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者：商店街店主・商店街利用者 抱える課題と解決方針：キャッシュレス決済化によるメリットの理解など認知や関心を高めるための支援が必要であり、具体的な導入時の障壁を解消するためには対面での支援など、丁寧な施策が重要
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 概要（実施日：12月15,19日/会場：区内2箇所/参加者数：計9名/リーダー：各回1名/使用機材：ご自身のスマホ） プログラム内容：リーダーによるQRコード決済勉強会
振り返り	<p>成果が出ていて継続すること（Keep）</p> <ul style="list-style-type: none"> 本事業含め、説明会を9回程度開催。サポートし好評だった 体験を通じて、電子化の強み等をリーダーに理解いただけた <p>解決すべき課題（(Problem)）</p> <ul style="list-style-type: none"> 商売をしている中で、休みの日などに勉強会を開催することは難しい チェーン店が集積する地ではキャッシュレス化が進むが、そうではない少し離れた個人店などで進まないなどの事情があり、一律には進まない <p>次に取り組むこと（Try）</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回のケースを参考にし、リーダーが教えられるような説明会を開催できればと想定 今後の商店街向けの説明会は今回のマニュアルの活用を想定

豊島区

高齢者（町会）×オンライン会議ツールの利用促進

model



テーマ

自宅でも、外出先からでも、どこからでも、参加できるオンライン区政連絡会

参加コミュニティ

豊島区区政連絡会委員（町会長）

リーダー

豊島区町会連合会

現状課題

- ・コロナの影響で区政連絡会の対面実施が厳しい場合、中止になってしまう。
- ・町会長はデジタルに対して苦手意識があり、会議のオンライン化には否定的。

支援プログラム

方向性＜事前検討時＞

- オンライン会議ツールは、ヒアリング結果から認知度の高かった「Zoom」を活用。
- プログラムでは、まずは座学を行い、その後オンライン会議体験を行うなど段階を踏むことで、体系的にオンライン会議ツールの活用方法の習得を目指す。



概要

実施日

2/7(火)・9(木)、3/3(金)・9(木)

会場

千早地域文化創造館/駒込地域文化創造館

参加者

計17名

リーダー

豊島区町会連合会

使用備品

USB-C/プロジェクター/スクリーン

支援プログラム内容

区政連絡会委員（町会長）が自宅から参加するオンライン区政連絡会を実施



豊島区のモデル事業で作成した、事業計画書についてご紹介します

1.1 プロジェクトを立ち上げる

■ 実施経緯

豊島区では、区と町会との連絡会議体として区政連絡会を月に1回のペースで対面にて実施していましたが、今般のコロナ禍などの緊急の事態に備え、会議のオンライン化を進めたい意向がありました。

一方で、町会長の多くはデジタルに対して苦手意識があり、会議のオンライン化が進まない、といった現状がありました。

また、事業の方向性を検討するために、区政連絡会の参加者である町会長等へ、デジタル活用の状況を把握するアンケートとワークショップを実施し、下記のような回答が得られました。

- スマホの基本操作の理解は進んでいるが、初期設定の段階に課題が存在
- オンライン会議ツールは認知度の高かった「Zoom」の活用が推奨される
- デジタル活用によりできるようになることや、メリット・デメリットなどの情報を伝えることが重要
- デジタル活用促進にあたり、導入初期段階では伴走型の支援が必要

上記を踏まえ、区政連絡会の参加者に対して、デジタルに対する苦手意識を払拭してもらい、実際にオンラインでの会議を実施することを目標とした事業計画書を作成しました。

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> • 多くの町会・自治会でデジタル化を進めるにあたり障壁になっているのは、「操作に慣れていない」ことだというアンケート結果が出ている。 • そこで、オンライン会議を活用し、場所や時間に縛られずに参加でき、情報伝達がスムーズになることを体感していただくことを通して操作に慣れてもらい、デジタルデバイドを是正することを目的とする。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> • 町会・自治会
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> • デジタルスキル（オンライン会議ツール）の向上
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> • 座学・オンライン会議の体験会の実施
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> • 先行的にご協力いただく地区を募り、段階的に区全域での区政連絡会のオンライン化を推進していく
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> • オンライン会議の開催ができるようになること • 体験会の満足度3.5点以上
想定リスクと対策	<ol style="list-style-type: none"> ① オンライン会議開催の告知に係る連絡先 オンライン会議の開催にあたって、メールなどで参加に必要なURLを送付する必要がある。個人の連絡先が共有されていない場合は、事業進捗を妨げることが想定されることから、事前に連絡先共有を促すなど対策する。 ② オンライン会議を開催する側（ホスト）の対応について ホストは単なる参加者よりも多くの機能を駆使する必要があるため、スキル習得に時間を要することが想定される。そこで、デジタルの事前知識のある方へホストを依頼するなど対策する。
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 現状把握（～10月中旬） ② 課題分析（10月中・下旬） ③ 実施計画書作成（11月上旬） ④ 支援プログラム実施（12月～1月） ⑤ 事業全体の振り返り（1月～2月上旬）

豊島区のモデル事業で作成した、実施計画書についてご紹介します

1.2 実施計画を立案する

■ 実施内容

あるべき姿（ゴール）として「自宅でも、外出先からでも、どこからでも、参加できるオンライン区政連絡会」というテーマを設定し、協力可能なコミュニティとして、豊島区区政連絡会の第9地区及び第10地区に本事業の協力を要請しました。

実施するプログラムの内容として、前述のワークショップ結果から明らかになったZoomの初期設定時のサポートや、導入初期における伴走型による支援の重要性にも鑑み、下記のように段階的に整理しました。

- ① Zoomのご説明と会話体験
- ② Zoomへのアクセス体験
- ③ オンライン会議 体験会（アクセスサポートあり）
- ④ オンライン区制連絡会 実施（アクセスサポートあり）
- ⑤ オンライン区政連絡会（アクセスサポートなし）

プログラムの実施スケジュールについては、区政連絡会に参加する会長を始め、関係者が無理なく参加できること、またゴールとして掲げた区政連絡会をオンラインで実施することを念頭に、従来より実施されている月に1回実施される区政連絡会の場を活用し、各地区において計6回の実施計画を作成しました。

■ 実施計画書の項目と記載内容

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
ゴール設定	あるべき姿（ゴール）	オンラインの特性である場所や時間に縛られない区政連絡会の実施を通して災害時などレギュラー時の連絡手法を取得する。
	現状（課題）	・コロナの影響で区政連絡会の対面実施が厳しい場合、中止になってしまう。 ・町会長はデジタルに対して苦手意識があり、会議のオンライン化には否定的。
スケジュール	—	事業全体のスケジュール ※事業計画書と同様
実施体制	体制図	参加コミュニティ：豊島区区政連絡会委員（町会長） リーダー：豊島区町会連合会
プログラム詳細	タイムスケジュール	①全体の流れを説明（5分） ②ゴール（オンライン会議ツール）説明（5分）
	プログラム詳細	③オンライン会議の始め方（10分） ④オンライン会議ツールの基本操作説明（10分） ⑤オンライン区政連絡会体験（30分） ⑥質疑応答・相談会（30分）

豊島区のモデル事業で作成した、支援プログラム教材についてご紹介します

2.1 プログラムのコンテンツを作成する

■ 実施内容

実施計画書で定めたプログラムに沿って、区政連絡会参加者向けの教材を作成しました。

オンライン会議自体の参加経験が無い参加者も見られたため、まずはオンライン会議の概要やメリットをご理解いただくための説明を冒頭に用意しました。

また、参加者によって参加するための環境（PCやスマホ等の端末や、Wi-Fiの有無などの通信環境等）が異なっていたため、アクセス体験を実施するための事前準備として準備物リストや、Wi-Fiの接続手順などを用意し、参加者が躓かないよう配慮した教材を作成しました。

アプリのダウンロード方法や、Zoom上の画面の操作方法の説明については、手順通りに進めるだけで体験ができるような「操作マニュアル」として作成し、画面のキャプチャも手順ごとに記載することで、途中での操作離脱を防ぐような工夫をして作成しました。

教材の中には、知っておくと便利な「ポイント集」や、参加者が後ほど参考にもできるような「用語集」を用意することで、継続的に使用してもらえようにしました。

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



カテゴリ	項目	小項目
はじめに	—	① 本ガイドブックの目的 ② 実施内容 ③ 目指すゴール
支援プログラム内容	座学編	① オンライン会議について知ろう
	講座運用準備編	① 講座開催までの事前準備と流れ
	講座実践編	① アプリのインストール ② 会議への参加・操作方法

豊島区のモデル事業で作成した、支援プログラム後の受講者アンケートについて ご紹介します

2.2 対象者に対して支援プログラムを実施する

支援プログラムを実施し、その後にアンケートを行いました。

■ アンケート実施の狙い・目的

支援プログラムにご満足いただけたか、また、今回の支援プログラムを他の地域で横展開していく上での課題を把握することを目的にアンケートを行いました。

■ 各アンケート項目の設問の狙い

1) プログラムについて

< 満足度 >

まずは満足度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後、具体的にどの箇所が満足できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。

< 教材のわかりやすさ >

次に、教材がどの程度わかりやすかったかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。わかりやすい教材であれば、支援プログラム後に見直すことで定着が期待できます。

わかりやすかった点、わかりづらかった点の両方を聞き出し、更なる教材のブラッシュアップにつなげることが狙いです。

2) 支援方法

< 他の地区での横展開の可能性 >

他の地区での導入も見据え、その可能性を問う項目を設けました。

■ アンケート結果概要

全体を通して、高い満足度を得ることができました。

要因として、サポートスタッフによる手厚い支援が挙げられます。丁寧な支援を行うことで、実際にオンラインに慣れていない人が利用できるようになったことから、高い満足度につながりました。

また、教材についても、文章だけでなく図や絵を用いて説明されていたため、わかりやすいという評価をいただきました。

■ 受講者アンケート項目・結果

大項目	小項目	回答形式	回答結果
プログラムについて	満足度	5段階評価	平均4.3点
	上記の理由	自由記述	・オンラインに不慣れや参加者に対して親身になってご指導いただけ、自力でオンライン開催できた。
	教材のわかりやすさ	5段階評価	平均4.1点
	わかりやすかった点・わかりづらかった点	自由記述	・時系列で挿絵や写真が盛り込まれておりわかりやすかった。
支援方法	他の地区での横展開の可能性	5段階評価	平均3.5点
	上記の理由	自由記述	・普段からスマホやPCを使用している方であれば、横展開が可能。 ・十分実施可能。ただし、対象人数が増える場合は、機材やスタッフの調整が必要である。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています

豊島区のモデル事業で作成した、支援プログラム実施レポートについてご紹介します

3.1 支援プログラムの振り返りを実施する

■ 実施内容

支援プログラムで実施した内容や、プログラムで使用した教材について、振り返りを実施しました。

〈プログラム内容の評価〉

評価すべき点として、段階を踏んで進めたプロセスが挙げられました。具体的には、まずはオンライン会議の概要やメリットの説明から、接続するための準備物等の確認、簡単な会話体験などを踏まえ、徐々にオンラインでの区政連絡会の実施というゴールに向けて丁寧にステップを重ねたことが、参加者の心理的なハードルでもあった苦手意識等を取り除くことに寄与したと考えられます。一方で、専門的な用語やカタカナ語の使用は可能な限り避けるなど、馴染みが無い言葉への配慮を強く意識した教材や支援の内容が重要であると評価しました。

〈プログラム運営面の評価〉

本ガイドラインの範囲外にあたる部分ではありますが、参加者の通信環境の整備（スマホの有無や自宅でのWi-Fi等通信環境の整備等）については多く声が上げられました。参加者の苦手意識の払拭やリテラシーの向上には有効でしたが、将来的な継続性を持たせるためには参加者の環境整備が重要であることが再確認されました。

■ 支援プログラム実施レポートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明
実施概要	プログラムの概要	実施計画書で取りまとめたプログラムの内容を再提示
	実施結果	実施日時や場所、参加者などを事実ベースで記載
	アンケート結果	参加者のアンケート結果を事実ベースで記載
プログラム振り返り	内容面の考察	プログラムの内容について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載
	運営面の考察	プログラムの運用について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載

豊島区のモデル事業で作成した、事業全体の振り返り資料についてご紹介します

4.1 今回の事業全体の振り返りを実施する

今回の事業全体を振り返り、次なる取組へつなげるために、実施したことを整理したうえで、成果や課題点について検討する流れとしました。

■ 各項目の設計背景

①振り返り資料の事前作成

これまでの取組全体を振り返るために、取り組んできた項目一覧で全体像を把握し、どのような計画を立て、実際にプログラムを行ったかを整理しました。

②次なる施策の検討

取組結果の共通認識を形成した後に、成果や課題点、今後の取組を導出するためにディスカッションを行いました。この際、当日の議論を活性化させることを狙い、事前記入シートを活用し、事前に各々で考えを整理しました。

最後に、KPTそれぞれをとりまとめ、今回の取組全体を総括しました。

■ 振り返り結果（KPT）概要

Keep :	<ul style="list-style-type: none"> 今回の取組を通じて、丁寧にレクチャーを受ければ問題なく利用できることがわかり、オンライン会議ツールへの抵抗感が払拭されました。
Problem :	<ul style="list-style-type: none"> 期間が空いてしまうなどして、操作方法を忘れてしまった場合の対応が課題です。
Try :	<ul style="list-style-type: none"> 操作方法を忘れることのないよう、区の職員に加えコミュニティ内でのサポート体制の構築を目指します。

■ 振り返り資料

項目	記載内容
概要（サマリ）	<ul style="list-style-type: none"> テーマ：自宅でも、外出先からでも、どこからでも、参加できるオンライン区政連絡会 参加コミュニティ：豊島区区政連絡会委員（町会長） リーダー：豊島区町会連合会 現状課題：コロナの影響で区政連絡会の対面実施が厳しい場合、中止になってしまうが、町会長はデジタルに対して苦手意識があり、会議のオンライン化には否定的。
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者：豊島区区政連絡会委員（町会長） 抱える課題と解決方針：使用するオンライン会議ツール「Zoom」について不慣れな対象者もいるため、プログラムでは段階を踏み、体系的にオンライン会議ツールの活用方法習得を目指す
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 概要（実施日：2月7,9日、3月3,9日/会場：区内2箇所/参加者数：計17名/リーダー：各回1名/使用機材：ご自身のスマホ、プロジェクター、Zoomアカウント等） プログラム内容：区政連絡会委員（町会長）が自宅から参加するオンライン区政連絡会
振り返り	<p>成果が出ていて継続すること（Keep）</p> <ul style="list-style-type: none"> 丁寧にレクチャーを通じて通じてオンラインへの抵抗感が払拭された 世のデジタル化の流れもあり、受け入れようという姿勢が見て取れた <p>解決すべき課題（(Problem)）</p> <ul style="list-style-type: none"> ネット・PC等環境は対象者によって所有の有無があり、整備が課題 会議資料は町会会員に配布するものもあるため、全てを即座にデータ化していくことは困難 <p>次に取り組むこと（Try）</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象者のネット環境整備状況の整理と、区の対応方針の検討 各地区内で積極的な委員の発掘及び体制づくり

板橋区

高齢者（認知症カフェ）×オンライン会議ツールの利用促進

model



テーマ

画面越しに「はじめまして！」 わくわくオンラインコミュニケーション

参加コミュニティ

認知症カフェ

リーダー

認知症カフェ運営者

現状課題

- ・認知症カフェ参加者は高齢者が多く、デジタルツールへの苦手意識が高いため、感染症等により対面で集合できない際の集まりの継続が困難。
- ・認知症カフェ運営者は、カフェでのオンライン会議ツールの活用イメージがない。

支援プログラム

方向性＜事前検討時＞

- アンケート・ヒアリング結果より、認知症カフェ運営者は日頃からオンライン会議ツールを活用していることが確認されたため、機器の操作だけでなく、デバイス層である認知症カフェ参加者へレクチャーする際のポイントや留意点を学んでいただく。
- その後に、認知症カフェ運営者が主体となり、Zoomを用いたアクティビティを行う。

概要

実施日

1/17(火)・27(金)・28(土)

会場

おとしより保健福祉センター・各認知症カフェ

参加者

計52名

リーダー

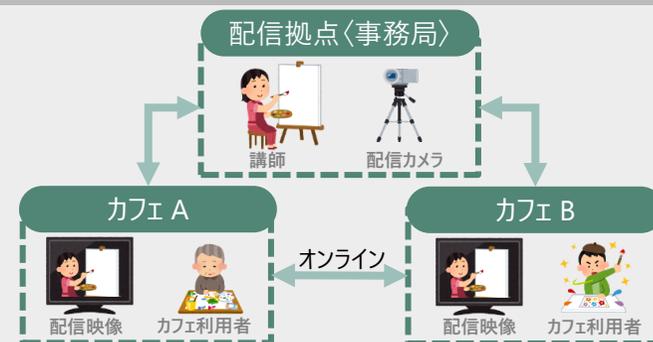
計6名（認知症カフェ5か所）

使用備品

ノートPC、iPhone、お絵かき用部材

支援プログラム内容

認知症カフェと配信拠点をつなぐ
オンライン認知症カフェ合同イベントを実施



※リーダーへのレクチャーの後、お絵描き教室などのアクティビティ実施
※オンライン会議ツールのZoomを使用して実施

板橋区のモデル事業で作成した、事業計画書についてご紹介します

1.1 プロジェクトを立ち上げる

■ 実施経緯

板橋区の当初の課題認識として、コロナ禍における対面での活動が制限されていることにより、デジタルも用いた認知症カフェの運営の検討が必要になっていたが、認知症カフェの運営者及び参加者におけるデジタルリテラシーに課題があると考えられていました。特に、認知症カフェの利用者は、スマホなどデジタルツールへの苦手意識が高く、利用率も低いためオンラインでのコミュニケーションが普及していない状況でした。

また、コロナの影響により、認知症カフェの運営者同士の会合の実施も困難となっていたため、カフェ運営者同士の交流も希薄となっており、オンライン上での合同イベントの実施の需要が高まっていました。

上記の課題認識のもと、認知症カフェの運営者及び利用者の両者に対して、デジタルに対する苦手意識を払拭してもらい、オンラインでのコミュニケーションを促進するために、まずは利用者にも興味を持っていただけるようなきっかけづくりを行うこと、そして事業終了後にも継続的に運用が可能なカフェ合同のプログラムを実施することを目標とした事業計画書を作成しました。

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍における対面での活動の制限があるため、スマホ等デジタルツールを用いたコミュニケーションを検討したい
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 認知症カフェ運営者・利用者
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> デジタルスキル（オンラインコミュニケーション）の向上
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> オンラインでのコミュニケーションを促進する合同交流会の実施
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> 事業主旨にご賛同いただける認知症カフェを募り、各カフェの実情に基づいた継続的に実施可能な施策内容を検討する
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> オンライン会議ツールを自ら活用できるようになる 交流会の満足度3.5点以上
想定リスクと対策	<ol style="list-style-type: none"> 参加者側の障壁 デジタル機器にあまり触れたことが無い参加者に、1日の支援で伝えられることには限りがある。そのため“メールアドレスの取得”“Appのインストール”を実施すること等の方法論に重きは置かず、デジタルツールに触れ“楽しい”体験をするきっかけづくりを提供すべく、概念を伝える場とする。 スタッフ側の障壁 通常業務が繁忙でプログラムを考えるための時間が取れないことが想定される。オンライン会議ツールの機能（アンケート/投票等）に重きを置いた説明ではなく、今後プログラムを編集する際に気を付けるべきことといった汎用性に重きを置いた説明を行う。
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> 現状把握（～10月中旬） 課題分析（10月中・下旬） 実施計画書作成（11月上旬） 支援プログラム実施（12月～1月） 事業全体の振り返り（1月～2月上旬）

板橋区のモデル事業で作成した、実施計画書についてご紹介します

1.2 実施計画を立案する

■ 実施内容

あるべき姿（ゴール）として「画面越しに「はじめまして！」わくわくオンラインコミュニケーション」というテーマを設定し、協力可能なコミュニティとして、5つの区内認知症カフェに本事業の協力を要請しました。

実施するプログラムの内容として、検討当初はカフェ利用者の参加意欲を掻き立てる目的や、認知症の予防効果が期待されるeスポーツを活用した合同イベントを立案していたが、下記のような要因から再検討となりました。

- カフェ運営者及び利用者ともに、限られた実施回数の中でeスポーツを活用した合同イベントの実施や運用までいくには技術的にハードルが高い
- 認知症の予防を目的とした施策は認知症カフェの趣旨にそぐわない（認知症カフェはあくまでも認知症の方が安心して生活できる地域を作る場であり、認知症の予防に重きを置く場ではないため）
- 事業終了後も実施することを考えると、必要なゲーム機器などの環境整備が困難であることが想定される

上記検討を踏まえ、「お絵描き」を題材とし、Zoomにて複数のカフェと連動させた合同イベントを開催する実施計画を作成しました。

■ 実施計画書の項目と記載内容

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
ゴール設定	あるべき姿（ゴール）	認知症カフェ運営者はオンライン会議ツールの基本操作を習得することで、普段コミュニケーションをとることができない相手との会話や情報交換ができるようになる。認知症カフェ利用者はオンラインコミュニケーションの楽しさを実感し、デジタルの活用に興味を持つようになる。
	現状（課題）	認知症カフェ運営者は他のカフェスタッフとのオンラインでのコミュニケーションに不慣れな人が多い。また、認知症カフェ利用者はスマホなどのデジタルツールへの苦手意識が高いためスマホやPCの活用率が低く、オンラインコミュニケーションの普及が進んでいない。
スケジュール	—	事業全体のスケジュール ※事業計画書と同様（P.62参照）
実施体制	体制図	参加コミュニティ：認知症カフェ利用者 リーダー：認知症カフェ運営者
プログラム詳細	タイムスケジュール	①全体の流れを説明（5分） ②オンライン会議ツールの概要説明（15分）
	プログラム詳細	③認知症カフェ利用者へオンライン会議ツールの使用方法を説明する際の留意点の説明（20分） ④オンライン会議ツールのホスト機能を説明（20分） ⑤オンライン会議ツールの実践（25分）

板橋区のモデル事業で作成した、支援プログラム教材についてご紹介します

2.1 プログラムのコンテンツを作成する

■ 実施内容

実施計画書で定めたプログラムに沿って、オンラインお絵描き教室を実施するための事前資料や、材料を手配しました。

まず、カフェ運営者自身がZoomを立ち上げ、ホストとしてオンライン会議を開催できる状態を目標とした講義資料を作成し、体験会を開催しました。

カフェ運用者の中には、ほとんどZoom利用経験が無い、また利用したことはあるがホストの経験は無いなど経験値にバラつきが見られたため、Zoomの基本的な使用方法を記載した「基礎編」と、ホスト役としてのZoomアカウントの作成から、ブレイクアウトルームの設定などを記載した「ホスト実践編」を講義資料として用意し、体験会を開催しました。

お絵描き教室の題材としては、ご対応いただく外部講師と本事業の趣旨や対象者層の情報をもとに相談の上、下記の視点で選定しました。

- 高齢者や認知症を患った方でも実施が容易なものであるか（創作の工程が複雑すぎるものでないか、使用する道具などに使いにくいものが含まれていないか）
- 必要な材料は安価かつ一般的に手配しやすいものであるか（事業後も実施する場合に、認知症カフェ側で継続して実施できそうか）

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



カテゴリ	項目	小項目
はじめに	—	① デジタルツール活用のメリット ② 本ガイドブックの目的 ③ 実施内容 ④ 目指すゴール
支援プログラム内容	運用準備編	① 開催までの事前準備と流れ ② オンライン会議ツールについて
	オンライン会議ツールの操作方法（基礎編）	① 基本操作方法（参加・マイクや画面のオン/オフ）
	オンライン会議の開催（実践編）	① オンライン会議ツールアカウントの作成 ② オンライン会議の設定・開催 ③ 開催時の操作方法（録画・画面共有 等）

板橋区のモデル事業で作成した、広報用資料についてご紹介します

2.2 対象者に対して広報を実施する

■ 実施内容

より多くの参加者を募るため、紙面でのチラシを作成しました。
実施内容の説明として、オンラインの要素を含むイベントであること、そしてイベントの主旨として絵を描く内容であることは伝えつつ、参加者が委縮や敬遠しないような表現や丁寧な説明を加えることを意識して作成しました。

（オンラインという響きで遠慮してしまう方や、絵を描くこと自体に苦手意識を持たれる方などに対し、オンラインやデジタルに知識が無くても問題無く参加ができることや、プロの講師と一緒に進めながらレクチャーしてくれるので、気兼ねなく参加できる旨などをチラシに記載）

■ 広報用資料の項目と記載内容



<プログラム告知チラシ>

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
タイトル	—	アートで楽しむ！オンライン認知症カフェ合同イベント
概要	日時・場所	2023年1月17日(火)13:30～14:30 ゆずり葉
	実施概要	アートを取り入れた、どなたでも楽しめるオンラインイベントを実施します。 会話を楽しみながら作品づくりができる、楽しいプログラムをご準備しています！ もちろん、オンラインの知識がなくても大丈夫です！
	実施内容	プログラム内容：コミュニケーション・アート 紙とペン、色鉛筆を使って作品を作ります。 プロの講師が「オンライン」で丁寧に説明しながら進行しますので、絵が得意な方もそうでない方も、どなたでもご参加いただけます。

板橋区のモデル事業で作成した、支援プログラム後の受講者アンケートについて ご紹介します

2.3 対象者に対して支援プログラムを実施する

支援プログラムを実施し、その後にアンケートを行いました。

■ アンケート実施の狙い・目的

支援プログラムをその場で理解することができたか、また、楽しく学んでいただけたかという点を把握することを目的にアンケートを行いました。

■ 各アンケート項目の設問の狙い

1) プログラムについて

< 理解度 >

まずは理解度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後に、具体的にどの箇所が理解できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。理解してもらうことが最重要であるため、前の理解度によらず、あえて理解できた点とできなかった点の枠をそれぞれ設けることとしました。

< 教材のわかりやすさ >

次に、教材がどの程度わかりやすかったかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。わかりやすい教材であれば、支援プログラム後に見直すことで定着が期待できます。

< 満足度 >

満足度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後に、具体的にどの箇所が満足できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。

■ アンケート結果概要

全体を通して、内容を楽しく学んでいただけたため、理解度や満足度が高い結果となりました。

教材についても、今後も応用して活用できそうという前向きな意見も聞かれ、継続性という観点でも収穫のあるプログラムとなりました。

■ 受講者アンケート項目・結果

大項目	小項目	回答形式	回答結果
プログラムについて	理解度	5段階評価	平均4.8点
	理解できた点/できなかった点	自由記述	・実際に操作をしてみたことで、操作方法を確認することができた。
	教材のわかりやすさ	5段階評価	平均4.8点
	わかりやすかった点/わかりづらかった点	自由記述	・説明と操作画面が提示されていたので、全体的にわかりやすい内容であった。 ・身近な教材なのでこれからも応用できそう。 ・現場で活用するには、実際の現場での練習が必要。
	満足度	5段階評価	平均4.7点
	満足できた点/できなかった点	自由記述	・丁寧に実際に指導してくれたのでわかりやすかった。 ・操作に不安があった部分も、基礎から、他の参加者の方とつながりながら実際の操作を通して行えたので、楽しく学ぶことができた。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています

板橋区のモデル事業で作成した、支援プログラム実施レポートについてご紹介します

3.1 支援プログラムの振り返りを実施する

■ 実施内容

支援プログラムで実施した内容や、プログラムで使用した教材について、振り返りを実施しました。

〈プログラム内容面の評価〉

アクティビティとしてのお絵描き教室自体は参加者（カフェの利用者）の満足度も高く、またオンラインでカフェをつなぎながらの体験も新鮮であったとの声が上げられました。

一方で、カフェ運営者からのコメントとして、参加者にオンラインコミュニケーションの楽しさをより実感してもらうためにも、「Zoom上でカフェ同士のコミュニケーションがより促進されるプログラム構成であると望ましい」といった要望も挙げられた。また、カフェ運用者向けに対してZoomの体験会→オンラインイベントの開催という流れは、座学と実践が連携しており成果を感じやすいという評価がされました。

〈プログラム運用面の評価〉

オンラインイベントではZoomだけではなくウェブカメラなど、複数の機器を使用しており、不慣れなカフェ運営者からは今後の自走に向けて経験を積む場を増やすことが重要であり、今後も定期的にZoom等を使用する機会を意図的に増やしていく重要性が確認されました。

■ 支援プログラム実施レポートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明
実施概要	プログラムの概要	実施計画書で取りまとめたプログラムの内容を再提示
	実施結果	実施日時や場所、参加者などを事実ベースで記載
	アンケート結果	参加者のアンケート結果を事実ベースで記載
プログラム振り返り	内容面の考察	プログラムの内容について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載
	運営面の考察	プログラムの運用について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載

板橋区のモデル事業で作成した、事業全体の振り返り資料についてご紹介します

4.1 今回の事業全体の振り返りを実施する

今回の事業全体を振り返り、次なる取組へつなげるために、実施したことを整理したうえで、成果や課題点について検討する流れとしました。

■ 各項目の設計背景

① 振り返り資料の事前作成

これまでの取組全体を振り返るために、取り組んできた項目一覧で全体像を把握し、どのような計画を立て、実際にプログラムを行ったかを整理しました。

② 次なる施策の検討

取組結果の共通認識を形成した後に、成果や課題点、今後の取組を導出するためにディスカッションを行いました。この際、当日の議論を活性化させることを狙い、事前記入シートを活用し、事前に各々で考えを整理しました。

最後に、KPTそれぞれをとりまとめ、今回の取組全体を総括しました。

■ 振り返り結果（KPT）概要

Keep :	<ul style="list-style-type: none"> 今回のプログラムを通じて、認知症カフェ運営者のデジタルに関する機運が醸成されたと感じました。 本事業と関係のないカフェ運営者が集う交流会で、現場とオンライン会議のハイブリッドで行うなど、徐々に成果が出ていると感じました。
Problem :	<ul style="list-style-type: none"> 複数人が同時に話すと、オンライン上では会話が成立しにくいという特有の課題があることがわかりました。
Try :	<ul style="list-style-type: none"> オンラインでのコミュニケーションを目的に、eスポーツなど楽しみながら実践できるような題材を掛け合わせた取組を展開していきます。

■ 振り返り資料

項目	記載内容
概要（サマリ）	<ul style="list-style-type: none"> テーマ：画面越しに「はじめまして！」 わくわくオンラインコミュニケーション 参加コミュニティ：認知症カフェ リーダー：認知症カフェ運営者 現状課題：認知症カフェ運営者はオンラインコミュニケーションに慣れない人が多く、認知症カフェへの活用がイメージできていない
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者：認知症カフェ運営者・利用者 抱える課題と解決方針：認知症カフェ運営者を対象としてZoomの操作だけでなく、ホストとしての運用方法を知っていただく勉強会を開催。また、オンライン上で実施可能なアクティビティを実施し、運営者及び利用者にオンラインコミュニケーションの楽しさを知っていただく
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 概要（実施日：1月17,27,28日/会場：区内4箇所/参加者数：計52名/リーダー：6名/使用機材：PC、Zoomアカウント、画材） プログラム内容：認知症カフェと配信拠点をつなぐオンライン認知症カフェ合同イベント
振り返り	<p>成果が出ていて継続すること（Keep）</p> <ul style="list-style-type: none"> 勉強会→イベント実施という段階を踏まえたプログラム構成は定着度が高く高評価 <p>解決すべき課題（(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> オンラインコミュニケーションへの慣れ（会話が交差してしまう等） カフェ同士の会話を活性化させるプログラム内容の検討 <p>次に取り組むこと（Try）</p> <ul style="list-style-type: none"> 区主催の交流会をオンラインで実施するなど、より身近に感じてもらえるような機会の創出

練馬区

高齢者（町会）×情報発信ツールの活用促進

model



支援プログラム

方向性＜事前検討時＞

- 支援プログラムでは、ヒアリング結果から確認できたSNSの全般的な基礎知識のレクチャーに加え、機器体験など活用方法を実践的に学ぶことで、SNSへ投稿することを最終的なゴールとするプログラムを実施。



テーマ

町会・自治会の取組を手軽に発信！新たな層に地域の情報を届けよう！
目指せインフル町会・自治会！

参加コミュニティ

練馬区内町会・自治会参加者

リーダー

練馬区内町会・自治会リーダー

現状課題

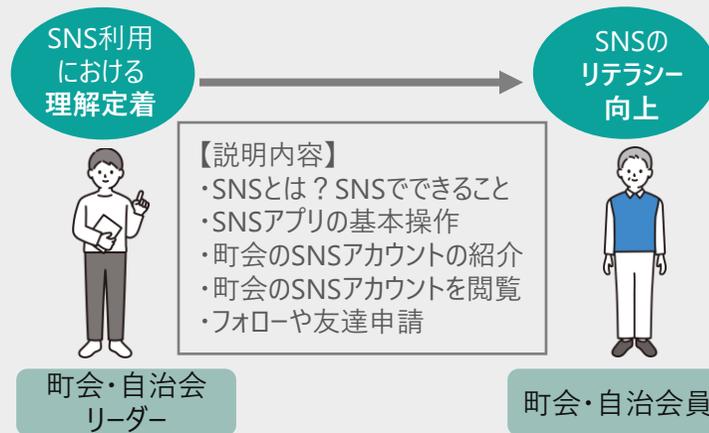
- ・高齢者が多く在籍する町会・自治会では、スマホ利用率が低い。
- ・練馬区としてはSNSを用いて、デジタル活用の動機付け、町会・自治会の情報発信力の向上につなげたい。

概要

実施日	12/21(水)・28(水)
会場	各町会の指定場所
参加者	計16名
リーダー	各回1名
使用機材	スマホ6台、モバイルWi-Fi1台

支援プログラム内容

リーダーによるSNS体験会を実施



練馬区のモデル事業で作成した、事業計画書についてご紹介します

1.1 プロジェクトを立ち上げる

■ 実施経緯

練馬区の当初の課題認識として、区内の町会・自治会の役員からコロナ禍における対面による活動の機会が減ったことにより対外的な情報発信が難しく、オンライン活用による情報発信についてもノウハウが不足していると課題が挙げられていました。

また、高齢者が多く在籍する町会・自治会ではスマホ利用のメリットを感じている方も少なく、利用率も低いという現状があり、練馬区としてはSNSの便利さや楽しさを学ぶことを通して、スマホを含めたデジタル機器を活用する動機づけを行うとともに、町会・自治会の情報発信力の向上にもつなげたいという狙いがありました。

上記の課題認識のもと、町会・自治会内で日頃からデジタル活用を行っている適任者を探し、リーダー役としてコミュニティ内のSNS活用の促進や、町会・自治会のSNSでの情報発信力の強化を目的とした実施事業計画書を作成しました。

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> 地域情報の発信手法としてSNSを活用するとともに、SNS発信をデジタルデバインド層である高齢者に向けて教育することで、地域情報の発信とデジタルデバインド是正の両面を達成することを目的とする。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 町会・自治会
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> デジタルスキル（SNSによる情報発信）の向上
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> 座学・SNS体験会の実施
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> 協力可能な町会・自治会を選定し、中でも特に日頃からスマホ等デジタルツールを活用している適任者を探し、リーダー役として町会・自治会内でSNS活用の推進役としてサポートしていただく
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> SNSの投稿を実際に行う 体験会の理解度3.5点以上（5段階評価）
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> 炎上対策 投稿内容/ユーザーからの書き込みなどによる炎上リスクは完全に防ぐことはできないが、投稿内容のダブルチェックをおこなうなど、内容の品質管理を行う必要がある。 著作権/肖像権の侵害 著名な写真家の表現を真似てしまい著作権を侵害するリスクや、一般の方の顔が写っている未許諾の写真投稿で肖像権を侵害するリスクがある。想定されるリスクを支援の中で伝え、未然に防ぐよう努める。
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 現状把握（～10月中旬） ② 課題分析（10月中・下旬） ③ 実施計画書作成（11月上旬） ④ 支援プログラム実施（12月～1月） ⑤ 事業全体の振り返り（12月～2月上旬）

練馬区のモデル事業で作成した、実施計画書についてご紹介します

1.2 実施計画を立案する

■ 実施内容

あるべき姿（ゴール）として「町会・自治会の取組を手軽に発信！新たな層に地域の情報を届けよう！目指せインフル町会・自治会！」というテーマを設定し、協力可能なコミュニティとして、6つの町会・自治会に本事業への協力を要請しました。

支援内容の詳細を検討するため、本事業にご協力いただく6つの町会・自治会の役員等にアンケート及びワークショップ等を実施し、下記のようなコメントや要望を確認しました。

- SNSの基礎知識や、効果的な情報発信方法について関心のある町会が多いと考えられるが、個人での運用とは異なるため、コミュニティで運用するにあたっての注意事項などを理解する必要がある
- SNSについての基礎的な知識のインプットとSNSを利用することで、どのようなメリットが享受できるか等を理解する必要がある
- 情報の発信側だけでなく、受け手側となる想定閲覧者への支援を行うことで、SNS活用の更なる活性化が期待される

上記検討を踏まえ、まずSNSの基礎知識の習得と、活用事例紹介や注意するポイントなどのレクチャーを実施および実践し、最終的にはSNSへ投稿できることを目的とした実施計画書を作成しました。

■ 実施計画書の項目と記載内容

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
ゴール設定	あるべき姿（ゴール）	SNSの特徴や基本的な操作方法、利用する際の注意点などを理解し、SNSを使った情報発信をサポートする方法を支援者等が理解する。
	現状（課題）	高齢者が多く在籍する町会・自治会ではデジタル利用のメリットを感じている方が少なくスマホ利用率が低い。練馬区としてはSNSの利便さや楽しさを学ぶことを通して、デジタルを活用する動機付けを行うとともに、町会・自治会の情報発信力の向上にもつなげたいと考えている。
スケジュール	—	事業全体のスケジュール ※事業計画書と同様
実施体制	体制図	参加コミュニティ：町会・自治会参加者 リーダー：町会・自治会のリーダー
プログラム詳細	タイムスケジュール	①はじめに（5分） ②SNSの概要説明（20分） ③Instagramの基本情報（15分） ④Instagram活用例（15分） ⑤Instagram運用時の注意すべきポイント（5分） ⑥Instagramのインストール・登録方法（10分） ⑦Instagramの投稿体験（50分）
	プログラム詳細	

練馬区のモデル事業で作成した、支援プログラム教材についてご紹介します

2.1 プログラムのコンテンツを作成する

■ 実施内容

実施計画書で定めたプログラムに沿って、町会・自治会におけるSNS体験会向けの教材を作成しました。

まず、座学編として、SNSの概要やメリット、利用にあたっての注意点をご理解いただくための基礎的な情報を記載した教材を作成しました。

また、学んだ内容を実際に活用するための実践編として、Instagramをベースに、実際にアプリのインストールからアカウントの開設、写真等の投稿やフォローなど基本的な使い方を学ぶための教材としました。

特に、実践編については、手順通りに進めるだけで体験ができるような「操作マニュアル」として作成し、画面のキャプチャも手順ごとに記載することで、途中での操作離脱を防ぐような工夫を盛り込みました。これらの工夫は、町会・自治会内のリーダー層が、他の会員向けにリーダーとしてSNS利用の促進や使用方法のレクチャーをする際にも活用できることも視野に入れた工夫となりました。

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



カテゴリ	項目	小項目
はじめに	—	① 本ガイドブックの目的 ② 実施内容 ③ 目指すゴール
支援プログラム内容	座学編	① SNSの種類と特徴・活用事例 ② SNSを運用する際に注意すべきこと
	実践／基本編	① アプリのインストール ② アカウント開設 ③ 基本操作（プロフィール編集・フォロー・投稿）
	実践／応用編	① Instagramの詳細操作方法 ② Twitterの詳細操作方法 ③ Facebookの詳細操作方法

練馬区のモデル事業で作成した、支援プログラム後の受講者アンケートについて ご紹介します

2.2 対象者に対して支援プログラムを実施する

支援プログラムを実施し、その後にアンケートを行いました。

■ アンケート実施の狙い・目的

支援プログラムをその場で理解することができたか、また、楽しく学んでいただけたかという点を把握することを目的にアンケートを行いました。

■ 各アンケート項目の設問の狙い

1) プログラムについて

< 理解度 >

まずは理解度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後に、具体的にどの箇所が理解できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。理解してもらうことが最重要であるため、前の理解度によらず、あえて理解できた点とできなかった点の枠をそれぞれ設けることとしました。

< 教材のわかりやすさ >

次に、教材がどの程度わかりやすかったかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。わかりやすい教材であれば、支援プログラム後に見直すことで定着が期待できます。

< 満足度 >

満足度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後に、具体的にどの箇所が満足できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。

■ アンケート結果概要

全体を通して、内容を楽しく学んでいただけたため、理解度や満足度が高い結果となりました。

教材についても、図や絵などを用いたことにより、わかりやすいという声をいただきました。他方、SNS運用に係るセキュリティ面の説明を加えることで、自主運用にさらに近づくこともわかり、収穫のある支援プログラムとなりました。

■ 受講者アンケート項目・結果

大項目	小項目	回答形式	回答結果
プログラムについて	理解度	5段階評価	平均4.5点
	理解できた点/できなかった点	自由記述	・各SNSの違い、アカウントの開設、操作方法などが理解できた。
	教材のわかりやすさ	5段階評価	平均5.0点
	わかりやすかった点/わかりづらかった点	自由記述	・視覚的に理解できる内容でわかりやすかった。 ・アカウントや認証コードなど、当たり前と思われる単語でも、わからない単語があった。 ・セキュリティに関する説明が追加されるとありがたい。
	満足度	5段階評価	平均5.0点
	満足できた点/できなかった点	自由記述	・全体を通して丁寧に解説されており満足できた。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています

練馬区のモデル事業で作成した、支援プログラム実施レポートについてご紹介します

3.1 支援プログラムの振り返りを実施する

■ 実施内容

支援プログラムで実施した内容や、プログラムで使用した教材について、振り返りを実施しました。

〈プログラム内容の評価〉

教材の評価として、画面キャプチャーが多用されており、視覚的に手順がわかりやすく理解につながったという評価が挙げられました。

一方で、「アカウント」や、「認証コード」といったような普段SNSを使用していない参加者にとって馴染みのない用語については、理解するのが難しかったなどの声もあり、可能な限り初心者にとってもわかりやすい用語に変更するほか、教材内の用語集の重要性が確認されました。

また、普段からSNSも使用する参加者からは、個人用のアカウントとコミュニティで共有して使用するアカウントを併用する際の注意点や懸念が上がり、教材内の記載内容の改善点として洗い出されました。

〈プログラム運用面の評価〉

SNSだけではなく、スマホの利用自体に不慣れな参加者も多く存在していたため、プログラム中に丁寧に寄り添いながら使用方法等をレクチャーするスタッフの対応が高く評価され、またその重要性が再認識されました。

■ 支援プログラム実施レポートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明
実施概要	プログラムの概要	実施計画書で取りまとめたプログラムの内容を再提示
	実施結果	実施日時や場所、参加者などを事実ベースで記載
	アンケート結果	参加者のアンケート結果を事実ベースで記載
プログラム振り返り	内容面の考察	プログラムの内容について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載
	運営面の考察	プログラムの運用について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載

練馬区のモデル事業で作成した、事業全体の振り返り資料についてご紹介します

4.1 今回の事業全体の振り返りを実施する

今回の事業全体を振り返り、次なる取組へつなげるために、実施したことを整理したうえで、成果や課題点について検討する流れとしました。

■ 各項目の設計背景

① 振り返り資料の事前作成

これまでの取組全体を振り返るために、取り組んできた項目一覧で全体像を把握し、どのような計画を立て、実際にプログラムを行ったかを整理しました。

② 次なる施策の検討

取組結果の共通認識を形成した後に、成果や課題点、今後の取組を導出するためにディスカッションを行いました。この際、当日の議論を活性化させることを狙い、事前記入シートを活用し、事前に各々で考えを整理しました。

最後に、KPTそれぞれをとりまとめ、今回の取組全体を総括しました。

■ 振り返り結果（KPT）概要

Keep :	<ul style="list-style-type: none"> 今回の取組を機に、町会・自治会のSNS運用についての話が進み、投稿に至るなど活動として進んだことがよかったです。
Problem :	<ul style="list-style-type: none"> デジタル活用にあまり興味を示さない町会・自治会への動機づけが課題です。
Try :	<ul style="list-style-type: none"> 町会・自治会がSNS運用をどのように役立てられるのかを提示することで、更なる普及につなげていきます。

■ 振り返り資料

項目	記載内容
概要（サマリ）	<ul style="list-style-type: none"> テーマ：町会・自治会の取組を手軽に発信！新たな層に地域の情報を届けよう！目指せインフル町会・自治会！ 参加コミュニティ：練馬区内町会・自治会参加者 リーダー：練馬区内町会・自治会リーダー 現状課題：高齢者が多く在籍する町会・自治会においてもSNSの便利さや楽しさを学ぶことを通して、デジタルを活用する動機付けを行い、町会・自治会の情報発信力の向上にも繋げたい
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者：練馬区内町会・自治会のリーダー/参加者 抱える課題と解決方針：SNSの全般的な基礎知識をインプットしたのち、活用事例紹介や注意するポイント、インストール方法などのレクチャーを実施および実践し、最終的にはSNSへ投稿をゴールとするプログラムを実施
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 概要（実施日：12月21,28日/会場：区内2箇所/参加者数：計16名/リーダー：各回1名/使用機材：スマホ、モバイルWi-Fi） プログラム内容：リーダーによるSNS勉強会
振り返り	<p>成果が出ていて継続すること（Keep）</p> <ul style="list-style-type: none"> スマホ教室及びSNS勉強会実施の支援 区内町会・自治会同士の情報交換会（全体勉強会）の開催 <p>解決すべき課題（(Problem)）</p> <ul style="list-style-type: none"> 未参加への町会・自治会の動機付け（本事業の一部を成功事例として冊子としてまとめ、配布を予定） <p>次に取り組むこと（Try）</p> <ul style="list-style-type: none"> 町会・自治会活動のさらなるデジタル化の支援検討（町会会費の徴収のキャッシュレス化等） SNSの町会活動への活用方法、メリットの提示

江戸川区

肢体障害者（学生）×オンラインコミュニケーションツールの活用促進

model



テーマ

一緒にお喋りしながらeスポーツを楽しもう！
オンライン会議ツールをマスターして校外の人とコミュニケーションしてみよう

参加コミュニティ

鹿本学園高等部（学生）

リーダー

鹿本学園教職員

現状課題

- ・社会と接点を持つ機会が少ない生徒が存在
- ・学校としてデジタルを通じた社会との接点の機会を設けることが困難

支援プログラム

方向性＜事前検討時＞

- 支援プログラムでは、デジタルによる双方向のコミュニケーションを通じて、社会との接点を醸成することを目的とし、これを達成するための手段として学生と親和性の高いeスポーツを選択。
- 単なるゲーム大会とならないよう、ゲームとeスポーツとの違いやオンラインコミュニケーションにおける注意点を説明し、目的意識を醸成。

概要

実施日	1/13(金) 12:30~14:30
会場	鹿本学園パソコン室/第四教員室
参加者	5名（学生）
リーダー	4名
使用機材	ゲーム機/モバイルWi-Fi2台/PC/マイク付きイヤホン

支援プログラム内容

eスポーツを通じたオンラインコミュニケーション体験会を実施



説明



【内容】

- ①全体の流れを説明
- ②オンライン会議ツールの説明
- ③eスポーツ概要説明
- ④オンラインeスポーツ体験
- ⑤質疑応答

単なるゲーム大会で終わらせないため、プログラム①～③をパソコン室で講義。その後、会場を分けオンライン会議ツールでつなぎeスポーツを通じたオンラインコミュニケーション体験を実施。

江戸川区のモデル事業で作成した、事業計画書についてご紹介します

1.1 プロジェクトを立ち上げる

■ 実施経緯

江戸川区内の特別支援学校では、デジタルを通じた社会との接点を持つ機会が少ない生徒が一部存在し、学校としてもデジタルを通じた社会との接点を持つ機会を設けることが困難といった現状がありました。

そこで、事業の方向性を検討するために、江戸川区内の特別支援学校の教職員に対してデジタル活用についてのアンケート調査とワークショップを実施しました。結果として下記の現況を理解し、考察を得ることができました。

- 障害を持つ生徒個人でのデジタル活用は一定程度進んでいる
- 学校の授業の中でeスポーツを活用する際は、その意義を明確にする必要がある
- ゲームを普段している生徒が興味を示すと考えられるeスポーツは非日常を味わえるようなタイトルである
- 学校内で共助体制を構築するにあたっては、教職員の時間捻出等の運営面において事前に検討が必要である

上記を踏まえ、肢体障害者向けのeスポーツ体験教室実施に向けた事業計画書を作成しました。

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
背景・目的	<ul style="list-style-type: none"> • eスポーツは、障害をお持ちの方と健常者間のアドバンテージが低く、昨今、注目を浴びている。例えば、障害をお持ちの方の社会参加、及び自立生活の支援を目的として開催されるeスポーツ大会も存在する。 • 大会まではいかずとも、eスポーツによる交流会を通して、障害者の社会参加を促進することを目的とする。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> • 鹿本学園
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> • デジタルスキル（オンラインコミュニケーション）の向上
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> • 「eスポーツ×オンラインコミュニケーションツール」体験による交流会の実施
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> • ご協力いただく鹿本学園の生徒及び職員等関係者の方々からのヒアリングを基に、実施可能な支援内容や運用方法を検討を重ねながら実施内容を策定する
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> • eスポーツを実施し、ユーザー間でオンラインコミュニケーションを行う • 交流会の満足度3.5点以上
想定リスクと対策	<p>① 障害の程度に応じたプログラム設計 参加者の障害の程度によって、進行時間/プログラム構成に差が生まれる可能性がある。障害の程度に合わせてプログラムを設計することがベストだが、時間に限りがある中での支援となるため、最も参加者の多い属性向けのプログラムで検討するなど対策する。</p>
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 現状把握（～10月中旬） ② 課題分析（10月中・下旬） ③ 実施計画書作成（11月上旬） ④ 支援プログラム実施（12月～1月） ⑤ 事業全体の振り返り（1月～2月上旬）

江戸川区のモデル事業で作成した、実施計画書についてご紹介します

1.2 実施計画を立案する

■ 実施内容

本事業においては江戸川区の特別支援学校の生徒と教職員に協力を要請しました。あるべき姿（ゴール）を、生徒と教職員（リーダー）別々に設け、ゴール達成のために基礎となるであろうと考えられる、「座学によるオンラインコミュニケーションツールの説明」と「オンラインコミュニケーションツールを活用したeスポーツ体験」の2つを実施するプログラムを企画しました。

プログラム全体を通じて、生徒にとって経験が少なかった、双方向によるオンラインコミュニケーションを体験してもらい、今後のデジタルを通じた生徒の積極的な社会参加や自立生活の実現を促すようなきっかけとなるように設計しました。また、リーダーとなる先生方についてもオンラインを通じた双方向型の対外コミュニケーション機会を生徒に対して企画・運営した機会がこれまで十分と言えず、そのノウハウが蓄積されていないことから、本プログラムを通じて必要な検討や準備・備品について洗い出しを実施するようにしました。

またプログラム実施の会場として、非日常を体感することができるように、なるべく大きなモニターのある教室にて、参加者が一丸となって盛り上げられるような小道具（eスポーツ中に、周囲の生徒達が応援できるような団扇や、メガホンなど）を用意しプログラムを実施しました。

■ 実施計画書の項目と記載内容

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
ゴール設定	あるべき姿（ゴール）	<p>【学生】近年普及してきた初対面からのオンラインコミュニケーションについて、マナー・リテラシーの観点からも円滑に実施することができ、卒業後にも抵抗なく職場（社会）でデジタルデバイスを使いこなし、円滑に業務を遂行できる。</p> <p>【教職員】生徒間や社会におけるデジタルコミュニケーションの普及状況を理解し、オンラインにおける双方向型の対外コミュニケーション機会の設定に必要なスキルセットを身に着ける。</p>
	現状（課題）	社会との接点を持つ機会が少ない生徒が存在するが、学校としてデジタルを通じた社会との接点を持つ機会を設けることが困難。
スケジュール	—	事業全体のスケジュール ※事業計画書と同様（P.77参照）
実施体制	体制図	参加コミュニティ：鹿本学園高等部（学生） リーダー：鹿本学園教職員
プログラム詳細	タイムスケジュール	①本プログラムの説明（1分） ②オンラインコミュニケーションツールの説明（9分）
	プログラム詳細	③eスポーツ概要説明（5分） ④オンラインeスポーツ体験（40分） ⑤質疑応答（20分）

江戸川区のモデル事業で作成した、支援プログラム教材についてご紹介します

2.1 プログラムのコンテンツを作成する

■ 実施内容

実施計画書で定めたプログラムに沿って、肢体障害者と特別支援学校の教職員向けの教材（ガイドブック）を作成しました。

ガイドブック全体として3章構成となっており、イメージ図やイラストを適切に配置することで読みやすくなるように工夫しました。

ガイドブックの冒頭では、デジタルツール活用のメリットを記載し読者にデジタルツール活用に対してポジティブな印象を持ってもらえるようにしました。また、ガイドブックの目的も記載することで実施計画書に記載したあるべき姿の実現に向けて読者の意識が向くように工夫をしています。

またプログラム開催の際のポイントも各状況（相手への配慮が必要な場面やオンラインコミュニケーションツールでホスト役となる場面）に応じて記載することで円滑なプログラム進行ができるようなガイドブックの構成としました。

ガイドブックの最後には、用語集を添付しガイドブックに記載のあったやや難しい用語の解説をしています。

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



カテゴリ	項目	小項目
はじめに	—	① デジタルツール活用メリット ② 本ガイドブックの目的 ③ 実施内容 ④ 目指すゴール
支援プログラム内容	運用準備編	① 開催までの事前準備と流れ
	オンライン会議ツールについて	① オンラインコミュニケーションツールの説明 ② 注意点
	eスポーツについて	① eスポーツの説明 ② 適したeスポーツのコンテンツ ③ 注意点

江戸川区のモデル事業で作成した、支援プログラム後の受講者アンケートについてご紹介します

2.2 対象者に対して支援プログラムを実施する

支援プログラムを実施し、その後にアンケートを行いました。

■ アンケート実施の狙い・目的

支援プログラムをその場で理解することができたか、また、楽しく学んでいただけたかという点を把握することを目的にアンケートを行いました。

■ 各アンケート項目の設問の狙い

1) プログラムについて

< 理解度 >

まずは理解度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後に、具体的にどの箇所が理解できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。理解してもらうことが最重要であるため、前の理解度によらず、あえて理解できた点とできなかった点の枠をそれぞれ設けることとしました。

< 教材のわかりやすさ >

次に、教材がどの程度わかりやすかったかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。わかりやすい教材であれば、支援プログラム後に見直すことで定着が期待できます。

< 満足度 >

満足度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後に、具体的にどの箇所が満足できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。

■ アンケート結果概要

全体を通して、内容を楽しく学んでいただけたため、理解度や満足度が高い結果となりました。

また、eスポーツはあくまで手段であり、オンラインコミュニケーションの促進が目的であることをきちんと関係者間で共有することが、目的の達成にむけて重要なことがわかりました。

■ 受講者アンケート項目・結果

大項目	小項目	回答形式	回答結果
プログラムについて	理解度	5段階評価	平均4.5点
	理解できた点/できなかった点	自由記述	・手元にテキストがあったため理解しやすかった。
	教材のわかりやすさ	5段階評価	平均4.3点
	わかりやすかった点/わかりづらかった点	自由記述	・見やすい内容だった。 ・オンラインコミュニケーションのアカウント取得の方法は、若干わかりづらかった。
	満足度	5段階評価	平均5.0点
	満足できた点/できなかった点	自由記述	・他人と競うゲームは楽しめると感じた。 ・eスポーツが主なのかオンラインコミュニケーションが主なのか曖昧にならないよう注意が必要。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています

江戸川区のモデル事業で作成した、支援プログラム実施レポートについてご紹介します

3.1 支援プログラムの振り返りを実施する

■ 実施内容

支援プログラムで実施した内容や、プログラムで使用した教材等について、振り返りを実施しました。

プログラム実施における評価すべき点として、これまで双方向型オンラインコミュニケーションの経験が少なかった学生が、プログラムを通して楽しみながら校外の人と円滑にオンラインコミュニケーションを経験することができたという点が挙げられます。学校卒業後にデジタルを通じて社会と関与していくための第一歩になったかと考えられます。

また、リーダー（教職員）の方も今回の取組を通じて改めてオンラインコミュニケーションのメリットを実感することができ、一方で見落としがちなリスクについても理解をすることができました。今回の取組を今回参加できなかった生徒さんに対して今後実践されることが期待されます。

会場設営面においても、肢体障害者の生徒の方が他の生徒さんがeスポーツ体験している模様を応援できる（モニターをみんなで見られる）ようにテーブルやゲーム機器を適切に配置しました。

■ 支援プログラム実施レポートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明
実施概要	プログラムの概要	実施計画書で取りまとめたプログラムの内容を再提示
	実施結果	実施日時や場所、参加者などを事実ベースで記載
	アンケート結果	参加者のアンケート結果を事実ベースで記載
プログラム振り返り	内容面の考察	プログラムの内容について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載
	運営面の考察	プログラムの運用について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載

江戸川区のモデル事業で作成した、事業全体の振り返り資料についてご紹介します

4.1 今回の事業全体の振り返りを実施する

今回の事業全体を振り返り、次なる取組へつなげるために、実施したことを整理したうえで、成果や課題点について検討する流れとしました。

■ 各項目の設計背景

①振り返り資料の事前作成

これまでの取組全体を振り返るために、取り組んできた項目一覧で全体像を把握し、どのような計画を立て、実際にプログラムを行ったかを整理しました。

②次なる施策の検討

取組結果の共通認識を形成した後に、成果や課題点、今後の取組を導出するためにディスカッションを行いました。この際、当日の議論を活性化させることを狙い、事前記入シートを活用し、事前に各々で考えを整理しました。

最後に、KPTそれぞれをとりまとめ、今回の取組全体を総括しました。

■ 振り返り結果（KPT）概要

Keep :	<ul style="list-style-type: none"> 生徒が外部の人と交流がなかなかできていなかった中で、eスポーツを通じて交流できよかったです。
Problem :	<ul style="list-style-type: none"> 今回の取組内容を、すべて学校内で行うのは難しいことが課題です。
Try :	<ul style="list-style-type: none"> eスポーツ交流会を通じた取組を、区内の他の障害者施設へも展開し、更なるデジタルデバイドの是正に取り組んでいきます。

■ 振り返り資料

項目	記載内容
概要（サマリ）	<ul style="list-style-type: none"> テーマ：一緒にお喋りしながらeスポーツを楽しもう！ オンライン会議ツールをマスターして校外の人とコミュニケーションしてみよう 参加コミュニティ：鹿本学園高等部（学生） リーダー：鹿本学園教職員 現状課題：コロナ影響もあり社会と接点を持つ機会が少ない生徒が存在するが、学校としてデジタルを通じた社会との接点の機会を設けることが困難
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者：鹿本学園高等部（学生）・教職員 抱える課題と解決方針：双方向のコミュニケーションを前提とした題材としてeスポーツを活用し、デジタルを通じた生徒の積極的な社会参加や自立成果いつの実現を支援しうるプログラムを実施
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 概要（実施日：1月13日/会場：校内2箇所/参加者数：計5名/リーダー：4名/使用機材：家庭用ゲーム機器、モバイルWi-Fi、マイク付きイヤホン） プログラム内容：eスポーツを通じたオンラインコミュニケーション体験会
振り返り	<p>成果が出ていて継続すること（Keep）</p> <ul style="list-style-type: none"> eスポーツを通じてオンラインコミュニケーションのハードルを下げることで、生徒が外部の人とオンラインを通じて交流できた <p>解決すべき課題（(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> スムーズな進行のための各関係者の役割分担の整理 外部に委託すべき業務等の整理 <p>次に取り組むこと（Try）</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活介護事業者や就労継続B型施設でのeスポーツ体験の拡充等

昭島市

視覚障害者（障害者団体）×基本操作の理解促進

model



テーマ

まずはさわるところから！はじめてのスマホ教室

参加コミュニティ

視覚障害者団体

リーダー

視覚障害者団体代表

現状課題

- ・市のHP等で申請や手続きを行うことや情報の取得が難しい
- ・PCは使用しているがスマホは使用していないという方もおり、さまざまな情報を自宅（PC）でしか取得できない

支援プログラム

方向性＜事前検討時＞

- スマホを保有していない人に対して、利用を促す際にはハードルが存在することから、まずはハードルを解消するために、スマホの基礎的な使用方法や利便性の解説などを望む声がある。
- そこで支援プログラムでは、**スマホの使用において最低限必要なスキルの習得を目指す。**

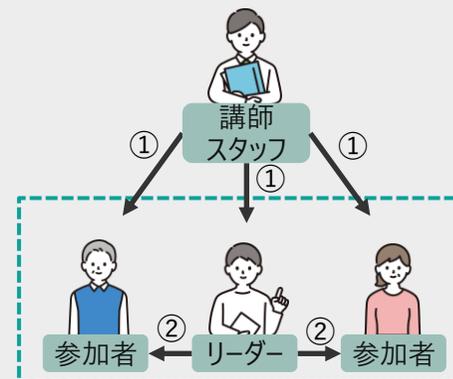
概要

実施日	12/13(火) 15:00~16:30
会場	昭島市役所内会議室
参加者	4名
リーダー	1名
使用機材	iPhone6台、モバイルWi-Fi1台

支援プログラム内容

リーダーと参加者がともに学ぶスマホ教室を実施

- ①リーダーと視覚障害者の方々とでグループを組み、講師スタッフから講義を受ける
- ②リーダーには参加者に対して、「スマホの基本操作」等、講師スタッフからの説明及び操作方法をサポートしていただく



昭島市のモデル事業で作成した、事業計画書についてご紹介します

1.1 プロジェクトを立ち上げる

■ 実施経緯

昭島市では、障害福祉サービスの電子化が今後進む中で、対象者である障害者のデジタルリテラシー向上が必要であると考えています。また緊急事態の際にも障害者がデジタルデバイスを使って情報にアクセスできるようにしたいという意向がありました。

そこで、事業の方向性を検討するために、視覚障害者団体の会長に対してデジタル活用の状況を把握するアンケート調査を行い、加えてヒアリング（ワークショップ）を実施しました。結果として下記の現況が明らかになりました。

- 視覚障害者のスマホ利用にあたって音声ソフトは必須機能
- 視覚障害者が最低限マスターする必要がある操作は電話の発信・着信である
- 視覚障害者向けの教材として、点字の使用は必須ではない
- 視覚障害者に適したデバイスはホームボタン付きのスマホである
- 視覚障害者向けの支援策は対面形式を前提とする必要がある

上記を踏まえ、視覚障害者向けのスマホ教室実施に向けた事業計画書を作成しました。

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
現状の把握/背景	<ul style="list-style-type: none"> • 実態を把握し検証～ヒアリングを行うことで、障害者にとって最適な改善提案を行うと共にデジタルリテラシー向上に努める。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> • 視覚障害者団体
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> • デジタルスキル（情報収集スキル）の向上
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> • スマホに関する体験会の実施
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> • ご協力いただく団体の方へ本事業の趣旨を説明し、支援内容及び運営に必要な準備や注意点をヒアリングのうえ、支援内容と手法を具体化していく
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> • スマホ教室を開催する • 体験会の理解度3.5点以上
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> ① 視覚障害の程度に応じたプログラム設計 全盲の方からロービジョン、色覚異常の方まで、障害の等級に差があると思われるため、一律のプログラムを進めることは困難であることが想定される。そのため、全盲の方をターゲットとしたプログラム設計を検討する。
スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ① 現状把握（～10月中旬） ② 課題分析（10月中・下旬） ③ 実施計画書作成（11月上旬） ④ 支援プログラム実施（12月～1月） ⑤ 事業全体の振り返り（1月～2月上旬）

昭島市のモデル事業で作成した、実施計画書についてご紹介します

1.2 実施計画を立案する

■ 実施内容

あるべき姿（ゴール）として「昭島市のHPの課題を視覚障害者の視点から明確化し改善提案を行うことで、障害者コミュニティが利用しやすいHPを支援者側が認識するとともに、視覚障害者コミュニティのデジタルリテラシーが向上する」と設定しました。本事業においては、プログラム参加対象者をスマホ未保有者に限定（リーダーは保有者）し、ゴール達成のための基礎となるスマホ操作習得のための教室開催を企画しました。その際、昭島市の視覚障害者団体に本事業への協力を要請しました。

実施するプログラムの内容として、下記を企画しました。

- ① 全体の流れを説明
- ② スマホとは？
- ③ アクセシビリティ機能の紹介
- ④ アクセシビリティ機能やアプリの操作体験

※別日に昭島市HPのアクセシビリティ検証をプログラム外で実施

プログラム実施のスケジュールについては視覚障害者団体の集会のタイミングに合わせて実施することで、参加者の負担軽減を試みました。

■ 実施計画書の項目と記載内容

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
ゴール設定	あるべき姿（ゴール）	デジタル機器に対する興味関心を醸成し、基本操作を習得することで、オンラインコミュニケーションのメリットを理解すると共に、障害者がスマホの使い方を学ぶためのサポートの仕方を支援者等が理解する。
	現状（課題）	視覚障害者の中には、市のHP等で申請や手続きを行うことや情報の取得ができず、電話や窓口へ訪問される方もいるほか、PCは使用しているがスマホを使用していないという方もおり、さまざまな情報を自宅（PC）でしか取得できない方もいる。
スケジュール	—	事業全体のスケジュール ※事業計画書と同様（P.84参照）
実施体制	体制図	参加コミュニティ：視覚障害者団体 リーダー：視覚障害者団体代表
プログラム詳細	タイムスケジュール	①全体の流れを説明（5分） ②スマホとは？（15分） ③アクセシビリティ機能の紹介（20分） ④アクセシビリティ機能やアプリの操作体験（30分） ⑤昭島市HPのアクセシビリティ検証（10分） ⑥視覚障害者向けスマホ教室を開催する際のポイント紹介（5分）
	プログラム詳細	

昭島市のモデル事業で作成した、支援プログラム教材についてご紹介します

2.1 プログラムのコンテンツを作成する

■ 実施内容

実施計画書で定めたプログラムに沿って、スマホを持たない視覚障害者向けの教材（ガイドブック）を作成しました。

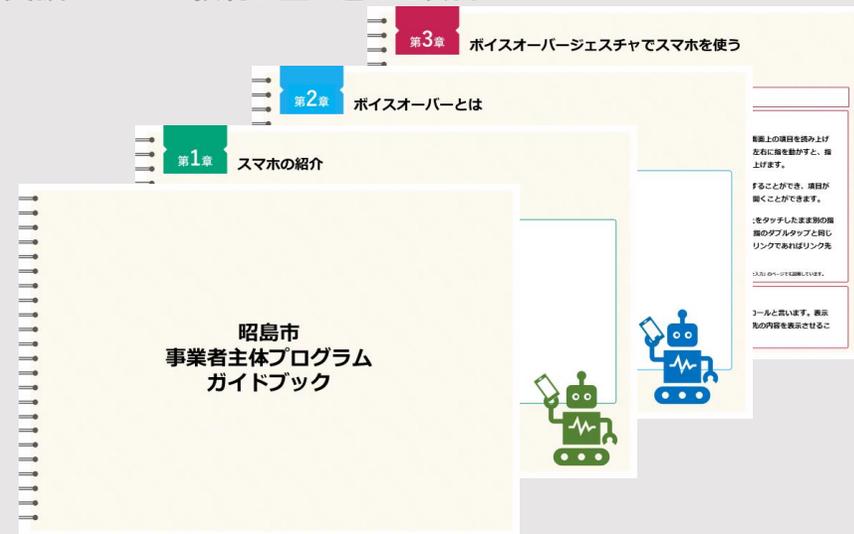
ガイドブック全体として3章構成とし、視覚障害者の方が初めてスマホを持った場合に身に付けておくべき初歩的なスキルや知識を、章を追うごとに体系立てて理解できるように作成しました。

また、視覚障害者の介助者の方が読まれることも想定し、イメージ図やイラストを適切に配置することで読みやすくなるように工夫しています。

ガイドブックの最後には、視覚障害者向けのスマホ教室を実施する際のポイント（留意点）を下記6点挙げてまとめました。

- ① 資料などがあれば音読する
- ② 指示語を控える
- ③ 名前をたくさん使う
- ④ 着席時・歩行時に気を使う
- ⑤ スマホの画面の向きを回転をロックする
- ⑥ 参加人数が多い場合はイヤホン等を使用する

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



カテゴリ	項目	小項目
支援プログラム内容	スマホの紹介	<ol style="list-style-type: none"> ① スマホでできること ② 便利なサポートアプリ ③ スマホの基本
	ボイスオーバーとは	<ol style="list-style-type: none"> ① 通常モードとボイスオーバーの切替 ② ボイスオーバージェスチャについて ③ 練習モードについて ④ 実際の操作でボイスオーバージェスチャに慣れる
	ボイスオーバージェスチャでスマホを使う	<ol style="list-style-type: none"> ① HPを読む ② Seeing AIを使う ③ ボイスオーバージェスチャと入力

昭島市のモデル事業で作成した、支援プログラム後の受講者アンケートについて ご紹介します

2.2 対象者に対して支援プログラムを実施する

支援プログラムを実施し、その後にアンケートを行いました。

■ アンケート実施の狙い・目的

支援プログラムをその場で理解することができたか、また、楽しく学んでいただけたかという点を把握することを目的にアンケートを行いました。

■ 各アンケート項目の設問の狙い

1) プログラムについて

< 理解度 >

まずは理解度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後、具体的にどの箇所が理解できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。理解してもらうことが最重要であるため、前の理解度によらず、あえて理解できた点とできなかった点の枠をそれぞれ設けることとしました。

< 教材のわかりやすさ >

次に、教材がどの程度わかりやすかったかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。わかりやすい教材であれば、支援プログラム後に見直すことで定着が期待できます。

< 満足度 >

満足度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後、具体的にどの箇所が満足できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。

■ アンケート結果概要

全体を通して、内容を楽しく学んでいただけたため、理解度や満足度が高い結果となりました。要因として、マンツーマンなど手厚い支援体制があったことが挙げられます。

他方、一度だけの体験会で、デジタルスキルの定着まで到達することが容易でないこともわかり、継続した取組を求める声が聞かれました。

■ 受講者アンケート項目・結果

大項目	小項目	回答形式	回答結果
プログラムについて	理解度	5段階評価	平均4.0点
	理解できた点/できなかった点	自由記述	・手厚いサポートのおかげで理解できた。
	教材のわかりやすさ	5段階評価	平均4.0点
	わかりやすかった点/わかりづらかった点	自由記述	・教材を見て自分だけで操作するのは難しいと感じた。
	満足度	5段階評価	平均4.0点
	満足できた点/できなかった点	自由記述	・今回のような体験会を開催してもらったことに感謝している。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています

昭島市のモデル事業で作成した、支援プログラム実施レポートについてご紹介します

3.1 支援プログラムの振り返りを実施する

■ 実施内容

支援プログラムで実施した内容や、プログラムで使用した教材について、振り返りを実施しました。

〈プログラム内容面の評価〉

プログラム実施における評価すべき点として、視覚障害者当事者の実体験をもとにプログラムを構成したことが挙げられます。当事者にしかわからない観点をガイドブックや講義の内容に反映することで、初めてスマホに触る参加者も安心してプログラムに参加できたと考えられます。

〈プログラム運用面の評価〉

今回、外部講師の方にも視覚障害者の方にご担当いただいたことで、教わる方も自分自身と同じ境遇である方からのレクチャーということもあり、困ったときに疑問点をリーダーの方だけでなく、講師にも気兼ねなく質問することができていたように見受けられました。会場設営面においても、会場にいる全員に声が届くようにマイクを使用することに加えて、視覚障害者の方の入退室や部屋内での移動が容易になるように間隔に余裕を持ってテーブルを配置し、ガイドヘルパーの方の座る場所も事前に明確に決めておいたことで、大きな混乱も無くスムーズにプログラムを進行できました。

■ 支援プログラム実施レポートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明
実施概要	プログラムの概要	実施計画書で取りまとめたプログラムの内容を再提示
	実施結果	実施日時や場所、参加者などを事実ベースで記載
	アンケート結果	参加者のアンケート結果を事実ベースで記載
プログラム振り返り	内容面の考察	プログラムの内容について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載
	運営面の考察	プログラムの運用について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載

昭島市のモデル事業で作成した、事業全体の振り返り資料についてご紹介します

4.1 今回の事業全体の振り返りを実施する

今回の事業全体を振り返り、次なる取組へつなげるために、実施したことを整理したうえで、成果や課題点について検討する流れとしました。

■ 各項目の設計背景

①振り返り資料の事前作成

これまでの取組全体を振り返るために、取り組んできた項目一覧で全体像を把握し、どのような計画を立て、実際にプログラムを行ったかを整理しました。

②次なる施策の検討

取組結果の共通認識を形成した後に、成果や課題点、今後の取組を導出するためにディスカッションを行いました。この際、当日の議論を活性化させることを狙い、事前記入シートを活用し、事前に各々で考えを整理しました。

最後に、KPTそれぞれをとりまとめ、今回の取組全体を総括しました。

■ 振り返り結果（KPT）概要

Keep :	<ul style="list-style-type: none"> 体験会参加者のスマホに対する関心が向上した点がよかったです。
Problem :	<ul style="list-style-type: none"> 市内に多くの障害者がいる中で、その人たちに平等に受講してもらうための受け皿の整備が課題です。
Try :	<ul style="list-style-type: none"> 来年度以降もスマホ体験会を継続的に開催することで、対象者への認知拡大へつなげデジタルデバイドの是正に取り組んでいきます。

■ 振り返り資料

項目	記載内容
概要（サマリ）	<ul style="list-style-type: none"> テーマ：まずはさわるところから！はじめてのスマホ教室 参加コミュニティ：視覚障害者団体 リーダー：視覚障害者団体代表 現状課題：市のHP等で申請や手続きを行うことや情報の取得が難しい。また、PCは使用しているがスマホは使用していないという方もおり、さまざまな情報を自宅（PC）でしか取得できない
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者：視覚障害者団体代表・所属するメンバー 抱える課題と解決方針：スマホの使用において最低限必要なスキルである音声読み上げ機能（VoiceOver）や電話の受発信のベースとなる文字入力の方法等の理解を目指し、加えて、自然災害や地震等の有事の場合に備え、視覚障害者自らがスマホを使用して市のホームページにたどり着くことをゴールとして設定
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 概要（実施日：12月13日/会場：市役所/参加者数：計4名/リーダー：1名/使用機材：ご自身のスマホ、モバイルWi-Fi） プログラム内容：リーダーと参加者がともに学ぶスマホ教室
振り返り	<p>成果が出ていて継続すること（Keep）</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の視覚障害者コミュニティのスマホ教室への参加 コミュニティのリーダーを軸に事業を展開すること（コミュニティ参加者への連絡調整等） <p>解決すべき課題（Problem）</p> <ul style="list-style-type: none"> スマホを使いこなしている視覚障害者（リーダー）であっても、視覚障害者に対してレクチャーは難しくリーダー層の育成が課題 <p>次に取り組むこと（Try）</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回のケースを参考にし、リーダーが担う役割の再定義（操作方法のレクチャーではなく、行政と参加者とのパイプ役等） スマホ教室の継続的な開催及び周知

清瀬市

視覚障害者（障害者団体）×基本操作の理解促進

model



支援プログラム

方向性＜事前検討時＞

- ヒアリング結果から、リーダーは視覚障害者がどのようにスマホを活用するか把握できていないことが確認された。
- そこで、視覚障害者についての基礎情報やスマホの適切な使い方といった情報など、**視覚障害に関する知識を体系的に学ぶ内容を含む支援プログラムを実施。**



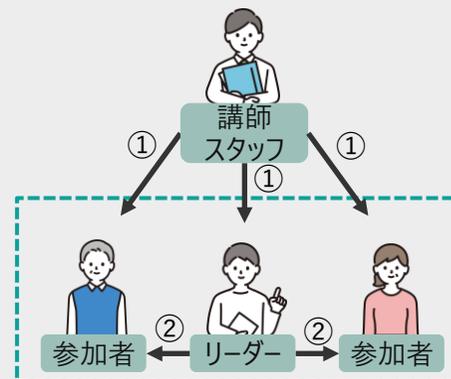
概要

実施日	1/15(日)・22(日) 14:00~16:00
会場	清瀬けやきホール セミナーハウス
参加者	計12名
リーダー	計3名
使用機材	iPhone6台、iPad6台、モバイルWi-Fi1台

支援プログラム内容

リーダーと参加者がともに学ぶスマホ教室を実施

- ①リーダーと視覚障害者の方々とでグループを組み、講師スタッフから講義を受ける
- ②リーダーには参加者に対して、「スマホの基本操作」等、講師スタッフからの説明及び操作方法をサポートしていただく



テーマ

スマホって楽しくて便利だよね！はじめてのスマホ教室

参加コミュニティ

視覚障害者団体（2団体）

リーダー

大学生ボランティア

現状課題

- ・スマホを保有しない視覚障害者は、市のHP等から情報を取得できない
- ・リーダーとなる市内大学生ボランティアグループは、視覚障害者の支援経験がなく、適切な支援方法がわからない

清瀬市のモデル事業で作成した、事業計画書についてご紹介します

1.1 プロジェクトを立ち上げる

■ 実施経緯

清瀬市では、スマホを保有していない視覚障害者の方で市のHPやTwitter等から情報を取得することができない方が一定数存在しています。

また、今後視覚障害者への支援を検討している市内大学のボランティアグループは視覚障害者のサポート経験がないため、適切な支援方法がわからないといった現状がありました。

そこで、事業の方向性を検討するために、清瀬市内のボランティア団体に対してデジタル活用についてのアンケート調査とワークショップを実施しました。結果として下記の現況を理解し、考察を得ることができました。

- 視覚障害者のスマホ導入を促すための第一歩を踏み出すためには、視覚障害者向けの支援ツールについて認知してもらう必要がある
- ボランティアの方には通常とは異なる視覚障害者特有の操作方法を学んでもらう必要がある
- 視覚障害者とボランティアの間でプログラムのゴールを共有する必要がある
- 共助体制構築に向けては行政による基盤整備が必要になる

上記を踏まえ、視覚障害者向けのスマホ教室実施に向けた事業計画書を作成しました。

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
現状の把握/背景	<ul style="list-style-type: none"> • 2017年時点で、視覚障害者と健常者の携帯電話/スマホ/タブレットの普及率を比較すると、スマホの普及率で乖離が大きく約20%の差があり、視覚障害者の間でスマホの普及が進んでいない。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> • 視覚障害者団体
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> • デジタルスキル（スマホの基本操作）の向上
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> • スマホに関する体験会の実施
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> • 市内の大学内のボランティアサークルと、支援対象である視覚障害者団体の双方にヒアリングをし、実施可能な支援内容や運営方法の具体化を進める
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> • スマホ教室を実施する • 体験会の理解度3.5点以上
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> • 視覚障害の程度に応じたプログラム設計 全盲の方からロービジョン、色覚異常の方まで、障害の等級に差があると思われるため、一律のプログラムを進めることは困難であることが想定される。そのため、全盲の方をターゲットとしたプログラム設計を検討する。
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 現状把握（～10月中旬） ② 課題分析（10月中・下旬） ③ 実施計画書作成（11月上旬） ④ 支援プログラム実施（12月～1月） ⑤ 事業全体の振り返り（1月～2月上旬）

清瀬市のモデル事業で作成した、実施計画書についてご紹介します

1.2 実施計画を立案する

■ 実施内容

あるべき姿（ゴール）として「障害者のデジタル機器に対する興味関心を醸成し、基本操作を習得することでオンラインコミュニケーションのメリットを理解すると共に、障害者がスマホの使い方を学ぶためのサポートの仕方を支援者等が理解する。」と設定しました。

本事業においては、プログラム参加対象者であるスマホ未保有者に対し、ゴール達成のための基礎となるスマホ操作習得のための教室開催を企画しました。その際、昭島市の視覚障害者団体である2団体と清瀬市の大学生ボランティア1団体に本事業への協力を要請し、実施するプログラムの内容として、下記を企画しました。

- ① 全体の流れを説明
- ② スマホとは？
- ③ アクセシビリティ機能の紹介
- ④ アクセシビリティ機能やアプリの操作体験

プログラム実施のスケジュールについては視覚障害者団体の集会のタイミングと大学生の授業の無い日時を調整して実施することで参加者の負担軽減を試みました。

■ 実施計画書の項目と記載内容

カテゴリ	項目	記載内容（抜粋）
ゴール設定	あるべき姿（ゴール）	デジタル機器に対する興味関心を醸成し、基本操作を習得することで、オンラインコミュニケーションのメリットを理解すると共に、障害者がスマホの使い方を学ぶためのサポートの仕方を支援者等が理解する。
	現状（課題）	視覚障害者の中には市のHPやSNSから情報を取得することができない方もいるが、一方で今後視覚障害者への支援を検討している市内大学のボランティアグループは視覚障害者のサポート経験がないため適切な支援方法がわからない。
スケジュール	—	事業全体のスケジュール ※事業計画書と同様（P.91参照）
実施体制	体制図	参加コミュニティ：視覚障害者団体 リーダー：大学生ボランティア
プログラム詳細	タイムスケジュール	①全体の流れを説明（5分） ②スマホとは？（15分） ③アクセシビリティ機能の紹介（40分）
	プログラム詳細	④アクセスシビリティ機能やアプリの操作体験（30分） ⑤視覚障害者向けスマホ教室を開催する際のポイント紹介（5分）

清瀬市のモデル事業で作成した、支援プログラム教材についてご紹介します

2.1 プログラムのコンテンツを作成する

■ 実施内容

実施計画書で定めたプログラムに沿って、スマホを持たない視覚障害者向けの教材（ガイドブック）を作成しました。

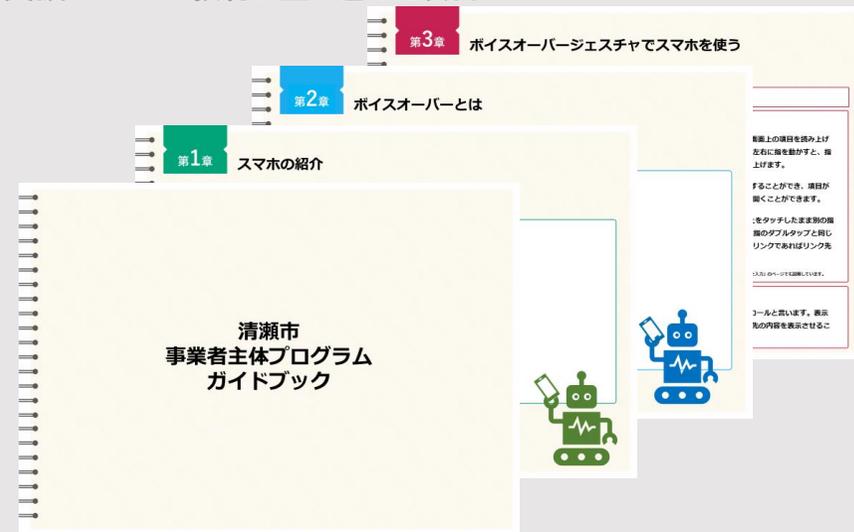
ガイドブック全体として3章構成となっており、視覚障害者の方が初めてスマホを持った場合に身に付けておくべき初歩のスキルや知識を章を追うごとに体系立てて理解できるように作成しました。

また、視覚障害者の補助の方が読まれることも想定し、イメージ図やイラストを適切に配置することで読みやすくなるように工夫しました。

ガイドブックの最後には、視覚障害者向けのスマホ教室を実施する際のポイント（留意点）を下記6点挙げてまとめています。

- ① 資料などがあれば音読する
- ② 指示語を控える
- ③ 名前をたくさん使う
- ④ 着席時・歩行時に気を使う
- ⑤ スマホの画面の向き回転をロックする
- ⑥ 参加人数が多い場合はイヤホン等を使用する

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



カテゴリ	項目	小項目
支援プログラム内容	スマホの紹介	① スマホでできること ② 便利なサポートアプリ ③ スマホの基本
	ボイスオーバーとは	① 通常モードとボイスオーバーの切替 ② ボイスオーバージェスチャについて ③ 練習モードについて ④ 実際の操作でボイスオーバージェスチャに慣れる
	ボイスオーバージェスチャでスマホを使う	① HP・SNSを読む ② Seeing AIを使う ③ ボイスオーバージェスチャと入力

清瀬市のモデル事業で作成した、支援プログラム後の受講者アンケートについて ご紹介します

2.2 対象者に対して支援プログラムを実施する

支援プログラムを実施し、その後にアンケートを行いました。

■ アンケート実施の狙い・目的

支援プログラムをその場で理解することができたか、また、楽しく学んでいただけたかという点を把握することを目的にアンケートを行いました。

■ 各アンケート項目の設問の狙い

1) プログラムについて

< 理解度 >

まずは理解度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後、具体的にどの箇所が理解できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。理解してもらうことが最重要であるため、前の理解度によらず、あえて理解できた点とできなかった点の枠をそれぞれ設けることとしました。

< 教材のわかりやすさ >

次に、教材がどの程度わかりやすかったかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。わかりやすい教材であれば、支援プログラム後に見直すことで定着が期待できます。

< 満足度 >

満足度がどの程度だったのかについて、定量的に把握するために5段階評価の項目を設けました。

その後、具体的にどの箇所が満足できた、またはできなかったのかを問う設問を設け、プログラム内容のどの箇所に成果・課題があるのかを洗い出しました。

■ アンケート結果概要

全体を通して、内容を楽しく学んでいただけたため、理解度や満足度が高い結果となりました。

大学生ボランティアが視覚障害者の方へスマホの操作方法を教えるにあたっては、特有の操作方法について習得し教える必要がありますが、普段の操作と異なるため容易でないこともわかりました。

■ 受講者アンケート項目・結果

大項目	小項目	回答形式	回答結果
プログラムについて	理解度	5段階評価	平均3.5点
	理解できた点/できなかった点	自由記述	・何本の指でスワイプするのか説明するのが難しかった。
	教材のわかりやすさ	5段階評価	平均4.5点
	わかりやすかった点/わかりづらかった点	自由記述	・ホームボタンのあるスマホの説明のみであったため、ホームボタンが無い場合の説明があるとよい。
	満足度	5段階評価	平均3.5点
	満足できた点/できなかった点	自由記述	・新しいアプリを知れた点。 ・実際に操作できた点。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています

清瀬市のモデル事業で作成した、支援プログラム実施レポートについてご紹介します

3.1 支援プログラムの振り返りを実施する

■ 実施内容

支援プログラムで実施した内容や、プログラムで使用した教材等について、振り返りを実施しました。

プログラム実施における評価すべき点として、これまでコロナ禍によりボランティア活動をする事ができなかった大学生に対し、ボランティアの機会を提供できたことが挙げられます。本事業の取組を通じて今後も継続的に清瀬市内でのボランティア活動に関与していくための第一歩となったかと考えられます。

また、今回は講師も視覚障害者の方にご担当いただきました。教わる方も自分自身と同じ境遇である方からのレクチャーであったので困ったときに疑問点をリーダーの方だけでなく、講師にも気兼ねなく質問することができていたように見受けられました。

会場設営面においても、会場にいる全員に声が届くようにマイクを使用することに加えて視覚障害者の方の入退室や部屋内での移動が容易になるように各テーブルごとの幅を十分とることが大切であると考えられました。また、ガイドヘルパーの方の座る場所についても事前に明確に決めておいたことで、プログラム開始前後で慌てふためくことがなかったため、プログラム進行をスムーズにできました。

■ 支援プログラム実施レポートに盛り込むべき項目（例）

カテゴリ	項目	説明
実施概要	プログラムの概要	実施計画書で取りまとめたプログラムの内容を再提示
	実施結果	実施日時や場所、参加者などを事実ベースで記載
	アンケート結果	参加者のアンケート結果を事実ベースで記載
プログラム振り返り	内容面の考察	プログラムの内容について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載
	運営面の考察	プログラムの運用について、評価すべき点、改善すべき点等を洗い出し記載

清瀬市のモデル事業で作成した、事業全体の振り返り資料についてご紹介します

4.1 今回の事業全体の振り返りを実施する

今回の事業全体を振り返り、次なる取組へつなげるために、実施したことを整理したうえで、成果や課題点について検討する流れとしました。

■ 各項目の設計背景

①振り返り資料の事前作成

これまでの取組全体を振り返るために、取り組んできた項目一覧で全体像を把握し、どのような計画を立て、実際にプログラムを行ったかを整理しました。

②次なる施策の検討

取組結果の共通認識を形成した後に、成果や課題点、今後の取組を導出するためにディスカッションを行いました。この際、当日の議論を活性化させることを狙い、事前記入シートを活用し、事前に各々で考えを整理しました。

最後に、KPTそれぞれをとりまとめ、今回の取組全体を総括しました。

■ 振り返り結果（KPT）概要

Keep :	<ul style="list-style-type: none"> 準備段階から関係団体と事前に調整できたことで、事業開始後の情報交換がスムーズにできました。
Problem :	<ul style="list-style-type: none"> 開催日程調整の見直しや、講座内容のさらなる改善が感じられました。
Try :	<ul style="list-style-type: none"> 今回のスキームを参考としつつ、あらゆる障害の方を対象として取り組むことを検討していく必要が感じられました。

■ 振り返り資料

項目	記載内容
概要（サマリ）	<ul style="list-style-type: none"> テーマ：スマホって楽しくて便利だね！ はじめてのスマホ教室 参加コミュニティ：視覚障害者団体（2団体） リーダー：大学生ボランティア 現状課題：スマホを保有しない視覚障害者は市のHP等から情報を取得しにくいことが想定されるが、視覚障害者への支援を検討している市内大学生ボランティアグループは視覚障害者の支援経験がなく、適切な支援方法がわからない
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者：視覚障害者団体・大学生ボランティア 抱える課題と解決方針：視覚障害者についての基礎情報からスマホの適切な使い方といった情報を体系的に整理した教材を作成し、解説・説明を行い、リーダーの理解を深める
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 概要（実施日：1月15,22日/会場：市内1箇所/参加者数：計12名/リーダー：3名/使用機材：スマホ、モバイルWi-Fi） プログラム内容：リーダーと参加者がともに学ぶスマホ教室
振り返り	<p>成果が出ていて継続すること（Keep）</p> <ul style="list-style-type: none"> 当事者やボランティア団体と事前に調整を重ねたことでスムーズな事業の推進が実現されたため、今後とも継続的な情報交換を実施 <p>解決すべき課題（(Problem)）</p> <ul style="list-style-type: none"> 参加者とリーダー（大学生ボランティア）のマッチングや日程調整方法の検討 リーダー向けの講義内容や粒度の再検討 <p>次に取り組むこと（Try）</p> <ul style="list-style-type: none"> 支援者の拡大に向けてボランティアセンター等へのアプローチ 視覚障害者以外の対象者へのスマホ教室の開催の検討

APPENDIX

参考資料

1. その他の類似事例【令和3年度実施事業】
2. 事業推進用テンプレート

令和3年度に以下の取組を実施しました。
本取組の成果物は東京都デジタルサービス局ホームページに公開しています。

	区市町村	概要
高齢者	豊島区	高齢者のスマートフォン利用普及促進に向けた自治会自主活動
	板橋区	認知症カフェのデジタル化によるデジタルデバインド是正
	小金井市	高齢者の地域活動のデジタル化によるデジタルデバインド是正
障害者	多摩市	障害のある方の地域活動のデジタル化によるデジタルデバインド是正
	練馬区	障害者地域生活支援センター等における活動のデジタル化によるデジタルデバインド是正
	府中市	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害等のある方が使いやすい特設ホームページの制作 ・スマートフォンによる情報取得等の促進
	江戸川区	視覚障害のある方向けのHPの改善とQRコードの活用
	八王子市	聴覚障害のある方向けの手話・要約筆記サービスの普及促進

※掲載ページURL：<https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/digitaldivide/guideline.html>

検討すべき項目

カテゴリ	項目	記入欄
はじめに	導入	
支援プログラム内容	支援内容	
	注意点	
	用語集	

テンプレートイメージ

●●●●●●●●●●事業
支援プログラム教材

はじめに

支援内容

支援プログラム項目

① 全体の流れを説明 (5分)	④ ●●●●のURL発行準備 (実践) (30分)
② ●●●●アプリの概要説明 (15分)	
③ ●●●●アプリのインストール・登録 (10分)	⑤ ●●●●の×××体験の実施 (30分)

支援プログラム詳細説明

① 全体の流れを説明

② ●●●●アプリの概要説明

③ ●●●●アプリのインストール・登録

④ ●●●●のURL発行準備

⑤ ●●●●の×××体験の実施

注意点

用語集

《構成整理表》

《教材サンプル》

※テンプレートの編集可能なファイルについては【別紙：事業支援テンプレート一式】をご参照ください。

検討すべき項目

カテゴリ	項目	記入欄
タイトル		
概要	日時・場所	
	対象者	
	実施目的	
	実施内容	
	注意事項	
問い合わせ先		

テンプレートイメージ

キャッチコピー
+
イベントタイトル

挿絵
など

-----ポディコピー (実施内容) -----

■日時: ●●●●年○月○日 (△) xx:xx~xx:xx
■会場: ●●●●会館
〒000-000 東京都○○区■町x丁目xx-x
■問い合わせ先: 03-xxxx-xxxx

プログラム内容

イベントタイトル

実施イメージが沸く
写真や挿絵

実施イメージが沸く
写真や挿絵

注意点や事前にお伝えしたいこと
(準備して頂く必要があるものなど)

挿絵
など

当日、是非お待ちしております!

※テンプレートの編集可能なファイルについては
【別紙：事業支援テンプレート一式】をご参照ください。

検討すべき項目

カテゴリ	大項目	小項目	記入欄
内容	講義・セミナー等	理解度	
		満足度	
	講師	わかりやすさ（話し方）	
		清潔感	
	教材	わかりやすさ	
	プロモーション媒体（チラシ等）	惹き付けられる内容か	
		惹き付けられるデザインか	
今後の活用可否	一人でデジタル機器を扱えるか		
体制	スタッフ	十分な人数であったか	
		親切度合い・配慮（おもてなし精神）	
環境	会場	広さ	
		騒音などのノイズ	
		清潔感	
		アクセス	
	機材	十分な個数であったか	
		使いやすさ	

※アンケート項目に設定するか否かを、○×でご記入ください。

テンプレートイメージ

●●●●●●●●●●事業
受講者アンケート

講義内容について

1. 理解度

理解できた 1 2 3 4 5 理解できなかった

□ □ □ □ □ □

理由

2. 満足度

満足できた 1 2 3 4 5 満足できなかった

□ □ □ □ □ □

理由

教材について

3. わかりやすさ

わかりやすかった 1 2 3 4 5 わかりづらかった

□ □ □ □ □ □

理由

体制について

4. スタッフ人数

十分であった 1 2 3 4 5 十分でなかった
(不足していた)

□ □ □ □ □ □

理由

※テンプレートの編集可能なファイルについては【別紙：事業支援テンプレート一式】をご参照ください。

検討すべき項目

カテゴリ	項目	記入欄
①振り返り資料の事前作成	実施項目一覧	
	事業計画書	
	実施計画書	
	支援プログラム内容	
	支援プログラムのアンケート・インタビュー結果	
②次なる施策の検討	振り返りのタイムスケジュール	
	KPTフレームワークとは？	
	事前記入シート	
	KPTとりまとめ資料	

テンプレートイメージ

●●●●●●●●●●事業
振り返り資料

事業の振り返り

実施項目一覧

1. _____ 4. _____
 2. _____ 5. _____
 3. _____ 6. _____

事業計画書 _____

実施計画書 _____

支援プログラム内容

- _____
- _____

アンケート結果

次なる施策の検討

タイムスケジュール

TIME	LAP	PROGRAM
00:00	00'	_____
00:00	00'	_____
00:00	00'	_____
00:00		END

KPTフレームワークとは

KPT事前記入兼とりまとめシート

Keep	Try
Problem	

※テンプレートの編集可能なファイルについては【別紙：事業支援テンプレート一式】をご参照ください。