

第8章 結 論

本章では、前章までの高齢者対策の日欧比較などの研究成果から、①高齢者のための最適な電子政府、②高齢者の ICT 利活用向上に向けた解決策、③高齢者の地域間デジタル・デバイドの解消方法、④高齢者向けオンライン・サービス、⑤総合的政策体系についてまとめる。

8-1 超高齢社会型 ICT 産業

現在の日本における高齢化の状況や新しい高齢者向けのビジネスを見ると、「超高齢社会」、「ICT 利活用」といったキーワードが見えてきた一方で、これまでの日本の高齢化に対しては産・官・学それぞれが取組みを行ってきているが、ICT の利活用に関しては、「高齢者=ICT に遠い存在」といったイメージ等から、十分な取組みが行われているとは言い難い。

ICT 革命以後、急速な技術革新により、ICT は世の中の仕組みを大きく変え、人々の日常生活の利便性の向上に寄与し、効率的な企業活動を実現してきた。これらを踏まえれば、仮に高齢者が ICT 機器を使いこなすことができれば、定年以後の日常生活に利便性や新たな娯楽を提供することが可能となり、また、年金や各種の保健医療手続きといった行政手続きを簡略化することも可能になる。加えて、高齢者に電子行政サービスを浸透させることができれば、厳しい国家財政に対しても、有効な解決策となりうる。

我々は、このような高齢者が ICT を積極的に利活用する社会を「超高齢社会型 ICT 社会」と位置づけ、進展する高齢社会における ICT 実現のために必要な高齢者のニーズや現状の課題等について検討した。そこには高齢者対策として新しい融合産業領域の醸成に向けて多様な産業やビジネスモデルが誕生するだろう。それらは少なくとも下記を内含する：

- ①高齢者の経済基盤をなす年金システムの構築
- ②高齢者向け介護ロボットやホーム家電の開発と普及
- ③テレワークや3日間勤務体制など的高齢者向け新雇用システムの創出
- ④高齢者にやさしい ITS（次世代新交通体系）の確立と普及
- ⑤健康医療の電子化による効率的な病院および健康管理システムの普及
- ⑥防災ネットワーク及び安全、安心な遠隔監視システム・GPS
- ⑦高齢者にやさしいユビキタス住居の奨励と ICT ベースの養護施設の拡充
- ⑧遠隔・生涯教育による知識社会への参加促進
- ⑨高齢者向けコンテンツ開発でエンターテインメント充実
- ⑩ボランティア活動を通じた積極的電子市民参加促進
- ⑪ICT 活用の高齢社会ネットワーク普及とコミュニティ・ボランティア形成
- ⑫モデル・デザイン都市指定でベストプラクティスの実験
- ⑬グリーン・ニューディールとシルバー ICT の調和

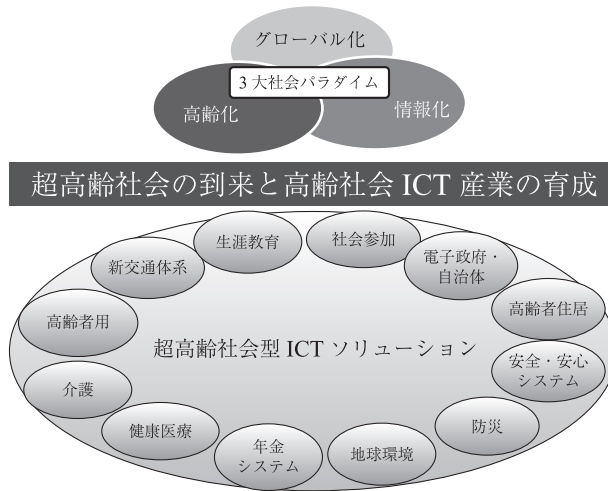


図 38 新規ビジネスの融合モデル
出典：筆者作成

8-2 高齢者のための最適な電子政府

我々の調査によれば、「高齢者＝ICT に遠い存在」といった固定観念を覆すものであり、実は「高齢者も他の世代と関係なく ICT 機器を利用している」人々が多数いることが明らかになった。

したがって、ICT を利用できるようになるための周りの手助けが必要不可欠になっていることが重要な点である。電子政府サービスに関して言えば、従来の行政や企業による高齢者に対するサービスは、ICT 機器を使えない高齢者といった前提に立ち、ICT の簡便化といった視点から取組まれる場合が多かった。しかしながら、ICT を得意とする高齢者層が今後増加することも考慮したうえで、高齢者のニーズにマッチしたサービスとツールを提供できるかを考える必要がある。

次に高齢者の ICT 利活用向上に向けた解決策についてであるが、上記のような高齢者数が増加している一方で、ICT 機器を全く利用しない高齢者も少なからず存在するなど、高齢者間のデジタル・デバインドも目立つ。これらの解決策にはまず、自治体による ICT 教育や講習会、自治体職員による自宅訪問などのパソコン講習や、携帯電話へのソフトの事前組み込みサービス提供など、自治体と企業の協力が不可欠である。これらは地域間のデジタル・デバインドの解消にも一助となるといえよう。

また当然のことながら、電子行政サービスを利用しない高齢者も存在することも本調査結果で明らかになった。結果としてデジタル・デバインドの引き金になるとも考えられる。電子行政サービスを知らない高齢者は、「従来の窓口による手続きを志向」、「個人情報に対する不安」、「必要なサービスがない」「手続きの煩雑さ」などが挙げられた。結果を分類してみると、窓口サービス志向と、おおむね電子行政サービスの内容・仕組みといったものに対する認知がなされていないといった具合に分類できるものと思われる。つまり、一定の高齢者は電子政府サービスとはどういったものかを知らないことに利用しない理由が起因しており、地方自治体にはよりいっそうサービスの周知が求められるといえよう。

個人情報に関しては、すでに個人情報保護法等により厳格な運用が行われているところであり、こうした安心感を高齢者に対して伝えることが併せて必要である。すでに、多くの高齢者が電子行政サービスを利用している実態が判明した以上、全く利用していない高齢者に対しても、電子行政サービスのメリットなどを周知徹底し、利用率を上げていくことが高齢者間のデジタル・デバインド（情報格差）を起こさないためにも重要である。

次に高齢者向けのオンライン・サービスについてであるが、調査の結果では、健康診断や予防接種などの社会福祉サービスを利用したことのある高齢者が最も多く、次いでお茶会やボランティアといった地域活動の利用が多かった。このように行政サービスを利用していない高齢者もいるという点において、行政サービスと高齢者のニーズが一致していない問題点が浮き彫りになった。行政のホームページの閲覧経験についても閲覧者は比較的多い一方で、閲覧したことがない高齢者もあり、高齢者にとって利用しやすいユニバーサルデザインを意識することが必要である。音声案内や文字の拡大サービス、あるいは長時間閲覧しても疲れのないようなデザインといったもののほか、必要な情報がすぐに見つかるようなページの構成等といった点が今後さらに利用を拡大するうえで重要となる。また公共施設の検索や予約といった文化活動に関するサービスを積極的に利用していることが判明したことから、よりいっそうの利便性の向上を図ることも求められる。

一方、e-Tax を利用している他の世代に比べれば高くないものの、e-Tax のように「電子証明書の取得→ソフトのダウンロード→申告・申請→電子納税」といった複数の手続きが必要なサービスをも使いこなすような高齢者がいることは、今後、電子行政サービスを推進していくうえで、非常に心強いデータとなるのではないだろうか。

今後求められる総合政策体系については、いうまでもなく産官学の連携が必要不可欠だ。つまり、高齢者が最も望むハードはパソコンであり、つづくのがテレビとパンフレットである。テレビガバメントと称されるように、テレビを利用した電子行政サービスの提供も一考である。テレビはその普及率はほぼ 100%で最も身近な電化製品であり、テレビによる電子行政サービスが実現できれば、電子行政サービスの普及という意味では、新たな転換点となる可能性があるといえよう。地上デジタルテレビに完全移行以後は、すべての家庭でデジタル送信のやり取りが可能になることを踏まえれば、日本においても早急に T-Government の導入を検討する価値はあるであろう。また、これが実現できれば、電子行政サービスの普及を一気に進めることができる。また、最も身近なテレビであれば、パソコン等の ICT 機器を利用しない者もサービスを利用する機会が増え、テレビとパソコンが融合している現在、デジタル・デバインドの解消にも効果的である。

さらに、電子行政に求めるサービスについての結果は、「申請・届出書関係」、「行政の相談窓口」であった。申請・届出書関係のサービスについては、すでに電子行政サービスの中核サービスとして提供されているにもかかわらず、最も多い回答となったことは、現在の電子行政サービスがまだまだ認知不足あるいは、知っているがサービスの内容や手続方法に問題がある可能性があると考えられる。一方、相談窓口や医療サービスといった点は、一部先進的な地方自治体においてすでに光ブロードバンド等を活用して実施されているところである。こうしたサービスを前述したテレビ等

も活用しつつ地方自治体が提供できるような社会になれば、世界最先端の高レベルな電子行政サービスといえるであろう。

8-3 電子行政サービスの課題

電子行政サービスを行うにあたっての最適な ICT 機器については、今回の調査で「タッチパネル方式」を一番に挙げる高齢者が最も多く、ついで、「電源を入れるとすぐに欲しい画面に」、「声で命令する」が続く。これらの機能を持つ ICT 機器は、すでに製品化の段階にきている。今後は、こうした製品をより効果的に高齢者に対して普及させていくことや、こうした機能に対応する電子行政サービスの提供といった点が重要であろう。今回調査で見えてきた高齢者と ICT 機器を全く使わない高齢者との間に存在するデジタル・デバイド解消のためにも、こうした高齢者のニーズに合った ICT 機器の普及は極めて重要であると指摘できよう。

このように、ICT 機器の利用に関して特に不自由を感じない高齢者が多くいる一方で、全く ICT 機器を使わない高齢者も少なからず存在することが明らかになり、柔軟な対策が好ましい。役所に行って、紙媒体の書類やパンフが結構使い勝手がよいとの評価を聞くこともある。デジタル・デバイスへ対応する意味でも、より簡易で操作が容易なデバイスの開発が望まれる。具体的には、高齢者の嗜好にあったタッチパネル方式により操作が可能なデバイスは、マウス操作を嫌うだけにニーズも高く有効であると考えられる。その点、電子政府にバリエーションを持たせ、モバイルやテレビの補完的活用も高齢者嗜好と言える。

今回実施した「市民の ICT 利活用」に関する全国意識調査の調査結果は、高齢者と ICT の関係について以下のような傾向を示した。

- ①「高齢者＝ICT に遠い存在」といった一般的なイメージとは異なり、60 歳代を中心に高齢者は、携帯電話の通話・メールサービス、パソコンによるインターネット利用、といった基本的な操作は他の世代と変わらず利用していることが判明した（アクティブ高齢者の存在）
- ②一方、電子行政サービスに関しては、e-Tax といった能動的な対応が必要なサービスまで使いこなす高齢者がいる一方で、全く利用しない者も相当数いることから、同じ高齢者の間でも相当な格差が生じている（デジタル・デバイド）
- ③電子行政サービスのうち、高齢者が最も望んでいる「電子申請・届出」といった機能は、すでに提供されているにもかかわらず、電子政府についてはまだまだ認知度が低く、利用者の利便性の向上を含めて改善の余地がある
- ④今後の高齢者に対する電子行政サービスの方向性として、一般家庭で最も普及していて、操作が容易なテレビを活用した T-Government が期待されているほか、タッチパネル方式・音声方式といった新しい ICT 機器の操作方法は、高齢者にとっても望ましい機能である。

今回の調査では、一般的にイメージされる高齢者像とは異なり、高齢者であっても 60 歳代は ICT 機器について日常的に利用しており、ICT リテラシーは総じて高いことが判明したことである。こうした傾向は、今の現役世代が高齢者となる頃には、いっそう強いものとなるであろう。し

たがって、「高齢化 ICT」を考えるうえでは、「どう高齢者に ICT を活用してもらおうか」といった観点ではなく、「高齢者にどのような魅力的なサービスを提供できるか」といったユーザー視点が重要であるといえよう。なぜならば、多くの高齢者は現に携帯電話やパソコンに代表される ICT 機器を利用しており、今後「超高齢社会」のなかで、高齢者にとって豊かで活力ある社会を形成するためには、高齢者が利用している ICT 機器にどのような魅力的なコンテンツを提供できるかにかかっているからである。

一方、こうしたアクティブ高齢者がいる一方で、ICT 機器を全く利用しない高齢者も一定数存在している。世の中の仕組みが大きく変わっていく中で、ICT による効率化、それに伴う電子化といった流れは、今後も続いていくものと考えられる。一般的にデジタル・デバイドは世代間を中心に語られることが多いが、今回の調査結果では、高齢者の間でも発生していることを示唆しており、対応が必要であると考えられる。具体的には、音声による操作・タッチパネル方式といった新しい操作機能を搭載した ICT 機器の開発のほか、高齢者向けの ICT 講習会の積極的な推進といったことが必要である。こうした取組みは、すでに一部の企業や地方自治体において推進されているが、いっそうの展開が求められるといえよう。

最後に、電子政府に関しては、高齢者に対しても地方自治体のホームページの閲覧経験や公共施設の検索や予約といったサービスはおおむね理解され相当数の高齢者が利用していることが判明した。さらに一部の高齢者は e-Tax といったサービスまでも利用しているという結果は、電子政府が高齢者といった層にも浸透しつつあるということがいえるであろう。一方で、電子政府全体を見た場合は、「電子申請・届出」など中核となるサービスはいまだに理解・利用が進んでおらずよりいっそうの普及に向けた取組みが求められる。

また、今後は ICT を活用して行政窓口相談やパブリックコメントに代表される行政評価（参加）、あるいは地域コミュニティの形成、就業支援といったサービスを提供することが、高齢者の ICT 利用、電子行政サービスの普及に必要である。

以上、本研究では多くの方が抱く「高齢者は ICT を利用しない」といった概念を、社会調査を通じて「多くの高齢者が他の世代と変わらず ICT 機器を利用できる」という実態を明らかにできたことは、今後の ICT の利活用に対して、一つの方向性を明らかにできたのではないかと考えている。こうした点を踏まえ、行政・民間企業双方が「超高齢社会」—日本に対して、新たな ICT を活用したサービスを展開していくことを期待するものである。

尚、日欧で比較した場合、欧州の参考事例となるものは、EU 主導による高齢者プロジェクトであり、スタートしたばかりとはいえ、国家プロジェクトとして推進している実態がある。その評価は別として、今後こうしたダイナミックな社会システムの構築が急加速する高齢者対策には必要不可欠である。その代表例ともなるのが、①リアルタイム監視、遠隔医療モニター、電子患者記録、電子医療記録等のテレ・ヘルス、②テレビ会議方式でのテレ・ケア、③スマート・ホーム、④ソーシャル・アラーム・サービス、などである。そして、“e-Inclusion”という社会参加の仕組みや概念を日本でも早急に理解し、構築していくことが望まれる。