

資料 2

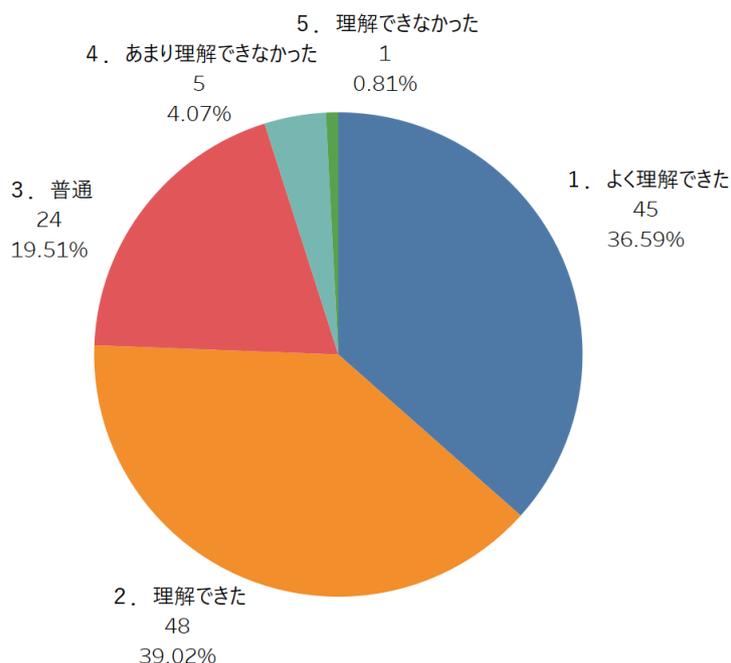
令和 7 年度 初心者向けスマホ教室 アンケート結果

1 参加者アンケート

初心者向けスマホ教室の参加者から、教室の内容、講師の進め方、サポーターの教え方、スマホ教室を知り合いや友人に勧める可能性について等のアンケートを実施した。

(回答数：123 人/155 人中)

問 1. 教室の内容について



「よく理解できた」「理解できた」と回答した割合は約 76%であった。

富士市で提供している「防災ふじ」アプリや「広報ふじ」を活用して、富士市に住む参加者に身近な内容にした。また、災害時に役立つライトの使い方等も紹介し、災害時にもスマホが活用できることを知ってもらう内容にした。

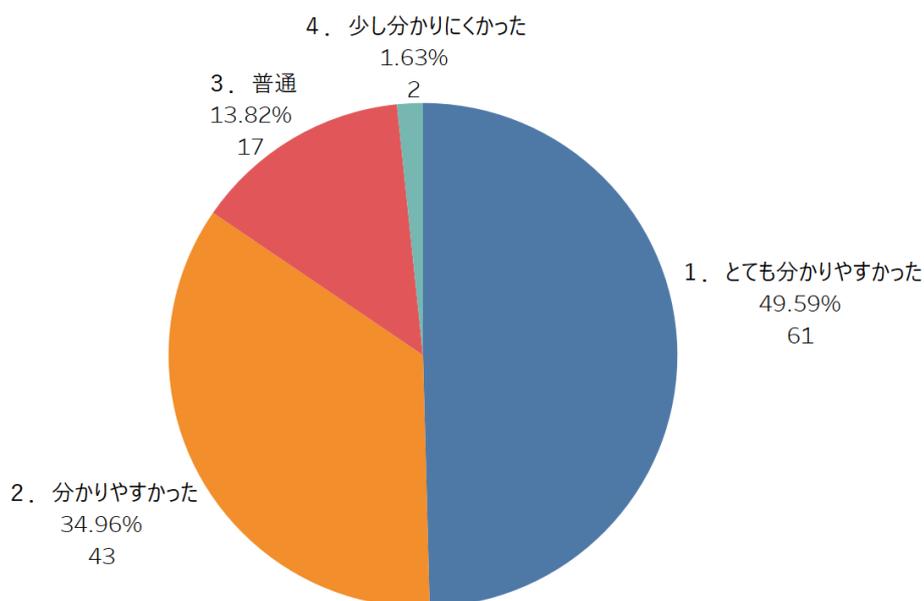
<教室の内容についての参加者意見>

覚えきれないので、テキストがあって助かる。家で活用したい。

前回は参加し、更にアップデートされた内容だった。参加してよかった。

LINE がよかった。

問2. 講師の進め方について



「とても分かりやすかった」「分かりやすかった」と回答した割合は約 85%。

今回講師に立候補してくれた学生は全部で 13 人だった(講師・サポーター両方希望)。その内、経験者が 6 人、未経験者が 7 人であった。

昨年度のスマホ教室は基礎講座と応用講座の 2 回の教室だったが、今年度は 1 回だけの教室となりボリュームのある内容となってしまったが、参加者の進み具合を見て状況判断をしながら、時間配分に気を付けて臨機応変に対応してくれた。テキストの内容をより分かりやすくするために、自分の言葉で分かりやすく説明をしてくれていた。

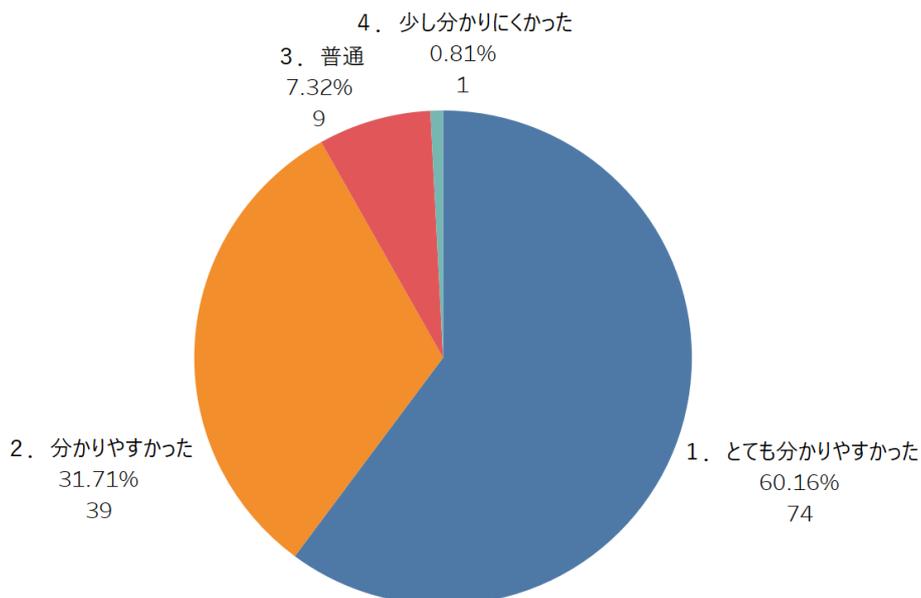
<講師の進め方について参加者意見>

分かりやすい説明でとても良く理解できた。

非常にわかりやすく楽しかった。

分かりやすいので定期的に続けてほしい。

問3. サポーターの教え方について



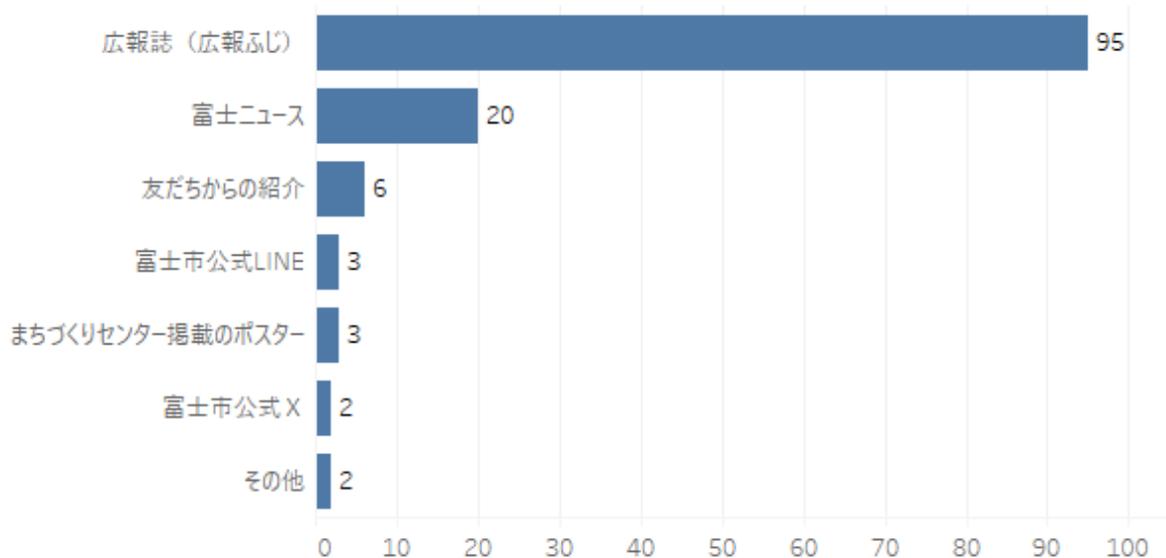
「とても分かりやすかった」「分かりやすかった」と回答した割合は約 92%。

参加者の理解度に合わせて分かりやすい言葉で説明をしたり、一緒に操作したりと講師の説明だけでは理解が難しいところを補ってくれていた。優しく、丁寧に、聞き取りやすく話すよう心掛けてくれていた。休憩時間も使って積極的に説明をしてくれていて、サポーターも参加者も笑顔で楽しそうな様子だった。

<サポーターの教え方についての参加者意見>

サポートの人が各机についてくれたので聞きやすくて助かった。
学生さんの対応がとても優しくて楽しかった。
今日は教えて欲しい事全てが確認でき、本当に有り難かった。心のつかえさえ取れた。
受講生が少人数で、丁寧に教えてもらえて、わかりやすかった。
聞きにくいことも聞くことができ、参加して良かった。
親切で分かりやすかった。
教えてくれた方の話し方がとても良く、分からない事をとても聞きやすかった。
サポーターの方も親切に教えてくれたのでとても助かった。
若い学生さんがとても熱心に教えてくれて、何となくわかるようになった。

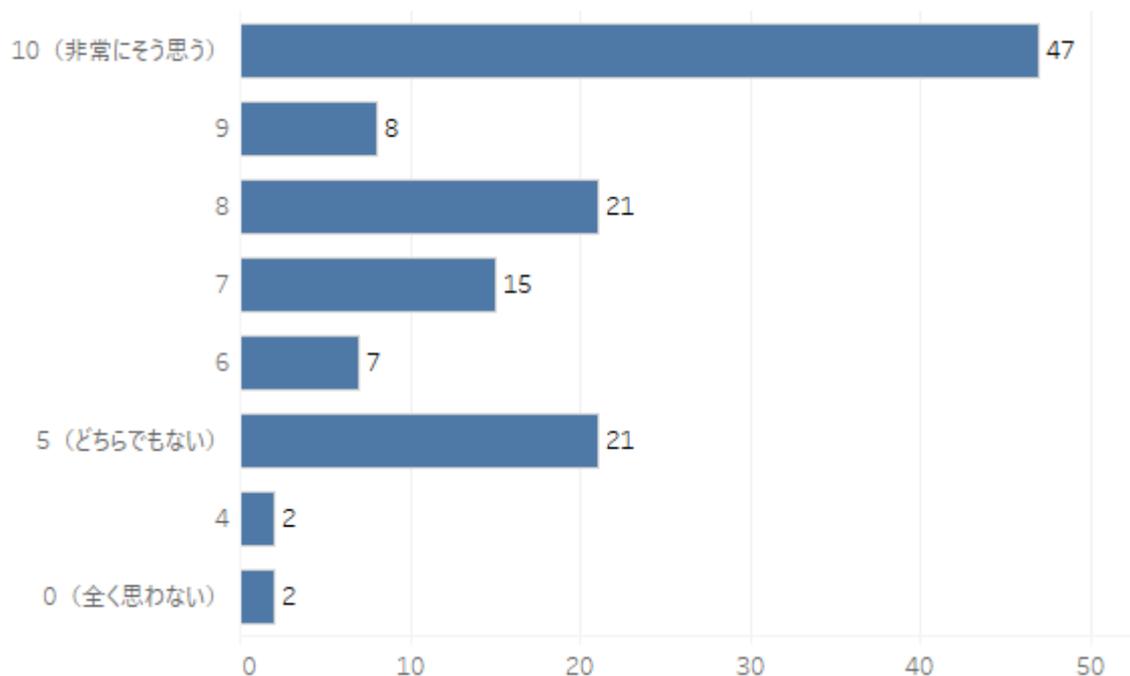
問4. あなたは「初心者向けスマホ教室・相談会」を何で知りましたか(複数選択可)。



アンケート回答者の7割以上が広報紙を見て本事業を知ったことがわかる。本事業を広く周知するためには、紙媒体への掲載は不可欠となるため、来年度も引き続き、広報紙や富士ニュース（地方新聞）への掲載は継続して行っていきたい。

問5. 「初心者向けスマホ教室」を知り合いや友人に薦める可能性について

10（知り合いや友人に薦めたい）と回答した参加者が最も多かった。



問6. 本日の教室の内容以外で、「初心者向けスマホ教室」で学んでみたいこと

SNS やキャッシュレス決済について学んでみたいという声が多かった。

<多かった意見>

インスタやX等のSNSについて 10件
キャッシュレス決済について 8件
写真の整理の仕方 3件
マップの使い方 3件
グループラインの作り方 2件
YouTube や NHK ONE などの動画配信サービスについて 2件

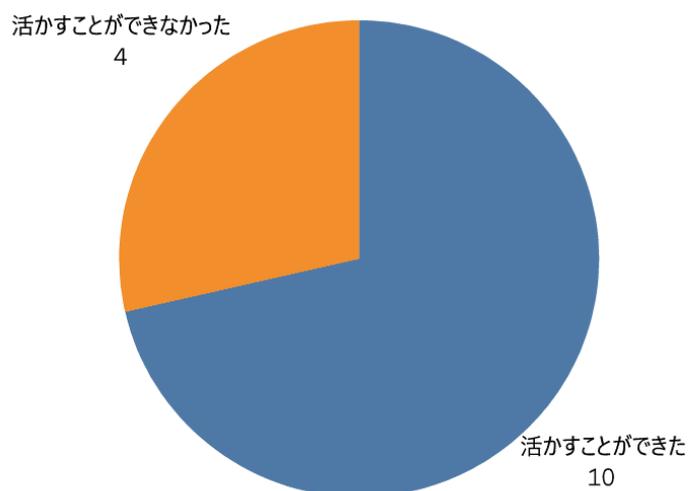
<その他の意見>

メールについて
ネットトラブル
AIについて
ネットショッピングについて

2 講師・サポーターアンケート

講師・サポーターを務めた学生を対象にアンケートを実施した。(回答数: 14人/22人中)

問1. 大学で学んだことを活かすことができましたか。



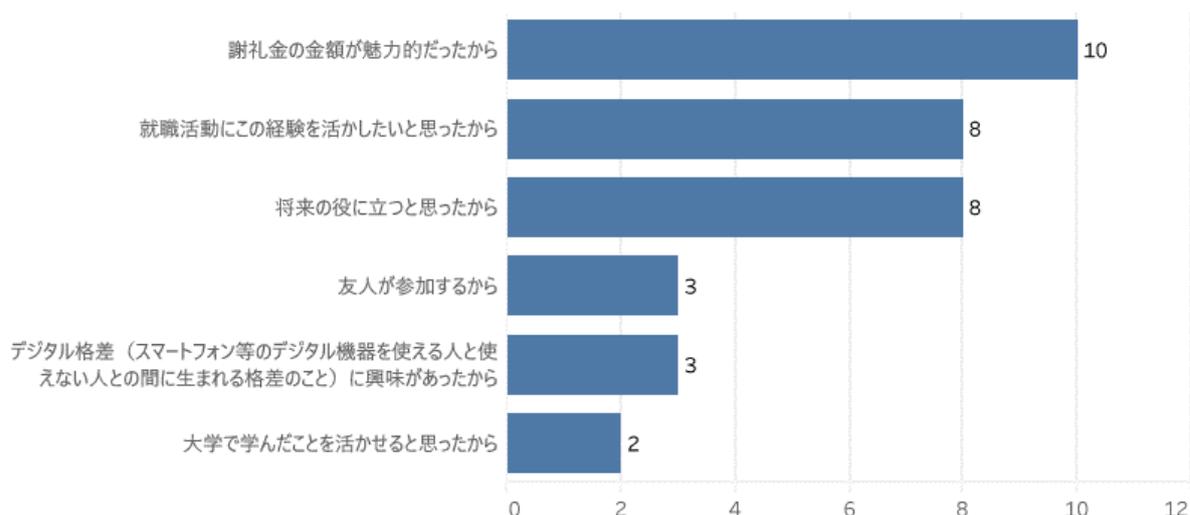
問1でそのように思った理由を教えてください(活かすことができた理由)。

目上の方と接する言葉遣い。
相手が何を望んでいるのか話すうちに理解し、それに応えるように対応できた(例えば、話したがり屋の人の時は聞き役にまわる等)。
対人スキルを授業の一環として学んでいたため。
自分の知識を教えられたから。
学校教育でどのくらいICTが活用されているのか期待されている方々がいらっしやっった。教育実習の経験を踏まえてお話できた。
大学生活で培ったコミュニケーションの能力が活かしたためです。
お客様との関わり方や、どのような気持ちで接すればいいのかなどの基本的なことを、大学生活の学びから活かすことができたから。
人との関わり方を大学で学び、それを活かせたと思う。
ネットワークリテラシーの授業のおかげで、ネットについて少しでも詳しくなれて、教えやすかった。
伝えやすい話し方の意識ができた。

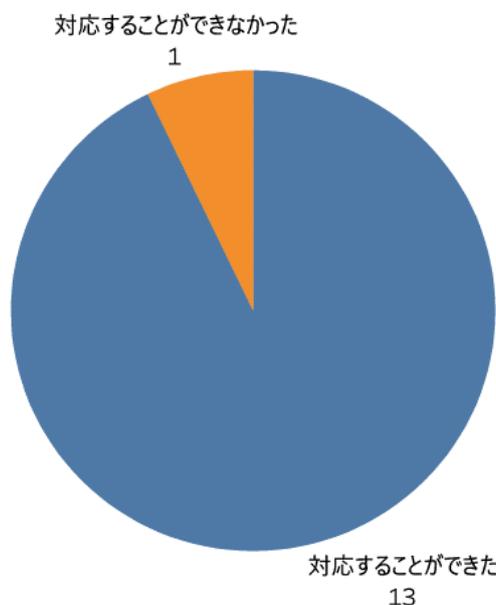
問1でそのように思った理由を教えてください(活かすことができなかった理由)。

大学で学ぶことと本プロジェクトの内容が合致しなかった。
大学で学んだことを使うことがなかった。
特に活かせる内容が思いつかなかったため。
主にスマホを教えるということもあり、どちらかといえば日常生活で学んだことを教えるという形だと考える。

**問2. 本事業に講師・サポーターとして参加したいと思ったきっかけは何ですか。
(複数回答可)**



問3. 2人以上の受講者に対して1人で対応することができましたか(サポーター従事者)。



問3で「対応することができなかった」と回答した方は、その理由を教えてください。

ほとんどはできたが、**厳しい時があった。**

問4. 講師を実際にやってみての感想を教えてください(講師のみ)。

テーブルごと、進行状況が変わるため、**常に各テーブルに配慮するのはとても大変**でした。

ただ講師というポジションで講座の内容を話すことは簡単だが、**相手にきちんと"理解してもらって伝わる"ように話すには、「皆さんも、〇〇したことありませんか？」や、「ちょっと手を挙げてみてください」等、参加型にして教室全体の流れに沿うようにアドリブを加えていくことで相手に伝えたい内容がきちんと理解してもらって伝わると思った。**

個々の進め具合に若干のズレがあるため、その把握と**全体の流れを仕切るのは、大変**だと感じた。

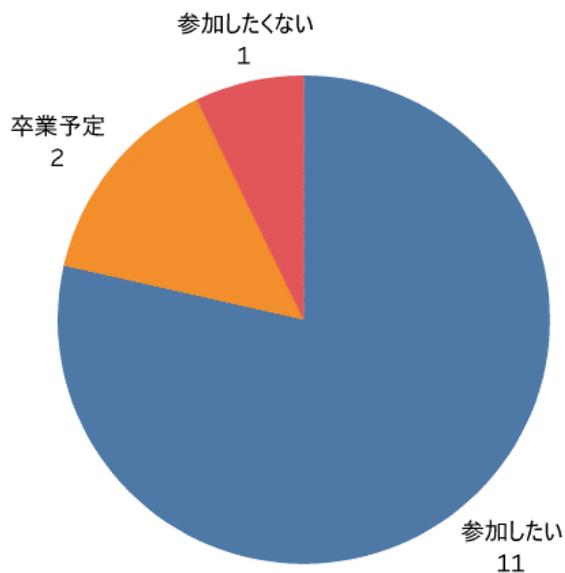
授業をしている時に途中から、**サポーターと講師で差ができてしまう**。サポーターが教えているのに夢中で、追いつかない時があった。その時間が気になった。

去年より少し内容が詰め込まれていたから、**時間内に終わらせられるかが不安**だった。

講師がメインというよりは、サポーターの方の方がメインだと感じる。あまり大変だとは感じなかった。

わからないことが違うと難しい。

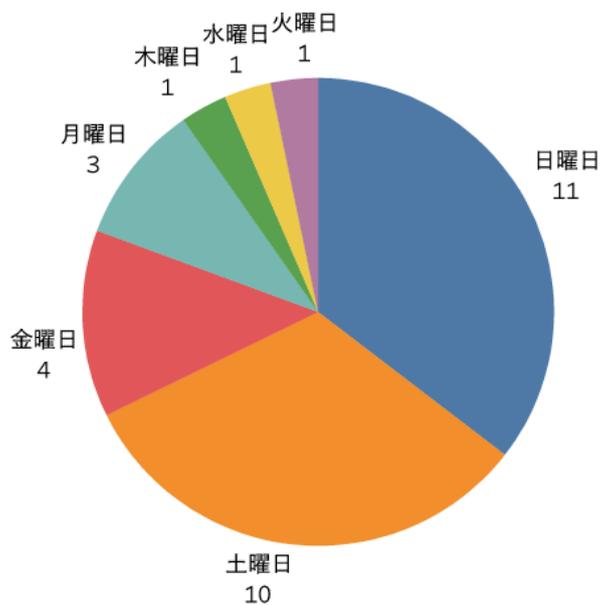
問5. 来年度もサポーターや講師として参加したいと思いますか。



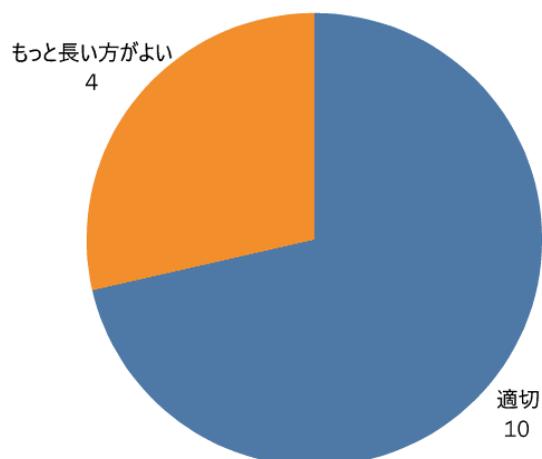
問5で「参加したくない」と回答した理由を教えてください。

まだ予定が決まっていないことと、バイトを入れる関係。

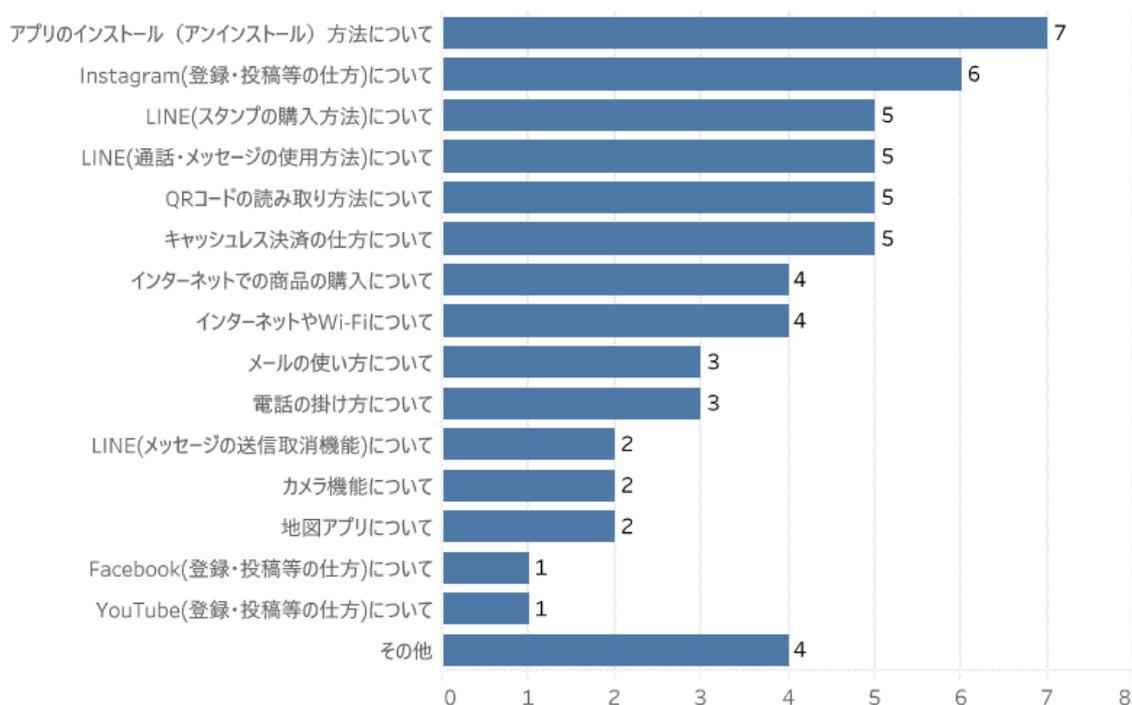
問6. 来年度サポーターや講師として参加する場合、参加しやすい曜日を2つ以上選択してください。



問 7. 講座の後半で行われた相談会の設定時間（約 20 分間）は適切でしたか。



問 8. スマホ教室(相談会を含む)で、受講者の人からどのような質問を受けましたか。(複数回答可)



問 8 その他

広告ブロッカー(アプリ)について。携帯のギガがいくつか分からないという問題について。

アドレスがない。コントロールセンターのこと。

着信音のボリュームの変え方、パスワードの変更のやり方、迷惑メールの拒否のやり方、充電の適切な頻度について。

乗り換えなどの見方。

問8で選択した項目について、具体的な内容を教えてください。

LINEではなく、SMSを使っている方が多く、SMSのアカウントのブロックの仕方を複数回聞かれた。
Wi-Fiが家にあるが、この教室のルーターに繋がたら家のWi-Fiとは繋がなくなってしまわないかという問い。Instagramの基本的な使い方と機能について(リール、ストーリーの違い、検索の仕方)。ゲームで広告を見て報酬をゲットというボタンを押しても広告が流れないのは何故かという問い。携帯のギガが分からないという問い。
スマホのアップデートはどうするのか。Instagramでの、孫の投稿はどうみたらいいのか。撮った写真の見方。
写真は、どのようにして送ることができるのか。
プラスメッセージでの友達追加について。Googleなどに掲載されている広告の商品の購入方法(会員登録などの)。無料のLINEスタンプのダウンロード方法。LINEのメッセージ送信取り消し方法。
QRコードの読み取り方を教えてもらったが、覚えられない。フリーWiFiとはなにか。ネットで買い物をしたいから、Amazonを入れて欲しい。携帯が壊れてしまって、前使っていたPayPayのアカウントに入れたい。LINEのスタンプを買うお金はいくらなのか。Instagramのリポストとはなにか。
主に基礎的なこと。メッセージの打ち方や連絡帳の作り方など。
メールの消し方など。

問9. 来年度も初心者向けスマホ教室を開催する場合、どのような内容を取り入れたほうが良いと思いますか。

今のままでいいと思います。 4件
終活ではないが、フリマアプリを取り入れ、身の回りの物を減らしつつデジタル学習を取り入れれば面白いと思った。
昨年度まで2週にわたる連続講座だったので、時間にゆとりを持って講座を進められて、適宜参加者の方が分からないところは立ち止まって解決できたが、今回は1回に集約していた為、上手く所々駆け足になったり省略したりしないと質問の時間が取れなかった。そのため、やはり講座は2回行った方が1回に覚える作業も少なく良いのでは?と思う。参加者名簿に機種を詳しく記載していただけると、サポーターの負担を減らすことができ良いと思った(例えば、iPhoneはiPhoneと記載し、Androidは通常のAndroidなのか、らくらくスマホなのか簡単スマホなのかシンプルスマホなのか記載していただけるとお席への案内がしやすい)。参加者名簿に性別の記載があるとお席にご案内する際に配慮しやすい。女性が座っているところには、やはり女性が座った方が参加者的には落ち着くのではないかと見知らぬ異性が座ってくると緊張しないかと、勝手ながら思ってしまった。
電源の入れ方。写真の保存、閲覧方法をもう少し詳しく。アプリの消し方。
ネットでの物の買い方、スマホの豆知識。

サポーターメインでの運営がいいと思う。受講される方の大半が、自分の疑問、不安を解決された
いばかりで、**内容よりも相談会メインに来られる方が多かった。**

スマホの画面のスリープ（画面消灯）までの時間の設定方法のことをたくさんの人から聞かれたの
で、それを取り入れてもいいのではと思いました（「すぐ画面が消えてしまう」という声が多かった
です。）。

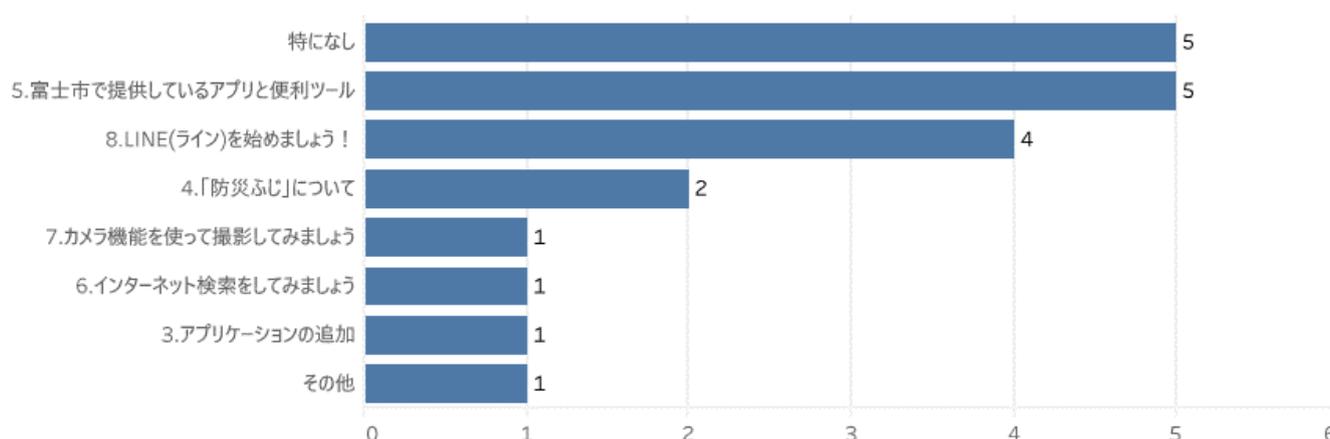
PayPay の使い方。

少し、内容が詰め込まれているため、もう少しゆっくり説明できる時間が欲しい。Free-WiFi につ
いて。

講師の内容より、**サポーターメインの方が喜ばれると思う**。参加者の方もその方がよいと思う。

ライトの付け方は反応がよかったのでまたやってもいいと思います。

問10. 今年度実施した教室の内容の中で、来年度実施する必要がないと思った内容を選択し てください。



問 10 その他

ページ番号と注意点。

問11. その他、感想や意見などを自由にご記入ください。

事業に参加させていただいて 3 年になりますが、来年は国試と実習と卒業論文と就活があるため参
加できるか今はまだ断言できません。しかし、3 年積み重ねてきた実績を活かしたいため、可能で
あれば是非、来年度も参加させていただきたいと考えています。もし、参加させていただいた時に
はよろしくお願いいたします。

とてもやりがいのある内容でした。お客様から感謝の言葉をもらった時にとっても嬉しかったです。
また来年も参加したいです！

高齢者の方と関わることができて、充実した時間になりました。ありがとうございました。

3 所感

令和3年度から開始した初心者向けスマホ教室は、今年度で5回目を迎え、参加者アンケート結果からも、本事業は着実に富士市のデジタルリテラシー向上に貢献していると考えます。

「防災ふじ」アプリの説明や「広報ふじ」のQRコード読み取り方法など、例年よりも富士市に住む参加者に身近な内容にしたことによって、リピーターが満足する内容にすることができた。

本事業は、「初心者向け」とさせていただいている中で、参加者によってはより難しい内容が良いという意見がある。参加者アンケート結果からも、SNSやキャッシュレス決済について学んでみたいという意見があり、多様なニーズへの対応が必須であると考えます。また、参加者アンケート、講師・サポーターアンケートの両方で、相談会はもっと長いほうが良いとの意見がある。参加者は「わからないところを解決したい」という思いがあるため、来年度も事業を継続する場合は、相談会の時間をより多く設けるなど対応したい。