

チャレンジ！！オープンガバナンス 2023 市民／学生応募用紙

自治体提示の地域課題名 (注1)	No. - (事務局用)	自治体提示の地域課題名 高齢者や外国人など、情報弱者を無くしたい！！	自治体名 大阪市東淀川区
チームがつけたアイデア名 (公開) (注2)	情報弱者を救うスマコン		

(注1) 地域課題名は、COG2023 サイトの中に記載してある応募自治体提示の地域課題名を記入してください。

(注2) アイデア名は各チームで独自にアイデアにふさわしい名前を付けてください。これは自治体提示の地域課題名とは別です。

1. 応募者情報 下の欄のうち赤字部分は削除して該当する番号を記入のこと

チーム名 (公開)	高井ゼミ		
チーム属性 (公開)	1. 市民、2. 市民／学生混成、3. 学生	2	
メンバー数 (公開)	6名		
代表者 (公開)	松居 明日寅		
メンバー (公開)	村田 千紘、福本 慶介、弓削 昌平、酒谷 翔、山本 聖也		

【注意書き】※ 必ず応募前にお読みください。

＜応募内容の公開＞

1. アイデア名、チーム名、チーム属性、チームメンバー数、代表者と公開に同意したメンバー氏名、「アイデアの説明」は公開されます。
2. 公開条件について：
「アイデアの説明」でご記入いただく内容は、クリエイティブ・コモンズの CC BY (表示) 4.0 国際ライセンスで、公開します。ただし、申請者からの要請がある場合には、CC BY-NC (表示-非営利) 4.0 国際ライセンスで公開しますので、申請の際にその旨をお知らせください。いずれの場合もクレジットの付与対象は応募したチームの名称とします。
(具体的なライセンスの条件につきましては、<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.ja>、および、<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.ja> をご参照ください。また、クリエイティブ・コモンズの解説もあります。<https://creativecommons.jp/licenses/>)
3. 上記の公開は、内容を確認した上で行います。(例えば公序良俗に違反するもの、剽窃があるものなどは公開いたしません)
4. この応募内容のうち、「自治体との連携」は、非公開です。ただし、内容に優れ今後の参考になりうると判断したものは、公開審査後アドバイスの段階で相談の上公開することがあります。

＜知的所有権等の取扱い＞

5. 「アイデアの説明」中に、応募したチームで作成・撮影したものではない文章、写真、図画等を使用する場合、その知的所有権を侵害していないことを確認してください。具体的には、法令に従った引用をするか、知的所有権者の許諾を取得し、その旨を注として記載してください。「自治体との連携」中も同様をお願いします。
6. 「アイデアの説明」中に、人が写りこんでいる写真を使用している場合、使用している写真に写りこんでいる人の肖像権またはプライバシーを侵害していないことを確認してください。

＜チームメンバー名簿＞

チームメンバーに関する情報を最終ページに記載して提出してください。(2. の扱いによる代表者氏名を除き、他のメンバーに関する情報は本人の同意があるものを除き COG 事務局からは非公開です。詳細は最終ページをご覧ください。)

アイデアの説明が肖像権・著作権等を侵害していないことの確認

確認後 OK なら右に○印を記入⇒○

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

(1) アイデアの内容、(2) アイデアの理由、(3) 実現までの流れ、の三項目に分けて記入してください。

必要に応じて説明の途中に図表を入れていただいて結構です。

(1) アイデアの内容（公開）

アイデアは、対象とする課題解決のために、何をする社会的な活動（サービス）なのか、をわかりやすく示してください。これが将来実現した場合、魅力的で新規性があり、実践したくなり、活用してみたい、そしてその結果として、課題が解決される、そんなわくわく感のあるアイデアを期待します。**2ページ以内**でご記入ください。

<応募チームとして解決したい課題のポイントはこれです！を**ごく短く以下**に書いてください>

<解決したい課題のポイント>

高齢者の情報格差を解消し、孤独や孤立を予防し生きがいのあるスマートな社会を作りたい

<以上の課題解決のために「何を」するアイデアか、それを「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」するかをわかりやすく書いてください> <アイデアが具体的に実行される場面を想定してください。>

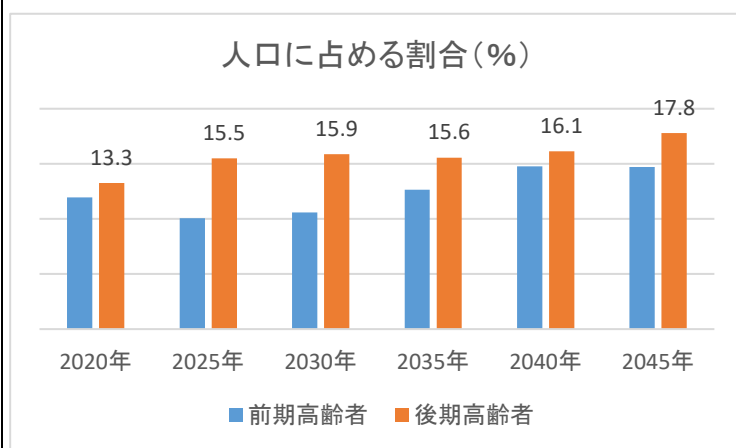
<よいアイデアを生むには関連データの分析確認とデザイン思考によるアイデアを使う人への共感が原点です>

<提案するアイデアの内容>

国は誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向け、高齢者等が、身近な場所で身近な人からデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境作りを推進する「デジタル活用支援事業」を推進している（総務省 情報流通行政局 情報流通振興課、2023年5月）。高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、オンラインによる行政手続などスマートフォンの利用方法に関する講習会を2021年度から全国の携帯ショップ等で実施している。

2023年 NTT ドコモ モバイル社会研究所の報告によると、70代のスマホ所有率は79%と高いが、所有時期の約4割が5年未満と短く、使用頻度は「ほとんど利用していない」「利用していない」を合わせると、全体の6割弱になる（令和4年情報通信白書）。さらに使用しない理由の上位は「生活に必要ない」「使い方が分からない」「家族に任せている」と、使い方が分からず、スマホの利便性や楽しさを享受していないことがわかる。こうしたデータを見ると高齢者のスマホ活用はあまり進んでいないのが現状である。

「何を」するアイデアか。



右のグラフから東淀川区の75歳以上の後期高齢者の人口に占める割合は、前期高齢者を上回り、今後益々増加が見込まれている（国立社会保障・人口問題研究所2018年3月推計）。

後期高齢者はコロナ禍の影響により外出する機会が減り、近隣とのコミュニケーションが減少し孤独・孤立が懸念される。近隣に相談相手がいないと詐欺被害に合うリスクが高くなる。また、孤独・孤立は心理面と身体面に健康被害をも

たらし、要介護リスクを高める。こうした孤独・孤立を防ぐ手段として、スマホ活用が重要と考える。

地域住民などがスマホのコンシェルジュとして身近な地域でスマホカフェを開催し、スマホの利便性や楽しさを高齢者に理解してもらう。さらにスマホの使用頻度を高めスマホの定着化を図り、教わる側が「コンシェルジュ」として教える側へと、スマホを活用した友だちづくりや生きがいづくりの仕組みをつくる。

こうした活動を経験することで、私たち学生は高齢者と関わる機会が増え、多世代交流が推進され、あまり関心が

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

なかつた高齢者のことを理解しようとする。また、地域の歴史や文化に興味を沸き、まちへの愛着心が芽生える。

高齢者にとってスマホを身近なものにし、日常生活上欠かせない道具にするために、「理解レベル」（分かる）・「定着レベル」（使える）・「活躍レベル」（教える）の3段階に分けアイデアを提案する。

0. 「準備レベル」

スマホ・コンシェルジュ（スマコン）の育成

スマホやLINEの操作はもちろん、スマホを使うことで利便性や楽しさを伝えるスマホ・コンシェルジュ（スマコン）を育成する。

「誰が」高校生、地域住民が対象。

「いつ」週1回のペースで10回実施する。

「どこで」大学、地域の集会所。

「どのように」高井ゼミや大学のボランティア部に協力してもらい、学生がスマコン育成をする。

メンバーの山本聖也さんは大東市や摂津市などから依頼があり、スマホ教室を実施している。その山本さんにスマホの使い方テキストを作成していただく。

1. 「理解レベル」（分かる）

スマホカフェの開催

これまでの使い方を教えるスマホ講座でなく、利便性や楽しさも学べる「スマホカフェ」を開催

「誰が」地域の高齢者が対象

「いつ」月一回3時間程度

「どこで」地域の集会所

「どのように」スマコンが集会所で出向き、マンツーマンでスマホを教える。社会福祉協議会、

各地域の地域福祉コーディネーターが地域住民に周知を図る。山本さんがスマホカフェの運営をアドバイスしてもらう。

2. 「定着レベル」（使える）

スマホ体験ツアーの開催、公式LINEの作成

「誰が」地域の高齢者が対象

「いつ」月一回3時間程度

「どこで」スマホカフェ

「どのように」

①スマコンが高齢者と一緒に外に出向いて、史跡巡り※や

QRコード、マップの使い方など、外出時に楽しく便利に使えるようする。

②公式LINEを作成することで、いつでも気軽に高齢者が相談できる。

3. 「活躍レベル」（教える）

高齢者自らがスマホ・コンシェルジュとして活躍する

「誰が」これまでスマホカフェに通っていた高齢者

「いつ」「定着レベル」を終えスマホを教える自信がついたころ

「どこで」スマホカフェ

「どのように」コンシェルジュとして、スマホカフェで活躍する



山本聖也さん
の SNS



※2023年11月23日
実施したスマホ体験ツアーの様子

(2) アイデアの理由（公開）

次にアイデアを提案する理由（なぜ）について、それを**サポートするデータを根拠として示しつつ2ページ以内**で説

2. アイデアの説明（公開）

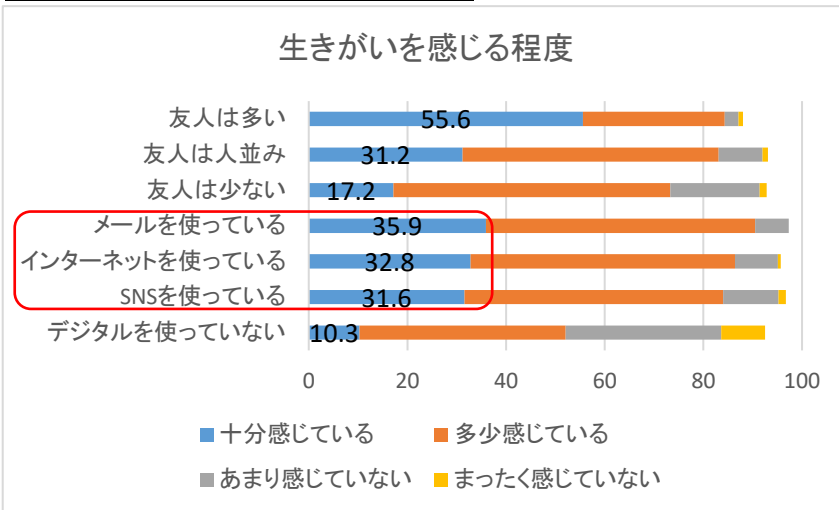
(2) アイデアの理由（公開）

明してください。ここではアイデアの必要性、効果を確認します。データとは、統計類などの数値データやアンケート・インタビュー・経験の記述、関連の計画、既存の施策などの定性データも広く含みます。データは出所を明らかにしてください。

<このアイデアを提案する理由（なぜ）を書いていきます>

<先の（1）で書いた「何を」「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」というアイデアの内容を支えるための、「なぜ」このアイデアがいいのか実現したいのかの理由を上記のデータを示しつつわかりやすく書いていきます>

1. どうして高齢者にデジタルが必要なのか



左の図は令和4年版高齢者社会白書（内閣府）によると、高齢者を対象とした生きがいを感じる程度の調査結果である。生きがいを「十分感じている」の回答が最も多かったのが「友人は多い」、次いで「メール」「インターネット」などデジタルを活用している回答であった。多くの友人を持っていても、年をとると友人や知人が減り、生きがいの喪失につながる。一方、デジタルの場合はそうした喪失体験がなく、活用レベルでは生きがいを感じながら生活を送ることが分かる。

さらに左図のコロナ禍の自粛生活におけるうつの調査結果では、何もしない群に比べ、「ビデオ通話」「メール・チャット」とデジタル活用する群がうつのリスクを有意に減少させることが分かっている（令和2年ウイズコロナ「フレイル予防」検証業務 高齢者の身体活動機能等の実態把握調査報告書 2021年堺市）。こうし

たデータからデジタルを活用することが高齢者の孤独・孤立を予防し、健康被害を予防することにつながると考える。

2. スマホの活用状況

2023年 NTT ドコモ モバイル社会研究所の報告によると、70代のスマホ所有率は79%と高いが、所有時期の約4割が5年未満と短く、使用頻度は「ほとんど利用していない」「利用していない」を合わせると、全体の6割弱になる（令和3年版高齢社会白書）。さらに使用しない理由の上位は「生活に必要な」「使い方が分からない」「家族に任せている」と、70代は使い方が分からず、スマホの利便性や楽しさを享受していないことがわかる。

2. アイデアの説明（公開）

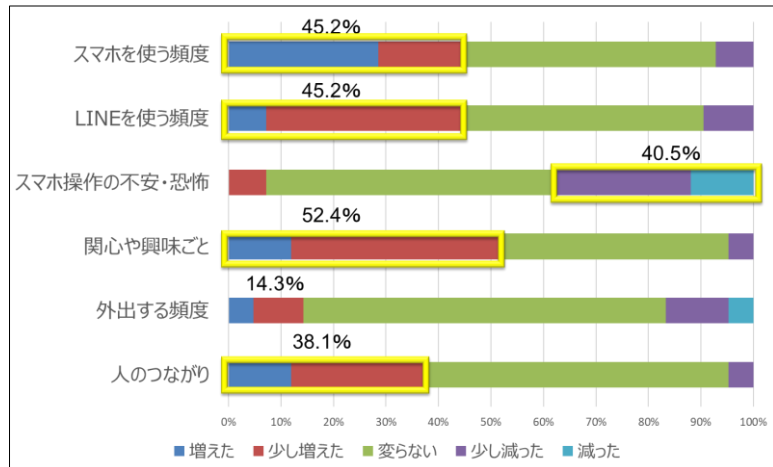
(2) アイデアの理由（公開）

LINE の使用についても、スタンプや写真を送る程度でスマホの使用頻度は少なく、活用しているとは言い難い。スマホ講座を通じ、利便性や生活の質を高めるデジタルリテラシーを高め、将来のスマホ活用につながると確信している。

3. スマホ講座の効果と課題

私たちが所属するゼミでは、新型コロナウイルス感染症が世界中で流行した2020年夏から、スマホ講座の準備を進めていた。そのころ東淀川区役所の地域課に協力をしていただき、LINEの使い方のマニュアルを作成した。そこで、2020年秋地域に出向き、学生によるマンツーマンのスマホ講座を開催した。区広報誌の一面で紹介された。2021年には東淀川区社会福祉協議会から依頼があり、スマホ講座を3回、地元商店街にある銭湯で4回実施した（左のチラシ）。その様子は民間のニュース番組で放送された。2022年では堺市で高齢者によるスマホサポーターを育成し、高齢者もスマホ指導を担っている。2023年では東淀川区のほか摂津市などでも実施している。

そこで2020年11月～2023年3月までにスマホ講座を受講した人はのべ182名（前期高齢者109名、後期高齢者73名）、アンケート結果では、「説明は分かりやすかったか」などの質問は前期高齢者と後期高齢者に違いはなかったが、「マニュアルは理解できたか」の質問では、有意に後期高齢者の方が難しい結果が得られた。



2022年にスマホ講座を受講し1カ月後にアンケート調査（42名）を実施した（左図）。半数近い人はスマホを使う頻度が増え、約4割の人は人とのつながりも増えていた。このようにスマホの利用頻度が関心や興味ごとを増やし、孤独・孤立予防の効果も期待できる。

しかしながら、スマホ操作の不安・恐怖については、半数近い人は変わらず、外出頻度にいたっては、コロナ禍の影響もあるが約7割弱に変化が見られなかった。この結果

からスマホ講座だけでは、主に「理解レベル」にとどまっており、「定着レベル」まで利用頻度を増やす工夫が必要である。さらに自信があれば自らがコンシェルジュとして活動する「活躍レベル」をめざす。

4. スマホサポーターの必要性

デジタル活用支援推進事業により、市町村単位でスマホ講座が開催されている。しかし、主催者が提供するスマホを使い、一斉に授業が行われるため、高齢者が所有するスマホ操作の分からないことの解決にはつながらない。そこで、東京都は2023年1月より、**学生や住民など身近な人がマンツーマンで高齢者にスマホを教える「TOKYO スマホサポーター制度」**を設立した。2023年5月現在で約240名のスマホサポーターが登録されている

(https://note.com/smart_tokyo/n/n373e176c9672 東京都 デジタルサービス局)。学生や市民などスマホサポーターを養成し、マンツーマンでスマホを教えるスタイルが今後増えていくことが予想される。

(3) アイデア実現までの流れ（公開）

アイデアを**実現する主体**、アイデアの**実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）**の大まかな規模とその現実的な調達方法、アイデアの**実現にいたる時間軸を含むプロセス**、実現の制度的制約がある場合にはその解決策等、**アイデア実現までの大まかな流れ**について、**2ページ以内**でご記入ください。ここでは実現可能性を確認します。

＜アイデアに即した実現に向けての具体的な活動を上記のポイントに即して工夫して書いていきまづ＞

＜以下のように分けて書いていきます＞

1. **実現する主体**
2. **実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）**の大まかな規模とその現実的な調達方法
3. **実現にいたる時間軸を含むプロセス**

1. 実現する主体

【スマホ・コンシェルジュ（スマコン）を育成する】

2. 実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）の大まかな規模とその現実的な調達方法

①**コンセプトの明確化**：スマホを教えるサポーターを育成するのではなく、スマホの利便性や楽しさを案内するコンシェルジュを育成することがねらいである。そこで、行政とコラボしスマホ講座を運営するメンバーのひとりである山本聖也さんと高井ゼミがコンシェルジュの意味や目的を検討し、コンセプトを明確にする。合わせてテキストを作成する。かかる費用については大学のゼミ教材費を活用する。

②**スマコンの人数**：東淀川区区内には17校区があり、各校区で毎月スマホカフェの開催を考えている。すでに各校区では住民主体の体操クラブが毎週開催されており、運営者は5～7名前後である。そうしたことを考えると各校区にスマホ・コンシェルジュ（スマコン）は5名が必要となる。すると最低でも85名（17校区×5名）のスマコンを育成する必要がある。

③**周知方法**：東淀川区社会福祉協議会は校区住民の地域福祉に関わっており、東淀川区社会福祉協議会が窓口となり、各校区にスマコン募集を周知してもらう。2021年から今まで東淀川区社会福祉協議会とコラボし、スマホ講座を8回開催しており、協力体制はできている。区内には高校は5校あり、ボランティア部などの部活を通じスマコンを募集する。チラシ印刷費用はゼミ教材費から支払う。

④**育成する会場**：原則として大阪経済大学の教室とする。自宅から遠い校区については、こちらから出向き育成にあたる。

⑤**講座内容**：高井ゼミおよびボランティア部の学生がスマコン育成の指導にあたる。講座内容はコンシェルジュの意味にはじまり、スマホやLINEの操作方法、さらには活用につながるアプリの紹介。1コマ60分の3コマとする。

⑥**講座修了後**：講座の受講後には修了書を授与する。今後のスマコン活動内容などを紙面で説明し、同意が得られればスマコンとして登録。グループLINEに入ってもらおう。スマコンのレベルを3段階に分ける。（iPhone、androidの専門など）

⑦**持続可能な活動**：スマコン活動を持続可能にするには、インセンティブが必要と考え、商店街やスーパーに協賛を募る。活動に応じてポイントが付与され、ポイントが貯まるとお店で値引きなどの特典が受けられる。

3. 実現にいたる時間軸を含むプロセス

周知期間：2か月、東淀川区社会福祉協議会が各自治会にスマコン育成の紹介

講座内容の検討とテキスト作成：1か月、高井ゼミ生と山本聖也さん

講座開催：週1回のペースで10回実施する。

1. 実現する主体

【スマホカフェを運営する】

2.実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）の大まかな規模とその現実的な調達方法

①**コンセプトの明確化**：スマホカフェは月 1 回のペース、17 校区の各集会所で開催する。スマホを教えるこれまでのスマホ講座と大きく違う点は、スマホの利便性や楽しさを案内することが目的である。スマホ講座が「目的」でなく、あくまでも「手段」である。スマホが分かる「理解レベル」に始まり、スマホが使える「定着レベル」をめざす。そのためにはスマホ体験ツアーの開催や、公式 LINE の利用につなげ、スマホの活用頻度を高めていく。

②**運営方法**：17 校区すべてに住民が担う地域福祉コーディネーターがあり、週 2 日、3 時間ずつ集会所で福祉相談などに対応している。学生とスマコン、地域福祉コーディネーターと連携し、スマホカフェの運営を担う。受講者からテキスト代金として 500 円を徴収する。事前の参加申込みは実施せず、出入り自由にする。スマホカフェ 1 カ所につき、スマコン約 5 名が対応する。かかる費用はテキスト代のみで、本人負担となる。そのほかの運営面にかかる費用については、徴収したテキスト代金でまかなう。不足分は地域福祉コーディネーターと相談し、自治会に協力を求める。解決できなければ山本聖也さんに相談する。

スマホカフェの一例。

例) 第一月曜日 9 時~12 時

9 時~10 時 : スマホ講座

10 時~11 時 : スマホ体験ツアー

11 時~12 時 : アプリ活用術

③**周知方法**：区役所地域課に協力してもらい、学生が自治会長や自治会役員にスマホカフェ開催をお知らせし、周知を図る。また、東淀川区社会福祉協議会に協力してもらい、地域住民に周知を図る。周知のために必要なチラシ印刷費用はゼミ教材費から支払う。

④**インセンティブ**：スマホカフェの講座が終われば、毎回スマコンにポイントが付与される。ポイント数が貯まれば、商店街等で値引きを受けることができる。

3.実現にいたる時間軸を含むプロセス

ある人数のスマホコンを育成したら、学生は地域福祉コーディネーターと会い、スマホカフェの実施日や運営方法を協議する。と同時にスマホカフェ開催のお知らせを自治会や地域住民に周知を図る。

1.実現する主体

【スマホ・コンシェルジュとして活躍する】

2.実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）の大まかな規模とその現実的な調達方法

通っていたスマホカフェでスマホ・コンシェルジュ（スマコン）のお手伝いとして活動する。スマコンとしてやっていく自信がつけば修了書を授与し、スマコンとして登録しグループ LINE に入ってもらおう。

3.実現にいたる時間軸を含むプロセス

行動変容ステージモデルでは、「定着レベル」を意味する維持期までに継続して 6 カ月以上かかるとされている。さらにスマコンとして「活躍レベル」に達するには、スマコンのお手伝いをしながらスマホカフェに 1 年以上通う必要があると考える。しかしながらコンシェルジュとしての自信がなければ、無理に強要はしてはいけない。あくまでもスマホ活用を通じ、友だちづくりと生きがいづくりがねらいである。