

---

## シニア向けのスマートフォンリテラシー向上施策

社会のデジタル化が進みスマホ普及率が高まっていく中、高齢者の中にはスマホの基本操作もできない人が多いそう(1)。また、コロナ禍で遠くにいる家族とコミュニケーションをとる手段として、スマホを難なく使えるようになりたい高齢者も多く見受けられる(1)。そこで、主に高齢者をターゲットにしたスマホの操作方法のチラシを作ってみて効果があるのかを調べてみた。今回はLINE上で写真の送信方法に関するチラシを作成した。私たちの身近にいる高齢者に、LINEでの写真の送受信方法をレクチャーしたところ、実際に写真を送ることができるようになっていたため、効果があると考えた。

---

### 1. 背景

デジタル化が進み、高齢者のスマホ使用者の中には、スマホの使い方がわからない人も多いということが分かった。内閣府の調査「高齢者の生活と意識に関する国際比較調査」

(1)によると、60歳以上でスマホを利用しない理由で「使い方がわからない」と回答した人が50.3%をしめ、これは第一位の理由であった。そこで私たちは高齢者の方がスマホの使い方を知りたいのではないかと考え、高校生による「スマホ教室」を実施することにした。さらに付加価値として、高校生との交流の場を兼ねるとさらによいのではないかと考えた。

### 2. 方法

私たちが高齢者にできることはあるのかを考えたときに、まずは高齢者の方々に直接聞くべきだと考えた。そこで、私たちの身近にいる高齢者である私たちの祖父母でスマホを持っている方に口答でアンケートをとり、「どのようなことをスマホを使ってやってみたいか」と聞いた。

以下アンケート結果

LINE 8人/13人

ゲーム 1人/13人

地図 1人/13人

天気 1人/13人

メール 1人/13人

アンケート結果より、高齢者のスマホを使ってやってみたいことがLINEだということが分かったので、今回はLINE上で写真を送信する方法を教えることにした。

高齢者の方々がスマホを使いこなせるようになる方法を3つ考えた。

・プランA(大規模)

学校に高齢者を集めて、講習会を開く。

・プランB(小規模)

自分達の身近な高齢者に作ったスライド(図1)を見せて、操作方法を一对一でレクチャーする。

・プランC(遠隔)

Zoomで繋いでスライドを見せながら、オンラインで一对一でレクチャーする。

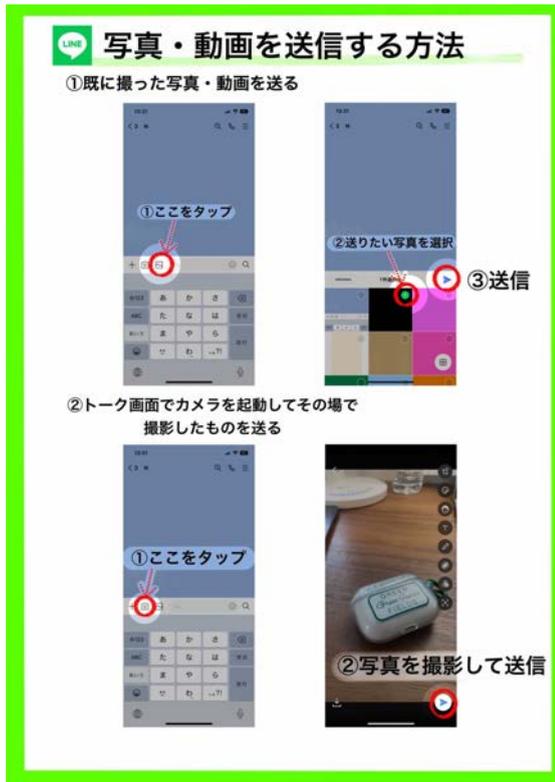


図1:実際に見せたスライドの写真。高齢者をターゲットとしているため、アクセシビリティに配慮して作成した。(2) (3) (4) (5)

### 3.結果

今回はプランBとプランCを実行した。

プランAは、学校の使用許可を取ること、学校に生徒以外の人を呼ぶことに関するセキュリティの問題などの障壁により、今回は実施出来なかった。よって、プランAの結果は考察により判断した。

#### ○プランB

##### ・対象

今までLINEを使っていなかった70代女性1名

##### ・成果

スライドを見せたり、直接教えたりするとLINEで写真を送信する方法を理解してくれた。レクチャーしたあとは、なにも見ずに写

真を送信することができた。翌日、翌々日も問題なく操作を行うことができた。

レクチャー直後:送信できた

翌日:送信できた

翌々日:送信できた

自分でできるまでにかかった時間は5~10分ほどで、やはりZoomより早かった。

##### ・改善点

一対一で教えるため、大人数で行うには適さない。大人数に教える場合は、プランA、プランCで行うのが良いだろう。

#### ○プランC

##### ・対象

今までLINEを使っていなかった70代女性1名

##### ・成果

スライドを見せて写真の送り方、撮り方を理解してくれた。時間をおいた2日後に1人で写真を送ることができた。

##### ・改善点

Zoomを繋ぐのは誰かパソコンを使う人がやらないと本人だけではできない。理解はしてくれたが、時間として20分ほどかかり、プランBと比較して効率が悪い。直接教えた方が時間短縮できると思われる。

### 4.考察

・プランB、プランCの結果から、高校生が高齢者にLINEの使い方を教えることはできる。

・遠隔でするよりも対面のほうが効率が良く、理解もしてもらいやすい。

・効率の観点からすると、大人数かつ対面で行えるプランAが理想的であると言える

が、各人に対するきめ細やかな対応が難しいことが難点。

・一対一でかつ対面であるため、いちから教える場合はプランBが良い。

#### ●各プランのメリットとデメリット

##### ○プランA

###### ◎メリット

・一度に大人数の人たちに教えることができる。

・対面だから、困っている人などがいたらその場で教えることができる。(臨機応変な対応が可能)

・会場に大人数を集めることができ、いくつかのグループにわかれて小規模で行ったり、全員が同じ大画面のスクリーンを見て使い方を学んでもらったりと、自由度が高い。

###### ×デメリット

・会場の設営など、事前準備が必要  
・人を集める方法を考えなくてはならない

##### ○プランB

###### ◎メリット

・一対一だから分からないことがあるときはすぐに教えることができる

・自宅で行われるから、教える側も教えられる側も緊張しない

###### ×デメリット

・教える側にもわからないことがあるとき、助けてくれる人がいないため困る  
・一対一で行うのでプランAと比較して効率が悪い

##### ○プランC

###### ◎メリット

・一対一だから分からないことがあるときはすぐに教えることができる

・自宅で行われるから、教える側も教えられる側も緊張しない

・近くにいないくても、離れたところから教えることができる

・感染症対策に効果的

###### ×デメリット

・教える側にもわからないことがあるとき、助けてくれる人がいないため困る

・一対一で行うのでプランAと比較して効率が悪い

・Wi-Fi環境が整っていないと実施できない

・Zoomに接続する操作は高齢者には難しい

・効率の良さ

プランA>プランC>プランB

・高齢者の理解のしやすさ

プランB=プランC>プランA

・アクセスのしやすさ

プランBがオンライン、オフラインともに1番アクセスしやすいと考えた。

それに比べ、プランAは距離的にアクセスしづらく

プランCは通信的なアクセスのしづらさがあると

考えた。

## 6. 参考文献

(1) 内閣府「高齢者の生活と意識に関する国際比較調査結果」

<https://www8.cao.go.jp/kourei/ishiki/r02/gaiyo/pdf/s1.pdf>

(2) 【画像付】高齢者の方にもわかりやすい！LINEの使い方マニュアル (rakuraku-info.jp)

<https://rakuraku-info.jp/how-to-use-line-for-the-elderly>

(3) LINEの使い方 | 高齢者・初心者大歓迎！(アンドロイド版) | それ、やっときました。(eishi-u.com)

<https://eishi-u.com/howto-use-line/>

(4) LINE(ライン) | シニアのスマホ (mamaroid.com)

<https://mamaroid.com/senior/category/line/>

(5) 友だち・グループ | LINEみんなの使い方ガイド

<https://mamaroid.com/senior/category/line/>

表1:各プランの項目別評価

	A	B	C
理解度	(×)	○	○
アクセス	(×)	○	×
効率	(○)	×	×
感染症対策	(×)	×	○

○...良い ×...悪い ()...推定

## 5. 提言

検証から、高校生が高齢者にアプリの使い方を教えられることが分かった。高齢者には、スマホなどの情報機器をうまく使えるようになってもらったり、それらを活用し孫世代である私たちと交流したりして、これからの生活をより一層豊かなものにしてほしいと考える。私たちは、その一環にもなる、高齢者と高校生の交流として、「スマホ教室」をボランティア活動として実行したい。しかし、私たちの理想とする、学校を交流の場とし、学校近隣の高齢者たちを集めて開催することは、様々な問題があり難しかった。例えば、学校の使用許可を取ることで、学校に関係者以外の人を呼ぶことに関するセキュリティの問題、学校まで高齢者の方々に来てもらう手段などである。セキュリティの問題の解決方法として、行政と地域、学校が連携して、マイナンバーカードなどの身分証明書を提示することで、個人のプライバシーを守りつつ、身元の特典もでき、安全に学校に関係者以外を入れることができるのではないかと考えた。それから、学校に集めることが難しい場合は、公民館や老人ホームなど的高齢者の方々が集まるコミュニティに高校生が出向く形での実施を行いたい。