

動のみならず、多くの趣向・娯楽などを網羅するものであるが、基本的にはインターネットを中心としてネットワークが形成されている。当会では対面でのコミュニケーションも重視されており、会合の範囲も中規模の地域に基づいている（詳細は後述）。こうした点で注目すべき側面がいくつか存在する。

以下では当会の特徴を記述する。まず創立当時の様子について、誰が何を契機として始めたのかについて概観する。次に現状について、規模は現在どれほどなのか、活動内容は具体的に何なのかなどを概観する。さらに、こうした会もすべてがうまく行っているわけではなく、少なからず問題やトラブルを経験しているが、それらも記述する。そして最後に、当会の検討を通してみえてくるものを抽出化し、他の地域や母体でも実行可能なのか、可能ならばどういった点に注意せねばならないかなどを検討することで、札幌における特殊な1つのNPOとして理解するのではなく、他の地域においても適用できる教訓を模索してゆく。

2、札幌シニアネットの概要

(1) 創設時

本節では当会の特徴を多面的に記述したいが、まずは創設時の様子である。2001年春、定年退職後に公共職業安定所の講習会に来ていた3人が偶然にも知り合いになり、酒の席を共にした。3人ともそれ以前からのメール利用者で、うち2人は仕事柄、コンピュータに詳しい人物だった。3人は、定年退職後の人脈作りをメールのやりとりを介して行いたいとの点で合意し、何らかの組織を作ることを計画した。

行動を始めた当初、札幌市や教育委員会に話を提案したのだが、公的な協力はえられなかった。むしろ民間機関の北海道地域ネットワーク協議会（NORTH）が興味を持ち、創設を援助してくれた。設立過程でのインターネット環境は当協議会会長の協力によって整えられ、メーリングリストの作成やウェブ空間の提供なども協力してもらった運びとなった。当初の会員を募る宣伝活動は、新聞社が記事として取り上げてくれたことが大きく、初年度に100名ほどの入会があった。

(2) 現状

現在の会員数は412名（聞き取り時）であり、年間100名ほどの増加が続いている。当会はいくらインターネット上を基盤にしても「顔の見える」会員によって構成

されるものにしたいのが当初からの希望で、会主宰の諸活動に参加できる人を対象とするため、札幌に範囲を限定した。後に小樽市でも7名の入会者があり、小樽での活動をしたという運びになった。「小樽部会」という形で対処していたが、現在160名を数えるほどになり、独立した会となっている。なお、札幌と小樽の両方に属す人も10名以下だが存在する。

だからといって、札幌・小樽地域以外の人が入会していないわけでもない。昔札幌に住んでいて今でもよく来る、あるいは将来札幌に住みたい、などの理由で入会を許可されている人もいる。千葉、愛知、兵庫、鹿児島など、各地に会員がいる。

会員資格は居住地以外に、パソコンを所有していることがある。そもそも入会者には以前からパソコンを持っていたという人が多いが、入会のために購入した例も少なくない。入会を機にそれまで使っていたパソコンを新しいもの買い換えるのも珍しくない。ただし、携帯電話のインターネットは対象外としている。当会の通信はコンピュータのインターネットだけであり、携帯電話のインターネット（携帯電話のメール）を介したものは一切ない。

入会の対象となる年齢は、50歳以上である（ただし例外で40代の人もある）。会の活動の中心は60代の会員たちが担っているといえる。介護が必要な人はほとんどいない。会員のうち定年退職後の無職の人が多いが、3割ほどの人が就業していると目される。会員は、正会員で年に3,000円の会費を支払うことになっている。

男女比は男性が55%ほど、女性が45%ほどで、男性のほうがやや多い構成である。これは、他地域における自治会・老人会などとは異なり、その男性の比率の高さは注目に値する（考察は後述）。ふだんの活動の参加に関しても同様である。また、役職に就く人の男女比も他と比べて男性が多めだといってよい。

ただし、これはふだんの会合に出席する人数のうち、女性より男性のほうが多いという意味ではなく、出席者のうち女性のほうが多いことに違いはない。たとえば極端な例を挙げると、クラブ活動の一環としてのパソコン学習会では、ふだん出席するうちの9割が女性である。他の活動でも、多くは女性が半分以上を占めている。

夫婦で入会する場合の男性の例は興味深く、男性が1人で（妻なしで）入会する例よりも、参加状況はよいことが多い。妻は夫を連れてでも出かけてゆこうとするためだといわれる。逆に、夫に引っ張られて妻が参加するような例は、あまりないとされる。

入会する際、あるいは活動に参加する際には実名を名乗るし、顔も見せることになるが、従来の組織と大きく違うのは、匿名性が確保される度合いである。定年退職までの職歴、学歴、家族構成などは、原則として一切問われない。会員の話にもこうしたプライベートな話題は第一次的にはまず出ないという。すなわち、互いに顔はあわせていようとも、他の地域団体（自治会・老人会など）と比較すると明らかに知らない面をもつ、つまり匿名性の確保された集まりだといえよう。

当会は特定の事務所を構えておらず、インターネット上やメール通信が情報を提供する唯一の場である（「バーチャルオフィス」とよばれる）。ただし必要な際には、市内にある「道立市民活動促進センター」を無料で使用することができる。当会の活動の1つである「パソコン学習会」は、当センターで行われている。これはコンピュータを学びたい高齢者にとっての教室で、指導するスタッフも会員で構成される。指導スタッフを研修する研修会もあり、ここで学んだ者がスタッフとなってゆく。パソコンは会として6台所有している。

パソコン学習会以外の活動として19のクラブが存在し、理事会の下で分化する部会のような構成になっている。活動はかなり頻繁に行われており、ほぼ毎日どこかで何らかのクラブによる行事が行われている。登山、パークゴルフ、愛菜、ゴルフ、歩こう会、デジカメ、映画制作、HTML 動画、そうぞう画（想像／創造）、料理、映画鑑賞、カラオケ、囲碁、文芸、喫茶、語り合いといった活動である。パソコンのクラブは全部で3つあり（パソコン学習会とは別）、初心者のための学習会、個人ホームページ作成を学ぶクラブ、パソコンを自作するクラブがある。クラブを新たに設立する際は2名以上が発起人となると定められており、営利目的でないことが条件である。会員のメーリングリストはそれぞれの活動、クラブ別に所有されており、全部で20ほど存在する。なお、各部会をつなぐ催しとして、年に2度の会員交流会がある。クラブを超えた集まりであり、総会や大会のようなものといえる。

外部との接触としては、自治体などの公共団体へのパソコン教室支援（札幌市白石区など）や、市民活動団体へのホームページ製作支援がある。

ここで当会の評判についてふれたいが、第1に匿名性の度合いが高いことは肯定的に理解されている。高齢者にとって新たな人間関係を構築するのは簡単なことではないが（柳 2002）、当会では非常に気楽であるという。それまでの職業、役職、学歴などを基にした社会経済的地位（SES）は本質的に問題でない。あるいは家族構成も問

題とされない。

第2に、コンピュータスキルの向上である。学習会やクラブなどにおいてコンピュータスキルを高める機会は相当用意されており、またふだんから情報を得るためにインターネットにアクセスする習慣がつく。当会会員のスキルの高さを示す事項として、会員のうち80～90名ほどが個人ホームページを持つことがあげられる。実に2割という数字である。これは、同年代の高齢者のホームページの所有割合よりも高いことはいままでもないだろうが、大学生であっても自分でホームページを所有する者は13%しかいないと報告されている(斎藤・木村 2005)。そもそもホームページを所有するには相応のスキルが必要という点も指摘されており(斎藤・木村 2005)、会員のスキルの高さを表すものと理解できよう。

ここまで肯定的な側面を記述してきたが、当会の抱える問題点やこれまでに経験したトラブルもまた存在するため、以下論じてみたい。第1に、男性の参加者の少なさである。男性の積極的参加がもっと増えることは会員の願いとされる。他の地域団体より多いといっても、男性が少ないことに変わりはない。

第2に、情報セキュリティ上のトラブルである。会員のメールアドレスを集めるために入会したのではないかと疑われる会員が過去にいた。会員の情報を知り、業者に渡す目的だったと想像される。

第3に、肩書き上のトラブルである。ある会員は肩書き欲しさの入会と疑われた。新聞やテレビへの意見の投書などで、当会の肩書きが無許可で使われていた。あるいは、当会主催でもないのに、許可なく当会の名前で会場が予約されていたこともあった。これらへの罰則として、犯人に関する情報公開がなされた。

第4に、ある会員が許可なく講習会を開いていたことがあった。理事会に認められた正式な講習会でもクラブでもないのに、会の名前で開催していた。この件にともなう、生徒の自宅に行き教えることで公私の境界をあいまいにしたり、生徒のスキルが上がらない際に会自体が責められたりなどがあった。結局その会員は退会処分となった。

3、考察：札幌シニアネットからの抽象化

(1) 特殊性・一般性

ここで当会の特殊性と一般性について論じたい。まず特殊性であるが、当会ならで

はの創設・維持が可能となった背景として、気候の問題がある。札幌という土地柄のため、雪や寒さなどで冬の外出は容易ではない。高齢者にはなおさらだろう。そこで、直接会っておこなうコミュニケーションだけでなく、在宅でも通信できるような情報機器の必要性が重んじられたことは、当会の設立・維持の1つの要因となったかもしれない。実際、同じく北海道の富良野市におけるヒアリングでは⁴⁾、「Lモード」なる通信ツールが高齢者によって使用されているが、この設立・維持の背景となった1つに冬の厳しい気候が指摘された。

しかし、気候というのは絶対必要な条件とはいえないだろう。確かに当会の創設・維持と関係があるかもしれないが、他の地域でも実現は可能だろうし、また雪のない地域でも高齢者にとって在宅通信が利益を生み出すことに違いはない。

次に、当会のような組織が今後別の地域でも作られるとしたらどういった特徴が必要と考えられるか、つまり当会の一般性を検討したい。まず、一定程度の人口基盤は必要かもしれず、ある程度の高齢者数の母体がないとこうした会が運営されるのは難しいかもしれない。たとえば数百人の村の中で、十人ぐらいでの運営を例にとれば理解できよう。そうした農村などの地域では、インターネットで通信するよりも直接話したほうが早いような雰囲気になってしまうことが予想され、当会のような一定の匿名性を保持した団体は発展しにくいだろう。それまでの職歴、学歴、家族構成などを一切問わないという利点が損なわれてしまう。

また、人口の少ない地域では住民の人脈の範囲に限られるため、自治会あるいは老人会など、こうしたインターネットを通じた団体が同一の人たちで組織される事態もありえる。そこでは、インターネットの特色を生かしたグループ作りにはなりにくく、定年退職後の「新たな」人間関係の構築は実現しにくいのではないかと。

専門性に関しても、ITに詳しい人がいる可能性が高いという意味で、農村よりは都市あるいは郊外のほうが適するだろう。都市や郊外のほうがコンピュータ関連の知識を生かした職業の人は多く、リーダー役は出現しやすいのではないだろうか。もちろん農村でも情報機器に明るく、リードできるほどの知識・技術をもつ人物がいれば問題ないが、その可能性が都市や郊外よりも低いことは否めない。

さらに一般会員も、コンピュータを日常的に使用してきた人の多い地域のほうが、大規模に発展する可能性はある。もちろん入会してから学ぶ人もいるだろうが、はじめから詳しい会員が多数入会することを期待するのは厳しい。入会前に日常的にコン

コンピュータを使用してきた人が多いのも、やはり農村よりは都市あるいは郊外だと思われる。

またハード面でいえば、ブロードバンドの整備は必要かもしれない。ブロードバンドはまだ行き届いていない農村部も多いが、インターネットの使用が日常的な団体に加入するにあたって、自宅にブロードバンドが瑛日されていないことは不利が大きい。たとえば使用するのにいちいち電話代を気にせねばならなかったり、接続やページの切り替えに時間を要したりする。

以上の点で、偶然ではなく必然として、都市部である札幌において生じたのは理解できよう。今後、当会のような団体が創設されるとしたら、農村よりも都市あるいは郊外のほうが比較的スムーズな運びとなるかもしれない。ただし、上述のような条件が整っていれば、農村であっても十分に可能であるとも付け加えておきたい。

しかし、都市や郊外であればどこでも実現できるものではない。以下でさらに重要と思われる条件を考慮する必要があるが、それはリーダーの存在である。一般的な組織よりも、情報ネットワークや情報機器の知識に長けたリーダーの存在が必要だろう。この種の団体のリーダーは1人とは限らないため、複数いるリーダー役のうち最低でも1人はIT・情報ネットワーク・情報機器に詳しい人物がいると状況が違ってくる可能性は高いだろう。リーダーはその技術に詳しい必要はなく、詳しい者が会員の中にいればよいのではないかという論理は、会が安定的に運営されるようになってからの話のように思える。会の創設時には、さまざまな専門技術的な知識がリーダー格の中にも必要であろう。

ここで主張するリーダー像は、非社交的な技術屋ではない。その技術屋的リーダーは、組織を運営する以上、当然技術者としてだけでなく人間関係の統率にも長けている必要がある。リーダーの類型論を展開したBales & Slater (1955)の言葉を借りれば、任務遂行力で引っ張るという手段型リーダーの要素(task leadership)と、人間関係を統率するという表出型リーダーの要素(expressive leadership)の両方を備えもった人物とでもいえよう。いふなれば「エンジニアのリーダー」が典型的な人物像だろうか。実際、札幌シニアネットのリーダーとして創設時から活躍する高木氏は、元職は情報関係のマネージャーであった。こうした「エンジニアのリーダー」が今後、情報ネットワークを駆使した高齢者の組織にとって求められる像ではないだろうか。

(2) ジェンダー

当会を分析するにあたって注目すべきなのが、ジェンダーの問題である。性差による行動の違いは、他の自治会や老人会と同様、当会でも現れていた。つまり、地域参加、社会参加がいくら推進されても、参加するのは圧倒的に女性であるという事実である。年金額の少なさや夫に先立たれることなどから、高齢者問題は女性の問題といわれることもあるが（筒井 1998: 217-20）、社会参加や日常の充実度などを取りあげる限り、圧倒的に男性のほうが問題視されるべき対象である。札幌シニアネットでも、やはり女性の参加が多くみられる。しかし、他での地域団体よりも、ずいぶんと多めに男性が参加しているといつてよい。この理由はどこに求められるのだろうか。

第1に、リーダーが男性中心で構成されているためか、高齢者の組織としては（他の自治会や老人会などより）組織立った「タテ型」の要素がある点があげられる。タテ型とは、換言すれば上下関係や機能分化が明確な「官僚的」といってもよく、NPOや高齢者サークルなどによくみられる「ヨコ型」とは異なる。ヨコ型の組織の特徴は、平等的な人間関係、機能の平等分配などがあげられる。タテ型の体制の要素が当会には適度に備わっているため、運営や人間関係が努めて組織的に行われている印象をうける。たとえば、理事会や運営委員の体系的構成、あるいは厳密な会則規定などは、リーダーの中心が男性であるからこそかもしれない。

高齢者への聞き取りによって表出してきたのは、集団・組織への参加に対する社会的態度における性差である。男性は現役時代の組織人としての習性で、あまりにも平等的な人間関係に違和感を覚え、居心地の悪さを感じることもあるかもしれない。むしろ明確なリーダーがおり序列（のような差異）に基づいた要素が含まれた組織に慣れていると指摘される（福原 1998: 269-70）。また規則に基づいた組織であることも、居心地のよさを高めるかもしれない。一方女性は、専業主婦をはじめとして組織に性根から属していたとはいいがたい面がある。そのため平等的なネットワークに身をおき、楽しみとして会話を交わしながら、新たな人間関係を築いてゆくことに違和感を持たない傾向が見られる。こうした点で、当会は男性にも居心地がよい雰囲気があるのかもしれない。

第2に、当会はコンピュータ使用が大前提であることがあげられる。男性は現役時代に職場でコンピュータを使っていたため勝手がわかることが多い。そういった傾向と関係するかもしれないが、男性は「ITリテラシー」という後天的に習得されるI

T使用のスキルにおいて、女性より高い値を示す傾向にあるという（木村 2004）。とりわけ携帯電話よりもコンピュータにおいて、男性の優位性は顕著だといわれる。換言すれば、当会の入会条件は男性にとってあまり厳しいものでなくとも、多くの女性にとっては一種の関門なのかもしれない、そこでスクリーニングされる可能性は否定できない。

第3に、当会の匿名性の高さがあげられる。男性はするなといわれても前歴を意識してしまう傾向にあり、それまでの経歴・趣向などが積極的な参加の妨げになることは指摘されている（福原 1998: 269-70）。しかし、当会では会員同士のプライベートな情報を知らないことも多い。これが精神的な負担を除いてくれるという。肩書きで生きてきた男性たちの入会や参加を促進させる要因となっているかもしれない。

男性の積極的な参加について、当会の有する3つの条件を検討してきた。それは、リーダーや組織がタテ型であること、コンピュータ使用が入会条件であること、ある程度の匿名性が確保されていることであった。こうした要素を備えたならば、当会のような組織は設立・維持が促進される可能性が指摘されよう。

（3）問題点・トラブル

現代社会において、インターネット上での情報保護に関するトラブルは後を絶たず、様々な対策が講じられている（橋本 2003）。当会も順風満帆に進んできたわけではなく、いくつかセキュリティ関連の困難を経験してきたことは先述したが、これらの教訓はいずれも今後設立される会には生かされることだろう。ここで明言しておきたいのは、先駆的試みが想定しない事態に遭遇するのは不思議なことではないため、札幌シニアネットが経験してきたトラブルは避けられないものだったかもしれないことだ。そのため、これから設立する場合に、こうしたトラブルを過度にマイナス面としてとらえるのではなく、むしろ必然的なものと考えたほうがよいかもしれないといえる。そのためにも、単に専門家が（中堅あるいは一般会員として）会員であるというより、リーダーの中にいるような組織作りをしたほうがよいと思われる。人間関係と技術面の両方をあわせ持ったトラブルであるため、その両方に同時に対処できるような人物が必要である。

最後に、こうした会は会員になれる層がある程度限られるかもしれないことを指摘したい。つまり、パソコンの所有、使用ができる社会的集団しか、こうした組織の対

象になれるのは否めない。パソコンを持つだけの経済的余裕がない、あるいはパソコンを使いこなすだけの技量（ITリテラシー）に欠ける（と自ら認識するケースも含めて）人たちには、こうした会の存在が恩恵をもたらすとはいいがたい。近年、情報機器や情報ネットワークへのアクセスによる社会的格差、つまりデジタルデバイドの議論が行われてきているが（木村 2001、斎藤・木村 2005）、まさに当会の発展はデジタルデバイドを象徴しているようにみえる。「持つ者」に恩恵がもたらされる構造がそこには存在する。

高齢者のなかでも情報化の進展によって利益をうけにくい層に、どうやってインターネットの利点を享受させるのか、あるいはより根本的に、すべての層の高齢者に利点を享受させる必要がそもそもあるのかなど、今後も議論が必要であろう。

（４）「高齢者のミドルエリア・ネットワーク」

本会は、範囲としては地域の自治会・老人会を超えたものであり、しかも国レベル、都道府県レベルほどの抽象性はない。国や都道府県レベルでは直接的な活動が難しく、年に１度や２度の「総会」「大会」がせいぜいかもしれず、それでは高齢者のふだんの生活に良い影響をもたらしているとはいいがたい。またもちろん地域に根ざした人間関係も必要ではあるが、後述するようにそれだけでも物足りない。こうした地域を超えた人間関係もまた、高齢者の生活の充実度には大きな意味を持つと思われる。

本稿で対象となったような特徴を持つ人間関係は「高齢者のミドルエリア・ネットワーク」とよべるだろう。こうしたミドルエリア・ネットワークは地理的に「ミドル」であるという以外に、いくつか特徴がある。まず、幼少あるいは現役時代からの知り合いでないという意味で適度な匿名性が保たれる。さらに、在宅での直接顔をあわせない双方向コミュニケーションが可能にもかかわらず、その反面、適度な対面的つきあいも可能である。またこれは、従来の密な対人コミュニケーションでもなければ、電話や手紙といった旧来の通信手段や一方向的なマスメディアによるものでもない。匿名性と在宅性を併せ持ったインターネットというメディアこそが適した道具と考えられる（参考・宮田 1998: 40）。こうした点からみても、この「ミドルエリア・ネットワーク」は特徴的である。

このミドルエリア・ネットワークは、今後の高齢者の生活に必要であるといえよう。社会参加といって町内のような近隣地域だけに頼らない選択肢も考えるべきだし、男

性の参加が比較的促進される可能性もある。対象はもちろん介護が必要でない高齢者、つまり適度の外出はできる人ではあるものの、恩恵をうけうる高齢者はいぜん多数である。

本稿の事例では NPO による運営だったが、今後の高齢者の社会参加を考慮する上で、こうした試みは政府や自治体をはじめとした公的機関にとって参考になる要素が含まれているのではないだろうか。情報化と高齢化の進む現代日本にあって、情報化の促進と高齢者問題への対処がうまくかみ合うことが必要になってこよう。

4、結び

本稿では、札幌という地域で生まれた高齢者の NPO を取りあげた。そこでは特殊性と一般性を抽出したが、特殊性（気候条件）は他地域への適用にあたってあまり問題ではないだろうと指摘した。むしろ一般性として、一定規模の都市であること、高齢者人口が多いこと（比率ではなく母数）、ブロードバンド設備があること、産業構造においてコンピュータ使用の職種が多いことなどをあげた。こうした条件のもとで、本来インターネットの持っている、在宅での通信、匿名性の通信が活用されうるのである。また高齢者にとって有意義なミドルレベルでの人間関係を可能にするのである。

しかし、本稿の見解はあくまで個別事例から得た知見に基づいているにすぎないともいえよう。今後の研究の蓄積とあわせて、他ケースとの比較によるより高度な一般化が必要となるだろう。また、うまくいっていない（成功とはいえない）団体の事例も研究対象として有意義だろう。

引用文献

Bales, R.F. & P.E. Slater, 1955 "Role differentiation in small decision-making groups," In T. Parsons, et al., *Family, Socialization, and Interaction Process*, New York: Free Press.

橋本誠志, 2003 「ネットワーク上における個人データ流出と被害拡散防止制度の設計に関する一考察」『情報通信学会年報』15 : 89-103.

福原正弘, 1998 『ニュータウンは今』東京新聞出版局.

石井久雄, 2003 「携帯電話で結ばれた青少年の人間関係の特質」『子ども社会研究』9 : 42-59.

- 木村忠正, 2001『デジタルデバイドとは何か』岩波書店.
- 木村忠正, 2004「リテラシーと信頼」橋元良明代表『インターネット利用に伴う情報格差, 対人関係希薄化の分析』平成13~15年度科学研究費補助金(基盤研究(B)(1))研究成果報告書, 352-382.
- 丸尾直美, 2005「福祉の市場化・IT化・人間化」川野辺裕幸・丸尾直美編『高齢者福祉サービスの市場化・IT化・人間化』ぎょうせい: 52-78.
- 宮田加久子, 1998「コンピュータ・コミュニケーション」『マス・コミュニケーション研究』52: 33-48.
- 宮田加久子・野沢慎司, 2002, 「新しいメディアとソーシャルサポート研究」『研究所年報』(明治学院大学社会学部附属研究所) 32: 87-94.
- 岡田朋之, 2002「都市空間とケータイ」岡田朋之・松田美佐編『ケータイ学入門』有斐閣選書: 49-68.
- 奥野卓司, 2000『第三の社会: ビジネス・課程・社会が変わる』岩波書店.
- 斎藤嘉孝・木村忠正, 2005「情報化社会における合理的無知」『日本社会情報学会学会誌』17(1).
- 斎藤嘉孝・木村忠正, 2005「個人ホームページ所有と電子コミュニティの社会文化的差異」『情報通信学会誌』77.
- 富田英典, 2002「モバイル社会のゆくえ」岡田朋之・松田美佐編『ケータイ学入門』有斐閣選書: 205-27.
- 筒井琢磨, 1998「老いる—高齢者問題と女性問題」伊藤公雄・牟田和恵編『ジェンダーで学ぶ社会学』世界思想社: 206-23.
- 柳信寛, 2002「パーソナルネットワークの変容とライフコース」森岡清志編『パーソナルネットワークの構造と変容』東京都立大学出版会: 173-93.

ⁱ 本稿における当会の情報は、当会理事長・高木秀二氏(聞き取り当時66歳、男性)への聞き取り(2005年2月6日)、当会発行のパンフレット、当会のホームページに依拠している(www.north.ad.jp/ssn/).

ⁱⁱ Lモード事業の主体となった社会福祉協議会と、Lモードユーザーにヒアリングをおこなった(2004年2月4~5日)。

第10章 高齢者の生活支援のためのコミュニケーション 技術活用の可能性:富良野での取り組み

1、調査概要

調査目的：新しいコミュニケーション技術活用の可能性

調査地：北海道富良野市社会福祉協議会

調査期間：2005年2月4日～5日

調査内容：システム担当者（濱本氏）からのヒヤリング
システム利用高齢者からのヒヤリング

2、Lモードシステム導入目的

市民の交流を促進するシステムの構築

メール機能を活用したひとり暮らし高齢者と地域住民との会話

ボランティアによる高齢者のサポート

高齢者の社会促進

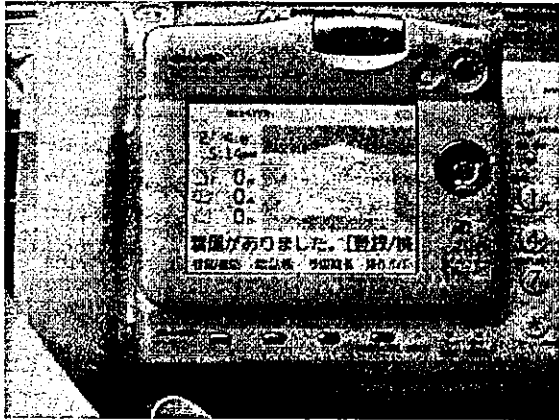
3、システム概要

(1) システム導入

2001年ごろ、濱本氏は、CATVを利用し、リース落ちのパソコンを無償で独居の高齢者へ提供し、電子メールで地域の人たちと交流を図るアイデアを持っていたところ、NTTよりLモード端末を利用したシステムを紹介される。利用高齢者は、既存の電話回線を利用できるため、Lモード端末を導入するだけで良いのである。

濱本氏は、声による文通システムを考えていたが、当初、社協が得られた資金は200万円であったため、システム構築を依頼したシナジー社との話し合いにより、独居の高齢者がボランティアを必要とするとき、電子メールで連絡し、コンピュータによりランダムにボランティアが選択され、ボランティアへ電子メールで連絡するというシステムになった。

サーバはシナジー社内に設置し、NTTよりパナソニック、シャープ、サンヨー製のLモード端末、計39台を借り受けた。利用料は1000円となった。



図表－1. Lモード端末

(2) 利用高齢者の確保と聞き取り扱い説明

富良野市の65歳以上の高齢者(約630名)を対象とした寿大学(高齢者生涯教育教室)で説明会を行った。

利用高齢者は、独居高齢者の中で、協力が得られ、機器の取り扱いに問題のなさそうな、要支援以下の人28名が選ばれた。

機器の取扱いは、濱本氏とNTTME北海道が協力して、わかりやすい図解説明書を作成し、全件に説明してまわった。一ヶ月で約8割の高齢者が、お元気コールに対応できるようになった。

(3) ボランティアの確保

ボランティアの確保は、富良野市民に呼びかけることから始まった。既存のボランティア団体は、所属している人が高齢化しているため、本システムの趣旨とはあわないと判断したのである。

まず、市の広報、福祉協議会だより、コンビニでの広告を行った。さらに、市に2校ある高校の全校集会等を利用しプレゼンを行った。その説明会では、その日に10名の応募があった。その後、毎春説明会を行っている。

高校生だけでは、ウィークディの対応が難しいと考え、地元の消防署、自衛隊にお願いをし、消防署は32人中30名が、自衛隊は数人が登録した。

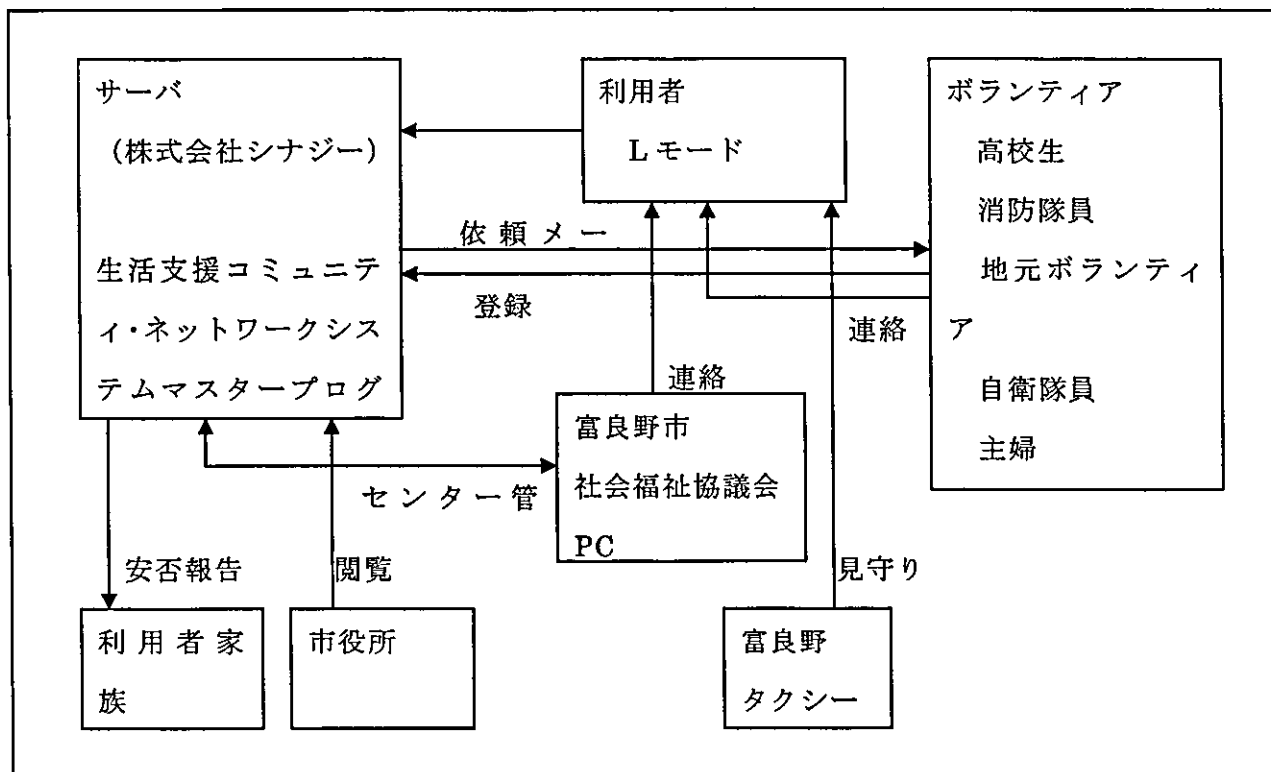
高校生には、3ヶ月ごとに、携帯電話用に1000円分のプリペイドカードを渡している。他の人にはとくに報酬はない。

4、システム構成

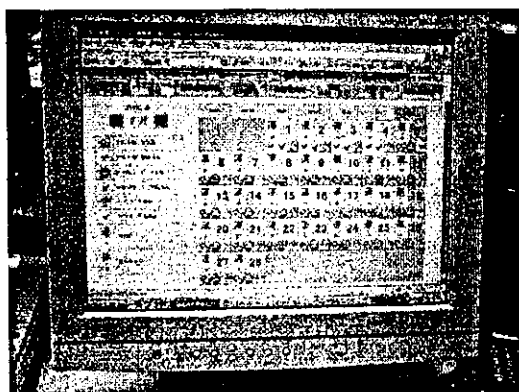
システムは以下の図のように構成されている。

システムは、利用者登録、社協からのメール配信と返信の集計、高齢者の依頼とボランティアとのマッチングを行っている。このマッチングは、特定のボランティアに偏らないように、サーバ側でランダムに割り振りを行うようになっている。

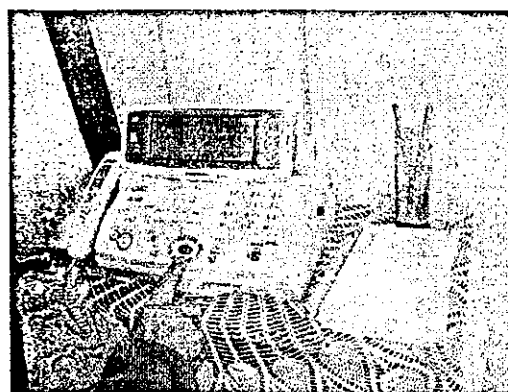
ボランティアの多くは、携帯電話で対応するため、主な携帯電話に対応できるようになっている。



図表-2. システム構成



図表-3. 管理画面



図表-4. お元気コールへの返信操作

5. サービス内容

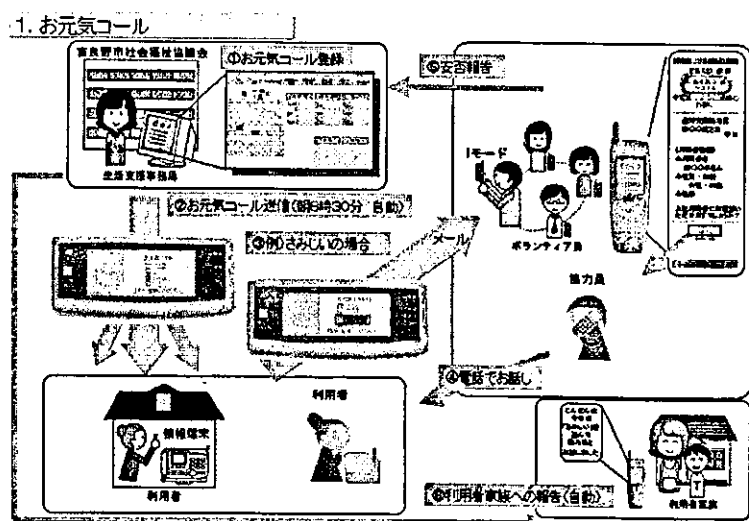
富良野市 Lモード コミュニティ ネットワークシステムは、お元気コール、ホームサービスの2つから構成されている。

(1) お元気コール

毎朝、8時半に登録している高齢者に、社協よりメールが送信される。内容は、簡単なニュースや出来事で、主に、富良野市のその日の行事についてや商店街のセール情報である。はじめは、濱本氏が毎日書いていたが、現在では、土日はボランティアにお願いしている。

そのメールを受け取った高齢者は、「良い」、「普通」、「寂しい」、「悪い」の4段階のチェックボックスを選択し返信する。ここで、「悪い」を選択された場合は、社協から直接連絡をする。「寂しい」が選択された場合は、システムにより自動選択されたボランティアの携帯にメールで連絡が行く。メールを受け取ったボランティアは、対応できるかどうかを返信する。対応できる場合は、高齢者宅の電話番号が送信され、直接会話をする。対応できない場合は、次のボランティアにシステムからメールが送信される。

「良い」、「普通」の場合は、基本的には対応しないが、「良い」が続いている人が、ある日「普通」と返信してきた場合は、社協から連絡することもある。

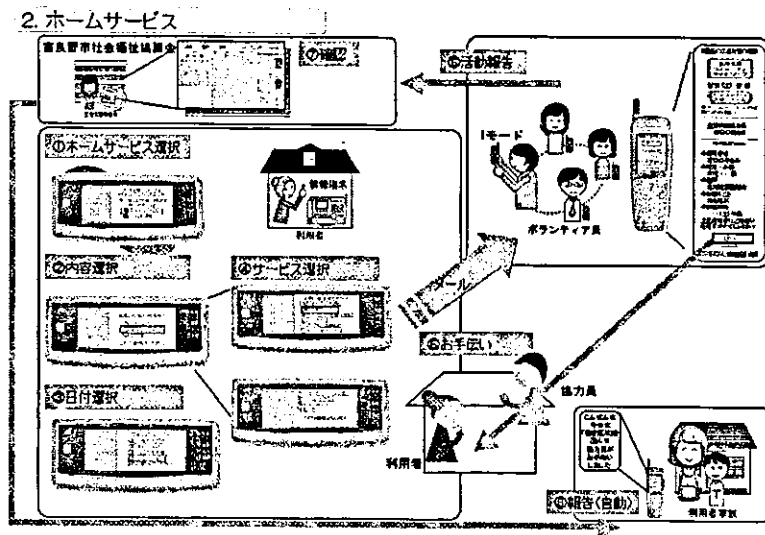


図表-5. お元気コール (株式会社シナジーHP より引用)

(2) ホームサービス

ホームサービスは、高齢者が、雪かきや買い物等を行う際、ひとりでは不安がある場合に、ボランティアにお手伝いを依頼するためのシステムである。

高齢者が、Lモードを通じてお手伝いの依頼を行うと、ボランティアの携帯にその内容がメールされる。受け取ったボランティアは、ボランティア可能かどうかを返信する。可能な場合、連絡先が送信され直接連絡を取ることになる。



図表－6．ホームサービス（株式会社シナジーHPより引用）

6、成果

システムを稼動すると、高校生が活躍していることが明らかになった。8時半にメールを高齢者に送信すると、直ちに返信する高齢者が多かった。「寂しい」と返信した場合、ボランティアに連絡が行く。高校生は8時45分から授業のため、その15分間に対応している。

毎朝のお元気コールに関しては、ちょっとした内容のメールが好評のようである。特に食べ物情報が好評である。そのお元気コールに対しての返事はほとんどの人がしている。しかし、現在の利用者は39名であるが、「寂しい」と返信する人はほとんどいない。

ホームサービスに関しては月1件程度で、雪かき、買い物の手伝いである。これは、冬場の仕事が多く、夏場にはほとんど仕事がないのが現状である。

利用高齢者が、自分でメールを書きたいと希望するケースが出てきた。帰省してき

た孫や子が、Lモード端末の存在を知り、メールをしてくることがある。それに対し返事を書きたいと思うようになり、自分でメールを書いている。用件のある場合は、電話することが多いが、普段のあいさつなどにメールを利用している。

7、利用所宅訪問報告

ア、71歳、女性

ワープロ利用暦があり、パソコン教室にも通ったことがあるため、Lモードを利用し、天気予報やニュース、郵便番号検索などの情報を取得している。近隣の高齢者に利用法の指導をしている。また、メールも利用しており孫と連絡を取り合っている。メールは、親近感があり、テキストで残ることが良いようである。ボランティアにお世話になったことはない。

イ、73歳、女性

お元気コールのみの利用。マニュアルが難しく、操作が大変である。ボランティアの高校生に買い物を頼んだことがある。これにより、怖いというイメージのあった高校生と気軽に話すことができた。白内障であるために、雪道は危険があるため、今後も利用していくつもりである。

ウ、71歳、女性

高校生ボランティアと電話による会話を5~6回利用している。その際に、高校生手書きのマニュアルを作成してもらい利用している。

社協と子供とメールをほぼ毎日行っている、お元気コールには、常に元気で返信している。

エ、61歳、女性

お元気コールを利用している。他のユーザに比べて比較的若いためLモードの利用が必須ではないが、最近お孫さんからメールが来るようになり、是非返信したいと考えている。マニュアルを見て操作を憶えることは難しく感じているが、濱本さんの分かり易い実演による操作説明でメール返信を自分で憶えてみよう、とやる気になっていた。

8、課題

現在、一軒あたり1000円のランニングコストで行っている。今後も展開していくた

めには、1600円かかるようである。これは高齢者にとって大きな負担となる可能性が強いようである。500円以内で収めることが課題である。

また、土地柄か依頼件数が少ない現状がある。そのため、ボランティアはシステムが機能しているのかもわからない状況である。

2005年3月末をもって、システムが停止される。今後は、Lモードコンテンツのお元気ネットとして展開されていく。これは、社協に経済的体力がないため、シナジー社からのソフトウェアの購入、維持ができないためである。このコンテンツを利用し、サポートの中に社協を入れることにより、従来とほぼ同様なサービスが受けられることになる。しかし、これにより、利用者はNTTとの個人契約となり、社協はボランティアを含め一括管理ができなくなる。そのため、ボランティアの予定が組めなくなるという問題がある。

9、今後の展望

(1) システム運用

他の地域で展開するためには、濱本氏のようなコーディネータが必要となる。資金集め、仕事の割り振り、トラブル対処を行えるかどうかは課題であろう。

ボランティアに関しては、福祉系大学、高校の学生を巻き込むことができれば、相当集まると考えられる。

一方で、利用高齢者のLモード機器の導入、利用のために、個別に説明を行う必要がある。また、コンテンツに相手がわかるような仕組みが必要となる。つまり、病院や、知人、知っている店等とつながっているという感覚を持たせられるかが課題であろう。

(2) 機器開発

高齢者は、テレビのリモコンになれているため、タイムラグの大きい機器では、不快感をあらわにする。現在のLモードでは、接続に約20秒かかるため、次の操作まで待ちきれない人もいるようである。

Lモード端末は、メール着信ランプが赤く点滅する。そのランプを危険信号と勘違いし、電話をかけてしまうことがある。

機械音による音声読み上げ機能は向かないようである。一方で、単純な読み上げは

あると便利なようである。(体重計など)

普段利用している家電製品の延長にあるものという認識を持たせることができれば、導入のハードルは下がるものと考えられる。

団地居住高齢者の生活実態と支援に関する調査

2004年11月

地	区	個	番

1-4

調査主体：団地居住高齢者研究会
 代表：植村尚史（早稲田大学人間科学部教授）
 調査実施：株式会社マーケティングセンター

◆◆ お 願 い ◆◆

皆様にはますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

この調査は、厚生労働省の厚生労働科学研究費補助金を受け、団地などに居住されている高齢者の生活実態を把握し、地域自治体や厚生労働省の今後の施策への活用を目的に行うものです。

この調査で得られたご回答は、統計資料として研究目的のみに使用し、ほかの目的にはいっさい使用いたしません。また、ご回答によって皆様のお名前が公表されたり、後日セールスマンが訪問するなど、調査にご協力いただいたためにご迷惑をおかけするようなことは決してございません。

ご回答いただきました方々には、些少ではございますが粗品（図書券500円）をご用意させていただいております。どうぞご笑納ください。

なお、この調査に関することで不明な点がございましたら、調査内容についてのお問い合わせは下記『調査担当者』まで、プライバシー保護に関するお問い合わせは『個人情報相談窓口』の担当者までお問い合わせいただければ幸いです。

お忙しいところまことに恐縮ですが、この調査の主旨をご理解の上、なにとぞご協力くださいますようお願い申し上げます。

調査に関するお問い合わせ先： 株式会社マーケティングセンター
 Tel (03) 5391-2521
 担当：榎本

個人情報保護に関する相談窓口： 株式会社マーケティングセンター
 Tel (03) 5391-2513
 担当：岩花



ご多忙中にもかかわらず、調査をお引き受けいただきまして、誠にありがとうございます。

____月____日（____曜日）____時ごろに、再び私（_____）が

お伺いいたしますのでよろしく願いいたします。

◆◆ <ご記入に際してのお願い> ◆◆

- ・ この調査は、あなた（_____）様にご記入ください。
 - ・ ご記入には、黒または青のボールペン、万年筆、またはB、HBのエンピツでお願いします。
 - ・ 質問番号順にお答え下さい。質問の中には、一部の方だけにかがうものもあります。その場合は、質問の指示通りをお願いいたします。
 - ・ 回答は、あてはまるものに○をつけていただくものと、具体的に内容を記入していただくものがあります。
 - ・ 「その他」を選択された場合は、その内容を具体的にお知らせください。
 - ・ ご記入が終わりましたら、記入漏れがないかご確認ください。
- この調査について何かご不審・ご不明な点がございましたら、おうかがいしている調査員か、直接担当までご連絡いただければ幸いです。

担当調査員 氏名	
-------------	--