富山市情報バリアフリー支援事業（シルバー情報サポータ活動）

ネット社会に生き生きと教え合う高齢者の学習コミュニティづくり

～ICT を利用した高齢者の社会参加支援プログラムの実践～

特定非営利活動法人

地域学習プラットフォーム研究会

１　はじめに

少子高齢化がもたらす課題は多いが、多様な職業や社会生活を通じて経験と学びを積み重ねてきた高齢者を「社会の財産」としてポジティブに捉えることができないだろうか。６５歳以上の高齢者の内、要介護の状況にない比較的元気な高齢者は、2,700 万人いるとされる(*1)。就学期の児童生徒数の２倍近い高齢者が、一人でも多く地域に一歩踏み出し、社会とのつながりを持つことは、人口減少時代の地方の力を高める重要な課題と言える。

一方、高齢化とともに急速に発展した ICT は、仕事や生活の仕組みを変える社会インフラとなっている。高齢者にとって ICT は不向きとする先入観は根強いが、社会の接点としての可能性にも目を向けたい。

ICT を利用して、高齢者の社会参加を促進する学習コミュニティづくりに取り組んできた。５年間の実践をもとに、ICT を取り入れた社会参加支援プログラムの評価と今後の生かし方を考える。

２　高齢者の社会参加を支援する

高齢者が集う場や事業は多いが、その参加者は偏りがちである。退職を境に人との関わりに消極的になる高齢者も多く、地域で開かれた交流会に参加しても、人との新しい交わりを求められることに抵抗を感じる者も少なくない。現役時代の縦社会、企業組織に長く没頭してきた特に男性の高齢者にとって、地域社会でのコミュニケーションを苦手とする者も多い。それまでの組織社会とは異なるコミュニケーション力を身につけることも必要だ。人との新しいつながりをもち、働き盛りや若者など異なる世代との交流にも参加するモチベーションづくりが必要であり、そのためには、公民館などの身近な施設であっても「出かけてみたくなる」工夫が求められる。

近年、ICT を利用したさまざまなサービスが普及し、インターネットを利用した宅配サービス（SNS）など、生活に必要な物と情報がいつでも手に入るようになった。ソーシャルネットワークサービスは、幅広い人とのつながり、ゆるやかなつながりにも役立っている。これまで、高齢者は ICT が苦手という意見が多かったが、総務省の調査では６５才以上のインターネット利用は５年間で倍近い増加が見られ、７０代の約半数が利

用するに至っている(*2)。さらに、近年普及したスマートフォンやタブレット PC は、高齢者も使いやすくなっている。

平成２２年、当研究会では富山市や富山大学、富山インターネット市民塾等と連携して、「富山市シルバー情報サポータ活動」（事業名称：情報バリアフリーで高齢者を元気にする富山シルバー情報サポータ活動事業）の開発に取り組んだ。ねらいは、①高齢者がＩＣＴ機器の便利さへの関心を持ち、②その中で得られる情報活用への関心を高め、③情報を生かした街なかへの外出と地域社会との関わりを促し、④高齢者が持つ豊かな経験・知識を地域社会に役立てる社会参加を促すというものである。

３　取り組みの経緯

①開発期（平成２２年度）

スマートフォンやタブレットが使いやすくなったとはいえ、高齢者には「新しいものは難しい」という先入観が多少なりともある。これを和らげ簡単に活用して便利さを体験するため、これらの機器を使って身の回りの出来事や日々の気持ちを発信する「つぶやき」を開発した。Twitter を非公開グループとして活用するもので、タブレット、スマートフォン用アプリを開発し、高齢者にも使い易い画面を開発した。アプリ開発にあたっては、ユニバーサルデザインの研究を応用し、実際に高齢者の操作を分析して設計した。高齢者にとっては、ICT を利用する始めの一歩になるだけに、十分な操作性を目指した。

写真１　スマートフォンによる「つぶやき」の画面

②活動第１期（平成２３年度～）

活動体制は、インターネット市民塾のコミュニティを基盤に発足している。インターネット市民塾は、市民が ICT を活用して市民講師として活動するもので、働き盛りが多く参加している。これらの人材で「シルバー情報サポータ会」を発足させた。

情報サポータは、まずフェイス・ツー・フェイスによる「つぶやき」の利用援助を行った。また、ネットを通じて「つぶやき」を促すとともに、高齢者の「つぶやき」に耳を傾ける傾聴活動を行った。スマートフォンやタブレットを使い始めた高齢者にとって、いつも聴いているサポータとのつながりは心強い。仕事を持ちボランティアとしてこの活動に参加している情報サポータにとっても、ネットでの「つぶやき」の利用援助は、時間や場所が自由になる点で有利である。

最初は情報サポータの発信する「つぶやき」を読むほうが多かった高齢者も、スマートフォンやタブレットの活用の練習を兼ねて、日々の身近な話題を発信するようになった。

③活動第２期（平成２５年度～）

ネット上での「つぶやき」の利用が徐々に活発化するのと同時に、スマートフォンやタブレットの活用方法について高齢者の関心が高まっていった。そこで、毎月第１、第３水曜日を「ＩＣＴ茶論（サロン）の日」と称して定例化した。日頃ネットを通じてつながりがある情報サポータに会う機会として、参加のモチベーションは高い。この「ＩＣＴ茶論」に、富山大学の協力を得て学生も加わり、世代の離れた学生からマン・ツー・マンで学ぶ光景が見られるようになった。（写真２）。大学生は、この活動への参加を通じて、高齢者の ICT 活用教育の研究に役立てている。

写真２　マン・ツー・マンでサポートを受ける「ICT 茶論（サロン）の様子

「ICT 茶論」は、情報サポータからマン・ツー・マンの援助を受けるだけでなく、同じ「つぶやき」を交わす高齢者同士の顔合わせと交流の良い機会となった。この交流は、「ICT 茶論」の会場を出てからも、高齢者同士がネットを通じて「つぶやき」を活発に交わすことに結びついている。

④活動第３期（平成２７年～）

「ICT 茶論」が高齢者の交流の場として定着するにつれ、高齢者がお互いに教え合う場が見られるようになった。初めて参加する高齢者も加わり、スマートフォンやタブレットを活用する知識・経験は、高齢者ひとり一人に差がある。些細なつまずきも気軽に学び合う関係は、お互いの信頼関係を育てることにも結びついている。

そこでこれを機に、「ICT 茶論」の運営にさらなる工夫が施された。情報サポータ会のリーダーの発案で、高齢者と情報サポータの区分を外すとともに、「めだかの学校」方式として参加者全員による教え合いと交流をプログラム化するものである。「めだかの学校」では、スマートフォンやタブレットは、新しいことを始める道具、共通の話題をきっかけにした、仲間づくりや仲間との交流の道具とし、ICT の活用を極めることが目的

1　開校
　全員で「めだかの学校」を合唱
2　顔が見える「つぶやき」
　最近の出来事や相談したいことを「つぶやき」と同じように会場内で発信
3　教え合い
　マン・ツー・マンでタブレットの使い方や困りごとの解決方法を教え合う
4　振り返り
　どんな小さなことでも今日学んだ新しいことを一人ひとり発表する
5　閉校

図１　「ICT 茶論」定例プログラム

ではないとするものである。

共通の関心ごととしてスマートフォン、タブレットの活用について、個別に教え合う場を設けているが、共通の目標を定めないことで、初心者もベテランもそれぞれのレベルで学ぶことができる。ベテランは、教えるとう出番が生まれやりがいを持って参加することができる。高齢者同士も、覚えはじめたスマートフォン、タブレットの活用を教え合う、横の関係が生まれている。今更聞けないことを聞く、何度でも聞くことにそれほど抵抗感がなくなる。「ICT 茶論」での教え合うコミュニティは、ネットでの「つぶやき」の中にも広がった。逆に、ネット上の教え合うコミュニティは、「ICT 茶論」に出かけるモチベーションとなっている。

1　めだかの学校は　ネット中
　　そっとのぞいて　みてごらん
　　ちょっとためして　みてごらん
　　みんなで　つぶやき　しているよ
2　めだかの学校の　めだかたち
　　だれが生徒か　先生か
　　だれが若いか　年寄りか
　　みんなで　げんきに　あそんでる
3　めだかの学校は　たのしそう
　　ネットで波乗り　すいすいと
　　茶論で　なぞとき　わいわいと
　　みんなが　そろって　つぶやくよ

図２　ふるさと元気唱歌　めだかの学校

活動第３期でのさらに大きな進展は、高齢者で組織したチームによる自律的な運営に移行できたことである。運営チームの代表や役員それぞれが、「地域人材」として豊かな経験を生かしている。

４　活動プログラムによる変化

活動の効果を確認するため、定期的にアンケート調査を行っている。活動を始めた当初（平成２３年度）は、「つぶやき」の発信はそれほど活発ではなかったが、情報サポータの援助によりタブレットやスマートフォンの利用は徐々に促進された。ネットでの「つぶやき」が大きな伸びを示したのが、「ICT 茶論」を定例化した活動第２期（平成２５年～）からである。特に、「めだかの学校」方式を明確にした活動第３期（平成２７年～）には、「つぶやき」の発信が大きく伸び、「つぶやき」がネットによるつながりに活用されていることが分かる。

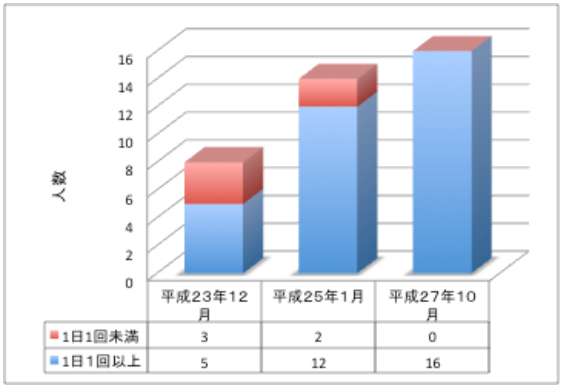

図３　「つぶやき」を読む頻度

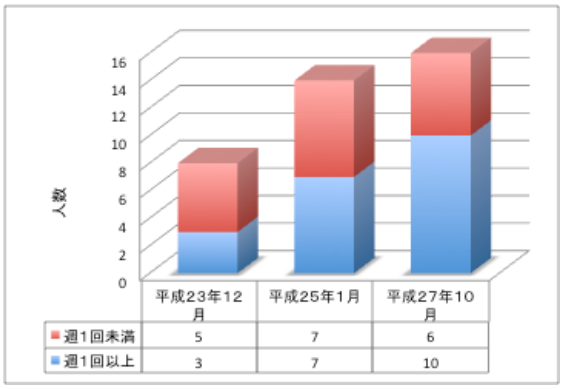

図４　「つぶやき」を発信する頻度

「つぶやき」が人とのつながりに役立てられるにつれ、情報の活用も伸びを示した。また、「つぶやき」以外に、映像制作や孫や友人とのコミュニケーションに利用するなど、タブレットやスマートフォンを生活の中で利用するようになっている。

外出頻度については、活動を始めて２年後にようやく微増し、「ICT 茶論」や「つぶやき」による人との交流が活発化するのと合わせて増加傾向が表れている。

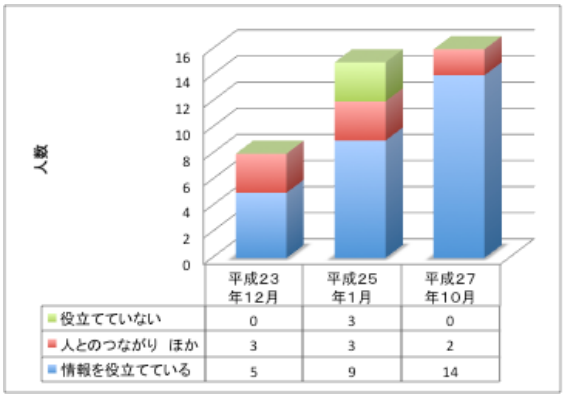

図５　「つぶやき」の役立て方

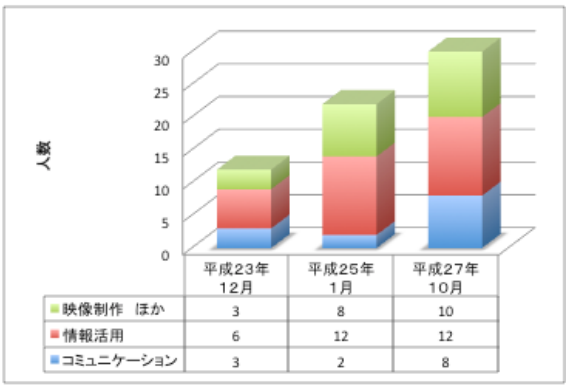

図６　タブレット、スマートフォンの活用

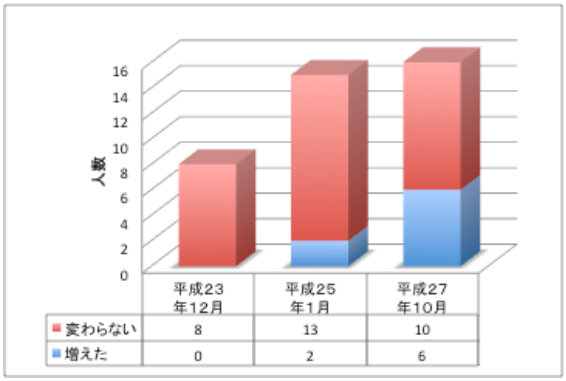

図７　外出頻度

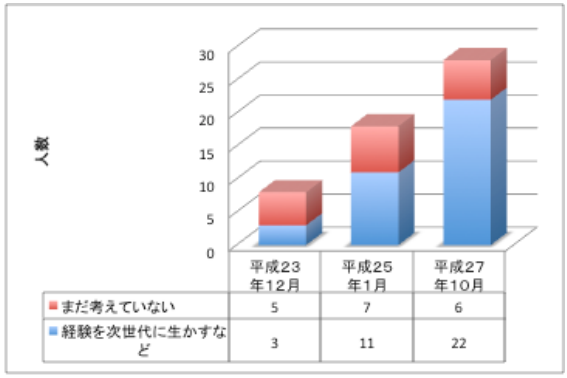

図８　今後の目標

社会参加への効果については、徐々に意欲が高まっていて、活動第３期では８割の参加者が経験を生かして地域になんらかの関わりを持つことを目標に挙げている。実際に

参加者の中から新たに起業した高齢者が出た。富山インターネット市民塾には、市民講師として地域デビューする高齢者も増えてきており、経験を生かした高齢者の社会参加の受け皿として期待出来る。

５　考察

（１）ICT 利用

高齢者の社会参加を促す他のプログラムと比較した考察は十分できていないが、少なくとも男性の参加が多いことは、他の事業と異なる点である。スマートフォンやタブレットが、男性の高齢者の参加を促す効果を挙げていると考えられる。また、「つぶやき」による日頃のネットのつながりと、高齢者が集まる「ICT 茶論」との相乗効果が双方向に見られることから、施設での集まりのみの活動に比べて、継続性、発展性の面で有効だったことが推察される。「スマートフォンやタブレットを活用することで、どんなことが良くなったか」という質問に対して、「必要な情報を調べることに活用する」に次いで多いのは、「仲間づくりや交流の広がり」と答えており、高齢者にとって人とのつながりに ICT が役立つことを裏付けている。「適度な間合いを持って交流できる」という回答から、ネットでのコミュニケーションの特徴も働いていると推察される。

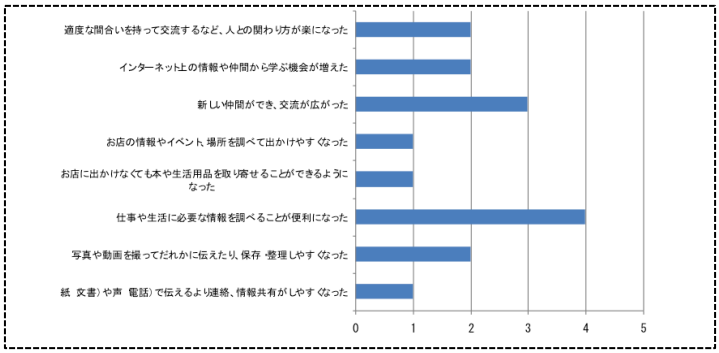

図９　スマートフォン、タブレットを利用して良かったこと

（２）活動プログラム

活動第１期から第３期における変化に見て取れるように、活性化の成否を大きく左右しているのが「教え合うコミュニティづくり」である。Boeckman/Heymen(1996)は、おとなの学習者が望まないものとして、①評価される、②教え込まれる、③干渉される、④笑ものにされる、⑤講義形式による教授を挙げている[*3]。本活動で

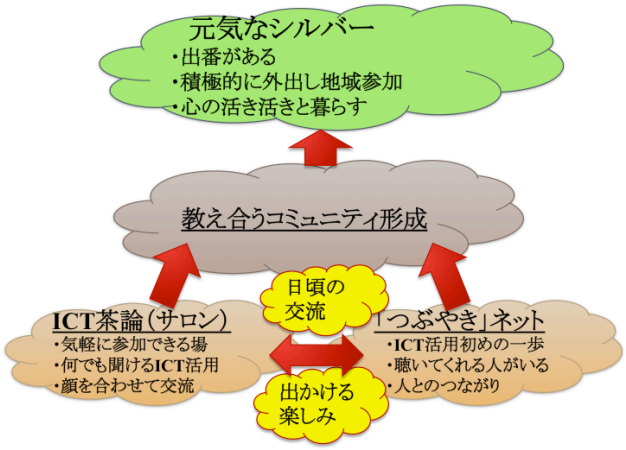

図１０　ICT を利用した高齢者の学習コミュニティ形成図

の「めだかの学校」方式は、これらの課題に対して有効だったと言えるが、そこに至るプロセスにも注目すべきである。活動の場づくり、参加のモチベーションづくり、経験や目的が異なる参加者の共通理解、自律的な運営へと発展する仕組みづくりなど、裏方（事務局）の役割がある。これらのプロセスは図１０のモデルとして表すことができる。このモデルの成否に ICT も関わっていることは、上述のとおりである。

５　地域で生かす活動支援プログラム

高齢者が集える身近な施設として公民館がある。ICT を活用して高齢者が学び合うコミュニティを育てるには、地域の公民館という身近な存在は大変適している。公民館では高齢者も対象として、交流イベント型、講義・講演型などの事業をたくさん実施している。現代的課題を捉えたものや、地域に密着したテーマを示し、住民がみずから課題に向き合うプログラムも見られるが、修了者が学んだことを生かして実際に活動を始める例は必ずしも多くないのではないだろうか。地域 e パスポート研究協議会が富山県内の社会教育施設を対象に平成２５年１２月に行った調査 (*4) では、住民が経験や学びを生かした活動を行うことへの支援を行っている公民館は 8.7%と少ない。経験や学んできたことを生かしたいと思う住民が７３％もいることと大きな開きがある。その課題として挙げられたのは、「経験や学びを生かしたいと思う住民が少ない」、「経験や学びを地域に生かす住民への支援のノウハウがない」という回答が多く、「職員の減少や予算の減少の理由」を上回っている。

地域には、豊かな経験を持つ高齢者が多く住んでいる。上記の調査にあるように、その中には経験を生かした出番を期待する高齢者も多いと考えられる。そのような高齢者が顕在化するよう、ここで紹介した活動プログラムの活用を期待したい。特に、高齢者による学習コミュニティ形成には、学び合う場づくりとそのファシリテートに工夫が望まれる。その工夫として ICT を利用した教え合う場づくりを紹介した。高齢者は ICT に弱いという先入観とは異なる状況がある。近年にリタイアしたものは、多くが現役時代にパソコンなどを使っていること、スマートフォンやタブレットなど、高齢者も手軽に使えるものが増えてきたこと、これらを使いソーシャルネットを利用し地域に密着した顔が見えるコミュニティも広がっている。「つぶやき」を利用した高齢者のコミュニティのように、もはや「地域コミュニティ」はネット上にも存在し得る。

世界一の長寿国は、世界でトップクラスの ICT 先進国でもある。高齢者の「知の財産」が、ICT による社会インフラの中でも生かされることに、実は身近な公民館などの施設こそ役割が期待されるのではないだろうか。

引用文献

*1 「高齢社会白書」平成２５年版、平成２６年版、内閣府

*2 「情報通信白書」平成２６年度版、総務省

*3 クラウス・マイセル他著、三輪建二訳、「おとなの学びを支援する」、鳳書房、2003、pp23-35

*4 「ICT の活用による学習成果の評価・活用に関する調査研究報告書」、地域 e パスポート研究協議会、2014、資料編 pp13-39

参考文献

1 「タブレット等 ICT を活用した高齢者の QOL 向上活動導入・運用手引書」、NPO 法人地域学習プラットフォーム研究会編、2015

2 伊藤真木子、「超高齢化地域における生涯学習振興」、日本生涯教育学会年報第 34 号 人口減少時代の生涯学習振興と改革、日本生涯教育学会編、pp131-146

3 塩谷久子、「地域社会における高齢者の生涯学習」、日本生涯教育学会論集第 21 号、2000、pp129-136

4 白石義孝、「学習による社会参画支援の可能性」、日本生涯教育学会論集 20 号、1999、pp-79-86

5 「生涯学習センター・社会教育施設の状況及び課題分析に関する調査」報告書、株式会社インテージ、2012

6 柵　富雄、山西潤一、杉本圭優、「高齢者が生き生きと暮らすインターネット社会」、電子情報通信学会 2103 年総合大会、2013

7 特定非営利活動法人地域学習プラットフォーム研究会、http:// shiminjuku.org/