

高齢者・障害者へのIT支援の現状と課題

The Actual condition and the Problem in the IT-Support to Elderly people and a Disabled person

● 小松裕子／富山大学芸術文化学部

KOMATSU Yuko / The Faculty of Art and Design, University of Toyama

● Key Words : Information Technology Support, Information and Communication Technology, elderly people, a disabled person, a volunteer

要旨

IT利用の普及を目ざして全国自治体で実施されたIT講習から現在までの高齢者および障害者に対するIT支援の現状と課題を整理した。

ITは、社会参加を促し生活支援やさらなる自立、就労への機会を得るための有効な道具と考えられる。しかしながら、現在のところ、そのIT支援はボランティア団体が多くを担っており、高齢者や障害者ゆえの問題などから、IT利用状況は一般に比べ低い。その理由は、身近な支援者がいない、情報機器が操作しづらい、必要がない、利用に不安があるなどである。

一般に、ITを利活用しようとする場合、IT機器の情報を得、購入し、使い続けるまでには、多様な支援が必要となる。ことさら高齢者や障害者にはこれに加えて、自分の状況にあった環境を整える必要がある。

こうした問題点は、支援する側からみると、IT利用のきっかけ作りをどうするか、専門的知識や情報をどう提供するか、支援者の資質とは何でどう養成するのかという問題におきかえることができる。

それらの問題を解決する糸口としては、地域のさまざまな機関との連携づくり、人材育成体系づくりなどが鍵となる。今後、本稿で整理したこれらの問題を踏まえ、富山県や高岡市など地域に密着した支援モデルを構想していく予定である。

1. はじめに

近年、インターネットやパーソナルコンピュータ、携帯電話など、情報通信技術（ITまたはICT）*1が私たちの生活にとって新しい社会基盤となりつつある。ITは高齢者や障害者にとって優れた道具として、コミュニティ参加の窓口、就労の機会となる可能性をもつ。しかしながら、現在でも多くの障害者や高齢者にとり、ITが使いやすく、ITを通じた情報を自由に活用できる状況とはいえない。

2001年わが国では、IT戦略のもと全国自治体で一斉にITの講習会が実施された。その目的は、国民全体のパソコン利用普及率の向上を狙ったものであり、一定の利

用者を増やすことや新しい情報技術へ関心を向けるに役立った。その結果インターネットの普及が爆発的に伸びた。

一方、その際に置き去りにされた対象者は、障害者および高齢者そして介護や育児など諸事情で自宅を離れることのできない人々であった。補助事業が終了した2002年以降、ITの講習やその支援に関しては、多くの自治体は継続の必要性を認めながらも、その担い手は地域のボランティアに任されてきたと言える。

本稿では、全国自治体が一斉に実施したIT講習から5年が過ぎた今、高齢者・障害者に焦点をあて、これまでのIT政策とIT支援を振り返る。筆者は1996年より地域の情報化支援を調査しており^{1, 2}、その支援活動と照らし合わせながら、今後どのような情報化支援が必要なのか、支援者をどう養成していくのか、その課題について整理する。

以下、第2章では、国のIT施策や情報アクセシビリティに関する動向を海外の状況を含めて紹介する。第3・4章では、高齢者・障害者へのIT講習とその後の支援の現状から問題点を整理し、第5章以降で今後の支援のあり方について考察していきたい。

2. IT政策と情報アクセシビリティ*2

2.1 日本のIT政策

日本におけるIT政策が本格的に始まったと国民一般に印象づけられたのは、1999年に内閣が打ち出した、いわゆる経済再生のための「ミレニアムプロジェクト」³である。これにより情報化・高齢化・環境対応の3つの分野について大幅に予算を割くことが決り、ことにIT分野が注目を浴びた。この背景には、ITにより経済を活性化させたいという意図の他、インターネット普及率で世界的に大きく遅れをとりはじめていたことがある。

翌2000年の九州・沖縄サミットではITがとりあげられた。それを受け、同年7月にIT戦略本部が内閣府に立ち上げられ、11月に「我が国が5年以内に世界最先端のIT国家になることを目指す」と冒頭に掲げた「IT基本戦略」をとりまとめた。同月「高度情報推進ネットワー

ク社会形成基本法（IT基本法）⁴を成立させた。この間、国民のITレベルの向上を念頭に「IT受講カード」が構想されたりもしたが実現に至らなかった。しかしこの流れは、いわゆるIT講習が全国展開されていくことに繋がったのである。^{*3}

IT基本法が2002年1月に施行された後、e-Japan戦略、e-Japan重点計画が示された。本稿に関連する人材の育成面の目標を取り上げてみると、2005年までにインターネット個人普及を60%とすることや情報教育（学校・生涯両面で）を充実させることなどが目標とされている。そのために、全国550万人対象のIT講習の実施が重点計画にあがった。

2005年におけるインターネット普及率は、当初目標の普及率60%をはるかに超え66.8%（利用者8,529万人）と報告されている⁵。

2.2 ユニバーサルデザインと情報アクセシビリティの動向

近年情報機器にも、ユニバーサルデザインを取り入れる動きが活発化しているが、パーソナルコンピュータや携帯電話に限らず、さまざまな情報機器はだれもが使いやすいものとは言えず、特に高齢者や障害者にとって情報化社会に参画するためのハードルになっている場合も多い。ここでは、全ての人に情報を保障するという考えに基づく動向を、日本、アメリカ、欧州（EU）の取組において概観し、支援の方向性を見る。

2.2.1 アクセシブルな情報機器とWeb

アメリカでは、ユニバーサルデザインという考えが広まる以前から、1970年代には字幕放送が始まり、1986年にはリハビリテーション法508条が施行された。これは政府の調達するIT機器は高齢者や障害者にアクセシブルなものでなければならぬとし、日本にも影響を及ぼした。1998、2001年にこの法律は改正され、これまで非拘束指針だったアクセシビリティ基準を、拘束性・施行性の政府調達基準とし、それに反した場合の訴訟規定が明確になった。1990年にはADA法（障害をもつアメリカ人法）が設立している。^{6, 7}

また、Webのアクセシビリティに関する世界的な動きとしては、W3C（world Wide web Consortium）やWAI（Web Accessibility Initiative）⁸などが、WWWの共通プロトコルの開発をはじめとして、障害を持つ人が情報資源の利用に関する障壁を解消することを目的として、Webのアクセシビリティを向上するためのガイドラインやツールの作成、啓蒙活動などを行っている。

日本においては、1988年に情報処理機器におけるアクセシビリティが検討され始め、1990年に「障害者等

情報処理機器アクセシビリティ指針（旧通産省）⁹が出された。その後1999年には、「高齢者・障害者による情報通信の利用に対する人的支援及びウェブアクセシビリティの確保に向けた課題と方策（旧郵政省）」により、高齢者や障害者への支援のあり方が本格的に検討されはじめた。2000年のIT基本法が設立された同年には、改定版として「障害者・高齢者等情報処理機器アクセシビリティ指針（旧通産省）」¹⁰が出されている。

2004年には、パソコンなどの情報処理装置およびWebコンテンツや電子マニュアルなどを対象にした日本工業規格JIS X 8341「高齢者・障害者等配慮設計指針」の制定が進められている^{*4}。これは高齢者や障害者、あるいは一時的な障害のある人が、製品やサービスを利用するときの情報アクセシビリティを確保し向上させることを目的としている。

2.2.2 e-Accessibility^{*5}からe-Inclusionへ

IT技術やアクセシビリティに関する技術的基準の多くはアメリカが先進し、日本やEUはそれをうまく応用してきたと言える。今日、それらを利用してどのような社会にしていくかという点によりやく視点が移り始めている。

とくに注目されるのは、EUが2005年に策定したi2010戦略¹¹の中で示したe-Inclusionという方向である。e-Accessibilityを技術的な軸としつつ、ブロードバンドの浸透とともにEUのあらゆる市民をIT社会から取り残さないとするこれからの社会のあり方を提示している。e-Inclusionは、ITが障害や年齢にかかわらず使えることと、全ての加盟国の国民がデジタル融合による恩恵を享受することができるよう地域間格差の是正につとめ、教育や社会参加の機会を失うことのないように進める考え方である。

日本においても、2006年に利用者や生活者を重視して、いつでもどこでも誰でもITの恩恵を実感できる社会の実現を2010年までに目指すとしたIT新改革戦略¹²が打ち出されている。総務省でもこうした内閣府の動きに呼応して、U-Japan政策¹³を打ち出し、ユビキタスネット社会実現のための政策を取りまとめている。

3. 高齢者・障害者へのIT支援

3.1 IT講習

(1) IT講習を振り返る

2001年から2003年にかけて、住民がITの講習を受けられる機会を飛躍的に拡大させるため、地方公共団体が自主的に行う講習会の開催を支援することとし、そのために都道府県に対して交付金（情報通信技術（IT）講習推進特例交付金）が交付された¹⁴。その講習をいわゆ

るIT講習と言う。全国で実施されたIT講習は、予算総額54,549百万円、全国でおよそ550万人の成人を対象に、インターネットが使えるようになるために必要な基礎技能の習得として、①パソコンの基本操作、②文書の作成、③インターネットの利用、④電子メール送受信といった内容を12時間程度で修了させるというものであった。富山県では4万7千人が対象となり、2001年1年間の講習希望者平均倍率は1.13（全国平均1.22）であった¹⁵。

富山県高岡市においても、公民館などの公共施設、民間施設、中学校および本学（高岡短期大学）などで実施され、筆者も他自治体の講習を合わせておよそ200名を担当した。特に本学で実施したコースには、学生が講座を支援した¹⁶。

IT講習は、全国的にパソコンへの理解とインターネット利用の普及に有る程度貢献したことは間違いない。またこれをきっかけに情報化支援のボランティア活動をするようになったという声もある。

（2）高齢者・障害者対象のIT講習

IT講習の実施は、高齢者や障害者においても、広くITを利用するきっかけになった。その一方で、実施自治体の対応には大きなばらつきがあった。

特に高齢者だけを対象にした講座はほとんど企画されず、筆者が担当した講座でも、人数の多いコースでは高齢者への配慮が難しい実情があった。また外見や年齢だけではわからない固有問題はIT講習では対応することはできなかった。

障害者対象の講座においても、日本障害者協議会の2001年、2002年の全国自治体を対象にした調査¹⁷によれば、（障害のない方を中心とした）一般の講習会の中で、障害者も一緒に受講したケースが多かった。また、障害者を対象にした講座は、都市部に偏る傾向があり、人口規模が小さい自治体にとって、講習の実施は難しい傾向にあった。

交付金のつかなかった2002年度は、IT講習自体を全く実施していない自治体の伸びが目立ち、講習会が実施された場合でも、その講座スタイルは、一般の講習会のみの実施が多くなっている。また、「国の補助がなくなったため、予算の都合上実施できない」という自治体が多く、費用対効果の低さやマンパワー不足から、広域での実施を望むケースが多かった。

つまり、高齢者・障害者を対象にした講座は、地域差が大きく、特に障害者への支援の専門家がいなかったこと、障害に応じた情報機器の調達がほとんど考慮されていなかったこと、高齢者が一般の講座で受講しても結局はついていけなかったことなどが問題化した。他方、交付金のない中ではあるが、障害者配慮の講習のニーズを

受け、補助金制度を開始した自治体もあり、その意味では、期限付きのIT講習が一定の意味を持った結果ともいえる。

3.2 IT講習後の支援状況

（1）支援主体はボランティア団体へ

IT講習後から現在にいたるまで、障害者のIT支援に関しては、公的な支援は少ない状況にある。障害者へのIT講習の講師は、業者委託とパソコンボランティア^{*6}が担当した割合が多かったが、IT講習の後では、民間ではビジネスとして採算がとりにくいことなどから、ボランティアに大きな期待が掛けられているという現状がある。

2004年の調査¹⁸によれば、障害者IT支援の主体は、ボランティアとNPO^{*7}で50%、社会福祉法人・社団法人・障害者団体で25%、ITサポートセンターや公的機関12%、その他（企業、個人、任意グループ）11%という状況となっている。また、2006年の調査¹⁹では、ボランティア団体、NPOが支援した割合は66%と増加しており、社会福祉法人や障害者団体は、活動の一部としてパソコンを教えているという結果となっている。

ボランティア団体の活動開始年の調査結果でも、IT講習の翌2002年に活動を開始した団体が急激に増え、IT講習をきっかけにボランティア活動が活性化したこと、それに伴い、IT関連のボランティア団体への支援依存度が大きくなっていったことがわかる。

ボランティア団体による支援方法は、講習会・研修会、訪問支援、電話、メールなどで、実施した講習のあともフォローが行われることがある点が、ボランティアの特徴でもある。支援内容は、パソコンの基本的操作方法、インターネット、メール、ワード、エクセル、スクリーンリーダなどの初歩的なものが多く、自立支援や就労支援に繋がるどころまでは行かないのが現状のようである。

3.3 意義と課題

以上のことを踏まえ、IT講習から始まり現在に至る高齢者・障害者支援の意義と課題について考えてみたい。

（1）IT講習会の意義

ア）社会参加のひろがり

一般の住民だけではなく、これをきっかけに障害者や高齢者そしてその家族が講習を受け、社会参加のひろがりがあった。

イ）ボランティア団体のレベルアップ

パソコン支援者自体の技術的レベルアップやその活動実態がさまざまな調査により把握されるようになった。また、IT講習をきっかけにボランティアへ参加する人や、情報化支援へ活動を広めた団体も多

く現れた。

ウ) 行政とボランティア団体との連携

IT講習は行政主導で行われたものであったがその実行には、公的福祉団体、ボランティア団体などが行政と連携した。今後この関係を継続する必要性が明確になった。

エ) 支援の必要性を広めた

IT講習をきっかけにボランティア活動へ参加する人や、情報化支援へ活動を広めた団体も多く表れたことから分かるように、多くの人にIT支援が必要であるとの気運を広める機会となった。

(2) 実施プロセスを通じての課題

ア) 地域格差のひろがり

IT講習は全国550万人が対象となり実施されたものの、高齢者・障害者枠をもうけて対応した自治体の多くは、都市部に片寄っており、人口の少ない市区町村ほど対応されなかった。高齢者や障害者が一般の講座で受講しても結局はついていけないことも多かった。この傾向は現在も続いており、意識の高い都市部と財政的に難しい地方との差が広がっていると見ることができる。

イ) 講師や補助講師の確保と技量差

講習では10人に1人の講師またはサポーターをつけることが一般であったことから、少なくとも約55万人の講師が一举に必要とされたことになる。障害者対象の講習に限らず、事前に技量を測ることがほとんどなかったことから、講師やサポーターの資質が問題となった。この問題は、支援主体がボランティア団体に移っている現在でも引き続き内在した問題となっている。

ウ) 障害の程度の認識不足

講習は原則、会場まで来ることが求められた。また、開催側において、障害の程度や知識が不足し、2次障害など、配慮や考慮の必要性が明らかになった。さらに障害者固有の問題の専門性が十分ではなかった。現在、専門的な知識をもつ福祉施設などでも支援を行っているが、個別対応や訪問型対応とならざるを得ず、人員が不足し多くのニーズに応えられない現状がある。

(3) 支援の主体であるボランティア団体の課題

いまのところ、支援の主体はボランティア団体が担っているといえるが、その支援を継続的に実効性のあるものにするには、以下のような課題を抱えている。

ア) 多くのボランティア団体は、会費や補助金で主な活動を実施していることから、財源が不安定である。

イ) 特に地方では支援者が足りない。

ウ) 支援技術向上をめざす研修が少なく、IT支援技術が追いつかない。

エ) 障害や福祉に関する知識を得る機会がなく、知識が足りないまま支援を実施している。

オ) 障害者への公的補助などの情報を提供することが難しい。

以上のように支援者には、ITに関する知識だけでは解決が難しいことも求められ、その責任問題、人材育成などさまざまな課題を抱えており、継続が難しい。

他方で、障害者とその情報を得る手段が限られていることもあり、活動自体が十分に知られていないなど、人が集まらない、依頼が少ないというケースも報告されている。

4. 高齢者・障害者IT利用動向と支援ニーズ

本章では、現在の高齢者や障害者のIT利用に関する動向を見、どのようなニーズがあるのか、どのような支援が必要なのか、本当に支援は必要とされているのかという観点からも検討してみたい。

4.1 高齢者の現状

(1) 高齢者IT利用の状況

国勢調査によれば、2005年10月1日現在の総人口は、1億2,776万7,994人である。老年(65歳以上)人口は、2,567万2,005人となり、老年人口比率は、過去最大の20.1%と2割を越えた。2006年10月には、さらに21.2%と増加している²⁰。

富山県全体でみると、2006年の老年人口は、23.8%で、高岡市は24.4%、富山県で一番高齢化率の高いのは朝日町31.2%である²¹。

人口問題研究所の推計²²によると、20年後の2027年には老年人口比率は30%を超えると推計されており、こと富山県ではすでにその時代が前倒しで到来しつつあると言えよう。

インターネットの利用率を年代別にみると、10歳代～40歳代にかけては90%を越えているのに比べ、60歳代後半以降の利用率は極端に低い。また、地域別で比較すると、東京特別区や政令指定都市、県庁所在都市の利用率が79.3%であるのに比べ、町村が58.4%と大きく差がある。収入面においては、世帯年収600万円を境としてそれ以下では利用率が低く、年収もインターネット利用に関連性があることがわかる²³。

まとめると、地方の高齢者で世帯年収の低い人ほどデジタルデバイドの可能性が高いといえることができる。

(2) 高齢者の支援ニーズ

筆者の高齢者支援調査では、IT利用のきっかけには、身近な家族の後押し、仲間からの強い誘いが深く関係している。また、講習会や訪問、知り合いなどさまざまな支援機会が多くあることや、結果を急がない講師の資質が重要であることがわかっている²⁴。

2006年に実施された調査²⁵においても、インターネットを利用しない理由は、操作が難しそう、使えなくても困らない、利便性が分からない、使うのが怖いといった知らないものへの不安が多い。また、使えるようになるには、身近に教えてくれる教室や信頼できる講師がいることなどが要望としてあがっている。

一方で、本学の公開講座をはじめ、「中高年のための」とか「シニア」、「高齢者の」といった冠のついた講座には比較的受講応募が多い傾向があることから、これからのIT関連の高齢者ニーズは高くなることが予想できる。

4.2 障害者の現状

(1) 障害者の現状

2006年度の障害者白書²⁶によれば、障害者数は、身体障害351.6万人（28人／千人）、知的障害45.9万人（4人／千人）、精神障害258.4万人（21人／千人）と、およそ国民の5%が何らかの障害を有している。身体障害者の内訳は、内部障害25.9%、肢体不自由54%、聴覚・言語障害10.9%、視覚障害9.2%となっている。

特に身体障害者は、65歳以上の割合が総人口における高齢化率の3倍以上と高く、高齢化問題も大きい。また、身体障害の事故発生時期は40歳以上が6割を占めている。IT利用の際には家族の支援を得られることもあるが、配偶者も高齢であることからITに係わる情報や機会は少ないと考えられる。

(2) 障害者のネット利用状況とニーズ

障害者4,651人を対象にした2005年の調査²⁷によれば、過去1年間でインターネットを利用した人は約半数に留まっている。また、利用に際して、費用の問題、使い方を教えてくれる人がいない、内容が難しい、操作がしづらいなどが問題としてあげられており、利用しない人の理由は、必要がなかった、環境条件がなかった、サポートや情報が得られなかったなど、高齢者における状況と同じような傾向がみられる。

4.3 富山県の現状

富山県の情報通信基盤は、2004年に全国でいち早くケーブルテレビの世帯カバー率が100%になったことで、ブロードバンドが全ての世帯で可能となっており、その世帯普及率は2005年末で49.2%と全国都道府県中10位

である²⁸。また、富山発の誰もが講座やサークルを開くことができるITを利用した市民相互の生涯学習「インターネット市民塾」²⁹など先進的な取組がある。

支援においても、高岡市には、視覚障害者を対象としたITボランティア活動を行う団体がある。富山県ITセンターでも障害者IT支援講習の実施など地道な活動が広がりつつある。その一方で、障害の範囲が視覚障害に限られており、他の障害者からの要望があっても、すべての希望者に手厚い支援ができないという現状にある。また、支援の相談を受けたとき、県内にどのような講習があるのかを探することは非常に困難である。その他障害者へのIT支援や講座の多くは、公的機関において福祉活動の一部として実施しているに留まっている。

4.4 高齢者・障害者のニーズ

以上の現状を実際の支援活動と照らし合わせて、高齢者・障害者のニーズや問題点を整理してみると、以下のようである。

ア) わかりやすく使いやすい情報機器の提供

高齢者や障害者にとってわかりやすさ、使いやすさは非常に重要なキーワードである。ことさら障害がある場合には、これに加えて、自分の状況にあった機器を探したり設定したりする必要がある。

イ) 身近な支援者・仲間からの声かけ

一般の人に比べ、自分ができるのだろうかという不安や自分には必要がないという思い込みが強い傾向がある。この場合、家族や高齢者同士、障害者同士の口コミ、声かけが利用へのステップとなりやすい。また、自分が通常使うパソコンを直接見ながら支援してくれる人がいることが重要である。

ウ) 取り残されない講習・継続的支援の保障

一般に高齢者や障害者は、わからない場合に声をあげて講習を中断することに躊躇しがちである。その結果さらにわからなくなり、興味を失い、自分にはできないと思い込んでしまう傾向がある。時間をかけること、なんども繰り返し同じ内容を実施するなど、講師の資質、講座内容への配慮が必要である。

エ) IT以外の魅力が継続の鍵

継続に成功している高齢者の講習会では、ITを通じながら、その場がサロンの機能も果たしているというケースが多い。また、IT以外のイベントを企画することで、新しい繋がりができることが継続の励みになっている。その場合においても、講師がその点を十分に理解していることが肝要である。

オ) 知識欲を満たす支援

高齢者・障害者の場合、まず環境を整え、操作を

教えることが優先されがちであるが、実は学習内容の意味をきちんと知ることを望む人が多いことは忘れられがちである。また、障害に関する専門知識がないボランティアの場合、多くは基本的な障害者対応の技術支援に限られる。高齢者や障害者がさらにレベルアップしたいと望むことは当然であるが、多くのボランティア団体では技術的なサポートが難しいこともある。

カ) 公的情報の提供

障害者が情報機器を購入する際の公的な補助などは、自治体によって異なる。当然そうした情報が広報されてはいるはずであるが、実際には、ボランティアが相談を受けても対応できず、補助を受けずに購入する人も多い。

キ) 支援技術や機器の紹介と責任範囲

開発された支援技術やサービスを紹介し、それを利用支援する専門家が求められる。本来、支援を通じて使いやすい製品や環境とはどうあるべきかを考えることがよりよい製品に繋がるはずである。その一方で、そうした技術やソフト、パソコン購入の支援をどこまで責任を負うのか、さまざまな設定支援の中で個人情報をどのように扱うのかという問題が新たに起こる。

5. 高齢者・障害者支援のために

本章では、3章での支援の現状、4章での高齢者・障害者のニーズや問題を踏まえ、これからのボランティア団体の体制づくりに重要と思われる以下3点について、さらに考察していきたい。

- ①支援活動を地域にどのように定着させるのか。
- ②専門的な知識・情報をどのように確保し提供するか。
- ③支援者の資質をどのように向上させていくのか。

5.1 支援取組の定着へ

(1) 地域内のコミュニティとのつながり

ボランティア団体に期待される重要な機能の一つは、地域コミュニティの発展・活性化への貢献と、各地域に偏在している情報の流れを広げ、円滑化することである。高齢者・障害者への対応に関しても期待される役割は大きい。そのためには、まず活動を広く知ってもらい、社会に定着させることが必要である。

ボランティア団体は、一般に規模が小さく、人材、資金、マネジメント能力に課題を抱えている団体も多いことから、地域の各コミュニティとの連携を強化することが不可欠である。ボランティア団体や専門家の有料サービスなどが、それぞれの役割を適切に分担することにより、継続的にサービスが提供できる仕組みを構築し、情

報を提供しあい、社会に根付かせていく。

(2) 先進的な活動団体との地域を越えたつながり

ボランティア団体は、比較的個別で活動しているケースが多く、内部で問題を抱えこみがちである。同じ問題を抱える横の繋がりを広げる、たとえば富山県以外の多くの地域では、先進的な支援活動をして成功している団体も多い。そうした団体から積極的に学び、相互に情報を交換しながら、地域それぞれの独自の支援方法を構築していくことを目指す。

5.2 技術と支援活動の協働

(1) 情報機器やソフトウェアの知識

情報機器やソフトウェア等に関する情報を、それを必要とする高齢者や障害者等に提供し、その利用を支援するという、技術と支援の連携の体系ができていない。ボランティア団体が問題に直面しながら、個別に企業と連絡をとり対応しているというのが現状である。

しかし、近年、企業側も使いやすさをキーワードにさまざまな製品を作り出す傾向にあり、これに呼応してボランティア側も比較的容易に情報を手に入れやすくなっている。今後、情報関連企業などと連携する体制をつくることで、高齢者や障害者当事者や支援者の側から、使いやすい製品や環境とはどうあるべきかを考え、提案をフィードバックする関係になることが必要である。そうした際に支援者には、その関係をつなげるための役割があると考えられる。

(2) 福祉などの専門知識との連携と情報提供

ITを利活用し生活支援の一部としてIT支援を捉える必要もでてくる。そのためには、地域のリソースである専門機関（福祉・介護などの行政機関、病院、リハビリセンター、企業、学校など）との連携と役割分担・相互協力による支援の仕組みを築く必要がある。

IT支援に必要な最新の情報や地域固有の福祉情報、ボランティア同士の情報などを入手する方法として、ポータルサイトの構築などが考えられるが、現実にはこうしたものが利用されないことも多く、実際の利用者がどれほど想定されるか、各機関からの最新情報をどのように反映させるか、その運用、継続、メンテナンス、利用のための工夫についても十分に考えておくことが、特別に肝要である。

5.3 IT支援者養成の動き

(1) IT支援者スキルのモデル

総務省では身体・知的障害者へのIT支援に必要とされる支援人材の役割とそのスキルについて、支援企画責任

者、支援統括者、支援者の3レベルに分けて育成することを提案している³⁰。簡単に図に書き直したのが表1である。

表1 IT支援者の役割とスキル

	役割	スキル
国 県 域 レ ベル	支援企画責任者 様々な資源を障害当事者にとって最適なIT支援環境を配置・調整する	IT支援のマネジメント ・IT支援マネジメントスキル ・地域資源の理解と調整スキル ・新しい取組への提案スキル
	支援統括者 各支援者のIT支援をとりまとめ、障害当事者に最適なIT支援を実践する	IT支援の実践スキル ・IT支援実践スキル ・介護/コミュニケーション実践スキル
市 区 町 村 レ ベル	支援者 障害者のIT活用を実際に支援する	IT支援に関する知識 ・ITの基礎 ・障害の理解 ・コミュニケーション技術 ・生活支援の方法と道具 ・IT機器処方に関する知識 ・IT支援の心構え、ノウハウ

この報告では、障害者支援には、多様な専門知識が必要となり、その多くを担うボランティアには限界があるという現状を踏まえて考えられている。また、それぞれのスキルを明確に示してある点など各ボランティアが参考にできる点が多い。

一方、支援の企画責任者や統括者を育成することに重点が置かれ、市区町村の地域密着で支援活動する人材は、ある程度現状の研修で確保されるだろうという前提でなりたっている。

しかしながら、各地域の現状は、これまでみてきたように、地域密着で支える支援者を育成するにはどうすればよいかという非常に現実的で重い問題が立ちふさがっているといえる。その問題をボランティア団体にまかせきりにしている点にもう一度注視する必要がある。

地域の独自性は支援にとっても重要な視点である。今後地域に密着した支援体制をつくりあげ、県、国レベルの支援者養成者の資質に反映させていくことが、地域に課された課題ではないかと考えている。

(2) 民間企業と連携した人材養成

近年、企業ではCSR（社会的貢献）活動の一環として、高齢者や障害者の支援者を養成する講座への支援活動を実施し始めている。たとえば、マイクロソフトのUPプログラム³¹やNECのシニアITサポート養成講座³²など、地方のボランティア団体を支援していこうという活動である。

今後、国や自治体の補助も減り、自らの会費で活動するボランティア団体には限界があることから、こうした民間企業からの支援を受けながら実施していく方向が重要であろうと考えられる。

(3) コミュニケーションを重視した養成講座の提案

最後に、筆者が高岡市のボランティア団体とともに実施している講座について簡単に紹介する。

近年、IT支援者養成講座と銘打った講座が少しずつ増え始めている。しかしながらその内容をつぶさに見てみると、パソコンやインターネットの基礎講座、ソフトウェアの利用講座など、いわゆるパソコン操作技能を向上させることで支援に役立てようというものが多い。また、障害者支援の養成講座の場合は障害者用ソフトの紹介や実習体験といったものとなる。もちろんパソコン技能の習熟は支援者として必要ではあるが、それだけでは十分ではない。

筆者の実施している養成講座では、ITを支援する者の資質である支援コミュニケーション力に焦点をあてた構成にしている点が特徴となっている。これまで、支援に失敗した多くは、支援者と被支援者や、被支援者同士、支援者同士などで、コミュニケーションがうまくとれずに離れていくことが多いこと、支援が継続しているケースでは人と人の関係が良好であることに着目している。

特徴の2つめは、受講後に講師や講座スタッフとともに支援体験ができる活動の場を提供し、支援者となるためのフォローをしているところである。講座を受けただけで終わらずに、実際の活動に結びつける機会を増やすことと人材の確保の目的がある。これまで3回の講座を実施し、本格的に活動を始める人が徐々に始まっており、その評価については引続き研究を進めている段階である。

6. 課題と今後に向けて

本稿では、国家戦略であるe-Japan戦略で情報機器の普及を旨として実施されたIT講習とその後の支援について、高齢者と障害者を中心にその現状と問題について整理しこれからの支援に何が必要かを考察した。

IT講習をきっかけに多くの高齢者や障害者が情報機器を利用しはじめたものの、いつでも・どこでも・だれでも情報を利活用でき、ITの恩恵を受けることのできる社会の実現には、いまだ多くのハードルがある。

一般に、ITを利活用しようとする場合、IT機器の情報を得、機器を購入し、セッティングし、使い初め、使い続けるまでには、多様な支援が必要となる。さらに、身近で信頼できる支援が得られるのか、気後れせずに支援が受けられるか、気軽に立ち寄れる場所があるかどうかなどが重要になってくる。高齢者や障害者はことさら、

個々人の障害は多岐に渡るため、自分の身体状況にあった環境を整える必要がある。

現在のところ、高齢者や障害者への支援においては個人のボランティアやボランティア団体に多くの問題がまかされている状況であり、情報の入手、支援人材の質の確保と育成、支援活動の継続、個人情報や責任範囲などさまざまな問題が浮かび上がる。

こうした状況のなか、まずは、支援活動の定着、地域のさまざまなコミュニティや専門機関との連携、他地域の先進的活動団体との情報交換、必要なスキルを明確にした人材養成などを重点的に対応することが、ボランティア団体の体制作りが必要と考えている。

今、一つの取組として、高齢者・障害者と支援者が相互に教えあう仕組みをつくり、IT支援を含め、生活全般、趣味、就労へと繋げようとしている高岡市の情報化支援団体がある。ITが新たな社会基盤となりつつある近年、このような地域内における地道な関係づくりが重要な鍵となる。

今後、本稿で整理した問題を踏まえ、ボランティア団体の活動を体系化する作業を進め、コミュニケーションを軸にした支援者養成講座を含めた、地域密着型の新しい支援モデルを提案していきたいと考えている。

本研究は、平成18年度科学研究費補助金にて、調査・収集した資料やインタビューをもとにこれからのIT支援のあり方を整理・考察したものである。

注釈

- * 1 日本では情報通信技術（IT：Information Technology）は、近年世界的な用語に倣い、ICT（Information and Communication Technology）とも表記して使われるようになり、現在はITとICTの両方が流通している。
- * 2 アクセシビリティ（Accessibility）とは、障害者や高齢者をも含めた人々の、交通・建物・機器・サービス等の「利用のしやすさ」を意味する。情報の入手しやすさは「情報アクセシビリティ」、ホームページの利用しやすさは「ウェブアクセシビリティ」と言う。
- * 3 一連の情報化政策沿革の詳細については、以下のURLに詳しい。
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），<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/enkaku.html>
- * 4 JIS X 8341（高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス）は、情報通信における機器、ソフトウェアおよびサ

ービスの情報アクセシビリティを確保・向上するために、配慮すべき具体的な要件がまとめられた標準規格。「ISO/IECガイド71」を基本規格とし、第一部（JIS X 8341-1）共通規格、第二部（JIS X 8341-2）：情報処理装置、第三部（JIS X 8341-3）：ウェブコンテンツ、第四部（JIS X 8341-4）：電気通信機器、第五部（JIS X 8341-5）：事務機器、からなる。

- * 5 eEurope2002において定められた「知識経済における全ての欧州市民の電子的な参画」を可能にする為のアクションプラン。eEurope 2002 Action Plan http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/index_en.htm、European Commission
- * 6 パソコンボランティアという呼び方は、障害者を対象としたパソコン利用をサポートするボランティアとして使われたのがはじまりで、そうした運動の総称の意味もある。現在は、単にボランティアと言うほか、情報ボランティア、ITサポーター、パソコンサポーターなどと区別せずに使われることもある。
- * 7 本稿では、内容上、任意ボランティア団体とNPO法人はとくに区別せずにボランティア団体として扱う。ただし、参考文献で区別してある場合には、そちらの言い方を採用した。

参考文献

1. ボランティアによるIT学習支援の効果と問題点, 情報処理学会第63回全国大会論文集4, pp.203-204, 2001
2. 小松裕子：情報弱者への社会的支援に基づいた地域情報化の調査研究, 平成13年度～平成15年度科学研究費基盤C(2)補助金研究成果報告書, 2004
3. ミレニアムプロジェクトについて
<http://www.kantei.go.jp/jp/mille/index.html>, 首相官邸
4. 高度情報推進ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）,
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/honbun.html>, 首相官邸
5. 平成17年通信利用動向調査報告書 世帯編, 平成18年3月
http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/pdf/060519_1_bt1.pdf, 総務省情報通信政策局
6. Gary Moulton, LaDeaba Huyler, Janice Hertz, Mark Levenson : Accessible Technology in Today's Business, Microsoft Press, pp16-23, 2002. (訳本)

は以下)

(株)ユーディット監訳：アクセシブル テクノロジー
ITと障害者が変えるビジネスシーン，日経BPソフト
プレス，2003

7. (株)ユーディット，<http://www.udit.jp/ud/>
8. world Wide web Consortium，<http://www.w3.org/>
Web Accessibility Initiative，<http://www.w3.org/WAI>
9. 高齢者・障害者による情報通信の利用に対する人的
支援及びウェブアクセシビリティの確保に向けた課
題と方策（旧郵政省，旧厚生省），
[http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/pressrelease/
japanese/tsusin/000523j501.html](http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/pressrelease/japanese/tsusin/000523j501.html)，総務省
10. 障害者・高齢者等情報処理機器アクセシビリティ指
針（旧通産省）
<http://www.kokoroweb.org/guide/guide.html>，こ
ころWeb
11. i2010，
[http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/
i2010/](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/)，European Commission
12. IT新改革戦略
[http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/
060119honbun.pdf](http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/060119honbun.pdf)，IT戦略本部
13. U-Japan政策
[http://www.soumu.go.jp/menu_02/ict/u-japan/
index.html](http://www.soumu.go.jp/menu_02/ict/u-japan/index.html)，総務省
14. 情報通信技術（IT）講習推進特例交付金（旧自治省），
<http://www.soumu.go.jp/it/0012.html>，総務省
15. 総務省 平成14年情報通信白書 資料1-4-1 IT基礎
技能講習事業の実施状況，
[http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/
whitepaper/ja/h14/data/html/ES141000.html](http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/whitepaper/ja/h14/data/html/ES141000.html)，総
務省
16. 小松裕子：地域への貢献—情報化支援の事例から—，
高岡短期大学紀要 vol.16，pp51-56，2002
17. 全国市町村障害者を対象にしたIT講習実態調査
（2002年），http://www.jdnet.gr.jp/it_report/，日本
障害者協議会
18. 日本障害者協議会，障害者IT支援・サポートモデル
調査研究報告書 2004年12月
19. 財団法人日本障害者リハビリテーション協会 平成
17年度地域におけるインターネット・パソコンを
利用した障害者情報支援に関する調査研究事業報告，
平成18年3月
20. 平成17年国勢調査結果
[http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2005/kekka.
htm](http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2005/kekka.htm)，総務省統計局
21. 平成18年富山県人口移動調査，
[http://www.pref.toyama.jp/sections/1015/lib/
jinko/index.html](http://www.pref.toyama.jp/sections/1015/lib/jinko/index.html)，富山県
22. 日本の将来推計人口，
<http://www.ipss.go.jp/index.html>，国立社会保障・
人口問題研究所
23. 総務省情報通信政策局，平成17年通信利用動向調
査報告書 世帯編，平成18年3月
[http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/pdf/
060519_1_bt1.pdf](http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/pdf/060519_1_bt1.pdf)
24. 小松裕子・小郷直言：高齢者とパソコン—山田
村の事例を中心に—，高岡短期大学紀要，vol.14，
pp.27-38，2000.
25. ICS調査結果
[http://homepage3.nifty.com/ICSProject/seminar/
ICS2006_net.pdf](http://homepage3.nifty.com/ICSProject/seminar/ICS2006_net.pdf)，ICS研究会
24. 平成17年度（2005年度）障害者白書，
[http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/
h18hakusho/zenbun/h18_index.html](http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h18hakusho/zenbun/h18_index.html)，内閣府共生
社会政策統括官
26. 障害者施策総障害者施策総合調査2005（内閣府依
頼）
[http://www.jsrpd.jp/static/others/17naikakufu.
html](http://www.jsrpd.jp/static/others/17naikakufu.html)，財団法人日本障害者リハビリテーション協
会
27. ブロードバンドサービスに係る世帯普及率の全国順
位（報道資料）総務省東北通信局
[http://www.ttb.go.jp/hodo/h1801-03/0317a1003.
html](http://www.ttb.go.jp/hodo/h1801-03/0317a1003.html)
28. インターネット市民塾
<http://toyama.shiminjuku.com/home/index.html>
29. 総務省 障害者のIT利活用支援の在り方に関する研
究会 報告書 平成17年9月26日
30. UPプログラム
[http://www.microsoft.com/japan/citizenship/ca/
up/up_it.msp](http://www.microsoft.com/japan/citizenship/ca/up/up_it.msp)，Microsoft
31. NECシニアITサポーター養成講座
[http://www.nec.co.jp/community/ja/welfare/
seniorpc.html](http://www.nec.co.jp/community/ja/welfare/seniorpc.html)，NEC