

## 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

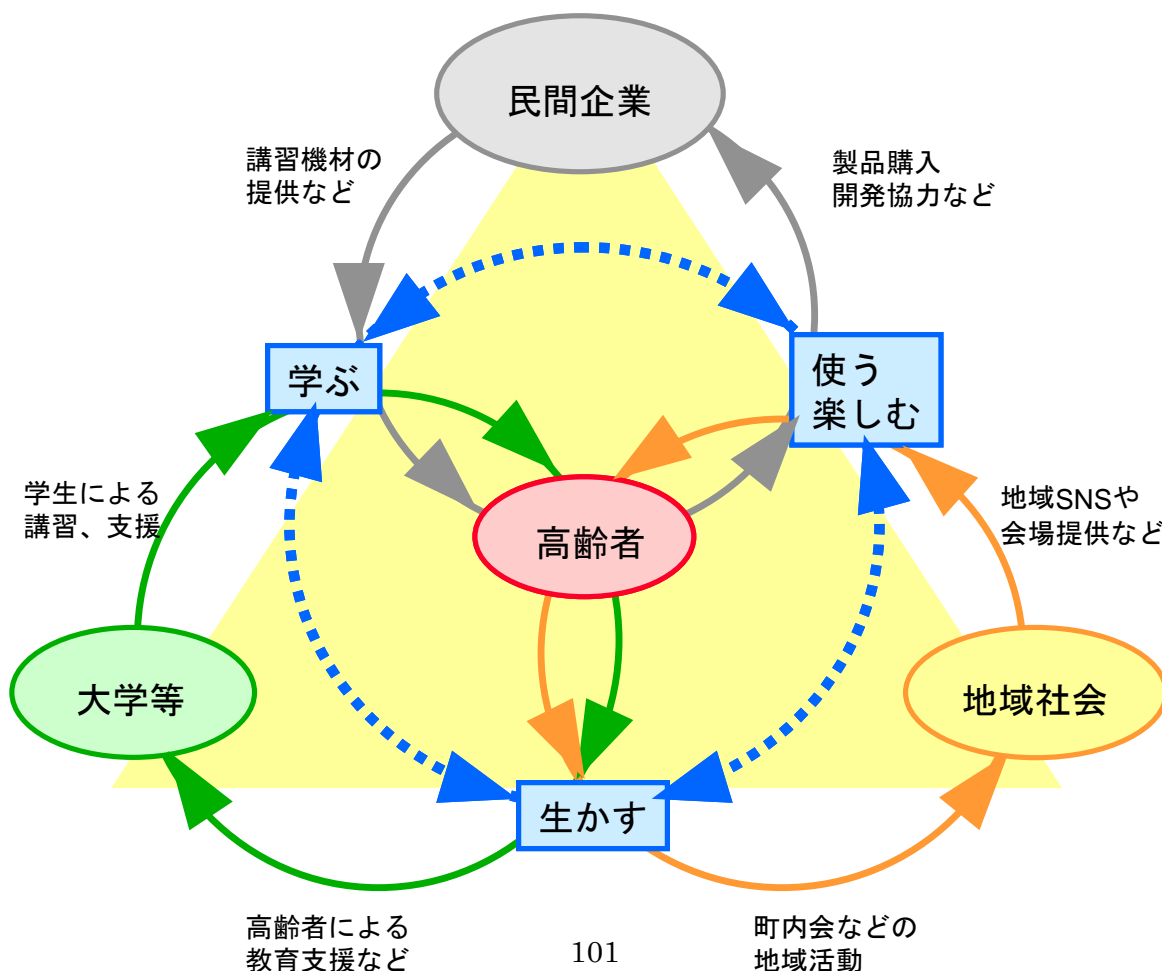
活動的な高齢者が大幅に増加し、新しい高齢者層の中核になるとしても、高齢者の健康状態や

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

