

第4章 高齢者のICT利活用社会調査研究

4-1 調査研究概要

早稲田大学大学院小尾研究室では、平成21年8月から地方自治体の協力を得て、高齢者に対する「市民のICT利活用」に関する全国意識調査を実施した。これまで高齢者とICTをテーマにした社会調査はほとんど例がなく、まずは多くの地方自治体の方々の協力に感謝を申し上げる。本調査では、高齢者のICT利用の実態について選択式アンケートを実施した（一部複数回答あり）。本調査概要は次のとおりである。

表13 市民のICT利活用に関する全国意識調査概要

-
1. 目的
急速な高齢化に対し、地方自治体の行政サービスに対して高齢者が求めるニーズを分析する。またそこにICTを利活用させることで可能となるサービスを明示することを目的とする。アンケートの概要は次の4点である。
 - ①高齢者のICT機器に関する利用実態についての調査
 - ②電子行政サービスの利用実態についての調査
 - ③全く電子行政を使ったことがない者に対する要因分析
 - ④今後新たに必要と考えられるサービスの分析調査
 2. 実施期間
2009年8月から2010年2月
 3. 調査対象人数
320名（男性132名、女性188名）
 4. 調査対象自治体
東京都、広島市、市川市、横須賀市、佐賀県、沖縄県、茨城県、山梨県の8自治体
 5. 調査対象の属性について
 - ①アンケートの対象である高齢者の属性等については、(1)年齢、(2)世帯構成、(3)収入金額、(4)ICT機器の保有状況、に分類して実施した。
 - ②世帯構成については、一言で「高齢者」といっても、例えば家族と同居しているものもいれば、一人暮らしのものや高齢者養護施設に入居しているものなど、その生活実態はさまざまであるという点を考慮した。
 - ③収入の大小もアンケートの回答に影響があることを鑑み、収入金額（所得）についても分類した。
 - ④本調査は短期的視点に立って、高齢者だけでなく、少人数ではあるが40代、50代も含めた中高齢者に範囲を広げたことによって、継続性、中長期的展望を戦略的に描かれる利点を優先した。
-

4-2 社会調査の結果

アンケート結果の出典は、両著者が責任者を務める早稲田大学電子政府・自治体研究所データである。

【項目1 アンケート回答者の基本属性について】

まず、世帯構成についてであるが、厚生労働省の平成22年版「高齢社会白書」によれば、2008年時点で①一人暮らし(15.3%)、②夫婦2人世帯(36.7%)、親子その他世帯(47.9%)となっている。今回の調査では、夫婦2人世帯が最も多く約半数(51%)となっているほか、一人暮らしはやや平均

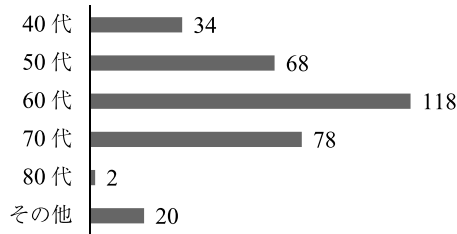


図 16 回答者の年齢区分について（単位：人）

尚、今回の調査では、40代、50代の中高齢者層も対象にしていることから、ICTリテラシー度は、相対的に高くなっていることを明記しておく。

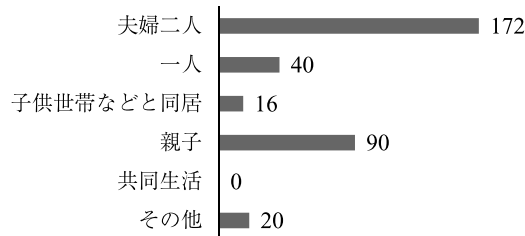


図 17 回答者の家族構成について（単位：人）

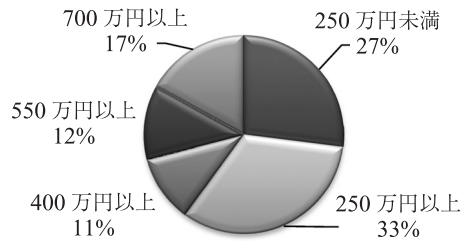


図 18 回答者の収入について（単位：%）

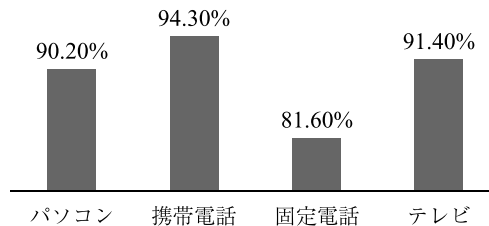


図 19 回答者の ICT 機器の保有状況について（単位：%）

に比べて少なく、回答に関してもこうした傾向は踏まえる必要があるであろう。一方、収入の状況については、400万円以下の世帯が60%と半数以上を占めている。白書によれば、高齢者の平均収入が306万円であることを踏まえれば、収入面に関してはおおむね平均的な高齢者の世帯といえるであろう。

次に、ICT機器の所有の状況についてであるが、総務省が実施している「通信利用動向調査報告書」によれば、09年3月時点で、一般世帯におけるパソコンの普及率は85.9%、携帯電話の普及率は90.2%となっている。今回の対象者では、パソコンの保有率は90.2%、携帯電話の普及率は

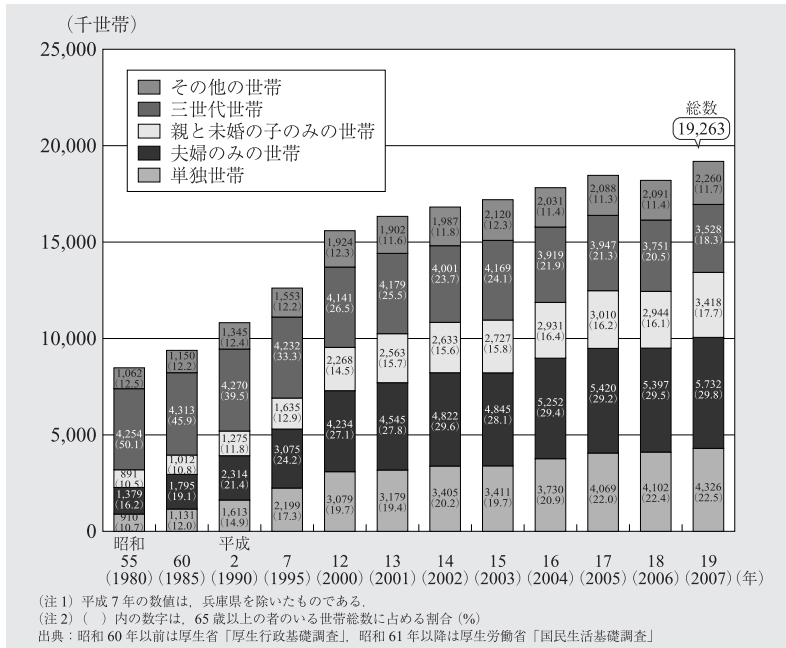


図20 高齢者の世帯構成の状況

(注1) 平成7年の数値は、兵庫県を除いたものである。

(注2) () 内の数字は、65歳以上の者のいる世帯総数に占める割合 (%)

出典：昭和60年以前は厚生省「厚生行政基礎調査」、昭和61年以降は厚生労働省「国民生活基礎調査」

表14 高齢者の収入の状況

区分	平均所得金額		
	一世帯当たり	世帯人員一人当たり (平均世帯人員)	
高齢者世帯	総所得	306.3万円	195.5万円 (1.57人)
	稼働所得	56.2万円 (18.4%)	
	公的年金・恩給	209.4万円 (68.4%)	
	財産所得	23.0万円 (7.5%)	
	年金以外の社会的保障給付金	2.5万円 (0.8%)	
	仕送り・その他の所得	15.2万円 (5.0%)	
全世帯	総所得	566.8万円	207.1万円 (2.74人)

資料：厚生労働省「国民生活基礎調査」(平成15年)(同調査における平成18年1年間の所得)

(注) 高齢者世帯とは、65歳以上の者のみで構成するが、又はこれに18歳未満の未婚の者が加わった世帯をいう。

出典：高齢社会白書(平成21年版)

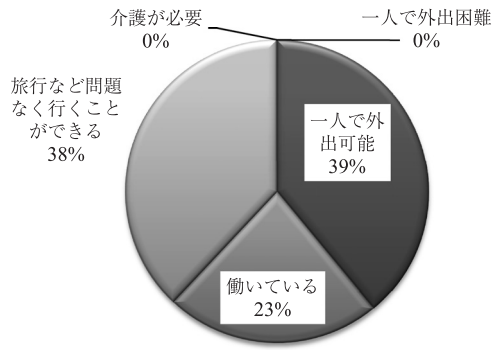


図 21 現在の健康状態等について (単位: %)

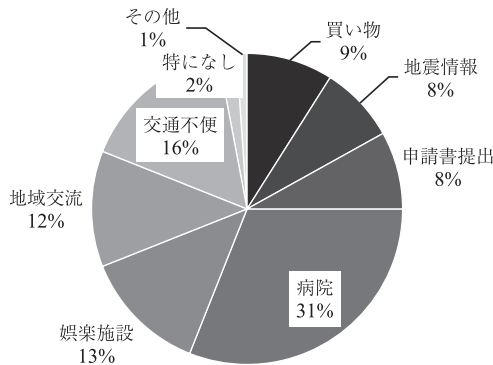


図 22 日常生活の不満について (単位: %)

94.3%となっており、一般の世帯よりもさらに高い保有率となっている。こうしたことから、今回の調査ではある程度 ICT リテラシーの高い高齢者が調査対象となっているといえるであろう。

高齢者の生活実態等について

はじめに、高齢者の健康状態や日常生活に関する不満等について調査を行った。こうした質問を設定した意図は、はじめに高齢者が普段どのような生活を送っており、また、日常生活にどのような不満を感じているかを把握することによって、ICT の新たな活用の可能性を探るためである。

調査対象については、ほぼすべての高齢者が健康状態に関して問題がないという回答であった。一見すると、健康である高齢者の割合が多いように見えるが、内閣府が平成 17 年に実施した「第 6 回高齢者の生活と意識に関する国際比較調査」においても、日常生活において全面的あるいは一部ほかの人の世話や介護を受けている高齢者は全体の 3.5%ほどしかいないことを踏まえれば、多くの高齢者は、日常生活に関して全く問題なく生活している実態が見えてくる。

また、日常生活に関する不満に関しては、高齢者の生活に密接に関連している病院に関する不満が一番多い回答となった。つづいて、公共交通の不便さについて、娯楽施設の少なさ、等が続いている。これについては、おおむねイメージどおりの結果となっていると思われるが、娯楽施設の少なさや地域交流の少なさを挙げている高齢者が多いのは、ご近所との関係性が希薄になったといわ

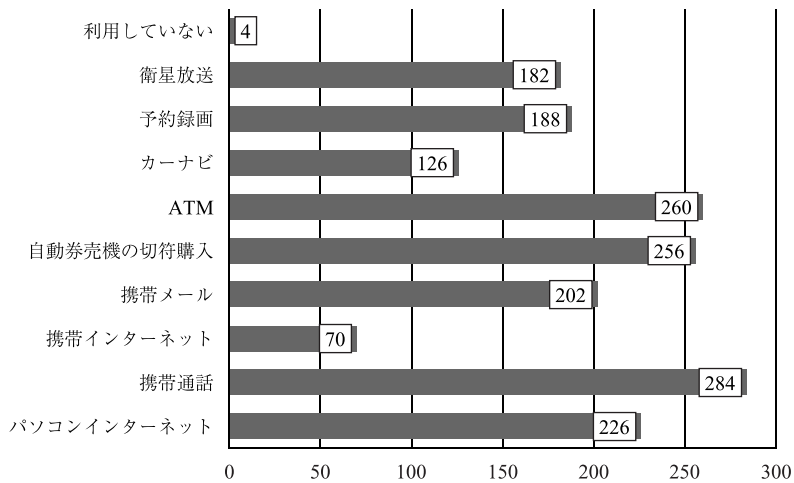


図 23 ICT 機器の利用経験 (単位: 人)

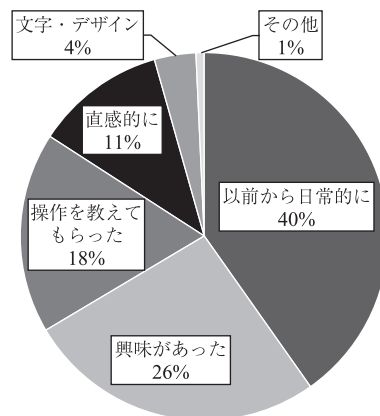


図 24 ICT 機器の使用理由 (単位: %)

れる日本社会を象徴しているといえるだろう。

高齢者が使いこなす携帯電話とデジタル・デバイドについて

次に、高齢者の ICT の使用経験等について調査を行った。特に高齢者という調査対象を踏まえ、本項目では高齢者が日常使う機会があるであろうと思われる ICT 機器を選定した。具体的には、①パソコンのインターネット、②携帯電話の通話、③携帯電話のインターネット、④携帯電話のメールサービス、⑤駅に設置されている自動券売機の操作、⑥銀行等の ATM サービス、⑦カーナビの操作、⑧ビデオ・DVD の予約機能の操作、⑨衛星放送の視聴、である。また、あわせてこれらの ICT 機器を操作できる理由についても調査を行った。これは、高齢者の ICT 機器を利用できる理由を把握することで、今後の高齢者に対する ICT 機器普及のヒントを得るためである。

調査結果では、高齢者といえども他の世代と変わりなく ICT 機器を利用している実態が判明した。携帯電話による通話を高齢者が使用しているのをはじめとして、自動券売機や ATM といった

公共性の高い ICT 機器の操作、あるいはパソコンによるインターネットや携帯電話によるメールサービスの利用等は、多くの高齢者が利用している。

一方、ICT 機器を利用できる理由に関しては、半数近くが「以前から日常的に利用していた」という回答であったが、周りから操作を教わり、ICT 機器を利用できるようになった高齢者が 18% いることは興味深いと考えられる。

今回の結果が示唆するものは、「高齢者=ICT に遠い存在」といった固定観念を覆すもので、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」のであり、考えを改める必要があるであろう。また、その際周りの手助けが ICT 利用の大きな理由となっていることは重要な点であるといえる。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り組まれる場合が多かったが、実はこうしたアクティブ高齢者が多数存在していることを踏まえ、いかに高齢者のニーズにマッチしたサービスを提供できるかを考える必要があるであろう。本調査が情報や ICT リテラシーが比較的高い方が多い対象になった結果、彼らがなぜ ICT ユーザーに進化したか、なぜ成功したのか、さらに何が必要か、などの点が明確になり、有意義と言える。

では、こうした ICT 機器を高齢者はどの程度の頻度で利用しているのだろうか。また、調査でも ICT 機器を利用しない（していない）高齢者は少なからず存在している。その理由を掘り下げて調査することで、デジタル・デバイドの解消に向けての方法が見えてくるのではないだろうか。

調査では、194 名（全体の 61%）が何らかの ICT 機器を毎日利用していることが分かった。これは、先ほどの ICT 利用経験と同様に従来のイメージとは異なるものであり、ここでもアクティブ高齢者の存在を証明しているといえよう。

一方、全く ICT 機器を利用したことがない者もあり、理由については、「操作性に難がある」、「必要性を感じない」と答えている。また、「以前は ICT 機器を利用していたが、現在は利用していない」ものは、「必要性を感じない」「操作性に難がある」、「金銭的な理由」と回答したものがいた。

もちろん年齢・性別によって ICT 機器の利用頻度は異なることも理解しなければならない。これは第 2 章 2-2 の定義 (p. 22-23) でも言及している。たとえば、前期高齢者は職場が利活用してき

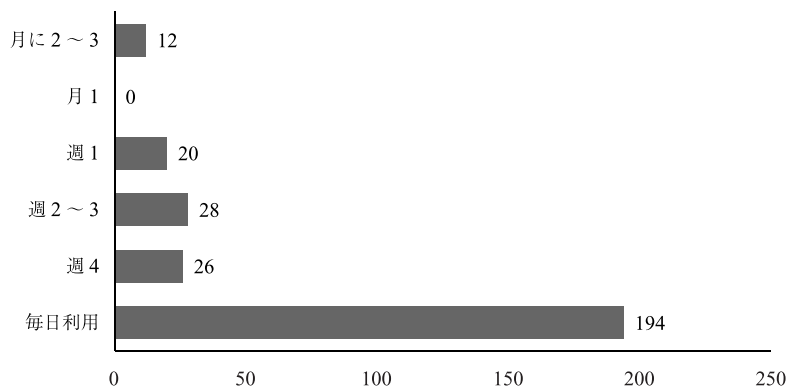


図 25 ICT の利用頻度 (単位: 人)

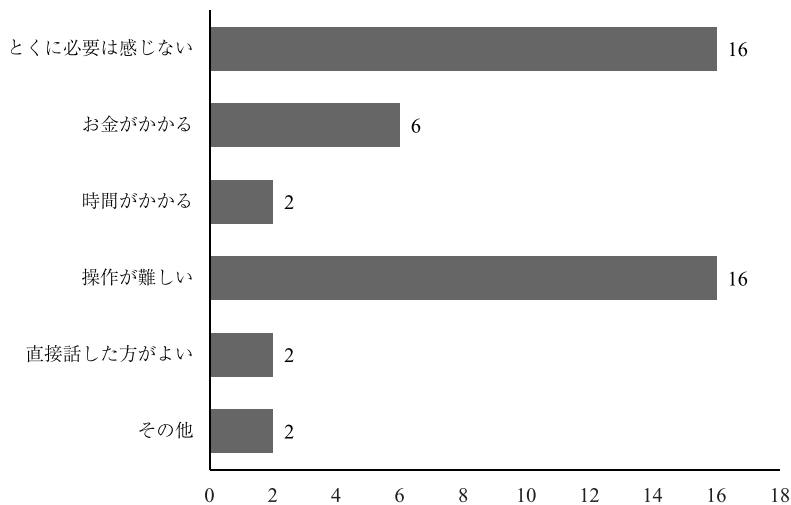


図 26 ICT を利用しない理由について（単位：人）

た IT 革命後の情報会社での恩恵を多少でも享受している年代である。また、パソコンによるインターネットの利用層について言及すれば、主婦層よりも職場等で活用する機会の多い男性の方が利用率は高くなるのは必然である。本論ではこの点に関する差異については詳細を述べるのは控えるが、この点の認識を持つことは必要である。

調査により、アクティブ高齢者が多く存在することが判明した一方で、ICT 機器を全く利用しない高齢者が少なからず存在していることは、高齢者間でデジタル・デバイドが発生している可能性があるといえる。今後、さらに社会の ICT 化が進展していくことを鑑みれば、このような高齢者に対しては、例えば自治体による ICT 講習会やより魅力的なサービスの提供といった取組みを行い、早急に格差を是正することが重要であるといえよう。

電子行政サービスと高齢者利用の実態

ここまで、高齢者の一般的な ICT 機器の利用実態について考察してきたわけであるが、本項からは高齢者と電子行政サービスを中心とした行政サービスとの関係について述べたい。今回調査では、はじめに行政サービス一般の利用状況について調査を行っている。

調査では、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があるとの回答が一番多かった。次いで、お茶会やボランティアといった地域活動といった利用が多いものの、全く利用していないといった回答も決して少なくはない点は注目すべきであろう。

本来、高齢者は育児や労働といった時間的拘束からは解放され、相対的には時間的ゆとりがあるはずである。したがって、地方自治体が提供するさまざまなサービスを利用する機会は必然的に他の世代と比べて大きいと思われる。にもかかわらず、このような全く利用していない高齢者が一定以上いるという結果は、自治体が提供しているサービスと高齢者のニーズがマッチしていない可能性を示唆しているのではないだろうか。

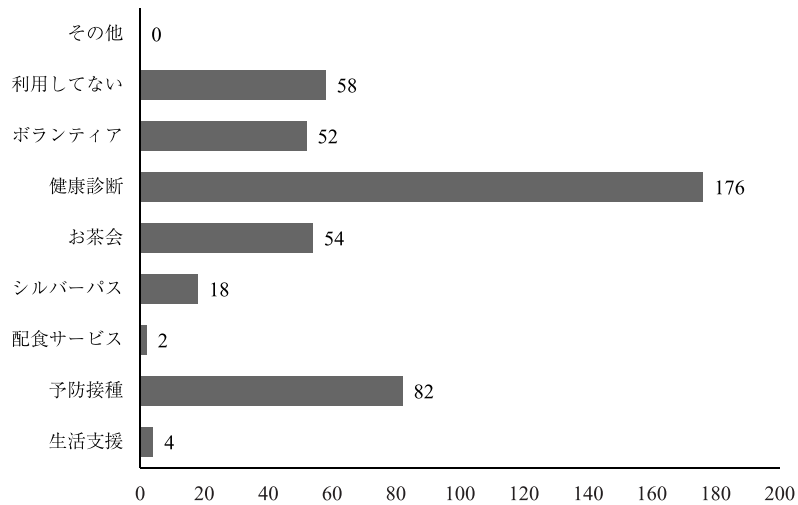


図 27 行政サービスの利用経験について（単位：人）

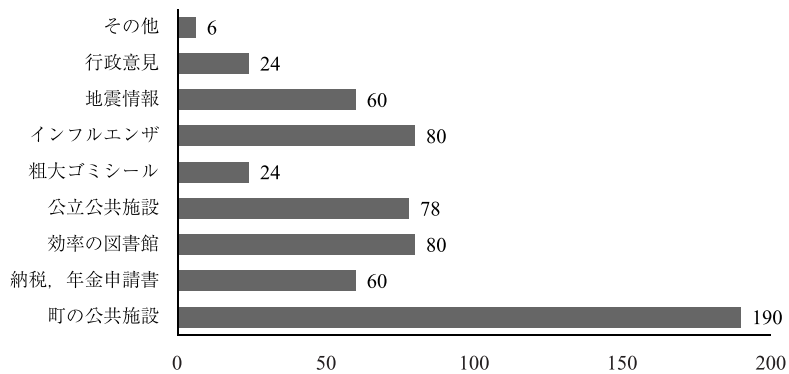


図 28 電子行政サービスの利用経験（単位：人）

次に、地方自治体の電子行政サービスのポータルとなる自治体ホームページの閲覧経験について調査を行った。すると実に 68% の高齢者が地方自治体のホームページを閲覧していることが判明した。今回の調査の一つの傾向として、アクティブ高齢者の存在を何度か指摘してきたわけであるが、この間でも同様の結果が得られたといえるのではないだろうか。こうした点を踏まえ、地方自治体にはよりいっそう高齢者にとっても利用しやすいホームページ（＝ユニバーサルデザイン）を意識することが求められよう。例えば、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は、今後さらに利用を拡大するうえで重要である。

このように、今回調査対象となった高齢者のうち約 7 割が地方自治体のホームページを閲覧している実態が判明したわけであるが、では、高齢者はどのようなサービスを利用しているのだろうか。

調査の結果、高齢者の多くは電子行政サービスのうち、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。こうした傾向は他の世代と変わらないものと思われ、よりいっそう利便性の向上を図っていくことが重要であるといえる。

一方で、行政が行政手続きのプロセスの透明化を目的に導入している行政への意見、いわゆるパブリックコメントに関しては、24名の利用にとどまっている。高齢者のように、長い間社会で働き知識・経験を蓄積した方々が、自身の住む地方自治体の行政へ積極的に参加することは地方自治の観点からも有用であり、もっと多くの高齢者が積極的に意見できるような仕組みづくりが重要であろう。

さて、ここまでアクティブ高齢者と電子行政サービスとの関係について述べてきたわけであるが、一方で当然のことながら、電子行政サービスを利用しない高齢者も存在する。こうした電子行政サービスを利用しない高齢者に対してその理由を確認した。

調査の結果、今回の調査対象のうち、18名が電子行政サービスを知らないとの回答であった。従来の窓口による手続きを志向（58名）、個人情報に対する不安（26名）と必要なサービスがない（26名）、サービスを知らない（18名）、手続きの煩雑さ（22名）となっている。結果を分類してみると、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。また、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も併せて必要である。

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、例えば24時間対応が可能であることや直接窓口に出向く必要がないこと、といった点を案内し、利用率を高めていくことが高齢者間のデジタル・デバイドを起こさないためにも重要であるといえよう。

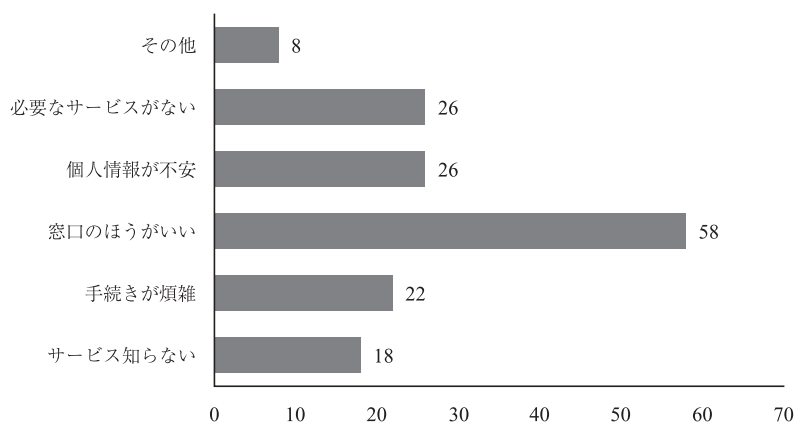


図 29 電子行政サービスを利用しない理由（単位：人）

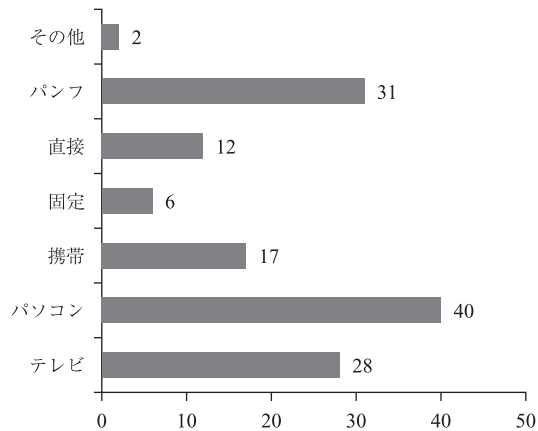


図 30 電子行政サービスに望むこと（ハード）（単位：人）

電子行政サービスの未来像

ここまでは、高齢者と現在の電子行政サービスとの関係についての調査結果について考察してきたわけであるが、ここからは、今後の「超高齢社会」における電子行政サービスの在り方について調査結果を踏まえ、検討を行いたい。

今回の調査では、ソフト・ハードの両面から今後の電子行政サービスに望むことを調査している。

調査の結果、高齢者が最も望むハードはパソコンで 40 名、全体の約 1 割を占めている。それに続くのがテレビとパンフレットでそれぞれ 28 名、31 名という結果となった。この中で注目すべきはテレビと回答した高齢者が 28 名にのぼったことであろう。というのは、すでにパソコンによる電子行政サービスは提供されており、課題は寧ろ後述するソフト面にあるのに対して、現在のところ、テレビによる電子行政サービスはいまだに提供されていないからである。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、仮にテレビによる電子行政サービス、いわゆる T-Government（テレビ政府）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。

現在のところ T-Government が実現しつつあるのは、世界を見渡しても韓国のみであると承知している。しかしながら、現在、総務省が推進している地上デジタルテレビに完全移行した後は、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。

これが実現できれば、なかなか進まない電子行政サービスの普及を一気に進めることができ、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、デジタル・デバイドの解消にも効果的であると考えられる。

次に高齢者が望む電子行政サービスとはどのようなものであろうか。

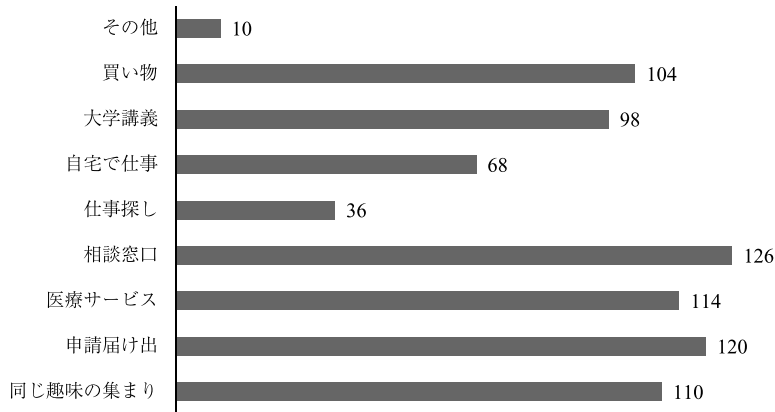


図 31 電子政府に望むこと（ソフト）（単位：人）

調査の結果、最も多い回答は「相談窓口」（126名）、「申請・届出書関係」で120名となった。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、世界で最も最先端で高レベルな電子行政サービスといえるであろう。

また、さらに一歩進めて、仮に地方自治体の行政サービスのすべてが電子化された場合、高齢者はどのような考えを持つかについても、今回調査を行っている。

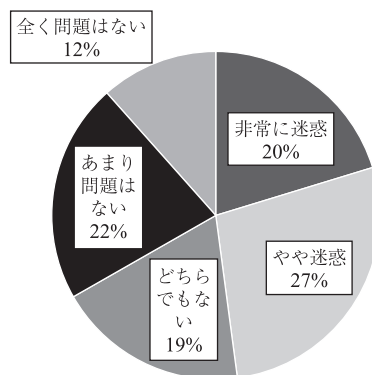


図 32 電子行政のみとなった場合どのように感じるか（単位：%）

本問に対して、調査では、実に30%以上の高齢者が、仮に地方自治体行政がすべて電子化されても問題ないとの結果となった。言い換えれば、すでに高齢者のうち3割以上は高度なICTリテラシーを備えているといえるだろう。こうした視点は前述したとおり、既存の高齢者対策を考えるうえで欠けていた視点であり、高齢者に対するサービスを提供する際は、こうしたアクティブ高齢者の存在も前

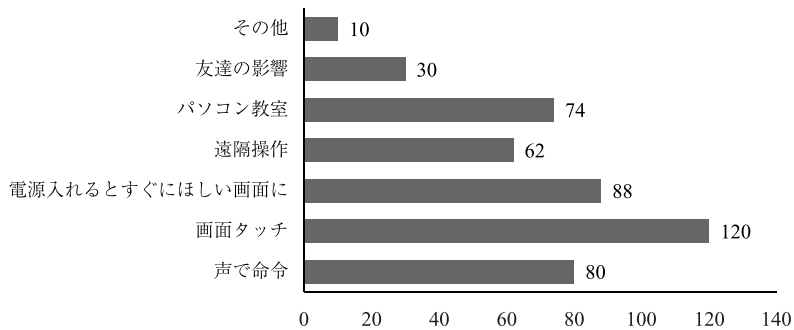


図 33 高齢者にとって使いやすい ICT 機器とは (単位: 人)

提としていく必要があるであろう。一方で、やはり伝統的な窓口における行政サービスを志向する高齢者もいることを鑑みれば、高齢者にとっても使いやすい ICT 機器という観点も非常に重要である。

調査では、最後にこうした高齢者にとって使いやすい ICT 機器とは何かについて調査を行っている。今回の調査では、「タッチパネル方式」を一番に挙げる高齢者が最も多く、120 名となった。次いで、「電源を入れるとすぐにはしい画面に」が 88 名で続き、以下「声で命令する」が 80 名と続いている。

こうしてみると、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アクティブ高齢者と 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。

4-3 分析

一般的には、高齢者の ICT 利用は、他の世代に比べてそれほど進んでいないというデジタル・デバイド問題がある。今回実施した調査では、情報強者と弱者の相違を比較しているのではなく、どうすれば電子政府活用に効果的に結びつけられるかが論点である。もちろん、パソコンや携帯電話の基本的な機能に関しては、対象高齢者のかなりが利用していることが判明した。電子政府普及の基礎をなす高齢者の情報リテラシーの向上はやり方次第で急速に改善できるのである。電子行政サービスに関しては、ホームページ閲覧経験のある者は 68%、また、公共施設の検索・利用等は多くの高齢者も利用していることが判明した。つまり、高齢者の ICT 利用及び電子行政サービスの利用は、一般的な認識以上に進んでいることが今回の調査で判明した。したがって、e-ヘルス、e-教育、電子政府の普及スピードは市民側の優先アプリケーションの採用で選択できる。

将来の行政サービスは年限を区切って紙ベースから電子媒体への移行が可能と思われる。「高齢者の多くは ICT を使いこなせる」との認識に立ち、高齢者にやさしいサービスを考えていく必要がある。具体的には、高齢者がよく利用している「公共施設の検索・予約サービス」といった日常生活に関するサービスの充実、「行政への届出・相談」等の電子行政機能のいっそうの効率化といった取組みが求められる。加えて、国民の関心が高い費用対効果モデルの構築も急務と言える。