

スマホ難民にはさせません！

伊豆高原〈ゆうゆうの里〉生活サービス課 コミュニティ

○谷口佐代子 大塚直義

酒井朋子 藤間裕子 谷澤いず美



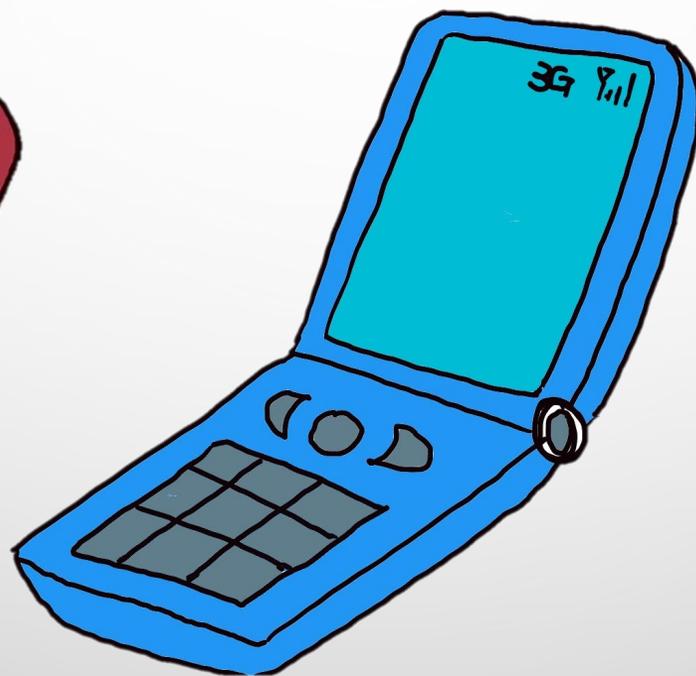
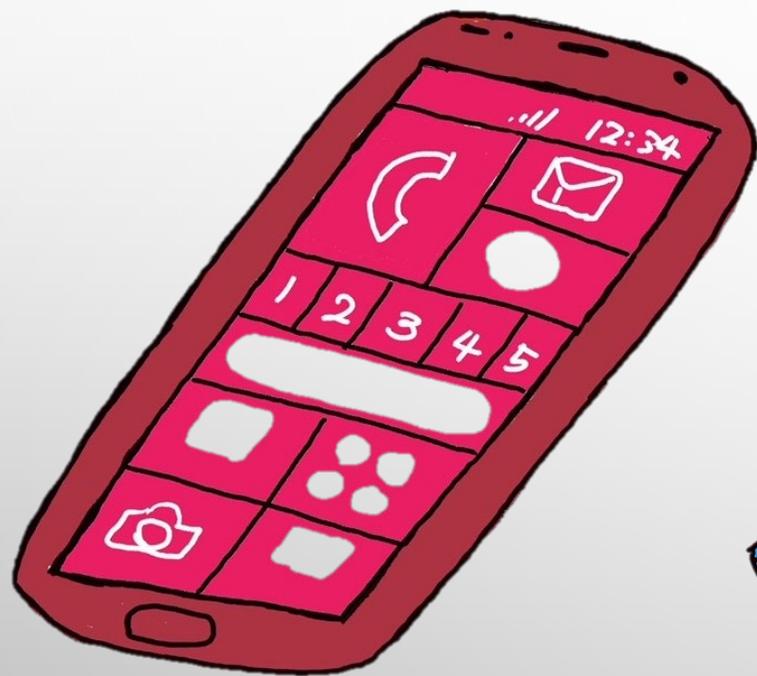
スマホ難民とは・・・

所有するスマートフォンを使いこなせず、
その機能が享受できずにいる人々を指す通称である。



【目的】

昨今、コミュニティのカウンター業務で



の問い合わせが増加傾向にある！



コミュニティ日報

2022年9月12日 月曜日

当番	職員	健康チェック	チェック項目
A	谷口	○	食堂見守り・売店準備・健康体操・風呂準備・掃除機掛け・窓開け・電話転送・夜警へ不在届等
B	藤間	○	食堂見守り・GR依頼・精算・日報等・MB確認・GR伝票・取次荷物・急受診便印刷
遅	谷澤	○	窓開け・深電・食堂見守り・テーブル配膳・風呂準備・掃除機掛け
C			E
			マイクロ
			高橋明
			○

窓開け()・水出し()水やり()ゲストルーム確認()パルサン()
 行事・企画準備 行事申込受付 売店喫茶
 居室配膳()
 今週の暇つぶし答え合わせ タクシーチケット作成
 夏の？オリエンテーリング～9/16まで 本日53名

出張販売	
本日のお誕生日	

本日のマイクロ	
本日事故ヒヤリ件数合計	(内ヒヤリ件数 0 件)
当月事故ヒヤリ累積件数合計	件 (内ヒヤリ件数 件)

本日ご入居者相談件数 1 件

深夜電力ON 件 コンシェルジュ(1)件

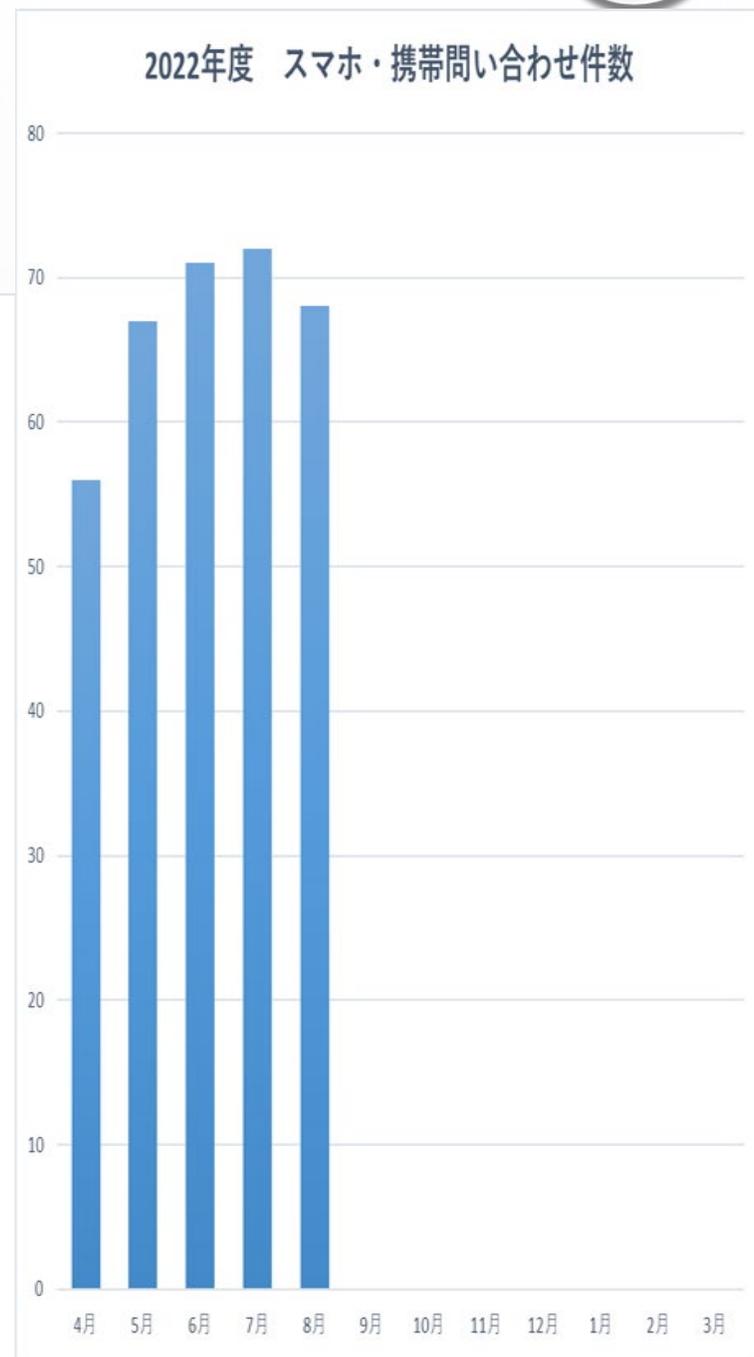
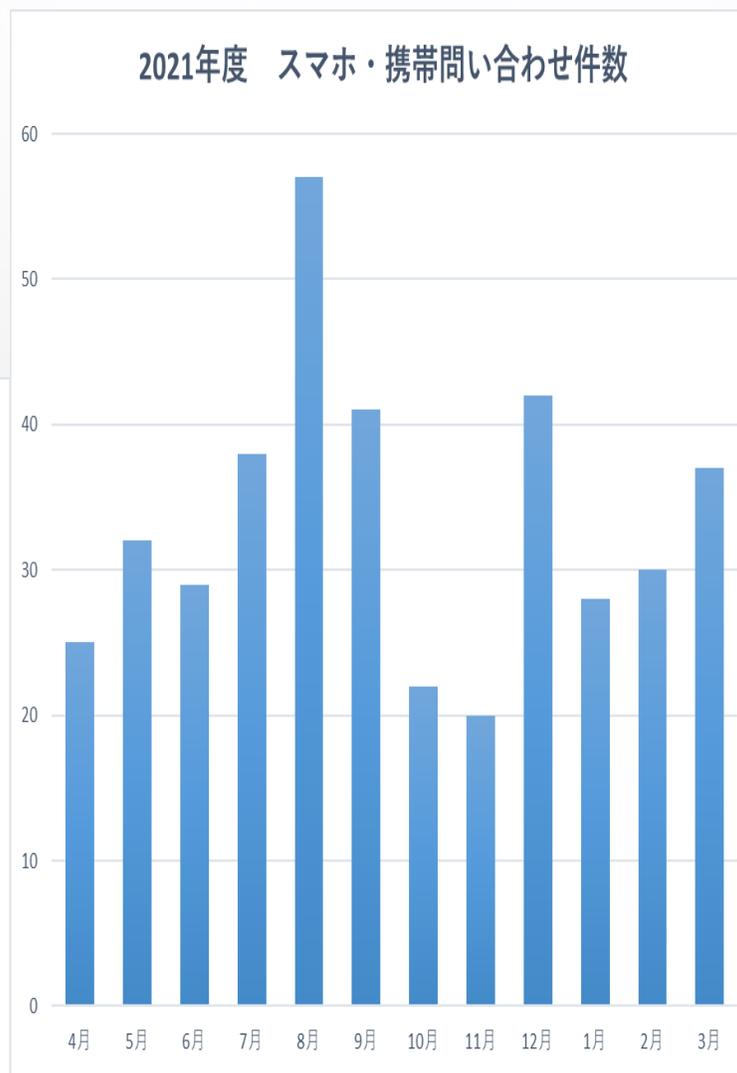
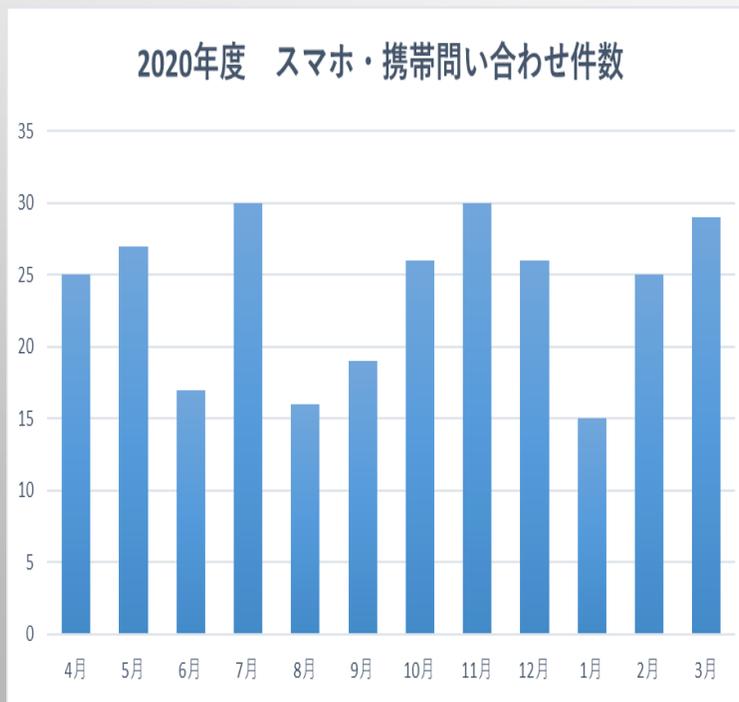
部屋番号	氏名	様	サービス内容	担当
52001	52001	様	保険証速達にて送付	谷口
52002	52002	様	テレビ不具合 維持に依頼	藤間
52003	52003	様	グランドゴルフ予約対応	谷澤
52004	52004	様	居室Wi-Fiについて	谷口
52005	52005	様	阪急交通社から問い合わせ対応	谷口
52006	52006	様	宅配物居室へお届け	藤間
52007	52007	様	スマホの契約について	谷口
52008	52008	様	スマホ操作 メール送信	谷口
52009	52009	様	質問事項対応	藤間
52010	52010	様	食事予約対応	藤間
52011	52011	様	電池交換	藤間
52012	52012	様	スマホ操作 ワクチン接種証明アプリ	谷口
52013	52013	様	スマホ操作 ワクチン接種証明アプリ	谷口
52014	52014	様	スマホ操作 QRコード読み取り	藤間
52015	52015	様	中秋の名月飾りについて	谷口
52016	52016	様	お話を伺う	藤間
52017	52017	様	コン: 伊豆高原駅までの道順ご案内	谷口

	12:00 藤間	14:00 藤間	15:30 藤間	藤間	藤間	藤間
レジチェック	15:00 谷口	谷口	谷口	谷口		
鍵チェック	17:00 谷口	谷口			課長印	施設長印

部屋番号	氏名	サービス内容	担当
50202	様	保険証速達にて送付	谷口
50202	様	スマホ取り扱い	藤間
50202	様	グランドゴルフ予約対応	谷澤
50202	様	居室Wi-Fiについて	谷口
50202	様	阪急交通社から問い合わせ対応	谷口
50202	様	宅配物居室へお届け	藤間
50202	様	スマホの契約について	谷口
50202	様	スマホ操作 メール送信	谷口
50202	様	質問事項対応	藤間
50202	様	食事予約対応	藤間
50202	様	電池交換	藤間
50202	様	スマホ操作 ワクチン接種証明アプリ	谷口
50202	様	スマホ操作 ワクチン接種証明アプリ	谷口
50202	様	スマホ操作 QRコード読み取り	谷口
50202	様	中秋の名月飾りについて	
50202	様	お話を伺う	
50202		コン: 伊豆高原駅までの道順ご案内	



スマホ問い合わせ件数(2020.4~2022.8)



問い合わせ内容

以前・・・具体的なアプリの使い方



現在・・・『電話に出られない・・・』

『メールができない・・・』

スマートフォンの基本的な取り扱いについての

問い合わせが増加している。



順次、サービス終了 ガラケー

ご利用頂けなくなる機能

- ★位置測位(GPS)
- ★https` (SSL通信利用) から始まるWEBページ利用
- ★音声通話サービス・ショートメッセージサービス(SMS)以外

※1 一部スマートフォンを含む3Gケータイ。対象機種やご利用いただけなくなる機能の詳細はソフトバンクのHPにてご確認ください。
 ※2 2019年12月3日をもって、USIMカードの抜き差しやバッテリー残量がゼロになることで、ネットワーク自動調整後、S!メール(MMS)の送受信、ワンセグの視聴、カメラの起動、時計の自動調整などがご利用いただけなくなります。ソフトバンクは2024年1月下旬に3Gサービスを終了します。

スマホ相談会やっています!

FOMA (3G) サービスの終了

2025年度末に3Gサービスを終了

◆2019年度末 新規受付終了

◆2025年度末 サービス 終了

PREMIUM 4G

◆2019年冬以降 受信時最大 1,576Mbps 提供予定

》5G

2020年春 開始

◆ FOMA音声プラン、iモードは2019年9月30日に新規受付を終了済。FOMAデータプラン・ユビキタスプラン等の全てのFOMA料金プランは2020年3月31日に新規受付を終了する。

18

重要なお知らせ

ご利用携帯電話 サービス終了のお知らせ

2022年3月末をもって

お客様がご利用中の機種は、ご利用いただけなくなります。機種変更のお手続きをお願いいたします。

詳しくは同封のチラシをご覧ください。

解約したい・・・

電話の呼び鈴が怖い・・・



アプリに赤い丸がついているが
意味が分からない



スマホ難民にはさせません！



【方法】

問題点の洗い出し

職員・・・各々の端末状況をさぐってからの対応。

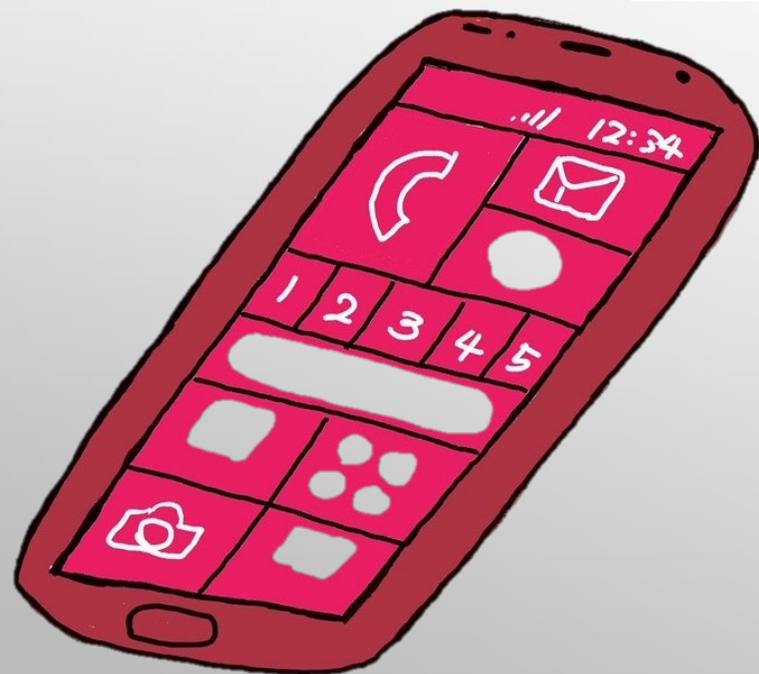
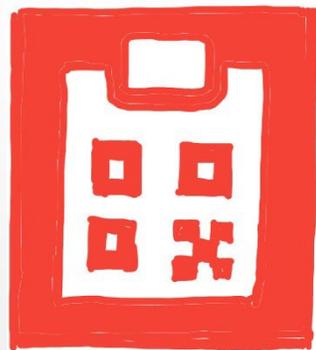
思ったよりも時間がかかる・・・

入居者・・・携帯キャリア3社のショップが遠い。

スマートフォンを所持する恩恵がない。



居室番号	氏名	携帯電話	携帯キャリア	携帯機種	居室ネット環境	プロバイダ	PC/タブレット
57001	様	080-5295-57001	57001	4Gガラケー			
57002	様	090-2521-57002	57002	galaxy			
57003	様	080-1173-57003	57003	らくらく			
57004	様	090-7180-57004	57004	らくらく			
57005	様	090-5795-57005	57005	シンプルスマホ			
57006	様	080-4639-57006	57006	iPhoneSE(2)			
57007	様	090-7249-57007	57007	iPhoneXS			
57008	様	57008	57008	らくらく			
57009	様	090-5648-57009	57009		光工事中		PCあり
57010	様	090-3532-57010	57010	android			
57011	様	080-6842-57011	57011	galaxy			
57012	様	080-3915-57012	57012	android			
57013	様	070-4388-57013	57013	iPhone8			
57014	様	090-8800-57014	57014		光		
57015	様	090-4962-57015	57015	iPhoneX			
57016	様	080-2149-57016	57016	android			
57017	様	080-6543-57017	57017	android			
57018	様	090-9967-57018	57018	iPhone6S			
57019	様	090-8182-57019	57019	iPhoneXR	VDSL		iPad(セルラー)格安契約



介護付有料老人ホーム 伊豆高原(ゆうゆうの里)の入居者とスタッフによるコミュニティブログ

施設の暮らしや、伊豆高原と(里)の四季などを紹介します。

- 介護付有料老人ホーム 伊豆高原(ゆうゆうの里)のサービスをご覧になりたい方はこちら>>
- 介護付有料老人ホーム(ゆうゆうの里)総合ホームページへ>>

大見城 攻城戦！

総アクセス数 **123086**

2022年5月29日 15:20 ゆうゆうコミュニティ伊豆高原 | 個別ページ | コメント(0)

2022年6月

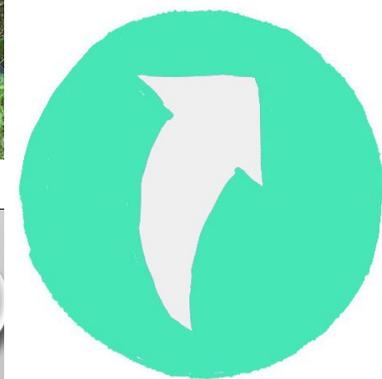
中伊豆の大見城址にウォーキングに行ってきました
 大見城は平安時代末くらいからの居城で
 この地を治めていた大見氏のお城でした
 しかしこの大見氏
 主君工藤祐経に伊東祐親の暗殺を命じられ
 襲撃に失敗し 祐親の子 河津三郎祐泰の命を奪ってしまいました…
 これが後の日本三大仇討 曾我兄弟の仇討になっていきます

大河ドラマ「鎌倉殿の13人」では 工藤祐経に石を投げていた2人の子供
この後どの様に描かれていくのか楽しみですね

さて 攻城戦開始です！



敵もさるもの



倫理的配慮

端末情報の表の作成は、各入居者の同意を得て行った。

パワーポイントに使用した写真は、使用の同意を得た。

収集したデータは個人が特定できないように配慮した。

【結果】

私のスマホのこと
分かってくれているのね！



満足度

昨日と違う職員が対応してくれたが
ちゃんとできるのね！

ショップは専門的過ぎて、店員が何を言っているのかわからない。優しく教えてもらえ、
今ではスマホの虜です！

スマホで困ったらコミュニティ職員の顔を思い出す。

友達から、「あなたの施設は気軽に相談できる職員がいて羨ましい」と言われた。

「職員さんの方が詳しいよ 職員さんに聞いて」と、
子供も安心している。



コミュニティで大谷翔平さんのインスタグラムを
スマホに入れてもらった。
これで彼がアメリカに帰っちゃっても寂しくないわ！

サークルの連絡手段が大変で
コミュニティに相談したらLINEのグループチャットを
全員に設定してくれた。
こんなに便利に使えるのね！



スマホにcocoaアプリを入れてもらいました

2022年8月24日 15:42 ゆうゆうコミュニティ伊豆高原 | 個別ページ | コメント(0)

新型コロナウイルス オミクロン株の感染者が急増し

いつ どこで 感染しちゃってもおかしくないような感じになってきました

売店の職員とお話していたら

スマートフォンに便利なアプリがあるとのこと

さっそく cocoaアプリを 自分のスマホに入れてもらいました

便利ですな

自分の行動した場所で

新型コロナウイルスの陽性者と接触した可能性がある場合

アプリに通知が来ます



スマホにしておいて 良かったです

【 入居者 K.N K.N 】

総アクセス数 **123002**

2022年8月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

話題の分類

- ◎ [伊豆高原と<里>の四季](#)
- ◎ [参加する楽しみ、つくる喜び](#)
- ◎ [楽しい出来事](#)
- ◎ [私の自信作見て下さい](#)

最近の話題

サルズベリの花

スマホにcocoaアプリを入れてもらいました

パッチワーク 作ってみました

散歩の会もコグニサイズ(座ったまま)

8月の健活 コグニサイズ

竜舌蘭 開花

今年は一輪で終わるかと思ってました…

八幡野地区の認知症カフェでアコーディオン演奏 その②

八幡野地区の「認知症カフェ」でアコーディオン演奏 その①

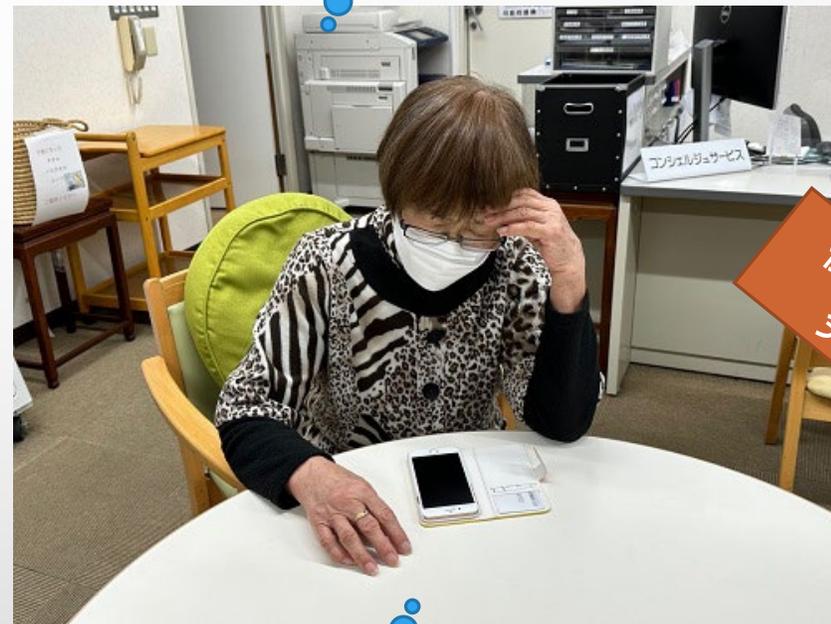
先日作った網がごに…

最新のコメント

月別 アーカイブ

- 2022年8月 (9)
- 2022年7月 (15)
- 2022年6月 (13)
- 2022年5月 (20)
- 2022年4月 (12)
- 2022年3月 (17)
- 2022年2月 (10)
- 2022年1月 (13)
- 2021年12月 (12)

解約したい…



後ろ向き
発言

電話の呼び鈴が
怖い…



コミュニティブログ閲覧件数(2021.4~2022.8)



コミュニティブログ更新件数(2021.4~2022.8)

2021年度



2022年度



月
4.6件UP ↗

【考察】

- コロナ禍で人と人とのコミュニケーションが疎遠になっており、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は増している。

遠くのショップに行かなくても、教えてくれる子供・孫が居なくても、コミュニティに行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。

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と推察する。現状がスマホ難民のピークと考える。



【今後の課題】

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と予測される。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考える。

