

**小金井市
事後検証・評価
(参加者アンケート等の実施結果)**

スマートフォン教室を行う際、高齢者の方々が「スマートフォンは楽しい」「もっと使ってみたい」と思っていただくことが最も重要。スマートフォン教室に参加しても「難しかった」「わからない」と思わないように、スマートフォンの経験を積み重ねるよう誘導を行う。

<楽しい！もっと使ってみたい！と、思ってもらうために>

①利用するシーンをイメージしてもらう。

- ・通話やメールのように普段から利用するようなイメージを持ってもらう。
例：デジタルカメラの代わりにスマートフォンのカメラアプリで撮影する。
花や写真を利用して名前などを検索する。
乗り換え案内を利用する。



②今知りたい！と思っている個別のお悩みを解決する。

- ・今知りたいことを解決することで「悩み」から「楽しい！」に変化します。
- ・スマートフォン教室に参加した方が「楽しかった」と「もっと使ってみたい」と思えるよう覚えてもらえるまで根気強くお伝えする。



③家に帰った後でも、一人でも簡単に操作ができる様に「整えて」あげる。

- ・スマートフォンの悩みで最も多いのは「色々使ってみたいけど、操作がわからない」ことです。簡単な操作でできるよう、トップ画面上にアイコンを用意するなど、自宅に帰った後でも、スマホ教室で覚えたことが簡単にできるようにお伝えするように心掛ける。



スマホ相談会の実施後に参加者へアンケートを行った。
スマホ相談会の実施日及び参加者人数は以下の通り。

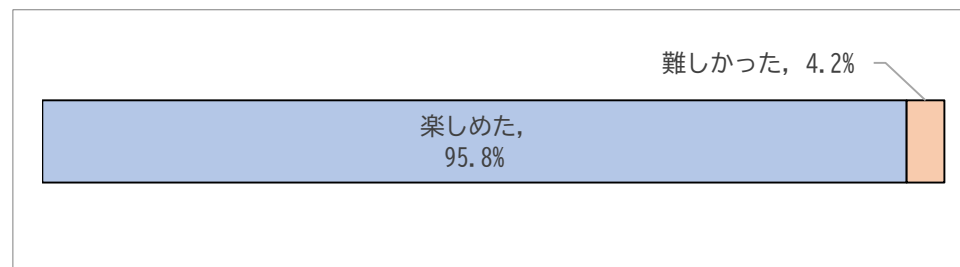
日付	実施時間	場所	参加団体	参加人数
3月1日	10:00～11:45	市役所本町暫定庁舎 1階	緑町ふれあいサロン	7名
3月8日	10:00～11:45	北一会館	恒春会	7名
3月9日	10:00～11:45	市役所本町暫定庁舎 2階	みなみ包括リーダー	6名
3月17日	13:30～15:00	市役所本町暫定庁舎 2階	ひがし圏域 ローレライ 2	4名

※参加希望者27名のうち、参加者合計24名

参加者アンケート実施結果①

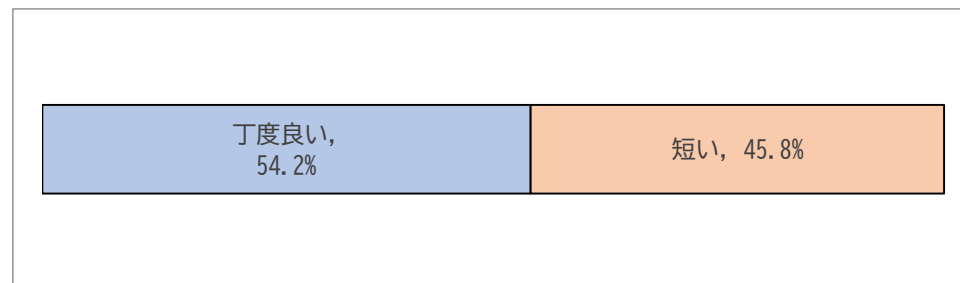
① 相談会の内容は楽しめましたか

楽しめた	23件	95.8%
難しかった	1件	4.2%
計	24件	



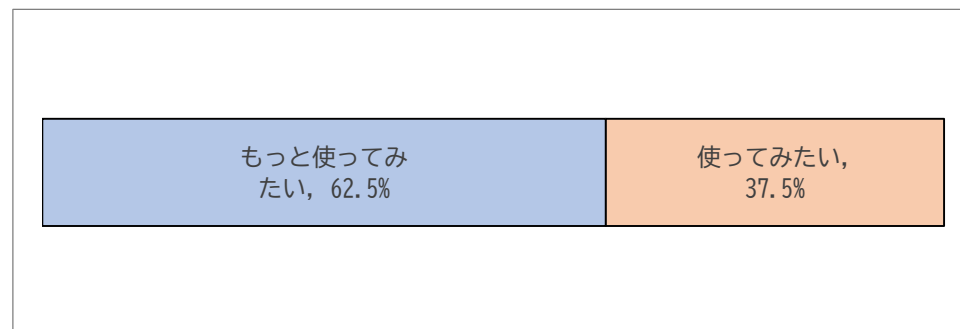
② 相談会の時間は充分でしたか

長い	0件	0.0%
丁度良い	13件	54.2%
短い	11件	45.8%
計	24件	



③ 相談会を終えて、今後の生活の中でスマートフォンを使ってみたいと思いますか。

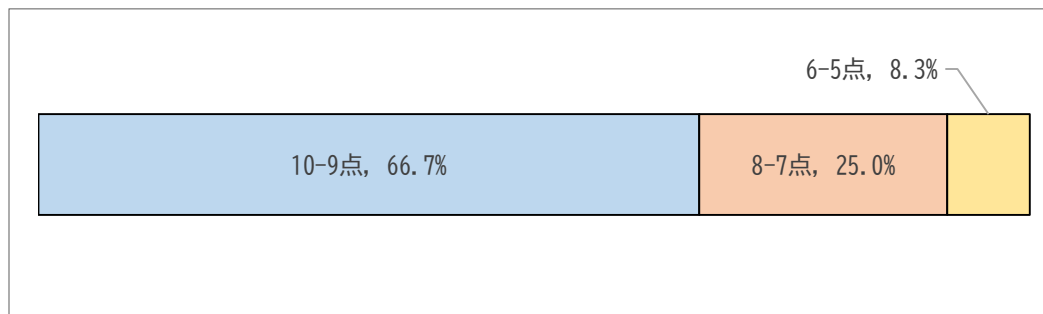
もっと使ってみたい	15件	62.5%
使ってみたい	9件	37.5%
どちらでもない	0件	0.0%
あまり使いたくない	0件	0.0%
使いたくない	0件	0.0%
その他 ()	0件	0.0%
	24件	



※参加希望者27名のうち、参加者合計24名

④ 今回の相談会をどのように評価されますか。

10-9点	16件	66.7%
8-7点	6件	25.0%
6-5点	2件	8.3%
計	24件	



10-9の回答

- ・今迄使用できなかったラインなど良かったです。
- ・いい機会だったのでこれからもお願いします。
- ・自分の知りたい操作を聞いた事。
- ・説明がていねいだった。
- ・良く教えていただいた
- ・わかりやすく教えて下さいました。
- ・自分の知りたい操作を聞いた事。
- ・親切に丁寧に教えていただきました。
- ・解りやすく説明してくださった。
- ・マンツーマンでの勉強は大変ありがたく、飲み込みが早かったです。ありがとうございました。
- ・知らない事を色々教えて頂き楽しかったです
- ・わからなかった事を全て教えていただきました。

8-7の回答

- ・初めてなので良く覚えました。
- ・わからないと思っていた事を教えていただいたので、スマホの知識がふえました
- ・スマホの知識が増えました。
- ・新しい機能を教えて頂きました。
- ・知らないことをたくさん教えていただいた。

6-5の回答

- ・心配、理解できたか心配
- ・非常に丁寧に教えていただきありがとうございました

※参加希望者27名のうち、参加者合計24名

本日の感想をご自由にお書きください。

- ・もう少し使えるようになったら、新しい生活が開けると思います。
- ・参加出来良かったです。
- ・感謝です。
- ・とても聞きやすく充分理解。笑顔で講習を受けることができました。ありがとうございました。
- ・知りたかった事を教えていただいたので楽しかったし満足でした。
- ・ありがとうございました。
- ・もっとQRコードを使って料理を作りたい。
- ・親切に教えていただきありがとうございました。スマホとは良く知れば便利で楽しい物ですね。
- ・とても聞きやすく充分理解。笑顔で講習を受けることができました。ありがとうございました。
- ・お世話になりました。有難う御座いました。
- ・多くの方がかかわって頂き感謝です。
- ・楽しい雰囲気でした。
- ・大変勉強になりました。
- ・良い勉強になりました
- ・相談会をもっとふやして下さい。

■ 緑町ふれあいサロンスマホ相談会 令和4年3月1日

<良かった点>

- ・個別相談で満足度は高い印象。
時間が短いという声はあるが、概ね用意してきた悩みは解決出来ている。
- ・事前アンケートで聞きたい内容を把握できていたため、無駄な時間なくスムーズに相談会に入れた。
- ・マニュアルの内容以外で聞きたいことが増えた部分に対し、柔軟に回答できた。
(アラームの設定、乗換案内、通信用語(ギガについて))

<改善事項(次回以降開催の課題)>

①時間管理ができていなかった

【当日の状況】

会話を終えられず(知りたいことが会話の途中で増えてきた)、相談時間が延びてしまい次の参加者を少し待たせてしまった。

【改善策】

司会もしくはタイムキーパーを任命し、時間になったら全体への声掛けを行う。

②準備していたマニュアル以上の部数が欲しいと言われた

【当日の状況】

友人にも渡したいという声があった。(講師用の2in1の資料を配布した)

【改善策】

部数は読めない為、準備可否は応相談。(求められない場合もある為)

<全体を通じて振り返り>

事前アンケートの内容だけを知りたいというお声は一握りで、「今知りたいこと」を回答することができた相談会と感じました。

参加者の方々が今抱えている「スマートフォンの悩み」を解決できて、笑顔でお帰り頂く姿が印象的でした。

大規模人数で開催するスマホ教室ではなく、1対1で細かく回答できる「相談会」は非常に有用であり、参加者満足度は大規模開催よりも高いものになったのではないかと感じました。

■ 恒春会スマホ相談会 令和4年3月8日

<良かった点>

- ・ 全員同じ団体に所属している方達への小規模開催であった為、グループチャットの作成及び参加をうまく案内できた。
 - ↳参加者全員がグループチャットへ登録することができた。
- ・ 個別相談で満足度は高い印象。
時間が短いという声はあるが、準備しているテキスト以外の個別相談を受け、様々なニーズに対応できた。

【対応例】

ホテルの予約方法、SNS（インスタグラム）の登録方法、
+メッセージで配信されたメッセージの他の連絡方法への転用
電車（バス）の乗換（経路）検索 など

<全体を通じて振り返り>

- ・ 全員がグループLINEで繋がれたことが良かった。
- ・ スマホ初心者というよりも、半数以上が上級者で、知りたいことがテキスト以上に高度な内容だった。

■ みなみ包括リーダースマホ相談会 令和4年3月9日

<良かった点>

- ・テキスト内で問題解決ができるケースが多かった。
⇒スマホ初心者が多かったので、課題に対して解決できた。
- ・カメラ撮影で写真が汚く、家族にスマホの機種変更をするように言われていた参加者さんがいらっしまったが、スマートフォンを大事に保有しており、カメラの保護フィルムが付いたままの状態で使用しており（1~2年ほど）、フィルムを外すと綺麗に写真が撮れたので、機種変更もしなくて良いと喜んでおられました。

<全体を通じて振り返り>

- ・家族からセキュリティに関する禁止事項を伝えられている方がいらっしまった。
⇒yahoo検索、LINEのインストール
- ・みなみ包括は全体のまとめ役の方がメールで団体員の皆様に配信しているので、LINEグループ不要との内容でした。
↳LINEのインストールが出来た方は、友達とつながることが出来てご満足いただけていました。

【恒春会／みなみ包括リーダースマホ相談会共通】

- ・文字入力、ガラケーから利用している方がほとんどなので、フリックではなく、タップの回数で文字入力をしている方が多い印象でした。
⇒メールでやり取りするのが多いので、文字入力はお手の物との回答を頂ける方がほとんどでした。

■ひがし圏域 ローレライ2 令和4年3月17日

<良かった点>

- ・カメラを利用した確認事項が多く、持参されたスマートフォンを利用して、実際の利用シーンを想定しながら相談会を進めることができた。
→テキストに掲載されている内容も多かったため、自宅で振り返ることも可能。
- ・参加頂いた団体リーダーさん主導で、LINEグループを作成し、参加者の登録を進めて貰った。
結果として4名中3名でグループを形成できた（1名は少し検討するとの回答）。
- ・LINEのグループ作成にあたり、QRコードの利用（友達登録・グループ参加）ができた。

<全体を通じて振り返り>

- ・団体リーダーさんが率先してLINEグループへの勧誘も行っていただけたため、LINE活用に関する相談会が自然と進むようになった。
- ・カメラの疑問からLINEへの画像添付などへ派生するようになったので、今後参加者の方々がLINEを通じたコミュニケーションを積極的に取って頂けそうなイメージがついてよかった。

■参加者評価

半数近く(45.8%)の方が相談会の時間が短いと回答していることや、参加者した全員が「今後の生活でスマートフォンを使ってみたい」もしくは「もっと使ってみたい」と回答していることから、スマートフォンに対する興味や意欲が非常に高いことがわかった。

アンケート評価でも、半数以上(66.7%)が評価すると回答していることから、スマートフォン教室の目標を達成することが出来たと考えられる。

NPS評価：+58.4

■講師側

事前アンケートで相談したい内容が明確であったため、円滑な相談会の開催に繋げることが出来た。特に「コミュニティでLINEグループを作りたい」という明確な目標を持ったグループでは、目標達成が出来たことで満足度が高まるとともに、コミュニティ形成に繋がる好事例となった。

感染症対策として地域グループ毎の開催となったが、オンラインツールを活用したコミュニティ形成を進める上では、個々のスマートフォンに対する疑問を参加者のレベルに合わせて解消できる有効的な施策であると考えられる。