



シニア層のLINEコミュニティの可能性

～気軽に参加できる居場所的空間『オープンチャット』～

東京ホームタウン大学院 LINEコミュニティ研究チーム

研究メンバー：池田、利田、別府、三塚

目次

1. プロジェクトの背景
2. ヒアリングのまとめ・分析
3. オープンチャットの実例調査・分析
4. まとめ
5. Appendix

1.プロジェクトの背景

プロジェクトを立ち上げた背景と想い

課題

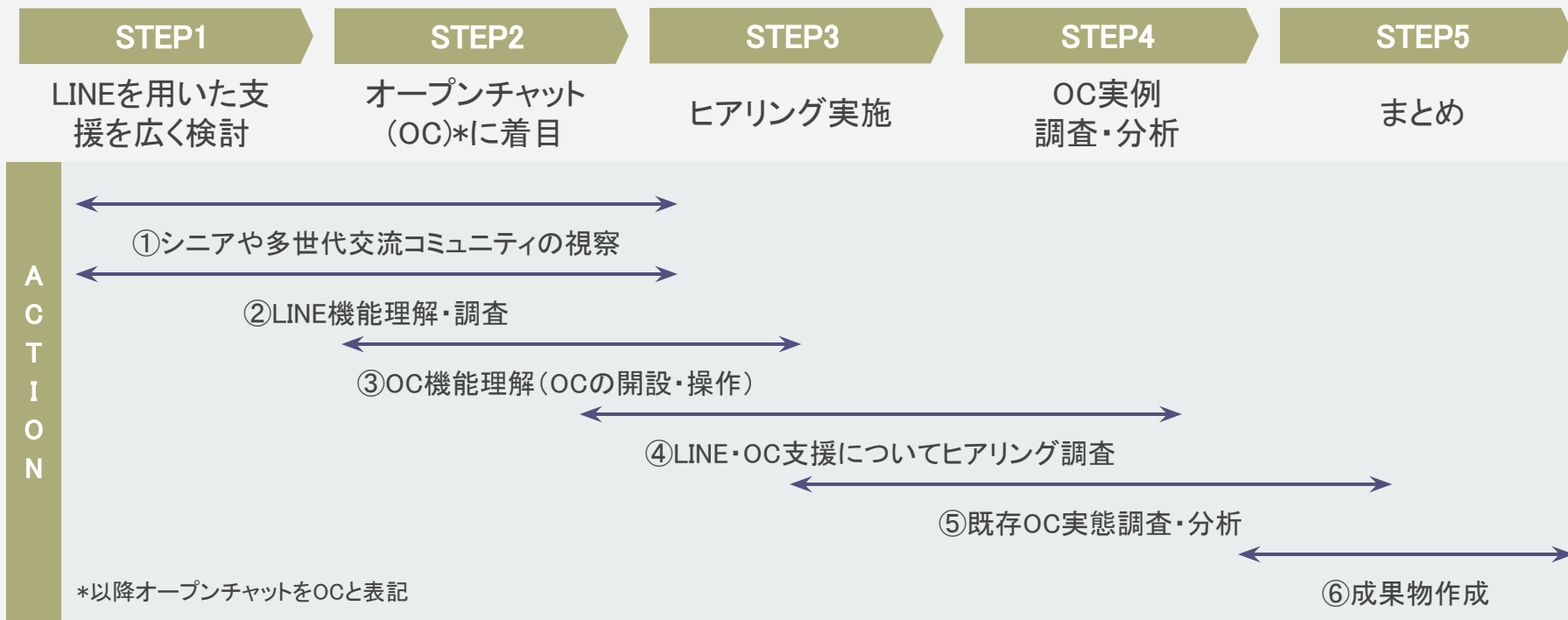
1. 超高齢者社会では深刻な孤独・孤立感、孤独死問題に直面
2. コロナ禍で高齢者が繋がる居場所(コミュニティ)減少傾向

どこからでも、ゆるっと繋がることができて、
気軽に参加できるSNSコミュニティがあったらいいな

LINEコミュニティの可能性に着目

プロジェクトの進め方

以下のステップでLINEコミュニティの可能性を調査



LINEのOCとは

- LINEの友だちになっていなくてもトークをしたり、情報をキャッチできるサービス
- 興味関心事や日常生活に密着した話題について、幅広い場面でコミュニケーションを楽しめる*

◆LINEのOCとグループの違い

	LINE オープンチャット(OC)	LINE グループ
ユーザープロフィール	匿名(自由)	LINEのプロフィールに設定した名前
管理者	いる	いない
メッセージ履歴	過去をさかのぼって閲覧可能	参加前のルームのやりとり閲覧不可
参加方法	誰でも参加可能(承認制もある)	本人の承諾が必要
参加人数	最大5,000人	最大500人

*引用:LINEみんなの使い方ガイド オープンチャットを利用する

OCに着目した理由と仮説

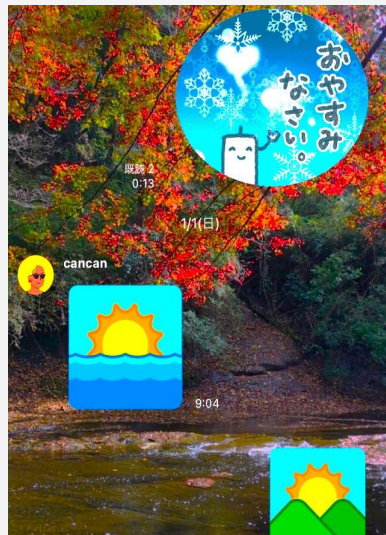
着目した理由

- 1 管理者がいるので安心してトークを楽しめる
- 2 匿名だからこそ気軽にトークに参加・退出できる



仮説

- 1 バーチャルコミュニティとして機能するのではないか
- 2 OCが社会的孤立を防ぐ役割を果たすのではないか



OCトークルーム例(研究チーム作成)

2.ヒアリングのまとめ・分析

ヒアリング実施個人・団体一覧

LINEを用いた支援を幅広く検討するため、個人・団体にヒアリングを実施した

	ヒアリング先	ヒアリングの目的
1	こまじいのうち	多世代向けコミュニティ運営の実態理解
2	NPO法人エンリッチ	LINEを活用した支援の実態理解
3	墨田区社会福祉協議会	OCを用いたシニア向け講座の実態・課題把握
4	山口県山口市デジタル推進課	OCを用いたシニア向け講座の実態・課題把握
5	LINE株式会社	OCの現状把握・シニア向けOCの可能性把握
6	LINE利用のシニア	シニアのLINE利活用状況の理解
7	豊島区高齢者クラブ連合会	シニア向け活動の現状把握

赤箇所：LINEを支援に活用している団体

LINEを用いた支援の概要

- シニア層のデジタル格差解消を目的にスマホ講座を開催。LINEを題材として活用
- OCの活用は主流ではないが、受講生間のトーク練習に活用している事例もある

前頁のLINEを支援に活用している団体①～④ヒアリング結果

	こまじいのうち	エンリッチ	墨田区社会福祉協議会	山口市デジタル推進課
団体概要	①コミュニティ支援事業 ②居場所づくり事業など	LINEを用いた見守りサービスの提供など	福祉講座や研修などを含めた地域福祉の推進	スマート自治体の推進に係る企画及び総合調整など
LINE活用例	LINEをはじめ生徒(シニア)のニーズに合わせた個別スマホ指導	LINEを用いた見守りサービスの展開	LINEの使い方を含むスマホ講座の提供	LINEの使い方を含むスマホ講座の提供
OC活用有無	なし	なし	あり	あり
OC活用例	N/A	N/A	①OCを用いたトーク練習	①OC使用法を教材で紹介 ②OCを用いたトーク練習
詳細ページ	Appendix P39	Appendix P39	Appendix P37	Appendix P36

スマホ学習支援の現状とLINEの活用状況

個人にあったSNSツールの利用が大前提での支援。LINEは利用者が多いことから、使えるようになりたいというニーズが高く、関連講義や質問が生じやすい傾向にある

学習支援の狙い	スマホで出来ることを学びスマホを使う楽しさを感じてもらうを通じ、デジタル格差解消の一助を担うため
参加者の特性	70代を中心に幅広い年代が参加。学習意欲は高いがスマホ習熟度は個人差が大きい
学習支援の形式	①講師一人に対し複数の受講生が参加する講座形式 ②生徒一人に対し講師が質問に回答するマンツーマン形式
学習支援内容	①テーマ別の講座 ②個別ニーズに合わせた指導。LINEは身近なツールのため、関連質問や講座内で取り上げられる機会は多い
運用上の課題	①マンパワー不足 ②スマホのセットアップ等、講座以前の問題で時間が取られてしまうこと ③講座に参加しないかつスマホ操作を諦めている層にリーチできないこと

スマホ学習支援の現状とOCの活用状況

- 講座内で受講生同士のトーク練習用にOCを活用する場合がある
- コミュニティでのOC利活用は可能性はある一方、運用の課題は大きい

OC活用事例	①教材内でOCの紹介 ②OC上で受講者同士のトークのやりとり練習など
OC導入理由	受講者同士がLINE ID交換せずにトーク練習ができるため
本当はやりたいこと	OCを活用したバーチャルコミュニティの運営
OC導入の課題	①OC管理・運用コストの増加 ②双方向の会話を成立させるためのテーマ設定が困難 ③スレッドのやり取りスピードが早いため、一部のシニアはやり取りに参加しづらい ④既存OCの紹介は安全面からできない ⑤参加者の端末設定次第ではOCにスムーズに参加することができず、サポートに時間を要してしまう



OCトークルーム例(研究チーム作成)

ヒアリング結果：LINE株式会社

シニア層のOC利用状況についてヒアリングを実施

70代の検索キーワード	年代(同世代)関連*
トークルーム利用目的	同世代との交流や同じ属性の人とつながりたいなど
シニア層のOCルーム活用事例	シニアのコミュニティの場、ちょっとした情報交換の場、病気相談の場、災害時の連絡網など
シニア向けOCルームの管理者に求められること	<ul style="list-style-type: none">● 全体に当てはまることだが、トークルームのルールがしっかり設定・管理されていることが治安維持の観点で重要● シニア向けのトークルームはスマホ初心者の方が多傾向。ノートの書き方をはじめ操作方保が分からず困ってしまう人がでた際のサポートが大切

*全世代共通で年代は検索率が高い傾向

ヒアリング結果：LINE利用のある70代シニア女性

70代前半のシニア(Aさん)にスマホ・LINE利用実態、OCに対する意見をヒアリング

プロフィール

- 年齢:70代前半
- 暮らし:息子一人と同居(息子はLINEを使えない)。近所に娘家族が住んでいる
- 仕事:新聞配達を週1回
- 趣味:ボランティア活動
- スマホ利用歴:3年目。ガラケーからスマホに乗り換えたことがきっかけ
- スマホ学習方法:①スマホ教室②娘につど教えてもらう。現在は基本操作は問題なくできる
- LINE利用歴:3年前から
- LINE習熟度:基本機能(メッセージ送受信、通話、画像・動画のやり取り等)は問題なくできる
- LINEでやり取りする相手:家族、友人など

*ヒアリング詳細結果:Appendixスライド38

ヒアリング結果:AさんのOC体験記録

- 自ら興味のあるトピックをOCで探し、参加することができる
- 複数OCに参加。トークルームの様子を見て、自分にあう場所かを見極めている

	1.興味	2.確認	3.参加	4.共有
出来事	<ul style="list-style-type: none">● LINEを操作しているとOCのアイコンに気づく。でも何のサービスかは知らない● 娘にOCは同じ趣味を持っていたり、同世代の人たちと匿名でコミュニケーションが取れるサービスと教えてもらう	<ul style="list-style-type: none">● 温泉旅行に行くから情報収集したい● 検索バーから「温泉」で検索● 何個か温泉関連のOCを見つける	<ul style="list-style-type: none">● OCに参加● 質問したら他参加者から反応があった● OCの画面を閉じるつもりが間違えてトークルームを退出した	<ul style="list-style-type: none">● 娘にOCでの一連のやり取りを共有
気持ち	<ul style="list-style-type: none">● レビューの代わりみたいに見えるなら良さそう● 面白そうだけど新しいこと覚えるのは面倒な印象	<ul style="list-style-type: none">● いろいろなOCが出てきた● プレビュー機能を使えばOCに入らなくてもトークルームの雰囲気を知れて良いな	<ul style="list-style-type: none">● 知識豊富な人が多くて参考になる● 新参者の投稿に対しても反応があると嬉しい反面、自分を受け入れてもらえないルームあり残念に感じた	<ul style="list-style-type: none">● OCに入ってみないと新規参加者も会話に入りやすいかわからないので、お友達には紹介しづらい

ヒアリング結果:AさんのOC体験まとめ

- OCを操作してもらったところ、知りたい情報を得られることや匿名でやり取り出来る気軽さに魅力を感じている
- OCを継続利用するためには操作方法やルールを教えてくれる第三者の存在が必要
- 特にトラブル時の対処方法がイメージできないことを懸念していた

OCに対する意見・感想

OCのコンセプトについて以下の理由から好意的な反応を示す

- ①興味関心があるトピックについて情報を得られるから
- ②匿名なので気軽に参加できるから

OCに参加する障壁

使い方・ルールに関する不安がOC利用の障壁になっている

- ①OCの操作方法が分からない
- ②トークルームの御作法が分からない
- ③何かあった時に相談できる相手がいらない

ヒアリングを通じたOCの現状理解と考察

現状

- OCはスマホ講座内でコミュニケーションツールとして使用されている
- OCは興味のある事の情報収集や情報交換の場としても使用されている

考察

運用・管理

- コミュニティとしてのOCを導入するにはトークルーム内のルール説明や操作のサポートが重要。対応には運営側の負担増が懸念されるため支援手法として導入しづらい可能性がある
- ルームのテーマがないと双方向の会話が成立しづらい可能性がある

参加者

- 操作方法を習得することでシニア層の利用可能性は広がる
- 匿名のやりとりを気軽に感じるシニアがいる
- トークルームのやりとりの早さについていけないシニアがいる

仮説

既存OCトークルームを観察・分析することで、**管理者・参加者双方の困りごとを解消できるような共通項や糸口**が見つけられるのではないかな？

3.オープンチャットの実例調査

OCトークルーム調査概要

以下のステップでトークルームの観察・分析を実施

- 1.LINE公式おすすめからシニア向けまで幅広く参加したトークルームを観察
- 2.各トークルーム共通の傾向やコミュニケーション観点で大切だと感じた要素を抽出
- 3.2と並行してOCの運用・管理面工夫していることも洗い出す

選定軸	いずれかに該当したOCを対象 1. ユーザー視点:シニア向けまたはシニアが参加していると推察されるトークルーム 2. 運用・管理視点:1,000人以上の大規模なトークルーム
調査トークルーム数	18
カテゴリ*	健康、同世代、地域・暮らし、スポーツ、料理・グルメなど
参加者数の規模	10~4,000人規模

*カテゴリの探し方についてはスタートガイドを参照

OCTークルーム詳細調査

特に研究メンバーが居心地の良さを感じた2つのOCTークルームに絞って詳細分析を実施

OCTークルームであった素敵な体験

- 参加者同士の **挨拶が活発** (例:おはようございます/いってきます/ただいま/おやすみなさい等)
- 参加者に対して **感謝**を伝えている (例:今日も楽しかったです。ありがとう等)
- 管理者による **緊急対応が早くしっかりしている** ので安心してやり取りができる
- 新しい参加者に対してフレンドリーな声かけがある。特に管理者自らが積極的に声かけしている
- 参加者同士がメンション(@ユーザー名)で挨拶をしたり、気にかけてくれる
- 返事をしてくれる参加者が多いことで、話を聞いたり受け止めてもらえる
- 何かで悲しみに浸っている参加者に対し、参加者が **優しい言葉**をかけていた
- 参加者自らの経験談をシェアする等、互いに学び合いをしている

詳細分析を実施したOCTークルーム概要

シニア向けかつ居心地の良さを感じられる2つのOCTークルームについて詳細分析を実施

	雑談ルームA	雑談ルームB
年齢層	60-80代	20-70代
ルーム検索ワード	同年代、70代	田舎
管理人&サブ管理人の合計数	2	3
参加者数	40人 前後	300人 前後
自己紹介(ノート)	強制ではないが基本敬意として書く	任意
ルール	大事なノートに記載	大事なノートに記載
アナウンス	参加時にあり	あり
参加方法	参加時に年齢に関する質問あり	誰でも参加可
運営管理	サブ管理者が主に管理	サブ管理者が主に管理
会話のトピック	挨拶、日常会話、天気、地域・暮らし、好きなカラオケ、音楽、時代劇、歴史、趣味、政治経済、コロナ、高齢者の健康関連、旅行、テレビ・ドラマ・ニュース	挨拶、日常会話、天気、食べ物、動物、お花、仕事、地域・暮らし、趣味
スタンプ使用 頻度	多い	多い
写真投稿 頻度	少ない	多い(スタンプほどではない)

詳細調査で感じたこと・気づき

1

コミュニティは時間帯で盛り上がる

- 特に朝と夜の時間帯にスレッドが盛り上がる
- 参加者人数が増えるとスレッドが速くなる
- 高齢者にとって文字打ちによる会話についていく事は厳しかったとしても、「おはよう」「おやすみ」などのスタンプを使って、声をかけあっている印象

2

ルーム管理がOCの要

- 適切な参加人数上限設定が居心地の良さに繋がっている
- 参加者のトークを緩やかに気にかけている
- 複数の管理者がいれば参加者が増加しても適切な対応ができています
- SNSやおしゃべり好きな人はコミュニティマネジメントがうまいのでサブ管理人に向いていそう

詳細調査で感じたこと・気づき

3

**ルーム管理者のルール設定がOCを居場所にするための鍵。
参加者も参加時にトークルームのルールをきちんと確認**

- きちんと管理されているトークルームほど、ルール違反に対して厳しい傾向
- トークルームに参加したらすぐにルールを確認することで気持ちよく楽しめる
- ルームによってルールが異なるので要注意
 - ルールの一例
 - スタンプ送信がOKかどうか
 - ノートに自己紹介を投稿する
 - 動画の送信はNG

詳細調査で感じたこと・気づき

4

自分に合うトークルームに参加する

- 実際にトークルームに入ってはじめて、新規参加者が入りやすい環境かどうか分かる。最初は気になるトークルームに入ってみて、自分にフィットするかどうか試すことが大切
- 概ね数日～1週間程度でトークルームの雰囲気掴めるように。
- 研究メンバーは上記を行うことで相性がよく、居心地の良いトークルームに出会える確率が高くなっていったと感じている
- フィットしなかったトークルームに関しても好きなタイミングで退室することができる。匿名なので入退出のタイミングを気にしなくて済む点も気軽にトークルームを試す上で大切な要素である

詳細調査で感じたこと・気づき

5

年齢に関わらず多種多様な人たちと交流できる

- 「おはようございます」「ってきます」「帰宅中」「仕事終わりました」「お疲れ様」「おやすみなさい」など、挨拶の言葉が飛び交っているので誰でも参加しやすい
- 世間話(今の出来事や趣味など)で盛り上がっているので、相手の年齢などを特に意識することがない
- ノートに年齢・趣味など書き込み、共通点を探し合っている場面もみられる
- 参加者自身の経験談を共有したりして学び合いがおこなわれている

詳細調査で感じたこと・気づき

6

匿名だからこそ出来ること

- 個人的な話を打ち明けている参加者がいるのは、匿名だからこそではないだろうか
- 匿名だからこそ、なかなか会話で言えないようなことも気軽に色々言い合えるのではないだろうか。それで相手を怒らせてしまうことも。顔が見えないので、相手がどう受け止めたかわからず、誤解を生むこともある
- 匿名だからこそ、気軽に参加・退室できる
- 匿名だからこそ、やりたい放題する参加者がいたり、怪しい参加者も参加できてしまうが、管理者のルームの管理の仕方次第で回避可能

詳細調査で感じたこと・気づき

7

社会的孤立を防ぐトークルームの可能性

- 話したいことを聞いてくれ受け止めてくれる参加者がいると、独りじゃない・人とつながっていると研究メンバーは感じた
- 話さなくてもルームにいただけで繋がりを感じられた
- 新しいルームに参加したら必ずといっていいほど管理者が「ようこそ」と話しかけてくれる。それがきっかけとなり会話に参加してみようと思えた
- ひとり身・暇・体調不良・入院中(外出できない)など、孤立化しがちな参加者もいる傾向。匿名だからこそ自ら現状を告白することができ、なおかつ他の参加者と会話を楽しんでいるように見えた

気づきの一覧とまとめ

7つの気づきからOCはシニア層にも誰かと繋がりを感じられる居場所になり得ると実感

- 1 コミュニティが盛り上がる時間帯がある
- 2 トークルーム管理がOCの要
- 3 トークルームのルール設定と参加者のルール確認が重要
- 4 自分にあうOCトークルームを見つける
- 5 年齢に関わらず多種多様な人たちと交流できる
- 6 匿名だからこそできることがある
- 7 社会的孤立を防ぐトークルームの可能性

仮説1:バーチャルコミュニティと合致

仮説1:バーチャルコミュニティと合致

仮説1・2ともに合致

仮説1:バーチャルコミュニティと合致

仮説2:社会的孤立を防ぐ役割と合致

仮説1:バーチャルコミュニティと合致

仮説2:社会的孤立を防ぐ役割と合致

まとめ

「ルーム管理者」の「運用・管理」が最重要ポイント

4.まとめ

シニアが参加するトークルームを運営するためのコツ

1 明確で分かりやすいルールを設ける

- トークルームでの御作法はノートに記載。更新時は都度アナウンスすることで参加者自ら確認するようになる
- メッセージの自動応答機能を設定すれば新規参加者がトークルームに参加した際に自動でメッセージを送ることができる
- アナウンス機能を使えば読んで欲しいルールをトークルーム上にピン留めして周知ができる

2 運営メンバーを複数人募り、役割分担をする

- 参加者から運営メンバーになるとOCトークルームの御作法や参加者の傾向を理解した発言やサポートができる可能性が高い
- 管理者を募る際は何をお願いしたいのか伝えることで役割分担ができる
- OCで募ることで参加者も困った時の相談相手が誰か分かる
- 場を盛り上げるのが好き、お世話好きな人が管理者に向いているように推察される

シニアが参加するトークルームを運営するためのコツ

3

参加者みんなで新しいメンバーを歓迎する

- 新しい参加メンバーに対し歓迎の言葉を積極的に伝えることで発言のしやすい空気をつくることができる
- メンション(@XX)をつけて発言することで、通知数が多いトークルームであっても見逃しを防ぐことができる

4

ノートに自己紹介ページを設ける

- シニア層はノートに書いてある自己紹介を見て、トークルームで話しかけていることが多いように見受けられる
- 自己紹介は共通点や会話の糸口を見つけるのに役立つ(例:年齢、出身地、趣味など)
- シニアによっては自己紹介の書き方や見方が分からない場合もあるので、運営メンバーを中心に参加者でやり方を教えてあげる配慮が大事になってくる

シニアが参加するトークルームを運営するためのコツ

5

参加者もトークルームの治安・環境を守る

- スпам等の問題があった際、参加者が管理人に報告して治安維持に協力してくれている
- ネガティブな雰囲気になった時も参加者が話題を変えたり、解消に向けた話し合いをしている
- 参加者自らが行動することでしなやかで強いトークルームの治安が形成される

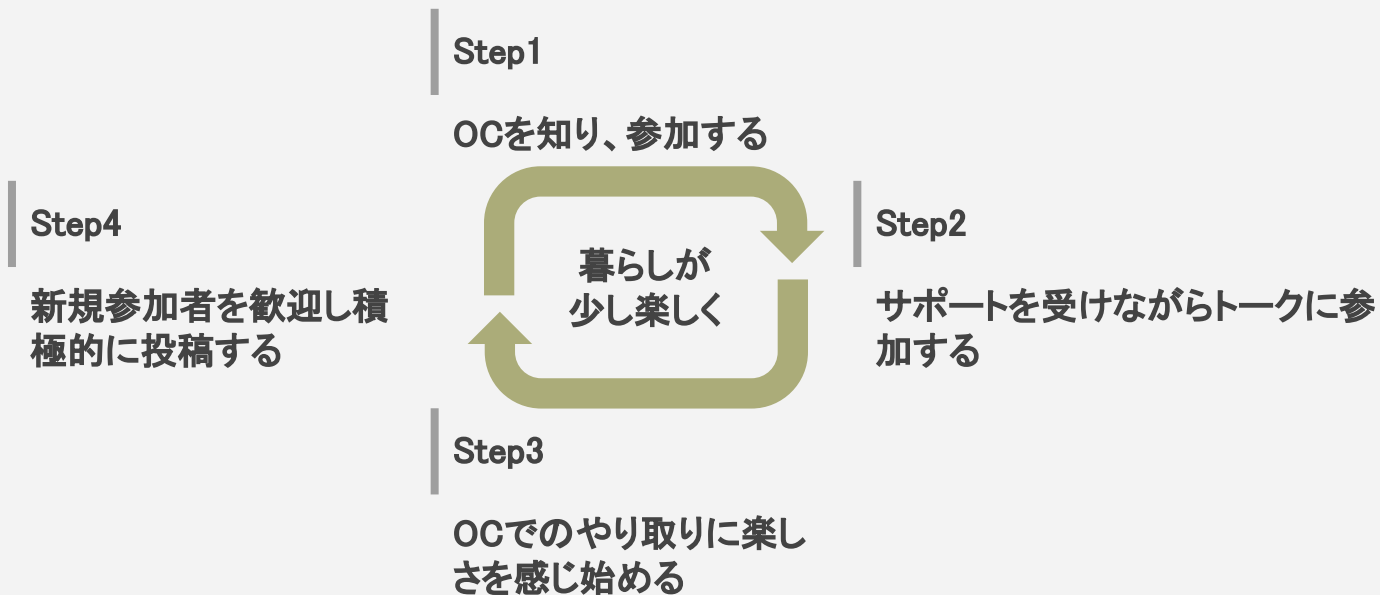
6

積極的なコミュニケーションを推奨し感謝する

- 参加者発の発信が増えれば、運営メンバーはコミュニティの管理や企画の検討等に時間を割くことができる
- 積極的な発言や他参加者へのサポートに対し、感謝の意を伝えることで行動強化につなげることができる

OCがシニアの暮らしに浸透したら

シニア層がOCを知って体験しその体験をちょっとサポートする環境があれば、シニア層の暮らしがOCを通じてちょっと幸せになるお手伝いができるのではないか



Appendix

1. OCとLINEグループトークの違い
2. ヒアリングのまとめ・分析
 - a. 山口県山口市デジタル推進課
 - b. 墨田区社会福祉協議会
 - c. LINE利用のシニアのヒアリング結果
 - d. こまじいのうち
 - e. NPO法人エンリッチ
 - f. 豊島区高齢者クラブ連合会
3. OCトークルームに参加して感じたこと
4. リンク先一覧

OCとLINEグループトークの違い*

	オープンチャット	LINEグループ
メッセージ履歴	参加する前のトーク・コンテンツをさかのぼって閲覧可能	参加前のトーク・コンテンツは閲覧不可能
ユーザープロフィール	それぞれのグループでプロフィールを個別に設定できる - LINEのプロフィール情報を共有する必要なし - グループの雰囲気に合わせて設定し会話できる	LINEプロフィールに設定した情報
参加方法	専用のURLもしくはQRコードのみでも参加可能 - オープンタイプ: 誰でも参加可能 - 承認タイプ: 参加申請後、管理者の承認手続きを経て参加 - 参加コードタイプ: 決められた文字を入力して参加	LINE友だちになっていれば誰でも招待を送ることができる グループに入るには本人の承諾が必要
管理機能	管理者は様々な管理権限を持っている 〔権限〕メッセージ・ノートの削除、メンバーの強制退会、 トークルームの告知事項の指定、NGワード追加の運営 管理者は1名で共同管理者を最大100名まで指名できる	管理者、管理機能なし
最大参加人数	最大5,000人のメンバーが参加可能	最大500人のメンバーが参加可能
モニタリング	24時間365日 有人・AI（自動化）によるモニタリング実施	不可（ただし通報時は対応）

*2023年1月現在時点の仕様

「山口市×LINE 共同開発」地域で考えるスマートフォン・SNSの活用講座教材

目的

シニア向け講座内容の理解、支援の現状や課題を把握するため

概要

デジタル格差解消を目的にシニア層をはじめ地域住民向けに「地域で考えるスマートフォン・SNS活用講座」教材をLINE株式会社と共同開発

対象者

講座の参加者は60～80代。メインは70代。スマホの習熟度は人によるがスマホは持っても使えない方が多い状況

運用方法

教材は基本編使用。全部をカバーするのではなく、トピックを選定して実施

講座の反響

講座後アンケートから「講座は役に立った」「今後スマートフォンやSNSを積極的に使いたい」等のポジティブな反響

問題点

- 参加者のスマホセットアップ等、事前準備に時間がとられてしまうことがある
- 講師一人に対応できる人数には限りがある。サポート役の導入等、人手が必要

OC利用理由

友達登録が不要で匿名で参加できる利点を活かし講座内でコミュニケーション練習用ルームとして活用。応用編講座の中で紹介

OC活用に対する意見

- 講座外でもOCはコミュニティーとして成り立つ可能性はある
- トークルームの維持・運営管理の大変さやスマホに不慣れなシニアが参加するには会話のペースが速いのではという懸念点も

感想

シニアの方々に「スマホを使うと、こういうことができるんだ！」という事を認知してもらうことが大切。OCに関してもまずは体験してもらうことの重要性を感じた

シニア向けLINE OC実践講座 墨田区社会福祉協議会

目的

シニア向け講座内容の理解、支援の現状や課題を把握するため

概要

地域福祉プラットフォーム3か所にてLINEオープンチャットを実践する『スマホ健康講座』実践編を開催

協力: 明治安田生命保険相互会社

参加者

- 参加者 32名(3回の合計)ほとんどが女性
- 年齢層 50～90代(70代が最も多く次いで60代、80代)

参加者のスマホ習熟度

- 調べ物や電話など基本操作は可能
- LINEメッセージは活用、活用していないと様々
- LINEOCは初めてだった様子

実践の流れ

- 事前に講師がトークルームを作成
- 当日参加者全員がトークルームに入る
- 講師の指示に従いながらやり取り練習を実施

参加者の感想

- LINEで繋がる多世代交流が素晴らしい
- OCはやっていなかったので参考になった
- 知識だけでなく実践できて良かった

現状課題

- スマホの操作や機能など個性の高い内容は講座形式で扱うのは難しい
- 「つながり」が軸のニーズの高いテーマかつ地域性を持つ内容を提供できていない

OC活用に対する意見

- 可能性を感じる。**シニアの方でも一度OCの使い方がわかれば、OCで旅先等の写真を投稿したり身近な話題を発信している様子うかがえたため
- 分からない操作は、周りの友人や家族に教わるなどして、新たなコミュニケーションが誕生している。参加者同士が後日教え合う場面もあった

感想

シニアでもOCの操作方法を学んで練習すればOCを活用することができるようになる可能性が高い！OCはバーチャルコミュニティとしても成り立つ可能性が高い！興味のある事、気になる事は、何事もまずやってみよう！

ヒアリング結果：LINE利用経験のある70代シニア女性

目的

- シニアのスマホ・LINEの利用実態を理解するため
- OCのコンセプトや使い方の感想を知ること支援の在り方を検討するため

プロフィール

- 年齢：70代前半
- 暮らし：息子一人と同居。娘家族が近所に住んでいる
- 社外活動：新聞配達を週1回、ボランティア活動
- スマホ利用歴：3年前にガラケーからスマホに乗り換え
- スマホ学習方法：スマホ教室と娘に教えてもらい基本操作は問題ない
- 日々の過ごし方：仕事と趣味の時間を自分のバランスで取り組む。子育ても卒業し、自分の時間を楽しむ余裕が生まれている

LINEの利用状況

- 普段のコミュニケーションツール：ほぼLINEのみ
- LINEを使うようになったきっかけ：スマホに機種変更してから
- LINEの利用歴：3年程度
- LINE学習方法：①ケータイ会社のスマホ教室②娘の指導。①は通ったけど、わからないこと・トラブルが起きた時のことは教えてくれない。なので実際にトラブルが起きた時にトライ&エラーで試行錯誤した結果、使えるようになった。
- LINEでコミュニケーションをとる相手：①家族②友人③ボランティアでのグループLINE
- LINEで使っている機能：①テキストメッセージ②写真③スタンプ④動画

OCに対する感想

- OCについて：LINEを操作している中で存在は知っていたが、どのような機能なのかは深く理解していなかった
- OCを触った感想：良いと感じた。コミュニケーションが1対1では無いし、安心安全が担保されているなら使用の不安は無い。興味があることに対して情報が得られるのは良い。
- OC利用上の課題：操作方法が分からない。具体的に使えるようになるまでサポートがないと継続的な利用は難しい

印象に残ったコメント

- スマホ教室で基本的なことは学べるけど、トラブル時に知りたかったことがまとまっていることは少ない。トライ&エラーで学ぶことのほうが多い
- 例えば気になる物事に関するOCがあったら、レビューを見るみたいな感じでOCを覗いてみたい
- 最近投資を始めたから、OCで投資に関する情報を集めてみたい

感想

気になったことは果敢にチャレンジし、出来ることを着実に増やしている印象を受けた。OCに関しては適切なサポートが加わることで、コミュニティ参加のハードルが下がり、興味・関心を持ってコミュニケーションを取ることができるのではと感じた。

デジタル化とシニア

ヒアリング先:こまじいのうち

地域の居場所の成功モデルとして全国的にも知られているこまじいのうちの理事長の秋元さんにシニアのデジタル状況について直接お会いしてヒアリングを実施。

秋元さんはLINEグループを連絡ツールとしてご活用。LINEオープンチャットについてはご存じではないとのこと。その機能を簡単にお伝えした上で、シニアの居場所としてのオープンチャットルームの可能性についてうかがうと「新しい何かに挑戦する事に対し、まずはなんでもやってみないとわからない。もし無理ならやめるか、ちょっとやり方をかえるなどしてちょっとずつ変えていけばよいのでは」とポジティブで力強いお言葉をいただいた。

スマホの使い方がわからないシニアが多いとの事で、こまじいのうちでは近辺の大学生が先生役として個別形式のスマホ教室を月一で開催。シニアの間で人気がある。

これからの世の中、デジタル化に向かうのは秋元さんご自身も感じており、行政のデジタル化推進で益々デジタル化が進み、シニアはデジタルについて学ばざる負えなくなっているのが現状とのこと。だからこそスマホ教室の意味と大切さをつくづく実感しているとのこと。

感想:デジタル化が進むこのご時世、シニア向けスマホ教室の在り方について考えさせられる時間だった。スマホを使うシニアが増えれば増えるほどシニアのOCトークルーム利用者も増え、シニアのバーチャルな居場所としてOCがシニアの間で急速に普及していくのではなからうかと考えさせられる時間でもあった。

LINEを活用して孤独を防ぐ

ヒアリング先:NPO法人エンリッチ

代表の紺野野さんは一人暮らしの弟の孤独死をきっかけにLINEを活用した孤独死の予防と早期発見並びに人とのつながりを活発にするサービスを提供。どのようにLINEを活用しているのか紺野さんにヒアリングを実施。

見守りサービスはシニア向けがほとんどであり、現役世代の孤独死を早期に見つけるものがなかった。そこで、単身者が誰でも手軽に利用できるLINEに着目し、LINE機能を使った見守りサービスを開始。

3つのサービスを提供:

- ① 任意の頻度でエンリッチから安否確認の連絡が入る「見守りサービス」
- ② グループ参加者同士で安否確認ができる「つながりサービス」
- ③ チームという概念を用いて利用者と利用者がもしもの時の通知を受け取る管理者(近親者など)をチームに招待して通知を送る「コネクトハート」

利用者:シニアだけでなく、在宅勤務者やフリーランスの方も増加中。コロナ禍で在宅療養をせざるを得ない時に備えて、20-30代の単身生活者の利用も増加。

外の世界とのつながりが薄くなりがちなので、このサービスを取り入れる事で孤立防止効果につながるとのこと。

スマホ教室開催:エンリッチのサービスはスマホでLINEを利用している方が対象となるため、スマホ教室でスマホの操作に慣れてもらうことで、LINEによる見守り体制作りを後押ししている。

感想:このような形でLINEを活用することで孤立や孤独死防止に役立っている事に驚いた。LINEを活用した更なる可能性に今後が益々楽しみだ。

ヒアリング結果：高齢者クラブ未加入者

豊島区高齢者クラブ連合会・新規加入者増に向けプロボノプロジェクト*でのヒアリング会に同席。未加入者の60代半ば・男性に実施

Q1.今後の老後生活に関して不安に感じていることはありますか

- 困ったときに相談する場所、どこに相談したらよいかわからない
- スマホの使い方をクリアしないと情報がはいってこない
- 見守りの人がいてくれると安心
- 高齢者を見守る会の人たちとの繋がりが無い。あるとよい(相談できる)
- 相続問題、お金の問題等、相談できる場所がわからない。個人情報のため、なかなか動けない

Q2.地域との繋がりはありますか、繋がりをもちたいと思っていますか？地域活動(町会・青年部等)に何か参加していますか

- ルールをとくにもうけない居場所でOK。高齢者に限定する必要はない。
- 年齢関係なく気軽に行けるような居場所が必要
- シングルママと赤ちゃんとか、だれでも気軽に行ける場所があるとよい
- 外国人も気軽にいけるような場所があるとよい
- 活動はその人たちの好みの活動になっている傾向がある
- だれかリーダーみたいな人(声をかけてくれるひと)が必要。じゃないと活動グループに入りづらい

感想:上記回答のような不安感・つながり(社会的孤立)の問題などはOCを活用することでも解決できる可能性が高い。ただし自身のニーズに合ったOCトークルームに入る事が必須である

OCTークルームに参加して感じたこと

- トークルームに参加してみたら想像以上に心地の良いコミュニケーションがあった
- 気になったら参加し、フィットする環境か観察してみる大切

ポジティブ


- 雑談や挨拶(例:今日の天気、朝食)のやり取りがあると初心者でも気軽に参加しやすい
- OCTークルーム歴が長いユーザーはメンション(@XXX)を使って積極的に参加者に挨拶している
- 他ユーザーが住んでいる地域の天候や体調のことなど、参加者同士がお互いを気遣うメッセージをやり取りしている。メッセージをもらうと気にしてもらえている感覚があり、嬉しい
- 画像(例:花や動物等)のやり取りがあると癒されるし、話がはずみやすい
- 常連ユーザーが積極的に投稿してくれるので見る専門の参加者も情報を得られる

ネガティブ

- トーク量が多いとスレッドが速く流れてしまい、やりとりについていくことが難しく感じた
- 同時に複数のトークがあるとトークルームが見つらなくなるとともに会話に参加しづらい
- 前の投稿まで遡らないと会話のテーマを掴めないことがある
- 1日の投稿数が一定を超えると遡って見ることを諦めてしまう。そこからさらに投稿が増えたとークルーム自体参加することを億劫に感じてしまう
- 背景情報が不足した書き方をしてしまうと、文脈が理解されず、本来の意図とは異なった解釈をされてしまう場面があった

参考文献・リンク先一覧

山口県山口市デジタル推進課	https://www.city.yamaguchi.lg.jp/soshiki/8/
墨田区社会福祉協議会	https://www.sumida-shakyo.or.jp/
こまじいのうち	https://www.ibasho-com.org/
NPO法人エンリッチ	https://www.enrich.tokyo/index.html
豊島区高齢者クラブ連合会	https://toshima-senior.jp/
豊島区高齢者クラブ連合会プロボノプロジェクト	https://hometown.metro.tokyo.jp/project/project_details/?id=toshima-senior
LINEオープンチャット公式サイト	https://openchat-jp.line.me/
はじめてのLINEオープンチャットガイド	https://openchat-jp.line.me/other/beginners_guide
オープンチャット 使い方ガイド	https://openchat-jp.line.me/other/usage_guide_tips



はじめてみよう！ シニア向け オープンチャットスタートガイド

東京ホームタウン大学院
LINEコミュニティ研究チーム

目次

1. オープンチャットを開く
2. オープンチャット トークルームの探し方(検索の仕方)
3. ノートの書き方
4. 参考リンク

1.オープンチャットを開く

1.オープンチャットを開く

1.LINEアプリを開く

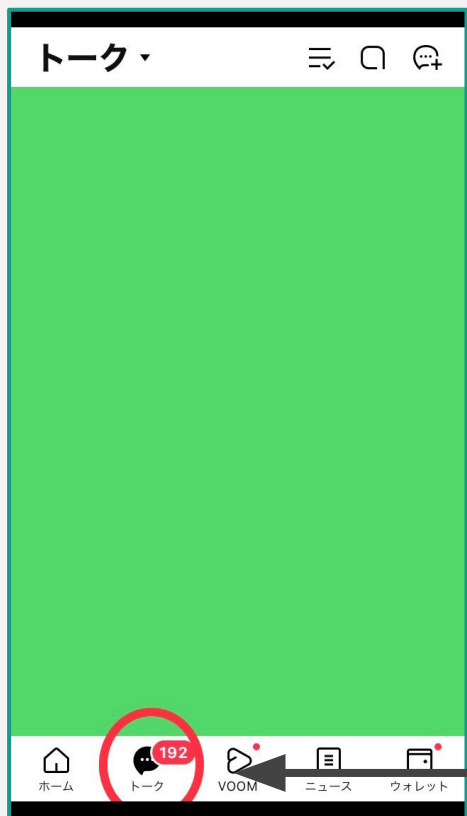


このマークが目印！

*LINEアプリが見当たらない場合はAPPストア (iPhone)、Playストア (Android) からダウンロードしましょう

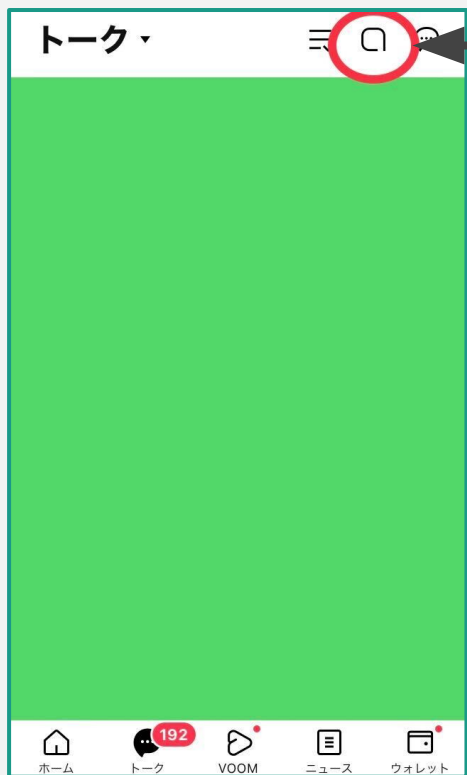
1.オープンチャットを開く

2.トークタブを押す



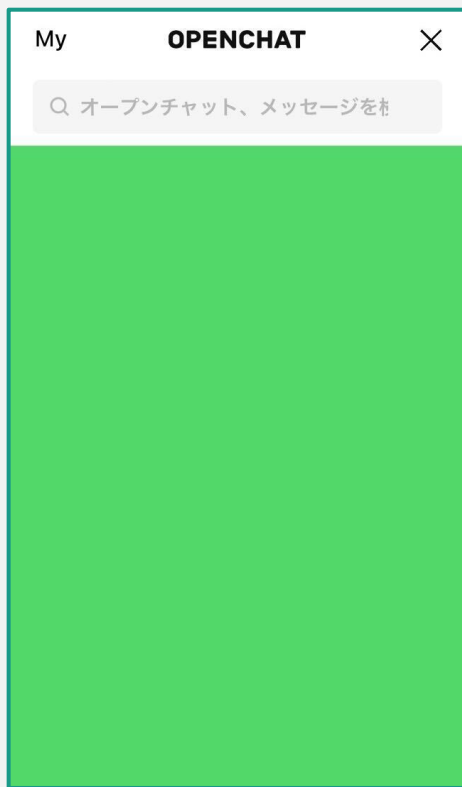
トークタブを押すと画面の左上に「トーク」と書かれた画面が表示されます

3.オープンチャットのマークを押す



丸印のマークを押すとオープンチャットの画面が表示されます

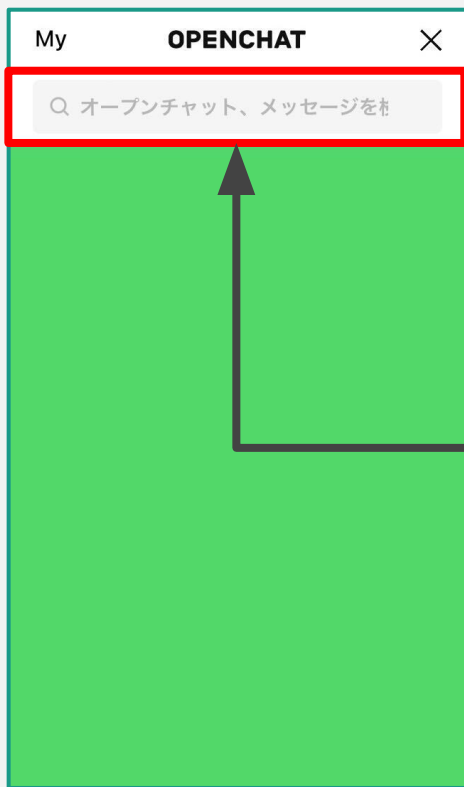
4.オープンチャットのメイン画面が表示される



画面の上側に「OPENCHAT」と書かれています

2.オープンチャットトークルームの探し方(検索の仕方)

1.オープンチャットのメイン画面を開く



検索ボックス

検索ボックスに興味のある言葉を入れて検索します。

その言葉に該当するトークルームの一覧が表示されます

2.おすすめのトピック、カテゴリーから探す



- 画面を矢印の方向にスクロールし続けると、「おすすめのトピック」、「カテゴリーから探す」と書かれた画面にたどり着きます
- 興味のあるカテゴリーをクリックすると、そのワードに関連するトークルーム一覧が表示されます。同時に関連するトピックも表示されます

24種類のカテゴリー一覧

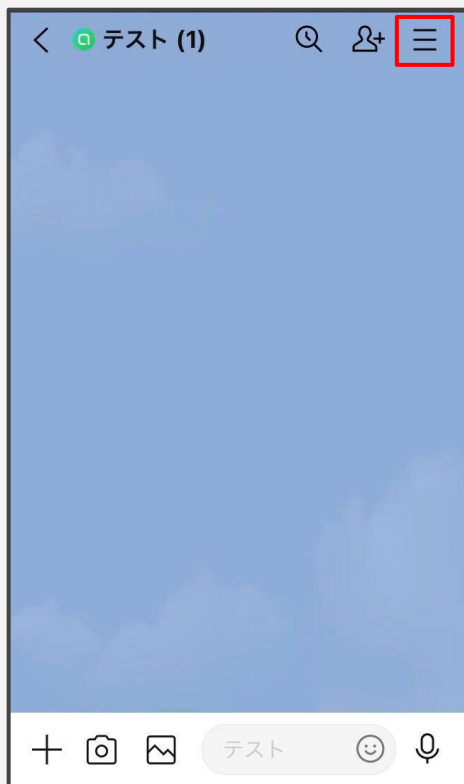


全カテゴリー

ゲーム	スポーツ
健康	芸能人・有名人
同世代	金融・ビジネス
地域・暮らし	働き方・仕事
アニメ・漫画	団体
研究・学習	音楽
ファッション・美容	学校・同窓会
料理・グルメ	妊活・子育て
イラスト	動物・ペット
乗り物	旅行
TV・VOD	写真
本	映画・舞台

3.ノートの手書き方

1. トーク画面を開く



トーク画面の右上にある
を押す



2.ノートを押す



トークメニュー画面が表示されたら、「ノート」を押す


3.プラスマークを押す



ノートの画面が表示されたら、
画面上にある  を押す

4. 投稿ボタンを押す



 を押すと画面が左のようになる
るので、投稿ボタンを押し、
文章を記入する

5. 投稿内容を記入後、ノートを投稿する



- 投稿内容を入力
- 入力後、投稿内容を確認し右上の[投稿]を押す

参考リンク

ノートを作成する

<https://guide.line.me/ja/chats-calls-notifications/chats/create-notes.html>

オプチャの中の人が解説！ ルーム運営完全マニュアル

https://openchat-jp.line.me/blog/operation_manual

LINEオープンチャット公式サイト

<https://openchat-jp.line.me/>

はじめてのLINEオープンチャットガイド

https://openchat-jp.line.me/other/beginners_guide

オープンチャット 使い方ガイド

https://openchat-jp.line.me/other/usage_guide_tips