

デジタル活用による地域活性化セミナーin北海道（2024.7.3）

スマホなんでも相談室 での交流と経験

名寄市社会福祉協議会 地域支援係長
小笠原 志郎

名寄市立大学保健福祉学部社会福祉学科 4年
宮崎 萌花



スマホなんでも相談室

- ▶ 令和5年度より名寄市から受託し、名寄市社会福祉協議会で実施
- ▶ 月2回程度 土曜日10時～15時
- ▶ 名寄社協が運営する「ここほっと」（多分野・多世代地域活動拠点）にて実施 ※一部風連・智恵文で実施
- ▶ 名寄高校の生徒、名寄市立大学の学生が「スマホサポーター」となって相談者への対応
- ▶ 基本 高校生3名、大学生2名（高校生のサポート）
- ▶ 名寄市CIO補佐官（ソフトバンクから派遣されている地域活性化起業人）の菅野賢一さんが全体サポート

相談料 無料 スマホなんでも相談室 ～スマホをもっと便利に、もっと楽しく！～

- ☑ 操作方法がわからない
 - ☑ アプリの使い方がわからない
 - ☑ LINEの使い方がわからない
- など、お気軽にご相談ください！



☆名大生・名高生のスマホサポーターが個別にご対応します！
☆名寄市在住の方であればどなたでもご相談いただけます！
☆お持ちのスマホでご相談いただけます！

ご相談内容例

- A スマートフォンの基本的な操作
- B スマートフォンの便利な使い方
- C 名寄市オリジナルのご相談

- 名寄市公式ホームページの活用
- 名寄市公式LINEの活用

- A | オンデマンド交通「のる～と名寄」の利用方法
- 電子地域通貨Yorocaの使い方

その他、様々なご相談に対応しています。

予約方法

ご利用2日前までに、お電話での予約をお願いします。

予約の枠は
10時～11時～/13時～/14時～
の4つの時間帯になります。

※ご利用いただける人数に限りがございますので、お早めにご予約ください。

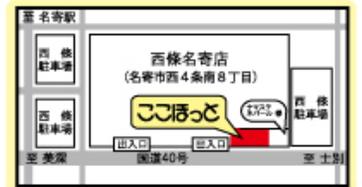
受付日時：平日 午前10時～午後4時
電話番号：01654-8-7133

開催日時

7月20日（土）、7月27日（土）
8月24日（土）、8月31日（土）
■開催時間
10:00～15:00

会場

ここほっと 名寄市西4条南8丁目
西條名寄店1階



ご相談の流れ

- ①ご相談日・時間を電話で予約
- ②予約の日時に来所
- ③ご相談実施
- ④アンケートへの回答

事前
予約制

対象者

名寄市在住の方
※名寄市外に住むご家族など、同行者については限りではありません。

主催 名寄市
実施主体 名寄市社会福祉協議会



社会福祉法人 名寄市社会福祉協議会
多分野・多世代地域活動拠点/名寄市ファミリー・サポート・センター

ここほっと

オープン 午前10時～午後4時 (定休日: 土日祝)
場所 名寄市西4条南8丁目 西條名寄店1階
※ナマステナール様隣

「ここほっと」

この場所は、年齢や性別や障がいなどに関わらず誰もが気軽に足を運び、お茶を飲んだり、会話を楽しんだり、ちょっとした相談をしたり、サークルで研修会をしたりなど、その人に合わせて活用いただける場所です。
普段の生活の中でちょっと聞いてみたいという相談や「こんなことしてくれないかな?」という要望などどんなことでも遠慮無くお聞かせください。
また、鞆い物ついでや待ち合わせなど、自由に活用いただけます。

相談員が常駐しています!

子育てや介護など普段の生活のことや、活用できる福祉サービスの事など、お気軽にご相談下さい。
お知り合いとの会話の中で気になることなど、どんな些細なことでも遠慮無くお聞かせ下さい。

「買い物ついで」

「待ち合わせ」

「打合せ」などなど

どなたでもお気軽にお越し下さい!

「ここほっとカフェ」

営業中!

道北センター福祉会によるカフェを実施しています。飲み物からランチまで提供していますので、お気軽にご利用ください!

営業時間 10:00～15:00

メニュー (一部)

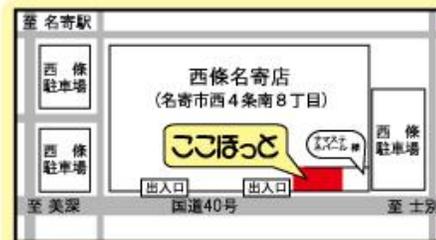
・コーヒー	150円	・ハニートースト	400円
・アイスコーヒー	200円	・アイスクリーム	150円
・カピス	100円	・週替わり定食	600円
・レモネード	300円	・パスタ各種	600円
		・フライドポテト	150円

キッズスペース設置!



「ファミリー・サポート・センター」の事務所があります

お子さんの一時的な預かりなどを住民同士で支え合う、ファミリー・サポート・センター事業の窓口になります。
サービスの利用について聞いてみたいことや、利用を考えている方はこちらにお越し下さい。

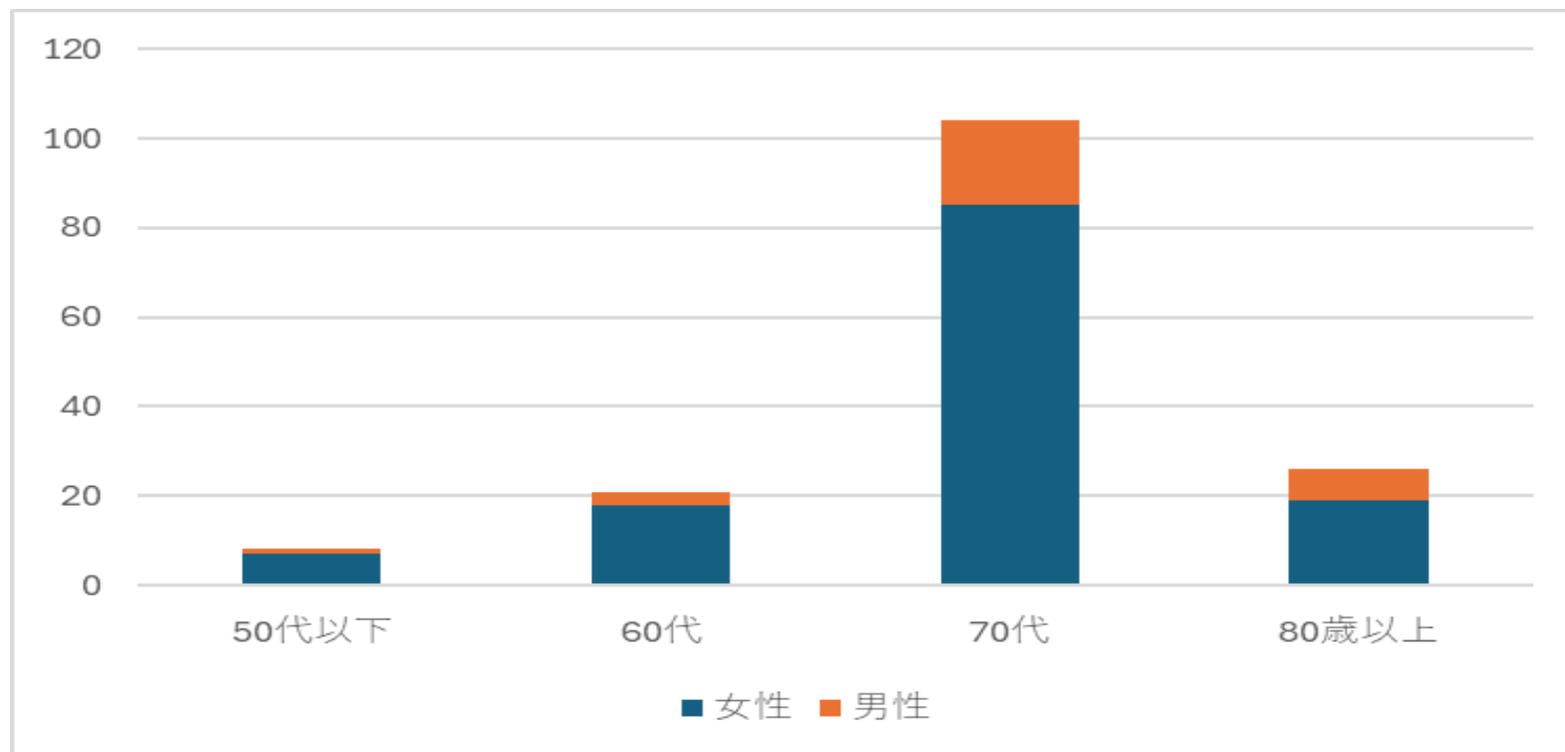


【問い合わせ先】

ここほっと (名寄市協 多分野・多世代地域活動拠点)
〒096-0014
名寄市西4条南8丁目 西條名寄店1階
TEL: 01654-8-7133 FAX: 01654-
E-mail: chiiki@nayoro-shaky

令和5年度実施状況

- ▶ 1日4枠（10時、11時、13時、14時） 各概ね3名対応（1日12名）
- ▶ 18回 延べ182名が利用 1日平均約10名
- ▶ 70代女性が多数



令和5年度実施状況

▶ 多様な相談内容

主な相談内容

マイナポータルの使い方、スマホでのチラシ閲覧、電話帳の管理、カメラの使い方、文字サイズや名前表示の設定。

LINE、Googleマップ、アプリのインストール・削除、更新、通知設定、特定アプリ（例：yoroka、山登りアプリ）の使い方。

迷惑メールの対処、アカウント（Twitter、Facebook）の削除、パスワード管理。

メールやLINEでのやり取り、ショートメール、LINE友達追加。

ショッピング、映画予約、AIバス利用、QRコード読み取り、インターネット使用。

写真の整理・保存、YouTube動画の視聴、ラジオアプリの利用。

その他（携帯料金と電気代の内訳、SMS認証番号のコピー、コロナ証明の出し方、着信音の音量調整、データ連携）

スマホなんでも相談室の効果

社会福祉協議会は「**地域福祉の推進**」を使命としている民間の社会福祉法人

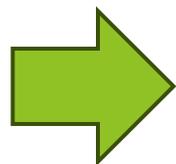
デジタル支援が地域福祉??



■ 第5期名寄市地域福祉実践計画「つながり」(R5年度～R9年度)

※策定にあたっての考察(一部抜粋)

情報入手や発信に関して・・・策定委員会では対象や内容によって情報発信を工夫することや、**世代間交流を取り入れたSNSの利活用を推進**していく必要性が挙げられた



デジタル支援をとおした「世代間交流」「若い世代の地域福祉活動への参加拡大」による地域福祉の推進

スマホなんでも相談室の効果

世代間交流

- 高校生—高齢者／大学生—高齢者／高校生—大学生

若い世代の地域福祉活動への参加拡大

- 高校生、大学生の地域福祉活動への参加拡大
- 参加することによる若い世代の経験

関係機関とのネットワーク構築

- 名寄高校との地域福祉活動に関する包括協定の締結

「ここほっと」の有効活用

- 多分野・多世代地域活動拠点としての役割強化

社協の計画（地域福祉実践計画）の推進



高齢者等へのデジタルデバイドの解消

今後に向けて

一般のサポーターの募集

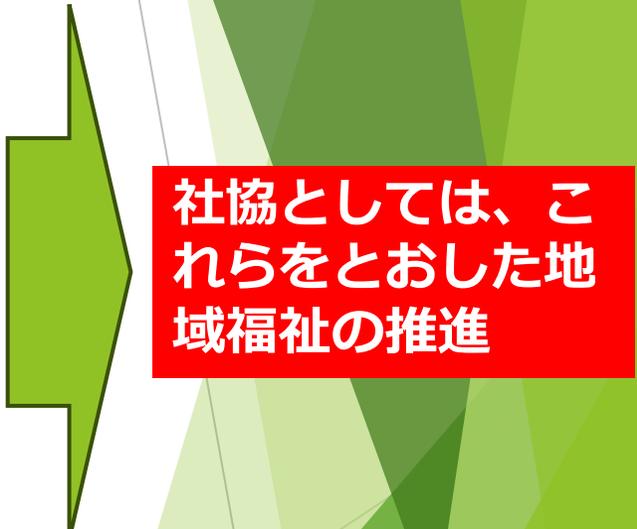
- 高校生、大学生をサポートする一般サポーターの募集
- 若い世代や企業の地域福祉活動への参加拡大

広報活動の工夫

- 広報のタイミングによって利用者に差が生じている
- 利用しやすい広報

相談できる場・機会の継続と拡大

- 相談室の継続や他の機会に拡大（出張型等）することによるデジタルデバイドの解消



社協としては、これらをとおした地域福祉の推進

スマホなんでも相談室 での交流と経験

名寄市立大学保健福祉学部社会福祉学科 4年

宮崎萌花

サポーターをやりたいと思ったきっかけ

実際の現場での関わりからしか得られない
経験と学びの重要性を感じていた・・・



◎地域住民、高齢者の方々と関わる事が出来る良い機会

◎世代間交流に繋がる取り組みへの興味

サポーターとして活動してきて感じた 相談者の様子は・・・

◎スマホを持って2～3年、それ以上の方は合わせて7割以上



いまいち分からないんだよねえ、、
何が分からないのかもよく分からなくて、、

今さら使いこなしてもなあ、、
どうせ聞いてもすぐ忘れてしまうし、、



サポーターとして活動してきて感じた 相談者の様子は・・・

一方では、複数回きてくださる常連さんも



また来ました！
今日は〇〇を知りたくて！

心のどこかでは、

「せっかくスマホを持つのなら少しでも使える
ようになりたい」

「もっとスマホの機能を知りたい」

相談事が解決すると . . .



「聞きに来て良かった」
「こんなことも出来るんですね！」
「うちに帰ってからもう一度やってみようと思います」

相談室の効果を実感！！

ネガティブ、、

「うちで一人でやると分からなくなると思う、、」
「何回も同じこと聞いてごめんね、、」



課題は . . .

◎相談に来るハードルを下げること



◎ネガティブな気持ちを払拭し、モチベーションの向上に繋ぐ
さらに、そのモチベーションが周囲へ伝染するように促すこと

◎スマホをもっと使えるようになるメリットを周知すること



課題に対して・・・

◎相談に来てくれたことに対するねぎらい

◎相談者の努力を認める、そしてしっかりと言葉で伝える

◎実際に利用している人の感想や意見を広報に掲載するなどして、より身近で、気軽に来てほしい場所であることが伝えられるような工夫をする

➡「初めて」のハードルを越える勇気、モチベーションの継続

➡デジタル活用の必要性の地域への広まりと浸透



高校生・大学生のサポーターとしての 私たちに出来ること

エピソード①

お茶を出したら、「いつもはお茶を入れるばかりだから若い子に入れてもらえて嬉しい」と言われた。

→ お互いに世代の異なる生活について触れることができた。



エピソード②

ネットショッピングの使い方の話から、趣味の話に繋がり、

「この年になって趣味の話をする機会も聞いてくれる人もいないからたくさん話しちゃった、笑」と照れ笑いしていた。

→ 普段なかなか話す機会がない話題で会話ができ、気持ちが明るくなった様子だった。私自身も初めて知る内容で、名寄について詳しくなることが出来た。

私たちが関わる価値



スマホに関する相談から、何気ない会話が広がり、交流が弾む

→高校生や大学生など、同じ地域に住む一般の若者世代だからこそつくれる空気感があるからではないか

→ショップや専門の方が多く集まる場だと、作業的になったり、緊張したりして、自然なやり取りには繋がりにくい

人と人の繋がりの強化や積極的な世代間交流の意識にも繋がるのではないか・・・！

コミュニケーション面の成長



実際の関わりでの気づきと学びから・・・

はじめ

「分かりやすく教えてあげなければ、、」という焦りが先行。

→相談事は解決したものの、寂しさを感じさせてしまう関わり。



現在

「会話」を意識し、相談者の操作の様子を見守る。
「相手のペース」を感じ取る。一緒に取り組む姿勢での関わり。

さいごに

◎高齢者のスマホ利用促進、デジタル化の活性化



◎サポーターである若者世代は、無理なく得意分野を活かしながら、コミュニケーションスキルの向上にも繋がる

◎異世代への理解の機会



➡お互いに、地域に、メリットのある取り組み！！