

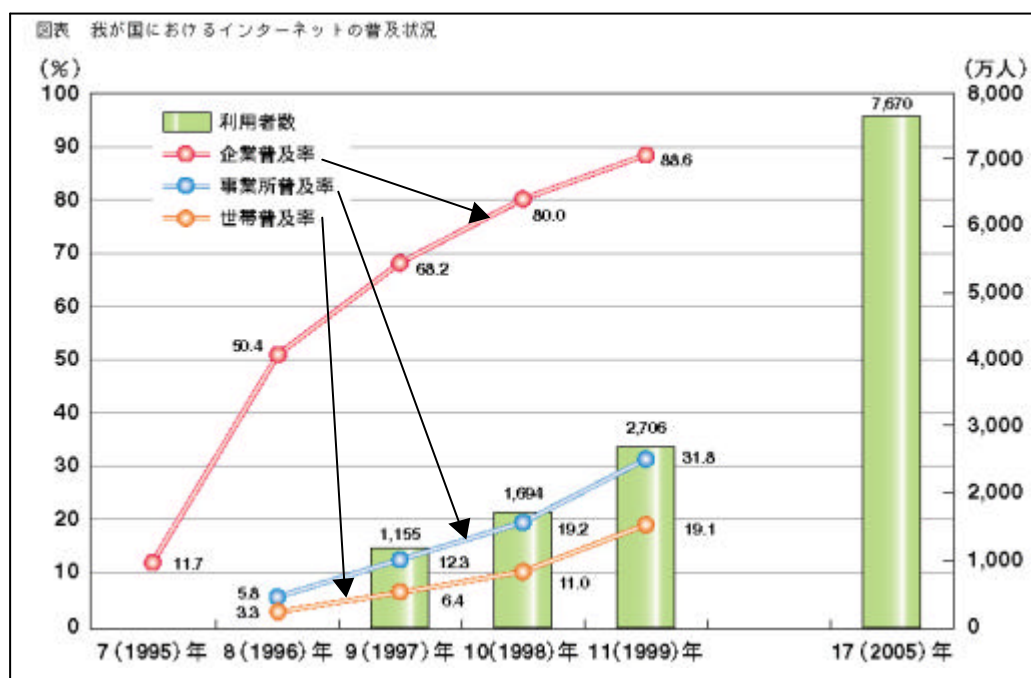
第7章 高齢者と情報化社会

(杉谷 明)

1 はじめに

我が国の情報通信分野においては、インターネットや携帯電話などの急速な普及に見られるように、情報通信技術の発展や新たなサービスの普及はめざましいものがある。特にインターネットについては、我が国の利用者数が1999（平成11）年末には2,706万人であったのが、2005（平成17）年末には7,670万人に達すると推計されている（図表1）。

図表1 我が国におけるインターネットの普及状況（平成12年度「通信白書」より）



また、近年、行政の分野においても、IT（情報通信技術）革命の中で、情報化社会への対応が行われている。板橋区でも、区民サービスの向上を目指して、電子自治体（電子区役所）の構築に向けた様々な取り組みが行われている。

こうした中、デジタル情報格差、いわゆるデジタル・ディバイドと呼ばれるインターネットなどの情報通信手段に対する、アクセス機会及び情報通信技術を習得する機会を持つ者と持たざる者との格差が、拡大しつつあるとの問題が指摘されている。年齢そのものや加齢に伴う身体的要因により、利用面や習得面での格差が生じる可能性のある高齢者による情報通信の利用は、こうしたデジタル・ディバイドに関する問題

の一つとして取り組むべき課題とされ、情報化社会における問題として見逃せないものとなっている。

一方、我が国では、急速に高齢化が進展してきており、2015（平成 27）年には、約 4 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者となることが予想されている。板橋区における高齢化率も平成 13 年 2 月 1 日現在で既に 15.81%に達し、高齢化問題は深刻化しており、新たな社会福祉施策の展開が求められている。

このような状況から、情報化社会の問題と高齢者の問題を結びつけ、高齢者がより豊かで生きがいのある生活を実現するための方策について検討を行った。

2 生活を取りまく情報化の現状

近年の、情報通信技術の飛躍的発展は、我が国における社会・経済活動に構造的変化をもたらしつつある。例えば、インターネットの爆発的普及や電子商取引の発展に代表されるように、急速にデジタルネットワーク化が進行している。こうした IT 革命の進展は、高齢者の暮らしにも大きな影響を及ぼしている。

中でも、人々の暮らしと密接な関係にある行政は様々な変化を見せている。例えば、国は、2003（平成 15）年度までに、民間から政府、政府から民間への行政手続がインターネットを利用したペーパーレスで行える「電子政府」の基盤を構築するとしている。また、東京都は、2003（平成 15）年度の「電子都庁」構築を目指し、電子都庁推進計画の策定を進め、平成 12 年 12 月には中間のまとめを発表した。特別区では、住民に最も身近な基礎的自治体として、高度な情報通信技術の便益を最大限に活用し、行政事務の効率化・高度化、住民サービスの向上、地域の振興などに各区が取り組んでいる。特に、ホームページについては 23 の全ての区で開設され、インターネットを活用した区民サービスは、重要施策の一つとなっている。

板橋区でも、区の基本計画に基づき高度情報化社会への対応を重要課題ととらえ、電子区役所構築に向け「板橋区電子区役所推進本部」（本部長：区長）を設置し、全庁的に取り組んでいる。その一環として平成 13 年 2 月 19 日から、「住民票等交付（閲覧）申請書」や「要介護認定申請書」など、区民生活に密接に関係のある年間利用件数 1,000 件以上の 24 種類（11 課）の申請書について、区民が区のホームページから申請書をダウンロードできるようになった。

また、行政への住民参加という点においても、板橋区のホームページを活用した「区長への手紙」や東京都が実施を予定している電子会議場の「都民の広場（仮称）」、ある

いは多くの自治体で実施されているパブリックコメント（意見提出手続意見募集）など、インターネットを活用した住民参加の形態も着実に増えてきている。

そして、インターネット・ショッピングなど日常の買い物にも情報通信技術は利用されるようになってきている。

このように、人々が日々の生活を送る上で、インターネットを中心とした情報通信技術の活用が不可欠となってきた。

3 情報通信の利用による高齢者の生活向上の可能性

高齢化が急速に進行する中で、高齢者の活力を生かした社会づくりが国民共通の課題となっている。自分の生活は自らの責任で営むことを基本としながらも、自助努力だけでは生活が困難な人々を連帯して支える仕組みを整備していくことは、社会全体の使命である。このため高齢者福祉はますますその重要性を増している。こうした中、高齢者の生活に様々な効果をもたらすとして注目されているのが、情報通信技術である。

最新の情報通信技術、とりわけインターネットの普及は、高齢者が自宅に居ながらにして様々な情報を手に入れ、外部とのコミュニケーションを図ることを可能にした。この情報通信は、高齢者にとって新たなコミュニケーションの手段となり、その重要性は大きく、生活、就労、学習等の様々な活動の重要な基盤をなすものである。情報通信を積極的に利用することは、高齢者の自立・社会参加の支援に非常に効果的であり、ノーマライゼーションや高齢者の生活の質の向上に寄与することができる。

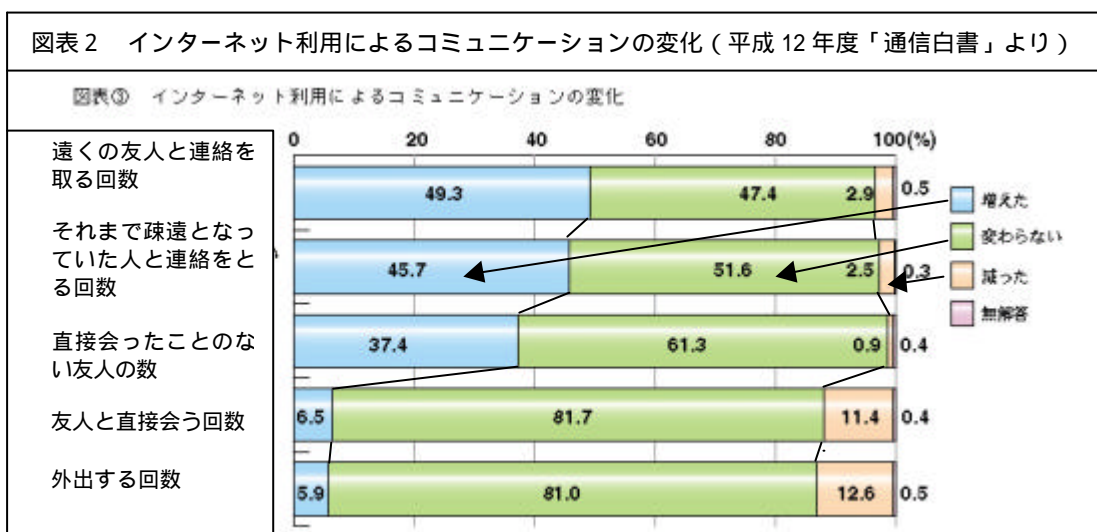
すなわち、高齢者が情報通信システムを有効に活用することができれば、コミュニケーションの拡大、必要な情報の入手を容易に行うことが可能になり、高齢者の自立・社会参加の促進、あるいは社会貢献などによる生活の質の向上が図れる。

(1) 情報通信の利用による情報収集

インターネット利用の最大のメリットは情報収集の手軽さである。自宅などに居ながらにして世界の情報を瞬時にして入手することができる。介護サービスに関する情報やバリアフリーマップなど、高齢者が必要とする情報は行政のホームページや民間のホームページから入手でき、インターネットの利用は、高齢者の生活の質の向上に欠かせない。板橋区が介護支援として全国の自治体で始めて実施する携帯電話のインターネット接続機能を活用した介護保険関連情報の提供も、このインターネットの情報収集力と手軽さに注目したものといえる。

(2) 情報通信の利用による新たなコミュニケーションの広がり

郵政省（現総務省）が平成11年から平成12年にかけて実施した「インターネットユーザー調査」によれば、インターネット利用により「それまで疎遠になっていた人と連絡をとる回数」、「遠くの友人と連絡を取る回数」が増えたとするユーザーが5割近くに達しており、新たなコミュニケーション手段が距離や時間の壁を無くしていることが確認できる。また、4割近くのユーザーが「直接会ったことのない友人の数」が増えたとしており、インターネットを通して趣味や考え方を共有する者どうしのコミュニケーションが広がっていることがうかがえる（図表2）。



このように、インターネットの利用は、新たなコミュニケーションの展開を可能にし、人と人との交流を広げる効果を持っている。家にひきこもりがちになった高齢者が、インターネットの利用をきっかけに同じ趣味の仲間との交流が始まり、積極的に社会参加をしていくようになることも十分考えられる。

(3) 情報通信の利用による新たな就労の形態

高齢者の就労に対するニーズは多様化してきている。永年勤めてきた会社にこだわらず、時間制で働く、自宅で働くといった「新しい働き方」が登場してきている。この自宅で働くという高齢者の中には、働く意志はあるものの高齢であることが原因で自宅から離れた場所に通勤することが困難であり、自宅で働かざるを得ないという者もいる。このような高齢者に対し、就労の機会を拡大し社会参加と自己実現の機会の提供に貢献するのが、「テレワーク」やその形態の一つである「SOHO（スモール

オフィス・ホームオフィス)」である。

テレワークとは「パソコンなどの情報通信機器等を利用し、遠く離れたところ（T E R E）で仕事を行うこと（W O R K）」と定義され、企業社員のテレワーク及び自営業者のテレワーク（S O H O）に分けられる。いずれも自宅や小さなオフィススペースで、インターネットやモバイル通信を活用して働くという、比較的新しい就労形態で、高齢者の就労形態としても注目されている。

（４）情報通信の利用による新たな生きがいの発見

人がいきいきと暮らしていくためには、身体のみならず、心の健康が不可欠である。高齢期になるに従って身心の相関が顕著になってくるとの指摘もある。そして、こころの健康を保つためには、十分な睡眠をとるなど心身の疲労を回復する「休む」という側面と、趣味やスポーツ、ボランティア活動など明日への鋭気を「養う」という側面を合わせた「休養」が大切だといわれている。この明日への鋭気を「養う」という側面に関係のある趣味やボランティア活動を支援するのがインターネットである。

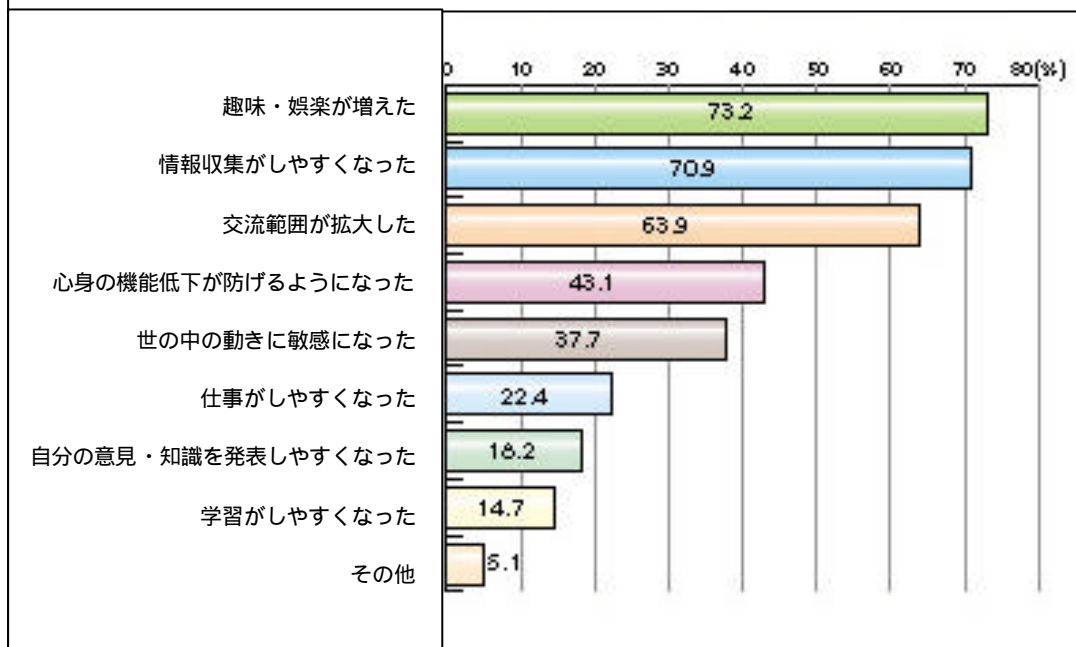
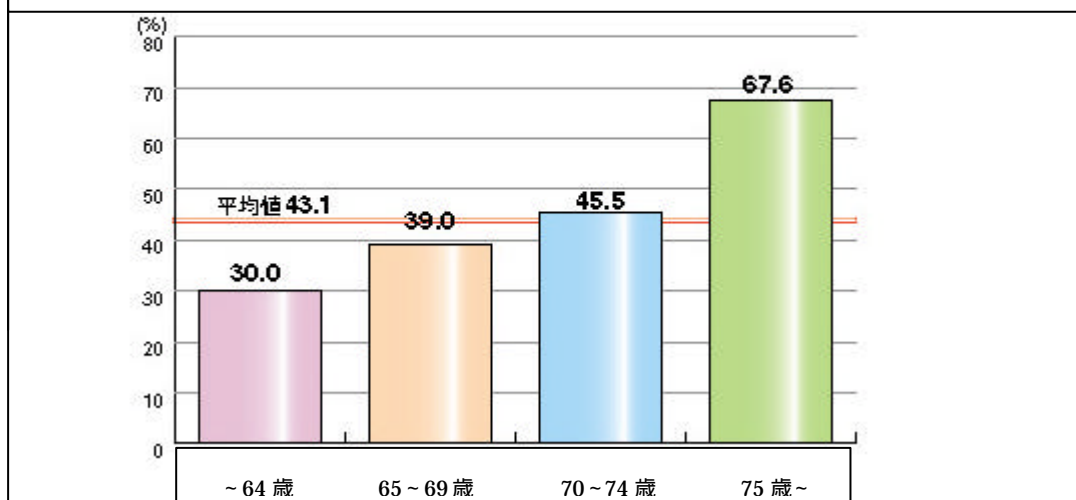
インターネットは、時間や距離といった制約を克服し、これまで意欲があっても社会参加の機会が実質的に制限されてきた高齢者の社会参加を促進し、趣味やボランティア活動の活発化をもたらすことができる。そして、これらが、他の世代との交流を深めるきっかけや、これまで培ってきた知恵と経験を社会に活かす機会となり、高齢者の生きがいにもつながっていくと考えられる。

ア 趣味・娯楽の広がり

郵政省（現総務省）が平成 11 年に実施した、「シニア・インターネットユーザーアンケート」によれば、インターネットを始めてよかった点として、7 割以上のユーザーが「趣味・娯楽が増えた」(73.2%)、「情報収集がしやすくなった」(70.9%)を挙げ、インターネットの利用には情報収集とともに、趣味・娯楽の広がりの効果があることが確認できる（図表 3）。また、「高齢化に伴う心身の諸機能低下が防げるようになった」と回答したユーザーの年齢をみると、年齢が高くなるほど、その効果が得られたと感じており。年齢が高くなるほどインターネット利用の健康面での効果が出ていることも確認できる(図表 4)。

このように、インターネットの利用は、高齢者の趣味・娯楽を広げ、高齢になればなるほど健康面での効果が出ると考えられる。

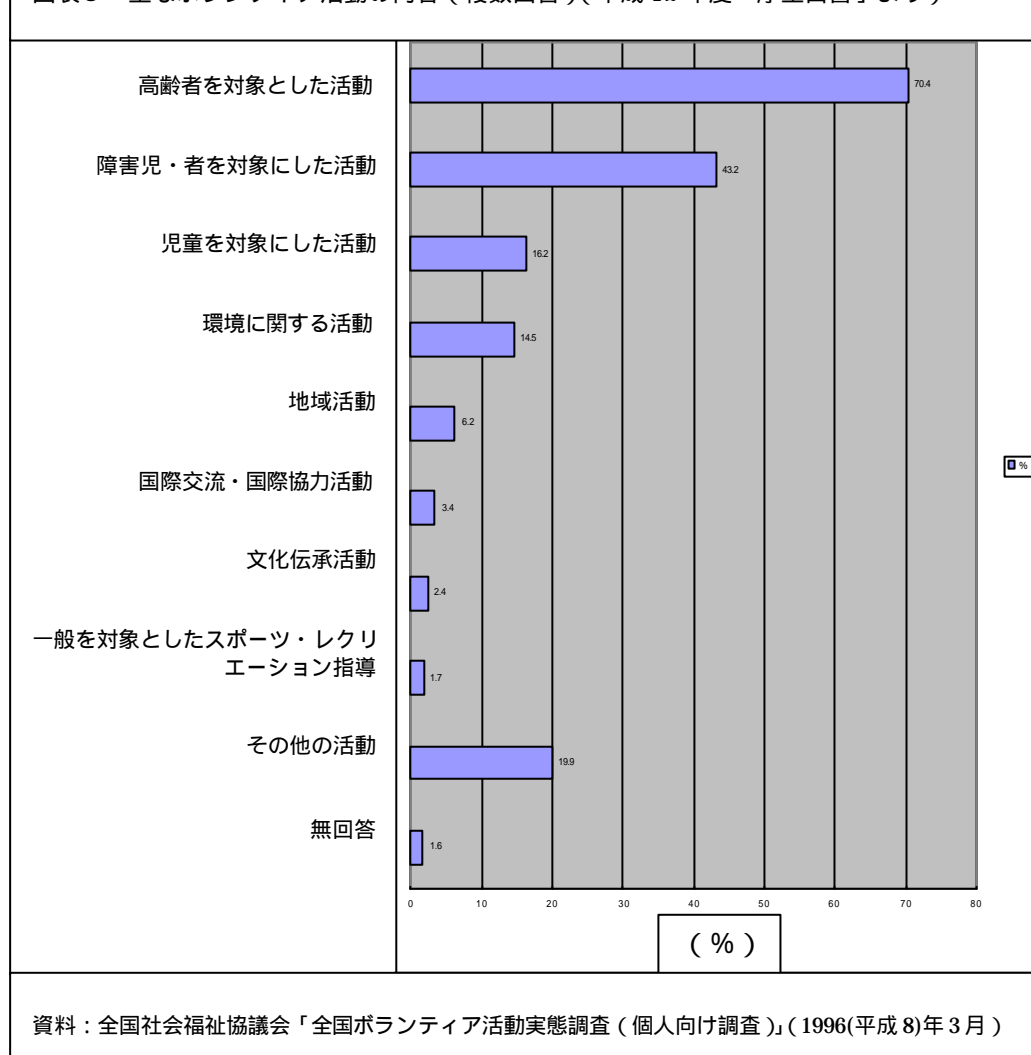
図表3 インターネットを始めてよかった点(複数回答)(平成12年度「通信白書」より)

図表4 年代別にみたインターネット利用が高齢化に伴う諸機能低下の防止に役立った割合
(平成12年度「通信白書」より)

イ ボランティアの広がり

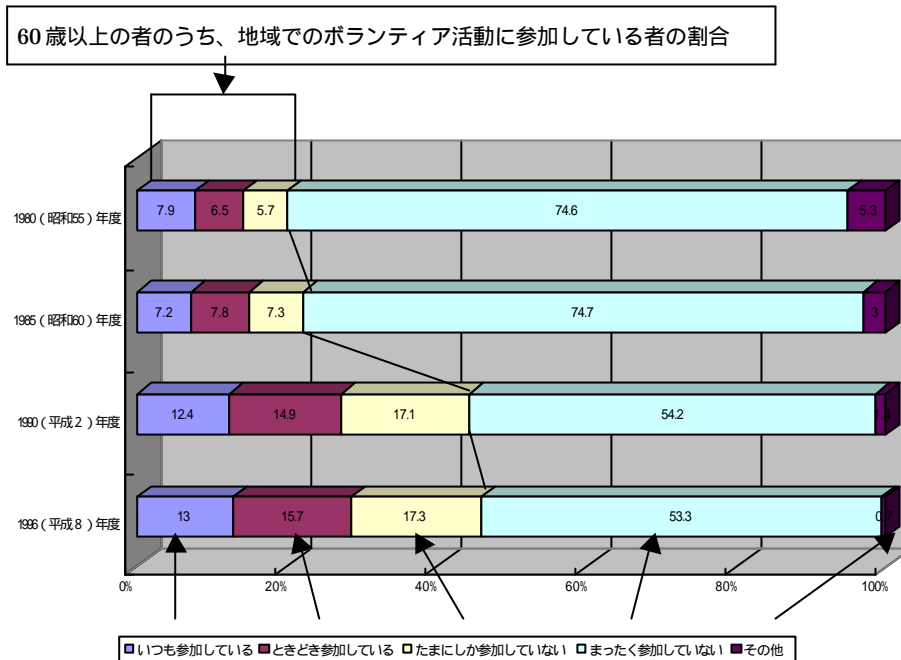
全国社会福祉協議会の調査によれば、ボランティア活動する人の数は 1980（昭和 55）年には全国で約 160 万人であったのが、1999（平成 11）年には約 696 万人と増加している。そして、その活動内容は、「高齢者を対象とした活動」が全体の 70.4%と最も多く、「障害児・障害者を対象とした活動」43.2%がその次に多い（図表 5）。

図表 5 主なボランティア活動の内容（複数回答）（平成 12 年度「厚生白書」より）



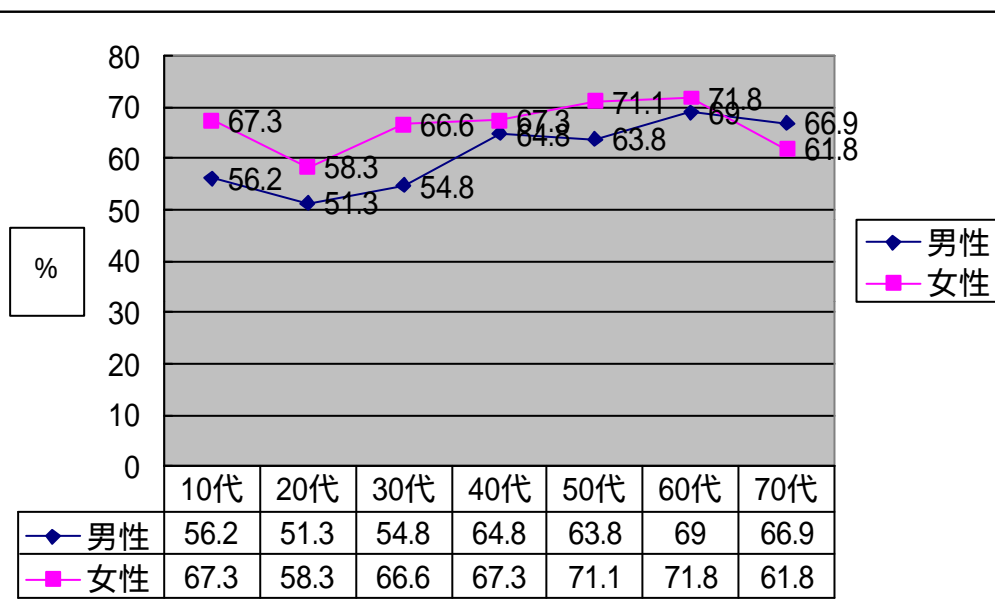
一方で、高齢者のボランティア活動意欲も高く、総務庁（現総務省）の調査によれば、「60 歳以上の地域でのボランティア活動」者は着実に増えている（図表 6）。また、経済企画庁（現内閣府）の調査でも高齢者層は若い年代層に比べてボランティア活動に参加したいと思っている者は多く、中でも 60 歳代の男女は 7 割近くが参加したいと考えており、高齢者のボランティア参加意欲はかなり高い（図表 7）。

図表6 60歳以上の者の地域でのボランティア活動（平成12年度「厚生白書」より）



資料：総務庁「高齢者の生活と意識 - 第4回国際比較調査結果報告 - 」(1997 (平成9) 年4月)

図表7 年代別ボランティアへの参加意識（平成12年度「厚生白書」より）

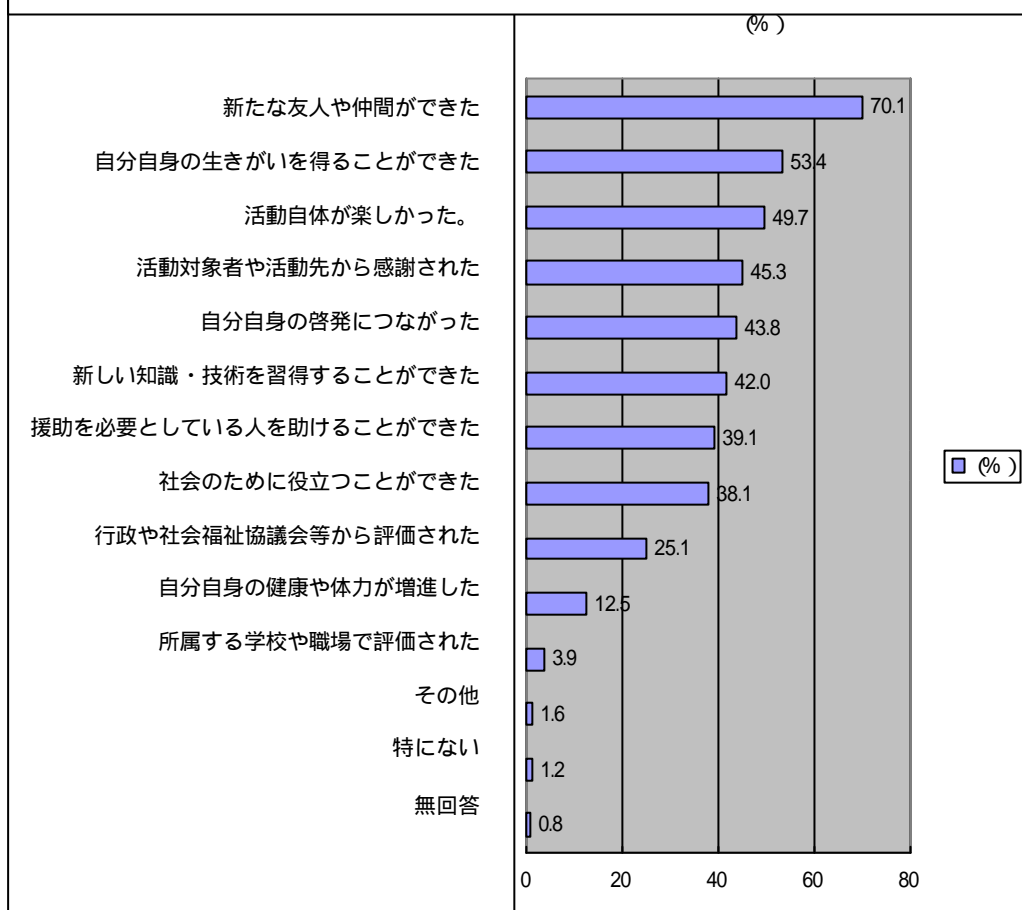


資料：経済企画庁「平成11年度国民生活選好度調査 - 国民の意識とニーズ - 」

そして、全国社会福祉協議会の調査でボランティア活動をして良かった点とし

て「新たな友人や仲間ができた」(70.1%)「自分の生きがいを得ることができた」(53.4%)が挙げられており(図表8) ボランティア活動は、新たな友人づくりや生きがいにつながり、高齢者にとって、望ましい効果をもたらすと考えられる。

図表8 ボランティア活動をして良かった点(複数回答)(平成12年度「厚生白書」より)



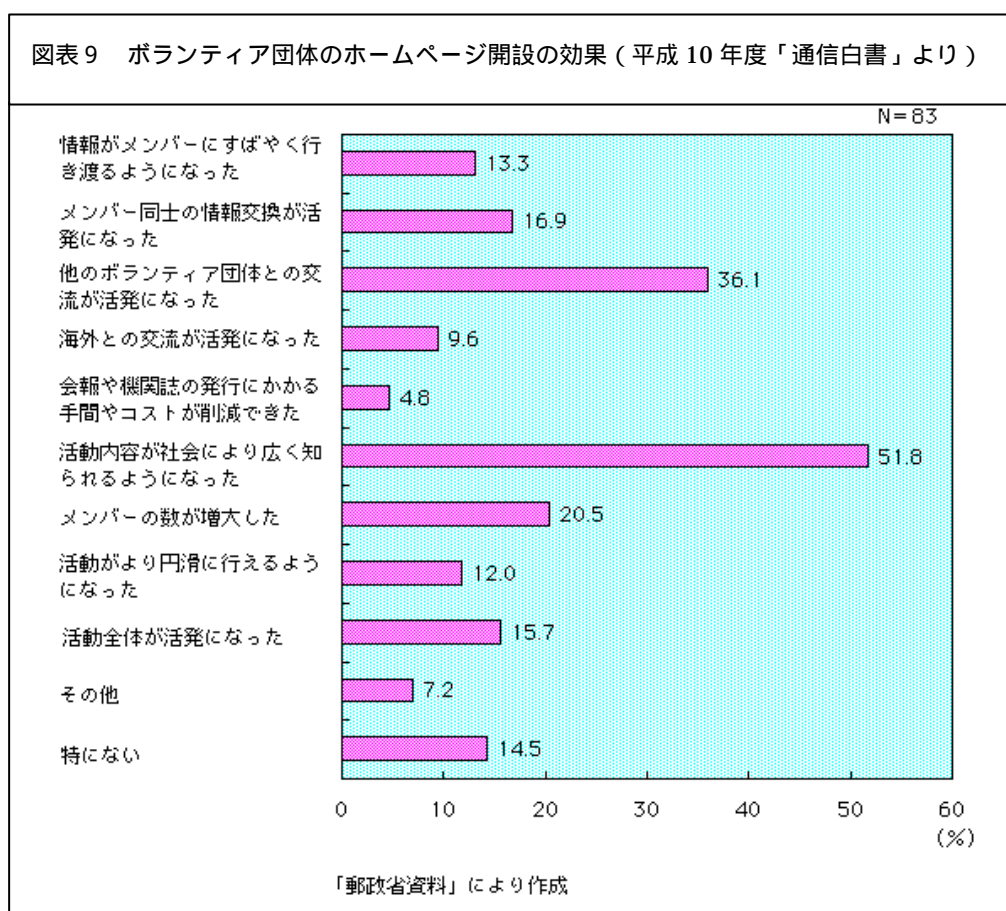
資料：全国社会福祉協議会「全国ボランティア活動実態調査(個人向け調査)」(1996(平成8)年3月)

(注) ボランティア団体に加入している人を対象とした調査

このように高齢者にとってのボランティア活動は、それをしてもらう立場とする立場の両面で重要なものとなっていており、これらを結びつけることが大切になってきている。

また、ボランティア活動が成り立つためには、行う人とそれをしてもらう人とが会うことが必要である。口コミや集いなどでもそれは可能であるが、出会いの機会を飛躍的に拡大させるのがインターネットである。例えば、郵政省(現総務

省)の調査によれば、ボランティア団体のホームページ開設の効果としては、「活動内容が社会により広く知られるようになった」、「他のボランティア団体との交流が活発になった」、「メンバーの数が増大した」、「メンバー同士の情報交換が活発になった」などのボランティア活動の活発化があげられている(図表9)。



このように、高齢者のボランティア活動とインターネットなどの情報通信利用の関係は重要となってきた。板橋区においても、板橋ボランティアセンターが平成12年12月から、ボランティア活動のホームページを開設するなど、インターネットは高齢者にとって、ボランティア活動の窓口となっている。

ウ 高齢者の活動事例『仙台シニアネットクラブ』

「仙台シニアネットクラブ」は、平成10年3月に仙台中央郵便局で開催された「60歳から楽しむインターネット教室」の修了者を中心に発足したボランティアサークルである。その活動目的は、「高齢者がインターネットなどに親しみ情報弱者にならないよう相互に研鑽と親善に心がける」、「パソコンの操作に習熟した高齢者がその技術を積極的にボランティア活動に活用する」の2点で、行政・企業等の

支援を受けながら組織的な活動が行われている。

具体的な取り組みの一つとして、無料のパソコン教室「情報ひろば」を毎週4回開催している。この「情報ひろば」は仙台中央郵便局、仙台市教育委員会、市民団体シニアのための市民ネットワーク仙台（通称シニアネット仙台）の3者によって、日本で初めて市民と行政の共同開催で実現したもので、60歳以上の高齢者のための無料パソコン・インターネット教室である。また、この受講者の中からサポーターと呼ばれる講師を養成するシステムを採用している点が特長である。そして、平成11年度からは、仙台市内の小学校、市民センター、老人福祉センターからの要望により、児童、高齢者、障害者、主婦を対象にしたパソコン授業の講師を引き受けている。サポーターとして、パソコン・インターネットを教えるシニア・高齢者は、地域に必要とされる存在として認められることの喜びを感じているという。

全国では、この「仙台シニアネットクラブ」のように、高齢者が中心になって活動しているボランティア団体も多い。

4 高齢者の情報通信利用における問題

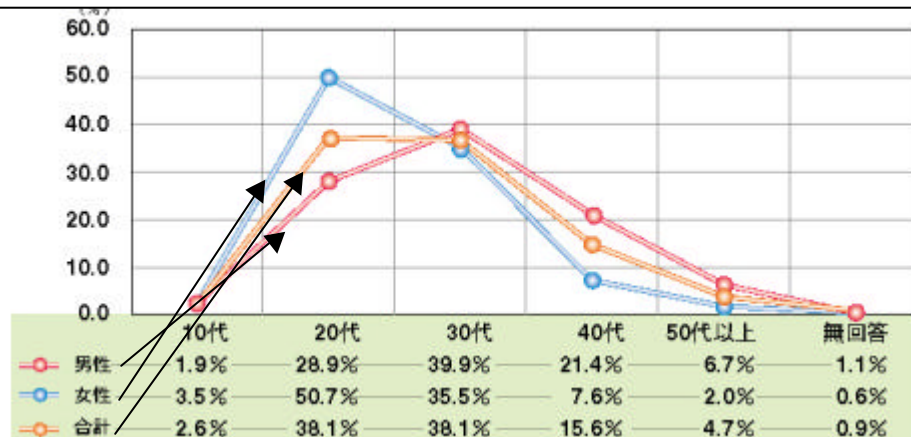
このように、高齢者の自立や社会参加などを可能にする手段として、情報通信の利用は重要であり、高齢者が情報通信を利用できなければ高齢者の生活の質の向上は望めない。また、平成12年度からの介護保険制度の実施や社会福祉構造改革により、福祉が「措置」から「契約」へと変化し、契約の当事者である高齢者自身が、介護サービスの内容など契約に必要な情報を受信・発信できることが必要となっており、高齢者が情報通信を自由に活用できることが強く求められている。そして、ホームページを利用した住民サービスや区民参加など、情報通信を利用した行政サービスも増えてきており、情報通信を利用できない者は行政サービスが受けられず、また、区民参加も行えなくなるため、高齢者を含め誰もが情報通信を利用できることが必要となってきた。このように、様々な理由から、高齢者の情報通信利用の促進が求められている。

しかし一方で、近年、インターネットやコンピュータ等の情報通信機器の普及に伴い、情報通信手段に対するアクセス機会及び情報通信技術を習得する機会を持つ者と持たざる者との格差、いわゆるデジタル・ディバイドの拡大が懸念されている。デジタル・ディバイドとは「所得、年齢、教育レベル、地理的要因、身体的制約要因等に

よるインターネット等の情報通信手段に対するアクセス機会及び情報通信技術を習得する機会の格差」(平成12年度「通信白書」の用語解説より)と定義され、高齢者のデジタル・ディバイドが問題となっている。

高齢者のインターネットの利用状況については、総務庁(現総務省)の調査「高齢者の日常生活に関する意識調査」によると、60歳以上の者を対象に、今後取り組んでみたい活動で、「パソコン・ワープロ」と答えた者は1994(平成6)年には1.8%にすぎなかったが、パソコンやインターネットの普及に伴い、1999(平成11)年の調査では、2倍以上の3.7%となっており、高齢者のパソコンやインターネットに対する関心は高まっている。しかし、郵政省(現総務省)が実施した「インターネットユーザー調査」で、インターネットの利用状況を年齢別にみると、20代、30代の割合がそれぞれ38.1%と高く、この2つの年齢層で全体の76.2%を占めている。50代以上は4.7%と低い。この値と、20代と30代を合わせた人口構成比率約28%及び50代以上の人口構成比率約38%とを考え合わせた場合、高齢者のインターネットの利用率は極めて低いといえる(図表10)。

図表10 性別にみたインターネット利用者の年齢構成比(平成12年度「通信白書」よ)



このように、高齢者のインターネットの利用状況については、高齢者のパソコンやインターネットに対する関心は高いにもかかわらず、実際にインターネットを利用している高齢者はまだまだ少ないという調査結果が出ており、高齢者の情報通信の利用が進んでおらず、デジタル・ディバイドが生じているといえる。

5 高齢者の情報通信利用が進まない原因

高齢者の情報通信利用が進まずデジタル・ディバイドが生じている原因としては、大きく分けて二つあると考えられる。一つは、(情報通信メディアや情報通信機器の活用に関する障害(バリア)が取り除かれ、高齢者・障害者を含めた誰もが情報通信の利便を享受できる)「情報バリアフリー」環境が実現されていないことであり、もう一つは高齢者の(デジタルネットワーク社会に対応するために必要なパソコンの活用能力、ネットワーク活用能力及びそれらを使いこなしてコミュニケーションする能力である)「情報リテラシー」が低いことである。

6 高齢者の情報通信利用促進における課題

(1) 「情報バリアフリー」環境の実現のための課題

「情報バリアフリー」とは、「情報通信メディアや情報通信機器の活用に関する障害が取り除かれ、すべての人が情報通信の利便性を享受することができること」(「東京における情報化ビジョン」の用語解説より)とされている。しかし、情報通信機器・サービスの中には、高齢者や障害者による利用への配慮が十分でないものがあり、「情報バリアフリー」環境の実現には、年齢や能力に関係なく全ての人が使いやすい、「ユニバーサルデザイン」の普及が課題となっている。

(2) 高齢者の「情報リテラシー」の向上のための課題

「情報リテラシー」とは「デジタルネットワーク社会に対応するために必要なパソコン活用能力、ネットワークの活用能力及びそれらを使いこなしてコミュニケーションする能力の総体」(「東京における情報化ビジョン」の用語解説より)とされている。高齢者の「情報リテラシー」を向上させることが、デジタル・ディバイドの解消につながる。

高齢者のインターネットの利用が進まない理由については、郵政省(現総務省)により平成10年6月に発表された「ライフサポート情報通信システム推進研究会報告」における高齢者・障害者の情報通信の利用動向調査によると、高齢者の約8割の人がパソコン通信、インターネットの利用経験がないと答えており、その理由としては「パソコン通信等の内容がわからない」、「情報通信端末の費用が高い」といった点が挙げられている。また、平成10年8月発表の郵政研究所の調査「身体障害者、高齢者に優しい情報通信のあり方に関する調査研究報告書」によれば、高齢者等による情報通信の利用が進まない理由として、「わからないことを聞ける人

がない」「手助けをしてくれる人が周りにいない」などの点が挙げられている。

これらのことから、高齢者などのインターネット利用を促進させるための課題としては、高齢者への、インターネットの内容や利用の習得を目的とする、学習機会の提供、インターネットなどの利用の初期段階における、対面あるいは一対一などの形で利用を手助けする高齢者への人的支援、高齢者が自由にインターネットを利用できる機会や場の提供などが考えられる。特に高齢者は、加齢に伴う身体機能の低下があり、高齢者の持つ事情に配慮した人的支援が大切となっている。

7 高齢者の情報通信利用促進における課題への取り組みの現状

こうした、「情報バリアフリー」環境や高齢者の「情報リテラシー」に関する課題を解決していくために、様々な取り組みが行われている。

(1) 国や都の取り組み状況

ア 「情報バリアフリー」環境の実現に向けた取り組み

国では、インターネット等の情報通信システムを誰もが有効に利用できる環境を実現するため、平成 10 年 12 月から、「『情報バリアフリー』環境の整備の在り方に関する研究会」を開催し、平成 11 年 5 月に研究会としての報告書を取りまとめた（図表 11）。また、情報バリアフリー環境の整備のために、幅広い観点から有識者と意見交換を行うことを目的として、平成 11 年 12 月から情報バリアフリー懇談会を開催し、平成 12 年 2 月、報告書「21 世紀に向けた情報バリアフリー環境整備のための課題」を取りまとめている。さらに、「情報バリアフリー」環境の整備を図ることを目的として、以下の研究開発や実証実験などを実施している。

情報バリアフリー型通信・放送システムの研究開発（図表 12）

福祉支援情報通信システムの開発・展開

高齢者・障害者のためのホームページ簡易制作システムの実証実験

高齢者・障害者向け通信・放送サービス充実研究開発助成

この他にも、これらの報告書等に基づいた施策が展開され、「情報バリアフリー」に向けた取り組みがなされている。

また、東京都でも、平成 12 年 4 月に「東京における情報化ビジョン」を策定し、この中で「情報バリアフリー」についての検討が行われている。

図表 11 「『情報バリアフリー』環境の整備の在り方に関する研究会報告書の概要

(平成12年度「通信白書」より)

【目的】

情報通信の高度化と高度化の進展により情報バリアフリー環境の整備の必要性が増加するためその具体的方策を検討

【課題と現状】

様々な機関が独自に研究開発をしているため体系的な開発が困難
 情報通信の利用を支援する技術はあるが、それを必要とする人への情報提供が不十分
 インターネットの普及に伴い、そのアクセシビリティ等新たな課題が発生
 米国では、法律に基づき、障害者の利用支援技術の普及を推進
 NPO等による支援活動が活性化しているが、普及・定着には多くの課題が存在

【対応】

『整備の方向性』

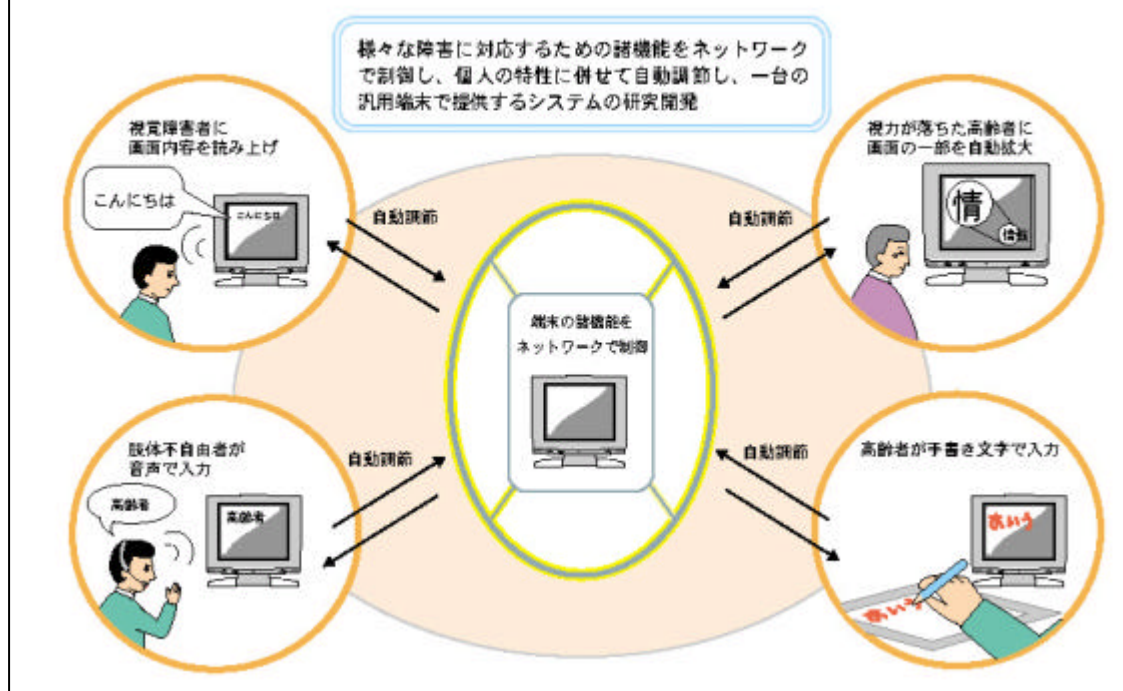
誰もが利用可能(ユニバーサル)な機能を持つ情報通信システムの実現

『当面の方策』

各人が最適な技術を容易に得られる仕組みの構築等利用支援技術や利用方法に関する国レベルでのデータベースの整備
 利用支援技術の情報収集・提供、利用者の選択支援システムの開発、利用に関する人的支援業務等、情報通信支援センター機能の検討・整備
 インターネットのアクセシビリティ確保
 NPO(非営利団体)の活動を支援するマネジメント支援組織等の検討

図表 12 情報バリアフリー型通信・放送システムの研究開発(平成12年度「通信白書」より)

図表④ 情報バリアフリー型通信・放送システムの研究開発



このように、国や都において、「情報バリアフリー」の実現に向けた取り組みが行われているが、技術面では研究段階や実験段階のものもあり、また、施策面では検討が行われているが、まだ、実施には至っていないものも多く、「情報バリアフリー」環境の整備は決して十分とはいえない。

イ 高齢者の「情報リテラシー」向上の取り組み

国においては、平成12年11月29日に成立した「IT基本法(高度情報通信ネットワーク社会形成基本法)」に基づき設置された、「IT戦略本部(高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部)」で平成13年1月22日に決定された、「我が国が5年以内に世界最先端のIT国家となることを目指す『e-Japan戦略』」では、「高齢者・障害者等に配慮しつつ、すべての国民の情報リテラシーの向上を図ることを目的として、地方公共団体や地元企業を活用したボランティア精神に基づくNPO的な取り組みを支援する」としている。そして、「ITを指導する人材の登録・派遣制度を導入し、企業・大学等の人材を能力に応じ、必要な場所へ派遣する外部人材の登用を強化する」など、主にITを指導する人材の育成を行っていくとしている。

また、東京都でも、平成12年4月に「東京における情報化ビジョン」を策定し、この中で高齢者や障害者の「情報リテラシー」の向上支援について検討が行われている。

このように、国や都において、「情報リテラシー」の実現に向けた取り組みが行われているが、国は、高齢者・障害者等に配慮するとしながらも、「e-Japan戦略」の内容は、すべての国民の「情報リテラシー」の向上を目指すものであり、高齢者などのデジタル・ディバイドの問題を特別に考慮しているとはいえない。また、「e-Japan戦略」は決定されたばかりであり、都も含め具体的な施策の展開はこれからである。

従って、「情報リテラシー」の向上施策の実施はこれからであり、特に高齢者の「情報リテラシー」の向上が図れるのはまだまだ先になるといえる。

(2) 板橋区の取り組み状況

ア 「情報バリアフリー」環境の実現に向けた取り組み

「情報バリアフリー」については、この課題への対応が強く求められるのは国や機器等の開発事業者などが中心となるため、区としての直接的な係わりは少な

く、板橋区でも具体的な取り組みはあまり行われていない。このような中での板橋区の具体的な取り組みとしては、「情報バリアフリー」の環境整備の一つとして、平成13年3月に、ホームページのバリアフリーの確保を目的として、区などが作成しているホームページを、高齢者・障害者、とりわけ画像情報へのアクセスが困難である視覚障害者に配慮したホームページに見直す取り組みがなされている。

また、身体障害者に対しては、生涯学習出前講座として、「パソコンを利用した重度身体障害者の自立への挑戦」をテーマとして、加賀福祉園が研究している重度身体障害者のパソコン利用のための特殊入力機器の実践例について紹介が行われており、これも「情報バリアフリー」に向けた、取り組みの一つであるといえる。

このように、板橋区でも「情報バリアフリー」に向けた、取り組みは一部では行われているものの、組織的な取り組みは行われておらず、第一歩を踏み出した状態であるといえる。

イ 高齢者の「情報リテラシー」向上の取り組み

高齢者の「情報リテラシー」向上のための 学習機会の提供、 人的支援、機会や場の提供などについての板橋区の取り組み状況は、次の通りである。

学習機会の提供について

板橋区の高齢者へのパソコンやインターネット利用の学習機会の提供状況については、平成12年度には、生涯学習の一環として、いくつかのパソコン関係の公開講座は実施されているものの、高齢者だけを対象とした公開講座は限られたものしかなく、特にインターネットの操作まで踏み込んだ高齢者だけの公開講座はない。しかし、平成13年度には、新規事業として「IT講習」が予定されている。この講習は、受講対象者を20歳以上の都内在住者としているものの、受講予定人員13,224人、実施予定講座数648講座と大規模であり、高齢者の参加もかなりあると思われる、インターネット利用を含めた高齢者の「情報リテラシー」の向上が期待できる。

また、板橋区が直接関与はしていないが、板橋区が実施している概ね60歳以上の区内在住者を対象にした、高齢者大学「グリーンカレッジ」の卒業生OB会において、パソコンやインターネットの利用技術の習得などを目的に、独自の講習会が実施されており、高齢者を対象としたインターネット関係の講座と

して注目される。

このように、板橋区が実施している、高齢者だけを対象にしたインターネット利用のための公開講座はなく、また、「IT講習」も対象を20歳以上としており、高齢者を対象にした学習の機会が不足している。

人的支援について

人的支援については、まず、高齢者がパソコンやインターネットを利用する際に、対面あるいは一対一で指導や相談に応じるなどの支援が考えられる。高齢者の自宅などに出向き指導したり、利用にあたり高齢者が困っている場合に、助言や相談に応じたりするものである。これは、要介護者など身体機能の低下により「IT講習」などに参加したくても外出が困難な高齢者への支援といえる。この他には、講師派遣の支援も考えられる。気のあったグループでの学習会への、パソコンやインターネットの利用の仕方を教える講師の派遣である。

このような人的支援は、商業ベースやボランティア団体・NPOなどによるものはあるものの、行政が直接実施しているものはほとんどないと思われる。板橋区においても区が直接このような人的支援は行っていない。これは、行政と住民との役割分担のあり方や、生活が困難な人々を社会全体で連帯して支える仕組みづくりの必要性などから、区が直接実施すべきかどうかとの問題とも関係していると思われる。

ボランティア活動を全国的に見た場合、ボランティア団体やNPOなどにより、高齢者のパソコンやインターネット利用のための講習会などが実施されており、その中には、広島県にある「シニアネット・ひろしま」というNPOのように、在宅介護者を対象に、パソコンについての訪問指導を行っている団体もある。しかし板橋区においては、板橋区ボランティアセンターのホームページで紹介されているグループの中には、高齢者を対象に、パソコンやインターネット利用の講習などを活動目的としているものはない。

このように、高齢者に対する人的支援も十分とはいえない。

機会や場の提供について

高齢者の「情報リテラシー」の向上のためには、高齢者が自由にパソコンやインターネットを利用できる機会や場が、高齢者の身近にあることが望ましい。しかし、板橋区では、講習以外で区民が区の施設などで自由にインターネット

を利用できるサービスは行っていない。

従って、講習以外での高齢者がインターネットなどに触れる機会が不足している。

8 板橋区の情報化社会における高齢者福祉施策の今後

情報化社会の中で、人々がいきいきと暮らしていくためには、全ての人が情報通信の利便性を享受することができる必要がある。デジタル・ディバイドの問題は、社会全体で取り組んでいかなければならない。板橋区としては、住民に最も身近な基礎的自治体の責務として、「情報バリアフリー」環境の実現や高齢者の「情報リテラシー」の向上の問題に、区民の状況に応じたきめ細かい施策により、積極的に取り組んでいかなければならない。

(1) 「情報バリアフリー」環境の実現に向けて

身体機能の低下した高齢者なども自由に操作できる情報通信機器の開発は、すでに開始されている。これらの機器が普及すれば、高齢者も情報通信機器の利便性を十分に享受できることになる。そのためには、板橋区としてもこれらの機器の普及を含めた「情報バリアフリー」環境の実現に努める必要がある。特に、「情報バリアフリー」と言う考え方そのものや、それに貢献する機器の存在そのものを知らない区民も多いと思われることから、これらを、知ってもらうことも大切になる。そこで、次のような施策の展開が必要であると考える。

- ・ 「情報バリアフリー」環境の実現において、区が直接係われる部分は少ないものの、区として係われる事項を検討し、あらゆる機会をとらえて、「情報バリアフリー」環境の実現に努める。また、必要に応じて、このための検討組織を設置する。
- ・ 「情報バリアフリー」の必要性を区民に周知するとともに、年齢や能力に関わりなく全ての人が使いやすい「ユニバーサルデザイン」された情報通信機器の普及に努める。その一つとして、高齢者福祉施設への機器の展示や身体機能の低下した高齢者への機器の紹介などを行う。
- ・ また、区が「ユニバーサルデザイン」された情報通信機器を率先して導入し、公共施設に設置するとともに、民間企業等に対しても、普及に向けたガイドライン等を示す。

(2) 高齢者の「情報リテラシー」の向上を目指して

身体機能の低下した高齢者が自由に操作できる情報通信機器が開発されても、実際に高齢者が、インターネットなどの情報通信を利用できなければ情報格差は解消されない。このため、板橋区としても、高齢者がこれらを自由に利用できる「情報リテラシー」の向上に努める必要がある。そこで、次のような施策の展開が必要であると考えます。

ア 学習機会の提供

高齢者を対象にした、パソコンやインターネットなどの講習会の積極的な実施が必要である。特に、高齢者だけの講習であれば高齢者のペースで講習が行える。同時に、同年代の友人を誘い合っでの参加など、受講率のアップが期待できる。従って、講習は高齢者だけを対象にしたものが望ましい。よって、

- ・ 「ＩＴ講習」など、区が実施するパソコンやインターネットなどの講習会に、高齢者を対象にした講座を積極的に設けていく。
- ・ 高齢者を対象にした、パソコンやインターネットなどの講習を実施しているボランティア活動には、その自主性を尊重しながら、区としても支援していく。
- ・ 自主的に、パソコンやインターネットなどを学ぼうとする高齢者グループに対して講師派遣が行える制度の創設を検討する。

イ 人的支援

要介護者など、自宅から出ることが困難で、「ＩＴ講習」などパソコンやインターネットなどの講習会に参加できない高齢者に対しては、高齢者の持つ事情に配慮した、対面あるいは一対一で指導や相談に応じる人的支援が必要である。しかし、これらの支援を区が直接行うことは、行政と住民との役割分担のあり方や、生活が困難な人々を社会全体で連帯して支える仕組みづくりの必要性などからは、好ましくない。そこで、社会的活動が活発化している。ＮＰＯなどのボランティア団体との協働により推進していくことが望ましいと考える。よって、

- ・ 要介護者など、自宅などから出ることが困難な高齢者に対して、パソコンやインターネット利用の促進のための、個別訪問による指導や相談を行っているボランティア活動に対しては、その育成も含めて、区としても積極的に支援していく。

- ・ このようなボランティア団体が十分育っていない段階においては、区が直接的に、要介護者や、自宅などから出ることが困難な高齢者に対して、個別訪問などによるパソコンやインターネット利用のための人的支援を行うことも検討する。
- ・ 区は、要介護者など、自宅などから出ることが困難な高齢者に対して、個別訪問などによるパソコンやインターネット利用の促進のための活動を行っているボランティアを紹介するなど、高齢者とボランティア活動団体との間のコーディネーターとして関わっていく。

ウ 機会や場の提供

高齢者が講習を受け、パソコンやインターネット利用の技術を習得した後に、高齢者がインターネットなどを自由に活用できる機会や場が近くにあれば、さらに「情報リテラシー」の向上が期待できる。

高齢者が集まる施設などに、パソコンやインターネットを自由に利用できる機器を配置することにより、高齢者がこれらを利用する機会が増える。また、自由に利用できる高齢者だけでなく、パソコンやインターネットで何ができるのかわからないために利用していない高齢者にとっても、他の高齢者が利用している場面に接する機会が増え、興味を持つきっかけにもなる。また、自由に利用できるまでにいたっていない高齢者などに対しては、利用の仕方について質問や相談できる人がそばに居ることが望ましい。さらに、講習終了者などが、Eメールなどを利用できる機会があれば、利用の促進が図れる。よって

- ・ 区の施設に、区民が自由にパソコンやインターネットを利用できる機器の設置の検討・整備を行う。特に、高齢者が集まる施設については優先的に設置・整備の検討を行う。
- ・ 設置の際には、パソコンやインターネットなどの指導員の配置もあわせて検討する。
- ・ パソコンやインターネットの利用講習を終了した高齢者などを対象に、登録制度によるEメールなどの活用者の紹介を行うなどの制度について検討する。

エ 職員の育成

高齢者に接する機会の多い職員が、パソコンやインターネットの利用相談や「ユ

「ユニバーサルデザイン」された機器の紹介ができれば、高齢者の利用の促進を図ることができる。高齢者も普段から接している人であれば、質問や相談もしやすいと考えられる。よって

- ・ 高齢者に接する機会の多い職員に対して、パソコンやインターネットなどの利用や「ユニバーサルデザイン」された機器などに関する能力や知識を身に付けるための研修の実施などを検討する。

9 おわりに

この中間報告の時点では分科会として実施するアンケート結果が出ていない。このため、最終報告ではこのアンケート結果も含め、時点修正を行う予定である。