

研究成果レポート

社会と公的分野における情報化を推進する

2009.9 No.24

●技術トピックス	3
●開発・調査事業	6
●シニア情報生活アドバイザー活動事例紹介	28
●関連技術の研究報告	37
●APADIC情報化未来都市構想推進協議会の活動から	43
●協会からのお知らせ	44
●編集後記	45

2 NPOシニアネットクラブ 活動事例報告

特定非営利活動法人シニアネットクラブ 理事長

二羽 英明氏

1. はじめに

当シニアネットクラブは、2002年に東京都日野市で発祥しました。

主として高齢者を対象に今後のIT社会に戸惑いなく対応できるようパソコンに慣れ親しみながら自然に学習できるパソコン教室を目指し、現在はその活動地域を日野市、八王子市、多摩市に拡げております。受講者数は約700名の方々が通っており、スタッフは約70名で対応しています。以下に活動概況、運営状況、受講生の体験談等を報告致します。細部にわたって示しましたのは、今後同様のプランをお持ちの団体様に少しでもお役に立てれば幸いです。

2. 活動の歩みと概況

創始者の前理事長である濱田雄三は2000年頃から高齢者向けのパソコン教育に専心し、近隣の高齢者向けに個人のパソコン教室を開設しました。2002年度から、シニアの方々が気軽に楽しく通える場を作って欲しいとの要望に応え、受講生と同年輩で講師として協力してもらえるスタッフを募り約10名で「日野パソコンクラブ」が発足しました。スタート時は日野市関係者のご理解を得て、当時の森首相の提唱でIT教育関連資材を用いた施設の「豊田駅北交流センター」を利用させてもらい活動を開始しました。その後、受講希望者も増え、空席待ちが多く続いたため拡大するためには市の施設を継続利用する訳にはゆかないので、先ず2002年度にNPO法人を申請しました。2003年3月に申請が認められましたので、日野市豊田駅近くに教室を設け、「特定非営利活動法人シニアネットクラブ」としてスタートしました。翌年4月から八王子市に八王子教室を、更に1年置いて2006年4月から多摩市に多摩教室を開設し、現在に至っています。

3. 活動理念と実績

スタート時からニューメディア開発協会の存在を知り、当会はシニア情報生活アドバイザー事業の意義に共感し、ご指導を頂くことになりました。

スタート時の2003年は8名のスタッフが同アドバイザー資格を取らせて頂きました。当クラブは定款に定める非営利活動の範囲で以下の活動理念を掲げています。

シニアネットクラブは、人間尊重を基本として高齢者が楽しくパソコンを学べるように手助けし、仲間意識による生活のネットワークとパソコンによる趣味を生かした豊かな老後生活作りを通じて、地域社会に貢献することを目指す。

つまり、①高齢者が楽しくパソコンを学べるような場を提供し、②教える側も同年輩で共通の仲間意識で友人の輪を広げる。③パソコンを通じたネットワークを日常生活に生かして常に連絡を取り合い助け合う環境づくりをして、地域社会あるいは行政にも貢献する仕組みを構築する等を目的としています。その後、スタッフの増加とともにニューメディア開発協会の資格認定取得者は36名に達しております。

700名近い受講生に満足されるようなサービスをすることは、単なるパソコンの知識のみならず、人生の先輩の方々と如何に良いコミュニケーションを取り楽しく通って頂ける環境に仕立てるかが肝心です。そのためのスタッフの資質は活動意識と共通のモチベーションが持続しなければなりません。当クラブでは組織的且つ継続的な社内教育も合わせて行っています。これらの活動実績が受講者間で評価され、途中でお辞めになる方は特別な事情のない限り殆どなく教室稼働率は90%を維持しています。

教室以外では、通所施設へ通われる方のマンツーマンでのパソコン・アシスタントとしてスタッフ派遣をしている実績も7年となりました。これは当初は全くのボランティア派遣でしたが現在では交通費プラスアルファの謝礼を受けております。

行政とのコラボレーション事例としては、八王子市では一人親家庭の就業支援策としてパソコン技能講座を毎年2～3回行っており、各回とも毎日曜日8回連続の講座で、一式を当クラブに委託され、当教室を会場にスタッフが対応しています。日野市では公民館事業としてのパソコン講座講師派遣の依頼があり実績を重ねております。多摩市では廃校教室を利用したパソコン教室に当クラブが参画していることに対し、市民の利用回数が年間7,000回/人程度と他の団体の利用状況より抜群に多いことから、継続使用にご理解を頂いております。

4. 組織と基本運営

当クラブはNPO認証以来、定款に基づき前述の活動理念に即し、営利活動は一切行っていません。

図1 教室へ通う受講者の地域分布

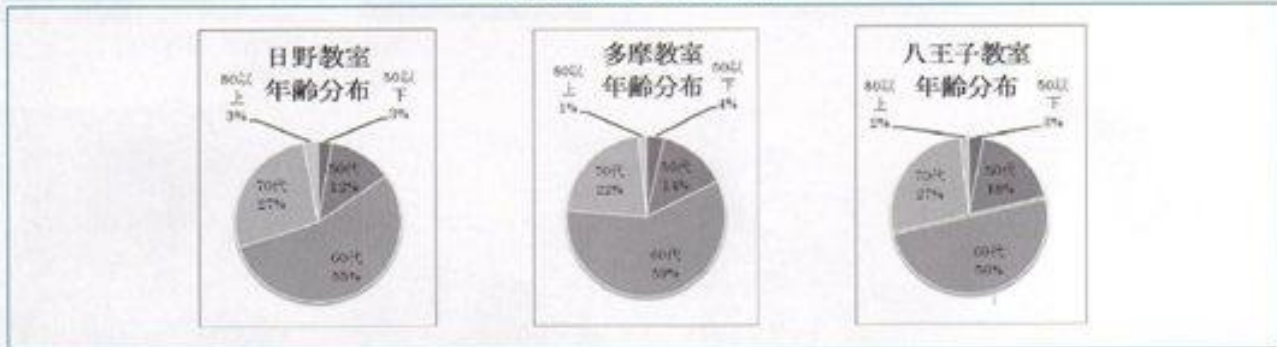
教室へ通う地域分布 人数			
市	多摩教室	日野教室	八王子教室
多摩	106	1	2
日野	2	231	5
八王子	16	57	206
他市	11	37	17
計	135	326	230

図2 受講者の男女比

教室	男女別数	
	男	女
多摩	21	114
日野	67	259
八王子	46	184
計	134	557



図3 各教室における年齢分布



運営には7名の理事が当たり、それぞれ役割分担し3教室全体を見ております。各教室の室長は3名の理事が兼ねており、理事会での決議事項は3教室共通に通達しています。受講生がいつこの教室へ移動しても共通のサービスを受けられることを原則としています。各教室は月に一度の全体会議、またはそのための準備委員会等があり、教室によりスタッフ数が異なるので実務ミーティングは教室毎に効率的に対応しています。図1～3に教室の人数分布を表とグラフで示します。

以下に各教室の概要を述べます。

(1) 日野教室（発足7年）（写真1、2）

中央線豊田駅より2分、駅前のオフィスビルにパソコン卓12台収容のA教室と7台収容のB教室

を格安で賃貸契約、利便性抜群の教室です。

◆受講生：326名 スタッフ：40名 教室：32

月曜～土曜 午前1、午後2、夜間1 駐車場あり

(2) 八王子教室（発足6年）（写真3、4）

中央線八王子駅からバスで20分の場所で、東京都住宅供給公社の集合住宅1階店舗部分。現在は店舗が無く、東京都住宅供給公社からNPO向けに半額の家賃で賃貸契約。

八王子教室は自前設備として身障者トイレを設け、駐車場からの出入りもスタッフが援助して車椅子の方を受け入れている。パソコンは20卓収容可能。

◆受講生：230名 スタッフ：22名 教室：17

月曜～土曜 午前1、午後2 駐車場あり



写真1 日野教室建物



写真2 日野教室 室内



写真3 八王子教室建物



写真4 八王子教室 室内



写真5 多摩教室建物



写真6 多摩教室 室内

(3) 多摩教室（発足4年）（写真5、6）

小田急線、京王線永山駅よりバス10分。多摩ニュータウン内の中学校廃校舎を多摩市が多目的サークル活動施設としてNPO団体に管理委託し無料提供（光熱費共）している。パソコン10台。

◆受講生：130名 スタッフ：8名 教室：16
火曜～土曜 午前1、午後2 駐車場あり

5. テキストの対応

テキストについては、特に高齢の初心者向けには市販品では十分なものは非常に少ないです。

長い目で見ると初心者用には独自の編纂をしたテキストの方が結果が良く、これは講師アシスタントが実際にパソコンを前にした高齢者と会話して、その結果がテキストに反映されているからです。スタート時は各教室とも積極的な講師が叩き台を作成し、他のスタッフの意見を取り入れ、改版を重ねております。数年経った今では掛けがえない資産となっています。現在ではステップ毎のテキストを3教室がデータベース化し共通のデータベースに収めるようにしています。講師はそのなかから自分の受講生に最適な例をTPOに合わせて使用しています。勿論、文字の大きさ、図の分

かり易さ、環境の進化に伴うマイナーチェンジのフォローも見逃さないようにしています。

6. スタッフ養成について

スタート時から当クラブの活動理念を掲げてスタッフ募集をして来ましたので、入会して来られる方にそれ程大きなプレはありませんでしたが、リタイヤした直後の方が会社の延長線上の感覚で講師を行うのは非常に無理があることが分かり、中には自ら直感して辞められたり、あるいは奮起して自分を変え、素晴らしい講師に認められるようになったケースもあります。パソコンの技術、ソフトの理解力がある人が一番ではありません。特に会社で使った仕事上の深いスキルよりも、浅くて良いから幅広い範疇から優しくひも解く技量と、受講生の持つレベルに応じた説明ができることが肝心で、一番は人間性、協調性だと思います。これがシニアの受講生にシニアがお付き合いする最大のポイントであります。

当クラブでのスタッフ採用基準について述べます。まず希望者からの経歴書に基づいたり、当教室の受講生の中から適正を判断してご本人に確認の上、3か月の試行期間に入り、先ずアシスタ

トの体験をしてもらいます。この間の評価により大丈夫だと判定された方は当クラブの決まり（雇用契約のようなもの）に同意して頂き「会員」登録します。この後更にアシスタント実務を見習いながら技量に応じてステップアップしてゆきます。満1年経過した時点で再度チェックを掛けた後「正会員」になるか否か本人の意思で決めて頂きます。「正会員」は総会の議決権を得る会員ですが、会の運営上の発言権、資格、時給に差別はなく、会員・正会員が全員参加で推進しています。

具体的な教育は、先輩について見習うことが主ですが定期的に「アシスタント講座」をそのテーマにより最適な講師が行い、更に講師、アシスタントに対して「特別講座」を時に応じ行っています。3教室合同のアシスタント交流会、講師交流会等も理事会でスケジュール化して研鑽しています。

3項の冒頭に述べたニューメディア開発協会のご指導は当初から頂いておりますので、新会員のレベルに応じて、時期を合わせながら本人の希望を入れて、シニア情報アドバイザー資格認定講座を実施しております。

70人のスタッフの位相を如何に合わせて運営するかを理事が指示するのではなく、会員各人が自分の持ち場を意識したモチベーションの向上に努めてもらうよう各理事がフォローするよう心掛けています。

7. 運営状況

スタート時は全くの無償ボランティアから始まり、家賃・日常経費をクリアする毎に交通費をフルカバー、そして時給の見直し、各教室の管理業務作業手当と段階的に賄い、収支を整えてきました。立ち上げ時には受講生からの寄付も頂き、運営上非常に助かりました。受講料は最初から500円/1時間で続けております。NPO認定と同時に全て税理士を通して決算しており、現在は年間60数万円の消費税も払っていますが、これは受講生からは頂いておりません。税理士も当クラブの活動にご理解下さりボランティア料金でご協力頂いております。収益の余剰金はパソコンの修理、更新、ソフト費用、更には教室移転に備えての準備金等、十分ではありませんが状況を見ながら引き当てており、今のところマイナス要因はなく順調に推移しております。

8. 成果例（体験談）

開設以来、日野教室ではNPO申請前から通算すると8年目を迎えていますが、この間、例えば歩行不自由な方が、1km以上の道のりをゆっくりゆっくり歩いて教室まで現在も通い続けておられる方、ご主人の協力を得て毎回車で送迎してもらい

通われる方など、その努力は涙ぐましい限りです。その他のエピソードも沢山ありますが以下に受講生の体験談をそのまま記述します。

8-1 八王子教室開校より5年間を過ぎ、現在も継続されている主婦の方：鈴木満里子さん

5年前までの私は家事・育児意外に目を向けることもなくひたすら家の中の仕事を懸命にこなしていました。そんなとき偶然目にした新聞でこの教室を知ったのです。勇気を出して電話をしてみました。親切・丁寧・解るまで…家からも近い…全くの機械音痴の私に出来るだろうか？迷っている私の背中を押してくれたのは5人の子ども達でした。教室にきている人達がいろいろな趣味を持ち自分の人生を楽しんでいる事を知り驚きもし、うらやましいとも思いました。あれから5年…先生方のご指導の下、沢山の事を教えて頂きました。家業の帳簿もパソコン入力できるようになりました。家計簿もつけています。なかなか更新できないブログの作成は福岡に嫁いだ娘が心待ちにしています。音楽付のムービーメーカーを学んだときは本当に感激でした。可愛い3人の孫のアルバムも作りました。まだまだ習いたいこと、やりたい事が沢山あります。そして何より大勢の方と出会い、色々なことを見・聞きし、私もあぁなりたい、こうなりたいとますます自分の世界が確実に広がっています。自らの環境を変えようと勇気を持って1歩踏み出した時、そこには必ず、導いてくださる先生や力になって支えてくれる友人達がいるという事をこの教室を通し痛感しています。土曜日、「おはようございま〜す。!!」ドアを開ければ5年前と全く変わらない先生達の優しい心安らぐ笑顔があります。何事にも前向きに取り組み沢山の刺激をもらえる仲間がいます。そして少しずつ少しずつ心豊かになっていく自分がいます。今、私は自信を持ってこの教室を地域の人やお友達に紹介することが出来ます。いつまでもいつまでも受講生でいたいと心から思っています。私の人生観を大きく変えてくれた担当の茂木先生はじめ先生達・受講生の皆さんに心から感謝の気持ちでいっぱいです。今まで自分のしてきた事を否定せず、これからの人生、前向きに、明るく・楽しく・笑顔で歳を重ねて参りたいと思っています。

8-2 受講生→アシスタント→講師→NMDA認定証とフルステップ制覇の原田由紀子さん

私がパソコンを始めるきっかけとなったのは、5年程前の市の広報でのパソコン講座の募集でした。「もっと自分が年を取った時、パソコンは必需品になるはず。今がパソコンを始めるいい機会だ。」と思ったのです。その講座の担当だった「シニアネットク

ラブ(SNC)」のモットー「やさしく・ゆっくり・親切に」を知り、ここなら、これからも楽しくパソコンを長く使い続けることができると思い引き続きお世話になることにしました。2年ほど前から、SNCのスタッフの方に進められて、デイサービスで開かれているパソコン講座のボランティアを月に2回程やらせてもらっています。皆さんとても熱心で、自分の趣味にあった事柄で意欲的に取り組んでおられます。私自身が年を重ねていく上での良きお手本です。当初は質問されたことに答えるのが精一杯でしたが、今では逆に、難しい言葉や漢字などいろいろと教えて頂くことが多く勉強になります。1年半前からは、SNCの教室でのアシスタントを、4ヶ月前から講師をやらせてもらっています。まだまだ講師の任ではないと尻込みする気持ちもありましたが、SNCスタッフの方に背中を押され、サポートを受けながら入門コースを担当しています。

自宅にいたことが多くなり情報不足になりがちなシニア世代こそパソコンが必要だと思います。時間に余裕のあるシニア世代が、ゆっくりと楽しみながらパソコンの世界に入ることができれば、いろいろな機能を生かして、素晴らしい生活を送ることができると思います。そのお手伝いができればと考えています。この5年間で、最初は「高価なおモチャ」だったパソコンが、教えさせてもらう立場になった今、私を成長させる「宝の箱」となりました。

8-3 ご夫婦で仲よく勉強して2年の緒方清さん(72)、喜美子さん(67)

シニアネットパソコン教室にお世話になり2年目を迎えています。夫婦で通っていますが勿論奥方とは別コースです。多摩市中心に10年ほど前より、浅く、まだらに、不熱心に講座、講習に、参加してまいりました。覚えることは難しく、忘れることを得意としてまいりました。

シニアネットのネーミングからしてシニアを意識してくださっている様で年寄り向きかなと思っています。受講生は、両隣は勿論全て女性で、スタッフの方も全員女性。何と幸せなことか？ハーレム教室の様相で通って来るのみでも楽しい限りで、本当に幸せです。

ワード、メール、インターネットが出来ればあえて習うことも無いかと思っておりましたが「習うより、慣れる」の諺通り、教室に通ってないと1歩前進、2歩後退で今まで習ったことも忘れてしまいそうで、今後も楽しく受講継続したいと思います。

8-4 「70の手習い」でパソコンと出会い、パソコン・オタクの小湊孝哉さん(74)

17年1月27日付地域新聞アサヒタウンズの「パソコン教室盛況」の記事が眼に残り、4月から入

学しました。初めはパソコン用語も分からず戸惑いでしたが、分かるにつれ、また操作も慣れるにつれ、興味が湧きこの4年間、ワード・エクセル・メール・ブログ・インターネット等々学び、年賀状はじめ挨拶状・地区連絡表・同窓会名簿やいろんな名簿作り・家計簿・家の年間予定表作りなど。また、インターネットで、新幹線の座席予約・いろいろな調べ物・ホテル／旅館の予約・催し物のチケット予約・その地方の銘菓の取り寄せ・確定申告等々。今やインターネットは生活の中で欠かせない存在になっています。メールでは、遠い友達との情報交換で友情を暖めて、また、自分のブログを作り日記代わりにして楽しんでいます。パソコンを前にすると時間の経つのも、つい忘れ深夜になることも度々で、家族はあきれかえっています。パソコンは一通りうわべだけ素通りした感じで、すればするほど「この場合はどうするの」「このようにするにはどうするの」と疑問に突き当たります。ほんとに奥の深いものでこれからもしっかり勉強してゆきたいと思っています。

9. まとめ

当クラブが正式発足して7年目に入っていますが、700名の皆さんが理解と親しみを持って継続されていることは、スタッフ一人ひとりが同じ思いを持って自分の担当の受講生と気持ちが通じ合っているからこそであります。約10年前にIT時代到来と騒がれてから超急速に環境は変化しており、今やパソコン1台手にしていれば世界中に無料で通話が出来た時代になりました。活動目標でもある生活ネットワークを構築して受講生との会話を維持する仕組みを実現したいと考えています。シニアライフをリードしている我々はこれらの実績を意識すると同時にスタッフの層をより厚くして次の世代のシニアリーダーを育てる役目も必要と感じています。

6月21日には八王子教室開設5周年記念フェスタを催し、同教室のスタッフと殆どの受講生とOBの方々が集い表彰式、作品展示会、喫茶での懇談などで交流することが出来ました。経費は当クラブが出費しましたが、このように機会を見ながら余剰金が出来れば全体に還元することもNPO団体の使命と思っています。

今後、年数を経るごとに我々も含め、老齢に伴ういろいろな問題に直面すると予想されます。それらの問題を受け止め、個々の状況に対応出来る対策等も積極的に進め、受講生のシニアライフの充実を手助けすることの出来る具体的な社会貢献活動を目指して活動してゆきたいと思っています。

以上