

独立行政法人福祉医療機構の助成を受けて'社会共生'をめざした、小さいながら志の大きな第一歩

障がいをもたれた方々が IT 利活用の問い合わせを電話やメールで回答/サポート

## IT 利活用に関するヘルプデスクを開設

特定非営利活動法人オープンソースソフトウェア・シティ（事務所所在地：横浜市、理事長：澤田要）は、2010年11月22日、独立行政法人福祉医療機構の助成を受けて、障がいをもたれた方々が、IT 利活用に関する問い合わせを電話やメールで回答/サポートする「iヘルプデスク」を、同日より東京都内に開設/運用する、と発表致しました。

### ■背景と目的

- 1.近年 IT の進展はめざましく、PC をはじめとする IT 機器を利用することにより日常生活の利便性を上げられるようになってきた。しかしながら、PC 等の利活用に慣れている事務系会社員や学生はともかくも、シニアや主婦は概して'デジタルデバインド'の対極にあると言われている。もちろん、市井には PC 教室等 IT を学べる場があるが、初心者にはそれぞれの習熟度に合わせた指導や個々の疑問への回答が望まれており、それには環境が十分に整備されているとは言えないのが現状である。
- 2.一方、厳しい雇用状況が続く中で、障がいをもたれた方々の雇用は一層厳しい状況におかれている。その解決に向けて、公的機関等により職業訓練の場が提供されているものの、それらのみで雇用主側が求職者に期待する実務経験や実践的な業務能力に応えることは難しい。
- 3.今回の取り組みは、上述の1と2の解決をめざした一つのアプローチであり、'デジタルデバインド'に置かれているシニアや主婦に向けて、本格的な就労をめざすために実践的な業務能力を習得する場を求めている障がいをもたれた方々が IT 利活用に関するサポートを行うスキームを提供するものである。

### ■サービスの概要

<名称>

iヘルプデスク

iには、IT の information の'i'と、利用者とサービス提供側がビジネス上の関係ではなく'社会共生'をめざしたいとの願いをこめた'i'(愛)、の2つの意味を込めている。

<特長>

主として障がいをもたれた方々がサポート要員として利用者からの問い合わせや相談にお答えする。

障がいをもたれた方々には、このサポート業務を担うことで得られる知識や経験を下に、本格的な就労をめざしていただきたいと期待している。

勝手ながら、利用者の方々におかれては、単なる'顧客'ではなく'サポーター'として障がいをもたれた方々の社会参画と自立を支援いただきたいと希望している。

<サービス内容>

電話やメールによる PC を中心とした IT に関する問い合わせや相談にお答えする。

- 電話 050-5539-8303（電話代は有料）  
当分の間は平日の 10:00～17:00 で、今後は曜日や時間帯を拡げる予定
- メール [helpdeskjob@oss-city.or.jp](mailto:helpdeskjob@oss-city.or.jp) 受付は常時、返答は順次

加えて、別途に PC 勉強会を開催する。

<提供価格>

個人（月額）:750 円

法人（月額）:5,000 円～

PC 勉強会:3,000 円

<サービス開始日>  
2010 年 11 月 22 日

<体制・拠点>

体制:当法人のスタッフがマネージャとして、障がいをもたれた方々や当法人のスタッフがサポート要員として、利用者からの問い合わせや相談に対応

拠点:三鷹産業プラザ（東京都三鷹市下連雀 3-38-4 JR 三鷹駅より徒歩 7 分） 但し、サポート要員の多くは在宅にて電話やメールで対応

#### ■公的機関からの助成

平成 22 年度独立行政法人福祉医療機構助成（先進的・独創的活動支援事業）を受けた取り組みである。

#### ■呼び掛け

- 利用者である'サポーター'
- サポートを担っていただく障がいをもたれた方々やそれらの方々が集われている地域作業所（在宅や作業所での対応可）

を共に求めております！

申し込みやお問い合わせは

[helpdeskjob@oss-city.or.jp](mailto:helpdeskjob@oss-city.or.jp)

まで。

#### ■実施機関について

<名称>

特定非営利活動法人オープンソースソフトウェア・シティ

<主たる取り組み>

1.WindowsOS のバージョンアップ等で使用されなくなった PC（国内で年約千万台が廃棄）に無償のオープンソースソフトウェアを導入することにより RefreshedPC として提供する。主として教育分野への貢献をめざし、学校で次世代を担う生徒が受動的に海外製商用ソフトの利活用を学ぶだけでなく、門戸が開かれているオープンソースソフトウェア開発に能動的に関われるような環境を整備する。

2.OpenOffice.org をはじめとするオープンソースソフトウェアの普及に取り組む。

3.電話やメールによる PC を中心とした IT に関する問い合わせや相談に、障がいをもたれた方々等がお答えする IT 利活用ヘルプデスクの構築と運用に取り組む。

<概要>

事務所所在地:横浜市

理事長:澤田 要

設立年月日:2009 年 7 月 7 日

会員数:38 名（2010 年 11 月現在）

#### ■報道機関の方々からのお問い合わせ先

特定非営利活動法人オープンソースソフトウェア・シティ

e-mail:[helpdesk@oss-city.or.jp](mailto:helpdesk@oss-city.or.jp)

Web:<http://oss-city.or.jp/>

<iヘルプデスク担当>

構築/運営:阿部 清人

事業:三浦 豊

問い合わせ対応:相沢 博巳

上記中の製品/サービス名等は各企業・団体の商標です。