

令和2年度  
「新しいつながり創出支援事業」  
実施報告書

静岡県







## 目 次

1	目的と概要	..... 3 P
2	全体の事業内容	..... 4 P～5 P
	（1）事業内容	
	（2）スケジュール	
	（3）各市町の事業内容と実施スケジュール	
3	各市町の具体的な事業内容	..... 6 P～29 P
	〔下田市〕	6 P～8 P
	〔河津町〕	9 P～10 P
	〔西伊豆町〕	11 P～13 P
	〔沼津市〕	14 P～15 P
	〔伊豆市〕	16 P～18 P
	〔長泉町〕	19 P～20 P
	〔静岡市〕	21 P～23 P
	〔藤枝市〕	24 P～25 P
	〔牧之原市〕	26 P～27 P
	〔菊川市〕	28 P～29 P
4	事業内容別のタイムスケジュール例	..... 30 P～33 P
	（1）認知症カフェ	
	（2）体操教室	
	（3）買い物支援	
	（4）オンライン帰省	

5	事務局による運営サポート	…………… 34 P～35 P
	(1) 説明会（全体、市町別）の実施	
	(2) サポート体制（現地、オンライン、電話）	
	(3) 電話サポートの受電件数	
	(4) オンラインサポートと現地サポートの実施件数	
	(5) マニュアルの作成（参加者向け、運営者向け）	
6	事業実施後のアンケート結果	…………… 36 P～54 P
	(1) 回答者：市町担当者、運営責任者	
	(2) 回答者：参加者	
7	本事業の成果と新たな課題、今後の展望	…………… 55 P～57 P
	(1) 本事業の成果	
	(2) 新たな課題	
	(3) 今後の展望	
8	運営のコツ	…………… 58 P
	(1) 運営者	
	(2) 参加者	
	(3) サポート	
9	巻末参考資料	…………… 59 P
	(1) タブレット&備品レンタルリスト	
	(2) 主な利用アプリと活用方法	
10	付属提出資料	…………… 60 P～70 P
	(1) マニュアル類	
	(2) 記録動画データ	

## 1 目的と概要

「令和2年度新しいつながり創出支援事業」は、新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、高齢者等が対面での活動が難しい状況の中、人とのつながりが薄れることによる孤立を防ぐため、オンラインによる「新しいつながり」を創出することを目的に実施した。高齢者等の通いの場や認知症カフェ等において、参加者にタブレットを貸し出し、オンラインによる交流や教室などを行うモデル事業である。

本事業の背景には、新型コロナウイルス等感染症拡大防止策として、地域における対面での活動を控えなくてはならないという社会情勢があった。参加団体の運営者は、団体のメンバーである高齢者の運動不足や、認知症の症状の進行、生活習慣病予備群の健康指導の延期や子育て中の母親の交流機会の減少といった課題があった。そのため、本事業では、県民の孤立を防ぐため、オンラインによる交流支援、生活サポートを展開した。

参加市町は、計100台のタブレット（事務局の使用分含む）を活用。令和2年11月から令和3年3月にかけて、オンラインミーティングアプリ「Zoom」や通信アプリ「LINE」を使用して、体操教室やセミナー、交流会、ミーティング、買い物支援などを行った。また、登録者の健康指導や育児相談をオンラインで実施する市町もあった。

事務局（株式会社東海道シグマ）の運営にあたっては、市町の取組が本事業終了後も継続することを意図し、端末の運用サポートや市町間の情報共有の仲介など、市町担当者や運営者の支援を行った。運用者がオンラインミーティングを継続して開催できる様、参考資料として「運用者向けよくある質問&回答集」（10 付属提出資料参照）を配布した。

## 2 全体の事業内容

### (1) 事業内容

参加市町は、事務局が初期設定や必要なアプリのダウンロードをあらかじめ行ったタブレット 100 台を活用して、事業を実施した。事業期間を通じて、事務局は、運営団体のオンライン活動の運用サポートを行った。

<実施期間> 令和2年10月20日～令和3年3月31日

<参加市町> 下田市、河津町、西伊豆町、沼津市、伊豆市、長泉町、静岡市、藤枝市、牧之原市、菊川市（全10市町）

<タブレット> iPad 第7世代（1台あたりのデータ通信料は10GB/月）

### (2) スケジュール

全体の事業スケジュールはおおむね下記の順序で実施した。

- ① オンライン説明会（10/27）
- ② タブレットの初期設定（11月中旬）
- ③ 各市町別説明会とタブレット配布（11月下旬～12月上旬）
- ④ 各市町の事業実施（11月下旬～2月下旬）
- ⑤ タブレット及び備品の回収（2月下旬～3月初旬）
- ⑥ アンケートの実施（2月下旬～3月上旬）
- ⑦ 報告書、動画の作成（～3月下旬）

	10月		11月				12月			1月			2月			3月		
	下旬	中旬	下旬	中旬	下旬	中旬	下旬	中旬	下旬	中旬	下旬	中旬	下旬	中旬	下旬	中旬	下旬	
①オンライン説明会																		
②タブレット初期設定																		
③説明会 タブレット配布																		
④事業実施																		
⑤タブレット及び備品回収																		
⑥アンケート実施																		
⑦報告書・動画の作成																		

(3) 各市町の事業内容と実施スケジュール

ア 各市町の実施事業の分類

	オンライン 体操教室	オンライン セミナー	オンライン 認知症カフェ	オンライン 買い物支援	自動運転実証実験 オンライン中継	オンライン 帰省	オンライン 保健・栄養指導	オンライン 離乳食教室	タブレット 講習会
下田市				○	○			○	
河津町							○		
西伊豆町		○				○			○
沼津市			○						
伊豆市	○			○					○
長泉町	○								
静岡市		○		○					○
藤枝市	○		○						
牧之原市	○								
菊川市	○								
計	5	2	2	3	1	1	1	1	3

イ 各市町の事業実施回数と参加人数

	事業内容	実施回数	開催日	参加人数
下田市	オンライン買い物支援 自動運転実証実験オンライン中継	3	12/4,15・1/22	19
	オンライン離乳食教室	2	随時、個別対応	2
河津町	オンライン保健・栄養指導	5	随時	8
西伊豆町	オンラインセミナー	1	1/20	46
	オンライン活用術講座	2	12/7,10	46
	オンライン帰省	3	1/9,10,30	7
沼津市	オンライン認知症カフェ	12	毎週木曜日開催	10
伊豆市	居場所支え合いオンライン勉強会	1	12/21	42
	オンライン買い物支援	1	1/26	20
	オンラインロコトレ	1	2/2	20
長泉町	オンライン運動教室	10	毎週水曜日開催	16
静岡市	オンライン体操教室	10	毎週水曜日開催	9
	オンライン買い物支援			
	オンラインメイクアップ講座			
藤枝市	世話人会（運営会議）	3	不定期開催	8
	オンライン認知症カフェ	2	不定期開催	7
牧之原市	オンライン体操教室	12	毎週火曜日開催	5
菊川市	オンライン体操教室	8	毎週月曜日開催	10
	合計	76	合計	275



### 3 各市町の具体的な事業内容

[下田市]

#### (1) 事業概要

オンライン 活用種類	オンライン 買い物支援	自動運転実証実験 オンライン中継	オンライン 離乳食教室
主催者	下田市社会福祉協議会		下田市市民保健課
市町担当課	市民保健課		
参加者	生活支援や介護予防に関わっている 協議体会員（約 20 名）		市民 2 組 （育児中の母親）
タブレット 使用台数	15 台（協議体会員）		1 台 （市民保健課担当者）
主な会場	参加者宅	市民文化会館／ 市立中央公民館／ 参加者宅	参加者宅

#### (2) 事業内容

<背景>

コロナ禍において、対面による様々な会議・イベントが自粛となり、社会福祉事業を運営する上で、オンラインを活用した場づくりが必要と感じ、事業に参加した。

ア オンライン買い物支援

<内容>

1月22日に開催された同協議体において、オンライン買物支援の実証実験を行った。このオンライン買物支援は、拠点となる市民文化会館と参加した協議体構成員14名の自宅をZoomで結んで中継した。

<成果>

前日同じ品目の購入希望メモをもとに同じスーパーで購入した商品と比較。全7種類の品目中、メモと比べてより具体的に値段や素材について指示できたため、トイレットペーパーを除く6品目が違う商品になった。「売り場を見ることができて楽しい」といった臨場感を味わえる肯定的な意見も出た。

イ 自動車自動運転実証実験オンライン中継

<内容>

11月30日に生活支援・介護予防協議体のメンバー20人にタブレットの操作方法に関する説明会を実施。その後、12月4日と15日には、「しずおか自動運転 ShowCASE プ

プロジェクト」における、自動車自動運転の実証実験を Zoom で市社協職員が協議体構成員にオンライン中継した。

<成果>

自動車自動運転の実証実験は、参加人数が制限されるイベントであったため、オンライン参加によって、より多くの人に臨場感や利便性を理解してもらうことができた。

#### ウ オンライン離乳食教室

<背景>

新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、母子の外出自粛が続き、専門家による有効なアドバイスを提供する機会が減少していた。

<内容>

下田市市民保健課主催の離乳食教室は、2月2～3日に実施し、計5組の母子が参加。そのうち2組の母子がLINEでの事後フォローを希望した。教室自体はオフラインで実施し、その後のフォロー（育児相談）をLINEで行った。

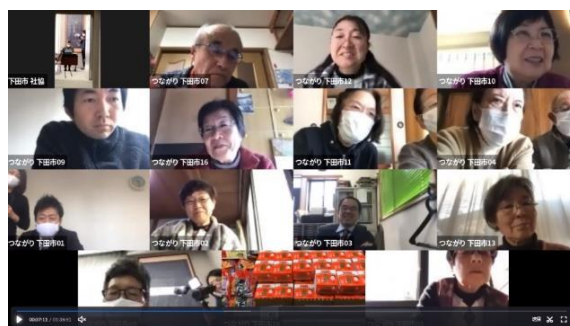
<成果>

視覚的情報伝達に加わったため、図を用いての説明や、電話で伝えづらかった細かな情報伝達を、掲載されているHPのURLを紹介することで、手軽に実施できた。また、メールよりも、画像ファイル等を簡単に送信できるメリットがあった。

### (3) 実施スケジュール

- |          |   |                       |
|----------|---|-----------------------|
| 11/30    | － | 説明会                   |
| 12/4,15  | － | 自動車の自動運転実証実験(オンライン中継) |
| 1/22     | － | 買い物支援の実証実験(参加者19名)    |
| 2/2,3    | － | 離乳食教室                 |
| 2/2～     | － | 離乳食教室の事後フォロー          |
| 2/28～3/5 | － | タブレットの回収、アンケートの実施     |

◇実際の様子



自動運転オンライン中継(12/15、下田市内) オンライン買い物支援(1/22、Zoom)



オンライン買い物支援の商品比較（1/22、下田市民文化会館）

#### （４）次年度以降の展開

市社会福祉協議会では、Zoomを使用したオンライン会議や、ライブ中継によるオンラインイベントへの参加等の施策を検討中である。市としても、有効性を確認できたオンライン買い物支援など、事業に参加した生活支援・介護予防協議体のメンバーがリーダー役を務める生活・介護支援団体へのオンラインの取組の実施を促していく。

## [河津町]

### (1) 事業概要

オンライン活用種類	オンライン保健・栄養指導
主催者	河津町健康福祉課
市町担当課	健康福祉課
参加者	高血糖や腎機能低下が特定検診でみられた町民 8 名
タブレット使用台数	1 台（健康福祉課担当者）
主な会場	河津町保健福祉センター／登録者宅

### (2) 事業内容

#### <背景>

新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、外出自粛が続き、相談者が町役場に来庁しづらい状況が続いていたが、数値悪化予防の観点から指導の継続が必要だった。オンラインによる相談の有効性を検討するため、事業へ参加した。

#### <内容>

特定健診で高血糖や、腎機能の低下がみられる町民を対象に、受診勧奨や服薬内容の確認、日々の食事量やメニューについてオンラインで指導した。計 8 名の相談者が LINE に登録し、うち 5 名に対して、栄養士と保健師が、相談者から送られてきた検査結果や毎日の食事の写真に基づいて指導した。運営者側はタブレット端末で、相談者は主にスマートフォン端末でやりとりした。2月8日には、LINE の動画通話機能を使って、画像を見ながら改善案について相談者と話し合った。

#### <成果>

LINE を活用することで、相談者と職員は面会日を設定することなく、空いた時間に報告とチェックができた。食事記録の写真チェックは、具材やボリュームまで把握でき、個人の特性に合わせた指導ができた。

### (3) 実施スケジュール

12/9～2/28	－	LINE や iMessage、メールにより、受診勧奨、検査結果の確認、服薬指導、食生活についてアドバイスを送った。
2/8	－	LINE のテレビ電話機能を使い、相談者と日頃の食事メニューについて、画像を見ながらやりとりした。
2/28～3/6	－	タブレットの回収、アンケートの実施

◇実際の様子



LINE のテレビ電話機能を活用した食事メニューの指導の様子  
(2/8、河津町保健福祉センター)

(4) 次年度以降の展開

町のアカウントを活用し、相談者が操作に慣れている LINE でのオンライン保健・栄養指導を継続する。今回の参加者に対するフォローを継続し、町の広報誌などを活用して周知活動を行い、オンラインの参加者を 20 人ほどまで増やす。対面指導とオンライン指導の組み合わせ方は、参加者の要望等を加味して調整する。

[西伊豆町]

(1) 事業概要

オンライン活用種類	オンラインセミナー	オンライン帰省	タブレット講習会
主催者	西伊豆町／西伊豆町社会福祉協議会		
市町担当課	健康福祉課		
参加者	46名	7組	46名
タブレット使用台数	9台（主催者運用管理）		
主な会場	薬局と町内4公民館 （サテライト形式）	西伊豆町福祉センター／ 西伊豆町田子公民館他	西伊豆町町役場

(2) 事業内容

ア オンラインセミナー

<背景>

西伊豆町では、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、例年公民館で開いていた高齢者向けセミナーが休止になり、高齢者の孤立化が顕著な課題になっていた。状況を打開する方法として、オンラインでの交流を実施すべく事業に参加した。

<内容>

1月20日には、あらい薬局の薬剤師が新型コロナウイルスの基礎知識や感染予防対策をオンラインセミナーで伝えた。町内4公民館にタブレットとプロジェクターを設置し、町民46名が分散して視聴した。

<成果>

同時刻・複数会場でオンライン講座を開催したことで、感染症対策として3密を回避しつつ、早急に知ってほしい情報を、一度に多人数に対して専門家から発信できた。

イ オンライン帰省

<背景>

新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、移動の自粛が年末年始にかけてとりわけ求められていた。デジタル機器になじみの薄い高齢の町民向けにオンラインによる帰省を町が企画した。

<内容>

事前の中継先となる遠隔地の家族に町が調整をした上で、高齢の町民を会場に招き、職員のサポートがある状態で実施した。第一弾を1月9日と10日に実施し、5組が参加。好評だったため、1月30日にも仁科地区で実施し、2組が参加した。

#### <成果>

職員のサポートがある状態での実施であったため、参加者は円滑にオンライン帰省を楽しむことができた。遠方に住む家族との久しぶりのオンラインの交流は、高齢者の孤立を和らげるだけでなく、オンラインを活用した町外との交流促進の可能性を実証するものとなった。

#### ウ タブレット講習会

##### <背景>

別事業として、西伊豆町地域おこし協力隊員によるスマートフォン活用セミナーを高齢者向けに実施していた。その事業の応用として、高齢者向けタブレット講習会を実施した。

##### <内容>

オンラインのタブレットセミナーを12月10日、16日に開催し、計46名の町民が参加した。開催にあたっては、他の市町との人の往来を減らすため、西伊豆町地域おこし協力隊員の男性が現地サポートに入った。対応として多かった内容は、ハードとしての基本的操作方法のレクチャー、アプリケーションの使い方説明や、接続不備等システム関連の解消であった。また、2月にもタブレット講習を企画していたが、町内の新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、中止となった。

##### <成果>

これまでタブレットに触れる機会が少なかった高齢者が、オンラインで交流するきっかけとなった。

#### (3) 実施スケジュール

12/10,16	－	協力隊タブレット講習会
1/9	－	オンライン帰省（仁科、田子）
1/10	－	オンライン帰省（安良里、宇久須）
1/20	－	オンラインセミナー（講師：今野薬剤師）
1/30	－	オンライン帰省（仁科）
2/28～3/6	－	タブレットの回収、アンケートの実施

◇実際の様子



新型コロナウイルスの基礎知識を説明する講師と受講する西伊豆町民（1/20、同町内）



オンライン帰省で遠隔地に住む家族と交流する参加者（1月上旬、西伊豆町内）

（4）次年度以降の展開

2人に1人が65歳以上である町民がオンラインの利便性をさらに体感できるように、地域おこし協力隊員によるスマートフォン講座やデジタル機器の操作サポートを、令和3年度以降も継続する。また、町内で活動する大学生ボランティアと町民のオンラインでの交流も推進する。



[沼津市]

(1) 事業概要

オンライン活用種類	オンライン認知症カフェ
主催者	ほっとカフェ文化村
市町担当課	長寿福祉課
参加者	会員とその家族約 10 名
タブレット使用台数	10 台 (運営責任者 1 台と会員 9 台)
主な会場	ほっとカフェ文化村

(2) 事業内容

<背景>

「ほっとカフェ文化村」は、認知症の方と家族を対象にした体操教室、脳トレ、散歩を行うサロンである。公共交通機関で会場に通っている高齢者が、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、来所を控えていたが、居場所の継続が必要であると感じ、新たな試みとして、サロンのオンライン化を検証するため、事業に参加した。

<内容>

会員にタブレットを貸し出し、合唱、クイズ、ゲームなどを通じて「サロン」をオンライン化した。貸出先は、運用面を考慮し、家族と同居している会員に限定した。12月3日の説明会には、会員とその家族約 10 名が参加。NHK 静岡放送局が当日の様態取材し、同日夕方のニュース番組で報じられた。

代表者の積極的な運用方針により、共有機能を使った、合唱、運動、漢字クイズなど充実した企画が展開された。12月24日の回は、参加者がサンタクロースやトナカイの扮装をしてクリスマスソングの合唱などを楽しんだ。Zoom の機能である「ピン留め」等の機能も習得し、ホワイトボードを使って説明する参加者の映像のみを表示するなど発展的な利用もなされた。2月下旬には、長泉町の原区住民とオンライン交流し、お互いの活動内容や活用方法について意見交換した。

<成果>

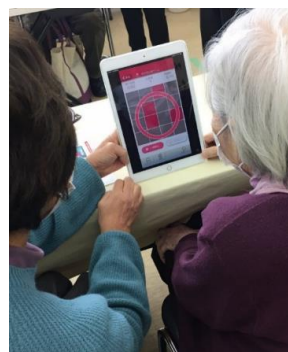
通所できない状況の中、オンラインでつながることができ、参加者の社会的孤立感の軽減ができた。また運営者が意欲的であったため、様々なプログラムが実施され、参加者もクイズを企画するなど充実した内容となった。

### (3) 実施スケジュール

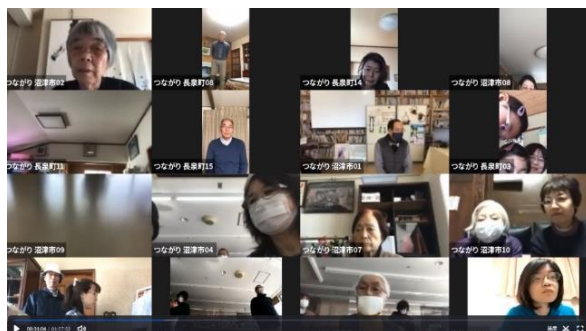
- 12/3            — 説明会（計算クイズなどを例に実施）
- 12/10,17       — 合唱、体操、漢字クイズ等
- 12/24           — クリスマス会（参加者がサンタやトナカイに扮して合唱）
- 1/7,14           — 脳トレ、間違い探し、ピアノの生演奏付き合唱
- 1/17             — 伊豆市在住の演奏家をゲストに迎えた鑑賞会
- 1/21,28,2/4     — 合唱、体操、漢字クイズ等
- 2/11             — 長泉町原区のメンバーがゲスト参加
- 2/18,25         — 合唱、体操、漢字クイズ等
- 2/28～3/6       — タブレットの回収、アンケートの実施



交流会で進行役を務める代表の倉田氏  
(12/24、ほっとカフェ文化村)



説明会で操作方法を学ぶ参加者  
(12/3、ほっとカフェ文化村)



長泉町の有志がゲスト参加したミーティングの様子 (2/11、Zoom)

### (4) 次年度以降の展開

多くの参加者が同居家族や運営者のサポートを受け、比較的順調に接続できるようになったため、Zoomを利用した事業の継続を運営団体が予定している。ハード面では個人で所有しているタブレットやスマートフォン、PC等の端末を活用する。オンラインの買い物支援にも取り組む予定。市も事業の継続を運用アドバイスなどソフト面から支援する。

[伊豆市]

(1) 事業概要

オンライン活用種類	オンライン 体操教室	オンライン 買い物支援	タブレット講習会
主催者	伊豆市/伊豆市社会福祉協議会		
市町担当課	長寿介護課		
参加者	20名	13名	42人
タブレット使用台数	10台（主催者で管理運用し、状況に応じて団体に貸与）		
主な会場	天城支所／大野公民館／ ふらっと月ヶ瀬／修善寺生きいきプラザ		

(2) 事業内容

<背景>

オンラインの活用が地域交流の上で必要不可欠となりつつある中、人口比率の高い高齢者層にデジタル端末の利用に対する忌避感が強かった。新型コロナウイルスの感染拡大により、地域の通いの場や体操教室が活動を自粛した影響で、高齢者のQOL（生活の質）が低下したこともあり、高齢者がデジタル端末に慣れ、オンラインで生活支援や交流を行う体制を創出するため、事業に参加した。

ア オンライン体操教室

<内容>

65歳以上の市民を対象にした介護予防教室の卒業生を中心に、オンラインの「ロコトレ教室」を実施した。参加者は、タブレットを用いて、大野公民館から参加し、講師の運動指導に沿って体操を行った。

<成果>

カメラの向きを切り替えて会場全体を移したり、質疑応答で参加者からの質問に対し講師がYouTubeの動画を画面上で案内したりするなど、機能を有効に活用できた。また、体操教室のOBが参加したことで、運動不足の解消と身体機能の再チェックを行う貴重な機会となった。

## イ オンライン買い物支援

### <内容>

天城デイサービスセンターのデイサービス利用者（70～90代）13名が参加。市内のドラッグストアから、社協職員が拠点のふらっと月ヶ瀬にZoomでオンライン中継した。会場には大画面のプロジェクターも用意し、6台のタブレットと併用した。参加者は、値段やメーカー、味の種類を比較しながら、好みの商品を注文し、市社協担当者は、参加者の要望に応じて、商品を購入物かごに入れ、清算した。

### <成果>

陳列棚を参加者が確認することで、欲しかった商品を思い出したり、新商品やセール中の商品を確認できるなど、オンライン中継の利便性を高齢者が実感できた。また、購買担当者と思疎通が容易になるため、依頼者の購入商品に対する満足度が高まった。

## ウ タブレット講習会

### <内容>

操作方法に関する勉強会として実施。タブレット端末の操作方法や、活用法について学ぶため、居場所を運営する4団体16名が参加した。団体運営者が、市職員からサポートを受け、操作方法を学んだ。

### <成果>

運営者がタブレットとZoomの操作方法を学ぶことで、各団体におけるオンライン体操教室の実施やオンライン会議開催、高齢者の安否確認事業の実施につながった。

## (3) 実施スケジュール

- |          |                             |
|----------|-----------------------------|
| 12/21    | － 居場所支え合い勉強会（操作方法の説明会）      |
| 12/10～   | － 市内4つの包括支援センターでタブレットを管理・運用 |
| 1/10～    | － メールによる安否確認                |
| 1/26     | － 買い物支援の実証実験                |
| 2/2      | － ロコトレOB会に対するオンライン運動指導      |
| 2/28～3/6 | － タブレットの回収、アンケートの実施         |

◇実際の様子



買い物支援の会場（1/26、ふらっと月ヶ瀬）



居場所支え合い勉強会（12/21、修善寺生きいきプラザ）

（４）次年度以降の展開

タブレット講習会を次年度も実施したいという要望が、地域包括支援センターからあがっている。高齢者とセンター職員とのオンラインでの交流事業（安否確認を含むメールやSNS等でのやりとり）をはじめ、高齢者とのつながりの拡大を検討している。

## [長泉町]

### (1) 事業概要

オンライン活用種類	オンライン体操教室
主催者	原区白寿会（シニアクラブ）
市町担当課	長寿介護課
参加者	原区在住の高齢者 16名
タブレット使用台数	15台（期間中14台を会員に貸出、1台は公民館用）
主な会場	原区公民館

### (2) 事業内容

#### <背景>

長泉町の原区白寿会（シニアクラブ）は、これまで毎月2回公民館に集まり、介護予防体操を実施してきた。しかし感染症に対する不安から参加者が半減していた。白寿会や長泉町長寿介護課は、自粛中の会員とも交流を保ち、運動を継続するため、オンラインの事業に参加した。

#### <内容>

運営者側はタブレット1台を公民館に設置し、参加者側はタブレットを個人宅で活用。理学療法士による教室前後における体力測定および個別相談と、健康運動指導士による体操教室を全10回のプログラムで実施した。基本的に個人宅からの参加としていたが、接続するのが不安な人は、公民館に来所するか、数人のグループで参加した。公民館のタブレットは、HDMIケーブルでテレビ画面につなぎ、公民館からもオンライン参加者の様子がしっかり分かるようにした。

#### <成果>

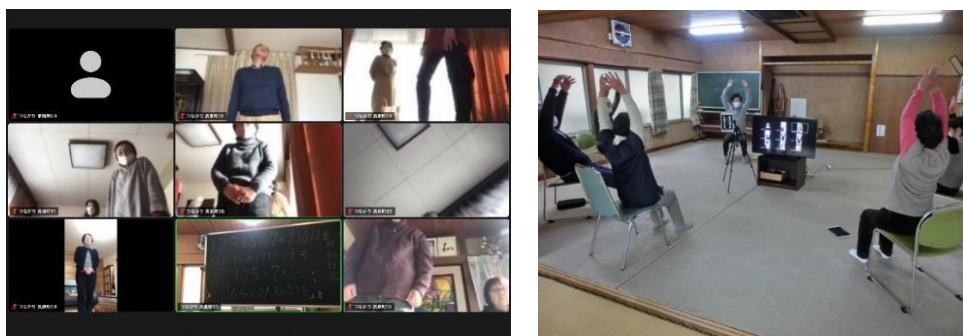
最初はタブレット端末に対する抵抗や不安を感じる参加者が多かったが、回が進むにつれ達成感が醸成され、最終的に参加者自ら、有志でオンライン交流会を開くまでに至った。また沼津市のほっとカフェ文化村とのオンライン情報交換会を、2月10日に実施し、お互いの活動内容や工夫している点について情報交換した。

### (3) 実施スケジュール

- 12/2           － 説明会(参加者14名)
- 12/9           － 体力測定とZoom操作練習
- 12/16          － 脳トレ
- 12/23, 1/13   － 体操教室
- 1/20           － 脳トレ、理学療法士による個別面談
- 1/27, 2/3      － 体操教室

- 2/10            — 体操教室、沼津市のほっとカフェ文化村の倉田代表がゲスト参加
- 2/17            — 体操教室、体力測定
- 2/24            — 体操教室、体力測定結果説明会
- 2/28～3/6      — タブレットの回収、アンケートの実施

◇実際の様子



オンラインと公民館での体操教室（2/3、原区公民館、Zoom画面）



理学療法士によるオンラインでの個別相談（1/20、原区公民館）

（４）次年度以降の展開

定期的な体操教室の開催によって参加者の運動不足が解消されるなど、オンラインによる住民活動の有用性が感じられたため、町としては活動を継続する原区白寿会をはじめ自主的にオンライン活動を実施する団体に対して、接続支援などのソフト面のサポートを検討している。

[静岡市]

(1) 事業概要

オンライン活用種類	オンライン 体操教室	オンライン セミナー	オンライン 買い物支援
主催団体	元城さくら会		
市町担当課	地域包括ケア推進本部		
参加者	入江地区住民 約9名(60代~80代)		
タブレット使用台数	10台(会員に期間中貸出)		
主な会場	入江一丁目公民館/参加者宅		

(2) 事業内容

<背景>

元城さくら会は、地域の公民館を拠点に居場所活動をしている団体である。しかし、新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、活動を自粛せざるをえなくなった。活動継続に際し、オンライン化の検討のため、本支援事業を通じて、タブレットを活用した交流に取り組んだ。

ア オンライン体操教室

<内容>

訪問看護事業所が講師を派遣し、オンラインで体操教室を実施。当日は体操だけでなく、健康相談も実施した。

<成果>

オンラインで体操教室を開催することで、正しい体の動かし方の確認や他者と比較しながらの体力測定が可能になり、継続的なフレイル対策の効果が期待できるものだった。

イ オンラインセミナー

<内容>

地域包括支援センター職員による生活講座や静岡市清水保健福祉センター保健師による健康講座を実施した。新型コロナウイルスの予防対策や、健康を維持するために心掛けるべき生活習慣、地域の健康支援や介護サポートなどを参加者に案内した。

<成果>

ギャラリービューとスピーカービューを効果的に活用し、活発な質疑応答が展開できた。感染症予防の基礎などタイムリーな講話を聞くことができ、参加者の不安や疑問を解消できた。

ウ オンライン買い物支援



<内容>

2台のタブレットを使用し、商店と参加者宅をつなぎ、買い物支援の実施検証を行った。Zoomを使用して両者をつなぐことで、映像として商品の情報が伝わり、欲しいものを具体的に伝え、円滑に買い物ができるようになった。

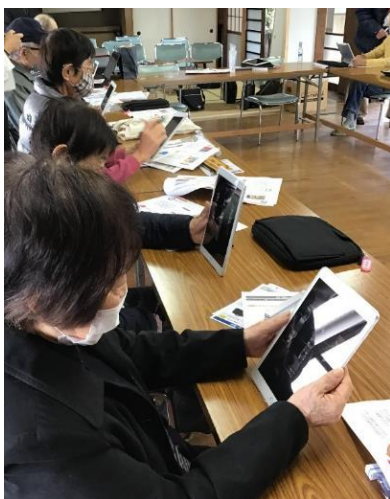
<成果>

商品の陳列棚を映像で確認することで、買いたかったものを思い出したり、値段の安い商品を選べるなど、オンライン買い物支援の利便性を実感した。他地域での展開も含め、今後どのように買い物支援を活用できるか検証できた。

(3) 実施スケジュール

- 12/9,17 - 説明会（17日は定着のため、おさらい会を実施）
- 12/23 - 地域包括支援センター長によるセミナー
- 1/13 - 静岡市清水保健福祉センター保健師の講話
- 1/21 - タブレットを使ってやりたいことを相談
- 1/27 - タブレットの使い方講座
- 2/3 - 買い物支援の実証実験
- 2/10 - 訪問看護事業所による体操や相談会
- 2/18 - メイクアップ講座
- 2/24 - 静岡市清水保健福祉センター保健師による講話、アンケートの実施他

◇実際の様子



操作説明会の様子（12/9、入江一丁目公民館）



メイクアップ講座（2/18、入江一丁目公民館他）

#### （４）次年度以降の展開

生活支援コーディネーターによる高齢者の生活に関する“困りごと”を解決するための支援の中で、オンラインを活用した方法を検討していく。また、高齢者がICTに親しむため、ゲームやクイズを通じて、楽しみながら情報通信機器に触れる体験会を実施する。

## 〔藤枝市〕

### (1) 事業概要

オンライン活用種類	オンライン認知症カフェ
主催者	ほっと会
市町担当課	地域包括ケア推進課
参加者	認知症の方とその家族(世話人8人、会員7人)
タブレット使用台数	8台(運営者が管理し、開催時前に参加者に配布)
主な会場	輪笑(わっしょい) / 藤枝市文化センター / 参加者宅

### (2) 事業内容

#### <背景>

「ほっと会」は、藤枝市内の認知症介護家族の会として週3日集まり、週1回介護予防体操教室を開いていた。しかし、新型コロナウイルス等感染症拡大防止による自粛要請の影響で、交流機会が減少していた。その結果、サポートが必要な本人とその家族の孤立が生じていたため、その対策として世話人会、交流会、体操教室をオンライン開催した。

#### <内容>

操作方法の説明会は、世話人と参加者向けに対して、12月8、15、17日に3回に分けて開いた。1月には、世話人会、「介護者の集い」「体操教室」をそれぞれ実施。長年担当している理学療法士を体操講師に招いての体操教室では、久しぶりの開催となったものの、意欲的な活動の様子が認められた。2月20日の最後の回は、オンラインで本事業の収穫と改善点、今後の継続方針について意見交換した。

#### <成果>

中止となっていた会をオンラインで再開できた。集いと体操教室では参加者と運営者同士、体操教室の講師が再会を喜ぶと同時に、運動能力の現状確認もできた。世話人会ではオンライン接続もうまくいき、今後の継続運用についての議論を交わせた。

### (3) 実施スケジュール

- 12/3           － 市担当者／運営責任者／事務局との打合わせ
- 12/8           － タブレット等操作方法の説明会（世話人）
- 12/15          － タブレット等操作方法の説明会（参加者向け）
- 12/17          － タブレット等操作方法の説明会（参加者向け）
- 1/19           － オンライン世話人会
- 1/20           － オンライン介護者の集い
- 1/21           － オンライン体操教室
- 2/20           － オンライン世話人会

2/28～3/6 - タブレットの回収、アンケートの実施

◇実際の様子



オンライン体操教室の様子 (1/21、Zoom)



世話人会のオンライン会議の様子 (1/19、Zoom)



操作説明会の様子 (12/17、藤枝市文化センター)

(4) 次年度以降の展開

次年度は、ほっと会独自で、会員が個人所有している端末での Zoom を活用したオンライン活動を継続していく。会としては操作サポートなどを依頼できる協力先を探している。市としては、活動を見守り、本人と家族が孤立しないための取組をサポートしていく。

## [牧之原市]

### (1) 事業概要

オンライン活用種類	オンライン体操教室
主催者	牧之原市健康増進課
市町担当課	健康推進課
参加者	5名(70~90代)
タブレット使用台数	6台
主な会場	総合福祉センター「さざんか」/参加者宅

### (2) 事業内容

#### <背景>

牧之原市健康推進課が、通所型サービスC「元気はつらつ教室」の卒業生向けオンライン教室として実施。教室の平均年齢は85歳前後で、卒業後に継続的な運動ができず、運動機能が元の状態に戻る、もしくは低下してしまい、教室を再受講する人がいたため、リモートでの取り組みを企画した。

#### <内容>

11月下旬~12月上旬の操作方法説明会は事務局スタッフが参加者宅を巡回して実施。12月1日の初回は市内の女性4名が参加した。拠点の総合福祉センター「さざんか」と参加者宅をZoomで結び、理学療法士の指導による「しぞ~かでん伝体操」などで体を動かした。

1月5日からは、「元気はつらつ教室(通所C)」を卒業した女性が新たに加わり、以降は計5名で運動を行った。教室開催時以外にも、タブレットにインストールしたアプリ「オンライン通いの場」で閲覧できる健康体操の映像や脳トレゲームを参加者は利用した。

#### <成果>

他の市町と比べて参加者の参加者の年代が79歳~88歳と高かったが、運営者と事務局による導入、実施時の訪問サポートや、毎回の終了時の声掛け等により、いずれの参加者も全日程に参加し、フレイルの予防につながった。

### (3) 実施スケジュール

- 11/25、27 - 個人宅2軒に伺い、個別に説明。1軒は1名の自宅に参加者3名が集まり、もう1軒は女性1名が参加。
- 12/1~ - オンライン体操教室
- 1/5~ - 参加者1名増(計5名)
- 2/28~3/6 - タブレットの回収、アンケートの実施

◇実際の様子



「元気はつらつ教室」の現役受講生と卒業生両方に指導するスタッフ  
(12/14、牧之原市総合健康福祉センターさざんか)



自宅で体操にチャレンジする参加者の女性 (12/14、Zoom、牧之原市内)

(4) 次年度以降の展開

「元気はつらつ教室」のOB個人や家族が所有するスマートフォン、タブレット、PC等を利用してリモート教室を実施したり、地域の通いの場に体操教室の様子を中継してリモート開催したりするなどの取組を、オンライン環境の整備と共に検討していく。

## [菊川市]

### (1) 事業概要

オンライン活用種類	オンライン体操教室
主催者	菊川市長寿介護課
市町担当課	長寿介護課
参加者	10名(70代以上)
タブレット使用台数	11台(1台を運営で管理し、残りを参加者に貸与)
主な会場	プラザけやき/参加者宅

### (2) 事業内容

#### <背景>

菊川市長寿介護課では、市内の高齢者を対象に、ご当地体操である「きくがわ体操」と「菊川いきいき体操」の習得を目的とした体操教室を介護予防リーダーである「筋力アップ応援隊」が各地域で実施してきた。しかし、新型コロナウイルスの感染拡大により、2020年以降、活動を自粛せざるをえなかった。そこでZoomを今後どのように活用できるか検証するために、地域の介護予防リーダー「筋力アップ応援隊」向けのオンライン講習を実施した。

#### <内容>

毎週月曜日に拠点の「プラザけやき」から看護師による体操指導をZoomで中継し、参加者は自宅で指導を受けた。拠点では、落ち着いて進行できるように司会役と体操見本役の2名体制で運営。タブレットとPCも1台ずつ併用して、参加者とのチャットと指導の中継映像が混在しないように工夫して運用した。また、運営者は体操の際、全身が映るように奥行きを確保し、体操で利用する椅子の位置も工夫した。画面が暗くならない様に背景の色にも気を配った。参加者には振付のイラストカードをあらかじめ配布した。また、毎回教室の最後には脳トレを行い、参加者間の交流を図った。

#### <成果>

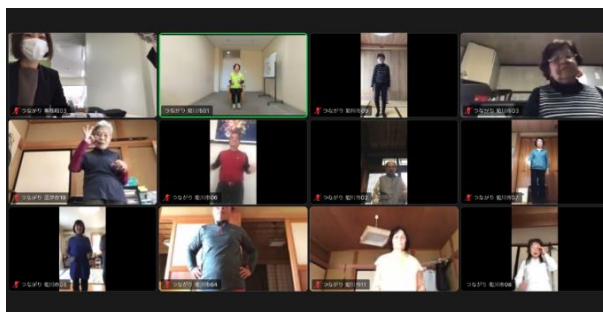
参加者はタブレットやZoomの運用に徐々に慣れていき、事業が終盤には、難易度の高い体操にも取り組む余裕ができた。運営者を対象にしたアンケートでは、「最初戸惑っていた参加者が、回数を重ねるごとに体操の手順とオンラインミーティングの操作方法について理解を深めていったことが、反応や表情からうかがえた」という回答を得た。

### (3) 実施スケジュール

- 12/7           － 説明会、体力測定
- 12/14          － 毎週の体操教室をスタート
- 1/18           － 体操の難易度を徐々にあげていく

- 2/15           － 体力測定
- 2/28～3/6    － タブレットの回収、アンケートの実施

◇実際の様子



初回のオンライン体操教室の様子（12/14、Zoom）



映像配信の様子（1/18、プラザけやき）



振付カードを横に置いてリモート参加する様子（1/18、菊川市内）

（４）次年度以降の展開

地域の Wi-Fi 環境が整ってきており、市として主催者側の運営ノウハウは蓄積できたため、市内の複数の地区センターを会場に、オンラインでの一般向けの体操教室を開くことを検討している。その際には、今回の事業の参加者である筋力アップ応援隊員が体操指導のサポートに入る予定である。



#### 4 事業内容別のタイムスケジュール例

##### (1) 認知症カフェ

###### 【前日準備】

No.	内容	運営者	参加者	事務局
1	タブレットの充電	○	○	
2	備品→三脚、HDMI 端子、プロジェクターの確認	○		
3	ミーティングルームの予約	○		
4	共有資料の確認	○		

###### 【当日準備】 9：00～10：00

時間	内容	運営者	参加者	事務局
9：00～	会場着、消毒、検温		○	○
9：10～	タブレットと三脚、プロジェクターの接続	○		
9：20～	iMessage によるミーティング URL の配信告知	○		○
9：30～	Zoom ミーティングの接続		○	
9：30～	接続できない参加者に対する電話サポート	○		○

###### 【本番】 10：00～12：00

時間	内容	運営者	参加者	事務局
10：00～	前半（挨拶、体操、過去の流行歌などを合唱）	○	○	
10：00～	参加者の画像、音声接続の確認とサポート			○
11：00～	10 分間の休憩	○	○	○
11：10～	後半（クイズ、脳トレ、連絡事項の共有、解散）	○	○	

###### 【終了後】 12：00～12：40

時間	内容	運営者	参加者	事務局
12：00～	片づけ	○		
12：15～	次週の打ち合わせ	○		○
12：30～	会場退出	○		○

## (2) 体操教室

### 【前日準備】

No.	内容	運営者	参加者	事務局
1	タブレットの充電	○	○	
2	備品→タブレット、PC、三脚、モニター、HDMI端子	○		
3	流れ、資料の確認	○		

### 【当日準備】 8：30～13：00

時間	内容	運営者	参加者	事務局
8：30～	ミーティングルームの予約、iMessageによるミーティングURLの配信告知	○		
11：00～	会場準備、消毒、機器の接続、椅子等の配置確認等、当日の流れの確認	○		
12：30～	ミーティングへの参加準備		○	
12：30～	接続がうまくいかない参加者に対する電話サポート			○
13：00～	Zoom ミーティングの接続		○	○

### 【本番】 13：30～14：30

時間	内容	運営者	参加者	事務局
13：30～	挨拶、体操（ご当地体操）	○	○	
13：30～	参加者の映像、音声接続の確認とサポート			○
14：00～	5分間の休憩	○	○	
14：05～	体操、簡単な脳トレ、次回のお知らせ	○	○	
14：30	ミーティングルーム終了、解散	○	○	

### 【終了後】 14：30～15：00

時間	内容	運営者	参加者	事務局
14：30～	振り返り、次週の打ち合わせ	○		○
14：40～	片づけ	○		

### (3) 買い物支援

#### 【前日準備】

No.	内容	運営者	参加者	事務局
1	タブレットの充電（運営者、参加者）	○	○	
2	備品→三脚、HDMI 端子、プロジェクターの確認	○		
3	ミーティングルームの予約	○		
4	店舗との撮影交渉	○		
5	購入品目の検討		○	
6	メモをもとに購入	○		

#### 【当日準備】 8：30～10：00

時間	内容	運営者	参加者	事務局
9：00～	会場着、会場の設営、消毒、検温	○		
9：10～	タブレットと三脚、椅子、テーブル、プロジェクターの接続	○		
9：45～	タブレットの準備	○	○	
	接続サポート	○		○
	Zoom ミーティングの接続	○	○	

#### 【本番】

時間	内容	運営者	参加者	事務局
10：15～	事業の目的と購入方法の説明	○		
10：15～	購入品目の確認	○	○	
10：20～	スーパーへの移動	○		
10：30～	スーパーでの購入	○	○	
11：00～	メモのみで購入した商品との比較	○	○	

#### 【終了後】 14：30～15：00

時間	内容	運営者	参加者	事務局
11：10～	意見交換	○	○	○
11：40～	会場退出	○	○	○

#### (4) オンライン帰省

##### 【前日準備】

No.	内容	運営者	参加者	事務局
1	タブレットの充電	○		
2	備品→三脚、HDMI 端子、プロジェクターの確認	○		
3	会場の予約	○		
4	オンライン帰省参加者への連絡	○		

##### 【当日準備】

時間	内容	運営者	参加者	事務局
9:00～	会場着、会場の設営	○		
9:30～	参加者迎え	○		
9:45～	消毒、検温、健康チェックシート記入	○		
9:50～	タブレット、椅子、テーブル、プロジェクターの接続	○		
9:55～	Zoom ミーティングの接続	○	○	

##### 【本番】

時間	内容	運営者	参加者	事務局
9:55～	今回の目的と操作方法等の説明	○		
10:05～	オンライン帰省開始	○	○	
10:05～	動画撮影	○		

##### 【終了後】

時間	内容	運営者	参加者	事務局
11:30～	送迎（希望者のみ）	○	○	
11:30～	会場退出	○	○	

## 5 事務局による運営サポート

### (1) 説明会（全体・市町別）の実施

#### 【市町担当者向け（全体）】

10月27日に市町担当者を対象にオンライン説明会を実施した。Zoomの共有機能を活用しながら、事業全体の内容やスケジュールを確認した（※9 添付資料 参照）。タブレットのレンタル期間や有料アカウントの特徴を説明し、参加した市町担当者からの運営者としての端末操作法や、準備物（三脚、HDMI接続、スマートウォッチ）の使用方法についての、質疑にも対応した。

#### 【参加者向け（市町別）】

11月下旬から12月上旬にかけて、市町の参加者向けに説明会を実施した。拠点会場で開催したケース、参加者の自宅を事務局スタッフが訪れたケース、オンライン開催の3種類があった。タブレットとZoomの利用方法に関する基本的な操作方法を1～2時間かけて解説した。参加者には「初心者向け iPad 使い方マニュアル」（※9 付属提出資料参照）を配布した。密を避けるため、2～3回に分けて実施した市町もあった。

### (2) サポート体制（現地／オンライン／電話）

- ・事務局担当スタッフを伊豆に1名、東部に1名、中西部に1名、派遣し、現場サポートとオンラインサポートを行った。
- ・事務局用としてタブレットを1台ずつスタッフが活用した（現場責任者含め計4台）
- ・オンラインサポートは、Zoom ミーティングにサポートスタッフが参加して、参加者の音声チェック、画像チェック、接続などをサポートした。
- ・下田市、沼津市、長泉町、藤枝市（最終日除く）については毎回スタッフが会場に待機し、運営者や操作に不安のある参加者をサポートした。
- ・静岡市、牧之原市、菊川市は市町担当者や運営者とも相談の上、操作に慣れた1月後半以降は、現地サポートから電話とオンラインでのサポートに切り替えた。
- ・西伊豆町は町の要望で、ICTに詳しい町の地域おこし協力隊の方が現場サポートを担当した。
- ・伊豆市は状況に応じてオンラインのサポートに事務局スタッフが入った。
- ・電話サポートはマニュアルに事務局につながるフリーダイヤルの電話番号を記載し、随時問い合わせに対応した。

(3) 事務局電話サポートの受電件数

期間	11/30~12/31	1/1~1/31	2/1~2/28
件数	計19件	計15件	計10件
内訳	運営者5件、参加者14件	運営者5件、参加者10件	運営者2件、参加者8件
備考	12月上旬までは、いずれも、練習中の操作方法に関する質問の電話。12月中旬以降は、参加者からの開催直前の操作方法の確認電話が10件だった。	年明け1月上旬は、操作方法を再確認する問い合わせが増えた。現地サポート入りしている市町は、担当者の携帯電話への直接の問い合わせが中心となった。	1月中旬以降は、オンラインサポートの比重が高まり、開催前に事務局スタッフから架電し、Zoom画面と連動した対応につなげた。

※期間中の同一の方からの問い合わせと、事務局からの架電を除く。

(4) オンラインサポートと現地サポートの実施件数

		11/30~12/31	1/1~1/31	2/1~2/28	合計
下田市	現地	3	1	0	4
	オンライン	0	0	0	0
河津町	現地	0	0	1	1
	オンライン	0	0	0	0
西伊豆町	現地	2	4	0	6
	オンライン	0	0	0	0
沼津市	現地	4	4	4	12
	オンライン	0	0	0	0
伊豆市	現地	1	1	0	2
	オンライン	0	0	1	1
長泉町	現地	3	3	4	10
	オンライン	0	0	0	0
静岡市	現地	4	1	1	6
	オンライン	0	0	2	2
藤枝市	現地	1	3	0	4
	オンライン	0	0	1	1
牧之原市	現地	5	0	0	5
	オンライン	0	3	4	7
菊川市	現地	3	1	0	4
	オンライン	0	1	3	4
合計		26	22	21	69

※参加者の習熟度、運営者との調整、新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえ、菊川市、牧之原市のサポートは、事業前半は現地サポート中心、1月以降はオンラインサポート中心になった。

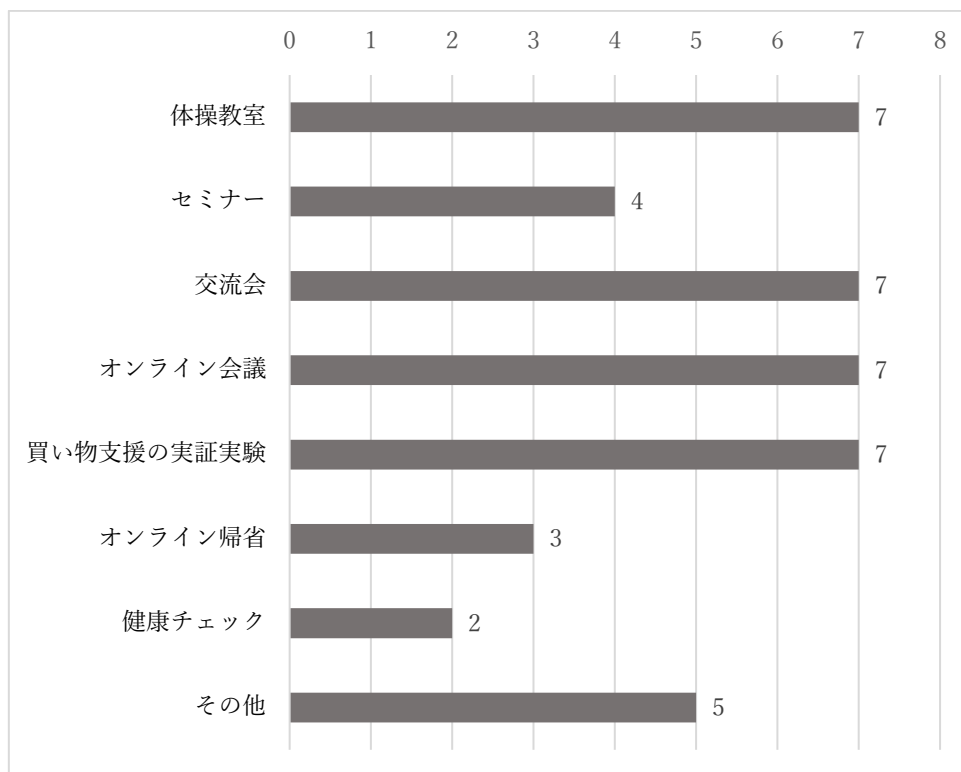
(5) マニュアルの作成（参加者向け・運営者向け）

「参加者向けマニュアル」と「運営者向けよくある質問と回答集」を作成し、参加者および運営者に配布した。（※9 付属提出資料参照）

## 6 事業実施後のアンケート結果

(1) 回答者：各市町担当者／運営責任者（有効回答者数＝20人）

### 1. 実施した事業内容について



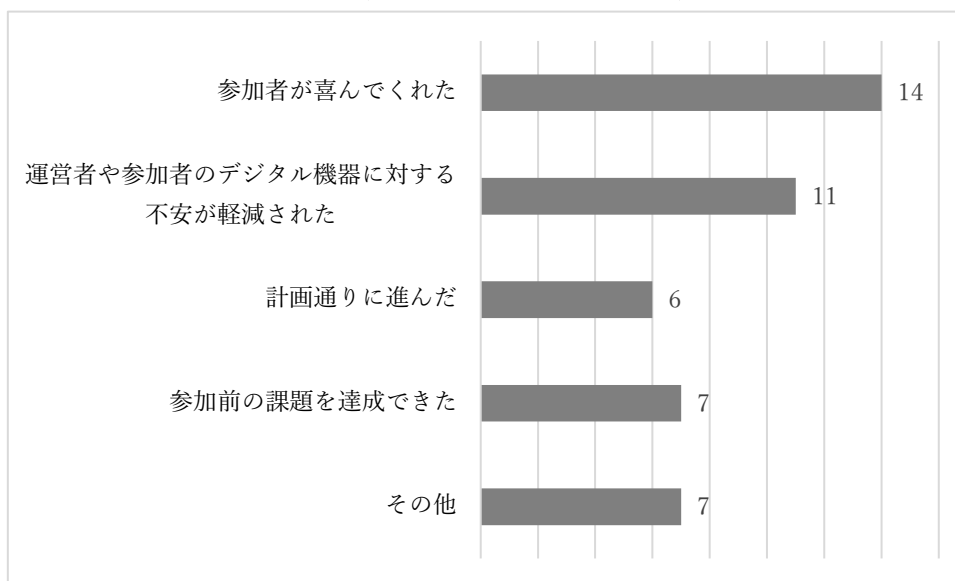
その他（自由回答）

・個別の保健指導・栄養指導 ・事業打合せ ・お薬講話 ・育児相談

### 2. 新型コロナウイルスの感染拡大の影響で課題となっていた点

- ・地域住民同士のつながりの消失。
- ・集まりの場が減少し、引きこもりがちとなったため、フレイルをはじめ身体的・社会的な影響が起こりつつあった。
- ・不要不急の外出を控えるように言われ、定期的に面談を実施していた人も、面談に誘いづらい状況になっていた。
- ・通いの場の中止、身体機能の低下。
- ・買い物支援を地域ボランティアと協力したかったが、施設の出入りや利用者との接触が感染拡大防止の観点から課題だった。
- ・複数団体が集まる合同研修・指導が密になるため、開催が困難だった。
- ・感染拡大防止の観点から体操教室を自粛する団体が多かった。
- ・集合型での会議が難しくなり人と会う機会がなくなることが増えた。

### 3. 事業に参加して満足だった点（複数回答可 ※全員回答）

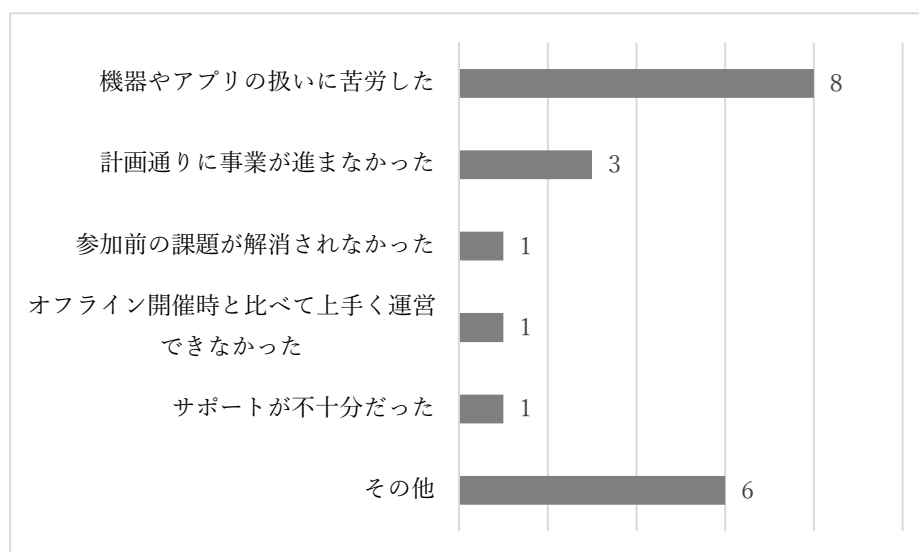


#### その他（自由回答）

- ・参加者からもっとやってみたいという前向きな申し出が聞けた。
- ・今後の活動に必要なだという事を実感できた。
- ・手軽に情報発信でき、手厚い支援につながる事が確認できた。
- ・参加者の ICT 利用の経験ができた。
- ・オンライン会議の経験ができた。
- ・今後の事業の参考になった。
- ・参加者がタブレットやオンラインでの交流を体験できた。
- ・移動距離や天候に左右されず開催できる。



#### 4. 事業に参加して「不満」だった理由（複数回答可 ※全員回答）



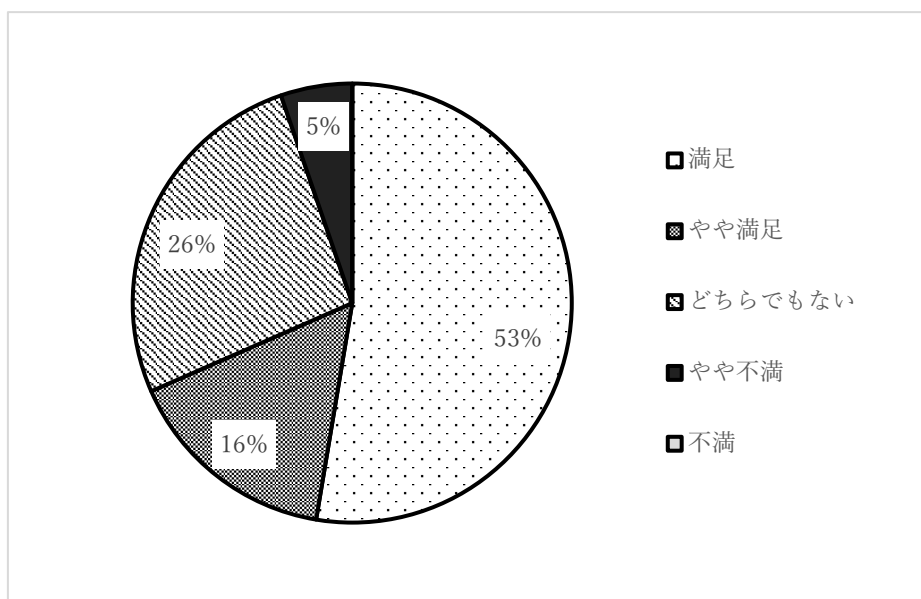
#### その他（自由回答）

- ・事業終了後を想定し、自分達のスマホやP Cでのオンライン交流を見越した内容を  
取り入れられたら良かった。
- ・機器の扱い以上に参加者にとってどのような利便性があると伝えればよいか悩んだ。
- ・今後の活用につなげることを検討するには、実施期間が短かった。
- ・参加者が高齢であったため、市側のサポートの負担も大きかった。

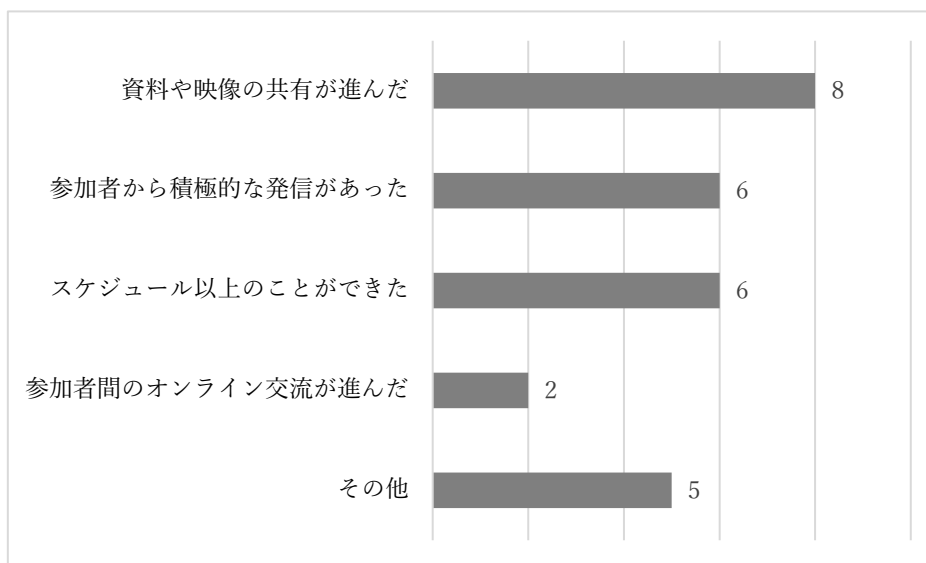
#### 5. 運用時に便利だと感じたタブレットやアプリの機能（運営責任者のみ自由回答）

- ・アプリは Zoom がメインで特に他の機材を用いなくても十分に活用・運用できた。
- ・カメラレンズの裏表の切り替えが、会場の様子を伝えるうえで便利。
- ・会場の様子を撮影しそのままメール添付して送信できるため便利。
- ・パソコンに比べて持ち運びやすく iPhone に比べて大きく見やすい。
- ・Zoom は議題が決まっている会議だと参加者が順番に話せて有効と感じた。
- ・タブレットは持ち運びが便利で 画面も大きいため会議に適している。

## 6. 新しいつながり創出支援事業に参加した満足度



## 7. 当初の計画と比べて発展的に取り組めた内容

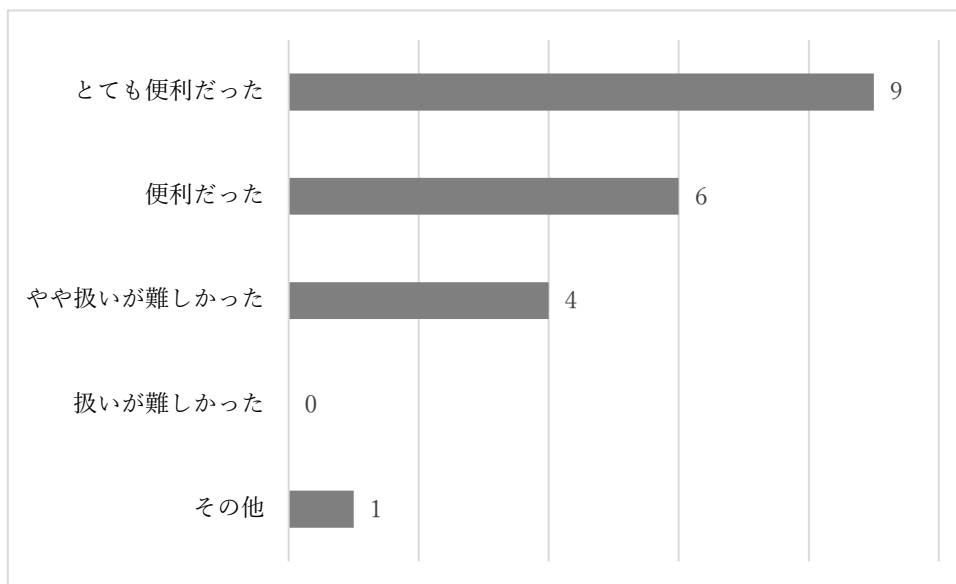


その他（自由回答）

- ・実際に商品を見て、比較できることが楽しみにつながった。（買い物支援）
- ・プロジェクターとの組み合わせで、目の前に講師がいる感覚で、顔を上げて参加者が体操に取り組めた。（体操教室）
- ・参加者有志が週1回のおしゃべり情報交換会を Zoom で始めた。
- ・他市の事業参加者と Zoom で交流した。教室終了後もタブレットやパソコンをもっている参加者同士でオンライン交流を始めた。

## 【タブレットのレンタルやアプリの活用】

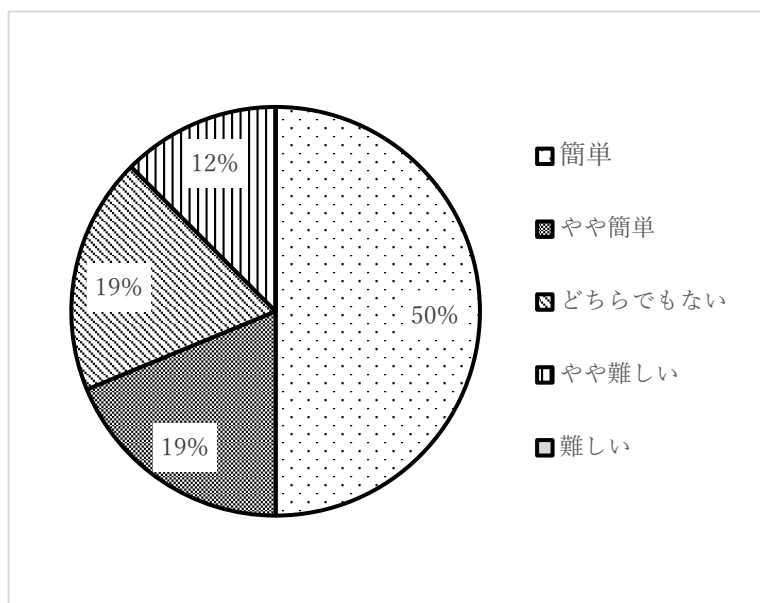
### 8. タブレットを運用した感想



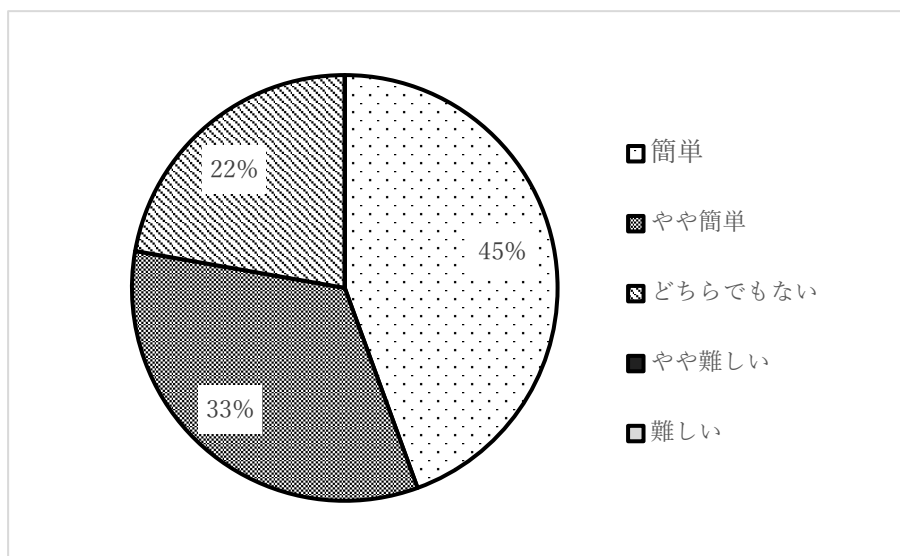
#### その他（自由回答）

- ・貸し出し先すべての方から便利という意見があった。
- ・タブレット一つで色々なことができ、持ち運べる上に画面も大きくてきれいだった。
- ・公民館などのインターネット回線が整備されていない会場でもオンラインでつながれた。
- ・「便利だけど使っていないと忘れる」と言った意見や、「使うことができる人が近くにいないと思うように使えない」と言った意見が寄せられた。

### 9. Zoom を運用した感想

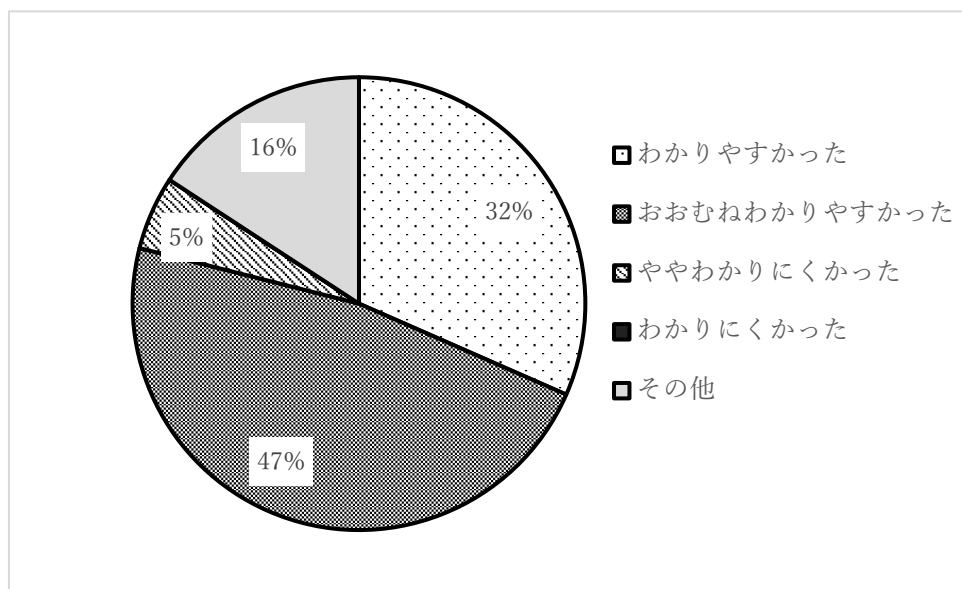


## 10. LINE を運用した感想



【サポート体制について】

## 11. 最初の操作説明会の内容について

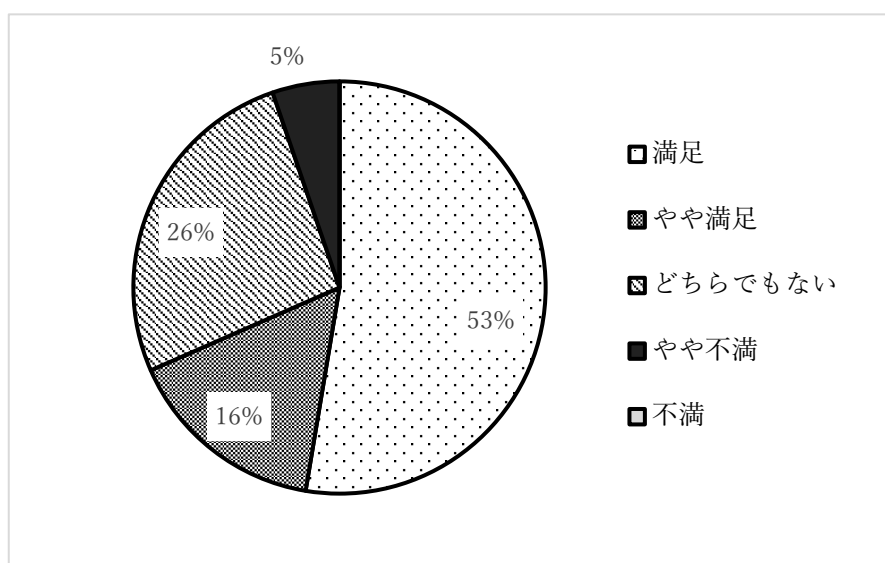


その他（自由回答）

- ・大多数が分かりやすいと答えた。一方で自分のペースでやりたいという意見もあった。
- ・対象者の習熟度にあわせバックアップできるとよい。
- ・操作に夢中になると声が届かないことがあった。

- ・操作について必要十分な説明と体験ができたため、難しく考えず活用できた。
- ・画像入りの操作方法資料を別に作成して頂いた。
- ・操作説明をしたが理解に個人差が大きい。時間の経過とともに操作を忘れてしまい、新たに分かりやすく操作の説明書を作成し実施した。
- ・自ら電話するという意識付けが不十分だった。
- ・1度の説明会では理解できない参加者が多かった。

## 12. サポートデスクの対応

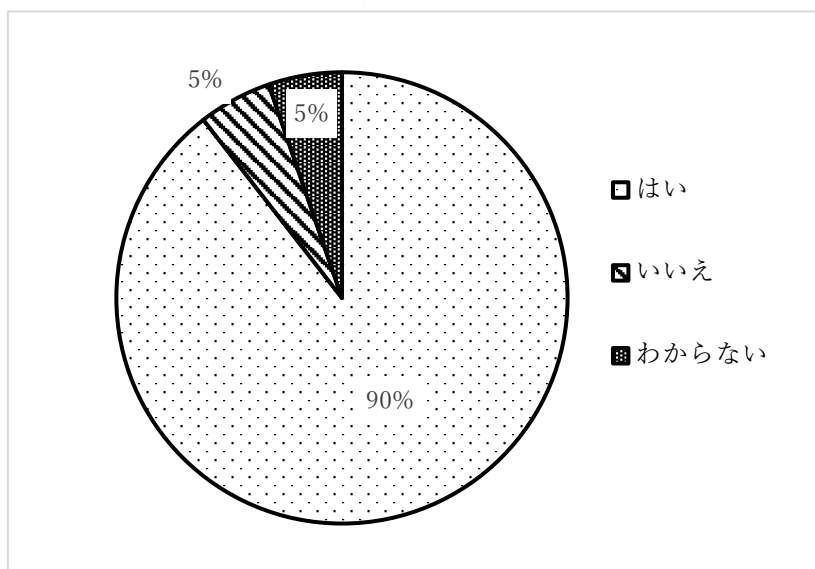


### その他（自由回答）

- ・サポートデスクがある安心感があった。
- ・機材の準備や高齢者の利用のサポートをして頂き安心できた。
- ・サポートデスクの対応がなければ難しかったと思う。
- ・大変に満足。大変お世話を掛けました。
- ・市内在住のサポート員が対応してくれることで依頼しやすかった。
- ・操作に不安を感じている人の家に訪問してもらえよかった。
- ・電話では難しく現場での対応が必要な人もいたため、現地サポートがあり安心できた。
- ・毎回サポートに来ていただき、会場から電話をかける等柔軟に対応して頂いた。
- ・とてもよかった。困ったことや疑問にその都度対応していただき助かった。
- ・行政担当者や運営責任者に対するアプリの説明をもっと充実してくれたらよかった。
- ・サポートデスクについて利用を勧めたが利用されなかった。

【今後について】

13. 今後もオンラインを活用した活動を行いたいのか



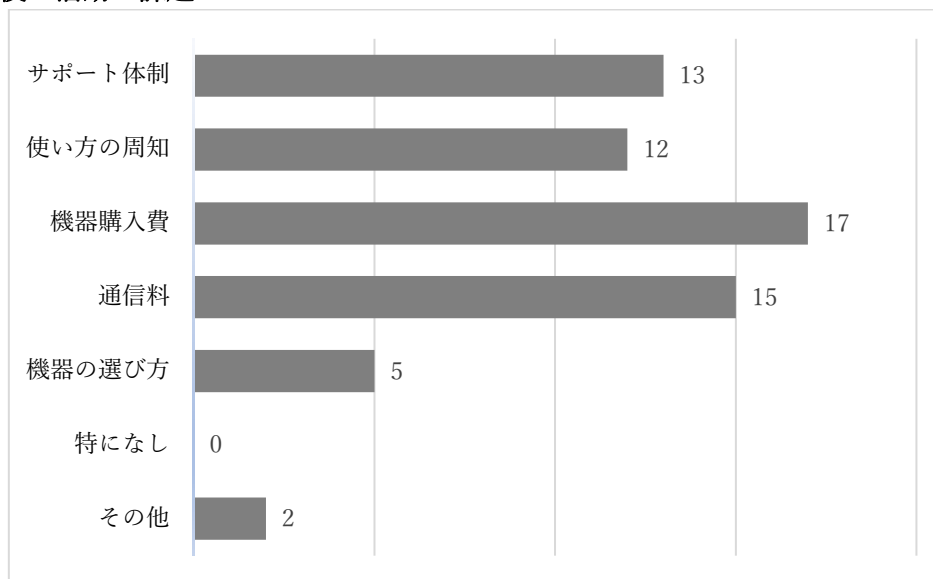
14. 今後の取組にどのように活かすか（13.で「はい」と答えた人のみ自由回答）

- ・貸出した地域包括支援センターからタブレットやスマホについて高齢者を対象にスマホ教室を開きたいとの提案があった。
- ・今後も LINE での指導を実施していきたい。
- ・Zoom を使ったオンラインの集団健康教育について他市町の活動を参考に検討したい。
- ・地域での勉強会や講習などに Zoom で講師を呼びたい。
- ・住民同士のやり取りに LINE を活用。
- ・町内各地でサロンができているので全会場をつないでの運動や講座などを開きたい。
- ・介護者の交流会をぜひ実現したい。
- ・スタッフの打合せは早速 Zoom でやる予定。
- ・食育・歯科保健教室。
- ・母子保健のフォロー・特定保健指導の継続支援。
- ・会議や研修場面での情報共有・コロナ禍での県外の講師による研修。
- ・夜間会議。
- ・他地区で実施している運動教室等をオンラインで共有。

15. 13. で「いいえ」と答えた理由（自由回答）

- ・ネット環境が整っておらず、事業実施が難しい。
- ・参加者への操作説明、トラブル時の対応など業務が増加し、職員の負担が増える。

## 16. 今後の活動の課題



### その他（自由回答）

- ・市のセキュリティーの関係でタブレットの購入ができない。
- ・操作に慣れるまでサポートが必要な人が多く対応する職員も多く必要。
- ・今回は週1回だったが操作になれるまで人により2カ月ほどかかる。
- ・高齢者自身が操作習得のハードルが高い。
- ・会場での操作説明会は集団のため、会場の密が課題。

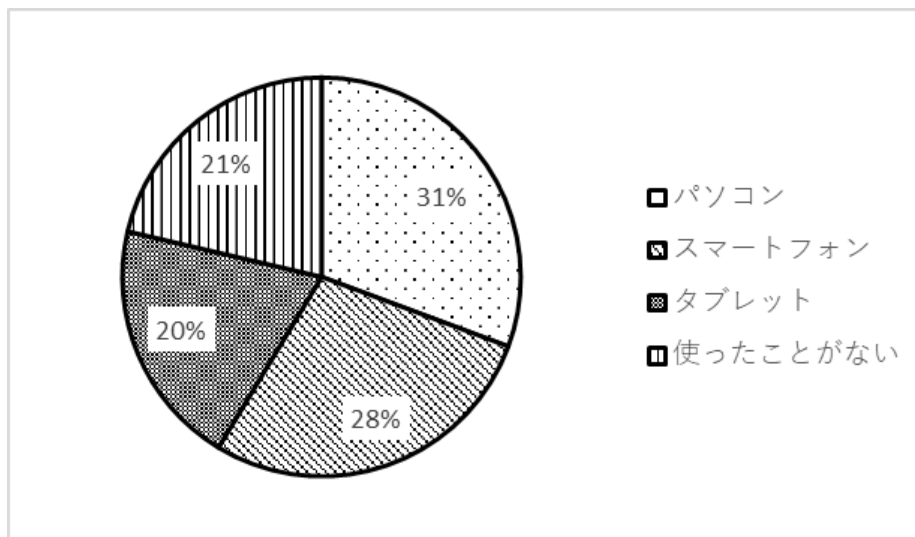
## 17. 全体を通しての意見や感想

- ・全体を通じて対象者から前向きにタブレット等の購入を検討していることが伺えた。
- ・今回のモデル事業でタブレットを活用できたことは大きな経験だった。
- ・ICTの便利な点や導入までの課題等も見えたことで今後の地域福祉の進め方のヒントになった。
- ・3か月で高齢者の方のオンラインへの対応状況のイメージができるようになった。
- ・今後スマホ教室を行うにあたり、何割の方がスマホを所有しており、ニーズはどれほどあるのかアンケートを行い、今後の内容について検討したい。
- ・今後、オンライン診療等で必ず必要になると思う。
- ・地域における課題に対し解決策を提案・情報提供できるよう、行政や生活支援コーディネーターもオンラインの知識を習得する必要があると感じた。
- ・継続した実施には機器購入費とその運用・維持費というコスト面の他に、困った時のサポートが課題。そこがクリアできれば活用可能。
- ・個人で購入して活用するにはハードルが高いが、今回のように機器のレンタルと運営サポートがあれば気軽に活用できる。
- ・もう少し簡単に使えるようになればもっと普及するのではないかと感じた。
- ・今後は多くの職員が実際に活用して利便性を感じていく事で、市のセキュリティー問題や予算等を解決して導入に早くつなげたい。
- ・参加者からやはり操作方法が難しく使用するハードルが高いとの意見が多数出た。同時に便利さや今の時代はこのような手段も必要であると感じたとの意見も出た。
- ・コロナ禍でも流行地域ではなかったためか、オンライン面談より対面での面談の方がよいと言う人も多かった。

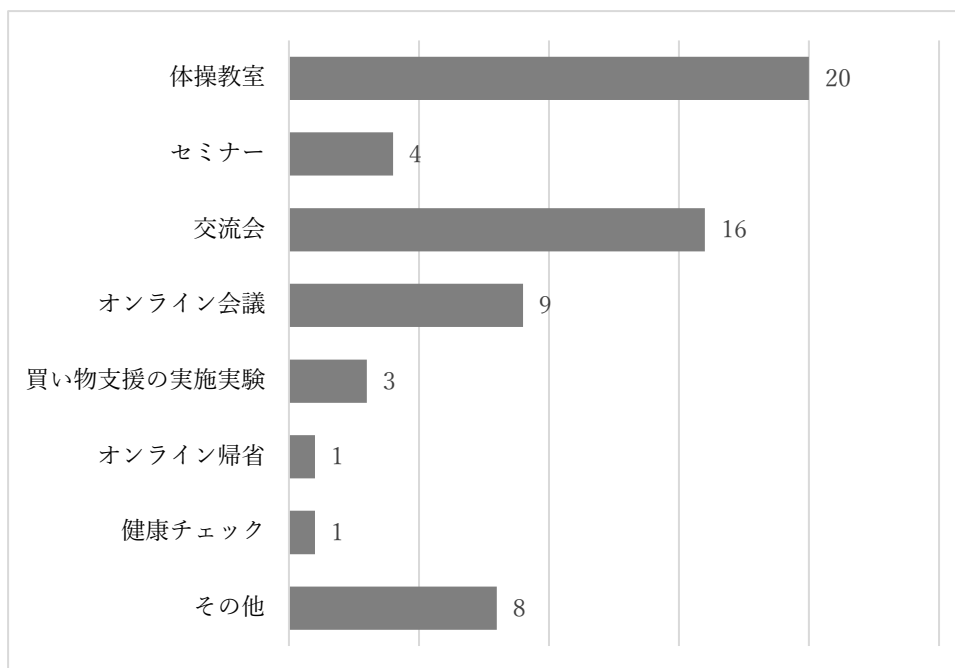


(2) 回答者：各市町事業参加者（有効回答者数=50人）

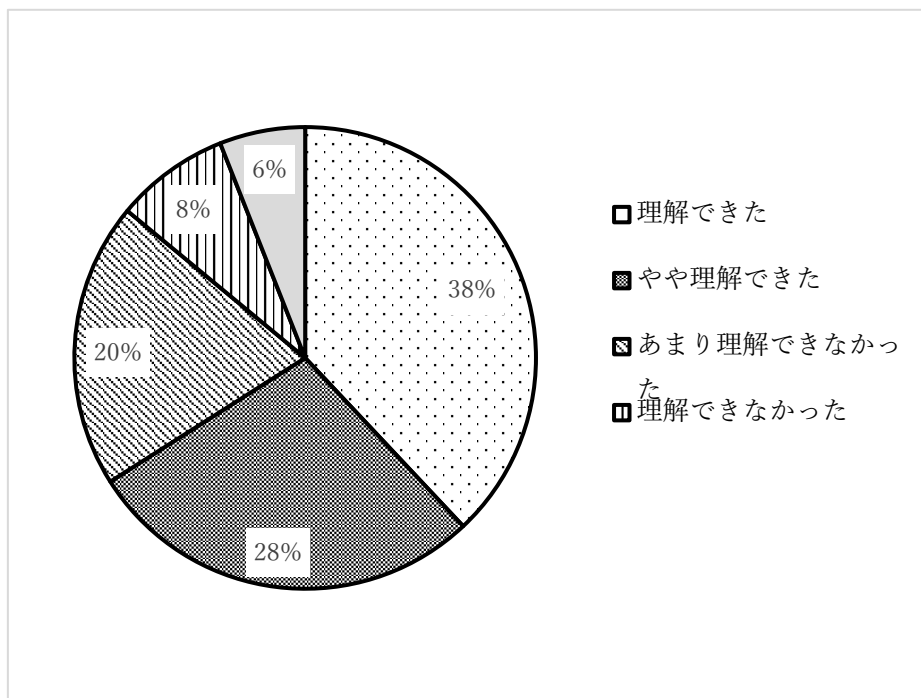
1. 本事業参加前に、下記の機器を使用した経験（複数回答可）



2. どんな事業に参加したか

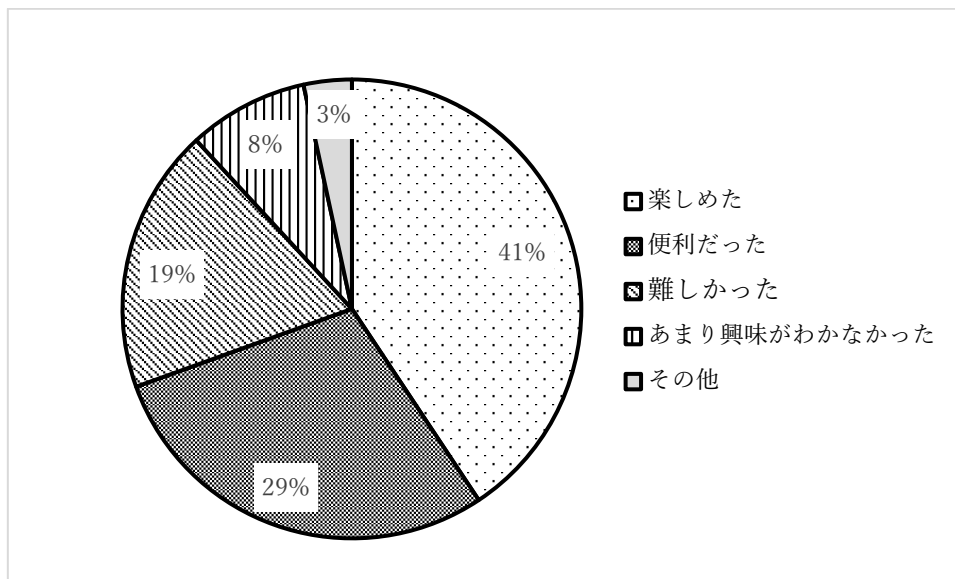


### 3. 説明会の内容は理解できたか（自由回答）



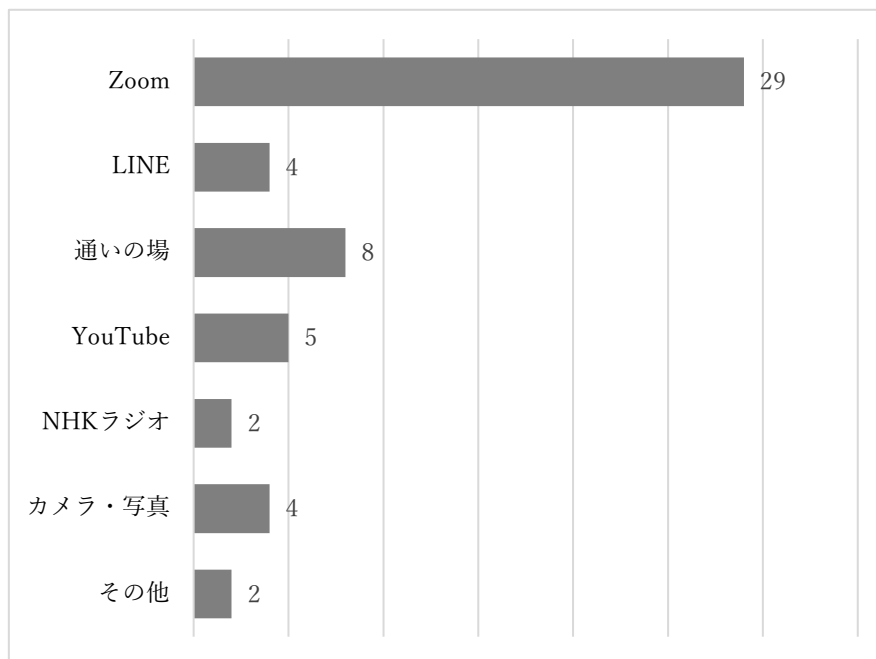
- ・ 機器を使ったことがないため理解できなかった。
- ・ 大変良かった。
- ・ スマホを使っていたので多少は理解できた。
- ・ 分かりやすいと感じました。
- ・ 初めての事で言葉がわからないときがありましたが、次第に理解できてよかった。
- ・ 個別に教えていただき良かった。
- ・ 説明会ではなんとなくわかったが、実際やってみると分からないことが多かった。
- ・ タブレットが初めてなので最初の2~3回は大変でした。
- ・ タブレットは初めてなのでもう少し基本から説明が欲しかったし、スピードが速すぎて追いつかなかった。
- ・ 孫や子供にあとで教えてもらった。使っていてわかりにくいと使うのが嫌になる。
- ・ 私自身パソコンなどに触る事のない生活をしているので言葉の理解が大変だった。

#### 4. タブレットを使用した感想



- ・インターネットへの接続も十分な速度があり、特に不具合なく使えた。
- ・また機会があったらやりたい。
- ・3か月という期間でしたが、とても興味深く楽しかったです。
- ・タブレットは画面が大きくYouTubeを見ても目が楽でした。
- ・ゲームや頭の体操、スマートウォッチの機能には毎日歩数を目標とし頑張った。
- ・脳トレの計算問題で満点をとれてうれしかった。
- ・家族で一緒に操作でき、楽しい時間を過ごせた。
- ・初めは難しかったが手順を覚えれば何とか繋ぐことができた。
- ・タブレットを活用した運動教室は楽しかった。
- ・タブレットの利用が認知症の予防になると思った。
- ・回数を重ねることにより使い方がわかり楽しめた。
- ・使えば便利であることは理解できました。
- ・これから必要な機器と思う。
- ・スマホと違い画面が大きくはっきり見えて良かった。持ち歩きは危なく少し重たい。
- ・タブレットの操作が大変だった。
- ・使い方が分からず苦労した。

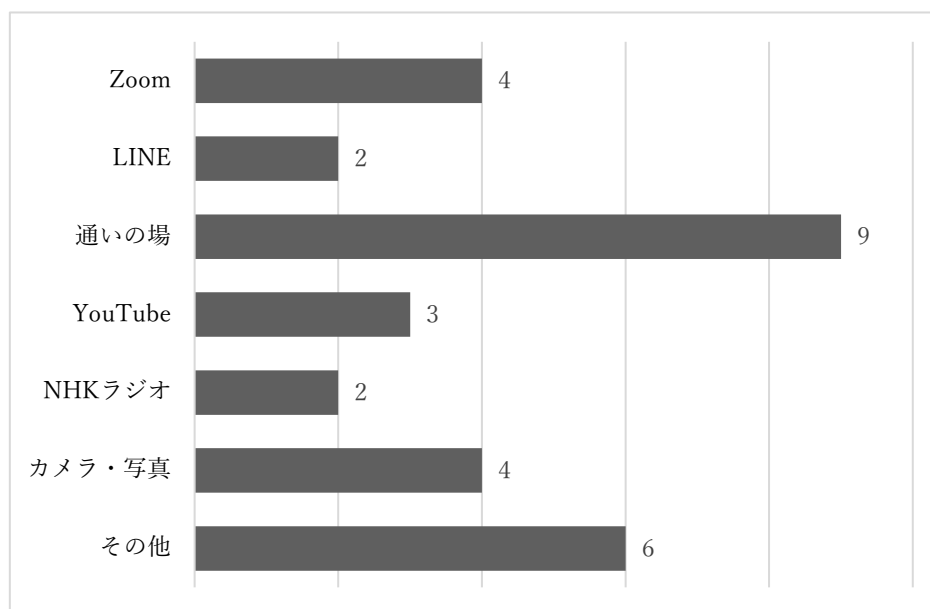
## 5. 最も使用したアプリ



その他

メール、検索エンジン

## 6. 5の他に使用したアプリ



その他

メール、スマートウォッチ、ゲーム、検索エンジン

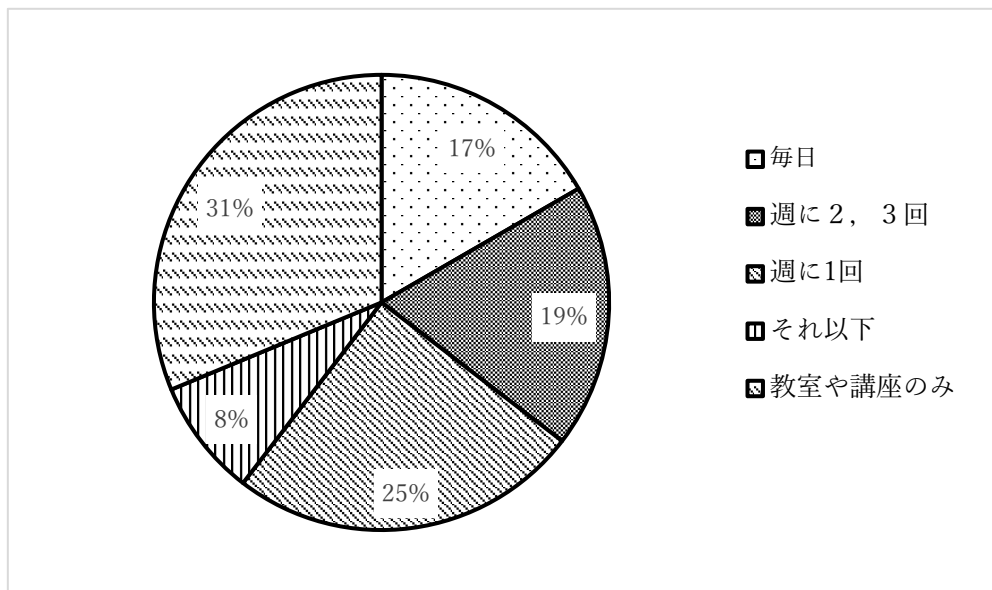
**7. タブレットのどのような点が便利だったか？（自由回答）**

- ・遠くにいる人とも目の前で交流できた。
- ・歌を聴けること、世の中のニュースが分かる事、調べるのに時間がかからないこと。
- ・データ通信のためどこでもインターネットを通じたサービスを利用できたことが便利。  
記録用メモに手軽に写真が撮れてそのままメール等で送れることもよかった。
- ・軽くて画面が大きく便利。
- ・接続していても自分の行動が制限されない。特に買い物をしてもらう—いいですね。
- ・画面が大きく見やすい。
- ・スマートウォッチは歩数や睡眠時間が何日も記録され比較できた。
- ・使い方がわかると便利な物だと思った。
- ・遠隔地で会議が参加できてよかった。

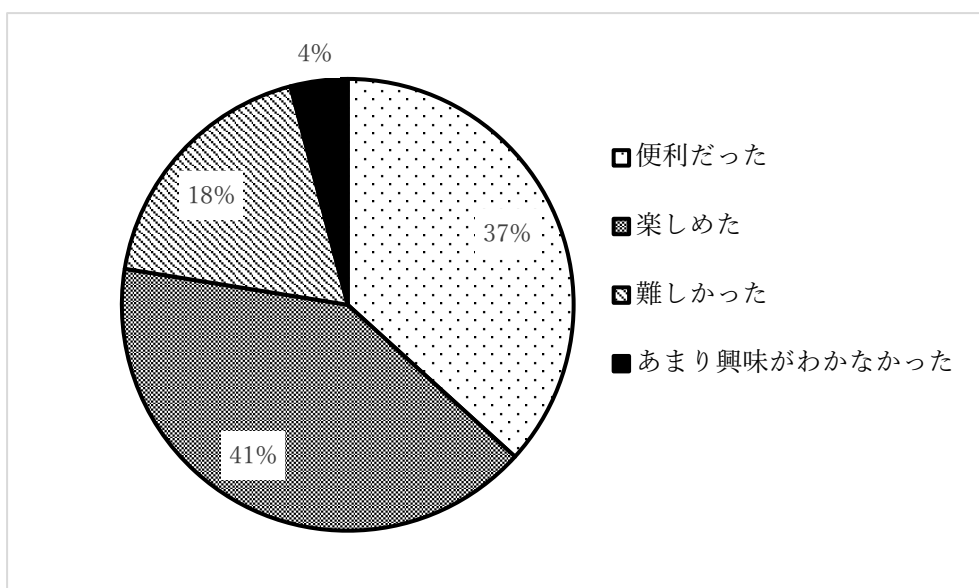
**8. タブレットのどんな点が、不便だったか？（自由回答）**

- ・まったく初めての経験だったので、理解してもスムーズにできなかった。
- ・とても楽しく便利なことがわかったが、使用方法につまずいた時操作がわからない。
- ・ボタンや機能が色々ありすぎてついていけない。孫が近くにいないと使うのが難しい。
- ・年もありすぐに忘れてしまうのでなかなか続かなかった。
- ・充電と持ち運びには気を使った。
- ・持ち歩きが不便。首からかけられると便利かな。
- ・画面を指で操作しにくかった。
- ・分からないとストレスを感じる。
- ・タブレットの操作が大変だった。

## 9. タブレットの使用頻度

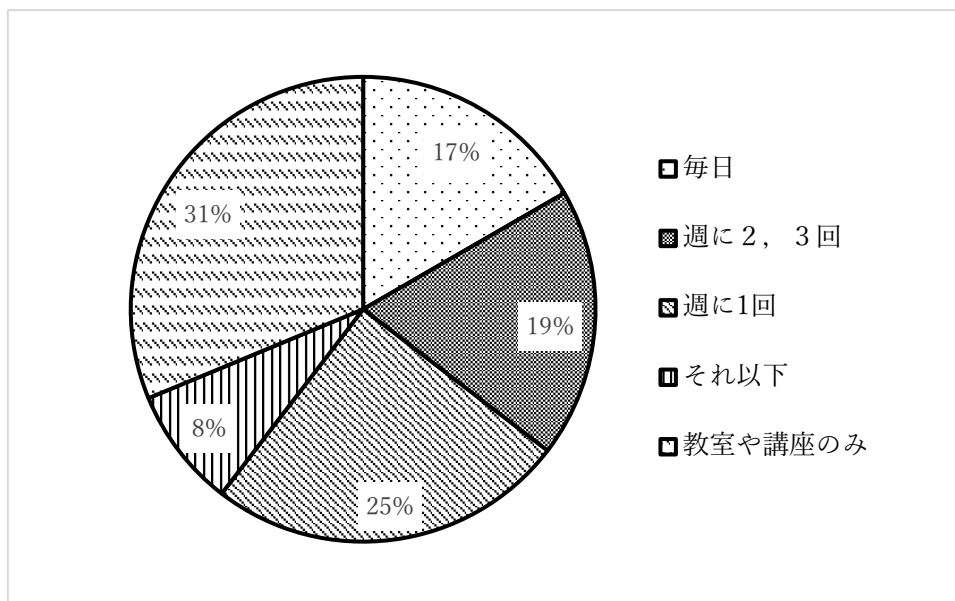


## 10. Zoom を使用して

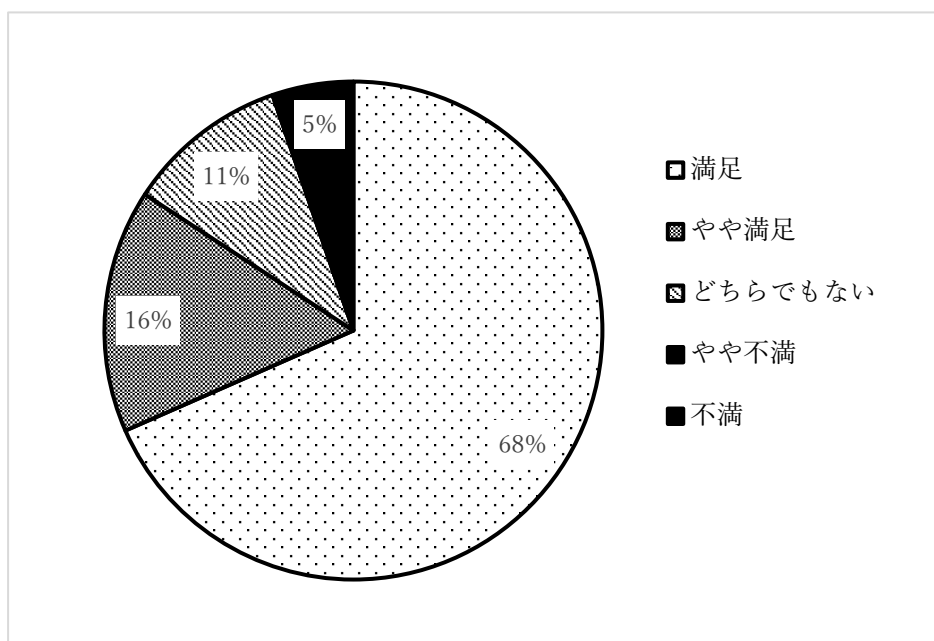


- ・参加者同士久しぶりに顔をみながら話せてよかった。
- ・世の中の動きにあわせ今後更に重要視されると思う。学習の場を数回設けてほしい。
- ・どこでも出来ることがこんなにも可能性を広げてくれると思わなかった。
- ・複数人でつなぐときには同じ部屋で複数台つなぐことも効果的だった。
- ・便利で楽しかった。
- ・自分のパソコンや iPhone でこれからも利用したい。

### 11. サポートデスク（電話相談）の使用頻度



### 12. 11で1回以上利用した回答者（サポートデスクの対応について）

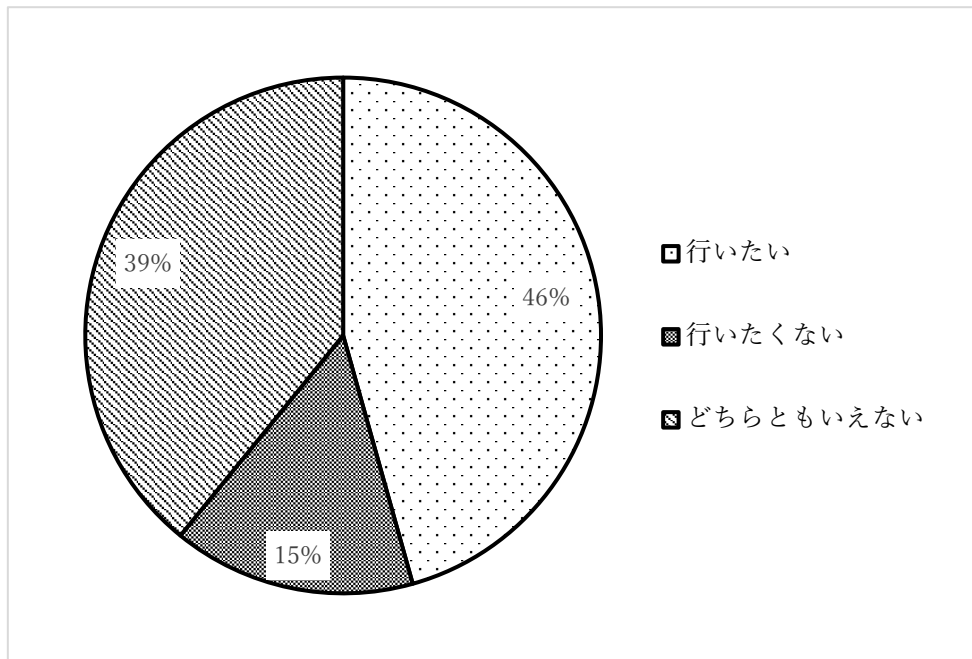


どのようなサポートで理解が進んだか（自由回答）

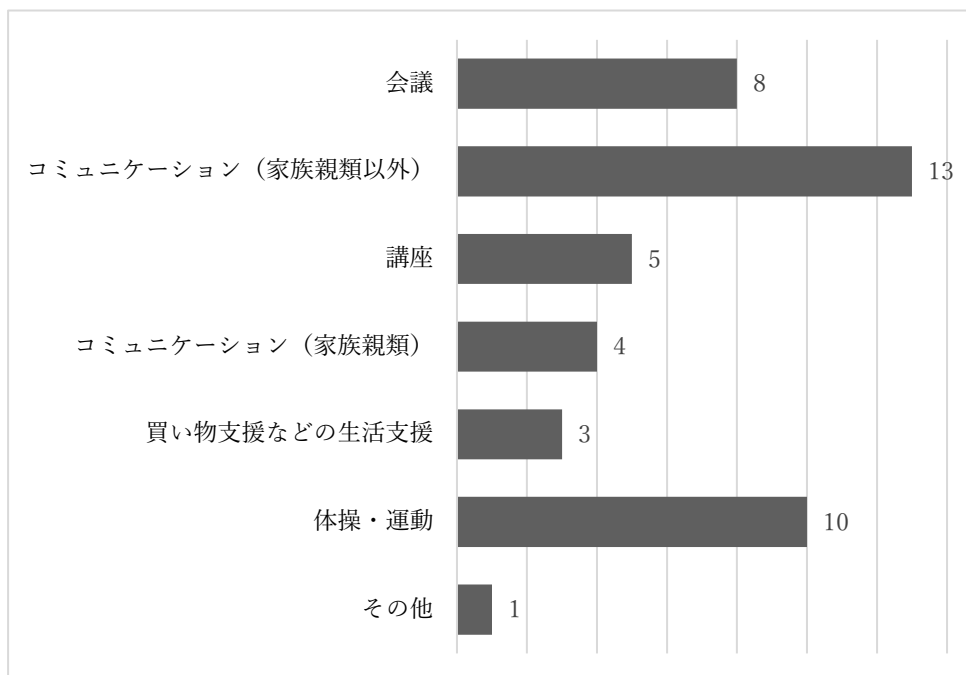
- ・不安に思ったことも事前に聞くことができ、現場では安心感が持てた。
- ・サポートがあることが「使ってみよう」につながる。
- ・使い方がわからなくて不安と言う方にはとても有効な事業と思った。

- ・不具合が生じた点について助言してもらえてスムーズにできた。
- ・説明のように100%うまくはいかなかった。
- ・実際に会って聞かないと理解しにくいし説明も難しいのではと思いました。

### 13. 今後もオンラインで活動を行いたいのか

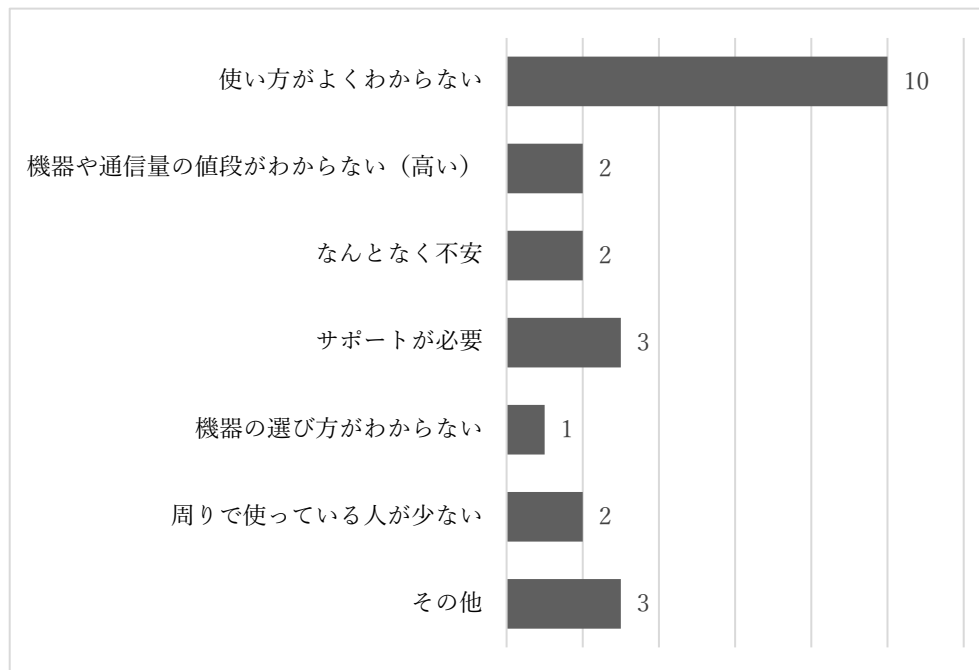


### 14. どんな内容で参加したいか（13で「行いたい」と回答した回答者）





## 15. 13で「行いたくない」と回答した理由



## 16. 事業に参加した感想（自由回答）

- ・タブレットを通して新しい方法を知ることができた。
- ・新しい講座に参加することは不安だったが、興味はあり楽しかった。
- ・このような機会を与えてくださり感謝です。
- ・今の段階では解らなくても理解するよう努力して老後を生きていけたらと思う。
- ・何事も経験だと思い始めてみました。面白いと思ったが難しかった。
- ・いつもはスマホなので、タブレットの新しい使い方の発見などがありスマホとは違いはあるが小型テレビだと思えばいいのかな。
- ・スマホを持っていないのでそれなりに楽しめたが、反応しないことがあって画面を直接動かすことが大変だった。
- ・初めての体験でしたがこれから必要になると思う。
- ・良いチャンスを与えてくださりありがとうございました。
- ・Zoomの基本がわかった。受け手側だけだったので、ホスト側の手順をネットで勉強中。
- ・今必要なオンラインでの会合だとは思いますが私には慣れて使うまでまだ時間が必要。
- ・新しい活動に参加できて勉強になった。機会があれば参加を希望する。
- ・毎回楽しく運動することができた。またこのような機会があれば誘ってほしい。

## 7 本事業の成果と新たな課題、今後の展望

### (1) 本事業の成果

#### ア オンラインを活用した新しいつながりの創出

本事業では10市町が、オンラインを活用した体操教室、認知症カフェ、買い物支援など9種の事業を計76回実施し、延べ275人が参加した。

アンケート結果によると、7割の参加者がタブレットの利用について、満足感や利便性を得ていた。とりわけ、複数の市町が実施した買い物支援、体操教室や認知症カフェでは、同じ事業を実施する市町間で課題やコツ、運営ノウハウを共有しながら取組を進めることができた。

#### イ オンラインサポートの手法の蓄積

事業実施中のサポートは、事業内容や市町担当者、運営者と相談の上、電話、オンライン、現地サポートを適宜組み合わせ実施した。

教室やセミナー開催の際にサポート担当者がZoomミーティングに参加することで、参加者が入室できない原因を把握しやすい等、オンラインサポートの手法の蓄積が進んだ。

現地サポートでは運営者の設営サポートと参加者の操作サポートを同時にできるメリットがあり、電話サポートは、オンラインサポートと現地サポートと組み合わせると非常に効果的だった。

細かなコツやノウハウをまとめ、操作・運用マニュアルを操作説明会等で配布したことで、参加者が操作方法を自宅等で復習、確認できた。

#### ウ 参加者の多様なつながりの創出

参加者個人間のオンライン交流が活発化し、隣り合う沼津市と長泉町など運営者同士の情報交換も進んだ。運営団体の会員が運用方法を習得し、さらにその会員がリーダーを務める別団体にオンラインの取組が波及した。オンライン帰省や認知症カフェの音楽鑑賞会では、市町域を超えた住民同士の交流も積極的に行われ、多様なつながりが各市町で創出された。

### (2) 新たな課題

#### ア オンラインを活用するためのサポート体制

「今後もオンラインの活動を継続したいか」という参加者向けの質問では15%の人が「行いたくない」と回答した。理由で一番多かったのが、「(アプリの)使い方がよくわからない」だった。特に、事業初期でまだ操作に不慣れな参加者がいる場合、ミーティング開始前の接続サポートにはサポート人員が必要となる。また、対面でのサポートを求める

参加者も多く、サポート体制の構築は、今後も必要不可欠といえる。

#### イ タブレットの確保

市町担当者や運営責任者を対象にしたアンケートでは、ほぼ全員がオンラインの活動を継続したいと回答した。反面、事業継続の課題として1位が「機器購入費」、2位が「通信料」で全体の半数を占めた。タブレット（デジタル機器）の確保が、引き続き課題として残っている。

#### ウ 対面による活動との適切な組み合わせ

アンケート結果の回答に、「オンラインも便利だが、あくまで対面の活動が一番」という意見があった。一方で、新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、公共施設で分散して実施する本事業のセミナーの一部が中止となった。活動の継続に向けて、対面及びオンラインそれぞれのメリットを踏まえ、適切な実施方法の選択が課題である。

### (3) 今後の展望

#### ア オンラインを活用するためのサポート体制

操作方法を難しいと感じる高齢者に利用を促すためには、操作セミナーとサポート体制の構築が継続して必要である。

伊豆市では、タブレットの操作方法説明会の実施が検討されている。西伊豆町では地域おこし協力隊員によるオンラインの利用方法に関するサポートを継続する。藤枝市の認知症カフェは本事業で作成したマニュアルを活用しつつ事業を継続する。

他事業との組み合わせで、地域におけるオンライン事業のサポート体制を構築する自治体が増えており、操作説明会に加えて、今回作成したマニュアル等を活用しながら、サポート体制を構築していく必要がある。

#### イ タブレットの確保

県社会福祉協議会の「社会福祉事業振興のための助成金」等を活用してタブレットの調達を検討する団体がある。また、沼津市の「ほっとカフェ文化村」や藤枝市の「ほっと会」は、個人所有のPC、スマートフォンなどにZoomアプリをインストールしてオンラインの認知症カフェを継続する。

その他、県外の取組として、タブレットを認知症カフェの運営団体に貸し出す神奈川県「リモート認知症カフェ応援事業」や、スマートフォンを高齢者に1か月間貸し出す東京都の事業（令和3年度予定）などがある。PCやスマートフォンを持っていない参加者には、このような行政機関等の制度も利用しながら、タブレットを確保していく必要がある。

#### ウ 対面による活動との適切な組み合わせ

公共施設のインターネット環境整備に伴い、タブレットを活用した包括的な支援が可能になりつつある。下田市、伊豆市や沼津市では、オンライン会議や買い物支援においてタブレットとオンラインミーティングアプリの活用を検討している。

菊川市の体操教室では、オンラインと対面両方の実施を計画している。対面での事業は、本人と直接五感を使ってコミュニケーションを取ることができ、より安心感を得られる。一方で、オンラインは、感染症対策のみならず、熱中症対策や移動手段を確保できない人向けにも大変有効である。オンラインでのつながりを基本に、折に触れて対面での事業を実施するなど、つながりの継続が容易となるよう、状況に応じた適切な組み合わせが期待される。

## 8 運用のコツ

本事業の実施過程において気づきのあった、実践的な運営時のノウハウを、運営者、参加者、サポート担当の3者に分けて分類・紹介する。

項目	運営者	参加者	サポート担当	
準備設営	<ul style="list-style-type: none"> <li>資料の共有は前日までに操作方法を確認する。特に映像資料を共有する場合は、音声出力を確認する。</li> <li>体操教室で会場にも参加者がいる場合、オンラインの画面と現地の参加者 両方を一目で確認できるレイアウトにするとよい。</li> <li>体操教室は講師の姿が全身映るように画角を調整する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前日の充電を忘れないようにする。</li> <li>できるだけ電波状況の良い環境で接続する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoom接続時のサポートは電話のみだと参加者の状況を把握しづらい。現地入りしない場合は、あらかじめサポート担当者もミーティングに参加するように調整すると、トラブルの原因が分かりやすい。</li> </ul>	
アプリ	Zoom	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoomを複数人で利用する場合は、有料アカウントの取得が有効(3人以上で40分以上の開催ができる)</li> <li>事前に参加者を連絡先に登録しておくで便利。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>操作に慣れた参加者と慣れていない参加者がペアで準備すると、参加者同士でサポートしあえる。</li> <li>画角は横長でそろえると、ギャラリレビューで余白が少なく参加者の顔が大きく映る。</li> <li>ジェスチャーや、メモを画面にかざして伝達すると意思が伝わりやすい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>操作に慣れていない時期は、接続時に音声接続ボタンをスキップしてしまい、音声がおフのままの参加者がいるので、注意を払う。</li> <li>自宅にうかがってサポートする際は、感染症対策として消毒に気を配り、訪問時の換気をお願いする。</li> </ul>
	LINE	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットからアカウントを新規取得する際に紐づける電話番号は、固定電話の番号でも入力可能。</li> </ul>		
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>「オンライン通いの場アプリ」は、多くの参加者が利用し、タブレットの操作に慣れるきっかけになる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「オンライン通いの場アプリ」は、多くの参加者が利用し、タブレット操作に慣れるきっかけになる。</li> </ul>	
タブレット	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットを自立させる三脚と会場のプロジェクターにつながるHDMIの変換アダプタが役立つ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットを立てかけるスタンドがあると便利。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数のタブレットを至近距離で起動すると、インターネットのデータ通信機能がオフになることがある。設定内の「モバイルデータ通信」がチェックされているかどうか確認する。</li> </ul>	

## 9 巻末参考資料

### (1) タブレット&備品レンタルリスト

	下田市	伊豆市	沼津市	静岡市	藤枝市	牧之原市	菊川市	河津町	西伊豆町	長泉町	事務局	合計
iPad	16	10	10	10	8	6	11	1	9	15	4	100
スマートウォッチ	0	5	5	5	0	4	5	0	5	5	1	35
アダプターHDMI/VDN	1	1	1	1	1	1	1	0	7	1	1	16
三脚	1	1	1	1	1	1	1	0	5	1	0	13
Zoom有料アカウント	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	10

### (2) 主な利用アプリと活用方法

#### 「Zoom」

オンラインミーティングアプリ。本事業でもっとも活用したアプリ。3人以上で40分をこえるミーティング可能な有料アカウントを、1市町1アカウントずつ利用した。

(1対1のやり取りのみの河津町を除く)

#### 「LINE」

河津町と下田市の健康指導、離乳食教室で利用した。参加者にアカウントを持っている人が多く使い慣れている人が多いというメリットがあった。

#### 「オンライン通いの場」

国立長寿医療研究センター理事長が、コロナ禍の中での高齢者の活動増進を目的に開発した無料アプリ。体操動画や散歩コースの設定、脳トレなどを空いた時間に楽しんだ。

#### 「YouTube」

健康体操の映像などを利用者が空いた時間に視聴した。合唱イベントや体操教室でもZoomの共有機能を使ってYouTubeにアップされている動画を参加者同士で視聴した。

#### 「FITUP」

スマートウォッチと連動したアプリで、睡眠時間や心拍数、歩数がビジュアルで表示される。(操作の難易度がやや高かったため、希望市町に限定して配布・案内したが、残念ながら一部の利用にとどまった。一方で参加者から「睡眠時間の計測や歩数計の機能が、自身の健康管理に役立った」という肯定的な意見も届いた)

#### 「iMessage」

各市町に貸し出したタブレットのApple IDを統一し、iMessageのアカウントを統一。運用者がミーティングURLを一斉にメッセージ送信できるようにした。

## 10 付属提出資料

### (1) マニュアル類

#### ① 「初心者向け iPad 使い方マニュアル」(A3×4頁)

##### 主な利用アプリの説明①



**Zoom (ズーム)** ～オンラインミーティングアプリ～



ビデオチャット(テレビ電話)を楽しめます。1対1の対話だけでなく、3人以上で同時にやりとりすることもできます。  
※詳細は別ページをご覧ください。



**iMessage (アイ・メッセージ)**  
～簡易メッセージアプリ～

携帯電話の番号を連作先に登録した相手と、簡単な操作で、メッセージをやりとることができます。ズームと連動して、ミーティングに招待する/されることもできて便利です。



**オンライン通いの場** ～高齢者向け活動促進アプリ～

高齢者の活動増進を図り、介護予防に貢献するアプリです。①体操の動画の視聴、②脳トレゲーム体験、③おすすめ散歩コースの自動案内、④健康チェックなどを利用できます。



**5chirururu** ～NHKラジオ専用アプリ～

NHKラジオ第一、NHKラジオ第二、NHKFMを、それぞれ生番組で聴けます。「聴き逃し」コーナーでは、ニュースや演芸、音楽番組など、最近放送された番組が再配信されています。



##### 主な利用アプリの説明②



**LINE (ライン)** ～オンラインメッセージアプリ～

1対1の文やデータのやり取り、電話などができる人気アプリです。グループ交流も可能です。※現在、iPadから新規登録できないので、すでに登録しているアカウントでログインしてご利用ください。



**YouTube (ユー・チューブ)** ～動画視聴アプリ～

動画視聴アプリです。体操やスポーツ、テレビの配信番組などを検索して、お気に入りの映像をみることができます。※データ通信量の超過にご注意ください。



**カメラ/写真** ～撮影・アルバムアプリ～



「カメラ」を起動すると写真や動画を撮ることができます。撮影したデータは「写真」アプリで確認でき、メッセージに添付することも可能です。



**Fitup (フィットアップ)** ～健康管理アプリ～

スマートウォッチと連動した健康管理アプリです。カロリー計算や心拍数、歩数計測などの機能を備えています。※スマートウォッチはご希望の市町にお貸し出ししています。



### Zoomミーティングの参加方法①

①開始予定時間になると着信音が鳴り、左のような画面が現れます。画面下緑色の「承認」ボタンを押してください。



②しばらくすると左のような画面に変わります。青色の「ビデオ付きで参加」ボタンを押してください。



③続いて、「インターネットを使用した通話」ボタンを押してください。ミーティンググループに接続します。



### Zoomミーティングの参加方法②

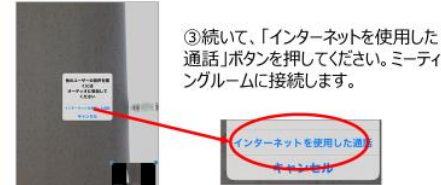
①iMessageやメールから、ミーティンググループの案内が届きます。httpsで始まるURLをクリックすると、ミーティンググループに入ります。



②しばらくすると、左の画面に変わります。青色の「ビデオ付きで参加」ボタンを押してください。



③続いて、「インターネットを使用した通話」ボタンを押してください。ミーティンググループに接続します。



### 「故障かな?」と思ったらまず確認を!

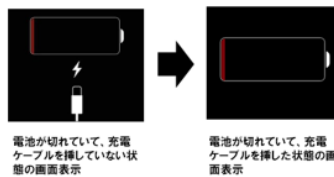
#### ①充電はできていますか?

iPadはコードを外しても使えますが、10時間前後しか持ちません。どのボタンを押してもつかない場合は充電してみてください。



#### ②急に画面が暗くなり、マークが出た

iPadの画面右上に、電池残量が表示されます。以下のようなマークが出た際は電池切れです。充電をしてください。



上図のように、充電ケーブルを挿すことで、画面表示に変化があれば、ケーブルには反応していることになります。

### 注意事項

- iPadは精密機械でレンタル品です。落としたりしないよう、できるだけ丁寧に扱ってください。
  - 防水ではありません。iPadの周りには水分を置かないようにしてください。
  - 万が一、落下・水没等が起きた場合はすぐに事務局にご連絡ください。
- ※故意の破損など、故障の発生状況によっては、修理費用をご負担いただく可能性があります。

### データ通信量の上限について

iPad 1台につき10GBです。wifi（ワイファイ=無線LAN）環境下では、wifiをご活用いただくと、内蔵の通信量が減少しません。

[1時間あたりのデータ通信量の目安] ※1GB=1000MB  
 Zoom : 600MB  
 YouTube : 120MB (低画質) ~ 2GB (高画質)  
 らじるらじる : 42MB

アプリ	アカウント	パスワード
アップルID		
Zoom		
Line		
メール		

### メモ欄

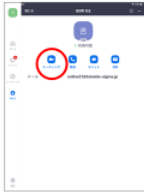


### 個別ミーティング（テレビ電話）のかけ方



① zoomをタッチし左の画面になったら連絡先をタッチします。

② 連絡先の中からお話ししたい人を選びます。



③ ミーティングをタッチします。タッチすると相手に通知が届きます。



④ 相手が参加すると右のように通知されるので「許可する」をタッチします。

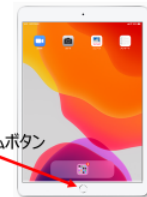


⑤ 左上の「終了」ボタンをタッチすると、通話が終了します。

### ズームミーティングの終わりの方



① ミーティングが終わると上のような表示になります。



ホームボタン

② 「ホームボタン」を押して終了です。

### アカウントについて

#### 【親機と子機】

タブレット裏側の市町名の隣にある番号の中で「01」が親機です。

#### 【Zoomアカウント】

親機のみ有料アカウントとして登録しています。有料アカウントであれば、3人以上かつ40分以上のズームミーティングを開催できます。


#### 【apple ID】

各市町 1 アカウントで登録しています。そのため、連携しているアプリのダウンロードとiMessageの設定は、基本的に同期しています。

#### 【メールアカウント】

1 台ずつアドレスとパスワードが異なります（登録済みです）

## ② 「運用者向けよくある質問&回答集」(A 4×29P)

<p>「令和2年度静岡県新しいつながり創出支援事業」配布資料</p> <p>～Zoom アプリ運用者様向け～</p> <p><b>よくある質問と回答集</b></p>  <p>東海道シグマ</p>	<p><b>はじめに</b></p> <p>この小冊子は、令和2年度「静岡県新しいつながり創出支援事業」参加市町の運用者様向けに作成した、オンラインミーティングアプリ「Zoom」に関する「よくある質問と回答集」です。複数のご担当者や参加者からお問い合わせいただいた質問に基づき、「Zoom」のホスト運用時に、操作方法にとまどいがちな場面をQ&amp;Aとしてまとめました。また、操作に習熟した運用者様向けに一部 iPad 以外の端末での Zoom の利用方法についてもご案内しています。本事業終了後もオンライン活動を継続される際には、ぜひこの冊子をご活用ください。</p> <p>2021年2月 静岡県新しいつながり創出支援事業事務局 (株)東海道シグマ教育事業部担当者</p> <p>東海道シグマ</p>
<p>▶目次▶</p> <p><b>初期設定編</b></p> <p>1-1 Zoom アプリはどこからダウンロードしますか？ 1-2 無料アカウントと有料アカウントの違いは何ですか？ 1-3 無料アカウントの取得方法を知りたいです。 1-4 有料アカウントの取得方法を知りたいです。 1-5 準備すると便利な備品はありますか？</p> <p><b>操作編</b></p> <p>2-1 会議開始前にどんな準備をしたらよいですか？ 2-2 ミーティングに招待するには、どんな方法がありますか？ 2-3 ホスト側から参加者のミュートを操作できますか？ 2-4 ミュートのままコミュニケーションをとる方法を教えてください。 2-5 ギャラリービューの効果的な使い方を教えてください。 2-6 退出時の操作手順を教えてください。 2-7 画面はどのように共有しますか？</p> <p><b>応用編</b></p> <p>3-1 ミーティングはどのように録画しますか？ 3-2 録画した映像はどこで確認できますか？ 3-3 ビデオ通話以外の利用方法を教えてください。 3-4 ブレイクアウトルーム(分科会機能)は利用できますか？</p> <p><b>トラブルシューティング</b></p> <p>4-1 参加者と音声のやりとりができません。 4-2 インターネットにつながりません。 4-3 プロジェクターに画像が映りません。</p> <p>東海道シグマ</p>	<p><b>初期設定編</b></p> <p>東海道シグマ</p>

初期設定編 1-1

Q Zoom アプリはどこからダウンロードしますか？

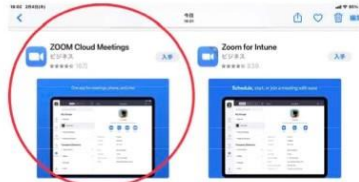
iPad のホーム画面にある「App Store」のトップページで、「Zoom」を検索(右下の虫眼鏡のマークに入力)します。正式名称は「ZOOM Cloud Meetings(ズーム クラウド ミーティングス)」です。「入手ボタン」を押してアプリをダウンロード後、インストールしてください。※ウィンドウズ PC や iPhone、iPad 以外のスマホ、タブレットからも「Zoom」アプリをダウンロードできますが、ダウンロード画面が、「App Store」と若干異なります。



App ボタン



App 内のトップページ(右下の虫眼鏡マーク)



App 内の Zoom アプリダウンロード案内画面



初期設定編 1-2

Q 無料アカウントと有料アカウントの違いは何ですか？

多人数のミーティングが多い場合は、3人以上で40分以上通話できる有料アカウントの利用がおすすです。1対1の利用、あるいは多人数であっても40分以内の利用に限られる場合は、無料アカウントで十分対応できます。

アカウントの有料料金と参加人数の違い				
料金プラン	無料版	プロ	ビジネス	企業
月額(ホスト)	フリー	¥1,600	¥2,000	要お問い合わせ
最大参加人数	なし	なし	10~49人	50人~
参加人数	100人	100人	300人	500人
1対1会議	無制限	無制限	無制限	無制限
3人以上の会議	~40分	~24時間	無制限	無制限



有料アカウントの表示



初期設定編 1-3

Q 無料アカウントの取得方法を知りたいです。

Zoom アプリを開きます。トップページの「サインアップは無料です」ボタン(「サインイン」ではありません)を押して、生年月日やメールアドレス等を入力し、アカウント登録します。インターネットの「Zoom」公式サイトから「サインアップ」(登録)もできます。

サインアップ



「Zoom」アプリの「サインアップ」ボタン



「Zoom」公式サイトトップページの「サインアップは無料です」ボタン



初期設定編 1-4

Q 有料アカウントの取得方法を知りたいです。

Zoom の公式サイトからマイページにログインして、プロフィール>ライセンスタイプ>「アップグレードする」ボタンを押し、有料アカウントを取得します。契約プランや契約期間、支払い方法などを登録します。有料プランにするとアカウント名の横に「ライセンスあり」という虹色のキャプション(1-2画像参照)が出ます。契約プランについては下記の表を参照ください。



無料アカウントからのアップグレード



**初期設定編** 1-5

Q 準備すると便利な備品はありますか？

下記の4点があると便利です。

**【タブレット用スタンド】**

机やテーブルの上に立てかけられます。「100均ショップ」などで専用スタンドを入手できます。



**【三脚】**

立って話したい場合、休養している姿や板書したものを映したい場合は、三脚が便利です。タブレットを固定して、スタンドマイクのように自立させられます。タブレット対応の三脚は、ネット通販で2,000円～3,000円前後で入手できます。



**【変換アダプタ】**

タブレットをパソコンやプロジェクターに接続する場合、変換アダプタが必要です。接続先の端子がHDMI端子かアナログ端子かを確認した上で、ネット通販などで購入してください。純正品なら5,000円台、純正品でなければ1,000円台で入手できます。



**【ウェブカメラ、マイク付きイヤホン】**

オンラインミーティング用のウェブカメラ、マイク、スピーカーは家電量販店、ネット通販等で販売しています。マイク付きイヤホンは、手ごろな値段の商品を「100均ショップ」で購入できます。



**操作編**

**操作編** 2-1

Q 会議開始前にどんな準備をしたらよいですか？

あらかじめZoomの連絡先に、参加者を登録しておくことで、スムーズに参加者を招待できます。参加者のリストは、画面左側の「連絡先」をクリックして登録しましょう。参加者には、前日にタブレットを充電してほしいと伝え、接続手順を覚えてもらうと開始がスムーズです。携帯電話の電波が届きやすい場所で開始してもらうと、「ミーティング中に通信が途切れて使えない」といったトラブルを防ぐことができます。「スケジュール」から開始時間を事前設定することもできます。



Zoom 立ち上げ画面のスケジュールボタン



連絡先の登録ボタン



操作編 2-2

Q ミーティングに招待するには、どんな方法がありますか？

主に次の3種類 (①～③) があります。

① Zoomの「招待ボタン」から招待する。

→ミーティング立ち上げ後、画面右上の「参加者」のマークを押してポップアップを開き、左下「招待」を押した後、「メールの送信」「メッセージの送信」「連絡先の招待」から招待方法を選び、参加者に送ります。



東海道シグマ

② ミーティング URL を参加者に送る。

→「招待リンクをコピー」ボタンを押し、メールや iMessage にコピーを貼り付け、送ります。



③ ミーティング ID とパスワードを伝えて参加者に入力してもらいます。

→画面中央の「Zoom」をタップして、開いているミーティングの「ミーティング ID」と「パスコード」をメール、電話などで伝えます(この場合、参加者が直接 ID とコードを Zoom に入力します)。



東海道シグマ

操作編 2-3

Q ホスト側から参加者のミュートを操作できますか？

「参加者」ボタンから参加者全員の音声を一斉／個別両方でミュートできます。ただし、ミュートの解除は、参加者の画面からしかできません。※解除依頼はホスト側からできます。



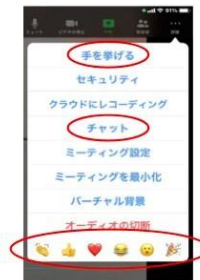
音声の混在を防ぐため、通常は話す人だけミュートを解除して、残りの人はミュートにしておくケースが一般的です。ただし、音声を ON にしていても、ヘッドセット(イヤホンとマイク)を使えば、周囲の雑音をカットできます。

東海道シグマ

操作編 2-4

Q ミュートのままコミュニケーションをとるには、どうしたらよいですか？

・画面右上の「詳細」にある「チャット」機能で、テキストをやりとりできます。  
・同じく「詳細」にある「手を挙げる」「拍手」(OK) などジェスチャーボタンを押しても、相手に意図を伝えられます。



チャットやマークの送信が難しい場合、ミュート中の伝言は、ジェスチャーで伝えてほしいと、事前に参加者をお願いしてください。紙にメモを書いて画面にかざす方法も効果的です。

<ジェスチャーの代表例>

- ・挙手→話したいとき
- ・大きく腕で○や×を作る→内容が伝わっているかどうかの確認
- ・拍手→賛成

東海道シグマ

**操作編 2-5**

Q ギャラリービューの効果的な使い方を教えてください。

複数の参加者が参加するギャラリービューは、参加者の端末の画面を横向きにしてもらうと、画角が自動的に横長になって余白スペースが減り、顔が大きく映ります。



**操作編 2-6**

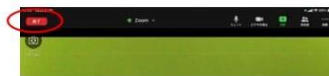
Q 退出時の操作手順を教えてください。

① 参加者各自が画面左上「退出」ボタンと「会議を退出」ボタンを続けて押す(個別退出)



② ホストが画面左上「終了」と「全員に対してミーティングを終了」ボタンを押す

→ 斉退出



**操作編 2-7**

Q 画面はどのように共有しますか？

Zoomを一度最小化し、共有したい写真や画像、映像を立ち上げてから、再度Zoomを拡大し、共有の「画面」を押すと、参加者のiPadにもホスト側の画面が映ります。映像を流す場合は、音声の出力に注意してください(動画ソフトのミュートを解除する必要があります)



ミーティング立ち上げ前



ミーティング立ち上げ後の共有ボタン



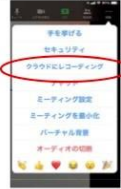
応用編



応用編 3-1

Q ミーティングはどのように録画しますか？

有料アカウントであれば、画面右上の「詳細」の中にある「クラウドにレコーディング」を押すと録画できます。マイページの「設定」-「記録」で、録画の詳細設定を変更できます。「スピーカービュー」or「ギャラリービュー」など設定の変更も可能です。



Zoom 内の録画ボタン

無料アカウントの場合、iPadの画面収録機能でも録画ができます。この場合、画面右上を指でタッチしながら下方に動かして「コントロールセンター」を表示し、二重丸のボタンを押します。※事前に「設定」(歯車マーク)から「コントロールセンター」の設定に入り、「画面収録」ボタンを入れておく必要があります。



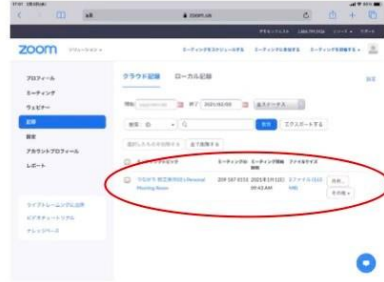
iPadの画面収録ボタン(画面右上をスワイプ)



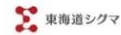
応用編 3-2

Q 録画したデータはどこで確認できますか？

クラウド録画を終了すると、録画したデータを格納しているクラウドのURLが、登録したメールに送られてきます。ウェブのマイページでも録画データを確認できます。



無料アカウントの録画データは「写真」アプリに入っています。



応用編 3-3

Q ビデオ通話以外の利用方法を教えてください。

Zoomを立ち上げて、左側に表示される「チャット」機能を使えば、Zoomを立ち上げなくても、ショートメッセージのやりとりを楽しめます。ミーティング開催中のチャットとは別機能になります。



応用編 3-4

Q ブレイクアウトルーム(分科会機能)は利用できますか？

iPadのZoomアプリは、残念ながらブレイクアウトルームに対応していません。パソコン端末をホスト機にする「ブレイクアウトルーム」マークが画面下部に表示されます。そのマークを押すと、分室を作成し、参加者を振り分けられる画面(ポップアップ)が表示されます。



## トラブルシューティング



### トラブルシューティング 4-1

Q 参加者と音声のやりとりができません。

ミュート中、あるいは iPad の音量が最小以外であれば、参加者が「インターネットを使用した通話」を選択せず、音声機能が ON になっていない可能性があります。その場合は、画面上部のマイクマークが、ヘッドフォンマークになっています。

音声が届かない参加者には、ヘッドフォンマークかマイクマークか確認を促し、ヘッドフォンマークの場合は、そのマークを押してポップアップの「インターネットを使用した通話」を押すように依頼してください。音声機能が ON になると、マイクマークに代わります。



音声機能 OFF    音声機能 ON/マイク OFF    音声機能 ON/マイク ON



- ① 「オーディオに接続」ボタンを押す
- ③ 「インターネットを使用した通話」を押す



### トラブルシューティング 4-2

Q インターネットにつながりません。

- ① 立地条件などで通信環境が悪い可能性があります。携帯電話の電波が入りやすい別の場所に移動してください。
- ② iPad のモバイルデータ通信のチェックがはずれている可能性があります。

#### 対処法 1

画面右上を指でタッチしながら下方に動かし、「コントロールセンター」を表示します。アーンナボタンを押して緑色にします。緑色なら通信中です。何も無い部分をタッチすると元の画面に戻ります。その後、再度 Zoom に接続してください。



#### 対処法 2

ホーム画面にある設定(歯車マーク)ボタンを押し、モバイルデータ通信から、ドコモを表示させ、「i」を入れてください。





トラブルシューティング 4-3

Q プロジェクターに画像が映りません。

接続がうまくいっていないか、非純正品の場合、変換アダプタが直接電源につながっていない可能性があります。変換アダプタからiPadの充電器を電源に直接つなげてください。(参照 1-5)



 東海道シグマ

## (2) 記録動画データ

- ① 事業全体の取組を紹介する動画 1本 (13分)
- ② 各市町の取組を紹介する動画 計10本 (各5分)