

高齢者との接点が多い方必見！



高齢者からスマホについて質問されたときの応対集

スマホの教え方、教えます

スマホコーチになるための本



特定非営利活動法人
デジタルライフサポーターズネット

はじめに

当法人では、2017年法人設立時より高齢者のスマホ利用をサポートする講座や相談会を実施し、また2019年からはスマホ相談を受ける市民ボランティアの育成を行ってきました。

しかしながら、急速にデジタルシフトしていく中で、私どもだけで対応していくことに限界を感じています。そこで、ご家族や職場、地域で高齢者と接する機会が多い方に、高齢者のスマホ利用をサポートする「スマホコーチ」になっていただきたく、本書を作成しました。今までの活動で得た、高齢者のスマホ利用を上手に導くノウハウをまとめています。

難しく考える必要はありません。身近にスマホ操作に戸惑っている高齢者を見かけたら、やさしく声をかけてあげてください。

最後に、お知り合いの高齢者からお伺いした話を紹介します。

若い子にスマホのことを聞くと『触ればわかるよ』と言うけど、怖くて触れないの。飛んでる飛行機のコックピットで、操縦方法は触っていれば分かるよと言われても、触れないでしょ。年寄りはその気持ちでスマホを使ってるの。

特定非営利活動法人デジタルライフサポーターズネット
理事長 友次 進

本書のご利用に関しまして

- 著作権等のすべての権利は特定非営利活動法人デジタルライフサポーターズネット(以下、当法人)が有します。
- 本書は個人、団体(営利法人、非営利法人、ボランティア団体等)に関わらず無料で複製、複写および再配布可能です。
- 本書を利用した有償講座講演ならびに有償販売および改編を行う場合は事前に当法人の許可を得てください。
- 本書で紹介している操作手順、情報等は2022年3月現在のものです。本書発行後に仕様が変更される可能性があります。
- 本書で紹介した設定作業等によって生じた損害等については一切責任を負いません。予めご了承ください。

高齢者からスマホについて質問されたときの応対集

スマホの教え方、教えます

スマホコーチになるための本

デジタルサポーター

古川昭代・山名久美子・香村良子・大井みどり・吉沢好子 著



教える人の心構え

■ スマホは厄介な存在

高齢者にとってスマホは、今までに目にしたことのない全く新しい道具です。楽しく便利な道具ではなく、厄介な存在です。慣れるまでは、大きなストレスを感じています。「スマホを見るのも嫌だ」という方もいます。



■ 不安をひとつひとつ取り除く

高齢者のストレスを理解したうえで、やさしく、丁寧に、繰り返し、応対することが重要です。教える方は、不安をひとつひとつ取り除きながら、ゆっくりと、確実に、時には励ましながら、ステップアップできるよう導きます。



■ 楽しい、便利を実感

高齢者といっても興味関心は様々です。その人のニーズに合わせて、毎日の生活がより楽しく、便利になる利用方法を紹介しましょう。



■ 自分で覚えてもらう

良かれと思い、依頼されていないのに、操作を代行することは控えましょう。スマホ操作が覚えられないのはもとより、自尊心を傷つけてしまい、益々ストレスが増えてしまいます。予め本人に「操作を覚えたい」のか「代わりに操作をして欲しい」のか確認を行い対応しましょう。



「歳をとると、今までできていたことが、どんどんできなくなる。ちょっとしたことでも、できることが増えるとっても嬉しいの。」と、声をかけていただいたことがあります。

スマホの設定

✓ スリープ時間の変更

購入時は30秒～1分程度になっている場合があります。電話中にスリープモードに切り替わったために通話を切り忘れたり、操作途中で画面が暗くなりストレスの原因となります。2～5分程度に設定することをお勧めします。

✓ 文字を読みやすく

小さな文字は苦手です。大きすぎる文字は、一行で収まらず途中で改行が入ったり、文末が省略される等、かえって読みづらいです。確認しながら一緒に適切な大きさに変更します。併せて、文字を太くすると視認性が高まります。

✓ 不要なアプリを削除

ホーム画面に多くのアプリが並んでいると、使いたいアプリを見つけられずストレスを感じたり、戸惑う原因となります。利用しないアプリは削除する、またはフォルダにまとめましょう。また、よく利用するアプリはホーム画面下部のドックに移動させておきます。

✓ 通知を止める

通知が届くと一つ一つをしっかりと確認したり、通知内容をとても気にされます。内容によっては不安を感じる方も多くいます。特段必要がない通知はオフにすることをお勧めします。



ちょっとした設定変更を行うだけで使いやすくなります。

✓ 電話の着信音の変更

高齢になるにつれ聞き取りにくくなります。一緒に聞き取りやすい着信音に変更しましょう。併せて、着信時のバイブレーション設定も行うと良いでしょう。

✓ 電話帳登録

家族や病院など頻度高く電話をする相手を、電話帳に登録しましょう。電話着信時に相手の名前が表示され安心して電話を受けることができます。併せて、電話をかけやすくするために、お気に入りに登録しておきましょう。

✓ 画面ロック

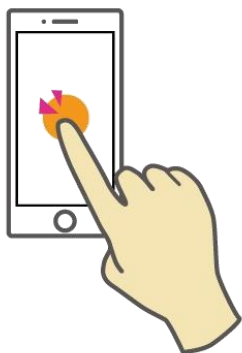
毎回ロックを解除することを面倒に感じ拒絶される場合があります。ロックをしておかないとスマホ内の情報が流出することを説明し、必ずロック設定を行います。ご自身のみならず、スマホに登録している知人に被害が生じる、場合によっては加害者になることを説明し承諾してもらいます。また、ポケットや鞆内での予期せぬ誤作動も防げることを伝えましょう。※パスコード等を複数回間違えると一定時間利用できなくなることも必ず伝えます。



Point! 【スマホ購入時の注意】

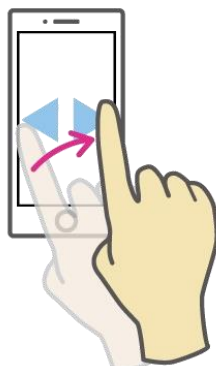
- 新規購入や契約、機種変更の際は必ず同伴しましょう。不慣れな高齢者一人では不要な物品の購入、契約をしてしまう恐れがあります。
- 教える方が使用している機種と同機種にされることをお勧めします。質問を受けた時に返答がしやすいです。高齢者向けスマホは設定等が特殊で対応が難しい場合が多いです。

基本操作



タップ

「画面をチョンとタッチ」
「ゴマ粒を拾うようにタッチ」



スワイプ

「画面をシャッとなぞる」



ピンチイン(縮小)

「指をキュッと合わせる」



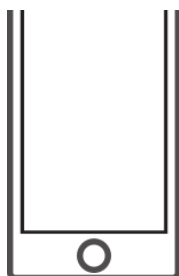
ピンチアウト(拡大)

「指をビヨーンと広げる」



スマホを手に持ち操作すると、手がぶれて正しくタップできません。机の上にスマホを置き、操作するよう伝えます。

最低限知っておく必要のある操作方法のみ伝えます。
画面の触り方の練習は地図アプリがお勧めです。



ホームボタン

ホーム画面に直ぐに切り替えられるよう、繰り返し練習をします。アンドロイド系の場合[戻る]ボタンを利用せず、ホームボタンでホーム画面に切り替えます。ホーム画面に直ぐに切り替えられることを知ると、安心してアプリを利用できるようになります。

「ホームボタンで必ず最初の画面に戻る」

「変な画面が出たらホームボタン」



電源オン・オフ

機種ごとに異なるので一緒に確認します。以下のように伝えると、トラブル時の不安感が減少します。

「スマホの調子が悪い時に電源を切れば直る」

「変な画面がでたら電源を切る」



Point!

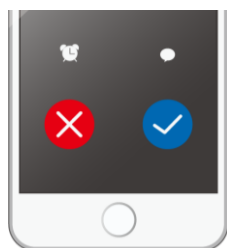
高齢者は細やかな指の動かし方が苦手で、ミスタッチが多いです。タッチペンを用意してあげると、ストレス軽減に効果的です。

アプリ



電話

- 受け方(ホーム画面時/アプリ利用時/ロック画面時)
- 切り方(ホーム画面時/アプリ利用時/ロック画面時)
- かけ方(連絡先/履歴/キーパッド)
- 通話中の音量上げ下げ
- スピーカー
- 通話中のキーパッド表示



Point!

通話中にホーム画面や他のアプリ画面に切り替わり、通話を切る画面が最小化し困惑します。通話画面への切り替え方法を伝えましょう。



カメラ

- 静止画の撮影
- 撮影した写真の閲覧と削除



Point!

撮影と削除の練習を繰り返し行い、写真はすぐに削除できることを教えます。その後、メモとして利用すると便利であることを伝えましょう。(例)常備薬、新聞やチラシ、自治体広報誌、TV画面、料理レシピ、駐車場所など

高齢者のスマホ利用が進むアプリをご紹介します。

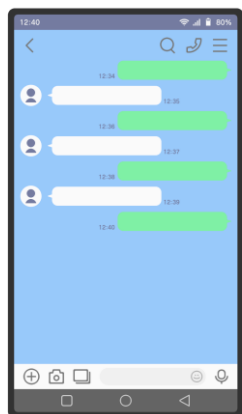


NHK
ニュース・防災



クックパッド

当たり前の操作も、高齢者は上手にできない場合があります。
ゆっくり、丁寧に、繰り返し伝えます。



LINE

高齢者のコミュニケーションツールとしてLINEは広く活用されています。興味関心の広がりや孤独の緩和にも効果があります。アプリインストールと設定を行い、基本操作方法を伝えましょう。

【設定】

- ✓「友だち自動追加」「友だちへの追加を許可」をオフ
- ✓メッセージ受信拒否をオン
- ✓「ログイン許可」をオフ



Point!

心当たりのない友だちが表示されたり、メッセージが届くと恐怖心が高まります。友だち一覧に心当たりのない友だちが表示されている場合は、ブロックまたは削除してください。



【基本操作】

- ・ 文字の送受信 ・ スタンプの送信
- ・ 写真の送信 ・ ビデオ通話



Point!

家族等でグループを作り、利用方法を伝えます。スタンプや写真を毎日送り連絡を取り合いましょう。



クルクル
QRコードリーダー



Google レンズ



マナー

➤ ながらスマホはやめよう

外出中の歩きスマホは周りが見えなくなり、人や物にぶつかる危険性が非常に高くなります。移動中はカバンの中にしまい、電車内や映画館等公共の場ではマナーモードの設定にしましょう。

「音が鳴ると周りの人がびっくりするよ」

➤ 店内の本・商品を勝手に撮影することはやめよう

店内の商品(未購入)は、店員の許可なく撮影すると「デジタル万引き」になります。撮影する場合は、撮影可能な場所か確認することが大切です。映画館、美術館等、撮影が禁止の場所もあることをきちんと知っておきましょう。

「撮影場所に気を付けて」

➤ 人を傷つける投稿はやめよう

掲示板やSNSへの投稿は、読んだ相手がどのように感じるかをしっかり考えましょう。文字だけのコミュニケーションは、誤解を招くことがあります。ましてや、人を傷つける(誹謗中傷)内容の投稿は絶対に行ってはいけません。罰せられる可能性もあります。



「文字だけではうまく伝わらないよ」



セキュリティ

➤ 金銭の要求には一切応じない

金銭を要求する表示やメールが届いても応じる必要が無いことを伝えます。間違ってリンクをタップしたり、メールを開いてしまっても、お金を奪われることは無いことを伝え、安心させてあげましょう。

「私も同じようなメールが届くよ」

➤ 個人情報の入力を行わない

誰もが知っている企業名や行政機関を騙り、メールを送り付け、個人情報をだまし取るフィッシング詐欺が横行しています。個人情報(住所、氏名、年齢)を求めるメールが届いたら、入力を行わず無視するよう伝えます。

「インターネット版おれおれ詐欺に注意して」

➤ 不安に感じることや困ったことが発生したら直ぐに相談

自分で判断できないことやトラブルが生じたら一人で解決しようとせず、家族や知人に相談するよう伝えます。

「心配なことがあったらすぐに教えて」



高齢者はトラブルに巻き込まれるのではないかと、不安な気持ちでスマホを利用しています。相談を受けたら、まずは落ち着かせて、耳を傾け、しっかりと話を聞いてあげましょう。

用語



カタカナ言葉等、用語の意味が分からないと、スマホの利用を躊躇してしまいます。質問があった際は、正確な言葉の意味よりも、分かりやすさを優先し説明を行います。

【質問の多い用語】

用語	分かりやすい伝え方
アプリ	道具 「スマホの画面に並んでいる丸や四角のこと」
インストール ダウンロード	取り込む 「スマホにアプリを増やすこと」
アンインストール	削除 「アプリを消すこと」
アップデート バージョンアップ	更新 「アプリを新しくすること」
ギガ	単位、容量 「写真やビデオ、音楽の大きさや長さのこと」
ストレージ	倉庫 「写真や音楽を保管しておく場所」
セキュリティ	安全 「スマホの安全を守ること」
位置情報	場所の情報 「自分がいる場所」
検索	調べもの 「インターネットで知りたいことを探すこと」
QRコード	正方形のバーコード 「スマホで読み取ると様々な情報が表示される」
SNS	LINEやFacebook 「文字や写真で友達や家族と連絡を取り合うこと」
Wi-Fi	電波 「ギガを減らさずインターネットを使う方法」

アカウント

高齢者の方が最も理解が難しく、混乱する箇所です。理屈よりアカウント情報(ID、パスワード)がすぐに分かるよう、アカウント管理専用のノートを作り本人に渡しましょう。100円ショップ等で専用のノートも販売されています。ノートには、以下の記入例のように、何のアカウントなのかはっきり分かるように大きな文字で記載します。そして、このノートは大変重要であることをしっかり伝えてください。



【アカウント管理ノート記載例】

登録日 年 月 日

サービス名	
I D	
パスワード (大文字・小文字区別)	
メモ	

※Googleアカウント、Apple IDはご家族の方も分かるように管理しておきます。

アカウント = ID + パスワード

アカウント	会員証 「最初に利用登録を行い会員になる」
ID	会員番号 「自分のメールアドレスを会員番号にすることが多い」
パスワード	暗証番号 「登録先ごとに異なる」
ログイン サインイン	会員証提示 「自分の会員番号と暗証番号を入力する」



ご両親やお知り合いの高齢者からスマホについて質問されたとき、あなたはどのようにしていますか。

…… 何から説明したらいいの？

…… こんな簡単なことがなぜできないの？

…… 言葉が通じない

そんな時に役立つ、大切なポイントをまとめました。

スマホの教え方、教えます

2022年3月1日 初版発行

発行：特定非営利活動法人デジタルライフサポーターズネット

 <https://dsapo.org/>  デジサポ



地方創生 SDGs
官民連携
プラットフォーム



私たちは持続可能な開発目標 (SDGs) を支援しています。