

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

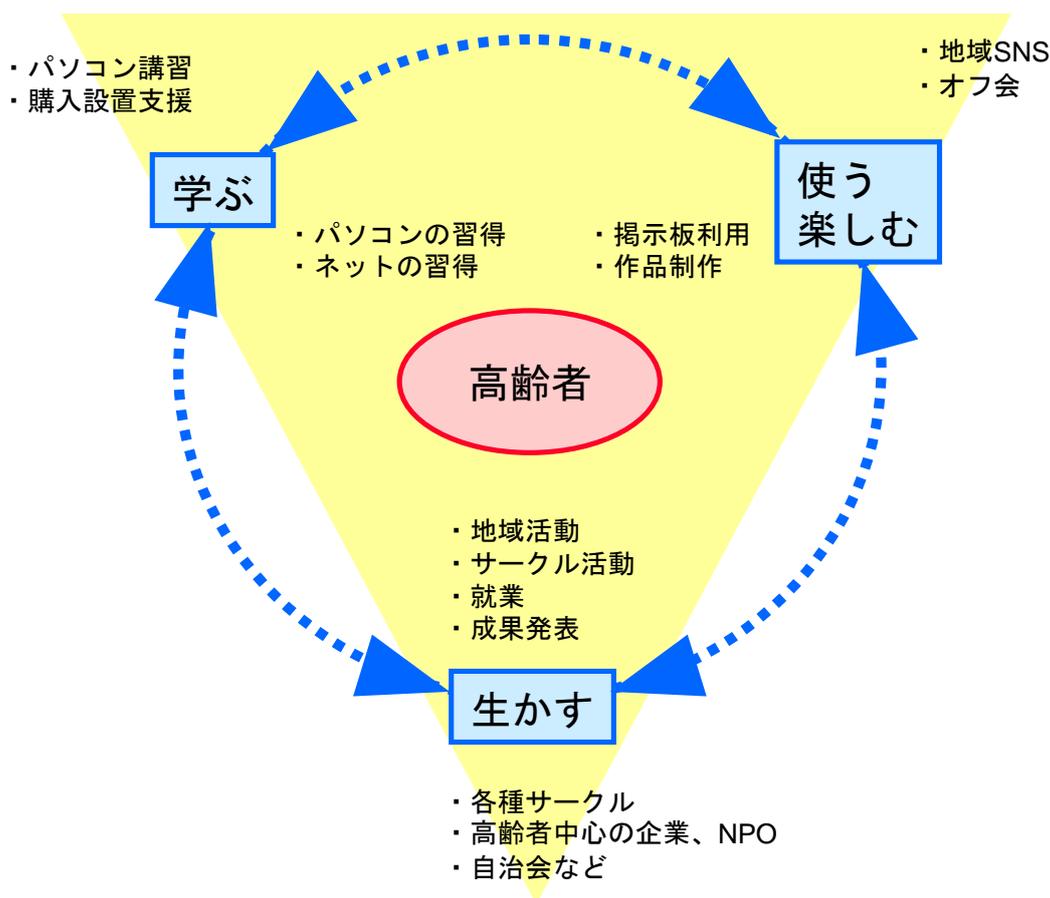
もともと、シニアネットは「習得の進んだ高齢者がこれから学ぶ高齢者に教える」スタイルを基本としており、高齢者の社会参加の場としての性格も持っている。シニアネットではないが、金沢市の生きがい情報作業センターもこの考え方を採り入れた例である。

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



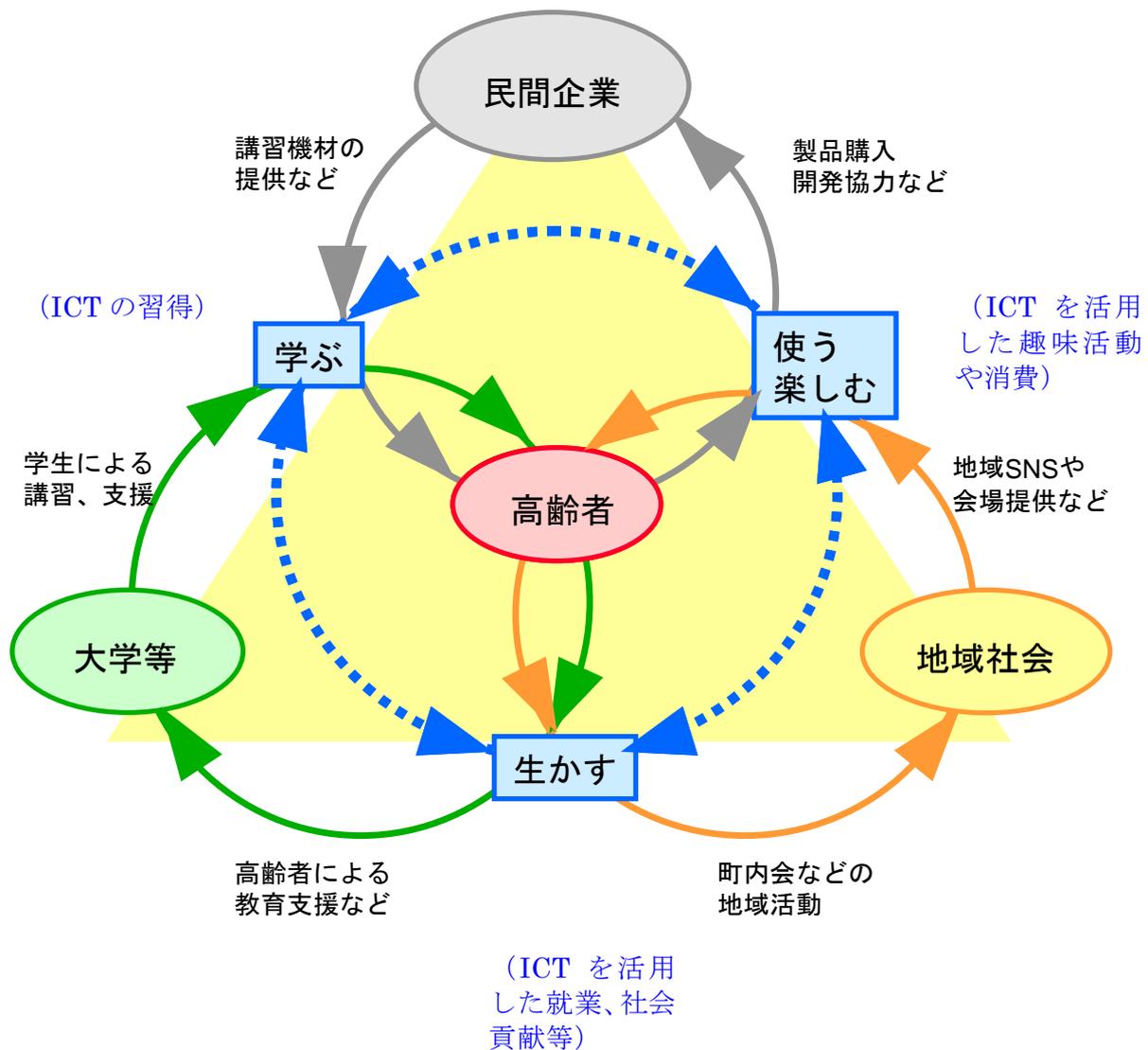
これまでの高齢者ICT利活用支援は、IT講習会等に象徴されるようにパソコンの操作等を「学ぶ」ことに力点を置いた取り組みが中心だった。しかし、これからは高齢者がICTを学ぶことにとどまらず、それらのICT利用を楽しんだり、さらにはICTを生かして社会の中で様々な役割を果たすことを総合的にサポートしていくことが高齢者自身にとっても、また社会にとってもメリットのある取り組みとなる。中でも、人口の面でもボリュームゾーンとなる活動的な高齢者が、ICTを生かして様々な役割を担う社会の形成、すなわちICTを「生かす」ことの支援を、今後の取り組みの中心課題に位置づけるべきである。

(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。

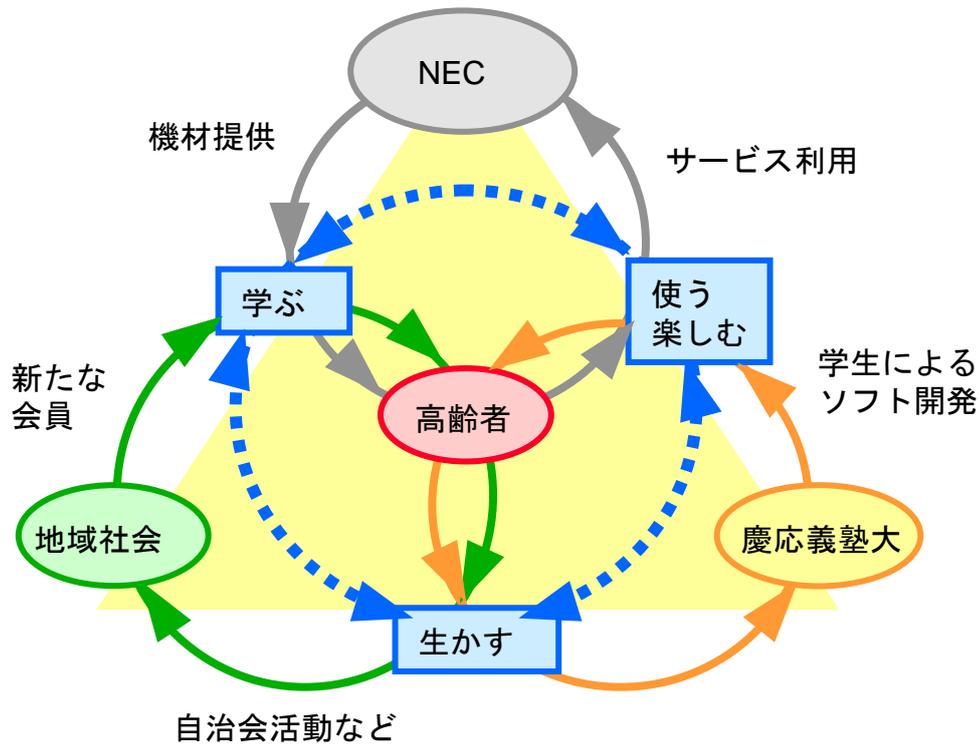
(4) 調査事例に見る支援循環の形

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



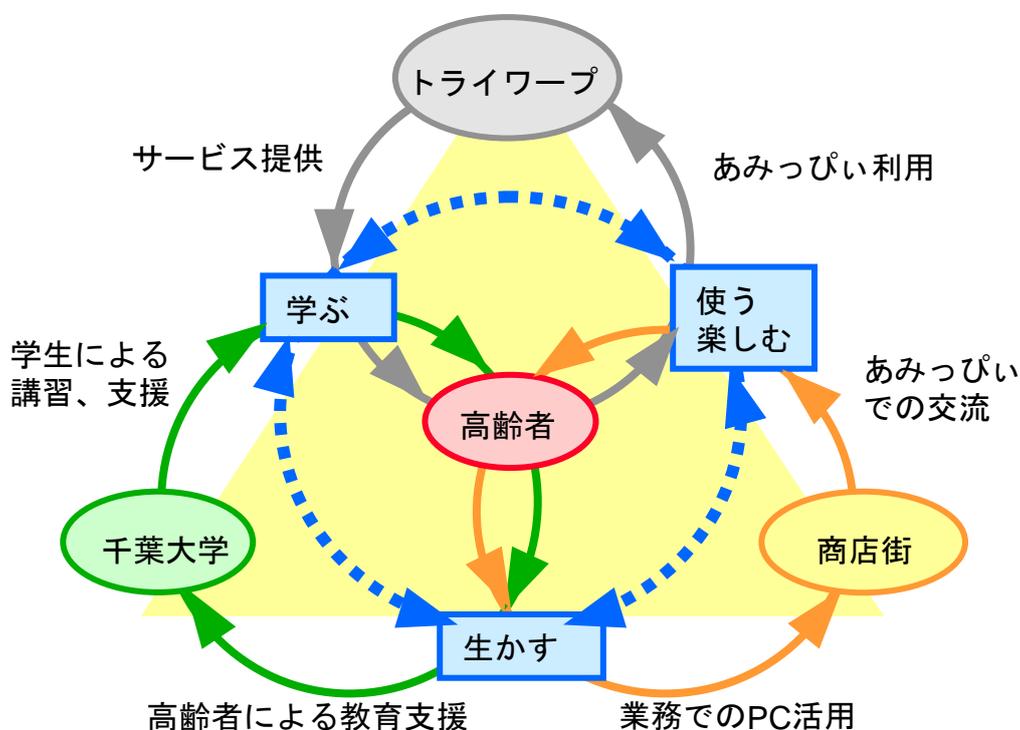
地域内の様々な主体をつないだ支援循環の形成による高齢者 ICT 利活用支援を明確に意識して取り組みを進めているのがトライワープの事例である。

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

