

デジタル活用運用マニュアル

～デジタルツールを用いたコミュニティ運営方法～

就労継続支援B型の障害福祉サービス事業所向け



全体概要

本マニュアルの目的

就労継続支援B型の障害福祉サービス事業所等において、スマートフォン等のデジタル機器を活用することにより、コミュニケーションなどの活性化を図ることで活動の円滑化に資するとともに、利用者のデジタル機器に対するリテラシーの向上を図るために、実際にスマートフォン教室を開催し、コミュニティを形成及び継続した運用を目指す。

実施内容

対象

就労継続支援B型事業所

運用内容

1. デジタルツールの導入及び運用（デジタルコミュニティの運用）

本運用マニュアルを基本マニュアルとして活用し、事業所等の環境にあわせて工夫を加え、デジタルツールの導入やデジタルを活用したコミュニティの運用を自主的に行う。

2. スマートフォン教室の開催

スマートフォンやコミュニケーションアプリの基本知識を身に付け、参加者のデジタルリテラシーを上げるために、本運用マニュアルを活用して事業所等が自主的にスマートフォン教室を開催し、安全面も含めて日々の生活や活動にも取り入れられるように運用する。

目次

1.デジタルツールの導入及び運用3
■ 事業所活動におけるデジタル活用項目4
① 対面型ミーティングにおける移動時間の削減5
② 離れた場所にいる相手との情報交換（コミュニケーション方法）8
③ デジタルを活用した業務の楽しさの創造12
④ 在宅作業の支援（リモート支援）16
■ 安全・安心に利用してもらうための運用20
2.スマートフォン教室の開催22
■ 全体概要23
■ 必要な段取り、準備物について24
■ カリキュラム25

1. デジタルツールの導入及び運用

事業所活動におけるデジタル活用項目

① 対面型ミーティングにおける移動時間の削減

- ▶ **オンラインミーティングツールを活用した、離れた場所からの会議参加**
※シフト外に報連相をするために通所するなどの移動時間の削減。

② 離れた場所にいる相手との情報交換（コミュニケーション方法）

- ▶ **離れた事業所/拠点との活動上必要な情報交換ができるデジタルツールの利用**
※テキストや写真、動画を用いてリアルタイムで遠隔地とのコミュニケーションが可能。

③ デジタルを活用した業務の楽しさの創造

- ▶ **利用者が自分の意見や考え、アイデアを容易に出せる/運営者が収集しやすいコミュニケーションツール**
※デジタルを活用して気軽に意見発信し、活動に反映される事で楽しさの創造に繋げる。

④ 在宅作業の支援（リモート支援）

- ▶ **在宅作業等の遠隔活動を想定したコミュニケーションツール**
※朝礼・夕礼や進捗相談、成果物の内容確認など離れていてもきめ細かなフォローが可能。

① 対面型ミーティングにおける移動時間の削減

オンラインミーティング機能を活用したコミュニティ運営（対面型ミーティングにおける移動時間の削減）

〈対面式ミーティング〉

Before : 非デジタル活用



- ✓ 対面会議のためにシフト外等でも通所が必要
- ✓ 移動時間など会議以外にも時間がかかる

〈オンラインミーティング〉

After : デジタル活用



- ✓ 自宅や他拠点など離れた場所でも会議に参加可能
- ✓ 移動時間だけではなく交通費も削減可能

オンラインミーティング機能を利用した会議に移行することで参加者の時間を節約

デジタルツールの運用ステップ（対面型ミーティングにおける移動時間の削減）

■ 導入の流れ



■ 運営の流れ



② 離れた場所にいる相手との情報交換（コミュニケーション方法）

現状の「情報共有」における課題（離れた場所にいる相手との情報交換）

事例 販売所と製造所が離れている場合

売り手が販売状況を作り手に共有することが出来ず、
在庫量と製造量の需要供給バランスが取れない



課題

活動上必要なコミュニケーションが取れない事によるもったいなさ

写真撮影機能を活用したコミュニティ運営（離れた場所にいる相手との情報交換）

事前に報告時間や内容を決めて販売状況を共有することで離れた相手と連携が可能
文字の入力や話すのが苦手な方でも写真でスムーズな情報交換を行うことができる

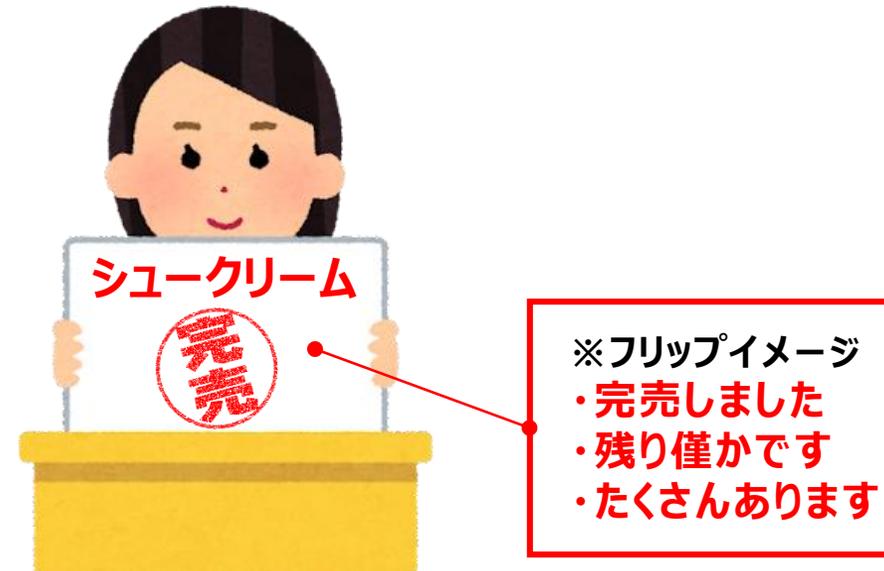
運用方法① ショーケースをスマホで撮影し報告

商品の陳列度合いで売れ行き状況を共有



運用方法② フリップで販売状況を報告

フリップで視覚的に販売状況を理解できるように工夫し、
カメラで撮影し写真を共有



事前に報告時間を決め画像メッセージのやり取りを行い販売状況を共有

写真撮影機能を活用した運用ステップ（離れた場所にいる相手との情報交換）

■ 導入の流れ



■ 運営の流れ



③ デジタルを活用した業務の楽しさの創造

現状の「業務の楽しさを創造する」における課題（デジタルを活用した業務の楽しさの創造）

事例 思ったこと、感じることを伝える場がない

日々の業務で気づいた改善点やアイデアをうまく伝えられない



課題

意見を言う機会が無く、モチベーションに繋がらない

モチベーションアップに繋がるコミュニティ運営（デジタルを活用した業務の楽しさの創造）

個々の意見を収集し反映する機会を作ることがモチベーションに繋がる

事業所から
定期的な
お知らせ配信

手軽に意見/アイデアを集める

やる気UP！
活動に反映

アイデア募集



個々にアイデア
送信



アンケート
投票機能



デジタルツールの運用ステップ（デジタルを活用した業務の楽しさの創造）

■ 導入の流れ



■ 運営の流れ



④在宅作業の支援（リモート支援）

現状の「在宅作業の支援」における課題（在宅作業の支援）

事例 在宅作業の状況が見えず支援しにくい

朝礼・夕礼・報連相の仕方や成果物の作業進捗がわからない



課題

支援/フォローがきめ細かく出来ない
成果物の確認が出来ない

在宅作業を支援するコミュニティ運営（在宅作業の支援）

朝礼や夕礼など定時連絡はメールやチャットを使用し
作業報告や相談事は写真やビデオ通話で分かりやすく連絡

定時連絡はメールやチャットで
文字を使って連絡



作業報告や相談事は写真や
ビデオ通話で連絡



デジタルツールの運用ステップ（在宅作業の支援）

■ 導入の流れ



■ 運営の流れ



※利用者に対し1日2回は連絡・助言又は進捗状況の確認を行い、日報を作成すること。また、訓練等の内容及び利用者の希望等に応じ、1日2回を超えた対応も行えること。
(参考) <https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/shidoukensa/syudanshiryo/syudan-seikatsukaigo.html>

安全・安心に利用してもらおうための運用

安全・安心に利用してもらうための運用

利用者のネットトラブル回避対策を行うことで安全・安心な運用につなげる

各ホームページから事例を共有

警視庁 インターネットトラブル相談事例

- ・よく寄せられる相談事例
- ・誹謗・中傷・個人情報の流布
- ・インターネット利用詐欺

<https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp/sodan/nettrouble/index.html>



総務省 インターネットトラブル事例集

- ・個人情報について気をつけたいこと
- ・ネットでの取引で気をつけたいこと
- ・著作権に関して気をつけたいこと
- ・ゲームで遊ぶなら気をつけたいこと
- ・SNSで発信するなら気をつけたいこと
- ・ネットを介したコミュニケーションで気をつけたいこと

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/



国民生活センター 相談事例

- ・スマートフォンに関する相談 ・オンラインゲーム
- ・出会い系サイト ・アダルト情報サイト
- ・インターネット通販、オークション

https://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/index.html

✓定期的に事例を変えて危機管理意識を持ってもらう



事業者内のルール作り



✓気を付けることやマナーについて共有を行い、どのようなルールが適切かは使い方や環境によって決定

定期的にリマインド



✓ルールは定期的に朝礼や夕礼でリマインドを行う

2.スマートフォン教室の開催

全体概要

実施目的

1. スマートフォンを使った事が無い方がスマートフォンの利便性や楽しさを体感し、基本的な操作方法を習得する
2. デジタルコミュニティ（本運用マニュアル）における、スマートフォンの活用の仕方を学ぶ
3. スマートフォンを利用する上で注意すべきポイントや対策を学ぶ

実施内容

実施時間

2時間

実施場所

教室型の個室が望ましい（集中できる環境、周りの視線が気にならない環境）

コンテンツ

スマートフォン教室 合計120分(休憩10分)

第一部 ①基本操作/通話/メールの仕方（40分）②スマホ注意事項（15分）

第二部 ①代表的なアプリの活用方法（50分）②ウイルス対策（5分）

運営体制

講師1名、サポートスタッフ：受講者5名に付き1名（1～5名参加で1名、6名～10名参加で2名）

準備期間

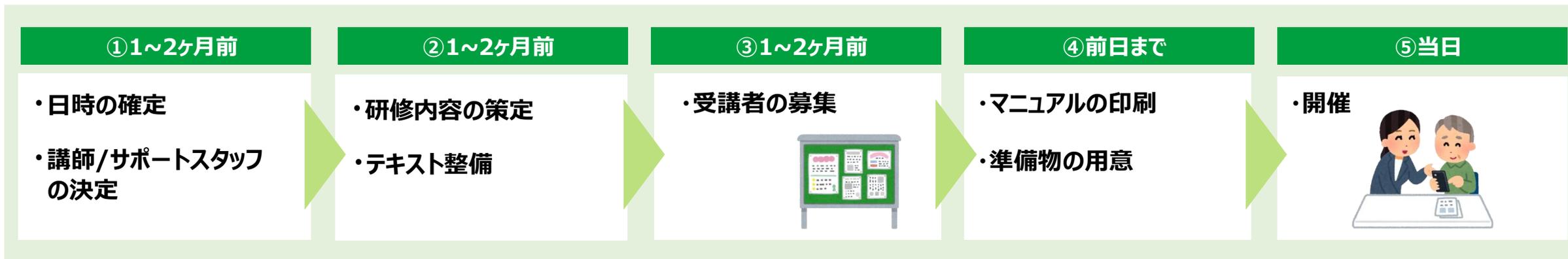
最低1カ月間（開催の1カ月前）※スマートフォン教室テキストを利用する場合

主に必要な事項：会場手配、運営体制準備、機材準備、周知広報（参加者募集）

※不測の事態に備え、2カ月間を見ておくと安心です。

必要な段取り、準備物について

段取り



準備物一覧

必要設備/体制

講師は運営者にて実施出来る様に
スマートフォン教室テキストを用意
しています

※利用者の中でスマホが得意な方が
いれば、そういった方の活用も可



分類	名称	必須、任意	備考
設備	教室の場所	必須	・公民館、福祉事業所、貸会議室、自ら運営する店舗など ※外部施設の場合1か月前までには手配
	机、椅子	必須	・参加者人数に応じて数を手配
	マイク・スピーカー	任意	・会場の広さ、人数、参加者の属性に応じて利用（20人以上はあった方が良い）
	プロジェクター・大型モニター	任意	・会場の広さ、人数、参加者の属性に応じて利用（マニュアルの投影に使用）
	PC	任意	・プロジェクターで投影する場合に利用
	ホワイトボード	任意	・分かりにくい箇所の説明などに利用
	テキスト	必須	・受講者用（配布）※サンプルのスマートフォン教室テキストを用意しています
人	スマートフォン	任意	・スマートフォンを持っていない人に貸し出しする端末 ・スマートフォンの機種問わず任意のものでOK
	講師	必須	・メイン講師
その他	サポーター	任意	・受講者の操作状況を確認し、サポートを実施（5名に1名程度が望ましい）
	参加募集ポスター	任意	・開催場所や日時、カリキュラム内容についてのお知らせを記したポスター、又はチラシ
	アンケート	任意	・開催後に参加者に記入していただくアンケート

カリキュラム

スマートフォン教室テキスト（基本編、活用編）の内容

第一部		基本編	
電源ボタンでできること	電源の入れ方や切り方/スリープモード	40分	
ボタンの操作の仕方	スマートフォンの基本機能/マナーモード		
文字入力の方法	文字入力の方法/キーボードの切り替え		
電話のかけ方	発信、受信/連絡先登録		
メールの送信・受信	メールの種類/メールの送信/受信メールの確認	15分	
購入時の注意点	購入時の注意点/スマホ選びのポイント		
迷惑メール対策	迷惑メール対策とは/迷惑メール対策の仕方		
スマホ利用によるトラブル事例と回避策	スマホにおけるトラブル事例と回避策の例		
		休憩	10分
第二部		活用編	
カメラの使い方	写真や動画の撮り方/写真やビデオを見る方法	50分	
インターネットを閲覧	インターネットの閲覧方法/お気に入り保存		
無線LANの設定	無線LANの設定/接続状況の確認		
アカウントの取得	メールアカウントの取得		
アプリのインストール	アプリの探し方/インストールの方法		
メッセージアプリの設定/使い方	メッセージアプリの設定/友だち追加/メッセージのやり取り		
ミーティングアプリの使い方	ミーティングの参加方法		
ビデオ通話の設定/使い方	ビデオ通話を発信、受信		
セキュリティ・ウイルス対策	ウイルス対策について/セキュリティを能力を高める方法	5分	



- ・スマートフォン教室テキストには基本編、活用編に加えて、運用者設定編も用意しています。
- ・講師は専門用語をなるべく使わず、聞き取りやすいように、ゆっくり、はっきりと説明を行いましょう。



東京都 デジタルサービス局