

# シニアのICTの普及は 格差を縮めるか、拡げるか

NTT ドコモ モバイル社会研究所  
水野 一成

## 1. スマホの普及、利活用により生活の中で感じる便利さ

シニアにもスマートフォン（以下、スマホ）が普及し、その所有率は60代が約9割、70代は約8割、80代でも約6割（資料8-1）に達している。また、1つ以上の情報機器（スマホ・パソコン・タブレット・従来型のケータイ）を所有しているシニアは8割を超えている（資料8-2）。多くのシニアがインターネットにアクセスできる環境は整ってきた。

情報機器の利活用（サービス利用）の面から見ても、「情報検索」や「災害情報」あるいは「LINE」は4人に3人、「動画・音楽の視聴」は約半数が利用している（資料8-16、資料8-20）。このようにサービスの利活用が活発になったことで、「疑問に思ったことを簡単に調べられるようになった」「情報を瞬時に知ることができるようになった」「購買が楽にできるようになった」など、生活の中で便利さを実感しているシニアも増えた（資料8-38）。特に情報を簡単に手に入れる便利さへの実感は、若中年層と比較しても差が少ない<sup>[1]</sup>。スマホの普及は、いつでも、どこでもインターネットにアクセスできる環境を作り出し、大きな役割を果たしているといえる。

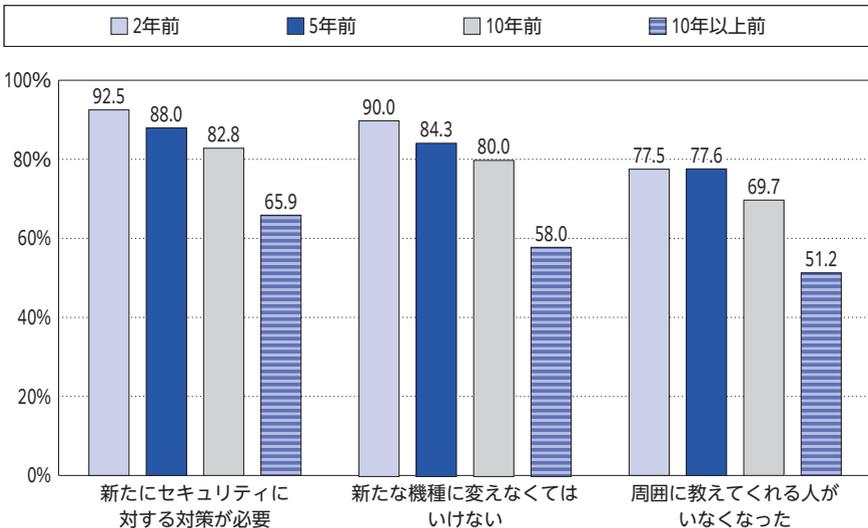
## 2. 薄氷の上でのスマホ利用とサポートの重要性

右肩上がりに広がったシニアのスマホ所有ではあるが、所有したきっかけ

は大きく変わってきた。約10年前は「使いたい機能・サービスがある」といった能動的な理由が主であった。その後「周囲がスマホを持っているから」「家族からの勧め」が増え、最近スマホを持ったきっかけは「従来型のケータイが使えなくなると聞いたから（3G停波）」が最も多く、ほぼ受動的理由である（資料8-8）。

このように、スマホを所有したきっかけが、所有した時期と関連した。きっかけ以外にも、所有した時期により異なるのが、「何か事象が発生したときのスマホの継続利用」である。「セキュリティ対策が必要になった」とき、「機種を変えた」とき、ここ10年以内にスマホを持ったシニアの8割以上がスマホを今まで通り利用できる自信がないと答えた（図表1）。また「周囲に教えてくれる人がいなくなった」ときも、半数以上が今まで通り利用できなくなると答えた。まさに薄氷の上に立ってスマホを利用している状態である。

図表1 ● スマホを今まで通り利用する自信がない（スマホ所有時期別）



今後のシニアのスマホの利活用をより活性化する上でも、周りのサポートは今まで以上に重要だ。実際に家族や友人からのサポートがあった場合、同年代と比較し、70代女性ではよりスマホの利用時間が長く、生活の中で使

利さをより多く実感していた<sup>12)</sup>。

ただ、誰しもが家族や友人のサポートをいつでも受けられるものではない。知人以外のサポートとして「スマホ教室」に通う選択肢がある。ドコモにおいても、全国のドコモショップで開催され、2024年2月末現在、累計で1,700万人参加している。参加者の約半数は70代だ。

携帯販売店以外でもスマホ教室は盛んに行われている。長年スマホ教室を開催している「一般社団法人まなび考房」<sup>13)</sup>代表の高所氏に最近のスマホ教室のメニューについて伺った。入門編では基本的なスマホの使い方（主に家族からスマホを持たされた方が多い）、応用編では自治体のオンライン申請や健康アプリ（マイレージの貯め方）などを教えているという。応用編に参加される方々はスマホを覚えるための目的、たとえば「スマホを通じて孫の顔を見たい」「旅行で撮った写真を家族や友達と共有したい」など目的がはっきりしており、習得のスピードも速いとのことだ。恐らく、習得後の利用シーンも想定した上での参加なのであろう。

### 3. 実感する情報格差

テレビや新聞、同年代との話題に、スマホの利用について接する機会が増えたシニアも多いのではないか。それに関連し、スマホ等情報機器を使いこなせないことにより、不満や不利益を感じているシニアも出てきている（資料8-40、資料8-41、資料8-42）。特に災害に関する情報伝達にまつわる不満・不利益感は、機会損失や経済的損失、交流損失と比較して高い。

災害に関するアプリは、地震発生時には震源地や予想震度、到達までの分秒を通知するものや、大雨や台風接近時には、避難情報や予想雨量・風速など、よりきめ細かい情報をプッシュ通知でお知らせしてくれるものがある。このようなアプリをインストールしている割合はシニアのほうが高く、70代では3人に2人はインストールしている（資料6-23）。

また自治体が作成したアプリは、利用している人が1割、利用したいという意向を示した人が6割と高い<sup>14)</sup>。アプリの中には、地域の防災・減災の役割を担う「防災無線」を文字と音声で伝えてくれるものもある。1つの事例を紹介する。岐阜県多治見市<sup>15)</sup>のアプリは防災無線をリアルタイムで聞くこ

とができ、さらに文字情報としても見るのが可能だ。アプリを運用する多治見市企画防災課の玉野氏によると、アプリを導入した狙いは「難聴対策および災害情報伝達の多様化・多重化・多言語対応（10言語：日本語、英語、中国語、中国語（繁体）、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語、スペイン語、フランス語、タガログ語）のため」とのことだ。アプリは令和3年1月に導入され、9,979人（令和6年6月11日現在）登録されている。発災時には防災無線が聞き取りにくい場合もあるため、情報伝達の面でも有効であり、市民の方からも「音声が文字化されて、理解しやすい」などの声が寄せられているとのことだ。また地区の祭りや資源回収のお知らせなどにも活用されており、平時からの利用が促進されている。発災時にアプリをインストールしている人が効果的に活用するには、このような平時からの利用が重要ではないかと考える。また、遠方の家族がアプリを利用し、発災時に在住する家族に直接伝えることも減災につながる有効な活用法である。多くのシニアの利用意向がある分、使いこなせないシニアは、不満や不利益をより強く感じている。

災害に関する情報は他の分野と異なり“命”に関わる情報である。今年も年初から大きな地震が発生している。多くのシニアがスマホを所有している状況になった今だからこそ、利活用が進み、少しでも減災につながることを切に願う。

#### 4. 防災を例に考える —スマホの利活用から実際の効果まで—

前項で災害時のスマホに関するアプリについて紹介したが、実際に減災につながるか、高齢者向けに災害時のスマホ活用の講習会を実施している、NPO法人デジサポ<sup>6</sup> 理事長の友次氏のお話を基に考えていきたい。

受講者に特に好評だった機能は「スマホのライト機能」で、いざというときの活用イメージがしやすく、日常生活でも活用できる点が好評とのことであった。また、「NHKニュース・防災」アプリはテレビなどで紹介されるため、認知度が高く、関心が高い。そして参加者からは「普段から使い慣れていない機能は、いざというときに使いこなせない」「(講習によって)防災意識の高まりは感じられるものの、いざというときに使いこなせるか不安」と

図表2 ●災害時に活用できるスマホの機能について、講習を受けるシニア



出典：NPO法人デジサポ

いう声が多数聞かれたとのことだ（図表2）。

いくつか重要なポイントが含まれている。1つは普段から馴染みがあるものへの高い関心（抵抗感が低い）、もう1つは発災時の活用への不安だ。

発災時の有効活用について友次氏は「情報過多な現代においては、情報を取捨選択し、その真偽を見極める力、すなわち情報リテラシー教育が急務」と指摘した。確かにある程度使いこなせる段階になれば、情報をどのように選択し、行動を取るか、ここまでできて初めて減災につながるかもしれない。

## 5. 新たな情報格差と今後への希望

ICTの普及はシニアにとって、新たな情報格差（情報へのアクセス、機器の利活用など）につながっている面はある。だからこそ、スマホ教室を始め、周りのサポートが今後ますます重要となっていく。

技術は進歩し、サービスは新たなものが次々と生まれている。遠隔医療など医療・介護、VR旅行などのエンタメなど、その効果は若中年層より、シ

ニアがより大きく受けられるものもいくつかある。

使うことを強制するのではなく、個々のシニアの環境や要望に合わせたきめ細かいサポートが、シニアの日々の生活の豊かさにつながっていくのではないだろうか。

## 注

- 1 水野一成・近藤勢津子・吉良文夫（2022）ICTサービスの利用によって生じた「情報格差」が及ぼした「生活の変化」について：年代間、シニア間の差を定量調査で分析『第17回日本応用老年学会大会』
- 2 水野一成・鮑戸弘（2023）ICT機器別に見る利用が高いシニアの特性分析—ICT利用のライフスタイル研究—『日本行動計量学会第51回大会』
- 3 一般社団法人まなび考房 名古屋地区でスマホ教室を開催。教室の開催だけでなく、シニア講師の育成にも尽力。<https://www.manabi-kobo.com/>
- 4 モバイル社会研究所「自治体が作成するアプリの利用意向は約7割—発災時の有効活用のために平時の利活用を—（2024年1月11日）」<https://www.moba-ken.jp/project/disaster/disaster20240111.html>
- 5 岐阜県南東部に位置 人口106,167人：令和6年2月1日現在
- 6 NPO法人デジタルライフサポーターズネット 愛知県瀬戸市を中心に高齢者向けのスマホ教室を開催。<https://dsapo.org/>