



1. 何でも相談会



[平成9年（1997年）～]

1. 「何でも相談会」の始まり（平成9年～平成12年）

IVHが平成9年9月に発足した当時の状況から、“市民の情報リテラシー向上を目指す”ことが発足時の会員の共通認識であった。しかし、具体的にどのような活動をすればよいのか全くの手探り・試行錯誤で活動が始まった。まず、平成9年11月と平成10年2月に市民講座「パソコン何でも相談会」を開催した。その後、平成12年（2000年）頃まで、「何でも相談会」及びパソコンの選び方・買い方入門やインターネット入門などの「入門講座」が市民講座として不定期に開催された。

初期の「何でも相談会」は、少ない会員数で対応する必要があったので、来場者から集めた質問票をいくつかのテーマに区分し、各テーマに詳しい会員が来場者全体に回答する講座スタイルであった。各相談者への個別対応は、後年会員数が増えてからようやく実現できた。

平成9年～平成12年に開催した市民講座

年月	市民講座名	年月	市民講座名
平成9年11月	パソコン何でも相談会	平成11年11月	パソコンの選び方・買い方入門
平成10年2月	パソコン何でも相談会	12月	パソコンとインターネット 何でも相談会
4月	ホームページ作成入門		
5月	パソコンの選び方・買い方入門	平成12年1月	インターネット入門
6月	パソコンとインターネット 何でも相談会	2月	インターネット入門
		2月	パソコン入門（1）
9月	パソコンとインターネット 何でも相談会	3月	パソコン入門（2）
		5月	インターネット入門
11月	パソコンの選び方・買い方入門	6月	パソコンの選び方・買い方入門
平成11年1月	インターネット入門（1）	10月	パソコンとインターネット 何でも相談会
2月	インターネット入門（2）		
4月	パソコンの選び方・買い方入門	10月～11月	市の公民館講座「インターネット 入門（全3回）」の講師を務める。
5月	パソコンとインターネット 何でも相談会		

上記の表にある当初の取組みは、当時IVHの実質的なリーダーであった故豊島事務局長を中心に10人余りのほぼ全会員が不定期に集まり、手探りで催しの企画・開催準備を行った。こうした「手作り」の市民講座を着実に積み重ねることで、市民のニーズも少しずつつかめていった。また、市民講座への来場者に感謝されることもしばしばであった。これによりボランティア活動の喜びを知り、また自分たちがやっている活動への自信を深めることにもなった。

2. 会員の急増と「何でも相談会」の模索期（平成13年～14年）

平成9年（1997年）のWindowsブームを背景に、市民のITへの関心が急速に盛り上がった。そうした中で、平成12年（2000年）末に、会の活動が「講師が足りない」として読売新聞地方版に掲載されたのを契機として会員数が約3倍に急増した。これによりIVHは組織的対応を迫られ、活動の整備を行い、新入会員の研修の場として、それまで不定期であった「何でも相談会」を平成13年2月から月1回に定例化した。

並行して平成13年度の国の施策として「IT講習会」が全国自治体で実施された。IVHは八王子市からの委託によりITに関する市民の疑問・質問などに対応するIT講習会受講者のための「相談コーナー」を平成13、14年度の2年間限定でクリエイトホール1階にて運営した。

13S 多摩 **地域ニュース** (32)

多摩読賣

ITブームに乗り希望者殺到で...

講師が足りない!?



初心者向けパソコン講座は真剣な表情の受講者ばかり

八王子のパソコン講座ボランティア 新メンバーを急募

八王子市の「情報ボランティアの会（八王子）」が開いているパソコン講座の受講希望者が「IT（情報技術）ブームに乗って急増している。先月初めに開かれた講座には、定員（七十二人）の四倍を超える三百人余が殺到した。講師役の会員は十五人ほどで、「とても手が回らない」と新たなメンバーを急募している。

同会は、高齢者や障害者など、コンピュータに不慣れな人が、情報講習を受けられるよう、三年前に結成された。「IT先進国」の米国では以前から一般的なボランティア活動だったが、当時、日本ではまだ認知度が低かった。

システムエンジニアなどの専門家を含む会員が、障害者団体のホームページ制作をサポートするなどの活動の傍ら、パソコンにほとんど触れないと分からない多くの初心者の市民を対象に、年一回、パソコン講座を開いてきた。

ほとんどのパソコンに触れないと分からない初心者の支援を自覚しているため、講座は、目的に応じたパソコンの選び方から、電子メールの送受信までといった、ごく初歩的な内容と定まっている。それでも、参加費が資料代だけという手軽さもあって、昨年度から希望者が増え始め、今年に入ってからほぼ満員状態。ほとんどの主催者も中高年の男性で、参加者は「IT革命に遅れちゃいけない」と必死だという。

同会では、講座の回数を増やしたり、地域ごとに支援活動を始めたりするため、緊急に会員を募集。あす三日前十時から、八王子市東町の市クリエイトホールで説明会を開く。

また、市内の小中学校でもパソコンの操作に詳しい教師が少ないとされることから、今後も継続して会員を募集し、学校での支援活動にも取り組みたいとしている。

代表の佐藤敏行さん（60）は、「受講者の中にはお年寄りも多く、マウスを持ち上げて動かそうとする人も少なくない。専門知識は豊富でなくても、分かりやすい言葉で、気軽に教えられる人を知って欲しい」と話している。

読売新聞 2000.12.12

(1) 「何でも相談会」の試行錯誤と模索

「何でも相談会」は、上述のように定例開催となったが、試行錯誤の連続であった。相談者は30人を超えるときもあり、これからPCを始める人や全くの初心者も多く、ノートPC持参で個別相談可能な相談者ばかりではなかった。そのため、PCの選び方・買い方、PCの使い方の基本、インターネットなど、いくつかのジャンルに分けたグループごとに集合的に相談に対応する開催スタイルが主であった。講師1名程度によるグループごとの入門講習や個別相談を組み合わせることも試みられた。一対一の個別対応スタイルが主となったのは後年のことである。

月1回と定例化された「何でも相談会」ごとの準備と反省会にオンライン（メーリングリスト）も多用された。多くの会員の“熱い思い”の試行錯誤と奮闘を通じて、「何でも相談会」の開催スタイルが徐々に確立され、IVHの中心的活動として定着していった。新入会員が入会時に必ず「何でも相談会」を体験する今日の慣習の原点は、この時期にあったと言える。

(2) 八王子市との協働によるIT講習会受講者のための「相談コーナー」

平成13、14年度のIT講習会受講者のための「相談コーナー」は、月例化された「何でも相談会」と並行して、毎週2～3回開催された。この運営には相当な活動量が求められ、多数の会員が相談員を務めた。「相談コーナー」の運営ではIVHのコーディネート力が試され、さらに「相談コーナー」は一対一の個別対応であるため、相談員となる会員のスキルが向上した。確実に会の運営能力を鍛え、また多くの会員のボランティア能力を高める契機となった。

平成13年からの数年間は、「何でも相談会」と「相談コーナー」、そしてそこから派生して会員の研修会（例会、いけいけゼミ）などが実施されるなど新しい取組みも始まった。飛躍的發展に至る怒涛の期間であり、その困難を乗り越えたIVH発展のエポックメイキングであったと言える。

平成13、14年度 IT講習会受講者のための「相談コーナー」開催状況

年度	開催回数	相談者 延べ人数	場所及び開催日
平成13年度(2001年度)	131回	1,423人	クリエイトホール1階、 毎週3回 水・金・日曜、毎回5時間、3人体制+応援
平成14年度(2002年度)	102回	1,139人	クリエイトホール1階、 毎週2回 木・日曜、毎回5時間、4人体制+応援

3. 「何でも相談会」定例化の模索（平成13年度～平成17年度）

市民へのIT普及により相談者が年々増加する中で、平成13年度に月1回開催と定例化された「何でも相談会」は、平成14年度に月2回、平成15～17年度に毎週と開催回数が増やされた。この間、会員のスキルアップの必要性が認識され、会員向け研修会「いけいけゼミ」が実施された。熱心な世話役と多くの講師のおかげで、平成14～17年度の4年間に20数回実施された。



4. 「何でも相談会」相談内容の変遷と実施体制の整備（平成18年度～平成29年度）

平成18年度から月2回（第一・第三日曜日）開催と回数を調整したが、これは現在に至るまでほぼ安定して続いた。「何でも相談会」は、IVHの中核的な定例活動として定着していったが、相談内容の大きな変化もあり、また活動の様々な課題も見え、実施体制の整備をその都度行ってきた。

(1) 相談内容の変遷

当初はパソコンやインターネットに関する相談が主であったが、その後、タブレットとスマホ（スマートフォン）の普及とともにそれらの相談が徐々に増えてきた。現在では、タブレットとスマホの相談が全体の約3割を占め、パソコン関連の相談が減少してきた。

また、普及し始めた年賀状ソフトを市民講座で取上げた際には、その受講者が何でも相談会に多数来られることもあった。各種講座実施直後のフォローアップとして相談会の有効性が認められた。

(2) 実施体制の整備

定例化されてからは、各回の相談会を円滑に運営するため、数名の会員が輪番でコーディネータ役を務めた。コーディネータにより、当日の会場準備と進行、相談者の割振り、加えて相談内容などを活動記録として会員用メーリングリストと会のホームページに投稿することが行われてきた。

平成21年度から会員向け研修会「PCカフェ」が継続的に実施されてきたが、これは情報通信技術が広範かつ急速に発展する中で相談に対応する会員のスキルアップに寄与した。

さらに、平成28年1月から相談者が相談会に持参する「相談手帳」を作製し活用した。相談内容や解決状況を相談対応した会員が「相談手帳」に記載することで、相談対応者が変わっても継続的なサポートが容易になった。また、8回の相談ごとに次回相談料を無料とする特典を付けたことで、リピータも増えて継続的サポートが行われた。

(3) 今後の「何でも相談会」

「何でも相談会」は、市民のニーズが反映される場である。この活動は、会員のOJT（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）の場でもあり、会の活動の方向性を確認する場でもある。そして、IVHの様々な講座や講習会などと連動させて活動を活性化させてきた。

さらに、相談会の実施には、相談に直接対応する会員だけでなく、会場予約や資料印刷、当日の受付などに様々な会員が関わっており、組織的なボランティア活動の集大成の場でもある。

IVH発足以来絶えることなく継承されてきた「何でも相談会」は、今後もIVHが誇るべき中心的活動であり続けるであろう。



「何でも相談会」の開催状況（平成13年度～平成29年度）

年度	開催回数	相談者数		参加会員数		特記事項
		延べ人数	(1回平均)	延べ人数	(1回平均)	
平成13年度 (2001年度)	12	198人	(16.5人)	221人	(18.4人)	月1回開催
平成14年度 (2002年度)	23	200人	(8.7人)	333人	(14.5人)	月2回開催
平成15年度 (2003年度)	51	479人	(9.4人)	700人	(13.7人)	毎週開催
平成16年度 (2004年度)	50	472人	(9.4人)	721人	(14.4人)	毎週開催
平成17年度 (2005年度)	50	404人	(8.1人)	673人	(13.5人)	毎週開催
平成18年度 (2006年度)	23	244人	(10.6人)	393人	(17.1人)	以降は月2回開催 (第一・第三日曜日)
平成19年度 (2007年度)	23	251人	(10.9人)	380人	(16.5人)	年賀状相談多数。市民講座 (11/25)と連動の効果。
平成20年度 (2008年度)	24	244人	(10.2人)	319人	(13.3人)	
平成21年度 (2009年度)	22	231人	(10.5人)	326人	(14.8人)	
平成22年度 (2010年度)	21	258人	(12.3人)	362人	(17.2人)	年賀状相談多数。市民講座 (10/30)と連動の効果。
平成23年度 (2011年度)	22	229人	(10.4人)	313人	(14.2人)	
平成24年度 (2012年度)	23	270人	(11.7人)	363人	(15.8人)	年賀状、タブレットの相談 多数。市民講座と連動。
平成25年度 (2013年度)	24	263人	(11.0人)	360人	(15.0人)	年賀状、タブレットの相談 多数。市民講座と連動。
平成26年度 (2014年度)	24	289人	(12.0人)	361人	(15.0人)	年賀状、タブレットの相談 多数。市民講座と連動。
平成27年度 (2015年度)	24	302人	(12.6人)	352人	(14.7人)	タブレット・スマホ相談者 が全体の3割弱に。
平成28年度 (2016年度)	23	290人	(12.6人)	385人	(16.7人)	タブレット・スマホ相談者 が全体の3割弱に。
平成29年度 (2017年度)	24	250人	(10.4人)	380人	(15.8人)	スマホ相談者の急増傾向。