

## 高齢者はどんな情報を求めているか？

---「心のバリアフリー」を目指して---

宗澤 拓郎  
新潟国際情報大学

太田清華  
(株)高助

### 和文抄録

高齢化・情報社会を迎えて、高齢者がこれからの情報社会を生きる為に必要とする情報要求を調べるため、新潟県及び長野県の高齢者各 100 人にアンケート調査を行った。結果は、高齢者は本質的に自立した生活を望み、その為に必要な情報を外部から求めている。60 歳以上 64 歳までの高齢者と 65 歳以上とでは、情報技術に対する精通の度合いが違うが、若い人達と同質の情報を得たいという「心のバリアフリー」を望んでいることが分かった。この「心のバリアフリー」の実現には、高齢者がより良く生きるために必要な情報を求めようとする積極的姿勢が大切であり、そのためには自治体及び周辺家族が協力して機会を与えることが効果的であることが分かった。

## What information are aged peoples looking for?

---“Barrier Free of Mind”---

Takuro MUNEZAWA  
Niigata University of International  
& Information Studies

Sayaka OHTA  
TAKASUKE Co. Ltd

### Abstract

Considering the coming aged and information society, the questionnaire survey on information requirement was executed for each one hundred aged peoples in Niigata and Nagano. The result showed that each aged people had the independent mind, with looking for the same quality of information as the young, which we defined “Barrier Free of Mind”. This is realized by such active life style of the aged as to seek information for enjoying the happy and enriched life. It is most important for their families and the local governments to support and supply them with the opportunities as to obtain necessary information.

### 1. 緒論

情報技術(IT)の進歩は、国の IT 戦略の実施と相まって、わが国の情報社会化を加速している。特に著しいのは、若者を中心とした i-モード型携

帯電話の急激な普及で、この2年間で2千万台を超えたという。これにより携帯電話とインターネットを接続した株取引、モバイルバンキングや電子商取引(EC)が急速に進みつつある。筆者はこれを

「i-ビジネス」と呼んでいるが、この分野ではわが国が世界のトップレベルにあり、世界をリードしつつある(3)。

一方わが国の高齢化の進展は著しく、2015年には4人に1人は高齢者となり、本格的な高齢化社会が到来することが予測されている。特に我々の住む信越地域は、65歳以上の高齢者比率が、新潟県で19.9%、長野県では20.4%と、国の平均値(16.2%)に比べ著しく高く、高齢化先進県となっている。このような中で、これら高度情報機器を駆使して情報社会に対応し、自由に「i-ビジネス」に対処できるのは、20代30代を中心とする若者であり、高齢者は情報弱者として情報社会から脱落していく可能性がある。

そこで筆者等は、高齢者が情報社会にどう対処しようと考えているのか？高齢者が上手く情報社会に仲間入りして自立した生活をするためには、何が問題か？また必要な情報は何か？を把握したいと考えた。このため、実際に高齢者の声を聞くアンケート調査を新潟県、長野県で実施し、高齢化の最も進む状況下にいる人達の立場で解析することとした。

## 2. 高齢化の進展

ここ数十年間に、日本人の平均寿命は10年以上も伸び、世界一の長寿国となった。2015年には65歳以上の人々が25%と聞いても無関心な層も、2005年には日本の成人人口の50%が50歳以上、と聞くと驚く。出生数の減少、高齢者の増加は現在急速に進行中であり、今後、本格的な高齢化社会が到来する。

わが国の将来人口構成予測(1、2)によると、平成27年(2015年)の65歳以上の高齢者人口は31.9百万人に達し、1995年と比べ13.6百万人も増加することが見込まれており、高齢化率(全人口に占める65歳以上人口の割合)は25.1%と4人に1人が高齢者となるという。

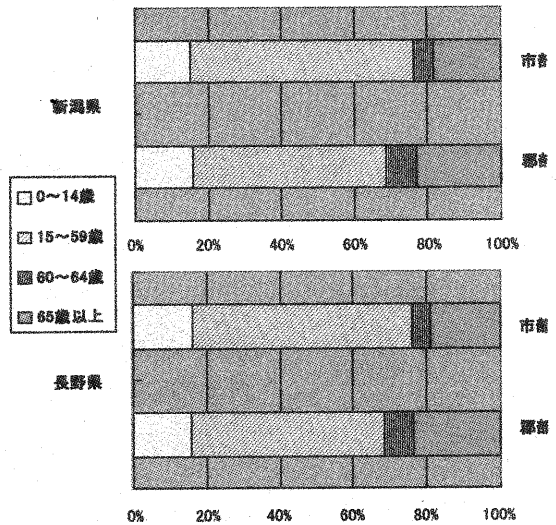


図1 新潟県・長野県の人口構成

x x (平成10年(1998年)住民基本台帳年齢別人口)

また、その時点における要介護高齢者数も約3.9百万人と、1993年の約2倍に増加すると推定されており、その進行スピードは国際比較でもきわめて高いのが特徴である。

図1は新潟県及び長野県の人口構成図であるが、60歳以上の比率はほぼ似たパターンを示しており、郡部の比率の方がより高い。65歳以上の高齢者比率は全国平均16.2%に対し、新潟県19.9%、長野県20.4%と非常に高い。

## 3. 高齢者の意識

核家族化や女性の高学歴化による社会進出により、高齢者のみの世帯数が増加し、高齢者は出来るかぎり自立して生活していくことを余儀なくされ、高齢者の自立を支援する都市環境、サービスの提供の必要性が叫ばれている。一方情報社会の進展に伴い、高齢者の情報バリア・情報ハンディキャップに対する問題意識は必ずしも高くない。そこで高齢者の意識調査を行い、高齢者が情報化をどう考え、何を望んでいるのか、ITがどう貢献できるかを調べることにした。

#### 4. 心のバリアフリー

長生きすること、それは人間にとってかけがえのない願いである。充実した生活のために、要介護高齢者への対応、高齢期に入ってから疾病や事故等による中途障害者への対応、高齢者を介護する者への対応等、社会が用意すべき条件整備、とりわけ情報環境整備に関する課題は多い。また、高齢者が健康で最期まで自立的な生活を営むことができる条件整備が必要であると共に、少子高齢社会に向けた社会福祉や保険医療サービスの充実も重要課題となっている。このため、地域社会では、マスメディアを始め、パソコンやインターネットなどのITを活用した諸課題への対応が期待されている。そこで、キーワードとなるのが「バリアフリー」である。これは「障壁を除去する」という意味で、生活環境といったハード面で、さらに差別や偏見といったソフト面で人々の社会参画の妨げになるものを取り除き、全ての人が真に住み良い社会を作る事を意味する。

95年障害者白書によると、障害者にとって次の4つの障壁があると指摘している。

- 1 物理的な障壁（道路や交通機関、トイレなど）
- 2 制度的な障壁（就学や就職、資格試験などに関するもの）
- 3 文化・情報面での障壁（主として視覚、聴覚障害者らに対するもの）
- 4 意識上の障壁（無関心や過度の「あわれみ」など）

バリアフリー概念は、障害者の社会参加を困難にしている社会的、制度的、心理的な障壁の除去を含む広義の概念として認識されるようになってきている。

情報社会では、情報環境についても「バリアフリー」が重要な意味を持つてくる。障害のある人は視覚・聴覚等の感覚機能障害のため、障

害のない人と同じコミュニケーション手段を利用する事が困難な場合が多く、例えばコンピュータの使い方等の「情報の障壁」がある。したがって、高齢者や身体障害者は自分に必要な情報を手に入れることができず、情報化の波に乗り遅れるという「情報弱者」になるのである。

このような障壁を取り去り、「情報バリアフリー」の社会を実現するためには、高齢者や身体障害者が発達・普及してきた情報通信機器やシステムを十分に利用し、情報化社会の利便性を享受して社会参加を図るべきである。そこで筆者は、高齢者対応として、より分かりやすく、使いやすいiモード携帯電話を提案し、必要な情報を提供したいと考えている(3)。これによって、高齢者や身体障害者は自立心を持つという「心のバリアフリー」を創り、この高齢化社会を自分の力で乗り越えて行くことができると考えている。

全ての人は、医療や生活、そして社会において、常に良い物や良いサービスを、皆と同じように使いたい、提供して欲しいという“同等な良質”を求めている。これは高齢者についても言えることである。高齢者は手足が不自由で思考能力が衰えてくるため、ITに関心はあるが使用することには抵抗感がある。これが、高齢者と若者の間に存在する「心のバリア」である。

高齢者も強い自立心を持つている。しかし、内心では、どうせIT機器を使いこなせないという焦りや失望、あきらめの気持ち、また使える者への劣等感が存在し、これが恐怖感となって情報社会との壁を築く。そして積極的に情報を取り込もうとする気持ちをなくし、「心のバリア」を抱く情報弱者となってしまうのである。一方若者側にも高齢者に対して何をしたら良いのか分からない、障害者や老人といった特別視を持つ「心のバリア」が存在し、今後ますます高齢化が進み多くの情報弱者が現れるにし

たがって、ますますそのバリアは大きくなる。

これからの高齢化社会は、全ての人が情報を共有し有効活用をし、高齢者が自立心を持って積極的に自分の力で生活できるようにすべきである。そのためには、このような心を覆っているペールを剥ぎ取って、人と向き合い支え合える「心のバリアフリー」を追求する必要がある、高齢者が情報化の波に立ち向かえるように若者と“同等な良質”を見出すことが「心のバリアフリー」であると考えている。

## 5. 高齢者に対するアンケート調査

### 5-1) 仮説

アンケート調査は、まず始めに仮説を立て、それを検証できるような質問を作成し実施するという手順で行った。仮説の組み立て過程では、実際に高齢者の意見を聞き、本当にそれが高齢者の求めている事かどうか確認しながら行った。

予備調査では、殆どの高齢者が、誰の手も借りずに自分の力で生活したいという自立心があることがわかった。施設生活者も、職員になるべく迷惑を掛けることなく、また自分の体を鍛えるためにも、自分一人で何でもしたいという意見が多かった。

予備調査の結果を踏まえて以下の仮説を設定した。

仮説 1) 高齢者は自立した生活を望んでいるという仮説を立てる。

仮説 2) 高齢者は自立した生活ができるよう外部との繋がりを求めている。

仮説 3) 高齢者は使いやすい機器からの情報サービスを欲している。

仮説 4) 65 歳を境に情報化の精通の度合いが違う。

仮説 4) は高齢者の定義が 65 歳以上であるということ、及び丁度日本でインターネットが普

及し出したのが約 5 年前故、64 歳以下の方は企業等で多少経験があるという理由による。

以上 4 つの仮説がすべて検証された時の結論として

“大仮説：高齢者は自立した生活をする為に、情報機器を使いたいと思っている、即ち「心のバリアフリー」を求めている。”

が検証されるという構造に設定した。

### 5-2) 仮説に基づくアンケート質問作成

アンケート用質問は別紙配布資料のとおりである。高齢者ということで、負担を掛けたくない質問はできるだけ少なく簡単なものにし、文字を大きくして分かりやすくした。

仮説とアンケートの関係

仮説 1、高齢者は自立した生活を望んでいる  
→ 質問 4,13

仮説 2、高齢者は外部とのつながりを求めている  
→ 質問 5,7,9,10,13

仮説 3、高齢者は使いやすい機器からの情報サービスを欲している  
→ 質問 10,11,12,13、

仮説 4、65 歳を境に情報化の精通の度合いが違う  
→ 質問 2,4,6,7,10,13

### 5-3) アンケートの実施

調査は 60 歳以上の高齢者をターゲットとして、新潟県 100 名、長野県 100 名を目標として行った。新潟県では、デイサービス来訪者 (43 名)、職場関係者 (12 名)、新潟駅前通行人 (24 名)、温泉浴場訪問者 (21 名) に行い 100 名とした。長野県では、ふれ愛セミナーという講演会の場で実施 (52 名)。その他は、善光寺門前通行人 (7 名)、温泉浴場訪問者 (11 名)、職場関係者 (30 名) 計 100 名に実施し、両県共に丁度 100 名ずつ集めた。

一般通行人に対しての聞き取り調査が困難

であり、また新潟県のデイサービスと長野県のふれ愛セミナーとでは参加者の意欲の違いもあり、同等の母集団とはならなかった。新潟市のデイサービスの訪問者は、職員からの介護を受けたり、リハビリを行ったり、寂しさを埋めるための安心感を求めて来る方々が集まっている。それに対し、長野市のふれ愛セミナー訪問者は、今後の人生への趣味や最新の情報や知識などを積極的に求めて集まって来ている方々であることが大きな相違点である。セミナーでは、高齢者が危険に陥った救急活動の実習や、現在社会の中心となっているインターネットなども教える授業をうけており、両者には受動的に参加するのと、自ら積極的に参加するという大きな違いがあった。

## 6 アンケート結果

調査結果を単純集計したもの内、主要なものを以下に示す。

調査対象高齢者の性別は、全体ではほぼ

50%づつで等しく、年齢別では65歳以上のほうが男女共多い(図2、Q-2)。生活環境的には図3(Q-3)のように子供家族と住んでいるものが多かった。図4(Q-4)に示すように圧倒的に自立希望が多く、自立のために必要な情報としては、図5(Q-5)のように医療情報がトップで、世の中の動き、趣味教養、家族・知人の情報と続いていた。

図6(Q-6)のように、インターネットについては80%強が知っており、また60%強の人がインターネットに興味を持っていた(図7、Q-7)。しかしいずれも64歳以下と65歳以上とで、差があることが分かった。インターネットで入手したい情報としては、やはり病院への通報、医師への相談など、医療関係情報がトップにきており、ついで趣味的なことが続いていることがわかる(図10、Q-9)。携帯電話への興味に対する質問では図8(Q-10)のように、使ってみたいが難しそうだがトップで、ぜひ使いたいと使いたくないがほぼ同数であった。これより使いやすい機器が出れば、潜在的使用希望者が多いことが分かる。

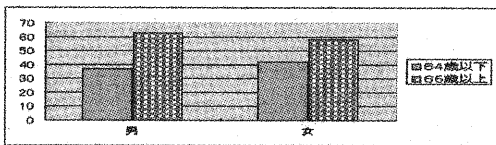


図2 調査対象高齢者年齢

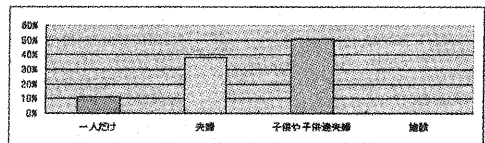


図3 生活環境

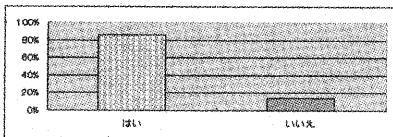


図4 自立希望

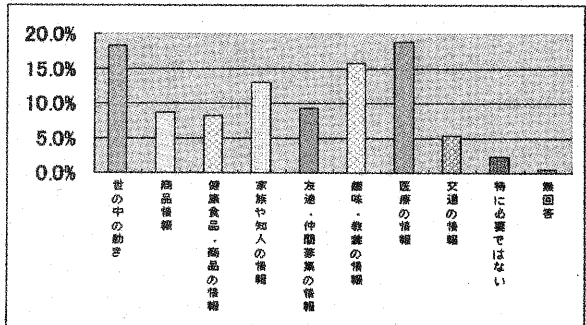


図5 自立のために必要な情報

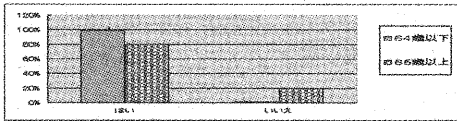


図6 インターネット知っているか？

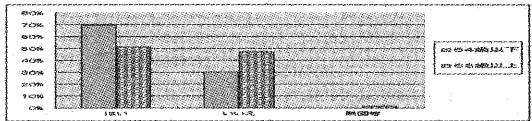


図7 インターネットに対する興味の有無

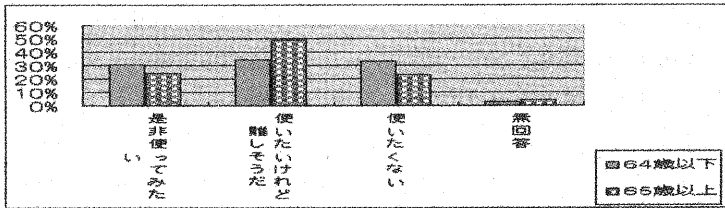


図8 携帯電話に対する興味

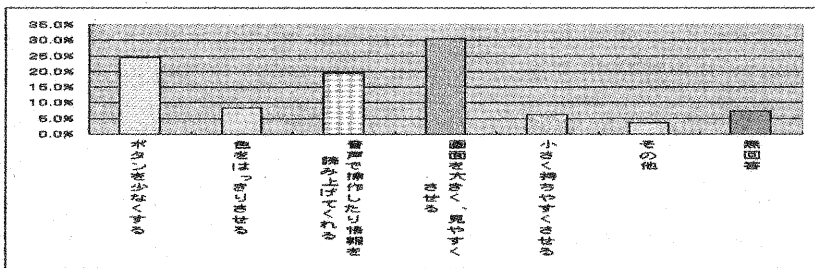
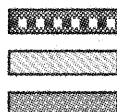
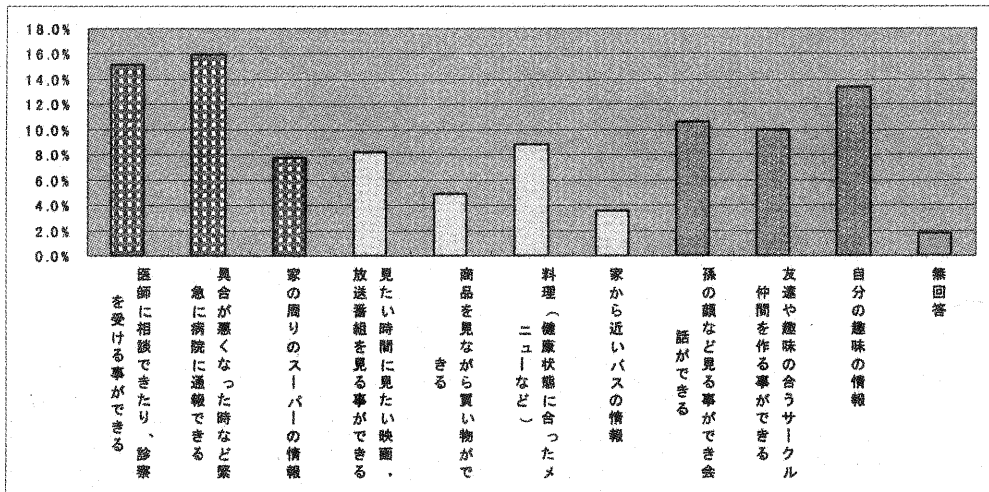


図9 使いやすい携帯電話への要望



- ... 「生きる」情報を求める傾向
- ... 「物質的豊かさを求めて生きる」情報を求める傾向
- ... 「精神的豊かさを求めて生きる」情報を求める傾向

図10 インターネットで必要な情報

図 9(Q-11)は、使いやすい携帯電話への要望であるが、画面を大きくと、ボタンを少なくが圧倒的に多く、高齢者の気持ちが良い分かる。また図にはないが、Q-11 のような使いやすい情報機器ができた場合、ぜひ使ってみたいが、約 70%と圧倒的に多かった(Q-13)。

以上の結果より仮説 1)から 4)は検証され、その結果として大仮説「心のバリアフリー」も検証されたことになる。

### 7. 「心のバリアフリー」の実現

マズローの欲求 5 段階説によると、図 16 のように人間の欲求は実現されていくという。これに高齢者の情報要求傾向を当てはめてみると、「生きる」ための情報、「物質的豊かさを求めて生きる」ための情報、「精神的豊かさを求めて生きる」ための情報の 3 種類に分類できるはずである

図 12 はそれぞれの情報要求をこの 3 種類の情報要求に分類してパターン分けしてある。すなわち 64 歳以下では男女共に「生きる」「精神的」情報要求が高く「物質的」情報要求が低いという凹型になっているが、65 歳以上では長野県は同じ凹型であるのに対し、新潟県では「生きる」「物質的」「精神的」情報要求の順に低くなる降順型である。

図 13 はインターネットで必要な情報での傾

向を、調査対象区分毎に整理したものである。男女別では 64 歳以下が凹型であるのに対し、65 歳以上では共に降順型である。これは高齢者になると、まず「生きる」ことであり、次に「物質的」情報要求となり、「精神的」情報要求が最後になる降順型となることであり、マズローの欲求 5 段階説から容易に理解できることである。然るに県別分類では、新潟県は予想どおりの降順型であるのに対して、長野県は凹型になったことは予想外であった。この理由を考えると、新潟県の高齢者は主としてデイサービス来訪者であるのに対し、長野県の高齢者は主にふれあいセミナーの受講者であった。この差は、前者がデイサービスを受けるという立場で受身的に生きているのに対して、後者はふれあいセミナーで最新の世の中の動きや情報技術、救急法などを学ぼうと積極的に生きていこうとしている方々の集まりとの違いであった。積極的に生きようとしている長野県の高齢者は情報要求に対しても「物質的」より「精神的」なものを、積極的に取り込もうとしている姿勢がうかがわれる。

本調査結果では、前節で述べたように一応高齢者が「心のバリアフリー」を求めて生きていくという大仮説が証明されているが、以上の結果から、「心のバリアフリー」とは、高齢者の凹型情報要求に表されるように、新しい情報を

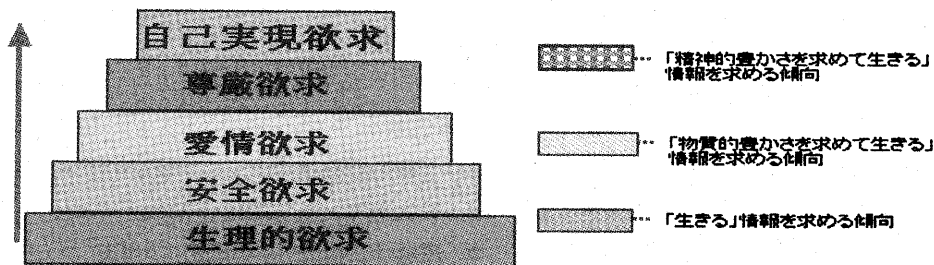


図 11 マズローの欲求 5 段階説と情報要求

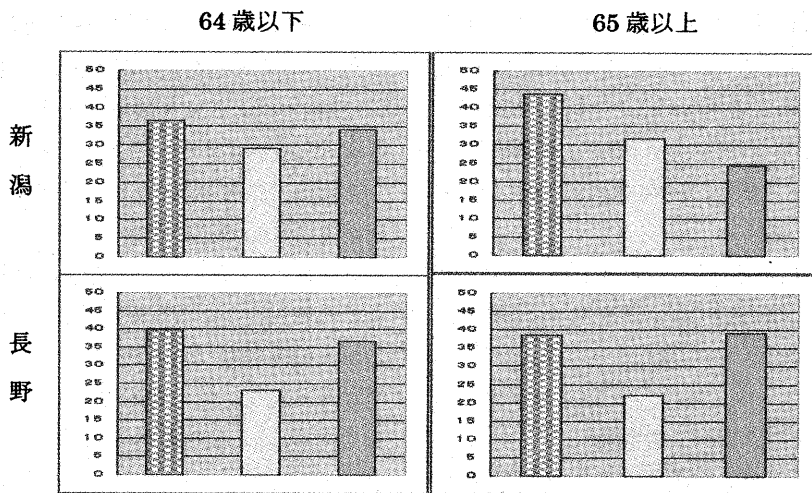


図 12 高齢者の情報要求の層別パターン

分類 年齢区分	性別		県別	
	男	女	新潟県	長野県
64歳以下	凹型	凹型	凹型	凹型
65歳以上	降順型	降順型	降順型	凹型

図 13 インターネットに必要な情報の 64 歳以下、65 歳以上、での傾向の違い

積極的に求めて生きていく姿勢であるといえる。したがって今後高齢者の「心のバリアフリー」を追及するためには、新潟市のような単なる介護サービスだけよりも、長野市のように高齢者に新しい情報・社会教育を積極的に提供していくサービスがより重要であることが理解できる。

#### 結論

情報化と高齢化が同時に進行するこれからの社会において、高齢者も自立して生き抜こうという意欲は非常に高く、このためには高齢者の「心のバリアフリー」が重要であることがわかった。「心のバリアフリー」の実現には、高齢者が積極的により良

く生きるために必要な情報を求めようとする姿勢が必要であり、それには自治体等政府がそのための機会を設けることが重要である。

謝辞:本研究は信越情報通信懇談会、新世代情報通信委員会からの委託研究である。ここに併記し深謝する。

#### 参考文献

- 1) 日本の将来推計人口(平成9年1月:国立社会保障・人口問題研究所)
- 2) 総務庁統計局「国勢調査」(1997)
- 3) Takuro Munezawa, Takasi Isikawa, to present at PICMET'01(2001.7.30)