

# 「超高齢社会と情報社会の融合」

## -ソーシャルメディアの可能性と社会C I Oの役割-

### The convergence between Super Ageing Society and Information Society

小尾敏夫<sup>a</sup>, 岩崎尚子<sup>b</sup>

<sup>a</sup> 早稲田大学電子政府・自治体研究所所長  
東京都新宿区西早稲田1-21-1 西早稲田ビル703

<sup>b</sup> 早稲田大学電子政府・自治体研究所客員講師（専任）  
東京都新宿区西早稲田121-1 西早稲田ビル703

---

#### Abstract

今やICTは環境、エネルギー、ガバナンス、イノベーションなど我々の社会生活に密接な領域に浸透しつつある。ICTは、これらの極めて複雑な領域にかかる諸問題を解決するツールとなってきた。しかしながら、人口の23%を超える世界で初めての超高齢社会に突入した日本においては、ICTの役割を十分に果たしきれていないとは言い難い。超高齢社会問題は日本だけではなく、もう間もなく中国やアジア諸国、欧州においても現実問題になるだけに、世界が日本の超高齢社会対策に注目している状況である。本論は情報社会と超高齢社会を融合するための学際的な研究を試みるものである。

一例として、3.11東日本大震災での被災地域は日本の超高齢社会の縮図とも言われ、このときの市民への情報提供手段にも多く議論が交わされてきた。その一つがソーシャルメディアを中心とした新コミュニケーション技術の利用の可否が、（輻輳などの物理的な問題以外において）人々の生命を左右する分岐点になったことが判明した。そこで、筆者は高齢者同士という同世代間、ならびに若者世代との異世代間のデジタル・デバイドを解消し、あらゆる者が情報通信技術を駆使し、情報を享受できるようになるための具体的な解決策を見出すための社会調査を行った。

本論は、ソーシャルメディアの利活用に焦点を当て、若者世代と高齢者世代を対象に実施した比較調査の結果から、超高齢社会対策への活用策について論じている。そして前述の通り、超高齢社会問題は地球規模の問題である故に国際比較調査も併せて実施し、シンガポールでの実証研究の成果についても触れることとする。

**Keywords:** 超高齢社会と情報社会、ソーシャルメディア、CIO

---

#### 1. 研究の背景と目的

##### 1.1 研究の背景

ICT革命以降、ICTは我々の生活に密接に浸透しつつある。特に近年は、環境やエネルギー、ガバナンス、イノベーションといった複雑な諸問題を解決するためのツールとしての地位を確立している。しかしながら、今日本が直面している人口減少・超高齢社会問題という世界に類を見ない社会環境の変化においては、ICTの効果を最大限発揮しているとは言い難い。情報社会と超高齢社会は同時並行に進化しつつあるが、両社会は機能的にConvergence（融合）出来ない現状にある。

日本は2050年には2005年時より人口が25%超減少する。つまり、高齢化率23%超の超高齢社会という高齢者人口の増大と、子どもや移民の急増がなければ、総人口自体が減少するという2つの大きな社会的特性を有する。ICTが人々の生活に浸透しつつある今、ICTを使いこなせない層は生活の面で不自由を感じる場面も増え、つまり、人口の3人、あるいは2人のうち1人が高齢者世代になる情報社会の将来

は、ICTのデジタル・デバイドが、日常生活の不自由さや弊害を生じさせることになる。

##### 1.2 研究の目的

超高齢社会と情報社会の融合にかかる問題は、昨年の3.11東日本大震災によって露呈されることとなった。特に過疎化が進む被災地域において被害者の約7割が高齢者であったことから日本の超高齢社会の縮図とも言われた。そして、特に高齢者に対する情報提供の在り方、ないしは高齢者側の情報供給の在り方に関して多く議論が交わされることになった。つまり、高齢者が情報サービスを楽しむスキルを持っていたか否かが（輻輳などの物理的な問題を除き）生命を左右する事象に発展することになったことは事実である。情報通信に抵抗感を持たない若年層と逆の高齢者層の間には、大きなデジタル・デバイドが存在しており、とりわけソーシャルメディアを中心とした新技術に対するアクセシビリティやユーザビリティの面において大きな乖離が生じている。技術のみならず情報サービスは日々進化発展を遂げており、TwitterやFacebookといったニュー・メディアを

活用できるか否かが災害時にも大きな影響を及ぼすことが明らかになった。

そこで筆者は、若者と高齢者のデジタル・デバイドの実態を解明し、あらゆる世代が情報通信技術を利用できるようになるために必要なソリューションについて社会調査を通して検証することにした。本論は、災害時においてICTを活用するため環境整備の具体策を模索するための調査である。特に、ICTの中でも目覚ましい発展を遂げたソーシャルメディアに焦点を当て、異世代間の比較調査結果を行うことによって、超高齢社会対策へのICT活用策について論じることとする。

なお、本論ではソーシャルメディアとして文字によるコミュニケーションを主とするSNS、Twitter、ブログならびに、比較対象として携帯電話（音声、メール）を対象として取り上げた。

#### 1.4 先行事例

ソーシャルメディアの利用状況をみると、平成23年版総務省「情報通信白書」によれば42.9%の回答者がソーシャルメディアを利用しており、年代別では10代が71.7%、60代以上では22.3%と若年層ほど高い結果となっている。また、SNS、ブログ、Twitterなどの複数利用者が7割以上に上り、若年層ほどその傾向が強い。利用に用いる端末については、若年層がパソコンと携帯電話・PHSが拮抗しているが、中高齢者になるにつれ、パソコン利用者が高くなってきている現状である。こうしたソーシャルメディアの利用状況に関する調査は多いが、災害など情報提供が困難な時において高齢者に対するソーシャルメディアの利便性やあり方に関する事例は多くない。したがって、本論では超高齢社会と情報社会の融合が求められる現在において、高齢者への情報サービスの一環としてのソーシャルメディアの在り方を検証するために調査を行う。

## 2. 社会調査の概要と方法

### 2.1 社会調査の概要

筆者が運営する研究所は、下記の要領にて社会調査を実施した。

- 調査名：「超高齢社会と情報社会の融合」
- 主催：早稲田大学電子政府・自治体研究所
- 実施日：2011年10月14日／2012年1月13日
- 対象者：240人。18歳～ 調査は、主として18歳～40歳、41歳以上と2つのグループに分類して分析した。
- 調査目的：本調査は、高齢者と若者のソーシャルメディアの利用率の差異、特に利便性が高いとされるソーシャルメディアの検証、そして、特に災害時に利便性が高かったとされるサービスを災害弱者である高齢者が利用できるようにするためのソリューションを明示し、最終的には同じく高齢社会問題に深刻なシンガポールとの比較調査を実施することによって、日本事例のグローバル化の可能性について分析することを目的とした調査である。

## 3. 調査結果

### 3.1 ソーシャルメディアの利用について

普段利用しているソーシャルメディアについて質問したところ、若年層ではTwitterの利用者が最も多く84.6%、続いて

Facebookが49.1%となった。ブログの利用者は若年層、高齢者層いずれも10%台であったことからそれほど浸透していない。若者へのTwitterの浸透ぶりが明白である。

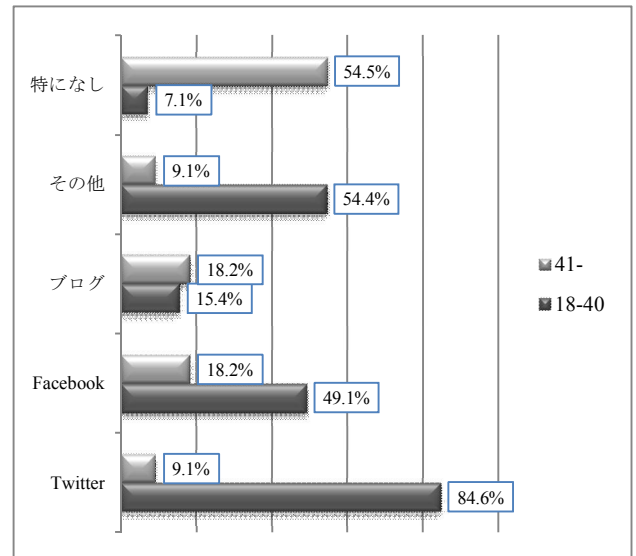


図1 普段利用しているソーシャルメディアは何か  
出典：早稲田大学電子政府・自治体研究所

### 3.2 ソーシャルメディアの利用頻度について

ソーシャルメディアを毎日利用しているものは若年層の88%、高齢者層の45.5%に上り、利用者は、幅広い年齢層にわたることが理解できる。しかし高齢者層の36.4%は“ほとんど利用しない”、“週に1度利用している”高齢者は18.2%という回答であった。

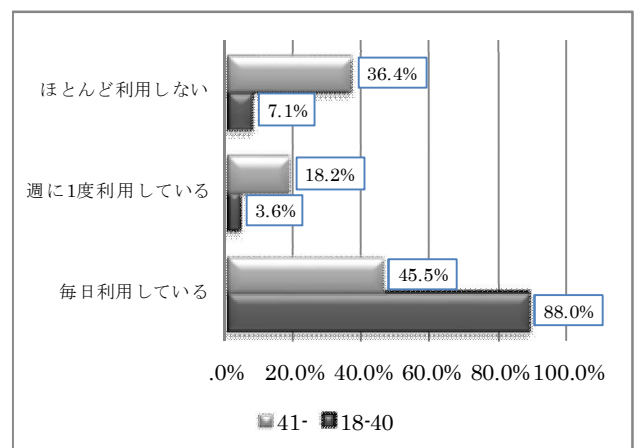


図2 ソーシャルメディアの利用頻度について  
出典：早稲田大学電子政府・自治体研究所

### 3.3 震災時のICTデバイスの利用について

震災時（本調査では、3.11東日本大震災）において、ソーシャルメディアを利用したかどうか、また利用した場合には、どのメディアを利用したか、という質問に対して、利用したことがあるものは若者の76.9%、中高齢者

の54.5%に上り、今回の震災では半数以上がなんらかのソーシャルメディアを利用したことが明らかになった。そのうち、若年層においては約半数に上る52.7%が“Twitter”を利用したと回答している。中高齢者層の“Twitter”利用者は全くいなかった。“携帯電話のメール”ならびに“音声通話”の利用者は、高齢者層のいずれも36.4%に上るが、若年層に関しては18.3%、7.1%のみである。また、毎日利用している比率が比較的高いFacebookは、緊急事に利用する者はほとんどおらず、若年層も1.8%、高齢者層は0%という結果になった。

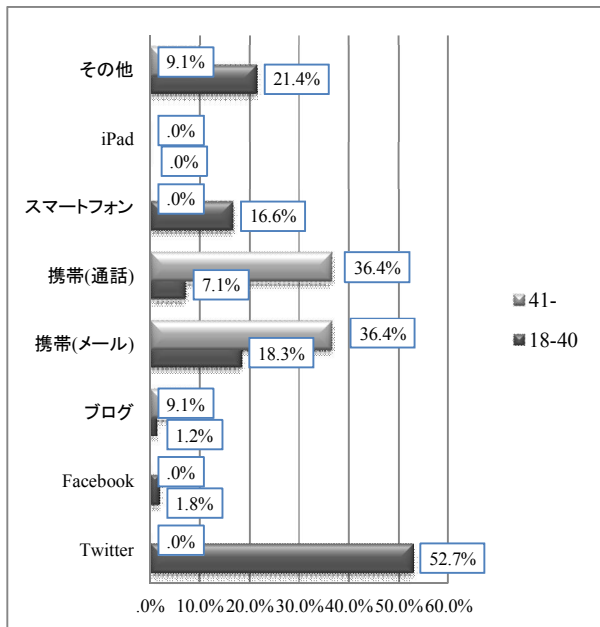


図3 震災時におけるICTデバイスの利用率

出典：早稲田大学電子政府・自治体研究所

### 3.4 災害時において高齢者がICTを利用できるようにするための方法について

災害時において、情報且つ災害弱者と言われる高齢者が利用できると思われるものについて質問したところ、携帯電話の音声通話が利用しやすいと、若年層の55.6%、中高齢者の54.5%が回答した。携帯電話のメール機能については、若年層の45.6%、中高齢者の45.5%に上る。シンガポールとの共同調査を実施する関係で“該当なし”にはワンセグ、災害伝言ダイヤル171が含まれているが、結果としては“171”への期待も高い結果となっている。

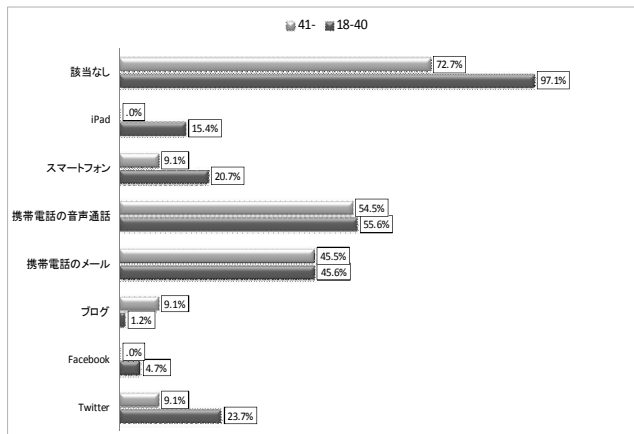


図4 災害時に高齢者が利用しやすいと思われるもの  
出典 早稲田大学電子政府・自治体研究所

### 3.5 災害時において高齢者がICTを利用できるようにするための方法について

パソコンやインターネット、携帯電話やスマートフォンを利用できるようにするために必要な支援やサービスは何か、質問したところ若年層は“技術的な支援やサポートを行う”が44.4%で最も多く、次に“若者世代が高齢者に使い方を教える場を設ける”が36.1%、“パソコンやICTの使い方を学ばせる講習会を実施する”が34.9%、“ICTを利用する機会の増加や仕事の紹介、あっせんを行う”が18.3%と続く。このことから技術的な支援と教育的な支援が必要であると回答する者が多いことが分かる。一方、高齢者世代の要望としては、“パソコンやICTの使い方を学ばせる講習会の実施”が最も多く36.4%、“若者世代が高齢者に使い方を教える”が27.3%、“技術的な支援やサポート”ならびに“ICT教室の開講など高齢者向けの社会活動に関する情報提供を行う”がいずれも18.2%という結果になった。このことから、若年層と中高齢者層の意識や要望には差異は見られず優先項目は類似している。これによって意識の共有がみられ、異世代間の交流を大切に考える者が多いことから、積極的な協力体制の可能性が伺える。

### 3.6 これまでにソーシャルメディアを利用したことがない高齢者が利用できるようにするための方法について

“若年層の57.4%が“高齢者のための優しいICTデバイスを開発する”と回答し、“高齢者向けのICT教室を開講したり、サービスの開発を行う”が52.1%、“高齢者向けのICT教室を開講する”が21.9%、“PCやインターネットの楽しさを伝える”が16.6%と続く。

中高齢者層にとって最も高かったのは、“高齢者にとってより良心的な価格の教室（講座）を開講する”が36.4%で最も高く、“ソフトやサービスの開発”ならびに“ICTデバイス”の開発が27.3%との結果であった。

災害時に高齢者にとって利用できると考えられるICTツールについての質問で、若者世代は積極的に利用しているTwitterが、高齢者にとっては使いにくいツールとして認識されている結果と同様、簡単なデバイスが必要と考える者が多いことが明らかになった。若者は、通信事業者やベンダーに対して高齢者向けのサービスやデバイスの開発を望んでいることが分かる。その一方で、前問の回答結果と比較しても、自分たちが高齢者に対してすべき役割についても認識している若者も多いことがうかがえる。

## 4. シンガポールの調査結果

さて、超高齢社会は日本だけではなく地球規模の課題に発展する潮流は前述したとおりである。環境を重点領域と捉えた国連のミレニアム開発もいずれは高齢者問題にシフトしていくことは必至である。その証拠に、高齢化率は先進国以上のスピードで途上国で進んでおり、代表的な例は中国が2050年に高齢者数が4億人に上る試算が出ている。

シンガポールは出生率も30年以上低下し続けており、高齢化が同時に進行している。平成21年版の少子化社会白

書によれば労働力の25%が50歳以上という現状から、日本と同様の高齢社会対策に政府が取組始めている。本調査はIDA (Info-communications Development Authority) の協力によって共同調査が現地で200人を対象に2012年1月に実施された。

結果として、シンガポールでは、3.11東日本大震災のような大規模な自然災害が過去に発生していないことや、現在普及している端末やソーシャルメディアに若干の差がある。こうした例外を除き、日本の結果にほぼ類似する内容となった。

とりわけ3.5の質問に関しては、“若者世代が高齢者に使い方を教える場を設ける”が62%と日本より高い結果となり、“高齢者向けの技術的な支援やサポートを行う”が55.5%と続く。いずれも日本の重点優先分野と類似している。また、3.6の質問に関しては、“高齢者向けの端末の開発”が62.5%と最も高く、“スマートフォンや端末の利用方法を教えるための教室（講座）を設ける”が51.5%と続いており、この点も日本の結果に類するものとなった。

## 5. 社会CIOの役割

さて、超高齢社会と情報社会の融合が求められる時代において、CIOの役割について考えてみたい。これまでCIOとは、情報を統括する責任者としてのみならず、コア・コンピタンスに指摘される広範にわたる役割を任せられてきたことは、過去の学会発表でも論及してきた。しかし本調査において、高齢社会と情報社会をリードするCIOやICTリーダーの育成に関しての要望はそれほど高い結果にはなっていない（質問3.5）。ただ、調査対象者がユーザーサイドであることから、社会全体の変化を的確に捉えて政策、あるいはビジネス戦略に生かしていく人材は国家的見地で必要不可欠である。一例として、筆者が担当した早稲田大学電子政府・自治体研究所が過去8年にわたり公表してきた早稲田大学電子政府世界ランキングにおいても、2012年度の新潮流として電子政府推進においてCIO人材の育成に力点を置く政府が増加しつつある点、ならびにCIOを強化している国・地域においてはランキング順位の向上に寄与している点が特徴づけられた。電子政府はあらゆる市民にとって利便性の高い行政情報サービスを提供していく使命を有している。その観点から、今後世界的な課題になる高齢社会問題にも対応し得るものにしなければならない意味において、電子政府推進を司るCIOにも大きな役割が与えられているということである。したがって、行政のみならず企業CIOにとっても今後の社会環境の大きな変化に順応したスマート・デジタル社会構想など新戦略への対策が求められる。

## 6. 結論

社会調査の結果から次の諸点が明らかになった。まず日本の場合、若者にはソーシャルメディアに対する抵抗感ほとんどなく、利用率は携帯電話や携帯メールに比較してかなり高くなっていることである。また、ソーシャルメディアの中でも特にTwitterの利用者は半数以上に上るほか、毎日利用する者も6割いることが明らかになった。現代の若者には一方的なコミュニケーションのやり取りではなく、ソーシャルメディアのような双方向性を望む傾向にあることが明示された。

一方で、若年層にとっては抵抗がないと考えられるTwitterも中高齢者にとっては使い勝手がよいものとは言えず、異世代間の格差がはっきり示されている。さらに若年層はこの傾向を理解しており、災害時において高齢者に適したサービスは、171災害伝言ダイヤルや、携帯電話の音声ならびにメールといった既存のメディアが多かった。

実際、これらの機能が輻輳状態に陥り、利用できない可能性が高いことなどを鑑みると、他の手段をとらざるを得ないわけだが、若年層世代は高齢者世代が利用するには難しさがあると認識しているようである。利用可能な若者世代を巻き込んだ共生が望まれる。これらのサービスを利用できない高齢者のために利用方法を教えるなどの仕組みを構築すべきと考える若者は多く、高齢者と若者のICT利活用の面における共生の可能性に期待できる。具体的には、若年層と高齢者の双方向コミュニケーションの構築や、中学・高校・大学といった教育機関において高齢者とともに学ぶ機会を創出するなどの草の根的な活動も必要といえよう。以上のような知見が得たが、アクセスビリティに関してはイノベーションの進化で技術的には将来解消できる

そのほか、高齢者がICTを使うことのできる環境やPPPの連携によって自助・共助・公助社会を構築することも課題であり、ソーシャルメディアがその解決策になることを証明している。

次にシンガポールの結果と比較すると、傾向は極めて日本と類似していることが明らかになった。むしろシンガポールは、若年層による中高齢者支援の必要性を高く望んでいる傾向にあることも明示された。一方で異世代間のデジタル・デバイドの存在も露呈する結果となった。

## 7. 今後の課題

現在、超高齢社会と情報社会の融合に関する研究は、OECD-APECとの共同研究を推進しており、OECDでは加盟6か国とのケーススタディ調査、APECでは加盟13か国との共同調査をスタートしている。シンガポールとの共同研究はその一環である。4月にベトナム・ダナンで開催されるAPECTELでの本テーマに基づくワークショップでの意見交換ならびに、9月に早稲田大学で開催する国際会議“ICT Application for Ageing Society”での専門家会合によって今後さらに分析を続けていく予定である。CIOの役割に関しても引き続き国際CIO学会世界総会（今年は5月にモスクワで開催）において新しい役割となる社会CIOの課題についても触れていきたい。

## 文献

- [1] 小尾敏夫 岩崎尚子 (2011) 「シルバーICT革命が超高齢社会を救う」毎日新聞社
- [2] 総務省「情報通信白書」平成23年版
- [3] 「少子化社会白書」平成21年版
- [4] 小尾敏夫 岩崎尚子 (2010) 「超高齢社会対策へのICT活用事例」早稲田大学 ISSN2185-131X