

TOKYOスマホサポーター制度について（報告）

令和4年10月31日



1. TOKYOスマホサポーター制度の概要

スマホサポーターとは

目標を共有する後援者、同じ目線で相談に乗れる人



スマホサポーターに求められる能力

- ①高年齢者の“わからないこと”を言語化する
…コミュニケーション力+高年齢者の認識パターンの理解
- ②適切な人/システムに適切な質問をつなぐ
…正しい言葉で検索し、高年齢者にわかりやすく説明する
- ③スマホやネットに関する高年齢者の不安を解消する
…ネット犯罪等について一定のリテラシーを持つ

※サポーター本人が必ずしも答えをもっている必要はない

サポーター育成の方向性

- 高年齢者の認識パターン（間違いパターン）の理解
- 適切な解を求めるための広範な知識
- 適切な相談先の把握
- ネット犯罪等スマホトラブルに関する知識（手口の理解、予防・回避・対処法）

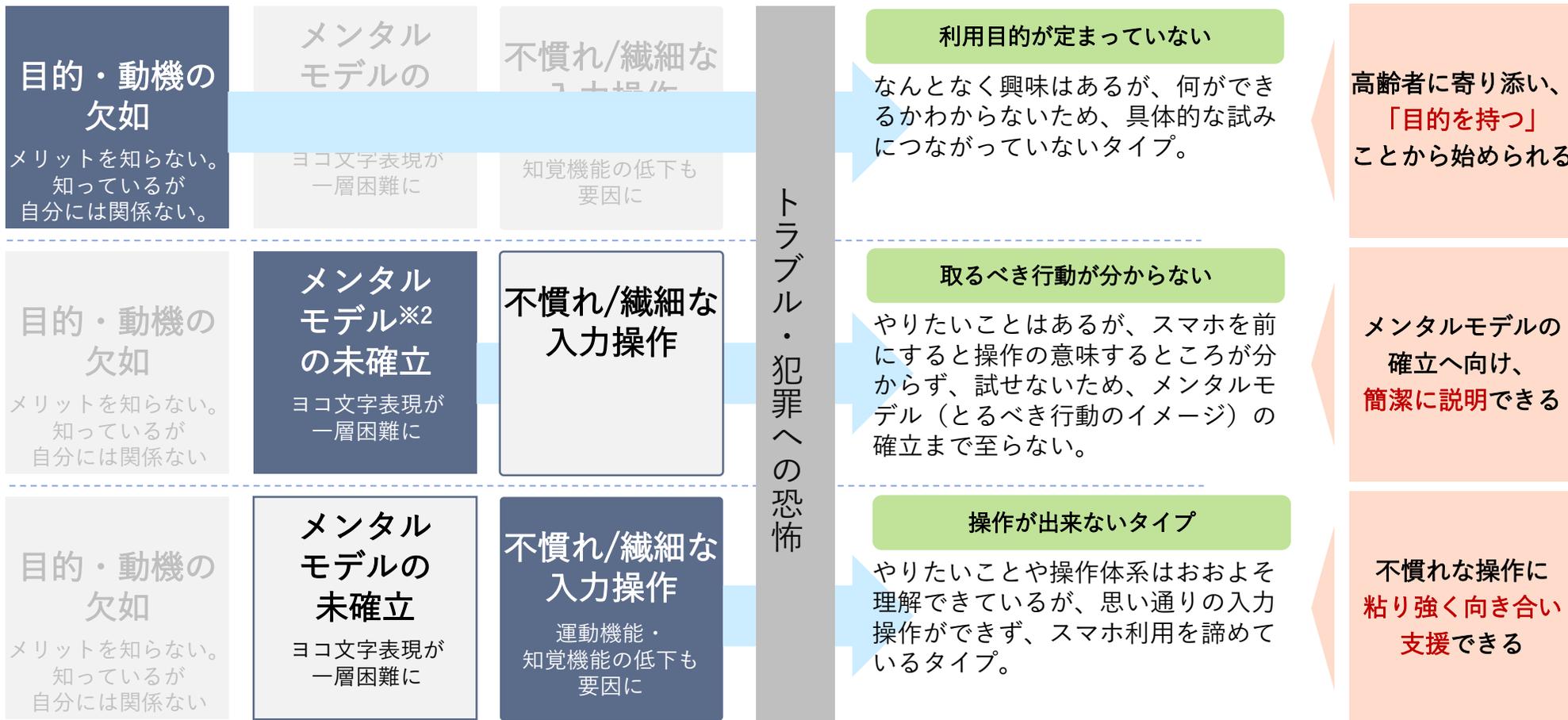
2. 高齢者の阻害要因別タイプとサポーター像の具体化

スマホ利用を阻む3大阻害要因※1

共通
阻害要因

高齢者タイプ

各タイプに相応しい
サポーター像



※1_中央大学教授による3つの阻害要因

※2_メンタルモデルとは、認知科学におけるキーワードの1つ。人の心の中にある「あんなったらこうなる」という、行動の基となる作用と因果律。

(参考) 支援を必要とする対象者のスキルマップ (評価尺度)

都民の生活に寄り添い、都民の生活をサポートできるかという点を重要視し、支援を受ける対象者の「日常的な行政サービス利用」と「どの程度行政のDX化に対応できるか (DX Readyレベル)」の2軸で作成する。



※上記のアプリは、日常生活でよく使うものや行政サービスの例示です。

3. 制度全体フロー（エントリーから活動内容の評価まで）

サポーター
エントリー
(規約同意)

- ・ Webサイトにサポーター活動の理念・目的等を掲示
 - ・ 賛同いただける方が規約承認・情報登録へ
- ※取得する個人情報については最小限とする

サポーターに関する登録情報（案）

- | | | |
|------------|---------------------|-----------|
| ・ 活動名 | ・ 活動エリア | ・ 姓名（本名） |
| ・ 年齢層 | ・ 活動日時（曜日&時間帯、時間単位） | ・ 電話番号 |
| ・ 略歴 | ・ 活動履歴（2023年～） | ・ メールアドレス |
| ・ 抱負（自己紹介） | | ・ 所属先 |
| ・ 得意領域 | | など |

研修
e-learning

- ・ **研修及びスキル定着チェックはオンライン**を通じて提供し、原則として24時間・365日対応
 - ・ スキル定着チェックを含む**全てのカリキュラムの受講修了者が、登録手続きに移行**
- ※ロールプレイング等の対人スキルも含めた研修は、次年度以降の計画として検討

登録
(登録証発行)

- ・ 受講修了者には**オープンバッジを基盤とする電子的証明書（登録証）**を発行
- ※物理媒体での発行については検討中
※登録証は、原則1年間での更新を想定

人材及び支援
依頼登録

- ・ 登録証受領確認後、サポーター情報を登録リストに整理
 - ・ 依頼者（相談会等を主催する者）とサポーターがマッチングしやすくするよう、依頼者については右の情報を登録
- ※依頼者（主催者）に関する情報の登録は、令和5年度を予定

依頼者（主催者）に関する登録情報（案）

- | | |
|--------------|--------------|
| ・ 依頼元（団体名） | ・ 依頼日時 |
| ・ 代表依頼者 | ・ 目的（選択式） |
| ・ 連絡先電話番号 | ・ 依頼内容 |
| ・ 連絡先メールアドレス | ・ 会場・什器（選択式） |
| ・ 活動場所 | ・ その他相談事項 |
- など

(連絡・実施)

- ・ Webページに登録された依頼者の支援募集リストとサポーターのリストをもとに、希望条件に応じてマッチング、サポート活動を実施
- ※令和4年度は、サポーター人材の研修・登録が主となり、マッチングや実際のサポート活動は令和5年度を予定（令和4年度は都事業での活動を想定）

三者間評価

- ・ サポート活動実施後、制度全体の精度とサポーター個人の能力向上のため、**フィードバックアンケートを実施**
- ・ 個々のサポーターの活動状況や依頼者の実態把握にも活用

4. サポーターに求められる能力と研修概要

サポーターに求められる能力

サポーターは、高齢者等へ対応するために
スマホ利用に係る内容以外の能力も求められる

メンタルモデルの確立へ向け、
簡潔に説明できる

高齢者に寄り添い、
「目的を持つ」ことから始められる

不慣れな操作に
粘り強く向き合い支援できる

「トラブル・犯罪への恐怖」を緩和できる

※3つのサポーター像（P2）より

研修概要（カリキュラム項目案）

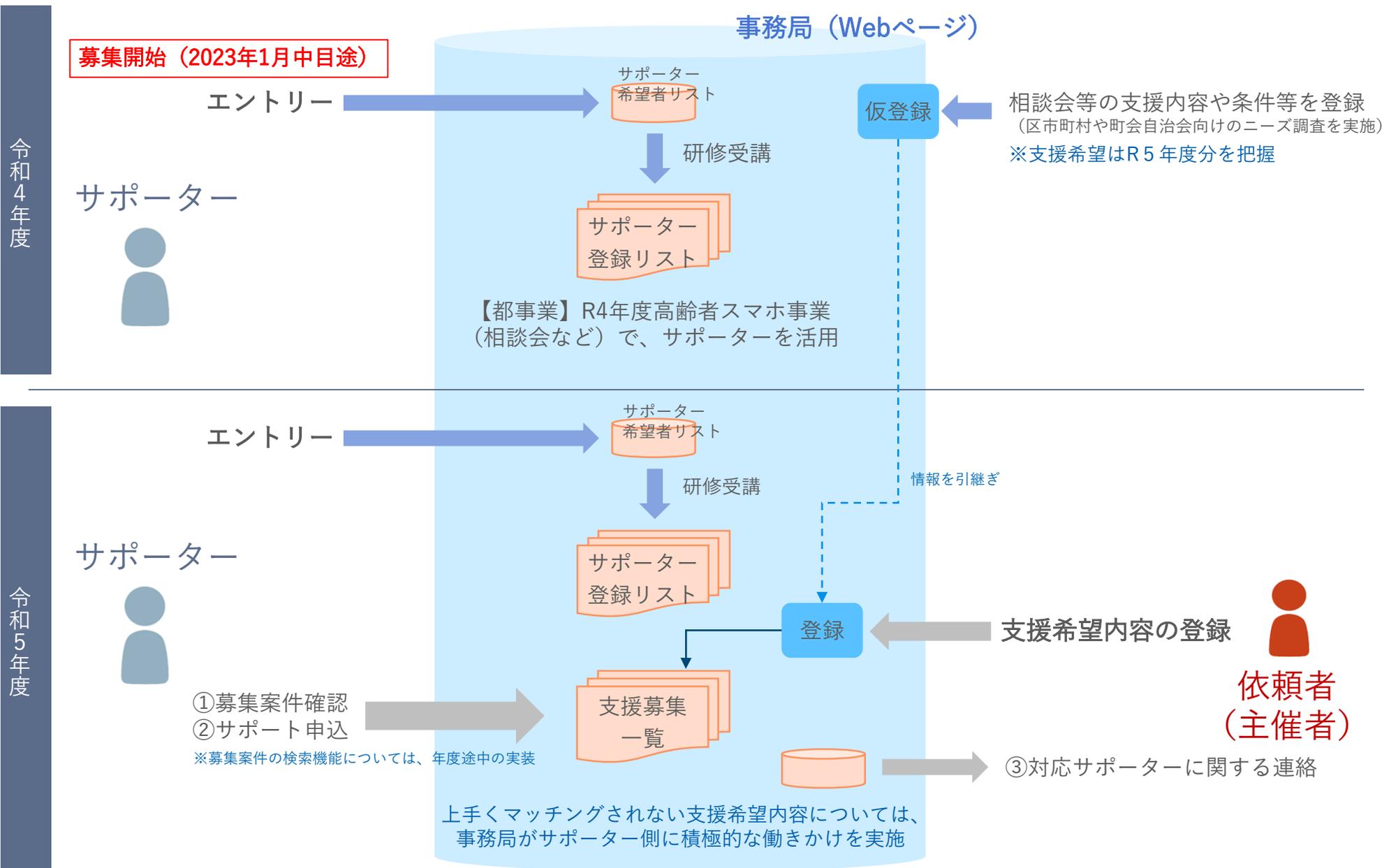
カリキュラムは、先行事例（渋谷区、
デジタル庁、総務省など）を参考に作成

スマホサポーターの理念、目的、制度（ルール）			小テスト
スマホ/ネットに関する広範な知識	料金体系 (要検討)		小テスト
高齢者もよく使う機能/アプリ			小テスト
自治体等が提供するオンラインサービス <small>※令和5年度以降、情報収集・カリキュラムへ追加</small>			小テスト
高齢者への 接遇	高齢者の認識パターン (間違いパターン)	フレイル対応	小テスト
適切な相談先	トラブル・犯罪対応 (手口の理解、予防・回避・対処)		小テスト

← 30分 → ← 10分 →

学習 3 時間・小テスト 60 分 計 4 時間程度の学習量を想定

(参考) サポーター・依頼者間仲介スキームの発展イメージ



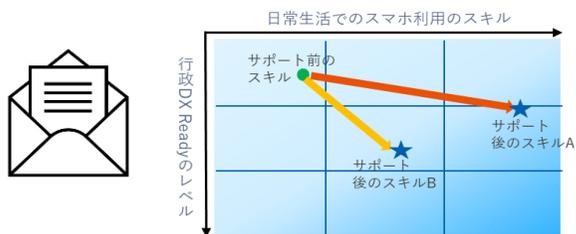
6. サポーター活動の支援施策

活動成果のフィードバック

〈サポーターセルフチェックシート〉の提供

サポート活動時に気を付けるべき7箇条
明るくハキハキ、目を見て話しているか
指差しや、動作（立ち振る舞い）が分かりやすいか
ゆっくり、大きな声で説明できているか
専門用語等を控え、分かりやすい言葉を使っているか
具体的な体験談や活用方法を交えて伝えられているか
出来たことに対して、きちんと褒めているか
間違っているも否定せず、まずは受け止めているか

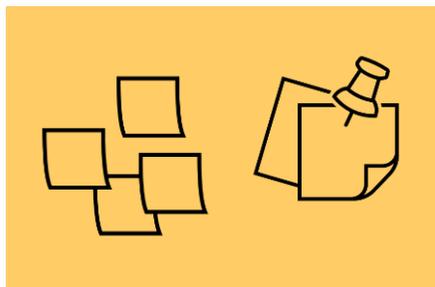
〈活動成果〉の提示



三者間評価（実施後アンケート）は、定量的な内容だけでなく定性的な内容も回答いただくようにし、サポーターへのポジティブなフィードバックを促す。

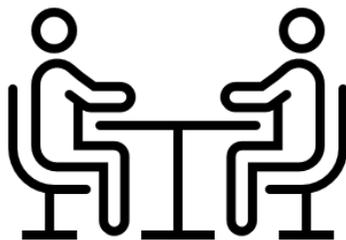
知識スキルの向上

情報交換・蓄積のための〈掲示板〉の提供



スキル向上のための〈ロールプレイング〉の実施

※令和5年度以降



モチベーションの維持

スマホサポーターの活躍や被支援者の感謝が伝わる〈取材記事〉の作成



普段はバラバラに活動する
スマホサポーターが一つの目標に
向かう機会の創出（登録更新時を想定）

※令和5年度以降



人的交流が知識スキルの向上やモチベーションの維持向上に有効であれば、今後、交流会等の実施を検討

7. 活動範囲の整理

■事業目的に沿ったサポーターの活動範囲

依頼者 (主催者)	個人	法人・団体	自治体、地域活動主催者、高齢者サービス提供者		
依頼内容	スマホに関する 困りごとの解消	スマホを用いた ビジネスの支援	スマホに関する困りごとの解消	スマホに関する地域コミュニティの 困りごとの解消	(オンライン)
活動の有無	NG サポーター、高齢者双方 の保護のため	NG 民業圧迫の懸念	OK		OK ただし、サポーターの 判断による

■トラブル防止策（活動条件、活動ルール）

プロセス	危険性	トラブル防止策（活動条件、活動ルール）
・活動前（エントリー時）	・悪意ある個人、団体の参加	<ul style="list-style-type: none"> ・身元調査・身辺調査は実施しない ・出身母体（団体所属など）などを公開するかは個人の判断とし、任意入力項目とする。 ・人物査定のための面接は行わない。R5年度以降でロールプレイングトレーニングを検討
・サポーター情報の掲載	・サポーター情報の漏洩、濫用	<ul style="list-style-type: none"> ・初期はサポーター情報を公開することは想定しない。 ・公開する場合でも、初期は閲覧権限者をシステム利用者及び区市町村のみに制限するほか、個人情報是最小限に抑え、“活動名”による活動を認める
・連絡先伝達	<ul style="list-style-type: none"> ・サポーター情報の漏洩、濫用 ・依頼者情報の漏洩、濫用 	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼者（主催者）に対し、用途外利用の禁止への同意を求める ・サブアドレスの利用を推奨
<ul style="list-style-type: none"> ・サポート活動中 ・サポート活動後 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業趣旨から外れた行動（営業行為、宗教勧誘など） 	<ul style="list-style-type: none"> ・禁則行為を明記 ・サポーター、依頼者（主催者）、受講生の3者によるフィードバックループを実装 ・個人宅での活動は避け、公共性の高い施設、他人の目のある場所での実施を義務付け ・依頼者（主催者）側には活動場所の事前連絡を義務付け
・サポーター間での コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・サポーター情報の漏洩、悪用 ・サポーター同士のトラブル 	<ul style="list-style-type: none"> ・禁則行為を整理し、事前の誓約を求める ・交流の場として掲示板を提供

(参考) 先行事例

総務省
「デジタル活用支援員」

デジタル庁
「デジタル推進委員」

渋谷区
「デジタル活用支援員」

千葉県
「学習サポーター」

<p>① 需給の 突合方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> システムが自動で選定した派遣講師全員に、派遣先からの依頼内容をメールで送る。派遣講師が依頼内容を承諾した場合、マッチング成立 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル活用支援講習会の検索HPを公開。デジタル推進委員が調整・配置された講習に、参加希望者またはその補助者がWeb予約 	<ul style="list-style-type: none"> 区主催のスマホ相談会、スマホ講座へ派遣 	<ul style="list-style-type: none"> 勤務日や勤務時間、勤務先については、各教育事務所や勤務校と相談の上で決定
<p>② 悪意ある 主体の排除 方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護、法令に反する行為、秘密漏洩に該当するまたはそれにあたる恐れのある行為の禁止 支援員認定の取り消し規定あり 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法、関係法令の遵守 法令に反する行為、営利行為、秘密の漏洩、公序良俗に反する行為の禁止 暴力団と関係がない事 申請書類への虚偽記載発覚時には任命取消 	<p>規定なし</p>	<ul style="list-style-type: none"> 学習サポーター用履歴書・身元申告書にて賞罰記入欄、欠格事項明記※ ※禁固以上の刑に処せられた者、日本国憲法又はその下に成立した政府を暴力で破壊することを主張する政党その他の団体を結成し、又はこれに加入した者
<p>③ 技能選定の 基準・方法</p>	<p>E-Learning + 集合研修 + ロールプレイトテスト（すべて確認テストの合格をもって修了とする）</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①国が実施するうち別表1※に挙げた事業でスマホ等利用方法を教える取組 ②地域コミュニティの活性化を図る取組を行う団体等に所属するもの ③デジタル庁が認めたもの 	<p><スマホ相談員> オンライン1日、対面4日間育成研修をうけ認定試験に合格</p> <p><スマホ講師> 対面3日間の研修をうけ認定試験に合格したもの。接客マナーも研修。各3回募集実施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①学習サポーター申込書、学習サポーター用履歴書・身元申告書を教育事務所へ提出、書類選考・面接 ②教育事務所が市町村教育委員会と協議し選考基準（動機・実績・資質等）に沿って選考
<p>その他 特徴的な 制度の採用 状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> 都市部を中心に全国に拠点を有する「全国展開型」と講習会(地域連携型)等でカバーできない地域含めて全国津々浦々地域に根差した「地域連携型」で実施 支援員は地域連携型の取り組みを支援 	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアベースのデジタル版民生委員（デジタル推進委員のモデルとなった「民生委員」は主にボランティア活動に積極的な60歳以上のシニア世代が中心となっている） 	<ul style="list-style-type: none"> 区内在住・在勤・在学かつ18歳以上 1対1で高齢者のサポートを行うスマホ相談員、同時に複数の高齢者へサポートを行うスマホ講師の2パターン 有償（時給1,100円程度）で活動予定 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の子どもと関わるができること 教職経験豊富な学習サポーターは、若手教員にとっても指導法や児童への接し方など良い手本になっている

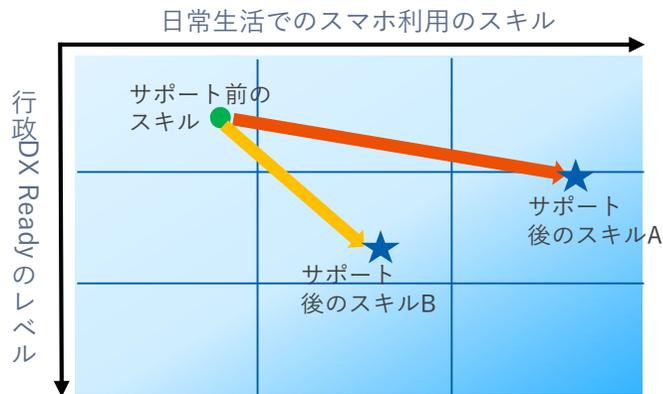
※別表1：総務省：デジタル活用支援推進事業、厚生労働省：障害者ICTサポート総合推進事業
文部科学省：ICT活用教育アドバイザー事業・情報通信技術支援員（ICT支援員）の配置の促進・GIGAスクール運営支援センター整備事業

8. 効果検証・評価

サポート活動のKPIと向上策

スキルマップを用いた活動効果の測定

グッドプラクティス抽出のため、サポート活動の前後でスキルの変化を測定（当面はアンケート方式）。サポーターの格付けのためではないことに留意。



他者への貢献の評価

下記内容を中心に掲示板に投稿いただき、得られた学びをサポート者内で共有を図るとともに、次年度研修資料への反映、優れた報告への評価を実施

- ✓ 高齢者が間違いやすいポイント
- ✓ 高齢者のよくある誤解
- ✓ 高齢者の経験や特性に合わせた教え方
- ✓ 便利さや楽しさが伝わる教え方
- ✓ 高齢者が使い続けられる工夫

サポーター制度のKPIと向上策

サポーター活動の盛り上がりに必要な要素を3つに整理。制度の立ち上げと並行し、効果的な打ち手の特定を進める。

