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に尋ねた設問がある（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タリーな高齢者 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　インターネットでよく見るサイト

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

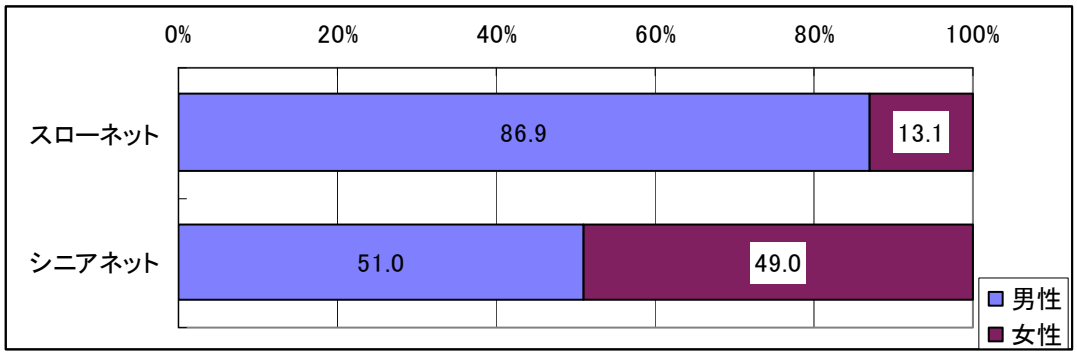
8-3　ICT 普及のエピソード

9　回答者プロフィール

（２）回答者のプロフィール

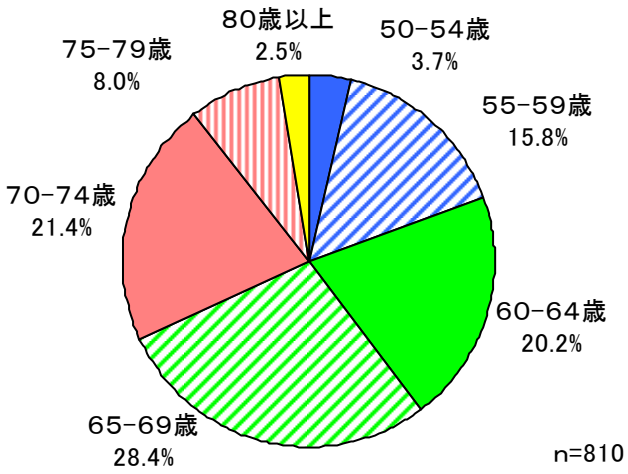
シニアネットの回答者は男女ほぼ半々であるのに対し、スローネットの回答者は男性が 8 割以上であった。年齢構成はほぼ同様だが、スローネットの方が 50 代の回答者がやや多かった。
回答者のパソコン利用歴は、どちらも 5 年以上という回答が多いが、スローネットの方がパソコン利用歴がより長い人が多かった。

図表 3-2　回答者の性別

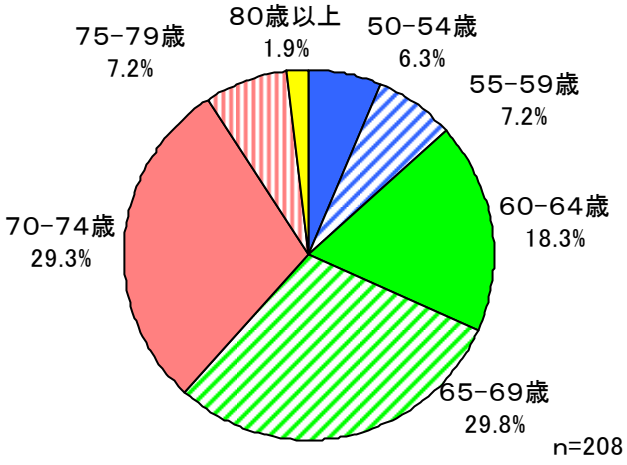


図表 3-3　回答者の年齢

【スローネット】

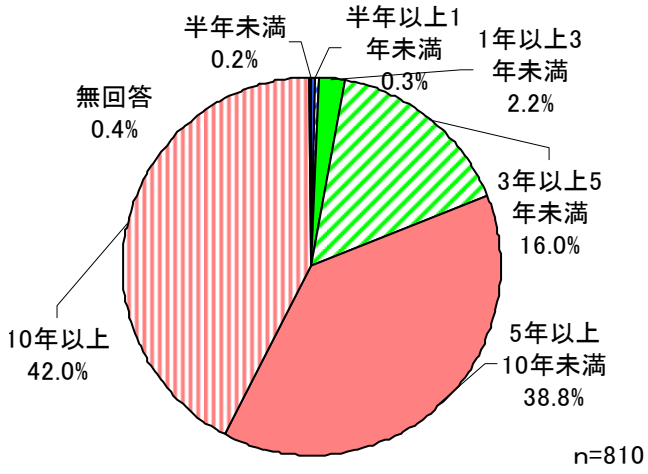


【シニアネット】

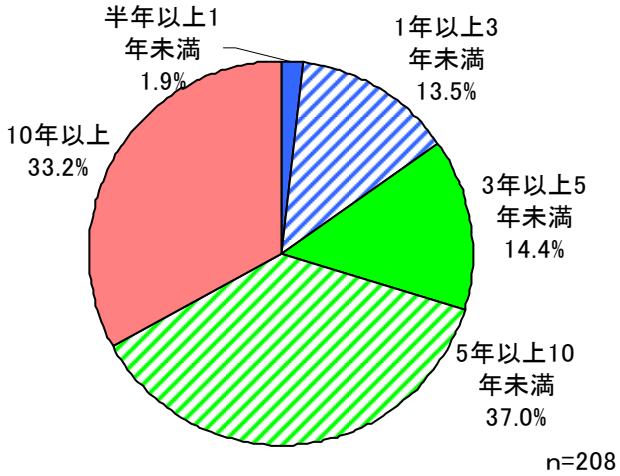


図表 3-4　パソコンの利用を始めた時期

【スローネット】



【シニアネット】

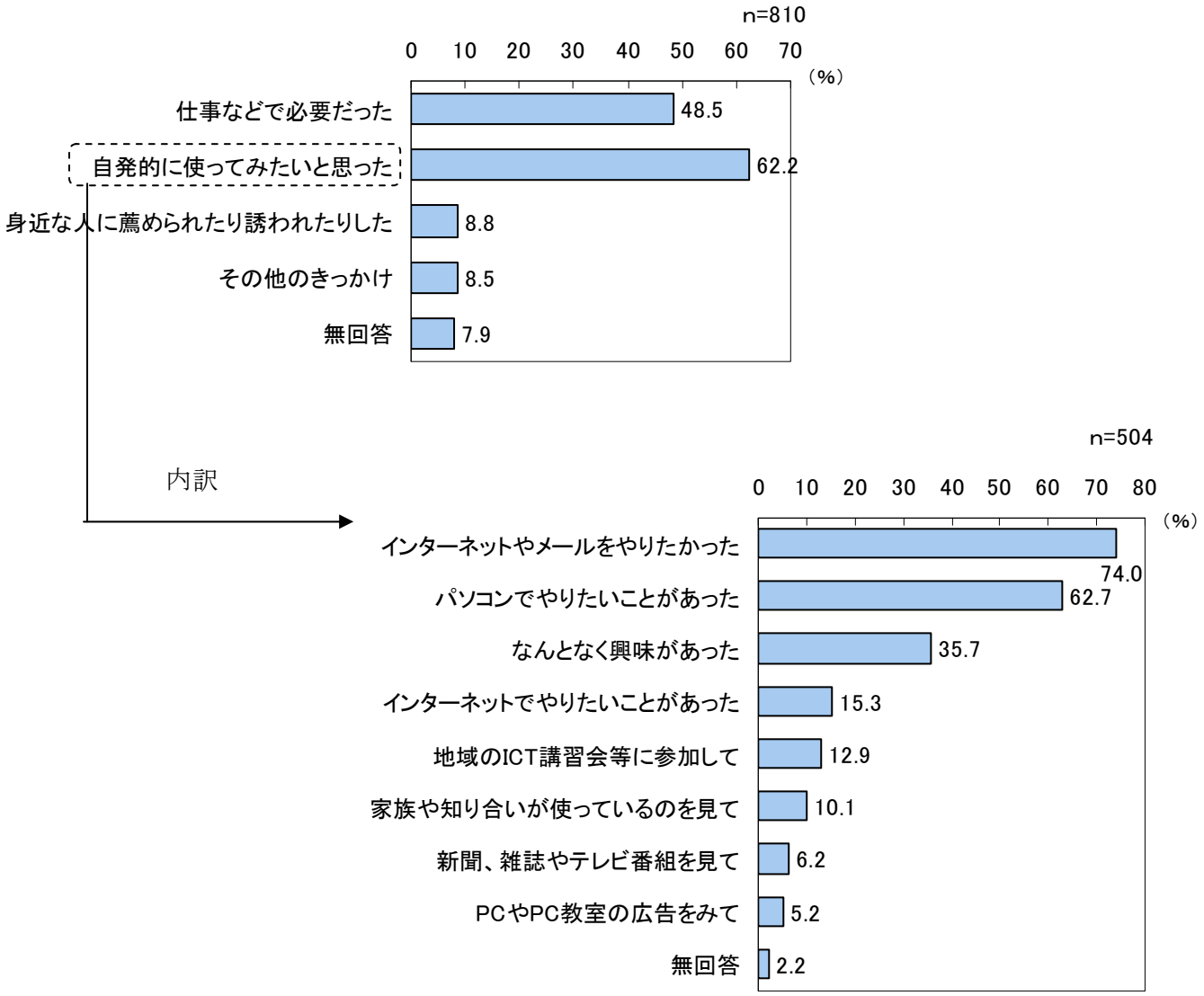


（３）パソコンを始めたきっかけ等

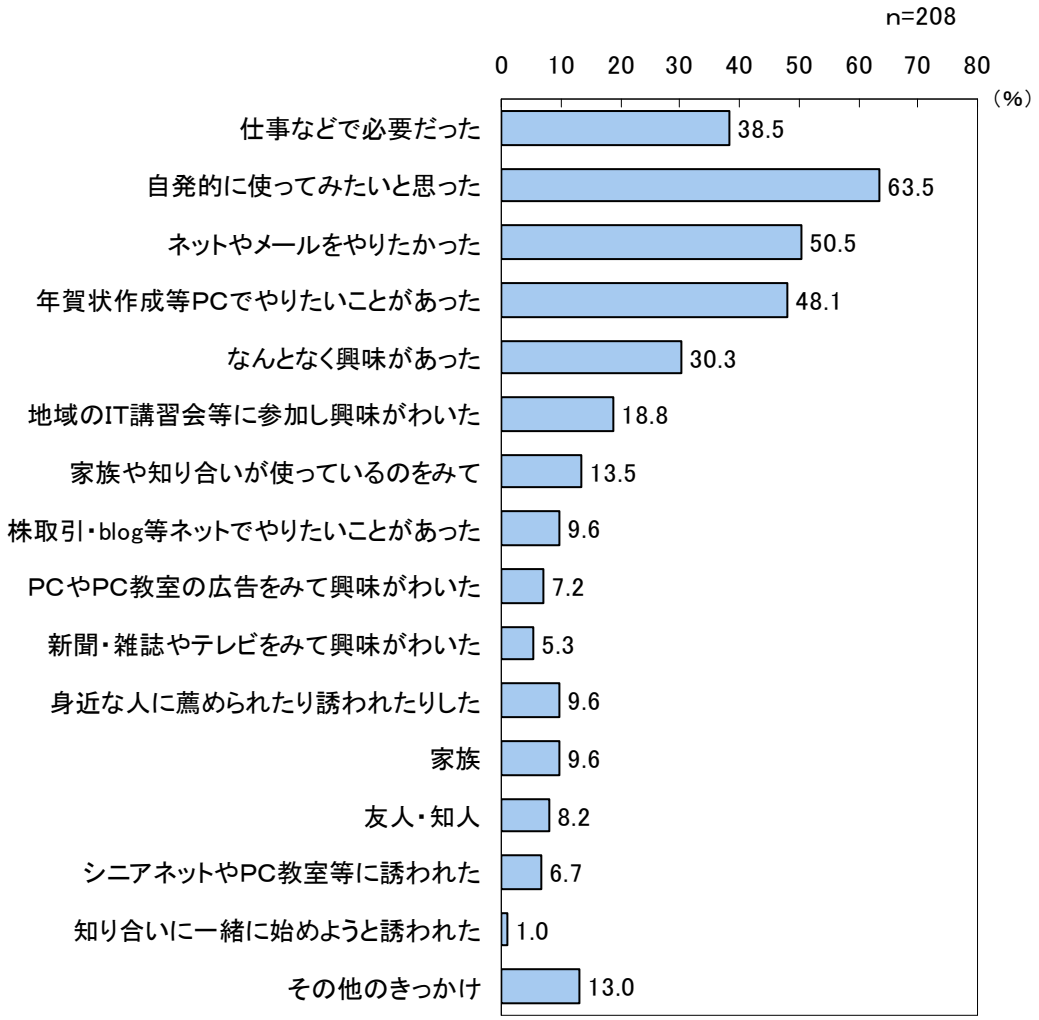
どちらも「自発的に使ってみたいと思った」が 6 割以上であり、高齢者にとってパソコンが個人的な興味の対象になっていることが分かる。スローネットの回答者では「仕事などで必要だった」が半数近くを占め、シニアネットの回答者よりも多い。

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）

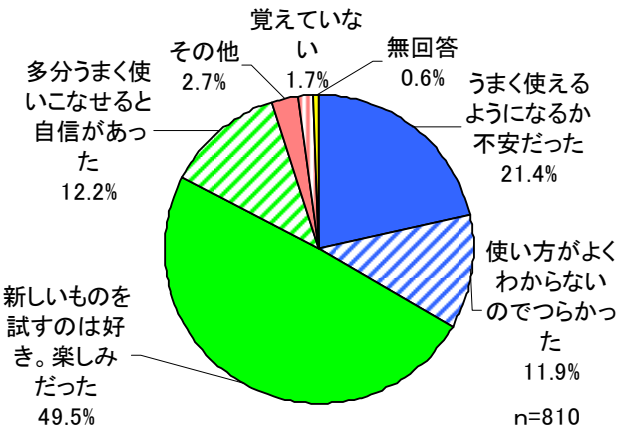


図表 3-6　パソコンを使い始めたきっかけ（シニアネット）

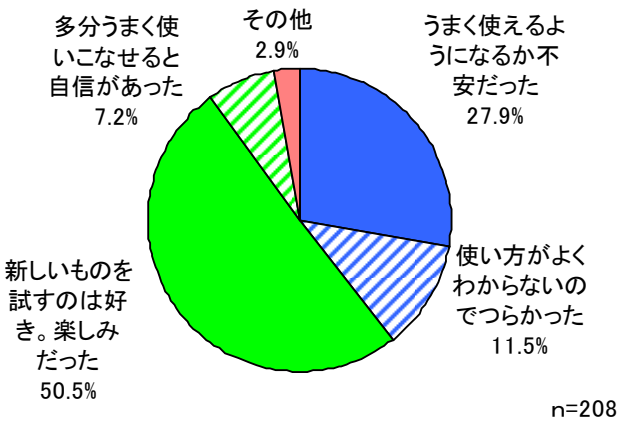


図表 3-7　パソコンを使い始めたときの心境

【スローネット】



【シニアネット】

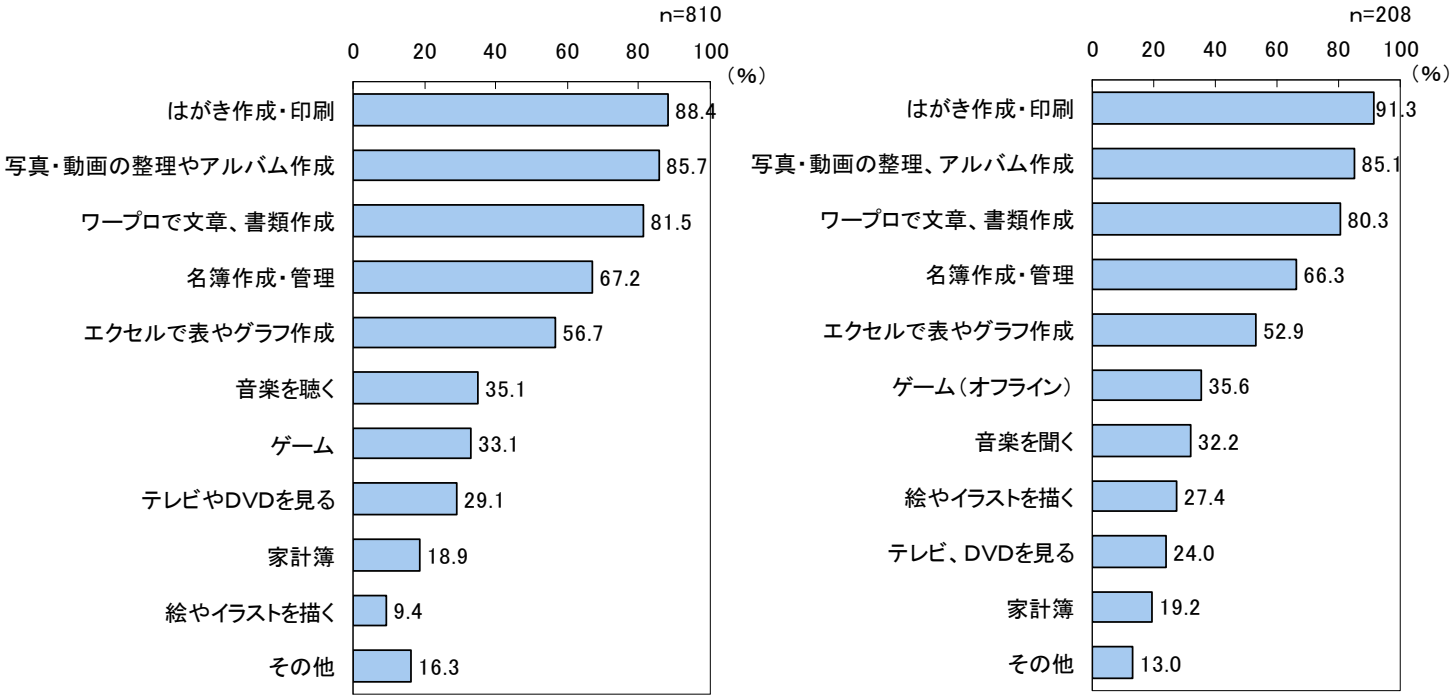


（４）パソコンを何に使っているか

パソコンで普段していることは、どちらもほぼ同様で、「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、その他はほぼ同様で、「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

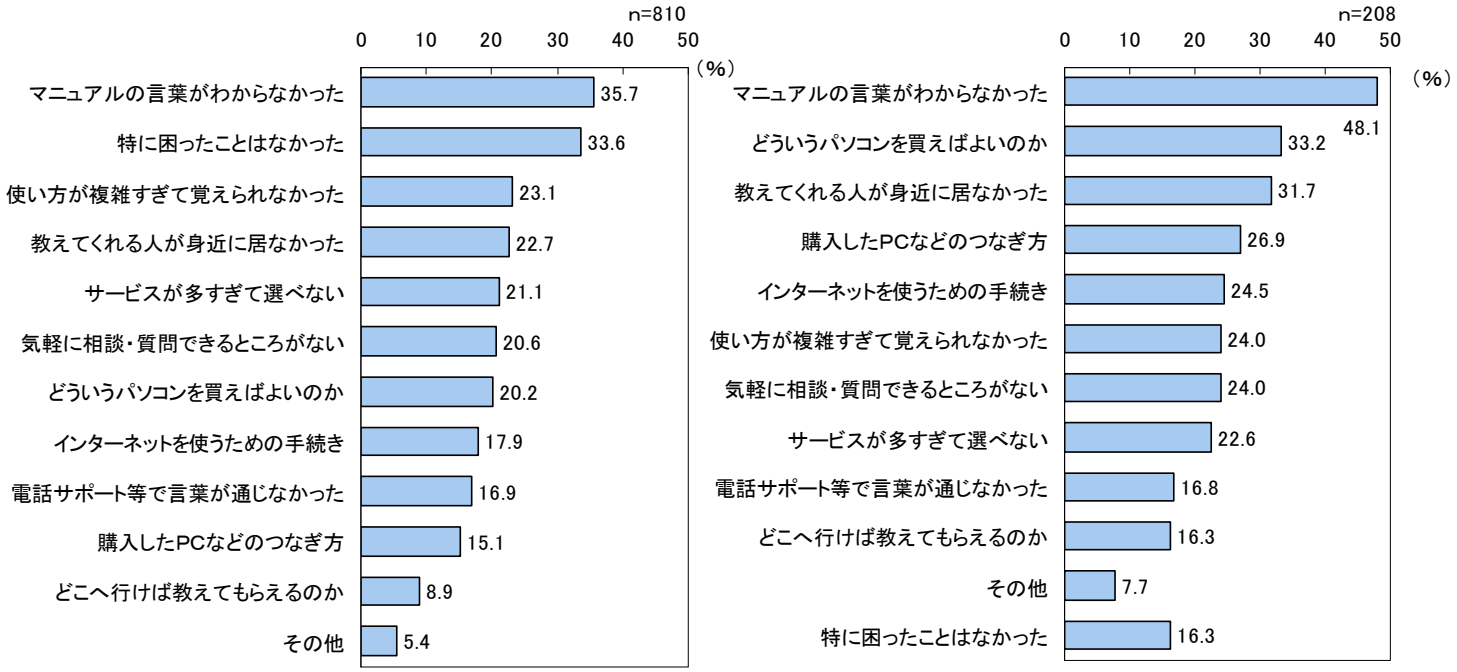


（５）パソコンやインターネットに関する支援の利用状況

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。

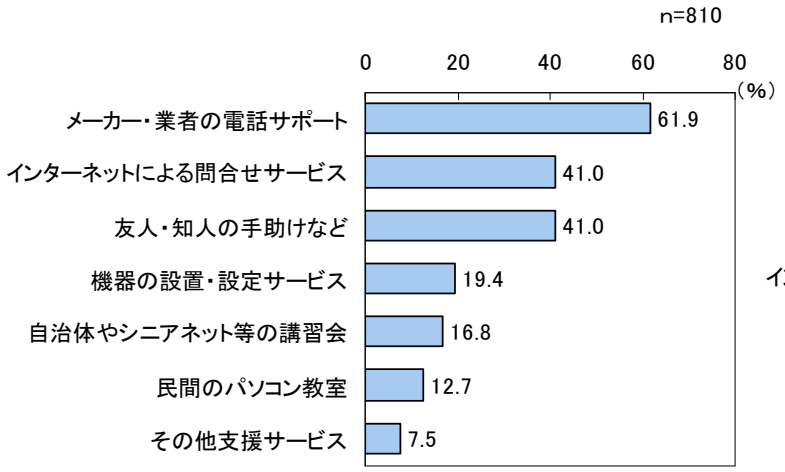
利用を始める際の支援サービスの利用においても両者で差が見られた。パソコン教室や講習会等の利用率はシニアネット会員の方がスローネット会員より大幅に高いが、電話やインターネットによる問い合わせサービスはスローネット会員の利用率の方が高い。シニアネット会員はオフライン、スローネット会員はオンラインのサポートを受ける人が多いと言える。

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

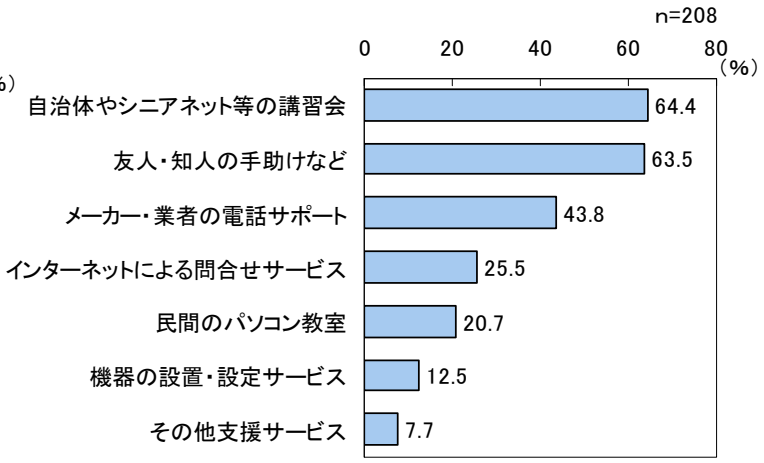


図表 3-10 特に役に立った支援サービス

【スローネット】



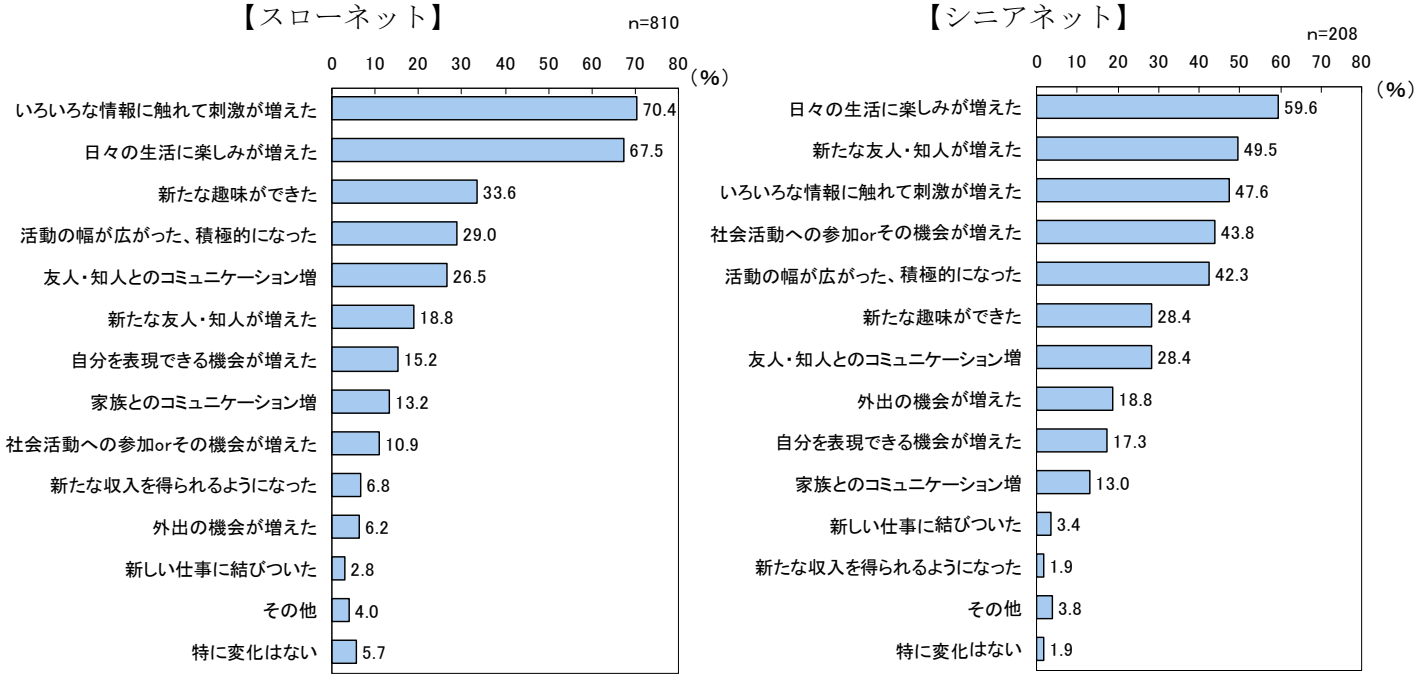
【シニアネット】



（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増えた

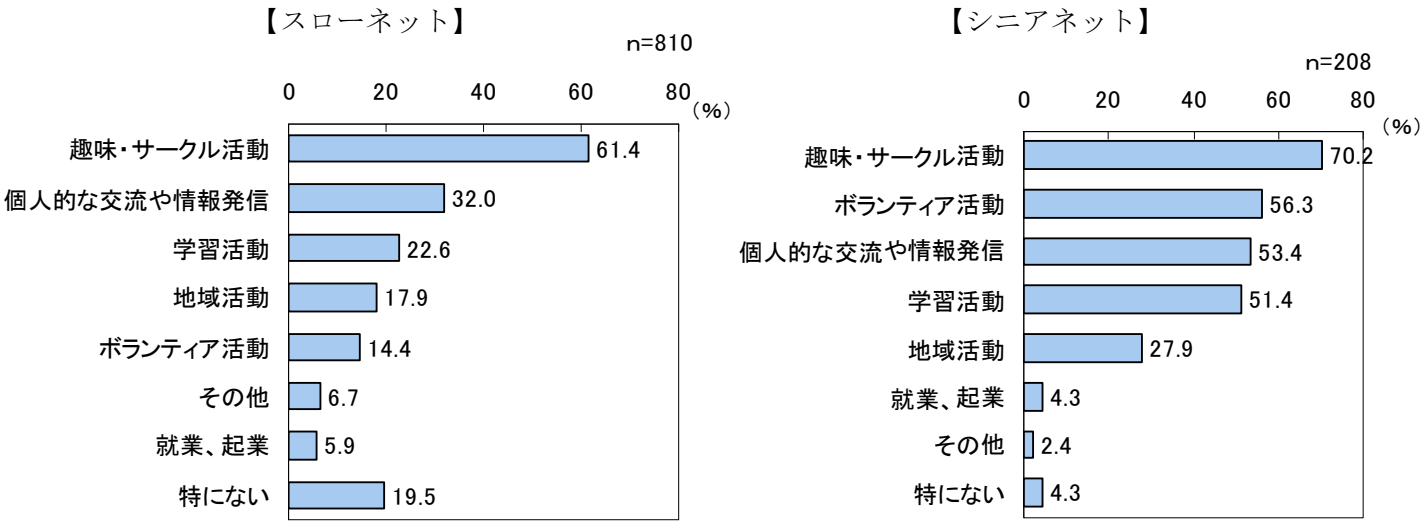
・知識を広める手段が増えた

（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 などで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出来る。

・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。

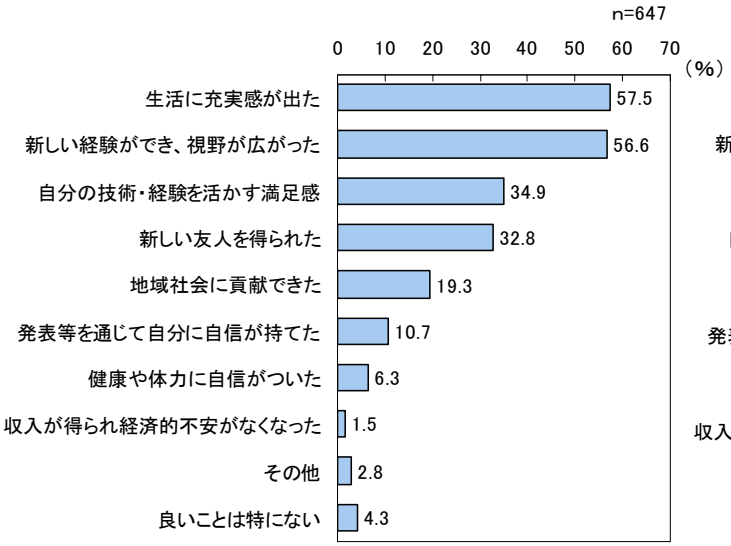
・関係団体への申請、報告。公的機関への補助金申請や報告に利用。

・幹事会などの運営も全てサイト上で行い、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。

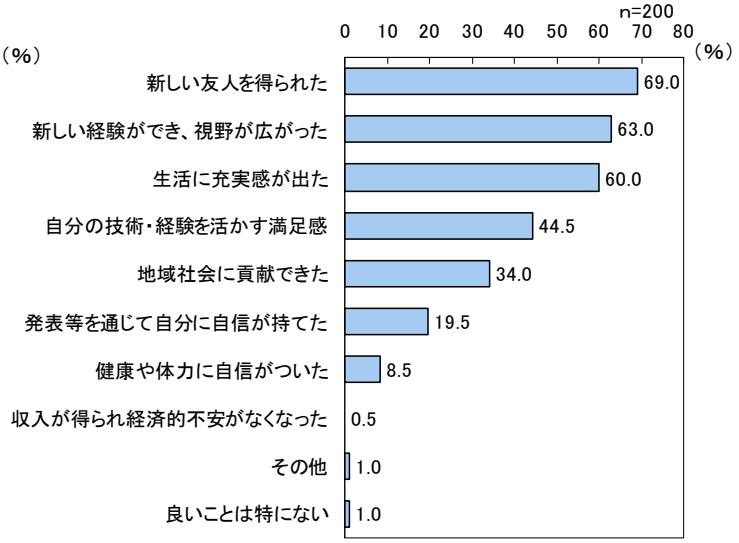
・全国ネットでのメンバーとの連絡、勉強会の実施、勉強会会場のネット予約

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】

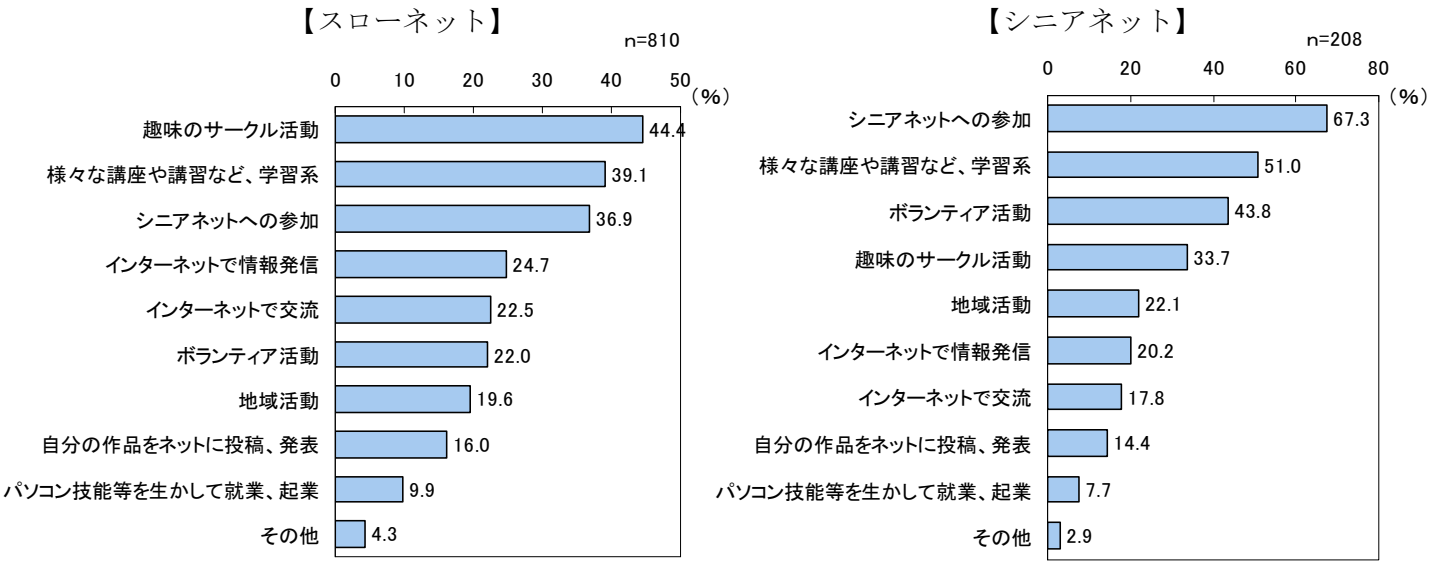


（８）今後の活動希望と不安

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ことには多くの意味、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年間が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で、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ことが問題。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ィ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　　曽根清次さん

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

曽根さんは現役時代、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。曽根さんは、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

曽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たらよいと考えている。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なっており、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の生きがいをもらっていると感じているという。

■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い、新しい技術にどう対応してよいかが分からないという。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ず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なっていた。

■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。会場で講習の模様をみていても、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こと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を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

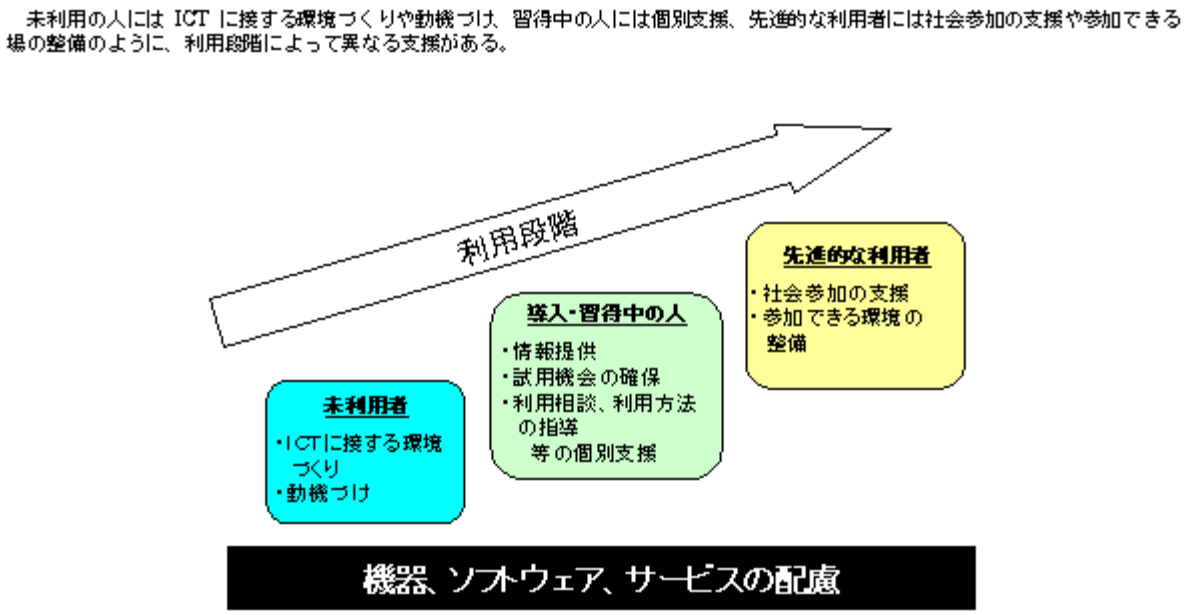
も、パソコン等の ICT に触れることは知的好奇心を満たし、新たな刺激をもたらす効果がある。それ自体が生活にメリハリを与える楽しい体験となるだけでなく、介護予防やリハビリテーションにも有効だと考えられる。

（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



そして、具体的には、次の 3 つの方策を進めることが必要であるとしている。

・ 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。