

三島町におけるコミュニケーション 手段の最適解を探る

2025.3.27

福島大学 地域未来デザインセンター
高際 均

「三島町におけるコミュニケーション手段の最適解を探る」 福島大学 / 高際 均x三島町xソフトバンク株式会社	
課題	<ul style="list-style-type: none">■町で各家庭に配布しているIP告知端末(テレビ電話機能付)が老朽化。(現在、IP告知端末は町民間、町民役場間の通信手段として活用されている)■前年度までの研究で代替手段として住民所有のスマートフォンを活用する案が提示された。■今年度は、前年度案の社会実装が可能かどうか検証した。
調査研究手法	<ul style="list-style-type: none">■住民との意見交換■スマホ教室■実証実験 (10名の住民(60才代~80才代)にタブレット端末を貸与し、効果検証。期間 2024.12~2025.3)
結果・分析	<ul style="list-style-type: none">■スマートフォンの利便性(持ち運べる、繰り返し見れる等)を評価するなど、新しい通信手段へのゆるやかな受容が見られた。■使い慣れたIP告知端末を支持する意見や通信料金や操作性、詐欺の心配など、スマートフォン利用への懸念の意見もあった。■新しい通信手段になる場合には「操作方法を教えてほしい」という意見が根強くあり、それらへの対応が必要と感じられた。■実証実験の結果として、「年齢が若い」「女性」という属性の方々が比較的活発に利用されていた半面、約1/3の方はほぼ利用されず個人によって偏りが見られた。■それらの結果を踏まえると、スマートフォンの有用性は認められつつも、すべての住民に最適な手段という結論にはなっていないことがわかった。
提言施策	<ul style="list-style-type: none">■IP告知端末の撤去は時代の趨勢ではあるが、時間をかけて合意形成を図る必要があり、すぐに実施せずに時間をかけて行うことが望ましい。■その間に少しずつ汎用のアプリ(LINEやYouTubeなど)を活用してコストを抑えたコミュニケーション手法に着手し、住民に慣れていただくことが望ましい。■スマートフォンの操作などは、役場や町の若い世代が高齢者に説明する場を設ける等、世代間交流も兼ねて仕組みを作ることが望ましく、その仕組み作りに大学としても協力したい。

令和5年度「会津DX日新館」事業からの継続

(会津大学 畠圭佑准教授 五十島淑准教授 及び学生の皆様 三島町)

令和5年度の内容、成果

三島町において**全世界帯に配布されているIP告知端末(テレビ電話)**について、技術保守面及びコスト面で、**時代の趨勢に合わない状況**にあることがわかった

IP告知端末(町民間、町民役場間のコミュニケーション)の**代替として住民所有のスマートフォンを活用する選択肢が提示**

⇒ 今年度 スマートフォンで代替利用する場合の可能性を検証

全体の流れ

- 住民とのワークショップ スマホ教室
- 実証実験
- ユーザーインターフェースの検討
- ユーザー利用デバイスの検討
- 高際からの提言

■ 住民とのワークショップ スマホ教室

2024.11.20 14:00-16:30 於 三島町文化センター



■参加者

- ・住民 12名
- ・三島町役場 青木さん 長谷川さん
- ・ソフトバンク 三和さん 布施さん
- ・会津地方振興局 白川さん 田場川さん
- ・大学 学生2名(鈴木典夫ゼミ)
鈴木紀 青柳 高際

■内容

- ・第一部 スマホ教室 (ソフトバンク)
- ・第二部 住民とのワークショップ (大学)
 - ①IP告知端末からスマホに置き代わった際の使い方
 - ②コミュニケーション手段の希望
 - ③健康について



■ 主な住民からの意見

- ① IP告知端末からスマホに置き換わった際の使い方
 - ・ 画像が見れる利点、繰り返し見れる利点、外で使える利点がある
 - ・ 孫との連絡手段がほしい
 - ・ 町内連絡、情報取得に使う (イベント、防災、クマ、野菜作り方等)
 - ・ スマホへの躊躇 (詐欺が怖い、壊してしまう等)

- ② コミュニケーション手段の希望
 - ・ 操作がわかるように教えてほしい (簡単にできるものを希望)
 - ・ テレビ電話(IP告知端末)残してほしい (料金面や慣れの点で)
 - ・ 回線がない (Wi-Fiがあるとよい) タブレット配布があるとよい

- ③ 健康について
 - ・ 歩く等日常での運動 (クマのせいで歩けないことも)、食生活
 - ・ 役場のイベントに参加 (男性の参加少ない)

■ スマホ等に通信手段が変わることへの多様な意見

- ・ ゆるやかな受容 (画像、文字などの利便性)
- ・ 肯定的な意見 (便利、孫や家族との関係、外での利用)
- ・ 新機器(スマホ・タブレット)への戸惑い
- ・ 操作方法への不安
- ・ 料金負担への不満
- ・ 防災情報への関心

⇒ それらを実証実験を通して検証していく

■ 実証実験

✓ 目的

- ・ 使い方を検証
- ・ LINE通話やテレビ電話、テレビ会議などの検証
- ・ 新たな意見の収集

✓ 対象 住民9名にタブレット (セルラーモデル) 貸与

✓ 期間 2024.12.9～2025.3末頃

✓ LINEアカウント実装

三島一郎～三島十郎の名前でアカウント作成
(ソフトバンクに設定のご協力をいただいた)

✓ 他にYouTube GoogleMap Chat GPT 実装

✓ 他のアプリ追加も許可

配布対象者 属性

女性7名 男性3名

60代 3名

70代 6名

80代 1名

No.	性別	年齢	LINE名
1	女	66	三島二郎
2	男	72	三島三郎
4	男	74	三島四郎
5	女	82	三島五郎
6	女	65	三島六郎
7	女	71	三島七郎
8	男	74	
9	女	75	三島八郎
10	女	74	三島九郎
11	女	67	三島十郎

- ✓ 役場から全員に定期的にLINEグループ通話招待
(第一、第三水曜日 午後二時、午後三時から)

通話の参加状況※

一回目	12/18(水)	参加者0	メッセージ1
二回目	1/15(水)	参加者0	

※仕事家事などで参加できていない可能性も想定される

各対象者の既読スピードや返信の差

- ✓ 十郎(67才女)、六郎(65才女)、八郎(75才女)は既読早く、返信あり
 - ✓ 次に既読が早いのが九郎(74才女)、三郎(72才男)、二郎(66才女)
 - ✓ 七郎(70代男女)、四郎(74才男)、五郎(82才女)は既読なしまたは遅い
- ⇒ 「年齢が若い」「女性」が順応性が高い結果に

使用状況

三島二郎(66才女)	既読あり 追加アプリなし
三島三郎(72才男)	既読あり 追加アプリなし YouTube毎日1~2時間程度利用
三島四郎(74才男)	既読なし 使用頻度少ない 使い方がわからない可能性
三島五郎(82才女)	既読なし 使用頻度少ない 使い方がわからない可能性
三島六郎(65才女)	既読と返信あり 反応早い 漫画アプリ追加
三島七郎(70代男女)	既読なし テレビ優先とのこと
三島八郎(75才女)	既読と返信あり 反応早い 追加アプリなし
三島九郎(74才女)	既読あり 漫画とラジオアプリ追加 但し体調面で1/24返却
三島十郎(67才女)	既読と返信あり 反応早い 音楽アプリ追加 YouTubeとGoogle利用多くYouTubeは毎日平均1.5時間程度利用

実験で出た意見の整理

- ・タブレットという初めての形態の装置への戸惑い
(置いた場所を忘れる、壊しそう等)
- ・どう使えばいいかわからない
youtubeやLINE、GoogleMapなど実装して配布したが
単純な機能のニーズを再確認
- ・タブレットとテレビ電話(IP告知端末)の比較では、
機能がシンプルなテレビ電話の方がいいとの声。
(タブレットが多機能で便利 = 次期サービスに相応しいとはならない)
- ・使いこなしている人からは「タブレットが欲しくなった」との意見も

・所感

デジタル化のメリットよりも、デメリット克服が重要かつ困難

実証実験を通して

一部の対象者から問い合わせが多く発生する等、

副次効果としてデジタルリテラシーの向上につながった

対象者が継続的にタブレットに触れることができたため、
以前よりも扱い方の定着ができている様子も

高際からの提言

- IP告知端末の撤去は慎重に⇒長期スパンで移行計画を
- 汎用システムを活用し、広報含めコミュニケーション環境を並行して構築していく
(ソフトはLINE、YouTube、インスタグラムなど)
(ハードはスマートフォン、タブレットなど)
- 紙による連絡手段は当面一部残す必要があるだろう
(実験参加者の1/3はiPadをほぼ使えていない)
- 町の若者が高齢者にスマホを教える仕組みを

世代間コミュニティの確立が地域に与える影響の考察

会津若松市内にある「子ども食堂」 (2025.2.25訪問)



- 子ども食堂では高齢の方がボランティアで食事を作っている（食材費は運営法人負担）
- 子どもと高齢者の世代間交流の場になっている（双方に需要があり続いている、子どもも高齢者もイキイキしている印象）
- 三島町でも同じように世代間交流の場を作れないか（三島中学の中学生が高齢者にスマートフォンを教える）
- 世代間交流はコミュニティの存続要素の一つ

三島町におけるコミュニケーション手段の最適解
は当面IP告知端末だが、
5年～10年後にはスマートフォンになるだろう

しかしスマートフォンを容易に使える仕組みが必要
(通信会社に頼らない役場主催のスマホ教室など)

若者が高齢者にスマホを教え、高齢者が若者に文化を伝承する

⇒ 町の存続、活発なコミュニケーションの存続を考えると
世代間交流促進でのコミュニティ維持が
一つの環境の選択肢になりうるのではないか

「三島町におけるコミュニケーション手段の最適解」とは

「スマートフォンで汎用アプリを活用しながら、世代間交流があるコミュニティの中で自由に楽しく利用できている状態」ではないか

End of files