

事業報告書

最終事業報告書

2022年度 財団法人 俱進会助成金 事業報告書

「高齢者のデジタル・インクルージョン達成のための
方策に関する探索的研究」

一般社団法人 シニア社会学会 社会情報研究会

1. 研究の背景と目的

社会のデジタル化は急速に進展しており、キャッシュレス決済や遠隔診療、マイナンバーカードをはじめとする行政サービスの電子化等の流れは今後も加速していくと予測される。しかし、高齢者にとってこれらのサービスを利用するには障壁があり、デジタル化に取り残される懸念が発生している。

令和4年版高齢社会白書によれば60歳以上のインターネット利用率は増加傾向にあるものの、75歳以上では「情報機器を使わない」という回答が男性で25.1%、女性で29.8%となっている¹。このような高齢者への支援策として、総務省は2020年度から「デジタル活用支援員推進事業」を開始し高齢者のスマートフォン利活用を支援する諸団体等に対する助成を行っている²。しかしデジタル活用支援員に求められるスキルや具体的な支援内容は明確ではなく、また実態として携帯電話会社が提供する集合形式によるスマートフォンの操作方法説明会が多くなっており、事前予約制など利用の不便さに対する不満も強い。

情報通信機器を保有し、前向きに多くの人と交流し色々なサービスを利用できるようになりたいとの意欲を持つ高齢者への支援は今後ますます重要となる。さらに、高齢者が持つ資源（利用方法を教える支援者の有無や支援情報へのアクセシビリティ、身体的・経済的理由等）により新たな技術についていける人についていけない人の格差が拡大する懸念がある。詐欺などに巻き込まれるセキュリティに対する不安感も高齢層では高く、対処が求められる。また加齢が進むことによる身体的・精神的変化から、これまで利用していた情報通信機器やサービスを継続的に使うことが困難になる可能性もある。

そこで、本研究では高齢者を対象としたインタビュー調査によりデジタル社会への適応について、高齢者が持つ課題を抽出し、課題解決のための支援策を検討することを目的とした。なお本調査においては、デジタル社会への適応として「スマートフォンの利用に対する適応」を指標とする。

本研究により、すべての高齢者がスマートフォンに代表される社会のデジタル化に適応できるためのリテラシーを獲得するとともに、エイジフリーに利用できる情報通信機器やデジタルサービスが普及することで、高齢者が多くの人と交流しつつ目的に応じたサービスを安全安心に利用できる「デジタル・インクルージョン」の達成に寄与することを目的とする。

¹ 内閣府「令和4年版高齢社会白書」全体版

https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2022/zenbun/04pdf_index.html

² 総務省「デジタル活用支援令和3年度事業実施計画 等」

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu02_02000306.html

2. 研究の方法

首都圏近郊に居住する高齢者 20 名を対象とした定性調査（インタビュー調査）を実施した。具体的には、神奈川県横浜市青葉区あざみ野団地自治会員 10 名、千葉県 NALC（ニッポン・アクティブライフ・クラブ）市川所属者 10 名である。両団体ともに当研究会員が所属しており、スマートフォン保有の有無、利用状況等のスクリーニング調査を経て、インタビュー調査の承諾を得られた者を対象とした。インタビューの実施にあたっては、当研究会員から社会調査経験者を中心とした 6 名が半構造化された質問項目に基づき、一人当たり 1 時間程度のインタビューを行った。

両地域および所属団体の特徴、調査対象者一覧、質問項目は以下のとおりである。

(1) 神奈川県横浜市青葉区あざみ野団地自治会員

あざみ野団地は 1982 年に住宅・都市整備公団により分譲された総戸数約 1,000 戸の大規模集合住宅である。マンションタイプの住戸だけではなく戸建てのようなメゾネットタイプの住戸も多く、共有施設にはテニスコートがあるなど、とくに分譲当初は高所得者向け住宅という要素が強い。居住者は首都圏に勤務するホワイトカラーが主であり、本調査対象者においても大企業の管理職経験者、その配偶者が多い。自治会活動は盛んであり、クラブ活動としてウォーキングや囲碁、読書会、パソコン教室等が開催されている。

(2) ナルク（NALC：ニッポン・アクティブライフ・クラブ）市川

ナルクは 1994 年に設立され、“自立・奉仕・助け合い”をモットーに時間預託制度をツールにボランティア活動をしている NPO 法人である。本部は大阪で支部は全国にある。ナルク市川は、市川市生涯学習講座の市川雑学大学修了者を中心に 2004 年に設立され、友人からの口コミなどで会員は増えていった。日常的な助け合い活動（通院送迎、家事援助、剪定、ペンキ塗り、水やりなど）、同好会活動（健康セミナー、コンサート、うたごえ喫茶、健康太極拳、カラオケ、民謡、三味線、健康マージャンなど）などを行っている。

(3) 調査対象者

あざみ野団地			NALC 市川		
NO	性別	年齢	NO	性別	年齢
1	女性	71	11	男性	74
2	男性	79	12	男性	78
3	男性	76	13	女性	78
4	女性	81	14	女性	83
5	男性	81	15	女性	63
6	女性	87	16	女性	78
7	女性	80	17	男性	75
8	女性	75	18	女性	83
9	男性	73	19	女性	77
10	男性	81	20	女性	75

(4) おもな質問項目

項番	質 問
3-1	インタビュー対象者の属性 デジタル機器利用経験、地域活動・ネットワーク
3-2	スマートフォン保有機種 使い始めた時期・きっかけ
3-3	スマートフォンで利用している機能
3-4	スマートフォンの機能に対する評価 (便利と感じている機能、今後利用したい機能等)
3-5	スマートフォン以外のデバイス利用状況
3-6	スマートフォン利用において困難に感じている点
3-7	スマートフォン利用時の支援者・支援方法
3-8	スマートフォン利用時のリスク 加齢がスマートフォン利用にもたらす影響
3-9	新型コロナウイルスがデジタル機器の利用にもたらした影響

本調査研究遂行に際しては、各種関連法規ならびに「一般社団法人シニア社会学会倫理綱領(2022年4月17日)」を遵守し、一般社団法人シニア社会学会倫理委員会の審査・承認を受け実施した(2022年5月12日)。

(5) 用語の統一について

本報告書で記載する情報通信機器の表現は以下で統一する。

- ・スマートフォン：報告書本文では「スマートフォン」と表記するが、ヒアリングで対象者が「スマホ」という表現を用いた発言はそのまま引用している。また、「らくらくスマホ」「スマホ教室」など特定名詞として普及している表現は「スマホ」を用いた。また付属資料においては、記載スペースの都合より「スマホ」と表記している。
- ・フィーチャーフォン：報告書本文では「ガラケー」と表記する。
- ・パーソナルコンピューター：報告書本文では「パソコン」と表記するが、ヒアリングで対象者が「PC」という表現を用いた発言はそのまま引用している。

3. 研究の結果

3-1 インタビュー対象者の属性

(1) 属性（経歴、家族構成）

1) 経歴（学歴・職歴）

2. 研究方法の（3）調査対象者からも分かるように、インタビュー対象者の性別は、男性 8 名、女性 12 名である。内訳としては、あざみ野団地自治会員（以下あざみ野）は男性 5 名、女性 5 名、ナルク市川会員（以下市川）は男性 3 名、女性 7 名である。平均年齢は 77.4 歳（最年少 63 歳、最高齢 87 歳）で、男性の平均年齢 77.1 歳、女性の平均年齢 77.6 歳である。あざみ野の平均年齢は 78.4 歳（男性 78.0 歳、女性 78.8 歳）、ナルクの平均年齢は 76.4 歳（男性 75.7 歳、女性 76.7 歳）である。

経歴（学歴・職歴）を男女別にみると、男性 8 名のうち 7 名が大卒で 7 名とも定年まで会社勤務をしていて（うち電機系メーカーが 3 名）、1 名は商業高校卒で数年会社勤務後に自営で珠算塾を営んでいる。したがって、本調査の男性の経歴としては、大卒で企業、主に大企業勤務が大半といえる。一方、女性 12 名のうち、大卒は 1 名で教員（障害児を抱えて退職後 NPO 法人代表）、短大卒は 1 名で寿退社、専門学校卒は 4 名でそれぞれ看護師、理学療法士（自営の鍼灸院勤務）、デザイナー、臨床検査技師として定年まで勤務、高卒は 6 名でそのうち寿退社 2 名、職歴なく専業主婦 1 名、保育園嘱託・生協勤務 1 名、販売員 1 名、銀行を定年まで勤務 1 名である。したがって、本調査の女性の経歴としては、高卒と専門学校卒が 10 名と大半であり、寿退社・専業主婦が 3 分の 1 を占めている一方で、定年まで勤務した人は 5 名と約半数いて、そのうち 4 名は専門学校卒で専門職種であり、子育てしながら仕事をした人も 3 名いる。

2) 家族構成（同居家族）

インタビュー対象者 20 名のうち、もっとも多い家族形態は、「夫婦二人暮らし」（7 名、うち男 4 名、女 3 名）と「一人暮らし」（7 名、うち男 0 名、女 7 名）である。その他の家族形態としては、「夫婦と息子」（男 1 名、女 1 名）、「夫婦と娘」（男 1 名）、「夫婦と孫娘」（男 1 名）、「自分と娘夫婦（孫なし）」（女 1 名）、「自分と娘」（男 1 名）である。

家族形態を有配偶別にみると、男性は 8 名中 7 名が有配偶であるが（1 名は娘と同居）、女性は 12 名中 4 名しか有配偶ではなく、8 名については死別 4 名、未婚 2 名、不明 2 名である。結婚年齢の差や平均寿命の差により、男性高齢者の有配偶率が高く、女性のそれは低くなる傾向が反映されている。本調査では女性 12 名中 7 名が一人暮らしであった。

(2) デジタル機器利用経験

デジタル機器利用経験として、パソコンとスマートフォン（ガラケーからの切り替え）の利用経験についてみてみよう。

1) パソコン

パソコンの利用経験として、「仕事（NPO 等含む）をしていた時にパソコンを自分が使っていた」10 名、「仕事をしていた時にパソコンはあったが、自分は使っていなかった」

3名、「(仕事をしていた時に) パソコンはなかった/必要なかった」7名である。

パソコン経験者については、30、40年前から電機系企業などで使用していた人もいるが、20年ほど前にNPO等の会計報告や申請などで使用することになった人もいる。職場にパソコンがあっても、パソコンは秘書や専門部署が行うために自分は使用しなかった人もいる。70代、80代の寿退社の時代には勤務時にまだパソコンがなかったり、仕事(鍼灸院、販売員、臨床検査技師)によっては必要がなかったりした。

このように、パソコンの会社での普及期は1990年代後半から2000年代初頭にかけてだったため、それ以前はパソコンが職場になかったり、高価で持ち歩きのできないパソコンは会社からの支給であったり、専門部署が担当したり、職種として必要がなかったりするなどの理由から、インタビュー対象者の仕事等でのパソコン経験者と未経験者が半々となったようである。

2) スマートフォン (ガラケーからの切り替え)

インタビュー対象者20名全員がガラケーからスマートフォンに切り替えているが、どのような理由からスマートフォンを利用するようになったのであろうか。

スマートフォンに切り替えた理由(複数回答)をみると、「人に勧められて」7名(うち子ども5名(1娘)、5(娘家族と家族割)、7娘)、13子)、18(娘、コロナ面会危惧)、友達2名(14、16)、「ガラケーのサービスが終わるときいて」4名(2(恐怖感から)、3(妻に買い替えて教えてと言われて)、12、20)、「スマホの方が機能が良から」3名(4(写真)、12、17)、「使いこなす(使い分け)派」3名(9、11、15)、「みんな持っているから」2名(6、17)、「らくらくスマホが発売されたから(らくらくホンからの切り替え)」2名(8、10)、「ガラケーを壊したので」1名(20(水没))である。

以上から、スマホへの買い替え理由としては、子ども(特に娘)に勧められた人が多く(5名)、娘と家族割にしたり、LINEで連絡を取り合ったりして、忙しい娘世代と無料で気軽につながれる関係を築いている。友達に勧められた人(2名)も含め、誰かに勧められたことによって切り替えるのは女性に多いようである(7名中6名)。ガラケーのサービスが無くなるというニュースを聞いて、早目に切り替えようとする人もいた(4名)。また、らくらくスマホの発売を機にらくらくホンからの切り替えをする人もいた(2名)。スマホの方が機能が良い(3名)からと切り替えたり、機能別・用途別に使い分けながらスマホを使いこなしたりする人もいる(3名)。サービス終了に伴い早めに切り替えたり、機能を重視したりするのは男性に多いようである(10名中7名)。

(3) 地域活動・ネットワーク

1) 地域活動

あざみ野の対象者はあざみ野クラブ(あざみ野団地自治会の60歳以上の人が入会できる集まり(老人会)でメンバーは230名ほど)に、市川の対象者はナルク市川に所属しているため、インタビュー対象者全員が地域活動に盛んである。あざみ野対象者はあざみ野クラブで複数の部会(同好会)に所属していて、自治会の役員や役員経験者も多く、

部会内外のボランティア（4「お助け会」で医療相談、8「公園愛護会」（花植えや掃除）、9園地ボランティア団地の草刈り）も行っていて、好奇心旺盛、ボランティア精神旺盛な活動的な人が多い。あざみ野クラブ以外でも（クラブ活動によってはコロナで中止になっている）、防災などの自治会活動（2、3）、ピアノ教室（5）、ジム（6）、他の地域の「ウォーキング会」（8）など、多方面で活動している。

ナルク市川でも複数のサークル活動に参加している人が多く、ナルクのパソコン教室で教えたり（11）、料理教室で教えたり（19）、ナルク市川を立ち上げて自宅地下を事務所として開放し連絡役を行ったり（18）と、ボランティア精神旺盛な人が多い。ナルク以外でも、NPO 法人「みんなのサンタ」を立ち上げて子ども食堂などを行っていたり（15）、NPO 法人寺小屋ミニデイサービス（放課後デイサービス）を立ち上げて、他にも学校支援協議会で環境美化ボランティアのコーディネートをしたり（12）、昔の患者さんの病院付き添いのボランティアをしたり（13）と、精力的にボランティアの地域活動を行っている。

なお、あざみ野クラブでは活動の連絡はグループ LINE を使っているが、ナルク市川ではスマートフォンのかけ放題サービスの人が多いこともあり、スマートフォンによる電話連絡が多い。

2) 人的ネットワーク

このように、インタビュー対象者はあざみ野クラブ、ナルク市川に所属していて、地域活動が盛んなため、人的ネットワークが広い。複数の部会、サークルに所属していて、多くの活動が週1回あるので、つながりも深いと思われる。例えば、あざみ野の対象者は週1回活動のある部会に2つ以上参加している者は10名中7名（1、3、4、6、7、9、10）もいて、さらに役員会や他の活動にも参加していて、ネットワークの広さと深さが伺える。あざみ野クラブや自治会、ナルク市川以外のネットワークについては、中学校や会社のOB活動の世話人（2）、夜のカラオケの集まり（4）、男声合唱団（5）、アマチュア無線・社協の世話人・勉強会（11）、学校支援協議会・放課後デイサービスのNPO法人・野菜提供する子ども食堂（12）、病院付き添いする昔の患者さん（13）、茶飲み友達8人組（14）、フェイスブックでつながった教員時代の卒業生（15）、フォークダンスの先生と仲間（16）、元職場の仲間（17、19、20）、昔からの友達（20）など、現在の趣味・地域活動に関わる人や昔の仕事仲間や知り合いとのネットワークがあり、多様である。

スマートフォンでのネットワークとしては、LINE を用いて子ども（特に娘）やきょうだい、孫や甥っ子・姪っ子などとの個別あるいはグループでのつながりが密であったのは女性である（1、4、5、7、14、18）。

(4) 健康状態

3でみてきたように、地域活動が盛んに行える対象者なので、健康状態は良好な人が多い。インタビュー対象者のうち、5（帯状疱疹）、11（病気、聴力の衰え）、19（骨が悪い、血糖値が高く肥満症、突発性難聴）、20（目や脚に問題）は健康問題に触れている。しか

し、5は大好きなゴルフを辞めて他のスポーツもできないものの、地域の男声合唱団でトップテナーを担当したり、ピアノを習ったりと音楽活動を行っていて、19はナルクで健康体操をしたり、料理を教えたり、ゴルフを再開したりして、健康状態が良好とはいえなくとも、地域活動や人的ネットワークを継続、あるいはできる範囲で広げている様子が伺える。「頭の体操」として麻雀(4)、四字熟語ゲーム(6)をスマートフォンで楽しんでいる人もいる。

(森寫由紀子)

3-2 スマートフォン保有機種と使い始めた時期・きっかけ

(1) 保有するスマートフォンの概要

1) 端末機種、OS、キャリア

端末の機種については、らくらくスマホの使用者が7名であり最も多い(2、6、8、10、16、18、19)。その他のメーカーでは、sharp AQUOSが3名(11、13、17)、富士通 Arrowsが2名(9、14)、iphoneが2名(7、15)、SONY Xperiaが1名(5)、LGが1名(3)、Rakuten BIGが1名(12)、Xiaomiが1名(20)、不明が2名(1、4)となった。OSはiphoneの2名以外は全員Android(端末メーカーが不明であるものも含む)である。

キャリアはdocomoが9名を占めた(3、4、5、8、9、10、16、17、19)。Auは4名であった(2、6、11、14)。その他はワイモバイル3名(1、7、18)、楽天モバイル1名(12)、ジャパネットたかた1名(13)、UQ1名(20)、不明1名(15)となった。

2) 現在の端末やキャリアを選定した理由

現在の端末を選定した理由は、以前利用していた端末が老朽化した等をきっかけに、販売店の店員が推奨したものをそのまま選択したという意見が8名であった(うち、女性6名)。他には、価格を重視しより安いものを選択したという意見が5名であった(内男性3名)。キャリア選定の理由としては、スマートフォンに切り替える前と同じキャリアで継続しているケース、通信料を低額にするため格安スマホにしているケース、実家がdocomoでないと繋がらないので契約しているケースなどがあつた。

3) 料金について

料金については、月額料金の内訳において端末料金込みで複数年契約しているケース、自宅の固定電話やインターネット代金も込みで契約しているケース、家族で一括料金にしているケースなど様々な形態があり、自分自身のスマートフォン関連費用(月額、端末代金)のみを切り出して回答できる者は少なかった。

(2) いつから使い始めたか/そのきっかけは

1) スマートフォン利用開始時期

全員がガラケーからスマートフォンに移行しているが、その時期は1年未満が3名(13、14、20)、3年前が2名(1、18)、4年前が4名(2、3、4、8)、5年前が4名(6、

7、11、16)、6年以上前が7名である(5、9、10、12、15、17、19)。半数以上の11名が、5年以上前からスマートフォンを利用開始している。また5年以上前に利用を開始した人のうち、9名は過去にスマートフォンでの機種変更、もしくは2台目の追加購入(11のみ)を実施している。機種変更したことがないのは1名(10)であった。

2) スマートフォン利用のきっかけ

①LINEでコミュニケーションを図るため：3名

LINEを利用するためにスマートフォンの利用を始めたという回答が3名あり、すべて女性であった。具体的なエピソードとしては以下のようなものである。

- ・家族(娘さん)から日常のコミュニケーションにLINEを使いたいとの要請があった。
- ・グループのメンバーとの連絡手段として。
- ・娘さんが看護師で、コロナで入院すると、家族とのコミュニケーションはLINEでしかできなくなるとの指摘をうけたため。

②趣味をより快適にするため：2名(すべて女性)

- ・友人との写真の交換のため。
- ・趣味の旅行での写真をきれいに撮りたい。

③社会の流れである：8名(うち男性4名)

- ・3Gサービス終了のニュースや新サービスの出現を受けて。
- ・世の中の風潮流れに遅れたくない。
- ・周りの友達8人中6人がすでにスマートフォンを利用。
- ・流行に敏感であるため。

④生活に便利：2名

- ・仕事に活用
- ・家族が使用していて、便利。

⑤通信障害対策：1名(男性)

- ・通信障害対策として、複数キャリアのスマートフォンを導入している。

(安田育生)

3-3 スマートフォンで利用している機能

(1) 通話機能

通話に関して、高齢者のカケホーダイ契約(通話料金が固定されており、従量課金ではない契約)は極めて多かった。さらに無料LINE通話も全員が利用可能となっている。これらサービスの利用により通話時間の制限がないため、ほぼ全員が長電話をすると答えている。

(2) メール・SMS

メール(文字によるコミュニケーション)は全員が利用しているが、Email、SMS、LINEチャットが混在している。今回の調査対象者はほぼ全員がLINEユーザであり、「大体は

LINE（チャット）が多くを占める」と答えている。LINE ユーザでは、メールの利用から LINE チャットに移行する傾向にあった。

また、「長いメールは PC」とするものはパソコンをスマートフォンと併用している対象者に多い。従来からのパソコンユーザ、特にスマートフォンや LINE を使いたくないという対象者でスマートフォンによる Email 利用が多いという結果になった。LINE に移行しない理由としては、仕事の関係や、交流相手にガラケーが多いなど、相手の状況に合わせていた。

(3) カメラ機能の利用（写真・動画）

カメラによる写真撮影は全員実施しており、動画も半数くらいが撮影していた。また、撮影者の大多数がその画像や動画を送信している。対象者にカメラの利用について尋ねると、撮影と同時に送信について自然に言及されており、スマートフォンのカメラで撮影したデータは送信することが前提となっている。しかし一部には、送り方を知らない・忘れたなど、スマートフォン初心者やデジタルカメラの主利用者が送れないものが少数いた。また送信スキルがあっても送らない人も少数存在している。また、LINE の利用者は送信を LINE で行う傾向にある。

(4) SNS（LINE）

SNS のなかでも LINE の利用率が突出して高いため、ここでは LINE の利用に絞った分析を行う。LINE は実質的に全員が利用し、スマートフォンの機能の中で利用率が最も高い。圧倒的な多数が「一番気に入っている」とコメントし、ほとんどの対象者が一番多く利用について語っている。「スマートフォンのキラー・アプリ」とも呼ぶべきものである。

【LINE について高評価をしている利用者のコメント】

- ・「一番良かったアプリ」娘や孫たちに迷惑がられず自由に連絡。日に 4～5 回見ます。(1)
- ・「家族の日々の交流に役立っている。LINE がなければスマホもこんなに使わないと思う」年 4 回くらいしか会わない娘との毎日の連絡が嬉しい。(3)
- ・「LINE は何でもパツパとやってしまう」。みな LINE 友達になって通話は全部無料 LINE で。(4)
- ・「何でも全部 LINE で来る。動画も通話もメールも」毎日やって来る。「既読」も便利。(6)
- ・「毎日一番使う連絡手段」料理サークルの LINE 連絡係もやって、サークルの LINE 連絡係に。(8)
- ・「LINE は一番良く使う通信」 大半の親しい友だちとはチャットとメールで繋がっている。(9)
- ・「何でもできる LINE 前提でデータ通信を安く契約。複数端末を使って通信障害に強いモバイル利用体制にして使っている。」(11)
- ・「LINE は一番使う」 映像通信に活用。Email より LINE チャットを使用。(12)
- ・「スマホは動画と LINE が一番気に入っている」毎朝起きると LINE チェック。(13)

- ・「とっても良く利用するグループLINE」でNPOも色々につながってやっている。(15)
- ・「LINEはとても良く使う。無料通話も使う。」(16)
- ・「スマホで良かったのはLINEの無料通話とチャット」使うシステムの違う遠くの友だちには今は「無料通話がLINEの魅力」で長電話を有効活用している。(19)
- ・「LINEが一番良かったアプリ」「通話・LINE・カメラを中心にしたスマホ」を計画。(20)

一方で、パソコンを主に利用している男性にLINEに対して好意的でない人たちのケースが3件存在した。これらのケースでは元々の家族だけのグループLINEはなく、仲の良い友達グループLINEもない。今のところは、どれも受信だけで送信しないとか、必要ならば形式的に返信するとかの消極的な「お付き合い」に止まって、とりあえずは繋がっている状態である。

(5) 情報検索（文字、画像、音声）

スマートフォンによる情報検索は「文字検索」、「画像検索」、「音声認識による検索」の3つの方法があり、それぞれについて利用状況を聞き取った。

1) 文字検索（ユーザーの大部分、14名が利用）

初心者では、文字の打ち込みが出来ないため検索ができないというケースがあった（7、14、16、20）。またパソコン利用者でスマートフォンでの文字入力が苦手な対象者がスマートフォン検索をしていない（2、7）

2) 音声認識AI（上級ユーザが主体、5名が利用）

初心者でも試しているが、だれもが上手く使えているわけではない。音声認識AIからは「良く聞こえませんでした」と言われてしまうことが多い。上手く使えているのは検索利用者全体の半分以下（1、3、6、9、11）であるが、主にアクティブユーザーが便利に利用している。利用の成功には、ハッキリとした発音や、質問意図が明確な文章など、若干のスキルと我慢強さが必要とも思われる。環境的には屋外では雑音や他人の眼などがあるため、一人で静かな屋内などが相応しい。

3) 画像検索（上級ユーザで野草の趣味のある人が主の、6名が利用）

あざみ野で早朝ウォーキングに参加している対象者は、Googleレンズによる画像検索を多く利用していた。ウォーキング中に目についた植物を画像検索し、名称等を調べている（3、6、8、9、10、11）。

たとえば花の名前を調べるにはPicture This、Green Snapなど有料のアプリがあり、あざみ野の対象者からもインストールしたアプリとして挙げられた。

(6) ニュース、地図

ニュースサイトは13名、地図アプリは14名が利用していた。一方で利用していない場合はスマートフォンの初心者で検索を苦手としているケース（7、14、16、20）、ニュースをじっくり読みたいためパソコンを主に使用しているケース（2）などがある。ニュースの利用者からは天気予報の利用について多く言及され（4、10、11、17）、有料

の天気予報サービスを利用している者もいる(10)。他にスマートフォンでは見出しの通知から情報が早く入手できること(16、17)、LINE、ニュース、地図は相互に検索を誘発する(1、3、18)などの発言があった。

(7) オンラインショッピング

対象者のうち、オンラインショッピングを利用しているのは8名(スマートフォン利用4名、パソコン利用4名)であり、利用していないという回答のほうが多い(11名、残りの1名は「今後使いたい」という回答)。非利用者のうち5名は家族などにオンラインショッピングを代行依頼しており、あとから代金を現金で支払っている。世代的に「商品は目で見て現金で購入するもの」という意識があることや、自らオンラインを利用するには手続きが難しい、トラブルの心配があるなどの理由からこのような行動をとっていると思われる。しかし中にはQRコード、電子決済やポイント活用、アマゾン・メルカリなどの販売サイトに興味を示すものもあり、指紋認証を使ってみるなど自ら取り組む動きもみられた。

(8) 行政サービス・医療サービス

行政サービスについては6名が利用しているが、ほぼ全員が年に一回の確定申告で利用している。他には居住地域の行政情報サービス、地域情報を見るなどの利用となっている。

医療サービスは4人が予約に利用しているが、電話で済むという発言も多い。

(9) SNS (LINE 以外)

LINE 以外の SNS では Facebook の利用者が5名、Twitter・Instagram の利用者がそれぞれ2名ずつとなった。しかし「見ているだけ(発信しない)」という意見が多く、自ら情報を発信しているのは2名(9、15)であった。

(10) オンライン会合

Zoom などによるオンライン会合の参加については、スマートフォンで参加したことがある者は2人だった。パソコンも含めると参加経験者は7名に増えるが、積極的に活用しているとは言い難い。仕事やオンラインで実施されるコンサートなど必要があれば利用しているケース、飲み会に利用しているケースなどがあつた。

(11) 動画・音楽配信視聴、ゲーム

YouTube や Netflix などの動画・音楽配信視聴については、スマートフォンでの利用者は5名、パソコンによる利用者と合算すると12名となった。ゲームについては、スマートフォンでの利用者は2名であった。ガラケー時代から親しんでいゲーム(麻雀)を利用しているケース、スマートフォン購入時から組み込まれていたゲーム(四字熟語)を頭の体操として利用しているケースがあつた。

(12) QRコード決済/電子決済、インターネットバンキング

QRコード決済/電子決済については、電子決済利用者が3名、QRコード利用者が4名とまだ少ない。また両サービスの利用者は重なることも多い(3、15)。インターネット

トバンキングについては、スマートフォンでの利用者が2名、パソコンでは3名にとどまった。「紙の通帳のほうが安全でよい」とする意見がみられた。

(13) 健康・運動記録、カレンダー・スケジュール

健康・運動記録では歩数計（万歩計）が最もよく使われているが、そのデータから厳密に健康管理をしているわけではなく、気になった時に確認するという程度の利用が多かった。

カレンダー・スケジュールについては5名が利用していたが、「紙の手帳を使っている」という意見が多数であった。

(14) まとめ

上記に示したスマートフォンの機能について、利用状況との対応を一覧表に示す。（次頁図を参照）

3-4 スマートフォンの機能に対する評価

(1) 各種機能を利用して、よかった・便利な点

スマートフォンの各種機能を利用して、よかった・便利だと思う点については、「連絡が取りやすくなった」という連絡手段としての利便性に関する言及が多かった(1、3、4、5、6、8、19)。本点はとくにLINE利用者において特徴的であり、「(娘が子育てや仕事で忙しいため)彼女たちが困るんならと思ってLINEにすると、それは時間が関係なく。すぐ既読なんかも付くから。電話より便利っていうのは。相手の都合を確かめなくて。遠慮しなくてもいいから。すごく便利だなんて思って。」(1)という既読機能への評価や、「LINEなんか、いいんじゃないですか。(友人が遠方にいるので)電話かけてたら結構かかりますよね。だから、LINEでできたりするのは、いいかなって。それと、文字で送ってあると。言い忘れちゃったかなっていうときに見えるじゃないですか。」(19)という無料通話機能、チャットで文字が記録として残せる点などが評価されている。

その他のアプリケーションでは時刻表(10、11、14、17)、地図(5、17)という外出時に役立つ機能、天気予報(10、11、17)、料理のレシピ(1、18)といった情報提供に関する機能、「写真・動画・ビデオ通話」(4、7、13)などが評価されている。

なお外出時の利便性(連絡手段、時刻表、地図等)については、ガラケーでも提供可能な機能である。今回調査の対象者は全員がスマートフォンを保有する以前からガラケーを有しているため、スマートフォンとガラケーで同一の機能については、スマートフォンに切り替えたから利便性への評価が高まったというわけではないと推察される。逆に、「時刻表はガラケーのほうが使いやすかった」(4)などスマートフォンに切り替えたことにより利便性が低くなったとの発言もあったことは留意が必要である。スマートフォンならではの機能評価に関しては、上述したようにLINEへの支持が圧倒的に高くなっている。

いっぽうで、「よかった・便利な点はとくにない(ガラケーでよい)」(2、12、16、20)という意見もあり、「電話とメールと写真が撮ればいいかなあと。そんな感じですね。(途中省略)…ガラケーが早くなくなるっていうからね。われわれ、ガラケーでよかったんですけど。(ガラケーが)将来なくなるつつうから、もう。じゃあ、もう早く変えようと思ってね。」(12)「ガラケーのときは楽しかったです。そんな難しくなかった。今、難しい、何か怖いなって感じですね。」(16)などの発言があった。

(2) 今後使用してみたい機能/期待すること

スマートフォンで今後使用してみたい機能/期待することについては、「とくにない・現状で十分」という意見が最も多かった(3、6、9、13、16、19、20)。なぜ現状で十分だと感じているのか、その背景的要因については「何ていうんだろう、あの、勤めてるわけでもないし。(途中省略)…情報を、うん、必要とする量っていうのは、もう限られてると思いますんで。」(3)、「別に仕事してるわけじゃないから、今のところは(使ってみない機能はない)。」(6)、「困っていないのに便利になるからと言われても、興味もわか

ないし、やらない。」(13) という、仕事等の必要性がないためスマートフォンをより活用するための興味がわからないとの指摘があった。他には、「ほとんど彼女(近隣の若い友人)がやってくれる。うちに来てやってくれたり、やってくれてるので。必要があったらアコカユウヘイにやらせるから、いいんです。」(19) という操作代行者の存在、「使わないとね、あれと思って。あっちゃこっちゃ見た、見てはいるんですけど、それ以上には行かないから。(途中省略) …どうすればいいのかっていうのが分からない。」(20) という操作方法がわからないため、などの意見があった。①において「スマートフォンで便利な点は特になく、ガラケーのままでもよかった」との意見が一定数あったように、今回の調査対象者においてスマートフォンの機能に対する期待値はそれほど高くない傾向にある。

いっぽうで、少数ではあるが「QR コードが使えるようになりたい」(2、5)、「安全さえ保障されれば。ポイント、お金のやり取り」(10) などに興味を示した対象者もあった。ただし、決済関係に関してが「お金をスマホで扱うのは怖い、やらない」という意見も多い(9、10、18、20)。

(八巻睦子)

3-5 スマートフォン以外のデバイス利用状況

(1) パソコンの利用状況とスマートフォンとの使い分け

スマートフォン以外のデバイスについて、まずパソコンとの使い分け状況を中心に聞き取った。

1) デバイス利用はパソコンが主であり、メールやインターネットなどはパソコンを中心に利用する。スマートフォンはサブとして利用するか、スマートフォンではメールやインターネットなどをやらない：7名(1、2、3、5、10、11、17)

パソコンを主に利用する理由としては、「どうもね、落ち着かないんですよ。(途中省略) …電車に乗ったら、もうそれは、本を読むことはあっても、(スマートフォンで)連絡を取るなんていうことは、それは必要最小限ありますけども。そこで作業をするというのが、どうも苦手というか」(2) という移動時の操作が不慣れであること、「パソコンの方が、画面も大きいし。それから、せかされないで、自分のペースで、入力なんかできるっていうか。これ(スマートフォン)は、早くやんなくちゃ、いけないみたいな。せかされる感じ」(3)、「スマートフォンは画面が小さい・文字が打ちにくい」(11、17) などの意見があった。

2) パソコン(タブレット)とスマートフォンを用途別に使い分けている：5名(6、8、9、12、15(タブレット利用))

「ニュースを見たり調べ物はパソコン、連絡はLINEが便利。スポーツジムの予約もLINEで取る」(6)、「パソコンは年賀状くらい。スマートフォンではGoogleレンズを使い花の名前を調べる。LINEの一斉連絡機能を使うことで連絡が楽になった」(8)、「ちっちゃい画面で見にくいものはiPadで見る。iPadで打って、それをメ

モに入れて(スマートフォンに)送ったりとかしてますので、使い分けはしています。」

(15) など、それぞれのデバイスやアプリケーションの特性を理解し使い分けしている者もいた。

他のデバイスでは、固定電話に関して「スマートフォンを持っているので、電話の本機を置く必要がなくやめようと思っている」(4)、「詐欺の電話が心配なので固定電話をやめた」(9、13) など固定電話を所有することに対して否定的な意見があった。いっぽうで、「自宅ではスマートフォンの電波状態が悪く、『聞こえない』といわれるからほとんど固定電話からかける」(7)と通信環境の問題から固定電話を使っているケース、「自宅の固定電話で『安心電話』(緊急通報システム)、『元気コール』(朝に電話が来て『元気です』と答える安否確認サービス)を利用している」(14) ケースなどがあった。

なお記入式の事前アンケートによると、「パソコンの一日当たり利用時間がゼロ」に該当するのは7名(7、13、14、15(パソコンを使わずタブレットを利用)、16、19、20)であった。パソコンを利用していない理由は「今まで利用したことがない、使う機会がなかった」(7、14、19、20)という意見が多く、パソコンを利用する代わりにスマートフォンを積極的に活用しているというわけではなかった。

(2) その他のデバイスの利用状況

スマートウォッチを利用しているのは3名であった(3、9、15)。用途としては「睡眠の質や運動量を測定」(3)、「ほとんど時計代わり。歩数も勝手に入っている」(9)、「運転中に電話がかかってきたときなど重宝している。メールも簡単な返信ができる」(15)と、それぞれの目的に応じた利用をしている。

タブレットを利用している(利用していたがやめた)は3名であった。(5、9、15)。

(八巻睦子)

3-6 スマートフォン利用において困難に感じている点

(1) 意識・態度面

スマートフォン利用では、「慣れの問題だから不便なところはない」(2)「困ったこととかはスマホではないですね」(5)、「そんなに使っていないので、結局(困ることは)ない」(17)など、大半が「困っていない」としている。

ただし、「使いこなしていなかったり、こんないい使い方があること自体を知らない」(3)、「上手に出来ればいいと思うが、できないのであきらめている」(7)といった利用方法や用語などがわからないといった、“あきらめ意識”が根底には存在し、「一番必要なことは電話で話せて、聞けて、LINEができればよい」(13)という現状の通信系利用(電話、メール、LINE)のみで十分といった「消極的」な利用レベルで納得をしている・問題はないと判断している状況と思われる。

また「新しいものをやりたいとは思わない」(2)という発言のようにスマートフォン自体における興味・関心も低く、新しいアプリを入れる、機能を楽しむといった「ポジテ

「スマートフォン利用意識」はそれほどみられない。この意識も、スマートフォン自体や機能の未理解から生じると想定される。また、スマートフォンで新しいことを始めることへの“恐怖心”も少なからず見受けられている。

(2) 知識面

全般的に「用語がわからない」「(スマートフォン) に対する知識がない」といった意識が強い。「トラブルがあったとき、説明用語がわからない」(2)、「表示されているものが何であるかわからない」(8)、「説明書がなく、触ってもわからない」(15) など知識不足を補う方法がわからず苦慮している様子が見える。また、用語理解や知識不足に加えて、説明書が理解できない、そもそも説明書がない (iPhone) といったことも、スマートフォンの接触的利用や期待感への阻害要因と考えられる。

こうした意識が「アプリ」や「横文字表記」への拒絶にも表されており、「アプリは入っているが使ったことがない」(4, 7)、「日本語ではないのでわからない」(2) などの発言につながっている。

(3) 操作面

具体的な操作面での困難内容としては、「目が悪くなって見えづらくなってきた、文字を大きくしている」(10) などの加齢によるものは少数であった。「タッチ面が小さい」(2)、「変なところを押してしまう」(4)、「文字打ちが面倒だし、すぐに打ち間違えてしまう」(7) など指遣い (タッチ) や文字打ちの面倒さに対する指摘、「いろんなページが出ると、他の (ページを) 触ってしまう」(11)、「アプリはゆっくり触ってみてはいるが、途中で戻ってしまっただけで最後まで行かないから、わからないままになる。最後まで行き着くことができていない。どうすればよいかわからない」(20)、画面遷移やアプリケーション進行の不具合など、シニア層だけが抱えているものではない内容が大半を占めていた。

(富田守)

3-7 スマートフォン利用時の支援者・支援方法

(1) 家族による支援

スマートフォン利用時における最大の支援者は家族であり、特に「娘が一番いいですね。自分の好きなときに、夜とか教えてくれる」(7)、「操作の仕方もわからないときには「これ、どうすんだ」ってな形で遠隔操作よりも先に娘に聞いている」(3) など娘に頼るケースが目立つ。一方で、配偶者間の支援はほとんどみられなかった。

ただし、「娘に言っても、忙しいからね。機種も違うし、なかなか教えてもらえないです」(16)、「娘が帰ってくるのを待ってたらね。それで、忙しいのに、とか言われたり、娘は au なので、機種が違う (ってことも言われてしまっても困る)」(17)、など家族の間で機種が異なったり、生活パターンの違いで教えてほしい時にいないケースや、「大体そういう (横文字) 言葉自体は、一緒に住んでいる娘のほうが (知っているから)、(だけど) 1 回聞いても忘れちゃうから、「この前、言ったわよね」とか言われてしまうので、メモ

を取るようにはしていますけど」(8)、「何度教えても、覚えてくれない」と言われて見放されかけている」(14、孫が支援者)など、何度も聞いていやな態度を取られるケースもあり、家族であっても良好な支援関係が築かれていない例もあった。

また、「時々娘が帰ってくると、「お母さん、これ使っていないでしょ」とか「要らないでしょ」とか、ちょこちょこ削除してくれたりするので」(15)といった全てを家族が設定してしまい、結局自分でやろうとしたときには何もわからないといった支援過剰による弊害もみうけられている。

(2) コミュニティによる支援

あざみ野・市川の両団体においては、家族の次に重要な支援者はコミュニティとなっていた。あざみ野にはパソコンカフェ(パソコンに関する相談を受け付ける定期会合)があり、スマートフォンについても詳しい住民が相談に対応している。「(パソコンカフェは)最近ではスマートフォン関連の操作の仕方も結構質問の中には出てきているし、パソコン、スマートフォンのお助け村。設定の仕方なども聞けば設定してくれる」(3)などの発言があった。NALCでもスマートフォン講座や大学生の有料ボランティアによる出張支援があり、「最も頼りになるのはナルクのセミナー講師。色々と聞いてはいる。まだ、2回しか講習がなかったのが不十分。また、参加したい」(20)と好評である。しかし、「パソコンは教えてもらったが、スマホではありません」(4)、「(ナルクの人に)聞くことはあるけど、忙しいから、くだらないことは聞けない」(16)などコミュニティの活用に躊躇するケースも見られた。

(3) 友人による支援

「近くの友人に聞く。周囲の友人をうまく活用して、必要十分にICTを使いこなしている。ゴルフ仲間の4-5人がスマホは何でも助けてくれる。50・60代で若くてよく手助けてくれる」(13)、「スマホの相談相手は友達になる。友達には子どもがいて、相談して思えていることが多い」(18)など友人からの支援はその相談のしやすさから一定程度見受けられる。しかし逆に「知り合いにはあまり聞かない」(16)など頼りにしないケースもみられた。友人付き合いの程度によって支援者としての可否が分かれるところである。

(4) 通信会社による支援(携帯電話ショップ、スマートフォン教室、遠隔支援)

携帯電話ショップやスマートフォン教室は支援者としては遠い存在となっていた。その原因としてはまず「1回行ったんですけど。「これはヤフーだから」と言われて、「ヤフーに行きなさい」と言われて、ヤフーに回された。予約制だからダメと言われて帰ってきた。もう、面倒くさくなって止めた。それ以来行ってない」(7)、「QBモバイルは格安だから、サポートサービスはしない。auはするが、予約が(大変で)相談するだけでも面倒で時間がかかる。ショップは事務的で予約にうるさいからあてにしない」(20)といった予約の手間や面倒さから回避してしまうケースがあった。

スマートフォン教室に関しては、「あれはもうほとんどできる人が来てるみたいで、ほんとにわからない人は「始めっからだ」と時間がかかるから、他の方に迷惑だから、ちゃん

と自分でやってきてからにしてください」とかって言われるから」(7)、「シャープのスマホ教室では先生が毎回一人だけ生徒は6名。ドコモショップで8回くらい講習を受けた。しかも、毎回のよう先生が代わり、たまにいい人もいるがそうでない人も多い。事務的だったり、時間も1時間位と短い。みんな初心者で質問もするので、自分が質問しても「もう時間がないので」と言われ満足に聞けない」(18)など1(先生)対複数(生徒)では理解が進まない、詳しく教えてもらえないという意見があった。

いっぽうで、キャリア会社の遠隔操作サービスを利用するケースもあり、「電話すると見えない状態から向こうから見える状態になるわけ。同期させる。この遠隔操作はすぐつながる。助かっている」(3)、「遠隔サポート。あれは便利でいいよね。1年に1回程度(利用している)困ったときはそれが一番」(17)など満足度は高くなっていた。

(5) 支援に頼らない(自己解決)

自己解決の方法としては、「パソコン使用経歴が長くインターネットに慣れているため検索によって解決する」(9)、「NHK放送のスマホ講座」(16、20)、「音声検索を利用する」(6)などがみられたが少数に留まっていた。

(富田守)

3-8 スマートフォン利用やインターネットサービス利用時のリスク意識・マイナス影響

(1) スマートフォンやインターネットサービス利用時におけるサービス利用時のリスク

1) 全体的な傾向の整理

【リスク経験(迷惑メールは除く)について】

偽メールに引っかった1名(2)、過去パソコン利用でお金を搾取された1名(5)、パソコンでネット詐欺にあった1名(10)、アマゾンで買った覚えのない引落があった1名(15)と20名中4名が実際に金銭的な被害を経験していた。

リスク経験がある者について見ると、インターネットのサービス利用時に抱く不安感の持ち方は様々で、リスク経験があっても不安感が大きいとは言っていない者が3名(2、3、15)、詐欺にかかりやすいと感じているのが1名(10)いた。

【支援や相談相手について】

支援者・相談相手として、親族を挙げたのが3名(1、8、15)、近隣の人などの知り合いは4名(6、10、13、19)いた。スマートフォンショップやパソコン教室などは、身近な相談先として挙げられていない。

インターネットのサービス利用時に抱く不安感は、身近に信頼する支援者・相談相手がいるので利用に対する不安感を感じないとした者が3名(1、6、8)であった。一方、相談相手が近隣の人の場合あまり不安感の払しょくにつながっていないとしたものが2名(10、13)いた。

【行動や不安感】

クレジットカードのネット通販決済利用については、パソコンではクレジットカード

を使うがスマートフォンでは使わないとしたのが2名(9、10)、カード決済しないでコンビニ払いが2名(17、18)であった。また、ネット通販は利用しないが1名(20)、ネットではお金に関することしないが1名(4)であった。

不安感を抱かない者は3名おり、指紋認証を使うので不安はない1名(1)、スマホトラブルは不安に感じない、バンキングもトラブルなし不安は感じない1名(3)、詐欺の手口をよく知っているので不安はない1名(11)であった。

リテラシーと不安感で見ると、詐欺の手口をよく知っているので不安はない1名(11)、アプリのことが分かれば使うが怖くて使えない1名(12)であった。

【個人情報】

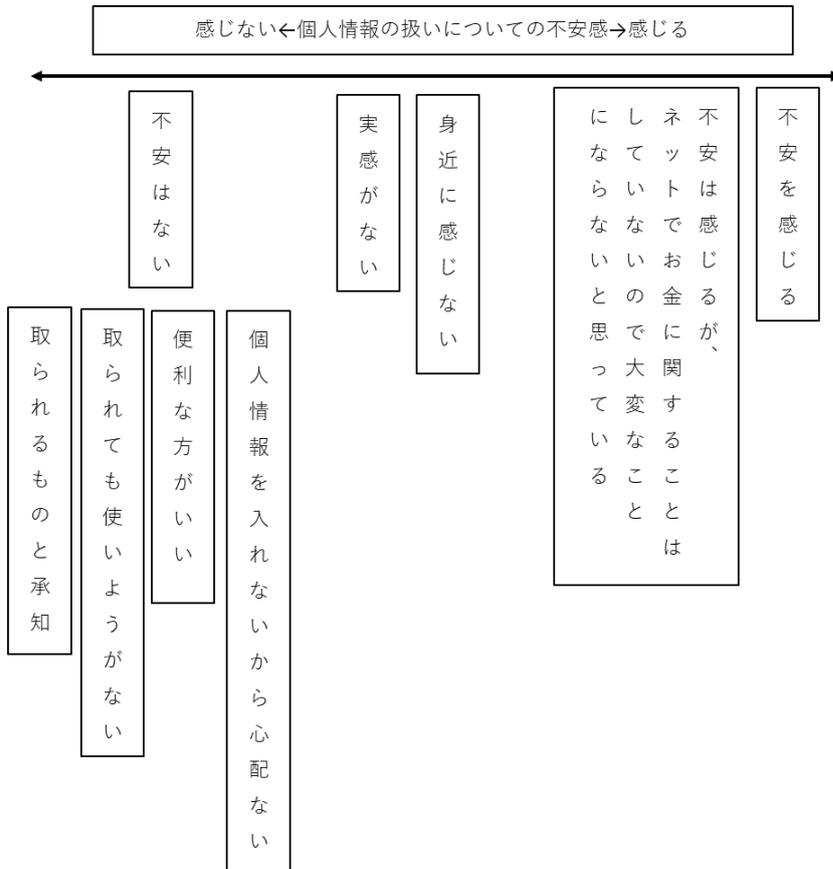
個人情報の収集や漏洩については、様々な態度が示された。

不安を感じるかどうかについては、個人情報を取られることが不安は1名(4)、個人情報をとられるということに不安は感じるが、ネットでお金に関することはしていないのでそこまで大変なことにならないと思っているが1名(19)のようになっており、明確に不安感を示したのは1名であった。

一方あまり深刻に感じていない者も多く、個人情報を取られることに実感がないは1名(2)、身近に感じないが1名(20)、個人情報などは筒抜けと承知しており恐怖心はないが1名(9)、個人情報はとられても使いようがない内容と思うし知られて困ることはないが1名(18)であった。

明確に不安がないとした者は3名で、個人情報漏洩への不安はない1名(8)、インターネットで買い物をしないし個人情報を入れていないので不安はないが1名(7)、アマゾンにカードを登録しているが、便利な方がいいが1名(15)であった。

これらを整理したものが下図である。



SNS 利用と個人情報については、SNS には近づかないが 2 名 (10、20)、SNS には自分の情報を入れないで見ただけが 1 名 (12) であった。また、SNS の問題は、使う側のリテラシーに起因するとした者も 1 名 (15) いた。

(2) 考察

リスク経験を見ると、パソコン利用を通じて 20 名中 4 名が実際に金銭的被害を被っており、被害を防ぐことの重要性を感じた。そのためには、周囲に支援者や相談相手が存在することが不可欠と思われるが、信頼のおける相手であることが必要だろう。一般的に操作を教えているスマートフォンショップや教室のインストラクターでは、信頼の醸成までいたることはまれであり、親族や近隣に正確な知識を有した支援者がいるという環境を整えることが重要と思われる。

個人情報の収集や漏洩について、その実際をよく理解していないために生ずる不安感や実感のなさがあるのではないかと思える。一方、「個人情報とはとられても使いようがない内容と思うし知られて困ることはない (18)」「個人情報を入れていないので不安はない (7)」という発言もあり、かなり極端に振れた発言が見られた。SNS の利用に関して、「使う側のリテラシーに起因する (15)」との発言もあったが、機器操作だけでなくネット利用に関する情報リテラシーの向上は、デジタル・インクルージョン実現に向けた一つの課題と思われる。

(3) 加齢がもたらすマイナスの影響、マイナス面へのサポート

1) 全体的な傾向の整理

①加齢がもたらすマイナスの影響

身体的困難は、目が見えない2名(1, 3)、打ち間違い2名(2, 3)、変換ミス1名(4)、指先で上手く打てない1名(17)であった。理解の困難は、用語がわからない1名(8)、デジタルへの不慣れ1名(14)であった。さらに、興味の薄れを挙げたものが1名(7)いた。

一方、加齢によるマイナスを実感しない人も4名(6, 9, 13, 16)いた。

②マイナス面へのサポート

音声認識による操作への期待を挙げた者が2名(15, 17)、具体的に音声入力は調べものするときには重宝とした者が3名(3, 5, 6)いた。

新しい技術ではないが、メールを挙げた者も3名いた。具体的には、耳が遠くなって電話では聞き取れなくても、メールであれば読めるしメモにもなる(6)、メールは手紙より楽(8)である。サービスとしての利便性として、調べものに便利が2名(9, 20)、買い物がすぐ届くのは便利とした者が1名(11)いた。

2) 考察

加齢がもたらすマイナスの影響は身体的な困難を感じる人が多いようであるが、これらは、テクノロジーでサポートが可能なことと思われる。

また、「興味の薄れ(7)」が挙げられているが、これは加齢による心理的变化である。「心理的フレイル」を防止する意味でも、社会的なつながりの維持のために、周囲のサポートを意図的に行う必要があるだろう。

テクノロジーによるマイナス面へのサポートについては、質問を受ける側が具体的なテクノロジーをよく知らない可能性があり、一般的に語られていること以上の回答が得られないのはやむをえないことと思う。

(森やす子)

3-9 新型コロナウイルス感染拡大がスマートフォンやPCなどのデジタル機器全般の利用にもたらした影響

(1) 全体的な傾向の整理

新型コロナウイルス感染拡大が生活に及ぼした影響を聞き取りがされていないのが2名(6, 11)いたが、それ以外の18名の聞き取り内容を外出機会とデジタル利用への影響に注目して整理したものが下の表となる。

聞き取りの中で、外出が減っていれば「- (マイナス)」、言及がなければ「不明」、変化がなければ「0」、デジタルの利用機会や頻度について、変化がなければ「0」、増えていれば「+」、特に言及がなければ「不明」、利用が増えたアプリについて言及があれば Zoom

と LINE というように示した。

SNO	聞き取りからの整理	外出	デジタル
1	最初は外出を控えていたが、普通に生活していればかからないのではと思うようになった。デジタル機器の利用に影響はない。	－	0
2	Zoom の導入。便利というより、代替案のようなもの。	不明	＋ Zoom
3	外出が減った。スマホの利用機会に変化はない。	－	0
4	コロナ前と、スマホの利用に変化はない。使いこなしていないからかもしれない。ただ、友人からのメール連絡は増えたかもしれない。	不明	＋
5	外出機会は減った。コロナ以前とスマホ利用は変わらない。	－	0
6			
7	コロナでスマホの使い方への変化はない。 もともと一人で読書や家にいるのが好き。	0	0
8	コロナの影響で、スマホは頻繁に使うようになった。友人との連絡をとったり、写真を送ってあげたりしていた。 流行が下火になって、外出お誘いも LINE のグループでした。	不明	＋ LINE
9	コロナの影響で、スマホやパソコンの使い方に変化は特にない。LINE も同じように使っている。ただ連絡頻度は多くなった。小学生時代の友人 10 人くらい。ビデオ通話はやらない。	不明	＋
10	外出頻度は減ったが、Zoom での集まりをするようになった。	－	＋ Zoom
11			
12	対面で会えない分、LINE グループでつながるようになった。LINE は一番使う。LINE 会議や Zoom 会議（設定はしていない）を行うようになった。	－	＋ Zoom
13	コロナでは、全く変化はない。 みんなと外で遊ぶことはコロナの影響で発生したが、近所の友人が多いため、大きな問題は認識していない。	0	0
14	コロナのせいで人と直接会えなくなった。陽性反応の人も周りに出たり、自粛などもあった。でも LINE など家族や友人たちと触れ合えたことは良かった。便利だと思った。会えなくても電話で話が出来たのは良かったと思う。しかもカケホーダイ通話で安くできた	－	＋ LINE

15	会議はほぼ Zoom になった。主催（ホスト）はやったことがない。	不明	+ Zoom
16	コロナでも手袋をしてフォークダンスを続けた。 友人との食事会も気を付けて開催していて、回数は減っていない。スマホの利用量も少し増えた。	0	+
17	コロナによるスマホや PC の使用にはあまり変化はない。読書が増えた。年に何回も行ってた旅行には、コロナとお金（若い時に使い過ぎてなくなった）の影響で行けなくなった。	-	0
18	市川市のコロナの情報がスマホに届くので、他の人にも知らせている。家族が集まると 14 人だが、コロナで家族と会えなくなった。コロナで人ごみのスーパー（シャポー）に買い物に行くのが嫌なので生協に入った。	-	+
19	美術館に行く回数は減った。 会えないからといって LINE のやり取りが増えてはいない。	-	0
20	コロナでサークル活動は減ってしまった。散歩は出来ても、人と会えない。頻度はかなり減った。 ワクチンや病院予約などは電話で済ませたので、スマホのメリットはあまり感じない。LINE で繋がれるのは幸い。	-	不明

外出頻度が減ったとの述べているのは 10 名（1、3、5、10、12、14、17、18、19、20）、変化なしが 3 名（7、13、16）、不明が 5 名（2、4、8、9、15）である。コロナの影響で回答数の半数以上が外出を控えていることが分かる。

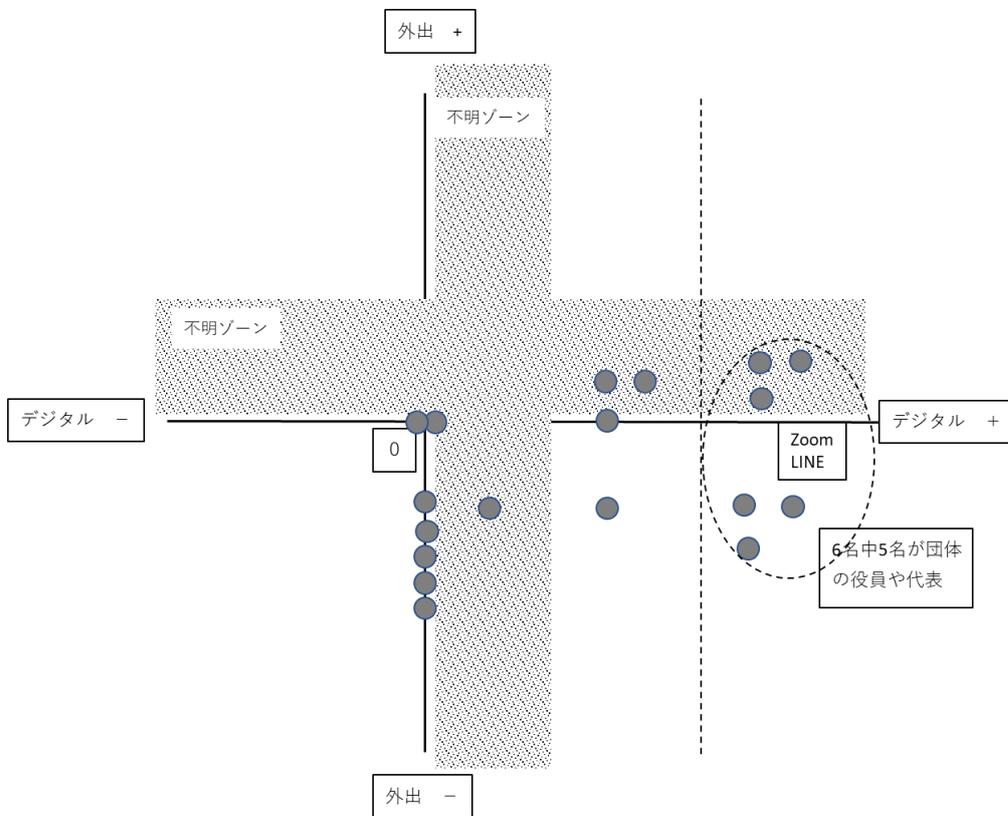
デジタル利用について利用機会や頻度が増えたと述べているのは 10 名（2、4、8、9、10、12、14、15、16、18）、変化なしが 7 名（1、3、5、7、13、17、19）、不明は 1 名（20）であった。頻度が増えたと述べたものは回答数の半数以上であった。

(2) 考察

今回聞き取りの対象となった、あざみ野団地高齢者もナルク市川の高齢者も地域活動や趣味の活動を活発に行っている（3-1 参照）。このような層でも、コロナの影響で外出が減っていた。

その中で、スマートフォン利用（Zoom や LINE）が増える層と、変化のない層があった。この違いは、交友関係・ネットワークの内容にあるのか、あるいは何かほかの要因があるのか、外出（対面）とスマートフォン利用（Zoom や LINE）について、2 軸での整理を行い、そこで Zoom や LINE 利用が増えた回答者の活動における役割の共通点を加えた（下のグラフ）。Zoom や LINE の利用が増えたとした 6 名中 5 名が団体の役

員や代表であり、活動団体での役割上、対面の代替としてWEBでの会議を加えていったと考えることができるだろう。



(森やす子)

4. 総括

(1) スマートフォン利用への適応性を分ける要因

本調査ではスマートフォンの利用実態に関するインタビューを通じ、高齢者のデジタル適応について課題点を抽出した。結果から、スマートフォン利用への適応性を分ける要因として以下を指摘できる。

1) 過去の情報通信機器（パソコン、ガラケー）利用歴

全員がガラケーからスマートフォンへと移行しているが、過去にガラケーしか利用しておらずパソコンの利用経験がない対象者はスマートフォンへの適応に苦慮する傾向にあった。パソコンの利用経験がある対象者は現在も二つの機器を併用しているケースが多いが、パソコンの利用で満足してしまい、スマートフォンの機能を十分に使いこなしていない（使いこなす必要性を感じていない）対象者もあった。このように、新しい情報通信機器の利活用にあたっては、過去の情報通信機器とのかかわり方が影響を与えることが示唆された。

2) 利用に対する支援者、支援組織の存在

利用支援者は家族（とくに娘）であるケースが多いため、同居や近居する家族がいない場合は「わからないことを聞くことができない」困難に直面する。また家族であっても頻繁に対応できない、機種が異なると教えられない等の要因から万能ではない。

支援組織に関しては、あざみ野はパソコンカフェ、市川は学生ボランティア等による支援があるため地域による支援体制は比較的整っていた。他方、通信会社主催のスマホ教室は評判が芳しくない。教室という支援の「場」の提供だけではなく、支援方法の工夫（単発ではない継続的な支援、1対1の支援）や教える内容の工夫（高齢者の生活実態に即し、興味を引く内容）が求められている。

3) 心理的抵抗

専門用語などの知識不足や操作方法に不慣れな点が、スマートフォンの利用に対する心理的抵抗となっている。またこうした心理が「これ以上使いこなす必要性がない」という“あきらめ意識”も引き起こしており、結果として利用する機能が限定される傾向も見られた。機能面では、コミュニケーション手段としてのスマートフォンの利用は、LINEの積極的な活用など抵抗感なく受け入れられつつある。いっぽうで、購買行動（電子決済）は心理的抵抗が根強く、利用が進んでいない特徴があった。

(2) 高齢者のデジタル・インクルージョン達成に向けた方策案

高齢者のデジタル・インクルージョンについて、スマートフォンという限定されたデバイスではあるが、適応の促進に向けて以下の施策を提案できる。

1) スマートフォンの購入等、経済面に対する支援

経済的負担を軽減するため、一部の自治体では高齢者の新規スマートフォン購入に対する補助金事業を導入している（茨城県稲敷市、広島県安芸高田市、茨城県常陸太田市、東京都文京区など）。これら事業のさらなる普及に加え、自宅の通信ネットワーク環境を

充実させるための Wi-Fi 設置に関する補助があることが望ましい。

2) 利用の初期段階に対する支援

すでに通信会社や自治体等で多くの初心者向けスマホ教室が開催されているが、利用者の個別ニーズへの対応や「困った時にすぐ聞きたい」という即時的な対応は難しくなっている。気楽にマンツーマンで相談できる身近な存在の「仕組み」を提供することが望ましいが、教えられるだけの ICT 知識を持った人材確保という課題がある。アプリケーションの種類や UI (ユーザーインターフェース)・セキュリティなどの高度な ICT 知識が必要な対応と、「一度習った操作方法を忘れてしまった」などの初歩的な利用の相談体制を分割し、前者は専門性の高い人材、後者は高齢者同士の互助ネットワークやボランティア等で対応する施策が考えられる。

3) 利用のさらなる促進に対する支援

今回の調査では、スマートフォンを保有してはいるが使う機能が限定されており、「現状の利用で満足している」「これ以上の利用をする必要はない」と感じている高齢者の存在が明らかになった。現状として、こうした利用で不便がないのであればさしたる問題はないだろう。しかし今後は生活のあらゆる側面でデジタル化が進むことが予想され、高齢者においても「デジタルに対しては最低限の適応をしておけば逃げ切れる」とは言い切れなくなりつつある。現在の利用方法からさらに一歩進み、「スマートフォンを使いこなす」ようになるための提言を以下に示す。

①日常生活に定期的に利用を組み込む

利用の向上に関しては「習うより慣れよ」であり、単なる家族とのコミュニケーション以外に、日常生活でスマートフォンを使う機会を増やすことが重要である。たとえば自治体や地域の町会(老人会)からの情報の受信、それに対する出欠や連絡事項の送信などを定期的にスマートフォンで行う、一人暮らしの高齢者については安否確認の一環としてチャットのやり取りを行う、等が考えられる。

②高齢者と親和性が高いアクティビティを通じた利用促進

あざみ野の対象者ではウォーキングの会において、カメラで撮影した草花を Google レンズで画像検索する行動が普及していた。このように、高齢者の参加意向が高い趣味活動やイベントと連動して、スマートフォンの新しい機能を使ってみることは「楽しくスマートフォンの使い方が学べる」という点で有効である。

③スマートフォンを使う実利的なメリットを訴求

②のようなアクティビティ等を通じた「スマートフォンを使う楽しさ」への訴求の他に、実利的なメリットとして「スマートフォンを使うとお得」と感じられることも有効と思われる。具体的な事例としては、横浜市が 2022 年度に実施した「レシ活 VALUE」(専用アプリからレシートを撮影すると割引が得られる)、流通・小売店などのアプリを介したポイントの取得等がこれに該当する。高齢者に対してはこれらのサービスの認知促進に加え、アプリケーションのインストール、初期設定作業等のサポートをする

ことでスマートフォンを利用するメリットが体感できる。

④利用に対する不安感の低減策

セキュリティ面への不安に対しては、実際にパソコンの利用を通じて金銭的被害を被っている対象者もあり、講習会や情報発信等を通じたリテラシーの向上策は充実させていかねばならない。また今回の調査では、スマートフォンを積極的に利用していないために「取られる情報がない」「セキュリティの不安はない」など危機感を身近に感じられていない高齢者も見られた。いたずらに不安感をあおる必要はないが、機器操作に関するリテラシーとセキュリティに関するリテラシーを並行させながら向上していくプログラムが求められる。提案例としては、電子決済面でのリテラシー向上策として、まずアプリケーションでのポイント登録など直接的に金銭的損害が発生しないサービスから開始し、利用に慣れてから決済サービスを活用するなどの段階的な習得策も考えられる。

4) 自助・共助/コミュ助・公助 による三位一体の施策推進

1) から 3) において示した諸施策案の推進にあたり、①高齢者自身がスマートフォンを楽しんで利用し、様々な機能を使いこなす積極性を持つこと（自助）、②知人・仲間との気軽なコミュニケーションを通じてスマートフォンの使い方を向上させていく相互扶助ネットワーク、使い方を教える地域や民間事業者等との交流・連携（共助/コミュ助）、③経済的補助や犯罪被害防止など、スマートフォンを利用するリスクから高齢者を守る公的支援（公助）を複合的に組み合わせることが、今後のデジタル・インクルージョン達成に向けた重要な要素と指摘できる。