

デジタルデバイド是正に向けた 共助体制形成ガイドライン

令和6年3月

はじめに	P.3～	第3章 事例紹介	P.41～
1. ガイドラインの趣旨	P.4～	1. 全体サマリー(令和5年度実績)	P.42～
2. 事業における区市町村の役割	P.5～	① 荒川区福祉部障害者福祉課	P.43～
第1章 デジタルデバインド是正に向けた事業	P.6～	② 台東区障害福祉課	P.47～
1. デジタルデバインドとは	P.7～	③ 台東区松が谷福祉会館	P.51～
2. 事業を検討するにあたっての3つのポイント	P.8～	④ 豊島区区民部区民活動推進課	P.55～
3. 支援対象者(高齢者・障害者)	P.9～	⑤ 東久留米市障害福祉課	P.59～
4. 事業フロー	P.13～	⑥ 東久留米市福祉総務課	P.63～
*例)事業計画書・実施計画書・アンケート・振り返り		⑦ 福生市障害福祉課	P.67～
第2章 事業の推進方法	P.17～	⑧ 三宅村役場福祉健康課	P.71～
1. 事業推進におけるアプローチ	P.18～	2. 全体サマリー(令和4年度実績)	P.75～
2. 推進プロセス	P.19～	① 中野区	P.77～
3. 事業の推進方法	P.20～	② 豊島区	P.85～
① 計画フェーズ(事業計画書)	P.21～	③ 板橋区	P.92～
② 実行フェーズ(実施計画書)	P.32～	④ 練馬区	P.100～
③ 振り返りフェーズ(振り返り資料)	P.37～	⑤ 江戸川区	P.107～
		⑥ 昭島市	P.114～
		⑦ 清瀬市	P.121～
		APPENDIX	P.128～
		1. その他の類似事例(令和3年度実施事業)	P.129～
		2. 事業推進用テンプレート	P.130～

はじめに

はじめに

1. ガイドラインの趣旨
2. 事業における区市町村の役割

1. ガイドラインの趣旨

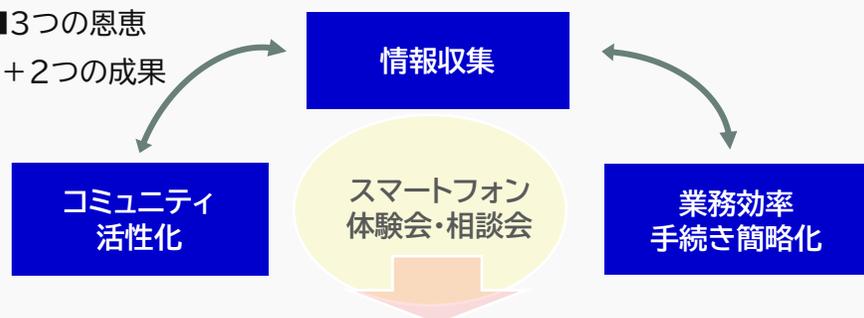
ガイドラインの趣旨

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。

デジタル化による恩恵

■ 3つの恩恵
+ 2つの成果



快適な暮らしの実現

地域活動の活性化

* 3つの恩恵の成果として、区市町村では、

「快適な暮らしの実現」「地域活動の活性化」を実現していきます。

(参考: 体験会受講者の声)

ボタンの位置から教えてくれたのでとても良かったし、おかげで興味も持てた。
同じような体験会があればもっと色々なことをやってみたい。

本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

本ガイドラインの活用フロー

- 【第1章】 ■ デジタルデバイドを理解します
- 【第2章】 ■ デジタルデバイド是正の計画立案をします
- 【第3章】 ■ 他自治体の事例を参考にします
- APPENDIX・テンプレート ■ 実計画に活用します

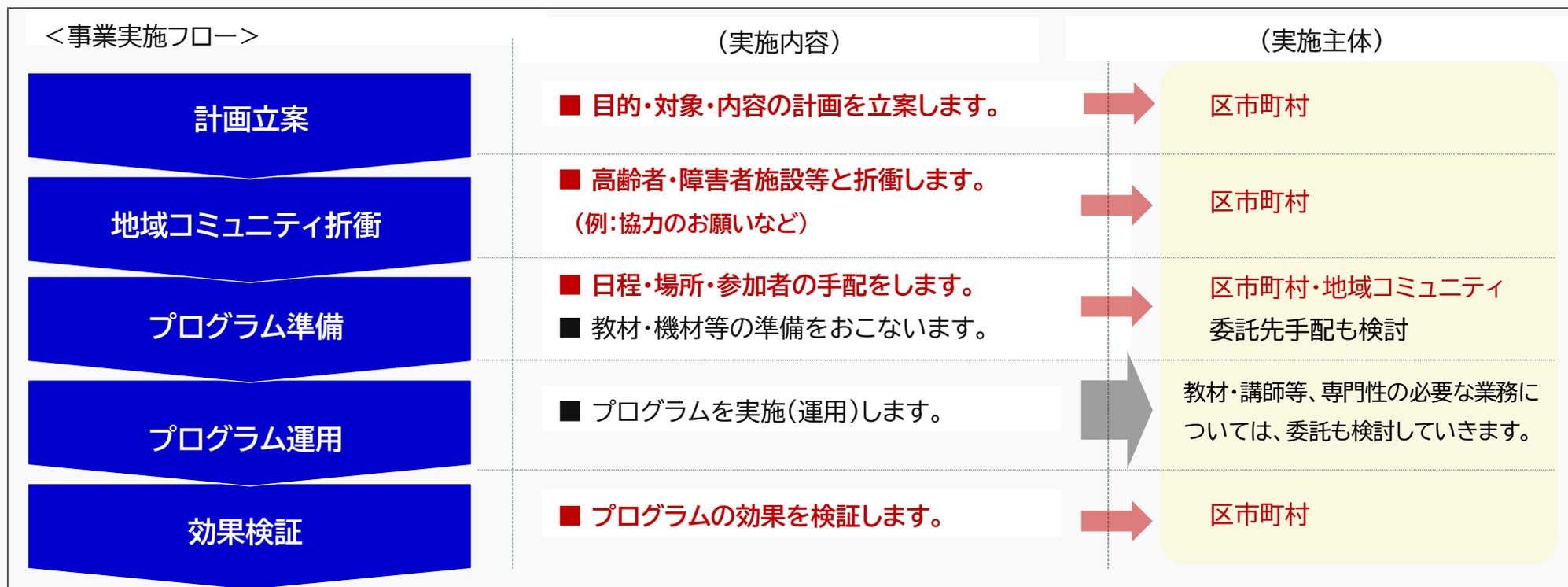
※本ガイドラインは、東京都のモデル事業を通して得たナレッジを取りまとめたものであり、必ず成果が出る、改善されることを保証するものではないと理解した上で使用すること。
また、利用に際して発生した損害その他の責任等、不利益の事項について東京都は一切責任を追わないこととする。

2. 事業における区市町村の役割

区市町村の役割

ガイドラインを活用することで、区市町村や地域コミュニティ等、様々な団体が主体となって事業計画(デジタルデバインド是正施策)～プロジェクト管理を実施していきます。

デジタルデバインド是正施策は、区市町村・地域コミュニティ等で全てを「自走」するわけではありません。様々なコミュニティ・民間団体等の協業・サポートを得て、実施していきます。区市町村・地域コミュニティ等は、「計画立案」～「プロジェクト管理」～「検証」をしっかりとこなっていきます。



区市町村の役割に、明確な決まりはありませんが、計画立案・協力団体への要請・検証等、事業の方向性を決める作業については、区市町村でおこないます。

第1章

デジタルデバイド是正に向けた事業

第1章 デジタルデバイド是正に向けた事業

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3つのポイント
3. 支援対象者(高齢者・障害者)
4. 事業フロー
事例)事業計画書・実施計画書・アンケート・振り返り

デジタルデバイス

「デジタルデバイス」の意味を理解して、是正に係る取組みを行いましょう

デジタルデバイスって何？

デジタルデバイスとは、「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(第一期)

情報通信技術を利用できる人

- 受けている恩恵
- ・豊富な情報収集
- ・コミュニティ参加
- ・手続簡略化



格差



情報通信技術を十分に利用できない人

- デジタルに不慣れな方の課題
- ・情報収集が十分でない
- ・コミュニティへの参加が容易でない
- ・手続簡略化が難しい

2. 事業を実施するにあたっての3つのポイント

3つのポイント

本事業検討にあたり、支援対象者・支援内容・支援方法の3つのポイントで検討します。
本ガイドラインでは、高齢者・障害者を支援対象者として想定します。

デジタルデバインド是正支援事業

① 支援対象者



誰が支援対象か

- * 高齢者
- * 障害者(視覚障害者)
- * 障害者(聴覚障害者) 等

② 支援内容



何がコンテンツか

- * デジタルスキル習得
- * スマートフォン体験機会提供
- * デジタル活用を通じたコミュニティ活性化 等

③ 支援方法



どのように提供するか

- * スマートフォン体験会
- * スマートフォン相談会
- * スマートフォンマニュアル配布 等

3. 支援対象者(高齢者)

高齢者

一般的に60歳以上の方々が対象となります。デジタルに抵抗や不安を持ち、情報収集が十分でなく、孤独感を抱えている方も多いため、デジタル活用により多くの課題を解決できます。

主な問題点

- 新しい製品・サービスを理解できない、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についての教育 等

留意点等

【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します。

【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します。

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ます。フォントは大きいサイズを採用します。

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ます。

3. 支援対象者(視覚障害者)

視覚障害者

スマートフォンのアクセシビリティ機能や視覚障害者向けのアプリを活用することで、視覚障害者の生活利便性向上が期待できます。

主な問題点

- 画像を見ることができないため、情報の収集・発信が困難
- 弱視・全盲等、障害の度合いにより、対応に大きな差異発生
- 会場への来場等の行動が困難なことがある
- スマートフォンサポート以外にも様々なサポートが必要

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
- 視覚障害者の情報へのアクセシビリティを向上
- 障害度合いにより、クラス分け可能な準備を実施
- 会場での手すり・展示ブロック等の確認が必要
- サポートスタッフ・家族・付き添い等の同席参加にも対応

留意点等

【接し方】

「あれ」「これ」等の曖昧な表現は伝わらないので使わず、会話の場合は指示語は使わないようにします。

【支援のポイント】

- デジタル機器 : 音声読み上げ機能が初期搭載されている端末で、触覚的に認知しやすいようにホームボタンがある機種が適切です。
- 教材 : 可能な限り難しい言い回し・視覚的表現を避けて、音声読み上げ機能に対応しやすい内容にする必要があります。
- ポイント : 使える方と使えない方の差が激しく、初めてのの方は最初は大きな抵抗感があります。丁寧な説明と、実体験からの驚き・喜びを与えられるようにしていきます。

3. 支援対象者(聴覚障害者)

聴覚障害者

音を聞く、音声を感じる経路に障害がある状態で、代替のコミュニケーション手段が多数存在しており(手話・要約筆記・筆談・口話等)、その準備が必要となります。

主な問題点

- 手話等、音声に頼らないコミュニケーション手段が必要
- 対象者に応じて、コミュニケーション手段が異なる
- 障害の度合いにより、理解レベルに大きな差が発生
- 音の無い講座運営となり、雰囲気作りが困難
- 一見では健常者と変わらないため、反応がなく感じてしまう

支援方針

- 手話通訳者・要約筆記者を手配し、コミュニケーションを活性化
 - * 必要に応じ、複数のコミュニケーション手段を準備
- 障害度合いにより、クラス分け可能な準備を実施
- 体験(ワーク)を重視した講座にて、雰囲気醸成
- 手話等のコミュニケーション手段を通じて対話促進

留意点等

【接し方】

障害に合わせて、手話・要約筆記・筆談等を用意して、対象者に合うコミュニケーション手段を活用します。

【支援のポイント】

- デジタル機器 : 音声文字変換機能が初期搭載されている機器が適切です。
- 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ます。フォントは大きいサイズを採用します。
- ポイント : コミュニケーション手段を事前に決めてサポート人員等を配置、対象者に合わせたコミュニケーション手段が取れるサポート人員を充実させます。

3. 支援対象者(障害者・他)

障害者・その他

視覚障害・聴覚障害のみならず、肢体障害・知的障害等を持つ方も、スマートフォンの活用により、社会参加や自立促進が期待されます。

主な問題点

■ 肢体障害者

キーボードやマウス等の入力装置を使用することが困難

■ 知的障害者

複雑な操作を理解することが困難な場合

ウイルス対策、フィッシング詐欺等リスク

支援方針

■ 肢体障害者

キーボードやマウス以外での入力方法案内

音声認識機能等の活用

■ 知的障害者

シンプルでわかりやすいインターフェイス提供

フィッシング詐欺やウイルス対策の徹底

留意点等

【接し方】

- ・肢体障害者 : 障害箇所、程度により、対応が異なるため、各対象者への理解を持って接します。
- ・知的障害者 : 障害の度合いが様々であるため、障害度合いを見極めます。また、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ます。

【支援のポイント】

- デジタル機器 : 障害の質、程度により、全く異なる機器推奨となるので、よく見極める必要があります。
- 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て、作成します。
- ポイント : 対象者のできること・できないことを早く見極めることが重要となります。知的障害者向けには、トラブル防止など、自分を守る方法も伝えていきます。

4. 事業フロー(事業計画書～振り返り)

事業フロー

「計画立案～検証」に至る、事業の骨子を作成していくことが最も重要な区市町村の役割です。
 事業を進めるプロセスにおいて、ポイントとなるドキュメント作成を行います。

高齢者向け スマホ体験会 事業計画書

背景・目的
 地域の高齢化が進み、5年後には高齢化率30%を超える状況の見通しとなっている。地域社会の活性化に向けて、アクティブな高齢者(アクティブシニア)の増加が必須にて、本事業を通じて、高齢者が積極的に社会活動(経済・コミュニティ)に参加する環境づくりを目的とする。

ゴールイメージ
 スマホを電話でしか活用しない高齢者が、地図や行きたいところ等を、スマホで調べ、アクティブな行動をとれるようになっていく状態をゴールイメージとする。出かけるのに、最低限の情報をスマホで調べられるレベルに高齢者を導く。

対象者
 デジタルデバイドの分類
 対象者が抱える問題と支援方針
 対象者の選定の観点

支援内容
 スマートフォン活用の最低限スキル習得
 *インターネット検索
 *Googleマップ

支援方法
 スマートフォン体験会 5回想定
 *実際にスマートフォンを体験して自身のやりたいことを検索する。

成果と指標
 実施後アンケート
 *KGI 受講後の意欲 80%利用意欲向上
 *KPI 受講後の理解 受講後の満足 80%が満足・理解と回答

想定リスクと対策
 高齢者につき、転倒等による怪我に注意
 配線コード、障害物等の確認(置かないが)

スケジュール
 7a 8a 9a 10a 11a 12a 1a
 計画 手配 実施 検証 振り返り

必要予算
 *講師 5名×30,000円
 *アシスタント 10名×20,000円
 *機器準備 5台×30,000円

高齢者向けスマホ体験会 実施計画書

ゴール設定
 <ゴールイメージ> 高齢者がスマホを活用、やりたいことを調べてアクティブな活動をしている。
 <現状> 高齢者がスマホの電話以外の機能を使えていない。
 <現状の課題> 単身・高齢者夫婦の家族構成の高齢者が多くスマホを教わる環境がない。

スケジュール
 7a 8a 9a 10a 11a 12a 1a
 計画 手配 実施 検証 振り返り

実施体制
 (体制図) 実践団体 (担当者と役割)
 実践団体 計画立案・場所手配
 協力 コミュニティ 外部委託 別部門 協力 コミュニティ 受講者募集 日程調整
 A B C D E 外部委託 業者 講師・アシスタント手配 機材手配

プログラム詳細
 (タイムスケジュール) (プログラム詳細)
 ①.全体の流れを説明(5分)
 ②.スマホの基本機能説明(25分)
 ③.インターネット検索・体験(30分)
 ④.マップ検索(実践)(30分)
 ⑤.質疑応答・相談会(30分)

TIME	LAP	PROGRAM
12:30	30	設営・準備
13:00	30	参加者受付
13:30	30	開講
14:00	30	インターネット検索
14:30	30	Googleマップ
15:00	30	質疑応答・相談会
15:30	30	片付け・振り返り
16:00		END

*貸出スマホ2台

広報展開
 実施1カ月前 区報掲載
 各施設へポスター掲示
 高齢者コミュニティ団体へのチラシ配布

高齢者向けスマホ体験会 受講者アンケート

理解内容について

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

3. スマホ活用意向
 向上した 1 2 3 4 5 向上しなかった
 理由

教材について

4. 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

5. 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

高齢者スマホ体験会 振り返り資料

事業の振り返り
 実施日一覧
 1. ゴール設定
 2. 支援対象者・支援内容・支援方法の設定
 3. 実施プログラム作成
 4. KGI/KPI設定
 5. スケジュール設定
 6. 広報計画

事業計画書
 目的・支援対象者・ゴールイメージを設定、スケジュール、費用感を出す。

実施計画書
 プログラムの詳細作成、具体的な課題・ゴールイメージを設定する。

支援プログラム内容
 ■ スマホの基礎知識
 ■ インターネット検索
 ■ 相談会

アンケート結果
 KGI:達成 利用率100%
 KPI:達成 満足度90% 理解度80%

次なる進捗の検討
 タイムスケジュール
 TIME LAP PROGRAM
 00:00 00' SNSとは
 00:00 00' LINE活用
 00:00 00' 相談会
 00:00 END

KPT事前記入票 とりまとめシート

Keep インターネットの利用継続意欲は醸成できている。
 Problem インターネット検索ができて、やりたいことを調べる習慣ができて、やりたいことがあふれない。
 Try 新しいやりたいこととして、様々なコミュニティ参加を目指していく。

Keep 自身のやりたことをスマホで調べる習慣づけができたので今度は、その活動を継続してもらいます。
 Try 自身のやりたことを調べることはできるのですが、行動への変革ができていないので、様々なコミュニティへの参加が必要となっていきます。

事業計画書

実施計画書

アンケート

振り返り

4. 事業フロー 事例(事業計画書・実施計画書)

事業計画書

実施計画書

※「事業計画書」は事業全体の企画立案となり、「実施計画書」はプログラムの具体的な内容となります。

高齢者向け スマホ体験会 事業計画書

背景・目的
 地域の高齢化が急激に進み、5年後には高齢化率30%を超える状況の見通しとなっている。地域社会の活性化に向けて、アクティブな高齢者(アクティブシニア)の増加が必須にて、本事業を通じて、高齢者が積極的に社会活動(経済・コミュニティ)に参加する環境づくりを目的とする。

ゴールイメージ
 スマホを電話でしか活用しない高齢者が、地図や行きたいところ等を、スマホで調べて、アクティブな行動をとれるようになっていく状態をゴールイメージとする。出かけるのに、最低限の情報をスマホで調べられるレベルに高齢者を導く。

対象者

デジタルデバイドの分類	対象者が抱える問題と支援方針	対象者の選定の観点
・高齢者 電話程度でしかスマホを活用していない。	単身もしくは、高齢夫婦でスマホを教えてもらえる環境がない。スマホを体験してもらうことを主眼とする。	地域社会の主構成層となる高齢者に対して、デジタル化からの社会参加を目指す。

支援内容
 スマートフォン活用の最低限スキル習得
 *インターネット検索
 *Googleマップ

支援方法
 スマートフォン体験会 5回想定
 *実際にスマートフォンを体験して自身のやりたいことを検索する。

成果と指標

実施後アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・KGI 受講後の意欲 80%利用意欲向上 ・KPI 受講後の理解 受講後の満足 80%が満足・理解と回答 	高齢者につき、転倒等による怪我に注意	配線コード、障害物等の確認(讀かないが)
----------	--	--------------------	----------------------

スケジュール

7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
計画	手配	実施	検証	振り返り		

必要予算

- *講師 5名×30,000円
- *アシスタント 10名×20,000円
- *機器準備 5台×30,000円

対象者は簡単にはスマホを使えるようになりません。順を追って、急がずゴールを設定します。

3点のポイントをしっかりと設定します。
 【支援対象者】
 【支援内容】
 【支援方法】

成果と指標について事業を通じて目指したい姿を設定します

高齢者向けスマホ体験会 実施計画書

ゴール設定

<ゴールイメージ> 高齢者がスマホを活用、やりたいことを調べてアクティブな活動をしている。	<現状> 高齢者がスマホの電話以外の機能を使えていない。	<現状の課題> 単身・高齢者夫婦の家族環境の高齢者が多くスマホを教わる環境がない。
--	---------------------------------	--

スケジュール

7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
計画	手配	実施	検証	振り返り		

実施体制

(体制図)

```

    graph TD
        A[実践団体] --- B[協力コミュニティ]
        A --- C[外部委託]
        A --- D[別部門]
        B --- E[A]
        B --- F[B]
        C --- G[C]
        C --- H[D]
        C --- I[E]
    
```

(担当者と役割)

実践団体	計画立案・場所手配
協力コミュニティ	受講者募集 日程調整
外部委託業者	講師・アシスタント手配 機材手配

プログラム詳細

(タイムスケジュール)

TIME	LAP	PROGRAM
12:30	30	設置・準備
13:00	30	参加者受付
13:30	30	座学
14:00	30	インターネット検索
14:30	30	Googleマップ
15:00	30	質疑応答・相談会
15:30	30	片付け・振り返り
16:00		END

(プログラム詳細)

- ①.全体の流れを説明(5分)
- ②.スマホの基本機能説明(25分)
- ③.インターネット検索・体験(30分)
- ④.マップ検索(実践)(30分)
- ⑤.質疑応答・相談会(30分)

*貸出スマホ2台

広報展開

実施1カ月前 区報掲載
 各施設へポスター掲示
 高齢者コミュニティ団体へのチラシ配布

実施計画書のゴール設定は具体的な記載が必要です。何が出来るようになるか、明確に記載します。

プログラム内容は、具体的に分単位で設定します。実施計画の主体はプログラム内容となります。

アンケート

高齢者向けスマホ体験会
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
	<input type="checkbox"/>					

理由

2. 満足度

満足できた	1	2	3	4	5	満足できなかった
	<input type="checkbox"/>					

理由

3. スマホ活用意向

向上した	1	2	3	4	5	向上しなかった
	<input type="checkbox"/>					

理由

教材について

4. 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
	<input type="checkbox"/>					

理由

体制について

5. 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)
	<input type="checkbox"/>					

理由

(アンケート例)

KPIの満足度・理解度
について、成果を測る
設問としています。

KGIのスマホ利用意向
について、成果を測る
設問としています。

アンケートは、KGI/KPIの成果を測れる内容とします。
例) KPI 講座の理解 ⇒ 理解度の設問
KGI スマホの利用意向向上 ⇒ 利用意向向上の設問

KGI/KPIの成果を測れるアンケート設問に設定しますが、
事業計画書のKGI/KPIについても、アンケートで成果を測ることができる
KGI/KPIにする必要があります。
*アンケート以外で測定方法があれば、アンケートに拘る必要はありません。

- 【アンケートで成果を測れるKGI/KPI】**
- ・スマホ利用意向向上
 - ・講座理解度
 - ・講座満足度
 - ・スマホの必要性理解
- 【アンケートで成果の測りにくいKGI/KPI】**
- ・スキル習得
 - ・コミュニティ参加
 - ・地域社会への貢献

振り返り資料

高齢者スマホ体験会 振り返り資料

事業の振り返り

実施項目一覧

1. ゴール設定
2. 支援対象者・支援内容・支援方法の設定
3. 実施プログラム作成

4. KGI/KPI設定
5. スケジュール設定
6. 広報計画

事業計画書

目的・支援対象者・ゴールイメージを設定、スケジュール、費用感を算出する。

実施計画書

プログラムの詳細作成、具体的な課題・ゴールイメージを設定する。

支援プログラム内容

- スマホの基礎知識
- インターネット検索
- 相談会

アンケート結果

KGI:達成 利用意向100%
KPI:達成 満足度80% 理解度80%

次なる施策の検討

タイムスケジュール

TIME	LAP	PROGRAM
00:00	00'	SNSとは
00:00	00'	LINE活用
00:00	00'	相談会
00:00		END

KPTフレームワーク

Keep インターネットの利用継続意思は醸成できている。

Problem インターネット検索から、やりたいことを調べる習慣ができるが、やりたいことがあまりない。

Try 新しいやりたいこととして、様々なコミュニティ参加を目指していく。

KPT事前記入 兼 とりまとめシート

Keep

色々なことをスマホで調べる習慣づけができたので今後は、その活動を継続してもらいます。

Try

自身のやりたいことを調べることができるので、やりたいことの範囲を広げる必要があります。LINE等のコミュニティを通して、様々なことに参加できるようにスマホを活用したコミュニティができるように次のステップではトライしていきます。

Problem

スマホで調べることはできるようになったが、行動への変革ができていないので、様々なコミュニティへの参加が必要となっています。

立案した計画を記入し、振り返りをおこないます。

KGI/KPIをしっかりと測定して成果を明確にします。

次なる施策を、順を追って作成します。

- **Keep** 今回事業で達成できたことを記載します。
- **Problem** 今回事業で発生した問題点を記載します。
- **Try** 次回事業でのやるべきことを記載します。

16

第2章

事業の推進方法

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. 推進プロセス
3. 事業推進の流れ
 1. 計画フェーズ(事業計画書)
* 詳細項目別途
 2. 実行フェーズ(実施計画書)
* 詳細項目別途
 3. 振り返りフェーズ(振り返り資料)
* 詳細項目別途

1. 事業推進におけるアプローチ

コミュニティ

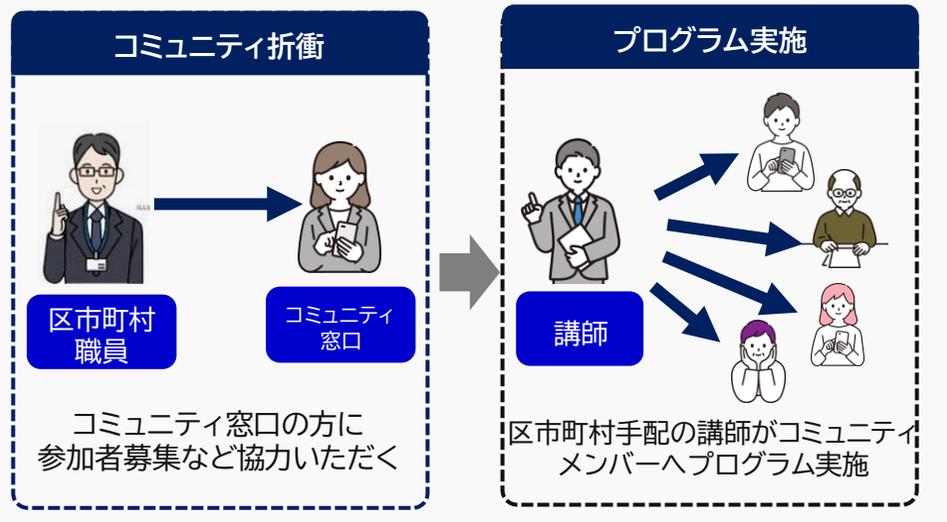
本ガイドラインでは、デジタルデバイド是正対象者の所属するコミュニティにご協力いただく共創型のアプローチをご紹介します。

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ため、本ガイドラインでは、町会や高齢者向け施設等の「コミュニティ」を対象とします。

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。

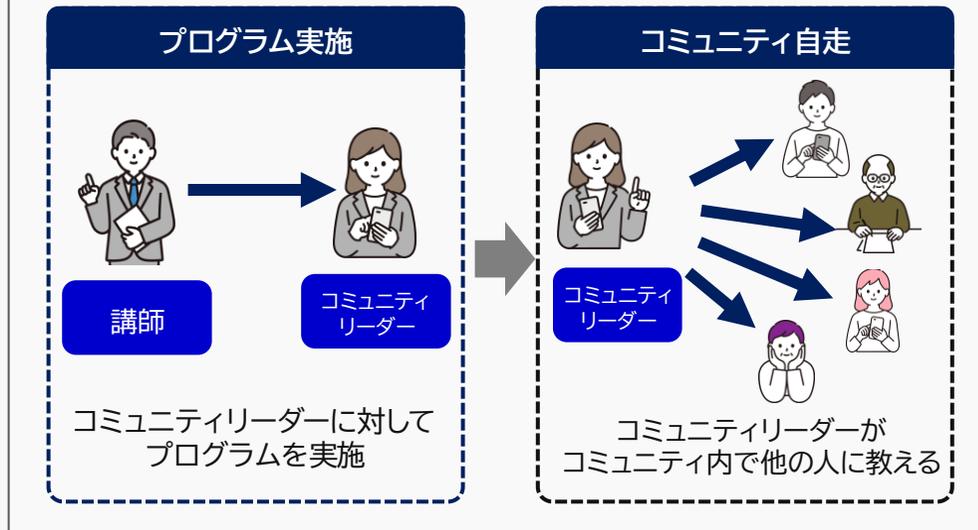
コミュニティ窓口型

- コミュニティを窓口として、参加者を集めてもらい、プログラムを計画します。
- コミュニティに参加者募集や連絡調整等の協力をいただき、区市町村主導でプログラムを実施します。



コミュニティ自走型

- コミュニティリーダーに区市町村手配の講師がプログラムを実施します。
- コミュニティリーダーがコミュニティメンバーにプログラムを実施します。



2. 推進プロセス

3つのフェーズ

デジタルデバイドの是正に向けた一連の取組みを、3つのフェーズ(計画・実行・振り返り)に分けて推進します。

フェーズ	1. 計画フェーズ	2. 実行フェーズ	3. 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
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 推進メンバー 区市町村担当者	<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 推進メンバー 区市町村担当者、コミュニティ、事業者	<ol style="list-style-type: none">支援プログラムの振り返りを実施する 推進メンバー 区市町村担当者、コミュニティ
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振り返り資料

第2章

事業の推進方法

3 事業推進の流れ

1 計画フェーズ

1. 計画フェーズ(事業計画書)

- ① 背景・目的
- ② プロジェクト発足
- ③ ゴールイメージ
- ④ 支援対象者の選定
- ⑤ 支援内容の検討
- ⑥ 支援手法の検討
- ⑦ 成果と指標
- ⑧ アンケート作成
- ⑨ リスクと対策
- ⑩ スケジュール
- ⑪ 予算検討

①背景・目的

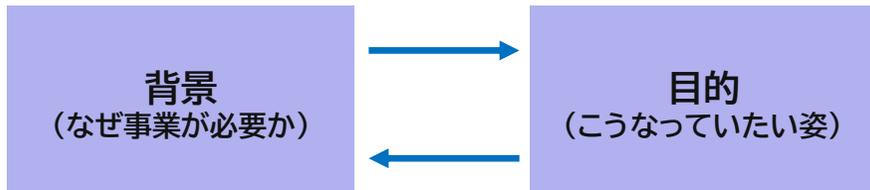
対象とするコミュニティで、デジタルデバインドが生じている背景を整理し、事業を通じて実現したい姿を目的として設定します。

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、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。背景と目的は事業計画の基盤で、事業計画で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。



*必ず、背景と目的は連動させます。

背景と目的(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、高齢者が情報化社会に取り残されることが問題とされています。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、スマホやパソコン等のデジタル機器を使い情報収集・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)

障害を持つ方々が、少しでもデジタル活用から、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。

②プロジェクト発足

事業をスタートする段階でプロジェクトを発足、事業計画書を作成していきます。
事業計画書のフォーマットに則り、1つ1つ計画を立案していきます。

プロジェクト発足

■ 実施内容

区市町村の(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、事業計画書に落とし込みます。

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について、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

(必要事項)

カテゴリ	項目	対応ページ
背景・目的	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.21
対象者	デジタルデバイドの分類	P.9-12
	対象者が抱える問題と支援方針	P.9-12
	支援対象者の選定	P.24
支援内容	支援内容の検討	P.25
支援方法	支援方法の検討	P.26
成果と指標	支援プログラム、成果物等、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.27
アンケート	成果を測るための、支援対処者へのアンケート内容	P.28
想定リスクと対策	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.29
スケジュール	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.30
必要予算	必要コストの内訳	P.31

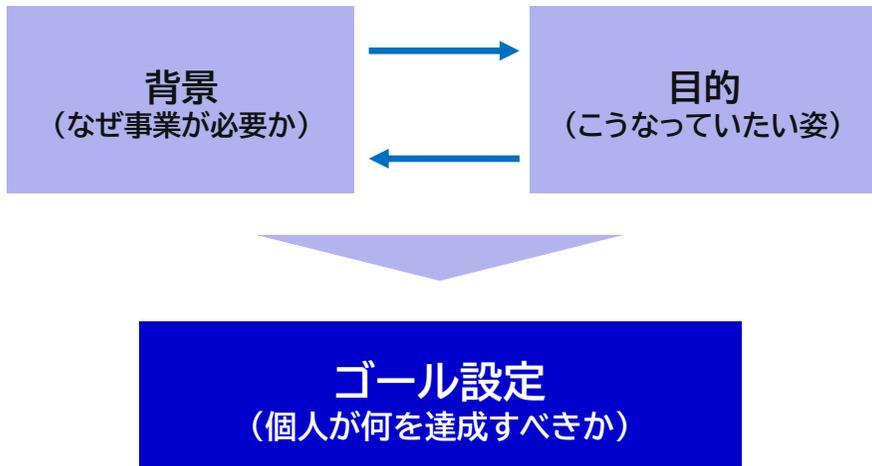
③ゴールイメージ

本事業(デジタルデバインド是正支援)を通じて達成すべきゴールを設定します。

事業後の支援対象者の変化を、より具体的に表現し、わかりやすいゴールイメージとします。

ゴール設定

関係者の協力を得るために、デジタルデバイン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。
今回の事業を通して、支援対象者がどのように変化してもらいたいかを明確にして、より具体的な表現でまとめていきます。



(ゴール設定例)

【高齢者向け支援事業のゴール設定の例】

デジタルデバインドを是正した高齢者が、スマホを日常的に活用し、情報収集や、マップ利用等を問題なく行うことができるようになり、インターネット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】

障害を持つ方々が、デジタルデバインドを解消、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、LINE等で交流できている姿をゴールとして設定します。

④支援対象者選定

支援対象者の選定においては、広い視点・様々な観点が必要となっています。

周辺の関係者が重要なファクターとなっており、よくコミュニケーションをとり進行します。

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進行していきます。

支援対象者の選定には、様々な視点(観点)を持って、決定していくことが必要となっています。

例) コミュニティの有無

障害者を支援対象者とした場合には、対象となる障害者のコミュニティが存在しないと、実施までたどり着くのが困難となります。
 まずは、コミュニティの存在についてよく調べる必要があります。

選定の観点(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、常にサポートを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

⑤支援内容選定

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。

※デジタルデバイド是正の施策内容については、デジタルスキル向上、機会創出、環境整備、サポート体制等がありますが、支援対象者が自主的に参画、長期的な展望でのデジタルデバイド是正を考えると、スキル向上・機会創出の施策がより抜本的な改善となります。

支援内容の分類

テーマ	内容(コンテンツ)※今回はデジタルスキル・機会創出に限定しています。	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	地域通貨の普及	買物の利便性
	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

⑥支援方法選定

支援内容の決定を受けて、具体的な支援方法の検討を行います。効果・予算を中心に会場・サポート員手配等の要因を吟味して支援方法を選定していきます。

デジタルデバイド是正の施策方法としては、窓口設置・マニュアル配布等、支援対象者が能動的に動かないとならない方法と、体験会・ワークショップ等、支援対象者が参加さえすれば、支援していける方法があります。より、支援対象者の特徴を理解して、支援方法を選定していく必要があります。

支援方法の選定(例)

動機	支援方法	実施する際の注意点
デジタルスキル向上	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
体験機会の創出	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

⑦成果と指標

今回のゴールを達成するために、今回の取組みを通じて得たい成果を定め、その成果(KGI)を測るための指標(KPI)を設定し、成果を検証できるようにします。

成果と指標

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

■KGI(Key Goal Indicator)

重要目標達成指標

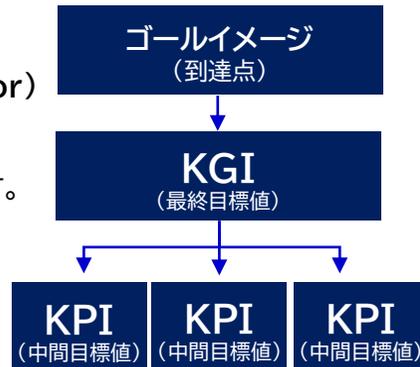
* 目標達成の指標となります。

■KPI(Key Performance Indicator)

重要業績評価指標

* 目標達成のための中間指標となります。

複数のKPIを達成すると最終目標であるKGIが達成できるよう、数値を設定します。



成果と指標(例)

【高齢者向け支援事業の成果と指標の例】

(KGI)体験会参加者のデジタルデバインドが是正され、スマホやパソコンなどのデジタル機器を活用して情報収集や交流をすることができている。

(KPI)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】

(KGI)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始し、以後、参加者全員がeスポーツを通じたオンラインコミュニケーションを始めている。

(KPI)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

⑧アンケート作成

事業の成果を測定するためにアンケートを行います。

アンケートについては、KGI/KPIを意識した内容で設問を設定します。

アンケート作成

成果を測定するために、支援対象者に対するアンケートを実施します。
アンケートの結果を達成指標として、KGI/KPIを意識した設問内容としていきます。

<成果を測るアンケート例>

- 1) 講座の満足度
- 2) 講座の理解度
- 3) 講座終了後の継続スマホ利用意欲
- 4) 教材の評価
- 5) 講師の評価

アンケート(例)

高齢者向けスマホ体験会 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
	<input type="checkbox"/>					

理由

2. 満足度

満足できた	1	2	3	4	5	満足できなかった
	<input type="checkbox"/>					

理由

3. スマホ活用意向

向上した	1	2	3	4	5	向上しなかった
	<input type="checkbox"/>					

理由

⑨リスクと対策

事業を計画する段階で、想定されるリスクを洗い出し、その対策を明確にしておきます。
不測の事態に対して、関係者が適切に対応できるようにしていきます。

リスクと対策

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、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。

*準備ドキュメント

- ・リスク分析表

リスクと対策(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、従来、紙を用いた連絡が主な手段であったため、効率化に向けてデジタル手法の導入を検討していますが、所属する高齢者はデジタル機器に触れていないため、導入に抵抗感を持たれ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事例を用いて説明し、高齢者に納得してもらった上で、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、急速に進化しているスマホなどの機能を十分に活用できていないが、PCでの音声読み取りソフトを活用していることから、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としているニーズを正確に把握し、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、楽しく取り組んでもらえるようにします。

⑩スケジュール

プログラム実施日を起点として、スケジュールを設定していきます。様々な関係者のスケジュールを調整して、プログラム実施日を決定し、そこから逆算していきます。

スケジュール

事業全体を通して実施する項目を洗い出し、スケジュールを作成します。デジタルデバインド是正支援事業においては、取組みのメインである

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、スケジュールを作成します。

*スケジュールの作成はプログラム実施日を起点とします。スケジュール設定を行う際、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こと、より効果が向上します。

*スケジュール例

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																

スケジュール(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:

最初に決めるべき日程です。実施日から逆算してスケジュールを作成します。

■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

■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

■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週間前までに完了します。

■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。

⑪予算検討

事業予算設定については、プログラム内容から、必要項目の洗い出しを行い、講師・スタッフ等が外部委託になる場合は、適切な相場感で検討していきます。

予算検討

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て、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って比較します。

予算の確保という観点で、コストの優先順位を設定して、絶対に確保が必要なコストや、実施にあたり、あるとベターであるコスト等に分類します。

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。

予算(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

- *参考

高齢者はandroid、視覚障害者はiPhoneの利用が多い傾向があります。利用状況を意識して貸出機器を用意します。

- 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等

- 実施場所:

支援プログラムを実施する場所の手配

第2章

事業の推進方法

3 事業推進の流れ

2 実行フェーズ

2. 実行フェーズ(実施計画書)

- ① 具体的課題
- ② 体制図・役割
- ③ プログラム作成
- ④ 広報活動

①具体的課題

実行フェーズに入るために、実施計画書を作成します。より具体的なアクションを計画していくため、ゴール ⇒ 現状の課題についても、より具体的な内容としていきます。

具体的な課題

実施計画書は、実際にプログラムとして実施する内容を決定していくため、より具体的な記載が必要となります。

「ゴールイメージ」⇒「現状」⇒「現状の課題」においては、支援対象者のデジタルデバイドに関する具体的な状況を分析します。支援対象者が「何ができるようにしたい」⇒「現状どこまでできる」⇒「なぜ出来ない」を具体的に表現して、実施するプログラムへつなげていきます。

<ゴールイメージ>
支援対象者は何ができるようにしたい

<現状>
支援対象者は現状、どこまでできる

<現状の課題>
支援対象者は何故、それができない

ゴール ⇒ 現状の課題 (例)

「ゴール」⇒「現状の課題(具体的)」の例

■支援対象者:高齢者

(ゴール)

スマホに自治体の防災アプリをインストールさせたい。

(現状の課題)

テレビで十分、スマホにて情報収集する意思がない。

■支援対象者:視覚障害者

(ゴール)

・スマホを活用して、地図等のガイドを受けたい。

(現状の課題)

・目で見えるスマホ機能しか認識がなく、ボイスオーバー等を知らない。

②体制図・役割

プログラム実施に向けて、実施体制図を作成して、各関係者の役割を明確にします。
区市町村担当者・コミュニティ・外部事業者を中心に役割分担をしていきます。

実施体制

デジタルデバイド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図を作成します。

主な関係者としては、区市町村担当者、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、体験会の講師等をスポットで依頼する場合があります。

実施計画書は、関係者に対してデジタルデバイド是正支援事業への協力を依頼する資料にもなります。したがって、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密にとって、役割を明確にしていく必要があります。

<実施体制図イメージ>



実施体制図の内訳

【支援事業の実施体制の例】※高齢者・障害者共通

(区市町村担当者)

- ・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、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。
- ＊外部事業者へ委託する場合があります。

③プログラム作成

プログラム作成は、事業の成果を得るための最重要ファクターとなっています。
 ゴール設定・KGI/KPI等を意識して、内容をよく考えて作成していきます。

プログラム作成

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に、具体的な内容を記載し、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す。

プログラムの内容は、事業の成果に最も直結するため、入念に考えてKGI/KPIも意識して作成していきます。

■教材作成

プログラムの内容が決定したら、教材を作成します。

令和3年～5年度に本事業で作成した教材も有効に活用してください。

プログラム(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	2020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		
②スマホとは?.....	15分		
③機能の紹介.....	20分		
④操作体験.....	30分		
	00:00	120'	設営・準備
	02:00	40'	①～③
	02:40	10'	休憩
	02:50	30'	④
	03:20	—	END

④広報活動

一般的に広く支援対象者を集める必要がある場合には、広報活動を行います。
「いつ・どこで・誰に」を明確にして、効率的な広報活動を実施していきます。

広報活動

支援対象者に対し、内容や規模に応じ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し、

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す。

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、不明点などがある場合に連絡先(問合せ先)を記載します。

(主な広報媒体)

- ・区報(市報)
- ・折込チラシ
- ・ポスティングチラシ
- ・回覧板、掲示板

広報媒体の項目

カテゴリ	項目	説明
タイトル		一目で何を実施するか、わかりやすく表現する
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

参加費 無料 荒川区 視覚障害者向けスマホ体験会

開催日時

●午前 5月12日(水)	●午後 10:00-12:00
●午前 6月01日(水)	●午後 14:30-16:30
●午前 6月01日(木)	●午後 14:30-16:30
●午前 6月01日(金)	●午後 10:00-12:00
●午前 6月01日(土)	●午後 14:30-16:30

会場

- 荒川区立障害者福祉会館 アクロスあらかわ 1階多目的ホール
- 〒116-0002 東京都荒川区荒川12-57-8

問い合わせ先

- 荒川区障害者福祉課障害サービス係
- TEL 03-3802-3417

当日、最前お待ちしております！

(広報物事例)

第2章

事業の推進方法

3 事業推進の流れ

3 振り返りフェーズ

3. 振り返りフェーズ(振り返り資料)

- ① プログラム評価
- ② 振り返り
- ③ 次年度計画

①プログラム評価

実施したプログラムにつき、評価を行います。アンケート結果・インタビュー等を使い、プログラムの評価をレポートでまとめて、課題抽出～改善につなげていきます。

プログラム評価	プログラム評価(例)
<p>(実施内容) 支援プログラムで実施した内容、教材について、参加者からのアンケート結果等を参考に振り返りを実施します。可能な限り関係者の多角的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課題を抽出します。</p> <p>(成果物) 支援プログラムで実施した事項と、結果アンケート評価、振り返りに参加した関係者のコメントを取りまとめる実施レポートを作成します。</p> <p>(アンケート結果) 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を測るアンケートを実施、その成果をまとめます。</p> <p>(インタビュー) 参加者の感情や些細なニュアンス等の情報を定性的に把握します。回答内容を深掘りの観点から、アンケートと併用すると有効です。</p> <p>「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。</p>	<p>【支援プログラム評価の例】※高齢者・障害者共通</p> <p>支援プログラム全体として、目標の参加人数を確保しました。参加人数の確保のために、チラシやSNSでの告知等、支援プログラムのプロモーションが効果的であったと分析しています。</p> <p>(アンケート結果) 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。KPI理解度・満足度80%に対して、100%の回答で達成しました。</p> <p>(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、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。</p>

②振り返り

プログラムの評価に基づき、「振り返り資料」を作成します。実施した詳細な内容をまとめて、KPTフレームワークを用いて、成果・課題・次なる取組みを記載していきます。

振り返りの実施

■実施内容

(基本情報)

区市町村担当者は、事業を振り返り、概要、プログラム方向性、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、区市町村担当者間で協議し、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。

振り返り内容(例)

項目	記載内容
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
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
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>

③次年度計画

事業計画から支援プログラムまでの総括を行い、次なる取組みに向けた検討を実施します。
本事業では、KPTフレームワークを用いて、次年度の事業についてまとめていきます。

次なる取組み

取組みの最後の総括として、区市町村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、次なる取組みを検討・企画することが目的です。

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、次なる取組みにつなげていきます。

振り返りは、フレームワークを用いて行い、本事業ではフレームワークとして、KPTフレームを活用して、次なる取組みを検討していきます。

■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、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。

KPTフレームワーク(例)

【KPTフレームワーク(例)】

Keep

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、意識醸成につながったと感じました。今回事業を機に、コミュニティのデジタルに関しての理解が進み、SNS運用を開始、活動が進展したことがよかったです。

Problem

SNS投稿に至る等の成果があった一方で、プライバシー保護の観点から、SNS投稿する写真の課題が浮上しました。特に顔写真掲載に関して、プライバシーに関わる部分のため、事前に掲載の取決めが必要であると判断しました。

Try

他事例を紹介しながら、SNS活用を推奨し、更なるデジタル化の促進につなげます。この際に、課題として挙げたSNSで投稿する写真についての事例も含めて、課題の解決にもつなげていきます。

第3章 事例紹介

令和5年度

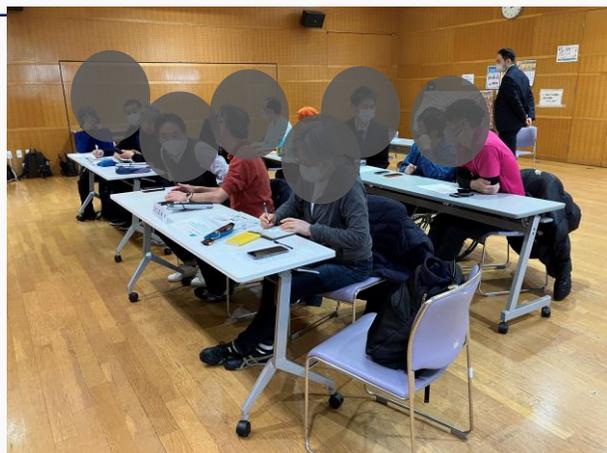
第3章 事例紹介(令和5年度実績)

- ① 荒川区福祉部障害者福祉課
- ② 台東区障害福祉課
- ③ 台東区松が谷福祉会館
- ④ 豊島区区民部区民活動推進課
- ⑤ 東久留米市障害福祉課
- ⑥ 東久留米市福祉総務課
- ⑦ 福生市障害福祉課
- ⑧ 三宅村役場福祉健康課

取組紹介

令和5年度に以下の取組を実施しました。

(実践団体)	(支援対象者)	(プログラム)	(延べ参加人数)	(掲載ページ)
荒川区福祉部障害者福祉課	視覚障害者	視覚障害者向けスマホ体験会	27人	P.43～
台東区障害福祉課	聴覚障害者	聴覚障害者向けスマホ体験会	6人	P.47～
台東区松が谷福社会館	視覚障害者	視覚障害者向けスマホ体験会	11人	P.51～
豊島区区民部区民活動推進課	区政連絡会委員	区政連絡会員向けZoom体験会	116人	P.55～
東久留米市障害福祉課	視覚障害者	視覚障害者向けスマホ体験会	27人	P.59～
東久留米市福祉総務課	高齢者	高齢者向けスマホ相談会	31人	P.63～
福生市障害福祉課	視覚障害者	視覚障害者向けスマホ体験会	10人	P.67～
三宅村役場福祉健康課	高齢者	高齢者向けスマホ体験会	37人	P.71～



プログラム内容

視覚障害者向けスマホ体験会(荒川区防災アプリ等への対応)

参加コミュニティ

区内の視覚障害者

リーダー

視覚障害者対応のできるスマホ講師

現状課題

- ・対象者のリテラシーレベルが人それぞれでバラつきがありアプリ等のダウンロード、使い方がどのレベルか解らない。

支援プログラム

方向性<事前検討時>

- 便利な機能やアプリケーションの活用方法が分からない、またはそもそもスマホ自体の使い方が分からない。
- 視覚障害者にとっての便利な機能やアプリはある程度普及しているため、使い方が分かれば有用性が高くなるのではないか。

概要

実施日	12/20(水)～1/23(火)の間 計5回 10:00～12:00
会場	荒川区立障害者福祉会 アクロスあらかわ
参加者	計12名
講師	計1～2名
使用機材	iPhone12台、モバイルWi-Fi3台

支援プログラム内容

支援内容

- スマホ操作スキルの向上
- ・スマホでのインターネット活用
 - ・カメラの活用
 - ・荒川区防災・行政アプリ活用

支援方法

- ・スマホに関する体験会の実施
- ・ボイスオーバー等の機能理解、インターネット検索活用までの習得を質疑応答でフォローをする。

事業実施計画書 ・ 実施計画書

■ 事業計画書

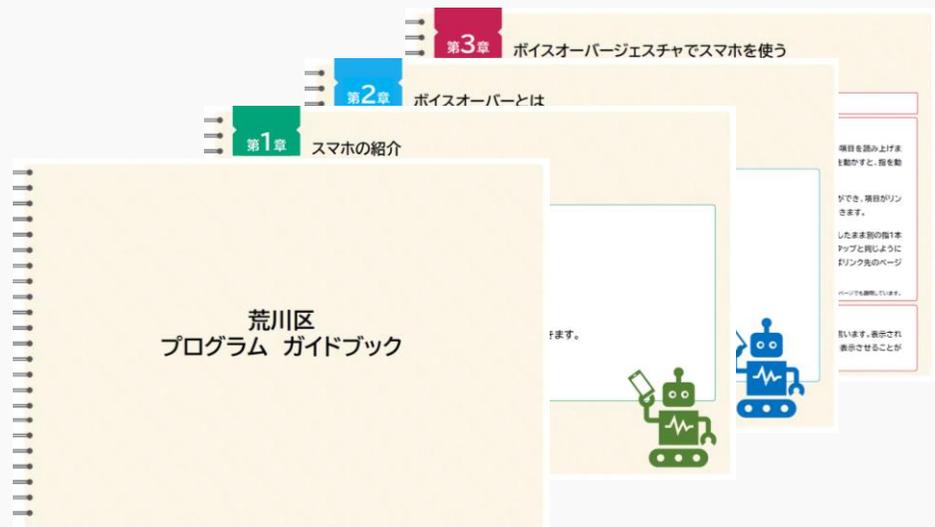
カテゴリ	項目
現状の把握/背景	<ul style="list-style-type: none"> 近年のスマートフォンの普及に伴い、視覚障害者にとって便利な機能を搭載した端末や、アプリケーションが開発されている一方で、その機能や利用方法を知らずに有効活用ができていない視覚障害者も存在する。晴眼者との格差、そして障害者間でのデジタル格差が生じている中で、参加者にスマートフォンの有用性を感じてもらい、視覚障害者ひとりひとりにより快適な生活に繋げていくことを目的として今回の事業に参加する。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 区内の視覚障害者
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> スマホ操作スキルの向上 スマホでのインターネット活用 荒川区防災・行政アプリ活用
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> スマホに関する体験会の実施 ボイスオーバー等の機能理解、インターネット検索活用までの習得を質疑応答でフォローをする。
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> プログラム実施 プログラムの評価 事業全体の評価
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> 事業の成果がわかるものとして、アンケート、実施レポート、振り返り資料をまとめる。 指標は参加者全員に視覚障害におけるスマホの有用性を感じてもらうこと。
想定リスクと対策	<p>想定リスク</p> <ul style="list-style-type: none"> 操作の難しさ、コミュニケーション <p>対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 音声ガイドや音声読み上げ機能の活用、スタッフによるサポート
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> キックオフ(10月中旬) 実施計画書作成、個別ヒアリング(11月～12月) 支援プログラム実施(12月～1月) 事業全体の振り返り(2月～3月) 報告書作成(3月)

■ 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)	<ul style="list-style-type: none"> 対象者のスマホ利用率向上とリテラシーレベルの向上 一般ユーザー同等に活用できるようにする
	現状(課題)	<ul style="list-style-type: none"> 対象者のリテラシーレベルが人それぞれでバラつきがありアプリ等のダウンロード、使い方がどのレベルか解らない
スケジュール	—	<p>事業全体のスケジュール</p> <p>※事業計画書と同様</p>
実施体制	体制図	<p>参加コミュニティ:区内の視覚障害者</p> <p>リーダー: DNPエスピーイノベーション</p>
プログラム詳細	タイムスケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ①.全体の流れを説明(5分) ②.スマートフォンのできること(10分) ③.ボイスオーバーの説明(20分) ④.体験 X(旧Twitter)利用/Seeing AI活用/文字入力(25分)⑤.休憩(10分) ⑥.スマホ活用 インターネット検索/カメラ活用(15分) ⑦.自治体アプリ登録(荒川区防災アプリ) 行政サービス利用(LINE・電子申請)(15分) ⑧.質疑応答(20分)
	プログラム詳細	

教材 ・ アンケート項目

■ 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

■ 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	良く理解できた・大体理解できた方が約90%となった。
	理解できた点/できなかった点	自由記述	・アプリの切り替えが難しかった。
	スマホを使ってみたいと思ったか	5段階評価	約70%
	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	約80%
	満足できた点/できなかった点	自由記述	・専用アプリの説明があつてよかった。 ・スマホは必需品の一つなので自分にできることは取り入れたいと思った。 ・時間がもう少しあれば。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています。

振り返り

■ 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:視覚障害者向けスマホ体験会。スマホ操作スキルの向上・スマホでのインターネット活用。荒川区防災・行政アプリ活用 ・ 参加コミュニティ:区の視覚障害者団体(1団体) ・ 講師:視覚障害者へのスマホ体験会経験者 ・ 現状課題:対象者のリテラシーレベルが人それぞれでバラつきがありアプリ等のダウンロード、使い方がどのレベルか解らない
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 ・ 抱える課題と解決方針:視覚障害者自身での操作の難しさ、コミュニケーションにのとり方。解決方針として、障害者対応の講師・サポートスタッフ。音声読み上げ機能(VoiceOver)の活用。
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概要(実施日:R5年12月20,R6年1月9日,1月13, 1月17, 1月23/会場:区内1箇所/参加者数:計12名/使用機材:スマホ、モバイルWi-Fi、スピーカー) ・ プログラム内容:視覚障害者向けスマホ体験会
振り返り結果(KPT)	<p>成果が出ていて継続すること(Keep)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 少人数・個別レクチャー : 全体の座学だけでなく、個別に疑問解決の場があったことは満足度につながったと考える。 ② 短期間で複数回の体験会 : 間隔をあけずに体験会を連続で開催できたことで、意欲の持続・学びの定着につながったと考える。 ③ スマホ機能・アプリ等の理解 : 手厚いサポートにより基礎的な機能理解が得られた。1つでも新たに得るものがあれば、という姿勢が重要。 <p>解決すべき課題(Problem)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① クオリティの維持 : 今回はマンツーマンレクチャーの時間をある程度確保できたが、人員や予算の関係で同じ状況で開催できるかが課題。 ② リテラシーレベルに合わせた体験会 : 障害者の中でもレベル差があると強く感じた。講座をレベルに分けて開催する、もしくは、制限時間を設けた個別相談会のような形の方が、満足度が高い可能性がある。 ③ 受講者の拡大 : 今回、協力いただいた団体以外にも、区内ではスマホの有用性を知ってもらいたい障害者は多くいる。ただ、障害性上受講者が増えると間隔の確保のため会場を大きくする必要が出てくる。また、人数を制限して行うにあたって回数を増やす(1日二部制等)ことも検討が必要である。 <p>次に取り組むこと(Try)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 再来年度以降での事業化 : 年に2回ほど時期を決めて、今回のように連続して体験会を開催していきたい。出来れば5回1セット、せめて3回1セットのイメージ。1回目は初心者向け講座、2回目はレベルに分かれ、3回目は復習とステップアップ、のような形で集中的にできるとよい。また連続で参加できない方でも、参加しやすいマンツーマン指導の部分は毎回設けたい。 ② 来年度のつなぎ : 来年度は予算を確保していないため、事業としての実施が難しい。その中で、今回ほどとはいかないまでも再来年度の事業化までのつなぎで体験会を実施する方法(予算措置も含め)を検討する。 ③ 周知 : 全ての視覚障害者へ体験機会を提供したいと考えている。HPや区報掲載だけでは行き届かない部分を郵送等でカバーしていく。



プログラム内容

聴覚障害者向けスマホ体験会

参加コミュニティ

区内の聴覚障害者

リーダー

聴覚障害者対応のできるスマホ講師

現状課題

・災害時の困難・不安として、家族との連絡手段・災害情報取得等に対する不安が上位にある中で災害時の情報取得や家族との連絡手段としてスマートフォンをスムーズに扱えない状況。

支援プログラム

方向性<事前検討時>

災害時の困難・不安として、薬の確保や移動などフィジカル面に次いで、災害発生の連絡を受けること・家族等と連絡を取ること・避難所の情報を得ることなど、デジタル面での不安が上位にある。災害時に必要な情報を取得できるようにスマホの使い方を学ぶ必要がある。(スマホを使ってみたいと思う気持ちを向上させることもポイントになる)

概要

実施日	令和6年1月14日(日)10時~12時
会場	台東区庁舎 10階 1001会議室
参加者	計6名
講師	講師1名(サポーター6名)
使用機材	iphone6台、モバイルWi-fi2台

支援プログラム内容

TIME	LAP	PROGRAM
00:00	60'	設営・準備
00:05	5'	全体概要説明 (ゴールイメージ)
00:20	15'	①②.座学
00:50	30'	③.体験/休憩
01:10	20'	④.アプリインストール
01:30	20'	⑤.SNS利用方法
01:50	20'	質疑応答
02:00	END (片付け・振り返り)	

事業実施計画書 ・ 実施計画書

■ 事業計画書

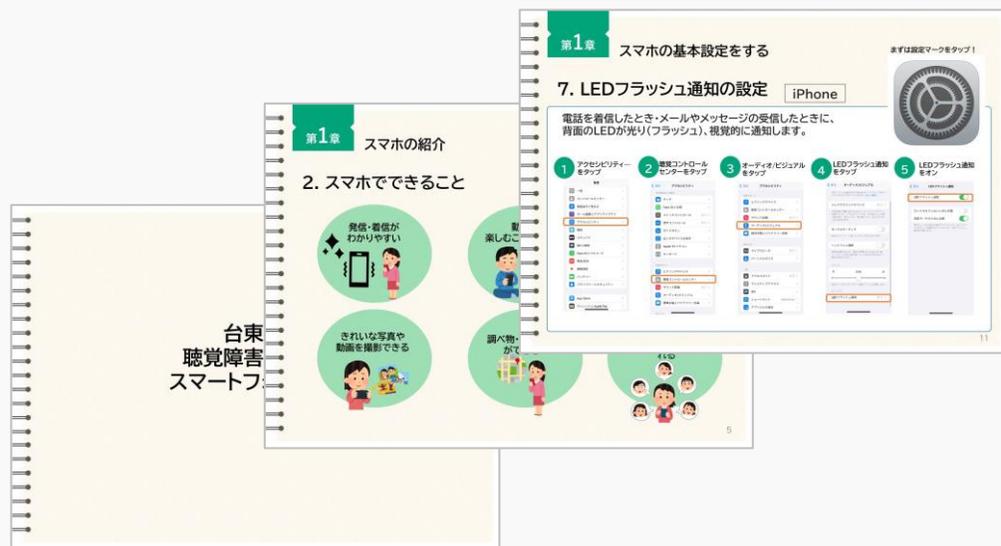
カテゴリ	項目
現状の把握/背景	・令和4年に実施した障害者実態調査によると、災害時の困難・不安として、薬の確保や移動などフィジカル面に次いで、災害発生の連絡を受けること・家族等と連絡を取ることで避難所の情報を得ることなど、デジタル面での不安が上位にある。災害時に必要な情報を取得できるようにするため、また日常においても情報格差のない生活を提供するために、講習会の実施を検討した。
対象者	・聴覚障害者 区内の聴覚障害者団体(1団体)／区内在住の聴覚障害者
支援内容	・聴覚障害者のスマホ活用から社会参加促進。自治体独自のアプリ活用や、災害情報検索を習得してもらう。
支援方法	・テキスト(教材)を制作し聴覚障害者向けにスマホ教室を実施。スマホを円滑に利用できるようにサポート。 (社会参加の促進を図り、災害時に情報を得やすくする)
推進方法	・推進体制の確立、実施準備(支援対象者選定／支援方法の検討) ・体験会実施(支援プログラム教材／受講者アンケート／実施準備) ・効果検証(支援プログラムの振り返り／プログラム実施レポート／事業全体の振り返り)
成果と指標	・参加者アンケートで以下成果を指標とした →参加者全員が「1.理解できた」「2.おおよそ理解できた」回答 →参加者全員が「今後も使いたい」と回答
想定リスクと対策	(想定リスク)聴覚障害者は健常者との区別がつきづらく、音声に頼らないコミュニケーションが必要 (対策)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。※音声文字変換機能が初期搭載されている端末が適切
スケジュール	① 事業計画書、実施計画書作成(～11月中) ② 教材作成、場所・資材の確保、実施準備・広報(11月～12月) ③ 体験会実施(1月中旬) ④ 事業全体の振り返り(2月)

■ 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)	聴覚障害者のスマホ活用から社会参加促進、災害時に情報取得
	現状(課題)	聴覚障害者の災害時スマホ活用 ※ニーズを把握し、予算化の検討
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:区内の聴覚障害者 運営責任者:全体統括・スタッフ管理・報告書作成 現場責任者:体験会運営管理・現場スタッフ管理 実施体制 講師1名 サポートスタッフ5名 手話通訳者2名
プログラム詳細	タイムスケジュール	全体の流れを説明(5分) ①スマートフォンでできること(10分) ②インターネット利用方法(5分) ③インターネット体験(20分) ・お店検索(飲食店など) ・ニュース検索(災害情報検索)
	プログラム詳細	④アプリインストール(20分) ・台東区防災アプリインストール ・手話アプリ、文字変換アプリインストール ⑤SNS利用方法(20分) ・台東区公式LINE友達登録 質疑応答(20分) ・アンケート回答

教材 ・ アンケート項目

■ 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	スマホ体験会	全体の流れを説明(5分) ①スマートフォンでできること(10分) ②インターネット利用方法(5分) ③インターネット体験(20分) ・お店検索(飲食店など) ・ニュース検索(災害情報検索) ④アプリインストール(20分) ・台東区防災アプリインストール ・手話アプリ、文字変換アプリインストール ⑤SNS利用方法(20分) ・台東区公式LINE友達登録 質疑応答(20分) ・アンケート回答

■ 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	属性	選択式	<ul style="list-style-type: none"> 全員男性 50代3人、70代以上3人
	満足度	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 80%以上の方が「満足した」と回答した。
	理解度	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 「よく理解できた」が80%以上。
	今後のスマホ利用意向	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 全員が「今後も使用したい」と回答した。
	スマホの日常生活への役立ち度	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 80%以上の方が「役立つ」と回答した。
	体験会の時間の適正度	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 「どちらともいえない」が66%の結果
	今後の要望	自由記述式	<ul style="list-style-type: none"> 上級レベルの講座を受けたいという回答が多かった。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています。

振り返り

■ 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:スマホ活用による社会参加促進、災害時の情報取得 ・ 参加コミュニティ:区内在住の聴覚障害者 ・ 現状問題:災害時の困難・不安として、家族との連絡手段・災害情報取得等に対する不安が上位にある。 ・ 現状課題:ニーズの把握と、スマホに触れる機会の提供。 ・ 参加コミュニティ:台東区聴覚障害者協会
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援対象者:聴覚障害者 ・ 抱える課題と解決方針:スマホへの期待感の醸成からのモチベーションアップにつなげて体験会により積極的に参加してもらう。また基礎的な内容を習得するとともに台東区防災アプリインストールなど台東区の情報発信に対して体験をする。
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概要(実施日:1月中旬の間の1日間/会場:区内1箇所/参加者6名/iphone6台、モバイルWi-fi2台) ・ プログラム内容:視覚障害者向けスマホ体験会
振り返り結果(KPT)	<p>成果が出ていて継続すること(Keep)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通訳者がいることで気軽にコミュニケーションがとれた。 ・ 講義の流れで、区公式SNSや防災アプリ等の導入を行うことができた。 <p>解決すべき課題(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 集中するとスマホから目が離れないため全体進行に遅れる参加者が見られた。スマホ操作している最中に、スムーズに次の講義に移るため、合図としてLEDライトの点滅等を検討する。 ・ 自走時は一般公募とするため、団体に協力していただいても新たな参加者が集まるかが課題となる。 <p>次に取り組むこと(Try)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ この体験をきっかけに、スマホを活用して、区の情報発信や防災アプリに普段から触れるようになることで、情報格差を解消する。 ・ 一度きりでなく繰り返し参加してもらうなど、きっかけや意欲を維持する講習会運営が必要となる。 ・ 新たな参加者を増やすため、募集方法に工夫が必要となる。



プログラム内容

視覚障害者向けスマートフォン体験会

参加コミュニティ

区内在住の視覚障害者(2名)、
ガイドヘルパー(2名)、ボランティア(1名)

リーダー

視覚障害者対応のできるスマホ講師

現状課題

・画面を見ることが出来ないため、情報の入手や発信が困難

支援プログラム

方向性<事前検討時>

対象者は画面を見ることが出来ないため、情報の入手や発信が困難
↓
スクリーンリーダー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の向上を検討
↓
スマートフォンの基本操作方法を習得・体験したい方を対象とする

概要

実施日
12/23(土)・1/20(土) 10:00~12:00、13:00~15:00
会場
松が谷福祉会館
参加者
計5名
リーダー
なし
使用機材
iPhone 6台、モバイルWi-Fi 1台

支援プログラム内容

TIME	LAP	PROGRAM	
09:30	30'	設営・準備	
10:00	120'	参加者受付、プログラム前半	60分ごと休憩有り
12:00	60'	昼食	
13:00	90'	プログラム後半	60分ごと休憩有り
14:30	30'	質疑応答・相談会	
15:00	30'	片付け・振り返り	
15:30		END	

事業実施計画書 ・ 実施計画書

■ 事業計画書

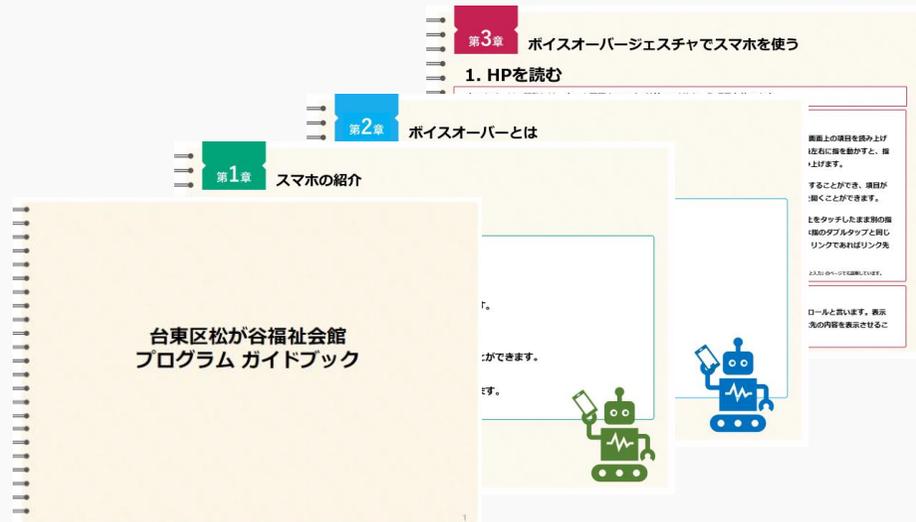
カテゴリ	項目
現状の把握/背景	<ul style="list-style-type: none"> 近年、ICT機器を中心としたデジタル社会が浸透しつつある。その中でインターネットやパソコン、スマートフォン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差(デジタルデバインド)が日常生活の中でも発生していることから、本事業を通じて誰一人取り残されることのないデジタルデバインド是正を促進するものとする。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害者団体
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> デジタルスキル(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"> 支援対象である視覚障害者とガイドヘルパー、ボランティアそれぞれにヒアリングをし、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 アンケート結果の満足度 80%
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> 集計出来ない →周知方法の工夫・検討 アンケート結果から分析できない →ゴールの明確化
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)

■ 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)	デジタルデバイン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。
	現状(課題)	コミュニケーションツール(スマホ、アプリ等)の認知度、普及率が低い
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: 視覚障害者、ガイドヘルパー、ボランティア 運営責任者:全体統括、人員管理、報告書等 現場責任者:運営、サポートスタッフ管理
プログラム詳細	タイムスケジュール	【午前の部】 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) ④アクセシビリティ機能やアプリの操作体験(60分) 【午後の部】 ⑤アプリ応用、ユースケース想定演習(120分)
	プログラム詳細	

教材 ・ アンケート項目

■ 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

■ 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	全体評価	5段階評価	平均4.5点
	理解度	5段階評価	平均4.5点
	スマホの利用意欲	5段階評価	平均5点
	スマホの有益性	5段階評価	平均5点
	実生活への応用	5段階評価	平均4.5点
	その他ご要望	自由記述	・実際に体験することの大切さを感じた ・当教室の音声を録音して自宅で反復練習したい

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています。

振り返り

■ 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:視覚障害者向けスマホ教室のニーズ把握 ・ 現状課題:コミュニケーションツール(スマホ、アプリ等)の認知度、普及率が低い。
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、ガイドヘルパー、ボランティア →コミュニケーションツールの体験機会の創出と使い方指南
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実施日:12/23,1/20 ・ 会場:松が谷福祉会館 ・ 参加者数:計5名 ・ 使用機材:スマホ、モバイルWi-Fi ・ プログラム内容:デジタルスキルの向上と体験機会
振り返り結果(KPT)	<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、当事者ニーズを聞き出して、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する。 ・ 数日に分けるより、1日に2回連続開催したことで対象者の理解度が向上した。 ・ 参加者に馴染みのある松が谷福祉会館で開催にすることにより、安心感に繋がった。 <p>解決すべき課題(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 参加者が思うように集めることができなかったため、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する。 ・ リーダー(大学生ボランティア)向けの講義内容や粒度の再検討をする。 ・ 参加者から視覚障害者用のスマホフィルムを取得したいとの要望があったが、紹介方法が分からなかった。 <p>次に取り組むこと(Try)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 初心者の方から経験者の方まで対応できるプランを検討し、理解度別にコースを設け多くの方が参加できるようにする。 ・ 興味をひく企画を立案する等、無関心層に対するアプローチを検討する。 ・ 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を検討する。 ・ 告知方法や募集方法を再度見直し、課題の解決に繋げる。 ・ 視覚障害者以外の対象者へのスマホ教室の開催の検討する。



プログラム内容

区政連絡会オンライン化講習
(Zoomを用いた区政連絡会のオンライン開催)

参加コミュニティ

3つの地区(区政連絡会)

リーダー

区政連絡会 情報推進課リーダー

現状課題

- ・町会長は高齢者が大半で、町内会のデジタル化が進まない
- ・知識習得の機会がなく、苦手意識が強い

支援プログラム

方向性<事前検討時>

- 現状の町会長は高齢者が大半を占め、デジタルへの苦手意識が強い。そんな町会長の方々にZoomを使用した区政連絡会のオンライン開催を体験してもらうことで、デジタル活用への苦手意識を低減し、自信を持っていただく。
- また町会長間でデジタルに関するサポートができる情報推進化リーダーを育成して、町会活動の活性化につなげる。

概要

実施日	2023年11月~2024年3月 3地区各1回/月
会場	区民会館等
参加者	計34名
リーダー	計2名
使用機材	PC、スピーカーマイク、プロジェクタ、スマホ

支援プログラム内容

10月:現状把握.全体の流れを説明

11月:Zoomのデモ・インストール・参加(30分)

12月:Zoomの操作を体験(30分)

1月:入室から発話・ビデオオンの流れを復習

2月:自宅からZoom参加を行い、オンライン開催

事業実施計画書 ・ 実施計画書

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
現状の把握/背景	<ul style="list-style-type: none"> 現状の町会長は高齢者が大半を占め、デジタルへの苦手意識が強い。そんな町会長の方々にZoomを使用した区政連絡会のオンライン開催を体験してもらうことで、デジタル活用への苦手意識を低減し、自信を持っていただく。また町会長間でデジタルに関するサポートができる情報推進化リーダーを育成して、町会活動の活性化につなげる。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> デジタル活用に苦手意識のある町会長(高齢者が中心)
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> 自身でZoom会議に参加できるスキルを習得する
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> 月1回の区政連絡会4回にわたり、繰り返しZoom会議の体験、操作を行う
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> 講師1名とサポートスタッフ数名を派遣。始めは直感的にイメージが掴めるように講師がデモを行いつつ、アプリのDLからログイン、操作方法の習得を段階を追って行う。
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> Zoomを使用した区政連絡会のオンライン開催の体験、理解 体験会の理解度、満足度3.5点以上 *5段階評価の平均値
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> デジタルへの苦手意識 <ul style="list-style-type: none"> ・デジタルで実現できるメリットの紹介 ・丁寧なサポート ・デジタル活用推進に参加いただく意義の説明とお願い
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 現状把握(～10月上旬) ② 課題分析(10月中旬) ③ 実施計画書作成(10月下旬～11月上旬) ④ 支援プログラム実施(11月～2月中旬) ⑤ 事業全体の振り返り(2月下旬～3月上旬)

■ 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)	町会ごとに情報推進化リーダーがおり、習得したオンライン知識を町会活動に活用し、町会活動の活性化につなげていく。
	現状(課題)	<ul style="list-style-type: none"> 町会長は高齢者が大半で、町内会のデジタル化が進まない 知識習得の機会がなく、苦手意識が強い
スケジュール	—	<ol style="list-style-type: none"> ① 現状把握(～10月上旬) ② 課題分析(10月中旬) ③ 実施計画書作成(10月下旬～11月上旬) ④ 支援プログラム実施(11月～2月中旬) ⑤ 事業全体の振り返り(2月下旬～3月上旬)
実施体制	体制図	参加コミュニティ：区政連絡会 講師およびサポートスタッフ ：DNPIエスピーイノベーション
プログラム詳細	タイムスケジュール	10月：現状把握.全体の流れを説明 11月：デモ・Zoomアプリインストール・参加(30分) 12月：Zoomの操作を体験(30分) 1月：入室～発話・ビデオオンの流れを復習(60分) 2月：自宅、別室から区政会議にZoom参加、オンライン会議開催(60分)
	プログラム詳細	

教材 ・ アンケート項目

■ 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 扱いやすく、見やすい ③ 便利なサポートアプリ
	Zoomとは	① アプリのインストールで誰でも利用できる ② 参加者の顔を見ながら話ができる ③ 動画や写真の共有ができる ④ 無料版と有料版の違い
	オンライン会議のマナー	① 話すとき以外は、マイクはミュート(音を消す) ② マイクに向かって話す ③ 発言はひとりずつ順番に(同時に話さない)

■ 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3.8点
	理解度	5段階評価	平均3.6点
	自宅からzoom会議への参加意向	3段階評価	<ul style="list-style-type: none"> ・参加したい 31% ・参加したいが不安 52% ・参加したいと思わない17%
	今後のスマホ利用意向	5段階評価	平均3.6点
	感想・意見	自由記述	<ul style="list-style-type: none"> ・今回初めてZOOMによる遠隔会議を体験し、難しいがメリットもあり、慣れたら効果的なやり方だと思った。 ・やはり対面がよい。味気ない。 ・声が割れて聞きとりにくいことや、画面と音声がフリーズすることがあった。今後、回数を重ねていくことでスムーズに会議を進行していくことができるものと期待。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています。

振り返り

■ 振り返り資料

項目	記載内容
概要(サマリ)	<ul style="list-style-type: none"> Zoomでの会議参加方法と操作方法を学び、委員がオンラインを利用して自宅より区政連絡会に参加できるスキルを習得する。
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 講師デモによりオンライン会議のイメージを掴んでもらい、アプリインストール、ログイン、会議参加の習得を段階を追って行い、繰り返し練習を実施する。
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> Zoomアプリインストールと基本操作体験 個々人の習得状況にあわせたフォロー 自宅からのZoomアクセスフォロー
振り返り結果(KPT)	<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受ければ抵抗感が払拭され質問も活発になっていった。 Zoomの入退室についても同じことを繰り返すことで自信と習得につながる事が分かった。 <p>解決すべき課題(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> オンライン利用に否定的な方が多いとやる気のある委員の足を引っ張ってしまう。 全てをオンライン化するわけではないということを理解いただきながら、如何にZoomが簡単であるかを感じていただき、否定的な意見を払拭していく。 <p>次に取り組むこと(Try)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各地区ごとに情報化推進リーダーを置くことで、委員の現状を把握し、習熟度合いを確認してもらう。 操作方法を忘れることがないように、定期的にZoom会議を開催する。 オンラインに否定的な委員にもオンライン利用の理解をいただけるよう区職員が環境づくりを行うこと。 また、自宅学習用のコンテンツを準備し、自宅でもZoomに触れる機会を作り、忘れることがないように配慮する。



プログラム内容

視覚障害者向けスマホ体験会

参加コミュニティ

市内の視覚障害者

リーダー

視覚障害者対応のできるスマホ講師

現状課題

・行政手続の電子化に対応できる以前にスマホ所有率が低く、またガラケー所有者のスマホ移行も進んでいない。

支援プログラム

方向性<事前検討時>

行政手続の電子化に関する条例改正への視覚障害者の方に向けた配慮を検討するにあたり、電子化対応への関心を高めることが必要だが、ガラケーからの移行が進んでいない状況。特に全盲の方はスマホ利用をあきらめている方も多く、改めてスマホの利便性を体感してもらい「使ってみたい」とモチベーションを上げる必要がある。

概要

実施日	12月7日・14日・28日・1月11日・18日
会場	東久留米市 さいわい福祉センター
参加者	計6名
講師	1名(サポーター6名)
使用機材	iPhone4台、モバイルWi-fi3台

支援プログラム内容

TIME	LAP	PROGRAM
00:00	120'	設営・準備
02:00	30'	参加者受付
02:30	60'	①②③.座学/休憩
03:30	40'	④.体験
04:10	20'	⑤.質疑応答
04:30	90'	片付け・振り返り
06:00		END

事業実施計画書 ・ 実施計画書

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
現状の把握/背景	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続の電子化に関する条例改正への視覚障害者の方に向けた配慮を検討するにあたり、電子化対応への関心を高めることが必要だが、ガラケーからの移行が進んでいない状況。 ・特に全盲の方はスマホ利用をあきらめている方も多く、改めてスマホの利便性を体感してもらい「使ってみたい」とモチベーションを上げることが必要となる。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・市内の視覚障害者
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホ操作スキルの向上 ・スマホでのアプリ活用 ・アプリインストール ・SNSで自治体の情報を入手する
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホに関する体験会の実施 ・参加者のつまづきへの丁寧なフォロー ・ボイスオーバー等の機能理解 ・Seeing AI等によるスマホへの興味喚起 ・SNSでの自治体情報入手、インターネット検索活用までの習得を質疑応答でフォローをする。
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> ・推進体制の確立、実施準備 ・体験会実施 ・効果検証
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> ・利便性を実感し、使いたいと思ってもらう。 ・興味を持った：80% 所持/使用意向：80%
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者の転倒・機材等の破損・参加者同士のトラブル等
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 実施計画書作成(10月) ② 実施準備・広報(11月) ③ 支援プログラム実施(12月上旬～1月中旬) ④ 事業全体の振り返り(2月上旬)

■ 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)	オンライン行政手続等スマホの利便性を理解するとともに、積極的にスマホを活用・学習し、生活利便性を向上できる状態。
	現状(課題)	行政手続の電子化に対応できる以前にスマホ所有率が低く、またガラケー所有者のスマホ移行も進んでいない状況。
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：市内在住の視覚障害者 運営責任者：全体統括・スタッフ管理・報告書作成 現場責任者：体験会運営管理・現場スタッフ管理 アドバイザー：体験者の課題解決
プログラム詳細	タイムスケジュール	設営・準備：120分 参加者受付：30分 ①②③座学：60分 ④体験：40分 ⑤質疑応答：20分 片付・振り返り：90分
	プログラム詳細	

教材 ・ アンケート項目

■ 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	スマホ体験会	<p>【1回目】</p> <p>①スマホのできること ②ボイスオーバーの説明 ③Seeing AI活用／文字入力</p> <p>【2回目、3回目】</p> <p>①アプリインストール方法 ②視覚障害者向けアプリ体験</p> <p>【4回目、5回目】</p> <p>①インターネット検索 ②SNS体験</p>

■ 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	<ul style="list-style-type: none"> 満足度は80%を超えていたが、一部、不満・理解できなかった等の意見があった。
	理解度	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 理解度は90%を超えていたが、一部、不満・理解できなかった等の意見があった。
	興味・関心度	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 興味・関心は、約85%と良好。
	今後のスマホ使用意向	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 体験後の利用意向も約85%と良好。
	今後の体験会参加意向	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 今後の体験会への開催～参加につき、参加意向は60%に留まっている。 フリーの意見では、わかりにくい等の意見が多く見られている。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています。

振り返り

■ 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:視覚障害者向けスマホ体験会。オンライン行政手続等スマホの便利性の理解。さらに積極的なスマホの活用・学習による生活利便性向上。 ・ 参加コミュニティ:市内の視覚障害者団体 ・ 現状課題:スマホ所有率が低く、またガラケー所有者のスマホ移行も進んでいない。
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 ・ 抱える課題と解決方針:初回開催でのつまづきによる離脱。理解度のバラツキによる離脱。【解決方針】つまづきの生じている参加者へのフォロー、横文字を最小限とする表現の選択、前回の振り返りによる意欲継続・理解度平準化
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概要(実施日:12月上旬~1月中旬の間の5日間/会場:市内1箇所/参加者6名/iPhone4台、モバイルWi-fi3台) ・ プログラム内容:視覚障害者向けスマホ体験会
振り返り結果(KPT)	<p>成果が出ていて継続すること(Keep)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ デモンストレーションによる興味、意欲の喚起 ・ 前回の振り返りによる意欲の継続、理解度の平準化 ・ 横文字を最小限とする参加者に合わせた表現の選択 <p>解決すべき課題(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 初回の難易度設定(参加者のレベル把握) ・ 横文字などによる理解の阻害 ・ 理解度のばらつきによる一部参加者のつまづき ・ 各回ごとに知識がリセットされる。 <p>次に取り組むこと(Try)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 参加者が興味を持ちやすい内容を初回に実施し、参加者の意欲継続と理解レベルの把握につなげる。 ・ スマホの貸し出し等により、参加者自らが振り返る機会を提供し、意欲継続や理解度のばらつき抑制を図る。 ・ つまづきの生じている参加者のフォロー検討(サポートスタッフ等による把握⇒講師との調整)。



プログラム内容

高齢者向けスマホ講座

参加コミュニティ

市内在住高齢者

リーダー

アドバイザー

現状課題

・初心者から一定程度操作を習得した方(中級者)を網羅的に相談できる場がない

支援プログラム

方向性<事前検討時>

- これまで市内の老人福祉センター(5か所)にて、センター主催のスマホ教室を開催していたが、初心者から一定程度操作を習得した方(中級者)を網羅的に相談できる場がないため、相談会を実施し、ニーズに応じた課題解決を行いたい。

概要

実施日	1/10、11、12、15、17
会場	東久留米市内 地区センター
参加者	計26名
リーダー	—
使用機材	機材は特に無し、配布用スマートフォンガイドを用意

支援プログラム内容

TIME	LAP	PROGRAM
9:30	30'	設営・準備
10:00	0'	相談者受付
10:00	30'	ローテーション1
10:30	30'	ローテーション2
11:00	30'	ローテーション3
11:30	30'	ローテーション4
12:00	30'	片付け
		終了

事業実施計画書 ・ 実施計画書

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
現状の把握/背景	<ul style="list-style-type: none"> これまで市内の老人福祉センター(5か所)にて、センター主催にてスマホ教室を開催していたが、初心者から一定程度操作を習得した方(中級者)を網羅的に相談できる場がないため、相談会を実施し、ニーズに応じた課題解決を行いたい。市が主催して教室や相談会等を実施したことがないため、本事業をきっかけに、継続実施を目指す。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> スマホの操作に関するお悩み、不明点など、相談者のニーズに応じて課題を解決する。
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> 老人福祉センターにて、相談会を実施。 サポートスタッフ(5名程度)を配置し、マンツーマンで相談者の質問に応じる形で、課題を解消していく。
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> 各老人福祉センターの意向確認・調整を行いながら、実施計画を立案し、広報を実施の上、相談会を開催する。
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> 参加者アンケートでの満足比率90%以上
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者の転倒・機材等の破損・参加者同士のトラブル等 想定される事象を抽出し、予防対策をマニュアルに掲載、実施を管理
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 実施計画書作成(～10月中) ② 実施準備・広報(11月上旬～1月上旬) ③ 支援プログラム実施(1月中旬) ④ 事業全体の振り返り(2月上旬)

■ 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)	相談者の課題解決 防災情報や、市のお知らせのSNS利用促進
	現状(課題)	スマホ操作の初心者や、教室受講済みの中級者が相談をする機会がない。
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:市内在住高齢者 運営責任者:全体統括・スタッフ管理・報告書作成 現場責任者:相談会運営管理・現場スタッフ管理 相談員:相談者の課題解決
プログラム詳細	タイムスケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ①ローテーション1(30分) ②ローテーション2(30分) ③ローテーション3(30分) ④ローテーション4(30分) <p>1人あたり30分想定 5窓口にて4ローテーション実施、最大20名対応</p>
	プログラム詳細	

教材 ・ アンケート項目

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



■ 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	属性	選択式	・ 70代の女性の方、夫婦お二人暮らしの方が多かった。
	スマホ利用状況	選択式	・ 日常的に使用している方が多かった。
	相談内容	選択式	・ メール・LINEの使い方に関するご相談が多かった。
	解決したか	5段階評価	・ 90%以上の方が「解決した」と回答した。
	今後のスマホ使用意向	5段階評価	・ 90%以上の方が「今後も使用したい」と回答した。
	今後の相談・学習形態	選択式	・ 今回と同じような相談会を実施してほしいとの回答が多かった。
	今後使いたい機能	選択式	・ 地図、メール、カメラを使用したいという回答が多かった。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています。

カテゴリ	項目	小項目
支援プログラム内容	スマホ相談会	<p>サポートスタッフ(5名程度)を配置し、マンツーマンで相談者の質問に応じる形で、課題を解消していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ スマホの個別利用相談 ■ 市のお知らせ等をSNSで見する方法を習得 ■ 防災情報の確認方法等を紹介する <p>※上記のガイドブックに沿って進めるのではなく、ガイドは希望者に配布する形でご用意</p>

振り返り

■ 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:ニーズに応じた課題解決 参加コミュニティ:市内在住高齢者 現状課題:初心者から一定程度操作を習得した方(中級者)を網羅的に相談できる場がない。
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象者:高齢者 抱える課題と解決方針:初心者から一定程度操作を習得した方(中級者)を網羅的に相談できる場がないため、相談者のニーズに応じて課題を解決する相談会を実施。
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 概要(実施日:1月10日~17日の間の5日間/会場:市内5箇所/参加者数:計26名/使用機材:参加者保有のスマートフォン) プログラム内容:マンツーマン対応の相談会形式
振り返り結果(KPT)	<p>成果が出ていて継続すること(Keep)</p> <ul style="list-style-type: none"> 90%以上の方に満足していただけたため、継続してスマートフォン相談会を実施する。 老人福祉センター主催のスマホ講座も継続して実施する。 <p>解決すべき課題(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談者が少なかったため、どのように相談者を増やすかが課題となる。潜在的にお困りの方も多くいると思われる。 <p>次に取り組むこと(Try)</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急事態の際にはSNSによる情報の取得が最も即時的であり効果的であるため、スマホ相談会・講座を開催することでいざという時の情報弱者を生じさせず、高齢者が必要な情報を必要な時に入手することが可能となることを目標とする。



プログラム内容

視覚障害者向けスマホ体験会

参加コミュニティ

市内の視覚障害者

リーダー

視覚障害者対応のできるスマホ講師

現状課題

・福生市の視覚障害者の方のスマホリテラシーには大きな差があり、仕事についている方はスマホ利用機会も多くモチベーションが高いがシニアなどはガラケー所有が多くスマホの利便性を実感できる機会が少ない。

支援プログラム

方向性<事前検討時>

視覚障害者の方がスマホ機能を体験できる機会がない、また聞いているだけではスマホの利便性を実感することが難しいことを課題として、視覚障害者の方が講師となることでより分かりやすい体験会を目指す。最初にスマホの利便性のデモを行うことで興味関心を持ってもらいモチベーション高く体験会に参加してもらう。

概要

実施日	1/17(水)、18(木)14時~16時
会場	福生市役所別館 もくせい館2F
参加者	計10名
講師	講師2名(サポーター5名)
使用機材	iphone5台、モバイルWi-fi2台

支援プログラム内容

TIME	LAP	PROGRAM
00:00	120'	設営・準備
02:00	30'	参加者受付
02:30	60'	①②③.座学/休憩
03:30	40'	④.体験
04:10	20'	⑤.質疑応答
04:30	90'	片付け・振り返り
06:00		END

事業実施計画書 ・ 実施計画書

■ 事業計画書

カテゴリ	項目
現状の把握/背景	福生市の視覚障害者の方のスマホリテラシーには大きな差があり、仕事についている方はスマホ利用機会も多くモチベーションが高いが、シニアなどはガラケー所有が多くスマホの利便性を実感できる機会が少ない。視覚障害者の方全員がデジタルの恩恵を受けられるような環境の提供が必要となっている。
対象者	・福生市の視覚障害者
支援内容	・スマホ所有のモチベーションアップ ・スマホ操作スキルの向上 →スマホでのアプリ活用/アプリインストール
支援方法	・スマホに関する体験会の実施 ・ボイスオーバー等の機能理解 ・Seeing AI等によるスマホへの興味喚起 ・インターネット検索活用までの習得を質疑応答でフォローをする。
推進方法	・推進体制の確立、実施準備 ・体験会実施 ・効果検証
成果と指標	参加者アンケートでの以下達成率 ・スマホの便利さを知ることができた:80% ・スマホの利便性を周囲に伝えたい:80%
想定リスクと対策	・高齢者の転倒・機材等の破損・参加者同士のトラブル等 ・想定される事象を抽出し、予防対策をマニュアルに掲載、実施を管理
スケジュール	① 実施計画書作成(～10月中) ② 実施準備・広報(11月上旬～12月) ③ 体験会実施(1月中旬) ④ 事業全体の振り返り(2月～3月) ⑤ 報告書作成(3月)

■ 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)	視覚障害者がガラケー保有からスマホに移行し便利なアプリを使えるようになることで普段の生活が楽しくなる。
	現状(課題)	・スマホに疎い方がスマホ機能を体験できる機会がない。 ・聞いているだけではスマホの利便性を実感することが難しい。
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:市内在住の視覚障害者 運営責任者:全体統括・スタッフ管理・報告書作成 現場責任者:体験会運営管理・現場スタッフ管理 相談員:体験会の課題解決
プログラム詳細	タイムスケジュール	【1日目】 ①.全体の流れを説明(5分) ②.スマートフォンのできること(15分) ③.ボイスオーバーの説明(30分) …休憩(10分) ④.体験 Seeing AI活用/文字入力(40分) ⑤.質疑応答(20分) 【2日目】 ①.1日目の復習(10分) ②.アプリインストール方法(40分) …休憩(10分) ③.視覚障害者向けアプリ体験(40分) ④.質疑応答(20分)
	プログラム詳細	

教材 ・ アンケート項目

■ 支援プログラム教材に盛り込んだ項目



■ 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	属性	選択式	<ul style="list-style-type: none"> • 女性が多い構成(8割女性) • 70代以上が6割
	満足度	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> • 80%以上の方が「満足した」と回答した。
	理解度	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> • 「よく理解できた」が50%。
	体験会を通じてスマホへの興味・関心の高まり	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> • 80%の方が「興味を持った」と回答した。
	体験会を通じてスマホへの便利さの実感	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> • 80%の方が「便利さを知ることができた」と回答した。
	今後のスマホ利用意向	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> • 「もっと使いたい」と回答した方が40%
	今後のスマホ推奨意向	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> • スマホの推奨意向が70%。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています。

カテゴリ	項目	小項目
支援プログラム内容	スマホ体験会	<p>【1日目】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①.全体の流れを説明(5分) ②.スマートフォンのできること(15分) ③.ボイスオーバーの説明(30分) …休憩(10分) ④.体験 Seeing AI活用/文字入力(40分) ⑤.質疑応答(20分) <p>【2日目】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①.1日目の復習(10分) ②.アプリインストール方法(40分) …休憩(10分) ③.視覚障害者向けアプリ体験(40分) ④.質疑応答(20分)

振り返り

■ 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: 視覚障害者向けスマホ体験会 ・参加コミュニティ: ランプシェード(視覚障害者団体) ・現状課題: スマホに疎い方がスマホ機能を体験できる機会がない。 聞いているだけではスマホの便利さの実感が難しい。
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 ・抱える課題と解決方針: 初回開催でのスマホへの期待感の醸成からのモチベーションアップにつなげて体験会により積極的に参加してもらう。また視覚障害者が講師を担うことで、より参加者に浸透するスタイルでの実施を行い、理解度のバラツキによる離脱を防ぐ。
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・概要(実施日: 1月中旬の間の2日間/会場: 市内1箇所/参加者10名/iphone5台、モバイルWi-fi2台) ・プログラム内容: 視覚障害者向けスマホ体験会
振り返り結果(KPT)	<p>成果が出ていて継続すること(Keep)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1回の体験会の運用としては定員5人が最適。 ・講師と視覚障害者当事者講師の組み合わせで実施することで臨場感のある体験会を実施。 ・実際にスマホを体験してもらうことで、より興味付けにつながった。 <p>解決すべき課題(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人数に対して会場が狭くボイスオーバーの声が重なり聞き取りにくい状況になった。 ・ランプシェードの会員に参加してもらったが一般公募時に新たな参加者が集まるかは不透明。 <p>次に取り組むこと(Try)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師と視覚障害者当事者講師の掛け合いによるレクチャーは効果的であったため、より魅力度を高める講義内容の検討につなげる ・2日間連続の体験会による繰り返し効果で講義内容の浸透を図ることができた。一度きりでなく繰り返し参加してもらう等、きっかけや意欲を維持する体験会運営を目指す。 ・新たな参加者を増やすことができるよう、募集方法について工夫する。



プログラム内容

高齢者向けスマホ体験会

参加コミュニティ

三宅村各老人クラブの高齢者(全5団体)

リーダー

各老人クラブ会長

現状課題

- ・これまでも高齢者向けの別事業では参加者が集まりにくい。
- ・島内に携帯ショップが無く、基本設定から基本操作を網羅的に相談できる場もない。

支援プログラム

方向性<事前検討時>

- これまでも別事業で高齢者の集会在が思わしくない。高齢者の集会に向けた告知方法の検討が必要。島内に携帯ショップが無く、相談する機会がない。役場内でも相談会や教室開催の実施ノウハウがない。本事業の支援からスマホ体験会を実施し、マンツーマンで相談者の些細な基本操作の質問にも応じた課題解決を行いたい。

概要

実施日	1/22~24、25・2/8・3/14、15
会場	5地区福祉館・3月POC文化会館
参加者	計49名
リーダー	各老人クラブ会長
使用機材	WiFi機・デモ機、配布用スマートフォンガイドブックを用意

支援プログラム内容

TIME	LAP	1-2月 PROGRAM	TIME	LAP	3月POC PROGRAM
13:30	30'	設営・準備	9:00	30'	設営・準備
14:00	0'	相談者受付	9:30	30'	午前の部 受付
14:00	30'	ローテーション1	10:00	120'	個別相談
14:30	30'	ローテーション2	12:00	0'	午前の部 終了
15:00	30'	ローテーション3	12:00	90'	休憩
15:30	30'	個別相談	13:30	30'	午後の部 受付
16:00	30'	終了	14:00	120'	個別相談
16:30	0'	片付け・退館	16:00	30'	午後の部 終了
			16:30	0'	片付け・退館

事業実施計画書 ・ 実施計画書

■ 事業計画書

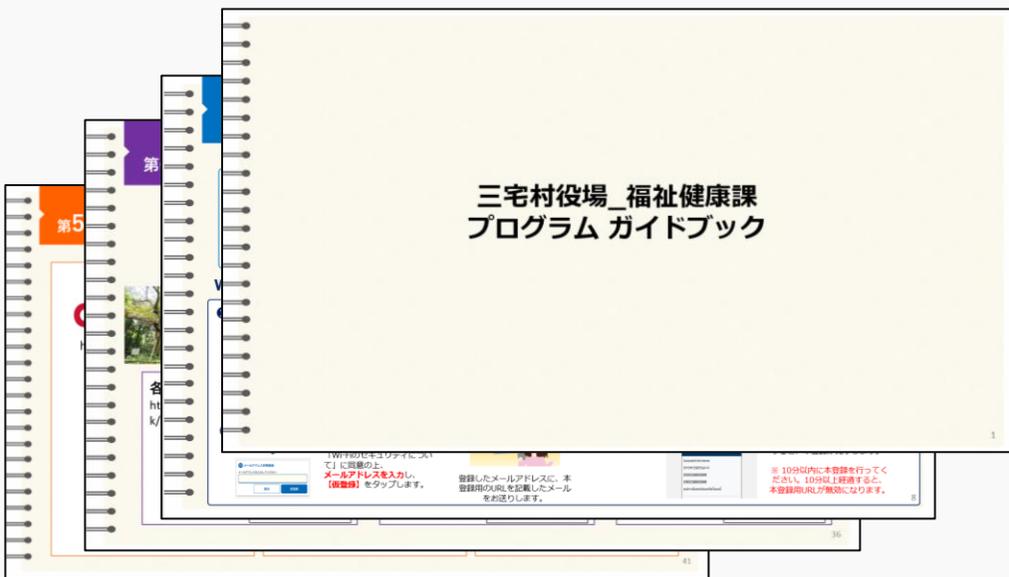
カテゴリ	項目
現状の把握/背景	<ul style="list-style-type: none"> 島内に携帯ショップが無く、基本設定から基本操作においても相談する機会もない。スマホを所有していない対象者も多いと思われる。WiFi接続は一部地区の施設に限定され、通信環境が悪く、本土ほど整備されていない。体験会を実施し、些細な基本操作から課題解決を行いたい。現状の掲示版や電話で実施している老人クラブの集会告知など、島内のオンラインコミュニケーションの活動を広げることが目的。本事業の支援から高齢者のスマホ・リテラシーを高め、集会の活性化から継続実施を目指す。
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> スマホの操作に関するお悩み、限られたデータ利用料の基本設定の不明点など、相談者のニーズに応じて課題を解決する。
支援方法	<ul style="list-style-type: none"> 三宅村役場内、または各地区の老人クラブ(全5団体)の集会後にスマホの相談会を実施。 サポートスタッフ(4名程度)を配置し、マンツーマンで相談者の質問に応じる形で、課題を解消していく。
推進方法	<ul style="list-style-type: none"> 各老人クラブの支援対象者の確認・集会日との日程調整を行いながら、実施計画を立案し、広報を実施の上、相談会を開催する。
成果と指標	<ul style="list-style-type: none"> 参加者アンケートでの満足比率90%以上
想定リスクと対策	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者の転倒・WiFi機材等の破損・参加者同士のトラブル等 想定される事象を抽出し、予防対策をマニュアルに掲載、各老人クラブの代表者と実施を管理
スケジュール	<ol style="list-style-type: none"> ① 実施計画書作成(～10月中) ② 実施準備・広報(11月上旬～12月下旬) ③ 支援プログラム実施(1月下旬～2月中旬) ④ 事業全体の振り返り(2月中旬・必要に応じて3月POCを実施)

■ 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)	相談者の課題解決 防災情報や、役場からのお知らせ 老人クラブ集会でのSNS利用促進
	現状(課題)	これまでも別事業で支援対象者の集会が思わしくない。島内に携帯ショップが無く、スマホの基本設定から基本操作などを相談する機会もない
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: 島内各老人クラブの高齢者 運営責任者: 全体統括・スタッフ管理・報告書作成 現場責任者: 体験会運営管理・現場スタッフ管理 相談員: 相談者の課題解決
プログラム詳細	タイムスケジュール	■1、2月実施 ①、②、③ローテーション1～3(30分) ④個別相談(30分)・1人あたり30分想定 4窓口にて4ローテーション実施、最大20名対応 ■3月POC実施 ①個別相談(30分)・1人あたり30分想定 3窓口にて4ローテーション実施、最大15名対応
	プログラム詳細	

教材 ・ アンケート項目

■ 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	スマホ体験会(相談会)	<p>サポートスタッフ(4名程度)を配置し、マンツーマンで相談者の質問に応じる形で、課題を解消していく。</p> <p>①基本操作編(施設内のWiFi接続) ②LINEアプリ編 ③健康アプリ編 ④防災・行政・おすすめアプリ編 ⑤安心・安全使用編 ⑥修理・故障対応編</p> <p>※初級者・中級者は共に、上記のガイドブックに沿ってプログラムを進行。最後に個別相談会を実施。教材のガイドブックは全員に配布する形でご用意</p>

■ 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	属性	選択式	<ul style="list-style-type: none"> 75代以上の女性の方、夫婦お二人暮らしの方が多かった。
	スマホ利用状況	選択式	<ul style="list-style-type: none"> 日常的に使用している方が多かった。
	相談内容	選択式	<ul style="list-style-type: none"> カメラ、QRコード、次いでメール・LINEの使い方のご相談が多かった。
	解決したか	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 73%以上の方が「理解した」と「ほぼ理解した」を回答した。
	今後のスマホ使用意向	5段階評価	<ul style="list-style-type: none"> 94.6%以上の方が「今後も使用したい」と回答した。
	今後の相談・学習形態	選択式	<ul style="list-style-type: none"> 今回と同じような相談会、次いで複数回続けて実施してほしいとの回答が多かった。
	今後使いたい機能	選択式	<ul style="list-style-type: none"> カメラ、メール、防災情報・天気予報、役場情報を使用したいという回答が多かった。

※実際のアンケート結果を簡素化して記載しています

振り返り

■ 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:個別相談に応じたニーズの課題解決 ・ 参加コミュニティ:各老人クラブの高齢者(全5団体) ・ 現状課題:これまでも高齢者の集会が思わしくない。島内に携帯ショップが無く、些細な基本操作も相談できる場がない。
プログラムの方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援対象者:高齢者 ・ 抱える課題と解決方針:大半の高齢者は初級者。基本操作から一定程度の操作を習得した中級者も網羅的に相談できる機会がない。個別ニーズに応じて課題を解決する体験会(相談会)を実施。
実施プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概要(実施日:1月22日~24、26日・2月8日・3月POC14、15日の計7日間/会場:全5地区の福祉会館(3月POCは文化会館)参加数:計49名/使用機材:WiFi機+デモ機、相談者所有スマホ ・ プログラム内容:マンツーマン対応の体験会(相談会)形式
振り返り結果(KPT)	<p>成果が出ていて継続すること(Keep)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 参加者のアンケート結果から全員が次回の開催を希望している。 ・ 今年度も継続して各老人クラブの集会后(高齢者が集まりやすい)に定例的に相談会を盛り込んで実施する。
	<p>解決すべき課題(Problem)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会場までの交通手段が無い高齢者も多いと思われる。 ・ 実施会場に近い最寄りのバス停や自宅までの送迎を行うサポート体制が課題となる。
	<p>次に取り組むこと(Try)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 三宅村では福祉関係の団体と連携して高齢者の認知症や熱中症対策として見守り事業を行っている。その延長線上にスマートフォンの個別相談が日常的に出来るようになれば、デジタルデバイド是正にも寄与すると思われる。しかし、専門的なりテラシー知識・通信環境が必要であるため、スタッフの育成やWiFi機の準備が必要である。 ・ 今後は高齢者だけでなく、関係団体向けの相談会も実施したい。将来的にはいずれかの団体が相談業務として請負えるような体制を目指したい。

第3章 事例紹介

令和4年度

第3章 事例紹介(令和4年度実績)

- ① 中野区
- ② 豊島区
- ③ 板橋区
- ④ 練馬区
- ⑤ 江戸川区
- ⑥ 昭島市
- ⑦ 清瀬市

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	P77
	豊島区	町会のオンライン会議ツールの利用促進	P85
	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	P92
	練馬区	SNSを活用した町会の情報発信力の向上	P100
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	P107
	昭島市	視覚に障害のある方のスマホ操作スキルの向上	P114
	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	P121

※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

- 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化が進む中で、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
		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
	今後の活用可否	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いたため、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



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。



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。

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 オンライン区政連絡会 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イ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。

< 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"> 丁寧な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



支援プログラム

- 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。

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。

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

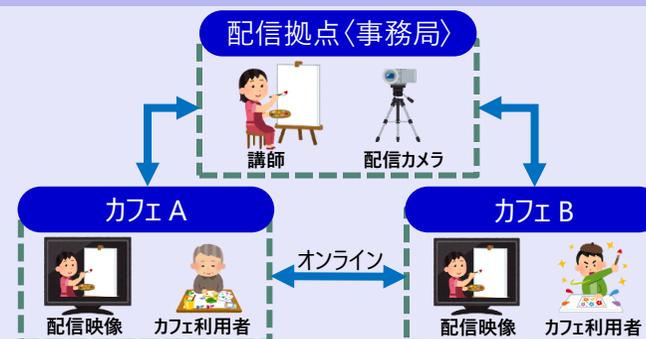
計6名（認知症カフェ5か所）

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） 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）
	プログラム詳細	

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ぎ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不慣れな人が多く、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

SNS利用
における
理解定着



町会・自治会
リーダー

SNSの
リテラシー
向上



町会・自治会員

【説明内容】

- ・SNSとは？ SNSでできること
- ・SNSアプリの基本操作
- ・町会のSNSアカウントの紹介
- ・町会のSNSアカウントを閲覧
- ・フォローや友達申請

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じて、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



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。



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

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

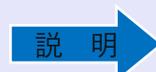
4名

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



【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、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



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。



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

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

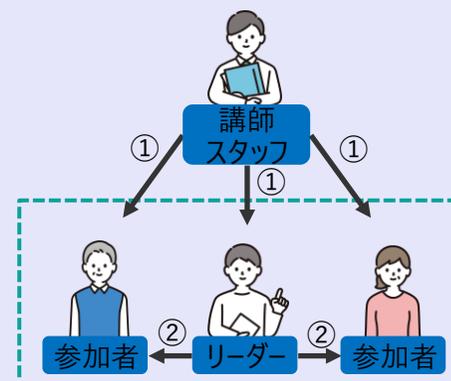
使用機材

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。

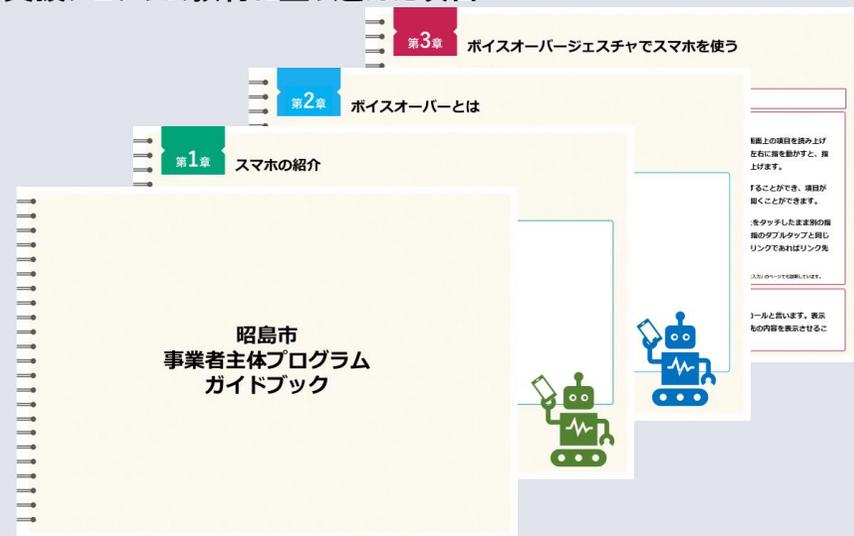
ガイドブック全体として3章構成とし、視覚障害者の方が初めてスマホを持った場合に身に付けておくべき初歩的なスキルや知識を、章を追うごとに体系立てて理解できるように作成しました。

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	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。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え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あったです。
Problem :	<ul style="list-style-type: none"> 市内に多くの障害者の中で、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る場合に備え、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。

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

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

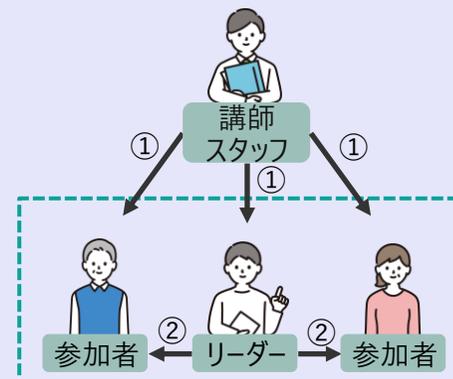
使用機材

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



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ぶ必要がある
- 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よ！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

1. その他の類似事例(令和3年度実績事業)
2. 事業推進用テンプレート

1. その他類似事例(令和3年度実施事業)

・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ド是正
	府中市	・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/business/digital-divide/guideline>

2. 事業推進用テンプレート

事業計画書・実施計画書

■事業計画書

●●●●●●●●

事業計画書

背景・目的

ゴールイメージ

対象者

*****	*****	*****
*****	*****	*****

支援内容

支援方法

成果と指標

*****	*****
-------	-------

想定リスクと対策

*****	*****
-------	-------

スケジュール

7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****

必要予算

■実施計画書

●●●●●●●●

実施計画書

ゴール設定

<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"><ゴールイメージ> ***** ***** *****</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"><現状> ***** ***** *****</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"><現状の課題> ***** ***** *****</div>
---	--	---

スケジュール

7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****

実施体制

<div style="text-align: center;"><体制図></div> <pre> ***** / \ / \ / \ / \ / \ / \ / \ / \ / \ / \ A B C D E </pre>	<div style="text-align: center;"><担当者と役割></div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px;">*****</td><td>*****</td></tr> <tr><td style="width: 20px;">*****</td><td>*****</td></tr> <tr><td style="width: 20px;">*****</td><td>*****</td></tr> </table>	*****	*****	*****	*****	*****	*****
*****	*****						
*****	*****						
*****	*****						

プログラム詳細

<div style="text-align: center;"><タイムスケジュール></div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>TIME</th> <th>LAP</th> <th>PROGRAM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>12:30</td><td>30</td><td>*****</td></tr> <tr><td>13:00</td><td>30</td><td>*****</td></tr> <tr><td>13:30</td><td>30</td><td>*****</td></tr> <tr><td>14:00</td><td>30</td><td>*****</td></tr> <tr><td>14:30</td><td>30</td><td>*****</td></tr> <tr><td>15:00</td><td>30</td><td>*****</td></tr> <tr><td>15:30</td><td>30</td><td>*****</td></tr> <tr><td>16:00</td><td></td><td>END</td></tr> </tbody> </table>	TIME	LAP	PROGRAM	12:30	30	*****	13:00	30	*****	13:30	30	*****	14:00	30	*****	14:30	30	*****	15:00	30	*****	15:30	30	*****	16:00		END	<div style="text-align: center;"><プログラム詳細></div> <p>①.***** ②.***** ----- ③.***** ----- ④.***** ----- ⑤.***** -----</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; text-align: center;">*****</div>
TIME	LAP	PROGRAM																										
12:30	30	*****																										
13:00	30	*****																										
13:30	30	*****																										
14:00	30	*****																										
14:30	30	*****																										
15:00	30	*****																										
15:30	30	*****																										
16:00		END																										

広報展開

2. 事業推進用テンプレート

案内チラシ・受講者アンケート

■案内チラシ

キャッチコピー
+
イベントタイトル

挿絵
など

-----ボディコピー(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

実施イメージが湧く
写真や挿絵

実施イメージが湧く
写真や挿絵

注意点や事前にお伝えしたいこと
(準備していただ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！

■受講者アンケート

高齢者向けスマホ体験会
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
	<input type="checkbox"/>					

理由

2. 満足度

満足できた	1	2	3	4	5	満足できなかった
	<input type="checkbox"/>					

理由

3. スマホ活用意向

向上した	1	2	3	4	5	向上しなかった
	<input type="checkbox"/>					

理由

教材について

4. 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
	<input type="checkbox"/>					

理由

体制について

5. 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)
	<input type="checkbox"/>					

理由
