

高齢者と情報ネットワーク

研究者 大塚英作

(横浜国立大学経営学部教授)

調査協力 WebProject

目次

1. はじめに	3
2. 背景 - 高齢化の現状	5
2.1. 高齢者の抱える困難	5
2.2. 高齢者世帯の増加	7
2.3. 高齢者の経済状態	12
2.3.1. 所得	12
2.3.2. 貯蓄	14
2.3.3. 消費者としての高齢者	15
3. ケース	16
3.1.1. 概要	16
3.1.2. 会議室	18
3.1.3. メンバーシップ	20
3.1.4. 会員プロフィール	22
3.2. コンピュータおばあちゃんの会 HTTP://WWW.JJIBABA.COM/	23
3.2.1. 概要	23
3.2.2. 目的および活動	24
3.2.3. 意義	24
3.2.4. 課題	25
4. 高齢者とネットワーク	27
4.1. 高齢者とテクノ恐怖症	27
4.2. コンピュータ所有状況	28
4.3. シニアにおけるコンピュータ使用	30
4.4. コンピュータ利用法の習得	32
4.5. 有効なサポートの提供形態	34
4.6. 高齢者とEコマース	38
5. 提言 - 社会生活に不可欠となるコンピュータ・リテラシー	40

1. はじめに

本研究の目的は、パソコンやインターネットと言った情報通信技術の進歩が高齢者の生活支援にどのような貢献をなしえるかについて考察することにある。

当初この研究が計画された時には、介護担当者や医療関係者が肉体的精神的に衰えた高齢者を支援するための情報交換の道具として情報技術を活用するという場面を想定しており、高齢者が自らパソコンやネットワークを活用することができるとは考えられていなかった。しかし研究を進める中で、そのような高齢者観は大幅な修正を余儀なくされた。現実の高齢者の多くは弱々しいどころではなく、時間的にも経済的にも余裕があり、それを活用して色々な活動にチャレンジするという積極的な存在だったのである。

情報通信の分野も例外ではなく、パソコンやインターネットを使いこなしたいという欲求は、高齢者においてむしろ非常に強いものであることも研究を通じて明らかになった。そして、実際に使いこなすことにより、生活を豊かなものに行っている高齢者は増えつつあるし、その動きを支援する有力な組織も生まれている。このような発見に伴い、研究の視点も、高齢者の生活支援のためのネットワーク活用法から、高齢者自身の情報化支援に移って行ったのである。

本報告では、まず 2 章で現代の高齢者の実像を把握することに努める。その結果、孤独で健康面では不安を抱きながらも、経済的には比較的豊かで人生をエンジョイする術を心得ている現代の平均的高齢者像が提示される。

次に 3 章では、高齢者の情報化を支援する組織の実例が米国と日本それぞれ一例ずつ紹介される。

4 章ではそれらのケースを踏まえ、高齢者による情報通信技術の活用がどのような可能性と問題を有しているかが検討される。

5章では、それまでの考察に基づき、高齢者の情報化を支援するためにはどのような条件整備が必要かについての提言を行う。

巻末に、高齢者とネットワークを考察する際参考となるホームページの一覧を掲げた。

2.背景 - 高齢化の現状

高齢者とは通常 65 歳以上の人を言う。また国連の定義によると、高齢社会とは総人口に占める 65 歳以上の高齢者の占める割合（高齢人口比率）が 14%を超えた社会のことである。総務庁統計局の「平成 6 年 10 月 1 日現在推計人口」によると、わが国の高齢人口は 14.1%になっており、わが国も高齢社会に突入したといえる。

高齢者に対する特別な配慮が必要なのは、高齢者が一般に肉体的、精神的な衰えのため社会生活上大きな困難に直面するからであるが、世帯構成を初めとした社会環境の変化も見逃すことはできない。特に、下で見るように高齢者のみの世帯は増加の傾向にあり、中でも独居高齢者の増加は孤独死を初めとした深刻な問題を含んでいる。

以下本章では、公表された各種の調査結果に基づき、日本の高齢者が置かれた状況を仔細に検討するが、その結果、**やや孤独で健康に不安を抱いているものの、時間的・経済的にはゆとりがあり、積極的に人生をエンジョイしようという平均的高齢者像**が得られた。

2.1.高齢者の抱える困難

高齢者の感じている悩みのうち主要なものを男女別にまとめたのが下の表 1.2 である。ここで「総数」は 12 歳以上の全ての回答者を意味しており、日本人の平均的な姿をあらわすものである。従って、総数の列と比較することにより高齢者の特徴が浮かび上がってくる。

高齢者が健康面での不安を他の世代に比べ強く感じるのは当然ともいえるが、特に注目すべきは「話し相手がいない」悩みが、若い世代に比べ高齢者で特に高くなっていることである。これは年齢が高くなるにつれてますます増加している。その他の悩みについては他の世代との間で顕著な増加は見られない点を考慮すると、高齢者にとって最も大きな困難は、健康と孤独であるということが理解されるのである。これは、次節で見るように、

高齢者世帯、中でも独居高齢者が急増しているという調査結果とも符合するものである。

男	総数	65～74	75～84	85歳以上
家族との人間関係	9.4	8.7	10.2	10.8
家族以外との人間関係	14.5	7.0	4.4	5.7
話し相手がない	2.6	4.0	7.3	14.8
生きがい	8.1	6.6	6.4	10.5
自由にできる時間がない	8.7	2.4	1.7	1.7
将来・老後の収入	17.2	20.5	12.1	8.6
自分の老後の介護	10.4	28.7	30.2	31.5
自分の健康・病気	25.2	56.0	61.7	65.7
同居家族の健康・病気	12.7	24.7	24.1	24.5
別居家族の健康・病気	6.1	6.9	4.7	7.2
同居家族の介護	2.4	5.3	5.5	6.0
別居家族の介護	1.4	1.0	0.7	0.9
仕事に関すること	48.7	11.9	3.2	1.7
収入・家計・借金	20.3	11.0	5.5	4.2
身近な人の死	1.8	3.0	3.6	4.9
住まいや生活環境	7.1	5.3	2.9	3.3
女	総数	65～74	75～84	85歳以上
家族との人間関係	15.6	12.3	14.6	16.5
家族以外との人間関係	18.2	7.5	5.3	4.4
話し相手がない	3.2	4.9	10.2	17.7
生きがい	8.2	5.5	7.5	9.9
自由にできる時間がない	10.1	4.0	2.2	0.5
将来・老後の収入	17.1	16.2	10.0	4.9
自分の老後の介護	14.6	35.3	34.5	29.5

自分の健康・病気	29.7	58.3	63.5	64.0
同居家族の健康・病気	17.3	23.8	19.5	15.7
別居家族の健康・病気	9.4	7.9	6.5	6.2
同居家族の介護	3.6	6.6	5.5	1.9
別居家族の介護	2.3	1.1	0.7	0.4
仕事に関すること	21.9	3.1	0.7	-
収入・家計・借金	19.4	6.6	4.1	2.3
身近な人の死	3.1	4.6	5.3	7.7
住まいや生活環境	8.7	5.8	3.2	2.2

表 2.1 高齢者の悩みやストレス(単位：%)

平成 10 年 国民生活基礎調査（厚生省）より

2.2.高齢者世帯の増加

国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」[1998（平成 10）年 10 月推計]によれば、世帯主が 65 歳以上の世帯は、1995 年の 867 万世帯から 2020 年の 1,718 万世帯まで、ほぼ倍増する。家族類型別では、「単独世帯」の割合が増え、「その他の一般世帯」の割合が低下する。特に 75 歳以上の「単独世帯」は、1995 年の 92 万世帯から 2020 年の 306 万世帯まで 3.3 倍になる。

指 標	1995 年 (平成 7)	2020 年 (平成 32)	指数 (1995 年 = 100)
世帯主 65 歳以上の世帯	867 万世帯	1,718 万世帯	198
うち単独世帯	220 万世帯	537 万世帯	244
世帯主 75 歳以上の世帯	285 万世帯	827 万世帯	291

うち単独世帯	92 万世帯	306 万世帯	334
--------	--------	---------	-----

表 2.2 世帯主が 65 歳以上または 75 歳以上の世帯

「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」[1998（平成 10）年 10 月推計]

国立社会保障・人口問題研究所

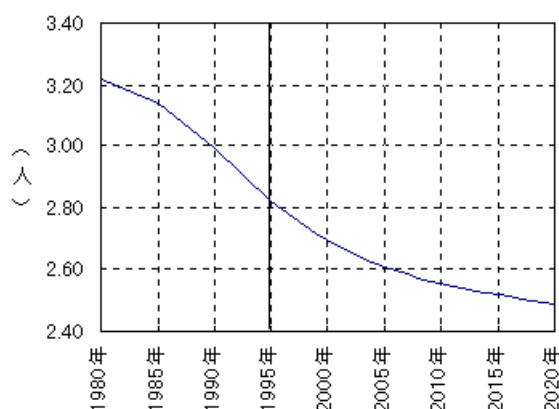


図 2.1 平均世帯人員の推移

「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」[1998（平成 10）年 10 月推計]

国立社会保障・人口問題研究所

65 歳以上の者のみで構成するか、又はこれに 18 歳未満の未婚の者が加わった世帯を高年齢者世帯というが、国立社会保障・人口問題研究所は高齢者世帯の 1995 年～2020 年の推移について次のように予測している。（「日本の世帯数の将来推計（都道府県別推計）の概要 [2000（平成 12）年 3 月推計]」）

- ・ 高齢世帯はすべての都道府県で増加し、埼玉など 13 府県では増加率が 100%を超える。
- ・ 高齢世帯が一般世帯に占める割合もすべての都道府県で上昇し、2020 年にはすべての都道府県で 30%以上(秋田など 7 県では 40%以上)となるが、特に東京や大阪など大都市圏中心部の上昇が顕著である。
- ・ 世帯主が 75 歳以上の世帯数およびその高齢世帯に占める割合もすべての都道府県で増

加し、2020年にはすべての都道府県で40%以上(鹿児島など9都府県では50%以上)となる。

- ・ 高齢世帯の家族類型別割合については、単独世帯はすべての都道府県、ひとり親と子から成る世帯は沖縄をのぞく46都道府県、夫婦のみの世帯は28県、夫婦と子から成る世帯は35道県で上昇するが、その他の一般世帯はすべての都道府県で低下する

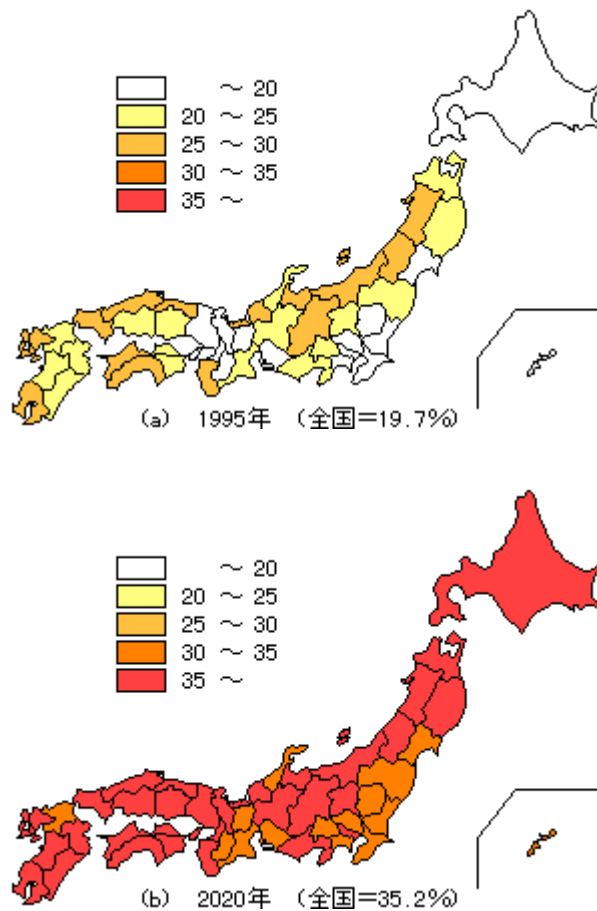


図 2.2 高齢世帯割合の推移 (%)

日本の世帯数の将来推計(都道府県別推計)の概要 [2000(平成12)年3月推計]

国立社会保障・人口問題研究所

世帯主の 年齢階級	総 数	単独世帯			夫婦のみの 世帯	その他の 世帯
		総 数	男	女		
推 計 数 (単位：千世帯)						
総 数	5 614	2 724	555	2 169	2 712	178
65～69 歳	1 472	753	199	554	650	68
70～74	1 816	747	144	603	1 009	60
75～79	1 209	597	97	500	586	26
80 歳以上	1 117	627	116	511	466	24
構 成 割 合 (単位：%)						
総 数	100.0	48.5	9.9	38.6	48.3	3.2
65～69 歳	100.0	51.2	13.5	37.7	44.2	4.6
70～74	100.0	41.1	7.9	33.2	55.6	3.3
75～79	100.0	49.4	8.0	41.4	48.5	2.1
80 歳以上	100.0	56.1	10.4	45.8	41.8	2.1

表 2.3 世帯構造及び世帯主の年齢階級別に見た高齢者世帯数と構成割合

平成 10 年 国民生活基礎調査 (厚生省)

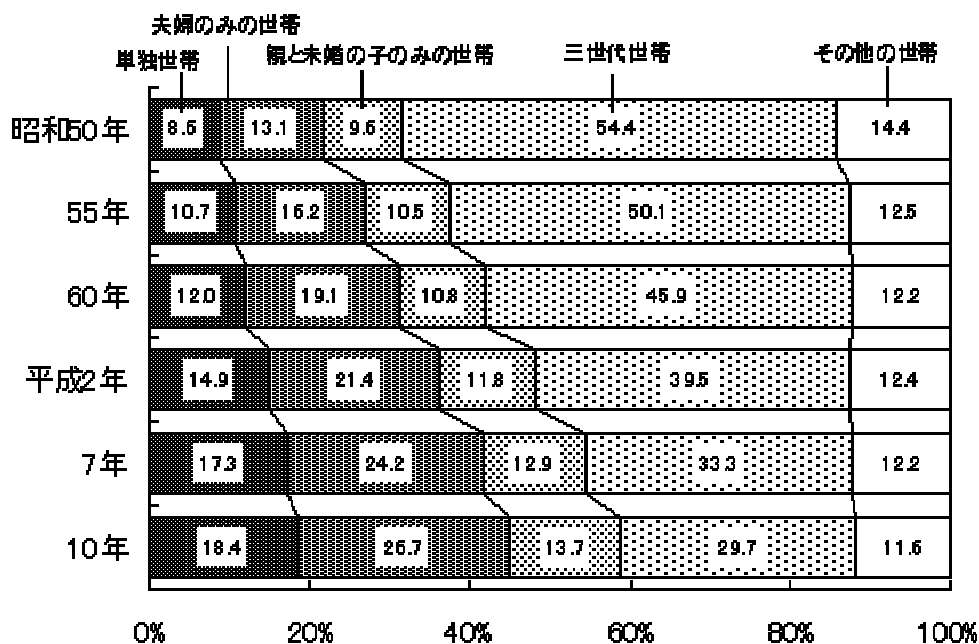


図 2.3 世帯構造別にみた 65 歳以上の者のいる世帯数の構成割合の年次推移

平成 10 年 国民生活基礎調査（厚生省）

また、下の図 2.4 に明らかなように、独居高齢者の問題は女性において顕著である。

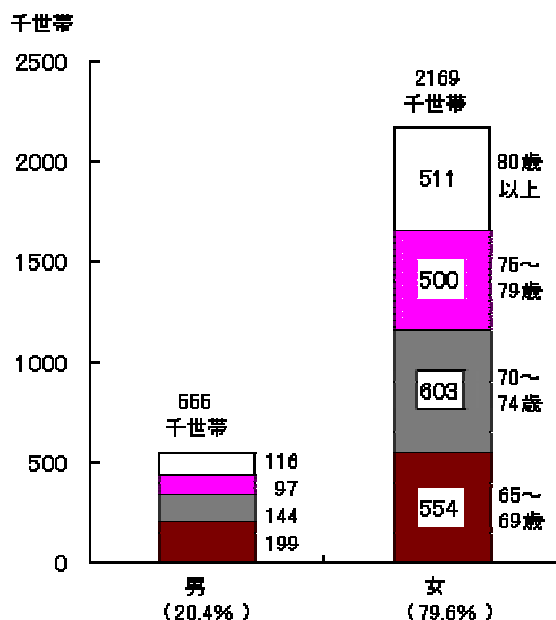


図 2.4 性・年齢階級別にみた 65 歳以上の単独世帯数（平成 10 年）

平成 10 年 国民生活基礎調査（厚生省）

2.3.高齢者の経済状態

2.3.1. 所得

少なくとも年金制度が破綻していない現在、下表 2.4 に見るように高齢者の置かれた経済状況はそれほどひどいものではない。

世帯類型	1世帯当たり平均所得金額 (万円)				1世帯当 たり平均 可処分所 得金額 (万円)	世帯人員 1人当た り平均所 得金額 (万円)	世帯人員 1人当た り平均可 処分所得 金額 (万円)	平均世帯 人員(人)
	平成 7年	8年	9年	対前年 増加率 (%)				
総数	659.6	661.2	657.7	-0.5	549.9	222.7	187.4	2.95
高齢者世帯	316.9	316.0	323.1	2.2	284.9	207.0	182.9	1.56
母子世帯	252.0	249.3	247.3	-0.8	219.8	92.5	82.6	2.67
その他の世帯	713.9	719.5	716.1	-0.5	599.6	225.2	188.9	3.18

表 2.4 世帯類型別にみた 1 世帯当たり・世帯人員 1 人当たり平均所得金額

平成 10 年 国民生活基礎調査(厚生省)

確かに世帯あたりの所得は一見平均的世帯と比べて低く見えるのだが、世帯構成員一人あたりの可処分所得で見ると年に 200 万円ほどになり、それは日本の平均とほとんど差がない。実際、表 2.5 に明らかなように、生活実感として最も苦しいと感じているのは 30 代から 40 代の世帯主であって、高齢者の世帯主は他の世代の世帯主に比べむしろ余裕があると言えよう。

世帯主の年齢階級	総 数	苦 しい			普 通	ゆとりがある		
		総 数	大 変 苦 しい	や や 苦 しい		総 数	や や ゆ と り がある	大 変 ゆ と り がある
総 数	100.0	52.1	18.9	33.1	43.4	4.6	4.1	0.4
29 歳以下	100.0	48.9	15.8	33.1	46.9	4.2	4.0	0.2
30～39 歳	100.0	57.6	20.4	37.2	38.8	3.6	3.2	0.5
40～49	100.0	58.4	23.1	35.3	37.8	3.8	3.5	0.3
50～59	100.0	50.5	19.6	30.9	44.3	5.2	4.8	0.4
60～69	100.0	50.2	17.6	32.5	44.9	4.9	4.4	0.6
70 歳以上	100.0	46.5	15.3	31.2	48.5	5.0	4.6	0.4
(再掲) 65 歳以上	100.0	47.3	15.6	31.7	47.8	4.9	4.5	0.4

表 2.5 世帯主の年齢階級別にみた生活意識別世帯数の構成割合（単位：％）

平成 10 年 国民生活基礎調査（厚生省）

このゆとりある高齢者像は、総務庁の調査でも裏付けられる。表 2.6 に示されているように、平成 10 年の調査では 75% または 4 分の 3 以上の高齢者が生活に不安はないと答えているのである。

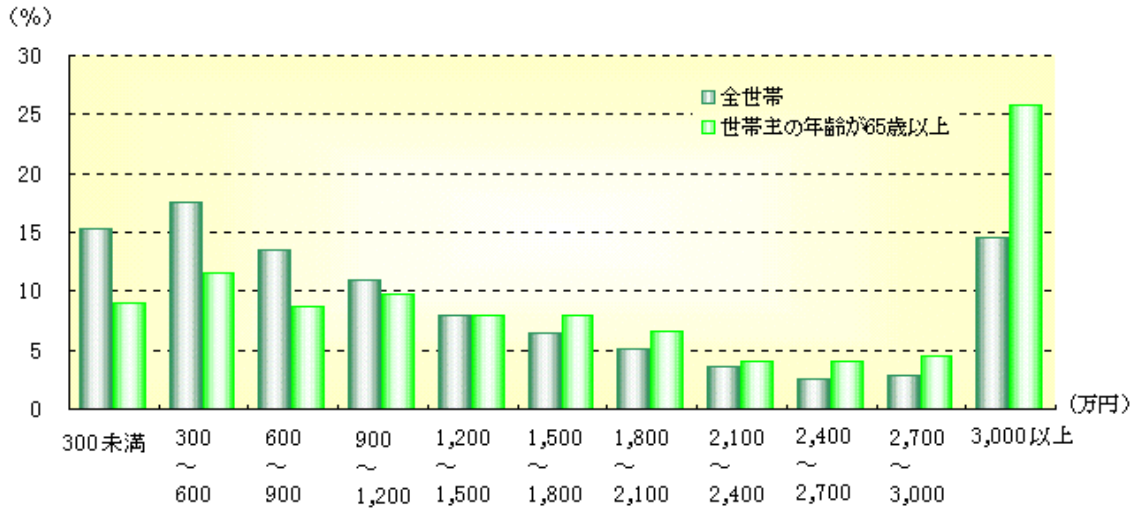
	総 数	家計にゆとり があり、まっ たく心配なく 暮らしている	家計にあまりゆ とりはないが、そ れほど心配なく 暮らしている	家計にゆとり がなく、多少 心配である	家計が苦し く、非常に 心配である	その他	わからない
平成10年	2,284人 100.0%	460人 20.1%	1,276人 55.9%	447人 19.6%	91人 4.0%	-	10人 0.4%

表 2.6 60 歳以上の個人の経済的状況に関する意識

平成 10 年「高齢者の日常生活に関する意識調査」総務庁

2.3.2. 貯蓄

図 2.5 および 2.6 に示されるように、平均貯蓄高を見ると他の世代の世帯が 1,700 万円あまりであるのに対し、高齢者世帯は約 2,500 万円とはるかに豊かである。この差は、純貯蓄を見るとさらに顕著になる。



資料: 総務庁統計局「貯蓄動向調査」(平成9年)

図 2.5 貯蓄の分布

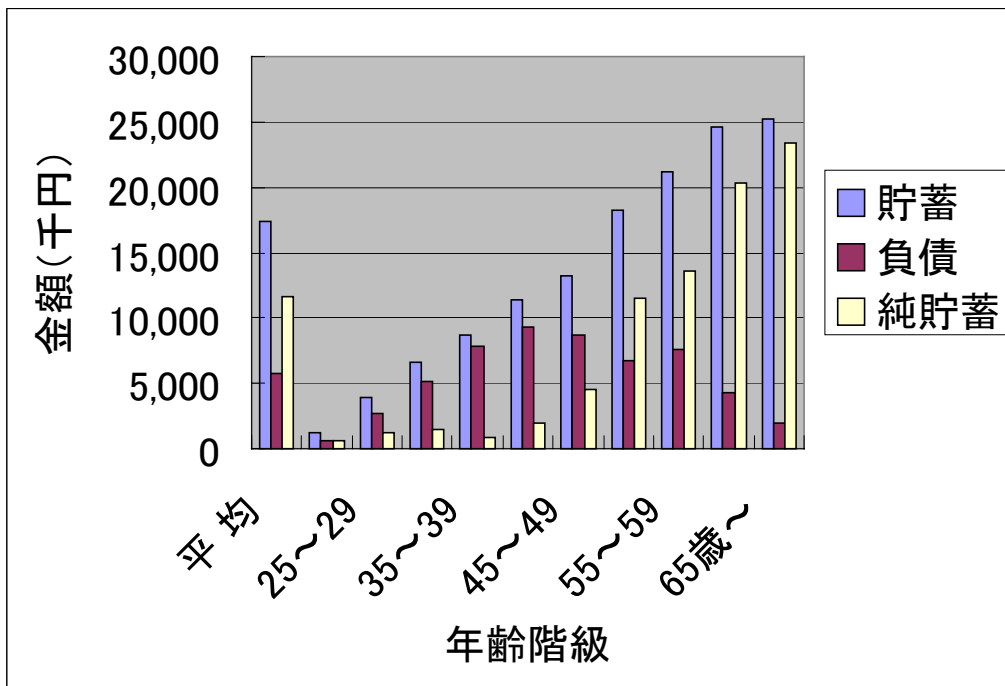


図 2.6 年齢階級別世帯当り平均貯蓄および負債

平成 11 年貯蓄動向調査統計表（総務庁）

2.3.3. 消費者としての高齢者

高齢者はその消費行動においてもその豊かさを見せつけている。高齢者は特に旅行にその時間と資金を振り向けているという報告が、各種の調査でなされているが、その旅行が高級化＝高額化しているのである。例えば日本郵船では毎年世界一周クルーズを主催しており、その費用は最低でも 320 万円から最高のロイヤルスイートは 1,550 万円までかかるが、一年前から予約は満杯の状況である。商船三井でも同様のクルーズを主催しているが、こちらもキャンセル待ちの状態である。日本交通公社では一人 85 万円で「アジア 5 カ国豪華贅沢三昧」というパックスツアーを販売しており、退職後の夫婦に人気があるということである。日本旅行もヨーロッパ各国を 20 日間かけてゆっくり回る「ゆったり旅行」というパックスツアーを 200 万円弱で提供しており、やはり退職後の夫婦に人気となっている。

このような高齢者による消費市場は「エイジレス・マーケット」とか「シニア・マーケット」と呼ばれており、次のような特性を持つものと考えられる。

- (1) それにより得られる体験、経験、満足感で商品やサービスを評価する。
- (2) 価格よりも価値を重視する。
- (3) 選択には時間をかける。

3. ケース

シニアネット [HTTP://WWW.SENIORNET.ORG](http://www.seniornet.org)

Senior Housing Search - Find Retirement Communities, Assisted Living & Nursing Homes

Choose A State Search



Advertisement. Click here for more.

SeniorNet
Bringing Wisdom to the Information Age

- Help/Map
- Discussions
- Education
- Showcase
- About Us
- Learning Centers
- Support Our Work
- Marketplace

Take Me To: Featured Content Area: Go

The nonprofit SeniorNet provides adults 50+ access to and education about computer technology and the Internet to enhance their lives and enable them to share their knowledge and wisdom.

[Login to Discussions](#)

HELP/INFO

[Contact Us](#)
[Privacy Policy](#)

SPECIAL OFFERS

SeniorNet members get great **discounts** on [IBM computer systems](#) and [Adobe products](#), including a limited-time, *free* download of [ActiveShare](#) photo sharing software for Windows.

Browse our [marketplace](#) for more special offers.

SENIORNET NEWS

[Inside SeniorNet](#) --

HIGHLIGHTS

Find the information and tools you need to maintain your wellness at the SeniorNet edition of the [Healthy Aging](#) site at [drkoop.com](#).

Visit our [World War II Living Memorial](#) sponsored by **Ameritech**, or go directly to our [World War II discussions](#) to participate.

Learn about investing online in our new [Investing Education Center](#) sponsored by **Charles Schwab**.

Discover how to avoid scams in our new [Scams and Fraud Center](#) sponsored by **Southwestern Bell**.

FEATURED DISCUSSIONS

The weather keeping you home? Share your leisure activities in [Auto, Crafts & Entertainment](#)

3.1.1. 概要

シニアネットはサンフランシスコに本拠をおく、50歳以上の高齢者を対象とした米国の無利益法人法501に基づくノンプロフィットのコンピュータサポート組織で、1986年 Markle財団に資金援助を受けたサンフランシスコ大学のリサーチプロジェクトからスタートして

いる。このリサーチの目的は、コンピュータとテレコミュニケーションが高齢者の生活を活性化できるかどうかを探るものであった。現在もシニアネットの目的は高齢者に対してコンピュータの使用を普及させ、それによって高齢者の持つ人生の知識と知恵を広く社会に共有させることにある。

現在会員は 32,000 人。四半期ごとにニュースレターを発行するほか、数多くの情報パンフレットを発行している。コンピュータに関連する商品やサービスのディスカウント販売も行っている。また高齢者とコンピュータ・テクノロジーとに関するリサーチやコンファレンスも開催するほか、アメリカオンライン上でシニアネット・オンラインを、また WWW においてシニアネット (<http://www.seniornet.org>) を運営している。さらに、高齢者だけではなく、世代を越えたコミュニケーションを行えるような場を提供することも行う。

シニアネットは米国全域に 160 個所の 50 歳以上の人々を対象としたコンピュータ教室も開催しており、このラーニングセンターでは毎日たくさんのシニア達がコンピュータを操作している。ラーニングセンターは、たとえば地域電話会社であるパシフィックベルなど、地域の企業やボランティア企業の協力を得て設立されている。シニアネットによれば、センターをオープンするためには約 21,000 ドルを必要とし、教材と事務要員およびインストラクターのトレーニングはシニアネットが提供する。

創業者のメリー・ファーロングはシニア達のテクノロジーに対する興味の強さに驚きを示しており、「彼らには時間と能力と経験があり、もしも 80 歳の人がコンピュータを自由に操ることができれば、彼には 80 年間分、他の人に教えられることがある」と語っている。

シニア達はまたコンピュータ関連企業にとっても大きなマーケットである。それは以下のようなシニアネットのリサーチ情報、および人口統計局のデータからも明らかである。

- ・90 秒ごとに一人のベビーブーマーが 50 歳になる。
- ・55 歳以上の 22% は現在コンピュータを使っており、もっともポピュラーなソフトはワープロ、会計、テレコミュニケーションである。

・55歳以上の人々は全体の20%を若干上回る人数に過ぎないが、全可処分所得の40%を占めている。

またパッカードベル社の調査によれば、コンピュータ所有世帯において、世帯構成員の中でコンピュータの前でもっとも多くの時間を費やしているのはシニアであり、週平均で12時間であった。こうしてみると年齢とともにテクノロジーに対する抵抗が強まってくるというのは誤りのようだ。そこにメリットがありさえすれば、シニア達も喜んで新製品や新技術を取り込むのである。

こうした市場に期待して、インテル社とエイサー社では全米のラーニングセンターにPCを寄付している。同社ではシニア層がこれからの大きな市場となることを十分認知している。またエイサー社でも、シニアネットのメンバーが同社の狙っている顧客層とマッチしていることを認めている。

シニアネットは、会員によって納められる会費、ラーニングセンターで徴収される受講料、個人から寄せられる寄付、企業あるいは団体から寄せられる寄付を原資として運営されている。

3.1.2. 会議室

シニアネットでは会員のために様々なテーマでディスカッションの場を提供している。このサービスはラウンドテーブルと呼ばれている。この部分への参加は無料であり、ウェブ上で登録を行えば、会員であってもなくても、また年齢を問わずに参加することができる。現在行われているディスカッションのテーマは350以上ある。以下はそのディスカッションのテーマのカテゴリーである。

Arts, Crafts and Entertainment (1 folder, 26 discussions)

Books (604 messages, 192 new)

Boot's Tids and Bits (3 discussions)

Computers and Online Q&A (2 folders, 26 discussions)

Culinary Arts and Recipes (20 discussions)

Do You Know Anyone Who Is Lonely? (78 messages, 2 new)

Email Pen Pals (397 messages, 6 new)

Feathers, Fins & Furry Friends (5 discussions)

Financial Topics (12 discussions)

Gardening (1 folder, 15 discussions)

Genealogy and History (9 discussions)

Generation to Generation (11 discussions)

Geographic Communities (1 folder, 52 discussions)

Health Matters (2 folders, 68 discussions)

Healthy Habits (1 folder, 6 discussions)

Home and Auto (4 discussions)

Leadership Forum (11 discussions)

Lifestyles (26 discussions)

Lost Persons-Looking for Someone? (459 messages, 1 new)

Memories Linger (1 folder, 7 discussions)

MetLife Solutions Forum #3: Successful Aging (1092 messages, 3 new)

MetLife Solutions Forum #4: Protecting and Supporting Children Online (109 messages)

MetLife Solutions Forum #5: End of Life Issues (334 messages)

Online Courses (1 folder, 6 discussions)

Person to Person (562 messages, 2 new)

Photos--Then & Now #21 (1272 messages, 236 new)

Political Issues (21 discussions)

Problems or Comments Re RoundTables, Chat or Website
(348 messages, 72 new)

Religion and Spirituality (1 folder, 12 discussions)

Retirement Living and Issues (8 discussions)

SeniorNet International Cafe (2400 messages, 652 new)

SeniorNet Spotlight (131 messages, 5 new)

Social Issues (3 discussions)

Sports, Games, Puzzles (12 discussions)

Spread a Little Sunshine (437 messages, 1 new)

Sympathy & Bereavement (319 messages, 37 new)

Technology Issues and Trends (7 discussions)

Travel Topics & SeniorNet Gatherings (2 folders, 30 discussions)

Veterans and Wars (1 folder, 9 discussions)

Winter Interlude (394 messages, 52 new)

Wit and Wisdom (4 discussions)

World War II Memories (1 folder, 18 discussions)

Writing, Language and Word Play (1 folder, 14 discussions)

3.1.3. メンバーシップ

シニアネットのメンバーは50歳以上の男女で、コンピュータとコミュニケーション・テクノロジーを活用して、他者とのコラボレーションや、コンピュータ・テクノロジーの習得を目的とする人々である。1988年、メンバー総数はわずかに22人であったが、現在32,000人を数えるまでに成長している。メンバーの居住地は全米各地に広がっており、何人かの

海外メンバーもいる。彼らの年齢は 50 歳から 100 歳を超えている人もいる。

メンバーとなることによって与えられるメリットは以下の通りである。

- ・メンバーシップカードを含むウェルカムパッケージの贈呈
- ・シニアネットの季刊ニュースレター「ニュースライン」
- ・コンピュータ関連商品のディスカウント購入
- ・ラーニングセンターで開催されるコンピュータ・クラスへの参加（一部は有料）

しかし何よりも大きなメリットは、同じような年代で同じような興味を持った人々との出会いがあることである。シニアネットでは地域ごとにコンファレンスを開催しており、そこでボランティアや会員が顔を合わせることができる。コンファレンスではコンピュータに関する新しい情報なども提供される。オンラインでチャットをして意気投合したシニア同士が、ここで顔を合わせることでさらに交流を深めた結果、現在では全米でインフォーマルな会合が開かれるようになっている。

前章で見たように「孤独」は高齢者の抱える大きな問題の一つであり、シニアネットが成功しているのは、単にコンピュータ技術を高齢者に訓練するだけでなく、「孤独」解消および社会参加の道具としてコンピュータ・ネットワークを活用していることにあると考えられる。

メンバーシップフィーは下記の通り。

- | | |
|----------------|-------|
| ・初年度会費 | 35 ドル |
| ・次年度以降更新費 | 25 ドル |
| ・カップル会費 | 40 ドル |
| ・カップル会費の更新 | 35 ドル |
| ・初年度と次年度分の一括払い | 50 ドル |

- ・初年度と次年度分の一括払い（カップル） 60 ドル

また、参加申し込みはオンライン登録あるいは郵便、電話、ファックスで可能である。

3.1.4. 会員プロフィール

会員プロフィールは以下の通りである。

性別：

男性	女性
52%	48%

年齢：

55-65 歳	66-75 歳	76 歳以上
36%	51%	13%

学歴：

小中学校	高校卒業	大学	大学卒業	大学院卒業
1%	14%	30%	19%	36%

職業：

フルタイム	パートタイム	無職
12%	19%	68%

コンピュータ所有状況：

所有している	所有していない
64%	36%

コンピュータの OS : (所有者のみ)

IBM-Compatible	Apple-Macintosh	Other
78%	17%	5%

コンピュータの使用目的：

ワープロ/ 手紙	個人的なフ ァイナンス	テレコミュニ ケーション	ビジネス 運営	趣味	ゲーム
57%	33%	25%	22%	21%	17%

3.2.コンピュータおばあちゃんの会 <http://www.jijibaba.com/>



日本では、アメリカのシニアネットや韓国の元老坊（オロバン）のような高齢者の情報化支援に特化した全国的 NPO は現在のところ存在しない。山田村のように高齢者の情報化を積極的に支援している自治体や、高齢者による地域的なパソコン同好会はいくつか存在し、時折マスコミにも取り上げられる程度である。ここでは、そのような高齢者によるパソコン・クラブのひとつである、世田谷の「コンピュータおばあちゃんの会」を取り上げ、日本における高齢者情報化の意義と問題点を明らかにしたい。

3.2.1. 概要

1997年3月27日発足。代表は大川加世子氏。月2回の講習会を含め、月5~6回の60歳以上の高齢者を対象としたサロンを開催。サロンの会場としては、世田谷区成城のNTT 東日本研修センターのほか、大川代表の自宅も開放している。講習会は、マックの部とウィンドウズの部があり、1回あたりの参加費は前者が3時間2000円、後者が2時間1500円である。これらの費用は月1回の会報作成、通信、光熱費等に充当される。現在会員は60歳から90歳までのおよそ300人。その他40~50名のサポーターがボランティアで指導に当たっている。なお、名称はNHK みんなのうた「コンピュータおばあちゃん」から取られた。

3.2.2. 目的および活動

生活のための道具としてパソコンに興味を抱く高齢者は多いものの、既存のパソコン教室では、十分な対応ができていない。例えば、インストラクターには若者が多く、運動面や記憶面で衰えの見える高齢者を教える際、何気なく発する「さっき言ったでしょ」という言葉が深く高齢者の心を傷つけ、高齢者の足が遠のくという事態がしばしば見られる。これを憂慮した大川氏が、高齢者の情報化を支援するため設立したものである。

当然、高齢者を対象としたパソコン講習が会の中心的な活動となるが、その他にも、インターネットを介して海外の愛好者団体や山田村の高齢者との囲碁対戦なども行っている。また、在宅医療機器や介護関連機器の研究・開発の際にモニターとして協力もしている。さらに、本会で基本的テクニックを習得した会員達の中には、絵本の制作など、パソコンを用いた創造的活動を行っているものも少なくない。このように、パソコンを通じて積極的に社会参加できる機会を高齢者に提供しているのである。

3.2.3. 意義

上でも述べたように、孤独は高齢者の抱える主要な問題の一つである。この孤独感の解消および社会との連携維持が本会の主要な意義であると言えよう。パソコンおよびインターネットがそのための有用な道具であることは言うまでもないことだが、その講習会の場自身が高齢者にとって大きな励みになっている。同会の主催するパソコンサロンは、交流会としての役割も大きい。パソコンは、高齢者とサポーターである若者とが交流するためのきっかけを提供していると言う面も見逃してはならないのである。

例えば、遠く奈良県にも一級重度障害者の会員がいるが、彼には電話でメール操作を遠隔指導した。無事彼からのメールが会のメーリング・アドレス宛てに届いたときは、他の会員からも続々と祝いの返信メールが送信されたということである。この日を境に、彼の孤独な生活は一変し、今では毎日彼からのメールが届かない日はないとのことである。

メールで海外に駐在している子供や孫とデジタル写真を含めたマルチメディア・メール

をやり取りして、家族の絆を強めている会員もいる。また、先日会のサーバーが故障して、数日メールや掲示板が利用できなくなったときには、苦情が殺到した。

このように、まさにメールは高齢者の命綱ともいえる存在になっていると言えよう。

3.2.4. 課題

◆ キーボード

パソコン講習会の手伝いをして意外だったのは、参加している高齢者の方々がほとんど初心者であるにもかかわらず、パソコンに触れるのを楽しんでおり、飲み込みも非常に良いということである。成城というハイクラスな地域からの参加者が多いということも大きな要因かもしれない。ただ、戦時中に初等中等教育を受けた世代の方の中には、ローマ字を良く知らないためキーボード入力に困難を覚えると言う方もいるにはいた。そのような方は、直接かな入力を試みるのだが、視力が弱まってきた高齢者にとって、キーボード上の小さなかな表示を探すことはほとんど不可能に近い。近年音声入力等の進歩によって、ユーザーインターフェースの改良が進んでいるが、それに対する期待は大きい。

◆ 会場

発足式の当日、雨の中何人来てくれるかと気を揉んでいたところ、何と150人を超える参加者が集まった。その後も入会希望の電話が途絶えることはなかったという。これを見ても、高齢者のコンピュータに対する関心が強いことが裏付けられる。ところが一方、パソコン探し、会場探しは困難を極め、なかなか本格的な活動を開始できず、一人二人と会員がやめていった。大川代表は当時を振り返り、この時期が一番つらかったと述べているほどである。会場のキャパシティーはパソコンの台数などもあり、15人が限度である。その後、NTTに理解者を得、現在は世田谷区成城のNTT東日本研修所の一室を月2回借りて、初心者向けパソ

コン講習会を開いている。その部屋にパソコンが15台ほどあるが、到底全会員のニーズに応えることはできず、完全予約制となっており、なかなか自分の順番が回ってこないと言う事態も発生している。

◆ サポーター

サポーターの確保も頭の痛い問題である。マンツーマンで指導しなければならないので、参加者と同数のサポーターが必要となる。発足当初大きな力になったのが、ボランティアで山田村の高齢者にパソコンを教えに行こうとしていた学生達である。山田村は村興しのために全世帯にパソコンを無償配布したものの、使い方が分からず埃をかぶっているといううわさを聞きつけた学生達がお助け隊を組織した。その学生達が、高齢者を指導するコツを学ぶために「コンピュータおばあちゃんの会」で実習を行ったのが学生サポーターの始まりで、現在もその縁は続いている。また、ボランティア体験を学校の授業に取り入れようという最近の流れのなかで、夏休みには中高生のボランティアも参加するようになった。

学生によるサポーターは、知識も豊富であるし、世代を超えた交流を自然に実現できるという点においては優れているが、欠点は、試験期間など一斉に手伝いに来られなくなる時期が年に数回あるということである。また、会場の都合で講習会が平日の昼間に設定されざるを得ないため、就職してしまうと縁が切れてしまうと言う問題もある。後者については、現在のところ先輩が後輩を紹介するというカルチャーが引き継がれているので問題は顕在化していないが、いずれ対策を講じなければならないことになると思われる。

4. 高齢者とネットワーク

2章では、時間的、経済的な余裕を活用して豊かな老後を積極的に楽しもうという、ポジティブな平均的高齢者像が明らかになった。彼らの抱える主要な問題は孤独と肉体的衰えである。本章では米国における各種の調査結果に基づき、ネットワーク先進国である米国の高齢者の生活にコンピュータないしネットワークがどのように貢献しているかについて考察を進める。

4.1. 高齢者とテクノ恐怖症

「You can not teach an old dog new tricks/老犬に新しいトリックを教え込むことはできない」というのは米国でよく言われる諺だ。それと同じ理屈で、コンピュータは老人のためのものではなく、若者のためのツールである、というような認識は米国人のなかにも染み込んでいる。たとえば1980年代に行われたビジネスエグゼクティブを対象とする調査では、年輩のマネージャー達はコンピュータを彼らのデスクの上に設置することに強い抵抗を示していることが報告されており、この調査結果を基にして、コンピュータマーケティングは若者だけをターゲットとするようになった。

80年代の終わりから90年代の前半にかけて、コンピュータと人間とのインターフェイスが大幅に改良された。マウスの登場によって、キーボードをたたく回数は減少し、わかりやすいソフトの開発によってコンピュータは使いやすいものとなっていく。ヤングオールド(55歳以上)とオールド(65歳以上)そしてエルダリー(75歳以上)の人々は、自宅、シニアセンター、公立図書館、その他の施設においてこうした新世代のコンピュータに接する機会が多くなり、それに応じてコンピュータの購入も増加していく。

95年から98年の間に行われた55歳以上のコンピュータ所有者に対する調査からは、高

年齢者がテクノロジー恐怖症であるという認識が誤ったものであることが次第に明らかになってきた。この期間（95～98）におけるシニア層の、自宅におけるコンピュータ所有率は29%から40%へと急増している。こうした世代におけるコンピュータユーザーの増加が認められるようになったのである。

98年の中期にシニア層のコンピュータユーザーのためのボランティア団体シニアネット（<http://www.SeniorNet.org>）と、ディスカウントストックブローカー企業のチャールスシュワブ社が、任意に抽出した603人のシニア世代コンピュータユーザーを対象として行った調査では、55歳以上のコンピュータユーザーの70%までが自宅においてインターネットアクセスを持っていることがわかった。1995年に行われた調査ではこの率は17%であり、4倍に増加している。そしてカレッジ卒業の学歴を持つシニアの53%までがコンピュータを所有している。

一方、米国内に3,300万の会員を有する全米退職者協会のリサーチ部門が1996年に行った調査では、同協会のボランティアワークを行っている会員の24%がコンピュータを所有しており、19%がコンピュータとモデムを所有している。

同協会では、協会の電子メール窓口（member@aarp.net）に寄せられた電子メールから、3,300万の会員のうち300万人ほどがコンピュータを所有していると推測している。94年には同協会のデモグラフィックとトレンドに関する調査が行われているが、その時点でコンピュータ所有者は200万程度とされていたので、100万人増加していることになる。

4.2.コンピュータ所有状況

マイクロソフト社とAmerican Society of Agingが行った1999年度の調査によれば、現在米国におけるコンピュータ普及率は約50%となっている。しかしシニア層における普及度は30%であり、さらにそのデータから50～59歳をさし引いて再度計算し直した場合、数値は一気に24%にまで低下する。これは全体平均の半分以下である。さらに70～79歳に限っ

た場合には 16%、80~89 歳に限ると 4%となる。もっともシニア層によるコンピュータ購入は増加している。98 年度第 4 四半期において、55 歳以上のシニアがコンピュータ購買者に占める割合は 23%にまで増加している。前年同期との比較において 150%以上の増加である。その背景には 1,000 ドル台のコンピュータの出現、使い方がより一層簡単になった、仕事における必要性の高まり、電子メールの普及、インターネットの一般化などがあげられる。

高齢者の中にもコンピュータを持つものと持たないものが出てくるわけだが、その違いがどこから来るのか、つまり高齢者層がコンピュータを所有する際に、もっとも重要な要素となるものは何かを考察していくと、どうやらそれが年齢ではなさそうなことに気付かされる。Prisuta & Sutterlin が 95 年に発表した研究結果によれば、学歴の高さが最も重要な要素となるようだ。次に来るのがテクノロジーへの興味、年収の高さ、家族の誰かが家で仕事をしている、あるいは家に仕事を持ち帰る、ということになる。そしてこの結果は、なにも高齢者だけに適応されるものではなく、世代とは無関係に、すべての人々に共通する要素でもある。つまりコンピュータとの関係において、高齢者も他の世代と何ら変わることはないということである。

また 95 年版のタイムマガジンの記事では、シニア世代のコンピュータユーザーとのインタビューが掲載されている。それによれば、アリゾナに住む 75 歳の老人は「4 歳の孫についていけない」と語っており、マサチューセッツ州に住むパーキンソン氏病の 68 歳の女性は、「病気に負けないようにと息子からコンピュータをプレゼントされて以来、すっかりとりこになってしまい、オンラインでいる時間があまりにも長くなったために、電話線を増設している」と語っている。

これに関してサンフランシスコのシニアネット創設者の一人は、「多くの高齢者にとってコンピュータは、彼らが彼らの世界をいまだに広げ続けているというフィーリングを持つことのできる、貴重なツールとなっている」としている。つまり高齢者にとって、コン

コンピュータは新しい友人を作り、知的な観点から今以上にモバイルでいるための重要なツールとなっているのである。

このように、高齢者層におけるコンピュータおよびインターネットの浸透度と、それに対する態度には、大きな個人差がある。調査からはシニア達が全体としては、仕事と社会生活においてコンピュータが与えてくれるベネフィットを理解していることがわかっている。しかしノンユーザーがコンピュータを使わない理由として、高いレベルでのコンピュータに対する脅迫概念と、コンピュータとインターネットがどのように彼らの役に立つのかということに関する知識を持ち合わせていない点があげられる。特に60歳以上のシニアにとってはこうしたことが、これまでコンピュータを使わなかった、習わなかったという事実につながっている。

ここからわかってくるのは、図書館、コミュニティカレッジなど、コミュニティをベースとする組織におけるコンピュータ・トレーニングが秘めている可能性の大きさである。これらの施設においてニーズに見合ったような高齢者向けのコンピュータ・クラスを開催することが効果的と思われる。同時に行政機関とノンプロフィット団体、そして企業はコンピュータリタラシーの向上に共同で取り組むべきであり、それによってシニア層はコンピュータの価値とベネフィットについて、よりよく理解できるようになるであろう。

4.3.シニアにおけるコンピュータ使用

家庭向けの大手コンピュータメーカーであるパカードベル社では、自社製品の購入者に対してアンケート調査を行っている。その97年度の調査結果とシニアネットによる98年の調査分析の結果から、高齢者層のコンピュータ使用の実態が明らかになってくる。それによると、コンピュータのおもな使用目的は図4.1に示されたようになる。つまり、社会性の確保が最大の要因で、その他娯楽や仕事のために用いているということである。

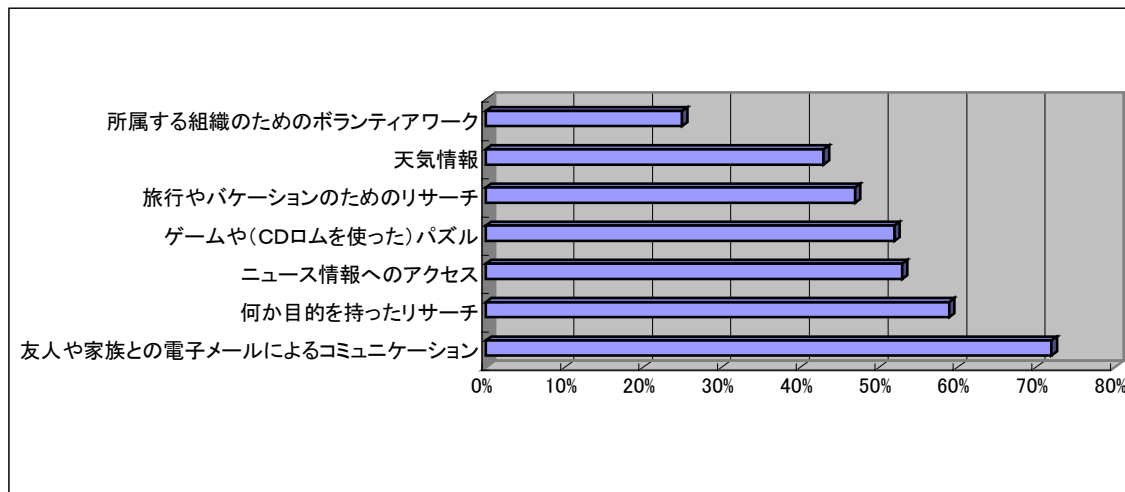


図 4.1 高齢者のコンピュータ使用目的

またこの調査からは、家庭における週平均のコンピュータ使用時間においても、以下のようにシニア層がリードしていることが判明した。

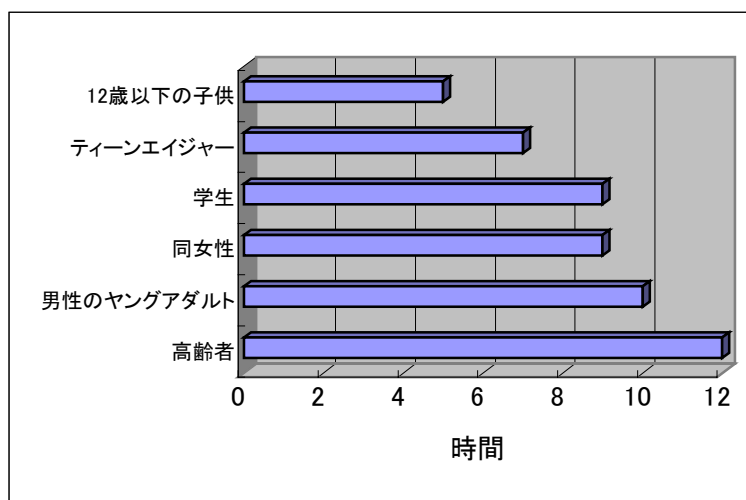


図 4.2 自宅における週平均コンピュータ使用時間

なおシニア層がコンピュータの機能を使ってどのようなことを行っているかということも調査されているが、その主なものは、回顧録の作成、投資のモニターリング、家系の調査などであった。

さらに退職後新たなビジネスをスタートしている人もいるし、友人や家族に送るための

グリーティングカード作りに利用している人もいる。それ以外にも、インターネットを使って、法的、医学的、療養、ハウジング、旅行、リクリエーションなどを目的として、様々な情報検索やリサーチが行われているようだ。

シニア達はコンピュータを使って社会活動にも参加している。国会議員や行政機関への電子メール、情報収集、同じ意見を持つシニア団体の結成。さらには世代を越えて、子供たちとの交流など、その範囲は多岐にわたっている。そして退職者のコミュニティにおいては、年老いた両親を持つ人々に対して、高齢者のヘルスケアに関する相談なども受けている。このような活動のために、シニア専門のインターネット・リレーチャットのフォーラム「65Plus Channel」などもある。これは昔のタウンスクエア（街の中心部）における老人達の集いを、サイバーワールドに再現したようなものである。

一方、マイクロソフト社と American Society of Aging が行った 1999 年度の調査によれば、シニアがコンピュータを使用する第 1 の目的は仕事に関わるような活動、あるいは収入をもたらせるような活動にあるとされる。仕事を続けたいという彼らの要望は、一般に考えられているよりもはるかに強いものであるようだ。コンピュータを使っているシニア層は、仕事を行う上でコンピュータリタラシーが重要であることを理解しており、雇い主側でもコンピュータに関するスキルを重視していることを、彼らも認識している。

しかし、仕事が彼らに与えてくれる経済的なメリット以外に、彼らが仕事を続けることを希望するおもな理由は、ソーシャライゼーション、社会への貢献、自分が社会から必要とされているという認識、若い人々との関わりなどであるとされることを考えれば、高齢者がコンピュータを使いたいと考える最大の要因が社会性の確保にあるということには変りはない。

4.4. コンピュータ利用法の習得

シニアネットでは 1996 年、電話によるシニアコンピュータユーザーに対するインタビュ

ーで、彼らがどのようにしてコンピュータの使い方を会得したのか、という調査を行っている。次図はその分析結果である。

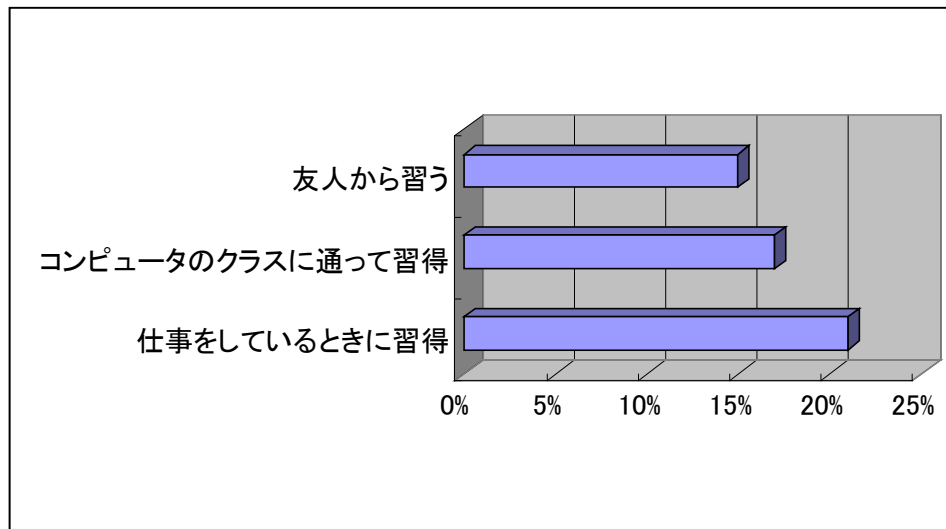


図 4.3 コンピュータの操作を覚えた方法

コンピュータのクラスはシニアネットに関連する様々な組織が、全米各地で運営するラーニングセンターにおいて開催している。これまでこのラーニングセンターにおいてコンピュータの使い方を習得した最高齢者は101歳。その参加者総数は10万人以上となる。センター以外で、シニアがコンピュータについて習える場所としては、カレッジや大学が運営するものがある。さらにPCやマッキントッシュのユーザーグループ、図書館、コミュニティごとに存在しているシニアセンターによるものなどもある。

こうした場所で習うことのできるのはごく初歩的な技術だが、それを超えてさらに深いものを習いたい場合には、インターネットでダウンロード可能なフリーウェアも数多くあるし、図書館や書店に行けば、専門書は山のように揃っている。

またPCに詳しいシニアを雇い入れて、彼らにシニア向けのPC講義を提供する企業を創業し、成功を収めているシニアもいる。その企業はシルバー・フォックスコンピュータクラブであり、95年の創業以来7,500人もものシニアにコンピュータの使い方を教授している。

現在同社は4つの州に営業範囲を拡大している。創業者のジョージ・ブレスイットは、「習う方にとっても、親しみを感じることもできるような同世代のシニアに教わった方が気楽」と語っている。

アメリカオンラインなどのオンラインサービス、そして数多くのISP企業においても、シニアのためのサービスを提供している。ただしこうしたサービスを利用する場合には、コンピュータとモデム、月会費などを支払う必要がある。

4.5.有効なサポートの提供形態

オクラホマ大学ケビン・ライト博士は1998年に行った調査で、シニア層がインターネットをどのようにソーシャル・サポートに利用しているかについて分析し、以下のような結果を得た。ここでソーシャル・サポートといっているのは、感情的なサポート、心理的、肉体的なサポートを含めた、すべての援助活動を意味している。これまでに数多くの高齢者サポートに関する調査が行われているが、インターネットを使ったソーシャル・サポートに関しての調査は、これが初めてと推測される。現在高齢者によるコミュニケーションのためのインターネット利用が拡大している現実からして、こうした調査の持つ意義は大きいと考える。

◆ 調査1：オンラインサポートとフェイス to フェイスでは、サポートにおける満足感に違いがあるか？

調査分析の結果、インターネットを使ってコミュニケーションを行っている時間によって、グループは「長時間グループ」と「短時間グループ」とに分類できることがわかった。

長時間グループはオンラインサポートに、より大きな満足感を抱いており、短時間グループは逆にフェイス to フェイスのサポートに満足している。言い換えれば、長時間グループはオンラインサポートに満足しているからこそ、長時間イン

ターネットでコミュニケーションしているのであり、短時間グループはフェイス to フェイスのサポートに満足しているから、そちらを選択しているのである。

または、長時間グループがフェイス to フェイスのサポートネットワークを身近に持っていないこと、またその逆に短時間グループがオンラインよりも優れたフェイス to フェイスのサポートネットワークを身近に持っていることを意味しているとも考えられる。

◆ **調査 2：シニア層はインターネットに対して、サポートを求めているのか、コンパニオンシップを求めているのか？**

サポートとコンパニオンシップは一見同じような概念の言葉であるが、以前行われたリサーチの結果では、サポートは人生においてストレスを感じたときに求められることの多い概念であるが、コンパニオンシップは楽しみのために、あるいは同じ趣味を持った人間との交流を目的として、求められる概念であると定義されている。

つまりソーシャル・サポートのリサーチにおいては、サポートは直接的な効果が期待できる種類のものであり、ストレスの減少、問題解決のための情報などがそれに当たる。

それに対してコンパニオンシップは、ソーシャル・サポートという文脈においてバッファリングモデル（緩和モデル）として考えられている概念である。つまりコンパニオンシップという人間関係は、人のムードを日々の生活レベルで高めるものである。同時にストレスに対して、コンパニオンシップはネガティブな要素を緩和するという効果をもたらせる。

分析の結果、シニア達はインターネットにおいて、サポートよりもコンパニオンシップに関わるものに、より多く関わっていることが判明した。この二つの人間関係には重複する部分も多くあるが、シニア層において、シニアネットをスト

レス溢れる問題を解決する手段としてよりも、コンパニオンシップを確立するための手段として活用することを好んでいることが明らかになった。

またシニア層にとってこのようなコンパニオンシップは、人生における低次のストレスを解消するために効果的であり、それ以外にも健康的な生活を送るためには必要なものである。コンパニオンシップは人間のムードを高めるために役立ち、それによって健康的な生活を送らせてくれるのである。

◆ **調査3：シニア向けのオンラインフォーラムにおいてどのようなソーシャル・サポートが提供されているのか？**

この問いに関しては、抱えている問題に対するアドバイス、問題解決のための情報、情緒的なサポートなど様々な意見が寄せられた。しかしその中でもっとも多かったのは「毎日の出来事（デイリーイベント）を友人達とオンラインで語り合うこと」であった。このようなデイリーイベントを他人と共有できることによって、自分自身が正当化される、と感じるのである。

また他人といろいろな話題について語り合い、それに対する意見を聞くこと自体を楽しむ人も多い。このようなやり取りの中に挟み込まれるユーモアが、感情を高めてくれるという意見もある。ユーモアは人間を心理的にポジティブにしておくためには、欠くことのできない要素である。

これまでに行われたリサーチでは、コンピュータによって創り出される環境の中で、的確な情緒的サポートを与えたり受け取ったりすることが可能であるかどうか、常に問題とされてきた。しかし今回の調査からは、シニア達がシニアネットにおいて提供されている情緒的なサポートに満足している様子が見えてくる。これは注目すべきことと考えられる。

◆ **調査4：生活から生じるストレスとオンラインフォーラムへの参加の度合いとの間には何かしらの関連があるか？**

これまでに行われてきた同様の調査では、互いに全く異なるような結果が示されている。つまりストレスの多い人ほどフォーラムに深く参加するのか、フォーラムに参加するからストレスが多くなるのか、実態は不明とされているということ。

今回の調査からは、シニアネットにより深く参加している人は、人生におけるストレスの量も少ない、という結果になっている。それが今回の調査に参加した人の個人的なストレスの差によるものなのか、シニアネットが個人のストレスを低下させることに貢献しているのか、それはこの調査からは明確にできない。

◆ **調査5：ソーシャル・サポートから得ることのできる満足感は、日々の生活が生じさせるストレスに打ち勝つために役立っているか？**

この問いに関しても、今回の調査から明確な答えは引き出せなかった。しかしながら一つ注目できるのは、56%の人が日々の生活から派生する問題に対して「ダイレクトアクション」的な対処を行っている、という点である。このような対処の方法はストレスに対してポジティブな効果をもたらせる。

それに対してネガティブな対処しか行わない人の割合は低い。たとえば、問題に直面することなく、不満だけを吐き続ける、あるいは問題から目をそむけるといった対処の方法である。

つまり彼らの多くが大変健康的な問題解決の方法をとっていると言えるのである。

シニアネットのようなオンラインフォーラムが、シニア層の間に創り出すサポート関係は、十分に満足できるレベルに達しているものと判断できる。自由にどこでも動き回るこ

とのできる能力に限界があるために、限られた社会的ネットワークしか持つことができないシニアにとって、オンラインのサポート関係は十分な代替物となりうる、あるいはフェイス to フェイスの関係を補完できるものとなる。

直面している問題の解決のために必ずしもインターネットを使用する必要はないが、それでもシニア層にとっては、オンラインで可能となるコンパニオンシップを開発することは意味のあることである。

少なくともシニアネットのユーザーにおいて、ストレスとなるような問題が起こった際には、そこでポジティブな解決方法が採られており、それがストレスに打ち勝つために役立っていることは明らかである。ただしこの部分にはさらに深いリサーチが必要となる。

4.6.高齢者とeコマース

グリーンフィールドオンライン社が行った調査によれば、オンラインシニアはインターネットで何かを購入することに関して至って気楽であり、このことを彼らの世帯年収と関連させて考えると、今後米国のeコマース市場において彼らが重要な顧客層となることは明らかである。

同社ではオンライン化しているシニア層を「サーフィンシニア」と名付けている。この調査によれば、55歳以上のウェブユーザーの92%がインターネットをウィンドーショッピングのために利用しており、78%は実際に何かしらの商品をネットで購入している。この率はインターネットユーザー全体と比較しても非常に高いものである。

この調査は55歳以上の1,265人のウェブユーザーを対象に行われている。そのあらためてわかってきたことは、このグループは非常に充実したコンピュータ環境を持っており、スキャナーやデジタルカメラの保有率も高いということである。彼らは家族や遠距離にいる友人とのコミュニケーションに電子メールを利用し、何人かは孫のデジタル写真をやり取りしている。この世代は薬を多量に消費する世代であるが、彼らがインターネットで購

入しているのは薬ではなく、ソフトウェアである。

しかし彼らはオンラインのドラッグストアも利用しており、27%はそうしたインターネットショップで一般薬品などを購入している。ただしこうした店舗で調合薬（処方箋必要）を購入しているのは店舗を訪れた人のわずかに9%に過ぎない。ちなみにこのカテゴリーにおけるトッププレイヤーは Drugstore.com、Mothernature.com、Planetrx.com などである。

オンラインドラッグストアが与えてくれる利便性はシニア層にとってありがたいものではあるが、そうした店舗において今後薬品を購入するというシニアは17%にとどまる。56%はそうした種類の商品をオンラインでは購入しないとしている。

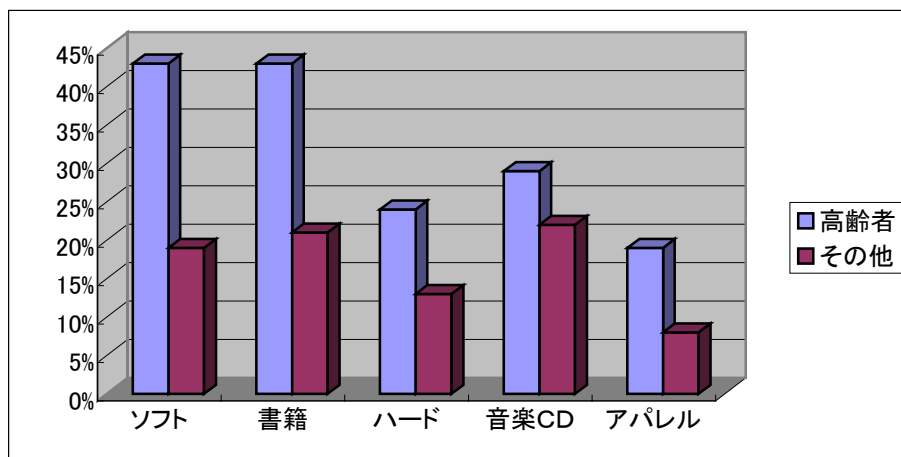


図 4.4 高齢者に人気の高いオンライン商品

5. 提言 - 社会生活に不可欠となるコンピュータ・リテラシー

高齢者は、社会とのかかわりを持ち続けたいと願っている。これまで見てきたように、コンピュータ・テクノロジーはそのような高齢者に対して、社会や時代との関わりを持ち続ける機会を提供しており、既にそれを活用している高齢者も現れてきた。例えばインターネット上には、メールはもとより、インターネット上には、ニュースグループ、ディスカッションフォーラム、ライブチャットなど数多くのコミュニケーションの場が用意されており、そこで扱われるトピックは、政治、旅行、健康問題、ハウジング、リクリエーション、音楽など、実に広範囲である。パートナーを亡くした高齢者のための、オンラインサポートグループも存在する。さらに多くのシニアが自分のホームページを立ち上げており、意見交換を行ったり、そこでノンプロフィットの活動を展開する人もいる。

とは言うものの、まだそのような機会を利用している高齢者は日本の場合 0.3%程度に過ぎないといわれるように、まだまだ特別な存在である。このような機会を一般の高齢者に広めるためには、次のような条件が必要となる。

まず、トレーニングの場を確保することである。しかし、米国のシニアネットでさえ需要に応じきれていないのが現状である。高齢者にとっては技術を習得することよりも、そうした施設を探してそこにはいることの方が困難になっているとさえ言われている。「コンピュータおばあちゃんの会」のケースで見たように、日本においても、状況は同じか更に悪い。また、コンピュータを自分で購入できるだけの収入がある高齢者と、そうしたゆとりのない高齢者とが存在することが事態を更に複雑にする可能性がある。米国においては、図書館、シニアセンターなどの施設が積極的にシニアに向けたコンピュータのサービスを無償で提供することで、これを回避しようとしているのに対し、日本においてはそのような公的機関の支援は山田村のような例外を除けばほとんど皆無であると言ってよく、

トレーニング・センターの整備とそこで指導をするサポーターの確保と組織化が求められる。

キーボードはやはり高齢者にとっては大きな障害となっている。音声入力等によりインターフェイスの改良を進めるべきである。

ソフトについても、高齢者向け特別価格を設定するなど、高齢者が手に入れやすい環境を整備すべきであろう。いかに余裕があると言っても、やはり年金や蓄えに頼る身であれば、一本数万円もするソフトを気楽に買うと言うわけには行かない。2章で見たように、現代の高齢者は一人暮らしが高齢者のみで世帯を構成しており、特別価格で提供されたソフトが他の年代層に利用される可能性はそれほど高くない。公的機関による補助も考慮されるべきであろう。