

平成 19 年度 総務省委託調査

**高齢者・障害者の ICT 利活用の評価及び
普及に関する調査研究
報告書**

平成 20 年 3 月

アライド・ブレインズ株式会社

高齢者・障害者の ICT 利活用の評価及び普及に関する検討会

本調査の目的・趣旨

ICT 社会の進展により、生活の利便性が向上し、特に高齢者や障害者にとっては、ICT を利活用することにより在宅での就労や社会参加が可能となるなど、より大きなメリットが期待される。しかしながら、現状では必ずしも障害者や高齢者の ICT 利活用が進んでいるとは言えない状況である。

現在、我が国では一部の障害者や高齢者が ICT を活用して専門的な仕事に従事しているが、その数はきわめて少ない。一方で、米国などでは、障害者や高齢者の社会参加が進んでいると言われており、ICT を活用して中核的な業務を担っている例も見られる。また、高齢者のインターネット利用についても、高齢者のインターネット利活用の遅れは否めない。

この背景としては、ICT スキルを持った高齢者・障害者を育成する体制や高齢者・障害者の社会参加に当たって十分な支援体制が取られていないという課題や、高齢者・障害者の ICT 利活用に関する国民の理解不足等が考えられる。

このような状況を踏まえ、高齢者・障害者が ICT を用いて活躍する事例の収集やそれら事例の具体的な効果に関する定量的な評価を含めた分析等を通じて、必要な支援等の在り方を検討するとともに、こうした検討の成果を広く普及することで、国民の理解や地方公共団体の支援の取り組みを促進することを目的とし、本年度は主に高齢者を対象に調査研究を実施した。

第 1 章では、高齢者を取り巻く状況を統計等の資料より概観している。第 2 章では本調査のフレームワークを示している。第 3 章では高齢者の ICT 利活用の現状、第 4 章ではその支援活動の現状の調査結果を取りまとめている。第 5 章では高齢者の ICT 利活用の効果、第 6 章では ICT 利活用の総合的支援のあり方について取りまとめ、第 7 章では地域における総合的支援の効果検証事例について紹介している。第 8 章は本調査のまとめとして、今後取り組むべき事柄を整理した。

本調査研究の結果が、高齢者の ICT 利活用、さらには社会参加促進の一助となれば幸いである。また、調査研究の実施、報告書のとりまとめにあたっては、「高齢者・障害者の ICT 利活用の評価及び普及に関する調査研究会」生田座長ならびに構成員の方々に多大なる協力をいただいた。ここに改めて感謝する次第である。

目 次

第1章 高齢者の ICT 利活用をとりまく状況.....	1
1-1 我が国の高齢化の進展.....	1
1-2 高齢者の社会参加の現状.....	3
1-3 高齢者の ICT 利用の現状.....	7
第2章 調査研究のフレームワーク設定.....	9
2-1 本調査のテーマと目的.....	9
2-2 本調査研究における「社会参加」の対象範囲.....	10
2-3 高齢者の ICT 利活用に関する視点の設定.....	11
2-4 調査の実施概要.....	13
第3章 高齢者の ICT 利活用の現状.....	14
3-1 個人アンケート調査結果から見た高齢者の ICT 利活用.....	14
3-2 多様な高齢者の ICT 利活用事例.....	28
3-3 調査結果からの考察.....	43
第4章 高齢者 ICT 利活用支援活動の現状.....	46
4-1 団体アンケート結果から見た高齢者 ICT 利活用支援の現状.....	46
4-2 様々な主体による高齢者 ICT 利活用支援の事例.....	53
4-3 調査結果からの考察.....	65
第5章 高齢者の ICT 利活用がもたらす効果.....	67
5-1 高齢者本人にとっての効果.....	67
5-2 周囲にとっての効果.....	71
5-3 地域社会等での効果.....	73
第6章 高齢者 ICT 利活用の総合的支援の検討.....	75
6-1 高齢者の変化と支援の視点の転換.....	75
6-2 活動的な高齢者の ICT 利活用支援のあり方.....	77
6-3 支援を必要とする高齢者の ICT 利活用支援のあり方.....	84
第7章 地域における総合的支援の効果検証.....	87
7-1 岩手県川井村での事例（過疎地における高齢者 ICT 利活用支援）.....	87
7-2 NPO 法人札幌チャレンジド「じっくり研修チーム」.....	94
第8章 まとめと提言.....	100

8-1	調査結果のまとめ.....	100
8-2	今後求められる施策.....	102

<<参考資料>>

1. 高齢者・障害者の ICT 利活用の評価及び普及に関する検討会 開催概要
2. アンケート調査票

第1章 高齢者のICT利活用をとりまく状況

本章ではまず、既存資料などにより、我が国の高齢化の現状や高齢者層の ICT 利活用、社会参加、意識の現状等、本調査の背景となることがらを概観する。

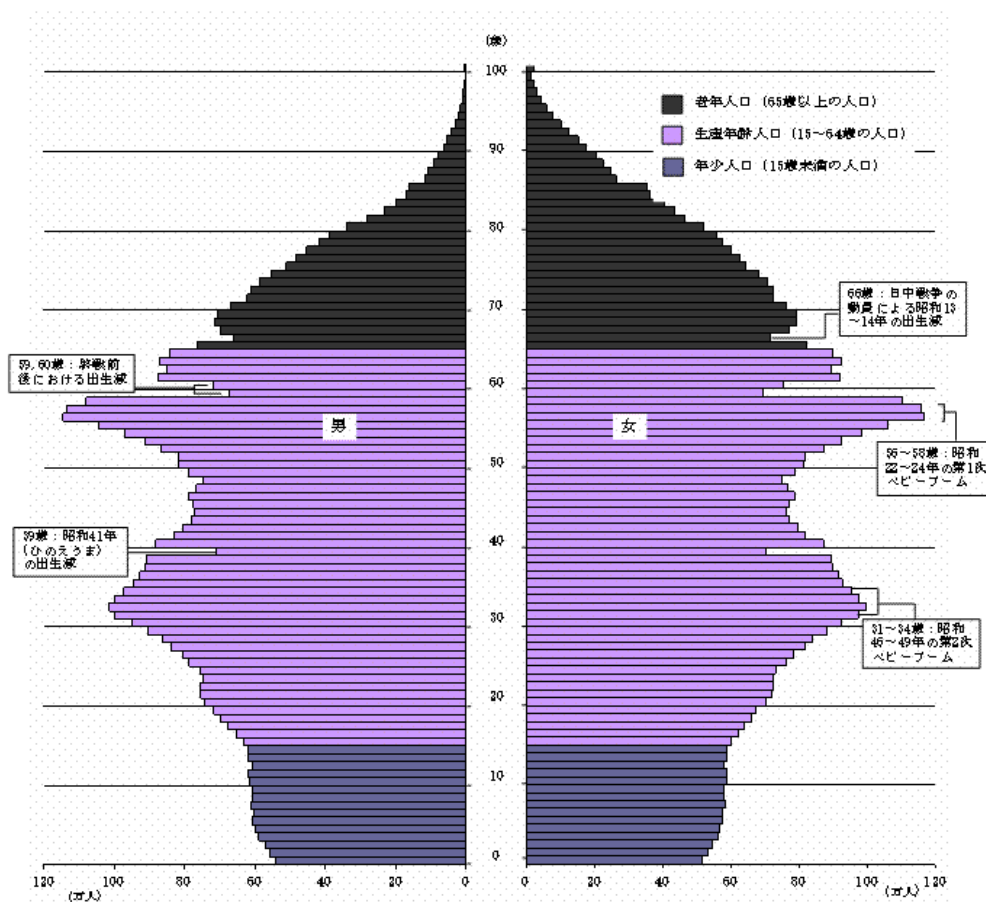
1-1 我が国の高齢化の進展

わが国の人口の高齢化は年々進みつつあり、厚生労働省の推計によれば、平成19年9月現在の65歳以上人口は2739.6万人で、総人口の21.5%を占めている。

現在は、昭和22年～24年頃の戦後ベビーブーム期に誕生した、いわゆる団塊の世代が老年期を迎える時期に当たっているため、今後、65歳以上人口の割合は急激に増加し、平成42年には31.8%、さらに平成67年には40.5%に達すると予想されている。

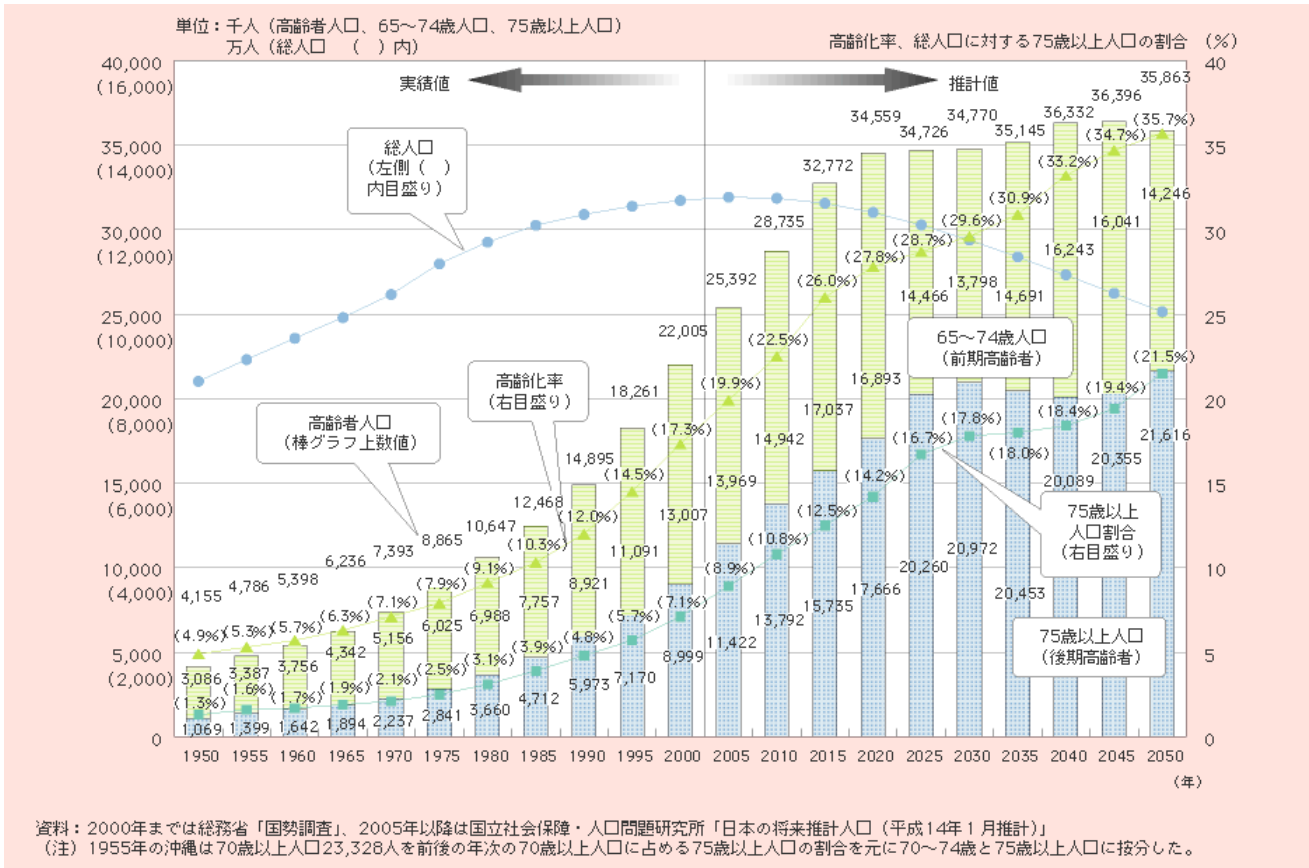
図表 1-1 我が国の人口ピラミッド

我が国の人口ピラミッド（平成17年10月1日現在）



出展：平成17年国勢調査

図表 1-2 高齢化の推移と将来推計



出展：平成 18 年版 高齢社会白書

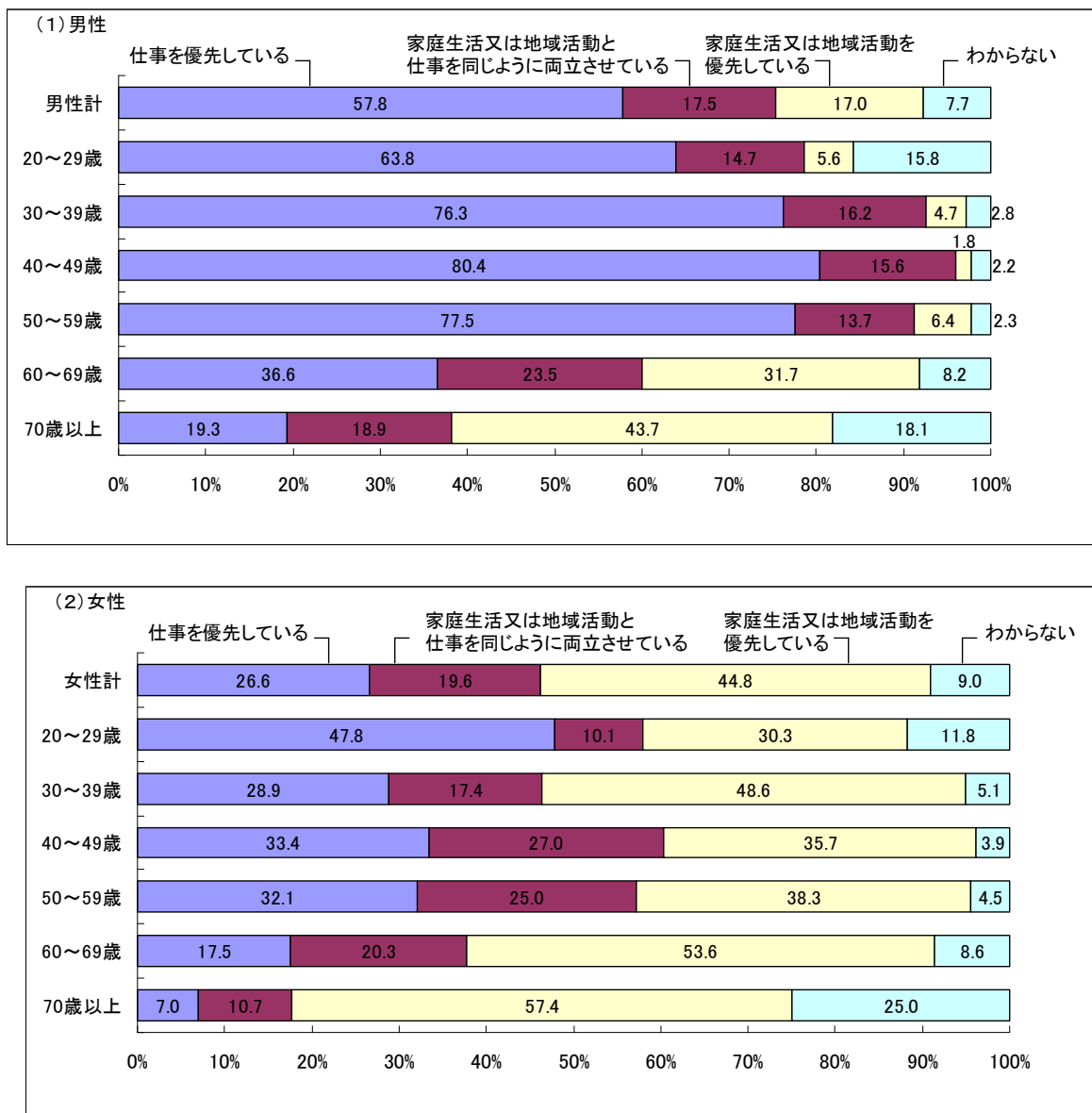
このような人口の高齢化の進展は、わが国の社会・経済の様々な面に影響を与えると予想されており、中でも、企業等に勤務してきた団塊の世代の定年退職に伴う労働人口の急激な減少は、経済活動に少なからぬ影響を与えると考えられている。また、退職した後の高齢者の「第二の人生」をどのように支えていくかも今後の大きな社会的課題となる。

1-2 高齢者の社会参加の現状

わが国は、世界でも有数の長寿国であり、60歳の平均余命は男性が22.41年、女性では27.92年に達する。長い老後の時間をいかに充実させるかは高齢者本人にとっても、社会にとっても重要なテーマとなっている。

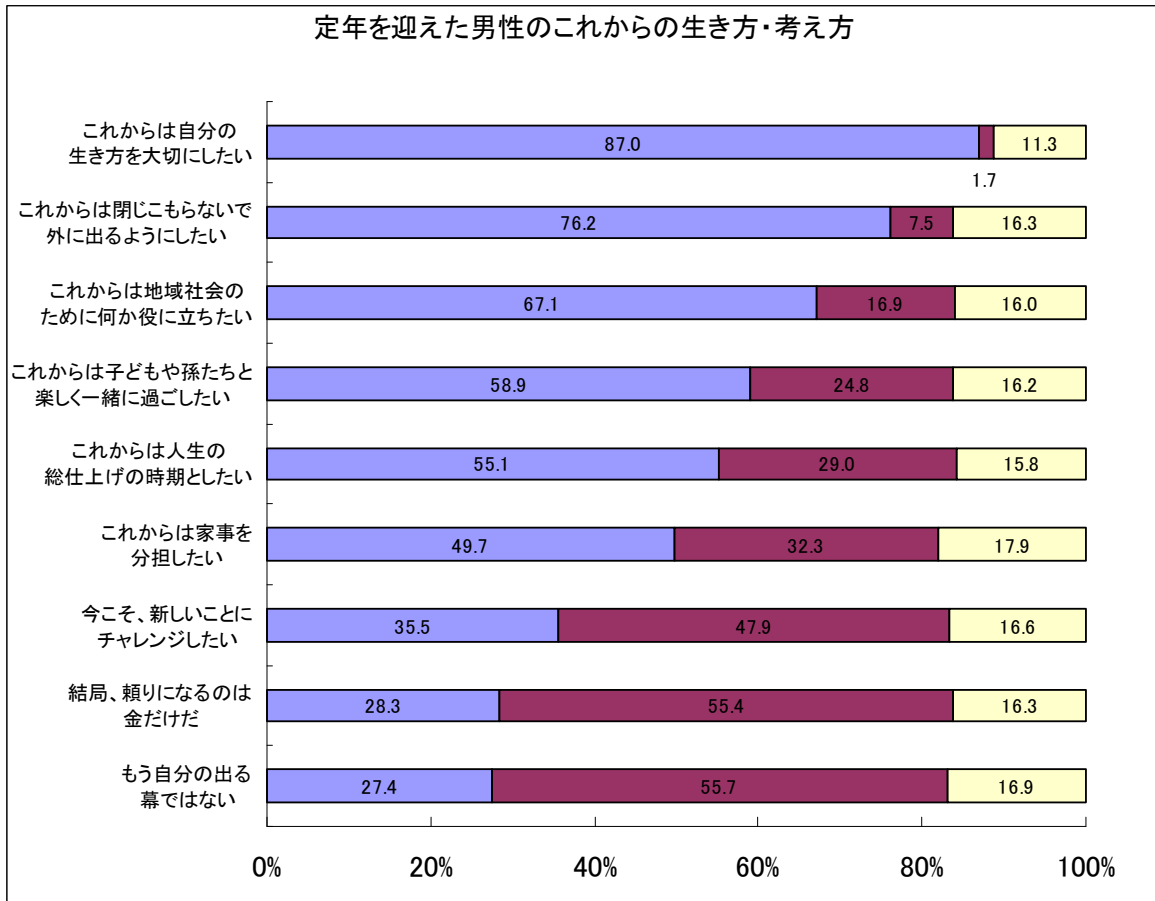
老後の過ごし方に関する意識調査では、特に男性において、60歳を境にそれまで仕事中心であった意識が家庭生活や地域活動に重点を移し、自分の生き方を大事にしたい、地域社会のために役に立ちたいと考える人が多くなっている。

図表 1-3 仕事と家庭生活または地域活動への関わり方



出展：平成18年版国民生活白書（内閣府）

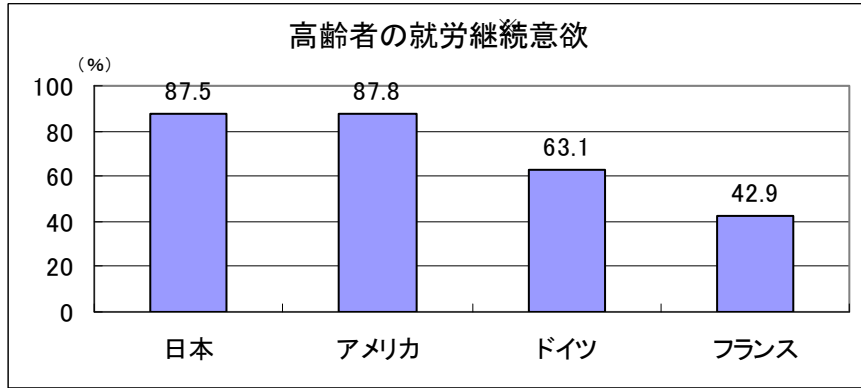
図表 1-4 定年を迎えた男性のこれからの生き方・考え方



出展：平成 18 年版国民生活白書（内閣府）

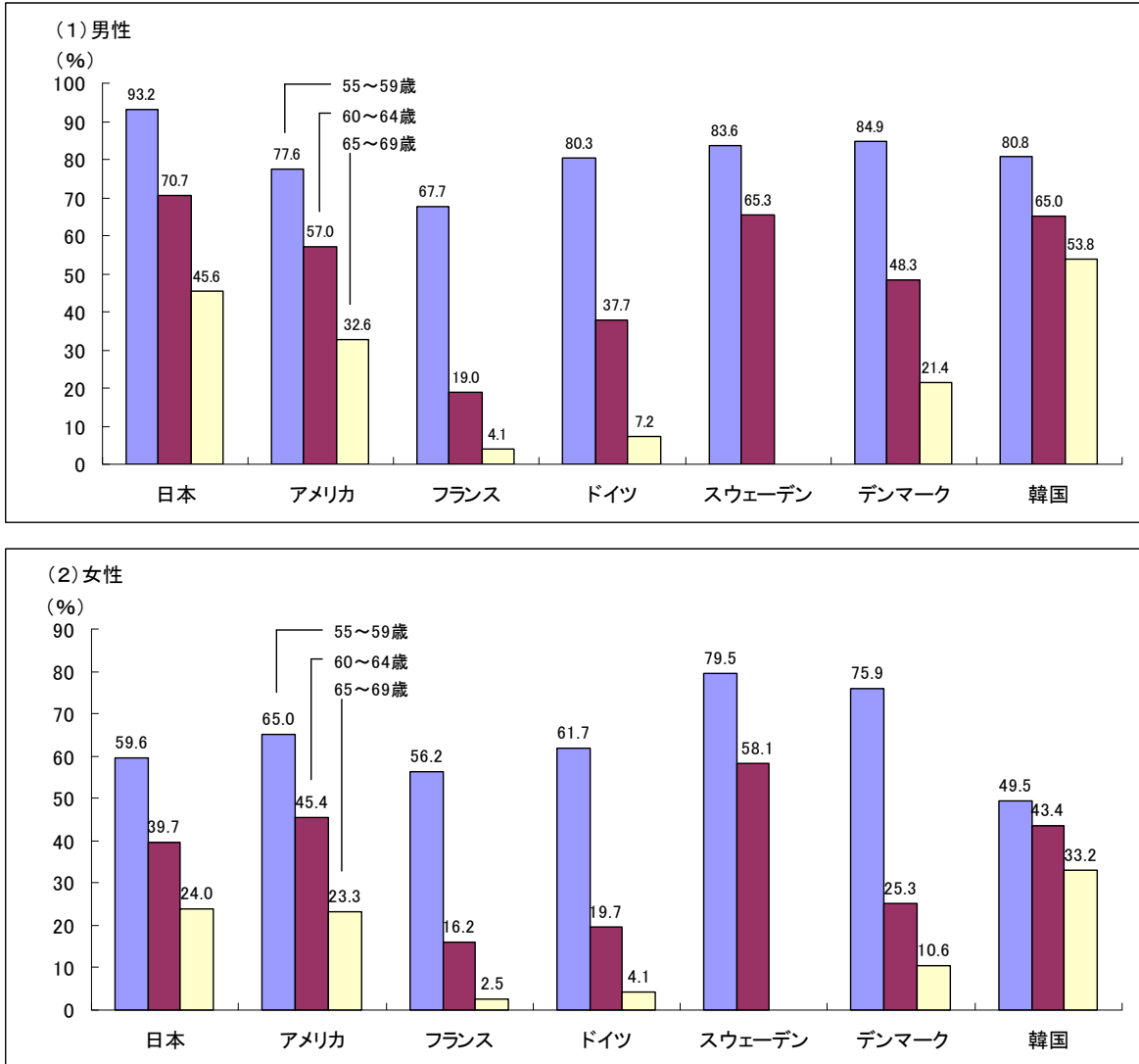
わが国の高齢者の特徴として、「体が動く間は働きたい」という労働意欲が欧米諸国に比べて高いことが挙げられる。また、60 歳を過ぎると男性においても就労している人の割合は低下するが、欧米諸国と比較すると、我が国の高齢者の労働力率（年齢層別の人口に占める労働力人口の割合）は男女ともに高い水準にある。

図表 1-5 国別にみた高齢者の就労継続意欲



出展：高齢者の生活と意識 第6回国際比較調査（内閣府） ※ 今後も収入を伴う仕事を続けたいと答えた人の割合

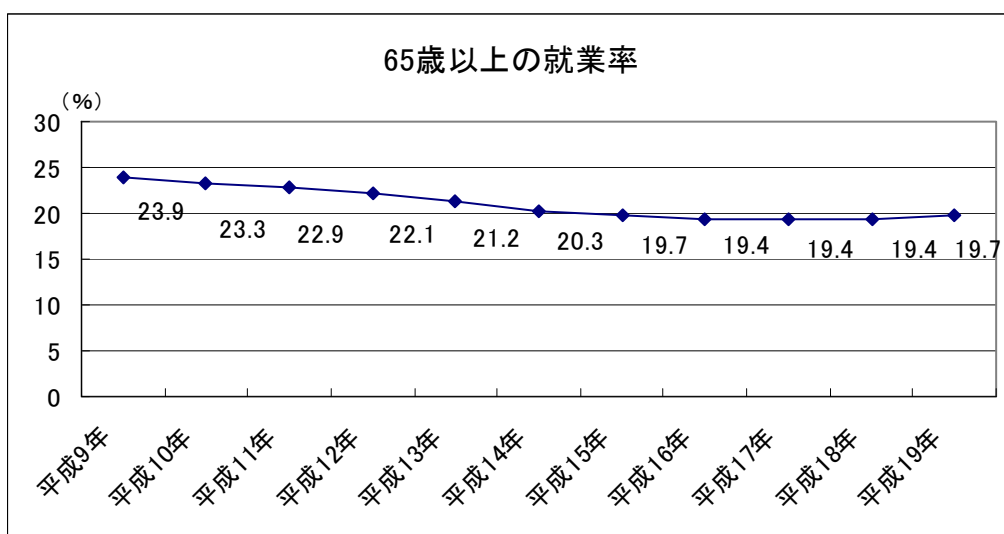
図表 1-6 主要国における高齢者の労働力率



出展：平成 18 年版国民生活白書（内閣府） ※スウェーデンの 65-69 歳についてはデータなし

一方で、わが国の高齢者の就業率は、過去 10 年で少しずつ低下して、最近では 20%を切っている。高齢者は、労働意欲は高いが、労働市場の問題などもあり、必ずしも就業できているわけではない。

図表 1-7 65 歳以上の就業率



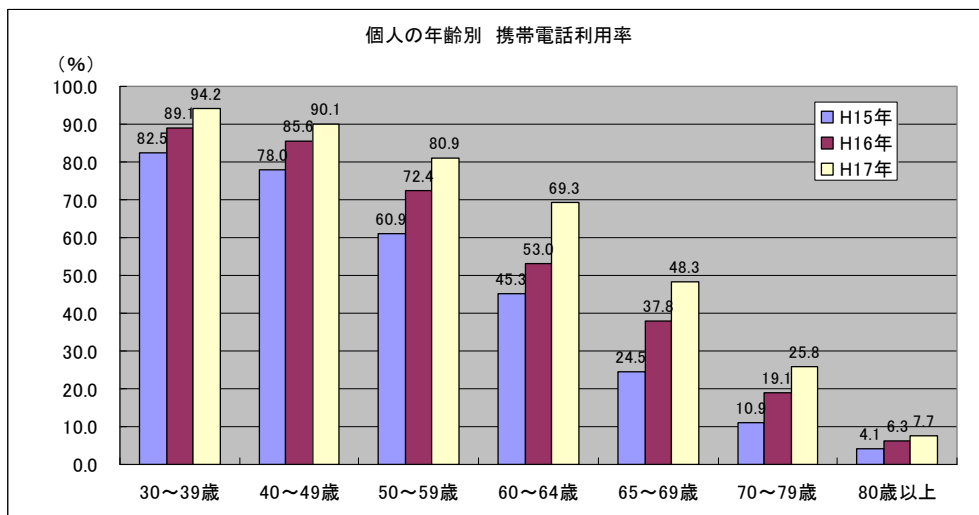
出展：労働力調査 平成 19 年（総務省）

1-3 高齢者のICT利用の現状

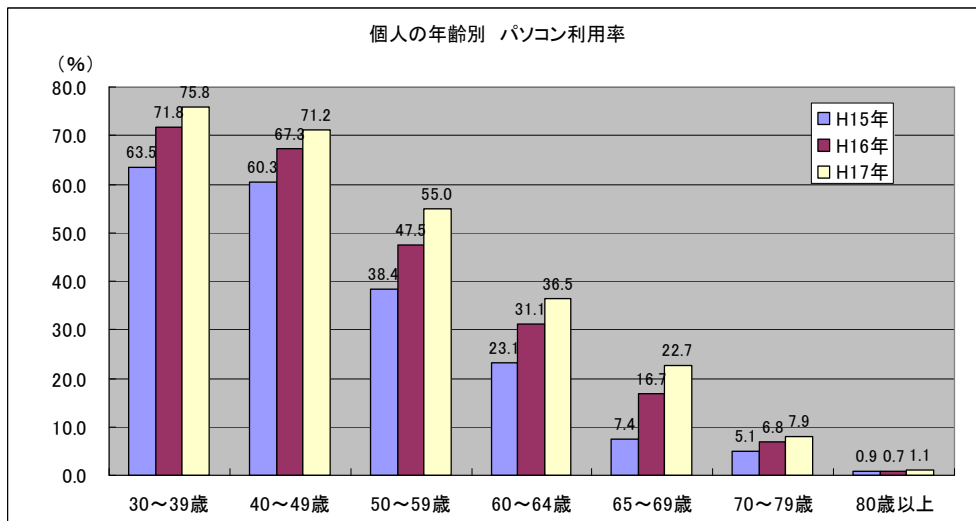
もともと、高齢者は新しい技術であり変化の激しい ICT の利用は苦手というイメージを持たれがちであるが、実際には、高齢者の ICT 機器の保有率やインターネット、携帯電話の利用率は年々増加している。

総務省の通信利用動向調査によれば、65歳以上の携帯電話利用率は近年急速に高まり、平成17年には65歳～69歳で48.3%と半数近くに達している。同様に、65歳～69歳のパソコン利用率は22.7%、インターネット利用率は42.0%に達している。平成18年になると60代後半のインターネット利用率は48.0%と5割近くに達すると共に70代、80代のインターネット利用率も大きく伸びており、ICT利用が高齢者にも急速に広がっていることがうかがえる。

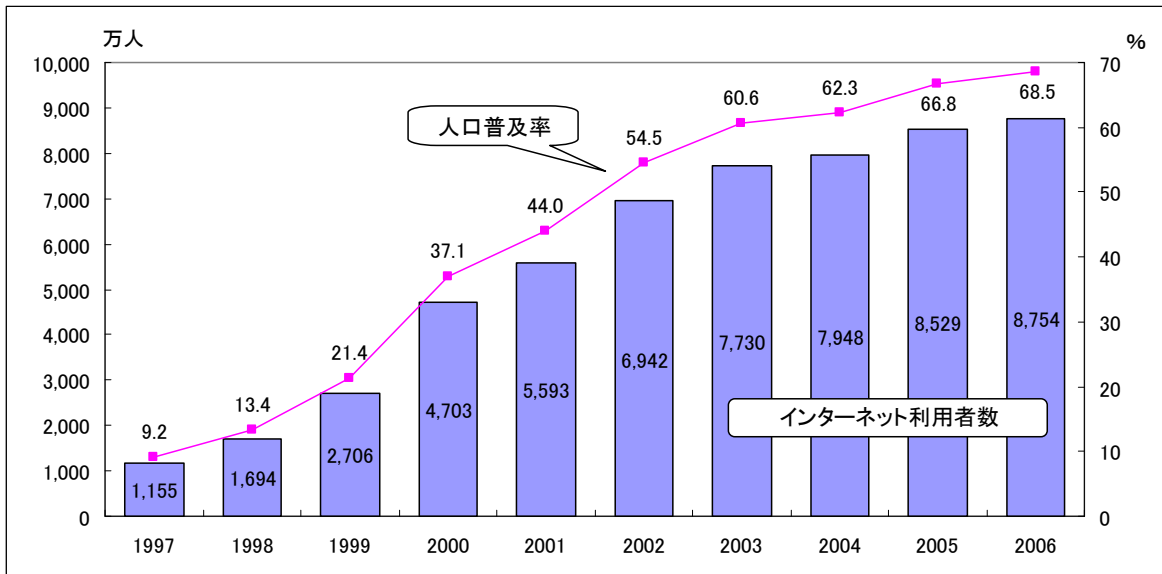
図表 1-8 個人の携帯電話利用率



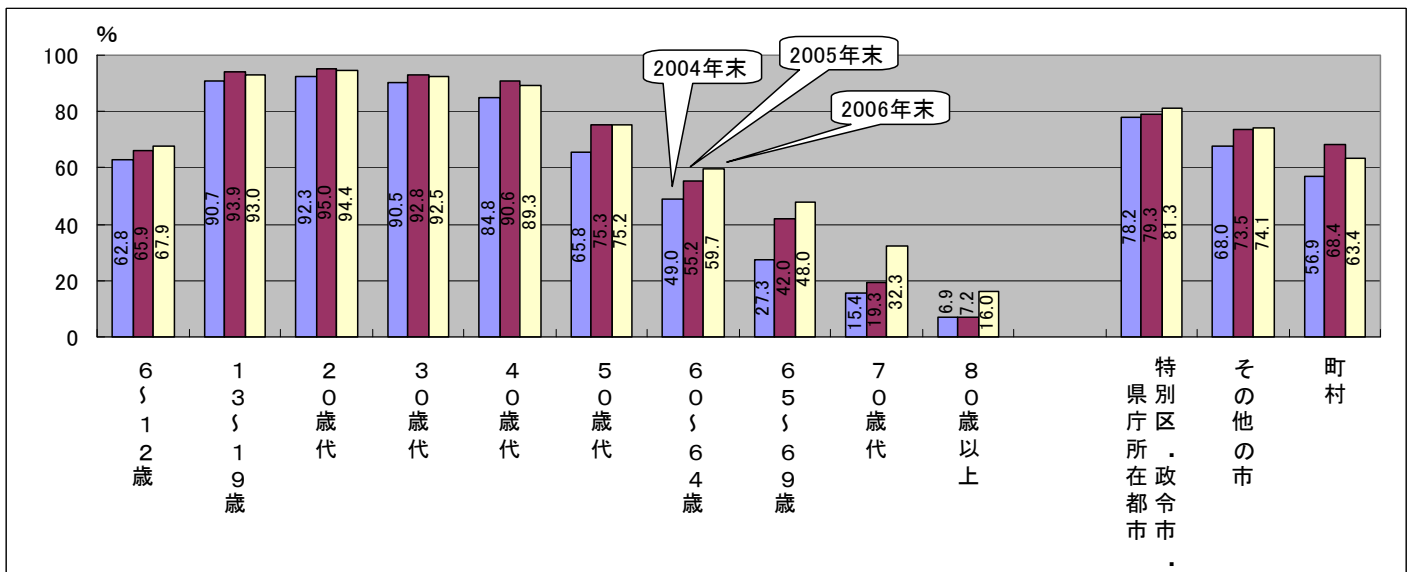
図表 1-9 個人のパソコン利用率



図表 1-10 インターネット利用者数・人口普及率



図表 1-11 年齢別・地域別インターネット利用率



出典 (図表 1-8~1-11) : 平成 18 年通信利用動向調査

このように、高齢者の ICT 利用は年々広がっているものの、他の年齢層の利用状況と比較すると、まだまだかなり低い水準にとどまっており、今後急速に拡大する可能性が大きい。

第2章 調査研究のフレームワーク設定

本章では、調査研究のテーマである「高齢者の ICT 利活用」をどのような視点・枠組みで調査・分析するかを整理し、調査課題の具体的な設定を行う。また、調査にあたっての仮説、調査方法などのフレームワークを示す。

2-1 本調査のテーマと目的

本調査のテーマは「高齢者・障害者の ICT 利活用の評価及び普及」である。障害者の ICT 利活用については昨年度調査で取り扱ったため、本調査では主として高齢者の ICT 利活用を取り扱うこととした。

「高齢者の ICT 利活用の評価」とは、単に高齢者がどの程度 ICT を利用しているか、ということの評価ではない。本調査研究のテーマは、高齢者が ICT を利活用することにより、いかに充実した生活を送れるようになるかを評価し、そのための支援策、普及策を検討することである。

高齢者の生活が充実していると言うためには様々な生活の要素や側面を見る必要があるが、第1章で見たように、わが国の高齢者は社会に何らかの形で役立ちたいという意欲が高いため、ICT の利活用が、高齢者の積極的な社会参加・社会貢献につながっているかどうかの評価の重要な視点となる。また、急速な高齢化が進む中で、高齢者の適切な社会参加を促進することは、社会の活力を維持・向上させるためにも有効だと考えられる。

そこで、本調査研究では、

- ① 高齢者の ICT 利活用は、高齢者の社会参加・社会貢献にどのように結びついているか
- ② 高齢者の ICT 利活用は、高齢者本人や地域社会にどのようなメリットをもたらしているか
- ③ 高齢者の ICT 習得と利活用を継続し社会参加に結びつけるには、どのような支援が有効かを調査課題として、取り組みの事例収集や、高齢者及びその支援者の意識調査を行うこととした。

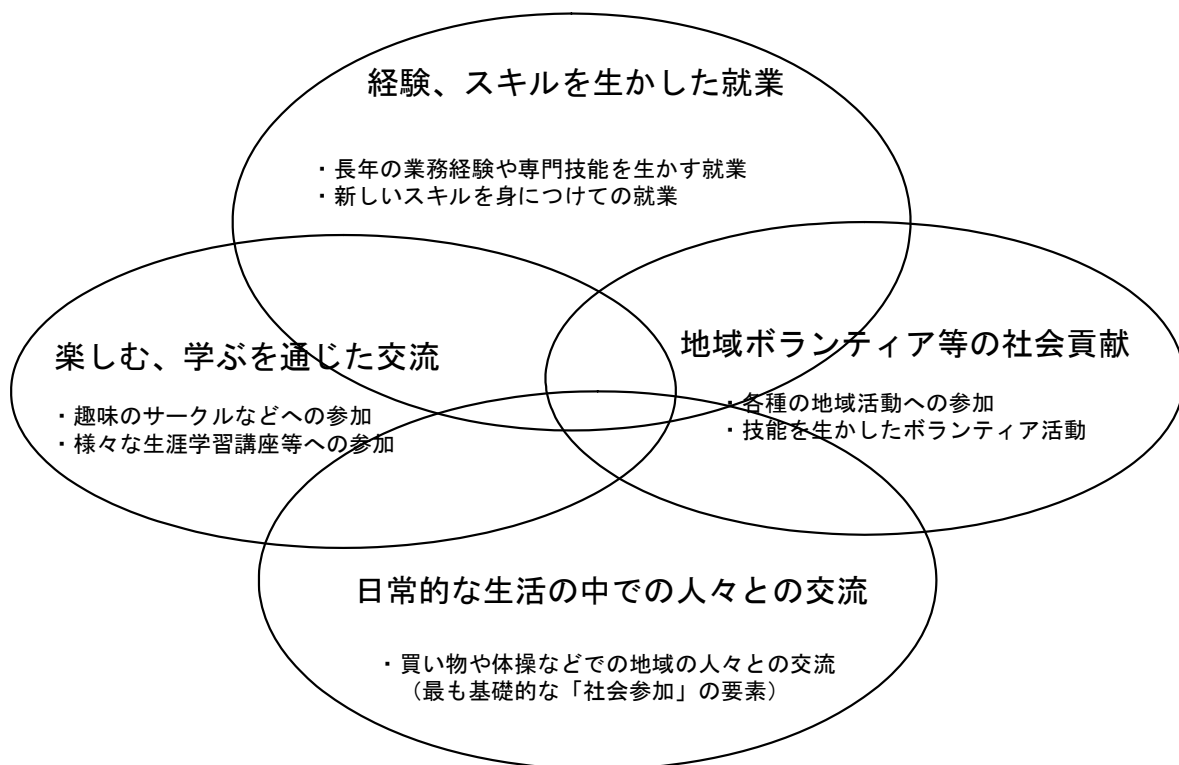
2-2 本調査研究における「社会参加」の対象範囲

第1章で見たように、高齢者の「社会参加」は、就労・就業に限らず、より幅広い目的・目標を含んだ多様な活動として捉える必要がある。

自らの経験やスキルを生かして働きたいと考える高齢者は多いと言われており、高齢者にとって就労は重要な社会参加の要素である。しかし、高齢者にとっては生活をどのように充実させたいかという目的意識や目標も様々であり、就労・就業だけでなく、ボランティア活動による社会貢献、様々な地域活動への参加や地域の幅広い世代の人たちとの交流、同じ趣味を持つ人たちとの交流やサークル活動、さらには日常の生活行動の中での地域の人々とのふれあいなども重要な社会参加の要素となる。さらに、実際の高齢者の社会参加では、これらの要素がミックスされているものも多い。

そこで、本調査研究では、高齢者にとっての「社会参加」を、上記のような多様な要素を含むものと捉え、これらの幅広い社会参加を促進する ICT 利活用のあり方、その支援のあり方について調査・検討することとした。

図表 2-1 高齢者にとっての社会参加の多様性



2-3 高齢者のICT利活用に関する視点の設定

(1) 高齢者の多様性と ICT 利活用、社会参加に関する視点の整理

「高齢者」には、様々な年齢、履歴、健康状態の人々が含まれ、非常に多様である。ICT利活用の効果を検証・評価する際にも、高齢者の多様性を十分に考慮する必要がある。

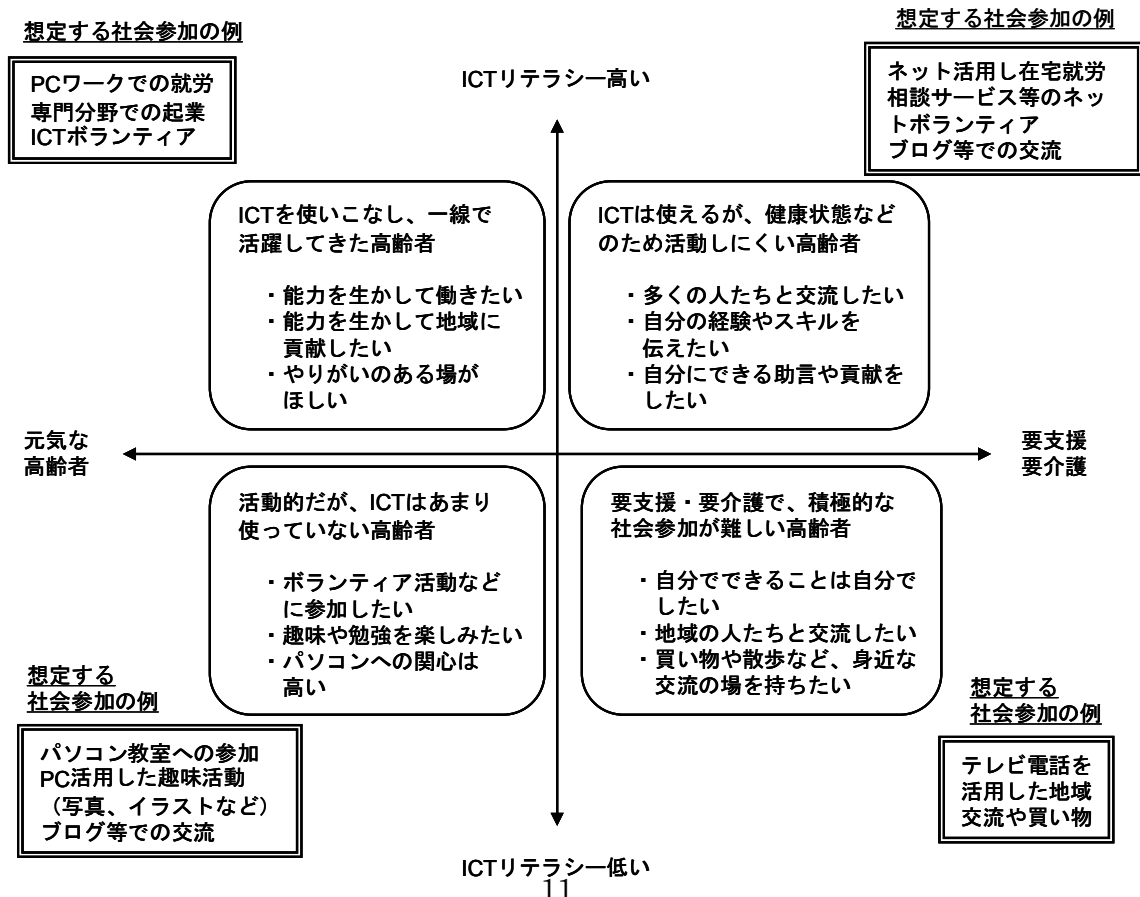
高齢者の ICT 利用経験やスキルは非常に多様であり、最先端の技術者として活躍してきた人から、PCや携帯電話を全く利用しない人までが含まれる。ICT利用率は次第に高まってきているものの、現段階では十分な ICT 利用経験や利用スキルを持たない、ICT リテラシー（親和性）の低い高齢者が多数を占めると考えられる。

一方、高齢者の健康状態や生活の自立度も様々であり、そうした高齢者自身の状態・状況によって、目標となる社会参加のあり方も変わってくると考えられる。

ICTの利活用は、これらの多様な高齢者のいずれの人々にとっても有効だと考えられるが、その利用の内容や目標、必要な支援はそれぞれ異なるはずである。

以上のような基本的な認識をもとに、本調査研究では、高齢者の ICT リテラシーと生活の自立度・自由度を視点として高齢者の多様性を4つの類型で把握し、それぞれの類型での ICT 利活用効果や支援のあり方を調査・検討した。

図表 2-2 高齢者自身の多様性と、社会参加のあり方の類型

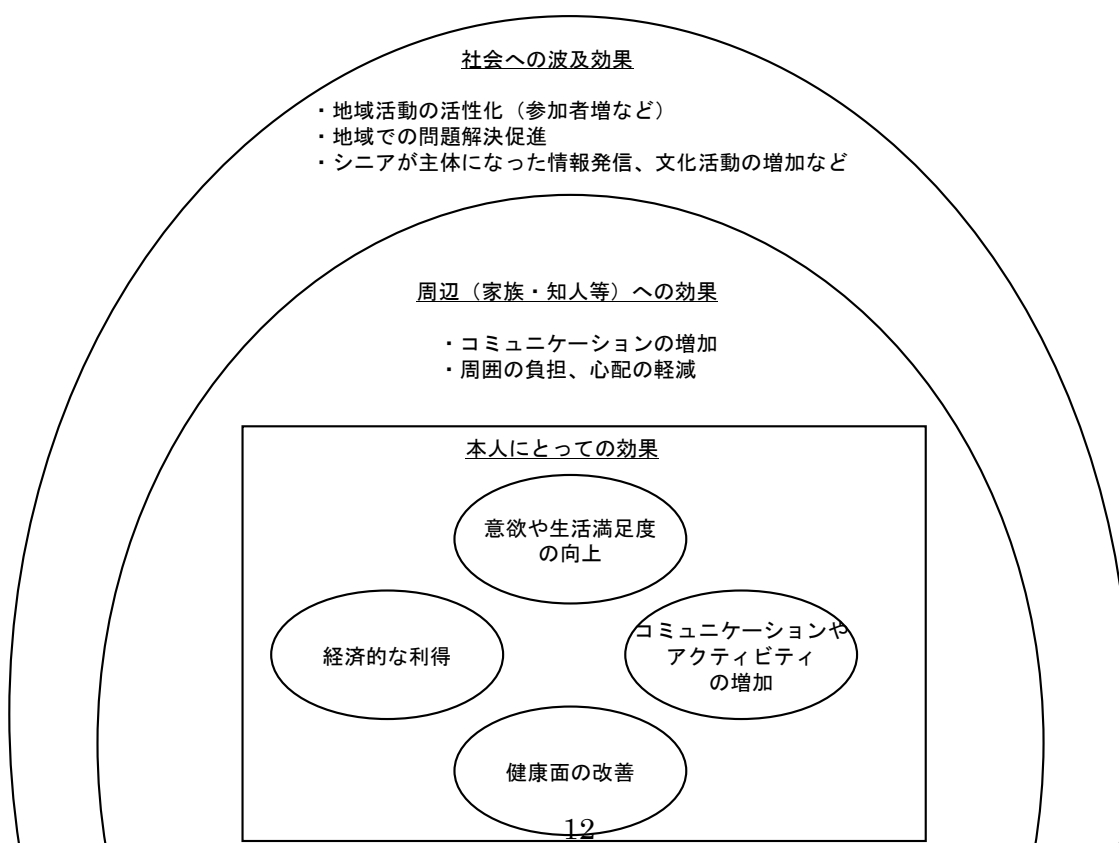


(2) 高齢者の ICT 利活用効果についての考え方

高齢者の ICT 利活用の効果については様々な観点があり得るが、本人にとっての直接の効果はまず周囲とのコミュニケーションが活発化し、そこから様々な行動が生まれることであろう。ここで言う「行動」には、友人と会って話をするといったことから、サークルやボランティア等の社会活動への参加、就業等、多様なものが含まれる。こうした活動を通じて経済的な利得がもたらされることもあるが、より一般的に期待できる効果は、生きがいや意欲の向上など、「より自律し満足度の高い生活」を送れるようになることである。また、社会的に孤立せず活動的な生活を送ることは、高齢者の健康の維持・改善や介護予防にもつながると考えられる。本調査研究では以上の想定を踏まえて、ICT 利活用により促進される社会参加によって、高齢者本人が感じる生活の満足度、充実度、生きがい等を中心として利用効果を調査・評価した。

また、社会参加活動には地域社会や経済的な意味での波及効果も期待される。波及効果としては、高齢者と周囲の人との関係の円滑化といったプライベートなものから、高齢者の地域活動の活発化による地域の活性化、高齢者の状態改善による介護・医療コストの低減といった社会的な効果まで様々なものが考えられる。これらの波及効果は、高齢者本人よりも、高齢者の周囲の人々や高齢者が暮らす地域にとって大きな価値や意味があるものである。そこで本調査では、高齢者の ICT 利活用や社会参加活動に関わった支援団体や関係者の目で見えた波及効果についても調査・検証した。

図表 2-3 ICT 利活用効果のモデル



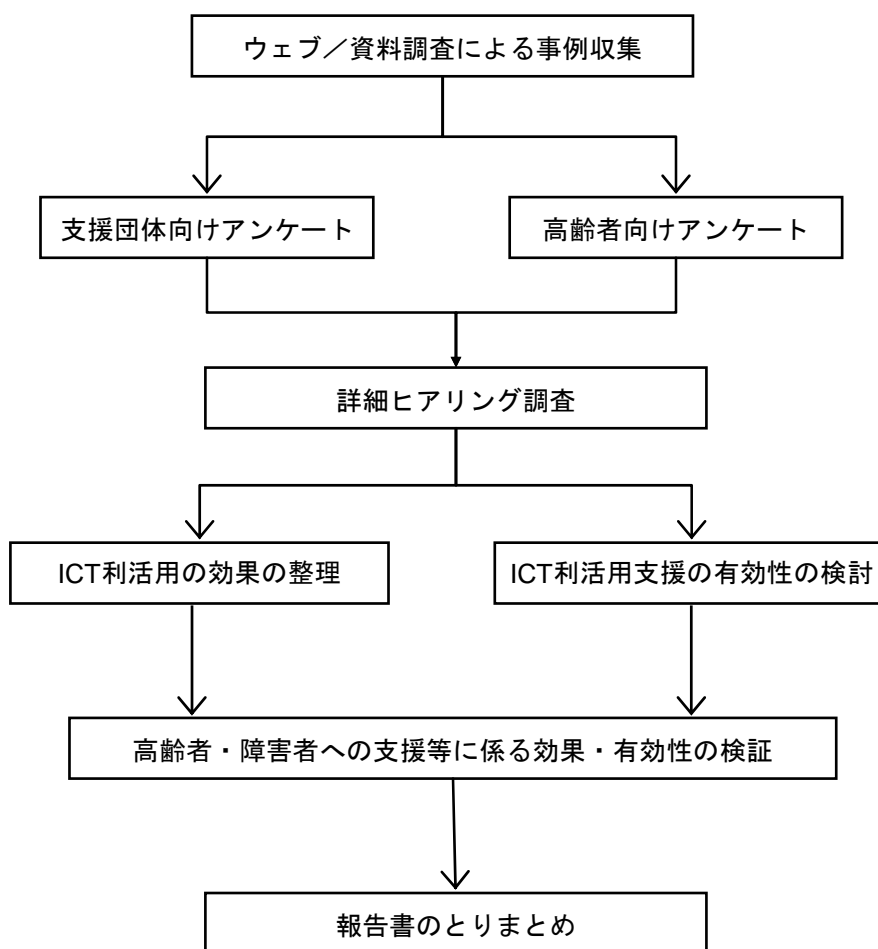
2-4 調査の実施概要

本調査研究では、高齢者の ICT 利活用とその支援活動の状況をできるだけ幅広く把握するために、インターネットでの公開情報や各種資料により、国内での高齢者 ICT 利活用支援の取り組み事例を収集することからスタートした。そして、活動が確認された支援団体と、その支援を受けて ICT を利活用する高齢者本人それぞれに対するアンケート調査を実施した。

さらに、2-3 (1) で整理した類型ごとに、注目すべき取り組みや活動を行っている高齢者及び支援団体にヒアリング調査を行うとともに、活動内容や高齢者本人の利活用効果及び周囲への波及効果、取り組みの課題等について、詳細な情報を収集した。

これらの調査結果をもとに、2-3 (2) に示した利活用効果の考え方をベースに ICT 利活用の効果の整理及び ICT 利活用支援の有効性の検討を行うとともに、高齢者の ICT 利活用推進に有効な総合的支援のあり方を検討し、実際に総合的な支援を行っている事例を取り上げて、その取り組み内容や実施効果・有効性を詳細に調査・検証した。

図表 2-4 調査研究の実施フロー



第3章 高齢者のICT利活用の現状

本章では、高齢者本人へのアンケート調査結果から、元気な高齢者の ICT 利活用の現状と意識を概観するとともに、概念整理で整理した4つの領域別に、ヒアリング調査で把握した高齢者による ICT 利活用事例を紹介する。

3-1 個人アンケート調査結果から見た高齢者のICT利活用

(1) 調査の概要

高齢者個人へのアンケート調査は、①主要シニアネット7団体の会員へのアンケート ②高齢者向け商用ネットサービス「スローネット」会員へのアンケート の2種類を実施した。設問項目はほぼ共通だが、一部、スローネット会員のみで尋ねた設問がある（次ページの「調査項目」参照）。

シニアネットは、全国各地で生まれているボランティアな高齢者 ICT 利用支援団体で、地域の高齢者が集まり、パソコンやインターネットの使い方をお互いに教え合うという独自のスタイルで高齢者の ICT スキル習得を支援している。こうした支援の考え方は、もともと米国で生まれたもので、90年代末頃に日本に紹介され、全国各地で自発的にシニアネットが結成されるようになった。

スローネットは、会員制の高齢者向け商用ネットサービスで、現在会員数は約7万人と、高齢者向けネットサービスとしては国内最大規模のサービスである。

シニアネットの多くは、会員同士が集まって行うパソコンやインターネットの講習会が主要な活動項目になっており、オフラインでの ICT 利用支援サービスの比重が高い取り組みと言える。これに対し、スローネットはインターネットを利用している高齢者が自発的に集まった商用サービスであり、パソコンやインターネット利用の習得が目的のサービスではない。会員になっている高齢者の ICT スキルのレベルも、シニアネットとスローネットでは異なり、シニアネット会員の方が、ICT の利活用にあたってより直接的な支援を受けていると考えられる。

ここでは、以上のような背景の違いを念頭に置きつつ、シニアネット会員の回答とスローネット会員の回答を比較しながら、アンケート回答からうかがえる高齢者の ICT 利活用の現状と、高齢者本人が意識している ICT 利活用の効果を概観する。

図表 3-1 調査実施概要

	スローネット	シニアネット	
調査期間	2007年12月7日～12月17日	2007年12月9日～12月20日	
調査方法	オンラインアンケート	オンラインアンケート・調査票配布併用	
有効回答数	810件	合計	208件
		新潟パソコンクラブ	22件
		仙台シニアネットクラブ	30件
		江戸川ふれあいネット	34件
		松本シニアネットクラブ	37件
		いきいきネットとくしま	31件
		熊本シニアネット	26件
		メロウ倶楽部	28件

【調査項目】

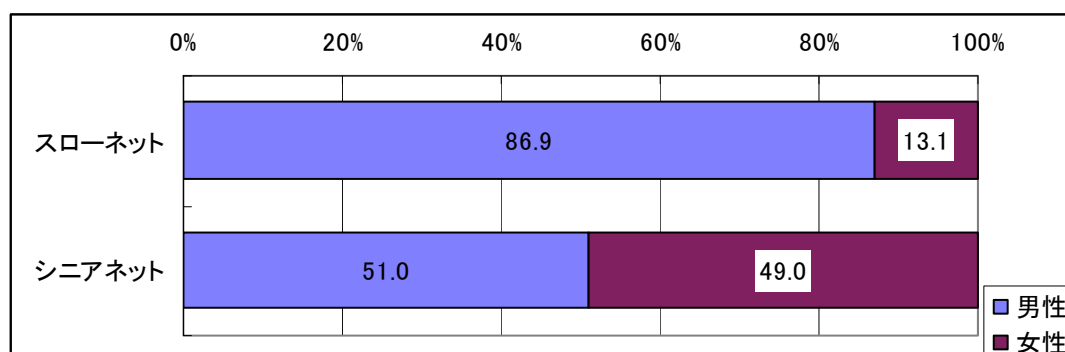
- 1 パソコン・インターネットの利用
 - 1-1 パソコン利用開始時期
 - 1-2 パソコンを使い始めたきっかけ
 - 1-3 パソコンを利用し始めた時の心境
 - 1-4 パソコンの用途
 - 1-5 インターネットによく見るサイト
 - 1-6 ブログ・ホームページの開設
 - 1-7 パソコン・インターネットを始める際に困ったこと
- 2 ICT 支援サービスの利用
 - 2-1 利用したことのある支援サービス
 - 2-2 特に役に立ったサービス
 - 2-3 身近な支援者
 - 2-4 あったらよいと思う支援サービス
- 3 携帯電話の利用（スローネット会員のみの設問）
 - 3-1 携帯電話利用開始時期
 - 3-2 携帯電話を使い始めたきっかけ
 - 3-3 携帯電話の用途
 - 3-4 携帯電話の操作習得
 - 3-5 携帯電話の操作を教わった相手

- 4 ICT利用のメリット・デメリット
 - 4-1 ICT利用のメリット
 - 4-2 ICT利用のデメリット
- 5 ICTを活用した社会活動
 - 5-1 パソコン・インターネットが役立っている社会活動
 - 5-2 パソコン・インターネットが役立っている用途
 - 5-3 インターネットが役立った具体例
 - 5-4 社会活動を始めてよかったこと
 - 5-5 社会活動の問題点、活動しない理由
- 6 今後していきたい社会活動
- 7 シニアがICTを活用した社会活動をするために必要な支援・サービス
- 8 ICTを利用していないシニアについて
 - 8-1 パソコンやインターネットを利用していない人にも勧めたいか
 - 8-2 未利用者に使ってもらうために必要な取り組み
 - 8-3 ICT普及のエピソード
- 9 回答者プロフィール

(2) 回答者のプロフィール

シニアネットの回答者は男女ほぼ半々であるのに対し、スローネットの回答者は男性が8割以上であった。年齢構成はほぼ同様だが、スローネットの方が50代の回答者がやや多かった。回答者のパソコン利用歴は、どちらも5年以上という回答が多いが、スローネットの方がパソコン利用歴がより長い人が多かった。

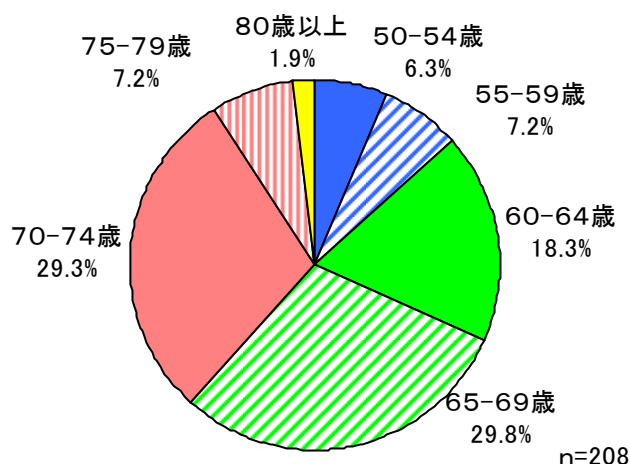
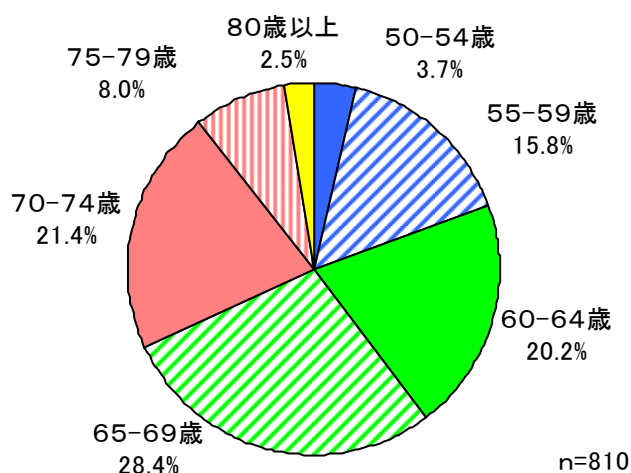
図表 3-2 回答者の性別



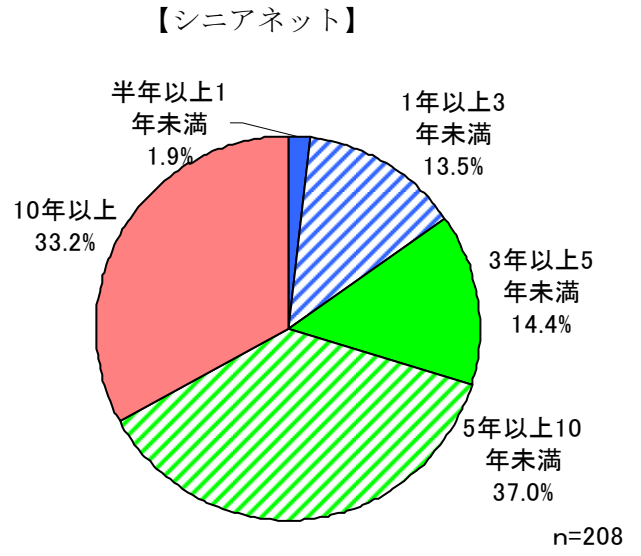
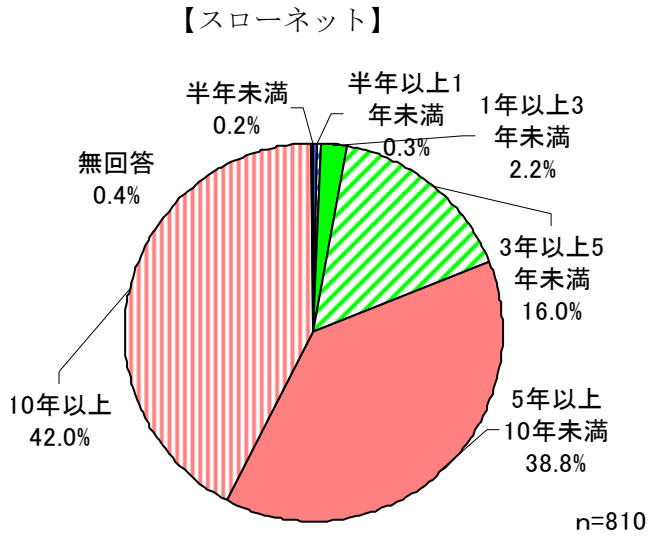
図表 3-3 回答者の年齢

【スローネット】

【シニアネット】



図表 3-4 パソコンの利用を始めた時期

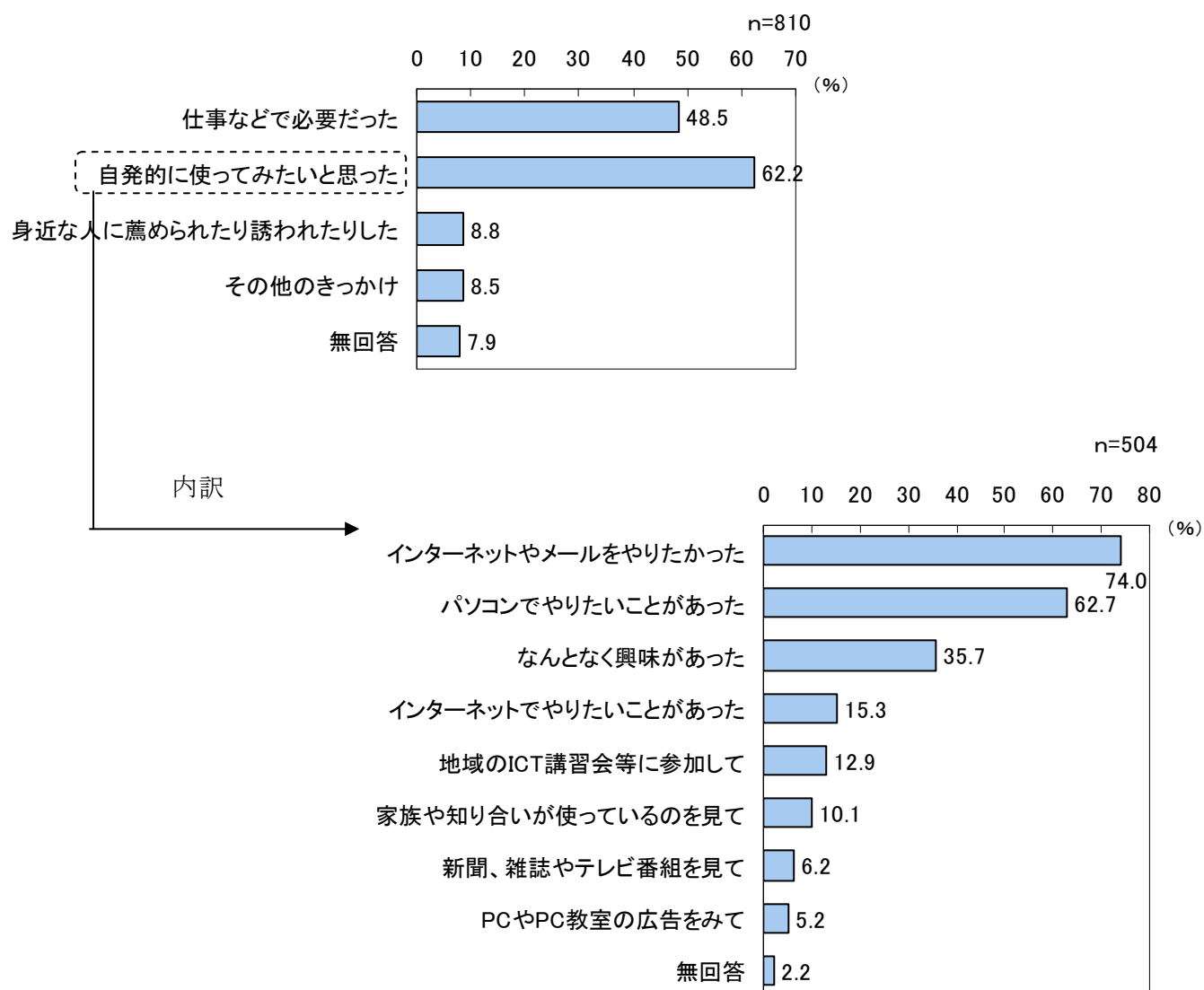


(3) パソコンを始めたきっかけ等

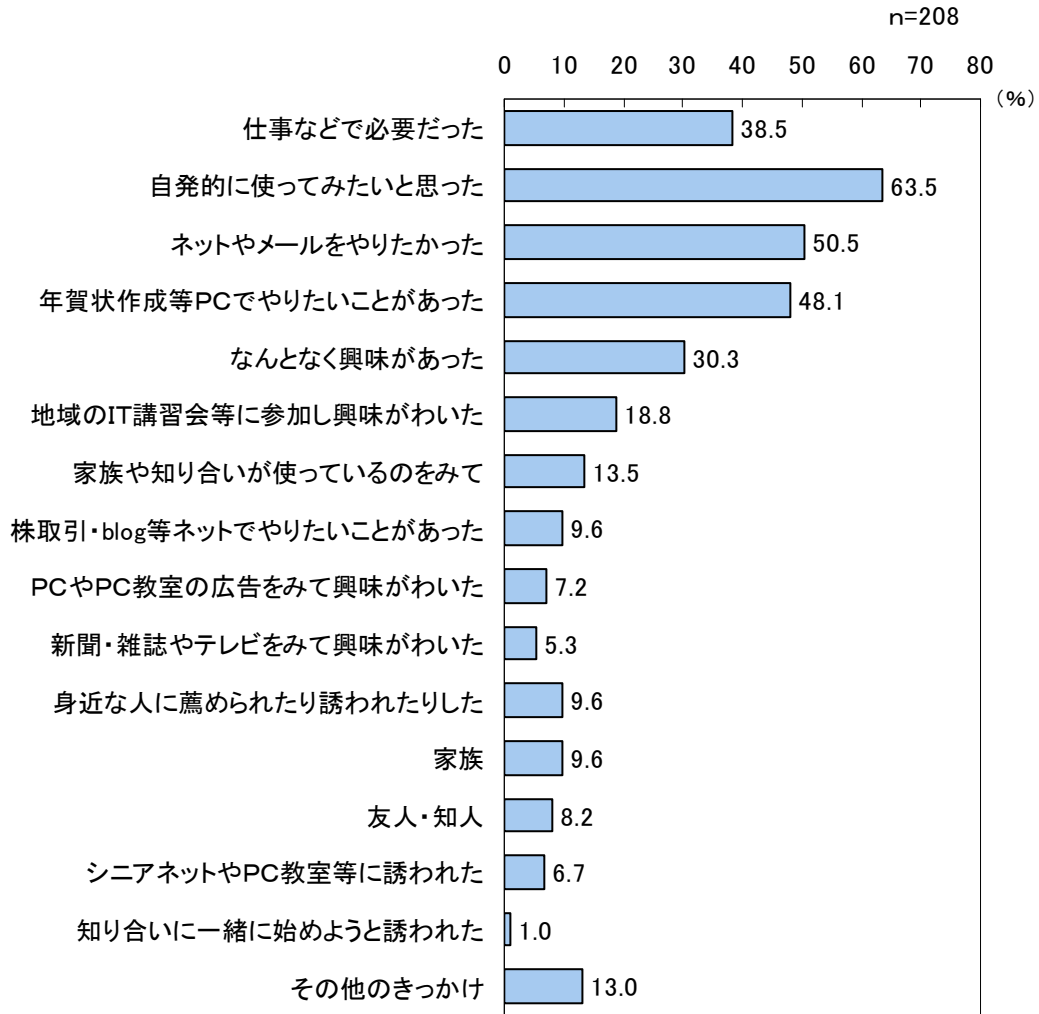
どちらも「自発的に使ってみたいと思った」が6割以上であり、高齢者にとってパソコンが個人的な興味の対象になっていることが分かる。スローネットの回答者では「仕事などで必要だった」が半数近くを占め、シニアネットの回答者よりも多い。

パソコンを使い始めた時の心境は、どちらも「新しいものを試すのは好きなので、楽しみだった」が半数程度を占め、積極的な性格の人が多いと言える。シニアネットの回答者の方が「うまく使えるようになるか不安だった」との回答がやや多かった。

図表 3-5 パソコンを使い始めたきっかけ(スローネット)



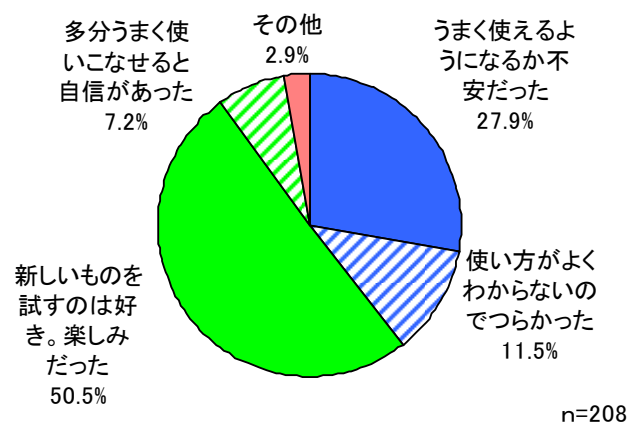
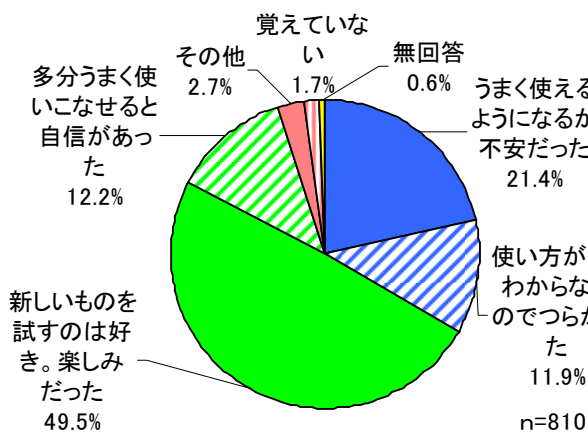
図表 3-6 パソコンを使い始めたきっかけ(シニアネット)



図表 3-7 パソコンを使い始めたときの心境

【スローネット】

【シニアネット】



(4) パソコンを何に使っているか

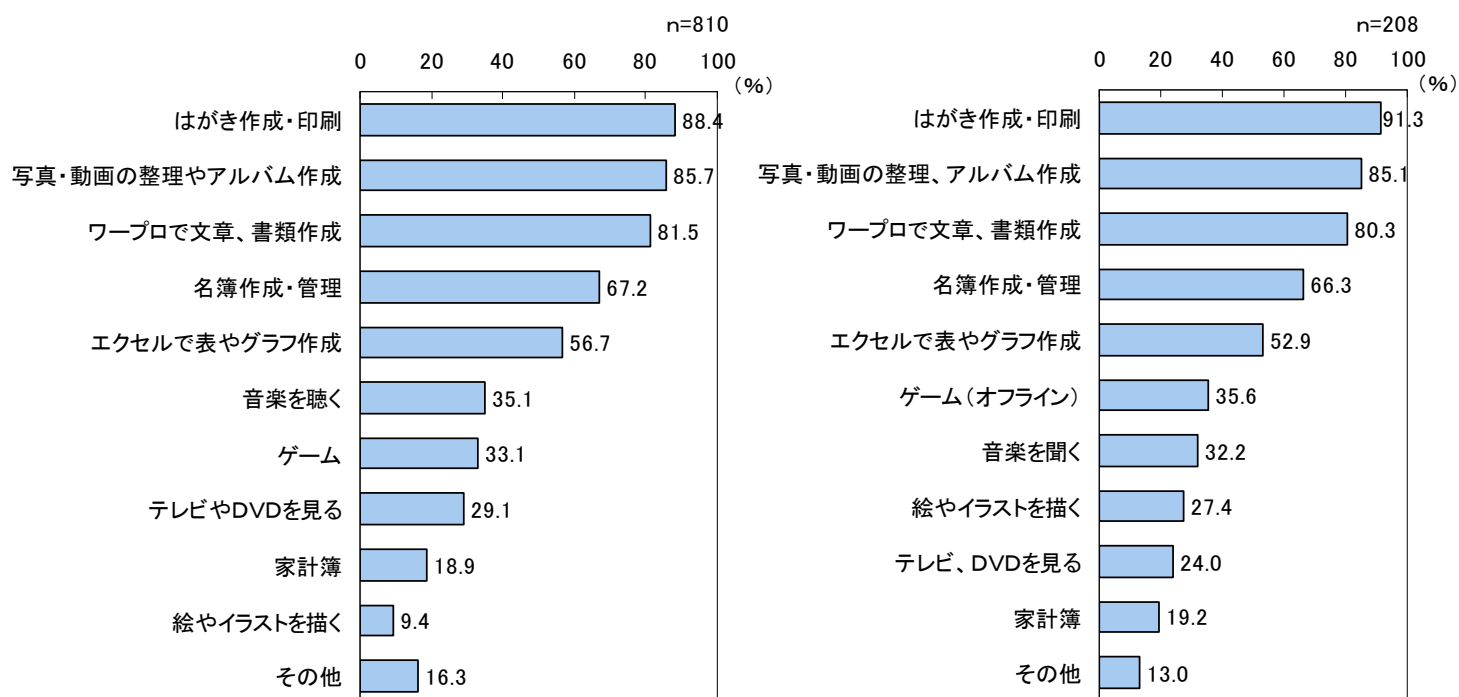
パソコンで普段していることは、どちらもほぼ同様に、「はがき作成・印刷」が最も多く、次いで「写真・動画の整理やアルバム作成」、「ワープロで文章、書類作成」、「名簿作成・管理」の順であった。音楽、ゲーム、映像などのコンテンツ利用は比較的少ない。

インターネットでよく見るサイトは、シニアネット会員では「自分が入っている団体等のサイト」が多く挙げられているが、その他はほぼ同様に、「自分の趣味関係のサイト」、「検索サイト」、「チケットや旅行などの予約サイト」などが多く挙げられた。スローネット会員では「商品やサービスの情報サイト」が多く挙げられたのが特徴である。

図表 3-8 パソコンの用途

【スローネット】

【シニアネット】



(5) パソコンやインターネットに関する支援の利用状況

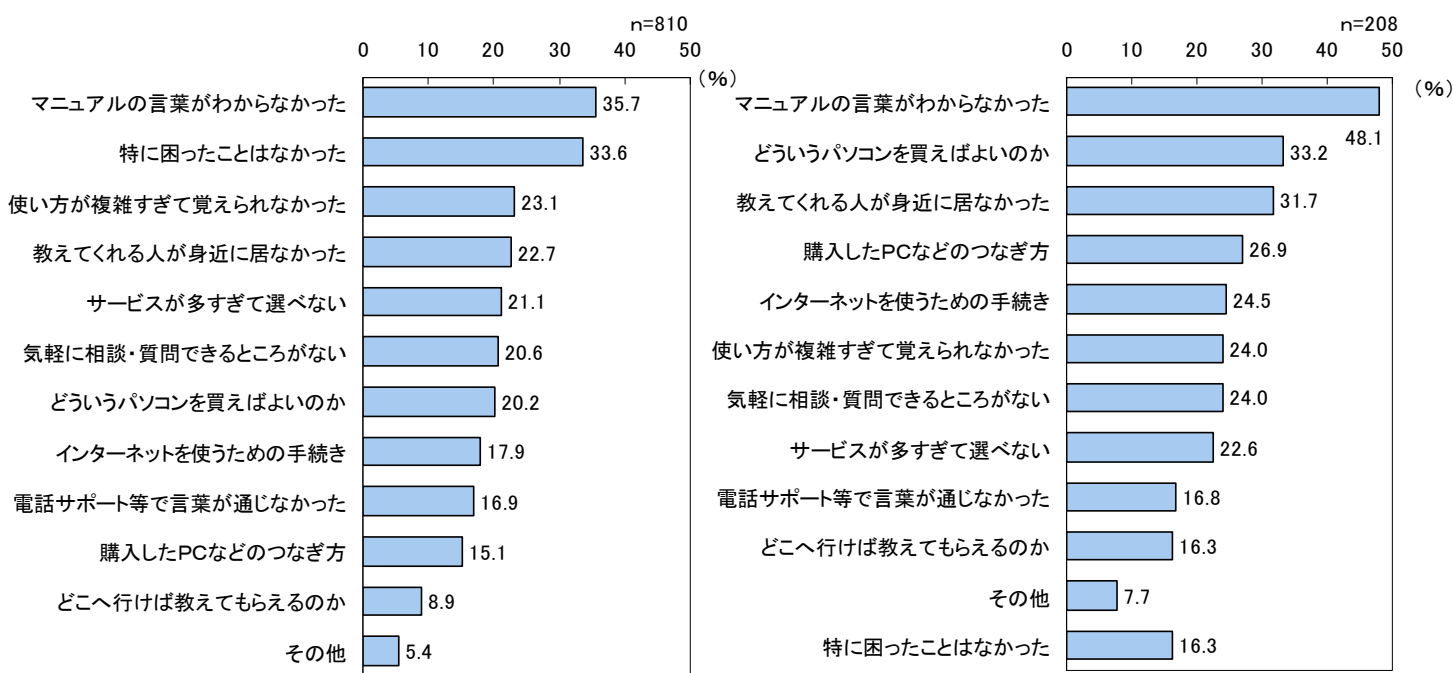
パソコンやインターネットを始める際に困ったこととしてはどちらも「マニュアルの言葉が分からなかった」という回答が最も多かった。その他の項目は回答が分散しているが、スローネット会員は「特に困ったことはなかった」との回答が多かった。仕事などで以前から使っていた人が多いためと思われる。

利用を始める際の支援サービスの利用においても両方で差が見られた。パソコン教室や講習会等の利用率はシニアネット会員の方がスローネット会員より大幅に高いが、電話やインターネットによる問い合わせサービスはスローネット会員の利用率の方が高い。シニアネット会員はオフライン、スローネット会員はオンラインのサポートを受ける人が多いと言える。

図表 3-9 パソコンやインターネットの利用を始める際に困ったこと

【スローネット】

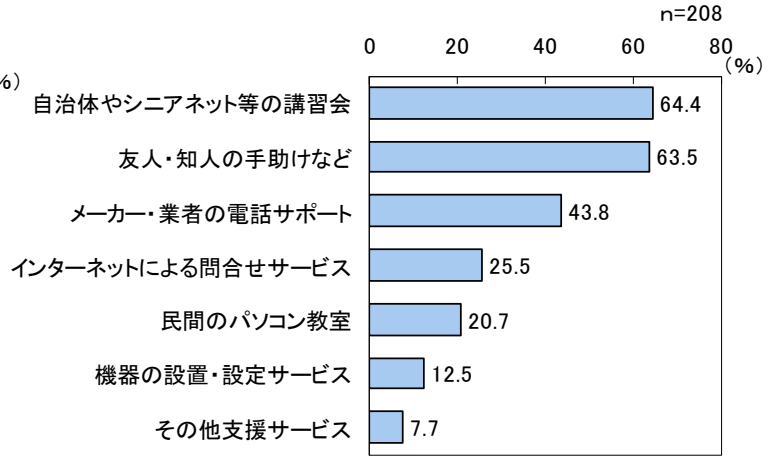
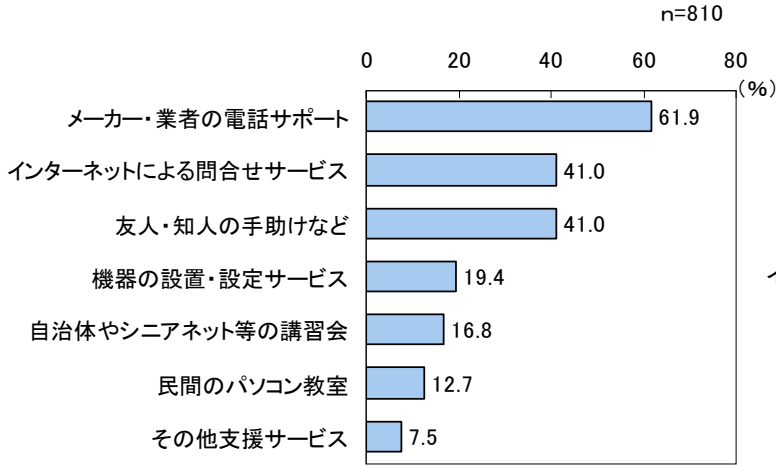
【シニアネット】



図表 3-10 特に役に立った支援サービス

【スローネット】

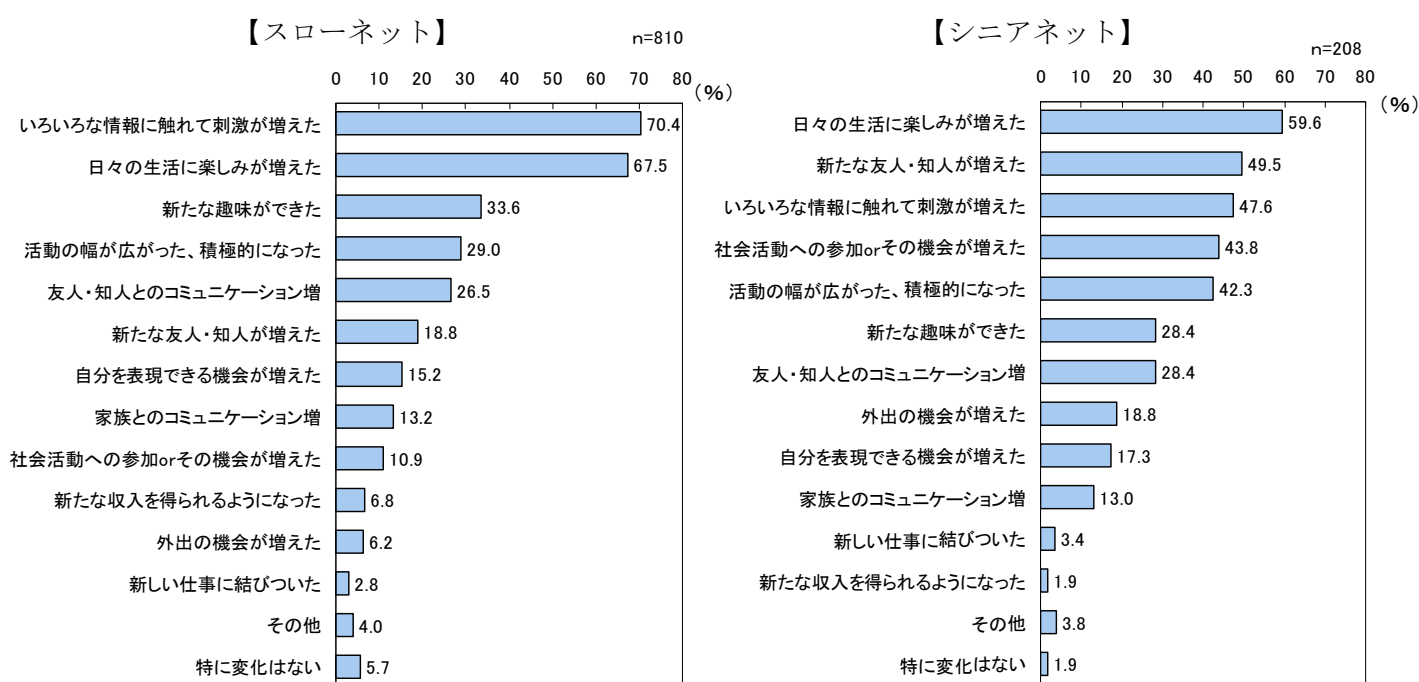
【シニアネット】



(6) 本人が感じている ICT 利用のメリット

スローネット会員では「いろいろな情報に触れて刺激が増えた」、「日々の生活に楽しみが増えた」の回答が多いのに対し、シニアネット会員では「新たな知人・友人が増えた」、「社会活動への参加、機会が増えた」、「活動の幅が広がった、積極的になった」の回答が多かった。スローネット会員は比較的、個人的なメリットを強く感じているのに対し、シニアネット会員はつきあいや社会参加の広がりによりメリットを感じているようである。

図表 3-11 パソコンやインターネットを利用するメリット



「その他」の回答例

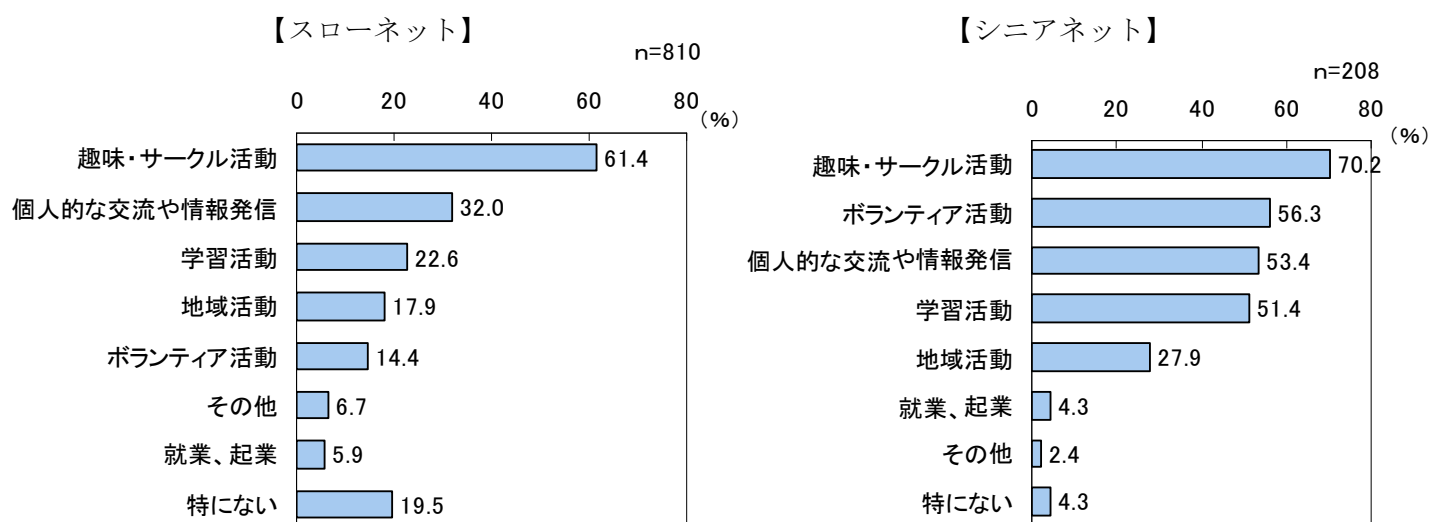
- ・ 明日への期待で老化を忘れる。
- ・ 時間とお金の節約になる
- ・ デジカメを使うようになって楽しみになった
- ・ 海外在住の家族との映像会話が增えた
- ・ 知識を広める手段が増えた

(7) ICT を生かした社会参加とそのメリット

パソコンやインターネットが役立っている活動として、スローネット会員は「趣味・サークル活動」との回答が特に多いのに対し、シニアネット会員では「ボランティア活動」や「個人的な交流や情報発信」「学習活動」の回答も多く、ICT利用がこうした活動と一体になっていることがうかがえる。

これらの社会活動を行うメリットとして、「生活に充実感が出た」、「新しい経験ができ、視野が広がった」は共通して回答が多かったが、シニアネット会員では「新しい友人を得られた」という回答が多かったことが特徴である。

図表 3-12 パソコンやインターネットが役に立っている活動

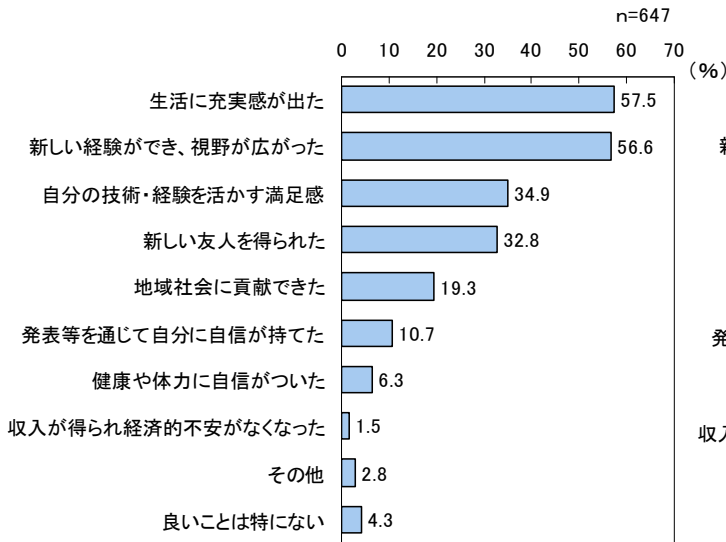


具体的にインターネットが役に立った例：

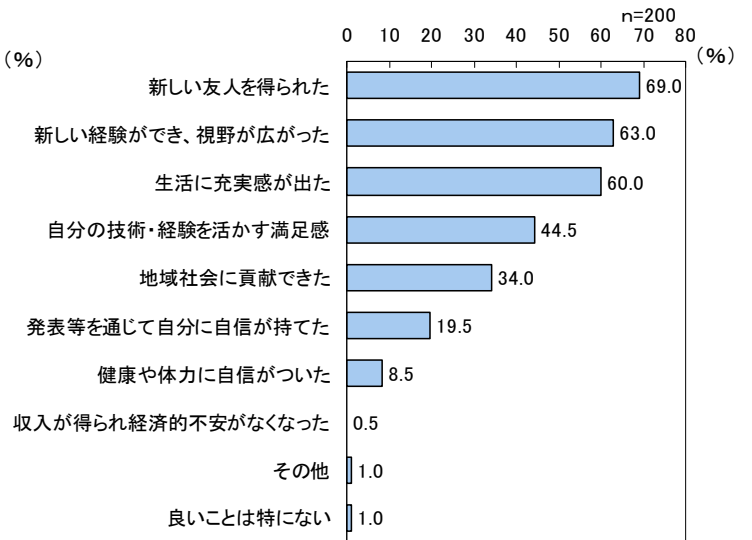
- ・全国に散在する俳句結社の同人と HP や BBS など作品の発表や意見交換をし、年に数回オフ会で実際に会うことで親睦を深めることができる。
- ・所属団体の関係者とのメールでの打ち合わせ、相談、会議召集案内の発信など。
- ・関係団体への申請、報告。公的機関への補助金申請や報告に利用。
- ・幹事会などの運営も全てサイト上でいき、24 時間 365 日オープンである。実際の事務所は必要なくネット上のもので全て行える。
- ・全国ネットでのメンバーとの連絡、勉強会の実施、勉強会会場のネット予約

図表 3-13 社会参加活動を始めてよかったこと

【スローネット】



【シニアネット】

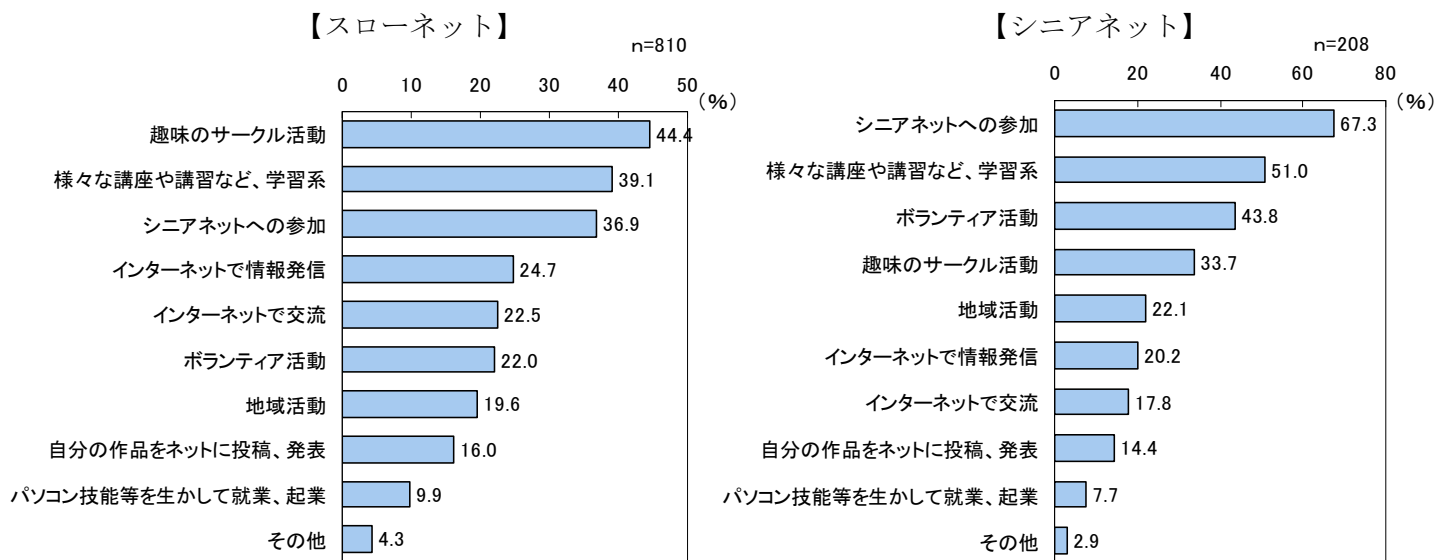


(8) 今後の活動希望と不安

今後やってみたい活動として、スローネット会員は「趣味のサークル活動」、シニアネット会員は「シニアネットへの参加」が第1位であった。スローネット会員の回答では「講座や講習などへの参加」、「シニアネットへの参加」も多く挙げられ、これまでよりも活動の幅を広げたいという意欲がうかがえる。

一方、ICTを生かした社会活動をする際の不安や障壁については、どちらも「ネットでのトラブルに遭わないか不安」が多く挙げられた。また、スローネット会員では「身近な場所で参加できる活動がない」、シニアネット会員では「自分に参加資格があるのか不安」という回答が多く見られた。

図表 3-14 今後やってみたい活動



「その他」の例：

- ・海外に友人の輪を広げたい
- ・同好の趣味を持っている仲間を増やしたい
- ・何か福祉に役立ちたい

3-2 多様な高齢者のICT利活用事例

ここでは、2-3で整理した高齢者の類型別に、多様な高齢者のICT利活用の実例と、本人が感じている利用のメリット等を紹介する。

(1) 元気で、ICTスキルが特に高い高齢者の事例

① プロテック株式会社 古賀康史さん

プロフィール：プロテック株式会社代表取締役社長。現在、72歳。九州大学卒業後、1960年に日立製作所に入社し、中央研究所に長年勤務した。1996年に、「技術を持って世の中に恩返しをする」というコンセプトのもと、日立製作所の技術者OBとプロテック株式会社を設立した。同社には現在、大手電機メーカー各社のOBを含めた約100名のシニアエンジニアがスタッフとして所属している。平均年齢69歳。

■プロテックの事業概要

同社の正社員は幹部4名のみで、他の登録スタッフは業務別に仕事を請け負う形で就業している。必要に応じてチームを組んで自分の得意な分野の仕事をしている。作業場所や仕事の進め方は厳しいルールはなく、各担当者に任されている。コンセプトとしては、無理せず、現役時代の三分の一働けばよいという考え方。年金収入もある人たちなので、現役時代ほどの給料はなくても生活に困ることはないとのこと。

主な事業は、

- 1 文献抄録 最新の科学技術論文（英語）の日本語抄録作成
- 2 ベンチャー技術案件の技術的評価
- 3 公的研究機関や大学の研究支援・協力
- 4 企業への技術コンサルティング
- 5 スタッフのアイデアによる新事業創出
- 6 登録特許調査期間としての調査業務（2008年3月末スタート）

今後は若者等への実務教育支援にも力をいれてゆきたいと考えている。

■ICT の効能

同社のスタッフは皆現役時代から ICT を使いこなしてきた人ばかりであり、単なる仕事の道具としてごく自然に ICT を使いこなしている。そういう意味では、ICT をあまり意識していないと言える。基本的に自宅作業のスタッフが多いため、会社やクライアントとの連絡、作業進行にはメールやインターネットは不可欠となっている。ICT がなければ成り立たない業務スタイルだといえる。

シニアが仕事をするには多くの意味、効果があると古賀さんは考えている。自分の居場所ができること、仲間ができること、いろいろな情報交換ができること等である。長年仕事をしてきた男性は定年退職して仕事をやめてしまうと弱ってしまう人が多い。特に技術者は2, 3年間は開くとすぐに勘が鈍ってしまうので、少しずつでも仕事を続けることが大切とのことである。また、仕事を続けているからこそ余暇を楽しめるのであり、生活の基本として働くことは大切だと考えている。

■シニア技術者の強みとは

四十数年の現役時代における成功・失敗両方の体験から培った、事業のよしあしを見分ける勘や、人的ネットワーク、情報のネットワークが同社の強みとなっている。最先端技術の開発能力等は若手の現役技術者の方が高いが、長年の勘は若者にはない強みである。また、文献抄録等の仕事を通じて最先端の技術情報等にも触れているため、新しい知識も吸収できている。

同社の現在の課題は、待機状態のスタッフが2, 3割いることと、全体として徐々に高齢化してきていることである。毎年、60歳前後の新しいスタッフが加わるが、基本的に定年がないため、全体としては次第に高齢化が進む構造となっている。

■シニアの継続就労について

プロテックは、シニア技術者の働く場を作るために古賀さんたち自身が資金を出し合って設立した会社である。仕事も、出身企業に頼ったわけではなく、自分たちで開拓してきた。大手企業が退職者のために子会社を用意する、といった形がよく見られるが、そういった会社は親会社を頼ってしまい、自分たちで仕事を作ろうとしないため、自立した経営にならないケースが多い。プロテックは、そうした企業とは一線を画していると言える。

古賀さんは、退職後も働ける方法はたくさんあるはずだと考えている。多くの高齢者は一人でやろうとするからうまくいかないのが、仲間と協力して取り組むことが大切と考えている。

■行政に望むこと

多くの面で規制が多すぎるのが問題。例えば、河川敷の整備をしたいと考えても自由に立ち入れなかったり、市役所の業務を手伝おうと思っても「民間の一企業にだけ任せるわけにはいかない」と断られてしまうという。働く意欲があってもこうした規制のために機会を得られていない高齢者は多いはずと古賀さんは考えている。これからの地域は、高齢者の力やアイデアを活かすことが非常に重要であり、地域での高齢者の活動を阻害している様々な規制を見直して欲しいと希望している。

② 株式会社サイバー創研 山縣淳さん、黒田幸明さん

プロフィール：それぞれ、株式会社サイバー創研の代表取締役会長と代表取締役社長。いずれも、電電公社・NTTの出身。2001年に、情報通信分野のシニア技術者を集めて株式会社サイバー創研を設立した。現在、同社には50歳以上の技術者が主に所属し、ICT関連の調査研究、特許調査、システム開発支援等を行っている。

■サイバー創研設立の目的、経緯

山縣さんは電電公社・NTTに勤務した後、グループ会社へ転籍した。当時、NTTのシニア技術者は50歳代で研究・開発の一線を退くキャリアパスとなっていたが、自分たちが持つ技術や知識を生かしたいと考える人が多く、こうした人たちの働く場を作りたいと考え、黒田さん等と協力して会社設立を企画した。

会社設立の前に、当時山縣さんが所属していた会社の協力を得て、事業性の確認等のために社内組織としてテスト営業を行った。その結果、事業としてやっていけることが分かったので、2001年にサイバー創研として独立した。

■サイバー創研の事業概要

同社には、NTTグループをはじめ、ICT関連の大手企業等を早期退職した技術者が主に参加しており、現在のスタッフ平均年齢は54歳である。専門分野は、ICTの中でもネットワーク技術者が中心となっている。

現在の主な事業は、

- 1 ICT関係の調査研究
- 2 システム開発支援、システム構築支援などのエンジニアリング事業
- 3 特許サービス事業
- 4 教育研修事業

となっている。エンジニアリング事業は、基本仕様書設計やプロジェクトマネジメント等、シニア技術者の知識・経験が生き、クライアント側にリソースが不足している領域を補うサービスとして、開発全体の「上流」あるいは「源流」に当たる部分を仕事にしている。

■シニア技術者の働き方

年齢によっても異なるが、山縣さんによれば、シニア技術者は収入の金額よりも働きがい、生き

がいを求める人が多い。現在は、60 歳以上の人は正社員ではなくパートナーとして、個人との業務委託契約で働く形になっている。その場合、働くスタイルは人によって異なり、オフィスにデスクのある人と、主に在宅でスポットで働く人がいる。

ICT は、当然ながら全員使いこなせるので、在宅就業も可能だが、最近はセキュリティ面での条件が厳しく、在宅では担当できる仕事にかなり制約が生まれている。また、SOHO についても検討したが、セキュリティ面や採算面で問題があり、実現できていない。

■ シニア技術者および社会にとってのメリット

もともと、ネットワーク技術者には退職後の第二の職場が整備されておらず、知識や技術、経験が生かせない環境になっていた。特に最近、団塊世代の技術者が第一線から抜けて、技術の「ミッシングリンク」が生まれている。同社は、こうした溝を埋めて技術・知識の継承を進めるという社会的役割と、働きたいシニア技術者に働きがいのある職場を提供するという役割を担っている。

働くことを希望していても、高齢になると体調の変動もあり、個人事業ではできることに限界がある。会社組織にすることで、体調に合わせた相互扶助もでき、得られる仕事の幅も広がるため、異分野の専門家との交流ができる点など、シニア技術者にとって大きな意味がある。また、事業組合等の組織と異なり、株式会社は経営方針や理念を明確にすることが大切で、これによって集まってきたシニア技術者のベクトルを合わせてより大きな事業に取り組むことができる。

■ シニア技術者の就業に係る課題、要望など

雇用制度の面では、日本では技術者も一定の年齢で一律に退職する制度が多く見られるが、山縣さんによればこうした制度は欧米では考えられないもので、優秀な技術者の知識・能力を生かせない結果になっている。日本では技術者であっても「年齢」で判断する意識が強く、こうした意識面の変革が必要だと山縣さんは考えている。一方、技術者側にも、高齢になっても新しい知識を獲得する気力や柔軟性が必要であり、早い時期から第二の仕事に対する準備が必要とも指摘している。

就業形態の面では、シニア技術者にとって在宅就業は有効だが、情報セキュリティを強く求められる仕事が多いため、在宅就業の人に任せられない点が課題となっている。在宅就業では隔離された就業場所の確保などが難しいため、十分な環境を備えたサテライトオフィスの整備等が進むことを期待している。社員が地理的に分散するとコミュニケーション面での問題も発生するが、臨場感のある映像通信等でカバーできるはずであり、ICT を活用した新しい遠隔就業について政策的な検討が進むことを望んでいる。

③ 長寿社会文化協会 曾根清次さん

プロフィール：東京都在住。大手電機メーカーを早期退職後、パソコンによる名刺作成業を皮切りに、現在は ICT を活用した様々なコミュニティビジネスを手がけている。2001 年に NPO 法人コムワークを設立。現在は社団法人長寿社会文化協会（WAC）関東ネットワークセンターを中心に活動。

■自身の就業と ICT

曾根さんは現役時代、大手電機メーカーに勤めており、当時は白物家電や OA 機器を扱っていた。同社を 52 歳で早期退職し、最初に手がけた事業はパソコンによる名刺作成業で、当時は先例もなく、障害者に作業を担当させた名刺作成サービスは障害者・納品先双方から好評だったという。その後、パソコンを勉強してコンピュータで仕事をしようというシニアが集ったコムワークという団体に所属。同団体は現在 NPO 法人となり、空いている施設を無料で借りてパソコン教室を開催する軒下パソコン塾等を開講している。これまで一貫して ICT 分野のコミュニティビジネスを手がけてきた A 氏は、その理由の一つとして勤務先を早期退職する際、周囲に「パソコンを世に広める仕事をする」と伝えたことを挙げている。

■WAC, コムワーク ICT 利活用支援活動

NPO 法人コムワークは、WAC の地域活動拠点のひとつである。当初は「シニアもコンピュータを利用して働こう」という目的で設立し、名刺作成等の仕事を請け負ったが、収入の分配等で難しい面もあり、現在は会員同士で教え合うパソコン教室がメインの活動となっている。曾根さんは、シニアの ICT 利用について、単にパソコンを教わって自分で楽しむだけではなく、教わったことを次に伝えていく仕組みを作っていく必要があると考えており、周囲にもその思いを伝えているが、具体的な動きや提言に持っていくことには様々な困難もある。

■行政に期待する ICT 利活用支援

曾根さんが行政に期待する支援の内容の第一は、コミュニティビジネスをやってみようという団体に「任せる」仕組みを作ることである。任せた団体が人材を育て地域社会に送り出した後に、本人や周囲にどのような効果があるのかというところまで考えた上で取り組むことが求められる。

より具体的な要望としては、最先端の機器を利用でき、イベント等も開催できて、皆がアイデアを共有できるような場所、そのような拠点のネットワークができればよいと考えている。また、自治体によってこうした団体への対応がばらばらでは困るという指摘もあった。

(2) 活動的だが、ICT はあまり使っていなかった高齢者の事例

① スローネット会員 A さん

プロフィール：首都圏在住の 60 代の女性。自宅敷地内で美容院を営んでいる。俳句や川柳と写真を組み合わせた「フォト俳句」「フォト川柳」に早くから取り組み、コンテストでの入賞経験もある。

■パソコン、インターネット利用のきっかけ

パソコンに触れるきっかけは、A さんの夫が定年退職を機にパソコンを購入したことであった。それまでは夫婦とも、パソコンに触ったこともなかったそうである。ところが、購入した当事者である夫がなかなかパソコンを使おうとしないため、使わないままではもったいないからとパソコンを借りて触っているうちに A さん自身にパソコンやインターネットに対する興味が湧くようになり、買った本人よりも A さんの方が ICT に「はまって」しまった。

■習得等での支援

パソコンの購入やセッティングなどは離れて住む息子が行っており、ハード面に関しては息子の助けがなかったら自力ではおそらく無理だったとのことである。

A さんはそれまでタイプライターもワープロも使ったことがなく、キーボード自体が初体験だったというが、パソコン教室等には一切通わずに、独学でパソコンの操作をマスターした。現在では夫もたまにパソコンを利用しているが、夫はパソコン教室に通って一から習ったとのことである。

A さんはシニア向けのインターネットサービスであるスローネットに入会し、様々な情報に触れるうちに、自分もホームページを開設してみたいと考えるようになった。A さんはホームページも自力で開設したが、ホームページ開設にあたっては所属しているスローネットの会員仲間から掲示板等を通じていろいろなアドバイスを受けた。ホームページの制作は分からないことだらけだったが、具体的なやり方を根気よく教えてもらえ、教える側も真剣に向き合ってくれたことが、挫折しそうになった時の励みになったという。

■主な使い道

A さんは 4 年前から個人のホームページを公開している他、スローネットや mixi のサイト内にも個人ページを持っており、日記・写真の投稿や他の会員との交流を楽しんでいる。個人ホームページについては、スローネットの仲間に勧められたということもあったが、くも膜下出血で倒れた姉に見せたいという思いもトライすることを決めた理由の一つであった。ホームページには、写真

と俳句や川柳を組み合わせたフォト俳句などを掲載しており、NHKの番組に作品を投稿して入賞した経験もある。釣りも趣味の一つで、今後タナゴ釣りに関するサイトも作ってみたいと思っているそうである。

■ICT 利活用の効果

ずっと美容師の仕事をしてきた A さんは、パソコンを始めるまで、仕事以外に自分で楽しめる趣味というものがあまりなかったが、パソコンやインターネットを利用するようになって生活の視野や世界が広がったという。スローネットを通じて全国に知人ができ、短歌やフォト川柳を始めるなど、趣味の幅も本人が驚くほど広がった。また、パソコンを使うことは脳の活性化にもつながると実感して、くも膜下出血で倒れた姉のリハビリにブログの利用を勧めたところ、明らかな効果が見られた。

■困っていること

パソコンやインターネットの利用そのものについては現状に満足しているが、迷惑メールが多すぎて困っており、ホームページに開設していた掲示板も、スパム投稿が多くなりすぎて閉鎖せざるを得なかったということである。

② シニアネット金沢 Bさん

プロフィール：石川県在住の60代女性。足かけ13年にわたり、「兼六園花便り」をネット上で公開し続けている。ブログが登場する前からの連載であり、オンライン日記として国内で有数の長寿コンテンツとなっている。長期間の連載に対し、金沢市から表彰も受けている。

■パソコン、インターネット利用のきっかけ

もともと兼六園研究会というサークルに所属し、兼六園で四季折々に咲く花の観察をしていたBさんは、花の記録を残したいと考えて、当時家庭用が売り出され始めた時期であったワープロ専用機を購入し、メーカーのワープロ教室で操作を覚えて使い始めたのがICT利用のスタートだった。

その後金沢市の「情報長寿のまちづくり」の取り組みに参加し、96年ごろからパソコンを使うようになった。花の記録であるため写真をぜひ掲載したかったが、ワープロ専用機では写真が十分に扱えないため、Bさんはぜひパソコンを利用したいと考えていた。パソコンの操作方法は、最初は「情報長寿のまちづくり」の中で開催されたパソコン教室と自宅への訪問指導を受けたが、その後は「情報長寿のまちづくり」をきっかけに結成されたシニアネット金沢のメンバー同士で教えあいながら覚えたという。

■主な使い道

Bさんは、平成8年から「兼六園花便り」を制作し公開している。当初は石川県が運営していたパソコン通信の掲示板に掲載していたが、その後、金沢市の担当者から依頼があり、金沢市のホームページと、簡易ホームページ制作システム「らくらくウェブ工房」で掲載するようになった。原則として週一回のペースで更新しており、2008年3月現在、連載は650回を超えている。

兼六園花便りの他に、海外に住む息子とのメールのやり取りやカレンダー作成、講演のための資料作成等にもパソコンを活用している。

■ICT利活用の効果

「兼六園花便り」は、今では生活の中心になっており、これまで連載を休んだことはほとんどないという。スケジュールも兼六園花便りのための取材を最優先にして組むようにしているそうである。また、兼六園花便りの連載がきっかけで、地元の生涯学習講座など様々な場所で話をする機会が増え、講演や発表の資料を作成する際にもデジカメで撮影した写真やパソコン（パワーポイントで資料作成）が役立っているとのことである。

パソコンのおかげで一人暮らしでも寂しくないそうで、夫が亡くなった時も、兼六園花便りが心

の支えになって乗り越えることができたとのことである。パソコンやインターネットの利用を通じてたくさん生きがいを感じているという。

■困っていること

前述の A さんと同様、B さんも迷惑メールに悩まされている。迷惑メールが増えたために現在はメールアドレスを公開しておらず、そのせいで読者からの直接の反応が分からないのが残念だという。兼六園花便りの閲覧状況については、金沢市から一ヶ月あたりのアクセス数を教えてもらったことでどれくらいの人が見てくれているのかが分かり、励みになるとのことであった。

また、結成当初から参加していたシニアネット金沢が会長死去等の理由で活動を休止したため、パソコンやインターネットについて情報交換できる人がいなくなってしまう、新しい技術にどう対応してよいか分からないという。高齢者にも分かる言葉で新製品に関する情報等を提供して欲しいとの要望があった。

(3) ICTは使えるが、健康状態などのため活動しにくい高齢者の事例

① Cさん

プロフィール：福岡県在住の95歳男性。85歳から独学でパソコンを使い始め、90歳近くになってホームページを開設した。超高齢者の情報発信として世間の注目を集め、著書も出版している。

■パソコン、インターネット利用のきっかけ

バブル崩壊後の世の中に憂いを覚えていたCさんは、80歳の頃にパソコンの存在を知り、自分の考えや意見を世の中に広く訴えるには、パソコンを覚え、インターネットを利用して社会に働きかけるのが最適の方法だと考えて、独学でパソコンを学び始めた。Cさんは現役時代に海外渡航経験もあり、パソコン等についても最初はアメリカからの情報で知った。Cさんは、パソコンは脳の活性化にも非常によいと考えており、それもパソコンを使い始めた理由の一つだったという。

■操作方法習得時等の支援

Cさんは、パソコンの操作法もホームページの作成手順も、全て関連書籍やテキストを利用して独学で習得している。どうしてもわからないことは親戚に電話で聞いたりしたこともあるが、基本的には繰り返し本を読んで自分で勉強したという。80歳でパソコンの勉強を始め、使えるようになるまでには5年ほどかかったが、Cさんはパソコンの習得は自転車の練習と同じで何度もつまづきながら少しずつできるようになっていくものだと考えており、苦にはならなかったという。

■主な使い道

パソコンが使えるようになったCさんは、その後90歳の頃に個人のホームページを立ち上げて自身の経歴やエッセーを掲載。政治家に直接メールをすることもあったという。最近はホームページの更新はしておらず、メールやネットサーフィン、書籍執筆のための情報収集等がメインとなっている。執筆活動は現在も継続しており、検索サイトは本を書く際にも非常に役立っているそうである。

また、現在は年齢的なこともあって活動していないが、数年前までは老人ホームの仲間に呼びかけてパソコン勉強会を開催したり（使用するテキストやチラシ等も自作）、社会福祉協議会のパソコンボランティアに登録して障害者のパソコン利用を支援するといった活動も行っていた。

■ICT利活用の効果

パソコンやインターネットを利用することによって、世界と広くつながって交流できることや、脳の活性化にもよいことが、Cさんの考えるICT利活用効果である。

インターネットを利用すれば、世間に対して広く自分の考えを訴えかけることができる。また、情報発信の取り組みを通じて、政治家とも交流できた他、世界各地に多くの友人ができたという。そうした知り合いを通じて世界の情勢を知ることもでき、世界が広がったという。

パソコンを使うことは脳の活性化にも大変よいというのがCさんの以前からの主張であり、老人ホームの仲間にもパソコンやインターネットの利用を勧めている。

■困っていること

Cさん個人としては、迷惑メールへの対処が一番悩ましく、行政に電話で問合せをしたこともあるが、十分な解決には至らなかったということである。個人としてどう対応すればよいのかがわからず、適切な対応ができないでいる。

また、パソコン本体がそもそも高額な上に、プロバイダ接続料金等もかかることが、高齢者にとっては負担だと感じている。高齢者向けの割引制度などができればよいと考えている。

② Dさん

プロフィール：神奈川県在住の70代女性。6年前にくも膜下出血で倒れ、半身麻痺の後遺症が残った。当初は言葉も出にくく、リハビリになればという娘や姉妹の勧めで2006年からブログを始めた。

■ブログ開設の経緯

60代後半にくも膜下出血で倒れ、重い後遺症が残ってしまったDさんは、発症当初は意識もはっきりせず、半身麻痺もあった。その後、リハビリで複数の病院を転々としていたが、2年前に特別養護老人ホームに入所できたことで、安定した生活環境になり、老人ホームは病院に比べて居室の独立性や自由度が高いため落ち着いて生活できるようになった。そうした生活環境の変化もあり、また、Dさんは現役時代キーパンチャーを長年していたので、キーボードで日記を書くことがリハビリに有効ではないかと考えた娘がDさんにブログを勧めた。

■ICT利活用の効果

2006年にスタートしたブログは、1年半以上続いている。当初はDさんがブログに書く文章も短かったが、次第に長い文章が書けるようになり、話題も豊かになった。ブログを書くようになって、Dさんは記憶障害などの後遺症も大幅に改善してきた。

ブログを書くことがDさんの生活の励みになり、次第に積極的にコミュニケーションをとるようになった。Dさんには娘が3人おり、孫も含め多くの親戚がいる。Dさんは、親戚の誕生日には必ずメールでメッセージを送るようになった。

Dさんの家族、親戚もブログにコメントを寄せており、ブログはDさんにとって大切なコミュニケーションの場になった。Dさんは外出が困難だが、ブログを通じて親しい人たちと再びコミュニケーションがとれるようになった。

(4) 要支援・要介護で、積極的な社会参加が難しい高齢者の事例

① 江戸川ふれあいネットの出張パソコン講座

江戸川ふれあいネットは、国内で有数の規模を持つシニアネット。高齢者向けの様々なパソコン講習を実施しているが、江戸川区からの要請を受け、介護予防プログラムの一環として、デイサービス利用者向けのパソコン教室を実施している。

■熟年ふれあいセンター（江戸川区）でのボランティアパソコン教室

江戸川区では、65歳以上で介護保険非該当の特定高齢者（身体虚弱な人）を対象として趣味・いきがい活動や介護予防活動を実施している。その介護予防活動の一環として、江戸川ふれあいネットでは江東園という福祉施設から依頼を受け、デイサービス利用者を対象とした「パソコン教室」を実施している。パソコン教室は隔週の開催で、2ヶ月4回が1サイクルとなっている。講習の内容は回ごとに変わるが、高齢の参加者が多いため、「ペイント機能を使って色を塗る」「自分の住所や名前で文字入力の練習をする」といった簡単な操作を中心としたプログラムになっている。一回の参加者は十名～十数名で、年齢的には80代が多い。

■受講者にとってのICT利活用による効果

サポートを行なう江戸川ふれあいネットのスタッフによると、簡単な操作であっても、自分自身でやり遂げることで、達成感や喜びを味わうことができるという。会場で講習の様態をみても、開始直後は硬い表情の受講者も多かったが、パソコンを操作しながら時間が経つにつれて表情も明るくなり、笑い声も起こるなど、明らかな変化が認められた。

参加者のコメント：

- ・教室に参加した後、帰宅後に講習の話をする事で孫と共通の話題が持てるなど、家族間のコミュニケーション作りに役立っているようだ。（支援者）
- ・パソコンの操作を通じて参加者同士の会話がはずみ、コミュニケーションが生まれる。パソコンに興味を持つことで、自立にもつながるのではないか。（支援者）
- ・難しそうだと思っていたが、実際にやってみたら興味がわいて、また使ってみたいと思うようになった。思うように手が動かないこともあるが、楽しい。（参加者）
- ・やっていると変化があるところがよい。娘にパソコンを使ったと報告したら感心された。（参加者）

■講師にとっての ICT 利活用による効果

一方、サポートをする側の江戸川シニアネットの会員にとっても、人の役に立っているという満足感や、地域社会における役割を感じられるなどのメリットがある。

参加者のコメント：

- ・もともとお年寄りが好きなので、こうしてお年寄りと接して喜ばれることが楽しい。
- ・両親の介護をしていて、外との交流の機会が限られている。ボランティアパソコン教室に参加することで、社会とのつながりが持てることがうれしい。
- ・江戸川ふれあいネットにとっては、自分たちだけに閉じない地域貢献の活動として、団体としても、会員にとっても、やりがいがある。

■ICT 利用のハードル

講習に参加した高齢者は皆パソコンの利用を楽しんでいるようであったが、間があくので習ったことを忘れてしまう、家にパソコンがあっても使い方がわからなくて触れないといった発言もあり、継続的な利用に結びつけるのはなかなか難しいようである。また、江東園のスタッフによると、対象者の中にはパソコンに関心がない人もおり、そういった人たちはそもそも講習会を受講しないという。パソコンに触れてみる以前に拒絶してしまう高齢者にも ICT に関心を持ってもらうことは課題のひとつであろう。

参加者のコメント：

- ・文字入力などもできるようになりたいが、キーボードはあちこちのキーを押さなければいけなくて使うのが大変。
- ・手がうまく動かず、マウスの操作が思うようにいかない。
- ・一回ごとに間が 2 週間空いてしまうので、前にやったことを忘れてしまう。こうして講習を受けると、少しずつ思い出す。
- ・家にパソコンがあっても、使い方がわからなくて触ったりできない。
- ・参加者は江東園で募集しているが、パソコンにもともと関心がない人もいる。そういう人は、介護予防プログラムのうち、パソコン講習の回を欠席する。（江東園スタッフ談）

3-3 調査結果からの考察

(1) アンケート回答者の ICT 利活用とその効果

アンケート回答者は、おおむね元気で自立した生活を送っている高齢者と考えられるが、スローネット会員とシニアネット会員では ICT 利活用の意識に違いが見られる。

スローネット会員は、ICT の利用経験の豊富な人が多く、「インターネットそのものの活用で個人の生活を楽しく、豊かにする」ことが ICT 利活用の目的になっている。一方、シニアネット会員では、社会参加やボランティア活動に対する意識・意欲がより強く、ICT を活用した社会参加活動がより明確に志向されている。

それぞれ ICT 利用のメリットを強く感じているが、その内容は異なっている。スローネット会員は多様な情報入手や趣味面でのメリットが中心だが、シニアネット会員は友人が増えた、活動の幅が広がった等、自分の生活そのものの幅の広がりにより強く感じている。これは、多くのシニアネットがインターネット上だけの集まりではなく、パソコン講習など実際に顔を合わせるスタイルの活動が多いためと考えられる。

今後の希望としては、スローネット、シニアネット会員ともに ICT そのものの習得にとどまらず、ICT を活用した様々な活動に対する期待、希望が強い。高齢者が持っているこのようなニーズや意欲をどのように具体的な活動に結びつけるかが課題になっている。

(2) 先進的な高齢者 ICT ユーザにとってのメリット

ヒアリングでは、実際に ICT を利活用することが、高齢者にどのようなメリットをもたらすのかを具体的に把握した。先進的な ICT 利活用を行っている高齢者では、ICT を使った情報発信や交流が、単なる「楽しみ」を超えて、文字通りの「生きがい」となっており、生活の満足度の向上という点では極めて大きな効果を生んでいると言える。これらの人々にとっては、ICT を利活用した活動は気持ちを前向きにするだけでなく、健康の増進や回復、生きる力の向上などにもつながっていることがうかがえる。

(3) 要支援の高齢者にとっての ICT 利活用の効果

江戸川ふれあいネットの出張パソコン講習の例、ブログでの情報発信が機能回復につながった D さんの例で明らかなように、加齢や病気等によってパソコン等の操作の習得がしにくくなった人で

も、パソコン等の ICT に触れることは知的好奇心を満たし、新たな刺激をもたらす効果がある。それ自体が生活にメリハリを与える楽しい体験となるだけでなく、介護予防やリハビリテーションにも有効だと考えられる。

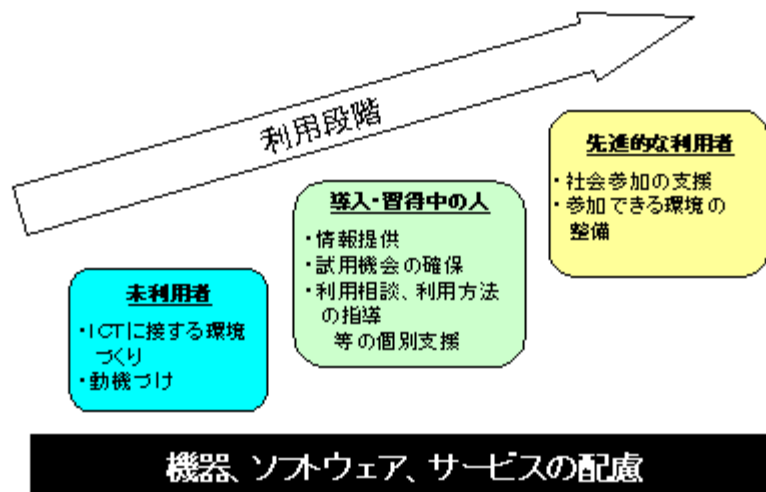
(4) ICT に関心が薄い高齢者への対応

今回のアンケート、ヒアリング対象となったのは、基本的には ICT 利活用に積極的な高齢者である。ヒアリングの中では、ICT への興味関心がそもそも薄い高齢者も多く、ICT に触れる、習得する機会を設けても参加しない人もいることが指摘された。こうした人達に ICT への関心を持たせ、デジタル・デバイドに陥らないようにすることは大きな課題のひとつである。

平成 15 年に「高齢者・障害者による ICT 活用の推進に関する研究会（ICT ユニバーサル研）」が取りまとめた報告書では、高齢者・障害者の ICT 導入の支援について、まず、ICT 利用段階に応じた利活用支援が必要であるとしている。ICT の利用経験がなく、ICT 利用の敷居が高く感じる人と、ある程度 ICT を利用し始めた人では、必要かつ有効な支援の内容が異なるため、ステージに合わせた支援を整える必要があるのである。その全体像を示すのが図表 3-15 である。

図表 3-15 ICT 利用段階毎の支援

未利用の人には ICT に接する環境づくりや動機づけ、習得中の人には個別支援、先進的な利用者には社会参加の支援や参加できる環境の整備のように、利用段階によって異なる支援がある。



そして、具体的には、次の 3 つの方策を進める必要があるとしている。

- ・ 高齢者・障害者向け ICT 機器・サービスに関する情報の収集と提供
高齢者に適した、高齢者が利用可能な ICT 機器・サービスに関する情報を収集し、多様な手段

で情報提供し高齢者やその支援者が適した機器・サービスを探しやすくする。

- ・ 各種 ICT 機器・支援機器・サービス等の体験コーナー、イベントでの紹介、貸し出し・試用サービスの提供

自宅では ICT 機器に触れる機会のない高齢者・障害者のため、日常的に利用する公共施設や高齢者が参加するイベント等で各種 ICT 機器、サービス等を自由に試用・体験できる場を整備する。

- ・ 身近な支援者の ICT 活用能力の向上やピアサポートの充実

外出が困難な高齢者・障害者の支援を行うホームヘルパーやボランティア等の ICT 活用能力を高め、支援活動に ICT を活用することにより、高齢者・障害者が自然に ICT に接し、関心を高められるようにする。また、高齢者が ICT を導入する際に同じ高齢者から適切なアドバイス等を受けられるピアサポートのネットワークづくりを進める。

これらの重要性については、現在でもまったく変わっていない。

第4章 高齢者ICT利活用支援活動の現状

本章では、第3章とは視点を変えて、高齢者のICT利活用を支援する様々な取り組みにスポットを当て、支援団体アンケートの回答等から支援活動の現状と課題を概観する。また、様々な主体・目的で取り組まれ、成果を挙げている支援活動の事例を紹介する。

4-1 団体アンケート結果から見た高齢者ICT利活用支援の現状

(1) 調査の概要

高齢者のICT利活用支援は全国各地で様々な団体が実施しており、その全体を把握できる団体リスト等は存在しない。そのため、まずインターネットで公開されているホームページ情報等をもとに、高齢者ICT利活用支援を行っていると思われる団体253団体をピックアップした。

これらの団体のうち、実際には該当する活動をしていない団体、既に活動を停止していると思われる団体、連絡先が掲載されていない団体、掲載されている連絡先が無効になっている団体等を除き、128団体に電子メールまたは電話でアンケート調査への協力を依頼し、48団体から回答を得た。回答した団体のうち、40団体はシニアネットの団体であった。したがって、団体アンケートの回答は、おおむねシニアネットの活動に関する状況を表していると言える。

図表 4-1 アンケートの送付及び回答状況

	シニアネット 団体	自治体	民間企業	ボランティア 団体	シルバー 人材センター	パソコン 塾	計
リストアップ団体数	149	13	17	15	47	12	253
アンケート依頼団体数	85	5	12	11	10	5	128
回答数	40	1	2	2	0	3	48

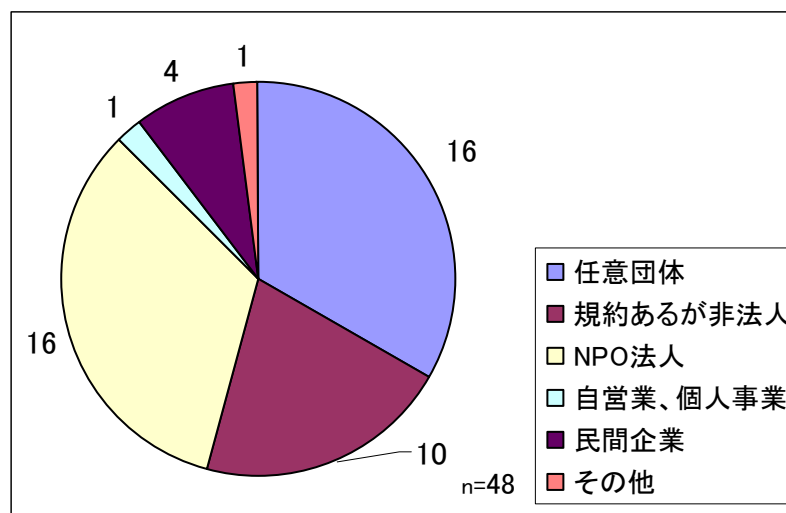
(2) 支援団体のプロフィール

アンケート回答団体の多くがシニアネットとして活動している団体だが、NPO 法人格を持つ団体と持たない団体があり、団体としての種別は様々である。

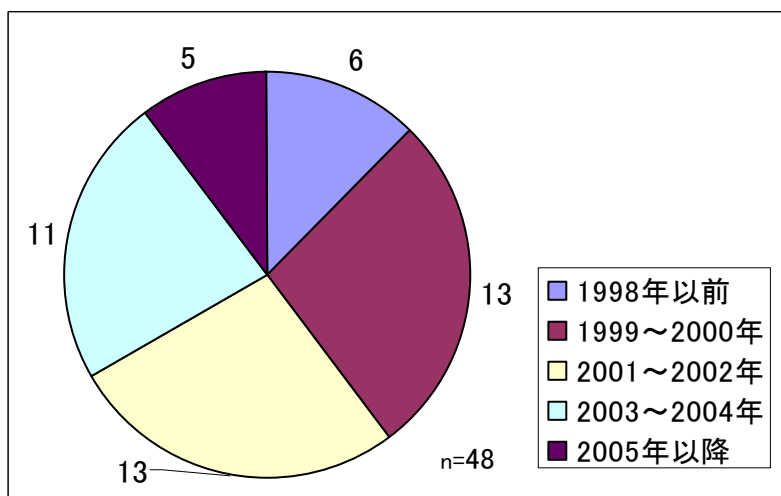
設立時期は 1999 年～2004 年が多く、200 年以降に設立された新しい団体は少ない。国内のインターネット普及が本格化し、IT 講習会が開催された頃から支援団体の設立が増えたことが分かる。

また、会員等の人数は、「100 人以上」との回答が最も多く、比較的規模の大きい団体が多いと言える。

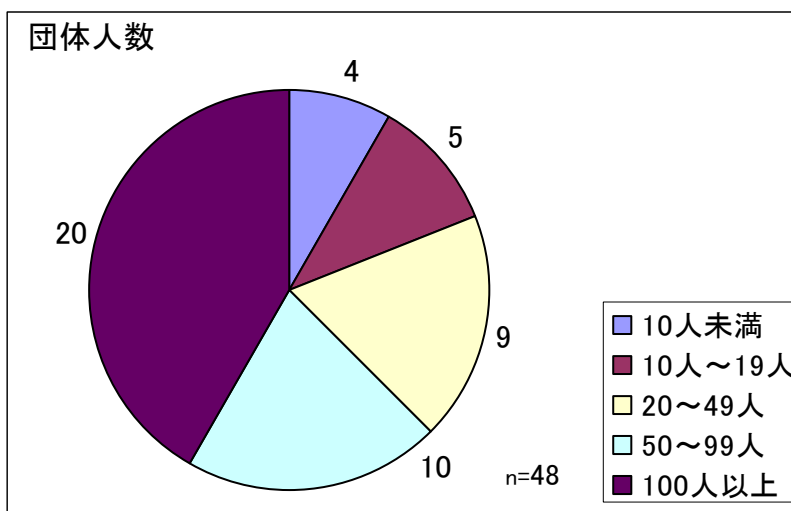
図表 4-2 団体の種別



図表 4-3 団体の設立時期



図表 4-4 会員数

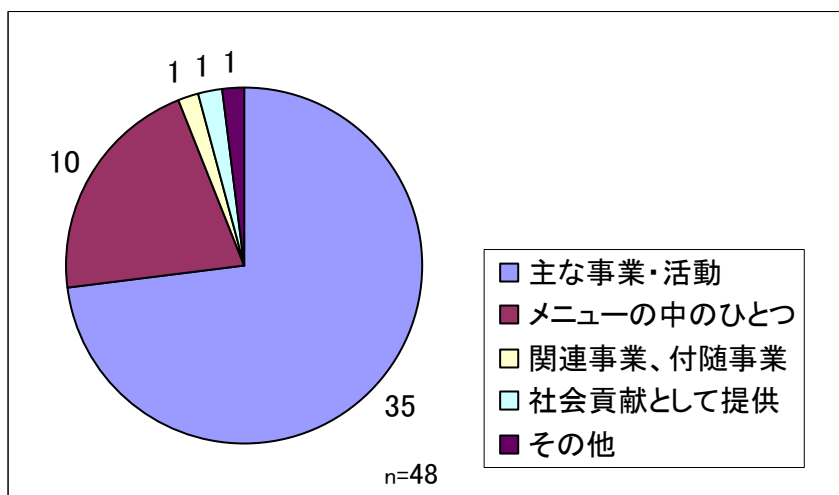


(3) 支援活動の位置づけとメニュー

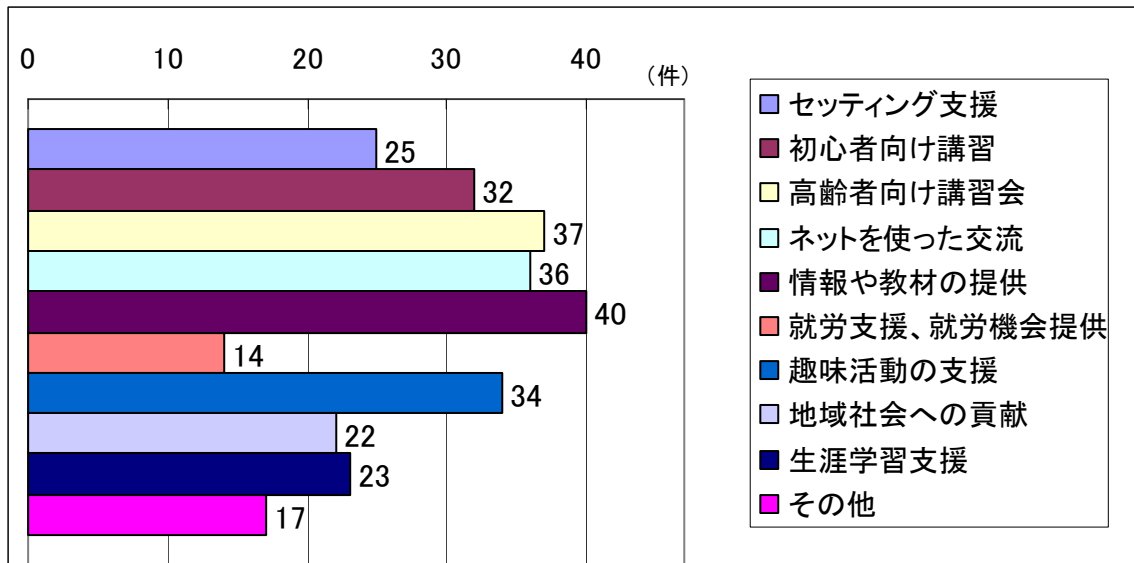
回答した団体のうち 7 割以上が、高齢者の ICT 利活用支援を「主な事業・活動として」提供している。実施している支援の内容としては、「情報や教材の提供」、「高齢者向け講習会」、「ネットを使った交流」、「趣味活動の支援」、「初心者向け講習」をいずれも 30 以上の団体が挙げており、多様な支援活動を展開する団体が多いと言える。ただし、「就労支援、就労機会の提供」は 14 団体と、回答が少なかった。

これらの支援活動を利用する際の参加費は「有料」の団体が約 2 / 3 であり、商用サービスではないものの、対価を得て活動する団体が多い。

図表 4-5 高齢者の ICT 利活用支援活動の事業における位置づけ



図表 4-6 ICT 利活用支援事業の内容

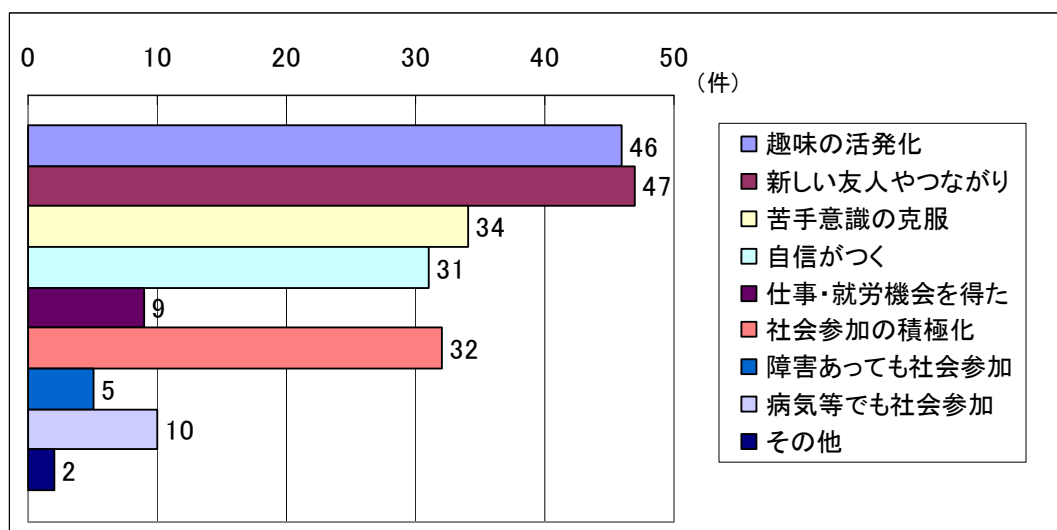


(4) 活動の効果と課題

提供している支援活動の利用によって、参加した高齢者にどのような効果が見られたかを尋ねたところ、「新しい友人やつながりができた」、「趣味の活発化」をほとんどの団体が挙げた。また、「苦手意識の克服」、「自分に自信がつく」、「社会参加の積極化」も効果として多くの団体が挙げた。また、高齢者が ICT を利用することで、どのような社会参加に結びついているかについては、回答が分散し、多様な活動に結びついていることがうかがえる。ただし、就業に結びついているという回答は少なかった。

一方、支援活動の今後の運営・継続の課題としては「場所・機材の確保」と「資金難」を挙げる団体が多く、この 2 つが高齢者 ICT 利活用支援を継続的に提供する上で大きな課題になっていることがうかがえる。

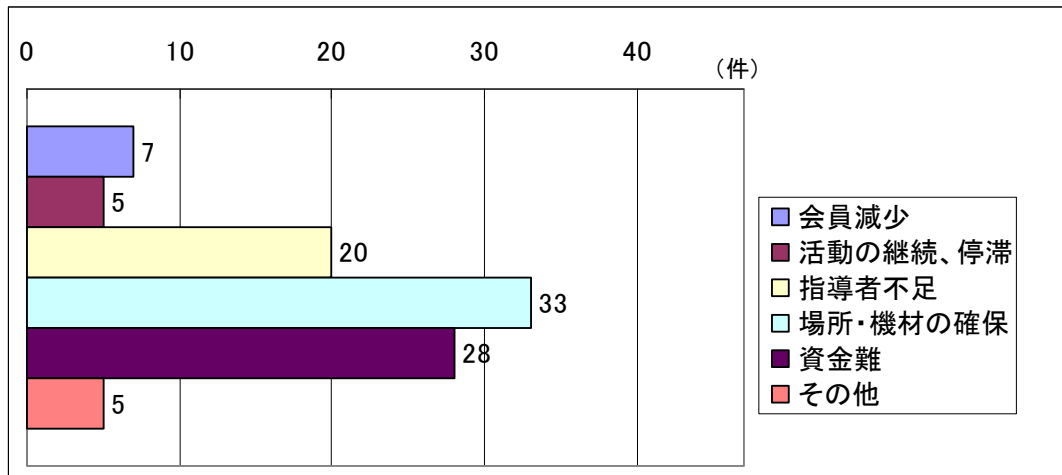
図表 4-7 ICT 利活用支援活動の効果



高齢者本人における効果：自由記述回答の例

- ・一人暮らしの高齢者に目標が出来て元気になった
- ・活動的になり、行動範囲が広がった
- ・パソコンやインターネットを通じて新たな交友関係ができ、交流の幅が広がった
- ・メール等で孫との交流ができて喜んでいる

図表 4-8 今後の運営・活動継続における課題



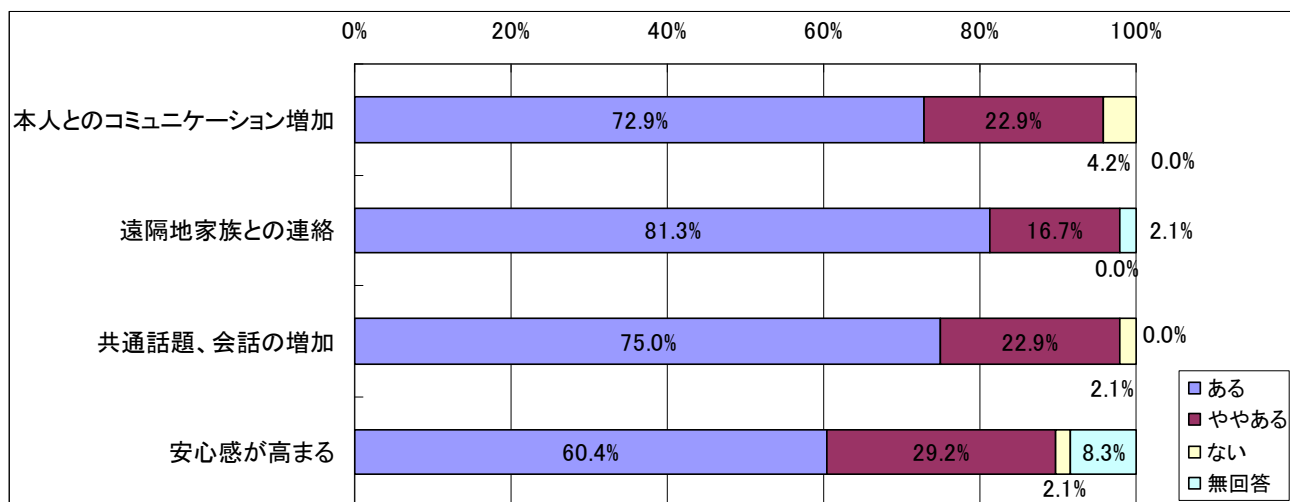
団体の今後の運営・活動継続等における課題：自由記述回答の例

- ・運営スタッフや活動資金、活動場所の確保（多くの団体が指摘）
- ・最新技術や最新機種（OS）への対応の難しさ（多くの団体が指摘）
- ・自治体の設備や機材の使用について制約が厳しく、思うように利用できない
- ・広報・集客に苦勞している
- ・会員が都市部に偏っており、地方の少数会員へのケアが不十分になっている

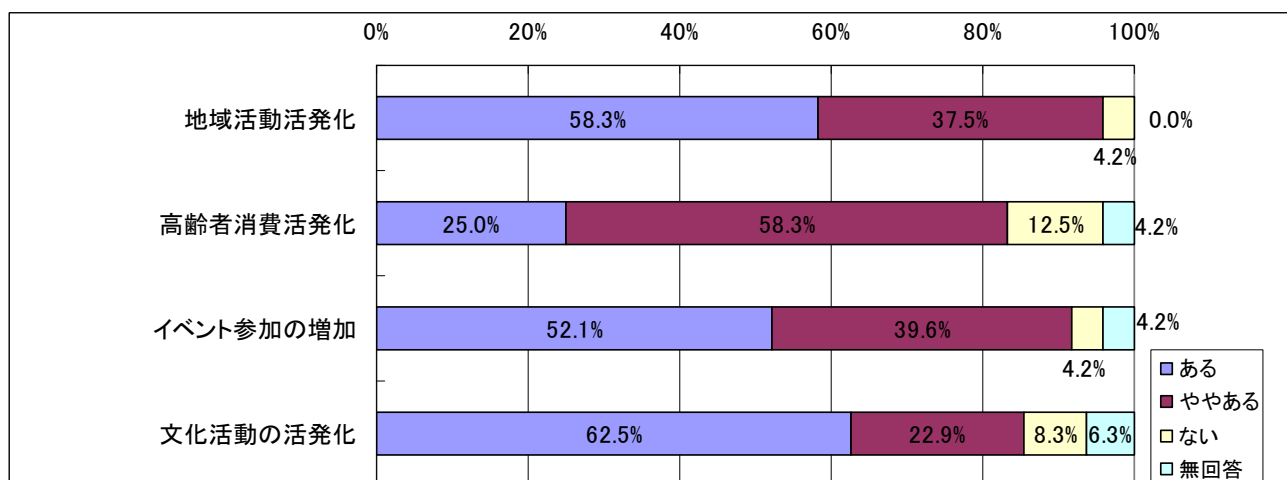
(5) 高齢者の ICT 利用が本人や地域に与えるメリット

パソコンやインターネットが高齢者本人や周囲に与えるメリットについては、コミュニケーションの増加や、それにより安心感が高まるといったメリットをほとんどの団体が「ある」または「ややある」と回答した。地域社会でのメリットについては、「メリットがある」という回答はやや少ないが、「ややある」まで含めると、高齢者による地域活動や文化活動等が活発になることを多くの団体が挙げている。

図表 4-9 高齢者の ICT 利用が本人や周囲に与えるメリット



図表 4-10 高齢者の ICT 利用が地域社会に与えるメリット



4-2 様々な主体による高齢者ICT利活用支援の事例

ここでは、シニアネットだけでなく、NPO 法人や自治体等、様々な主体が取り組み、成果を挙げている高齢者の ICT 利活用支援の取り組みを紹介する。

(1) シニアネットの取り組み事例

① えんせんシニアネット

■事例の概要

東横線沿線の住民を対象にパソコン教室を開催。駅前すぐの会場、日曜日を除く毎日開講など利便性も高く、安定して受講者を集めている。近年では海外在住の会員も出てきており、草の根交流の国際ネットワーク化を目指したいという。

■活動の経緯、運営体制

長年地域タウン誌の編集を手がけてきた代表者が、老後を生き活きと生きる実践の場を作り、地域活動経験のない団塊世代の定年後の受け皿となることを目指して平成 5 年に設立した。現在の会員数は 186 名（取材時）で、男女比 3 : 7、平均年齢は 60 歳前後だが、女性会員には 30 代の主婦層も含まれる。代表の他に役員が 6 名、パソコン教室の講師を勤める会員が十数名いる。スタッフが立ち上げた会のホームページがあり、会員専用の掲示板で交流している。新会員は入会后、まずは同掲示板に自己紹介の投稿をする決まりになっている。

■支援活動の概要

えんせんシニアネットの活動の中心は、日曜日以外毎日開催しているパソコン教室である。代表の岩田氏がタウン誌の取材中に「パソコンの操作を教えて欲しい」という住民が多いことを知り、周囲に声かけしたところ運営スタッフも確保できたため、シニアネット設立後すぐにパソコン教室を開講した。講師はパソコンに詳しいシニアを中心に十数名しており、シニアネット会員ではない講師もいるが、スキルアップした受講者が講師を担当することもある。講習内容としては、講師自作のテキストに沿って進む講座の他、自分のペースで進められる自由講座もある。講師以外に質問等に対応する補助スタッフが数名つき、ホワイトボード等を使って一方的に進む講座ではないので、シニアにも続けやすいという。また、PC セットアップ等の出張サービスも実施している。タウンニュースへの広告、会員の紹介やクチコミ、港北区役所からの紹介などで集客を行っており、受講者は就職目的で来る人、趣味に活かす人、地域活動等で必要に迫られてやってくる人など様々で

ある。

パソコン教室の他に、デジカメ講座や水彩画教室など、会員間の交流や技術の向上に役立つクラブ活動的な講座もいくつか開催している。また、会員専用の掲示板で会員同士の活発な交流が行なわれており、この掲示板でのやりとりは、会員同士のコミュニケーションに役立つ他、パソコンスキルや文章力のトレーニングにもなるという。

■他機関との連携

自治体や民間企業と継続的に連携して行なっている活動はないが、自治体との関係では区役所から依頼を受けて写真パネル展を開催した事例があり、代表者の人脈を活かして民間企業から中古パソコンやプリンタの提供を受けたこともあるという。また、近隣の慶応大学の学生との交流もあり、「ライフネット」というタウン誌のデジタルアーカイブシステムを立ち上げる際には、理工学部の学生がシステム作りに協力をしている。

■ICT利活用の効果

パソコンやインターネットをマスターすることによって、コミュニケーションが活発になり、活動の幅も広がって自分に自信が持てるようになる会員が多いという。また、地域活動や日常生活において、高齢者にとってもパソコンやインターネットのスキルは不可欠なものになりつつある、ということであった。

- ・高齢者にとっても、パソコンやインターネットのスキルは生活に必須になってきている。
- ・パソコンがメールの送受信が出来るようになることによって、複数人への連絡が容易になり、親密度が増す、趣味や公職団体での活動分野が広がる、自信が持てるようになって活動的になる、生活にメリハリが出る、といった効果が期待できる。
- ・インターネットによって入手できる情報の幅が広がり、遠方や海外とも瞬時に、しかも自力でコミュニケーションが取れることが楽しい
- ・現役時代とは違った人たちとの交流ができ、世界が広がる。友人が増えるとイベント等への参加率も上がり、活動的になる。
- ・デジカメでの写真撮影のためにこれまで行かなかった場所に出かけるなど、行動範囲も広がる。
- ・会員専用掲示板への書き込み等により、文章を書く機会が増え、書くことが楽しくなる。
- ・パソコンスキルは個人の仕事の能率アップや資格取得にも役立つ。
- ・地域活動においても、団体活動における各種書類作成や決算処理、会員間の連絡など、パソコンは地域活動の活性化に不可欠なツールになりつつある。特に地方の小規模な自治体では、パソ

コン・インターネット導入の効果は大きいのではないか。

- ・パソコンを習うだけでなく、教える側にも立つことで自分自身も勉強になる。講師・生徒相互にレベルアップできる。

■活動継続のポイント

平成5年の発足時から現在まで活動を継続できている理由としては、メインの活動であるパソコン教室の会場には駅前近くの部屋を確保して月～土曜日に常時開催しており、低料金で自分の都合の良い日時に受講できる上に、自分が習いたい内容を持ち込んで学べる仕組みを取っているなど、受講者にとって利便性が高いということがまず上げられる。また、会員専用掲示板や各種イベントなど、会員間の交流を促す配慮もしている。取材時には他の会員から、「代表者の人柄、がんばりに寄るところも大きい」という発言もあった。

■今後の展開、課題など

海外在住の会員を通じて草の根交流の国際ネットワーク化を進めたいといった展望を語っていただいたが、一方で、資金的には厳しい面があるようだ。

- ・今後は草の根交流の国際ネットワーク化を進めたい。既に海外会員が誕生しており、現地で組織化を進めるなど活動の芽はある。
- ・経費的には赤字であり、代表者の私費でまかなうにも限界がある。
- ・真面目に活動している団体に、紐付きでない、自由に使える資金援助をお願いしたい。
- ・代表者が困った時に、気軽に無料で相談できる場が欲しい。技術的な質問に答えられる専門家をプールし、要請に応じて派遣するような仕組みを行政に用意していただきたい。

② シニアネット基山

佐賀県基山町で10年以上活動を続けるシニアネット。町民会館を会場として会としてのパソコン教室を定期的で開催している他、基山町から委託を受けて、町主催のIT講習会の講師も担当している。

■活動の経緯、運営体制

代表の久野氏はシニアネット久留米の幹部メンバーとして同会の活動に参加しており、徐々に地元である基山のメンバーを誘って一緒に参加するようになった。その後シニアネット久留米からは独立し、現在は交流も途絶えている。シニアネット久留米で運営に携わった経験が、シニアネット基山の運営に役立っているという。会員数は60～70代が中心で48名（取材時）、クチコミでの入会が多く、半数近くは基山町外の住民である。会員間の連絡にはメーリングリストを活用しており、行事や講習会の内容等は週一回開催する役員会にて検討する。会員からパソコン教室の受講料込みで一ヶ月1000円の会費を徴収しており、経費的な赤字は免れているということであった。

■支援活動の概要

活動のメインはパソコン教室である。会場は、当初代表者の自宅兼店舗の一角を利用していたが、現在は町民会館の視聴覚室で開催している。授業で使用するパソコンは基本的に参加者が各自持参するが、パソコンを持っていない人やデスクトップPC利用者のために貸し出し用のノートPCが数台用意されている。視聴覚室は半日で500円という低料金で利用できるが、プロジェクタやLANケーブル等の機材は会の備品を使用し、会員が持ち回りで毎回持参している。

講習内容は、会員からの要望も取り入れながら役員会で決定する。講師は能力のある会員が持ち回りで担当しており、毎回資料代として500円が支給されるが基本はボランティアである。

■ICT利活用の効果

現役時代は仕事中心で、定年退職後に居場所をなくしていた男性が、パソコンを使い始めることで生活にリズムもでき、生き生きしてくるといった効果の他、パソコンを覚えたおかげで就職に役立った、という会員の例もあった。

- ・特に男性は働いている間は地域との交流がなく、退職後の行き場がない。入会当初は表情も暗い感じであったのが、徐々に明るく、元気になっていくのが目に見えてわかる。
- ・定年退職後生活にメリハリをなくしていた人も、パソコンを使うようになることで生活のリズムができる。

- ・町の行事での作品展示といった目標を設定することにより、創作活動のモチベーションもあがり、町民とのふれあいも楽しみや励みになる。
- ・パソコンを覚えたことで就職でき、仕事にも役立っている。仕事場で聞けないこともシニアネットの勉強会で質問できるので助かっている。

■他機関との連携

自治体との関係では、基山町の IT 講習会の講師を担当している。講師料は入るが、町の備品の PC が古いこと、町主催の IT 講習会以外ではその PC が利用できないことが課題になっている。これらの点は、町に何度も要望を出しているが、なかなか改善されないということであった。その他、佐賀県主催の「パソコンお助け隊要請講座」の講習会を基山町で開催した事例があるが、シニアネット基山から県に要請してようやく実現にこぎつけたそうである。

また、シニアネット基山では商店街のホームページを作成しているが、これは会の自発的な活動であり、商工会や商店街の店主達には事後的に承諾を得た形だという。作成時には会員が各商店を取材したりして相互に交流も生まれたが、その後商店街の人が会員になったりパソコンを始めた例はないそうである。

民間企業との関係では、パソコン体験教室開催時などに N T T の協力を得ている。

■活動継続の秘訣

- ・全員が生徒で全員が先生ということで平等をモットーにしており、職歴や家族構成なども本人から話さない限りは聞かないようにしているそうである。また、仲間との交流を楽しみにしている会員も多いが、一方で勉強会だけに参加する会員もいる。会員の参加スタイルは様々だが、皆分け隔てなく接しているということである。なお、代表の久野氏がシニアネット久留米にいたころの経験から、女性が代表というのもよいのかもしれない、という発言もあった。
- ・勉強会にすればパソコンが習得できるだけでなく、他の会員との交流も生まれるし、上達すれば習うばかりでなく教えることもできるようになる。パソコン勉強会で課題を学んでいくことによる達成感の他、文化祭での作品展示、テーマを決めて自分達で取材・制作するホームページ作成などの活動が、会員にとって楽しみや励みになっているという。
- ・パソコン勉強会だけでなく、グランドゴルフや懇親会、季節行事などを企画・開催することで、仲間との交流も楽しみにしている会員が多いそうである。

■今後の展開、課題等

以前の商店街店舗での講習を懐かしむ会員もあり、代表者自身も、できれば常時開放されている自前の沙龙的な場を開設したいと考えているが、場所や機材の確保など、資金面で難しいとのことであった。

- ・今年は初心者フォローに重点を置きたい。基山町の IT 講習会受講者のその後をフォローして、パソコンを楽しんでもらいたい。
- ・できれば町民会館ではなく、常時開放の自前のサロンを開設したい。インターネット接続のパソコンを常備して当番制でスタッフが常駐し、高齢者が気軽に集まれる場所を商店街に作りたい。
- ・町の備品のパソコンが古いこと、IT 講習会以外に利用できないことが困る。新しいパソコンの購入と、民間団体への貸し出しを町にお願いしているが、断られ続けている。

(2) シニアネット以外の NPO 法人等による取り組み事例

① TRYWARP (トライワープ)

千葉大学卒業生である代表者が立ち上げた、西千葉を中心に活動する NPO 法人。市民向けのパソコン教室、地域限定型 SNS「あみっぴい」の運営等を通じて地域活性化を図ろうとしている。

■活動の経緯・体制など

トライワープは代表の虎岩氏が千葉大学在籍中の経験を元に立ち上げた団体であり、西千葉の地元商店街・地域住民・学生の垣根をなくそう、が活動のコンセプトである。準備資金 0 円で活動を開始するため、NPO 法人という組織形態を選択したという。活動開始当初は商店街店舗の空き時間を利用したり、地域通貨で賃料を払うなど、地元資源を活用しつつパソコン教室を開催した。現在は駅前に事務所を構え、専任スタッフは代表者の他に千葉大卒業生 3 名、パソコン講師は 100 名程度のバイト学生が登録している。

■支援活動の概要

主な活動は初心者向けのパソコン教室である。パソコンに対する苦手意識の克服に対する需要はなくならないと考え、ターゲットをそこに絞っている。テキストも自作しているが、苦手意識の解消への対応は難しく、単なる講師と受講者の関係では不十分であり、世間話をしながらお互いに打ち解けて講師や主催する団体を頼ってもらう関係を構築するには、地元学生が地元住民を教えるという仕組みが適しているという。受講者は、女性は主婦が含まれるため 40 代から、男性は 65 歳以上が中心である。ここ数年は千葉大学の新生の受講も増えているという。講師の学生は大学キャンパス内での勧誘や生協経由での募集、受講者はチラシやクチコミ等で集客している。

また、パソコン教室を終えた受講者がパソコンを活用し、日々使い続けられる場が必要であると考え、地域 SNS「あみっぴい」を開設している。プレオープン時にいくつか制限を設けて、シニアでも参加しやすい雰囲気を作ったということである。

■ICT 利活用の効果

高齢者はパソコンを使い始めることで生き生きしてくるし、それが励みになって教える学生の側もモチベーションがあがる。SNS を通じて世代間交流も生まれており、教える側、教わる側双方に効果があるということであった。

・商店街の人々は、パソコンを覚え、地域 SNS に参加することにより、「商売が楽しくなった」。

学生の顔が見えるようになり、ICT で分からないことがあればトライワープに教えてもらうことで世界が広がったと感じてもらえているようだ。講習後に受講者と学生が地元商店街で食事をすることもある。

- ・リアルな世界だけでは足りず、交流の場が SNS に広がっている。SNS 等の ICT はリアルな世界で活動が活発になったところに導入すべきである。
- ・高齢者はパソコンを使い始めることで生き生きしてくる。それが励みになって教える学生の側もモチベーションがあがる。学生とシニアとの世代間交流が生まれる他、シニアの家族とのコミュニケーションにも役立つ。

■他機関等との協力・連携

代表者の考えでは、自治体等から支援を受けて活動が成り立つようでは伸びないという。支援活動をしようという団体は自立した形で活動できるようにすべきだと考え、それを実践している。活動開始当初は、公共の施設を勉強会の会場として借りたり、自治体からシステム構築の仕事を受注したりしたことはあるということであった。

■活動継続のポイント

- ・活発な取り組みを維持・展開できているのは、代表者が腰を据えて活動を続ける前提で取り組んでいることが最大の理由である。
- ・また、トライワープは NPO 法人だが、活動の継続性を確保するためにお金を回す仕組みを作り売り上げを伸ばすという点に力を入れており、システム系の別会社も設立した。

■今後の展開

今後は他地域での展開も考えており、今年（平成 20 年）からテストケースがスタートする予定である。

- ・西千葉の取り組みを他地域にも展開したい。全国にニーズはあるはずだと考える。
- ・学生講師のマネジメントはシニアに任せたい。シニアがシニアにパソコンを教えるよりも、学生が教えた方がよい。その学生が社会に出て行くための支援をシニアにお願いしたい。
- ・パソコン教室の講習内容については、今後は携帯電話に関する講習会も検討しようかと考えている。

(3) 地方自治体による取り組み事例

① 松本市／松本シニアネットクラブ

行政のコーディネートにより発足したシニアネットで、松本市役所情報課の職員が事務局を担当し、活動面のサポート等も行なっている。

■活動の経緯、体制など

松本シニアネットクラブは、松本市 IT 基本戦略における「高齢者 IT 人材の育成」の具体的施策として設立された。現在は 180 名の会員が地域ごとに 8 ブロックにわかれて活動しており、活動内容は役員会にて決定される。松本市は職員が事務局を担当する他、活動場所として市の施設を無償提供するなどのサポートを行なっている。

■支援活動の概要

活動の中心はパソコン講習会であり、基本的には市の施設で開催される。講習内容は各地域のメンバーが検討し、近隣に住む同士なので自宅を訪問して教えあうこともあるという。会のホームページには講習会等の情報を掲載する他、掲示板で会員同士の交流が行なわれている。会長、事務局長等の役員はシニア会員から選出されるが、運営事務やホームページの管理等は実質市職員が担当している。

パソコン講習会の他に、会員同士の交流を目的とした小旅行、デジカメ撮影会、他地域のシニアネットとの交流等も行なっている。最近では、個人のブログを立ち上げる会員も増えてきたということである。

■今後の展開、課題など

事務局を担当する松本市は、会員間で目的意識が違ってきてしまっていること、いつまでも行政の支援を受けるのではなく、徐々に自立して行って欲しいと考えているが、会員の側にあまりその自覚がないことを課題と感じている。

- ・ 設立から 5 年が経過し、会員間で目的意識に差が出てきてしまっている。
- ・ 今後は行政として、シニアの「支援」ではなく「協働」していければと考えている。
- ・ 現役時代にパソコン利用経験のある団塊の世代が退職し始めた。彼らの能力を活用したい。

② 金沢市／生きがい情報作業センター

金沢市では、1990年代から「情報長寿のまちづくり」を推進し、高齢者のICT利活用に関して先進的な取り組みを進めてきた。生きがい情報作業センターはその一環として市内3ヶ所に開設された高齢者のICT習得および利活用（テレワーク）の拠点施設であり、10年近くにわたって運用されている。

■活動の経緯、体制など

1999年に、当時の郵政省の「情報バリアフリー・テレワークセンター施設整備事業」の補助を受けて、最初の施設が設置された。市内の小中学校の空き教室を活用し、地域の高齢者が気軽に集まってパソコンを学習できる拠点として整備している。現在は市内に3ヶ所の生きがい情報作業センターがあり、設立後9年が経過した現在も、地域の高齢者に継続的に利用されている。

■支援活動の概要

市内3ヶ所のセンターにパソコン数台を設置し、パソコンやインターネットに興味がある高齢者がいつでも利用できるようにしている。決まったカリキュラムを設けず、個々の高齢者が好きな時に来訪して、自分に合った内容の自習または指導を受けられるようになっている。教えるスタッフとしては、パソコン利用経験が長くスキルの高まった高齢者がITボランティアとして交代勤務する他、常駐のスタッフが一名いる。

パソコンを使った簡単な作業請負も想定しているが、こちらは現在ではあまり受注実績がないという。

■今後の展開、課題など

市の担当者からは、最新機器への対応と運営予算の確保、テレワークの作業実績があがらないことが課題として挙げられた。

- ・パソコンが使えるようになった利用者が自分のパソコンを買おうとすると店頭にはVistaしか置いていない。教える側も最新機器を用意する必要があるが、3ヶ所のセンターのどこにもVistaマシンはない。
- ・運営資金が十分でないため、宣伝を控えてパソコン指導の利用者を抑えるようにしている。
- ・テレワークの実績が上がらないのも課題である。ただし、テレワーカー登録者とITボランティアは重複するケースも多く、実際に仕事が入ると本人に負担がかかってしまうという問題もある。

③ 熊本県／シニア IT リーダー養成講座

地域の高齢者に ICT の普及啓発を図るため、「シニア IT リーダー」を養成する講座を平成 17 年度から実施し、これまでに 100 人超のシニア IT リーダーを輩出している。

■活動の経緯、体制など

平成 16 年にユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策の展開が求められ、元気高齢者づくりに向けた活動の一環として、平成 17 年よりシニア IT リーダー養成講座を実施している。(財)熊本さわやか長寿財団及び熊本シニアネットと協同で取り組んでいる。

■支援活動の概要

地域高齢者への ICT の普及啓発を目的として、「シニア IT リーダー養成講座」を開催。(財)ニューメディア開発協会の「シニア情報生活アドバイザー制度」を利用し、熊本シニアネットが養成講座実施団体となって講座を開催している。

平成 19 年までに 109 名のシニア IT リーダーが誕生しており、地域においてボランティアでパソコン教室を開催するなど、精力的に活動している例も出ている。

■ICT 利活用の効果

講座の生徒にとっては、パソコンの技術習得はもちろん、世代間(全員シニアではあるが年代に差がある)の交流を行なうことで、健康づくりの秘訣となっており、更にインターネットが使えるようになることで、趣味の世界が広がり、新たな交友関係にもつながっている。講師にとっても、生徒に教えることで更に自分の知識や理解が深まるという効果が期待できる。

また、地域の高齢者が中心となり、自主的に高齢者大学を開校するといった取り組み事例も出てきているという。

■今後の展開、課題など

講座終了後、積極的に活動する IT リーダーも居る一方で、育成した IT リーダーが活動できる場が確保できていない面もあり、当初の期待通りの成果は挙がっていないのが現状のようである。養成講座は今年度も継続が決まっており、県としては、今後は県下市町村の地域情報化を推進する部局等との更なる連携が必要である、という認識を持っている。

(4) 民間企業の取り組み事例

① NTT ドコモ／シニア向け携帯教室「いきいきシニアケータイ活用術」

現在、携帯電話市場では高齢者の使いやすさに配慮した機種が大きなシェアを占めるようになっており、高齢者ユーザーが急速に拡大している。こうした状況を踏まえて、国内の携帯電話サービス最大手の NTT ドコモは、民間ボランティアと協力してシニア向け携帯教室「いきいきシニアケータイ活用術」を開催している。

■開催の経緯

これまで、障害者用の特別教室は開催してきており、トライアルとして高齢者対象の教室を開催したところ好評だったため、今年度より正式な事業として開催することになった。

日常生活における携帯電話の便利な利用シーンを紹介しながら講習することにより、高齢者にケータイの便利さを理解してもらい、安心・安全に利用してもらうことを目的としている。

■講習内容

- ・ 90 分の講座を年間 20 回開催。参加者はシニアネット等の NPO 法人が集客し、15-20 名/回
- ・ NPO 法人関係者がメイン講師を務めることで、共感を得られる内容を目指す。
- ・ らくらくホンを一人一台ずつ配布し、日常生活における具体的な利用シーンをイメージしながら実技講習（メールの受信や i モード機能の紹介など）
- ・ 迷惑メールや架空請求等の事例や対処策を紹介し「安心・安全」にも配慮

■講習会参加者のコメント

- ・ 携帯でのメール操作は難しいというほどではないが、やはりパソコンを使い慣れてしまうとパソコンのキーボードで打ったほうが書きやすい。
- ・ i モードはこれまであまり使ったことがなかったが、今日の講習を受けて使ってみたいと思った。色々できて便利そう。
- ・ おサイフケータイはあまり使いたくないと思わない。まだ「ちょっと怖い」という印象がある。
- ・ 説明資料は文字が大きく、事例が載っていてわかりやすい

4-3 調査結果からの考察

<アンケート回答団体の現状>

今回、アンケート調査に回答したシニア ICT 利活用支援団体の多くが設立後 5 年以上経過しており、会員数も 50 人を超えるなど、これらの支援団体の多くは一定の実績を挙げ、地域に定着できたと言える。

高齢者にとって、町内会活動などでパソコンやインターネット利用の必要性が高まっており、活発なシニアネット等ではこうしたニーズに答えることで、継続的に新たな会員を獲得し活動している。

<シニアに役立つ支援の内容>

パソコンやインターネットの習得支援については、明確なカリキュラムで学習を進めるよりも、一人ひとりの理解度等に応じて柔軟に指導するスタイルの支援活動が高齢者にとっては有効で、継続利用が期待できる。このようなスタイルの習得支援は営利サービスのパソコン教室には馴染みにくく、シニアネットの強みとなっている。

支援団体が提供する支援の内容は、ICT 習得支援だけでなく、機材の設定や教材の提供、習得した ICT 利用を生かせる交流の場の提供、趣味活動支援など多岐にわたる。「ICT を使えるようにすること」だけではなく、「ICT を趣味や交流に利用すること」までを支援していることが、現在の高齢者 ICT 利活用支援の特徴となっている。

<シニアの ICT 利活用の効果>

ICT の利活用による高齢者本人、関係者、地域社会への効果について、支援団体は幅広い効果があると認識している。

ICT による新しい体験の刺激、ICT を活用した趣味や情報発信による生きがいでなく、多くの人が集まり交流するコミュニティ形成による効果も大きいと考えられる。長年、企業で仕事をしてきた人にとっては、これまでと異なる交流が生まれ、新しい刺激や活力につながっている。

地域社会への効果としては、自治会活動をはじめシニアが参加する地域活動にとっての効果が大きい。高齢者が ICT を利用できるようになれば、これらの活動では資料作成が容易になる、連絡がとりやすくなる等の明らかなメリットがある。

<支援団体、支援活動の課題>

いったん設立されたものの、活動を停止していると思われる団体や連絡がとれない団体も多く、ボランティアな支援団体の活動の継続が課題となっている。特に、団体の中心人物が引退したり死去した場合に活動が維持できなくなるケースが見られる。

活動を継続している支援団体でも、多くの団体が、活動に必要な機材の確保・更新や、活動に必要な資金の不足に直面している。ICTは、年々進歩し、機材やサービスの内容も変化するが、それに対応して最新の環境を用意することが支援団体にとって大きな負担となっている。

また、シニアネットの中には、高齢者にICTの操作を習得してもらおう段階の活動はできても、ICTを活用した高齢者の社会参加活動の展開には苦勞している団体もある。社会参加活動を広げるには、外部との協力・連携が必要になるが、外部との十分な協力関係を構築できないケースが見られる。その背景としては、自治体をはじめ、周囲の意識や理解が不十分な場合も多いようである。

以上のように、高齢者にICT利活用のニーズや効果があることを支援団体は認識しているが、それに答える活動基盤（最新の機材や外部との協力関係など）の確保に課題が生まれている状況と言える。

第5章 高齢者のICT利活用がもたらす効果

本章では、第3章、第4章で見てきた個人・団体アンケートの回答、インタビューでの意見をまとめ、ICT利活用が高齢者や周囲にどのような効果・メリットをもたらすかを整理して示す。

5-1 高齢者本人にとっての効果

第2章で、高齢者本人にとっての想定効果として、「意欲や生活満足度の向上」、「コミュニケーションやアクティビティの増加」、「健康面の改善」、「経済的な利得」の4つを挙げた。

このうち、「経済的な利得」については、ICTスキルが特に高く、起業等をしている一部高齢者では認められるものの、一般的な高齢者はICT利活用によって経済的な利得を得るような利用は行っていないのが現状である。それに代わって、ICT利活用効果として「ICTに触れることが高齢者にとって楽しみ、喜び、刺激を与え、あるいは気持ちを和やかにするリラクゼーション効果を持つ」ことが調査で把握できた。また、ICTを通じて多くの人たちと交流することで、孤独になりやすい高齢者が「自分の居場所」と感じるつながりができたり、交流の中で一人一人の役割が生まれ、それらが高齢者にとって大きい意味を持つということが調査を通じて浮かび上がってきた。以下、調査で把握できた様々なICT利活用効果を改めて整理して示す。

(1) コミュニケーションやアクティビティの増加

高齢者本人、ICT利活用を支援する団体の関係者とも、ほとんどの人が挙げた効果が「活動的になり、交友関係や行動範囲が広がる」ことである。特にインターネットが使えるようになることで、知人や家族とのコミュニケーションが密になったり、新たな交友関係が生まれたりすることが高く評価されている。ホームページによる情報発信という手段が出来たことで、組織にも属さず、一般人に過ぎない高齢者が社会に広く訴えかけることができるようになったことを評価する声もあった。

コミュニケーション面では、パソコンやインターネットを通じて同世代に限らない新たな友人・知人が出来たり、現役時代とは違った交友関係が生まれ、世界が広がったと感じる高齢者が多い。

身近な人とのコミュニケーションについても、メールが使えるようになって離れて住む子供や孫と連絡を取る機会が増えたり、共通の話題ができて話がはずんだりするという効果が生まれている。パソコンが使えるようになることで孫と共通の話題ができることは、高齢者にとってかなりの励み・喜びとなるようである。夫婦でパソコンを利用している場合には、共通の趣味が出来て夫婦間

での会話が増えたといった声もあった。

シニアネット等の団体に所属している高齢者から多く出た意見として、他の会員が楽しんでいる様子を見て自分もデジカメ撮影やブログ投稿等をするようになるなど、それまであまり興味を持っていなかった分野に新たに取り組み、その結果趣味が増え、行動範囲が広がるという効果が生まれている。室内でパソコンに向うだけでなく、デジカメで写真を撮影するためにこれまでに行ったことがなかった場所に足を運ぶ、ホームページで紹介するために地元の名所を訪れるなど、屋外活動も活発になる例もある。

(2) 楽しみ・喜び・刺激・安心感の提供

高齢者へのアンケートでは、ICT利用の効果として、多様な情報に接することで刺激が得られること、日々の生活に楽しみが増えたことが多く挙げられた。また、高齢者へのインタビューでも、ICT利用が脳の活性化につながるという意見が多く見られた。

こういった利用効果は、アンケートに回答した元気な高齢者ばかりでなく、独力でのICT利用が難しい高齢者でも認められるものである。江戸川ふれあいネットの出張パソコン教室では、当初は固かった参加者の表情が、パソコンを操作するにつれにこやかになる等、明らかな効果が認められた。ICTに触れること自体が高齢者にとって新しい体験で楽しい刺激になると言える。また、ICTを上手に活用すると、その楽しさによるリラクゼーション効果、達成感や安心感をもたらす効果もあると考えられる。

(3) 健康面の改善

前項でも述べたが、「パソコンは頭を活性化させる」と、ヒアリングをした多くの高齢者が語っている。80歳を超えてから独学でパソコンをマスターして自らのホームページまで立ち上げた男性は、90歳を超えてもなお元気で居られるのはパソコンのおかげであり、キーボードを打ったり分からないことをインターネットで調べたりすることが脳の活性化に大変よいと強調した。くも膜下出血で倒れて半身に麻痺が残った女性の例では、ブログを始めたことで思考能力が大きく改善し、明確なリハビリテーション効果が認められた。

これらの例を踏まえると、ICTを適切に利用することにより、高齢者の健康の維持・増進や回復にプラスの効果が期待できると言える。

(4) 居場所と役割の形成

パソコンやインターネットを学んだり、利用することで新しい交流や人間関係が生まれ、高齢者の居場所ができたり、新しい役割が作られることも大きな効果と言える。特に、退職した後の男性や、家族を失った後の高齢者にとって、シニアネットやインターネット上での交流、ICTを活用した在宅就業は孤独に陥ることを防ぎ、新しい生活を形成するための大きな力となる。これまで交流のなかった人々とのコミュニケーションを持つようになった高齢者は、「今までよりも世界が広がった」と感じる人も多い。

さらに、シニアネットをはじめ、インターネット上の電子会議室への参加、趣味のグループへの参加、在宅就業などによって、その人なりの役割や目標が生まれることも、高齢者にとって大きな意味がある。シニアネットのパソコン教室や地域のパソコン講習などでは、スキルアップした受講者が教える側にまわることも多く、人の役にたっているという満足感が得られ、人に教えることで更に自分の知識や理解が深まるという相乗効果も生まれている。

(5) 意欲や生活満足度の向上

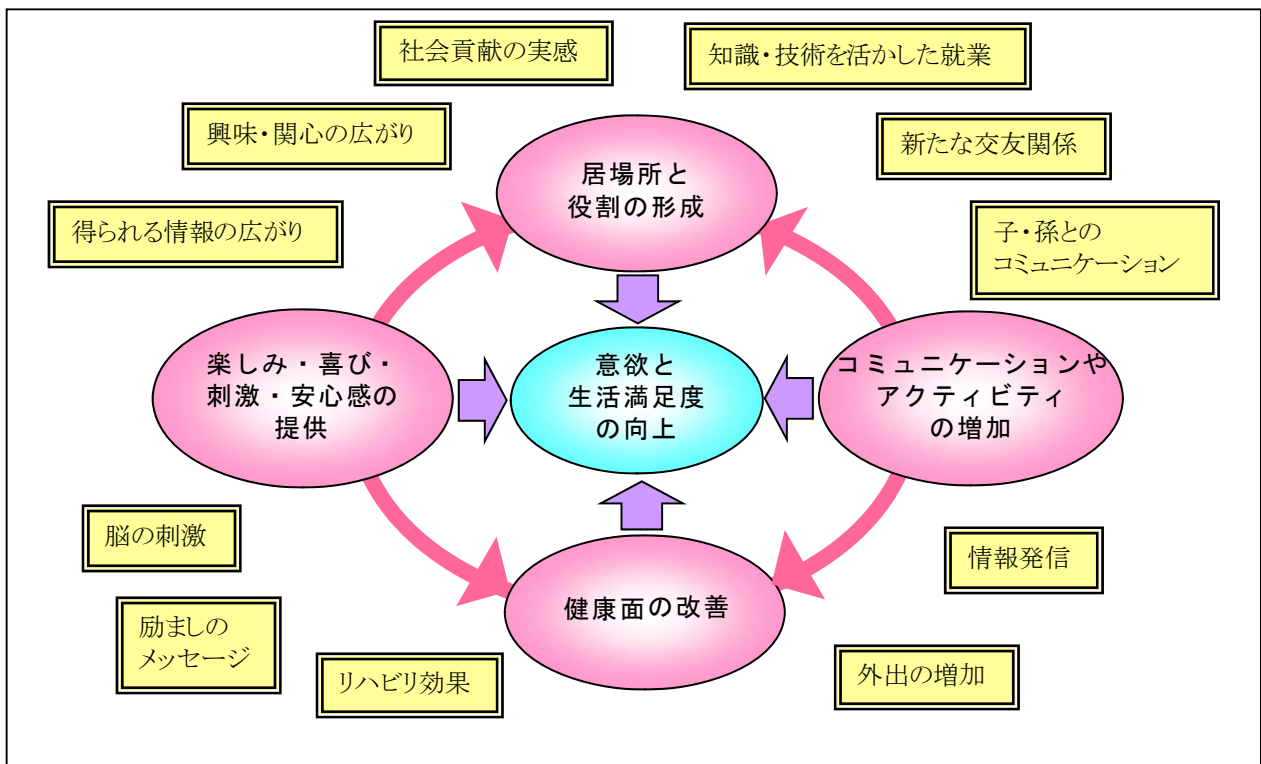
パソコンやインターネットで出来ることが増えると、自分に自信が持てるようになるという意見も多く見られた。文章や絵に苦手意識を持っていた人がブログやイラスト作成を趣味にするようになったり、デジカメの写真を展示会等に出品することで目標ができ、多くの人に見てもらえることが励みにもなって腕が上達する等、本人も予想できない形で趣味や様々な活動への積極性を引き出す効果が多く挙げられた。

(1)から(4)の相乗的な効果によって、ICTを学んだり、活用して何かに取り組むことは、高齢者の生きる力や意欲を高め、また自分の生活に対する満足感を高めることにつながるようである。それは例えば、「インターネットを使うようになって、自分でも想像できなかったほど趣味の世界が広がった」とか、「パソコンやインターネットを使っているおかげで一人でも寂しくなく、たくさん生きがいをもたらしている」といった高齢者の言葉によく表現されている。

以上のような、高齢者本人にとっての様々な ICT 利活用効果は、次の図表 5-1 のように整理できる。

ICT の利活用によって、高齢者のコミュニケーション活性化ばかりでなく、健康面の改善や介護予防面、健康面での効果も期待できることが分かった。これらの様々な効果が総合して、ICT の利活用は高齢者の生活意欲、生きる力や生活満足度を高めることにつながると考えられる。

図表 5-1 高齢者本人にとっての ICT 利活用効果



5-2 周囲にとっての効果

高齢者にとって身近な人達、例えば家族・親戚や親しい友人、あるいは関わりのある介護・福祉関係者にとっても、高齢者本人が ICT を利活用することは様々なメリットがある。調査仮説では、周囲とのコミュニケーションの増加や、周囲の負担、心配の軽減の効果を想定していた。本調査では、ほぼこの仮説に沿った、次のような効果について把握することができた。

(1) 家族等とのコミュニケーションの増加と円滑化

アンケートでは、「家族とのコミュニケーション増加」はあまり回答されなかったが、高齢者へのインタビューでは家族との連絡、コミュニケーションについて多くの指摘があった。

多く挙げられたのは、高齢者がパソコンやインターネットを利用することで、子どもや孫と共通の話題ができ、コミュニケーションがしやすくなるという効果である。また、国内外の遠隔地に子どもや孫がいる場合、メールや写真をやりとりすることで、相互に訪問しなくてもコミュニケーションが取れるようになり、必要な時に必要な連絡がとれることで連絡回数が増え、お互いの安心感にもつながる。高齢者が様々な活動を行うようになれば、家族との会話の話題や相談ごと等も増え、さらにコミュニケーションが進むことになる。

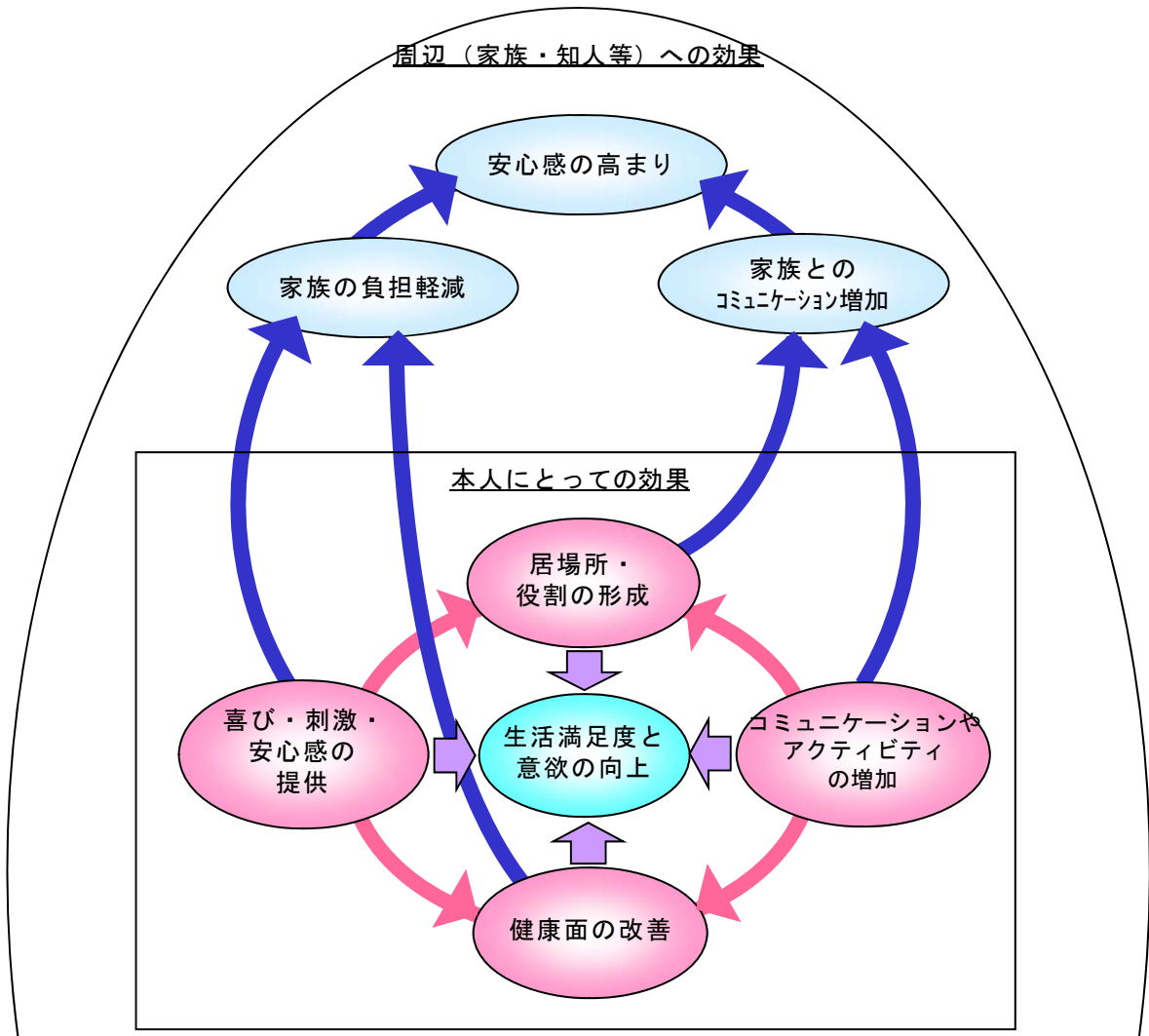
こうした家族とのコミュニケーションは、高齢者本人の生活意欲の向上につながる一方、家族にとっては安心感を高め心理的負担を軽減する効果があると言える。

(2) 介護やリハビリテーション等での家族の負担軽減

高齢者が健康を害した場合、ICTによるコミュニケーションが図れることは、本人にとってばかりでなく、家族や知人にとっても大きな価値がある。特に、重い病気や障害に直面した高齢者に対し、ICTを利用することで遠隔地において直接会うことができない家族、知人なども高齢者とやりとりをし、励ましたり、リハビリに何らかの貢献をするといったことが可能になる。こうしたコミュニケーションは、周囲の人の安心感を高めるだけでなく、高齢者の生活を直接サポートする家族の心理的負担を軽減する効果もあると考えられる。

また、ICTの利用は高齢者にとって直接・間接に介護予防や健康改善の効果が期待できるが、こうした効果は、家族にとっては現在あるいは将来の介護負担の軽減というメリットをもたらしていると言える。

図表 5-2 高齢者の周辺の人々をも含めた ICT 利活用効果



5-3 地域社会等での効果

高齢者が ICT を利活用して、様々な社会参加活動を展開するようになれば、当然、地域社会に様々な影響や変化が生まれることになる。調査仮説では、ICT を高齢者が利用することにより、地域活動の活性化、地域での問題解決促進、シニアが主体になった情報発信や文化活動の増加などの効果を想定していた。

実際にシニアネットの中には、単なるパソコン教室・パソコン講習の提供から、ICT を生かした社会参加活動へと活動領域を広げている団体がある。さらに、高齢者と若い世代の交流を意識的にコーディネートし、まちづくりに結びつけようとする取り組みも生まれている。こうした取り組みに関するヒアリング調査から、地域社会における効果について、より明確なイメージや構造を捉えることができた。そこで、ここでは改めて、高齢者の ICT 利活用が地域社会にもたらす効果について、次のように整理する。

(1) 地域活動の円滑化、効率化

町内会など、身近な地域活動においても、パソコンやインターネットのスキルは必須なものとなりつつある。地域活動に関わる高齢者が ICT を活用することで、団体の連絡事務等の効率化につながるだけでなく、団体から活動報告等をうける自治体側の事務処理も効率的になるという効果が期待できる。特に交通環境の良くない地方の自治体や地域社会において、その効果が大きいと考えられる。

(2) 地域における高齢者の役割形成、活動の増大

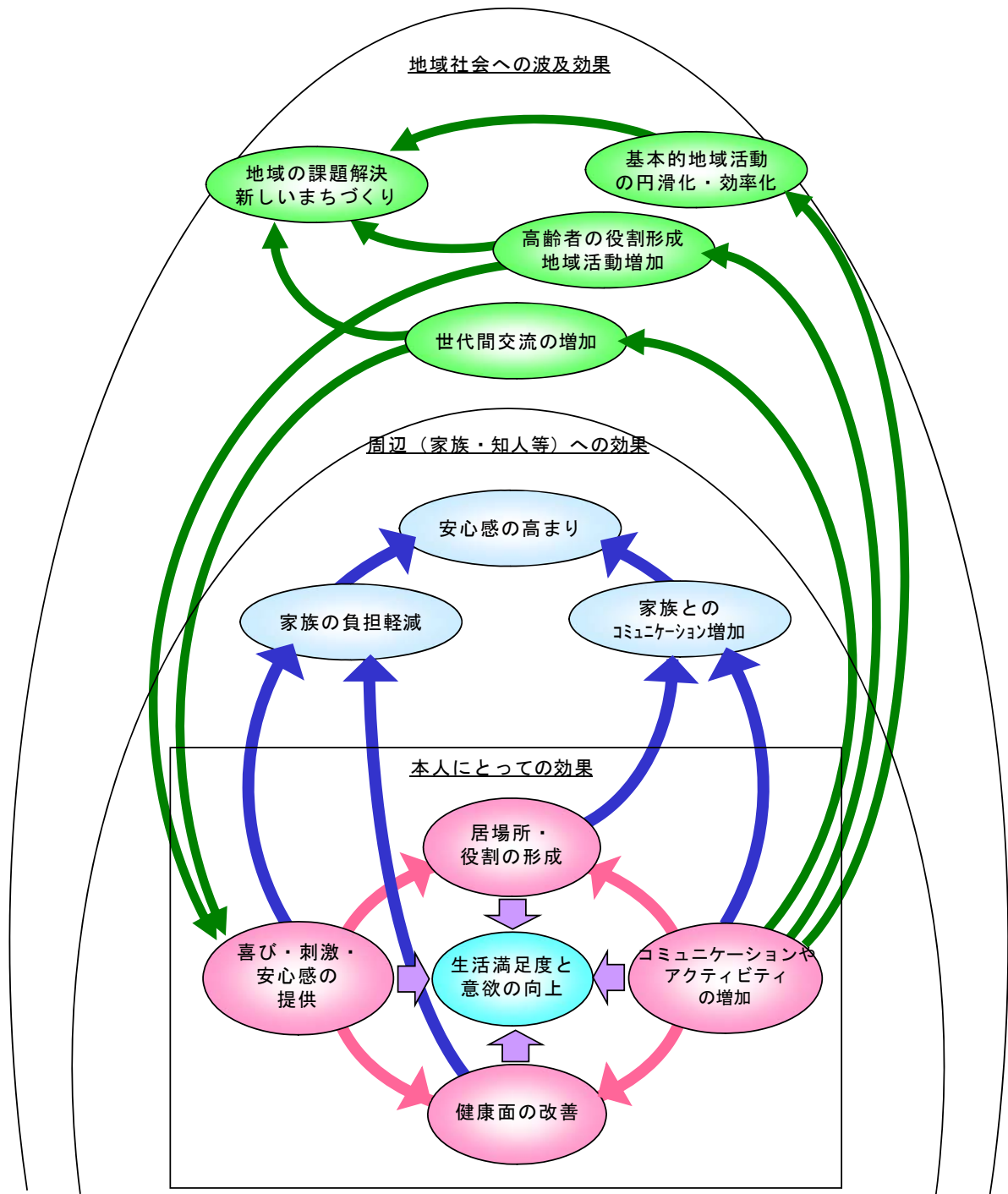
高齢者が ICT を利活用できるようになると、地域社会で、より多様な役割を高齢者に期待できるようになる。例えば、ICT を習得した高齢者が他の高齢者に教えるスタイルの講習会は多くの地域で実施されている。また、ICT を習得した高齢者がパソコン等を使って行った創作活動の成果を地域のイベントや情報発信に生かしたり、地域 SNS 等で高齢者が他の参加者への助言や提案を行う等、高齢者の能力・経験を生かした様々な役割が期待できるようになる。

(3) 世代間交流による地域の課題解決、まちづくり

高齢者が ICT を利活用し、地域のネットコミュニティに参加するようになると、リアルな社会では機会が乏しかった世代間交流がネット上で進むことが期待できる。実際にネット上での世代間交流が生まれている事例では、ICT について高齢者が学生に教わる一方、これまでの社会人経験を活かして高齢者が学生にアドバイスをするといったケースもあり、お互いのイメージを変えるこ

とつながっている。この事例ではさらに、ネット上やパソコン教室等での世代間交流が起点となって、地域の商店街などで若者の姿が増える等、リアルな地域の状況の変化にまで結びついている。このように、世代間交流と相互理解の深まりは、従来とは異なる、新しい枠組みでの地域づくりや地域活性化の取り組みに展開することも期待できる。

図表 5-3 高齢者の ICT 利活用の波及効果



第6章 高齢者ICT利活用の総合的支援の検討

本章では、各調査の結果から、高齢者の ICT 利活用に効果的な支援の内容を整理し、これからの ICT 利活用支援のモデルを検討する。

6-1 高齢者の変化と支援の視点の転換

少子高齢社会が本格化し、高齢者が社会の主役として重要な位置を占めつつある。しかし、高齢者に対する見方や考え方、価値観は、まだそれほど変化していないように思われる。ICT の利活用をめぐる捉え方は、その典型であり「弱者」として支援すべき存在という見方や考え方が、今なお根強い。

しかし、間もなく本格的な老年期を迎える「団塊の世代」には、パソコンやインターネット、携帯電話等の ICT 機器・サービスの利用経験や実績のある人びとが多く、ICT 利活用の意識も従来の高齢者とは大きく異なっている。したがって、高齢者の ICT 利活用のあり方は、今後急速に変化すると予想され、高齢者 ICT 利活用支援も、その目的や視点を従来とは大きく転換させる必要がある。

同時に、2-3 で指摘したように、高齢者は多様性に満ちた存在であることも認識しておかねばならない。つまり、他の世代と同様、あるいはそれ以上に ICT に対するリテラシーや利用状況も多様であり、利活用支援においても、そうした点を踏まえた対応が必要となる。

(1) 高齢者の多様性を踏まえた支援への転換

従来は、高齢者になってからパソコンやインターネットといった ICT に接した人がほとんどだったが、今後は、高齢者の中に、ICT の高度な利用を経験してきた人々から ICT の利用経験がほとんどない人まで、非常に幅広い人々が含まれることになる。その意味では、若い世代と同様、あるいはそれ以上の多様性を持つ存在であることを認識しておかねばならない。それゆえ、ICT に関して「高齢者支援」という単一の視点を設定することはもはやできず、高齢者の多様なレベル、特性に応じた多様な ICT 利活用支援が求められるようになる。

(2) 高齢者像の転換

「団塊の世代」は人数が多いだけでなく、社会参加の意欲も高く、高齢者の仲間入りをした後も社会的に大きなパワーであり続けると予想される。従来のような、一方的な支援の対象としての高齢者ではなく、社会のメインストリーマーとして高齢者を位置づけ、そのパワーを社会にどのよう

に生かすのかという視点を加えて、ICT 利活用支援の内容を考えていく必要がある。

(3) ICT の位置づけの転換

従来の高齢者層では、ICT の利用経験が乏しかったために、ICT そのものが知的好奇心の対象であり、ICT そのものに関する習得意欲が高かった。しかし、これからの高齢者にとっては、ICT は様々な活動を効果的・効率的に行うための便利なツールであり、様々な目的を持って ICT を利活用するようになる。したがって、高齢者が必要とする支援も、ICT そのものの習得だけでなく、ICT を活用した様々な活動の支援や環境整備へと対象が広がる。

(4) ICT 利用の多様な効果の認識

高齢者の ICT 利活用は、元気な高齢者の生きがい創出につながるイメージが強いが、家族や社会への波及効果、あるいは要支援高齢者の介護予防やリハビリテーション効果もあることが分かった。これらの多様な効果を認識して、高齢者の ICT 利活用支援を進めることが求められる。

第5章で整理した高齢者の ICT 利活用による効果、特に高齢者本人への効果は、いずれも高齢者の年齢・世代に関係なく期待できる効果である。一方、ICT との距離感が高齢者の年齢・世代やこれまでの生活・就業経験によって大きく異なるため、必要な ICT 利活用の支援も人によってそれぞれ異なってくる。

図表 6-1 高齢者像および ICT 利活用スタイルの変化

	これまでの代表的スタイル	これから想定されるスタイル
周囲の認識	情報弱者	社会のメインストリーマー
ICT利用経験	ほとんどなし	ICT利用の一般化
ICT利用目的	PCやネットを使ってみたい	ICTをツールとして日常的に活用
利活用の核になるもの	シニアネット、IT講習会、デジカメ、掲示板	SNS、ブログ、NPO、SOHO
基本になるリレーション	シニア同士の教えあい	知識・経験を活かした世代間交流
利活用のキーワード	生きがい	自らの「生かし方」を作る
	趣味としてのパソコン	目的を持ってICTを利用
	仲間づくり、交流	地域づくり、役割形成
	趣味の広がり	幅広い活動の充実

6-2 活動的な高齢者のICT利活用支援のあり方

(1) 支援の基本的な考え方

前述のとおり、これから的高齢者、特に活動的な高齢者はもはや社会的な弱者ではなく、社会のメインストリーマーとしての存在感を持つグループとなる。このような新しい高齢者に対するICT利活用支援は、従来のような一方的な支援ではなく、「高齢者のICT利活用を支援することで高齢者の社会活動や社会への貢献が活発化し、社会にもメリットが生まれる」という協働関係を促進するための支援として位置づけ直す必要がある。

(2) 必要となる支援の要素

アンケート調査、ヒアリング調査で見た活動的な高齢者のICT利活用およびその支援活動の現状や成果をまとめると、高齢者のICT利活用を定着させ、本人や地域社会への様々な効果を生むためには、単にICTの使い方の習得を支援するだけでなく、高齢者がICTを利用できる場を確保したり、ICTを活用した社会活動等を通じてのコミュニティ形成を促すといった、新しい視点での総合的な支援が必要になると考えられる。

① 高齢者のICT利用習得支援

ICTを使いこなす新しい高齢者層が拡大する一方、ICT利用経験やリテラシーの乏しい高齢者も依然として存在すること、ICT自体の変化も急激であること等を考えると、高齢者のICT利用技術習得のニーズがなくなるわけではない。高齢者の効果的なICT利用習得支援には、以下の各点が重要なポイントになる。

- ・ カリキュラムを固定せず、本人の理解度に応じた柔軟な助言・指導
- ・ ICTに触れる楽しさを実感できる講習
- ・ 教える側と教わる側の交流、参加者同士の交流など、コミュニティ形成を伴う講習

こうした取り組みを進めるには、マンツーマンに近い形で高齢者同士が教えあうシニアネットのしくみは有効と考えられる。シニアネットのパソコン講習は、ICTが苦手な高齢者も安心して参加でき、参加のハードルが低い。また、参加することで高齢者同士の新しいつながりができ、コミュニティ形成につながるというメリットもある。

今後、高いICTスキルを持つ高齢者が増加すれば、高齢者によるICT講習の有効性は増すと考えられる。ただし、シニアだけに閉じた体制では新しい技術やサービスへの対応が難しい面があり、

教える側のシニアに対するより高度な講習や技術支援も必要になる。

② 学んだ後の ICT を使って楽しむ場の提供

高齢者の中には、せっかく ICT 利用を習得しても、その活用場やきっかけを持たない人も多い。ICT の習得から活用への橋渡しになる、利用しやすいネットコミュニティ等を提供することが重要な支援であり、以下の各点がそのポイントとなる。

- ・ 初歩的な操作ができれば利用できる交流のしくみ
- ・ 安心して情報交換や相談ができるコミュニティの形成
- ・ 写真や俳句など、高齢者が参加しやすい趣味のコミュニティ形成

支援団体が独自にこうしたしくみやサービスを提供している例は多く、高齢者の継続的な ICT 利用に結びついている。先進的な取り組み例がトライワープの「あみっぴい」であり、地域ネットコミュニティであると同時に、高齢者の段階的な ICT 利用習得にも役立つ仕様になっている。

③ ICT を活用した高齢者の社会参加、役割形成の支援

高齢者が ICT を活用して様々な社会活動を展開するには、そもそも高齢者が参加できる社会参加の場がなくてはならない。高齢者の多様な関心、意欲、特性に応じた、多様な社会参加の場の創出が重要な支援となり、以下の各点がそのポイントとして挙げられる。

- ・ ICT を活用して参加できる社会参加機会の用意
- ・ 地域社会や、他の世代との交流による新しい活動機会の創出
- ・ 高齢者の起業やグループづくり等に対する支援
- ・ 地域社会から高齢者グループへの積極的な役割の委任

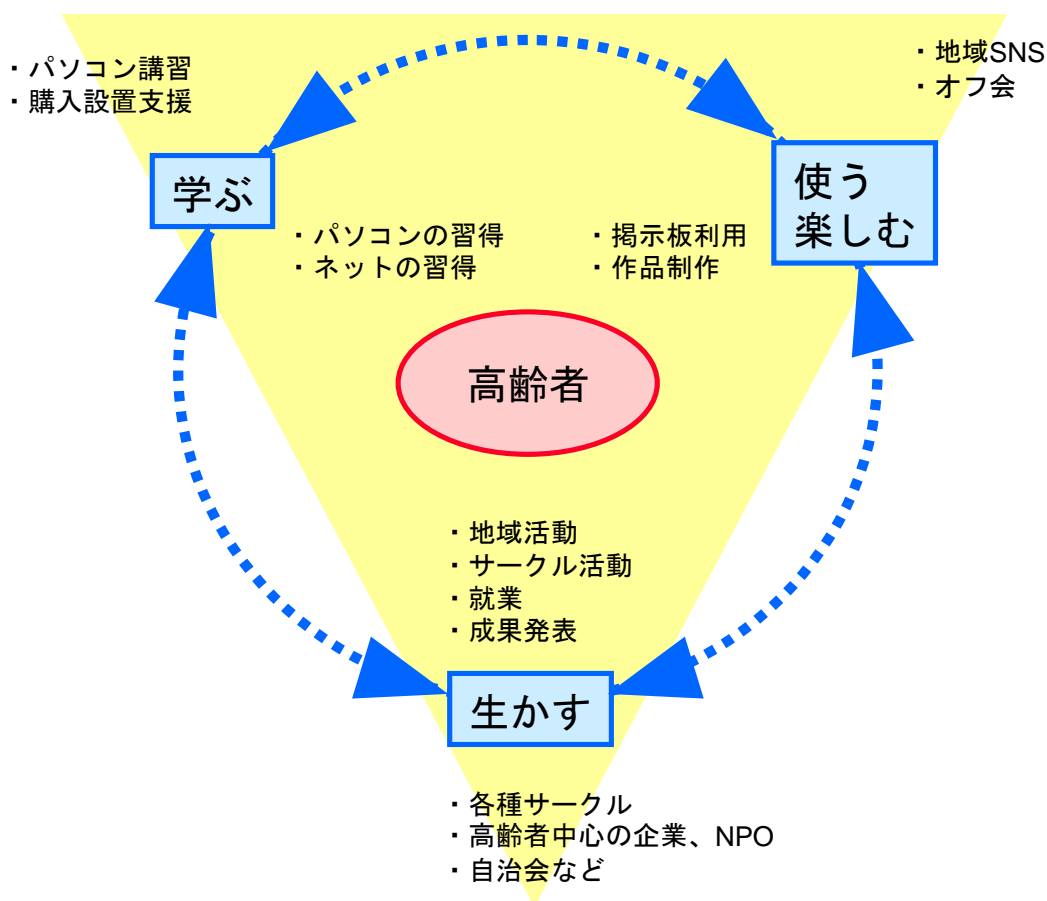
もともと、シニアネットは「習得の進んだ高齢者がこれから学ぶ高齢者に教える」スタイルを基本としており、高齢者の社会参加の場としての性格も持っている。シニアネットではないが、金沢市の生きがい情報作業センターもこの考え方を採り入れた例である。

ただし、ここで想定する社会活動は、上記のような「高齢者に閉じた社会活動」ばかりでなく、地域社会の中で、他の世代に対する役割や他の世代と連携する役割を高齢者が担うようなオープンな社会活動が中心である。今回の調査で見られた例としては、地域イベントへの創作品の出品や、トライワープが構想している高齢者による学生相談などがある。

以上のように、これからは、単に ICT の使い方を「学ぶ」だけではなく、ICT を「使う」機会の提供や、ICT を生かして地域等で活動する場の確保などが高齢者の ICT 利活用定着・継続に極

めて重要と考えられる。多くの高齢者にとって、ICTを「学ぶ」「使う」「生かす」の3つの要素が揃うことで、継続的・発展的なICT利活用が可能になり、新しい活動や出会い、新たな学習の意欲につながるなど、ICT利用の定着と好循環の形成が期待できる。

図表 6-2 高齢者のICT利活用に必要な要素



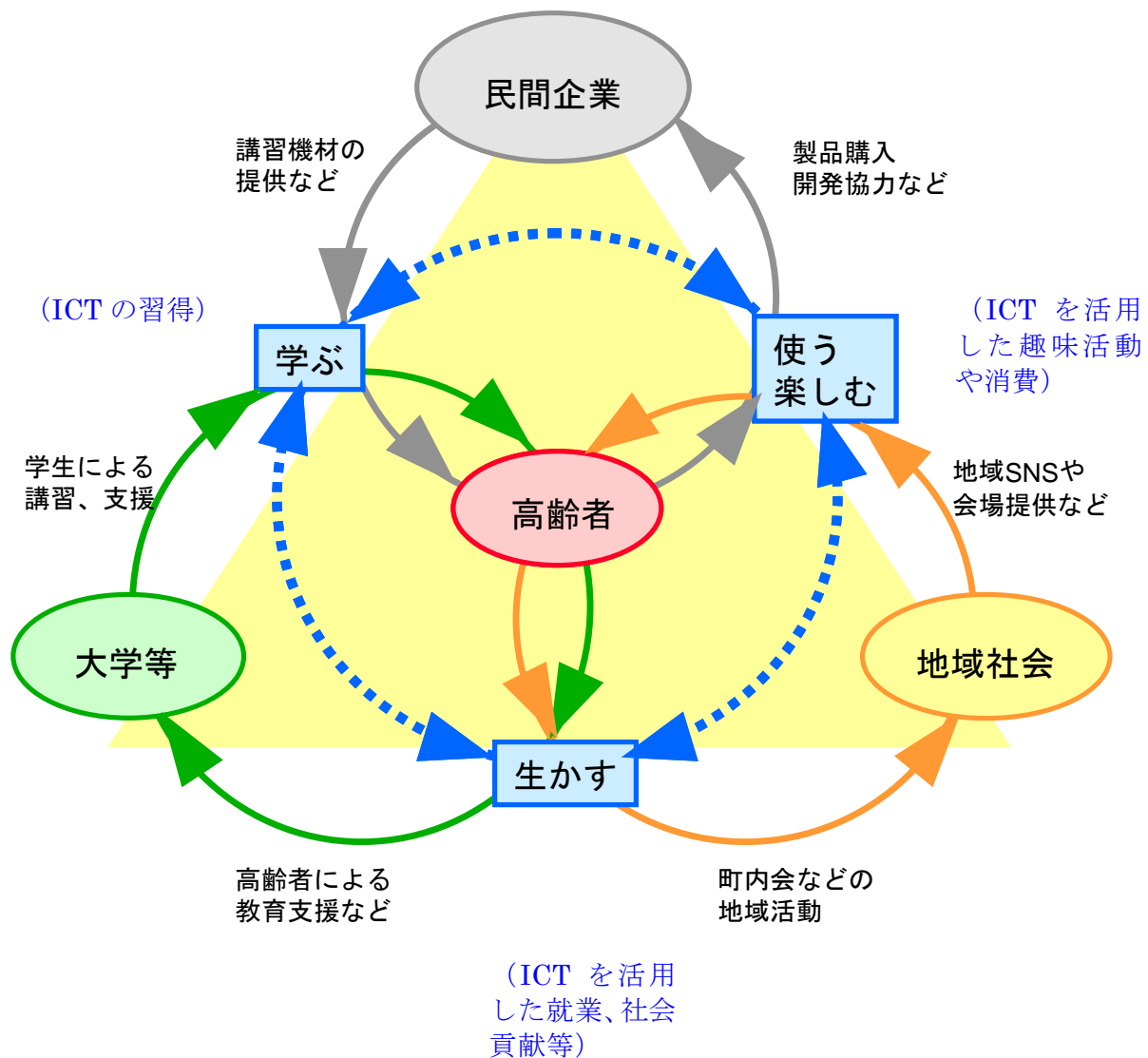
これまでの高齢者ICT利活用支援は、IT講習会等に象徴されるようにパソコンの操作等を「学ぶ」ことに力点を置いた取り組みが中心だった。しかし、これからは高齢者がICTを学ぶことにとどまらず、それらのICT利用を楽しんだり、さらにはICTを生かして社会の中で様々な役割を果たすことを総合的にサポートしていくことが高齢者自身にとっても、また社会にとってもメリットのある取り組みとなる。中でも、人口の面でもボリュームゾーンとなる活動的な高齢者が、ICTを生かして様々な役割を担う社会の形成、すなわちICTを「生かす」ことの支援を、今後の取り組みの中心課題に位置づけるべきである。

(3) これからの総合的支援のあり方

以上のように、ICT 利活用による元気な高齢者の活動活性化を促進するには、単なる ICT 利用習得にとどまらない多面的なサポートが有効と考えられるが、誰が、どのようにこれらの支援を提供するのが問題になる。これらを公共団体やボランティアグループからの一方的な「高齢者への支援」と見なすと、継続性のあるサポートの提供はなかなか困難だと思われる。

しかし、高齢者が ICT を「生かす」という要素を加えることによって、こうした構図を変えることが可能だと考えられる。すなわち、前述した高齢者像の転換を踏まえて、地域社会の中に高齢者の「役割」を形成し、ICT を活用して高齢者の能力・知識・経験を地域社会で役立てていく取り組みを進めることによって、高齢者が外部から支援を受けるという一方的な構図ではなく、高齢者と外部（地域社会等）がお互いに必要な支援を提供し合う「支援の循環」を形成するという発想が重要になる。

図表 6-3 高齢者 ICT 利活用の支援循環の一例(モデル)



高齢者と地域社会とが相互にメリットを得られる支援の循環を実現するには、従来のような高齢者に閉じた形のサポートではなく、地域の様々な人的資源・構成員をつないで、様々な世代がそれぞれの立場で参加し協力できるマルチ世代型の協力の枠組みを作ることが求められる。ここで考えられる高齢者支援の担い手は、地域の行政機関の他、地元企業、教育機関、公益団体・機関等である。高齢者はこれらの主体から ICT 利活用のための支援を受ける一方、ICT を利用した様々な活動を通じてこれらの主体に対して何らかの役割を果たし、地域社会やそれぞれの主体にとってのメリットを提供する。

こうした支援循環の形を作ることができれば、高齢者と地域社会、あるいは地域社会内の様々な主体の協働的な関係に基づいて総合的な高齢者支援の取り組みが無理なく形成でき、また一方的な支援とは異なり、支援の継続性についても期待できるようになる。

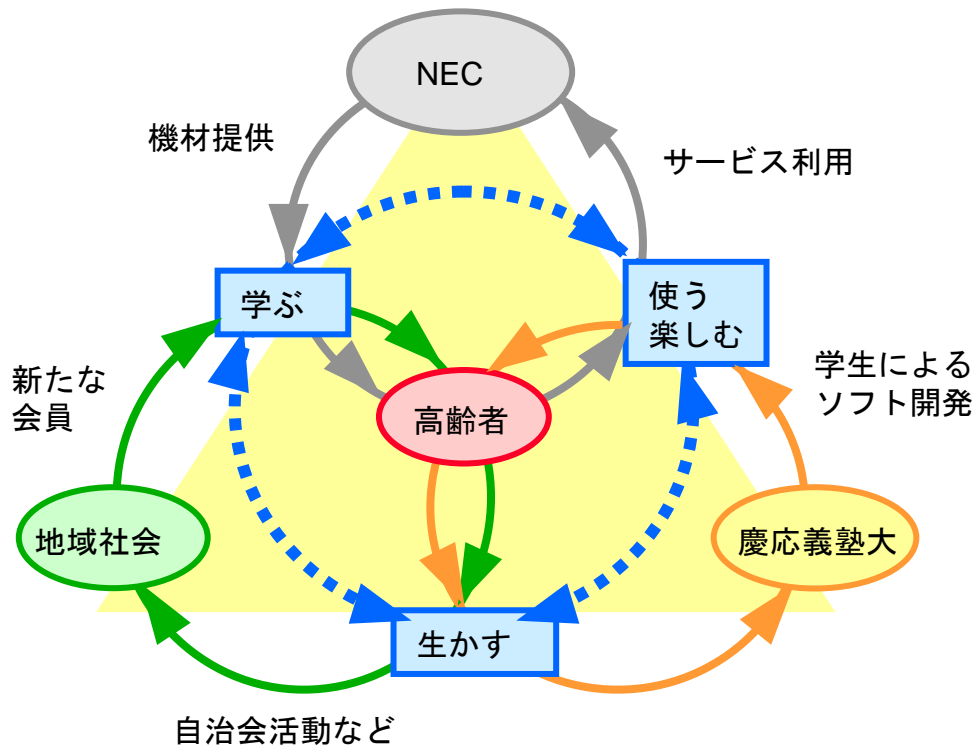
(4) 調査事例に見る支援循環の形

このような総合的な支援循環の形成に当たっては、地域によって高齢者支援に参加できる地域内の主体の状況や環境が異なるので、地域それぞれの工夫が必要になる。また、現状では、どのようにすれば地域内に支援循環を形成できるかの教科書に当たる知識・情報も存在しない。

しかし、今回ヒアリング調査を行った各地の取り組みは、継続的に支援活動が行われているケースであり、その多くでは部分的にせよ支援循環と呼べる構造が生み出されている。これらの事例を、支援循環の形成という観点で整理しなおすことにより、今後の取り組みの参考になる情報が得られるものと思われる。

例えば、えんせんシニアネットでは、町内会活動等に参加する高齢者が常に ICT 習得のニーズを持って入会し、えんせんシニアネットで学び、その成果を実際に町内会活動等で生かしている。また、えんせんシニアネットでは、ICT の基礎を習得した高齢者が利用でき楽しめる掲示板等のシステムを用意しているが、その一部は地元にある慶応義塾大学にえんせんシニアネットが相談し、学生が開発したものである。さらに、えんせんシニアネットは、地元企業である NEC から機材の寄贈を受ける一方、会のホームページ等で NEC の有料サービスを利用している。このように、えんせんシニアネットの活動では、地域の様々な主体との相互的な協力関係が形成されている。中でも、地元の町内会活動との関係はシニアネット活動の地域社会への貢献という点で、興味深いものである。

図表 6-4 えんせんシニアネットの支援循環の整理



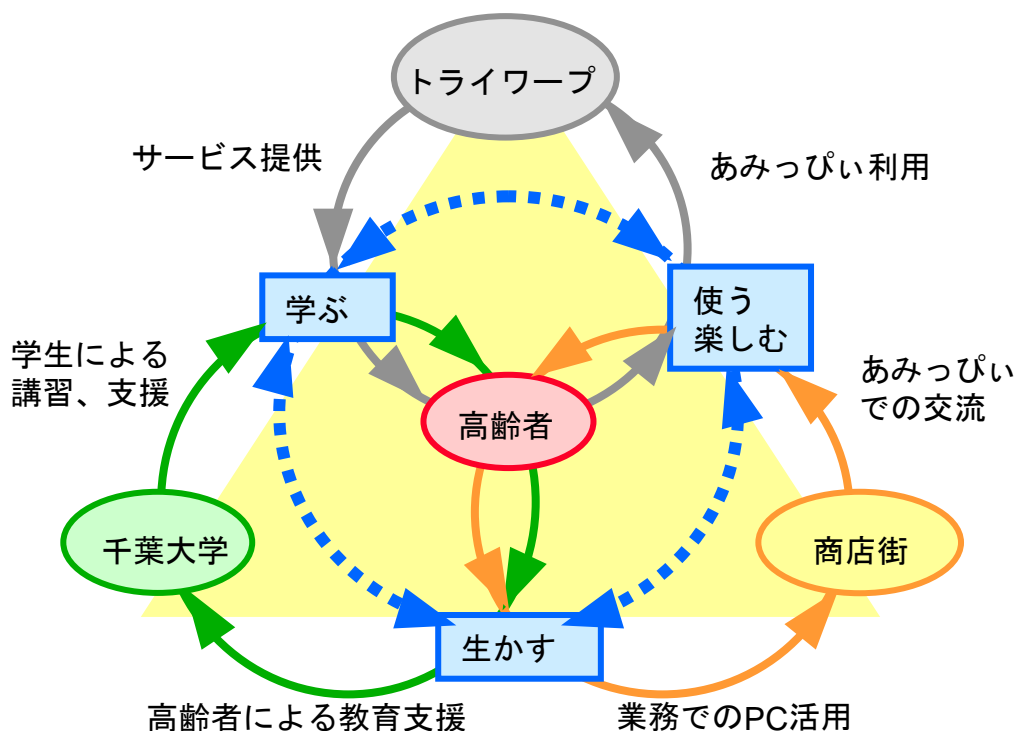
地域内の様々な主体をつないだ支援循環の形成による高齢者 ICT 利活用支援を明確に意識して取り組みを進めているのがトライワープの事例である。

トライワープは、高齢者の ICT 利活用支援をシニアネットのような「高齢者が高齢者を教える」閉じたスタイルではなく、地元大学の学生が高齢者を教えるオープンな形で展開している。その狙いのひとつは、学生と高齢者の接点を作ることで世代間交流を促すことだが、単に高齢者が学生から指導を受けるだけではなく、高齢者が大学等で学生にこれまでの経験を語ったり、学生ボランティアのマネジメントを高齢者が行う等、世代間で相互に支援し合う形を作ろうとしている。

トライワープは、このような世代間の相互支援をもとに、新しいまちづくりを進めることを目指している。また、こうした相互支援をサービス化し、トライワープがコーディネートを行うことにより、トライワープ自身の安定した収入確保にもつなげようとしている。

トライワープの取り組みは、「高齢者支援」ではなく「まちづくり」をテーマとしているが、そこには「高齢者が役割を持って地域社会に参加する」ことが強く意識されており、これからの高齢者支援のあり方の参考になる取り組みといえる。

図表 6-5 トライワークの支援循環の整理



このように、継続的に活動している支援団体や、活発な展開をしている支援団体は、単独で活動しているのではなく、地域の様々な主体と相互に協力し支援し合う関係を築くことで、高齢者が必要とする多面的な支援や活動機会を確保している。

ただし、えんせんシニアネットもトライワークも都市部での取り組みであり、地元には大学があるなど、リソースに恵まれた地域と言える。過疎地などリソースの乏しい地域でもこのような支援循環が形成できるかが問題だが、これについては第7章で検証する。

6-3 支援を必要とする高齢者のICT利活用支援のあり方

6-1で述べたように、今後は、ICTを使いこなして活発に活動する高齢者が増える一方で、ICTリテラシーが低かったり、加齢や病気のために自立した生活を送ることが困難な場合など、支援を必要とする高齢者も増加する。こうした人々にとっても、ICTの適切な利活用は、大きな効果をもたらすが、そのためにも総合的なICT利用支援が必要となる。

(1) 支援の基本的な考え方

健康を害して看護・介護を要する人等にとっても、ICTの利用は介護予防や健康回復に効果があることが今回の調査で把握できた。これらの利用効果は、本人にとっての効果にとどまらず、家族の負担軽減や医療・介護コストの低減といった社会的メリットにつながる。これらのメリットを最大化できるICT利活用支援の提供が望まれるが、活動的な高齢者に対するものとは異なった枠組みで展開される必要がある。

(2) 必要となる支援の要素

① ICTの枠組みの柔軟化

これまで、高齢者のICT利活用支援という場合、その対象とされるのは、多くの場合、パソコンでありインターネットであった。これらが大きな有用性と可能性を持つことはいうまでもないが、高齢者にとってより身近なICT機器である携帯電話やデジタル家電、福祉・介護機器である緊急通報装置や各種の安否確認システム、一般的な電話やファックスを活用したシステム等についても、利活用支援の枠組みに積極的に組み込んでいく必要がある。

② 対象者の特性、地域特性を踏まえたシステムや端末の開発・設定

利用者の健康状態や運動機能、利用できる通信インフラ等の地域状況に合わせてシステムや端末を選定しカスタマイズする必要がある。ユーザ自身の意見も取り入れて、システムの機能、インターフェースが適切に設計されることは極めて重要である。

③ 導入時の適切で粘り強いガイダンス

高齢者にシステムを利用してもらうためには、きめ細かい説明・指導が必要になる。システムの役割や意味、操作方法をなかなか憶えられない場合には、繰り返し粘り強く説明・指導することが必要になる。

④日常的なコミュニケーションの確保

導入後は、家族や地域の関係者が、日常的・継続的に導入したシステムを用いてコミュニケーションをとり続けることが重要である。家族や知り合いとのコミュニケーションは、高齢者にとって励みになり、前向きに生きる意欲の向上につながる。

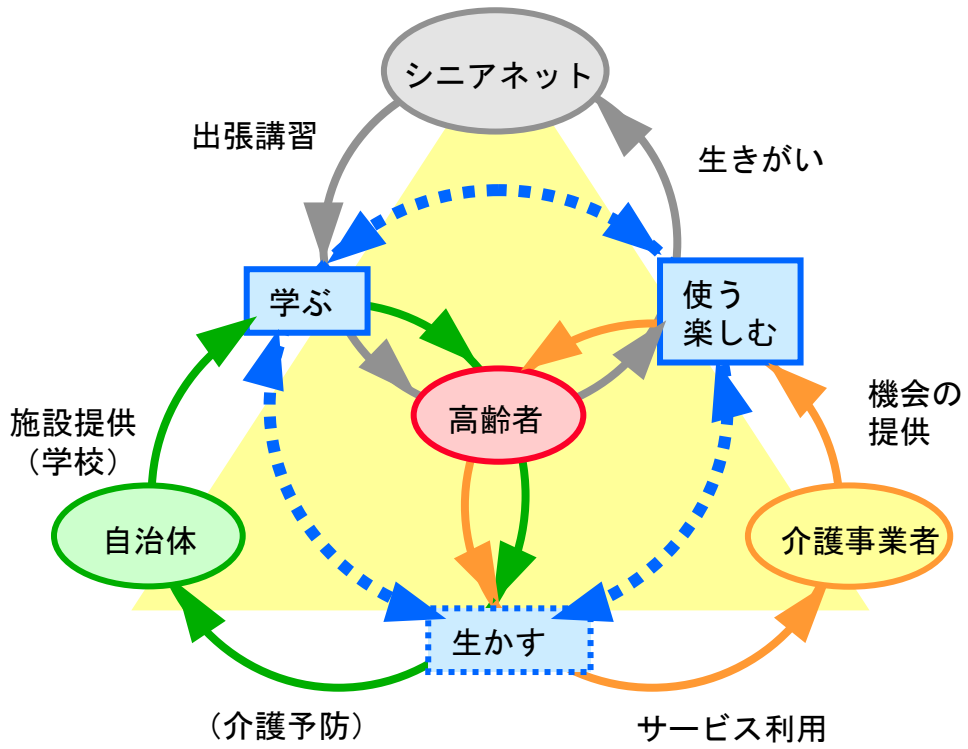
(3) 総合的支援のあり方

支援を必要とする高齢者の場合においても、その意志と状況に応じ ICT を利活用した社会参加や社会貢献のための支援が必要となる。さらに、生活の質の向上や社会的コストの低減をめざして、ICT 利用による介護予防や健康回復等への取り組みが必要である。また、高齢者支援技術開発への協力や、支援ボランティアへの役割提供など、支援者にとっての様々な効果も期待できる。これらの外部に対する効果を考慮して、完全ではなくとも、相互にメリットのある支援循環に近い支援の形が構築できると考えられる。

たとえば、江戸川ふれあいネットの出張パソコン教室では、受講者である高齢者は積極的な社会活動等はできないが、出張パソコン教室に参加することで江戸川ふれあいネットのメンバーと交流し、講師役の高齢者に明確な役割や生きがいを与えるという役割を果たしている。

また、くも膜下出血で倒れた高齢者がリハビリテーションを兼ねてブログを作成している例では、本人の状態改善という効果だけでなく、遠隔地の家族や親戚に安心感を与えるという大きな効果が認められる。これらの事例では、高齢者の ICT 利活用支援は支援者にも大きなメリットをもたらしており、完全に一方的な支援とは異なると言える。

図表 6-6 江戸川ふれあいネット出張パソコン教室の支援循環



第7章 地域における総合的支援の効果検証

本章では、第6章までで調査し整理した地域における総合的支援、支援循環形成の有効性について、2つの地域での取り組み事例を詳細にヒアリングし検証する。

なお、ここでは、本調査のテーマである高齢者のICT利活用だけでなく、昨年度調査のテーマであった障害者のICT利活用支援の効果も合わせて検証することとし、それぞれ1事例ずつを検証対象として調査した。高齢者については岩手県川井村での取り組みを採り上げ、過疎地で要支援高齢者を対象とした、厳しい条件下でのICT利活用支援の効果を検証する。また、障害者のICT利活用支援については、昨年度調査でも紹介されたNPO法人札幌チャレンジドが今年度実施した、長期にわたるICT研修の取り組みとその成果について検証する。

7-1 岩手県川井村での事例（過疎地における高齢者ICT利活用支援）

「高齢者安否確認システム 今日も発信、元気だよ！」

（1）取り組みの概要

川井村は、盛岡市と宮古市の間、北上山地の中にある、岩手県で最も面積の広い村で、東京都とほぼ同じ面積に住む人口は約3800人、高齢化率は4割を超える超高齢化地域である。村域のほとんどが山地で、交通が不便な上、集落同士が離れて点在している等、高齢者の生活には厳しい環境である。

このような厳しい環境での独居高齢者の増加に対応するため、川井村社会福祉協議会では平成12年から地域住民の中から独居高齢者の「見守り者」を定めて、継続的に見守り・声かけを行う体制を作ってきた。さらに平成16年度から在宅独居高齢者の安否確認システムを導入し、現在まで継続的に活用されている。

川井村で導入されている安否確認システムの概要は、次のとおりである。

- ・川井村社会福祉協議会が村内の独居高齢者宅にタッチパネル付Lモード端末を配布。
- ・高齢者が毎朝タッチパネルを利用して自身の健康状態を発信し、川井村社会福祉協議会の職員がインターネットサイトから閲覧、安否の確認を行なう。
- ・利用者からの発信がない場合は、社会福祉協議会からの電話による安否確認や近隣の見守り者による訪問で対応する。

- ・「わるい」「はなしたい」というメッセージを発した高齢者には社会福祉協議会が電話で状態確認を行う。

本システムは、簡易的なウェブメッセージシステムであるが、ICT をほとんど利用したことがない高齢者向けのシステムであるため、「3回ボタンを押すだけ」というシンプルな操作からスタートし、段階的に機能を追加することでICT リテラシーの低いお年寄りでも使えるシステムを実現している。

現在は第三次システムが稼働中だが、平成 21 年 3 月でLモードサービスが終了予定であるため、サービス終了後の川井村における事業展開、および他自治体への展開について検討中の段階である。

図表 7-1 「今日も発信 元気だよ!」の利用者用入力画面



この取り組みでは、システム導入後、ユーザである高齢者から見た操作性やどのようなコミュニケーションを望んでいるかを繰り返し調査し、その結果を反映して機能やインターフェースの改善を図っている。これまでのシステム機能の変遷は次のとおりである。

第1次システム（平成 16 年 8 月～）

利用者は、「げんき」「すこしげんき」「わるい」の3段階で健康状態を発信する。3回画面をタッチすれば送信完了するシンプルな操作体系となっている。

第2次システム（平成 16 年 12 月～）

利用者からの安否発信だけでは一方的なコミュニケーションになるため、社会福祉協議会からのメッセージ発信機能を追加した。利用者は、健康状態を発信するだけでなく、社会福祉協議会担当者からのメッセージを受け取れるようになり、利用者にとっての楽しみとなった。

第3次システム

新たに「はなしたい」ボタンを付加し、利用者が希望した場合には、社会福祉協議会の担当者が連絡を入れるようにした。

また、予定入力機能を追加し、外出等の予定を利用者が事前登録できるようにした。

(2) 支援循環の検証・・・取り組みの体制

この取り組みは、川井村社会福祉協議会と岩手県立大学の連携プロジェクトとなっており、両者の緊密な協力・連携によって進められてきた。岩手県立大学は、平成12年の「見守り者」のしくみの形成から協力を行っている。平成20年度からは川井村も協力・連携して、現在のシステムに代わる次世代システムのインフラとなるブロードバンド情報通信網整備を進めることを検討中である。

一連のプロジェクトにおける役割分担は、次のようになっている。

川井村社会福祉協議会：	独居高齢者の見守り活動 大学と共同で事業企画と推進を担当
岩手県立大学社会福祉学部：	高齢者のニーズ把握、高齢者への操作指導、 システムの操作性等の調査・検証
同 ソフトウェア情報学部：	情報システムの開発・改善
川井村：	光ファイバー網の整備（次世代システム）

(3) 支援循環の検証・・・ICT利活用の実績と各関係者にとっての効果

① 運用実績

安否確認システムは、これまで第3次システムまで提供されており、それぞれの提供期間と利用人数は次のとおりである。表にもあるとおり、システム運用期間を通じて、毎日の利用者の安否確

認を漏れなく行っている点が特筆される。

図表 7-2 システムの利用者数と利用実績

	第一次システム	第二次システム	第三次システム
運用期間	2004.9-2004.12	2004.12-2005.9	2005.9-
システム利用 高齢者数	23 (男7 女16)	26 (男8 女18)	33 (男11 女22)
平均年齢	76.0歳	75.7歳	76.4歳
発信率	95.9%	91.0%	90.3%
安否確認率	100%	100%	100%

② 高齢者にとっての効果、メリット

現地での複数の利用者へのヒアリング及びプロジェクト関係者へのヒアリングから、本システムを利用している高齢者にとって、次のような効果・メリットがあることが把握できた。

- ・ 川井村は山間部の過疎地であるため、独居高齢者の多くが、誰にも看取られずに死亡する孤独死の不安を持っている。本システムによって「何かあった時に周囲が対応してくれる」という安心感が得られる。
- ・ 毎日安否情報を発信することで自分の健康状態を日常的に意識するようになり、早めに不調に気づくことができる。毎日のやりとりによって社協との信頼関係もでき、体調の変化を相談しやすくなる。それまでの「人に迷惑をかけたくない」という「遠慮の文化」から、能動的な自己発信ができるように利用者の考えや振る舞いに変化が生まれた。
- ・ 受信側の職員が顔見知りであることもあり、タッチパネルによるやりとりだけでも「つながっている感」が得られる。メッセージ機能や「はなしたいボタン」の追加も奏功している。
- ・ 利用者によって差があるが、FAX やコピー等の他の機能を積極的に利用するようになった例も見られる。
- ・ 先に使い始めた利用者が、後から参加した人に使い方を教えるといった、高齢者同士での教え合いも生まれている。年一回の「L 友サロン」（オフ会に相当する利用者の集まり）での交流ではメッセージ機能の利用法を披露し合ったりするなど、村のコミュニティとして以前からあった「結い」の再生と言え側面も生まれている。
- ・ 別居している家族が以前よりも気にかけてくれるという声もあり、独居高齢者のサポートネットワークの強化にもつながっている。

本システムの利用者は、インターネットを使っているという意識こそないものの、ネットワークを通じて見守られているという安心感から、毎日自発的に自らの健康状態を発信し、従来にない積極性を持つようになった。自分の健康状態を毎日確認する習慣がつくことで、体の不調に早期に気づくという効果も生まれている。隣家まで距離のある過疎地においては、孤立防止の重要な生活ツールとなっている。また、ここでも先に使い始めた高齢者が初心者に操作方法を教えるなど、利用者間の交流が生まれるという効果も生じている。

③ 利用者の家族、地域社会にとっての効果、メリット

本システムの導入は、利用者本人だけでなく、利用者の家族や「見守り者」でもある地域住民にも効果やメリットをもたらしていることが関係者のヒアリングから判明した。

- ・ この地域では、親の面倒は長男が見るもの、という意識が強く、独居高齢者の長男は心理的負担を常に感じていたが、このシステムが導入されたことで親との連絡がとりやすくなり、きちんとした見守りが行われることで心理的負担も軽減されるという効果が生まれている。
- ・ 近隣住民は、システム導入以前から「見守り者」として活動していたが、このシステムが運用されることによって、見守り者としての意識が強まり、高齢者や社会福祉協議会との協力・連携に積極的になった。地域全体で高齢者を見守るという意識が生まれている。

④ 社会福祉協議会にとっての効果、メリット

本システムは、独居高齢者の確実な安否確認を目指したものだが、システム導入によって社会福祉協議会にとっても業務の効率性等の面で様々なメリットが生まれたとの指摘があった。

- ・ 高齢者側から情報発信してもらえるため、安否確認の確実性が増した。
- ・ システムを導入した高齢者については毎日確実にコミュニケーションをとり安否が確認できるため、社会福祉協議会のスタッフが頻繁に訪問する必要がなくなった。スタッフが訪問するには自動車による移動が必須であるため、その回数が減ることにより、スタッフの業務軽減・効率化や、移動費用の削減にもつながっている。
- ・ 高齢者が早めに体調不良を自己申告してきたり、発信履歴等から職員側が変化に気づくことによって、高齢者の体調変化が早期に把握できるようになった。

⑤ 岩手県立大学にとっての効果、メリット

このプロジェクトは岩手県立大学の学部横断型の協力によって進められてきたが、この取り組みを進めることにより、岩手県立大学の研究者や学生にも意識の変化や様々な気づきが生まれていることが大学へのヒアリングで明らかになった。

- これまでの地域支援の実証実験等にはソフトウェア情報学部単独で関わっていたため、機能重視のシステムを作ってしまうがちで、実験終了後の展開につなげられない事例ばかりだった。本プロジェクトでは社会福祉学部と連携することにより、地域の人々のニーズを吸い上げ、ユーザーニーズに忠実なシステムを開発することができた。
- 本プロジェクトの成功によって、学部間連携、地域との連携の必要性がより理解され、学部間連携を前提とした予算配分や、地域から研究テーマを公募するといった取り組みにつながっている。
- 学部を超えた連携、地域との連携の必要性を実感することで、研究に取り組む際の意識にも「最先端の技術を追求する」だけでなく「利用者のためのシステムを開発する」視点が加わるなど、変化が生まれている。
- 本プロジェクトは、学生の実習フィールドとして川井村に赴いたことが出発点だった。学生にプロジェクトマネジメントまで任せ、地域に入って活動することで学生の物事の見方が変わり、視野が広がるなど、大きなインパクトがある。

この取り組みを進める中で、岩手県立大学の中では、研究や大学の在り方についての議論が深まり、新しいタイプの学問として取り組む考えが生まれている。こうした、大学側の変化もこの取り組みの重要な成果と言える。

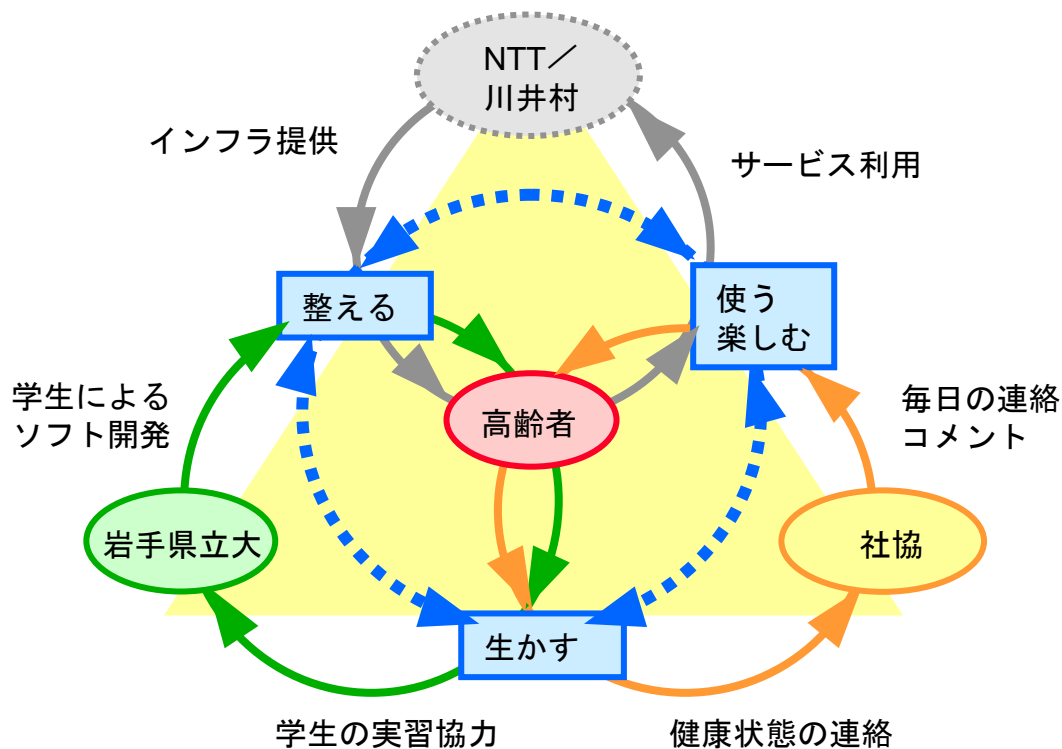
(4) 検証結果のまとめ・・・川井村の取り組みにおける支援循環の整理

川井村における安否確認システム導入の第一の効果は、これまで ICT にほとんど縁のなかった高齢者がシステムを継続的に利用し、安否確認が完璧に行われていることである。ユーザニーズをきちんと把握したシステム開発と適切な支援があれば、要支援高齢者であっても ICT を十分に活用できることを示している。

さらに、この事例では、高齢者本人だけでなく、その家族や近隣住民、安否確認の主体である社会福祉協議会、共同でプロジェクトを推進した岩手県立大学それぞれに様々なメリットをもたらし、各関係者の意識にも変化を生んでいる。関係者の意識変化によりさらに連携が進み、システムや取り組み内容の進化につながる支援循環が形成されていると言える。

川井村は過疎地であり、このような取り組みを進める上での地域内の資源は豊かとは言えない。しかし、このような地域でも、広域に目を向けて大学等と適切に連携できれば、相互に効果やメリットを提供し合う支援循環の形成が可能なことを示している。

図表 7-3 川井村の支援循環の整理



7-2 NPO法人札幌チャレンジド「じっくり研修チーム」

事例検証の2例目は、昨年度調査のテーマであった障害者のICT利活用による就業支援の取り組み事例としてNPO法人札幌チャレンジドが実施した「じっくり研修チーム」である。取り組みの進捗に合わせた反復ヒアリング調査により、受講者の変化や取り組み成果について把握した。また、この取り組みでは、札幌チャレンジドは外部の様々な主体との協力により、研修の中に就業体験を取り入れて、障害者本人だけでなく外部の協力者にもメリットのある関係を生み出しており、支援循環形成の観点からも取り組みを検証した。

(1) 取り組みの概要

札幌チャレンジドは、札幌市を拠点に障害者向けのパソコン講習、インターネット講習やICTを活用した障害者就業支援等を提供しているNPO法人である。札幌チャレンジドの講習はこれまで数回から12回程度の短期講習が中心だったが、本格的な就労を想定した人材育成の要請に答えるため、平成19年度から長期研修を開始した。「じっくり研修チーム」はその取り組みのひとつであり、ICTを初歩から学ぶ長期研修で、6名の障害者が参加した。

目的・目標：

「じっくり研修チーム」は、一般企業で働くことが可能なパソコンスキル、コミュニケーションスキル、体力、精神力などを観につけ、企業で働くことが可能な人材を育成することを目的とした研修プログラムである。

研修内容：

研修期間は当初1年間の予定だったが、2007年6月～2008年3月末の10ヶ月間に変更して実施した。

研修期間中は基本的には週2回ずつ、一回につき2時間30分の研修を、札幌チャレンジドの研修室にて実施した。講師は、札幌チャレンジド職員・協力ボランティアの他、テーマに応じて外部講師を招いた。研修カリキュラムにはワード、エクセルの検定試験の受験が組み込まれており、これらの検定試験に合格することも目標の一つとして設定された。

また、研修中であっても、メンバーが担当するに相応しい仕事を札幌チャレンジドが受注した場合は、その都度受講者に割り振って担当させ、意識的に就業体験を積ませる工夫をしている。このように、学習と就業体験を同時に進める点が、「じっくり研修チーム」の大きな特徴となっている。

研修期間終了後は、一般企業への就職を目指すか、札幌チャレンジドの就労継続支援の対象者として都度の仕事を受託することを想定している。研修に当たって、あらかじめ将来の就業形態や内容を想定しているわけではなく、どのような就業形態を目指すかは、各人の適正や本人の希望により研修を通じて判断していく。

研修カリキュラム：

初年度は10ヶ月間のコースで、講習プログラムは次のような構成であった。

ワード、エクセルについては、プログラム終了後に技能検定試験の受験を設定している。

図表 7-4 「じっくり研修チーム」の講習プログラム

講座名	講座内容	実施時期
ワード基礎講座	ワードの基礎的な使い方を学ぶ	6月
ワード資格試験対策講座	サーティファイの資格取得をめざす	7月,8月
エクセル基礎講座	エクセルの基礎的な使い方を学ぶ	8月,9月
エクセル資格試験対策講座	サーティファイの資格取得をめざす	9月,10月
HTML基礎講座	HTMLの基本的なタグを学ぶ	11月,12月
ホームページ作成講座	タグを使って実際にホームページを作ってみる、フォトショップやイタストレータも学ぶ	1月～3月
コミュニケーション講座	社会人として必要なコミュニケーションができるように、トレーニングを行う 履歴書や職務経歴書の書き方など	1月～3月

参加メンバーのプロフィール：

研修参加メンバーは、札幌チャレンジドの講習受講経験のある20代～40代の障害者6名である。障害の内容や程度、ICT利用経験、技術レベルはそれぞれ異なっている。

- ・ 20歳女性（脳性麻痺）
- ・ 30歳男性（知的障害）
- ・ 31歳男性（頸椎損傷）

- ・ 32 歳男性（心臓機能障害）
- ・ 40 歳女性（右半身麻痺）
- ・ 30 代男性（脳性麻痺）

（２）支援循環の検証・・・取り組みの体制、外部との連携

「じっくり研修チーム」の ICT 講習は札幌チャレンジドが実施しているが、同時にその成果を活かした就業体験を積むことが大きな特徴になっている。就業機会は札幌チャレンジドだけでは提供できないため、民間企業や公共機関への営業や協力要請を行い、外部から札幌チャレンジドが受託している。

平成 19 年度の「じっくり研修チーム」が担当した受託業務としては、以下のものがある。

- | | |
|--------|--------------------|
| ・ 民間企業 | 電話帳データの入力作業 |
| ・ 民間企業 | 議事録の作成 |
| ・ 民間企業 | コミュニティサイトの書き込みチェック |
| ・ 民間企業 | SEO 対策関連データ入力作業 |
| ・ 公共機関 | アンケート票のデータ入力作業 |
| ・ 公共機関 | 地域の高齢者向けパソコン講習の補助 |

これらの業務は、いずれも札幌チャレンジドが有償で受託したものであり、当然ながら、十分な品質・成果を発注者に提供することが求められる。

民間企業からの受託業務は、業務として求められる品質や納期厳守等のビジネスルールの理解につながった。また、受講者にとって厳しい内容の業務依頼も多かったが、仕事の進め方や分担等を考えて工夫しながら進め、依頼業務を完了させることで、担当者の達成感や自信につながった。

地域の高齢者向けパソコン講習は、札幌市内の複数の「まちづくりセンター」から札幌チャレンジドが受託している業務であり、「じっくり研修チーム」の受講者が講師または講師補助として参加した。高齢者の指導や、質問への回答を行うことで、自らの ICT 講習の成果を確認するだけでなく、コミュニケーション能力の向上や、高齢者から感謝されることでのモチベーション向上につながっている。

このように、「じっくり研修」のカリキュラムは、受講している障害者への一方的な支援ではなく、障害者が自ら外部に様々な成果、メリットを提供し、それを通じて自らを高めていくように設計されている。

(3) 支援プログラムの成果・効果

「じっくり研修チーム」の取り組みは就業を目指した人材育成であり、単なる ICT 講習ではなく、様々な要素を組み合わせた総合的な支援プログラムとなっている。大きな特徴は、ワード研修、エクセル研修等では研修終了後に検定試験の受検を設定していること、随時外部から受講者が担当可能な業務を受託して、研修途中であっても業務経験を積ませるようにしていることである。

このような総合的な支援プログラムにより、受講者には様々な効果が生まれた。その効果は、支援者である札幌チャレンジドの想定を越えるものであり、毎回のヒアリングでも受講者の意識や意欲など様々な面での変化を把握することができた。

① 自信とモチベーションの高まり

- ・ パソコンの操作を覚え、資格試験を目指すことによって、受講者の向上心や目的意識が高まり、更に試験に合格することで自信とモチベーションが高まる。
- ・ 外部の仕事を引き受けることは、業務経験を積ませるだけでなく、発注者から感謝されることでのモチベーション向上、仕事をやり遂げることで自信につながる。

② 集合学習によるコミュニティ効果

- ・ 在宅で個人指導ではなく、通学でグループ講習という形をとることで、コミュニケーション力の向上、生活リズムの形成といった効果が生まれる。
- ・ 一緒に学習する仲間がいて、「周囲の人たちががんばっている」ということが、各人にとって大きなモチベーションになる。このようなコミュニティ効果は、短期講習や個人指導では得られないものである。

③ 受講者の意識の変化、生活リズムや計画性の獲得

- ・ 研修途中での就業体験等により、ICT を仕事で活用するイメージが具体化するにつれて、次の目標や就業希望の内容も具体的かつ現実的なものになる。
- ・ 毎週定期的に研修会場に出かけて研修に参加することで、受講者の生活にリズムとメリハリが生まれる。さらに、研修が進んで、就業のイメージが具体化したり、そのための条件が意識されるようになるにつれ、受講者の生活やものの考え方に計画性が生まれ、規則正しい生活を意識的に志向するようになる。

④ コミュニケーション能力の向上と積極性の獲得

- ・ 受講者には引込み思案で会話が苦手という人が多かったが、研修や就業経験を通じて受講者に自信や経験が蓄積されるにつれ、第三者に対して積極的に自分の考えを発言できるようになる。
- ・ 「じっくり研修チーム」のカリキュラムでは、終盤に「コミュニケーション研修」が設定されており、その効果もあると思われるが、就業体験などで様々な経験を積むことや、研修を通じてできた仲間とのコミュニケーションそのものが、受講者のコミュニケーション能力の向上につながるようである。

これらの効果は、研修カリキュラムが進行するにつれ、より明確に、また多様な効果が認められるようになった。本調査では「じっくり研修チーム」のメンバーに3回のインタビューを行ったが、各回のインタビューで感じられた効果を整理すると次のようになる。

図表 7-5 反復インタビューで認められた受講者の変化

インタビュー実施時期		第1回インタビュー 2007年12月	第2回インタビュー 2008年1月	第3回インタビュー 2008年3月
それまでに実施した講習、検定		ワード基礎講座、エクセル基礎講座、ワード技能検定、エクセル技能検定	HTML基礎講座、ホームページ作成講座、フォトショップ・イラストレータ基礎講座	デザイン講座、コミュニケーショントレーニング
実施した就業体験		個別業務(データ入力、パソコン教室補助など)	個別業務(データ入力、パソコン教室補助など)	継続的業務(コミュニティサイト書き込みチェックなど)
見 ら れ た 効 果	自信とモチベーションの高まり	○	○	◎
	集合学習によるコミュニティ効果		○	◎
	生活リズムや計画性の獲得		◎	○
	コミュニケーション能力と積極性の向上			◎

(4) 検証結果のまとめ・・・札幌チャレンジドの取り組みにおける支援循環の整理

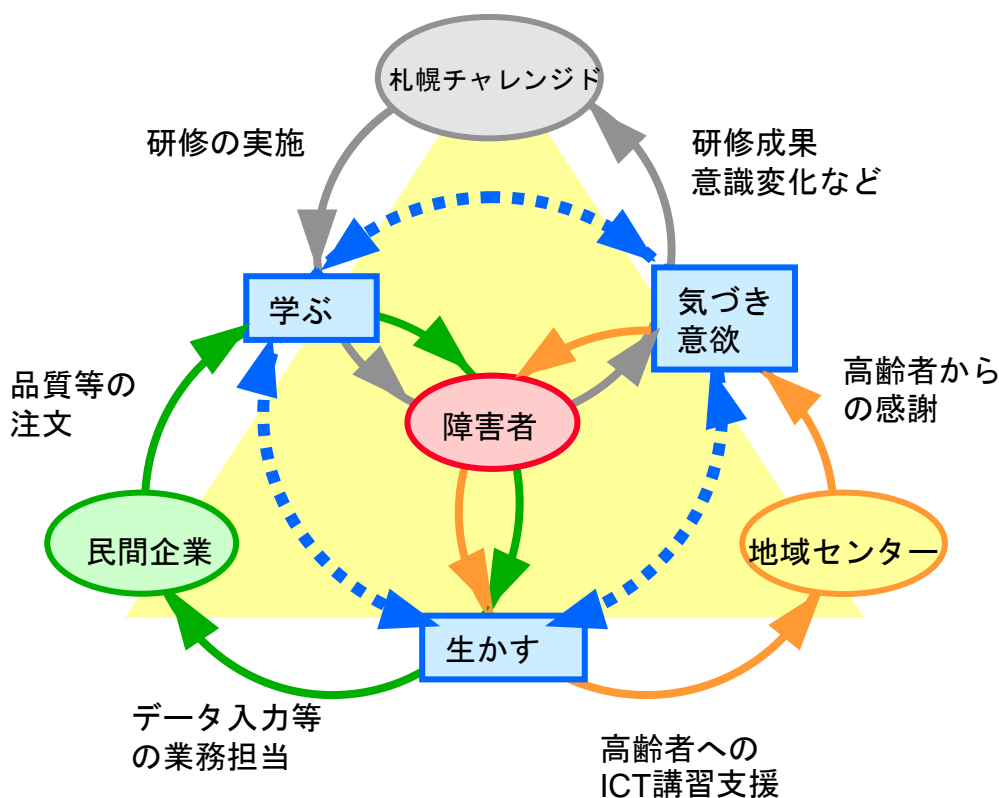
札幌チャレンジドは、「じっくり研修チーム」の取り組みを進めるに当たって、ICTの技能だけでなく、障害者の就業に必要となる意識や心構え、生活スタイル等の形成も含めた総合的な人材育成プログラムを目指した。

障害者の多くは、社会経験・就業経験が乏しいため、自分に自信が持てないことが就業や社会参加の大きなハードルになっている。ICTを習得すること、それを生かした業務を担当することで、

自信を持たせることが就業支援の大きなポイントとなる。札幌チャレンジドでは、自治体や民間企業と業務受託という形で連携することにより、発注者にもメリットのある形で様々な業務機会を受講者に提供し、自信の獲得や意識の変化を生み出すことに成功している。

また、研修途中での業務機会が、民間企業からの業務と公共部門からの業務が混在している点も重要である。民間企業からの業務受託では「仕事の厳しさ」を、また公共部門からの業務受託では「地域社会の一員としての自覚」を受講者が感じとり、仕事に対する意識の変化だけでなく、地域社会への貢献についての気づきももたらしている。これらの経験を通じて、受講者に自信を与えるだけでなく、働くことの意味等についてもより広い視野で、現実に即した形で考えられる土台を作ること成功している。

図表 7-6 札幌チャレンジドの支援循環の整理



第8章 まとめと提言

本報告書のまとめとして、調査と検証の結果を踏まえ、持続的・発展的な高齢者 ICT 利活用支援と高齢者の社会参加を促進するために取り組むべきことがらを整理する。

8-1 調査結果のまとめ

① 高齢者像と支援策の転換が求められる

団塊の世代が高齢者の仲間入りをすることにより、豊富な ICT 利用経験とスキルを持ち、活動的な高齢者が大幅に増加する。これからの高齢者の多くは社会的弱者、ICT 弱者ではなく、最も人口が多い社会のメインストリーマーである。ICT についても、ICT そのものの習得だけでなく、ICT を活用した趣味や社会活動の展開を支援し拡げることが、本人にとっても社会的にも重要になる。

② ICT 利活用は高齢者のエンパワーメントにつながる

高齢者が ICT を利活用することにより、交友範囲の拡大や趣味・社会活動の活性化だけでなく、介護予防効果、リハビリテーション効果など様々な効果が認められる。高齢者の ICT スキルレベルや健康状態によらず、ICT 利活用によって高齢者の生活の自立性や生活の質が高まる。特に、ICT を利活用した社会参加、社会の中での役割形成によって、高齢者の生きる力、生きる意欲を高めることができ、本人だけでなく社会にも様々なメリットが生まれる。このように、ICT を高齢者が利活用することにより、基礎的なコミュニケーション力、生活力、様々な活動を行う力、社会に貢献する力など、高齢者の様々な「力」を高めるエンパワーメントにつながる。

③ ICT が新たな格差を生むことを抑制することが大切である

現在のシニア層の中には、これまでの ICT 利用経験や嗜好等により、ICT 利用に関心が高く積極的な人から、ICT 利用への関心が薄い人まで幅広い人々がいる。しかし、ICT の利用経験がない人、関心の薄い人であっても、周囲からの適切な働きかけによって ICT の楽しさを知ってもらい、関心や利用意欲を持ってもらうことが十分に可能である。このような取り組みを広げ、ICT 利用への関心や意欲の差が、シニア層の中での新たな格差を生むことを抑制することが極めて大切である。

④ 高齢者や地域環境の多様性を踏まえた支援が求められる

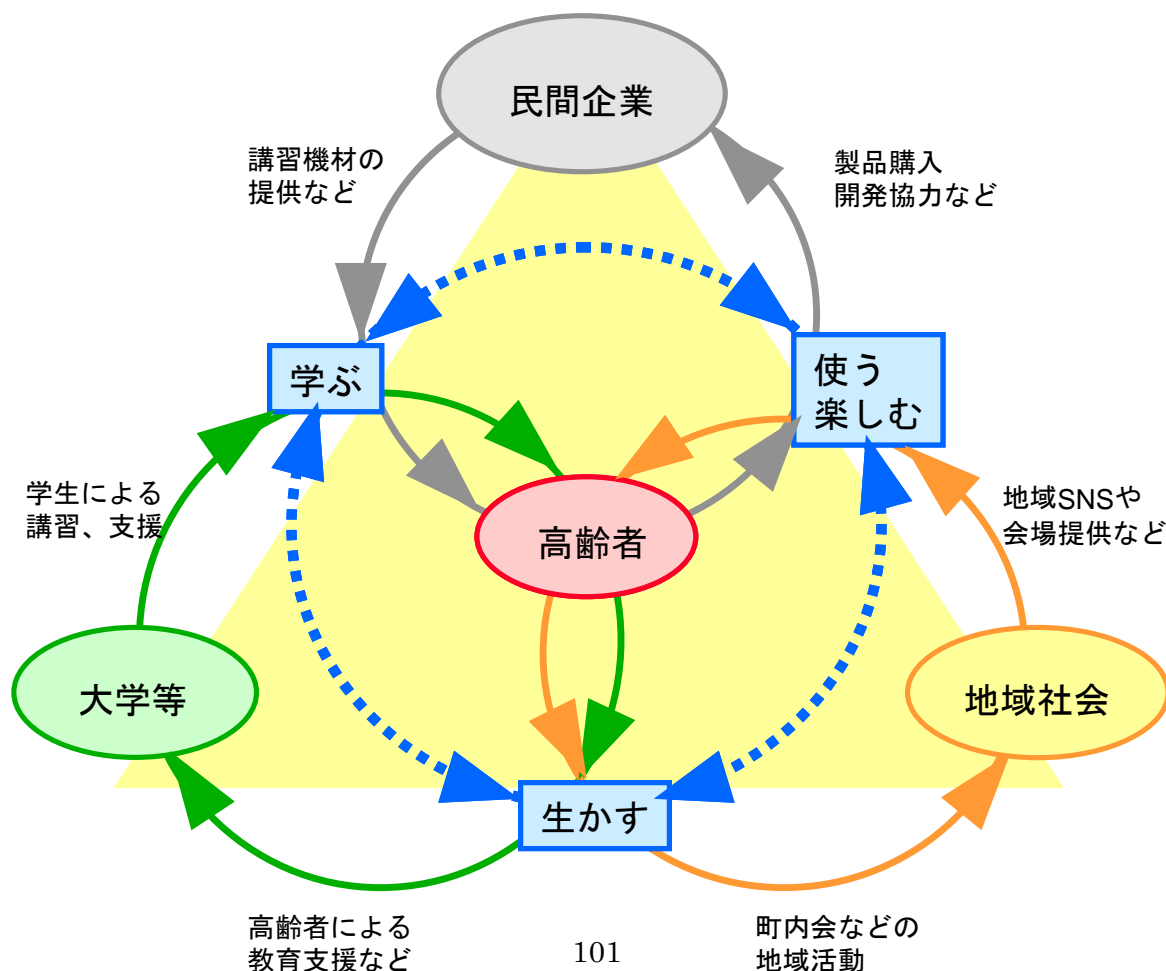
活動的な高齢者が大幅に増加し、新しい高齢者層の中核になるとしても、高齢者の健康状態や

ICT 利用経験、スキル、関心等は多様であり、人によって必要とする支援の内容は異なる。また、高齢者が暮らす地域の状況や環境も様々であり、地域内のリソースや通信基盤の状況も多様である。これからの高齢者 ICT 利活用支援は、こうした高齢者本人や周囲の環境の多様性を踏まえて、多様で柔軟な支援メニューを用意することが求められる。地域特性に合った適切な支援を実現するためにも、地域社会が主体となった総合的な取り組みが求められる。

⑤ 「支援循環」の形成を重視した、新しい視点、発想での総合的支援が求められる

従来のような高齢者への一方的な支援は継続性を確保することが難しく、また、ICT を積極的に活用するこれからの高齢者にとって有効な支援につながらない可能性が高い。これからの高齢者 ICT 利活用支援では、高齢者と地域社会が相互にメリットを提供し合える、オープンで協働的な「支援の循環」を形成することが重要になる。高齢者のグループ、あるいは直接の高齢者支援団体が地域内外の様々な主体と連携し、ICT の活用によって高齢者のアクティビティの幅を広げるとともに高齢者の社会的役割を創出し、高齢者が様々な活動を通じて社会に貢献できる、高齢者のパワーを活かせる社会を形成していく視点が重要となる。

図表 8-1 高齢者 ICT 利活用支援の支援循環の一例(再掲)



8-2 今後求められる施策

新しい高齢者像を踏まえた、新しい視点での高齢者 ICT 利活用支援の中核は、単に ICT のインフラや講習会を提供することではなく、高齢者と地域社会を相互に結ぶ幅広い支援循環の形を作ることである。それは、「高齢者が ICT を利活用して、様々な役割を果たす社会づくり」と言い換えることができる。そうした社会の形成を促進する施策として、高齢者の ICT 利活用を促す「人」、「社会」、「技術」を育てる施策が求められる。

(1) 人を育て、支援する施策

① 地域内の支援循環を企画し実現できるコーディネータの発掘と育成

事例検証で取り上げた 2 事例をはじめ、地域の総合的支援を実現できている事例は、卓越したコーディネータが取り組みの企画・推進を担当しているケースが多い。こうしたコーディネータの資質を十分に把握・整理して、有効な取り組みを推進できるコーディネータ人材の発掘と育成を進めることが重要である。具体的な取り組みとしては、次のようなものが想定される。

- ・ 各地のコーディネータの活用事例集の作成・公開
- ・ コーディネート活動に関する講義のネット配信
- ・ コーディネータ同士の情報交換や発表の場の提供

② 支援循環の中核として的高齢者 ICT 利活用支援団体の取り組み支援

今回の調査で、シニアネット等が提供する高齢者 ICT 利活用支援が効果的に展開していくために必要な環境が明らかになったが、そうした環境を維持・運用することが多くの支援団体にとって負担になることが問題である。こうした問題を解決し、支援団体が効果的に活動するための支援が必要になっている。支援団体にとって、最新の ICT を利用できる拠点の確保と、地域社会との協力関係や役割の形成が大きな課題となっており、これらの課題の解決につながる施策が求められる。

- ・ 高齢者向けコミュニティシステム等の支援システムの整備・提供
- ・ 支援団体の活動拠点に新型パソコンやネット環境を貸し出す仕組みの整備
- ・ 高齢者が自由に集って交流を図れる ICT サロンづくり支援（商店街の空き店舗活用支援等）
- ・ シニアネット等の活動情報をリアルタイムに発信・交換できるポータルサイトの提供

(2) 社会の変革を促す施策

③ 情報弱者から支援循環の一員へ、地域社会の高齢者像、意識の切り替え促進

これからの高齢者支援は、様々な役割やメリットを地域社会や支援者に提供できる活動的な高齢者を想定して組み立てることが必要である。しかし、行政機関をはじめ、民間企業、大学など、地域社会を構成する主体の多くでは、まだこうした新しい高齢者像が十分に浸透していないため、高齢者との協力関係を組み立てる取り組みそのものが不十分な状況にある。地域における高齢者像の転換を促す様々な取り組みを進めることが求められる。

- ・ ICT を利活用した高齢者の地域参加活動の紹介イベント、ウェブサイト等での情報提供
- ・ 高齢者の地域社会参加活動の表彰制度
- ・ 地方自治体の高齢社会担当者向けのセミナー、講習会等の開催

④ 高齢者の社会参加の土台となる、地域社会のソフトインフラ面のバリアフリー化

高齢者が ICT を利活用して働いたり社会参加する対象として地域社会は非常に重要である。しかし、地域社会の中にある様々な制度や規制等が、高齢者が持つ経験、知識、アイデア、活力などを地域社会の中で効果的に生かすことの妨げになるケースもある。高齢者に地域社会の中でより積極的、主体的に活動し役割を果たしてもらうことを念頭に、地域のソフトインフラを見直し、高齢者が活動しやすく、また、高齢者を中心とした支援循環を形成しやすい地域社会づくりを進めることが求められる。

- ・ 高齢者を中心とした支援循環を生み出す地域実験プロジェクトの推進
- ・ シニアの社会参加機会情報を集約しマッチングを行える社会参加ポータルサイトの提供
- ・ 様々な地域における取り組み事例・成功事例を紹介するサイトの開設

(3) 技術の変革を促す施策

⑤ より多くの高齢者が使いこなせるエイジフリーICTの開発推進

高齢者が ICT を活用して社会の支援循環の中に積極的に参加し、役割を果たすためには、多くの高齢者が使いこなせる ICT であることがまず求められる。ICT を利用する高齢者が急速に増えているとは言え、ICT を利用できない高齢者や、高度な機能を利用できない高齢者は今なお多いのが現状である。加齢に伴う様々な条件の変化によらず、高齢者が学びやすく、使いやすい ICT、支援者がサポートしやすい ICT を開発・提供していくことが求められる。

- ・ シニアが学びやすく使いやすい通信機器、インタフェース等の開発・提供
- ・ 電話サポート等でより適切にサポートできる技術、しくみの開発
- ・ 初期設定不要、あるいは知識がなくても設定できる機器、ソフトウェアの開発

⑥ 高齢者の利用を妨げない、情報通信サービスのアクセシビリティ、ユーザビリティの向上

加齢に伴い、視力・聴力など高齢者の身体的な条件は変化し、多様化する。幅広い高齢者が社会の支援循環に加わるためには、そうした条件の変化に左右されることなく、就業や社会活動に必要な情報やコミュニケーション機能を利用できる、アクセシビリティやユーザビリティに優れた情報通信サービスを実現していくことが求められる。

- ・ 公共ウェブサイト、電子政府・電子自治体サービスなど、公共系インターネットコンテンツのアクセシビリティ、ユーザビリティ向上
- ・ 各種のウェブサービス、ウェブコンテンツのアクセシビリティ、ユーザビリティテストとその結果の提供
- ・ 高齢者が使いやすい SNS 等、ユーザビリティに優れたオープンソースソフトウェア等の開発支援

図表 8-2 高齢者 ICT 利活用推進のために求められる施策

