

「置いてけぼり」を作らないデジタル化と行政サービス利活用の件

静岡大学 理学部学部 植物生化学ゼミ

指導教員：准教授 天野豊己

参加学生：渡邊大翔

1 要約

高齢者がスマートフォン、特にLINEアプリによるコミュニケーションを積極的に行わない理由について聞き取り調査を行った。スマートフォンの使用法をZoomを用いて高齢者に説明しつつ、LINEアプリを使用しない理由を対話とアンケート調査から分析した。

2 研究の目的

高齢者におけるスマートフォンの利用状況を調査した。スマートフォンを通じて市民とコミュニケーションを取る自治体は増えており、主に広報や相談業務に用いられている。特に国内最大のユーザー数であるLINEサービスを利用している自治体は多い。高齢者のスマートフォンの所有率も上昇しており、70代では約6割が所有しているという統計もある。しかし、LINEを通じて発信された行政からの情報は、今一つ高齢者に届いていないように思われた。この原因を探るべく高齢者に対して聞き取り調査を行った。



会場入口の看板

3 研究の内容

高齢者への聞き取り調査は、富士宮市で毎月16日に行われている十六市（じゅうろくいち）で行った。十六市は約20年前より行われている自由市で、新鮮な野菜やおいしい食べ物、衣類や雑貨などが出品されている。その他、病院による啓発活動や地元合唱団の演奏なども行われる。参加者の大半が70代以上である。十六市が開催される朝10時から12時の間は、沿道に人々が溢れる賑わいぶりである。

聞き取り調査は、2021年12月16日（木）に富士宮駅前の富士山マルマルシェでおこなった。富士山マルマルシェは地域間交流の拠点で、各種会合や商店街からの出展などが行われる。事務所機能も備えた店舗の構造の建物である。

高齢者への聞き取り調査は、十六市と静岡大学をZoomでつないで行った。ノートパソコンを十六市と静岡大学にそれぞれ2台ずつ設置して、これらをZoomでつないだ。スマートフォンも十六市と静岡大学で同型の機種をそれぞれ2台ずつ設置した。スマートフォンにはLINEアプリをインストールして、それぞれ友達設定をしてつないだ。一方のスマートフォンのセットをiPhone、もう一方をAndroidとし



会場入口の様子



会場内の様子

た。静岡大学ではZoomの画面の前に学生が待機し、十六市の会場に訪れる参加者にスマートフォンの使用法の説明を行った。説明した内容は、LINEアプリの開き方、タイムラインの閲覧方法、写真の撮り方、送信の方法である。静岡大学側からも、研究室で撮影した写真を参加者の使用しているスマートフォンに送り、双方でコミュニケーションがとれるようになることを目標とした。

参加者と学生は、全く同じ機種 of スマートフォンを用いているため、アイコンの位置やタップをする位置、押すべきボタンやスワイプなどの操作をZoomを通じて共有することができる。参加者には、学生が作成したコースターを配布してアンケートにご協力いただいた。コースターは、静岡大学のメインストリートにあるイチョウの葉を押し葉にしたものを、2液性のレジンに封入して作成した。



イチョウのコースター



学生たちによる作成風景1

4 研究の成果

アンケートの結果は以下の通りであった。

1. スマホの使用は必要を感じる。以前は街中に公衆電話がたくさんあり、タクシーを呼ぶのに困らなかった。最近は公衆電話の数が減ったためスマホの導入を考えてはいる。しかし固定電話と二重に電話に加入するのは無駄に思える。夫も2つも電話は必要ないと言う。
2. 固定電話も押し売りの電話が多くあまり使えない。この意味でスマホが良いのかも知れない。
3. ランニングコストが高い。高齢者は年金暮らしが多く1か月に7～8千円は支払えない。7GBなどは必要ない。もっとGB数が低くて良いからせいぜい二千円くらいまでの料金で出して欲しい。
4. スマホ体験をしてみて、ほとんど触ったことがないものと、うまくアイコンを動かせない。パソコンも同様だが、毎日使用していないとスムーズにスマホの操作ができない。
5. スマホの用途は、検索して情報の入手をすることが主である。かけ放題などのオプションはいらない。その分安価にして欲しい。
6. 中国では高齢者が孫にスマホで小遣いをあげている。スマホを普及させるのであれば、そのくらい使いやすくすべき。他国で出来ているのであれば、日本でもできるはず。
7. 新しいことが覚えられない。覚えなくてもうまく身の回りは回っている。スマホを持っていないわけではないが、スマホを使う時は知り合いに困りごとを聞く時。知り合いは「あなたから電話が来るときは大抵困りごとの時だね」などと言っている。
8. SNSに加入すると、ラインにてもインスタグラムやフェイスブックにしても知らない人がたくさん自動的に登録されてくる。これがストレスである。誰かとSNSで新たにつながりたいという希望は特にはない。むげにこれらを削除して良いものか、かといって残していても知り合いでもない人たちとつながっていることの意味が考えにくい。



学生たちによる作成風景2

9. ボケ防止に姉妹でやっている。毎日ラインで話をしている。文字をうつことができるが、写真を送ることはできなかった。
10. 姉が何回も教えてくれたので、文字が打てるようになった。若い人のように一回聞いただけで分かるわけではない。
11. (学生より) 手がかさかさだとスマホ画面の操作ができないとの意見があった。
12. (学生より) アイコンが小さくて見えないとの意見があった。(この後、スマホのアイコンを大きく調整した。コンソーシアムの方と学生たちで調整をおこなっていた。)
13. (学生より) スワイプ、タップ、などの操作を説明するのが難しかったとの意見があった。(このような言葉が高齢者の方々と共有できていない。デジタルデバイドの一つの原因の可能性がある。)
14. (学生より) スマホのラインのアイコンが別の花のアイコンのものと混同しやすい。別のところにおいた方が良いとの意見があった。



岳南朝日新聞の記事

アンケートの結果には、Zoomを用いた学生による説明は分かりやすく、スマートフォンでLINEアプリを用いることができたという回答が多かった。オンラインを用いて高齢者と大学生が交流してスマートフォンの使い方の説明を行えることが分かった。

オンラインによる説明の良さは、電話のように双方の都合が合えばいつでも行えるところにある。そして頻度高くて何度も説明することが可能である。その反面、対面でのコミュニケーションのようにスマートフォンを指さしながら、一つ一つ丁寧に説明することはできない。この点で対面でのコミュニケーションは、オンラインによるコミュニケーションよりも得られる情報が多くて質も高い。高齢者の方々へのスマートフォンの普及は、オンラインと対面の両方の利、をうまく利用する事でより一層進むものと思われる。



静岡新聞の記事

富士宮市の方々とコンソーシアムの方のご協力で、当日はたくさんの参加者がこのブースを訪れた。出店時間の約2時間中に約20名の方々にご参加頂いた。平均して6分に一人のペースである。用意した端末は、ほぼフル回転であった。高齢者様へのご対応の中で、コンソーシアムの方にも、LINEの使用法のご説明にご助力を頂いた。この時に地元の新聞である岳南新聞社様と、静岡新聞社様の取材も受けた。

5 課題提出者・地域への提言

高齢者の方々がスマホを利用されないのは、高齢者の目線でスマホが開発されていないためと考えられた。先端的で目新しい機能を盛り込み、若者を取り込むことで発展してきたのがスマホである。ここに高齢者は含まれてこなかったのであろう。

高齢者用のスマホの開発には、文字を大きくするとかそのようなことではなく、高齢者が使いたいスマホというものが求められる。アンケート結果6などは、スマホをつかって孫世代との接点を持ちたいという気持ちの表れが見られた。高齢者の意見を盛り込んで開発されていないため、アンケート結果3のようにスマホの料金が高いと感じるのだと思われた。

高齢者の方々は、SNSには興味があり友人と電話以外での交流もしたいと考えている（アンケート結果8）。しかし、SNSへの登録でたくさんの個人情報の登録をしないといけなかったり、設定が完了したところで知らないアカウントがたくさん表示されたりと、スマホ利用の継続を断念させる要因が多い。若者はこれらを流しながらスマホを使用しているが、高齢者はこれらにも誠実であろうとしている。社会経験が長くしっかりとした考え方を持っているほど、スマホのある意味ゆるい文化との間合いが図りにくいようであった。

上記のように考えると、スマホは機器としても文化としても、若者に特化したものと考えられる。スマホを利用するということは、若者文化に入っていくことと同じ意味を持っているように思われた。ある意味、私たちが若者と一緒にカラオケに行くなどと似た感覚かも知れない。何を歌ったらよいのか、またどのようにふるまったらよいのかなど迷う面も多いと思う。

しかし、本日のZoomでの様子を見ても分かる通りに、若者も優しく受け入れてくれる。高齢者も同様であろう。高齢者と若者が壁を感じることなく共生できる社会となれば、若者とコミュニケーションするツールとしてスマホを活用するであろうし、若者も高齢者の活動に積極的に参加してくると思われる。

これらのことから、高齢者がスマホを使う社会は、高齢者と若者の共生がうまく行っている社会であると思われた。高齢者へのスマホの普及策としては、世代を超えて交流できる社会の構築というものが、遠いようで実は近道なのではないかと考えられた。

6 課題提出者・地域からの評価

本事業は、富士宮市の職員の皆様と密接な連携で行った。本事業の終了後に、富士宮市のご担当者様からは好意的なお言葉をメールにて頂いた。本事業を取材して下さった静岡新聞社様からは市の担当者の談話として「「写真の送信だけでも覚えてもらえば、スマホを使ったコミュニケーションが可能になるのではないか」と感触を語った。」との紹介を頂いた。

本事業を通じて、私たちも学びが多かった。私たち植物生化学研究室は、理学の社会活用の道を探っている。スマートフォンと同様に、丁寧に説明することの重要性を肌で感じる事ができた。心よりお礼を申し上げます。