

高齢者のデジタル利活用支援体制構築のための SNS の活用

長元 真実[†] 松村 彩[‡] 浦田 真由[†] 遠藤 守[†] 安田 孝美[†]

井上 愛子[§] 宇野 千晴[§]

名古屋大学大学院情報学研究科[†] 名古屋大学情報学部[‡] 名古屋大学未来社会創造機構[§]

1. はじめに

デジタル技術が発展している我が国では社会問題解決のため、社会全体のデジタル化が急速に進められている。デジタルを最大限活用するには高齢者などのデジタルデバイドの解消が急務である[1]。そして高齢者のデジタル活用支援には身近な人・環境での継続的な支援が必要となり、自治体と既存のコミュニティとが連携した支援体制の構築が重要となる。しかし、これまで実践的に体制の構築やそのためのツールの活用を検討した例は少ない。そこで本研究では高齢者のデジタル活用支援体制を構築する際の汎用的な SNS 活用の方法を提案し実践に取り組むそのため、高齢者を対象にデジタル活用を支援する際の SNS の活用方法に加え、担い手の育成や担い手による支援活動における SNS の活用方法を提案し、実践する。

2. デジタル活用支援と SNS

現在 SNS は単なるコミュニケーションツールではなく、情報収集・発信の場となっている[2]。高齢者は他の世代に比べると SNS の活用が少ない[1]。しかし、LINE は他の SNS に比べ利用率が高く、携帯電話会社のなかにはスマホの使い方を LINE から問い合わせができるサービスを展開するものもある[3]。

地域における SNS 活用は、2000 年代に地域を限定して情報を提供し合う、地域 SNS が総務省の取り組みとして見られたが、地域独自の環境は開発に時間がかかるだけでなく、自治体担当者の負担である[4]。導入の手軽さや汎用性では既存の SNS に劣り、現在では自治体による SNS の活用事例が増えている。しかし、高齢者のデジタル活用支援を目的としたものは少ない。

Utilization of SNS for a Support System for Digital Utilization among the Elderly.

Mami NAGAMOTO[†], Aya MATSUMURA[‡],
Mayu URATA[†], Mamoru ENDO[†], Takami Yasuda[†],
Aiko INOUE[§], Chiharu UNO[§].

[†]Graduate School of Informatics, Nagoya University.

[‡]School of Informatics, Nagoya University.

[§]Institute of Innovation for Future Society, Nagoya University.

3. SNS 選定と提案

本研究ではメッセージ機能を持つ SNS から LINE を選定した。60 代における SNS の利用率では Twitter が 8%, Facebook が 12%, LINE が 66% となっており、高齢者でも利用率が高いからだ[5]。

加えて LINE 社から提供されている機能や別アプリを活用することで、匿名でありながら決まったコミュニティ内で情報発信できることが体制構築に適していると考えられる。高齢者のデジタル活用や支援の担い手育成にそれぞれの特徴を活かした活用方法を提案する(図 1)。



図 1 : 提案内容

4. デジタル活用支援のための SNS 活用

本章では高齢者のデジタル活用支援と支援を行う担い手の育成における LINE の活用についてまとめる。

4.1. フィールド

本研究では SNS を用いたデジタル活用支援の提案と実践を行うため、名古屋市北区、愛知県西春日井郡豊山町を選定した。名古屋市北区では 2020 年度に総務省のデジタル活用支援員推進事業に参加しており、継続的に高齢者のデジタル活用支援に係る取り組みを行なっている。本研究では地域活動に参加する 14 名を対象に「デジタル支援ボランティア」というデジタル活用支援の担い手育成に共同で取り組んでいる。愛知県豊山町では名古屋大学未来社会創造機構と共に健康長寿大学の取り組みを通じて、地域活動の担い手を育成している。本研究では健康長寿大学の卒業生の中から 7 名が有志でデジタル活用の担い手「インストラクター」の活動に参加している。

4.2. 高齢者のデジタル活用支援における SNS 活用

愛知県豊山町において2021年8月から12月、2022年9月から12月の間に高齢者29名を4グループ(4名, 10名, 10名, 5名)に分け、期間をずらしてデジタル機器を自宅で活用してもらった。公式LINEはQRコードを通じて登録をしてもらい、チャットとビデオ通話を中心に支援をした。参加者がLINEを使い慣れていない場合に備え、リッチメニューを活用し、機器の使用方法の確認やビデオ通話を1タップでできるようにした。



図2：リッチメニューの活用例

また、情報発信についてはチャットの配信だけでなくリッチメッセージや、カードタイプメッセージを活用し、貸出機器の使い方を説明した資料や動画の共有を行った。参加者からはLINEを活用した支援について時間を問わず質問できることが便利や気軽に質問できたというポジティブな意見を得られた。一方で、疑問点を言語化することが難しいという意見があった。

なお、こうした自宅での使用に先立ち、対面での活用方法の説明会を行った。自宅での使用約2週間後には対面で使用の中に生じる使い方の疑問について相談会を実施している。

4.3. 担い手の活動における SNS 活用

豊山町、名古屋市北区において50代~80代の21名のそれぞれデジタル機器に関心がある担い手を対象に高齢者のデジタル活用支援に向けた勉強会を実施した。内容の難易度に合わせて対面とオンラインで実施している。

北区の勉強会では日程調整・連絡・資料の共有にLINEのオープンチャットを活用した。ここでは参加者同士の感想の共有など交流も見られた。

豊山町における育成では公式LINEを使って勉強会実施の情報共有や質問受付を行った。公式LINEから勉強会を実施するミーティングのURLを配信し、資料や動画をリッチメニュー、チャットから共有した。また、動機付けを目的にショッピングカード機能を活用し、勉強会参加ごとにスタンプが貯まるように配信を行った。参加者

は動画を用いて復習しており、ショッピングカードはやる気が出るとコメントがあった。一方で担い手同士のコミュニケーションのためグループチャットの要望がでた。

5. 考察

支援ではLINEを活用することで高齢者デジタル利活用における障壁を一定取り除くことができていた。一方で、質問することへ抵抗感も見られた。こうしたことから、今後はよくある質問をまとめたものの共有や、一定期間ごとにオンラインでのヒアリング等を実施することが有効であると考えられる。

次に、担い手育成では、それぞれの目的に合わせたツールを使い分けていくことが重要である。担い手同士、自治体職員が交流や日程の調整を行うにはオープンチャットが適切であり、学習を進める上では公式LINEの活用が適切である。実際に豊山町では担い手が自主的にオープンチャットを開設した。今後は他地域における展開や、これらのアカウントや機能の活用を徐々に担い手に移行していく必要がある。

6. おわりに

本研究では、高齢者の支援と支援の担い手育成において目的にあったSNS活用を提案・実践し、一定の有効性があることを明らかにした。今後は担い手中心の交流や活動運営に合わせ、SNSの運営も担い手主体に移行していきたい。

しかし、既存のサービスを活用することはサービスの有料化や終了などが危惧される。そうした場合に備え、地域の活動においても分散型で注目されるweb3.0など最新のトレンドを追っていくことは重要となるだろう。

謝辞

多大なご協力を賜りました名古屋市北区福祉課、社会福祉協議会、豊山町の職員の皆様に厚く感謝いたします。なお本研究の一部は、JSPS 科研費 21K12593, 21K17436 の助成を受けたものです。

参考文献

- [1] 総務省. 令和3年度版情報通信白書 第1章デジタル化の現状と課題 第1節国民生活におけるデジタル活用の現状と課題. <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/pdf/n110000.pdf>.
- [2] 総務省. 令和2年通信利用動向調査ポイント. https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/210618_1.pdf.
- [3] NTT docomo. LINEでのお問合せ受付. https://www.docomo.ne.jp/service/remote_support/line_friends/
- [4] 中野 邦彦. 官製地域 SNS が廃止に至る経緯に関する考察. 社会・経済システム. 2014.35 巻, p.35-42.:
- [5] モバイル社会研究所. 【シニア】4年間で利用者倍増シニアのSNS 利用実態. https://www.moba-ken.jp/project/seniors/seniors202211_17.html