

宇都宮大学地域デザイン科学部コミュニティデザイン学科

2022 年度卒業論文

## 高齢者のデジタル・ディバイド解消に対する支援について

—スマートフォン講座を巡る行政・民間・個人の各役割に注目して—

指導教官名 中村祐司

学籍番号 199123A

論文執筆名 木塚翔子

## 要旨

本論文では、高齢者のデジタル・ディバイドを解消するための支援について、スマートフォンの使い方の支援を対象に行政・民間・個人(家庭)の役割の整理し、今後の支援の方向性を明らかにすることを目的とした。

第1章では、まずデジタル・ディバイドの定義を確認し、「個人間・集団間デジタル・ディバイド」に注目した。その後、日本の情報政策を整理し、主に2001年の「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」(IT基本法)と2021年の「デジタル社会形成基本法」を中心に変遷を追った。「IT基本法」のもとで、世界最高水準の高度情報通信ネットワークの形成、具体的には高速・超高速インターネットの全国的な普及が進められた。「デジタル社会形成基本法」においては、データ利活用により発展するデジタル社会の実現を目標に、さらなるネットワークの充実を図ることとされた。

第2章では、内閣府や民間携帯電話会社の資料をもとに、情報通信機器と高齢者の現状を調べた。高齢者のスマートフォン利用率は約半数で、年齢が上がるほど低くなっていった。スマートフォンを利用しない理由としては、「必要性を感じないから」「使い方が分からないので面倒だから」が共に半数を占めていた。この点から、スマートフォンに興味のない高齢者と興味を持っているが踏み出せない高齢者への支援を分けて考える必要があるとわかった。後半では先行研究等を活用し、これまで行政や民間、個人(家庭)において行われてきたデジタル・ディバイド解消に対する取組みを整理した。

第3章では、筆者の地元である佐野市の事例をもとに、高齢者への支援の実際の様子を調査するために、佐野市役所・市内の携帯ショップが行うスマートフォン講座を訪れた。また、その時の講座の参加者から質問を受けた経験や家族内で質問を受けた経験から、個人や家庭で行える支援についても考えた。見学の結果、公民館で開かれる行政の講座は、家の近くで友人と共に講座を受けられることが好評であった。携帯ショップの講座は、一対一でアプリケーションの登録など専門の分野の使い方を教えてもらえることが嬉しいようだ。個人や家庭では、子や孫などから使い方に関して自分に合わせたサポートがしてもらえると良い点を知ることができた。訪問の結果から課題としては、より身近な教える側となる家族へ負担が重くなっている点、スマートフォンに興味を持っていない高齢者へのアプローチの方法、スマートフォン講座を受講し終わった後にも引き続きスマートフォンを触ってもらう方法の3点に注目した。

第4章では、上記の3つの課題のための提案を行った。家族の負担に関しては、携帯ショップでQRコード等を利用してデジタル冊子「教える方向けスマートフォンQ&A」を配布する。また、町内会や地域サークルなどの既存の地域コミュニティにデジタルボランティアを派遣し、地域の力もさらに活用する。3点目の課題には、公民館等でグループワークを活用した連続型の講座を開き、受講者同士が教え合うことで自分の力でスマートフォンに触って、操作方法を覚えやすいようにすることを目的としている。

## 目次

はじめに コロナ禍が明らかにしたデジタル・ディバイド .....	5
第1章 デジタル・ディバイドとは .....	7
第1節 デジタル・ディバイドの定義 .....	7
第2節 日本の情報政策の変遷(2021年「デジタル社会形成基本法」施行以前) .....	7
第3節 2021年「デジタル社会形成基本法」施行後の日本の情報政策 .....	11
第2章 デジタル・ディバイドの現状 .....	13
第1節 高齢者の情報通信機器に対する意識 .....	13
(1) 高齢者はどのような情報通信機器を持っているのか .....	13
(2) 高齢者は情報通信機器をどのように利用しているか .....	14
(3) 高齢者が情報通信機器を利用しない理由 .....	15
(4) 高齢者のスマートフォン利用と周囲の影響 .....	17
第2節 デジタル・ディバイドから生じている課題 .....	19
(1) 情報通信機器に対して消極的な高齢者に生じている課題 .....	20
(2) 情報通信機器に対して積極的な高齢者に生じている課題 .....	20
第3節 これまでに行われてきた行政、民間、個人の取組み .....	22
第3章 デジタル・ディバイド解消に向けての取組み .....	23
第1節 佐野市の取組み .....	23
3-1-1 楽しいくらしの講座「やさしいスマホ体験教室」の概要 .....	23
3-1-2 参加者の様子 .....	24
3-1-3 講座を担当した方々への聞き取り .....	25
3-1-4 楽しいくらしの講座「やさしいスマホ体験教室」(防災編) .....	26
3-1-5 中央趣味講座スマホ体験教室「スマホで困っていませんか」の概要 .....	27
3-1-6 参加者の様子 .....	29
3-1-7 講師の方への聞き取り .....	30
第2節 民間企業の取組み .....	30
3-2-1 各携帯会社が独自で行っている講座 .....	31
3-2-2 行政と民間企業の連携「デジタル活用支援推進講習会」の概要 .....	32
3-2-3 「デジタル活用支援推進講習会」の様子① .....	32
3-2-4 「デジタル活用支援推進講習会」の様子② .....	34
第3節 教える側として—各講座や家庭での経験から— .....	35
第4節 各講座の総括—共通点と課題— .....	37
第4章 高齢者のデジタル・ディバイドを解消するための提案—地域の力を鍵として— 40	
第1節 提案その①「教える方向けスマートフォンQ&A」 .....	40
第2節 提案その②デジタルボランティア×地域コミュニティ .....	41

第3節 提案その③参加同士の教え合いの力を活用したスマートフォン講座 .....	42
おわりに .....	45
参考文献・参考資料.....	47
謝辞.....	49

## はじめに コロナ禍が明らかにしたデジタル・ディバイド

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)は、2020年1月15日<sup>1</sup>に最初の感染者が確認された後、私達の生活に大きな変化を与えた。2020年3月13日に成立した新型コロナウイルス対策の特別措置法に基づき緊急事態宣言が出され、不要不急の外出自粛や百貨店や映画館など多くの人が集まる施設の使用制限などの要請が行われた<sup>2</sup>。「新しい生活様式」の実践が呼びかけられ、3密(密集、密接、密閉)の回避や人との間隔をできるだけ2m空けることが求められた<sup>3</sup>。非対面・非接触が求められ、テレワークやオンライン授業に代表されるデジタル化が急激に進められることとなった。2021年9月1日にはデジタル庁が設置され、デジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDX(デジタル・トランスフォーメーション)を大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で一気に作り上げることを目指すとしている<sup>4</sup>。一方で、急激なデジタル化はそれについていけない世代とついていけない世代との格差を明らかにした。新型コロナウイルスのワクチン予約において、インターネットを使えないため困惑する高齢者の姿が印象的であった。

私がデジタル・ディバイドの解消に興味を持った出来事は、大学三年生のゼミナールで宇都宮市の「大学生によるまちづくり提案2021」に参加したことだ。課題は「スマート×風土 うつのみやのデザイン」であり、私達はバーチャルリアリティを活用したグルメイベント開催を提案し、他大学や団体からは観光や交通面など生活を便利にするアプリケーションの開発などが提案された。その閉会式の全体講評において、審査員の方が「新しい技術が進歩していく中で、その技術に取り残されてしまう人への支援も同時に行っていく必要があります」とお話されていた。そのお話を聞き、誰もがデジタルをスムーズに使いこなせるわけではないと改めて実感した。さらに、2022年3月にある携帯会社が3G回線のサービスを終了することを受けて、祖母がスマートフォンを初めて使うことになった。スマートフォンの使うにあたって私も教える側となったが、一人暮らし世帯が増えていく中でその支援はどのようになっているのかと興味を持った。

本稿では高齢者のデジタル・ディバイド解消に対する支援について、特にスマートフォンに対する支援の現状を明らかにし、行政、民間、個人(家庭)の各役割について考察する。そこで、まずは情報政策を調べることで政府がどのようにデジタル・ディバイドの解消に取り

---

<sup>1</sup> NIID 国立感染症研究所東京都での新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の流行 (2020年1~5月) <https://www.niid.go.jp/niid/ja/diseases/ka/corona-virus/2019-ncov/2502-idsc/iasr-in/9818-486d01.html> (2022/06/28 参照)

<sup>2</sup> NHK 緊急事態宣言 1回目の状況(2022/06/28 参照)  
<https://www3.nhk.or.jp/news/special/coronavirus/emergency/>

<sup>3</sup> 厚生労働省 <「新しい生活様式」の実践例>(2022/06/28 参照)  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_newlifestyle.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html)

<sup>4</sup> デジタル庁 <https://www.digital.go.jp/about/>(2022/06/28 参照)

組んできたのかを調査した。また、情報通信機器と高齢者の現状を調べることで、高齢者がスマートフォンに対してどのような印象を持っているのか、使わない理由はなにか、スマートフォンの操作がわからない場合は誰を頼っているのか等を、資料を用いて整理した。その後、佐野市や市内の携帯ショップで行われているスマートフォン講座を見学し高齢者の実際の姿や講師の方や職員の方への聞き取りも行った。最後に、講座を見学してわかった共通点と課題を整理し、行政・民間・個人(家庭)の役割を考察した。また、注目した課題を解決するための提案も行った。

高齢者とは、WHOの定義では65歳以上の人々のことを指す<sup>5</sup>ため、本稿でも高齢者と表記した場合には、65歳以上の人を指すことにする。しかし、引用した資料によって年齢の幅が前後する場合があります、その場合は本文中に示した年齢が高齢者の定義となる。また、本文中では総務省の情報通信白書の表記に合わせて「デジタル・ディバイド」と表記するが、引用する資料によっては、その資料中の言葉を使用する。「スマートフォン」と「スマホ」、「アプリケーション」と「アプリ」等の表記も同様である。

---

<sup>5</sup>厚生労働省 生活習慣病予防のための健康情報サイト(2022/12/07 参照)

<https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/information/dictionary>

## 第1章 デジタル・ディバイドとは

### 第1節 デジタル・ディバイドの定義

デジタル・ディバイドとは、「インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差」のことをいう。具体的には、インターネットやブロードバンド等の利用可能性に関する国内地域格差を示す「地域間デジタル・ディバイド」、身体的・社会的条件（性別、年齢、学歴の有無等）の相違に伴う ICT の利用格差を示す「個人間・集団間デジタル・ディバイド」、インターネットやブロードバンド等の利用可能性に関する国際間格差を示す「国際間デジタル・ディバイド」等の観点で論じられることが多い<sup>6</sup>。本稿では、デジタル・ディバイドと表記した場合には「個人間・集団間デジタル・ディバイド」を指すものとする。また、デジタル・ディバイドは、あらゆる集団の格差を広げてしまう可能性を有しているため、その解消に向けて適切に対処しないと新たな社会・経済問題にも発展しかねない。他方、デジタル・ディバイドを解消し、IT を普及させることは、政治的には民主化の推進、経済的には労働生産性の向上、文化的には相互理解の促進等に貢献すると考えられる<sup>7</sup>。このことから、デジタル・ディバイドは情報格差だけでなく様々な格差を生じる可能性があるため、解消することは急務だと言える。

### 第2節 日本の情報政策の変遷(2021年「デジタル社会形成基本法」施行以前)

アメリカ商務省電気通信情報局が1999年の“Falling Through the Net: Defining the Digital Divide”という報告書の中で初めてデジタル・ディバイドという言葉を使っている。この報告書においては、収入、人種、居住地などにおいてインターネットの利用率やコンピュータの普及率に格差が生じていると指摘された。アメリカ政府は、企業のパソコン寄付やパソコン教室実施に対して優遇税制を導入したり、新任教員に対するコンピュータ費用を予算に計上したりするなどの政策を行った<sup>8</sup>。

日本で本格的にデジタル・ディバイドが取り上げられるようになったのは、2000年7月に開催された九州・沖縄サミットがきっかけである。「グローバルな情報社会に関する沖縄憲章（IT憲章）」が採択され、デジタル・ディバイドの解消に向けて各国首脳が共通の認識をもって取り組んでいくこととされた。「IT憲章」において、デジタル・ディバイドの解消については、国民的課題の中で決定的に重要性を帯びるに至っており、誰もが情報通信ネッ

---

<sup>6</sup> 総務省 平成23年版 情報通信白書(2022年6月15日参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h23/pdf/n2020000.pdf>

<sup>7</sup> 外務省 IT(情報通信技術) デジタル・ディバイド(2022年4月18日参照)

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/it/dd.html>

<sup>8</sup> 自治体情報政策研究所(2022年6月9日参照)

<http://www.jjseisakuken.jp/elocalgov/contents/c092.html>

トワークへのアクセスを享受しうべきであるとされている。そのために、産業界及び市民社会が有する専門知識及び資源を動員し、急速な技術及び市場の発展に対応しうような、政府と市民社会の間の効果的なパートナーシップを引き続き追及するとした。さらに、情報社会の前進のための政策として、情報時代の要請に応えうる人材の養成をしていくとしている。具体的には、学校、教室及び図書館をオンライン化し、教員をIT及びマルチメディア情報源に関して習熟させる。中小企業及び自営業者に対しては、オンライン化し、インターネットを効果的に利用するようにするための支援及びインセンティブの提供を目的とした措置も追求する。そして、特に他の方法によっては教育及び訓練を得られなかった人々に対して革新的な生涯学習の機会を提供するためのITの利用を奨励するとした<sup>9</sup>。

2001年1月6日には「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」(IT基本法)が施行された。IT基本法は、2021年9月1日に「デジタル社会形成基本法」が施行されるまでの高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策を定める法律であった。

同年には高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部(IT戦略本部)が内閣に設置され、1月22日に「e-Japan戦略」が策定された。そこでは、重点政策分野として、超高速ネットワークインフラ整備及び競争政策、電子商取引、電子政府の実現、人材育成の強化の4分野が挙げられた。さらに、3月29日に策定された「e-Japan重点計画」では、世界最高水準の高度情報通信ネットワークの形成、教育及び学習の振興並びに人材の育成、電子商取引等の促進、行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の推進、高度情報通信ネットワークの安全性及び信頼性の確保、横断的な課題について具体的な取り組みが明らかにされた。その後同戦略は以下の表1のように毎年の見直しを経て、2005年の目標達成に向けて実行された。「e-Japan戦略」では、日本が2005年までに世界最先端のIT国家となることを目標とし、総務省では2001年に「全国ブロードバンド構想」を公表し、高速・超高速インターネットの全国的な普及に関して、2005年度までのスケジュールや官民の役割分担、実際の利用見込み、期待される社会生活の変化を明らかにした。これに基づいて同省は「地域情報交流基盤整備モデル事業」の創設など、官民を挙げて目標の達成に向けて努めた<sup>10</sup>。

2003年になると、インフラ整備重視の政策から方向性が大きく変化する。政府は、「人と人だけでなく、人とモノ、モノとモノまで遍く繋ぐ<sup>11</sup>」というユビキタスネットワークの形成を新しいIT社会基盤整備の目標像とし、それを受けた同省は「いつでも、どこでも、誰でも」ネットワークにつながり、情報の自在なやりとりを行うことができるユビキタスネットワーク社会(u-Japan)を、2010年を目途として実現すべく、その将来像を提示した。2004

---

<sup>9</sup> 外務省 グローバルな情報社会に関する沖縄憲章(仮訳)(2022年6月7日参照)

[https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/summit/ko\\_2000/it1.html](https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/summit/ko_2000/it1.html)

<sup>10</sup> 総務省 平成27年度版情報通信白書 本編第1部 ICTの進化を振り返る(2022/06/15参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/html/nc111240.html>

<sup>11</sup> 総務省 「u-Japan政策」概要(2022/06/14参照)

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/policyreports/chousa/yubi\\_pla/pdf/050316\\_2\\_03.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/policyreports/chousa/yubi_pla/pdf/050316_2_03.pdf)

年7月に同省が発表した「u-Japan 政策」では、ユビキタスネットワークの整備、ICT 利活用の高度化、ICT 利用環境整備を3つの柱として、2010年に日本がフロントランナーとして世界を先導していくことが新たな目標として掲げられた。つまり、情報通信技術そのものを意味するITを活用促進する政策から、通信技術を使って人とインターネット、人と人が繋がる技術の意味するICTの利活用に政策が転換された。それによって「u-Japan 推進計画」、「ICT 政策大綱」等が定められて、2009年10月に「u-Japan 政策」は終了した<sup>12</sup>。

その後の大きな流れとしては、2010年5月に、国民本位の電子行政の実現、地域の絆の再生、新市場の創出と国際展開を重点戦略の3つを柱とした「新たな情報通信技術戦略」が策定された<sup>13</sup>。2013年6月には、総務大臣主宰の「ICT 成長戦略会議」が開催され、同会議において、6月に「ICT 成長戦略」をとりまとめられた。その後、同戦略を着実に推進するため、2014年1月に総務大臣主宰の「ICT 成長戦略推進会議」が立ち上げられ、ICT 街づくり推進会議等の会議における検討状況や各団体による取組状況などの「ICT 成長戦略」の全体的な進捗状況の管理及び評価等を行うことにより、「ICT 成長戦略」の着実な推進を図るとともに、新たな課題等に関する検討を行われた<sup>14</sup>。2019年には、デジタル時代の国際競争に勝ち抜くための環境整備と社会全体のデジタル化による日本の課題の解決を目標とする、今後の日本のIT政策の羅針盤である「デジタル時代の新たなIT政策大綱」が決定された<sup>15</sup>。2021年6月には、同年9月に施行される「デジタル社会形成基本法」を見据え、我が国が目指すデジタル社会とその推進体制や、デジタル社会の形成に向けた基本的な施策を記載した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定された<sup>16</sup>。

---

<sup>12</sup> 総務省 平成27年度版情報通信白書 特集テーマ「ICTの過去・現在・未来」(2022/06/14参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/html/nc111240.html>

<sup>13</sup> 総務省 平成23年度版情報通信白書 第5章情報通信政策の動向(2022/06/15参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h23/pdf/n5010000.pdf>

<sup>14</sup> 総務省 平成27年度版情報通信白書 第8章ICT政策の動向(2022/06/15参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/pdf/n8100000.pdf>

<sup>15</sup> 総務省 令和2年度版情報通信白書 第6章ICT政策の動向(2022/06/15参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/pdf/n6100000.pdf>

<sup>16</sup> 総務省 令和3年度版情報通信白書 第5章ICT政策の動向(2022/06/15参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/pdf/n5100000.pdf>

表 1 IT 国家戦略年表<sup>10</sup>より一部省略して作成

IT 国家戦略	重視する点
e-Japan戦略(2001年1月)	インフラ等の基本整備
e-Japan戦略重点計画-2002 (2002年6月)	インフラ整備と教育機関の情報化・人材育成の強化
e-Japan戦略Ⅱ(2003年7月)	医療、就労・労働、行政サービスなどの分野への活用強化
e-Japan戦略Ⅱ加速化パッケージ (2004年2月)	e-Japan戦略Ⅱを踏まえ、取り組むべき重点項目を明確化
IT政策パッケージ-(2005年2月)	IT活用促進とITがもたらす問題点の克服

デジタル・ディバイドに関しては、情報通信機器やウェブサイトを通じたサービス提供の拡大を受けて、高齢者や障害者のアクセシビリティを確保する取り組みが総務省によって行われた。2005年に、具体的なウェブアクセシビリティ維持・向上のための運用モデルである「みんなの公共サイト運用モデル」が策定された<sup>17</sup>。その後は、障害や年齢によるデジタル・ディバイドの解消を目的に、通信・放送分野における情報バリアフリーの推進に向けた助成を実施している。例えば、障害者や高齢者向けの通信・放送役務サービスに関する技術の研究開発を行う企業等に対して必要な資金を助成する「デジタル・ディバイド解消に向けた技術等研究開発」がある<sup>18</sup>。高齢者のICT向上に関しては、2014年の「ICTシニアコミュニティ形成促進プロジェクト」において『「高齢者のICTリテラシー向上に資する講習会」に関する手引書』が作成され、本手引書を活用した講習会が実施された<sup>19</sup>。その後、2018年11月からは、厚生労働省とともに「デジタル活用共生社会実現会議」を開催された。本会議においては、高齢者が、これからの本格的なIoT、AI時代においても取り残されることなく、ICT機器を利活用し、より豊かな生活を送ることができるようにするため、高齢者が、住居から地理的に近い場所で、心理的に身近な人からICTを学べる環境を整備する「デジタル活用支援員」の仕組みについて検討が行われ、2019年3月に報告書を取りまとめられた<sup>20</sup>。

2020年度から総務省によって「デジタル活用支援推進事業」が推進された。この事業は、民間企業や地方公共団体などと連携し、デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けて、オンラインによる行政手続きやサービスの利用方法等に対する助言・相談等を実施する

<sup>17</sup> 総務省 平成18年度版情報通信白書 第3章第7節デジタル・ディバイドの解消及び人材育成 (2022/06/15 参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h18/pdf/i3070000.pdf>

<sup>18</sup> 総務省 令和2年度版情報通信白書 第6章第6節ICT利活用の推進(2022/06/15 参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/pdf/n6600000.pdf>

<sup>19</sup> 総務省 平成29年度版情報通信白書第7章第5節ICT利活用の促進(2022/06/15 参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/pdf/n7500000.pdf>

<sup>20</sup> 総務省 令和元年度版情報通信白書第4章第6節ICT利活用の促進(2022/06/15 参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/pdf/n4600000.pdf>

ものである。民間企業や地方公共団体がスマートフォン教室等を開催した際に、総務省がその活動の補助を行う。同年度は、全国 11 箇所でデジタル活用支援の実施と講師役となる「デジタル活用支援員」の属性や育成方法等の検証が行われた。検証で得られたノウハウ等をもとに、2021 年度は携帯ショップなどを中心に高齢者のデジタル活用を支援する講習会が全国約 1,800 か所で実施される予定となっている。2021 年度から 2025 年度までの 5 年間で、毎年約 5,000 か所で約 30 万回の講習会を開催し、延べ 1,000 万人が参加することを目標としている<sup>21</sup>。

つまり、日本では 2000 年の「IT 憲章」を始めにデジタル・ディバイドが取り上げられた。そして 2001 年の「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」(IT 基本法)の施行によって、高度情報通信ネットワーク社会が目指されることになった。IT 基本法のもとで、政府は高速・超高速インターネットの全国的な普及に力を入れた。一方で、2003 年からは「ユビキタスネット社会(u-Japan)」という人と人だけでなく、人とモノ、モノとモノまで幅広く繋ぐ社会の実現へと方向性も変化しつつあった。デジタル・ディバイドに対しては、2014 年の「ICT シニアコミュニティ形成促進プロジェクト」から高齢者への支援が始まり、2020 年には「デジタル活用支援推進事業」が推進され、民間企業や地方公共団体などと連携し、デジタル活用に不安のある高齢者等に向けて、オンラインによる行政手続きやサービスの利用方法等に対する助言・相談等を実施するとした。

### 第 3 節 2021 年「デジタル社会形成基本法」施行後の日本の情報政策

2021 年 9 月 1 日に「デジタル社会形成基本法」が施行された。この法律においてデジタル社会は、インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報又は知識を世界的規模で入手し、共有し、又は発信するとともに、先端的な技術をはじめとする情報通信技術を用いて電磁的記録として記録された多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会と定義される。そのデジタル社会の形成に関し、ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護等の基本理念を規定した。施策の策定に当たっては、多様な主体による情報の円滑な流通の確保(データの標準化等)、アクセシビリティの確保、人材の育成、生産性や国民生活の利便性の向上、国民による国及び地方公共団体が保有する情報の活用、公的基礎情報データベース(ベース・レジストリ)の整備、サイバーセキュリティの確保、個人情報保護等のために必要な措置が講じられるべき旨を規定している<sup>22</sup>。IT 基本法との違いは、「高度情報通信ネットワーク社会」から「データ利活用により発展するデジ

<sup>21</sup> 総務省 デジタル活用支援~現状と今後の取組について~

[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000743459.pdf#page=2](https://www.soumu.go.jp/main_content/000743459.pdf#page=2)

<sup>22</sup> 総務省 デジタル社会形成基本法の概要(2022/09/04 参照)

[https://www.cas.go.jp/jp/houan/210209\\_1/siryoul.pdf](https://www.cas.go.jp/jp/houan/210209_1/siryoul.pdf)

タル社会」の実現を目指す、ネットワークの充実に加えて、国民の利便性向上を図るデータ利活用、IT 本部を廃止し、デジタル庁の設置することが挙げられる。デジタル社会を形成するための基本原則(10 原則)の要素も取り込んだうえで、デジタル社会の形成の基本枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進するとしている<sup>23</sup>。

2022 年 6 月 7 日には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定した。政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤になるものである。オープン・透明、公平・倫理、安全・安心、継続・安定・強靱、社会課題の解決、迅速・柔軟、包摂・多様性、浸透、新たな価値の創造、飛躍・国際貢献を、デジタル社会を形成するための 10 原則、1 デジタルファースト(個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結)、2 ワンスオンリー(一度提出した情報は二度提出が不要)、3 コネクテッド・ワンストップ(民間を含む複数の手続・サービスを一元化)を行政サービスのオンライン化実施の 3 原則としている。デジタル臨時行政調査会で策定したデジタル・規制・行政改革に通底する構造改革のためのデジタル原則に沿って、現場のデジタル化を阻害する規制や制度の横断的な見直しを行い、デジタル田園都市国家構想や国際戦略の推進、サイバーセキュリティ等の安全・安心の確保、包括的データ戦略の推進、デジタル産業の育成、web3.0 の推進等を行う<sup>24</sup>。

つまり、2021 年にデジタル社会形成基本法が施行され、データ利活用により国民が安全で安心して暮らせる社会の実現が目指された。デジタル庁を設置して、デジタル社会を形成するための 10 原則と行政サービスのオンライン化実施の 3 原則に取り組んでいる。前述した「デジタル活用支援推進事業」においても、2021 年では携帯ショッップで高齢者に対して開く講座をさらに増やしていくとしている。

---

<sup>23</sup> 日経 BP ガバメントテクノロジーデジタル社会形成基本法(2022/09/04 参照)

<https://project.nikkeibp.co.jp/jpgciof/atcl/19/00003/00007/?P=2>

<sup>24</sup> デジタル庁 HP デジタル社会の実現に向けた重点計画(2022/09/04 参照)

<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program/>

## 第2章 デジタル・ディバイドの現状

### 第1節 高齢者の情報通信機器に対する意識

#### (1) 高齢者はどのような情報通信機器を持っているのか

総務省の「令和3年度情報通信白書<sup>25</sup>」によると、端末の利用状況では全世代を通して「スマートフォン」が89.4%とかなりの割合を占めている。続いて「テレビ」が50.8%、「ノートPC」が48.5%との順であることから、「スマートフォン」の割合の高さが際立っていることがわかる。「スマートフォン」は年齢が低くなるほど利用率が高くなるという傾向はあるが、60代以上でも「スマートフォン」の利用率は8割以上を超えている。

次に、内閣府の「令和2年度第9回高齢者の生活と意識に関する国際比較調査結果<sup>26</sup>」を用いて、高齢者(同データにおいては60歳以上の人)に限定して使っている情報通信機器や利用状況を述べる。普段利用している情報通信機器として、「テレビ」が80.2%、固定電話が56.6%、「携帯電話」が41.0%、「スマートフォン」が44.5%となっており、「テレビ」と「スマートフォン」に2倍近くの差が生じている。図1の男女別のグラフでは、両者ともに「テレビ」の利用率に差はなく、「固定電話」は男性49.9%女性62.7%と女性の利用率が少し高くなっている。「スマートフォン」では男性48.5%女性40.8%と男性の方が高くなっている。図2の年齢別では、「テレビ」と「固定電話」は利用率に目立った差はないが、「スマートフォン」は年齢が高くなるにつれて利用率が下がっていく。60歳~64歳は66.2%が「スマートフォン」を利用しているのに対し、75~79歳は29%、80歳以上は16.9%である。

---

<sup>25</sup> 総務省 令和3年度版情報通信白書(PDF版) 第1章デジタル化の現状と課題 第1節国民生活におけるデジタル活用の現状と課題(2022年4月20日参照)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/pdf/n1100000.pdf>

<sup>26</sup> 内閣府令和2年度第9回高齢者の生活と意識に関する国際比較調査結果 7 友人・知人との交流・社会活動情報収集(2022年4月20日参照 [https://www8.cao.go.jp/kourei/ishiki/r02/zentai/pdf/2\\_7.pdf](https://www8.cao.go.jp/kourei/ishiki/r02/zentai/pdf/2_7.pdf))

同資料、概要版 <https://www8.cao.go.jp/kourei/ishiki/r02/gaiyo/pdf/s2-7.pdf>

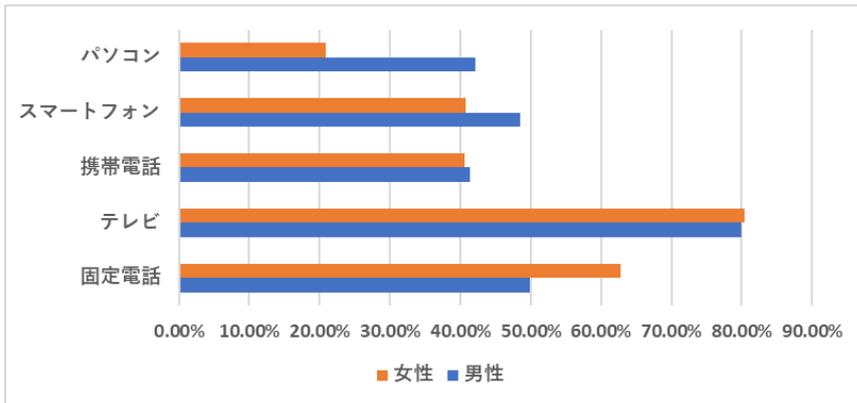


図 1 利用している情報通信機器(性別)<sup>26</sup>より作成

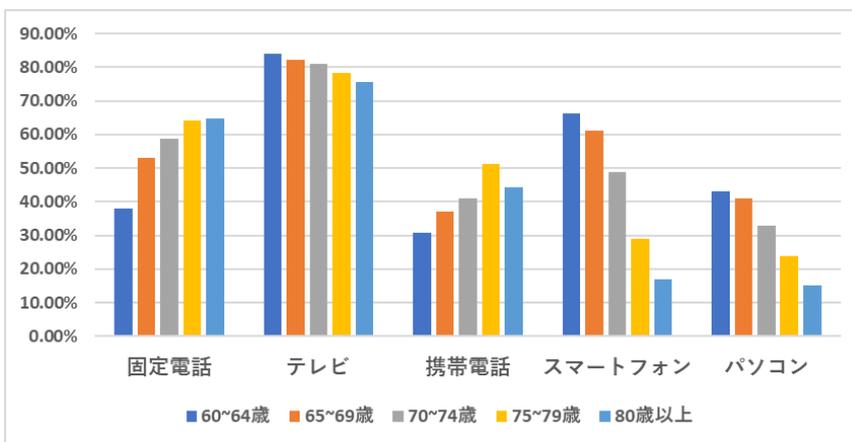


図 2 利用している情報通信機器 (年代別)<sup>26</sup>より作成

## (2)高齢者は情報通信機器をどのように利用しているか

情報通信機器の利用状況は、「携帯電話・スマホで家族・友人などと連絡をとる(携帯電話のメールを含む。)」が77.2%と一番多い。その次に多いのは「インターネットで情報を集めたりショッピングをする」が31.7%だ。しかし、前回の第8回の調査(平成27年度)では「インターネットで情報を集めたりショッピングをする」は16.5%であり、インターネットの利用に関して5年間で約2倍に増加している。図3の男女別のグラフでは、「携帯電話・スマホで家族・友人などと連絡をとる(携帯電話のメールを含む。)」の割合に差は見られないが、「インターネットで情報を集めたりショッピングをする」は、男性40.9%女性23.5%と男性の方が利用率は大きくなっている。年齢別では各項目において、年齢が下がるごとに割合も下がっている。

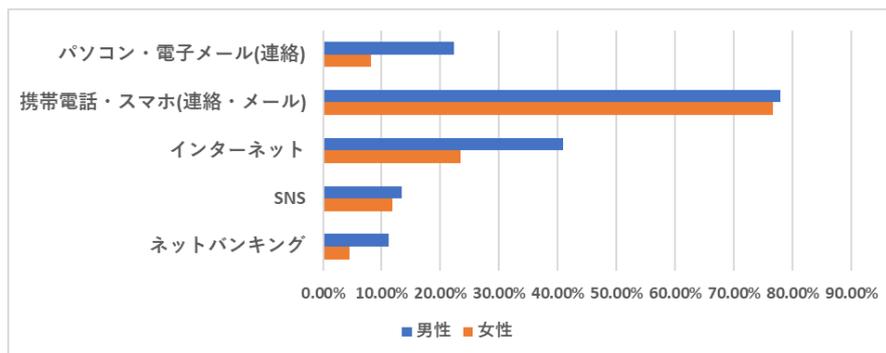


図 3 情報通信機器の利用状況（性別）26より作成

項目名は上から「パソコンの電子メールで家族・友人などと連絡をとる」「携帯電話・スマホで家族・友人などと連絡をとる(携帯電話のメールを含む)」「インターネットで情報を集めたり、ショッピングをする」「SNS(Facebook, Twitter, Instagram などを利用する)」「ネットバンキングや金融取引(証券・保険取引など)をする」となっている。

### (3)高齢者が情報通信機器を利用しない理由

同資料の調査では、情報通信機器を利用しない理由として、「必要性を感じないから」が49.2%と「使い方が分からないので面倒だから」が50.3%であり、それぞれ約半数を占めている。他の理由としては、「お金がかかるから」(21.9%)「文字が見えにくいから」(17.5%)「使い方を覚えたいが、教えてくれる人がいないから」(9.3%)「興味があるが購入場所、購入方法などがわからないから」(1.6%)があった。情報通信機器を利用するメリットを感じていない高齢者ばかりではなく、使用方法や経済状況、情報通信機器の機能に対する問題から利用しない高齢者もいることが考えられる。理由に関して男女別では大きな差は見られない。一方で、図4の年齢別のグラフでは、年齢が高くなるほど「使い方が分からないので面倒だから」の割合が上がっていく。70~74歳では、「使い方が分からないので面倒だから」が「必要性を感じないから」の割合を上回っていた。年齢が低い層では「お金がかかるから」の割合が大きいため、経済状況に対する不安を持っている人が多いと言える。

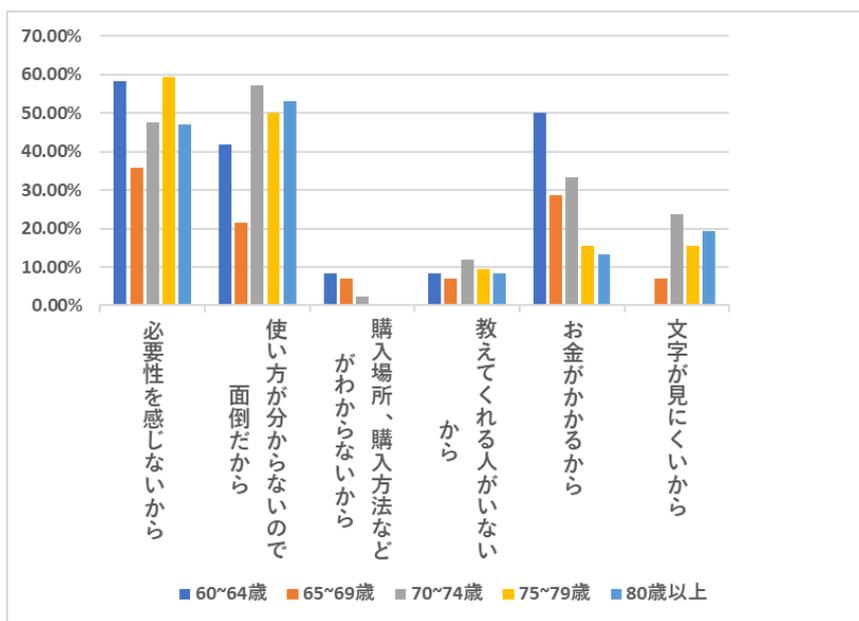


図 4 情報通信機器を利用しない理由(情報通信機器非利用者)(年代別)(回答者数些少なため参考値)<sup>26</sup>より作成

正しい項目名は、「興味はあるが、購入場所、購入方法などがわからないから」「使い方を覚えたいが、教えてくれる人がいないから」である。

前回の調査と結果を比べると高齢者の情報通信機器に対する意識の変化が読み取れそうである。図 5 において第 9 回(今回調査)と第 8 回(前回調査)を比較した。前回(平成 27 年度)の調査では、「必要性を感じないから」は 70.4%であり、「使い方が分からないので面倒だから」は 26.8%であった。今回と前回の差に関して、前者は 21 ポイントの減少であり、後者は 24 ポイントの増加である。「お金がかかるから」(8.2%)「文字が見えにくいから」(6.6%)のような経済状況や情報通信機器の機能についての理由も約 10 ポイントの増加が見られる。このように理由が具体的になっている点から、高齢者の情報通信機器に対する興味が高まっているのではないかと考えられる。

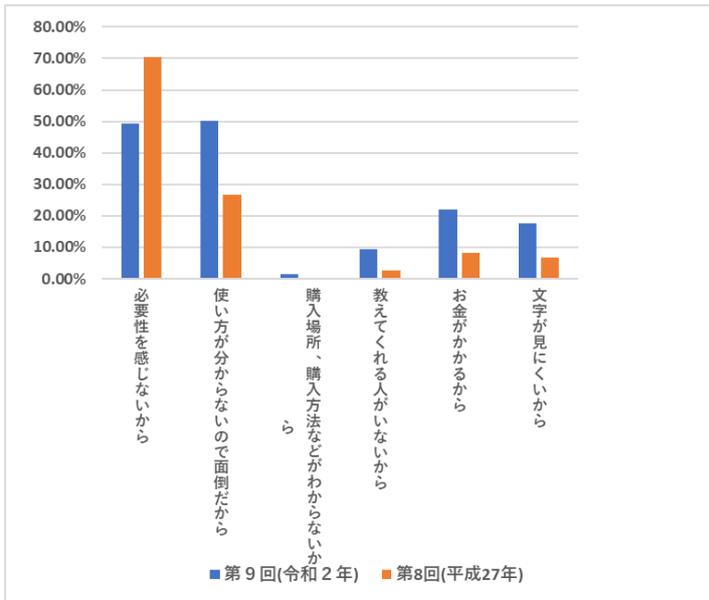


図 5 情報通信機器を利用しない理由（情報通信機器非利用者）

前回調査と今回調査の比較 <sup>26</sup>より作成

第8回の「購入場所、購入方法がわからないから」の値は0.4%である

#### (4)高齢者のスマートフォン利用と周囲の影響

ここからは、モバイル社会研究所(NTT ドコモの社会系研究所)「モバイル社会白書 2021年版<sup>27</sup>」を用いて、スマートフォンを利用することに関しての周囲の影響がどの程度あるのかを整理する。本資料では60代以上を高齢者としている。

まずはスマートフォンを所有したきっかけであるが、図6において男女共に「家族のすすめ」が一番大きく、二番目は「周囲にスマホを持っている人が増えた」、三番目は「使いたい機能・アプリがあった」となっている。女性に関しては、「家族のすすめ」が56%、「周囲にスマホを持っている人が増えた」が37%、「使いたい機能・アプリがあった」が35%と、家族からの影響が特に強いと言える。また、スマートフォンの所有歴に注目した所有のきっかけの調査を見ると、「スマホ所有歴2年未満」は「家族のすすめ」が、「スマホ所有歴2年～5年」のグループでは、「家族のすすめ」と「周囲にスマホを持っている人が増えた」が、「スマホ所有歴5年以上」のグループでは、「使いたい機能・アプリがあった」がそれぞれ一番多かった。つまり、所有歴の短い人は家族や周囲の人などから影響を受けて持ち始め、所有歴の長い人は自分から積極的にスマートフォンを持ち始めたと考えられる。

<sup>27</sup> モバイル社会研究所「モバイル社会白書 2021年版」第6章シニアの生活実態とICT利用(2022年8月9日参照)

[https://www.moba-ken.jp/whitepaper/wp21/pdf/wp21\\_chap6.pdf](https://www.moba-ken.jp/whitepaper/wp21/pdf/wp21_chap6.pdf)

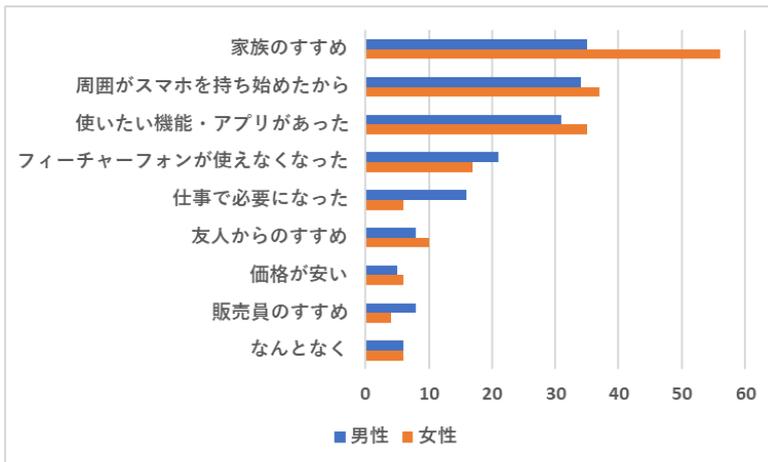


図 6 スマートフォンを所有したきっかけ[性別（男女別）]（複数回答）<sup>27</sup>より作成

次に、図 7 のスマートフォンを使いこなすために誰に相談しているかであるが、男女共に「子や子の配偶者、孫や孫の配偶者に相談する」が一番大きい。割合としては「配偶者に相談する」や「友人・恋人等に相談する」よりも約 2 倍も上回っている。「相談しない」という人は、女性よりも男性の方が多い。

図 8 の身近な人に聞く以外のスマートフォンの操作方法の調べ方の項目では、男女共に「販売店に来店して問い合わせる」の割合が一番大きく、半数の人が販売店を活用している。二番目は両者共に「インターネットで自分で調べる」となっているが、男性は 39%、女性は 27%と男性は自力で調べようとする層が高いと言える。

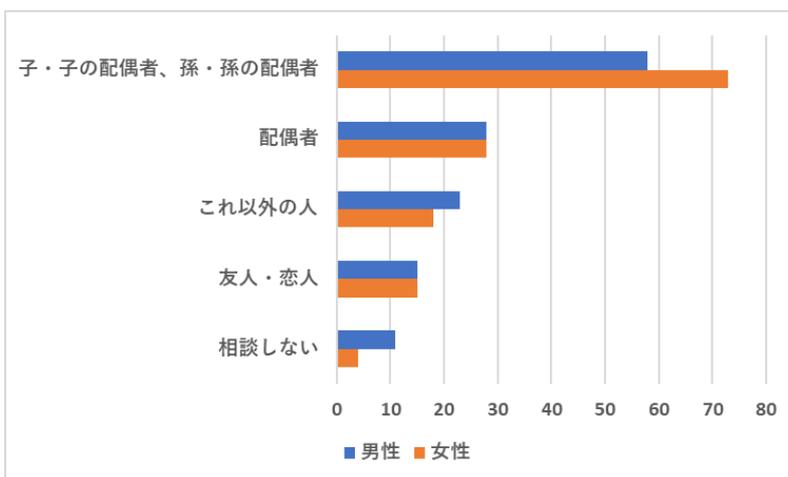


図 7 スマートフォンを使いこなすための相談相手[性別（男女別）]（複数回答）<sup>27</sup>より作成

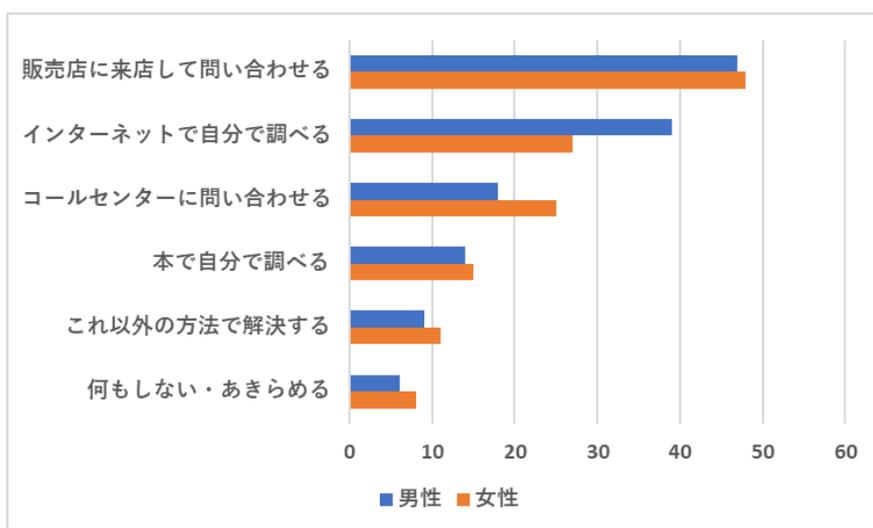


図 8 身近な人に聞く以外のスマートフォンの操作方法の調べ方[性別（男女別）]  
 （複数回答）<sup>27</sup>より作成

ここまで資料を用いて現状を調べてきたが、高齢者のスマートフォンの利用率は44.5%、男性48.5%女性40.8%と半数に留まっている状況がわかった。さらに、年齢が高くなるほど利用率は低くなる傾向となっている。利用状況は、7割以上の方が携帯電話やスマートフォンで家族・友人と連絡を取ることであった。インターネットで買い物をする人は3割弱という結果だが、前回調査と比べて2倍増加した。情報通信機器を利用しない理由としては、「必要性を感じていないから」と「使い方がわからないので面倒だから」がそれぞれ半数を占めている。前者の理由は日常生活の中で使わなくても生活できているためであり、後者は、興味は多少あるものの操作は難しく覚えられないと思っているためであると考えられる。

スマートフォンを使おうと思ったきっかけは、家族や周囲の勧めが最も多くなっている。同じ年齢の中でスマートフォンを持っている歴が長くなるほど、自分で使いたい機能があって使い始めた人が多くなっている。つまり、積極的にスマートフォンを使おうと行動している人は高齢者の中では少ないと言える。使いこなすための相談は、子どもや孫、配偶者など身近な相手にする人がほとんどである。それ以外では、販売店に行き相談するもしくはインターネットで調べるといった人が多かった。

## 第2節 デジタル・ディバイドから生じている課題

ここまで、高齢者の情報通信機器の利用率やどのように利用しているのかなどを整理してきた。高齢者の情報通信機器の利用率も年々上がっていることから、情報通信機器に対して消極的な高齢者と積極的な高齢者の間で生じている課題は異なっていると思われる。本節では、情報通信機器に対する向き合い方に分けて課題を整理する。

## (1)情報通信機器に対して消極的な高齢者に生じている課題

最近、キャッシュレス決済やタクシー配車など、スマートフォンの利用を前提にしたサービスが増えている。以前は紙のカードで顧客の情報を管理していた店舗も、より管理や分析のしやすいデジタル会員に切り替えを行っている。会員が企業独自のアプリケーションをダウンロードするタイプや LINE の会員証機能<sup>28</sup>を活用したタイプなどがある。クーポンやお買い得商品を伝えるチラシをアプリケーションや自社サイトでの配布に切り替える企業もある。美容室などサービスを受ける際に予約が必要な店舗において、オンラインサイトからの予約しか対応していない場合もある。

行政のキャンペーンにおいてもデジタルの活用が進んでいる。直近の例では、マイナンバーカード申請後に申込ができるマイナポイントが挙げられる。決済方法によっては、コンビニのマルチコピー機や ATM で申込ができるが、アプリケーションからしか申請できない決済サービスもある<sup>29</sup>。また、地域を盛り上げることを目的として行うスタンプラリーもオンライン化している自治体もある。栃木県と佐野市は、アイドルグループのコンサートに合わせてスマートフォンを使ったデジタルスタンプラリーを市内で開催した。市内の観光地を巡ってスタンプを集めて、アイドルのグッズを手に入れることができる。スタンプラリーの結果をもとに、参加者の周遊の流れを把握することができ、観光政策などに生かすことを目的としている<sup>30</sup>。

全てのサービスがスマートフォンの利用を前提にしているわけではないが、スマートフォンを使うことができない人にとっては、使える人に比べてサービスを受けたりイベントに参加したりする機会が減少してしまう可能性があると考えられる。

## (2)情報通信機器に対して積極的な高齢者に生じている課題

2016 年 9 月 8 日に独立行政法人国民生活センターから、「60 歳以上の消費者トラブルの変化と実態—インターネット等も利用するアクティブシニアのトラブルが増加！—<sup>31</sup>」という報告書が出された。PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)によると、契約当事者が 60 歳以上である相談において、通信販売やインターネット通販、架空請求など情報通信に関する相談が多くなっている。

表 2 は、契約当事者が 60 代の相談内容を件数が多い順に 10 件、2010 年と 2015 年を比

---

<sup>28</sup> 東洋経済 ONLINE LINE ミニアプリの「会員証」で顧客接点強化へ 2 社の事例にみる店舗 DX の効果と可能性 2022.06.09(2022/08/27 参照)

<https://toyokeizai.net/articles/-/590540>

<sup>29</sup> マイナポイントの申請方法(2022/08/27 参照)

<https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/flow/mykey-get/>

<sup>30</sup> 下野新聞 SOON ももクロのコンサートに合わせ実証実験 デジタルスタンプラリーで佐野巡り 2022.06.17(2022/08/27 参照)

<https://smart.shimotsuke.co.jp/articles/-/601190>

較したものである。表3は同様に70代の相談内容を比較したものである。表中の赤く示したところはインターネットが関係している相談内容である。どちらも2015年では、半数の項目が情報通信関連となっている。どちらの年にも共通している「アダルト情報サイト」に関して、本資料において60代では約2倍、70代では約3倍に増加が見られた<sup>31</sup>。

これらは、スマートフォンやタブレット端末等の通信端末や SNS 等のアプリケーションを利用してトラブルになったり、トラブルを自ら解決しようとしてインターネットで調べて二次被害に遭ったりするなど、消費者が積極的にインターネットを利用した結果と考えられる。

**表2** 契約当事者 60 歳代の商品・役務(相談件数の多い順)  
(2010 年度と 2015 年度の比較)<sup>31</sup>より作成

	2010年度	2015年度
	商品・役務名	商品・役務名
1	フリーローン・サラ金	アダルト情報サイト
2	アダルト情報サイト	デジタルコンテンツ(全般)
3	商品一般	商品一般
4	賃貸アパート	光ファイバー
5	未公開株	フリーローン・サラ金
6	修理サービス	他のデジタルコンテンツ
7	相談その他	賃貸アパート
8	ファンド型投資商品	携帯電話サービス
9	公社債	相談その他
10	新聞	インターネット接続回線

**表3** 契約当事者 70 歳代の商品・役務(相談件数の多い順)  
(2010 年度と 2015 年度の比較)<sup>31</sup>より作成

	2010年度	2015年度
	商品・役務名	商品・役務名
1	フリーローン・サラ金	商品一般
2	商品一般	アダルト情報サイト
3	未公開株	デジタルコンテンツ(全般)
4	公社債	光ファイバー
5	新聞	フリーローン・サラ金
6	ファンド型投資商品	相談その他
7	アダルト情報サイト	役務その他サービス
8	修理サービス	他のデジタルコンテンツ
9	相談その他	ファンド型投資商品
10	金融関連サービスその他	新聞

<sup>31</sup> 独立行政法人国民生活センター60歳以上の消費者トラブルの変化と実態  
ーインターネット等も利用するアクティブシニアのトラブルが増加！ー(2022/08/27)  
[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20160908\\_2.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20160908_2.pdf)

### 第3節 これまでに行われてきた行政、民間、個人の取組み

ここでは先行研究をもとにデジタル・デバイド解消のために行われてきた取組みを整理する。

金(2018)は、日本の情報政策を総務省の情報通信白書を用いて検討し、情報へのアクセス・活用プロセスにおける不平等に主に焦点が当てられており、その改善のための技術開発に力が入れていると指摘した。技術が発展し、高機能・多機能になるにつれてそのペースについていけない人や層が増えていくため、今後は一般の個人に対し ICT の恩恵について知ってもらう努力をすべきだとした。また、利用者の心理的・文化的バリアを取り除くために、生活を基盤とするユーザーに密着したコンテンツの開発と広報、教育などを通じて利用動機を高める努力も同時に必要であるとした。

金子(2005)は、情報弱者に対する情報教育支援活動である情報ボランティアの存在が、デジタル・デバイド解消に役立つと指摘した。さらに、公民館などでパソコン講座を受けた高齢者が「シニア情報ボランティア」として教える側に回ることも有効であるとした。また、地域に出向いて行う出前講座の利点として、(1)受講者の交通手段が軽減される(2)お互いに近所付き合いをしているので、講習会での会話が弾む(3)すべての受講者が地域住民であるので、講習会終了後もお互いに助け合いできると述べている。

須藤ら(2021)は、大学生による高齢者向けスマートフォン講習会の設計と効果測定を行った。まず、スマートフォンなどの情報端末の高齢者層の利用率の低さを生み出す要因として、情報端末が高齢者層にとって操作しにくい、加齢による個人の変化(身体、心理機能の変化)、これらの要因の相互作用によって生じる要因があると指摘した。さらに、携帯電話やスマートフォンは、ユーザーが利用しながら使い方を覚えていくことが想定されていることも利用率の低さの原因となっているとした。デジタルデバイドを解消するためには、携帯会社が行うサービス(ユーザーマニュアル、ヘルプ、サポートセンター等)に加えて、スマートフォン講習会を地域の中で実施展開していくことが必要であるとした。そこで、静岡市内のレンタル会議室において座学と実践学習形式の講座を実施したところ、講座前と比べてスマートフォンの操作の容易さに気がついた、自宅外でもスマートフォンを利用したいと考える人が増えたことが明らかになった。その結果、大学生が一对一で高齢者に教えることは、高齢者のスマートフォン利用に対する心理的負荷を下げることがわかった。

以上の先行研究から、高齢者に対して技術面の支援と共に、ICT を使うメリットを伝えることが必要であることがわかった。その際には、高齢者自ら ICT を使いたくなるようにどのように動機づけをしていくかが重要となってくるだろう。高齢者に対する動機づけを作るヒントとなるのは、地域活動を活用していくことであると考えられる。公民館など慣れ親しんだ環境で、友達同士で受けることができる講座を開くことは、高齢者の情報通信機器に対する心理的ハードルを下げることにつながるだろう。

## 第3章 デジタル・ディバイド解消に向けての取組み

本章では、佐野市や市内の携帯ショップで行われているスマートフォン講座に実際に参加することで、各主体が担っている役割や高齢者の様子、抱えている課題を整理する。

### 第1節 佐野市の取組み

#### 3-1-1 楽しいくらしの講座「やさしいスマホ体験教室」の概要

佐野市では、スマートフォンの基本操作と消費者トラブルに遭わない方法を勉強する楽しいくらしの講座「やさしいスマホ体験講座」を開いている。2022年3月25日金曜日に城北地区公民館で開かれた講座を見学させていただいたことをもとに述べる。

この日の参加者は10人で、一人の講師の方(民間企業の方)がスクリーンで自身の手元を映しながら操作方法を説明し、参加者も同じように操作する形であった。本講座では、体験用のスマートフォンを使って勉強するため、まだスマートフォンを持っていなくても参加可能である。スマートフォンの基本操作を勉強する「基本編」が1時間、スマートフォンを持つメリットを体験する「活用編」が50分の合計2時間(途中休憩が10分)であった。講座の詳しい内容は以下の表4の通りで、図9のような資料が配布された。なお、講座の最後には、質疑応答(表5)と佐野市消費生活センターの相談員の方から相談窓口の紹介があった。

表4 楽しいくらしの講座「やさしいスマホ体験教室」の講座内容

基本編	活用編
全体説明(講座、テキストの説明など)	インターネットの説明
持ち方、電源の入れ方の説明	音声入力を使って、 インターネット検索を体験
画面操作方法の説明 (タップ、スワイプなど)	架空請求メールの体験
ゲームを使ってタップの練習	架空請求などの説明
文字入力の説明、音声入力の体験	便利なアプリケーションの紹介

表 5 講座中に出た質問

参加者からの質問	講師の方からの回答
迷惑メールが来た際にはどうすればいいか	反応しないことが大切。ゴミ箱に入れるのも有効。
どうしてガラケーが使えなくなるのか	ガラケーの回線がサービス終了してしまうため。
スマートフォンの充電のやり方、頻度	画面表示を目安に、自分で気になる数字になった時点で充電する。
充電をやりすぎることでの発火の心配について	ストッパーがスマートフォンに内蔵されているので心配はない。

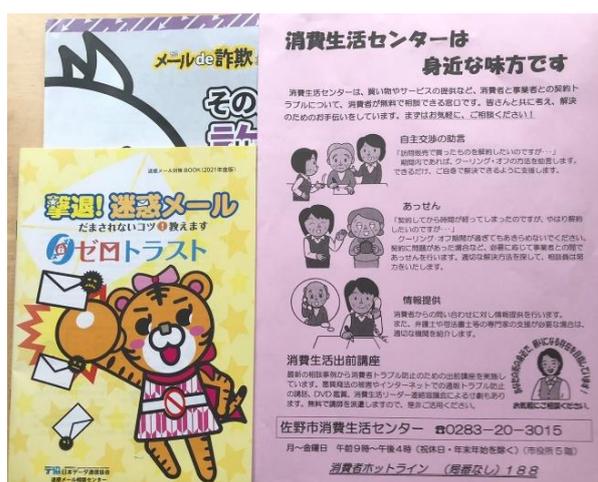


図 9 「やさしいスマホ体験教室」で配布された資料(筆者撮影)

### 3-1-2 参加者の様子

何人かの参加者は自分のスマートフォンを持参していたが、ほとんどの参加者はスマートフォンを初めて触るようであった。講座を受ける参加者の様子で印象的だった場面が三つある。

一つ目は「基本編」の画面操作の説明を受ける場面である。地図アプリを使って、タップ、スワイプ、拡大、縮小などの基本操作を体験した。始めに地図アプリを起動するために、地図アプリのアイコンをタップするところから説明した。初めてスマートフォンを使う方が混乱してしまうポイントとして、タップをするつもりが無意識に長押ししてしまい、自分が意図した操作ができないということだ。アイコンをずっと触るのではなく、軽く押してすぐ離すという点を繰り返し説明していた。次に、地図アプリの見方の説明に入ったが、講師の方は、タップやスワイプなど専門的な言葉を使わず、「トン(タップ)」「スルスル、サラサラ(スワイプ)」のように擬音語を使って参加者に説明していた。参加者は、講師の方の擬音語に合わせて地図を動かしていた。その後のタップ練習のための数字消しゲームに入ると、タイムを競うことに熱中して取り組んでいる参加者が多かった。

見学前はスマートフォン体験教室のイメージとして、カメラ、地図、検索窓などスマートフォンに初めから入っているアプリケーションを基本操作として体験するものだと考えていた。しかし、参加者の様子を見て、タッチパネルの操作に躓いてしまう方もいると実感した。

二つ目は「基本編」の文字入力の説明を受ける場面である。メール作成画面を使って、講師の方がガラパゴスケータイ(以下ガラケーと表記する)と同様の入力方法と、スマートフォン独自の入力方法であるフリック入力を説明した。ガラケーを使ったことがあった参加者は、ガラケーと同じように入力できることがわかって安心していった。続いてフリック入力の説明では、講師の方はガラケーよりも速く入力する方法があるという紹介から入り、ホワイトボードに拡大した十字キーを使って説明をした。しかし、フリック入力には十字に表示されたひらがなの各位置を覚えなくてはならないため戸惑う参加者も多く、フリック入力を試す時にも、首をかしげて指が止まってしまう方がほとんどであった。講師の方は、「フリック入力は、初めからできる方はいません。たくさん練習することで、できるようになります」と励ましていた。その後、講師の方が音声入力の説明に入った。長い文章をスマートフォンに話しかけると、漢字も数字も正確に変換される様子に参加者から歓声が上がった。参加者の文字入力のハードルが下がったことで、続く「活用編」では、参加者全員で佐野市のホームページを音声入力で検索し、ワクチン情報のページにアクセスする体験もスムーズにできていた。そして、その後の自由に音声入力をする時間でも「明日の天気」や「野菜を育てる方法」など、インターネットで思い思いの言葉を検索していた。

三つめは、架空請求のメールを体験する場面である。参加者がインターネット検索を楽しんでいると、講師の方がメールを送信した。何人かの参加者が手を挙げて講師の方に質問をしたところで、メールボックスの見方の説明に入った。メールの内容は「以前登録したサイトにお金が振り込まれていない。払わないと裁判する」という内容だった。講師の方がこのメールを①周りに相談する②メールに書かれた連絡先に電話する③無視するか聞いたところ、③と答える参加者が多数であった。その後、架空請求の手口や事例、普通のメールと怪しいメールを見分けるポイントを説明した。検索していたら架空請求のメールが来るといふ、日常生活で起こるリアルなパターンで体験できるところが勉強になると思った。怪しいメールが来ても無視するとしている参加者が多いのはいいことであるが、今回は体験講座の中での架空請求体験だったので、「無視する」を選べたのかもしれないという可能性もあると感じた。講師の方が話されていた、①周りの人に相談するというのも忘れてはいけない大切なことだと思った。

### 3-1-3 講座を担当した方々への聞き取り

講座終了後に佐野市役所の担当職員の方と担当講師の方から、高齢者のデジタル・デバイスに関して感じていることについて聞き取りをした。

「楽しいくらしの講座」を担当している佐野市市民生活課では、様々なテーマで同講座を

開いている。市民からの人気の高い講座であり、スマートフォンに關係する内容としては、「やさしいスマホ体験教室」を開き、市と市消費生活センターと携帯電話会社の方が協力して、スマートフォンによる消費者トラブルの防止を目的としているそうである。市でも消費生活センターに寄せられるスマートフォン関連の相談件数が増加しているため、その注意喚起と相談窓口の情報提供をしている。今回の講座でも、消費者トラブル防止のパンフレット等が参加者に配布された。

高齢者への情報発信に關する課題としては、伝えるための媒体、伝わる速度に課題を感じているようだ。市役所では主に広報を通じて市民に情報を届けているが、近年はホームページや Twitter、LINE などのデジタルな手段を使って情報発信を行うことも増えている。インターネットを通すことで、紙媒体よりも更新が手軽にでき、素早く情報を市民に伝えることができるかと教えてくれた。その一方で、デジタルな手段で発信した情報を高齢者に伝えることが難しく、高齢者に情報がきちんと伝わっているか不安な面があると話していた。コロナ禍において特に、ワクチン関連情報を素早く届けることが難しいと実感しているようだ。

担当講師の方からは、高齢者とスマートフォンを繋げるきっかけ、教える側の課題についてお聞きした。まず、高齢者がこのような講座に参加するきっかけとしては、子どもから勧められることが多いそうだ。子どもが、高齢者本人と連絡が取れる手段がないと困るという背景があり、本人に対して講座に参加するように促すのである。このような場合が多いため、各民間企業が高齢者向けのスマートフォン講座や相談窓口を開設しても、利用者が集まりにくく、支援に繋がりにくいという現状があるそうだ。

次に、教える側の課題としては、スマートフォンを全く触ったことのない高齢者と普段使い慣れている家族側のすれ違いが大きいと話していた。両者のスマートフォンを使うことに対しての障壁が異なることから、教える側である家族が負担になってしまうそうである。スマートフォンを使う難しさの一つとして、アプリやサービスを使う際に ID やパスワード等を設定しなくてはいけないことが挙げられる。各アプリやサービスごとに異なるものを設定しなければならないため、高齢者自身は初めてやることのように感じ、その度に高齢者は何度も家族に質問することになってしまう。一方、使い慣れている家族は、一度設定の仕方を教えれば他のアプリやサービスでも同じようにできると考えてしまい、教えることに負担感を持ってしまう。

その結果、高齢者はスマートフォンを使うことを躊躇してしまうということがよくあるそうだ。担当講師の方は、高齢者がスマートフォンを使うには家族の協力が欠かせないが、家族だけでは難しいため、各企業のサービスも利用して欲しいと話していた。

### 3-1-4 楽しいくらしの講座「やさしいスマホ体験教室」(防災編)

2022 年 12 月 1 日木曜日に城北地区公民館で楽しいくらしの講座「やさしいスマホ体験教室」の防災編が開かれた。「基本編」は前述した同講座と同じ内容となるが、「活用編」はインターネット検索の仕方、防災アプリケーションの使い方や災害伝言板サービスの使い

方を説明するものとなっている。講座時間は2時間で、図 10 のような資料が配布された。

「活用編」の時間で、講師の方は災害が起こった際、情報収集と自分の状況を周りの人に伝えることが大切だと話していた。情報収集の手段として、NHK のラジオ、ニュースの各アプリケーションを紹介した。ラジオを持ち歩かなくてもスマートフォンで聞ける点、ニュースアプリケーションの中で大雨、土砂災害、地震の情報を同時に探すことができる点に参加者は驚いていた。中でも、雨雲の動きをリアルタイムで追うことができるという説明では、メモを取っている方も多かった。自分の情報を発信するという視点では、懐中電灯や防犯ブザーのアプリケーション、災害伝言板サービスの使い方の説明があった。前者二つのアプリケーションでは、地震で閉じ込められた時に大声を出し続けていると体力を消耗してしまうため、スマートフォンが使えれば体力温存にもなるそうだ。災害伝言板サービスについては、参加者も実際に家族に無事を伝えるというシチュエーションのもと参加者も伝言を残した。サービスの画面を開いて、①被災状況(無事です、被害があります、避難所に居ます、コメント見て)を選択し、②コメント(100文字まで)を入力することを体験した。毎月1日と15日、国が定める防災週間の期間は各携帯会社も災害伝言板サービスの体験日として開放しているため、その日に家族や友人と練習して欲しいと話していた。

防災に関するアプリケーションやサービスの紹介を通して講師の方は、「災害発生時には停電も起こってテレビが見られないかもしれません。でも、スマートフォンを使うことができれば、より早く情報収集ができるので普段からスマートフォンを触ってください」と説明していた。高齢者のデジタル・ディバイドの問題では、災害情報にアクセスできないことも問題となっているため、災害情報収集をきっかけにスマートフォンへの興味につなげていくことも大切だと考えた。



図 10 「やさしいスマホ体験教室(防災編)」で配布された資料(筆者撮影)

### 3-1-5 中央趣味講座スマホ体験教室「スマホで困っていませんか」の概要

二つ目の取組みは、中央公民館で行われている市民教養講座「中央趣味講座」である。2022年7月20日水曜日にスマホ体験教室①②が午前の部と午後の部にそれぞれ行われた。

午前の部は体験教室の参加者として、午後の部は見学者として体験させていただいたことをもとに述べる。講座時間は各1時間30分であり、図11のような資料が配布された。

今回の講座は、自分のスマートフォンを持っていることが前提であった。午前の部は「カメラを使おう」というテーマで8名の方が参加していた。コの字型のテーブルに参加者は着席し、2人の講師の方(市内の民間企業の方)から説明を受けながら実践する形であった。講師の方が用意したテキストに沿って説明が進んでいき、途中、操作が分からなくなってしまった場合には周囲にいる講師の方や公民館職員の方に質問をして解決するという流れであった。午後の部は「アプリを楽しもう」というテーマで、講座の募集定員と同じ15名の方が参加して 図11 配布資料(筆者撮影) いた。大きな流れは午前の部と同じであるが、講座開始前から講師の方に個人的に質問している人が多かった。表6が各講座の内容をまとめたものである。どちらの部も、テキストの内容が終了した時点から講座終了までは、質疑応答(表7)の時間となっていた。

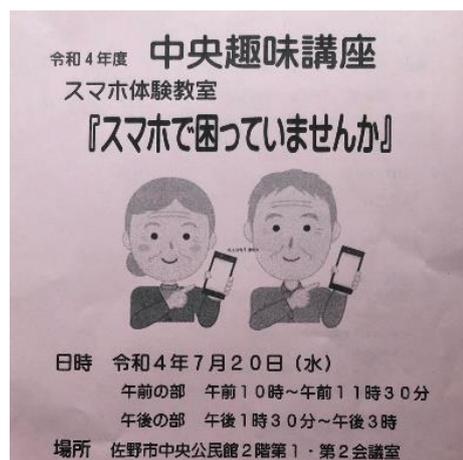


表6 中央趣味講座「スマホで困っていませんか」の内容

スマホ体験教室①	スマホ体験教室②
カメラの使い方と注意点	アプリを使う際の注意点
動画撮影	アプリのダウンロード(説明)
アルバムの管理	アプリのダウンロード(実践)
QRコード読み込み	アプリの使い方と削除方法
質疑応答と各自振り返り	質疑応答と各自振り返り

表7 講座中に出た質問内容

スマホ体験教室①質問(一例)	スマホ体験教室②質問(一例)
・LINEとショートメールの違い	・アプリの更新とは何か
・写真の編集方法について	・アプリの削除方法
・撮った写真の送信方法	・QRコードの仕組み
・QRコードの仕組み	・LINEの使い方
・電話帳の使い方	・Facebookの使い方

### 3-1-6 参加者の様子

午前の部で気になった点は二点ある。一つ目は、自分の知らない操作をすることに不安を感じており、操作をする時に一緒に確認して欲しい人が多かった点だ。私が参加者として一緒にカメラの使い方を教わる中で、「アプリを起動してください」「このボタンをタップしてください」など講師の方が専門用語を交えて説明をしていますが、ほとんどの参加者がスムーズに操作しており、少し驚いてしまった。講師の方の説明から多少遅れてしまっても、自分でテキストを読んで追いついたり、操作が終わった他の参加者に聞いたりしている様子も見られた。しかし、カメラの切り替えや拡大縮小など応用的な操作に入った際には、講師の方や職員の方に質問してからボタンを押す人が多かった。操作方法の説明は理解しているが、間違った操作をしてしまう不安が大きいのではないかと感じた。

二つ目は QR コードの知名度が低かった点である。QR コードとはバーコードの一種で、数字や漢字といった情報をコードの中に埋め込むことで、小さなスペースで大量の情報を表現することができるものである<sup>32</sup>。今やチラシやポスター、新聞・書籍など様々なところで見かけるものであり、キャッシュレス決済にも使われている。しかし、利用者のほとんどは QR コードがどんなものであるか知らない様子であった。カメラでの読み込み方がわかって、どんなメリットがあるのかまではわからず、講義最後の質疑応答の時間に仕組みを質問している人もいた。

午後の部についても二点の気になることがあった。一つ目は、アプリケーションを使う際に表示される位置情報を許可するかどうかの表示に戸惑っていた点である。講座では天気アプリケーションを使って、ダウンロードの方法を説明していた。その天気アプリケーションでは、スマートフォンの位置情報から現在地の天気の情報を表示するサービスを提供している。そのため、アプリケーションを利用するには位置情報取得の許可をする必要があった。参加者の中には、自分の位置情報がわかってしまうことが怖いと感じている方もいた。表示されている内容がわからずに、「許可する/許可しない」の選択肢が出てくると軽いパニックになってしまうと話している方もいた。その方々に対して講師の方はアプリケーションの仕組みの説明と、スマートフォン操作中に表示される広告を特に注意することが大切だと教えていた。

二つ目はアカウントの登録に対してのハードルが高いという点である。午後の部の個別の質疑応答の時間では、特定のアプリケーションの登録方法の質問が目立っていた。LINE や Facebook などメッセージアプリケーションや SNS を使う際には、そのアプリケーションごとにアカウント (ID) とパスワードを設定することが必要である。講師の方と参加者のやり取りを見学していて、自分のアカウントを持つこと、アプリケーションごとにそれらを使い分けることに参加者はつまづいてしまっていると感じた。前者については、アカウント

---

<sup>32</sup> 日経 XTECH QR コードってどんなもの? (2022/07/30 参照)

<https://xtech.nikkei.com/it/pc/article/knowhow/20080821/1007228>

を作らなくても利用できるアプリケーションがあるため、設定することがわからないと質問している方がいた。また、設定する際の項目(ユーザーネームやメールアドレス、パスワードなど)の入力が不安であるため一緒に設定して欲しいという方もいた。後者の使い分けに関しては、パスワードの入力を求められた際にどのパスワードを入力していいのかわからなくなってしまうと相談している方が多かった。比較的スマートフォンを使いこなしている参加者からの質問を聞いて、アプリケーションのアカウント登録が参加者にとって難しいということを改めて実感した。

### 3-1-7 講師の方への聞き取り

講座終了後に担当講師の方から、専門用語に関すること、高齢者向けのスマートフォンについて、行政の講座と民間企業の講座の連携についてお聞きした。まず専門用語に関しては、教える際にはなるべく専門用語を使わずに説明することを心がけているが、QRコードやアカウントなどサービスを受ける上で避けられないものを教えることが難しいと話していた。形のないサービスであるため、教える際には現実の物に例えることでイメージを持ってもらうところから始めているそうだ。それでも一回で理解してもらうことは難しいので、高齢者に触ってもらいながらゆっくり説明の段階を踏んでいくようにしていると話していた。

今回の講座では、高齢者向けに作られたスマートフォンを使っている方と一般的なスマートフォンを使っている方がいた。高齢者向けのスマートフォンの特徴としては、電話やメール、カメラなどよく使う機能がホーム画面にまとまっているそうだ。そのホーム画面も縦スクロールに固定されており、画面が動いてしまうことを防ぎ、高齢者が混乱しないような工夫がされている。高齢者のスマートフォン使用目的として電話が多いため、電話のアイコンが一番大きくなっていることも特徴であるそうだ。デジタルに慣れていない高齢者でも使いやすいように工夫をしているので、安心して使って欲しいと話していた。

最後に行政で行っている講座と民間企業が行っている講座のつながりについてお聞きした。今回のように公民館で行っている講座に参加したことから、民間企業が行っている講座に参加する人は多いそうだ。つまり、行政の講座が民間企業の講座に参加しようと行動する高齢者を増やすことにつながっているそうである。また、行政の講座は近隣に民間企業のお店が無い中山間地域に住む高齢者にとって、スマートフォンを学ぶことができる貴重なチャンスになっていると話していた。お店は街中にあるためスマートフォンの操作を教えて欲しいと思っても頻繁に行くことは難しい高齢者にとって、近所の公民館で教室を開いてくれるのであれば、気軽に行くことができ嬉しいそうだ。民間企業の講師の方にとっても、中山間地域に住む高齢者の様子を知ることができるため、行政と協力して行う出張講座も大切なものであると話していた。

## 第2節 民間企業の取組み

民間企業が行っているスマートフォン教室は、携帯電話会社が独自で行っているもの、行

政が携帯会社と連携して行っているもの、パソコン教室会社が提供しているものなどがある。本節では、検索上位となっている各携帯電話会社行っているもの、行政と携帯電話会社が連携しているものを取り上げる。

### 3-2-1 各携帯会社が独自で行っている講座<sup>33</sup>

携帯電話会社は、携帯ショップでのスマートフォン教室と自宅で学ぶ講座のサービスを提供している。携帯ショップでのスマートフォン教室は、少人数の受講生と講師が表 8 のような特定のテーマを学ぶことを目的としている。テーマとしては、スマートフォンに触ることが目的である基本編から、初期の段階で入っているアプリケーションを使う活用編、メッセージアプリケーションの登録やキャッシュレス決済などを学ぶ実践編など、様々なものが用意されている。ほとんどの講座が無料であり、受講生の知りたいに答えられるように内容が充実している。少人数の講座であるため、講座終了後に個別の質問にも対応しやすいものにもなっている。会社によっては、初級から上級までの講座をスタンプラリー形式にすることで受講生のモチベーション維持を図り、通い続けてもらえるようにしている。

自宅で学ぶ講座としては主に、レベル分けをした動画配信を無料で行っている。携帯ショップの教室と同様のレベル分けとなっており、自分で勉強したい人だけでなく携帯ショップの教室の復習に活用したい人にもオススメされている。主に、コロナ禍で携帯ショップでの教室を開催することが難しかった時期から、自宅でも学べるようにと配信が開始された。他にも、Zoom を活用して一対一で使い方を勉強できるサービスを提供している会社もある。

**表 8** 携帯電話会社が携帯ショップで行うスマートフォンを教室の一例<sup>33</sup>をもとに作成

レベルの名前は筆者が作ったものであり、特定の携帯電話会社が提供しているものではない。

レベル	内容
初めて編	スマートフォンを持っていない人向け
基本編	電源の入れ方、画面の見方、画面の触り方など
入門編	カメラ、マップなどの基本のアプリケーションの使い方など
応用編	インターネットでの検索、インストール方法など
実践編	メッセージアプリケーションやキャッシュレス決済の使い方など

<sup>33</sup> ドコモスマホ教室 <https://study.smt.docomo.ne.jp/> (全て 2022/08/25 参照)

au スマホ教室 <https://school.au.com/>

SoftBank スマホ教室 <https://www.softbank.jp/mobile/special/sumaho-adviser/>

ソフトバンクニュース 2020-08-07 [https://www.softbank.jp/sbnews/entry/20200807\\_03](https://www.softbank.jp/sbnews/entry/20200807_03)

### 3-2-2 行政と民間企業の連携「デジタル活用支援推進講習会<sup>34</sup>」の概要

総務省は2021年6月からデジタル活用支援推進事業(補助事業)として、全国1,800箇所において、主に高齢者のデジタル活用を支援する講習会として「デジタル活用支援推進講習会」を開始するとした。開催場所は携帯ショップを中心とし、携帯ショップがない市町村や携帯ショップがあってもスペースが狭くて講習会ができない市町村では、近隣の市区町村の携帯ショップ等から講師派遣を行うことによって公民館等で講習会等を行うことを検討している。携帯ショップで実施する場合は、既に行われていたスマートフォン教室の内容に加えて国庫補助事業として、新たにスマートフォンによる行政手続き等に関する講座を実施する。地方公共団体と連携して公民館等で実施する場合は、スマートフォンの基本的な利用方法やスマートフォンによる行政手続き等に関する講座を実施するとした。具体的な内容としては、マイナンバー関係や行政手続きだけでなく、キャッシュレス決済アプリの使い方やオンライン診療の利用方法などニーズの高い内容とセットで取り扱うとしている。また、高齢者等が詐欺等の危険な目にあわないよう、セキュリティ対策を含めスマートフォン等の安全な利用のために必要な知識についても取り扱う。

### 3-2-3 「デジタル活用支援推進講習会」の様子①

初めに携帯ショップにおいての「デジタル活用支援推進講習会」を取り上げる。2022年8月24日水曜日に市内の携帯ショップで開かれた「マイナポイントの予約・申込方法」の講座に参加した時のことを整理する。私は今年の春マイナンバーカードを申請したが、マイナポイントの仕組みや受け取り方が調べてもわからなかったため、申し込めずにいた。家族も同時期にマイナンバーカードの申請はしたが、スマートフォンの操作に苦手意識を持っておりマイナポイントの申請は行っていなかった。そこで、講座に参加してマイナポイントのことを理解すると共に、家族への伝え方も学びたいと考えていた。

講座の参加者は私を含めて5名(高齢者に該当する年齢の方)で、受講者の中には他の回も一緒に受けてきたらしい人もいて、始まるまで談笑したり前回の振り返りをしたりしていた方もいた。講座時間は1時間である。

講座が始まり、まずはマイナポイントの説明を配布されたテキストをもとに受けた。マイナポイントの仕組みから、ポイントが還元されるとはどのようなことか、キャッシュレス決済でポイントが還元される時のイメージを順番に説明していただいた。イラストや図でポイント還元のイメージが書いてあるため、私が疑問に思っていた「チャージして還元を受ける」「買い物して還元を受ける」の違いを理解することができた。次に、マイナポイントを申し込むキャッシュレス決済サービスを選んだ。私はいつも使っているICカードに入れようと決めたが、他の参加者の方はテキストに書かれた各サービスの写真を見ながら悩んでいる

---

<sup>34</sup> 総務省デジタル活用支援令和3年度事業実施計画等(2022/08/25 参照)

[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000750194.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000750194.pdf)

様子であった。講師の方から、「普段使っているサービス」や「各サービスのキャンペーンの内容」「使いたいお店で対応しているサービス」の3点に注目すると選びやすいとアドバイスを受けて、サービスを決められたようであった。サービスを決定した後に、マイナンバーカードとスマートフォンを使ってポイントの予約を行った。講師の方の指示でスマートフォンのカバーを外して、マイナポイントのアプリケーションを起動し、マイナンバーカードを読み取った。しかし、私のスマートフォンの接触が上手くいかず、マイナンバーカードが読み取れないエラーが発生してしまった。2,3回試していくがエラーメッセージばかりで焦ってしまった。講師の方に質問したところ、スマートフォンの種類(android、iPhone)によって読み込むタイミングが異なると教えてもらい、読み込むコツもお聞きした。教えていただいたとおりにマイナンバーカードをかざすと、すぐに読み込むことができ安心した。操作がわからなくなって焦ってしまっても、講座であれば講師の方にすぐに質問ができるため、申し込みに対するモチベーションを維持することができるかと実感できた。その後は、ICカードのサイトを見ながら登録や番号を行い、マイナポイントを申し込みすることができた。その携帯ショップの独自決済サービスを選択した方は、ポイントの申し込み成立まで引き続き、講師の方の説明を受けていた。中には、スマートフォンでマイナンバーカードを読み込む際のパスワードがわからなくなってしまい、困っていた方もいた。その際には、その方が持ってきた書類などを講師の方が一緒に見ていきながら操作をしていた。

マイナポイントの申込が終了した時点で各自解散となった。先述の知り合い同士の方は早速マイナポータルの使い方を復習し合っていた。「家で見直すと、途中からわからなくなってしまう」「子どもにも質問しにくい」と話している点が少し気になった。

今回の講座を通して、行政手続きをオンライン化していく際には特にこのような講座が必要であると実感した。行政手続きは理解をして使いこなすのは難しいため、インターネットで検索ができる世代でも対応していくのに時間がかかると思われる。高齢者にとっては自分で検索することもハードルになってしまうので、ここに行けば教えてもらえるという場所があることは必要である。後日、家族にもマイナポイントの申込の方法や還元の違いなどを説明した。やはり、マイナンバーカードの読み込みに苦戦したが、講師の方に聞いた読み込みのコツ(スマートフォンにカードを当てる位置や角度)も伝えたことで、混乱することなく申し込みすることができた。機械操作に苦手意識のある祖母には、「私もカードが読み取れなくて先生と一緒にやって読み込めたよ」と伝えながら操作を教えたところ、前向きに取り組んでもらえた。

### 3-2-4 「デジタル活用支援推進講習会」の様子②

次に、基本操作の方法や基本のアプリ 表 9 スマートフォン使い方講座の内容

ーションの使い方を地域の公民館で教えてもらえるタイプの「デジタル活用支援推進講習会」を取り上げる。2022年9月28日水曜日に城北地区公民館で開かれた「スマートフォン使い方講座」を見学させていただいたことを整理する。

講座の内容
タッチパネルの操作
地図アプリケーションの使い方
通知や広告の見方(ゲームを活用)
インターネット検索(音声検索と画像検索)

講座時間は、2時間15分(途中休憩10分)である。始めにスマートフォンの使い方の説明に入る前に、講師の方(市内の民間企業の方)が自己紹介を行った。自己紹介の中で、通販に便利なアプリケーションの話やキャッシュレス決済でお得に買い物できた話をされていて参加者も頷きながら興味津々な様子であった。その後は、表9の順に説明を聞き、体験をした。最後の質疑応答では、キャッシュレス決済の質問をする人が多く、講師の方が実際に画面を見せながらお得な使い方を紹介していた。

参加者の様子で気になった点は、講座開始時にスマートフォンを触ることを怖がっているような雰囲気があったことだ。ある参加者に話を聞いてみたところ、間違えた操作をしようとして壊れてしまうのではないかと考えていたそうだ。その方は、ガラケーを使っていたが3月で使えなくなってしまうためスマートフォンに買い替えたそうだ。使い方をサポートしてくれる通販サイトで購入したが、ギガ(GB)などの意味はわからず困っていたそうだった。このような参加者に対して、講師の方は、楽しくて便利な使い方があるということを強調して参加者の緊張を解き、普段からスマートフォンに触ることをアドバイスしていた。例えば地図アプリの使い方の説明では、公民館の場所や自分の家の検索だけでなく、参加者の好きな国内の観光地、海外の有名な観光地の検索も行った。さらに、観光地の写真をタップして画面を傾けると、自分の向きに合わせて風景も変化するという地図として使う以外の機能の説明もあった。地図アプリケーションは、旅行の計画を立てることに役立つとわかり、参加者は家に帰ったらさっそく疑似旅行をしようとはしゃいでいる様子であった。講師の方は、「操作に迷ったらホームボタンを押してください。そうすれば、また始めからやり直すことができますよ」と繰り返し声をかけており、スマートフォンに対する参加者の緊張感を解くための工夫だと感じた。

講座終了後に、講師の方に表10のような質問を行った。その中で、気になったものは二つある。一つ目は、スマートフォンに興味がない方にも使ってもらうにはどのような取り組みが必要かという質問だ。講師の方は、友人など親しい相手から便利な方法を本人が聞くことが効果的だと答えてくれた。講師の方が実際に対応した事例として、家族が勧めても本人は前向きな返事をしなかったが、友人が近所のスーパーのチラシを比較できるアプリケーションを使ってお得に買い物をしていると聞くと、スマートフォンを持ちたいと前向きになった方がいたそうだ。スマートフォンに興味のない方に対するアプローチとしては、同じ

年代で親しい間柄の人が使っているところを見たり、聞いたりするというのが鍵になるのではないかと考えた。

二つ目は、教える際の注意点のお話である。専門用語を優しい言葉に言い換えることに加えて、高齢者の言いたいことを汲み取って説明していると話してくれた。それは、質問者は自分の聞きたいことをそのまま言葉にできるとは限らないため、確認しながら説明しないと質問者を混乱させてしまうからだそうだ。つまり、高齢者は「自分は何がわからないのかわからない」という状態になっていることを理解することが大切だと教えてくれた。子や孫が高齢者に教える場合、この点を見落としてしまうと言い争いになってしまうと話してくれた。また、家庭において、高齢者本人が聞きたいことがわからないままスマートフォンを直されてしまうことも本人にとっては困ってしまうことだそうである。この話を聞き、教える側へのサポートもますます求められていると実感した。

表 10 講座終了後、筆者が聞いた質問

質問	回答
講座の参加者の年齢や性別の特徴	60代が多い。男女は同じような割合。
講座に参加するきっかけ	最近3Gサービス終了の影響が多い。
行政の講座と民間の講座の連携について	行政の講座で参加者と顔見知りになり、店舗に来てくれる人が多い。
参加者からどんな質問が多いか	IDやパスワード関係とキャッシュレス決済やポイント関係が多い。
スマートフォンに興味が無い方へのアプローチについて	友人の影響が鍵になると思われる。
専門用語言い換えの他に教える上で工夫していること	参加者の言いたいことを汲み取ること。

### 第3節 教える側として一各講座や家庭での経験から一

ここまで、行政や携帯ショップが行っているスマートフォン講座に参加した際のことをもとに、それぞれの役割や高齢者が抱えている課題を整理した。本節では、第1節で紹介した佐野市中央趣味講座スマホ体験教室「スマホで困っていませんか」において、筆者が参加者からの質問に対応したこと、筆者の祖母にスマートフォン操作を教えた経験をもとに、個人や家族としてスマートフォンの操作を教えることについて整理する。

講座の午後の部において個別の質疑応答の時間に、何人かの参加者の方から質問を受けた。その中でも気になった三点の質問を取り上げる。一つ目は、「いつも使っていたアプリが急に使えなくなってしまった」という質問だった。離れたところに暮らす娘から孫の写真を送ってもらっていたが、急に写真が見られなくなってしまったということだった。画面を見せてもらうと、LINEと共に別の写真アプリケーションを利用しており、そのアプリケーションが更新できていなかったことがわかった。突然、更新してくださいのメッセージが表示されて怖かったそうだ。そこで、更新の意味を車の点検に例えながら説明する

と納得してくれたようだった。また、メッセージが表示されることについては、使い方を注意しているのではなく、使い方のヒントを教えてくれるヒントカードのイメージを説明したところ、メッセージに対しても少し親しみを感じていただけた。

二つ目は、「いつも使っているニュースアプリがあるが、佐野のニュースを優先的に表示させる方法はないか」という質問だ。その方の友人の画面では佐野市の情報ばかり載っていたので、自分も設定したいということだった。質問を受けた際に参加者自身が「設定はコチラ」という画面を表示していたので、私は「設定をすればできますよ」と返答し、設定画面の説明をしようとした。すると参加者の方は、「わかりました。後日携帯ショップで設定してもらいます」とのことだった。その後、詳しく話を聞くと、自分で設定できるとは思っておらず、専門的な設定が必要だと考えていたようであった。自分の住んでいる都道府県と市区町村を選ぶだけで参加者が望む設定ができたので、参加者自身も驚いていた。実際に「栃木県佐野市」を設定画面から選択し登録すると、見たかったニュースが出てくるようになって参加者はとても喜んでいてた。

この二つの対応から、教える側がその人に合わせた言葉で説明できることが求められると痛感した。先行研究やスマートフォン講座の講師の方の説明で、教える際には専門用語は例え話を用いて説明すると勉強していたが、実際には難しいと感じた。一つ目の事例では「更新」は専門用語になると考えてわかりやすく説明しようと意識できたが、二つ目の「設定」は参加者もわかっているだろうと考えてしまった。参加者の話を聞くことに加えて、普段どのようにスマートフォンを使っているのかを聞き出しながら、相手の理解度を把握することが求められると痛感した。

三つ目は質問ではないが、スマートフォンでわからないところを家族に質問するのは少し気が引けるという話であった。スマートフォンを買ったばかりの頃は一対一で教えてもらえたが、最近では質問をすると「まだ覚えていないの?」と言われてしまうそうだ。この点に関しては、教える側と教わる側の深いずれ違いから生じてしまっているのではないだろうか。高齢者がスマートフォンを日常的に使う習慣が身につけていないことも、日常的に使う家族との間のギャップになってしまうのではないかと考えた。

次に祖母にスマートフォンの操作を教えた経験である。祖母はガラケーを長年使っていたが、3月に3G回線のサービスが終了することをきっかけにスマートフォンを持つことになった。元々ガラケーの設定(初期設定や電話帳の登録)も父や私が行っていたので、今回もスマートフォンの設定も済ませた上で祖母に渡した。そして、電話のかけ方とメールの使い方説明と練習も行った。電話とメールの操作はガラケーの時とあまり変わらなかったため、祖母も安心していただけたようだった。しかし、次のような二つの問題が生じてしまった。一つ目は、タッチパネルの操作である。ガラケーのボタンの頃とは異なり、押している感覚がわからなくなってしまったそうだ。メールの入力だけでなく、電話をかけることもできなくなってしまい、祖母はとても混乱していた。その後、私は電話のかけ方やメールの操作の仕方を何度も聞かれるようになり驚いてしまった。操作の説明をして私の目の前では上手く

できるのだが、一人で操作するとできなくなってしまう。私が本論文の調査のためスマートフォン講座を見学して、タッチパネルの操作に躓きやすい人がたくさんいることを知って、祖母も躓いていることに気がついた。現在はタッチペンを使いながら「トンって触って」のように擬音語で説明することで、操作も安定している。

二つ目は私の教え方についてである。一つの操作方法に対して、あれもこれもと説明してしまい、結果として祖母に伝わっていなかった。例えばメールの文字入力の際に、祖母の漢字変換のことを教えて欲しいという相談に対して、カタカナや絵文字入力まで説明してしまった。この点もスマートフォン講座に参加して、一つのことを教えたら本人が次のことを教えて欲しいと言うまでは様子を見る必要があると学んだ。その後は、祖母のペースに合わせて聞かれたこと以外は説明することを控えたところ、祖母は私の説明がわかりやすくなったと言ってくれた。

教える側は、スマートフォンを使うことが当たり前であり、わからないことはインターネットで検索し、メモを取るのもスマートフォンを使用する。教わる側は、最近スマートフォンを触り始め、わからないことは本で調べたり詳しい人に聞いたりして、紙にメモをしてきた。生活習慣が異なるため、すぐに覚えられないということが起きてしまう。しかし、何度も質問されて大変に感じてしまうというのもわからなくはない。高齢者がスマートフォンを持つきっかけとして「家族の影響」が一番大きいものであるため、教える側の家族の支援として、行政や民間企業が行うスマートフォン講座をスムーズにつないでいくことが大切だと考えた。

#### 第4節 各講座の総括—共通点と課題—

ここまで佐野市と市内の携帯ショップで行われたスマートフォン講座に関して個々に述べてきた。第4節では、行政、民間、個人(家庭)の役割を改めて整理する。そして、それぞれの講座の参加者や内容に見られた共通点と高齢者が抱える課題を総括する。

行政の役割は、身近な場所で誰にでもスマートフォンの使い方の支援を行うことである。そのためスマートフォンの基本操作の説明や参加者の質疑応答が中心となっており、また、生涯学習の一環として消費者トラブル防止や防災など特定のジャンルの講座も提供している。公民館などの公共施設に講師を派遣し、参加希望者を募って講座を開く形が多い。

民間の役割としては、スマートフォンの販売や使い方の支援を行うと共に、基本から専門の分野の使い方をサポートすることである。各アプリケーションの使い方やID、パスワードのような個人に関わる設定に関して参加者に教えるサービスも提供していることが特徴である。携帯ショップにおいて、テーマを設定し参加者を募って講座を開催する他、個別相談等もある。

個人(家庭)の役割は、高齢者のモチベーションになることと、使い方に関してサポートをすることである。高齢者がスマートフォンに触れるきっかけになることや、質問を受けた際に教えたり、行政や民間の講座を紹介したりするなどが考えられる。

各講座においては、次のような共通点が見られた。行政や民間の講座で、集団の中でスマートフォンの使い方を教えてもらえることが嬉しいと感じている参加者が多かった。一人で操作をしていると壊してしまうのではないかと不安に思ってしまうが、他の参加者もいる中で他の人の様子も見ながら触っても大丈夫という安心感を持って操作できるようだ。また、分からない時にすぐに講師の方や自分と同じ年齢の参加者に聞ける環境も居心地がいいと答えてくれた参加者も複数いた。自分だけが操作に躓いているのではないか、どうしても操作がわからないと落ち込むことなく、参加者みんなのできるようになろうという雰囲気があるため、前向きに取り組むことができるようだ。行政や民間の講座を通して、高齢者自身が自分は一人ではないと実感できることがスマートフォン上達には必要であると思われる。

参加のきっかけについては、子どもや孫など家族や身近な人から勧められて参加した人と普段からスマートフォンを使っておりさらに学びたいと考える参加者が主であった。カメラの使い方やアプリケーションの活用法など応用編の講座になるほど、自分から学びたいと積極的な理由から参加している人が多かった。このことから、スマートフォンでできることや楽しめることを高齢者自身に実感してもらえれば、使いたいと自分から行動する高齢者も増やせると感じた。と同時に、少なくとも子どもや孫などの家族から勧めがない限りスマートフォンに興味のない高齢者にも使ってもらうことは難しいということもわかった。

次に講座の内容面において、タップやスワイプ、ID やパスワード、QR コードなどカタカナやアルファベットが使われる言葉に対して苦手意識が高いということだ。全体での説明を聞いてなんとなく理解し、講座終了後の質疑応答の時間で講師の方に質問したり参加者同士で確認したりすることで納得できる人が大多数であった。中でもアプリケーションを使う際のアカウント登録については、公民館で行われた講座においても携帯ショップの講座においても、講師の方と一対一で行わなくては登録できないという状況がほとんどであった。

最後に行政と民間の連携である。市役所の職員の方や携帯ショップの講師の方への聞き取りから、公民館などで講座を受けたことをきっかけに携帯ショップに質問に行くようになった参加者は多いということがわかった。参加者からも公民館など身近な場所において友人同士で受けやすい、スマートフォンを持っていなくても手軽に体験できる、自分の理解度を確認できるなどの声を聞いた。また、携帯ショップの講座については、より深い内容を質問できる、前回聞いた内容の復習ができる、ID やパスワードの管理などを手伝ってもらえるなどの専門のサービスを受けられる点が魅力であると参加者は教えてくれた。行政の講座と携帯ショップの講座のつながりを生かしていくことは、高齢者のスマートフォンを支援していくことに鍵になると考えられる。

課題としては次の三つのことが考えられる。一つ目は、高齢者に教える家族に対してのサポートである。参加のきっかけに関連して、普段スマートフォンを使っていて家族に質問したいと思っても断られてしまうという人も少なくはなかった。「まだ覚えていないの」

「前にも教えたでしょう」と言われてしまい、家ではなかなかスマートフォンを触れないと笑いながら話している人もいた。つまり、高齢者と家族の間にあるスマートフォンの操作に対するギャップを埋めるなど、教える側となる家族に対しても教えることについてサポートを行う必要がある。また、高齢者にスマートフォンを教える際に家族の負担が重くなってしまっており、その負担をボランティアや地域に分散することができれば、普段からスマートフォンに触る人を増やすことも可能ではないか。家族の他にも地域において使いこなせるまでの期間の高齢者を受け入れるコミュニティやグループ活動も必要だと考える。

二つ目はスマートフォンに興味を持っていない高齢者に対して、動機づくりを行うことである。行政、民間であるかを問わず現在実施している講座は、もともとスマートフォンに興味がある方の参加が中心になってしまっているそうである。今後は、高齢者が興味を持ちそうなコンテンツをさらに押し出していくことが大切だと思われる。今回参加した講座においても、消費者トラブル防止や防災、アプリケーションの使い方のような特定のテーマがメインの講座は参加者も多かった印象であった。また、高齢者に人気のある既存のイベントとスマートフォンの便利な使い方を紹介することも効果的なのではないかと考えた。

三つ目は、既にスマートフォンを使用している高齢者に対するサポートである。1回でスマートフォンを使いこなせるようになることは困難であり、継続して練習することが大切である。しかし、今回講座を見学してみた結果、スマートフォンを日常的に使う習慣がある高齢者は少ないように感じた。他方で、私が今回参加した講座も基本的には1回で終了してしまうものもあった。「中央趣味講座スマホで困っていませんか」は毎年開催されている講座ではあるが、参加人数は午前の部と午後の部合わせて30名となっており参加できる人は限られてしまっていると言えるだろう。市内でも人気のある講座であるため、毎年参加していると答えた参加者もいた。携帯ショップの講座は、講座の開催回数も多く、基本編から応用編までセットで提供されているため参加枠に余裕があると言える。しかし、前述の民間企業の取り組みでも述べたが、講座で習った内容を家に帰ってから復習しようとしてもわからなくなってしまうという問題は発生しているようである。次に講座に参加する際に質問することで解消は可能になると思われるが、個人が使いこなせるようになるまでサポートし続けることは困難だろう。

つまり、ある程度回数が継続する講座において、高齢者が積極的に操作する機会をすることで、操作内容の定着率を上げられるのではないかと考えた。さらに、講座内で参加者同士がコミュニケーションをとりその中で教え合うことで、参加者の中で互いに使いこなせるまでのサポート役になれると思われる。そのようにすることで、スマートフォンを日常的に使う高齢者を増やすことにつなげたい。

## 第4章 高齢者のデジタル・ディバイドを解消するための提案—地域の力を鍵

として—

### 第1節 提案その①「教える方向けスマートフォンQ&A」

まず、家族に対してのサポートとして、高齢者がスマートフォンを購入する際に「教える方向けスマートフォンQ&A」を配布することを提案する。スマートフォン講座を開催している民間企業は、高齢者がどんな点に躓きやすいのかを把握している。そこで、購入してから高齢者に渡すまでの準備や伝わりやすい説明の仕方、どんな質問が多いかなどをまとめたデジタル冊子を作成し、ホームページで公開したりQRコードを配布したりすることが効果的であると考えます。図12、13のように家族など教える側にフォーカスした内容とする。特に、タッチパネルの触り方やタップやスワイプのような操作方法など、スマートフォンの機能の使い方の前段階の時点で躓いてしまう高齢者が多いことを、家族に伝えることが重要である。私自身もスマートフォン講座に参加するまで、タッチパネルの触り方が難しいということを知りませんでした。こうした、スマートフォンに慣れている家族と初めてスマートフォンに触る高齢者との間にあるギャップを埋めていくことが必要である。デジタル冊子することで、置き場所に困ることもなく、目次から目当てのページにすぐにアクセスできるため、紙の冊子よりも使いやすくなるだろう。QRコードもしくは各民間携帯会社のアプリケーションと活用することで、その都度配布する必要もなく購入時に、Q&Aがあることを紹介することで家族は手軽に使うことができると思われる。

#### 1-1 タッチパネルの操作(準備編)

・アイコンをタップする際に、ボタンを押すイメージのまま触ってしまう方が多いです。その結果、ご本人が希望した動作とは違う動作になり、混乱してしまう場合があります。



・画面を触る時には、**「赤ちゃんの肌に触るように」**などイメージを伝えていただいたり、**「ベタッと触らなくても反応するよ」**と説明していただくと、タッチパネルの操作も伝わりやすいです。



いらすとや [かわいいフリー素材集 いらすとや \(irasutoya.com\)](http://www.irasutoya.com/)

## 1-2タッチパネルの操作(実践編)

・タップやスワイプなどの動作は、擬音語などで説明すると伝わりやすいです。

☆タップ：トン ☆スワイプ：スルスル

☆拡大と縮小：塩をつまむ手を広げる(閉じる)

**操作練習にゲームを活用すると効果的！**

**毎日スマートフォンを触るきっかけになります！**



図 12 図 13 「教える方向けスマートフォン Q&A」の一例

### 第 2 節 提案その②デジタルボランティア×地域コミュニティ

次に、地域で支える場づくりである。地域が高齢者を支える役割を担うためには、デジタルボランティアの育成と既存の地域コミュニティを活用することが鍵になる。高齢者はスマートフォンを使いこなすために子や孫など家族に相談する人が多くなっているが、前述したように家族だけでサポートすることにも限界がある。そこで、町内会や高齢者交流サロン、市民団体など既存の地域コミュニティもスマートフォンを使いこなすための支える場として受け皿になることを提案する。

始めに、自治体が民間携帯会社と連携してデジタルボランティア育成講座を開催する。この講座の対象者は、地域コミュニティ内の希望者、大学生や高校生など希望する住民とする。高齢者に対するスマートフォンの教え方を身に着けた後、各地域コミュニティでスマートフォンの使い方を他の高齢者に教える。既存の地域コミュニティを利用することのメリットとして、その人が使いこなせるようになるまで継続的なサポートが可能であること、自分の家の近くで顔見知りの人から教えてもらえること、大学生や高校生など他の世代の人とコミュニケーションをとることが可能であることなどが挙げられる。スマートフォンの使い方を知りたいという気持ちをきっかけに、新たに地域コミュニティに参加しやすくなるのではないだろうか。

さらに、市民団体などでスマートフォン講座を開く場合にはその分野に特化した内容を受けることが可能になるだろう。例えば、佐野市には令和元年度の東日本台風の被害をきっかけに有志の災害ボランティアメンバーによって結成された「きのボラネット<sup>35</sup>」というボランティア団体がある。災害発生時の復旧支援に加えて、平時には町会や自主防災組織と連

<sup>35</sup> きのボラネット <https://www.facebook.com/profile.php?id=100057452109430> (2022/12/10 参照)  
同団体の説明は、上記 URL より筆者が一部まとめて引用

携した共助力向上のための活動や防災士と連携した防災イベントの企画などを行っている。その活動の中に「やってんべえ、防災！ワークショップ」というものがあり、子どもから高齢者まで楽しみながら防災を学べる各ワークショップを開催している。「さのボラネット」と連携してスマートフォン講座を開く場合には、災害時の情報収集の仕方や佐野市のホームページでの避難所情報の確認の仕方、防災アプリケーション紹介などに特化した講座を開くことが可能になるのではないかと考えた。

つまり、デジタルボランティアと既存の地域コミュニティを組み合わせることで、地域全体として高齢者を支えるとともに、高齢者の地域コミュニティへの参加も促進することに繋がるだろう。

このような特定のテーマに特化したイベントやワークショップにおいてスマートフォンの便利さを紹介することは、スマートフォンに興味を持っていない人にその便利さや楽しさを実感して貰える機会にもなるとも考えられる。あくまで、スマートフォン講座ではなく、防災や健康管理など自分の興味のある分野を入口とし、そこにスマートフォンが使えるとさらに便利であるということ伝えたい。地域で開かれるイベントやワークショップであれば、知り合いと一緒に参加することも多いため、「一緒にスマートフォンを持とうか」のような会話が生まれ、次は公民館や携帯ショップで開かれるスマートフォンの講座に参加するという可能性もある。(図 14)

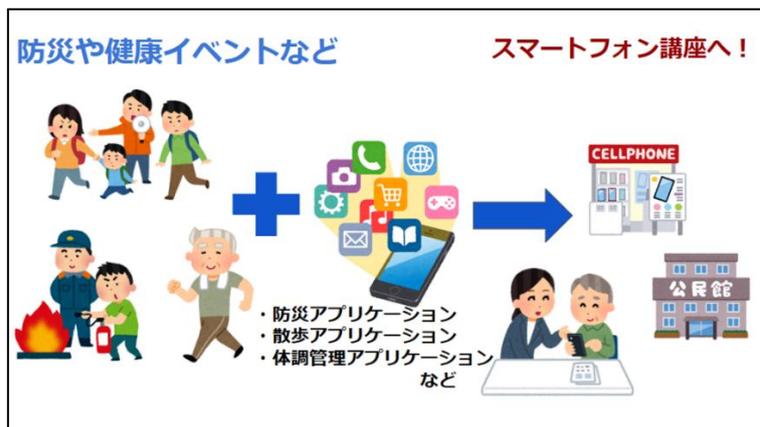


図 14 デジタルボランティア×地域コミュニティ(町内会、地域サークルなど)の一例

### 第3節 提案その③参加同士の教え合いの力を活用したスマートフォン講座

三つ目は、高齢者同士がスマートフォンの使い方を学び合う機会を増やすことである。スマートフォンを使いこなせるようになるには、高齢者自身が日常生活の中で能動的にスマートフォンを使うことが必要である。しかし、各操作をすぐに覚えることは高齢者にとっては難しいため、講座を受けても暫く経つと操作を忘れてしまうという問題が生じている。結果として講座を受けたままになってしまう高齢者もいる。

そこで、スマートフォン講座に参加者同士が教え合う形を取り入れることを提案する。一

高めることができると考えられる。本提案は顔見知り同士が行うことで効果的であると考えられるので、公民館等に携帯ショップの講師が出張して開かれる行政の講座を前提に述べる。

本講座は3回連続講座となっており、「市公式 LINE の使い方」「市の散歩アプリケーションの使い方<sup>36</sup>」「市のホームページの活用方法」を学ぶ。各講座は、勉強編とやってみよう編の2部構成で行われ、対象はスマートフォンを使いこなしたいと考える高齢者である。そのため、スマートフォンを既に持っている方とする。勉強編では、現在行われている講座と同様に参加者は講師の説明を聞きながら各自が操作を行う。やってみよう編では、小グループに分かれて勉強編で習った操作を使ったクイズに取り組む。

ここからは市内の公民館において開かれる「市公式 LINE の使い方<sup>37</sup>」の回を例に講座の詳しい内容を説明する。表 11 のようなタイムスケジュールで、参加者はスマートフォンの使い方を学び合う。講座時間は1時間30分で、参加者は20名、5人が1チームとなる。

市の公式 LINE では図 15 のような画面が表示され、本講座では、「新型コロナウイルス感染症に関する情報」（チラシのスマートフォンの写真において黄色の四角に 2022 年 12 月現在表示されている）と「イベント検索」（同様に赤色の四角に 2022 年 12 月現在表示されている）が参加者の画面に表示されるものとする。勉強編では新型コロナウイルスについてのお知らせのページを見ること、イベント検索でチャットボットを使いながら自分の気になるイベントを探すことを行う。

操作については、前に立って実演する講師の手元を見ながら、参加者もスマートフォンを操作する。やってみよう編では、グループで図 16 のようなクイズに挑戦してもらう。勉強編で体験したことを使って穴埋めシートに取り組み、最後の問題である参加したいイベント名の項目ではグループで意見交換をすることを想定している。振り返りの時間では、講師やグループのメンバーに対して質問をして、わからないところを解決する時間とする。



図 15 佐野市の LINE のチラシと拡大図<sup>37</sup>

<sup>36</sup> サノミライラボ <https://www.sano-mirai.jp/event/sano-mirai-walk2022/> (2022/12/10 参照)

本提案は佐野市を例として挙げている。市では「サノミライウォーク」という、市民が楽しみながらウォーキングを続けられる「健康で長生き」を目指しており、「健康マイレージ」というアプリケーションにおいてそのサービスが提供されている。

<sup>37</sup> 佐野市ホームページ「佐野市公式 LINE」始めました(2022/12/10 参照)

<https://www.city.sano.lg.jp/soshikiichiran/sougou/toshibrandsuishin/oshirase/15541.html>

他の二回の講座も勉強編とやってみよう編を通して、参加者同士がコミュニケーションをとりながらスマートフォンの使い方の理解を深めてもらう。勉強編とやってみよう編に分けることで、実際に自分の力だけでスマートフォンを触る時間を取ることができ、わからない時にわかる人と話すことでお互いの理解度を高めることができると思われる。さらに、この3回の講座でグループ活動をする事は、スマートフォン操作をきっかけに新たな人間関係を構築することにもつながると考えられる。

表 11 「市公式 LINE の使い方」のタイムスケジュール

開始時間	所要時間(分)	内容
10:00	10	市公式LINEの概要
10:10	25	市公式LINEの体験
		①新型コロナ情報の見方
		②イベント情報収集
10:35	10	質疑応答
10:45	10	休憩
10:55	25	グループワーク
		☆クイズに挑戦!
11:30	10	振り返り

問1 新型コロナウィルスの警戒度レベルは現在いくつですか  
(警戒度レベル〇)

問2 現在どんな注意報がでていますか(〇〇〇・〇〇〇〇〇〇流行注意報)

問3 今週の土曜日・日曜日に開かれるイベント名を教えてください  
(〇〇講演会) (令和4年度〇〇〇〇〇〇〇〇〇スタンプラリー)

問4 「食べる」がテーマのイベントは今月いくつ開かれますか (〇つ)

問5 今月のイベントの中であなたが行ってみたいものを教えてください  
(イベント名を書く)

図 16 「市公式 LINE の使い方」の回で用いるクイズの一例

以上のような三つの取り組みを行い、行政、民間、地域、個人、家庭がそれぞれの強みを生かすことは、デジタル・ディバイド解消につながると考えられる。高齢者自身が積極的にスマートフォンを触るようになり、お互いに使い方を学び合う・教え合うことでデジタル化に取り残されてしまう方が少しでも減少することを願っている。

## おわりに

本論文は、高齢者のデジタル・ディバイドを解消するための支援について、スマートフォンの使い方の支援を対象に行政・民間・個人(家庭)の役割の整理し、今後の支援の方向性を明らかにすることを目的とした。

第1章では、まずデジタル・ディバイドの定義を確認し、複数ある意味の内、「個人間・集団間デジタル・ディバイド」を中心に取り上げることとした。その後、日本の情報政策を整理し、主に2001年の「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」(IT基本法)施行時と2021年の「デジタル社会形成基本法」施行時に分けて、両者の違いに注目した。「IT基本法」のもとでは「e-Japan戦略」が策定され、世界最高水準の高度情報通信ネットワークの形成、電子商取引等の促進、高度情報通信ネットワークの安全性及び信頼性の確保等が目指された。「デジタル社会形成基本法」においては、データ利活用により発展するデジタル社会の実現を目標に、ネットワークの充実に加えて、国民の利便性向上を図るデータ利活用の促進を図ることとした。

第2章では内閣府や民間携帯電話会社の資料をもとに、情報通信機器と高齢者の現状を調べた。普段スマートフォンを利用しているという高齢者は44.5%となっており、年齢が上がるほど利用率は下がっていた。スマートフォンを利用しない理由としては、「必要性を感じないから」「使い方が分からないので面倒だから」が共に全体の半数を占めていた。スマートフォンを使い始めたきっかけとしては、「家族のすすめ」が1位「周囲に持っている人が増えた」が2位という調査結果となっていた。後半では先行研究を活用し、これまで行政や民間、個人(家庭)において行われてきたデジタル・ディバイド解消に対する取組みを整理した。

第3章では筆者の地元である佐野市の事例をもとに、高齢者への支援の実際の様子を調査するために佐野市役所・市内の携帯ショップが行うスマートフォン講座を訪れた。見学の結果、公民館で開かれる行政の講座は、身近な場所で全ての人に対してスマートフォンの使い方の支援を行うことできる、携帯ショップの講座は、一対一でアプリケーションの登録など専門の分野における使い方をサポートできる、個人や家庭では、高齢者のモチベーションになって、使い方に関してよりその人に合わせたサポートができるというそれぞれの良い点を知ることができた。また、その時の講座において参加者から質問を受けた経験や家族内で質問を受けた経験から、個人や家庭で行える支援についても考えた。課題としては、より身近な教える側となっている家族へ負担が重くなっている点、スマートフォンに興味を持っていない高齢者へのアピール方法、スマートフォン講座を受講し終わった後にも引き続きスマートフォンを触ってもらう方法の3点に注目した。

第4章からは、上記の3つの課題を解決するための提案を行った。家族の負担に関しては、携帯ショップにおいてデジタル冊子「教える方向けスマートフォンQ&A」を配布して、家族と高齢者の間にあるスマートフォンのギャップを埋めることを目指した。また、町内会

や地域サークルなどの既存の地域コミュニティにデジタルボランティアを派遣し、地域の力も高齢者支援へと活用することとした。既存の防災講座や健康講座にスマートフォン紹介を組み合わせることで、興味のない高齢者にもその便利さや楽しさを実感してもらえるのではないかと考えた。3点目の課題には、公民館等でグループワークを活用した連続型の講座を開き、受講者同士が教え合うことで能動的にスマートフォンに触ることになり、操作方法の定着率を上げることを目的とした。

最近ではスーパー等においてポイントカードやクーポンがスマートフォンで配布されるようになったり、レストランではタッチパネルで注文をしたりするなど、より身近な場所のデジタル化も進んでいる。その中で、デジタル化に対応できない人を支援するためにも行政・民間・個人(家庭)がそれぞれの良さを生かし、課題を補い合うことがますます必要である。それに加えて、既存の地域コミュニティやボランティアなど地域の力も活用することが今後のデジタル・デバイド解消のための鍵となっていくことだろう。

その自治体に住む高齢者全員にスマートフォンの貸し出しをしたり、町内会が主体となって毎月使い方を学ぶ会を開いたり、NPO 法人が主体となって学生ボランティアを高齢者に派遣したりするなど新たな取り組みもたくさん行われている。本論文では、そのような取り組みに触れることができている点がない点が課題であると考えられる。今後は、各事例をさらに調査することで、誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向けた支援の方法を考えていきたい。

## 参考文献・参考資料

### 文献

- ・金子正光(2005)「地域の高齢者・障害者に対する情報ボランティアの支援活動事例と展望」宮崎公立大学人文学部紀要 第12巻, 第1号, p 63-76, 発行日 2005-03-22
- ・金相美(2018)「デジタルデバイド是正の情報通信政策に関する考察」名古屋大学人文学研究論集 巻1, p377-389, 発行日 2018-03-31
- ・須藤智、大木朱美、新井田統(2021)「大学生による高齢者向けスマートフォン講習会の設計とその効果測定」大学生による高齢者向けスマートフォン講習会の設計とその効果測定(静岡大学大学教育センター) 巻17, p 87-93 発行日 2021-03-18

### 新聞記事

- ・讀賣新聞 「スマホ学び社会とつながる 先生は孫世代 SNS活用」2022年11月22日

### ウェブサイト

- ・自治体白書 自治体 DX お悩み相談～住民のデジタルデバイド  
[https://dxhakusho.com/825/\(2022/08/10参照\)](https://dxhakusho.com/825/(2022/08/10参照))
- ・デジタルわかる化研究  
「スマホ教室」は、高齢者のデジタルデバイドを解消できるのか？  
[https://digiwaka.jp/column/811\(2022/08/10参照\)](https://digiwaka.jp/column/811(2022/08/10参照))  
シニアDXを妨げる意外な障壁とは？[https://digiwaka.jp/column/928\(2022/08/10参照\)](https://digiwaka.jp/column/928(2022/08/10参照))  
デジタルデバイド救済～スマートフォン教室のプロが語る、今横たわる課題～  
[https://digiwaka.jp/column/1060\(2022/08/10参照\)](https://digiwaka.jp/column/1060(2022/08/10参照))
- ・Humony International ヒューモニー特別連載3第14回デジタル・デバイドをどう防ぐか  
[https://humonyinter.com/column/it/it-14/\(2022/08/12参照\)](https://humonyinter.com/column/it/it-14/(2022/08/12参照))
- ・tayorini 介護が不安な、あなたのたよりに  
講師も60代！シニアのスマホ教室を見学してみたらリアルな体験が参考になった  
[https://kaigo.homes.co.jp/tayorini/interview/hashimoto/\(2022/08/25参照\)](https://kaigo.homes.co.jp/tayorini/interview/hashimoto/(2022/08/25参照))
- ・ニッセイ基礎研究所  
SNSは若者だけのモノではない？－80歳以上の36%がSNSを利用するIT時代の到来  
[https://www.nli-research.co.jp/report/detail/id=69310?pno=2&site=nli\(2022/09/01参照\)](https://www.nli-research.co.jp/report/detail/id=69310?pno=2&site=nli(2022/09/01参照))

・株式会社 KDDI KDDI トビラ

いまだにガラケーの母に 完璧なスマホの使い方を教えてきた

<https://time-space.kddi.com/au-kddi/20191219/2808> (2022/09/10 参照)

・論座 スマホを使いこなして高齢者の「幸福量」アップ 熊本県天草の「カレッジ」、安否確認もスイスイと

<https://webronza.asahi.com/national/articles/2022032800003.html>(2022/09/13 参照)

・のさるニュース 天草スマートカレッジ

<https://nosaru.news/tag/suma/>(2022/09/23 参照)

・天草スマートカレッジホームページ <http://amakusa-smart.college/>(2022/09/23 参照)

・株式会社インプレス Impress Corporation ケータイ Watch

LINE と山口市、情報格差解消を目指し「スマホ・SNS 講座」を共同開発 山口市「行政のデジタル化と並行して情報格差解消に努める」

<https://k-tai.watch.impress.co.jp/docs/news/1403368.html>(2022/09/24 参照)

・スマホ教室運営マニュアル(個別相談会) 小金井市運営者様用(2022/10/25 参照)

[https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/digitaldivide/pdf/guideline\\_03\\_03.pdf](https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/digitaldivide/pdf/guideline_03_03.pdf)

・高齢者のためのデジタル活用支援員の活動のありかた 市民 行政 企業の協働で 無理せず あせらず あきらめずに デジタル活用共生社会実現会議 ICT地域コミュニティ創造部会 [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000595328.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000595328.pdf)(2022/11/25 参照)

## 謝辞

本稿の執筆にあたり、多くの方々にご支援いただきました。

本論文の作成にあたり、終始適切な助言を賜り、また丁寧に指導して下さった中村祐司教授に深く感謝いたします。調査や考察の方法、ご資料の提供など、細部にわたるご指導をいただきました。本当にありがとうございました。

本研究の趣旨を理解し快くご協力していただいた、佐野市役所の市民生活課、情報政策課のご担当者様、佐野市中央公民館のご担当者様、みなさま、ご担当して下さった携帯ショップのみなさまに心から感謝いたします。本当にありがとうございました。講座の中で、参加者の方への教え方やご質問とご対応、交流のご様子など大変勉強になりました。

そして、所属する行政学研究室のみなさまには、常に刺激的な議論やアドバイスをいただき、精神的にも支えられました。本当にありがとうございました。