

## 第2章 本研究の概要

### 2-1 本研究の目的と背景

前述のとおり、日本はすでに世界最速の「超高齢社会」に突入した。日本が活力を失うことなく、発展を続けるために ICT が果たすべき役割を考える時期にきている。しかしながらこれまでの既存の研究調査をさかのぼって見ると、高齢者に対する行政サービスの向上に資する ICT の役割に関しては論究されてこなかった。IT 革命からわずか数十年、2007 年に超高齢社会に突入してからわずか数年であることから、社会システムそのものの変革がその途にあることが要因であろう。

さらに、社会の風潮は高齢者に対して極めて消極的なイメージが先行している。ICT の効果的な利活用によって高齢者の Ability を生かすことが可能となるが、Disable な面を解消することばかりが注視されているのが現状である。なかでも、政府による既存の高齢化対策は、高齢者の中の弱者に対する補償や予算に対する補償、基盤作りに傾倒している。こうした傾向は、政府のみならず地方自治体も同様である。電子政府の本来の目的は、いずれのユーザーに対しても使い勝手がよく利便性の高い行政サービスを提供することであろう。また、高齢者の観点、視点から電子政府を考えることは、国民全般に共通するアクセシビリティやユーザビリティの課題解決にも寄与する。したがって、超高齢社会対策というフィルターを外した広義な意味での電子政府の推進が、今後の課題解決の一助となろう。

ICT と高齢社会の最悪のシナリオは、高齢社会になるにつれて、ICT を利用する人が年々減ることや、社会で ICT の利用が進む一方で高齢者と非高齢者のコミュニケーションが隔絶されていくことである。高齢者は ICT を利用できないものという固定観念をもって放置してしまうと、ますますこの最悪のシナリオに近づいていく。

高齢者が、高齢者にとって最良なユーザー・インターフェースをもった機器で、ICT を利用できるようになり、社会と接点を持ち、より活発なコミュニケーションをとれるようにしていくことが必要である。高齢者が増加し、高齢者の独り暮らしが増える中で、高齢者が ICT を活用して情報を得たり、コミュニケーションを図ることは重要な意味を持つ。

ICT を利用できる高齢者が増え、ICT を活用してコミュニケーションをできる高齢者が増えることで、子供や孫、社会との接点が増えて、元気な高齢者が増えることが「ICT がかなえる高齢社会への最適解」となる。

このように、少子高齢化による生産年齢人口が徐々に減少していく中で、日本が活力を失うことなく発展を続けるためには、「超高齢社会」に対応した ICT による社会システムを整備していくことが必要である。ICT が高齢者のために何をしなければならぬか、という優先課題は、超高齢社会という世界に前例のない状況にいち早く直面している日本だからこそ、リーダーシップを発揮する必要がある。つまり、日本が世界に先駆けて、超高齢社会に優しい電子行政モデルを構築するこ

とができれば、世界で最初の本格的な国際級の成果と貢献を期待できよう。

日本が抱える超高齢社会は広範な問題と課題を抱えている。本書はこうした現状及び将来の課題に対して、ICT の利活用によって、バリアフリー社会の構築、デジタル・デバイドの解消、法律面での行政と国民との橋渡しなどに貢献できることを前提にしている。現在、日本におけるインターネット、モバイルを媒介とした情報提供のアプリケーションは多岐にわたるが、超高齢社会に対応するアプリケーション、ならびにコンテンツは現時点では始まったばかりであり、高齢者のユーザビリティを向上させるための解決策については、いっそうの研究分析が必要とされる。

したがって本書は、オンライン・サービスを中心に、多様な状況に対応するコンテンツ作成及びシステムづくりを世界に先駆けて行うことを目的としている。さらに日本の各自治体における高齢者対策として、電子政府サービスの一環として高齢者対策を実施している自治体の増加や、e-ヘルス、医療面でのサービスの充実が急務である。日本政府、地方自治体がユーザーに対して、ユーザビリティを向上させ、快適な超高齢社会を推進するための政策について言及したい。本書は、こうした個々の活動を超高齢社会と ICT という枠組みで中長期的な施策とランドデザインを構築することである。

## 2-2 定 義

国連が 1956 年に発表した「高齢者」の定義によると、総人口に占める 65 歳以上の高齢者の人口割合が 7%を超えると高齢化社会、14%を超えると高齢社会となっている。日本はすでに 1995 年に高齢化社会に突入し、現時点では 20%を超えているため、超高齢社会と定義される。

さて、高齢者の定義や範疇は ICT との絡みやバックグラウンドも含めて次のようなタイプが存在するだろう。

1. パソコンやインターネットや通信手段を自在に使うことができるか否か
2. ネットワークインフラの整備されている地域に居住しているか否か
3. 地域、地元密なかわりの有無
4. 身体的な問題の有無
5. 医療や介護の必要性の有無
6. 生産年齢人口としてとらえられる体力、能力の有無

このように、ICT 機器接触機会の有無、地域社会関係の有無、身体機能の健全、不健全性、労働力、体力の有無、などさまざまなタイプが存在し、単純にひとくくりにはできないことが明白である。

さらに、それぞれの高齢者が有するバックグラウンドから、デジタル・デバイドが発生していることも注視しなければならない。たとえば、パソコンやインターネット、通信手段を自在に操れるか否かについては、世代別に利用率の推移をみると、近年は高齢者でも携帯電話やパソコンの利用率が高くなっているものの、携帯電話やパソコンの利用率は、65 歳以上の世代は低く、その傾向は年齢が高くなるにつれてさらに低くなる傾向がうかがえる。

携帯電話やパソコンを利用し、インターネットや e-mail 等を介したコミュニケーションが活発

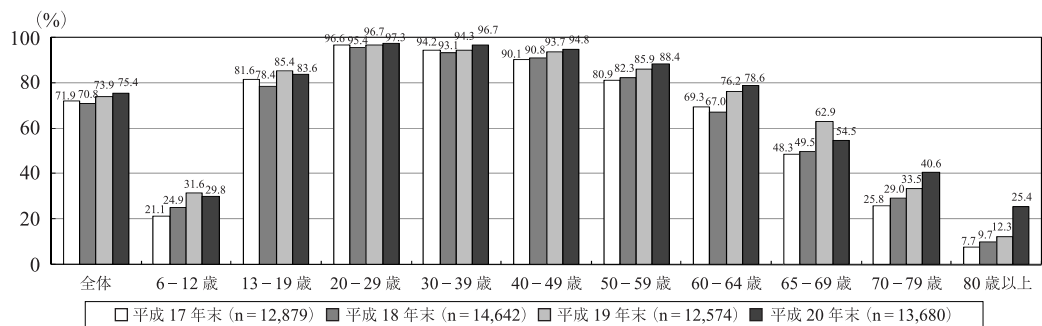


図5 携帯電話利用率の推移  
出典：総務省平成20年通信利用動向調査（世帯編）

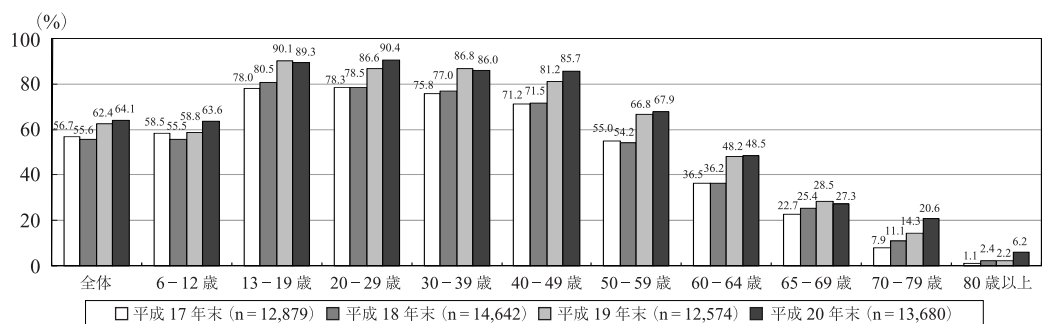


図6 パソコンの利用率の推移  
出典：総務省平成20年通信利用動向調査（世帯編）

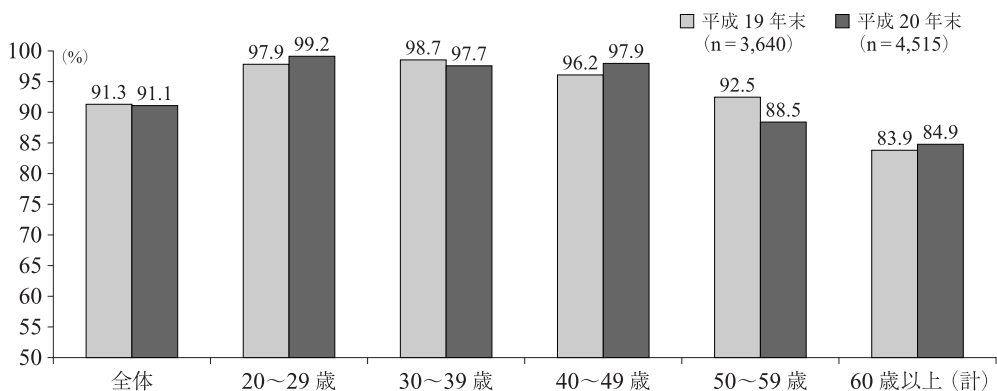


図7 年齢別インターネットの利用状況  
出典：総務省(2009)平成21年度版情報通信白書

に行われる情報社会において、これらを利用できない高齢者は、不利益を生じる。親類や家族間の連絡でも e-mail が利用される中で、利用できなければ、子供や孫との連絡にも支障がでる。また、インターネットを介してリアルタイムに提供される社会的ニュースや地域の情報が得られない。携帯やインターネットを使うことで得られる安価で便利なサービスや特典を利用できない。このような高齢者が ICT 機器やサービスを利用できないことで不利益が生じる情報格差「デジタル・デバ

イド」の問題を理解する必要がある。

また、高齢者とひとくちにいても、その年齢層は幅が広く、高齢者の年代ごとに ICT 機器の利用経験が異なることがわかる。この事実をより正しく理解するために、2010 年代に 60 歳になる世代、70 歳になる世代、80 歳になる世代別に、ICT の利用経験や認識、課題についてのプロフィールをまとめると次のようになる。

・60 歳代：ICT の利用経験が多い世代

2010 年の 60 歳代は、50 歳になるまでに、プッシュホンや家庭用 FAX、電卓、ワープロを利用し、60 歳になるまでに、携帯電話、パソコン、インターネットを経験した可能性が高い。人によっては、1978 年頃から流行したインベーダーゲームを 20～30 代で楽しんだ経験があり、ICT を活用した娯楽を経験したことがある。

この世代は、携帯電話、パソコン、インターネットを利用して情報を得ることや、コミュニケーションをとること、遊ぶことができる人が多いと考えられる。人によってはキーボードの入力も可能であろう。

・70 歳代：ICT の利用経験に個人差がある世代

2010 年の 70 歳代は、50 歳になるまでに、プッシュホンや電卓、ワープロを利用した経験がある可能性が高い。仕事では、固定電話、FAX、ポケベル、ワープロを利用していた可能性が高い。ファミリーコンピューター等のゲーム機を親として子供に買い与えた可能性はあるが、利用者としてこうしたゲーム機を楽しんだ人は少数派であろう。パソコン、携帯電話、e-mail が急速に普及した 1995～2005 年の間は 60 歳前後である。利用経験のある人は個人差があると思われる。

この世代は、数字が書かれたボタンを入力して電話をかけるような操作であれば利用できると考えられる。パソコンでの複数の手順を覚えるようなことや、キーボードで文字の入力を要求することができる人は少数派であろう。

また、この世代が利用してきた固定電話、ワープロ、FAX は、それぞれ携帯電話、パソコン、e-mail に置き換わりつつある。技術・製品の変化に対応できるかが課題である。この世代は電話や FAX の利用には慣れているが、現在の若い世代は、FAX よりも e-mail を利用する。この世代が FAX でコミュニケーションをしようとしても、それに答えられなくなりつつある点は留意すべきであろう。

・80 歳代：ICT の利用経験が少ない世代

2010 年の 80 歳代は、50 歳になるまでに、プッシュホンや電卓の利用経験がある。ワープロや FAX が普及した頃は 50 歳代以降のことで、この世代の仕事の仕方は、紙、ペン、電卓、電話、郵便が基本的であった。1990 年に定年を迎え、それから 5 年後から、パソコン、携帯電話、インターネットが普及した 1995～2005 年の間は 65～75 歳のときである。

高齢者になって初めてパソコンや携帯、インターネットを利用する世代である。若い頃にゲーム機で遊んだ経験もなければ、親として子供に買い与えた経験もない。ICT とは無縁で生活してきた人も多いと考えられる。ICT 機器については、多くの人が非常に限られた操作しかできない可能性

が高い。

2010年に60歳になる世代は、携帯電話は利用できると言ってよく、パソコン、インターネットの利用者経験のある人も多い。70歳になる世代は、定年までに現在の携帯、パソコン、インターネットを利用した経験については個人差がある。80歳になる世代は、高齢者になるまで携帯、パソコン、インターネットの利用経験はなく、高齢者になってから初めて覚えるものである。

また、高齢者が若い頃に利用したICT機器の多くは、現在では新しい機器に置き換えられつつあることについても注意が必要である。高齢者が若い頃に利用した、アナログテレビ、固定電話、FAX、CD-ROMなどは減少の傾向がある。アナログテレビのように廃止されるものもある。高齢者にサービスを提供する企業や公共機関は、高齢者が新しい機器に移行できるように支援するか、高齢者が慣れ親しんだ機器をいつまで温存するかの判断が必要である。2011年の地デジ化でアナログテレビは廃止が決まっているが、FAXサービス、固定電話からの音声案内については、移行か廃止の検討が必要になるだろう。

上記のように、高齢者の年代ごとに分けて考えるためにも明確な定義づけが必要がある。

## 2-3 先行研究

さて、高齢化対策に関する論文等は欧州での研究が多いが、ソリューションとしてICTの利活用を検討したものは皆無である。Norbert Malanowskiらによる“Active Ageing and Independent Living Services: The Role of Information and Communication Technology”が類似するが、その他はICTや電子政府の役割を除いた高齢化対策や社会保障、年金等に関する研究が大多数を占める。

一方、日本における高齢者研究には、ポジティブ・エイジング(Positive Aging)とネガティブ・エイジング(Negative Aging)の2極が存在する。前者は、元気な高齢者を“社会性”と“市民性”を持った社会資源としてカウントできるような可能性を探るもの<sup>2</sup>であり、後者は、高齢者そのものがコストであるという捉え方で、高齢者の人口増加は少子化も相まってコスト負担する労働力人口の減少を引き起こし、国力の衰退につながることから、グローバル化された国際社会でのプレゼンスを乏しくする<sup>3</sup>、というものである。

さらに高齢者対策に関しては、高齢者サービスの制度として、介護・家事援助、社会関係・資源利用支援、在宅・訪問介護、社会参加活動などのサービスについて触れられてきた<sup>4</sup>。

超高齢社会はもはや高齢者も支えるべきものであり、また高齢化率の上昇、つまり量的拡大は、高齢者を弱者として位置づけていくことを困難とし、行政は弱者としての保護施策から社会参加への要請へと大きく変化したことをとらえている<sup>5</sup>。

---

<sup>2</sup> 田尾・西村ほか[2003] p. 69

<sup>3</sup> 前掲書 p. 3

<sup>4</sup> 冷水 豊[2002] p. 139

<sup>5</sup> 藤田綾子[2007] p. 173

行政サービスの在り方についての研究を遡れば、IT 革命以前の話になり、高度情報化がもたらす高齢社会対策への言及—いわゆる電子政府との関連研究は極めて少ない。2000 年以降の IT 革命を経験し、かつ 2007 年に超高齢社会に達した国は日本が世界で初めてであるがゆえである。

しかしながら、超高齢社会課題は、住居、情報、環境、年金、保険、医療、介護、雇用、交通、教育等のさまざまな領域において関係を有するために、関連する諸課題の横断的な全体最適を目指す必要があるのは言うまでもない。

高齢者の特徴ならびに ICT 機器に対する研究に関して徳田(1994)は、一般に身体機能の低いものほど環境に対する余裕力の幅は狭く、また身体機能特性からかけはなれた劣悪な条件下におかれるほど、さまざまな制限を受けることも多くなる。したがって、周りの環境に対する適応力はしだいに弱まり、自立した日常生活をおくるのに困難や支障をきたす、と述べている。

また、高齢者の日常生活における不便や使いづらさについて調査した結果によると、ビデオ、洗濯機、炊飯器、多機能携帯電話などハイテク機器が最も多く 30%が該当する、と述べている。この研究に関しては、ハイテク機器と分類される ICT 機器の使用が増える一方で、使用するうえでの煩わしさに焦点を当てた内容にとどまり、高齢者のタイプや環境の相違による分析には論及していない。

## 2-4 問題提起

前節のように、急速な超高齢社会を迎えた日本において、高齢化と電子政府にかかわる研究はほとんど行われてこなかった。それゆえに、とくに地方自治体における高齢者対策の未熟さが露見される状況にある。

私どもの問題提起をまとめたのが下記の 6 項目である。

1. アクセス手段の多様化、使い勝手の向上などアクセシビリティといった点について、どのような課題が浮上しているのか。
2. 日本におけるインターネットを媒介とした情報提供のアプリケーションは多岐にわたるが、超高齢社会に対応するアプリケーション、並びにコンテンツは現時点でいかに評価すべきか。
3. 高齢者のユーザビリティを向上させるための解決策については、いっそうの研究分析が必要だが、どの分野にどう対処すべきか。
4. 現時点で政府並びに地方自治体はほとんど「高齢者」対策ができていないという思いがあるが、実際の調査ではどうか。今後はオンライン・サービスを中心に、多様な状況に対応するコンテンツ作成及びシステムづくりを世界に先駆けて行うことは大変時宜を得ているが、日本で可能か。
5. 高齢者を機械的に 65 歳以上とするのは多様な社会構成から問題はないか。
6. 日本における高齢者対策として電子政府サービスの一環として高齢者対策を実施している自治体の増加や、医療面でのサービスの充実が急務と思われるが、実際はどうか。

今後、日本政府が市民（ユーザー）に対して、ユーザビリティを向上させ、快適な超高齢社会を推進するための政策について分析するのが大事であるとする。

## 2-5 研究調査連携および訪問先

本研究調査においては、国内のみならずやはり高齢化が深刻な欧州を中心に、専門家や有識者に対して、海外の高齢化問題と電子政府の役割についてヒアリング調査を実施した。行政情報システム研究所、広島県、沖縄県、市川市をはじめ都道府県や市町村、NTT データなど産業界、さらに4回にわたる欧州調査で協力してくれた EU 本部、スウェーデン高齢者協会、ボッコーニ大学（イタリア）、欧州高齢者協会の連合体である AGE などとの連携が重要なリソースになっている。海外で電子政府と高齢者問題を専門にする有識者へのインタビューリストは巻末に掲載してあるので参照されたい。