

ITシニアが社会を変える

デジタルデバイドの克服を目指して

佐藤 和文

河北新報社情報局

NPO法人「シニアのための市民ネットワーク仙台」

「シニア世代」という、年齢で区分される社会的集団は、いわゆる「デジタルデバイド（デジタル格差）」の発生領域として位置付けられなければならない。

デジタル技術やネットワーク技術の発達を背景に、日本の情報化はますます多様かつ急激な展開をみせ、その質的な変容も、著しい。特徴的なのは、日本の情報化が、急速に進む「高齢化」と同時進行している点である。

デジタルデバイドの問題は、インターネット先進国である米国において、主に低所得層や障害者が抱える社会問題として論じられてきたが、「情報化」と「高齢化」が同時進行する日本社会においては、シニア世代IT（情報技術）のかかわりがとりわけ重要である。デジタルデバイドは高齢化対策の視点でも、適切かつ有効な対応が求められる。

にもかかわらず、例えば政府が推進しようとしている「IT講習」は、1人の講師が20人に教える枠組みで、組み立てられている。シニア世代特有の身体的・社会的条件を考えれば、1人の講師が20人に教えるような一般的形態の講習は、効果がない。

「IT講習」は「シニア世代はITと無縁であっていい」と宣言しているかのごときであり、シニア世代を「社会的に用済みの存在」としてきた日本の伝統的な高齢者観と通ずるものがある。

「高齢化」と「情報化」が同時進行しているという意味で、日本の「デジタルデバイド」は、世界的にみても、固有の意味を持ち、その対応策は、日本固有の状況を十分見極めながら導きだされる必要がある。

そのためにはコスト重視の企業的アプローチではなく、ボランティアなエネルギーによって支えられる「NPO的な可能性」を生かす視点が重要である。

NPO法人「シニアのための市民ネットワーク仙台」は、インターネット先進国、米国の現状を参考にしながら、われわれの社会における高齢化と「デジタルデバイド」をテーマに、研究と実践に取り組んでいる。その取り組みは、新しい価値観として関心を集めている「NPO」的な可能性を模索する見地に立っている。

以下は、シニアネット仙台のボランティアなエネルギーを基礎とするIT分野の活動を元にまとめた報告である。

【シニアのための市民ネットワーク仙台】

シニア世代（おおむね50歳以上）が身に付けた知識・経験を社会に生かし、会員同士の相互交流を深める目的で1995年8月に設立された。現在会員は約400名で、パソコン教室に加え、宅老事業、弁当宅配事業、サロン（日本型シニアセンター）運営、観光案内など、20以上の活動グループに分かれ活動している。高齢者とコンピューター、ボランティア活動の評価システム、などの各種調査・研究も実施している。

ウェブサイト <http://www.sendai-senior.org/>では、活動紹介、意見交換、調査報告、SeniorNetのWeb翻訳紹介、など多彩なメニューを提供している。

「デジタルデバイド」の問題領域としてのシニア世代

シニア世代のコンピューター熱が高まっている。いまや「高齢者がITに無縁でいい」存在であるとは、だれも言わない。しかしながら、実情を子細に見れば、シニア世代にとってITは依然として敷居が高い。コンピューター、インターネットのみならず、携帯電話・PHS等の急激な浸透ぶりを考えれば、シニア世代という、社会的集団は間もなく「デジタルデバイド」の中心領域に達する可能性が高い。

「高齢化」を身体的・生理的な側面からとらえれば、だれにでもいつかは訪れる「老化」である。身体的・生理的に少なからず障害を抱えるという意味で、シニア世代の「デジタルデバイド」は、障害者が抱える問題と共通する部分も少なくない。高齢化とデジタルデバイドについての視点は、障害者とITの関係にも通じる。

【デバイドポイント】

（1）生理的な特質に起因する条件

加齢に伴う身体的、生理的特質から派生する問題がシニア世代の「コンピューター等のIT活用（以下、IT活用）」を困難にしている。「一度では覚えられない」「マニュアルが難しすぎる」「画面が見にくい」「マウスをうまく使えない」など、シニア世代のコンピューター学習は、若

い世代に比べ、ハンディが大きい。加齢に十分配慮した問題解決の手法が求められる。

(2) ハード、ソフト両面におけるユーザーインターフェースに起因する条件

ハード、ソフト自体が持つ問題が大きい。高度かつ複雑なオペレーション体系、ハード・ソフト両面のデザインの未熟さが、シニア世代のIT活用の足を引っ張っている。制作側に「高齢化」への関心が希薄である点が、問題を複雑にしている。

(3) シニア世代のIT学習を前提とした教科書および学習カリキュラムの不十分さに起因する問題

シニア世代のための教科書が存在しない。また、どう教えたらいいかについての、社会的経験が圧倒的に不足している。企業的な採算構造に立脚するPC教室は、シニア世代にとって、有効性に欠ける。

(4) ITによって開けるシニア世代の可能性への理解が不十分であることに起因する問題

シニア世代は、なぜITを必要とするのか。「IT革命」はシニア世代にどんな意味があるのか。必ずしも明確ではない。にもかかわらずコンピューターブームにあおられて、シニア世代がコンピューター学習に没頭するのは、残された時間を浪費している可能性さえある。

(5) デジタルデバインドに対する社会的関心の低さに起因する条件

政策立案者のデジタルデバインドへの認識が必ずしも十分ではない。デジタルデバインドの解決に向けた取り組みが不十分。多額の税金を使って展開されようとしている「IT講習会」は、その典型。

シニア世代がITを自分のものにすることによって開ける可能性

コンピューターを学ぶことで、新しい知識、新しい技術への興味・関心が満たされることはいうまでもないが、シニア世代にとって、さらに重要なのは、社会とのかかわりを持つ契機がコンピューターやインターネットによって提供されることである。

シニア世代のコミュニケーションの幅が広がり、地縁、血縁に加え「IT縁」ともいえるべき「コミュニティ」がシニア世代のために準備される。

NPOの可能性。企業的問題解決とは、異なるシナリオ

→マンパワーとしてのボランティアをどう位置づけるか。

「貢献意欲」「役割意識」「参加意識」「達成感」

: いわゆるボランティア論の側面で議論し、位置づけることが可能。

: ただし、ハード、ソフトともに未熟な道具であることに起因する特殊な側面がある。

→だれも完璧には教えられない。だが、自分が知っている範囲で相談に乗ることが、シニア世代にとっては重要な支援となる。「仕事」から解放されたシニア世代にとって必要なのは、過剰な情報ではなく、「必要なときに必要なだけの情報」である。企業が運営するPC教室とは、次の異なる支援環境が必要。結局、そうした支援環境の重要性が社会的に認知されるかどうかデジタルデバインドが解決に向かう分岐点である。

【参考】米国SeniorNetのWEBから

随想「パソコン 新しい世界を楽しむ」

ローリー・ゴークさん（翻訳：シニアネット仙台PCサロン）

「これ以上よくならないでしょう」。抑揚のない事務的な言葉を聞いて私の気持は沈んでいった。

あるときから私の耳は徐々に聴力を失ってきたが、私はひそかな希望を持ちつづけた。いつか、魔法のような治療法が考え出され、また耳が聞こえるようになる、そんな奇蹟が起きることを。でも耳鼻咽喉科の病院を出た時に私はもうわかっていて、そのような奇蹟は起きないのだと。耳が聞こえなくなっているのは耳の中に原因があるからです、と医者は言った。

でも、私は年のせいだろうと思った。もう私は70歳近いし、なんといっても10代ではないのだから。でも、私と同じ年の人でもちゃんと聞こえる人はいるのに。

<略>

孤独で、音のない世界だった。私は世をのろい、自分の世界にこもった。そうしたある日「何もすることがない。」と愚痴を言いつづける私にうんざりしていた従妹が、コンピューターをすすめてくれた。

「無理だわ」私は反対した。「年を取りすぎているもの、そんな難しいこと覚えられないわ。電話番号を押すのでさえやっとなのよ」

従妹は、あきらめずにコンピューターに関するいくつかの記事や広告を郵便で送ってきた。その一つは若い大学生の広告「お宅に伺ってコンピューターをセットアップし、あなたが使えるようにしてあげます。」というものだった。これは魅力的に思えた。少なくとも、たとえ私がばかげた事をして、見ている人は誰もいないのだから。

<略>

限られた収入のシニアにとってポールの指導料は安くはなかったが、助けてもらうために10セントを払うのは惜しくはなかった。

<略>

はじめからコンピューターが楽しくて仕方がなかった。孤独を紛らわすにはeメールが使えるだけで十分だっただろう。しかし「ネットをサーフィン」し始めると、まったく新しい風景が私の前に開けた。私は意識的にシニア向けのサイトを探していたが、シニアネットに出会ったのはまったくの偶然だった。はじめ索引の種類が多いのと、面白い内容に驚いた。暫くの間はラウンド・テーブルの、あちこちの討論にもぐりこんでいたが、しばらくして参加することにした。会話がとても面白かったので、仲間に入ってすぐに、私の意見を他の人がどう思うか知りたかった。気に入りの場所がいくつか決まってきた。そこを定期的にあたねると、他の人たちが言っていることの一言一言が私には理解できるのだった！

<略>

もう、私はアパートで一人音のない世界にこもって、変えようのないことをくよくよと考えこむことなどしない。そのような時間などないのだ。実際に、コンピューターを通して私は耳の悪い人や何らかの障害を持つ人の助けになる多くの方法を学んだ。コンピューターを使えるように

なって私の人生は180度変わった。ああ、なんて幸せなんでしょう！

シニアネット仙台のIT分野の活動「PCサロン」

「学習」から高度な研究、「交流（コミュニケーション）」までを一体としてとらえた活動。30人が参加。教える側と教えられる側が同じサロンのメンバーとなり、コミュニケーションをとりながら、ITを少しずつ自分のものになっている。九州シニアネットグループとのML「アクロス」、米国シニアネットとの交流にも取り組んでいる。

（1）シニア世代のためのPC教室

- ・マンツーマンの指導を原則とする
- ・5回同じことを聞かれも怒らない
- ・PC基礎講座とワンポイントレッスンの組み合わせ
- ・毎週2回、仙台市内の拠点「シニアセンターサロンわい・わい一番町」で開催。
- ・講師20人。シニア世代が中心。「教える」ことが社会的役割となる。
- ・年間約500人の受講生

（2）PCを契機としてつながった人々の交流活動

- ・月2回のサロン例会のほか、随時企画

（3）PC研究

- ・受講生やPC講師の技術・知識向上のための高度な講習や実演などを随時実施。

（4）Webチーム

- ・PCサロンにインターネットを活用するための活動。
- ・Web管理
- ・メーリングリスト管理運営
- ・インターネット博覧会参加

（5）出前PC教室

PC教室、PC研究、交流の経験をベースに、PC出張指導サービスも。地域のシニア世代、NPOが対象。

日米協業によるノウハウの蓄積

米国のNPO「SeniorNet」は、10年前から米国のシニア世代のコンピューター活用支援に取り組んでいる。全米に250の学習センターがある。学習センターは、それぞれの地域で独立運営。NPOが米国の高齢化問題に向き合っている事例。

シニアネット仙台はSeniorNetとの1年半にわたる協業に取り組み、その活動の紹介を通じて、日本におけるデジタルデバイドへの対応の必要性を訴えているほか、シニア世代のIT活用を支援するためのノウハウを蓄積している。

1. SeniorNetとのリーダー相互派遣・研修

2. シニアのコンピューター学習に適したカリキュラム、および教科書の開発

- (1) 従来から使用していたシニアネット仙台のカリキュラム・テキスト見直し
- (2) シニアネット久留米、熊本シニアネット訪問、情報交換
- (3) 第1次カリキュラムとテキスト作成終了
- (4) ラーニングセンター（水、金、午前、午後）にて適用実験
- (5) 出前パソコン教室にて適用実験
- (6) 出前パソコン教室用カリキュラムとテキスト作成
- (7) 出前パソコン教室2箇所で開催（古川市、仙台市）
- (8) 学習機会とコミュニケーションをつなぐモデルの提案

シニア世代のコンピューター・インターネット活用を、学習・教育カリキュラムに限定せず、NPOが担う「シニア世代支援プログラム」として位置付ける。

- a. シニア世代支援に、シニア世代や若い世代が広く参加できる
- b. カリキュラムに受講者あるいはインストラクターとして参加できる
- c. 学習の先にサイバー&リアルなコミュニケーションの世界が広がり、コンピューター等のデジタル技術が自然な形でシニア世代の暮らしの中に根づくようなプロセスを目指す。

⇒「PC教室（学習センター）」「PCをきっかけしたコミュニケーション」「PCに関する研究・調査活動」が一体となったモデルを構築。モデル構築に際しては、WEBを最大限活用し、学習、コミュニケーション両面で効果的かつ充実した運用を可能にする。シニア世代の「コミュニティー」を「インターネット型」にすることで、シニア世代の暮らしの可能性がより広がる。従来の「地縁型」あるいは「企業型」に加えて、新しい世界を提案する。

シニアネット仙台の「PCサロン」は、その具体的な提案の始まりである。

3. ウェブ利用を前提とした、日本と米国市民のコミュニケーション実験

- (1) SeniorNetのWebを日本語へ翻訳し、シニアネット仙台のWeb上に掲載する
- (2) 日本語と英語によるメーリング・リストの実験。翻訳ボランティアを間に入れることによって、自国語によるeーコミュニケーションの可能性を探る。インターネットを活用したシニア世代コミュニケーション、国際交流への可能性を探る。

【概要】

- (1) 期間：2000年7月7日～2000年10月01日

- (2) システム設定

システム開発・管理：シニアネット仙台で行う。（技術者2名）

翻訳作業：シニアネット仙台で行う。（英→日、日→英、各1名）

- (3) 参加者選定（米国：SeniorNet、日本：シニアネット仙台）

参加者：米国4名(女性)、日本5名（女性：3、男性：2）

- (4) 目的とテーマ

目的：軽いお喋り、情報交換(専門的,学問的な突っ込みはしない)

テーマ：スタート時点では特に定めない。(自己紹介から始める)

(5) メール交換のルール (ポイントのみ)

- ・参加者は入力専用のページを利用してメッセージを送る。
 - ・メッセージを翻訳者が翻訳してウェブ管理者に送る。
 - ・メールはテキスト形式で作成し、HTMLメールは使用しない。ファイル、写真は添付しない。
- 必要な場合は各自ホームページを作成しそのURLを紹介する。
- ・交換されたメールの一覧はシニアネット仙台の Web に掲載される。
 - ・その他、SeniorNet の General Online Policy に準拠する。

【結果】

(1) メール交換実績

総数：54 (内訳：米国 24、日本 30)

(2) 翻訳作業

a. ワークロード (メール1件あたり)

英→日：平均 1.5 時間、日→英：平均 2.5

時間

b. ターンアラウンド (メール受領→翻訳完了)

24時間以内 95%、最長期間：48時間

c. 使用翻訳ソフト

Instantaneous Translation (Logo Vista)

King of Translation (IBM)

ATLUS (Fujitsu)

(3) 評価

●参加者満足度

- ・非常に楽しく、有意義であった。学ぶことが多かった
- ・今後もぜひ続けてほしい
- ・Web 上にも掲載されたので、プライバシーが気になった

●内外からの評価 (Public Awareness)

- ・海外広報協会からの日米における取材、米国での TV 放映
- ・米国における JUCEE 公開フォーラムでの反響が大であった
- ・IBM、マイクロソフト、などの企業や NPO からの問い合わせが増加

した

- ・大学や学生からの調査件数が増大した
- ・Global Deployment の要望が強いことを確認した。

