

ウエル・ビーイングを支える ICTの可能性

—先進国イギリスから見えてきた課題—

東海大学 健康学部 健康マネジメント学科 准教授 澤岡 詩野



1 人生100年時代の 「ウエル・ビーイングとICT」

令和4年度総務省「通信利用動向調査」によれば、60～69歳のインターネット利用率は86.8%、70～79歳でも65.5%、80歳以上においても33.2%と、高齢層にもICTが交流や活動の手段として拡がりつつある状況がみえてきます。様々な行政手続きがデジタル化されていくなかで、これらの手段を利用することが難しい人への技術的な支援はもちろん必須ですが、より良い状態であり続ける、「ウエル・ビーイング」を支える手段として定着させていくための働きかけを行っていくことも重要な段階にきているといえます。

著者が日本の高齢者を対象に、歳を重ねるなかでのICTの役割の変化を分析したインタビュー調査¹⁾では、加齢や身体に不具合がでてくるに伴い、会いにいったり場に出ていけないことを補完したり、新たな役割を見つけ出したり、ウエル・ビーイングを再構築する手段としてICTの役割が大きくなっていくことが示されています。加えてインタビューでは、ICTを介して様々な制度や仕組みを調べたり、同じ状況にある人の体験をひろく知ること、自身や家族の治療方針や介護の在り方などを専門家に任せにせずを選び取ることができたという声も聞かれています。

人生100年時代といわれるなかで、高齢になっても自らの手でウエル・ビーイングを再構築し続けていくために、ICTにはどのような可能性があるのでしょうか？ 本稿では、国際長寿センターが令和5年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「諸外国の介護制度に関する調査研究」²⁾のなかで行ったイギリスでの調査から、日本への知見を明らかにしていきます。なお、「諸外国の介護制度

に関する調査研究」には著者も研究委員として関わり、イギリスで行ったインタビューの結果を報告書内でまとめています。以下からは、報告書の内容を紹介する形で書き進めていきます。

2 「ウエル・ビーイングを再構築する手段」としてのICTトレーニング

イギリスでは、2015年前後から、慈善団体が助成金を財源に、高齢者や障がいをもつ人へのコンピューターやタブレットの使い方を教えるICTトレーニングが盛んに行われてきました。このトレーニングで行われる講座や教室の特徴として、単に機器の使い方を教える場でないことがあげられます。加齢や障がいにより日々の行動に制約が加わっても、様々なサービスにつながり、日常を継続できることを支援する手段として、高齢者や障がいをもつ人、生活課題を抱える人がICTを利活用することを最大のゴールとして掲げています。

例えば、高齢者を対象にしたサービスや情報提供、自治体や政府への提言などを行っているイギリス最大の慈善団体「AgeUK (<https://www.ageuk.org.uk/>)」では、ICTに関する様々なプログラムを展開しています³⁾。2014年に著者が見学した同団体の開催するコンピュータートレーニングの内容は、日本の地域で行われているパソコン教室と類似するものでした。しかし、車いすを使って生活する男性など、身心に障がいを持つ人が「デジタルチャンピオン」と呼ばれる先生役を務めており、これは日本では見られない光景でした。加えて、特筆すべきは、教室の運営などを担うAgeUKのプロジェクトリーダーの話す「認知症の人にこそ、この教室に参加してほしい」は、日本では聞かれない言葉として印象に残っています。これは、ICTを使うことができれば低下していく

記憶力を補うことができ、狭まっていく人との交流を維持して孤独感を軽減し、必要なサービスや支援を自ら見つけることができるなど、主体的に生活を継続していく時間を長くする可能性を見越しての言葉といえます。もちろん、認知症が重度化してしまえば、新たな技術に挑戦することやICT端末を使い続けることが難しくなっていくため、比較的軽度の状態を想定しての発言といえるでしょう。

また、北アイルランドを拠点に高齢者の権利を守る活動に取り組む慈善団体「Rights 4 Seniors (<https://www.rights4seniors.net/>)」では、高齢者の権利を守る手段として2013年ころからICTのトレーニングプログラムの開発を行っています⁴⁾。そもそもこの団体では、経済状況が良好とはいえない北アイルランドで、生活困窮状態に陥りつつある高齢者を対象に、福祉サービスにつなげたり、個人債務や事業債務を整理する助言を行ったり、税金などの手続きを自分でできるようトレーニングすることなど、自らの力で生活を再構築することを可能とする支援を行っています。このなかで行われるデジタルトレーニングは、当事者自らがサービスを調べて利用することができるように検索や手続きの仕方を学んだり、割引を受けられるクーポンなどを入手する方法を学んだり、実践的な内容に特化した内容となっています。これらのトレーニングはずっと受け続けることができるものではなく、到達すべきゴールを決め、修了する期限も定めていることが特徴といえます。具体的にいくつかのトレーニングを以下に紹介します。

・[Supporting Active Engagement]

10週間のコースで、受講者はタブレットの使い方、電子メールの送受信、オンラインでのお客サービスセンターへの接続、ソーシャルメディアへの投稿など、さまざまな技術を身に付けます。最終的には、「Rights 4 Seniors」のウェブサイトへ接続し、自分の権利について学べることをゴールとしています。これにより、福祉サービスへの関心が高まっただけでなく、権利があるのにも関わらず受けられていなかったサービスにつながり、新たな給付金を受けられた受講者が多々存在しています。併せて、9割弱の受講生が、「トレーニングに参加してから孤立感が軽減された」「健康とウェル・ビーイングが向上した」と回答しており、社会的孤立や健康づくりの場とし

ても機能していることが明らかになっています。

・[Welfare Reform Financial Capability Project]

オンラインを介して、福祉サービスの利用や経済的なことを自己管理できることに焦点を当てたプロジェクトです。55歳以上の男性たちを対象にしたトレーニングでは、6週間の間に、オンラインでお金に関連する情報に接続する方法、自分の受けられるサービスなどの権利と資格を知り、助言を受けること、比較Webサイトの使用、オンラインサービスに接続する方法を学びます。ここでは、すでに受けている福祉サービスを専門家が無料でチェックするというサポートも提供されています。「お金の使い方を考えるようになった」などのコメントが受講者から聴かれています。

3 「社会的処方」の入口としてのICTサポート

イギリスにおいては社会的処方（慢性疾患などで長期的に支援を要する人、メンタルヘルス面での支援が必要な人、孤立・孤独を感じている人、複雑な問題を持った人に、医療的な処置薬ではなくコミュニティの資源などを紹介することで、その人に生き甲斐や社会参加の機会などを持ってもらう方法）をすすめるための入り口として、ICTの使い方をサポートする場を位置づける組織も存在しています。例えば、コミュニティの拠点として社会的処方に取り組む老舗のチャリティ団体である「Bromley by Bow Centre (<https://www.bbcb.org.uk/>)」の取り組みがあげられます。センターにくる人と社会をつなぐために、同団体では、ウェルカムハブチームという心の壁を取り除くための案内人の役割を果たすチームを設置し、センターにきた人の緊張をほぐし、本人も意識していないような課題を聞き出すことに力を注いでいます。ただ、課題を抱える人のなかでセンターに自分から相談にこられる人は多いとはいえ、学校や公民館などに出かけていってPRするなど、相談への壁を低くする働きかけを重ねています。

この働きかけの一つが、センターに併設されたカフェの横にある開かれたスペースで開催されるふらっと立ち寄ってコーヒーを飲みながらおしゃべりする「COFFEE MORNING」や、男性だけの集い「MENS GROUP」

などです。ここで週3日という高い頻度で開催されているのが、予約なしでこられるスマートフォンやパソコンについて相談できる場「IT SESSIONS」です(写真1、写真2)。イギリスでも日本と同様にスマートフォンの使い方がわからないなどのICTに関する問題を抱える高齢者は少なくありません。専門家に福祉サービスの相談をすることに壁を感じる人や、なじみのない場でのおしゃべりの会には足を運ばない人も、スマートフォンの使い方を聞きにBromley by Bow Centreに現れることで、顔をみせたことのない人との接点としての場になっています。加えて、パソコンやスマートフォンを教える際の世間話で気になったこと、例えば「夫の物忘れが心配」「話す相手がない」などを、Bromley by Bow Centreの他の専門職と共有しているという話も聴かれました。「IT SESSIONS」というICTをサポートする場が、出てこない人を引っ張り出す手段として機能している可能性が見いだされたといえます。

4 今後の日本への展望

イギリスの取り組みから、身体や心の健康を維持できなくなったり、経済的困窮や社会的孤立に陥った際に、大きくは二つのウエル・ビーイングを支えるICTの可能性が示されました。

一つ目の可能性 自ら必要な情報やサービスを調

べて申請を行ったり、値引きをうける仕組みに接続できることをゴールとしたトレーニングを行うことで、「自らの手で生活を再構築する手段」として利活用できるようになること

二つ目の可能性 スマートフォンやパソコンの使い方をサポートする場が、地域やコミュニティの活動や行政のしかける健康講座や介護予防講演会などに出てこない人の「近所との知りあいづくりや専門職・公的機関との接点」として機能すること

日本では高齢者や障がいをもつ人がデジタル化の動きに取り残されないために、デジタル活用支援推進事業(総務省: https://www.soumu.go.jp/main_content/000880845.pdf)、デジタル推進委員(デジタル庁: https://www.digital.go.jp/policies/digital_promotion_staff/)が創設され、身近にスマートフォンなどの使い方を学べる場が増えつつあります。詳しくは著者が関わる国内の事例をもとに作成したリーフレット「スマホよろずサロンでみんな元気に!」⁵⁾(写真3、写真4)に記載していますが、スマートフォンの困りごとを話す会話から、その人のやりたいことやつながり、生活環境がみえてくることが多々あるといえます。世話役や先生役として関わる人が、自治体や公的機関などの情報を伝えたり、地域の他の活動につなげたり、新たなつながりをうみだしたというエピソードを聴くことも少なくありません。しかし、多くの場



写真1(左) 一般の人に解放されたカフェの横にあるスペースの目立つ場所に貼りだされた「IT SESSIONS」のチラシ
 写真2(右) COFFEE MORNINGなどが開催されるスペースに貼りだされた「IT SESSIONS」の風景を紹介する写真、外国にルーツをもつ人がSESSIONに参加している姿を伝えている

では、機器の使い方を教えることに留まり、習った技術が実生活を豊かにするために活かされていないという悩みも聴こえてきます。今後は、先に示したICTの果たす二つの可能性を意図した働きかけや場創りが求められてい

ます。加えて、全国に広がる多種多様な通いの場や居場所でICTを利活用するためのトレーニングなどを取り入れていけば、自らの手でウエル・ビーイングを実現し続ける高齢者が増えていくことも期待されます。

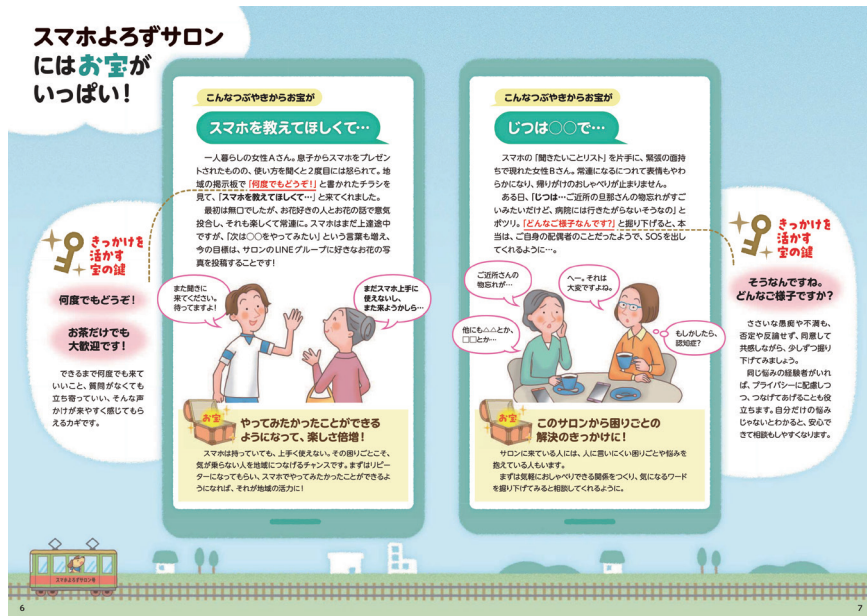


写真3、写真4 「スマホよろずサロンでみんな元気に!」 p.6~9
ダイヤ財団のホームページから同リーフレットのダウンロードできる

【参考文献】

- 1) 澤岡詩野：都市部の企業退職者の社会活動と社会関係におけるインターネットの位置づけ」応用老年学8 (1) 31-3 (2014).
- 2) 国際長寿センター：令和5年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「諸外国の介護制度に関する調査研究」報告書
https://www.ilc-japan.org/study/doc/2023/b_2023_2_all_0412.pdf
- 3) AgeUK : Helping older people get online
<https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/digital-skills/>
- 4) Rights 4 seniors : Our Digital Work
<https://www.adviceni.net/digital/our-digital-work>
- 5) 澤岡詩野：「スマホよろずサロンでみんな元気に!」
https://dia.or.jp/sumahoyorozusalon/pdf/magicword_01.pdf