

特集

2

ICT活用で高齢者が地域で活躍 — シニア SOHO 講師の【近助】【遠助】【公助】—



堀池喜一郎 Horiike Kiyochiro NPO 法人シニア SOHO 普及サロン・三鷹初代表理事
元気高齢者の地域参加指南、地域活動向け ICT 講習の講師。2006 年インターネット活用教育実践
文部科学大臣賞受賞、2003 年日本経済新聞社地域情報化大賞受賞。



■ 17年前のある日の講習会にて

その受講者がパタンとテキストを閉じて発言したのは、12時間のインターネット(ネット)講習の最後の頃でした。

「先生、あとは自分がやればよいと分かりました」。元生花店主でドライフラワー講師の65歳の女性でした。さらに彼女は加えて言いました。

「パソコンは楽しい。それにしても先生の教え方は上手ですねえ」。

教えていた60代女性の講師が答えました。

「3カ月前はあなたと同じでマウスに触れない、文字入力できない超初心者でした。受講してパソコンが好きになり、講師の講習を受けたの。あなたにもできますよ」。

すると、それを見ていた講座を主催するNPO法人の理事が受講生に声をかけました。

「帰りに事務所へ寄りませんか。私たちはそういう講師になりそうな人を募集しているのです」。

2000年の秋に「NPO法人シニア SOHO 普及サロン・三鷹」(以下、シニア SOHO)が行政と組んで高齢市民向けIT活用講習をしたときの風景です。

「♪だーれが生徒か先生か〜」と歌われる「めだかの学校」のように次々と60歳を超える受講生の中から講師が誕生しました。この年に受講したシニアは1,200人。40人に1人が講師になりました。

シニアIT支援活動スタートに 3つの工夫



パソコンの使い方を教えてほしいという高齢者の要望に応え、講習会を事業にしようと、1999年、シニア SOHO 普及サロン・三鷹*が結成されました。

会員同士で教え合うなかで議論をし、その後の発展につながる3つの工夫を実行しました。

- 1) 高齢者向けに役立つIT講習をする。
 - 2) 受講者に満足される講師の能力を育成する。
 - 3) 講師同士はネットワークで交流する。
- でした。

1つ目は、パソコン(以下、PC)メーカーや市販のテキストにない独自の教え方の工夫です。高齢者にふさわしい内容で高齢者に向く教え方がないか考えました。例えば、WordやExcelは学ばず、メールやネット検索のように【役立つこと】を学ぶカリキュラムです。

また、プライドのあるシニア向けの講師には、若い人ではなく同年配の高齢者がよい。

その議論に教育専門家が協力してくれました。「子どもが自転車に乗るのに理屈は教えない。触って体験して覚えると早い」という方針のもとにテキストを作り、講師を育成しました。

最初の紹介事例のように講座は満足度が高く「めだかの学校」式に近所の多数の仲間が講師になりました。

2つ目は、受講料を払っても学びたいシニアに満足してもらえるような【事業者としての講

* NPO法人シニア SOHO 普及サロン・三鷹ホームページ
<http://www.svsoho.gr.jp/index.html>

師】になることが必要でした。気楽に教える無料講師はしないとしました。

有料でも喜ばれたので、大きな事業になりました。三鷹市が見学して「普通の市民や主婦を稼げる事業者に教育するNPO」と評判になり、それがきっかけで、シニアSOHOは「市役所職員のPC相談業務」「学校教員のPC利用の支援」など職員の手が回らない仕事を受託しました。

3つ目は、講師陣同士が講習のときだけでなく、家に帰っても常時情報を共有し会話ができるような【講師の情報コミュニティネットワーク】を開設しました。

当初はメーリングリストでしたが現在は地域ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)の非公開グループを利用しています。

シニアSOHOが行政との協働事業を多く受託できた理由は、メーリングリスト等の活用で意思決定が早く、的確に報告する能力や会員を教育する能力が認められたからだと考えます。

地域支援の3つの性格

現在、シニアSOHOの事業は、数十人のシニア会員がさまざまな有償サービスで活躍するようになり、大きく変化しました。

東日本大震災の被災地でいわれるように、地域の課題解決支援のかたちには3つの性格があり、次の3つの組み合わせが必要です。

- 1) 【近助】近くにいる人同士が助け合う支援。
- 2) 【遠助】専門家や大きな力で駆け付ける支援。
- 3) 【公助】行政による公平で制度的な支援。

シニアSOHOの地域情報化や地域課題解決の内容の変化をこの支援の性格で整理してみます。

初期にPC講師事業に成功したシニアSOHOの講師の活躍は「めだかの学校」式であり【近助】のかたちでした。この性格をずっと持っているのがシニアSOHOの活動がほかと違う点と言えます。

さらに以前ならば、行政や企業による専門家

が駆け付ける【遠助】ですが、三鷹市でのICT支援は、多様なスキルを持ち、長年企業で培った「得意技」のある市民がNPOに多数結集しているので、アクティブシニアの活用のかたちで【遠助】を行えました。

その後、行政から協働事業を受託し、事業内容は多面的になり「市民のIT普及支援」の色彩を薄めました。しかしどの事業も多数の活動会員との連絡や報告を必要とするので、組織でICTを駆使することが必須であり、ほかの市民団体よりシニアSOHOの会員の【公助】のためのICT活用能力は優^{まさ}っていました。

「高齢者の孤立防止」「学校のIT支援」「学校安全推進」「地域SNS事務局運営」などの地域課題へ行政と協働する活動は、ICTを駆使して市民を巻きこむ【公助】を実現しました。

超高齢化とネット社会への対応

最近、地域への支援活動にさらに大きな変化が起きています。

ICT技術の進化と超高齢化の進展により、新たな市民のニーズが出てきました。

技術変化では、ネット販売、SNS、スマートフォン(スマホ)、タブレットの登場です。広告、流通の世界でクリック連動広告が中心になり人の仕事も日常生活も「Facebook」などSNS抜きで考えられなくなりました(写真1)。

第一のニーズは、従来自分にはPCは要らないとしていた高齢者の困りごとによるものです。

「スマホ」を使えなければ、電話、メール、ネット検索を含めた日常生活で不便を感じる事が多くなりました。PCやスマホに不慣れな高齢者は通信会社の店頭

タブレットサポートWG
写真1 子ども向け



に列を作り教
わっています。

第二のニ
ーズは、PCを
学んで使っ
ている普通
のシニアが

困惑し

ている事態への対応です。
「クラウドサービス」「SNS」「セキュリティー」の知識を学び直す必要が出てきました。PCのOSが進化した新しい使用環境へ対応できないと従来のICT利用ができなくなるためです。それだけでなく不慣れな人をねらい新手の「危険なわな」を仕掛ける悪質な事件にあうこともあります。

第三のニーズはICTを活用した「認知症予防」の取り組みです。孤立する独居高齢者の支援と認知症予防が待たなしの社会的課題になりました。孤立気味の高齢者をサポートする公的福祉機関やNPOと連携して、新技術を活用して健康な脳を活性化する活動が始まりました(写真2)。

これらに対応するためシニアSOHOでは地域支援の枠組みを総合的に模索しています。

「ICT技術」「認知症予防」「トラブル回避」で活躍

前述の3つのニーズのある人に対し、シニアSOHOには【近助】【遠助】【公助】を組み合わせた以下の6つのワーキンググループ(WG)があります。

シニアがネット社会で出会う「トラブル」にも各WGが対応しています。対応した事例を紹介します。

写真2 脳若WGコーディネーター育成



(2) ウィンドウズまるごと基礎WG スマホ時代のPC、OS環境変化を学ぶ講座。所有するPCで受講します。
(3) タブレットサポートWG(写真1) 楽しさ便利さを伝え合います。
(4) ケータイ講師WG ネット社会の常識を伝えます。
(5) アクティブシニアICTあれ!それ?相談 ICT利用者の困りごとに訪問対策し、データ記録。
【公助のWG】
認知症予防のニーズに地域の福祉施設と連携して活動します。
(6) iPad利用脳若WG(写真2) 引きこもりがちな一人暮らしの高齢者をさまざまな活動に誘ってゲームや散歩、教え合いなどを行い、地域の元気を作ります。

- ①セキュリティーソフトなしでPC運用
(対策)仕様OSの交換、セキュリティーソフト設定の習得。
- ②詐欺ソフトを開いてしまった
(対策)削除法の習得。怪しいものを見分ける方法。
- ③マルウェアが侵入。宣伝が行われる
(対策)駆除用のアプリの操作習得。
- ④クリック詐欺で請求
(対策)無視する方法を指導。
- ⑤Facebookで友達偽装され侵入される
(対策)「疑う姿勢」「ブロック方法」学習。

今後について

ネット社会でのシニアのトラブルは今後ますます増加すると思われ、これに対する支援活動で活躍するアクティブシニアも増えるでしょう。

そのようななか、一部の会員が取り組んでいるしくみがあります。「ビデオチャットによる遠隔学習」です。支援依頼者の空き時間にトラブル画面と顔を見ながら電話で支援をします。

シニアSOHOは「めだかの学校」式講師育成の【近助】が強みでした。しかし、これから増加する支援要請に応えるには、上記の遠隔学習のようにより高度な【遠助】支援のしくみが必要になります。

【近助のWG】

「超初心者」「PC学び直し」のニーズに対して「相談」と「講習」をします。

(1) PC道場WG

操作、技術に関するあらゆる相談対応。