

2章 シニア世代のパソコンやインターネット利用実態と それらの利用を促進する要因

宮田加久子

1. 問題

インターネットの利用は、30歳代を中心としたヤングアダルトが多く高齢者に少ないという年齢のよる格差があることは、多くの調査によって指摘されている。たとえば、インターネット普及率が日本よりも高い米国で2000年に実施した電話調査でも、全回答者の56%がインターネットを利用しているが、そのうち65歳以上の利用者は15%であったという(Rainie et al., 2001)。また、収入・学歴・性別の要因をコントロールしても、インターネットへのアクセスと年齢の間には負の相関があるという(Loges & Joo-Young, 2001)。日本でもインターネットの利用には、年代、性、都市規模、年収の各要因により格差が存在しているが、中でもインターネットの利用／未利用に最も大きな影響を及ぼしている要因は、年代であるという。60歳未満のいずれの年代もインターネット利用率は50%以上であるが、60歳以上では16.2%と利用率は大幅に減少する(総務省、2003)。

一方、インターネットの利用がソーシャル・ネットワーク^{*1}の維持・拡大、さらにはサポートの授受をもたらすことは明らかである。たとえば、電子メールは時間と距離を超えて既存の知り合いの人々がコミュニケーションをすることを可能にするし、オンライン・コミュニティに参加することで新しい友人を作ることにも可能である(たとえば、宮田、2005)。このように、家族や親しい人たちと手軽にコミュニケーションでき、ソーシャル・ネットワークが維持されることは、ソーシャル・ネットワークが縮小しがちな高齢者にとって楽しさや安心感を与えることになるだろう。また、デジタルカメラで撮った写真を加工してホームページに公開したり、インターネットで囲碁をする等、インターネットを利用することで、様々な趣味や娯楽を提供することで、結果として高齢者の楽しみを生み出すことができる。さらには、様々な人々とコミュニケーションをすることが、社会活動に参加するきっかけともなわれる。

このように、現在は高齢者の中ではインターネット利用者が少ないものの、かれらにとってインターネットは生活の質を高める点で意義があると思われる。

そこで、本章では、高齢者が実際にどのようにインターネットを利用しているのか、また高齢者の中でインターネットを利用する人と利用しない人を分けている要因を探る。高齢者のインターネット利用を妨げている要因を明らかにすることで、利用を促進するために個人・地域社会・国が何を行う必要があるのかを検討する。

なお、一般に高齢者とは65歳以上を意味するが、本論では60歳以上のデータを扱うこととし、彼らをシニアと呼ぶこととする。

2. 結果

(1) 利用実態

① インターネット利用の視点から見た回答者の分類

調査に2回とも回答した419人から無回答12人を除いた407人のうち、IT基礎技能講習(IT

講習と略す) 受講者は 328 人、シニアネット会員は 79 人であった。

次に、IT 講習受講者を対象に、インターネット利用のパターンを調べたところ、第 1 回調査と第 2 回調査とともに過去 1 ヶ月以内に私的にインターネットを利用していなかった「非利用者」は 155 人(有効回答者 407 人の 38.08%)、第 1 回調査ではインターネットを利用していなかったが第 2 回調査では利用していた「新規利用者」が 94 人(23.1%)、2 回とも利用していた「継続利用者」が 70 人(17.2%)、さらに第 1 回調査では利用していたが第 2 回調査では利用を止めてしまった「利用中止者」が 9 人(2.21%)であった。

一方、「シニアネット会員」ではインターネットの非利用者と利用中止者がそれぞれ 1 名つづいたが、残りの 77 人(18.92%)は継続利用者であった(表 2-1 参照)。

表 2-1 インターネット利用からみた回答者の分類

	グループ	人数	%
IT講習受講者	非利用	155	38.08
	新規利用	94	23.10
	利用中止	9	2.21
	継続利用	70	17.20
会員	非利用	1	0.25
	利用中止	1	0.25
	継続利用	77	18.92
合計		407	100.00

② 3群のインターネット利用実態の比較

では、これらのシニアはどの程度インターネットを使っているのだろうか。ここでは、これらのグループのうち、IT 講習受講者内の「新規利用者」と「継続利用者」、さらにシニアネット会員のうちの継続利用者(今後は継続利用者のみを「シニアネット会員」とする)の 3 群をとりあげ、インターネット利用の実態を比較する。

まず、電子メールの送受信やホームページの閲覧など、インターネットを仕事以外の目的で利用している頻度、ただし IT 講習での利用を除いた利用頻度を 6 段階で評定してもらった結果が表 2-2 である。具体的には、「過去 1 ヶ月は利用していない」に 1、「減多に利用していない」に 2、「1 ヶ月に 1 回程度利用している」に 3、「1 週間に 1 回程度利用している」に 4、「1 週間に数回程度利用している」に 5、「毎日利用している」に 6 という点数を与え、群別の平均値を算出した。

第 1 回調査と第 2 回調査の両時点とも、「シニアネット会員」の利用頻度が最も高く、週に数回から毎日アクセスしている人々が大半であった。次に利用頻度が高いのが「継続利用者」であり、最も利用頻度が低いのが「新規利用者」であった。また、第 1 回調査と第 2 回調査を比較すると、当然ながら、「新規利用者」では利用頻度が第 2 回調査では増大しているが、「継続利用者」や「シニアネット会員」では統計的に有意な変化がなかった。

パソコン利用も同様に 6 段階で利用頻度を評定してもらったが、インターネット利用と同じ傾向を示した。すなわち、3 群間では「シニアネット会員」が最も高く、「継続利用者」、「新規利用者」の順であること、「新規利用者」だけは第 2 回調査で統計的に有意なほど利用頻度が増大していた。

なお、パソコンとインターネットを比較すると、IT 講習受講者では第 1 回調査と第 2 回調査

で共に私的パソコン利用頻度がインターネット利用頻度より高かった。これは IT 講習がキーボード操作や文章・図表作成というパソコン操作中心に教授されており、その中の一部としてウェブ閲覧や電子メールの送受信を教えるという内容であったことによると考えられる。

表 2-2 インターネット利用の 3 群間の比較

利用実態	グループ	第1回調査		第2回調査		t
		N	平均値	N	平均値	
インターネット利用頻度	新規利用者	94	1.00	94	3.67	-21.042 **
	継続利用者	69	4.39	70	4.47	-0.510
	シニアネット会員	76	5.57	77	5.53	0.376
	F		1083.951**		65.852**	
パソコン利用頻度	新規利用者	94	1.52	94	4.14	-14.169 **
	継続利用者	70	4.74	70	4.71	0.189
	シニアネット会員	76	5.55	77	5.69	-1.486
	F		318.111**		43.846**	
私用メール受信数	新規利用者	91	1.00	93	1.98	-10.775 **
	継続利用者	70	2.29	70	2.53	-1.633
	シニアネット会員	77	4.53	77	4.01	3.019 **
	F		262.463**		62.712**	
私用メール送信数	新規利用者	89	1.00	94	1.88	-9.369 **
	継続利用者	70	2.17	70	2.40	-1.868
	シニアネット会員	77	3.61	77	3.58	0.191
	F		139.939**		48.032**	
掲示板閲覧頻度	新規利用者	91	1.07	93	1.94	-6.202 **
	継続利用者	70	1.74	70	2.04	-1.810
	シニアネット会員	76	3.08	76	3.12	-0.202
	F		52.746**	239	14.407**	
掲示板書き込み頻度	新規利用者	93	1.00	93	1.26	-4.532 **
	継続利用者	70	1.24	70	1.34	-1.355
	シニアネット会員	76	1.96	77	1.87	0.645
	F		29.808**		11.580**	

* p<.05, ** p<.01

続いて、インターネット利用の中でも、対人コミュニケーションのメディアとして電子メールとオンライン・コミュニティを取り上げ、それらを利用したコミュニケーションの頻度を質問した。具体的には、メールマガジンやメーリングリストのように、自動的に配信されてくるものは除いた電子メールの送信数と受信数をそれぞれ 6 段階で評定してもらい、点数化した*²。同様に、電子掲示板・電子会議室・メーリングリスト・チャットなどのオンライン・コミュニティの閲覧頻度と書き込み頻度をそれぞれ 6 段階で評定してもらい、点数化した*³。これらの平均値も表 2-2 に示した。これらの結果からは、以下の 4 つの傾向が読みとれる。

第 1 に、いつでもどの群においても、電子メールがオンライン・コミュニティよりも利用頻度が高かった。これは、「どの年齢層でも電子メールの利用が最も高いが、特に 60 歳以上では私的目的のための電子メール利用が情報収集などの他の利用に比べて多い」という内閣府が行った全国調査の再分析をした結果（宮田、2005）と一致する。多くのパソコンでは電子メールのソフトがプレインストールされている上、IT 講習でその使い方を習っていること、および電子メールが特定の既知の人々の間でのコミュニケーションのツールであるために手紙や電話の代替としてイメージされやすいことが、シニアの電子メール利用を促進していると推測され

る。

第2に、電子メールの送信や掲示板への書き込みという積極的なコミュニケーションよりは、受信や閲覧という消極的な行動の方が多かった。特に、オンライン・コミュニティへの書き込みは、「シニアネット会員」であつてもたまにしか行っていなかった。これは、シニアにとってオンライン・コミュニティに書き込みをすることが技術的に困難なため、もしくは不特定多数の人々が匿名で集う場所で自分の意見を書き込むことに対する心理的抵抗が強いからだとも推測される。

第3に、第1回調査と第2回調査ではともに、「シニアネット会員」は、IT講習受講者よりも電子メールの送受信数や電子掲示板閲覧や書き込み頻度が高く、インターネットを介したコミュニケーション頻度が高かった。これは、後述するように「シニアネット会員」ではオンラインでやりとりする友人が多いことも関連していると考えられる。

第4に、「新規利用者」では、第1回調査より第2回調査でこれらのインターネットを介したコミュニケーション頻度が増加しているが、「継続利用者」と「シニアネット会員」は統計的には変化がなかった。むしろ、「シニアネット会員」では電子メールの受信数は第2回調査の方が減少する傾向が見られた。その第1の理由として、「シニアネット会員」は、第1回調査の時には、IT講習会の講師やサポーターをしており、事務局からの連絡や、受講者からのパソコンの使い方に関する質問を受けていたために、電子メールの受信数が多かったが、第2回調査時点では講習は実施されていないために電子メール受信数が減ったと推測される。第2に、「シニアネット会員」は、後述するようにインターネット・スキルも他の2群よりも高く、オンライン・コミュニケーションに必要とされるスキルを獲得し、すでに第1回調査時点で自分たちのニーズを満たすには十分なオンラインでのコミュニケーションを行っているために、その後に増大せず天井効果が認められたのかもしれない。

(2) 利用機器の所有

では、シニアはどのような機器を利用してインターネットにアクセスしているのだろうか。インターネットを利用したくても身近にその機器がないことがインターネット利用を妨げている可能性もある。すでに退職している人々が多いシニアにとっては、職場でインターネットにアクセスすることはむずかしい。また、若年層と違い、学校やインターネットカフェからのアクセスも少ない。したがって、シニアにとっては図書館、公民館などの公共施設に設置されている機器を利用する、もしくは自分が所有する機器からアクセスすることが多いと考えられる。そこで、IT講習を受講してはいるものの私的にはインターネットにアクセスしていない「非利用者」も含めて4群間で所有機器の比較をした。

まず、自分のパソコンを持っているシニアは、「シニアネット会員」や「継続利用者」に多い。彼らは、第1回調査から第2回調査にかけてその所有率が微増している。それに対して、「新規利用者」は、第1回調査では2割しか所有していなかったが、インターネットを私的に利用するようになった第2回調査時点では所有率は6割近くに達しており、3倍になっている。一方、「非利用者」の所有率も第1回調査では2割、第2回調査では4割に達しており、インターネットに接続しなくてもパソコンを所有している人が増大していることを裏付けている。ただ、自分専用のパソコンを持ちながらインターネットを利用していないという人々が多いこ

とに驚かされる。コンセントにプラグをつないでスイッチをいれれば単体としてはパソコンを
使えるものの、インターネットにアクセスするには別途プロバイダー契約をしたり設定を自ら
しなければいけないために、自分用のパソコンを所有していてもインターネットを利用してい
ないシニアがまだまだ多いのかもしれない。

次に、インターネットに接続できる携帯電話の所有率が低いという特徴があった。最もイン
ターネットにアクセスしている「シニア会員」であっても、インターネットに接続できる携帯
電話の所有率は第2回調査時点で2割にすぎない。2001年に内閣府が実施した全国調査を再分
析した結果でも、60～64歳のインターネット利用者（60～64歳の回答者の14.5%にあたる）の
内、44.4%がパソコンだけからアクセスをしており、携帯電話からのアクセスは他の年代に比
べて少ないことがわかっている（宮田、2005）。パソコンより携帯電話からのインターネット
接続の方が設定などの点では簡単であるが、やはりモバイルであるゆえに小型化した画面や操
作ボタンの複雑性がシニアの使用を妨げていると考えられる。また、60歳代以降のシニアでも
パソコンなどの情報通信について学んでみたいという学習意欲は高く（水野、2005）、それ
に対して全国でシニア自らが中心となってパソコン学習を支援する動きはあるが、携帯電話で
のインターネット・アクセスを学習するという場はほとんどないと思われる。したがって、若年
層と違って、シニアにとっては、今後もしばらくはインターネットへのアクセス・メディアは
パソコンが主流であり続けると予想される。

なお、通話だけの携帯電話を含めると、携帯電話を所有している回答者は、4群間で差があ
るものの、回答者のおよそ4分の1にあたり、同世代の人々に比べて高いと言える。

表2-3 情報機器の所有の4群間の比較

	非利用者		新規利用者		継続利用者		シニアネット会員	
	第1回	第2回	第1回	第2回	第1回	第2回	第1回	第2回
自分用のパソコン	20.00	40.50	20.21	59.60	75.71	77.10	89.61	93.50
家族との共用のパソコン	15.58	20.92	26.60	31.18	22.86	25.71	20.78	18.18
インターネットにつなが る携帯電話・PHS	3.23	3.27	8.51	9.57	7.14	2.86	12.99	20.78
通話だけの携帯電話・P HS	17.42	15.03	25.53	25.53	24.29	30.00	25.97	28.57
携帯情報端末	0.00	0.00	1.06	0.00	1.43	1.43	2.60	3.90
持っていない	49.03	32.03	27.66	7.45	1.43	0.00	0.00	0.00

数値は各グループ内での所有率を%で表す

(3) パソコンやインターネット利用スキル

では、シニアはIT講習会を受講することで、どの程度のパソコンやインターネットを利用
するためのスキルが獲得できるようになるのだろうか。「2003年情報通信白書」によれば、イ
ンターネット未利用者に対し、インターネットを利用しない理由を尋ねたところ、「利用する
必要がない」が36.0%と最も多いが、次いで「パソコン等の機器操作が困難」が23.4%と多
かった。特に、パソコンからのインターネットにアクセスしていない人の多くが、「専門用語
が難しい」(41.5%)、「説明書を読むのが面倒」(40.6%)、「文字入力が難しい」(30.1%)点
を多くの利用困難な理由として挙げている（総務省、2003）。したがって、インターネットを
利用するには、パソコンやインターネットを利用できる一定のスキルが必要であることがわか
る。

そこで、回答者全員に、パソコン利用に関する 14 項目と、インターネット利用に関する 8 項目について、できる項目を複数選んでもらった（項目のリストは表 2－4 参照）。

表 2－4 4 群別にみた機器利用スキル

	非利用者		新規利用者		継続利用者		シニアネット会員	
	第1回	第2回	第1回	第2回	第1回	第2回	第1回	第2回
<パソコン>								
パソコンの電源を入れて、起動させる	92.90	91.61	96.77	97.87	100.00	100.00	98.70	98.70
すべての操作を終了し、電源を切る	85.16	85.16	84.95	93.62	100.00	100.00	98.70	98.70
マウスを使って、正確にクリックができる	76.13	77.42	84.95	89.36	92.75	95.71	100.00	98.70
ゆっくりならば、キーボードを打てる	80.00	76.13	84.04	75.53	66.67	57.14	51.95	49.35
キーボードを見ながら、ある程度速く打てる	19.35	23.23	22.34	38.30	50.72	65.71	83.12	77.92
キーボードを見ないで、速く打てる	0.00	1.94	0.00	0.00	2.86	4.29	10.39	16.88
パソコンを使って、ゲームをする	55.48	51.61	59.14	63.83	68.12	72.86	81.82	81.82
パソコンを使って、文書を作成する	53.55	56.77	65.96	76.60	86.96	88.57	98.70	98.70
パソコンを使って、グラフ(図表)を作成する	1.94	6.45	1.06	10.64	11.59	18.57	54.55	63.64
パソコンで作った文書やグラフを、フロッピーに保存する	9.68	14.19	11.70	24.47	27.54	41.43	87.01	89.61
パソコン用のソフトウェア(一太郎やワードなど)をインストールする	4.52	9.03	5.32	20.21	20.29	40.00	83.12	81.82
周辺機器(プリンターなど)を追加したり、設定しなおす	3.87	10.32	4.26	28.72	22.86	38.57	61.04	70.13
パソコンで、年賀状などのハガキやカードを作成する	4.52	13.55	6.38	30.85	36.23	51.43	94.81	93.51
デジタルカメラなどで撮った写真を、パソコンに取り込む	0.65	3.23	1.06	15.96	14.49	27.14	54.55	75.32
<インターネット>								
電子メールの送信と受信をする	25.16	12.26	31.91	69.15	79.71	87.14	94.81	93.51
電子メールに文書や写真のファイルを添付して送信する	1.94	0.65	4.26	8.51	11.59	24.29	71.43	76.62
インターネットを使って、ホームページを見る	20.00	15.48	28.72	67.02	75.00	84.29	96.10	97.40
インターネットのホームページを自分で作成し、更新する	2.58	1.29	3.19	7.45	4.35	1.43	11.69	11.69
インターネットの電子掲示板・メーリングリスト・チャットなどを見る	2.58	1.94	2.13	9.57	7.14	18.57	42.86	51.95
インターネットの電子掲示板・メーリングリスト・チャットなどに書き込む	1.29	0.65	1.06	1.06	1.45	4.29	23.38	25.97
インターネットを通して、映像や音楽などをパソコンに取り込む	0.65	0.65	0.00	3.19	0.00	4.29	37.66	41.56
インターネット上で、ゲームやオンライン・ショッピングをする	0.65	1.94	2.13	3.19	4.29	10.00	32.47	31.17

数値は「できる」と回答した人々の各グループ内での割合(%)を表す

その結果、これらの 22 項目のことがどれもできない人は、「非利用者」(83 人)のうち、第 1 回調査と第 2 回調査とでは、それぞれ 8 人いた（「非利用者」中の 9.6%）。それに対して、「新規利用者」(99 人)では、第 1 回調査で 2 人（「新規利用者」中の 2.0%）が、「継続利用者」(110 人)でも第 1 回調査では 3 人（「継続利用者」中の 2.7%）いたが、両グループとも第 2 回調査では 0 人になった。一方、「シニアネット会員」(80 人)では、できない人は一貫していなかった。

このように、IT 講習受講者であっても、その後に私用でインターネットを利用していない人々の中には、数は少ないながらもパソコンの電源を入れることもできない人がいることがわかる。

次に、何もできないと回答した人を除いて、各群ごとにどのようなことができると回答する

人が多いのかを比較した。どの項目でも「シニアネット会員」では「できる」と回答した率が高く、次いで「継続利用者」、「新規利用者」と続き、「非利用者」ではできる人の率が最も低かった。やはり、IT 講習を受講するだけではなく、その後に私的にインターネットを利用することで利用スキルが向上するのであろう。

また、パソコン利用技術の中では、キーボードのブラインドタッチ、ソフトのインストール、周辺機器の設定など、難しい技術ほど4群間の差が大きかった。同様に、インターネット技術の場合も、ホームページ作成やオンライン・コミュニティの書き込みといった自分から不特定多数に発信する技術は、4群間の差が大きかった。もちろん、第2回調査では第1回調査に比べて、「非利用者」を除いた3群間の差は小さくなるものの、やはりパソコンやインターネットの日頃の利用頻度に比例して技術の差があることがわかる。すなわち、利用頻度が最も高い「シニアネット会員」の技術が高く、次いで「継続利用者」、「新規利用者」という順である。

このように見ると、電源を入れてゆっくりとキーボードで入力したりマウスをクリックし、最後に電源を切るというパソコンの操作と、電子メールの送受信とホームページを見るというインターネットの操作はIT講習を受講したシニアにとっては可能になるが、それ以上の高度な操作の技術は、講習外で私的にこれらの操作を行っているかどうかによって差が生じていることがわかる。したがって、同じシニアといっても、その中でパソコンやインターネット利用スキルに格差が生じていると考えられる。

(4) 利用を促進する要因

IT講習は政府の主導により全国各地で開催され、2001～2002年の間にシニアを含む約520万人もの人が参加したというが、この調査結果に限ると、受講者328人中約47.3%(155人)は講習直後の第1回調査時点でも第2回調査時点でも私的にインターネット利用を行っていない。IT講習はパソコン操作中心であり、インターネットの利用方法は講習内容の一部にすぎないが、なぜこれらの人々は講習を受けたにもかかわらずインターネットを利用しないのであろうか。その原因を探るために、「非利用者」と「新規利用者」の社会的属性、健康、サポート授受など比較した結果が、表2-5である。

表2-5 「非利用者」と「新規利用者」の比較

		第1回			第2回		
		非利用者	新規利用者	t	非利用者	新規利用者	t
社会的属性	年齢	71.555	70.064	2.792 **			
	学歴	3.548	3.660	-0.711			
	仕事	3.430	3.548	-0.907	3.460	3.532	-0.562
	暮らし向き	2.626	2.617	0.078	2.640	2.809	-1.514
個人特性	身体的健康	3.162	3.097	0.597	3.140	3.043	0.863
	社会性	2.892	2.782	1.163	2.856	2.747	1.180
社会参加	町内会活動参加	1.449	1.341	1.212	1.034	1.082	-0.455
	ボランティア活動参加	1.338	1.313	0.243	0.958	0.941	0.140
	趣味の活動参加	2.067	2.032	0.280	2.039	1.947	0.554
ITスキルおよび態度	第1回のパソコンスキル	4.987	5.372	-1.475	5.364	6.862	-4.687 **
	第1回のインターネットスキル	0.548	0.734	-1.394	0.348	1.691	-10.011 **
	情報化に対する肯定的考え方	3.184	3.208	-0.326	3.154	3.027	1.639 **
サポート	パソコン利用に関するオンラインサポート受領量	1.165	1.086	1.103	1.078	1.978	-8.515 **
	パソコン利用に関するオフラインサポート受領量	1.446	1.591	-1.479	1.479	2.087	-5.769 **

① 社会的属性

社会的属性として、①性別、②年齢、③学歴、④就業状況、⑤経済状況の5点を取り上げ、「非利用者」と「新規利用者」に違いがあるかを検討した。

まず、パソコンやインターネットの利用率は男性の方が女性より高いというジェンダー差があるが、特に、年齢が高くなるほどその差が大きくなる(Miyata et al., 2005)。本調査では回答者にしめる男性の割合が71.5%と男性に偏っているが、「非利用者」における男性の割合は69%、「新規利用者」では67.3%であり、IT講習受講後に私的にインターネットを利用するかどうかにはジェンダー差がなかった。もともとパソコンに関心を持ちIT講習に参加すること自体が男性中心であり、そのような状況でIT講習に参加した女性はかなりパソコンやインターネットへの関心が高く、利用したいという動機付けが元々高いのかもしれない。

次に、年齢によってインターネットの私的利用に差があるのだろうか。シニアといっても60歳から86歳までの回答者がおり、「非利用者」の平均年齢は71.56歳であるのに対して「新規利用者」は70.06歳と統計的に有意に若いことが認められた。やはり年齢が高いほどIT講習を受けてもその後に私的にインターネットを利用するようになるのは困難なのではないかと推測された。

さらに、学歴(5段階評定)は、「非利用者」と「新規利用者」では差がなかった。若干「新規利用者」の方が高学歴であったが、両者とも旧制中学・新制高校以上の卒業者が多く同年齢の人々に比べて高学歴といえる。したがって、既に述べたようにIT講習に参加するかどうかには学歴が影響しているが、講習後に私的にインターネットを利用するかどうかには影響がなかった。

また、就業状況(4段階評定、数値が低いほど常勤であることを示す)や暮らし向きに余裕があるかという自己評定(4段階評定、数値が高いほど余裕がある)を第1回調査と第2回調査で質問したが、これらの2要因は2回とも「新規利用者」が「非利用者」よりも高かったが、統計的には有意な差ではなかった。

② 個人特性

まず、シニアは身体的健康であるかどうかによって行動やモチベーションが異なることが予想されたので、両群の全般的身体的健康の自己評定(5段階評定、数値が高いほど健康である)を比較したが、第1回調査も第2回調査も両群間に有意な差がなかった。

次に、社会性について検討をした。社会性の高低によってインターネットの利用や利用によるソーシャル・ネットワークへの効果に違いをもたらしていると言われていたが(宮田, 2005)、本調査では、社会性の中でも対人コミュニケーションの嗜好性を重視し、「人と話すのが好きだ」と「あまり親しくない人でも会話を続けられる」の2項目にそれぞれに4段階評定してもらいその評定値の合計の平均値を「非利用者」と「新規利用者」で比較したが、第1回調査でも第2回調査でも差がなかった。やはり、社会性は、インターネットを私的に利用するようになるかどうかに影響しているのではなく、インターネットの利用時間やオンラインで知り合った友人がいるかどうかに影響していると思われるので、後でその点を検討することとする。

③ 社会参加

最近では様々なボランティア集団や組織に参加するシニアが増大しているが、これらに参加

することはインターネットの利用に影響を与えているのだろうか。なお、インターネットを活用することが社会参加を促進するという因果の方向性についてはすでに検討されている（たとえば、Miyata et al., in press）が、ここではあくまでも社会参加がインターネット利用を促進するという因果の方向性を検討する。

社会参加については、8種類の集団や組織を挙げて、それぞれに対して「積極的に活動している」「加入しているがあまり活動していない」「参加していない」の3段階で評定してもらった。そして、「その他」を除いてそれらの活動は、①町内会活動（町内会・自治会、婦人会、老人クラブの3種類）、②ボランティア活動参加（社会福祉・ボランティア活動と市民運動や住民運動の団体の2種類）、③趣味の活動参加（趣味、習い事、教養のサークルと健康、スポーツのサークルの2種類）に分け、それぞれの評定値を合計して比較をした。その結果、第1回調査でも第2回調査でも、①町内会活動参加、②ボランティア活動参加、③趣味の活動参加のレベルは両方で差がなかった。

④ IT 機器利用スキルと IT 利用に対する態度

パソコン操作のスキルやインターネット・スキルは「非利用者」と「新規利用者」を分ける要因と予想されるため、パソコン・スキルとインターネット・スキルを分けて得点を比較した。なお、パソコン・スキル⁴は12項目のうち、できると回答した項目数を用いた。インターネット・スキル⁵は8項目のうち、できると回答した項目数を用いた。

その結果、まず第1回調査では、両群にパソコンもインターネットもそのスキルに差がなかったものの、第2回調査では、「新規利用者」が「非利用者」よりも有意に高いパソコンおよびインターネットのスキルを持っていることがわかった。これらのスキルに差がなかったのも、それが原因となって私的にインターネットを利用する群と使用しない群に分かれていったわけではないと考えられる。しかしながら、第2回調査で「新規利用者」は私的にインターネットを利用するようになったために、スキルが増大したと考えられる。特に、既に述べたようにパソコンからインターネットにアクセスしている人が多いため、インターネットのスキルだけではなくパソコン操作のスキルも向上したと推測される。

次に、情報化に対する態度を検討した。表2-6に示したように、第1回調査と第2回調査でそれぞれ同じ4項目に対して「そう思う」から「そう思わない」までの4段階で評定してもらった。その結果を主成分分析したところ、第1回調査、第2回調査共に1つの因子が検出されたので、その因子得点が高い4項目すべての評定値を合計して「情報化に対する肯定的態度尺度」とした。この尺度値を「非利用者」と「新規利用者」で比較をしたところ、第1回調査では両群に差がなかったものの、第2回調査では「新規利用者」の平均値が低く、情報化に対する肯定度が低かった。実際に自分でインターネットを利用することで、過度の期待が低下したためと考えられる。なお、「継続利用者」や「シニアネット会員」もこの尺度値は「非利用者」よりも低く、やはり自分でインターネットを利用することで、使えないと取り残されるという考え方が減少し、かつ情報獲得や意見交換も期待するほどはできないと感じているのであろう。

表 2-6 第1回調査での情報化への考え方の主成分分析

	第1回	第2回
	因子得点	因子得点
情報格差が生じる	0.719	0.765
必要な情報がいつでも簡単に手に入る	0.775	0.806
利用できないと社会全体の動きから取り残され	0.643	0.676
多くの人と情報や意見を交換できるようになる	0.780	0.811
固有値	2.140	2.347
寄与率	53.50%	58.68%

⑤ サポートの受領

最後に、他者からパソコンやインターネットの使い方を教えてもらうことが、両群で異なるのかを検討した。なぜならば、インターネットの利用に際してサポートをしてくれる他者の存在が重要だからである。インターネットにアクセスするデバイスであるパソコンや携帯電話は、可変性の高い道具性技術であって、さまざまな状況に適応でき、個々の問題に適用させて修正しうる機器である。しかし、自分のニーズにあった「自分仕様」を作るには、スキルを必要とする。特に、家でパソコンを使ってインターネットを接続できるようにするには、ほとんどの人が技術的困難を感じている。たとえば、カツらの研究(Katz & Aspen, 1997)では、『長期利用者』と『最近利用を始めた人々』に「もともとどのようにしてインターネットを導入したのか」を質問したところ、『長期利用者』は「仕事で学ぶ」や「独学」が多く、『最近の利用者』は「友人家族から教わる」と「仕事で学ぶ」「独学」が多かった。また、インターネットを使っていて問題が生じた時にどこに最初にアドバイスを求めるかを質問したところ、『最近の利用者』は「個人的友人」(35%)「仕事仲間」(24%)、続いて「オンラインヘルプ」(14%)、「サポートの人」(10%)、「本・マニュアル」(10%)、「電話サービス」(8%)という順であった。それに対して、『長期利用者』では『最近利用を始めた人々』に比べて仕事仲間やオンラインサービスが多いという特徴があった。このように、普及の初期段階でインターネットを利用し始めて長期にわたり利用している人は、仕事や独学で利用を始め、仕事仲間やオンラインサービスにアドバイスを求めて問題を解決しているのに対して、最近インターネットを利用し始めた経験の浅い人は友人や家族から教わり彼らに助けられているという対人的サポートを強く受けていることが明らかである。また、キースラーらの調査でも、家にパソコンを導入した最初の1年に外部からの技術的サポートを必要としたのは、93家族中の89%であったが、その場合、家族内で最も技術的スキルが高いメンバー（しばしば10代の子どもである）が外部に技術的サポートを求めていた。そして、そのメンバーが家族内で最も関与の高いパソコン利用者、さらには他の家族が技術的助けを求めるような家族内での指導者、外部への技術的手助けの要求ができる人間になっていく。この家族内のインターネット指導者は、家庭での技術の採用に影響を及ぼし、家族と外部のコンピュータ・サポート専門家との間の重要なリンクになっていくという(Kiesler et al., 1999)。このように、最近インターネットを利用し始めたような人々にとっては、ソーシャル・ネットワーク内にインターネットについてサポートをしてくれる人が多いほど、インターネット利用が促進されると考えられる。

そこで、IT講習を除いて調査時点より過去1ヶ月間に、①直接会ったり電話を使ってパソコンやインターネットの使い方について教えてもらった頻度（4段階評定）と、②電子メールや

電子掲示板・メーリングリスト・チャットなどを通じて教えてもらった頻度（４段階評定）を評定してもらい、その平均値を比較した。第１回調査では、「非利用者」も「新規利用者」も①直接会ったり電話を使ったサポート受領と②電子メールや電子掲示板等によるオンラインでのこれらのサポートの受領には差がなかったが、第２回調査では「新規利用者」が①直接会ったり電話を使ったサポートと②電子メールや電子掲示板等によるオンラインでのサポートともに、多く受領していた。第２回調査で過去１ヶ月間にインターネットを利用している人々は、利用していない人々よりも、過去１ヶ月間に多くのサポートを得ていることから、サポートを得ることで利用が促進されていることがわかる。ただ、第１回調査でのサポート受領は、「非利用者」と「新規利用者」で差がないことから、サポートの効果は長期的と言うよりは短期的効果があると考えられる。「新規利用者」が自分でインターネットを利用することで生じる問題を解決するためのサポートを求めそれを得られたことで、実際に自分でインターネットを利用するようになるという循環があるのだろう。

なお、第２回調査で対面や電話でパソコンやインターネットの使い方を教えてもらったことがあると回答した人々にその教えてもらった相手を聞いたところ、「非利用者」「新規利用者」ともに、圧倒的に多くが子供であった。ただ、「非利用者」に比べて、「新規利用者」では子供の配偶者、配偶者という子供以外の親族、さらにクラブ活動等と一緒に参加している友人など、親族以外に教わっている人も多かった。すなわち、教えてもらう頻度だけではなく、その相手が多様であることが、シニアが私的目的で自分でインターネットを利用することを促進していると考えられる。同じ相手に何度もパソコンやインターネットの使い方を聞くのは気が引ける、ましてや家族だと遠慮してしまうというシニアもいると言われているが、いろいろな人に教えてもらえる環境が重要なかもしれない。

なお、「新規利用者」でもオンラインより対面や電話でのサポート受領が多い点から考えると、オンラインでサポートを受領できるほどにはインターネットのスキルが高まっていないのかもしれない。

3. 考察

(1) シニアにおけるインターネットの段階的利用

以上の結果から、シニアのインターネット利用の特徴として電子メールの利用が多いこと、またパソコンからのアクセスが多いことが明らかとなった。また、「シニアネット会員」とIT講習受講者の間にはインターネット利用頻度や利用内容に差があった。ただし、IT講習受講者の「新規利用者」や「継続利用者」は、インターネットを用いたコミュニケーション頻度が低いものの、かれらは第１回調査より第２回調査でその頻度が上昇する傾向が見られた。また、IT講習受講者はパソコンやインターネットの基本的利用スキルはあると回答しているが、そのレベルは実際の私的利用頻度に比例しているようだ。スキルが高まるために利用頻度が上昇し、また利用頻度が高まるにつれてスキルも向上するという循環があると思われる。ただし、２回の調査に回答してくれた受講者の中でも、IT講習会を受講した後にもパソコンやインターネットを利用していない「非利用者」が28.2%いる。また、講習受講者中約４割の人々は第２回調査に回答をしなかったが、かれらのなかには、既にパソコンやインターネットの利用を諦めたり関心を失った人が多く含まれていることも予想される。これらの人々にとっては、IT講習会

の受講がパソコンやインターネット利用の難しさを感じさせる場になってしまった可能性もある。そこで、今後は、同じ講習を受講してもパソコンやインターネットを私的に利用するようになるシニアと非利用のままであるシニアをわけている要因（環境要因や個人要因）を精査し、シニアの私的利用を促進する方策を検討する必要があるだろう。

このような結果から、シニアのインターネット利用には図2-1に示すような3段階がある。

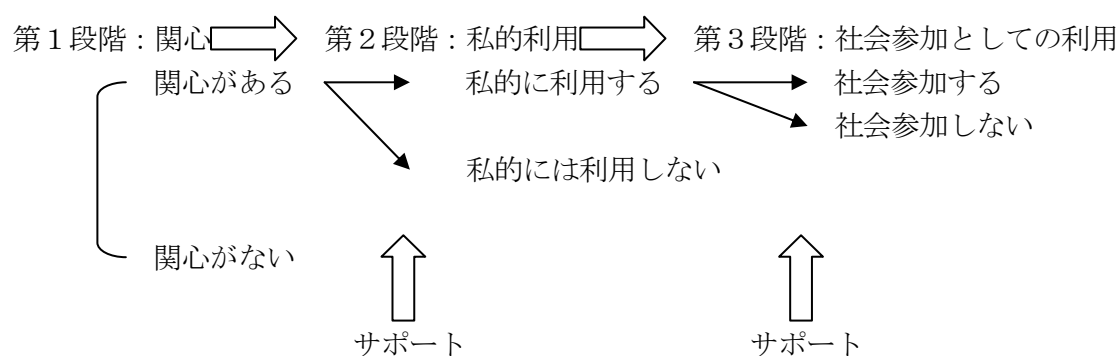
第1段階は、関心を持つ段階である。ただし、インターネットに関心を持ってもどのように始めたらいいのかがわからなかったり、実施の行動に結びつかないことがシニアには多い。ただ、本調査回答者は既にIT講習を受講するという事で、関心を持ちかつそれを実行に移している人々である。

第2段階は、私的にインターネットを利用する段階である。ただし、それにはインターネットを使うためのスキルの獲得が欠かせない。そのスキル獲得の場としてシニアにとってIT講習が役立っていた。ただし、IT講習を受講すれば私的にインターネットを利用するようになるわけではないことは既に述べたとおりである。やはり、IT講習以外でもさまざまなサポートが得られることが私的利用促進に重要である。

第3段階は、社会参加の手段や場としてインターネットを使っていく段階であり、シニアネットの会員がこの段階に該当する。たとえば、シニアネットでは、会員が地域活動やボランティア活動という社会参加をしたいというももとの動機付けが高く、その活動の一つとしてインターネットで情報提供をしたりインターネット利用のスキルを教えるという活動を行っている。一方、インターネットにアクセスし多様な人々とコミュニケーションすることで情報を獲得したり意見を表明する機会が増えるために社会参加が増大するという傾向もある（Miyata et al., in press）。そして、シニアが社会参加をすることで、地域の社会関係資本が増大する^{*6}。ただし、このような社会参加の手段や場としてインターネットを利用するためには、高度なスキルを獲得することが必要になる。実際にシニアネット仙台では、会員のスキルを向上させたいという動機付けを高め、実際のスキルも高めるために、会員相互でのスキルの教え合いや会員向けの講習が行われていた。

多くのシニアは第1段階にあるが、インターネットの普及に伴い、第2、第3の段階のシニアも増大することが予想される。その時にシニアをどのように支援していくかを、今後は検討する必要があるだろう。

図2-1 シニアのインターネット利用の段階



(2) ユニバーサルデザインと個別のニーズへの対応

では、今後シニアがインターネットを利用し豊かな生活を築くためにはどのようなことが必要なのであろうか。

まず、シニアがインターネットを利用するには段階によって様々なサポートが必要になる。すなわち、利用の目的や個人の体調や特性などによる個別のニーズに対応したサポートが必要である。特に、若年層に比べて、シニアはその個人史や個人特性に応じたサポートが必要となる。そのために、利用スキルを向上させるための学習の場や学習のカリキュラムを策定していくことが重要である。様々な講習でカリキュラムが策定され、テキストが作られているが、シニアの個別のニーズにどれだけ対応できるものができるかが重要である。ただ、図2-1に示した第2段階へと進むにはスキルの向上が必要であるが、反面、私的に利用しないとスキルは伸びないし、その効果を実感できない。したがって、単に講習で同じカリキュラムに基づいた学習だけではなく、私的にインターネットを利用する時にサポートをすること、たとえばわからないことがあればすぐに教えてくれる友達がいることが、インターネット利用を促進する。また、シニアがインターネットを利用できるようになると、次に求められるのはインターネットを活用することによって様々な活動が行えることである（第3段階）。多様なコミュニティへの参加、ボランティア活動、就業等の社会参加につながることが期待される。しかし、実際にインターネットを活用することによってこれらの社会参加に結びつけていくためには、インターネットを利用するための支援に加え、さらに克服すべき課題がある。たとえば、活動の場を容易に探し出せるようにするため、シニアの特性や希望に配慮した案内情報や紹介サービス、支援サービス等が提供される必要がある。このようにスキル向上のサポートだけではなく、段階に応じて個別のニーズにあった様々な形のサポートが、シニアのインターネット利用促進には重要である。

第2には、利用しやすい機器を開発することである。現在はパソコンからインターネットに接続しているシニアが多いことがわかったが、いつでもどこでもアクセスできるという点からは携帯電話からのアクセスも必要である。しかしながら、パソコンも携帯電話も、シニアにとっては操作性からみて利用しやすい機器とはなっていない。やはり、誰でも使えるというユニバーサルデザインの観点からの機器の開発もシニアのインターネット利用には必要な要因である。

<注>

- * 1 本論は、ソーシャル・ネットワークを、「人、集団などの相互間で形成される網の目状のネットワークの総体」と定義し、社会関係の構造的側面を意味する用語として用いる。
- * 2 「受信していない」、「1～2通」、「2～5通」、「6～10通」、「11～20通」、「20通以上」の6段階で評定してもらい、1～6の数値を与えた。数値が高いほど、多くの私的電子メールを受信していることを示している。なお、私的電子メールの送信も同様の6段階を用いた。
- * 3 オンライン・コミュニティの閲覧と書き込みは、それぞれ「見ていない・書き込んでいない」、「ほとんどない」「1ヶ月に1回程度」「1週間に1回程度」「1週間に数回程度」「毎日」の6段階で評定してもらい、数値化した。数値が高いほど、閲覧や書き込みの頻

度が高いことを意味している。

- * 4 パソコン利用に関する 14 項目のうち、「ゆっくりならば、キーボードを打てる」「キーボードを見ながら、ある程度速く打てる」「キーボードを見ないで、速く打てる」は同じキーボード入力スキルの程度の差を測定しているので、「キーボードを見ないで、速く打てる」だけを合計してパソコン利用スキル尺度とした。従って、尺度値は 0～12 である。
- * 5 インターネット利用のためのスキル 8 項目のうち、「できる」と回答した項目数を合計してインターネット利用スキル尺度とした。
- * 6 社会関係資本については、宮田 (2005b) を参照。

<引用文献>

- Kiesler, S., Zdaniuk, B., Lundmark, V. & Kraut, R. 2000 Troubles with the Internet: The Dynamics of Help at Home. *Human Computer Interaction*, 15, 323-351.
- Loges, W. E & Joo-Young, J. 2001 Exploring the digital divide: Internet connectedness and age. *Communication Research*, 28(4), 536-562.
- 水野映子 2005 シニアとパソコン Life Design Report 2005, 3, 27-29
- 宮田加久子 2005 インターネットの社会心理学：社会関係資本の視点から見たインターネットの機能 風間書房
- 宮田加久子 2005b きずなをつなぐメディア：ネット時代の社会関係資本 NTT 出版
- Miyata, K., Wellman, B., Boase, J. & Ikeda, K. 2005 The Mobile-izing Japanese: Connecting to the Internet by PC and Webphone In Yamanashi. Mizuko Ito et al. (eds.) *The Personal, Portable, Pedestrian: Mobile Phones in Japanese Life* (p143-164). Cambridge, MA: MIT Press.
- Miyata, K., Ikeda, K. & Kobayashi, K. in press. Social Capital and Internet Use in Japan. Nan Lin and Bonnie H. Erickson (Eds.) *Social Capital: Advances in Research*. New York, NY: Aldine de Gruyter,
- Rainie, L., Larsen, E., Horrigan, J., Lenhart, A., Spooner, T. & Carter, C. 2001 Wired Seniors: A fervent few, inspired by family ties. *Pew Internet and American Life Project Report*. <http://www.pewinternet.org/>
- 総務省 2003 平成 14 年情報通信白書
- 総務省 2003 高齢者・障害者による ICT 活用の推進に関する研究会報告書
- Wright, K., 2000 Computer-Mediated Social Support: Older adults and coping. *Journal of Communication*, 50, 3, 100-118.