

第3節

すべての国民の社会参加を支える ICT

キーワード

テレワークの普及状況と普及への課題、テレワークの導入目的と効用、チャレンジド（障がい者）の雇用・就労状況、チャレンジド（障がい者）の ICT 利用状況、ICT を活用したチャレンジド（障がい者）の社会参加・生活支援、高齢者のインターネット利用状況と課題、アクティブシニアの ICT 利用促進、高齢者の生活を支える ICT（遠隔医療、ユビキタスネットワークロボット技術、脳科学と ICT を融合した脳情報通信技術）

主権者たる国民が社会に参加する機会を保障することは民主主義の根幹であるが、ICT を活用することによりこれまで社会参加の機会が得られにくかった女性、チャレンジド（障がい者）、高齢者等の社会参加を支えることが期待される。たとえば、ネットワークを通じて働くことを可能とするテレワークによる女性やチャレンジドの就労は、ワークライフバランス（仕事と生活の調和）に貢献し生活の質を向上させるだけでなく、地域社会の人々とのふれあいを通じて地域の絆を再生する効用がもたらされると考えられる。そこで本節では、我が国におけるテレワークの普及、チャレンジドの ICT による社会参加、高齢者の ICT 利活用の現状について検証するとともに、先進的な取組について紹介する。

1 テレワークによるサステナブル¹社会の実現

テレワークの目的はこれまで多くの文脈で語られてきた。たとえば、深刻な「少子・高齢化社会」を迎える我が国における労働力人口の減少を最小限に食い止める効果をもつ他、「地域格差・地方の疲弊」に対しては、テレワークによる地方での雇用創出による地域活性化効果が期待できる。また「地球温暖化問題」に対しては、テレワークによる環境負荷軽減が解決策の一案となる。これらの課題を総合的に解決できる手段として、テレワークはこれまでも政府全体で推進に取り組んできている。しかしながら、テレワークという就業形態が登場してから 25 年が経過しているが、いまだ十分な普及には至っていないといえない。そこで、以下ではテレワークの現状を概観し、テレワーク普及の課題などについて分析するとともに、テレワークの効用などについて検証する。

(1) テレワークの現状

●テレワークはある程度普及しつつあるものの、まだ一般的にはなっていない

テレワークとは「情報通信技術を活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方」²をいい、時間的な要素も含め従来と比べて自由な働き方を実現する勤務形態である。

テレワークの普及状況を見ると、企業におけるテレワークの導入率は平成 21 年末で 19.0%となっており、前年から 3.3 ポイント上昇している（図表 1-3-1-1）。

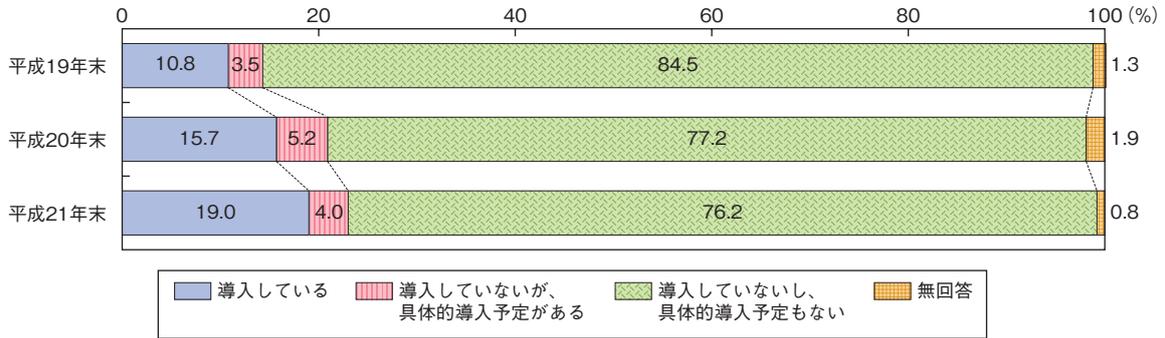
産業別にみると、特に製造業（27.6%）、サービス業・その他（21.2%）で導入率が高い一方、運輸業（5.2%）、金融・保険業（11.8%）、卸売・小売業（12.2%）、建設業（14.0%）の導入率は低い（図表 1-3-1-2 左図）。また、従業員規模別にみると、総じて規模の大きい企業で導入率が高い傾向が認められ、500 人以上の企業の導入率は 20%を超え、3,000 人以上の企業の導入率は 5 割前後となっている（図表 1-3-1-2 右図）。他方、従業員規模の小さい 500 人未満の企業におけるテレワークの導入率は 10%未満となっている。

¹ 持続可能なという意味

² 社団法人日本テレワーク協会の定義による

図表 1-3-1-1 テレワークの導入状況の推移

平成21年末で19.0%となっており、前年から3.3ポイント上昇

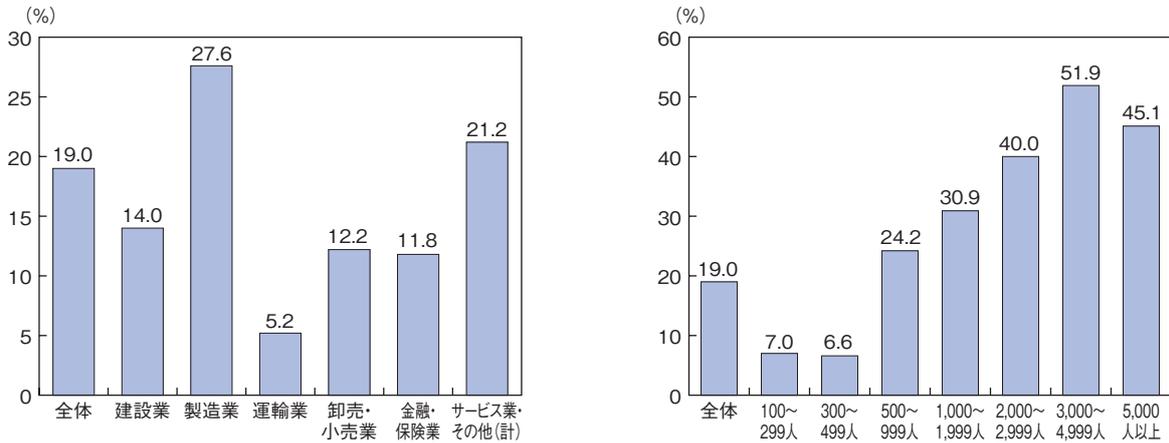


(出典)総務省「平成21年通信利用動向調査」

<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

図表 1-3-1-2 産業別・従業員規模別のテレワーク導入率 (平成21年末)

運輸業、金融・保険業、卸売・小売業、建設業の導入率が低く、500人未満の企業の導入率が低い
(産業別) (従業員規模別)



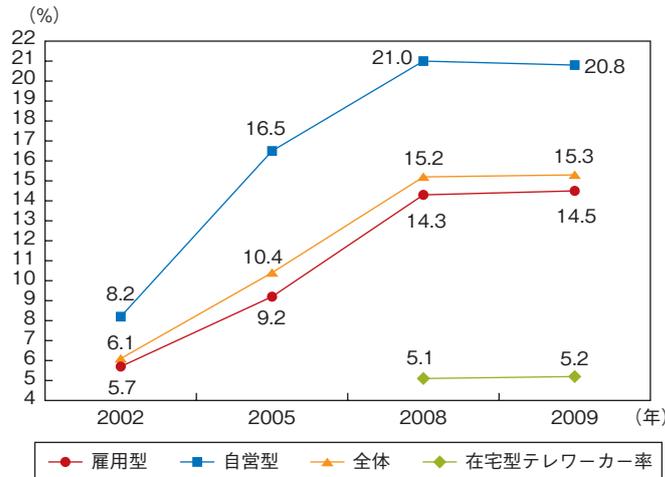
(出典)総務省「平成21年通信利用動向調査」

<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

また、就業者側からみた調査では、2009年度のテレワーカー率は全体で15.3%と前回調査(15.2%)に比べて同程度となっている(図表 1-3-1-3)。このように、企業の側・就業者の側、いずれの側から見ても、テレワークはある程度普及しつつあるものの、まだ全体としては一般的にはなっていない働き方といえる。

図表 1-3-1-3 我が国のテレワーカー率

我が国のテレワーカー率は年々上昇しているが、2009年時点で15.3%程度にとどまっている



- ※ テレワーカーの定義は、ふだん収入を伴う仕事を行っている人の中で、仕事でITを利用している人かつ、自分の所属する部署のある場所以外で、ITを利用できる環境において仕事を行う時間が1週間あたり8時間以上である人
- ※ テレワーカー率は、15歳以上の就業者に占めるテレワーカーの割合である
- ※ テレワーカー率は、実態調査に基づくサンプルベースのテレワーカー比率を、通信利用動向調査によるインターネット利用率や就業構造基本調査による雇用者と自営業者の比率で補正して算出している
- ※ 在宅型テレワーカー率は、平成21年度テレワーク人口実態調査結果による就業者に占める自宅(自宅兼事務所を除く)でテレワークを少しでも行っている(週1分以上)狭義テレワーカーの割合

国土交通省「平成21年度テレワーク人口実態調査」により作成
<http://www.mlit.go.jp/crd/daisei/telework/>

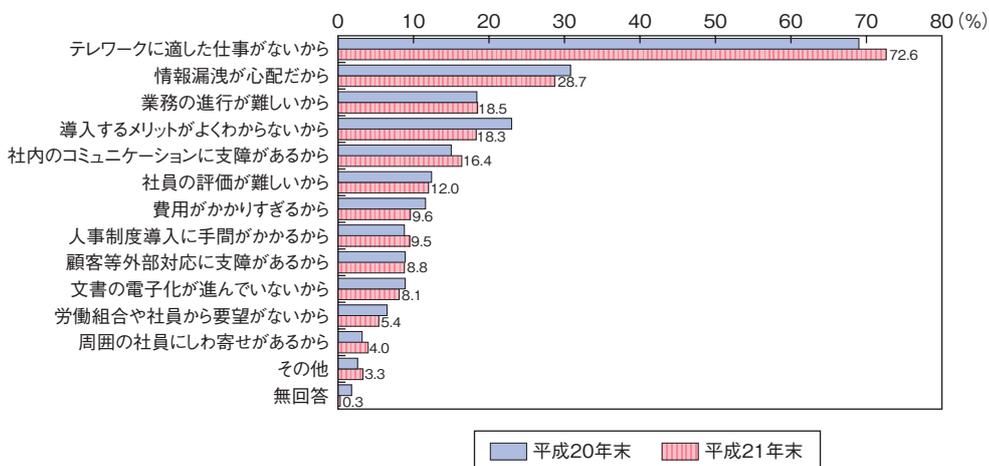
(2) テレワーク普及の課題

●残された最も大きな課題は、「テレワークの効用」の明確化と普及・啓発

76.2%を占めるテレワークを「導入していないし、具体的導入予定もなし」と回答した企業(図表 1-3-1-1)は、テレワークを導入しない理由として「テレワークに適した仕事がないから(72.6%)」「情報漏洩が心配だから(28.7%)」「業務の進行が難しいから(18.5%)」「導入するメリットがよくわからないから(18.3%)」「社内のコミュニケーションに支障があるから(16.4%)」「社員の評価が難しいから(12.0%)」「費用がかかりすぎるから(9.6%)」などを挙げている(図表 1-3-1-4)。これらの理由のうち「導入するメリットがよくわからない」を除くと、「テレワークに適した業務がない」「情報セキュリティの問題」「社員の労務管理・業績管理の問題」「コミュニケーションの問題」「コスト負担」といった5つの課題があると考えられる。以下、それぞれの課題について検証する。

図表 1-3-1-4 企業がテレワークを導入しない理由

「テレワークに適した仕事がない」「情報漏洩が心配」「導入するメリットがよくわからない」が上位



(出典)総務省「平成21年通信利用動向調査」

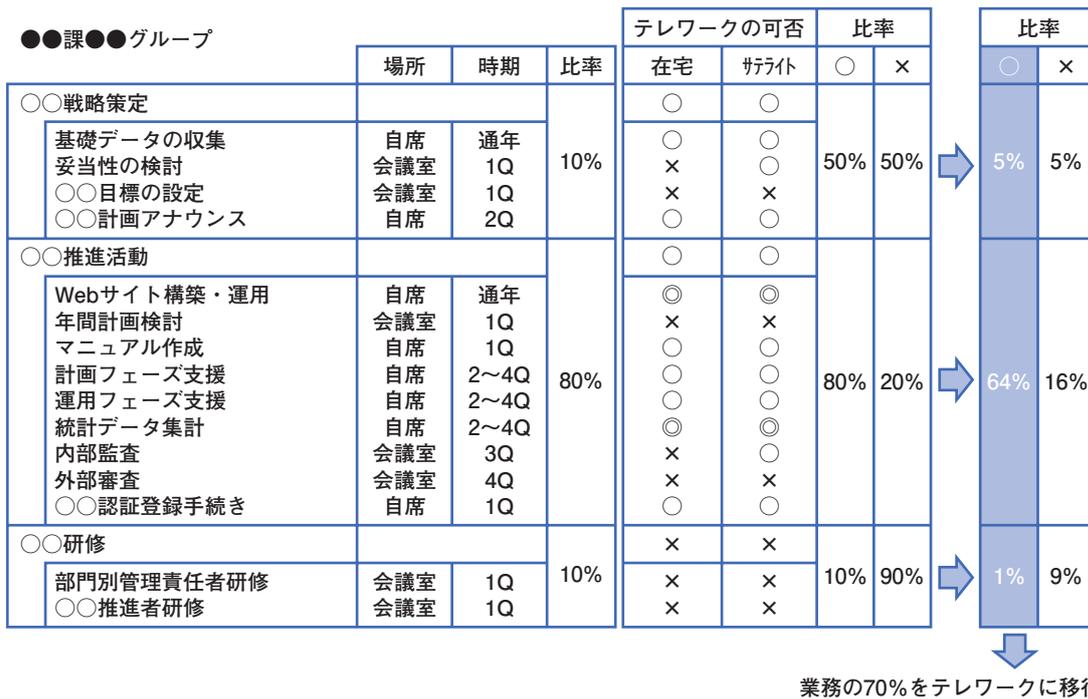
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

ア テレワークに適した業務が少ない

近年のテレワークの導入企業では、導入目的の一端に「業務の棚卸し・業務の可視化」といったテーマを掲げることが多く、テレワーク導入を契機に業務プロセスやマネジメントプロセスの見直しを行っている。例えば、ある企業においては、業務をブレイクダウンし、テレワークの可能性のある業務を「在宅勤務」「サテライトオフィス」「フリーアドレス」などに仕分けを行い、業務プロセスの見直しにつなげている（図表 1-3-1-5）。観念的にテレワークに適した業務が少ないとする企業は、業務プロセスやマネジメントプロセスの改善の余地がある企業といえるだろう。

図表 1-3-1-5 業務棚卸しのイメージ（某社での棚卸しシートのイメージ）

業務仕分けによりテレワークの可否を決定し、業務プロセスの見直しにつなげる



（出典）総務省「テレワークの動向と生産性に関する調査研究」（平成22年）

イ 情報セキュリティの問題

情報セキュリティの問題については、テレワーク導入企業の多くで「一定水準の認証システム」「データをクライアント端末に保存したり、プリントアウトできない仕組み」「紙ベース資料持ち帰りの原則禁止」といった共通的なルールを制定し運用することによって情報漏洩の懸念を低減している。また、一連の情報漏洩事件の多発などを受け、多くの企業において情報セキュリティポリシーや情報セキュリティマネジメントシステムが確立・運用されるようになったことから、テレワークにおいて要求される情報セキュリティ水準と対策が明確になり³、現実的に解決可能なテーマとなりつつある。

ウ 社員の労務管理・業績管理の問題

テレワーク導入企業の多くは、オフィスで勤務している際と同様の勤務形態を在宅勤務においてもそのまま適用し、始業時・就業時（場合によっては業務中断中）に電子メール又は電話により上司と連絡を取り、勤務の開始・終了の時点を確認することで、就業規則を大幅に変更することなくテレワークを導入している。また、テレワークを行う特定の一日の業績については、事前に上司・部下間で業務内容のすりあわせを行い、テレワーク終了後に簡単な報告を行うことが一般的な方法となっている。ただし、これは業績管理というよりは進捗管理の性格が強く、業績管理としては3か月、半年または1年といった期間で、設定目標に照らした業績の把握・評価がなされることが一般的であり、この方法は多くの企業で一般的に行われている業務管理・評価の方法といえよう。

³ 総務省では「テレワークセキュリティガイドライン」を公表し、テレワーク推進のための普及・啓発に努めているところである（http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/18028_03.html）

エ コミュニケーションの問題

テレワークを導入した企業の多くでは、在宅勤務者と本社との間のコミュニケーションツールとして電子メールや電話を利用しており、それ以外のツールとしてチャットなどを導入する企業も散見される。多くの企業では「部分テレワーク（週に数日程度のテレワーク）」「独立して進められる業務を実施」という現実的な対処を行っているが、日常的なコミュニケーションのあり方や業務プロセス・マネジメントプロセスの組み立て方などの業務改革などにより、ある程度解決されうる問題である。

オ コスト負担

テレワーク未導入企業からはコスト負担の問題も強く指摘されるが、導入企業の多くはそれほど大きな投資を伴った在宅勤務制度を導入しているわけではない。近年の導入企業の多くは、安価な SaaS⁴ を利用してテレワークを導入していることが多い。また、テレワークの導入とともに支店やオフィスのあり方も見直されるようになり、業務改革と連動したテレワークの導入は、むしろコスト負担を軽減する可能性もあると考えられる。

以上のように、テレワーク導入の課題を整理してみると、テレワーク導入企業は上記課題を上手に解消しており、身の丈に合ったテレワークを行うことはどんな業種・職種においても可能と考えられる。そのような状況の下、残された課題は「導入するメリットがよくわからない」という生産性向上に代表される「テレワークの効用」の明確化と普及・啓発であるといえよう。

(3) テレワークがもたらす様々な効用

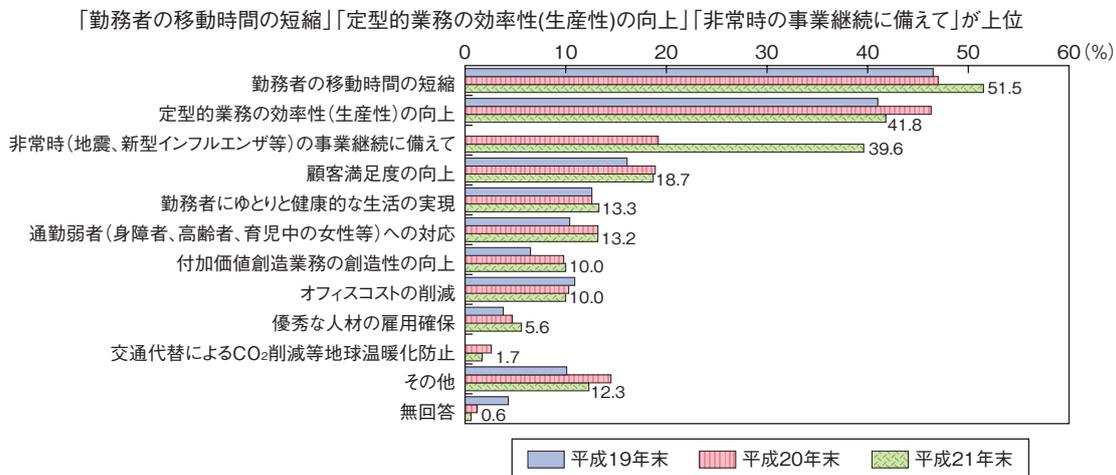
ア 企業がテレワークを導入する目的

●企業の導入目的は「多様な働き方」「ワークライフバランス」「経営目的」「事業継続」

テレワーク導入企業の導入目的として、「勤務者の移動時間の短縮（51.5%）」「定型的業務の効率性（生産性）の向上（41.8%）」「非常時（地震、新型インフルエンザ等）の事業継続に備えて（39.6%）」「顧客満足度の向上（18.7%）」「勤務者にゆとりと健康的な生活の実現（13.3%）」「通勤弱者（身障者、高齢者、育児中の女性等）への対応（13.2%）」などが挙げられている（図表 1-3-1-6）。

これらの目的をグループ化すると、女性や要介護者のいる社員の勤務継続を確保する「多様な働き方」、社員の仕事と私生活の調和を図ることで生活にゆとりを持たせ、仕事への好影響にも期待する「ワークライフバランス」、業務効率や生産性向上のための「経営目的」、そして 2009 年から特に注目を浴びた新型インフルエンザの世界的流行に伴い、社員が出勤できないという事態においても自宅から業務を行うことによって会社の重要な業務を継続することを旨とする「事業継続」の 4 つに分類できよう（図表 1-3-1-7）。しかし、実際にはこれらの 4 つの目的は独立しているわけではなく、相互に深い関係があると考えられる。

図表 1-3-1-6 テレワーク導入目的

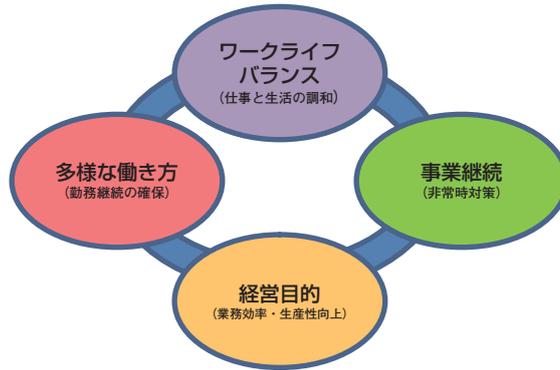


※ 「非常時の事業継続に備えて」、「交通代替によるCO₂削減等地球温暖化防止」は平成19年末は調査していない

(出典)総務省「平成21年通信利用動向調査」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

図表 1-3-1-7 テレワーク導入目的のグループ

「多様な働き方」「ワークライフバランス」「経営目的」「事業継続」が相互に密接に関係



(出典)総務省「テレワークの動向と生産性に関する調査研究」(平成22年)

イ 企業におけるテレワーク導入の効用

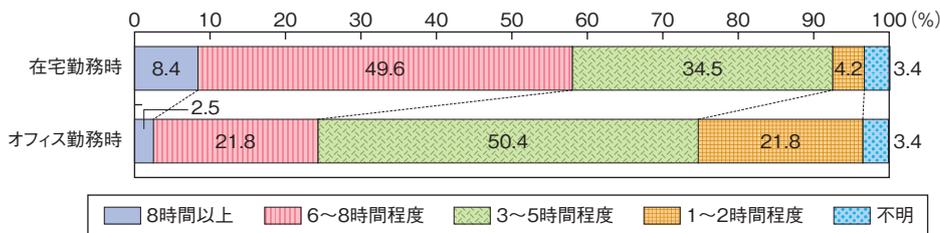
(ア) テレワークの導入による経営目的の実現

- テレワークによるワークライフバランスの実現・向上は、企業の業務効率・生産性向上と表裏一体をなし、企業と社員が相互に利益を得ることができる関係を構築

テレワーク導入企業が経営目的をうたう場合、直接的には生産性や業務効率の向上を指すことが多い。テレワークでは、移動や通勤に伴う無駄な時間を節減できることに加えて、通常のオフィス業務に比べ、自宅などで業務を行う場合には、周囲との会話や社内外からの電話などに業務を妨げられることが少なく、1つの業務に集中できると言われている。たとえば図表 1-3-1-8 のように、在宅勤務の場合は、オフィスでの業務よりも集中力が持続する時間が長いという実証実験データもある。

図表 1-3-1-8 集中力持続時間の差異

在宅勤務の場合は、オフィスでの業務よりも集中力が持続する時間が長い

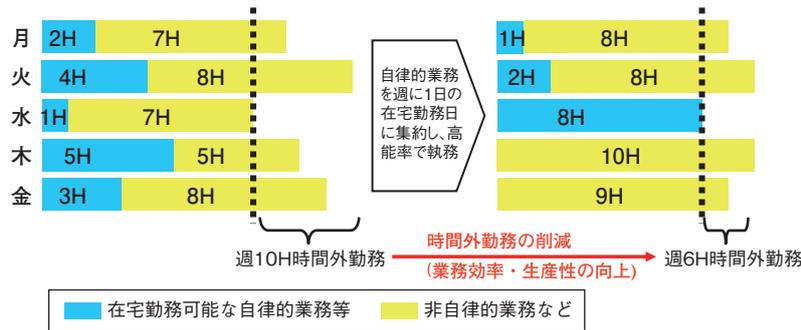


(出典)社団法人日本テレワーク協会「平成17年度在宅勤務推進のための実証実験モデル事業報告書」

しかしながら、通常の業務には、同僚との会話や上司・部下間の指示などが必要・有用な業務も多く、必ずしも単純にすべての業務をテレワークで行うことが業務効率の向上に役立つわけではない。社員としては自らの担当業務について、テレワークに適した業務と、テレワークに適さない業務に分類し、効率的な「段取り」を図りながら業務を遂行する必要が生じ、また管理者にはそのような観点からの業務のワークフローの見直しなどのマネジメントの改善などが求められる。例えば図表 1-3-1-9 のように、テレワークに適した業務（自律的業務）を特定の勤務日に集中させることによって業務効率を向上させ、オフィス勤務日の勤務時間を減らし、全体的な時間外勤務時間を減少させた企業もある。

図表 1-3-1-9 A 社における時間外勤務短縮の例

在宅勤務可能な業務を集約することで時間外勤務を削減し、業務の効率化・生産性の向上に寄与



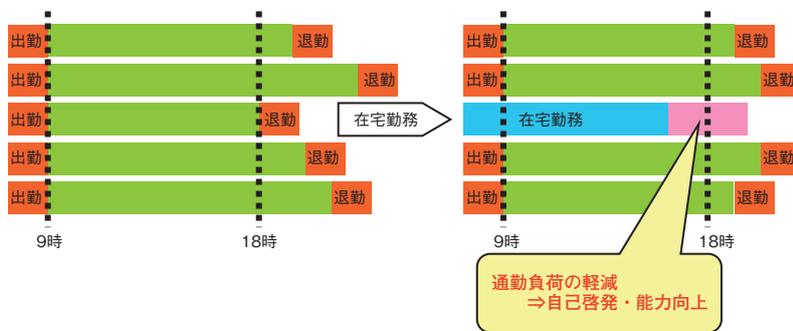
(出典)総務省「テレワークの動向と生産性に関する調査研究」(平成22年)

また、別の企業（図表 1-3-1-10）では、先述の例（図表 1-3-1-9）のように業務の効率化による時間外勤務の削減といった考え方に加えて、業務の始業・終業時刻を柔軟に設定することにより、在宅勤務によって不要となる通勤時間の軽減も加え、余裕の生じた時間帯が「家族との団らん」「自己啓発」「地域活動への参加」といった社員個々人の私生活を豊かにするワークライフバランスのために使われることを目的としたテレワークを導入している。同社の場合、英語学習などの自己啓発に余裕時間をあてる社員が多く、結果として、社員のスキルアップにつながり、企業の競争力強化に貢献しているといえよう。

図表 1-3-1-10 B 社における通勤負担軽減の事例

在宅勤務日の通勤負担の軽減により生じた時間帯をワークライフバランスのために使用

●在宅勤務日の通勤負担（平均3～4時間）の軽減



(出典)総務省「テレワークの動向と生産性に関する調査研究」(平成22年)

このように、テレワークの導入は、社員・上司による業務内容・プロセスの抜本的な見直しの好機となるとともに、テレワークによるワークライフバランスの実現・向上は、企業の業務効率・生産性向上と表裏一体をなし、企業と社員が相互に利益を得ることが可能な関係を構築できることが大きな効用であると考えられる。

(イ) テレワーク導入による事業の再構築

●事業の再構築による新規事業分野の出現や新規雇用の創出も期待される

テレワーク導入により、業務効率・生産性の向上を図るにとどまらず、組織再編や事業の再構築に乗り出す企業も少なくない。最近では、ブロードバンドの普及とともに、テレワークを活用した事業再構築を検討する企業も増えてきている。新しい事業として注目されているのが「在宅コールセンタービジネス」である。これは、従来型のコールセンターとは異なり、高度な知識や技能を持ったオペレーターが自宅で顧客対応をする新しい事業形態である。たとえば、テレビショッピングのオペレーターはコールセンターに勤務するのが一般的であるが、最近では 24

時間体制のテレビショッピングなどで、深い商品知識を習得したオペレーターが在宅で対応する勤務形態が生まれている。また最近では、保険分野で高度な相談業務を在宅で行う例や、パソコン利用者の支援を情報通信の知識が豊富な団塊世代の退職者が在宅で行う例などが出現している。

このように、地方で適当な仕事が見つからない人や、家族の事情により会社等では勤務できない人が勤務可能な新しいビジネスモデルが出てきており、このようなテレワークによる新規事業分野の出現や新規雇用の創出が期待される。

(4) サステナブル社会の実現に向けて

●テレワークにより約150万人の新規労働力人口増も可能。サステナブル社会の実現に向けて社会全体でテレワークを推進していくことが必要

少子高齢化による労働力人口の減少と生産性の低下が危惧され、地方の活力が失われて都会との格差が拡大する一方、地球的課題である環境問題にも対応しなければならない中、高齢者となっても働き続けられる社会、地方に居住していても能力を発揮して働くことのできる社会、さらに環境負荷軽減にも対応した社会といったサステナブル社会となることが要請される。一方、企業においてもいかに生産性を高めるかが最大の課題となっていくとすると、これまで以上に女性や高齢者、チャレンジの能力活用は有力な選択肢となりうる。

平成21年における非労働力人口4,422万人のうち、就業希望者は1割弱の471万人となっている。このうち、「地域に適当な仕事がない」「家事・育児のため仕事が続けられそうにない」などの理由により就業ができず、潜在化していた労働力層がテレワークにより就業機会を得たとすれば、約150万人の新規労働力人口増を実現するものと期待される(図表1-3-1-11)。

少子高齢化による労働力人口の減少を補い、地域の雇用の創出に寄与するとともに、地球環境問題にも対応するテレワークは、サステナブル社会を目指す我が国として必要不可欠であることを改めて社会全体で認識し、推進していくことが必要であろう⁵。

図表 1-3-1-11 非労働力人口の内訳(理由別)

テレワークにより約150万人の新規労働力人口増も可能

(万人)

	平成20年	平成21年		
	男女計	男女計	男	女
非労働力人口	4,388	4,422	1,487	2,936
うち 就業希望者	454	471	126	345
適当な仕事がありそうにない	149	163	47	116
近くに仕事がありそうにない	30	31	7	24
自分の知識・能力にあう				
仕事がありそうにない	21	21	8	13
勤務時間・賃金などが希望にあう				
仕事がありそうにない	56	56	11	45
今の景気や季節では				
仕事がありそうにない	11	26	10	16
その他適当な仕事がありそうにない	31	29	11	18
家事・育児のため				
仕事が続けられそうにない	115	123	1	122
健康上の理由	67	62	25	38
その他	107	106	45	61

総務省「労働力調査」により作成

<http://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/4hanki/dt/index.htm>

⁵ テレワーク政策については、第5章第5節6を参照

2 ICT を活用したチャレンジの社会参加・生活支援

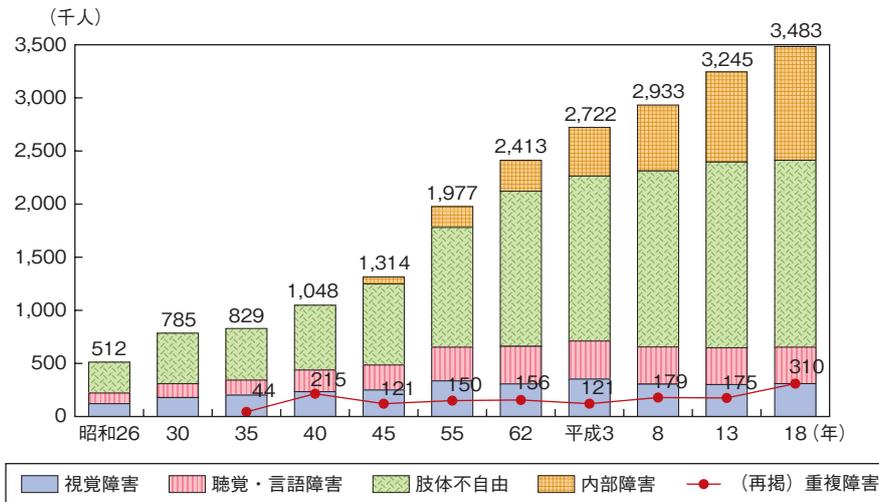
(1) チャレンジの推移

●障がい者は増加傾向にあり、高齢化も進む

障害者基本法（昭和 45 年 5 月 21 日法律第 84 号）では、「障害者」を「身体障害、知的障害又は精神障害があるため、継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける者」と定義している。身体障がい者数は昭和 55 年（1980 年）以降、増加傾向にあり（図表 1-3-2-1）、知的障がい者、精神障がい者もまた増加傾向にある。身体障がい者の年齢構成を見ると、65 歳以上の高齢者が占める割合が年々増加し、平成 18 年の時点では各障がいの 6 割以上を高年齢障がい者が占めている（図表 1-3-2-2）。

図表 1-3-2-1 身体障がい者数の年次推移

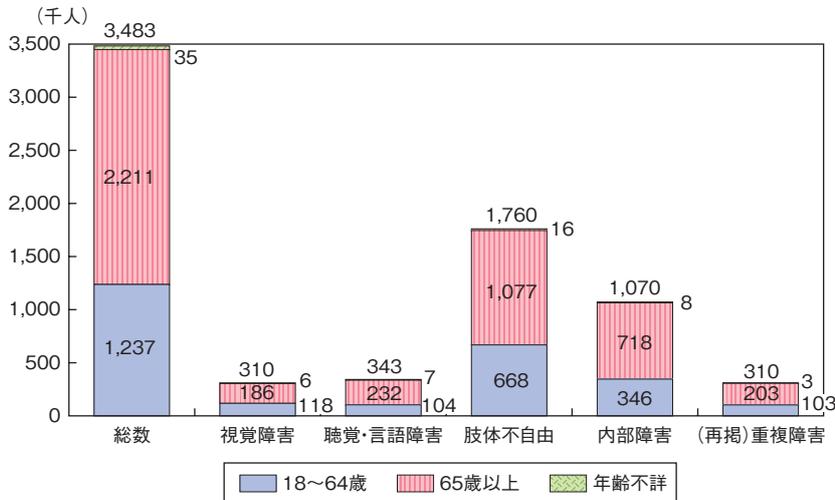
身体障がい者数は昭和55年(1980年)以降、増加傾向



厚生労働省「平成18年身体障害児・者実態調査」により作成
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shintai/06/index.html>

図表 1-3-2-2 年齢階級別の障がい者人口（平成 18 年）

各身体障がいの約6割を高年齢障がい者が占める



厚生労働省「平成18年身体障害児・者実態調査」により作成
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shintai/06/index.html>

(2) チャレンジの社会参加状況

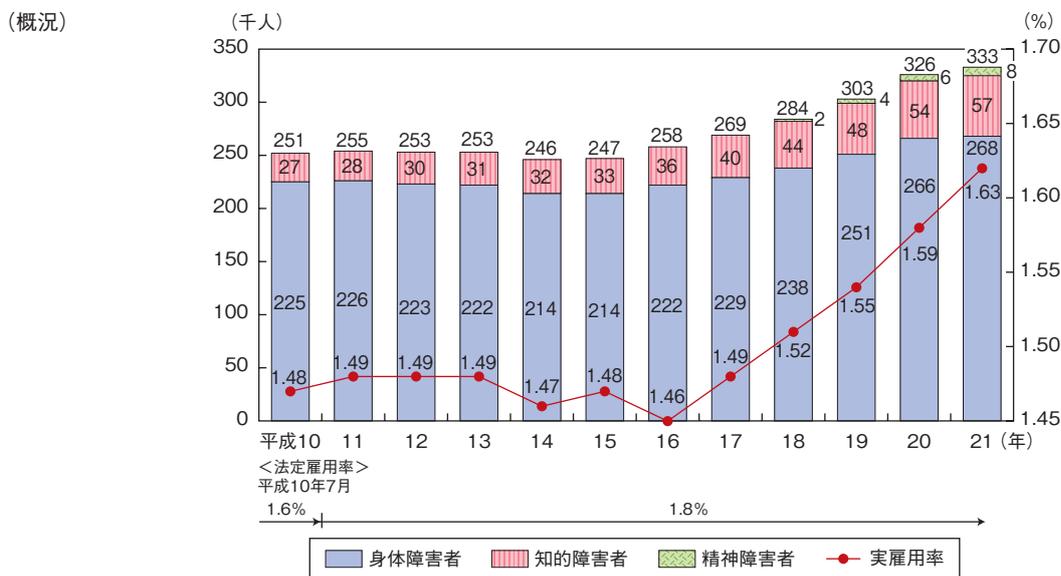
ア 障がい者の雇用状況

●民間企業の全体の実雇用率は1.63%、小規模事業者の雇用率が低い

「障害者雇用の促進等に関する法律」(昭和35年7月25日 法律第123号)は、障がい者の雇用の安定のため、事業主に常時雇用する身体障がい者又は知的障がい者の数を、常時雇用する労働者の数に「障害者雇用率」を乗じて得た数以上に義務づける「障害者雇用率制度」を定めている。「障害者雇用率」は、平成10年7月1日から一般民間企業(56人以上規模)については1.8%と定められており⁶、平成21年6月1日現在の民間企業の全体の実雇用率は1.63%と対前年比で0.04ポイント上昇している(図表1-3-2-3 上図)。ただし、企業規模別でみると中小企業の実雇用率は引き続き低い水準であり、特に「100～299人」規模の企業においては、実雇用率1.35%と最も低い水準となっている(図表1-3-2-3 下図)。

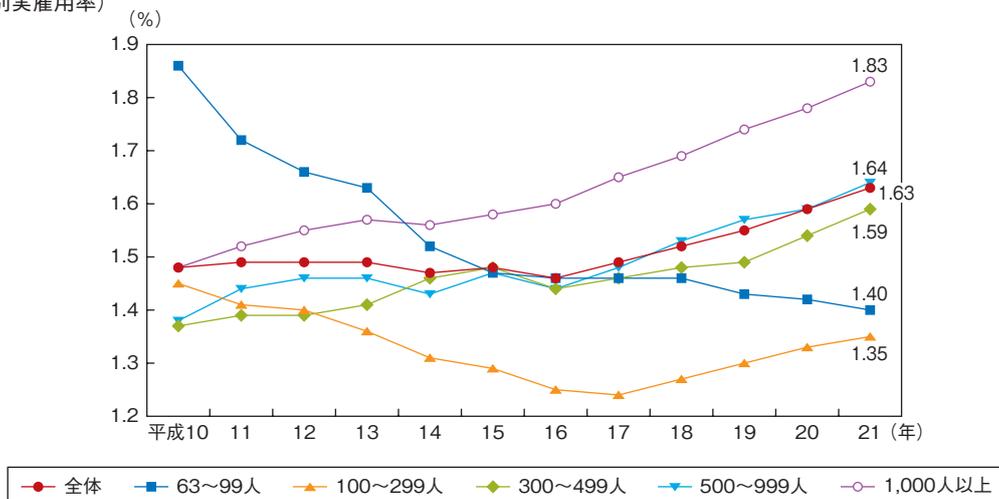
図表1-3-2-3 障がい者の雇用状況

平成21年6月1日現在の民間企業の全体の実雇用率は1.63%、小規模事業者の雇用率が低い



※ 雇用義務のある企業(常用労働者56人以上規模の企業)についての集計である
 ※ 「障害者の数」とは、次に掲げる者の合計数である
 平成17年度まで…身体障害者(重度身体障害者はダブルカウント)、知的障害者(重度知的障害者はダブルカウント)、重度身体障害者である短時間労働者及び重度知的障害者である短時間労働者
 平成18年度以降…身体障害者(重度身体障害者はダブルカウント)、知的障害者(重度知的障害者はダブルカウント)、重度身体障害者である短時間労働者、重度知的障害者である短時間労働者、精神障害者及び精神障害者である短時間労働者(精神障害者である短時間労働者は0.5人でカウント)

(企業規模別実雇用率)



(出典)厚生労働省「平成21年6月1日現在の障害者の雇用状況について」
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000002i9x.html>

6 国及び地方公共団体では2.1%となっている

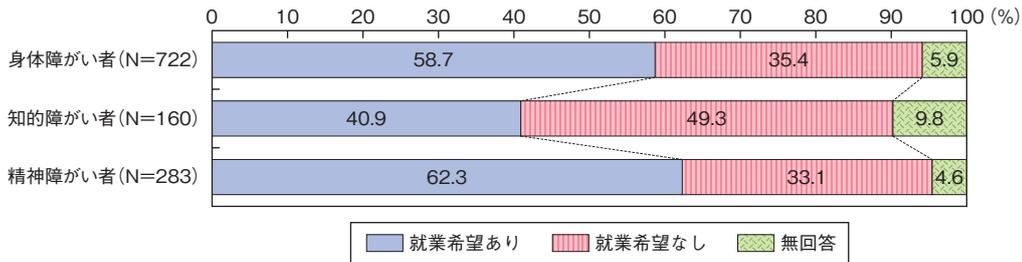
イ 障がい者の就労実態

●不就労者のうち、身体障がい者は58.7%、知的障がい者は40.9%、精神障がい者は62.3%が就業希望有り

厚生労働省の調査⁷によると、15歳以上64歳以下の障がい者のうち、2006年に就業中の障がい者は82万6,000人である。内訳は、身体障がい者が57万8,000人(65.6%)、知的障がい者が18万7,000人(17.3%)、精神障がい者は6万1,000人(17.1%)となっている。それぞれの不就業者の就業希望の有無をみると、身体障がい者は58.7%、知的障がい者は40.9%、精神障がい者は62.3%が就業希望を有している(図表1-3-2-4)。

図表 1-3-2-4 障がい者の就業希望

不就労者のうち、身体障がい者は58.7%、知的障がい者は40.9%、精神障がい者は62.3%が就業希望有り



厚生労働省「身体障害者、知的障害者及び精神障害者就業実態調査の調査結果について」(平成20年1月18日)により作成
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2008/01/dl/h0118-2a.pdf>

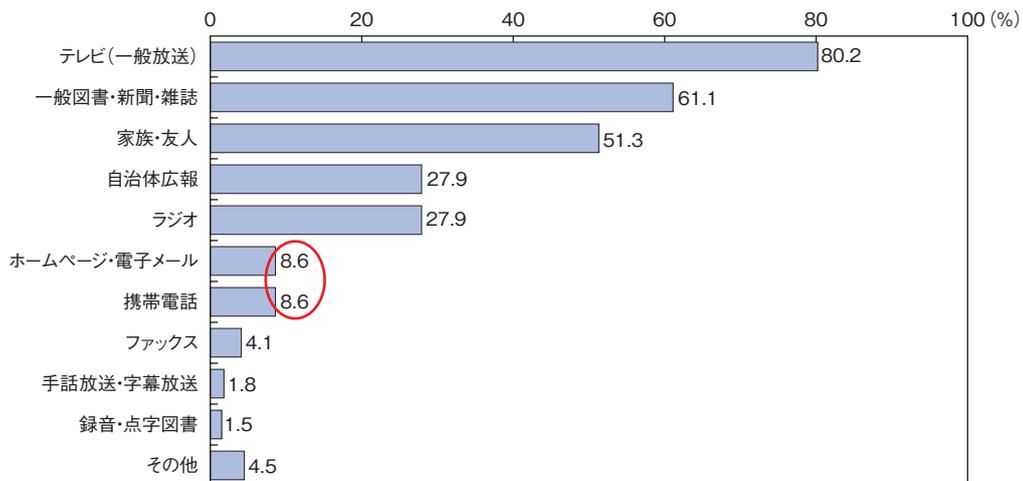
ウ 身体障がい者の情報生活実態について

厚生労働省の調査によると、身体障がい者の情報入手方法は「テレビ」が80.2%と最も高く、次いで「一般図書・新聞・雑誌」が61.1%、「家族・友人」が51.3%となっている。「ホームページ・電子メール」、「携帯電話」は全体で1割弱であり、ICTツールは障がい者の情報入手方法としてはいまだ低い状況である(図表1-3-2-5)。

また、パソコンを「毎日利用する」又は「たまに利用する」者は全体の16.3%となっており、現在、パソコンを「ほとんど利用しない」又は「全く利用しない」と応えた者のうち、パソコンの利用を希望している者は14.7%であった(図表1-3-2-6)。ICTによるコミュニケーションの権利は等しく国民に享受されるべきものであり、ICT製品・サービス等における障がい者の情報バリアフリー化の推進等が一層重要な課題となろう⁸。

図表 1-3-2-5 情報の入手方法

情報入手方法として「ホームページ・電子メール」、「携帯電話」は全体で1割弱



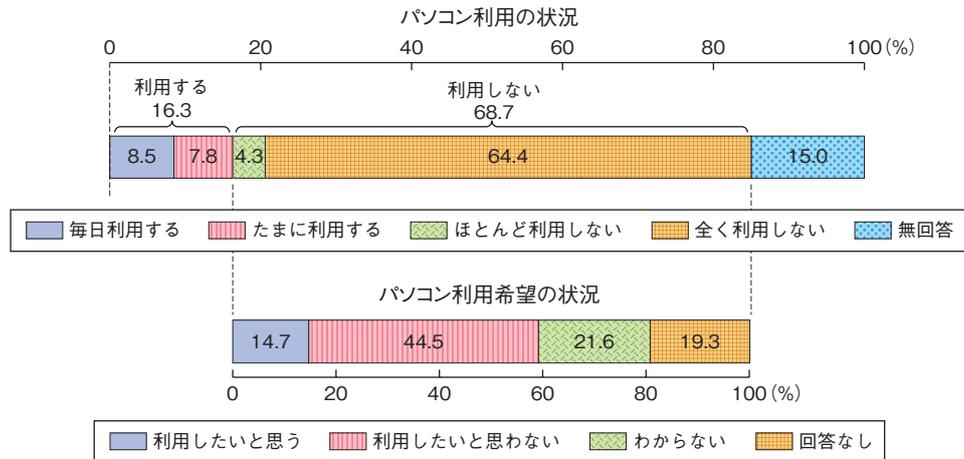
厚生労働省「平成18年身体障害児・者実態調査」により作成
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shintai/06/index.html>

⁷ 厚生労働省「身体障害者、知的障害者及び精神障害者就業実態調査の調査結果について」(平成20年1月18日)

⁸ 情報バリアフリー化の推進については、第5章第5節3を参照

図表 1-3-2-6 パソコンの利用の状況及び未利用者におけるパソコン利用希望の状況

パソコンを利用する者は全体の16.3%、未利用者でパソコンの利用を希望している者は14.7%



厚生労働省「平成18年身体障害児・者実態調査」により作成
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shintai/06/index.html>

(3) ICTを活用したチャレンジドの社会参加・生活支援の事例

以下ではICTを活用したチャレンジドの社会参加事例や、地元やNPO法人が連携してチャレンジドを支援している事例を中心に紹介し、そのスキームの特徴などについて分析する。

ア 特例子会社制度による重度障がい者の雇用

●親会社の技術支援により、ICTを活用して障がい者社員の能力を引き出す工夫

事業主が、障がい者の雇用に特別の配慮をした子会社を設立し、一定の要件⁹を満たす場合には、特例としてその子会社に雇用されている労働者を親会社に雇用されているものとみなして、実雇用率を算定できる「特例子会社制度」がある。本制度の下、平成21年6月1日現在で認定を受けている企業は265社あり、約1万3,000人の障がい者の雇用が実現している¹⁰。

たとえば、「沖電気工業株式会社」がCSR¹¹の一環として設立した特例子会社の「株式会社沖ワークウェル」は、ICTによる支援技術を活用して障がい者社員の能力を引き出す工夫をしており、重度障がい者34名を在宅勤務で雇用している(図表1-3-2-7)。在宅勤務での仕事を進めるために親会社の技術的な支援も受けて多地点音声コミュニケーションシステムを開発し、円滑なコミュニケーションを実現して作業効率を確保している。さらにこのシステムはスキルアップのための社内面談や自主勉強会の開催、顧客との打合せへの参加など、多様な用途に使われている。

また、業務管理システムで各人の状況に応じた無理のない範囲での仕事の調整を行い、Webカメラシステムで本社の様子を常時発信することで、在宅勤務者が孤独感を持たないような工夫をしている。このような工夫を重ねることで、当初は単純作業が多かった同社の受注業務も技術者のスキルアップを背景にして、Webサイト構築、Webアプリケーション開発、ポスターデザイン、DTP¹²、人事総務部門作業、名刺作成画面編集、障がい者向け在宅Web制作訓練の請負等、高付加価値な業務へと幅が広がっている。

⁹ 要件として、[1] 親会社が子会社の議決権の過半数を有すること、[2] 雇用される障がい者が5人以上で、かつ全従業員に占める割合が20%以上であること、また、雇用される障がい者中に占める重度身体障がい者及び重度知的障がい者の割合が30%以上であることなどが挙げられている

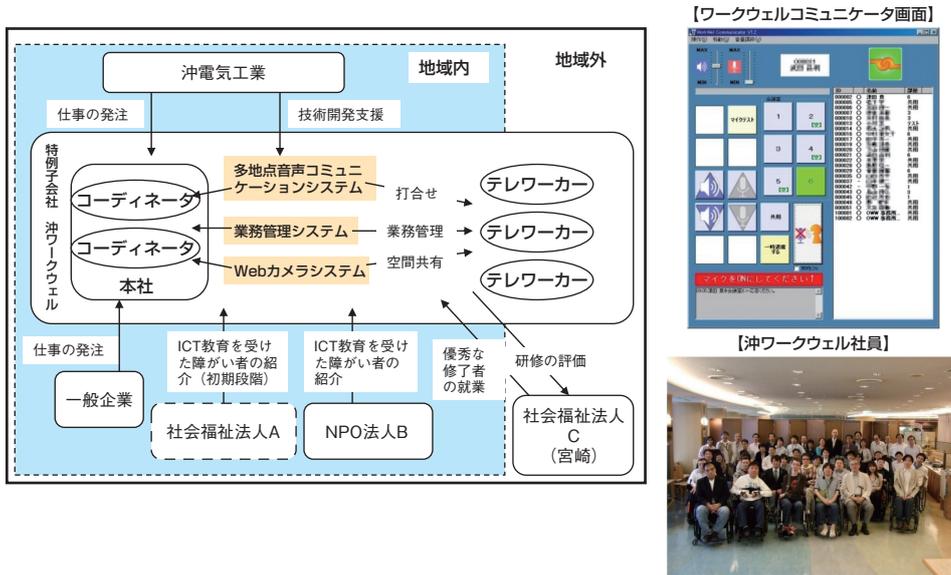
¹⁰ 厚生労働省「平成21年6月1日現在の障害者の雇用状況について」

¹¹ Corporate Social Responsibility (企業の社会的責任) の略

¹² Desktop publishing (卓上出版) の略。出版物の編集、校正等をコンピュータ上で行うことを指す

図表 1-3-2-7 株式会社沖ワークウェルによる重度障がい者の在宅勤務

親会社の技術支援により、ICTを活用して重度障がい者向けにオフィスと一体感のある在宅勤務環境を整備



利用ICT	用途/役割	特徴
多地点音声コミュニケーションシステム（ワークウェルコミュニケータ）	・テレワーカーやコーディネータを結んで多地点間の音声会議が可能なシステム ・ネット上のバーチャルオフィスを実現	機能を必要かつ十分なものに絞り込むことで使い勝手をよくしている
業務管理システム	各テレワーカーの出勤や業務の状況を共有し、業務割り当てを最適化する	—
Webカメラシステム	本社に設置したWebカメラの映像を随時サーバーにアップして、テレワーカーの孤独感を防止する	フリーソフトで構築

(出典)総務省「我が国のICT利活用の先進事例に関する調査研究」(平成22年)

イ まるく株式会社（愛媛県松山市）

●障がい者自らが起業し、インターネット電話等を活用したテレワークも実施

愛媛県松山市にある「まるく株式会社」は、元々東証1部企業の人事部局に在籍していたX氏が自らが障がいを持ったことで、障がい者の雇用機会の厳しさの解決を志し、独自に立ち上げた会社である（図表 1-3-2-8）。障がい者である従業員は通勤している職員とテレワークで働いている職員の両方から構成されている。

同社では社会福祉法人からスキニングの仕事を安定的に受けているが、受注業務だけではなかなか業務が広がらないため、元カフェ経営者Y氏をメンバーに加えて、イベント会場等にケータリングを行う「出張カフェ事業」を推進している。この「出張カフェ」は「いつ・どこに出店するか」といった情報発信が重要だが、そのためのWeb作成やメールマガジン発行はテレワーカーが担っている。

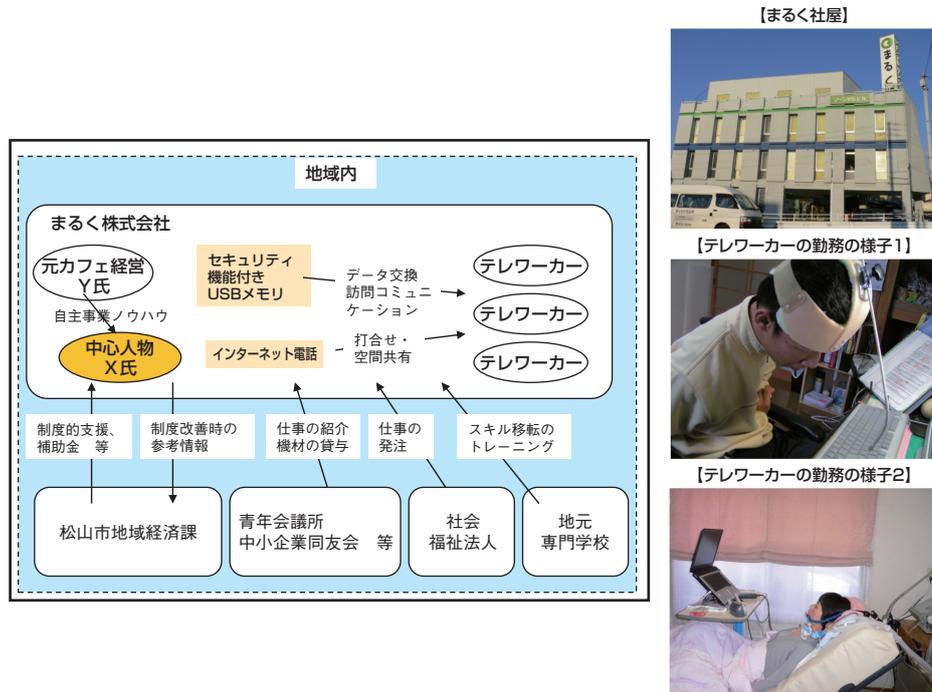
X氏はテレワークの職員に対しても対面でのコミュニケーションが大事だと考えており、本社職員が定期的に在宅職員を訪問するようにしている。その際にセキュリティ機能付きのUSBメモリでデータ交換を行っている。また、インターネット電話を使って常時接続し、本社職員と随時コミュニケーションをとることにより、同じ空間を共有して仕事をしている雰囲気醸成している。テレワークを志向する職員は元々孤独だった人も多いが、このような工夫で職員間の仲間意識が高まってきているという。

なお、テレワークに関しては松山市地域経済課が補助金等の支援をしており、同社はこの補助金対象企業第1号で¹³、市側にとっても同社からの意見がその後の補助金制度の改善に役立っている。

¹³ 松山市「松山市テレワーク在宅就労促進事業について」(http://www.city.matsuyama.ehime.jp/chiikike/1180177_1019.html) を参照

図表 1-3-2-8 まるく株式会社（愛媛県松山市）

対面でのコミュニケーションを大切に、インターネット電話等を活用したテレワークも実施



活用した情報システム	用途／役割	特徴
セキュリティ機能付きUSBメモリ	・テレワーカーとのデータ交換 ・メモリを訪問・交換することで、オフラインコミュニケーションの機会を確保	・安価にセキュリティを確保 ・大量に使うため、市の補助金により整備
インターネット電話	テレワーカーと本社との打合せ	常時接続していることで空間共有している雰囲気も醸成

(出典)総務省「我が国のICT利活用の先進事例に関する調査研究」(平成22年)

ウ 特定非営利法人活動法人プロジェクトゆうあい（島根県松江市）

●産学官及びNPOなどの4者の連携・協働により、ICTを活用したチャレンジドを支援する機器や仕組を開発・普及

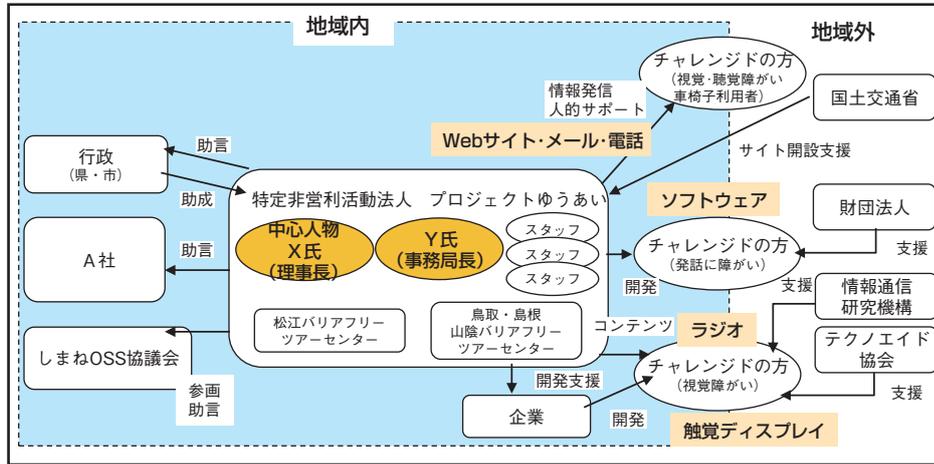
島根県松江市にある「プロジェクトゆうあい」は、地域内外のチャレンジドの社会参画の支援、情報化の推進、ひとにやさしいまちづくり活動に取り組む特定非営利活動法人（NPO）である（図表 1-3-2-9）。同法人は常勤者7名の組織であり、うち視覚障がい者2名、聴覚障がい者1名の構成となっている。理事長のX氏は視覚障がい者である。

同法人では、情報化の進展には産学官及びNPOなどの4者の協力が必要との理念の下、ICTを活用しチャレンジドを支援するための機器や仕組の開発に取り組んでいる。活動の主な内容はバリアフリーマップ作成等まちづくり活動やコンテンツ制作の他、チャレンジド向けに携帯ゲーム端末・テレビ電話・パソコンなどを活用した情報支援機器、音声案内ソフトや触覚ディスプレイなどの技術開発で、情報発信活動にも積極的に取り組んでいる。

また同法人は島根県内において地元行政、しまねOSS協議会、企業に対してチャレンジドの視点から助言をおこなっている。

図表 1-3-2-9 特定非営利法人活動法人プロジェクトゆうあい（島根県松江市）

産学官野の4者の連携・協働により、ICTを活用したチャレンジドを支援する機器や仕組を開発・普及



【てくてくラジオ(商店街案内)】



【携帯ゲーム機を活用した聴覚障害者用字幕】



【聴覚障害者向け告知用テレビ電話】



【触覚ディスプレイ】



利用ICT	用途/役割	特徴
ブロードバンド回線	情報配信の基盤として活用	—
ラジオ	AMラジオを使った、視覚障がい者への音声情報案内を行うためのシステム	市販の携帯ラジオで受信可能
テレビ電話	聴覚障がい者向けに、手話によるコミュニケーション支援	市販のテレビ電話を利用
携帯ゲーム機	携帯ゲーム機(任天堂DS)をもちいた視覚障がい者向け字幕提供支援、コミュニケーション支援を行う	内蔵機能(ピクトチャット)を利用
触覚ディスプレイ	視覚障がい者向けに触覚ディスプレイを用いて情報提供を行う。コンテンツの制作も同法人で行う	—
ソフトウェア(音声スピーチソフトウェア)	発話に障がいのある方向けにパソコンに入力した文章を読み上げるソフトウェアを開発	パソコンのキーボード入力以外に手書き、携帯電話のキーボード配列でも入力可能
Webサイト、電子メール、電話	てくてくWEB松江、てくてく山陰でのバリアフリー情報発信	てくてく山陰では電子メールや電話を通じて旅行相談対応を行う

(出典)総務省「我が国のICT利活用の先進事例に関する調査研究」(平成22年)



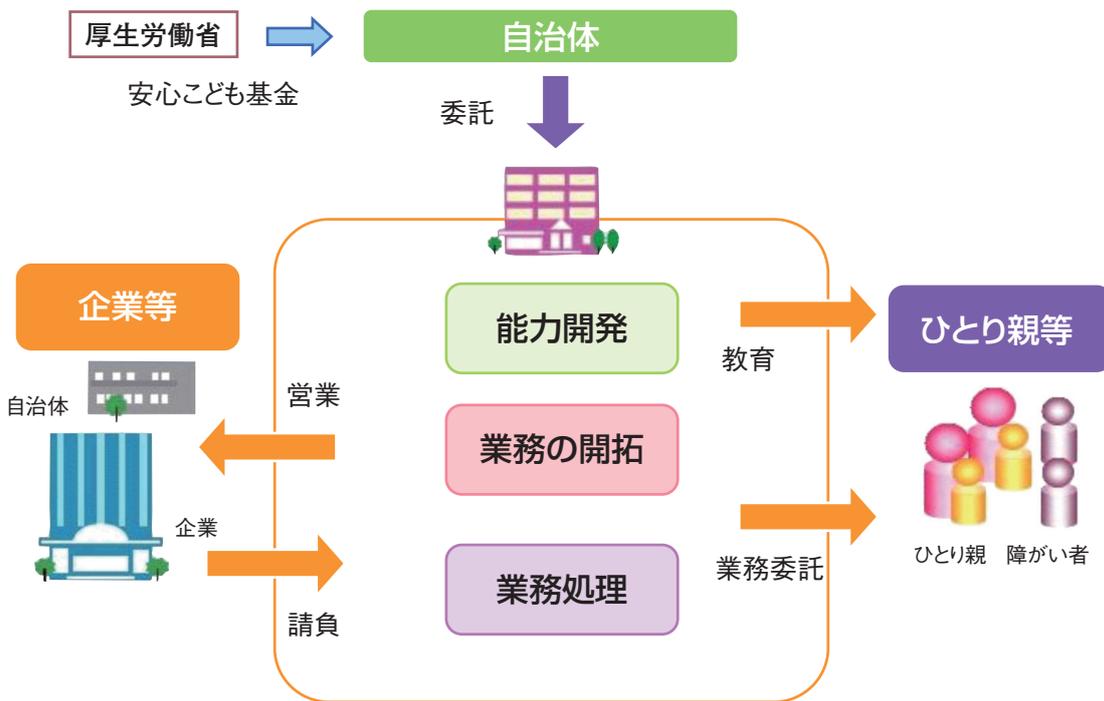
ひとり親や障がい者の在宅就業を支援する 「道在宅就業支援センター」

北海道は一人で子どもを育てる親や、障がい者の在宅就業を支援する「道在宅就業支援センター」を平成22年4月に開設した。道内では、母子家庭の87%、父子家庭の44%が年収300万円未満で、かつ昼と夜に異なる仕事をする「ダブルワーク」を強いられている家庭が多いことや、授産施設（障がい者に対し、就労の場や技能取得を手助けする施設）で働く障がい者の道内平均給与も月1万8,000円にとどまっているという現状があり、こうした状況を打開すべく、ICTを活用した支援を行う。

同センターは平成23年度までに情報通信技術に関する計4回の研修を行い、基礎訓練を最長6カ月、応用訓練を最長で1年行い、基礎訓練には手当として月3万～5万円、応用訓練には同1万5,000～2万5,000円を支給する。これにより、訓練期間中はダブルワークをしなくてもICTスキルを身につけることができる。さらに、平成23年度までの2年間で、ICTスキルを習得した計300人に、公共団体のホームページ制作、中小企業向けのデータ入力などの仕事を紹介することで、在宅で収入増を図る仕組みを目指している。将来的には自治体が保存する文書目録のデータ化や、介護保険の給付に必要な事務処理などの発注等も想定し月収3～5万円の確保を視野に入れている。

「教育」と「手当」だけにとどまらず、技術を習得した人が、在宅（テレワーク）で就業できるように、「業務の開拓」や「業務処理」の仕組みを構築するとともに、ひとり親や障がい者はもちろん、地域に「在宅で働ける環境を構築する」という意味でも、意義ある取組といえよう。

図表 ひとり親在宅就業支援事業モデルのイメージ図



(出典) (株)テレワークマネジメント資料

3 高齢者の生活を多様な面から支える ICT

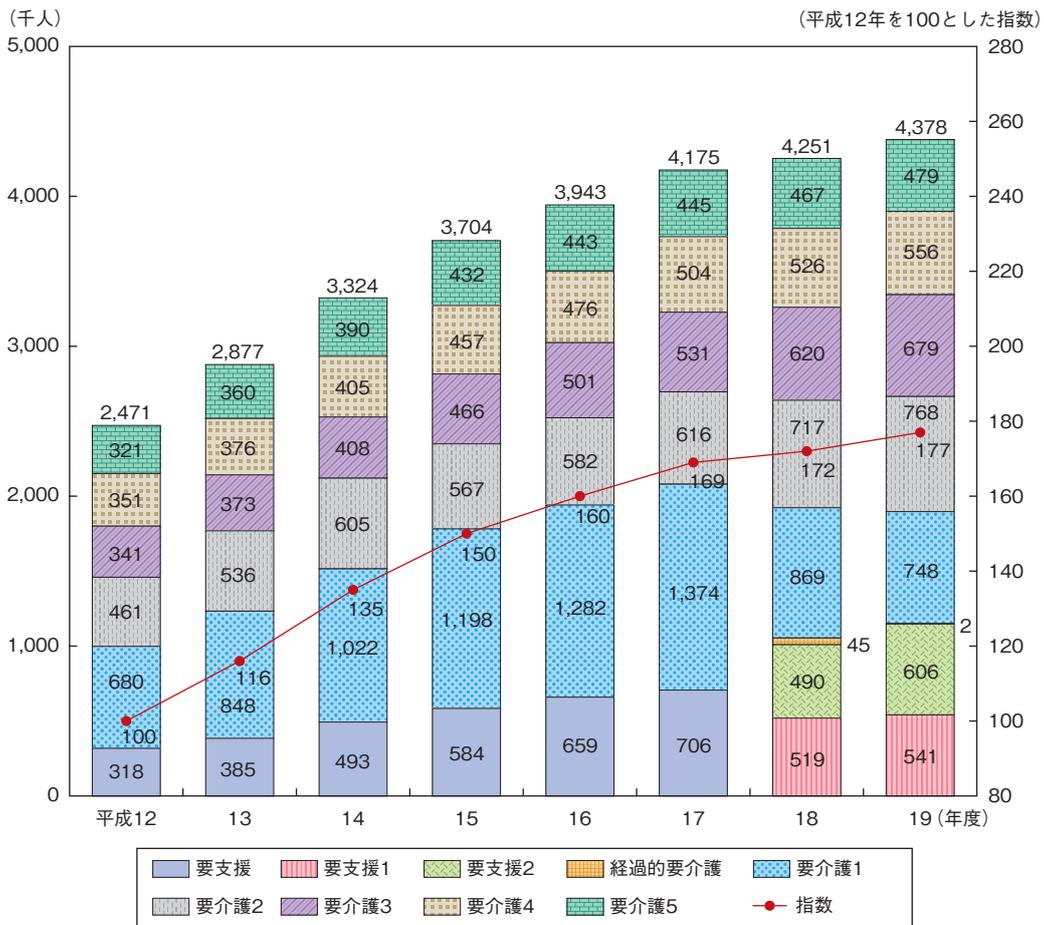
(1) 高齢者の状況

●進む高齢化。要支援・要介護高齢者や一人暮らし高齢者も年々増加傾向

総務省の人口推計によると、65歳以上の高齢者の人口は平成21年10月現在で2,901万人となっており¹⁴、約5人に1人が高齢者という本格的な高齢社会となっている。また、要支援・要介護の認定を受けている高齢者は平成19年度末で約438万人となっており、年々増加傾向にある(図表1-3-3-1)。

図表 1-3-3-1 要介護度別高齢者数の推移

要支援・介護認定高齢者は平成19年度末で約438万人、年々増加傾向



※ 折れ線は平成12年度を100とした場合の指数

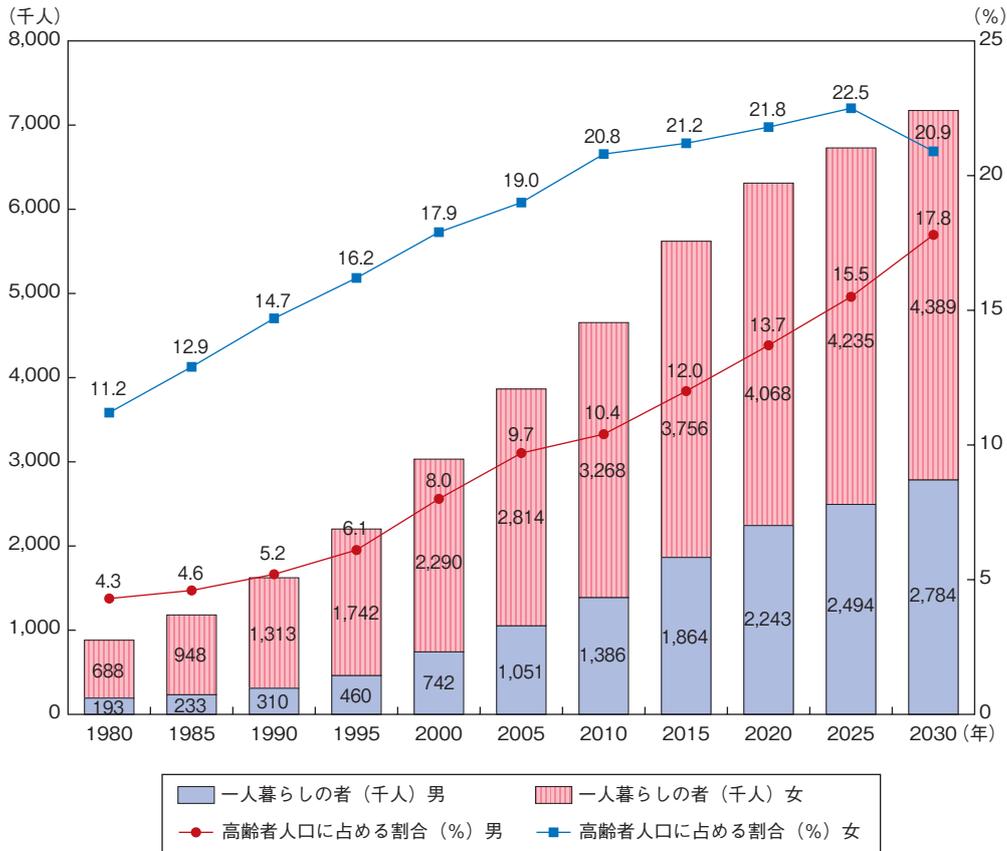
厚生労働省「介護保険事業状況報告(年報)」により作成
<http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/toukei/joukyou.html>

さらに、平成20年版高齢社会白書によると、65歳以上の一人暮らし高齢者数は、平成17(2005)年には男性約105万人、女性約281万人となっており、高齢者人口に占める割合は男性9.7%、女性19.0%と、女性の占める比率は極めて高い(図表1-3-3-2)。一人暮らし高齢者数は年々増加傾向にあり、2030年には、717万人に達し、特に男性で一人暮らしの割合が大きく伸びることが見込まれている。また、一人暮らし高齢者の日常生活において「心配ごとがある」と回答した高齢者の割合は63%で、うち「頼れる人がいない」人はその半数の30.7%となっている(図表1-3-3-3)。

14 総務省「人口推計(平成21年10月1日現在)」(<http://www.stat.go.jp/data/jinsui/2009np/index.htm>)を参照

図表 1-3-3-2 一人暮らし高齢者の動向

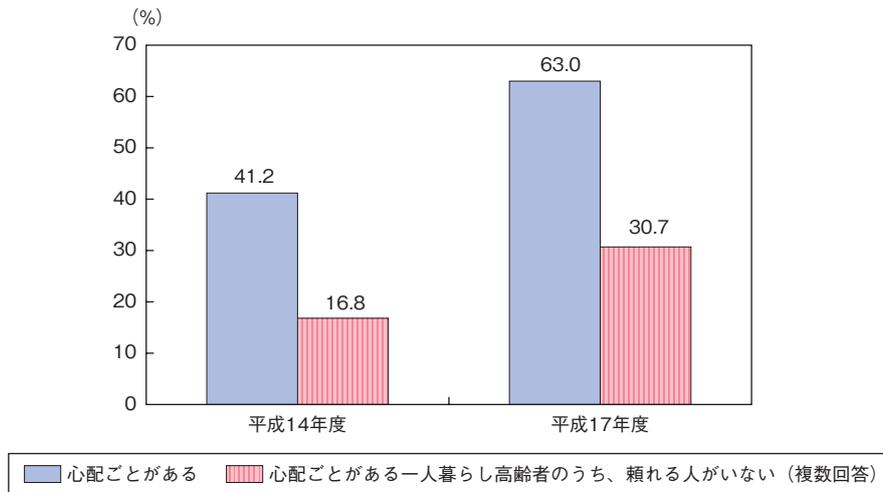
一人暮らし高齢者は年々増加傾向、2030年には717万人に達し、男性の割合が大きく伸びる見込み



内閣府「平成20年版高齢社会白書」により作成
<http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/index-w.html>

図表 1-3-3-3 日常生活における心配ごとの内容

日常生活において「心配ごとがある」一人暮らし高齢者の割合は63%、うち「頼れる人がいない」は半分



(出典)内閣府「平成20年版高齢化白書」
<http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/index-w.html>

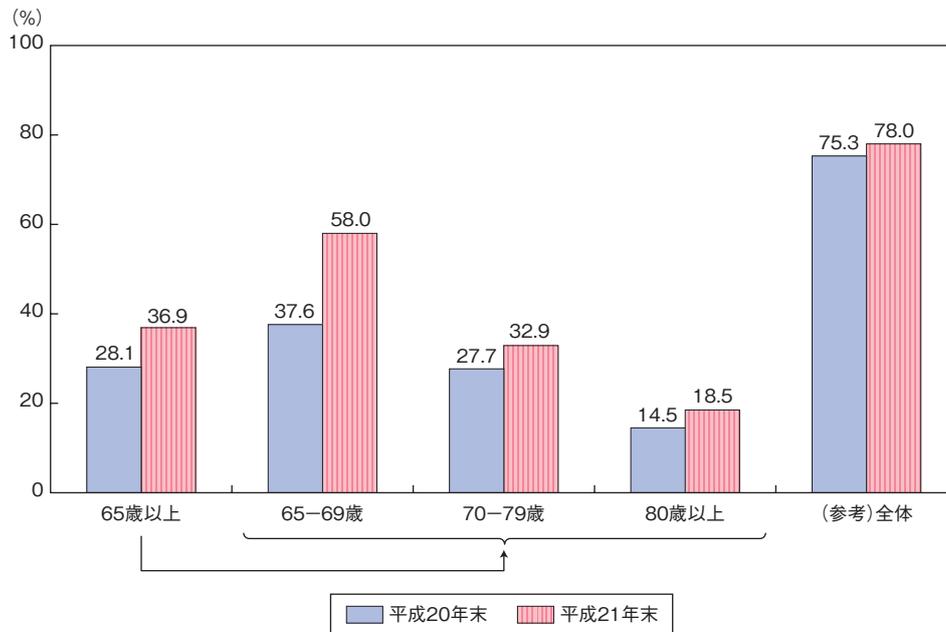
(2) 高齢者のインターネット利用状況と利用促進の課題

●高齢者のインターネット利用率は依然低く、高齢期の生活を多様な面から支える ICT の普及が重要

高齢者のインターネット利用率は平成 21 年末で 36.9%となっており、特に 65～69 歳代では 58.0%と対前年比 20.4 ポイント増と大幅に増加している（図表 1-3-3-4）。しかし、インターネット利用率の全体平均は 78.0%¹⁵であり、他の世代に比べるとまだ利用は低い。

図表 1-3-3-4 高齢者のインターネット利用率

高齢者のインターネット利用率は増加傾向にあるが、全体平均に比べると依然低い



(出典)総務省「平成21年通信利用動向調査」

<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

高齢期の生活は多様であり、ICT はアクティブシニアの積極的な社会参加を促進したり、高齢期の生活をサポートしたり、加齢に伴う機能低下を補完したり、要介護・要支援になってもコミュニケーション手段と自己決定手段を確保するなど、様々な側面で支えるものである。あえて、ICT を使わないという選択肢もあるが、携帯電話やデジタル健康機器等の普及が後押しをして、ICT の利便性を部分的にでも享受するために使いはじめる人は増えると思われる。結果、機能低下や障がいの有無に関係なく、自立的な生活を維持できることにより、健康予防、介護予防にもつながり、社会厚生を増大を実現することになるであろう。

¹⁵ 第4章第1節1(1)参照

(3) 高齢者の生活を支えるICTに関する取組の紹介

高齢者のインターネットの利用率は図表 1-3-3-4 のようにまだ低調であるが、ICT を高齢者が使うきっかけを作ることや、高齢者にとって身近で使いやすく、あるいは使っていることを意識しないような工夫も重要であると考えられる。以下では、アクティブシニアの積極的な社会参加をICTで促進している取組や、高齢期の生活をサポートする先進事例などについて紹介していく。

ア アクティブシニアのICT活用の促進

●アクティブシニアの日常生活にICTを活用する楽しみを広げる取組

第1章第2節2(5)でみたように、元気な高齢者であるアクティブシニアは、ソーシャルメディアなどのICTを通じてネット上で趣味仲間や知人・友人を増やしたり、さらにネット上での活動をきっかけに対面の場での活動を広げ、積極的に社会参加をしている。しかし、同事例紹介でもあったように同世代の旧知の友人との近況報告や連絡手段にブログやSNSを活用したいと考えているものの、ICTやソーシャルメディアを利用している友人が少ないため、なかなか実現していないという状況もある。そこで、以下ではアクティブシニアを中心にICT利活用を促進する取組や活動について紹介する。

(ア) シニア情報生活アドバイザー

●アクティブシニア自身がICT活用のリーダー役に

財団法人ニューメディア開発協会では、高齢者がパソコンやネットワークを利用して、より楽しく、活動的な生活を送れるようになることを目指し、そのリーダー役として「シニア情報生活アドバイザー」¹⁶を養成する制度を運用している。シニア情報生活アドバイザーは、おおむね50歳以上のアクティブシニアを対象にしており、パソコンやネットワークの使い方を教えるだけでなく、パソコンやネットワークを趣味に役立てる方法、パソコンやネットワークで生活を楽しく便利にする方法、パソコンやネットワークを社会参加のために役立てる方法なども指南することが期待されている。

シニア情報生活アドバイザーの養成は、全国にあるアクティブシニアの活動団体（養成講座実施団体）と連携して行っており、人材育成の場と、育成された人材の活躍の場の提供を行っている。シニア情報生活アドバイザーを取得した人は、高齢者向け講習会の開催、パソコン相談コーナーの相談員、訪問サポートなどをボランティアで行っている。ICTの活用について、高齢者は受身であるだけでなく、高齢者自身がリーダー役になることで、普及のための新しい展開が期待できる。

(イ) 全国のNPO等の活動

●オンラインでの活動とオフラインでの活動が相乗効果を生み、アクティブシニアの多様なニーズに応える

全国には、高齢者自身がICTを活用して積極的に社会参加活動を行うNPO等の団体（シニアネット）が数多く存在する¹⁷。ICTの活用の仕方が学べる場を提供するとともに、ICTを活用して参加メンバーのコミュニケーションを良くし、メンバーの社会参加活動の幅を広げている。

それぞれの団体の活動方針やメンバー構成によって、活動内容は多岐にわたる。高齢者の井戸端会議的な場であったり、高齢者ならではのICT活用の楽しみ方を学びあう場であったり、あるいはICTの活用でネットワーク広げ海外のシニア団体との交流を広げる、地域に根ざした福祉活動を積極的に推進するなど、その活動は様々であり、多様な高齢者のニーズを反映する活動が実践されている。オンラインでの活動とオフラインでの活動が相乗効果を生み、アクティブシニアの多様なニーズを満たすものになっている。

イ 高齢期の生活をICTでサポート

●関係者がICTで連携し、高齢者の生活をサポート

高齢者の積極的な社会参加も増加している一方で、高齢者のみ世帯、あるいは一人暮らし高齢者が増え、高齢者の生活を地域全体でサポートしていくことが重要になってきている。しかし地域の中で効果的な生活支援を実現するためには、個別に提供されている医療・介護・住居・食・仕事・年金などの多様なサービスが連携して実施され

¹⁶ <http://www.nmda.or.jp/mellow/adviser/seido.html>

¹⁷ <http://www.nmda.or.jp/mellow/adviser/grplist.cgi>

る必要がある。また、産業としてのサービスだけでなく、地域全体で助け合う共助の仕組みも重要である。

そこで、以下では ICT による遠隔医療システムや、ネットワークロボットの研究開発などについて紹介する。

(ア) 遠隔医療システム (Net4U)

●病院、診療所、介護福祉施設、検査センターの異なる組織が医療連携のツールとして ICT を効果的に活用

医療の現場は、病院だけではなく、患者の住み慣れた自宅、あるいは介護施設など多岐にわたる。特に高齢者のケアでは、かかりつけ医、専門医、訪問看護師、介護職種、リハビリを行う作業療法士など多くの職種が関わり、互いに連携する必要がある。しかし、異なる組織に所属する多職種が必要なコミュニケーションや情報共有を行うのは容易ではない。そんな医療連携のツールとして ICT を効果的に活用しているのが山形県の鶴岡地区の医療情報ネットワーク、通称「Net4U (ネットフォーユー)」¹⁸である(図表 1-3-3-5)。

山形県の鶴岡地区は、山形県の日本海岸に位置する庄内地方の南半分、鶴岡市と三川町を合わせた人口約 16 万人の地域で、この地域には鶴岡市立荘内病院を中核病院として約 100 の医療機関がある。Net4U に加盟している医療機関は、このうちの約 3 割にあたる約 30 の診療所と中核医療施設の鶴岡市立荘内病院を含む 6 病院、2 つの訪問看護ステーション、介護老人保健施設、特別養護老人ホーム、さらに検査部門として医師会立と民間検査会社 3 カ所の検査機関である。

具体的な活用事例をみてみよう。鶴岡市の訪問看護ステーションの看護師が訪問した在宅患者は、赤い発疹が出てかゆがっていた。訪問看護先からステーションに戻った看護師は端末に向かい、看護記録とともに自分が訪問先で撮影した患者の発疹のデジタル写真をアップし、主治医、そして主治医と連携している皮膚科専門医にどのような処置をしたらよいか質問した。Net4U 登録患者の既往症や薬歴、検査結果など必要な情報はすべて共有データベースに入っており、皮膚科専門医は、患者の過去の治療歴と看護師がアップした写真を見て、すぐに往診すると連絡した。往診した皮膚科専門医から、所見のコメント、薬の処方、検査データが Net4U にアップされ、看護師と主治医はそれらを共有できる。「何人かの医者にかかっている患者さんの場合、誰が主治医かわからないぐらいシームレスに連携している場合もあります。非常に風通しのよい仕組みだと思います」と主治医の評価も高い。

また、平成 19 年度からは、地域の中核病院とリハビリテーション病院、在宅医療等をつなぐ「地域連携パス」の作成と運用の取組も始まっている。「地域連携パス」とは、患者の疾患別に急性期から回復期といったステージごとに医療機関が連携するための治療の工程表のことで、地域内の医療機関で治療の工程を決めて必要な情報を引き継ぐことにより、スムーズな退院調整が可能になる。鶴岡地区では全国に先駆けて、この連携パスに ICT を活用して運用を始めている。「大腿骨頸部骨折」からはじまり「脳卒中」「糖尿病」と、Net4U 上で運用する「地域連携パス」は広がっている。

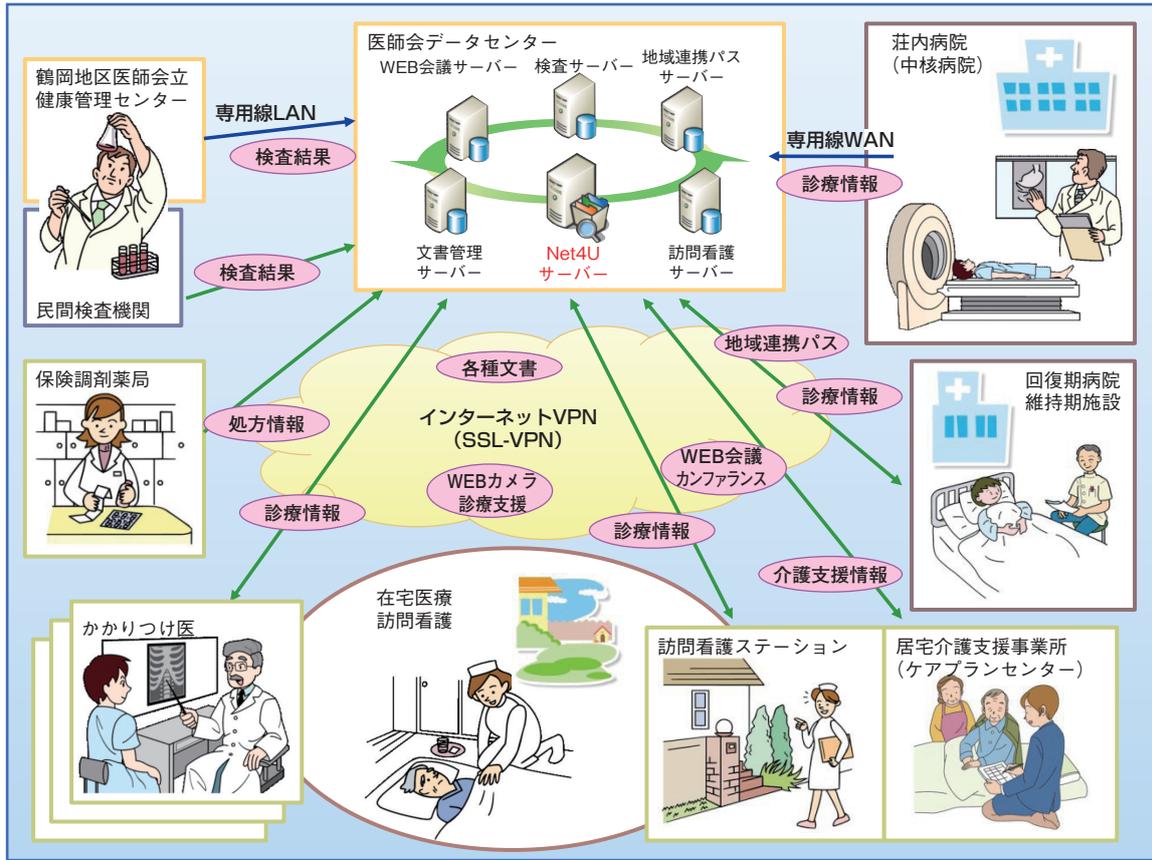
さらに、平成 20 年度からは、緩和ケアにおける地域の医療者間の情報共有が Net4U 上で開始され、がんを治療してきた中核病院の主治医、緩和専門医、在宅医療を担う地域の主治医、訪問看護師らが頻繁に情報を共有し、きめ細かいケアを提供することに貢献している。

こうした経験と蓄積の上に、平成 22 年より在宅医療・介護連携のために、ケアマネージャーや調剤薬局も含めた情報共有ネットワーク及び携帯型情報共有端末の導入が進められている。

ICT システムは、より使い勝手が良くなるように改善を加えながら、同時により多くの目的で多くの人が使えるように、相互接続させながら発展させていかなければならない。地域医療の連携問題は、「安心・安全な暮らし」を願う住民の生命を預かる問題であり、今後は各地で「地域の住民」「行政」「医療機関」が一体となってこうした取組を推進していくことが期待される。

18 愛称の「Net4U」は、New E-Teamwork by 4 Units の頭文字で、4Units とは、病院、診療所、介護福祉施設、検査センターのこと

図表 1-3-3-5 遠隔医療システム (Net4U) の仕組み



(出典) 鶴岡地区医師会資料

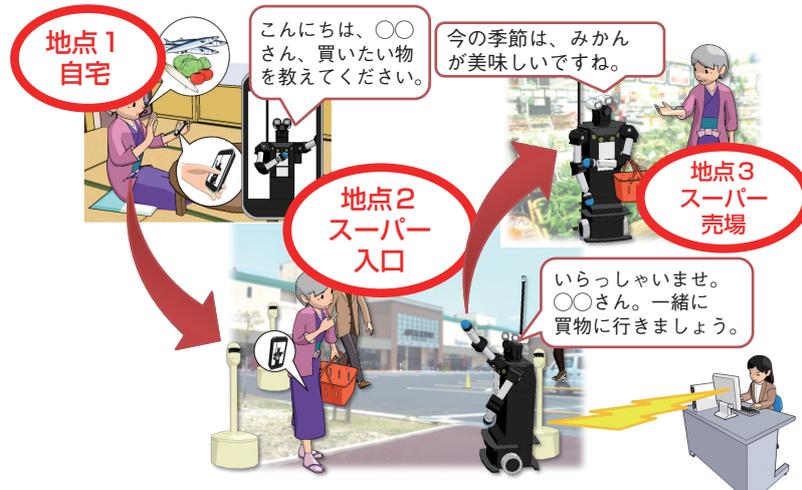
(イ) 高齢者・チャレンジドのためのユビキタスネットワークロボット技術の研究開発

●ユビキタスネットワークロボット技術の研究開発により、高齢者・チャレンジドの日常生活をさまざまな側面から支援することが期待される

総務省では、ネットワークを活用し、複数のロボットが様々な場所で相互に連携し、ロボット単体では実現が困難な柔軟で応用の利くサービスの提供を可能とするネットワークロボット技術に関する研究開発及び実証実験を実施している(図表1-3-3-6)。今後、こうした技術が、医療・介護サービス基盤の充実や高齢者・チャレンジド等の社会参加の促進等、安心・安全な地域・社会の実現に貢献することが期待される。

図表 1-3-3-6 高齢者・障がい者（チャレンジド）のためのユビキタスネットワークロボット技術の実証実験

店舗間回遊支援と店舗内買い物支援の実験



「ロボット連携買物支援—アピタ精華台店H21.12月報道発表」より作成

【原口総務大臣のユビキタスネットワークロボットのデモンストレーション視察(平成22年5月8日)】



ウ 加齢に伴う機能低下をICTが補完

●情報のコミュニケーション手段としてのICTが、同時に高齢者の機能低下を補完

高齢化の進展とともに、多くの人が高齢期を経験し、加齢に伴う機能低下を実感している。小さな字が見にくい、音が聞こえづらい、手が震えて字が書きにくい、重要なこともすぐ忘れる、足腰が弱くなるなど、個人差はあるものの、何らかの機能低下を感じている。その困難を解決するために、専用機器の開発や工夫がなされてきた。

一方で、情報の受発信や情報そのものを取り扱う手段は、パソコンやインターネット、携帯電話の普及により、その形態が大きく変わってきた。また、従来、専用機器で対応してきた機能低下もパソコンや携帯電話のような一般製品で文字サイズの調整が可能となるなど、情報のコミュニケーション手段としてのICTが、同時に高齢者の機能低下を補完するという一石二鳥の結果をもたらすことになる。コミュニケーションの権利を保障するためにもICTのバリアフリー化等を推進していくことが一層重要となるであろう¹⁹。

エ ICTで要介護・要支援になってもコミュニケーション手段と自己決定手段を確保

●脳科学とICTを融合した脳情報通信技術を高齢者やチャレンジドの支援を検討

平均寿命は世界でも最高水準となり、高齢者となってからの人生も長い。その長い高齢期をどのように過ごすかは、個人にとっても社会にとっても極めて大きな課題となっている。人生の最期まで、個人として尊重され、その人らしく暮らしていくことは誰もが望むものである。要介護・要支援になっても、自分の人生を自分で決め、また、周囲からも個人として尊重され、尊厳を保持して生活を送ることができる社会を構築していくため、日常生活における身体的な自立の支援だけでなく、精神的な自立を維持し、高齢者自身が尊厳を保つことができるようなサービスが提供される必要がある。こうしたニーズに応えるICTを活用した研究開発が今後も一層重要となるであろう²⁰。

¹⁹ 情報バリアフリー化の推進の詳細は、第5章第5節3参照

²⁰ 第5章第1節2(5)の「脳とICTに関する懇談会」参照

みんなで作る情報通信白書コンテスト2010

一般の部 優秀賞受賞コラム

チョコレートケーキにかかったパウダーシュガー

執筆 ^{いけがみ}池上 ^{まさこ}正子さん (千葉県佐倉市)

コメント：携帯電話によって、家族の絆が深まったうれしさを、伝えたかった。

息子の正は、「メール NUTⁱ」だ。一日に6、7回、しかも画像付きで来る。私が6年前、心筋梗塞で救急車のお世話になったので、心配してケータイ電話をプレゼントしてくれた。

年寄り向けのごくシンプルなもので、文字も音も大きく、いちいち音声で指示が出る。

メールが届くと何度も「正さんからメールです」「正さんからメールです」と叫ぶので、「わかったよー」と返事をしながら慌てて開く。着信ミュージックも若い頃から大好きだったテネシーワルツを入れてもらい、結構いい気分だったのだが、「アイワズワルツィング ウィズマイダーリング」なんて流れてくるとみなギョッとして私の方を見る。目線の中心にいるのが白髪頭の私では、これまた恥ずかしいので、テネシーワルツはやめにした。

離れて住む私たちに孫の顔を見せたいと思ってか、やれ寝ぼけ顔の「おはよう」、女の子に囲まれた「モテモテ」、ただの笑顔の「ニコニコ」。「初めてトイレでおしっこをしました」というのまで、親バカとしか思えないのが次々来る。それをこちらでも喜んで見ているのだから、じじバカ、ばばバカもいいところ、バカバカ揃いである。

ところがある寒い日、コメントもなしで奇妙な画像が届いた。黒っぽい土台に白い粉が散っている。

私：雪が降ったの？それともチョコレートケーキに粉砂糖？

正：ウン 2センチくらいかな (続けてすぐ) 念のため雪じゃないからね

私：雪かと思ったよ 親をからかうんじゃない

正：分かってないようなので……7週目です

私：階段から落っこちそうになったよ あれは超音波の映像？

自分の経験がないので分からなかった 時代が違うねえ
嬉しくて嬉しくて 今夜2人とも寝られるかなあ

私：おめでとう おめでとう 男の子？女の子？

正：まだ分かりません



チョコレートケーキにかかったパウダーシュガー!?

じっとしていられなくなって、私たちは急ぎょ栃木まで出かけることにした。

正：行きたいところ (やなⁱⁱ、温泉) 食べたいもの (あゆ、ステーキ、かにしゃぶ、そば、ぎょうざ) 希望があれば教えて

私：いろいろ考えてくれてありがとう まずはあゆかな ローストビーフ作ったよ ほかに何が
いい もっと欲しいものあったら言ってください

正：美香さんはつわりで体調も悪く いつものようにはいきませんが ご理解よろしく

私：美香さんくれぐれも気をつけて 着いた晩にと思って大根とスペアリブの煮たのも持って行くね

いつもはちっとも動こうとしないじいじも、「じいじ、遊ば」と誘われれば、ニコニコと立ち上がり、孫とつきあって若返り、元気になって帰ってきた。

「正さんからメールです」「正さんからメールです」……

ほら！今日もまた来た。

i 「～NUT」：夢中になっている、熱中している様子。「メール NUT」：メールに夢中になっている様子

ii やな：梁魚 (やなりょう) を売りものにした食事処のこと。梁 (やな：漁具) で捕まえた新鮮な鮎などを供する