

高齢者のデジタル格差

石川琴音、石本みなみ、山口杏

導入

昨今、社会のデジタル化が進み、生活の隅々までデジタル活用が行われている。新型コロナウイルスの拡大により、デジタル化はより一層加速した。企業や学校においては、業務や授業のオンライン化が推進され、zoomなどのITツールが活用された。また、生活面においても映像サブスクリプションやネットショッピングなどのインターネットを利用したサービスが一気に浸透した。

こうした社会のデジタル化により、人々の生活の利便性や満足度は向上する一方で、デジタル弱者と呼ばれるデジタルスキルの低い人々が取り残されたり、個人情報が悪用されたりするといった問題が発生している。特にコロナ禍において顕著に表れたのは、高齢者のデジタル格差である。具体的には、特別定額給付金をはじめ、各種給付金のインターネット申請を巡って混乱が生じた。また、高齢者がワクチン接種のインターネット申請方法がわからず、結果として電話予約や対面窓口への集中が発生した。

格差のないデジタル社会を目指すために、2021年9月より「デジタル庁」が発足することが発表されている。基本理念は「誰一人取り残さないデジタル化」とされ、政府主導で高齢者を含めたデジタル化の推進が期待される。しかし、長引くコロナ禍の影響を考慮し、国民の生活満足度を上げるためには、いち早く支援を進めていくことが重要である。

本企画は、デジタル化を進める上で「誰ひとり取り残されない社会」を目指すため、高齢者のデジタル格差の解消に向けた支援を続けてきた団体へのインタビューを行う。また、アクティブシニアへの取材を通して高齢者のデジタル活用を学ぶ。これらの取材からデジタル格差の現状を明確化し、これからの社会の在り方について考察する。

プロフィール

・メロウ倶楽部

1999年11月設立。円熟世代の生きがいづくりを目指した全国ネット。会員相互の親睦を図り、ネットを通じて生き甲斐のある豊かな生活の実現を目指すと共に、社会の発展に寄与することを目的としている。会員は国内のみならず、米国、欧州（スペイン）、アジア（フィリピン、台湾）と世界中に広がっている。メインの活動はインターネット上だが、オフライン活動も行っている。会員数は2012年6月末時点で374名（男性約58%、女性42%）。
副会長：若宮正子

・富士通オープンカレッジ（天神校）

1996年設立。株式会社富士通ラーニングメディアが手掛ける中高年向けのパソコン・スマホ・タブレット教室。全国各地に約70校もの教室を展開。コースは初心者向けと選べる目的別コースがある。

(株)富士通ラーニングメディア・スタッフ オープンカレッジサービス部：染谷理恵

天神校校長：泉田隆明

主任講師：堀池菜穂子

インタビュー記事

メロウ倶楽部 取材日：9月9日 (Zoom)

副会長 若宮正子さん(86)

－「本日はどうぞ宜しくお願い致します。若宮さんは現在メロウ倶楽部の副会長をされていらっしゃるんですが、そもそも団体設立の経緯というのはどのようなものなのですか？」

まだインターネットが普及する前、パソコン通信を使った同じような団体があったんですね。当時パソコン通信はNEC、IBMそして富士通の3社が元締めをしていて、彼らは当時の通商産業省（現経済産業省）のお役人に、インターネット活用を支援する老人会のようなものを創ったらどうかと提案したんです。けれど、まだパソコン通信の走りの時代だったため黒字になるかも見えずとてもじゃないけど無理だと断られてしまったみたいで。ただ、国が助成金という形で赤字補填をしてくれるということで、各社が創ることになったんです。その中で物になったのが富士通のもので、それがこの組織の起源となるわけです。その後、世の中が変わりインターネットが普及するにつれて、パソコン通信をやる人がいなくなり、富士通はこの部門から撤退しました。そこで、撤退されちゃうと私たちはホームレスになっちゃうわけですから、自前で作って、会費制にしましょうと。そんな頼ってると、その会社の経営方針が変わると、私達全部ホームレスになるのよということで、自前で作ったという経緯があります。

－「なるほど、もともとは民間企業が運営したんですね。現在は400人近くの会員の方がいらっしゃいますが、今後も団体の規模としてはどんどん大きくなっていくのでしょうか？」

実はあんまりその認知度を高めるとか、そういう積極的な取り組みはしてこなかったですね。長い間、大体200人から300人ぐらいの間で上下しているという。まあそのぐらいの人数の方が逆に言うと、まとまりやすいということもあったみたいで、基本200~300人で推移しています。ただ、この頃少し団体が注目を浴びるようになってきて。というのも、私が政府のデジタル庁のアドバイザーボードの中に入って早く言えば有名人になっちゃったわけなんで、そこからメロウ倶楽部に興味を持って入ってくださる方も増えてきましたね。

－「若宮さんの活動は世間から高い注目を集めていらっしゃるもんね。実際に、参加者の方々はこういった目的を持たれているのでしょうか？」

いろいろありますけどやっぱり精神的な居場所というのが大きいですね。その中でも一つは、勉強したいという。これはITだけでなく、一般教養とか本当に多岐に渡るんですね。例えば高齢者をいかに生きるべきかとか、そういうことも含めて。だから勉強したい、もうちょっと自分をバージョンアップしたいという向上心のおありになる方、そういう方が多いように思います。やっぱり仲間がいるというのが大きなモチベーションになるんでしょうね。

－「ITの勉強にとどまらない、というのは意外でした。お互いに刺激を受けあう、学びに貪欲なコミュニティ的意味合いも強いということなのですか？」

グループというのがいろいろありましてカラオケグループとか、そういうような、何人か集まればそういうグループを作ることができますから、趣味の会みたいなのを小規模でやってらっしゃるところもあります。いろんな活動を通じて多彩なお友達を作るっていうことと、自分たちがバージョンアップしていくということです。この友達を作るってのはものすごい効果があるんですね。面白いのは、私なんかでも一度も会ったことがないけど仲良しな人ってのはたくさんいるわけですよ。だけどそれでいいんです。隣の奥さんとは毎日のように会うけれども、会話なんて「めっきり涼しくなりましたね」ぐらいのもので、腹を割って人生いかに生きるべきかなんて話さないですから。だけど、逆に離れた人だからそういうことができるのかな、とか。

－「そのような同年代の輪が広がれば、学ぶことそのものも楽しくなりそうですね。単にデジタルリテラシーの向上を目的とするだけでなく、会員の方々の精神的な居場所としても非常に大きな役割を担っているように感じます。」

やっぱり、グループでお互いに励まし合うってすごい良いことだと思います。何事においても。それこそリハビリなんかと一緒に。

－「なるほど、学ぶ環境の影響は大きいのかもかもしれませんね。若宮さんは実際にデジタルを使いこなしていられっしゃいますが、現状の日本のデジタル格差問題についてはどのようにお考えですか。」

実は私自身がデジタル庁のアドバイザリーボードに何を間違ったか入っちゃったんですけど、その中でも私のミッションがデジタル格差の解消なんです。まあ、今までデジタルデバイスに触れたことのないような人たちが新たにデジタルに触れる、いわゆるデジタルデビューを支援しましょうということで、政策提言をして市町村にお助けマンを、そういうのをやりたいって言った時にお助けマンが手助けしてくれる制度を作ってほしいとお願いしまして。結果、デジタル活用支援員制度っていうのが出来ました。今はその人たち、ささやかですが、国が補助してますから、デジタル活用支援員さんっていうのを置いて、いわゆるデジタルデビューの支援体制の構築というところから始めていきたいと思ってます。

－「若宮さんがデジタル庁に入られたことで、この問題の解決に向けた大きな一歩が踏み出されたように感じます。活動をされる中で見えてきた、高齢者のデジタル活用が進まない背景などありましたか？」

支援の輪の薄さ

周囲に教えてくれる人がいない、あるいは使う相手がいないというのが大きいのではないのでしょうか。例えば海外では子供が両親や祖父母に積極的なサポートを行うことが多いですが、日本では中々この光景が見られない。本当は周りの人が教えること、そしてデジタル機器やインターネットを使用する際に相手をしてくれる人がいる環境が理想的なんですよね。そうじゃないと使う側もつまらないし、そもそも手を出してみようと思うきっかけが生まれない。だから例えば、娘息子が両親に向けて孫の写真や動画をデータで配信してあげたり、両親・祖父母と定期的にメールでやり取りをしたり、っていうきっかけ作りが重要だと思うんです。使う相手や教えてくれる相手がいないければ、やっぱり面白くないですし、継続的なデジタル活用スキルの向上は見込めません。

メディアが強調する負の側面

あとは、なぜ彼らが積極的にやらないのかということなんですけども、例えばメディアなんかで、今までどうしてもセキュリティの問題とかトラブルの問題ばかり取り上げているんですね。だから、触らぬ神に祟りなしじゃないですけど、そんなものやらない方が一番安全だと、そう思っている人も多いでしょうね。同時に、高齢者はトラブルに巻き込まれやすいから危ない、と考える周囲の人たちが彼らからデジタルデバイスを意図的に遠ざけているケースも少なくないと思うんです。

支援体制のさらなる基盤強化

支援体制としては、こうした身近な人々のサポートに加えて現状各地域で地道に、地域に根差して活動しているNPO団体の存在がやはりとても大事だと思います。そうした団体の支援が行き届くようにサポートも求められますね。

－「身近な人の支援は、目から鱗でした。どこかで行政やNPO団体による解決を前提に考えていて、当事者意識は持てていなかったです。私たちも、この問題の解決への一歩の鍵を握っているんですね。」

富士通オープンカレッジ天神校 取材日：9月13日 (zoom)

(株)富士通ラーニングメディア・スタッフ オープンカレッジサービス部：染谷理恵さん
天神校校長：泉田隆明さん 主任講師：堀池菜穂子さん



－「本日はお集まりいただきありがとうございます。オンラインではありますが、色々とお聞きできればと思っていますので宜しくお願い致します。そもそも富士通オープンカレッジはどのような経緯で開校したのですか？」

初めてこの教室が開かれたのはWindows95が発売され一般の方にパソコンが普及した1996年ですね。当時の意図としては、自社の商品売りたいから、というよりは富士通グループとしてITを幅広く使いこなしてほしい、デジタルデバイドを解消したいといった思いが強く、日本社会へのITの浸透を主目的に立ち上げたんです。その当時の考えの名残もあって、実は現在も教室には富士通以外の様々なパソコンやタブレットと一緒に置かれています。

－「富士通グループとして、デジタルでバイトに対する問題意識を当時から持たれていたのですね。実際に参加される方の目的やレベル感などもお聞きしていいですか？」

多くの生徒さんは漠然と「インターネットは利用できなければいけない」という印象と危機感を持って参加されていますね。特に年齢が上がるほど強い目的意識のない参加者の方も多くて、単なる好奇心や興味関心から来られる方もいらっしゃいます。また、シニア層を対象とした教室なので、同年代の人と新たに出会える、話すことが出来るというところに魅力を感じて入会される方も一定数いらっしゃる印象です。これ！という目的があるというよりかは、こういったような複数の目的が重なって入会に至ることが多いみたいです。

レベルも皆さん様々ですが、もともとお仕事とかでデジタル機器を使っただけの方は少ないかもしれません。使っていても少しの経験のみだったり。なので、初心者コースではそれこそマウスやキーボードの使い方から始めます。

ー「なるほど。目的も、スタート時のレベルもかなり幅広いことが分かりました。実際に教室を開いて教える側に立たれてから、デジタル格差に対する問題意識に変化はありましたか？」

そうですね。やっぱり教えられる喜びは大きい一方で、もどかしさを感じる日々です。富士通オープンカレッジに来られる方というのは、自ら月謝を払ってくださっているわけですから、ある程度生活に金銭的余裕があって、さらには自ら興味と高い意欲をもっている方々になるわけです。もちろんそういった方々に喜んでいただけることは、場を提供している側として何よりも嬉しいですが、同時に興味の無い方や月謝が生活に伴わない方々にはどうしても届けられていない、という歯がゆさは常にありますね。教える側としては、本当は幅広く門戸を開いて高齢者の方々のデジタル活用支援体制を敷いていきたいという思いはあるのですが、なかなか事業としての限界もありその裾野が広げられないというジレンマをずっと抱えていますね。

ー「現場に立っていらっしゃるからこそその歯がゆさという部分なんですね。確かに、経営上の難しさや人的資源の不足など課題は沢山あり、そう簡単な話ではないですよね。皆さんは高齢者のデジタル活用が進まない要因はどこにあると感じられていますか？」

支援体制の脆弱さ

やはり、聞く人が近くにいないあるいは自分で調べることもできないという敷居の高さだと思います。特にインターネットやアプリは次々に新しいものが出てきてどんどん進化を続けているからこそ、その潮流に追いつくことは中々ハードルが高いのではないのでしょうか。その目まぐるしい時代の流れについていけなくなってしまう高齢者の方々は多いはず。そういった意味で、現状の日本社会には高齢者の方々がこうしたデジタルデバイスを使えるようになるための支援やサポート体制が不足しているのは明白だと思います。電話や電子レンジのように誰でも取扱説明書を読まずに使えるような仕組みづくりが必要なのはなにもない。

包括的なサポートと身近な協力体制

町内会など市町村単位ではこういったデジタル活用支援の取り組みが見られますが、やはり限界があります。国全体として広く包括的な支援体制が必要だと考えます。あとは何より、家族・親族同士で積極的にサポートをしてあげることですかね。気軽に使い方を聞ける人が身近にいれば広がっていくと思います。

ー「包括的支援と身内内でのサポート網。その両方があるからこそ初めてデジタル格差解決への道が見えてくる、どちらも欠かせないのですね。最後に、皆さんが考える高齢者とデジタルの理想の関係性について教えてください。」

やっぱり高齢になればなるほど足が不自由になったり、免許を返納して移動の足がなくなったりと生活における不便が発生しやすくなりますよね。だからこそ、IT技術を活用して買い物が自宅からできたり、映画が家で見られたりすればより豊かな生活が送れるんです。こう考えるとや

はり高齢者こそ、どの世代よりもデジタルデバイスを使いこなせるようになるべきだと思うんです。固定電話と同じように、高齢者の人々にとってITが生活インフラとして当たり前のものとなり、それらをストレスなく使える状態が生まれることが一番の理想形だと考えています。

－ 高齢者のデジタル活用が進まない背景と解決のカギ

デジタル活用が進まない最大の要因はやはり、聞く人が近くにいないあるいは自分で調べることもできないという数居の高さだと思います。特にインターネットやアプリは次々に新しいものが出てきてどんどん進化を続けているからこそ、その潮流に追いつくことは中々ハードルが高いと思います。その目まぐるしい時代の流れについていけなくなってしまう高齢者の方々は多いのではないのでしょうか。使えるようになるための支援やサポート体制はやはり現状の日本には不足していますね。電話や電子レンジのように誰でも取扱説明書を読まずに使えるような仕組みづくりが必要だと思います。

町内会など市町村単位ではこういったデジタル活用支援の取り組みが見られますが、やはり限界があります。国全体として広く包括的な支援体制が必要だと考えます。

あとは何より、家族・親族同士で積極的にサポートをしてあげることですかね。気軽に使い方を聞ける人が身近にいれば広がっていくと思います。

－ 「貴重なお話ありがとうございました。私たちも自分の祖父母など身近なところからサポートしていく姿勢を忘れずに過ごしたいと思います。」

コラム

<若宮正子さん>

人物



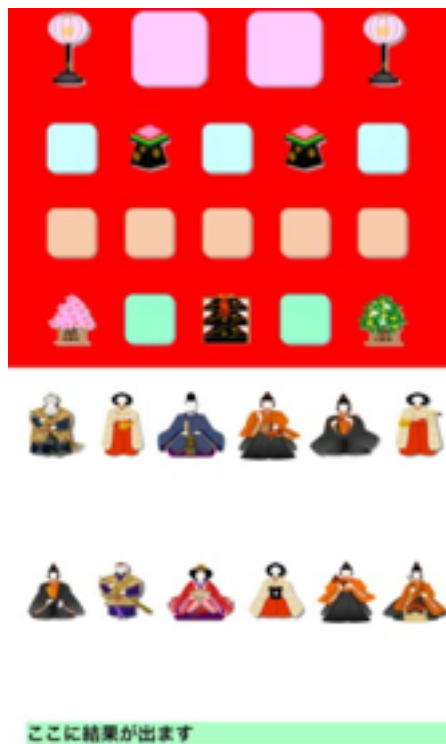
若宮正子さん

1935年東京都生まれ。東京教育大学附属高等学校卒業後、三菱銀行に就職。定年時には銀行の関連会社の副部長に昇進していた。1993年、母親の介護で外出が減ったことから周囲とコミュニケーションを取る手段としてパソコンを購入した。当時はパソコン操作のマニュアルが出回っておらず、インターネットもあまり普及していなかったため量販店やメーカーに聞いて回り、パソコンのセットアップから使い方までを独学で習得していったそう。1999年に「メロウ倶楽

部」の創設に参画、現在は同団体の副会長を務めている。取材を通して聡明な上にユーモアたっぷりという印象を受け、お話を聞くのがとても楽しかった。年齢にとらわれず様々な事に挑戦する姿勢に感銘を受け、自分自身も将来こうありたいと強く思わされた。

アプリ開発

2016年、スマートフォン用ゲームの多くは若年層向けに作られていて、シニア世代が使いやすいものではないということに着目し81歳でプログラミングを学び始め、アプリ開発に着手した。App Storeにて2017年2月から配信された「hinadan」は、雛人形をひな壇に正しく配置するゲームアプリである。81歳でアプリを開発した実績からApple社の開発者向けイベント「Worldwide Developers Conference 2017」に特別ゲストとして招待され、AppleCEOのティム・クックから「世界最高齢のアプリ開発者」と紹介されている。また、2018年2月の国際連合総会では、高齢化社会とデジタル技術の活用をテーマに基調講演を行った。さらに、内閣府が主催した「人生100年時代構想会議」にも82歳の最年長メンバーとして参加した。若宮さんは「有名人になっちゃったみたいなんですよ」と笑顔を浮かべながら当時を振り返ってくれた。



アプリ「hinadan」



Worldwide Developers Conference 2017にて

<コロナ禍と高齢者>

コロナ禍の特別定額給付金やワクチン接種予約では、高齢者のデジタル格差が浮き彫りになった。高齢者はスマホを持たない人が半数以上、またインターネットを使い慣れていない人も多い。そのためインターネット上での給付金やワクチンの申請が難しく、電話での予約が殺到して回線がパンクするという事態が相次いだ。

代わりにインターネット予約を行うような家族が同居していないことも高齢者がネット申請を上手に行えなかった原因の一つである。インターネット申請以外にも、このような「高齢者のみ世帯」が外出自粛により孤立するという問題もある。人との交流の機会が減って日常的に高齢者を見守る人が少なくなるため、家庭内事故や体調急変に気づいてもらいにくくなる恐れがある。また、会話が減ることによる認知機能の低下も報告されている。さらに、情報を共有する相手がいないため、物事を客観視しづらくなることも考えられる。コロナ禍でドラッグストアのアルバイトをしていた時に、トイレトペーパーなどを買い占める人は高齢者が多かった。これは、高齢者のみ世帯では情報や意見を共有できず、テレビなどの情報を鵜呑みにして状況を客観視できていなかったことも原因の一つではないかと考えた。

したがって、コロナ禍のような外出規制がある時こそ、オンラインの特性を生かして人との関わりを持ち、情報共有をする仲間づくりが重要だと考える。実際、取材を通して出会ったアクティブシニアの方々は、オンライン上で日常の出来事や趣味、年代の悩みを全国各地の人々と共有することができるため、コロナ禍でも毎日が楽しいと語っていた。

データで見るデジタル社会

表1 スマートフォン比率



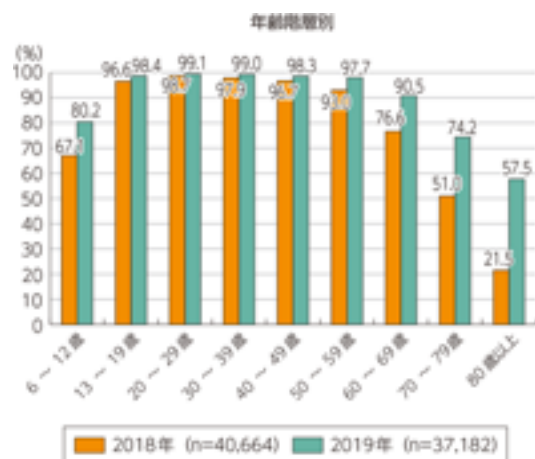
<https://www.moba-ken.jp/project/others/ownership20200317.html>

表2. 年代別スマートフォン比率（2020年）

[調査対象：全国・15～79歳男女]



表3 年齢別インターネットの使用状況



取材を終えて

「おせっかいの姿勢で身近な人の生活を豊かに」

富士通オープンカレッジの皆様、メロウ倶楽部の若宮様への取材を終えた今思う事としては、私たち若者こそがデジタル格差を解決するための鍵を握っているということです。「高齢者のデジタル格差」というテーマで取材をしようと思ったきっかけは新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけに問題意識を持ったからでした。しかし、「デジタル化を進めるならば、国や自治体がもっと支援するべき！」とどこか他人任せな部分がありました。ですが、この取材を通じ、私たち若者を中心に身近な人がサポートすることで政府レベル、自治体レベルで動かなくても今すぐに解決できる問題であるということが分かりました。

そこで私は早速、祖母に連絡をしてみました。私の祖母はスマートフォンを所持しているので、デジタル機器を全く持っていない高齢者に比べたら良い方なのかもしれません。しかし話を聞いてみると、「以前使っていたガラケーが壊れてしまい、買い換えようとしたところスマートフォンしか選択肢がなかったから仕方なくスマートフォンを使っている。でも、コロナ禍に入って携帯ショップのスマホ教室も軒並み中止になってしまい、使い方はあまり分からない。今は分かっている範囲で何とかしている。」とのことでした。つまり、スマートフォンを持っているからといって、その恩恵を受けるとは限らず、使いこなせなければ寧ろガラケーの時よりも出来る事が減ってしまい、かえって不便になってしまうということです。更に、私の祖母の場合には使い方が分からなくても私や私の両親を含め、身近な人たちが皆忙しそうだったため、「教えてほしい」と自分からは言い辛かったようです。

このように、興味はあっても「迷惑をかけてしまうかもしれない」「続くか分からないから教えてほしいと頼めない」といった想いを抱え、挑戦できずにいる高齢者は多いかもしれません。デジタル機器に慣れ親しんでいない方、デジタル機器はハードルが高いと思っている方であれば尚更のことです。また、現状に満足しているからこそデジタル機器に興味を持つことがないということもあると思います。だからこそ、「おせっかい」の姿勢が大事なのかもしれません。高齢者の方々にデジタル機器を通じたより一層便利で豊かな世界に踏み出してもらう為には、デジタル機器の活用によってどれだけ生活が豊かになるのかを十分に知っている私たち若者が主体となって動く必要があります。それと同時に、デジタル機器の活用は決して良いことだけではないということも伝える必要があります。甘い蜜だけでなく、どのようなリスクがあって、どのような事に気を付けなければいけないか、「怖さ」を伝えることこそ非常に重要となります。

「高齢者のデジタル格差」と聞くと非常に大きな問題に感じてしまうかもしれませんが、ですが、実際には家庭レベルで解決できる問題なのです。まずは身近な高齢者から、そして近所の高齢者の方々へと「おせっかいの姿勢」を広げてみませんか？