

特集

〈事例〉

習熟度やニーズに合わせた 各種講習会や相談会を実施

公益社団法人
文京区シルバー人材センター

(東京都)

文京区SCは、令和3年度から総務省のデジタル活用支援推進事業として区内在住の60歳以上を対象に「スマートフォン講習会」を開始した。現在は区から委託され、出張型の講習会や講師がマンツーマンでスマホ操作に対応する相談会、LINEに特化した講習会も展開。講師を務める会員は、講習会だけでなく、会員の「Smile to Smile」の登録もサポートし、センターのデジタル化に貢献している。

デジタル活用支援推進事業に 申請

文京区SCでは令和3年度から、区内在住の60歳以上を対象に「スマートフォン講習会」を実施している。きっかけは、令和3年度に始まった総務省のデジタル活用支援推進事業である。この事業は、

高齢者等が身近な場所で身近な人からデジタル活用について学べる講習会等を推進するもので、事業を実施する団体には補助金が交付される。

担当職員の田畑武憲主事は「当センターでは、スマートフォン(以下、スマホ)やパソコンの講習会を行ったことがなかったため、こ

の機会に講習会を実施したいと思いました。また、近年、スマホやパソコンから得られる情報が増えているので、講習会によって、情報端末の扱いに不慣れなことになる情報格差をなくしたいと考えました」と話す。

同事業への申請は、自治体との連携が条件だったため、文京区が広報と会場の手配を、センターが講習会の運営や講師の育成等を担うことになった。そこでは、次の条件の一つでも該当する会員を選んで、講師を担ってもらえな

いか打診した。
①スマホの扱いに長けている
②ITリテラシーに長けている(IT企業での勤務経験がある等)

③セミナー講師の経験がある
④最新の行政サービスに関心が高い

その結果、4人の会員が講師を務めることとなった。その中には、スマホやITにそれほど詳しくない会員もいたが、田畑主事は「だからこそ、受講者が何を理解しているのか、何にまず困っているのか、何が分かると考え、声を掛けました」と言う。

講師を務めることになった会員は、令和3年夏から2か月かけて、総務省によるオンライン研修を受講した。その後、修了テストに合格してデジタル活用支援員に認定されると、協力団体主催の集合研修で講師の在り方や指導方法など

スマートフォン講習会の教材は、総務省推奨の教材をより分かりやすくアレンジしている



を学んだ。また、実践的なスキルを身に付けるためにロールプレイ研修にも取り組み、講習会開催に向けて準備を進めた。

スマートフォン講習会は2日で基本と応用を学ぶ

受講者の募集は、毎月10日と25日発行の広報誌「区報ぶんぎょう」や、区内各所に配架するチラシで

行い、応募の受け付けはセンター

が担当した。令和3年度の応募倍率は約7倍となったため、抽選で受講者を決定した。

講習会の概要は次の通りである。

①日程／2日で1セット

②講習時間／2日とも13時30分～16時30分の3時間

③内容／基本講座と応用講座の2本立て

●基本講座…スマホの電源の入れ方、電話のかけ方、インターネット、メール、地図や動画アプリ、SNSの使い方、写真の撮り方など

●応用講座…マイナンバーカード申請方法、マイナポータルの活用方法など

④定員／各回（1セット）4人

⑤講師体制／進行役のメイン講師1人、受講者の手元操作をサポートするサブ講師1人

⑥使用端末／当日はAndroidのスマホを貸し出す

⑦費用／無料

講習会で使う教材は、総務省ホ

ームページで公開された教材をベースに、講師の意見を取り入れて職員がアレンジして作った。講師

の1人、染谷正さんは「総務省の教材には、操作の過程で表示される画面の全ては掲載されていないため、分かりやすいように全ての画面を掲載した教材にしてほしいとお願いしました」と言う。

令和3年度の講習会は、10月から2月まで、文京シビックセンター14階会議室をはじめとする区内各所で、計7セット実施し、28人が受講した。

令和3年度の受講希望者が多かったことから、令和4年度は前年度の約4倍の30セットを実施し、受講者数は110人となった。令和5年度は48セット（受講者数181人）、令和6年度は38セット行った（令和7年2月28日時点での受講者数は107人）。

講師も増え、令和6年度は11人の講師がローテーションを組んで

担当した。

講習会の基礎講座は、毎年ほぼ同じ内容だが、令和6年度は講習会が区からの委託事業に移行したため、応用講座には、文京区の図書館サイトでの蔵書検索や予約等の仕方、文京区LINE公式アカウントや文京区防災アプリの使い方などを盛り込んだ。



講師は会員が担う。一定の条件に該当した会員が、研修を受講した上で、デジタル活用支援員として講習会に臨む

講習会では、メイン講師1人が進行し、サブ講師1人が受講者の手元操作をサポートする



染谷さんが講師を務める上で心掛けているのは「受講者に楽しんでもらうこと」だという。

講習会は毎回、和気あいあいとした雰囲気で行われ、受講者には「楽しみながら学べて良かった」「携帯ショップでは聞きづらいことを教えてもらえた」と喜ばれているという。

令和4年度から 個別相談にも対応

センターは、スマートフォン講習会のほかにも、区からの委託事業として、次の講習会等を行っている。対象は区内在住の60歳以上で、いずれも無料で利用でき、事前に申し込みが必要である。

〈スマートフォン出張講習会〉

令和4年度から実施。講師が依頼者の要望に応じて区内の会場に出向いて行う。

- ①講習時間／3時間
- ②定員／一会場につき4人以上
- ③会場／依頼者側が手配
- ④講師体制／講師2人、職員1人
- ⑤対象／区内在住の60歳以上のグループ

- ⑥内容／依頼者のリクエストに応じる。教材は、スマートフォン講習会のものが必要に応じて変更して使用

令和4年度は3グループ・25人が受講した。令和5年度は7グループ・29人、令和6年度は2グループ（令和7年2月28日時点での受講者数は29人）から申し込みがあった。

令和4年度から実施。講師がマンツーマンで、LINEや地図アプリの使い方やアプリのインストール方法など、スマホ操作の疑問を解消する。

〈スマートフォン操作相談会〉

令和4年度から実施。講師がマンツーマンで、LINEや地図アプリの使い方やアプリのインストール方法など、スマホ操作の疑問を解消する。

- ①内容／スマホ操作に関する悩みや相談に対応（契約に関する相談や個人情報代理入力はない）
- ②相談時間／1人30分
- ③実施日時／毎週火曜日（令和6年度は、毎週火曜日と指定の金曜日）
- ④1日の定員／火曜日6人、金曜日12人
- ⑤会場／火曜日…文京シビックセンター4階和室、金曜日…湯島地区の公共施設会議室等

令和4年度は105人、令和5年度は244人、令和6年度は354人（令和7年2月28日時点）が利用した。

令和6年度から開始した。この講習会は、従来の講習会のアンケートで「LINEの使い方を知りたい」との要望が多かったこと、区から「ニーズの高いテーマに特化した講習会を実施してどうか」との提案を受けてスタートした。

〈LINE講習会〉

令和6年度から開始した。この講習会は、従来の講習会のアンケートで「LINEの使い方を知りたい」との要望が多かったこと、区から「ニーズの高いテーマに特化した講習会を実施してどうか」との提案を受けてスタートした。

- ①講習時間／2時間
- ②会場／文京区内の公共施設の会議室等
- ③定員／各回4人
- ④講師体制／メイン講師1人、サブ講師1人
- ⑤使用端末／受講者が持参。センターからの貸し出しもあり

令和6年度は毎月約2回のペースで20回行い、受講者数は45人（令和7年2月28日時点）となった。こうした多様な機会を設ける理由について、花城尚太主事は「まずは、スマートフォン講習会で基本操作を学び、スマホを使う楽し

区内の会場に赴いて実施するスマートフォン出張講習会



さを知った後、習熟度やニーズに合わせて、ほかの講習会や相談会を利用してもらいたいと考えています」と述べる。

センターの講習会運営に対して、区は「受講者と同世代の講師が、受講者と同じ目線で教えられることが、これらの講習会の強みであり、参加者の満足度も高い」と評

価している。

センターのデジタル化にも講師が貢献

令和6年10〜12月に区内各所で12回実施した「Smile to Smile登録サポート会」では、講師がアプリのインストール方法や使い方などを会員に説明した。それまでSmile to S

mileの登録会員数は、センター会員数1460人に対して550人とどまっていたが、サポート会終了後の登録者は1029人（令和7年2月14日時点）と大幅に増加した。講師は、センターのデジタル化推進にも大いに貢献している。

Smile to Smileに登録すれば、会員はスマホやパソコンでセンターが配信する情報を閲覧できるだけでなく、配分金明細の確認なども行えるようになる。令和7年6月以降は、Smile to Smileに、「軽作

業」「初心者歓迎」など就業情報にタグ付けをして就業を呼び掛ける新機能が追加される予定だ。センターが、試験運用期間中にこの機能を導入したところ、仕事と会員がマッチしやすくなり、受注に結び付くケースが増えたという。

田畑主事は「Smile to Smileの登録会員が増えれば、職員の負担が軽減されます。令和3年度からのスマートフォン講習会を通じて、会員がスキルを身に付けてくれたおかげで、センターのデジタル化も進みました」と評価する。

センターは今後も、講習会の回数や内容に応じて新たな講師を育成し、デジタル化の推進と講習会の充実を両立させていく方針だ。近年はスマホを持つ人が増え、スマートフォン講習会受講者の習熟度やニーズも多様化している。そのため「講習の内容を検討する必要がある」と花城主事は言う。また、現在の講習会はAndr

oid端末を貸し出して行っているが、iPhone利用者や、そもそもスマホを持っている人も少なくないことから、今後は、受講者が使用するスマホで講習会を行う予定だ。

（井本旬子）

事業運営状況（令和元年度～令和5年度）

年度	会員数			粗入会率 %	就業実人員 (延人員) 人	就業率 %	受注件数 件	契約金額 千円	公民比 %
	男性	女性	全体						
令和元	600	528	1,128	2.1	888 (92,771)	78.7	3,053	401,310	44.2/55.8
2	606	547	1,153	2.1	826 (89,438)	71.6	2,652	380,811	44.9/55.1
3	611	599	1,210	2.2	913 (101,564)	75.5	2,736	432,768	44.5/55.5
4	616	659	1,275	2.3	984 (114,609)	77.2	2,800	487,856	44.5/55.5
5	658	732	1,390	2.5	1,076 (114,353)	77.4	2,682	522,047	44.2/55.8

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値

※就業実人員は請負・委任と労働者派遣事業が対象

※就業実人員は令和2年度から労働者派遣事業の教育訓練受講を含む

※令和5年度以降は性別未回答の会員がいるため、会員数の男女計と全体は必ずしも一致しない