

## 第23回東日本事例研究オンライン研修会 発表概要シート

法人名	一般財団法人日本老人福祉財団	施設名	伊豆高原〈ゆうゆうの里〉
発表タイトル	スマホ難民にはさせません！		
研究の目的	日常のコミュニティサービスのカウンター業務において、スマートフォン・携帯電話・タブレット等の問い合わせが、増加傾向にあると感じていた。スマートフォンの基本動作も覚束ない状態の方達から、「解約したい」等の訴えもあった。このままでは、この方たちは重要なツールであるはずのスマホを使えず、スマホ難民になってしまう。		
発表の概要	コミュニティスタッフは「スマホ難民にはさせません！」をスローガンに取り組みを開始した。		
研究方法	<p>①(職員による視点)コミュニティ付近は携帯の電波が届きにくく、アプリの更新やダウンロードをするには不適切であった。またお一人ずつ様々な契約状況であり、状態を調べてから対応に取り組む必要があるため、解決までに想定よりも時間を要することが分かった。そのため、入居者の契約状況の把握に、電話番号、契約キャリア、機種、居室のネット環境等を一覧にし、Excel シートを作成した。</p> <p>②(ご入居者の視点)携帯ショップが施設から遠く、行くのに半日以上、また交通費も高額でかかるため、ショップに聞きに行くのが億劫になる現状。また、スマートフォンを所持することの恩恵が感じられない、ガラケーに戻したい等の発言があった。そのため、問い合わせに来た入居者の同意を得、スマートフォンに、「ワクチン接種証明アプリ」「万歩計アプリ」等の利便性が高いアプリのインストールをした。また、お気に入りには「コミュニティブログ」や「静岡県民割」のショートカットを登録し、スマートフォンの必要性・利便性を実感してもらうようにした。</p>		
成果・結果	<p>①情報を一元化した表を確認してから対応することで、1件ずつの初動は早くなった。また身近な職員が対応することで、入居者の背景や事情を知らない携帯ショップ店員が対応するよりも、自分の「わからないことをわかってもらえると実感する」、というお言葉があった。</p> <p>②コミュニティ周辺の電波状況については、2022年11月にフリーWi-Fiの工事を行い、改善された。また入居者がスマートフォンを手にし、「これ ブログに掲載して」とコミュニティを訪ねて来ることが増え、コミュニティブログの更新件数も増加傾向にある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブログ閲覧件数は2021年度と比較して2022年度は1日平均6件増加した。</li> <li>・ブログの更新件数は2021年度と比較して2022年度は月平均4.6件増加した。</li> </ul>		
考察	<p>利便性の高いアプリを使用すること、またスマートフォンを身近に感じていただくことで、「解約したい」「電話の呼び鈴が怖い」等の後ろ向きの発言をする入居者は減った。食堂でコミュニティブログを広げ、入居者同士で談笑する姿も見かけられる。</p> <p>コロナ禍で外出も制限される中、スマートフォンは入居者と家族・友人を結ぶツールとして重要度が増した。遠くのショップに行かなくても、教えてくれる子供・孫がいなくても、スマートフォンで困ったら、コミュニティスタッフに聞けば解決できると感じていただき、スマホ難民を一人でも多く救済できればと考える。</p> <p>今後入居される世代の入居者は、スマートフォンを自分なりに使えている方が主になる。現状がスマホ難民のピークと考える。また、スマートフォンを使えるようになると、問い合わせの内容レベルも上がる。どこまで期待に応えるか、どこから先をショップに頼るか等線引きが必要とも感じる。</p>		

アピールポイント 伝えたいこと	<p>当該部署は、概ね自立の方がお越しになることが多い所です。</p> <p>スマートフォンが普及し始め、入居者の中にも所持する方が増えてきた2016年頃より、アプリ実践講座を行事として開催していました。ただし、皆さんのお悩みは各々違い、また一斉に接続したためか、電波状況も悪く、皆さんのお悩み全てに答えることができませんでした。その為、その後は個別にお伺いしていました。入居者には、職員にスマホやタブレットに関するわからないことを、気軽に聞いていただいて大丈夫というアピールにはなったと思います。職員の技量も差があり、他の業務に影響がないように心がけてはいましたが、どうしても求められる要求について、長時間対応しなければならないこともありました。</p> <p>普段の生活でのお困り事について、コミュニティ職員に気軽に聞いていただくきっかけとしても、こうした技術的な課題解決は有効であるようにも感じます。相談についてのハードルを下げ、いざという時に頼れる職員がいるという、安心を感じていただく機会、また職員との人間関係構築の機会にもなればと思いました。</p>
--------------------	---