

4章 シニア世代のインターネット利用とサポート授受の変化 — オンラインの変化がオフラインの関係に及ぼす影響 —

野沢慎司

1. インターネットを使い始めるとサポート交換のネットワークはどう変わるのか？

この章では、対象者のオフラインでのサポート、つまりインターネット以外の伝統的な方法（直接対面あるいは電話）で交換するサポートに焦点を当ててみたい。

これまで日本の高齢者は、例えば米国の高齢者に比べて、生活上のサポート交換や交際を同居する家族・親族のみに依存する傾向が強いとされてきた（藤崎 1998）。しかし、近年では日本の高齢者ネットワークも、B. ウェルマンのいわゆる「コミュニティ解放」型のネットワーク（Wellman 1979）、すなわち家族・親族や近隣の連帯した紐帯への依存から解放された、多様な友人を含む、空間的に広く拡散し、構造的に密度の緩やかな紐帯のネットワークへと変容していることを示唆する研究もある（前田 1995, 1998）。少なくとも大都市中心部に居住する後期高齢者に関しては、心理的 well-being は必ずしも「同居」の子どもの有無によって規定されるわけではなく、女性の場合は中遠距離親族ネットワークの規模、男性の場合は近距離友人ネットワークの規模に規定されるという新しい研究知見がある（原田ほか 2005）。高齢期に充実した生活を送るためには、近距離の家族関係ばかりでなく、距離の離れた親族や親族以外のネットワークをどう作り、どう活用するかが次第に重要になってきていると見られる。

一般に、インターネットは空間的な距離を容易に低コストで乗り越えられる新しいコミュニケーション手段であるため、その普及によってネットワークの血縁・地縁からの「解放」化が促進されると考えられる。一方、近年では次第に高齢者層のパーソナル・コンピュータ利用率も上昇してきている。そこで、本稿では、高齢者がインターネットを使いこなせるようになり、オンラインでのサポート交換や交際が活発になることは、従来からあるオフラインの人間関係にどのような影響を与えるのかという問いを中心に据えた分析を試みる。インターネット上のコミュニケーションの増大は、直接対面する場面や電話でのコミュニケーションによるサポート授受を促進し、オフラインのサポート・ネットワークをも拡張させるのだろうか。それともオンラインでの相互作用がオフラインでのコミュニケーションに取って代わってしまい、従来の対面（電話）接触を無効化・弱体化することになるのだろうか。

こうした問題について、2001年度に行われた仙台市のシニア向け IT 講習の受講者とその講師を務めた「シニアネット会員」を対象としたパネル調査（いずれも対象者は60歳以上の男女）のデータを使って検討する。一般に65歳以

上を「高齢者」と称することが多いが、本稿の対象者は60歳以上であり、やや若年の年齢層を含んでいるので、以下では調査対象者を「シニア」と呼ぶことにしよう。調査はIT講習の直後とその6ヶ月後に実施された(調査方法などの詳細については本書1章を参照)。以下の分析では、この6ヶ月間のサポート授受とサポート・ネットワークに関して、オンライン(インターネット利用)とオフライン(対面や電話)での変化が相互にどう相互関連しているかを読み解いていこう。

2. オフラインでのサポート授受

この調査でオフラインのサポート授受とネットワーク特性をどのように測定したかを説明しよう。本調査の第1回と第2回の調査票では、「この1ヶ月間に直接会ったり、電話をしたりして」、①自分の心配事や悩み事を相談すること(以下、「オフラインの情緒的サポート受領」と呼ぶ)、②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うこと(以下、「オフラインのPC関連サポート受領」)、③他人の心配事や悩み事の相談にのること(「オフラインの情緒的サポート提供」)、④パソコンやインターネットの使い方について教えてあげること(「オフラインのPC関連サポート提供」)、⑤気軽におしゃべりを楽しむこと(「オフラインのおしゃべり」)が、それぞれどの程度あるか、その頻度を4件法(まったくない/たまにある/ときどきある/よくある)で回答してもらった(それぞれに1点から4点の点数を割り当てた)。これら5つの項目に関する「サポート授受の頻度」を表す5変数を検討の対象とする。

さらに、各設問に続けて、そのようなことをする相手の種別を10種の選択肢(①配偶者、②きょうだい、③子ども、④子どもの配偶者、⑤孫・その他の親族、⑥近隣の人、⑦クラブ等と一緒に参加している友人、⑧インターネットを通じて知り合った友人、⑨その他の友人、⑩その他)から該当するものすべてを答えてもらった。上記5つのサポート交換にそれぞれに関して、相手となる人の種類として何種類が回答されたかを加算して、ここでは「サポート授受相手の多様性」に関する5変数を作成した。この変数は、サポート交換する相手のサポート・ネットワークの規模(人数)や密度を正確に測定したものではない。しかし、上述のサポート交換の頻度がサポート量にほぼ対応しているのに対して、この「多様性」尺度は対象者のサポート授受の相手になるネットワーク・メンバーがどれくらい多様な生活領域に広がって形成されているかという、ネットワーク構造の一側面を捉えた指標になっている。この尺度の値が低い人は、特定の相手のみにサポートを求めたり、与えたりしていることになるが、逆に高い人は、多様な領域の多様な相手(親族および非親族)とサポートの交換をし、交際をしていることになる。以下では、オフラインでの「サポート授受の

頻度」および「サポート授受相手の多様性」に関して、サポートの種類と方向別に2時点間の比較と対象者のグループ間の比較を行ってみよう。

(1) オフラインでのサポート授受の頻度

IT講習の直後とそのほぼ6ヶ月後に実施した本調査の第1回と第2回における、オフラインでサポート授受する頻度の平均値を対象者グループ別に表したのが表4-1である。この表には、各グループにおける平均値の2時点間の差に関するt検定および各時点におけるグループ間の平均値の差に関するF検定(分散分析)の結果を示している。

まず、1時点目の対象者グループ間のサポート頻度の差に注目してみよう(表4-1のF検定結果参照)。グループ間で有意な差があったのは、PC関連のサポートの受領と提供の頻度だけであった。パソコンの使い方を直接あるいは電話で教えてもらう頻度は、以前からの継続利用者である受講者でもっとも高く、それに次いでシニアネット会員が高い。講習直後の第1回調査時点ではパソコンを利用していなかった他の2つのグループでは、その頻度が極端に低くなっている¹。パソコンの使い方を誰かに教える頻度に関しても、同じようなグループ間の差が見られるが、IT講習での講師を含むシニアネット会員グループの平均値が圧倒的に高く、継続利用者グループでも教える頻度はさほど高くないことがわかる²。

表4-1 オフラインでのサポート授受頻度(平均値)の2時点間およびグループ間比較

		N=	第1回調査	第2回調査	t
情緒的サポート受領の頻度	全体	373	1.45	1.51	-1.48
	未利用者	144	1.48	1.61	-1.79
	新規利用者	89	1.45	1.40	0.52
	継続利用者	65	1.32	1.38	-0.78
	シニアネット会員	75	1.48	1.53	-0.61
	F		0.75	2.49	
PC関連サポート受領の頻度	全体	355	1.77	1.86	-1.85
	未利用者	137	1.47	1.46	0.11
	新規利用者	87	1.60	2.08	-4.80 ***
	継続利用者	60	2.42	2.17	1.97
	シニアネット会員	71	2.04	2.11	-0.74
	F		25.29 ***	21.06 ***	
情緒的サポート提供の頻度	全体	346	1.55	1.66	-2.52 *
	未利用者	134	1.48	1.63	-2.29 *
	新規利用者	84	1.61	1.58	0.26
	継続利用者	57	1.42	1.61	-2.10 *
	シニアネット会員	71	1.72	1.82	-1.04
	F		2.03	2.61	
PC関連サポート提供の頻度	全体	346	1.37	1.41	-1.37
	未利用者	132	1.01	1.02	-1.42
	新規利用者	85	1.08	1.32	-4.31 ***
	継続利用者	58	1.24	1.34	-1.18
	シニアネット会員	71	2.51	2.31	2.02 *
	F		167.35 ***	89.53 ***	
おしゃべりの頻度	全体	321	2.25	2.22	0.42
	未利用者	123	2.08	2.09	-0.08
	新規利用者	81	2.17	2.22	-0.37
	継続利用者	55	2.38	2.15	1.61
	シニアネット会員	62	2.56	2.55	0.10
	F		2.85	2.49	

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

次に、第1回調査と第2回調査ではどのような変化があったかに着目してみよう。サポートの項目別に対象者各グループの頻度変化（表4-1のt検定結果参照）を見ると、第1回調査時点ではパソコン利用がなかったが、第2回では利用するようになっていた新規利用者グループでは、当然ながらPC関連のサポートの受領と提供の両方が増加する傾向が顕著である（統計的にも有意）。ところが、第1回調査（IT講習）時点からすでにPC利用がある継続利用者グループでは、授受頻度の変化はほとんどなく、情緒的なサポート提供（悩みの相談にのる）頻度だけが有意に増加している。シニアネット会員グループは、オフラインでのPC関連のサポート提供の頻度が格段に高かったが、第2回調査時にはそれが有意に減少している。これは、このグループのなかに第1回調査時のIT講習で講師として教えていた人が多く含まれており、第2回調査時点ではそのような活動が減少していたことを反映していると思われる。一方、講習受講時にもその半年後にもパソコンをまったく利用していない未利用者グループは、情緒的なサポート提供頻度だけが有意に増加しているという点で継続利用者グループと似た傾向を示している。

第2回の調査においても、サポート頻度の平均値にグループ間で有意な差が見られたのは、やはりPC関連のサポート受領と提供に関してであった。ただし、2時点間の変化を反映して、継続利用者と新規利用者の平均値の差は縮小し、ほぼ同レベルに位置づけられる³。

表4-2 オフラインでのサポート授受相手多様性(平均値)の2時点間およびグループ間比較

		N=	第1回調査	第2回調査	t
情緒的サポート受領相手の多様性	全体	373	0.76	0.93	-2.08 *
	未利用者	144	0.72	0.98	-1.98 *
	新規利用者	89	0.93	0.88	0.32
	継続利用者	65	0.52	0.68	-1.03
	シニアネット会員	75	0.83	1.11	-1.37
	F		1.18	1.27	
PC関連サポート受領相手の多様性	全体	355	0.86	0.95	-1.76
	未利用者	137	0.45	0.41	0.67
	新規利用者	87	0.67	1.05	-3.18 **
	継続利用者	60	1.38	1.37	0.13
	シニアネット会員	71	1.42	1.52	-0.72
	F		28.89 ***	33.71 ***	
情緒的サポート提供相手の多様性	全体	346	0.95	1.14	-2.51 *
	未利用者	134	0.78	1.13	-2.86 **
	新規利用者	84	1.06	1.12	-0.37
	継続利用者	57	0.74	0.96	-1.54
	シニアネット会員	71	1.34	1.34	0.00
	F		3.00 *	0.68	
PC関連サポート提供相手の多様性	全体	346	0.45	0.50	-1.13
	未利用者	132	0.02	0.02	-0.58
	新規利用者	85	0.08	0.38	-3.95 ***
	継続利用者	58	0.28	0.47	-1.75
	シニアネット会員	71	1.85	1.55	2.06 *
	F		165.81 ***	64.78 ***	
おしゃべり相手の多様性	全体	320	2.15	1.98	1.32
	未利用者	123	1.98	1.76	0.97
	新規利用者	81	2.05	2.26	-0.87
	継続利用者	55	2.15	1.69	2.04 *
	シニアネット会員	61	2.62	2.33	1.02
	F		1.23	1.80	

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

(2) オフラインでのサポート授受相手の多様性

さて、次にオフラインでのサポート授受相手の多様性がどのように変化したかを見てみよう。サポート項目別、対象者グループ別に、2時点のサポート授受の相手カテゴリー数平均値を示したのが表4-2である。

まず、第1回時点でのグループ間の差異を見ると（表4-2のF検定結果参照）、PC関連のサポート受領と提供に関して、また情緒的サポート提供に関して、有意な検定結果になった。PC関連のサポート受領に関しては、調査時点でパソコン利用のない2グループ（未利用者と新規利用者）と利用のある2グループ（継続利用者と会員）との間に相手の多様性の点で大きな差がある⁴。PC関連サポートの提供に関しては、シニアネット会員グループのみが平均して2種類弱の相手にサポート提供している点でぬきんでており、他の3グループはそのような相手はほとんどいない⁵。また、情緒的サポートの提供に関しては、グループ間の差はさほど大きくないが、シニアネット会員が高くなっている⁶。

つづいて、オフライン・サポートの2時点間の変化を見てみよう（表4-2のt検定参照）。もっとも顕著なのは、第1回調査後にパソコン利用を始めた新規利用者グループでPC関連のサポート授受相手が多様化している点である⁷。一貫して利用していないグループでは、情緒的サポートの受領と提供の両方において、相手の多様性が増している⁸。第1回時点から継続利用のグループでは、おしゃべりの相手に関してのみ多様性が減少している⁹。シニアネット会員だけは、2時点間の差はどのサポート項目に関しても見られなかった。

第2回調査時においても、PC関連サポート授受相手の多様性に関してグループ間の差異が有意であったことは第1回目と同様である（F検定結果）。2時点目でもまったくパソコン利用のない未利用者グループだけはPC関連サポート相手が依然として微少な状態であり、とくに継続・新規利用者グループと比べた場合の格差が大きくなっている¹⁰。また、情緒的サポート提供相手の多様性に関しては、未利用者に関して多様性が増加したことなどから、第2回調査ではグループ間比較で有意な差は見られなくなった。

(3) 要約

これまでの分析結果を要約してみよう。意外なことではないが、IT講習をきっかけにパソコンを使うようになった新規利用者は、直接対面あるいは電話でPCの使い方を誰かに教えてもらったり、教えたりというサポート交換を行う頻度が多くなっている。さらに、サポート交換の相手の範囲も6ヶ月間に拡大している。より高度な利用法を習得する過程で身近な人のなかからサポートしてくれる人（おもに子どもやその配偶者などの若い世代）を見つけ出し、自分よりも利用歴の短い初心者（配偶者や近所の人など）からは逆に頼りにされることになる。IT講習受講前からパソコンを継続利用している受講者の場合は、PC

関連サポート提供に関しても相手が拡大するだけでなく、情緒的なサポート提供の頻度と相手の多様性が高まる傾向もあった。つまり、IT 講習は、それをきっかけにパソコンを使い始めた初心者には、パソコンを媒介にして教え教えられるサポート交換のネットワークを活性化する効果をもたらし、継続利用の中級者には、自らの技能の向上を通して、サポートの受領者から提供者への転換を促す効果があったように見える。ただし、例外的な現象として、継続利用者に関して、おしゃべり相手の多様性がやや縮小することが観察された。継続して PC を利用し、使用の頻度や時間が増すにつれて、対面あるいは電話でおしゃべりする相手の範囲が限られてくる可能性が残されている。

IT 講習の 6 ヶ月後の時点で、未だにパソコンを利用していない受講者やシニアネット会員には、そのようなオフライン・サポート活性化の効果はなかった。もともとパソコンのヘビー・ユーザーであり、多くがサポート提供者でもあるシニアネット会員は、IT 講習後に PC 関連サポート提供の頻度や相手範囲が減少してさえいる。会員グループの多くにとって IT 講習は、PC 関連のサポート提供役割に関わる活動を一時的に高める短期的経験であったことを裏付けている。

3. オンラインとオフラインにおけるサポート授受の関連

これまでの対象者グループ別のオフライン・サポート授受に関する分析からは、新たにパソコンを使い始めることがひとつの触媒となって、基本的にオフライン(対面や電話)のコミュニケーションが拡大する傾向が示唆されていた。そこで以下では、すでに取り上げたオンラインでのサポート変数の 2 時点間変化が、オフラインのサポート授受の変化にどのような影響をもたらすのかを考察してみたい。6 ヶ月間、パソコンでインターネットを利用したコミュニケーションが増大すると、オフラインのサポート活動は縮小してしまうのだろうか。それとも、オンラインでのサポートのやりとりの拡大は、付随的にオフラインのコミュニケーションを増大させるのだろうか。インターネット上でメールなどを利用したコミュニケーションとそれ以外のコミュニケーションを、競合的なものと見るべきか、相補・相乗的なものと見るべきか、が分析のポイントになる。

具体的には、2 調査時点間のオンラインとオフラインのサポート状況の変化が相互にどのような関連になっているか相関係数 (ピアソンの r) を使って検討する。オフラインのサポートに関しては、前節同様、①情緒的サポート受領、②PC 関連のサポート受領、③情緒的サポート提供、④PC 関連のサポート提供、⑤おしゃべり、の 5 つのサポート項目それぞれについて頻度と相手多様性の第 1 回調査の得点と第 2 回の得点の差 (Time2-Time1) を算出して変化量を表す変

数を作成した（合計 10 変数）。一方、オンラインのサポートに関する変数は、同様に 5 つのサポート項目それぞれについて頻度変化量を算出した 5 変数にオンラインの友人数（電子メールや電子掲示板などを通じてよくやりとりをする特定の相手数）の変化量を加えた 6 変数である。これら 16 変数の基本統計量を表 4-3 に示した。

表4-3 オンラインとオフラインでのサポート変化量(第2回調査-第1回調査)に関する16変数の基本統計量

	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
オンラインでの情緒的サポート受領頻度の変化量	333	-3	3	0.02	0.42
オンラインでのPC関連サポート受領頻度の変化量	270	-3	3	0.12	1.04
オンラインでの情緒的サポート提供頻度の変化量	318	-2	3	0.05	0.50
オンラインでのPC関連サポート提供頻度の変化量	346	-3	3	0.03	0.61
オンラインでのおしゃべり頻度の変化量	306	-3	3	0.11	0.83
オンライン友人数の変化量	359	-47	30	0.28	5.30
オフラインでの情緒的サポート受領頻度の変化量	394	-3	3	0.06	0.80
オフラインでのPC関連サポート受領頻度の変化量	374	-3	3	0.09	0.88
オフラインでの情緒的サポート提供頻度の変化量	365	-3	3	0.10	0.79
オフラインでのPC関連サポート提供頻度の変化量	364	-2	3	0.04	0.56
オフラインでのおしゃべり頻度の変化量	340	-3	3	-0.02	1.16
オフラインでの情緒的サポート受領相手多様性の変化量	394	-9	6	0.16	1.59
オフラインでのPC関連サポート受領相手多様性の変化量	374	-3	3	0.09	0.99
オフラインでの情緒的サポート提供相手多様性の変化量	374	-6	5	0.14	1.44
オフラインでのPC関連サポート提供相手多様性の変化量	364	-3	3	0.04	0.74
オフラインでのおしゃべり相手多様性の変化量	340	-8	6	-0.14	2.17

(1) オンライン・サポート変化とオフライン・サポート頻度変化との関連

まず、オンラインでのサポート／ネットワーク変化量とオフラインでのサポート頻度の変化量との相関マトリックスを示した表 4-4 を見てみよう。

オンライン変数とオフライン変数の組み合わせ 30 組のマトリックスうち、6 つの組み合わせで統計的に有意な正の相関が現れた。もっとも強い相関は、オンラインでの PC 関連サポート提供頻度の変化量とオフラインでの PC 関連サポート提供頻度の変化量の相関である ($r=.51$, $p<.001$)。メールやメーリングリストなどを使ってパソコンやインターネットの使い方を誰かに教える頻度が 6 ヶ月間の間に高くなった人は、直接対面あるいは電話でそのようなサポート提供をする頻度も高まる傾向が顕著である。さらに、関連の強さは弱まるものの、PC 関連サポート受領頻度の変化量 ($r=.31$, $p<.001$) および情緒的サポート提供頻度の変化量 ($r=.12$, $p<.05$) に関してもオンラインとオフラインの間に同様の有意な正の相関がある。また、オンラインの PC 関連サポート受領頻度の変化量および情緒的サポート提供頻度の変化量とオフラインの PC 関連サポート提供頻度の変化量との相関も有意である。オンラインで交流のある友人数の変化量とオフラインの情緒的サポート受領頻度の変化量との間にも、有意な正の相関がある。これらの変数間においては、オンラインでサポートのやりとりが増えたり拡大したりすることが、オフラインのサポート交換を増やす効果をもたらしている。

表4-4 オンライン・サポート変化量とオフライン・サポート頻度変化量の相関(Pearsonの相関係数r)

	オフライン	オフライン情緒的サポート	オフラインPC関連サポート	オフライン情緒的サポート	オフラインPC関連サポート	オフラインおしゃべり
オンライン	受領頻度変化量	受領頻度変化量	提供頻度変化量	提供頻度変化量	頻度変化量	
オンライン	0.02	0.05	-0.02	0.11	0.02	
情緒的サポート受領頻度変化量						
オンライン	-0.01	0.31	0.02	0.16	0.07	
PC関連サポート受領頻度変化量		***		*		
オンライン	0.01	0.05	0.12	0.14	-0.09	
情緒的サポート提供頻度変化量			*	*		
オンライン	0.07	0.07	0.08	0.51	0.06	
PC関連サポート提供頻度変化量				***		
オンラインおしゃべり頻度変化量	0.10	0.10	0.08	0.11	0.12	
					*	
オンライン友人数変化量	0.13	0.03	0.10	0.03	0.07	
	*					

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001 (両側検定).

(2) オンライン・サポート変化とオフライン・サポート相手の多様性との関連
つぎに、オンラインでのサポート／ネットワーク変化量とオフラインでのサ
ポート授受相手の多様性変化量との相関マトリックス (表 4 - 5) に眼を移そ
う。

表4-5 オンライン・サポート変化量とオフライン・サポート相手多様性変化量の相関(Pearsonの相関係数r)

	オフライン	オフライン情緒的サポート	オフラインPC関連サポート	オフライン情緒的サポート	オフラインPC関連サポート	オフラインおしゃべり
オンライン	受領相手多様性の変化量	受領相手多様性の変化量	提供相手多様性の変化量	提供相手多様性の変化量	相手多様性の変化量	
オンライン	0.06	0.01	0.01	0.10	0.04	
情緒的サポート受領頻度変化量						
オンライン	0.02	0.24	0.00	0.15	0.09	
PC関連サポート受領頻度変化量		***		*		
オンライン	0.05	0.00	0.15	0.15	0.00	
情緒的サポート提供頻度変化量			*	*		
オンライン	0.05	0.11	0.07	0.46	0.11	
PC関連サポート提供頻度変化量		*		***		
オンラインおしゃべり頻度変化量	0.12	0.03	0.04	0.08	0.06	
	*					
オンライン友人数変化量	0.10	0.15	0.12	0.01	0.14	
		**	*		*	

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001 (両側検定).

サポート相手の多様性に関しても、サポート頻度の場合と相似形の相関関係
が出現している。もっとも顕著な強い相関は、オンラインでの PC 関連サポー
ト提供頻度の変化量とオフラインでの PC 関連サポート提供相手の多様性変化
量との間にある (r=.46, p<.001)。同様に、オンライン PC 関連サポート受領頻
度とオフライン PC 関連サポート受領相手多様性の変化量の間 (r=.24, p<.001)、
およびオンライン情緒的サポート提供頻度とオフライン情緒的サポート提供相
手多様性の変化量の間 (r=.15, p<.05) にも有意な正の相関がある。また、オン
ラインの PC 関連サポート受領頻度変化量や情緒的サポート提供頻度の変化量
と、オフラインの PC 関連サポート提供相手多様性の変化量との相関も有意で
ある。これらは、オフラインのサポート頻度変化に関して見られた変数組み合
わせと同じパターンである。ほかにも、オンラインの PC 関連サポート提供頻
度とオフラインの PC 関連サポート受領相手との相関、およびオンラインのお

しゃべり頻度とオフラインの情緒的サポート受領相手との相関が、弱いながらも有意である。また、オンラインの友人数変化は、オフラインの（サポート頻度変化に比べて）サポート相手多様性の変化との関連がやや強い。メールやメーリングリストでやりとりする相手が6ヶ月間で増えたと回答した人は、会ったり電話したりして、パソコンやインターネットを教えてもらう相手、悩みを聞いてあげる相手、おしゃべりする相手の幅が拡大する傾向がある。

(3) オフラインにおけるサポート変化のグループ間比較

さて、再び対象者グループ間の比較に立ち戻って、PCの利用がオフラインのサポート変化にどのような効果をもたらすのかを再検討してみよう。表4-6および図4-1は対象者4グループ（未利用者・新規利用者・継続利用者・シニアネット会員）ごとに、オフラインでのサポート授受変化量（4変数）の平均値を示したものである。F検定の結果、グループ間に統計的に有意な差がみられたのは、PC関連サポート受領および提供の頻度に関してであった。図4-1のグラフから明らかなように、調査の2時点間に新たにPC利用を始めた新規利用者グループは、PC関連のサポートの授受の増加量が他のグループに比べて抜きん出ている。とくにPCに関わるサポートを受ける頻度に関してそれは顕著である。一方、継続して利用している層は、使い方に習熟してきたことを反映して、2回目調査時にはPCに関して他者からサポートしてもらう頻度が減少し、IT講習が終了したシニアネット会員グループはPC関連サポート提供の頻度が低下している¹¹。

オフラインでのサポート授受相手の多様性に関しても、同様に対象者グループ間の比較を試みた結果が表4-7および図4-2に示してある。F検定の結果、サポート授受相手の多様性の点でグループ間に統計的に有意な差がみられたのは、やはりPC関連サポート受領および提供に関してであった。サポート受領相手の多様性についても、新規利用者グループの増加が著しい。PC関連サポートの提供相手多様性変化に関しても、頻度の変化の場合と同様のパターンがみられる。つまり、シニアネット会員グループのみが、多様性を縮小させるといふ減少傾向である¹²。

IT講習終了にともなってシニアネット会員のPCサポート提供が減少した点を除けば、新規にPCを使い始めたシニアたちが使用上の手助けを自分のネットワークから対面や電話で幅広く動員するようになった点に、この6ヶ月間の最大の変化があったと見てよいだろう。

表4-6 オフラインでのサポート授受の頻度変化量(平均値)のグループ間比較

	情緒的サポート受領の頻度変化	PC関連サポート受領の頻度変化	情緒的サポート提供の頻度変化	PC関連サポート提供の頻度変化	おしゃべりの頻度変化
N=	373	355	346	346	321
全体	0.06	0.09	0.11	0.04	-0.03
未利用者	0.13	-0.01	0.16	0.02	0.01
新規利用者	-0.04	0.48	-0.02	0.24	0.05
継続利用者	0.06	-0.25	0.19	0.10	-0.24
シニアネット会員	0.05	0.07	0.10	-0.20	-0.02
F	0.89	9.81 ***	1.18	8.98 ***	0.72

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

図4-1 オフラインでのサポート授受の頻度変化量(平均値)のグループ間比較

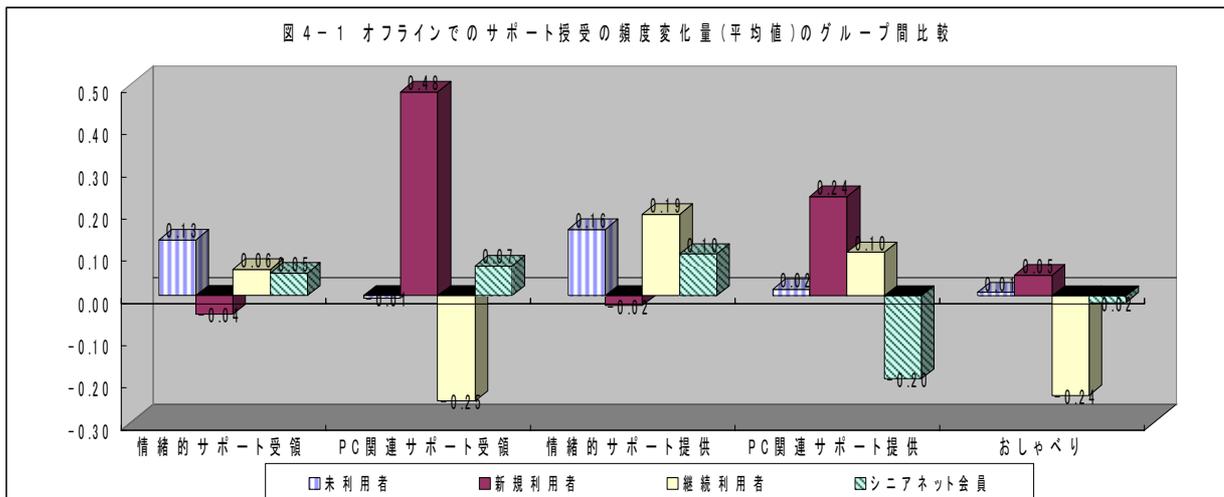
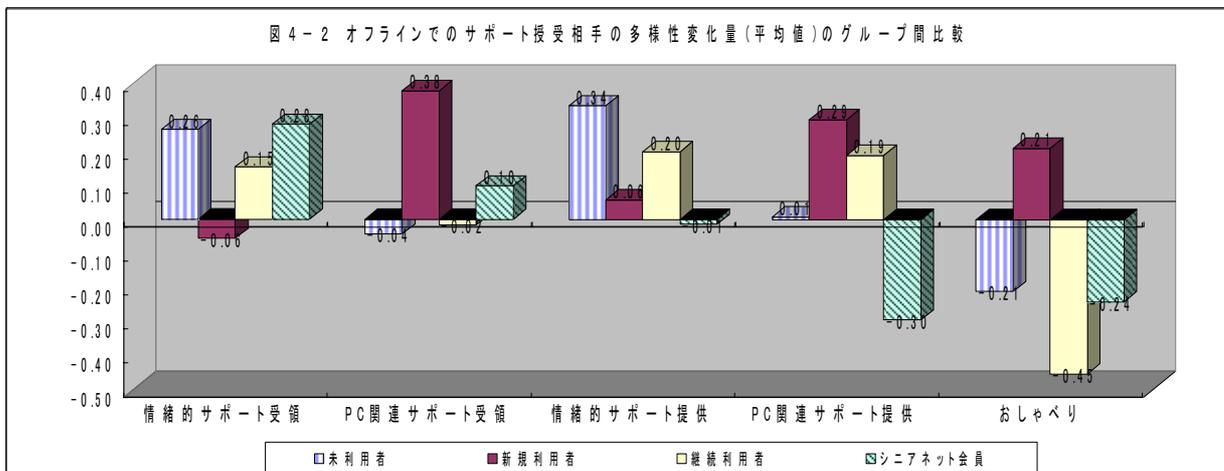


表4-7 オフラインでのサポート授受相手の多様性変化量(平均値)のグループ間比較

	情緒的サポート受領相手の多様性変化量	PC関連サポート受領相手の多様性変化量	情緒的サポート提供相手の多様性変化量	PC関連サポート提供相手の多様性変化量	おしゃべり相手の多様性変化量
N=	373	355	355	346	321
全体	0.17	0.09	0.17	0.05	-0.15
未利用者	0.26	-0.04	0.34	0.01	-0.21
新規利用者	-0.06	0.38	0.06	0.29	0.21
継続利用者	0.15	-0.02	0.20	0.19	-0.45
シニアネット会員	0.28	0.10	-0.01	-0.30	-0.24
F	0.89	3.57 *	1.21	9.23 ***	1.13

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001

図4-2 オフラインでのサポート授受相手の多様性変化量(平均値)のグループ間比較



(4) オンラインにおけるサポート変化のグループ間比較

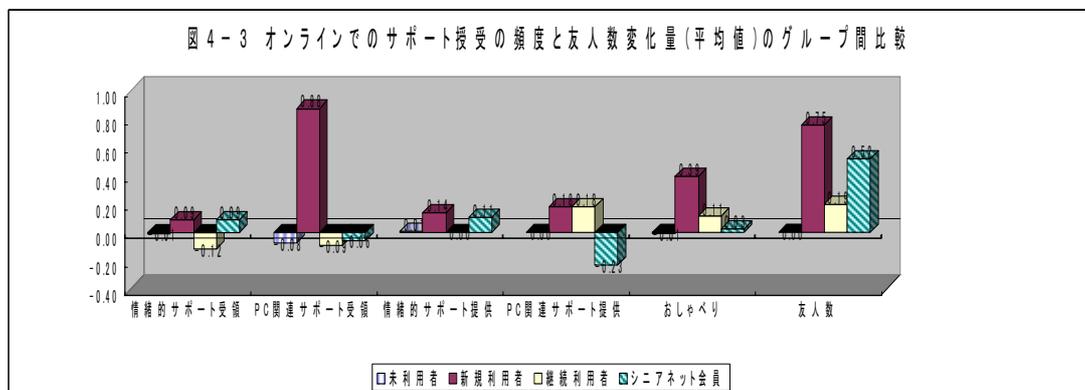
このような新規利用者のオフラインでの変化は、オンラインでの変化と対応している。インターネット上でのメールや掲示板を使ったサポート授受頻度の変化とインターネットでの相互作用のある友人数の変化をグループ別に示したのが、表4-8と図4-3である。ここでも、新規利用者のPC関連サポート受領増加傾向が大きく、ほとんど変化のなかった他の3グループと有意な差がある¹³。オンラインでのPC関連サポートの提供頻度に関しては、新規利用者と継続利用者が頻度を増加させたのに対して、シニアネット会員は減少させている¹⁴。そのほかにも、オンラインでのおしゃべりの頻度や情緒的サポート受領頻度において、新規利用者の増加傾向が相対的に大きい¹⁵。

全体的に見ると、この半年間にパソコンやインターネットを使い始めた新規使用者たちは、オフラインと同様あるいはそれ以上に、オンラインでもサポート交換の増大を経験している点が際立っていた。すでに見たように、サポート授受頻度および授受相手多様性の変化に関してオンラインとオフラインの間に正の相関がみられたが、そのかなりの部分がこれによって説明できるだろう。つまり、インターネットを使い始めたシニアたちは、インターネットでやりとりする相手を増やしていくと同時に、そのやりとりの過程で遭遇するトラブルを解決するために身近な人々の助けを動員する。PCやインターネット利用が個人の社会的ネットワークに及ぼす効果は、対面的コミュニケーション場面でのサポート交換を増大させる点にその特徴がある。世代的にコンピュータ利用の知識や資源へのアクセスに困難が多いと考えられるシニアの場合には、とりわけそのような傾向が強いのではないだろうか。

表4-8 オンラインでのサポート授受頻度および友人数の変化量(平均値)のグループ間比較

	情緒的サポート受領 頻度の変化量	PC関連サポート受領 頻度の変化量	情緒的サポート提供 頻度の変化量	PC関連サポート提供 頻度の変化量	おしゃべり 頻度の変化量	友人数の 変化量
N=	320	259	305	333	294	343
全体	0.02	0.13	0.06	0.03	0.12	0.32
未利用者	-0.01	-0.08	0.01	0.00	-0.01	0.00
新規利用者	0.09	0.88	0.14	0.18	0.39	0.75
継続利用者	-0.12	-0.09	0.00	0.18	0.11	0.19
シニアネット会員	0.09	-0.06	0.11	-0.23	0.03	0.52
F	3.60 *	14.37 ***	1.39	7.38 ***	3.45 *	0.36

* p<.05, ** p<.01, ***p<.001



(5) オンラインの変化とオフラインの変化は擬似相関ではないのか

しかしながら、こうしたオンラインとオフラインでの変化の関連は擬似相関であり、第3の要因が真の要因としてこの両者を同時に規定している可能性もある。第3の要因としては、この半年間にサポート・ニーズの変化をもたらすような生活状況の変化が想定できる。例えば、サポート・ニーズが増大するような出来事があれば、オフラインでもオンラインでもサポート授受（悩みの相談など）が増えることが予想される。一方、自分の健康状態の変化もサポート授受行動に影響を及ぼす可能性がある。健康状態の悪化は、サポート・ニーズの増大を意味すると同時に、サポートの提供やおしゃべりなど社交の減退をもたらす可能性、PCの操作への意欲低下をもたらしPCを巡るサポート交換が減少する可能性などが考えられる。いずれにしても、オフラインとオンラインのサポート授受やネットワーク活性化に影響を及ぼすサポート・ニーズ変化要因とは独立に、オンラインのサポート変化とオフラインのサポート変化に関連があると言えるかどうかポイントになる。

ここでは、調査2時点間（6ヶ月間）の生活変化に関わる変数として、健康状態の変化と生活上の大きな出来事経験数の2つを取り上げることとする。調査では、1時点目と2時点目の健康状態を5件法で回答してもらっている。それぞれに、「全く健康ではない」の1点から「全く健康である」の5点までの点数を割り当てた。ここでは、健康度を示す2時点目の点数と1時点目の点数の差（Time2 - Time1）を「健康度の変化量」と呼ぶ¹⁶。

生活上の出来事については、2回目の調査で、「この6ヶ月の間につきのような出来事がありましたか」という設問で、「自分の転職・退職」など8つの選択肢から該当するものをすべて選んでもらった。該当した出来事の数を加算して点数化した。それを「大きな生活変化経験数」と呼ぶこととする¹⁷。この2つの変数のほかに、生活の大きな変化を規定する要因として、年齢（1時点目）と「経済的余裕度」（2時点目）¹⁸を統制変数という意味で独立変数に加えたモデルを設定し、重回帰分析を行った（強制投入）。独立変数にはオンラインのサポート、従属変数にはオフラインのサポート関連変数を設定している。その結果を表4-9に示した。

この結果を見ると、「健康度の変化量」「大きな生活変化経験数」「経済的余裕度」は、オフラインのPC関連サポート受領に関する変数などに有意な効果をもたらしているが、全体的には、生活変化に関する2統制変数の効果はさほど大きくない。そして、これらの統制変数と同時に投入したオンラインでのサポートに関わるいくつかの変数は、独立の有意な効果を示している。とくに、PC関連のサポート提供に関しては、頻度の変化においても相手の多様性の変化においても、オンラインとオフラインの正の関連（ β ）がかなり大きい。また、情緒的サポート提供においても、同様の有意な効果が確認できる。おしゃべり

の頻度に関しても、オンラインでの増加がオフラインでの増加をもたらしている。

つまり、PC 関連のサポート授受ばかりでなく、情緒的なサポート提供やおしゃべりに関しても、オンラインでの変化とオフラインでの変化の正の相関は、生活上の変化によってもたらされた擬似相関ではないと言える。健康状態の変化やストレス源となる生活の変化などの影響を取り除いてもなお、インターネットを通じてサポートをやり取りすることが、直接対面あるいは電話で相互に助け合い、交際する機会や相手の幅を拡げているのである。

表4-9 オフラインでのサポート変化を従属変数とした重回帰分析の結果
従属変数 オフラインでの…

	情緒的サポート受領頻度の変化量	PC関連サポート受領頻度の変化量	情緒的サポート提供頻度の変化量	PC関連サポート提供頻度の変化量	おしゃべり頻度の変化量	情緒的サポート受領相手多様性の変化量	PC関連サポート受領相手多様性の変化量	情緒的サポート提供相手多様性の変化量	PC関連サポート提供相手多様性の変化量	おしゃべり相手多様性の変化量
	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β
独立変数										
年齢	0.03	0.07	0.05	0.01	0.02	0.07	0.05	0.05	0.08	0.02
健康度の変化量(t2-t1)	-0.07	0.15 *	0.01	0.02	0.01	-0.12 *	0.05	-0.03	0.04	0.03
大きな生活変化経験(変数)	-0.02	-0.04	0.01	0.00	0.05	0.04	-0.14 *	0.06	0.00	-0.01
経済的余裕度(t2)	0.06	-0.12 *	0.03	-0.01	0.00	0.02	-0.11	-0.06	-0.01	-0.04
オンラインでの…										
情緒的サポート受領頻度の変化量	0.01	-	-	-	-	0.06	-	-	-	-
PC関連サポート受領頻度の変化量	-	0.30 ***	-	-	-	-	0.24 ***	-	-	-
情緒的サポート提供頻度の変化量	-	-	0.12 *	-	-	-	-	0.14 *	-	-
PC関連サポート提供頻度の変化量	-	-	-	0.51 ***	-	-	-	-	0.46 ***	-
おしゃべり頻度の変化量	-	-	-	-	0.13 *	-	-	-	-	0.06
R2	0.01	0.14	0.02	0.26	0.02	0.02	0.10	0.03	0.22	0.01
F	0.66	7.66 ***	1.05	21.61 ***	0.95	1.54	5.15 ***	1.87	17.24 ***	0.35
N	314	242	281	308	254	314	242	284	308	254

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4. 結論 — インターネット利用がサポート交換のネットワークを活性化し拡張する

これまでの分析結果を見る限り、インターネットを利用したコミュニケーションが増大し、より多くの相手と交流するようになることは、オフラインでのサポート交換の頻度や相手の範囲を増やすことはあっても、減らすことにはなりにくい。有意な相関はすべて正の相関であり、負の相関は見られなかった。

調査対象者の4グループ別の比較をみると、オンラインとオフラインのいずれにおいてもサポートの増加・拡大を経験しているのは新規利用者層であることがわかった。インターネットを本格的に使うようになった当初は、当然ながらパソコンやインターネットの使用に関するトラブルや疑問に遭遇する機会を増やし、それがオンラインであろうとオフラインであろうと、その解決を助けてくれる相手とのやりとりを増やすという結果をもたらす。そして、そのような経験を経るうちに、自分自身が、自分よりさらに経験の浅い初心者のトラブルに、オンライン/オフラインを問わず、手を貸す機会が増えるということな

のだろう。しかも、このようなオンライン／オフライン間の関連は、パソコン・インターネットの技術的サポートに限らない。インターネットでやりとりする頻度と相手が増えることで、オンラインであれオフラインであれ、個人的な相談にのったり、おしゃべりを楽しんだりといったレベルのサポート交換も増幅される。重回帰分析の結果は、こうしたおそらく相互増幅的な傾向が、健康や生活上の変化によってもたらされる擬似相関ではなく、そうした要因からは独立のものであることが示された。

少なくとも、仙台市におけるシニアネット・メンバーおよび IT 講習受講者を対象としたこの調査の結果に依拠する限り、オンラインとオフラインが競合すると見る通念的見解は支持されない。すなわちインターネット上の仮想コミュニケーションにのめり込むことが現実世界の人間関係を損なうという、通俗的な理解はあてはまらないようである。インターネット上のサポート交換活動は、むしろそれ以外のサポート交換行動を相補的に、そして相乗的に増加させると見るべきだろう。言い換えれば、最近の調査研究が明らかにしつつあるように、「人々がオンラインとオフラインのネットワークを積極的にサーフィンするようになるにつれて、物理的な空間とサイバースペースとが次第に相互浸透する」(Wellman, 2001: 248) という現象がここでも進行中だということになる。

ただし、こうした変化がシニア世代のパーソナル・ネットワークの構造全体をどのように変化させるのかという点については、本稿では十分に解明されなかった。パソコンの操作技術が徐々に上達し、インターネット利用がさらに増大した場合に、オンラインとオフラインのコミュニケーションによって維持される人間関係のネットワークはどうなるのだろうか。多様な人々を含む規模の大きなネットワークとなると言えるのだろうか。ネットワークに含まれる人々の居住地間距離は拡大するのだろうか。さらに、ネットワークの密度は低下し、多様な領域に分岐したネットワークがもたらされると言えるのだろうか。そして、それは高齢期の生活に何をもたらすのだろうか。とくにこれまで、血縁と地縁に依存した限定的なネットワークを作る傾向が強いとされた日本のシニア世代に、インターネット普及がどんな影響をもたらすのかという問題は、今後さらに解明されるべき非常に興味深い研究テーマである。今回の分析では、インターネット利用の経験を積んだ継続使用者グループにおいてのみ、オフラインでおしゃべりする相手の多様性が減少していたが、それはインターネットがさらに浸透した社会がもたらすネットワーク変化が必ずしも単純なものではないことを示唆している。

【付記】

本稿は、和気ほか(2004)における野沢執筆部分を基礎に、再分析と追加分析を行って大幅に加筆・修正したものである。前稿執筆後のデータ・クリーニングおよ

び合成変数の再構成を反映した再分析のため、前稿におけるデータ分析結果と微妙に異なっている部分がある。ただし、全体的な傾向と結論に大きな違いはない。

<注>

- ¹ グループ間で平均値の多重比較検定 (Tukey の HSD 検定) を行うと、「継続利用者>未利用者」間 ($p<.001$) および「シニアネット会員>未利用者」間 ($p<.001$) の差、さらに「継続利用者>新規利用者」間 ($p<.001$) および「シニアネット会員>新規利用者」間 ($p<.01$) の差が統計的に有意である。つまり、第1回時点でパソコンを使っていなかったグループ (未利用者と新規利用者) と使っていたグループ (継続利用者と会員) との間にサポート受領頻度の違いがあった。また、「継続利用者>シニアネット会員」間にも有意差があった ($p<.05$)。
- ² グループ間の多重比較分析を行うと、シニアネット会員が他の3つのグループのいずれと比較しても有意に頻度が高かった (いずれも $p<.001$)。また、「継続利用者>未利用者」間の差異も統計的に有意であった ($p<.05$)。
- ³ 多重比較検定の結果、第2回調査では PC 関連のサポート受領頻度に関して、未利用者がそれ以外の3つのグループそれぞれ (新規利用者、継続利用者、シニアネット会員) と比較して有意に少ない (いずれも $p<.001$)。PC 関連のサポート提供頻度に関して、まったく同様の有意差が存在する (それぞれ、 $p<.01$, $p<.01$, $p<.001$)。また、提供に関しては、「シニアネット会員>新規利用者」および「シニアネット会員>継続利用者」という差異も有意であった (いずれも $p<.001$)。提供の頻度に関しては、シニアネット会員の優位性が残っているが、受領に関しては新規利用者、継続利用者、シニアネット会員の3者の間に差がなくなっている。
- ⁴ 多重比較の結果でも、「継続利用者>未利用者」、「会員>未利用者」、「継続利用者>新規利用者」、「会員>新規利用者」という組み合わせの比較で統計的に有意となった (すべて $p<.001$)。
- ⁵ グループ間の多重比較でも、シニアネット会員とそれ以外の3グループ間の差が有意であった (いずれも $p<.001$)。ほかに、「継続利用者>未利用者」も有意である ($p<.05$)。
- ⁶ 多重比較では、「会員>未利用者」間の比較のみが有意であった ($p<.05$)。
- ⁷ 新規利用者グループに関して、サポート授受の相手をカテゴリー別に個別に検討してみた。2時点目にとくに増えていた (統計的に有意な) カテゴリーは以下の通りである。PC 関連サポートの受領 (PC やインターネットについて教えてもらう相手) に関しては、「子ども」(25.5% [第1回] → 38.7% [第2回]、 $p<.05$)、「子どもの配偶者」(4.3% → 14.0%、 $p<.01$)、「その他」(3.2% → 10.8%、 $p<.05$) である。また、PC 関連サポートの提供 (PC やインターネットについて教えてあげる相手) に関しては、「配偶者」(4.3% → 16.1%、 $p<.01$)、「近隣」(1.1% → 5.4%、 $p<.05$)、「孫・その他の親族」(0.0% → 5.4%、 $p<.05$) である。IT 講習後にパソコンを利用するようになった人たちは、若い子ども世代に使い方を教えてもらうことが多くなる一方、配偶者や近隣、(子どもやきょうだい以外の) 親族などおそらく同世代の身近な人々に対して、習得した知識に基づいてサポートを提供する機会が増えるようだ。
- ⁸ 未利用者グループに関して、2時点における情緒的サポートを与えてくれる (悩みを相談する) 相手を個別に見ると、配偶者 (10.1% → 20.6%、 $p<.01$)、子ども (16.1% → 23.9%、 $p<.05$)、クラブの仲間 (4.5% → 9.7%、 $p<.05$) の比率が有意に増加している。また、情緒的サポートを提供する (悩みの相談にのる) 相手を個別に見てみると、配偶者 (9.0% → 15.5%、 $p<.05$)、子ども (13.6% → 21.3%、 $p<.05$)、近隣 (8.4% → 14.2%、 $p<.05$) の比率が有意に増加している。

- ⁹ この継続利用者グループに関して、2時点におけるおしゃべりの相手を個別に見てみると、きょうだいを挙げる人の比率が有意に低下し(17.1%→7.4%、 $p<.01$)、ネット上の友人を挙げる人の比率はむしろ上昇していた(1.4%→10.3%、 $p<.05$)。
- ¹⁰ 2時点目のデータに基づく多重比較の結果は、未利用者とそれ以外のグループとの差異がより明確になったことを示している。PC関連サポート受領に関しては、未利用者はそれ以外のいずれのグループと比較しても多様性が小さい(いずれも $p<.001$)。さらに、「会員>新規利用者」間の差も有意である ($p<.01$)。PC関連サポート提供に関しても、未利用者はそれ以外のいずれのグループ(新規利用者、継続利用者、シニアネット会員)と比較しても多様性が小さい(それぞれ、 $p<.01$, $p<.01$, $p<.001$)。新たに「継続利用者>未利用者」間の差異も有意な結果となっている ($p<.05$)。ただし、「会員>新規利用者」および「会員>継続利用者」の差も依然として有意である(いずれも $p<.001$)。
- ¹¹ PC関連のサポート受領頻度の増加量に関して多重比較をすると、「新規利用者>未利用者」、「新規利用者>継続利用者」、「新規利用者>シニアネット会員」という傾向がいずれも統計的に有意という結果になった(それぞれ、 $p<.001$, $p<.001$, $p<.05$)。PC関連のサポート提供の頻度変化に関しては、シニアネット会員の減少傾向が顕著であり、「未利用者>シニアネット会員」、「新規利用者>シニアネット会員」、「継続利用者>シニアネット会員」のいずれもが有意な差であった(それぞれ、 $p<.05$, $p<.01$, $p<.001$)。また、「新規利用者>未利用者」間にも増加量に有意な差があった ($p<.05$)。
- ¹² PC関連のサポート受領相手多様性変化に関して多重比較をすると、「新規利用者>未利用者」という傾向のみが統計的に有意であった ($p<.05$)。PC関連のサポート提供の相手の多様性変化に関しては、シニアネット会員が他のどのグループよりも減少傾向が顕著であり、「未利用者>シニアネット会員」、「新規利用者>シニアネット会員」、「継続利用者>シニアネット会員」のいずれもが有意な差であった(それぞれ、 $p<.05$, $p<.001$, $p<.01$)。さらに、「新規利用者>未利用者」間にも増加量に有意な差があった ($p<.05$)。PC関連のサポート提供に関するこのような傾向のパターンは、頻度の場合と近似している(注10参照)。
- ¹³ 多重比較による検定では、「新規利用者>未利用者」、「新規利用者>継続利用者」、「新規利用者>シニアネット会員」という傾向がいずれも統計的に有意という結果になった(いずれも、 $p<.001$)。
- ¹⁴ 多重比較の結果、統計的に有意だったのは、「新規利用者>シニアネット会員」および「継続利用者>シニアネット会員」(いずれも、 $p<.001$)であった。
- ¹⁵ オンラインでのおしゃべりの頻度に関する多重比較の結果は、「新規利用者>未利用者」および「新規利用者>シニアネット会員」(いずれも、 $p<.05$)のみが統計的に有意であった。情緒的サポート受領頻度に関しては、「新規利用者>継続利用者」および「シニアネット会員>継続利用者」(いずれも、 $p<.05$)のみが有意であった。
- ¹⁶ 健康度の変化量は、最小値-3.00、最大値 2.00 で、平均値-0.05、標準偏差 0.76であった (N=410)。
- ¹⁷ 8つの選択肢は、①自分が転職・退職などの職業上の変化を経験した、②配偶者が転職・退職などの職業上の変化を経験した、③家庭の支出が大幅に増えたり、大きな借金(ローンを含む)をかかえたりした、④子供と同居を始めた、⑤同居していた子供が独立した、⑥自分または配偶者が転居した、⑦自分または配偶者が入院したり、大きな病気・ケガをしたりした、⑧その他、である。「大きな生活変化経験数」は、最小値 0.00、最大値 5.00、平均値 0.48、標準偏差 0.68であった (N=419)。
- ¹⁸ 「経済的な余裕度」は、全般的な「暮らし向き」を、①かなりゆとりがある(5点)、②多少はゆとりがある(4点)、③どちらともいえない(3点)、④やや苦

しい（2点）、⑤かなり苦しい（1点）の5件法で回答を得、点数化した。2時点目調査における「経済的な余裕度」は、最小値 1.00、最大値 5.00、平均値 3.34、標準偏差 0.82 であった（N=412）。

<参考文献>

- 藤崎宏子 1998『高齢者・家族・ネットワーク』培風館。
- 原田謙・杉澤秀博・浅川達人・斎藤民 2005「大都市部における後期高齢者の社会的ネットワークと精神的健康」『社会学評論』55(4): 434-448.
- 前田信彦 1998「高齢者の家族とソーシャル・ネットワーク」『家計経済研究』40, 35-43.
- 前田信彦 1995「都市居住高齢者のパーソナル・コミュニティ」『都市問題』86: 9, 41-52.
- 和気康太・茨木尚子・宮田加久子・浦光博・野沢慎司 2004「高齢者におけるインターネット利用とソーシャル・サポートの可能性：シニアネット会員とIT講習受講者へのパネル調査を通して」『研究所年報』（明治学院大学社会学部附属研究所）34: 257-277.
- Wellman, Barry, 1979, "The community question: the intimate networks of East Yorkers," *American Journal of Sociology*, 84 (5): 1201-1231.
- Wellman, Barry, 2001, "Physical place and cyber place: the rise of personalized networking" *International Journal of Urban and Regional Research*, 25 (2): 227-252.