

デジタル・デバイドの現状と解消の方策について

福祉情報研究会 後藤順久

1. はじめに

デジタル・デバイドは、パーソナル・コンピュータ（以降、パソコンと表現）やインターネットなどの情報通信技術（以降、IT と表現）を利用する能力、及びデジタル・オポチュニティ（情報にアクセスする機会）を持つ者と持たざる者との間に、情報格差が生じるとされる問題である。所得、年齢、地域、教育の違いなどで格差が発生するといわれている。情報先進国アメリカでは 1990 年代中ごろから論議され始め、クリントン前大統領は 2000 年の一般教書¹⁾で、社会的弱者の就業機会が狭くなっている問題を解決するため、学校、図書館、新設のテクノロジーセンターなどでインターネットの利用機会を提供することを提唱した。家庭からアクセスできない市民に公共施設のアクセスポイントが貢献することを指摘しているが、障害者などにおいて依然として格差が存在すると同時に、ブロードバンドが新たな格差を生む可能性があることも訴えている。

日本では、IT が急速に発展、普及していく中、IT を活用し、「人」と「人」の豊かなつながりや新たなコミュニティの醸成を目指しながら、さまざまな地域の課題を解決し、豊かな市民生活や快適で活力のある地域社会を実現する取り組みが行われてきた。そのためには地域社会を構成する誰もが IT を活用できることが必要である。

しかし、パソコンやインターネットなどは、高齢者や障害者にとって必ずしも利用しやすいツールであるとは言いがたい。IT 基礎技能の習得に困難性があることから、活用を希望するすべての市民に普及しているとは言えない状況にある。IT の活用能力の差や利用機会が少ないことなどが、新たな格差を引き起こすことも懸念されているため、こうしたデジタル・デバイドを引き起こすことのないように取り組むことが必要である。

本稿では、デジタル・デバイドを生む要因を把握し、対応策を提案する。特に社会的弱者に関連する課題が顕著に現れる地区を調査対象にすることは意義のあることと考える。

2. 情報リテラシーとデジタル・デバイド

(1) 市民生活における情報リテラシー

従来の「情報リテラシー」という言葉は、もともと図書館学の中で使われる特殊な用語であった²⁾。そして情報化が進展し、市民生活にも「情報リテラシー」が求められる時代になった。市民生活における情報活用シーンでは、従来のメディアにはない生活情報を入手したり、趣味を充実させたりすることで生活を豊かにすることができる。それまでの生活からは得られなかった、多くの市民と知り合うことも可能である。また企業や行政のサービスを受ける際も、高い利便性を享受できる可能性を持っている。市民生活における情報活用は、個人の生活の質を向上させる道具であるといえる。それにより個人の可能性や利便性を広げてくれることができるようになるのである。市民生活における情報活用とは自己成長の手段であり、高度なサービスを楽しむ手段と言い換えることができる。市民にとって情報リテラシーとは文書や資料を作成することよりも、コミュニケーション、あるいはそれに派生する各種の情報通信を使ったサービスを活用することに重きがある。このことは、後述するように、平成 15 年 7 月に対象地域で実施したヒアリング調査結果において、パソコンの利用分野の第一位には、企業活動では「ワードプロセッサ（以降、ワープロと表現）、表計算」であり、市民生活では「インターネット、メール」であるという違いが顕著に現れている。

また、地域社会という視点から見ると、市民個人の「情報活用」に留まらず、市民間の「情報共有」が重要な要素として加わることになる。なぜなら、企業社会が「競争社会」の側面が強いことに比べ、地域社会は「共生社会」あるいは「協働社会」の一面が強い。そこでは地域市民の連携や協働が存在し、かつそれを促進することが求められる。そのためにはより効果的な情報共有の存在が必要である。IT はそれを強化するものでなければならない。

(2) デジタル・デバイドの社会問題化

情報通信白書（平成 15 年度版）のインターネット利用に関する資料において、年齢、性別、年収、都市規模がインターネット普及率に与える影響が大きいという結果が出ている。その背景には、従来のメディアに比べ、インターネット活用で使われる情報機器の操作習得により高い能力が要求されることにある。また交通機関における自家用車とバスなどの多様な交通手段選択と違い、インターネットの利用環境面で個人が利用する選択肢の幅が少ない上に、当初から個人単位での利用形態を指向するため、情報機器購入やプロバイダ契約する経費がかかるという二つの側面を持っている。

この操作習得と所得という要素が、インターネットを中心とする高度情報化社会の中で、デジタル・デバイドを生む主要な要因になっていると考えられる。地域によっては、操作習得面で困難が予想される高齢者の割合が高く、さらに所得面で低所得者層の割合

が高いといった両方の要素で課題を抱えている。しかし、インターネット普及率の差は、単なるこの二つの要素だけで厳密に説明できるものではない。さらにいくつかの要素が存在する可能性を秘めている。操作習得面や所得以外の阻害要因を洗い出し、情報格差を少しでも解消する方策を探る必要がある。行政、企業をはじめとする「インターネット」を活用したサービスは今後も増加することは間違いない。電子政府実現による手続き・届出のオンライン化、自宅での行政情報の検索、電子図書館へのアクセスによる検索、多様なビデオ・オン・デマンドの体験、遠隔医療の活用、道路交通情報の活用、電子商取引やインターネットショッピングによる商品・サービスの受発注・決済などのサービスが現実化してきており、さらに高度化する勢いを見せている。情報格差により、社会的弱者はこうしたインターネットを活用したサービスを受ける面で不利な立場に立たされる。さらに情報発信能力の差が交流の輪の広がりにつながり、結果的には多くの有効な情報を得る機会を失うことにもなる。社会的弱者はもともと孤立しやすく、これを解消する手段としての IT を活用できないということは、交流の輪の広がり恩恵に与られないということになる。

(3) 市民インフラに求められるもの

地域社会が効果的に市民の情報共有を促進するためには、市民が新しい IT を使いこなす能力の取得が必要である。そのためには市民の誰もが利用できる技術でなければならない。ここに「市民インフラ」という概念が必要になる。本来ならば、情報通信網は道路や公共施設と同じ社会基盤と考えるべきであるが、IT を活用し、新しい市民社会を再構築する役割を担っているため、敢えて「市民インフラ」（市民生活の情報インフラストラクチャー）というキーワードを使っている。

情報端末は電話やテレビ以上に個別性の強いものであり、共同使用する性格のものでは本来ない。したがって、市民インフラと言っても、情報端末の選択は個人の自主的判断、あるいは個人のニーズに委ねられることから、情報端末は個人が用意するという方針は妥当である。次に必要となる議論は、「市民に普及しやすい情報端末とは何か」ということになる。この状況で出現したのが「ユビキタス」という概念である。この概念に沿った情報端末の開発は始まったばかりであり、具体的な製品化が待たれる状況である。しかし、この「ユビキタス」の前提は、インターネット網という IT を活用したものになっている。インターネットは「第四のメディア³⁾」（地上波、CATV、衛星 TV に次ぐ四つ目の TV という意味）とも呼ばれており、今後インターネット技術の利用が主流になるのは、間違いない事実と受け取って良い。市民インフラに相応しい情報端末の動向に注目していく必要がある。そして、情報リテラシー向上は、この市民インフラを前提にする必要がある。

市民にとって生活に根付いたと言えるようになるには、カラーTV（平成 11 年全国消費実態調査による世帯普及率は 99.3%、以下、出所は同じ）、洗濯機（99.4%）、冷蔵庫

(99.2%)、カメラ (87.3%)、自動車 (84.9%) のように、全国で 90% 程度の世帯普及率が必要であろう。日本におけるパソコン・インターネットの世帯普及率は平成 15 年時点で 45% を超えたばかりである⁴⁾。しかし、IT の世界では数年単位で新しい技術が出現してくる。そうした流れに追随することには一定の努力を必要としている。ここでの重要なのは、結果としての普及率だけではなく、発明以来、テレビ・電話などの基本的機能はほとんど変わっていないということである。従ってその使い方も、テレビや電話のダイヤルがボタンになったぐらいで、ほぼ同じである。使い方が同じだから、時間とともに利用者が蓄積されてきた。

長期にわたり同じ方法で使えないというのは、普及の障害になる可能性がある。すなわち、インフラ整備の投資を回収・償却している時間がないという結果になりかねない。これは企業と同様に個人でも当てはまることである。インフラ整備という面においては、個人の家庭内まで及んだハード整備を最終目標するにしても、TV が普及した過程と同じように、「街頭 TV」や「近所の TV」を利用した段階を踏む必要がある。そのためには、地域内の各施設や地域活動拠点など市民が集まる場所に情報端末を積極的に整備していくことが重要である。

(4) 情報リテラシー教育の必要性

情報化社会において、情報リテラシーは市民ができるだけ身に付けることが求められる基本的な能力である。学校教育においてはそれぞれの年齢、状況などを考慮して、リテラシー教育を充実させていく必要がある。高等学校で平成 15 年度から「情報」科目が必修となり、また行政主導で IT 講習会が各地域で開催されるなど、情報リテラシーを基盤とした教育が進展しつつある。しかし、講義中心、受動的な教育方法では情報化社会に対応していけないことも明白である。この面で先進国であるアメリカでは、情報リテラシーは学校教育だけでなく、ビジネススクールや企業においても重視され、能動的な教育が実践されている。

リテラシー定義の事例の多くは、大学生あるいは大卒以上の市民向けの定義だけに、講習の中で一般の市民はこのような定義を見ただけで情報リテラシー教育を受講する気を無くしてしまうだろう。定義の表現だけを簡単に言い換えることはできる。例えば、「いろいろ方法で、その中でも特にパソコンを使って、いろいろ所から知りたい情報を探してきて、それを信頼できるかどうか判断して、最後は有効に利用する力」などといったようにである。しかし、内容は高度である。「知識」を高めるというより、「情報」を正確に吟味するためのスキーマを獲得することである。情報が信頼できる経路のものか、論理的であるか、曖昧さはないか、具体的かなど、批判的な視点を取り入れ、条件を変更してみるにより、解釈の幅を広げることである。このように市民向けの情報教育のレベルとしては、中等教育レベル以上まで視野に入れることも検討しなくてはならない。

(5) 情報リテラシーの向上と情報発信の事例

① シニアネット

ここ数年間で、全国に 100 以上のインターネットで結ばれたシニアの団体「シニアネット」が誕生し、多様な活動をしている⁵⁾。一般にシニアは人生の多様な経験・スキルを持ち、経済的にも時間的にも余裕のある人が多く、IT を手に活動を始めたとき、地域における IT 化への貢献は、計り知れないものがある。

一般的にシニアネットは、近隣の街に住む、定年退職後のシニア達が定期的に集い、講師や場所・機材の確保に苦勞しつつも、パソコン教室を開催して学びあい、そこで得られた IT の知識・技術をコミュニケーションや趣味に役立てている。オフ会も時々開催し、飲食をともにし、趣味の成果発表や野外活動も行って親睦を深めている。活動の資金は、月々の会費と、行事の際の実費申し受けでまかなっている状態である。団体の活動基盤を構築し、IT 技術の向上を図っていくことが第一であるが、将来は他のシニアネットとも交流していくということであろう。

今後、高齢化率の高い地域でも、高齢者に IT を広く普及することや、ネットワークを利用する市民の人的環境の整備（教育・サポート体制等）は忘れてはならない重要な課題であり、シニアネットが重要な役目を果たすと考えられる。

② パソボラ・情報ボランティア

一般に使用され、市民権を得るようになった「パソボラ」という言葉は、「パソコン・ボランティア」の略で、その意味するところは、一般的にパソコンを使いたいニーズを持っている、または既に使っているが支障がある障害者などをサポートするボランティア団体である。

パソコンを使っていて不明なことや、困ったことが起きた時に、障害者のところまで出向いて行ってサポートする活動をしている。障害者が身近にサポートされることで、トラブルなどを解決できることは、一般に提供されているサポート（電話、サポートセンター、マニュアル本など）のサービスを受けることのできない障害者にとって、情報リテラシー確保上の大きな意味を持っている。公的機関の助成などを受けている組織もあり、できることから一歩ずつ始めて行くという活動のスタンスである。

情報ボランティアもパソボラとよく似た活動目的を持っており、活動の境界線を引くことが難しいが、情報ボランティアが、より一般市民を巻き込んだ活動内容となっている。

③ ヘルプデスク

ここで述べる「ヘルプデスク」とは、市民が情報リテラシーを獲得し、パソコン・IT の恩恵を受けられる目的で、OS の基本操作に関すること、ワードプロセッサ・表計

算ソフトの基本操作に関すること、インターネットの接続方法など、パソコン操作に関する各種の質問や相談に対応する組織のことである。IT サポートセンター、パソコン相談室と称することもある。東京都、豊中市、伊丹市、古川市などにおいてヘルプデスクが設置されている。運営は、行政やNPOが行っている。設置場所は駅前の地域情報化拠点や公的な施設であり、市民の利便性を考慮したものである。

東京都渋谷区では、勤労福祉会館 1 階にヘルプデスクを設置している。開設時間は午前 9 時から午後 5 時（毎週月曜日休み）までである。市民自ら操作することが可能な相談用パソコンを 5 台用意している。来訪、電話、E メールで相談ができる。ヒアリングによると、1 日の平均的な相談数は、来訪が 10 件、電話 20～30 件、E メール 1～2 件である。その相談内容としては、インターネットに関することが多くなっている。実質的な運営を民間会社に委託しており、スタッフ 10 名がローテーションで IT 講習会の講師を兼任しながらの相談対応となり、常時、相談員を 4 名確保している。スタッフは 1 名が正規社員であり、他のスタッフは雇用が安定しない派遣、あるいはフリーターであるため、事業継続という点では課題がある。

豊中市ではヘルプデスクを阪急豊中駅の駅ビル 2 階に CATV の情報発信拠点「エキスタとよなか」と併設する形でオープンしている。ヘルプデスクの開館時間は火・木・土の 13 時 30 分から 20 時 00 分までである。ヒアリングによると、来訪のほか、電話・FAX での相談もでき、その相談内容としてパソコンやインターネット、電子メールの基本操作、ホームページ作成の基礎、IT 社会における法律などの基礎知識が多くなっている。エキスタとよなかは地域情報を CATV で発信することやヘルプデスクで市民からの相談を受けることのほかに、地域 IT リーダの育成のための講習を活動内容として持っている。その講習を修了した地域 IT リーダがヘルプデスクや Web サイトを運営している。ヘルプデスクの相談内容の中から代表的なものを FAQ (Frequently Asked Question) 形式で Web ページに掲載することによっても、地域における情報リテラシーの向上を図っている。ヘルプデスクを地域の IT リーダが主体的に運営していくことができ、IT リーダー存在自体が啓発になることから効果は大きいと考えられる。

④ その他

その他の事例として、「NPO FUSION 長池（平成 11 年 12 月 7 日 NPO 法人設立）」「桐生地域情報ネットワーク（平成 13 年 5 月 28 日 NPO 法人設立）」を簡単に紹介する。

「NPO・FUSION 長池」は、多摩ニュータウン南西部の長池公園を中心に、住民の暮らしを様々な角度から支援することを目的に活動を行っている NPO である。取り扱う領域として、地域活性化支援、住宅管理支援、住まい作り支援、高度情報化支援、地域広報支援などがある。活動の源流は、1996 年の夏休みに「平成狸合戦ぽんぽこ」のアニメを団地の子供達に上映したことである。翌年には、近隣の団地 5 団体、約 600 世帯の地域に「見附ヶ丘連絡協議会」を結成して、ゆるやかなネットワーク型の組織をイメージ

しながら“自由に自立した人々が創る街”を推進してきた。

平成 10 年 1 月より、メーリングリスト「ぼんぼこネット」が本格稼動し、活動のツールとして欠かせないものになっている。現在、約 500 人がメーリングリストに加入している。このメーリングリストに会社で働いている父親も積極的に参加し、このことが地域コミュニティの形成に貢献した。このような動きがいったん地域で出始めると、フェイスツーフェイスの会議や上記の支援活動に、メンバーの参加がより積極的となった。

この NPO の事業を実施する一主体として、高度情報化支援事業「高支隊」がある。最初の活動として、『多摩ニュータウン地域の「高速インターネット導入実現」に関する要望』として、複数の事業者 서비스에 サービス導入の依頼をし、最終的に東京めたりつく通信(株)が、当地で「高速インターネットサービス」事業を開始した。

さらに、都市基盤整備公団の応援で発行してきた地域情報誌も、現在では「NPO・FUSION 長池 ぼんぼこかわら版」として 10,000 部を発行するに至り、京王堀之内地区ほぼ全戸と南大沢地区に配布している。

NPO・FUSION 長池の事例から、デジタル・ネットワークの活用と地域情報誌の発行を積極的に行うことが重要であることを学ぶことができる。市民と市民がお互いに顔を合わせなくて良好な地域社会を作ることができるわけではなく、IT などを駆使することで市民と市民とがフェイスツーフェイスでコミュニケーションする機会が増え、有意義な関係や助け合いの関係を築くことが大切であることを示唆している事例である。

「桐生地域情報ネットワーク」の設立の目的は、桐生地域の住民が利用するインターネット環境整備の充実を提言・計画・実践するとともに、普及啓発や情報教育を通して、地域情報化の推進はもとより、幅広い情報の共有化を図り、これを活用し「明日のまちづくり」と地域社会に貢献することである。そのためには、地域格差を最小限に食い止め、まちの活力を維持・発展させるには、産学官民の協働を取り入れ、IT の活用を含めた様々な取り組みに参画し、新しい出会いや交流の中から生きる力を生み出し、産業や文化を創造していくことであるとしている。

桐生地域情報ネットワークの活動は主に次の三つに分類できる。第一は、IT の普及教育活動である。多世代交流の場、情報発信の場、情報リテラシー教育の場としてのまちなか情報サロン Fiver Café の運営、行政が推進する IT 講習会への協力、Web 作成教室や Linux 講習会の開催、宮前一丁目インターネット勉強会の開催、何でも質問コーナーのヘルプデスクがある。第二が、地域の歴史文化の伝承と蓄積である。「新明日への遺産編纂プロジェクト」という、水車と八町撚糸の歴史にかかわる冊子の作成、桐生水車の調査研究、「桐生織塾」の Web ページの作成やデータベースの構築、桐生話し言葉についての出版、年一回実施される「桐生ファッションウィーク」イベントの支援、群馬大学に残された、明治から大正時代のフィルムをデジタル化して文化遺産とする Film Archives 事業を行ってきた。第三が、「市民が考える桐生地域情報化マスタープラン」、「まちなか情報サロン」、「まちの中に大学があり大学の中にまちがある」推進協議会の

提言や、国県の情報関連委員会への参加である。先進的な IT の活用だけでなく、情報をキーワードとして地域の歴史や文化などを対象とした多様な活動を行っており、地域を活性化することに腐心してきている。

表 1 NPO 桐生地域情報ネットワークの主要な事業内容

事業名	概要	期間
群馬大 Film Archive 事業	群馬大学工学部資料室の貴重なフィルムのアークाइブ作り (群馬県”文化の芽”補助事業)	平成 15 年～
手機おりひめ工房	桐生伝統の手機で織物体験 (株) みさちの協力により運営	平成 15 年～
PC 何でも相談室開設	毎週土曜の午後無料相談コーナーを開設し、地域住民の悩みを解決	平成 14 年度～
まちなか情報サロン Fiver Café	桐生市本町 5 丁目に新しい情報基地、ファイバーカフェを開設運用中 (桐生市補助事業)	平成 14 年 6 月開設
新明日への遺産 編纂プロジェクト	桐生市老人クラブ連合会と共同して、撚糸用水車と桐生織物の記憶を編纂 (財)長寿社会開発センター委託事業	平成 14 年 8 月～平成 15 年 3 月
織塾プロジェクト	桐生織塾の武藤館長のコレクションの整理を開始	平成 14 年度継続中
宮前町 1 丁目インターネット勉強会	NPO・地元の町内会インターネット勉強会を開催	平成 13 年 6 月～

こうした提言を実現するための概念が「コミュニティ・プラットフォーム」と「コミュニティ・アーカイブズ」で、ここに IT というツールが必要である。コミュニティ・プラットフォームとは昔の隣組のようなものをイメージしている。すなわち、従来からある図書館、文化会館、劇場などの文化施設の上に、さらにいろいろな団体が有機的に結びついて、コミュニティ・プラットフォームがつくられる。行政からの補助金でつくられたまちなか情報サロン **Fiver Café**、宮前一丁目インターネット勉強会、桐生市民活動推進センターなどの施設が有機的に結びついて人的なネットワークを構成することである。今後は、これらが「自律分散協調型ネットワーク」を作るようになるが、これを支えるのがプラットフォームである。例えば **Fiver Café** はインターネットカフェとしてだけでなく、IT 講習や多世代交流などができ、インフォメーションセンター、イベントをする場の提供、英会話教室、パソコン悩み相談室などの機能を持ち合わせてい

る。さらに、ホームページや IT を生業とする市民が自然発生的に集まりだして Biz Café と呼ばれる新しい場もできつつある。

そして、コミュニティ・プラットフォームの中で醸成されてくる情報の集積がコミュニティ・アーカイブズである。コミュニティ・アーカイブズをつくる取り組みの一つとして、桐生の水車の歴史と桐生織物についてまとめた「新・明日への遺産」という冊子を、桐生市老人クラブ連合会と共同で発刊した。織物のデータベースづくりや、桐生の歴史に深く関わっている水車の研究会も始まっている。

また、こうした NPO 活動の波及効果として、4、5 人の市民が集まって SOHO を始めたり、市民起業家が IT 企業を立ち上げたりしている⁶⁾。NPO 活動に参加する群馬大学の学生は平成 15 年で 5 代目になり、インストラクターの人材供給と、地域に触れ合う学習の場の提供という双方にメリットのある環境が構築できている。

3. 情報リテラシーの現状と分析

(1) 調査対象地区の現状

調査対象として取り上げた地域は大阪市の中でも社会的弱者の割合が最も多い西成区である。デジタル・デバイドの問題が市内の他地域より先鋭的に出現する可能性が高い。平成 12 年に実施された実態調査結果（大阪市資料）から、この地区の特徴として、表 2 に示すように低所得者層の割合が多いことである。また、60 歳以上の高齢者の割合が 28%で、高齢化率が高い。情報リテラシー教育を実施しても効果の継続がおぼつかないという高齢者も少なからず存在する。また、企業サラリーマンの割合が少ない。このことは職場での IT 活用経験が少ないことを意味している。パートやアルバイト従事者、現業種の従業員、自営業者、主婦層、高齢者などは IT 活用比率が高い職場とは縁が遠くなっていると考えられる。つまり、パソコンやインターネットを使ったことがある者が少ないことは、身近でパソコンについて教わったり、相談できる人材が少ないことを意味する。この地区では市民が IT に取り組もうとする動機付けの点での課題が大きいようである。市民の情報リテラシー向上を図り、デジタル・デバイドを解消するためには市民への有効なアプローチとして、この動機付けが最大の難関といえる。

同じ実態調査結果の中では、パソコン普及率の低い要因としては、高齢・低所得・最終学歴・性別が挙げられている。この傾向は、全国と共通である。しかし、所得に関するデータをよく見ると普及率が低い層は、低所得者だけの問題でないことが分かる。表 2 は、対象地区と全国の所得層別のインターネット普及率を比較したものである。地区の普及率と全国普及率との違いは、「年収 600 万以上の層」と「それ未満の層」とで大きな差（最大で 10%近い）である。その原因については、この地区が持つ独自の影響があるのではないかと考えられる。

表 2 所得階層とパソコン普及率の比較表

年収	対象地区世帯数 (a)	対象地区普及世帯数 (b)	対象地区普及率 (c)=(b)/(a)* 100	全国普及率 (d)	差 (e)=(c)-(d)
～300 万円	3, 598	317	8. 8%	12. 2%	-3. 4%
～400 万円	852	165	19. 4%	21. 8%	-2. 4%
～600 万円	1, 299	353	27. 2%	31. 9%	-4. 7%
～800 万円	709	236	33. 3%	44. 7%	-11. 4%
～1,000 万円	460	168	36. 5%	50. 8%	-14. 3%
1,000 万円～	477	241	50. 5%	61. 7%	-11. 2%
計	7, 395	1, 480	20. 0%	38. 6%	

出典：大阪市資料より（平成 12 年）

(2) 情報リテラシー向上に関するヒアリング調査の実施

情報リテラシー向上の過程には、本人が「知る機会」を持つ、本人が「取り組もうとする意欲」を持つ、そして習得するまでの期間、「継続的に取り組むことができる環境」を確保するという三つの要素が必要と仮定した。これら三つの要素が適切に連携されてこそ、情報リテラシーが効果的に向上する。三つの要素において、本人が主体的に取り組む、それを外部環境が効果的に支える構造が必要である。外部環境とはそれぞれの要素において本人を支援する周囲の市民や、本人に利用環境を提供する場のことを指す。

以上の仮定を検証するために、対象地域で合計 222 人の市民に対して聞き取り調査を行った。平成 15 年 7 月に習熟者 96 人を対象にして、情報リテラシーの習得に影響を与える上記の三つの要素である「知る機会」「意欲」「継続的環境」を含めて、どのような経緯で習得したかをヒアリング調査し、習得の分岐点を洗い出そうという試みである。また、習得中の市民 87 名と未習熟者 39 人には、IT に対する関心と利用分野に対する知識を中心に「IT を利用または習得したいかどうか」という意欲面を個人へのヒアリングとグループインタビューを行った。面接は西成高度情報化研究会のメンバーと日本福祉大学の教員、学生が担当した。ヒアリングの対象者は以下の表 3 に示したグループとした。主要な質問は表 4 のとおりである。

表 3 ヒアリング調査対象

① 民間企業社員グループ	8 名
② 福祉施設（障害者会館、デイケアセンター、特養など）	43 名
③ IT 講習受講者グループ	61 名
④ 高齢者（延寿荘）	30 名
⑤ 生きがい労働事業団	28 名
⑥ 商店街店主グループ	32 名
⑦ トライアングル（母子家庭）	11 名
⑧ 暮らしレディース（子育て主婦サークル）	10 名
合計	222 名

表 4 ヒアリング調査の質問項目

- ① あなた自身のパソコンの技術レベルについてお答え下さい。
- ② パソコンを初めて触った場所はどこでしたか？
- ③ パソコンを使用するようになったのは誰（あるいは何）からの影響ですか？
- ④ パソコンを何のために利用しようと考えていましたか？
- ⑤ 今後のパソコンの利用目的は何ですか？
- ⑥ 仕事ではパソコンをどのようなことに利用していますか？
- ⑦ 個人ではパソコンをどのようなことに利用していますか？
- ⑧ パソコンを教えてもらう場合、誰が最も役立ちましたか？
- ⑨ 職場以外で、操作学習のためのパソコン利用形態の希望はどのようなもの？
- ⑩ あなたの周りにパソコンが得意な人はいますか？
- ⑪ 今後どのレベルまでパソコンを習熟したいと思いますか？
- ⑫ IT の進展が個人の生活に与える影響を考えたことがありますか？
- ⑬ パソコン講習を受けたことがありますか？
- ⑭ パソコンが自分の役に立つと思えば、いくら位までなら購入しますか？
- ⑮ その他

(3) ヒアリング調査結果の分析

ヒアリング調査結果を以下に要約する。

現在の習熟者がパソコンを始めて触れた場所は、図 1 に示すように「職場」「学校」と回答したものが合計で 47.5%で、全体の約半数である。「その他」の割合も 22.5%と大きく、その中でも「家庭」の選択している回答が多かった。市民がパソコンを知る機会に、「職場」「学校」「家庭」が大きく機能していることとなり、その機会に多様性があるという結果となった。

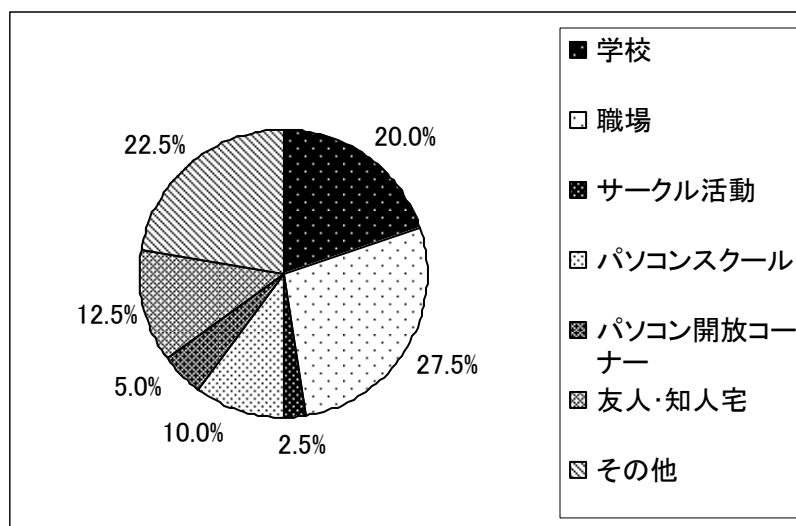


図1 パソコンを初めて触った場所

パソコンを使用するようになる影響要因は、図2に示すように、「自ら興味で」使用を始めた市民が63.2%であり、最も割合が大きく、2位以下の「学校や職場で」(15.8%)、「知人からの勧め」(10.5%)などから突出している。本人のモチベーションが一番大きな要素であることが理解でき、仮説で述べた「意欲」が情報リテラシー獲得に大きなウエイトを持っていることが窺える。

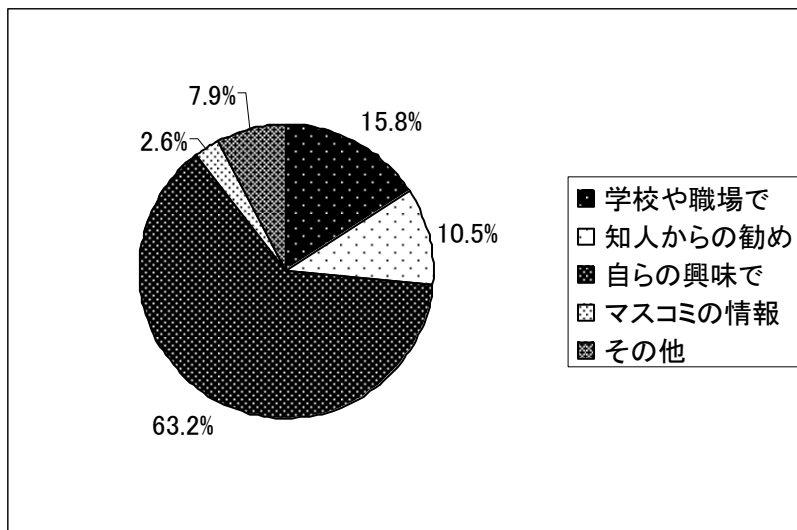


図2 パソコンを使用するようになる影響要因

パソコン習得の目的は、「仕事と個人生活」の両方を目的とするものが67.5%である。「仕事を中心」が15.0%で、「仕事」絡みの利用目的がかなり多い(図3)。また、習熟したいレベルは「仕事」に活かせるレベルが53.8%と、他と比べて群を抜いている(図4)。

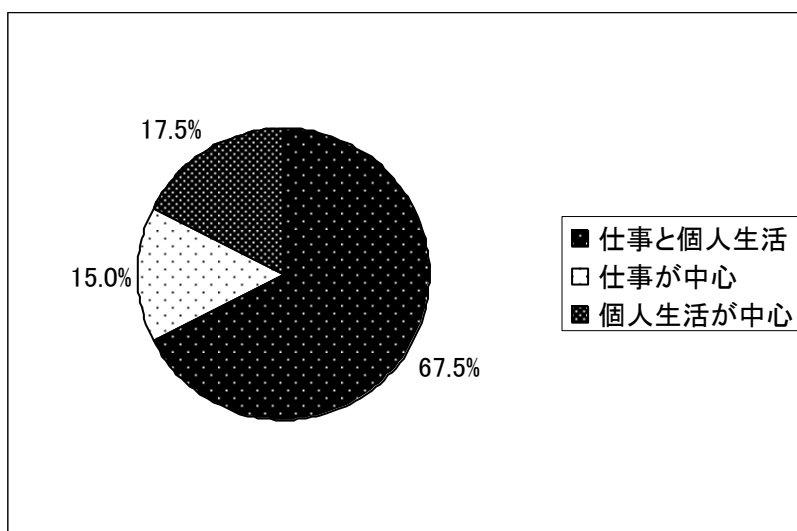


図3 パソコン習得の目的

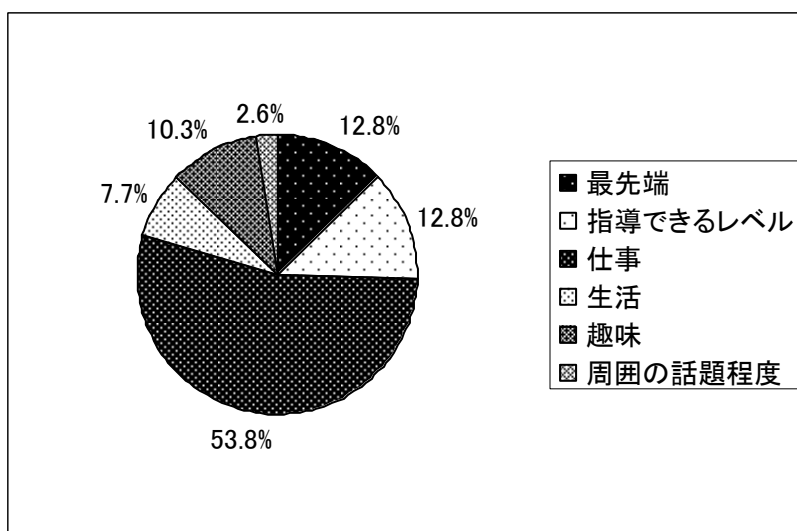


図4 習得したいレベル

しかし、今後ともパソコンの利用を続ける理由を尋ねたところ、図5に示すように、「仕事に必要」(31.8%)とともに、「趣味に活かす」(32.9%)や「生活実用面に役立つ」(24.7%)のウエイトが高くなっていることを考慮すると、IT習得の目的は「仕事」から「生活」「趣味」への広がりを示唆している。

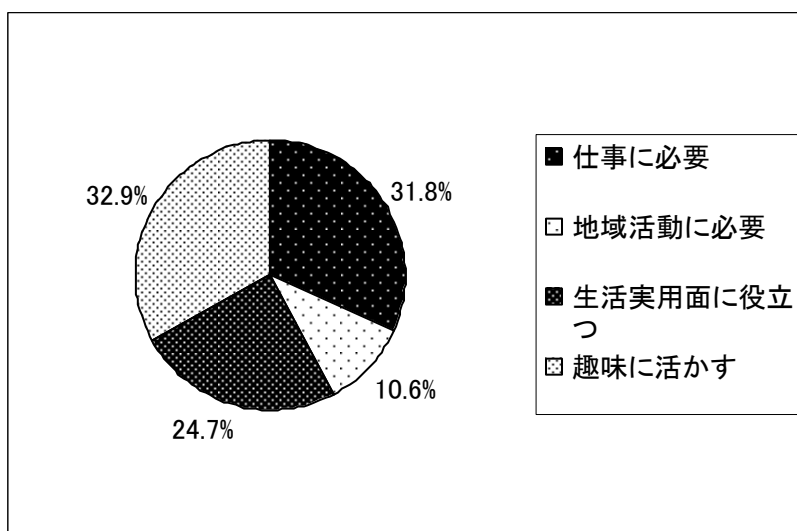


図5 今後ともパソコンの利用を続ける理由

仕事と個人生活に分けて、パソコンの活用内容を尋ねたところ、図6～7に示すように、「仕事」では、ワードプロセッサ・表計算のソフトウェアを使った資料作成が中心なのに比べて、「個人生活」での活用の上位は、インターネットとメールであることから、生活面におけるIT習得の技能はインターネットとメールを中心にする必要があるとってくる。

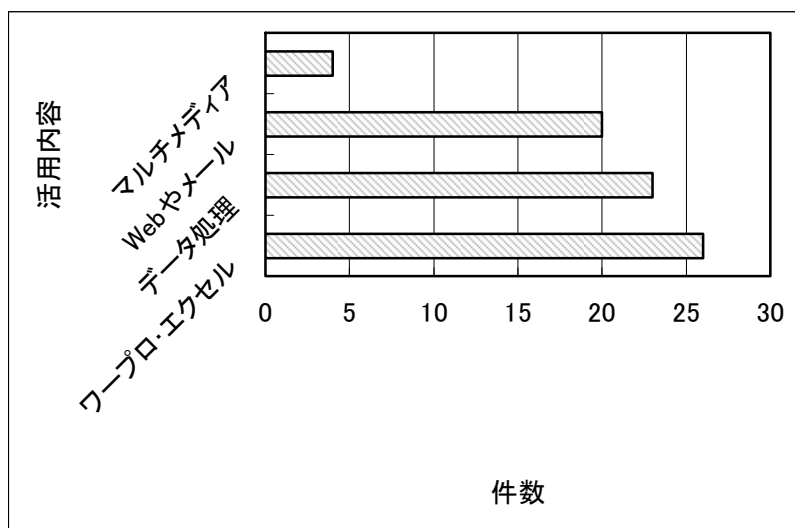


図6 仕事での活用目的（重複回答）

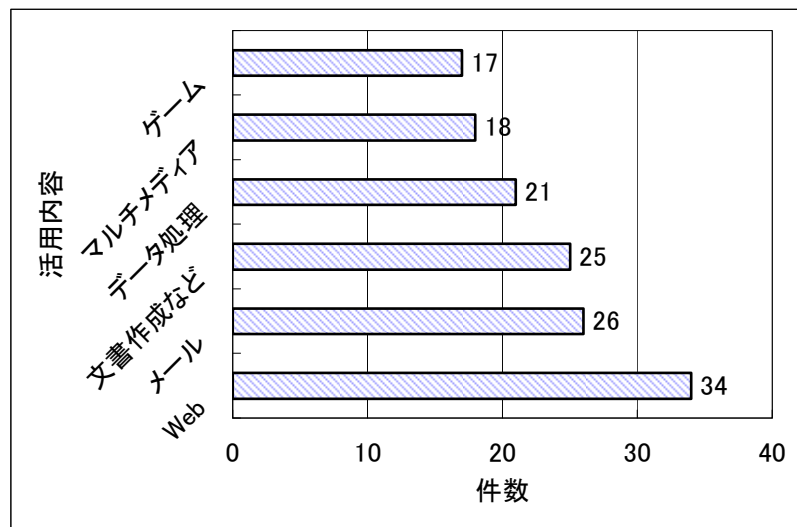


図7 個人生活での活用目的（重複回答）

パソコンやインターネットを習得のための支援者を尋ねたところ、図8に示すように、書籍を購入するなどして「独学で」習得する件数が最も多く、市民自身の習得する意欲の重要性が認識された。それに次ぐ件数を持つのが「家族・友人・知人から」「パソコン講習の先生から」「職場で」であることから、周囲でアドバイスをする市民や支援者の存在が大きい。本人のモチベーションの高さとともに、サポートする市民の存在が大きな支援環境といえる。

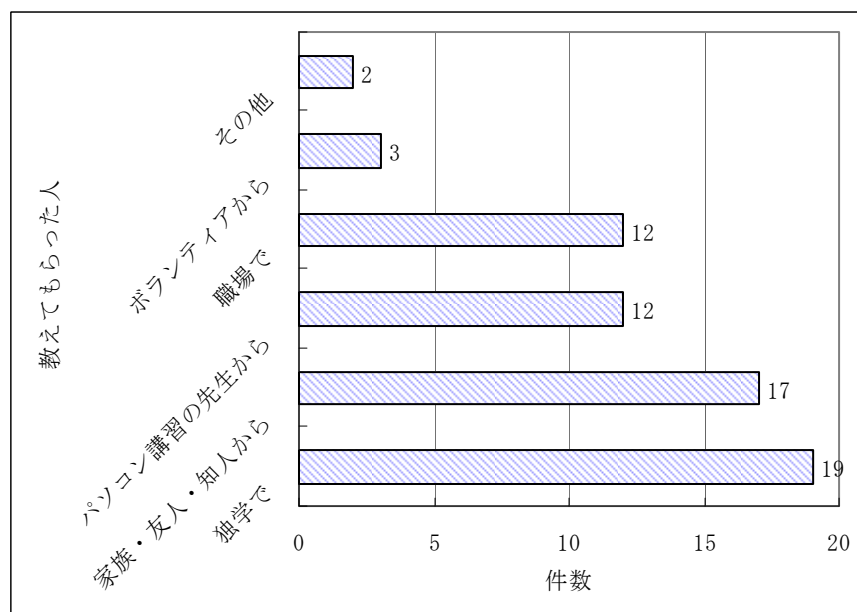


図8 パソコン操作を教えてもらう場合、誰が役に立ったか（複数回答）

職場以外で、パソコンを効率よく習得するパソコンの利用形態は、「パソコンを購入」することが突出しており、習得には自前の機材を用意することが有効であることが分かる（図 9）。習得中の市民も講習会以外に「パソコン開放」とともに「自宅での復習」をできる環境を望んでおり、身近に使用できる情報環境を必要としている（図 10）。

また、習熟レベルが上がるほどパソコンの所有率が大きくなる傾向がある（図 11）。特に習得者はほぼ普及していると言える。以上のことからパソコンの未所有、あるいは身近にパソコンを利用できないことが、パソコン操作習得の阻害要因としてあげられる。

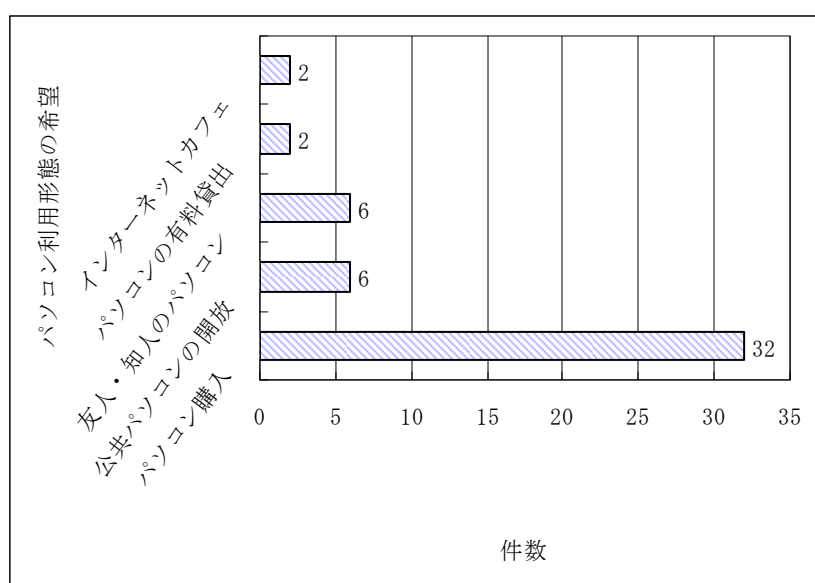


図 9 パソコン利用形態の希望（習熟者 複数回答）

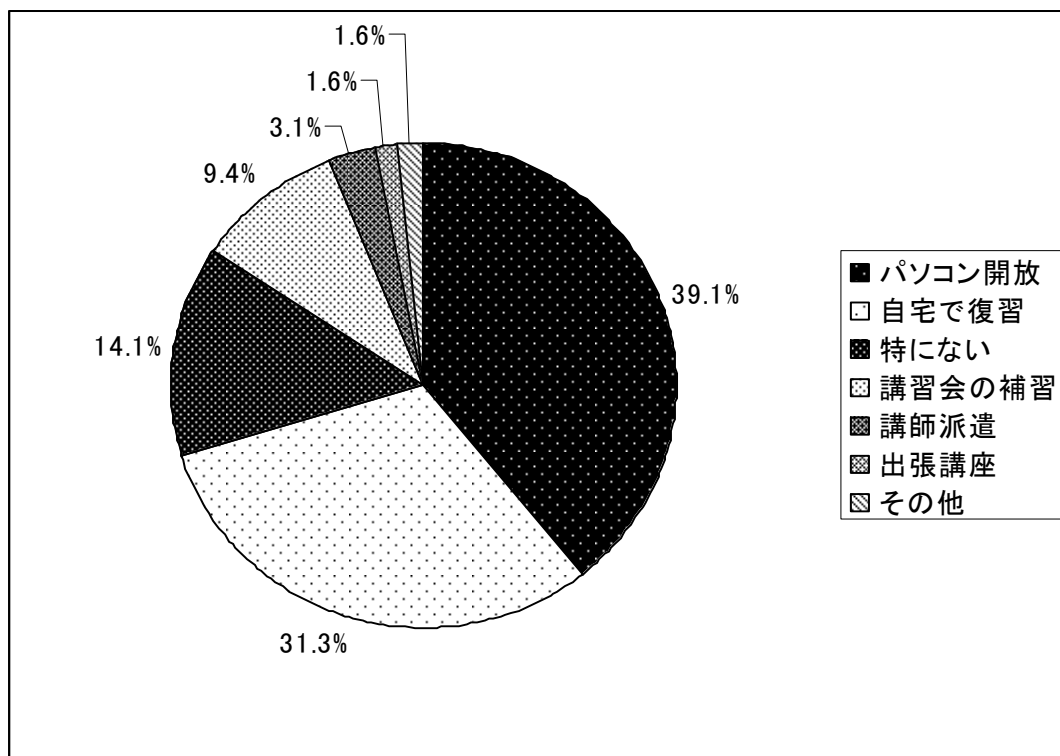


図 10 パソコン操作を習得するために、講習会以外に必要なこと（習得中の市民）

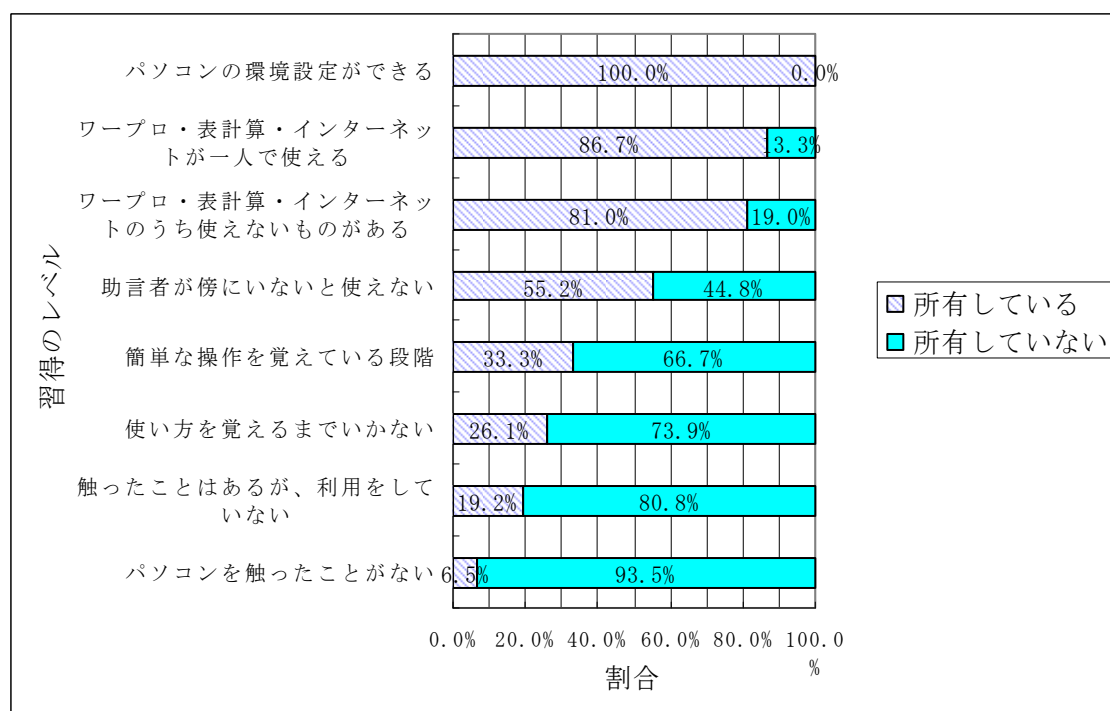


図 11 習熟レベルとパソコン所有の関係

情報通信白書（平成 15 年版）の「豊かな国民生活の実現と社会問題の解決」にも述べられていることと同様、調査対象地域においても高齢になるほど IT の習熟度が低くなる（図 12）。全年齢階層を通じて女性の習熟度が男性に比べて低い（図 13～14）。就労の機会の有無の影響などが現れていると考えられる。

経験職種による習熟度の高い順番について見ると、「事務職」、「現業職」、「自営業」、「アルバイト」、「職歴なし」となり、経験職種の違い、つまりパソコンに触れる職場環境にいたかどうか、その後の習得の契機となったと想定される（図 15）。

高齢者の単身世帯に焦点を当ててみると、この層の習熟度の低さである。この点は、周囲に啓発、またはサポートする市民がいないことが習得の大きな阻害要因になっていると解釈できる（図 16）。

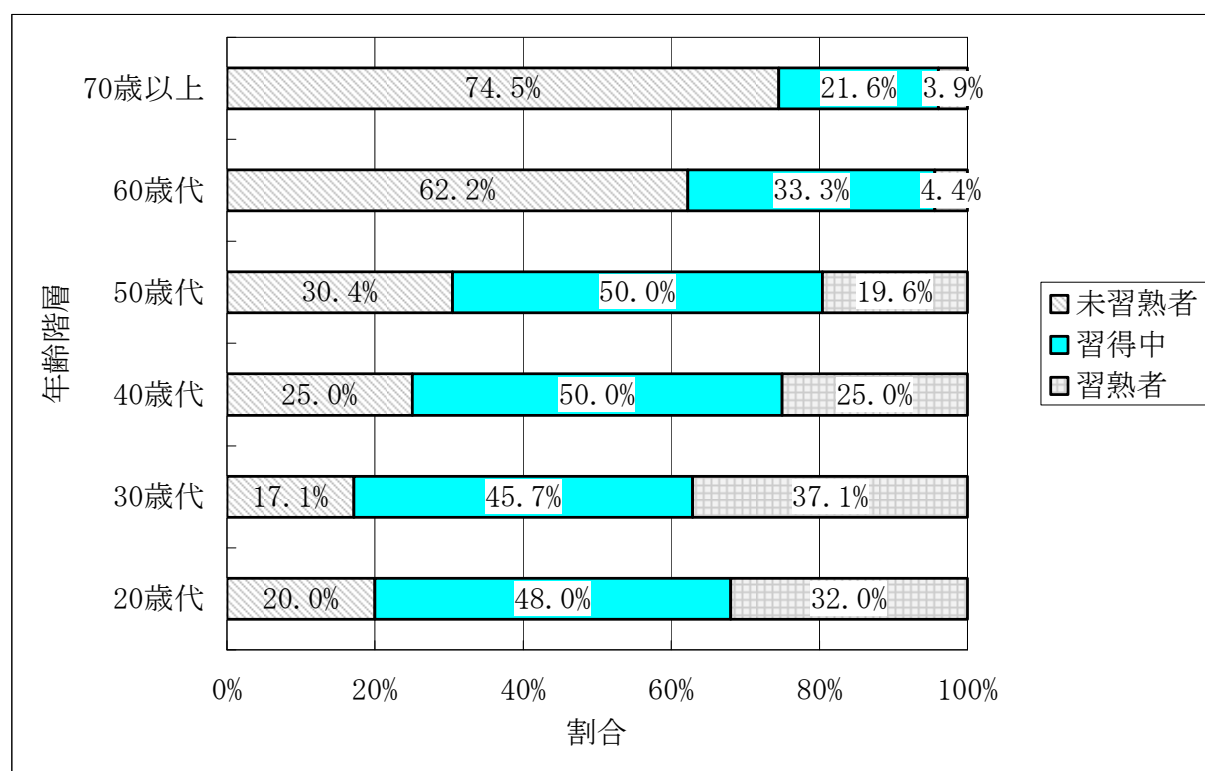


図 12 年齢階層別習熟度

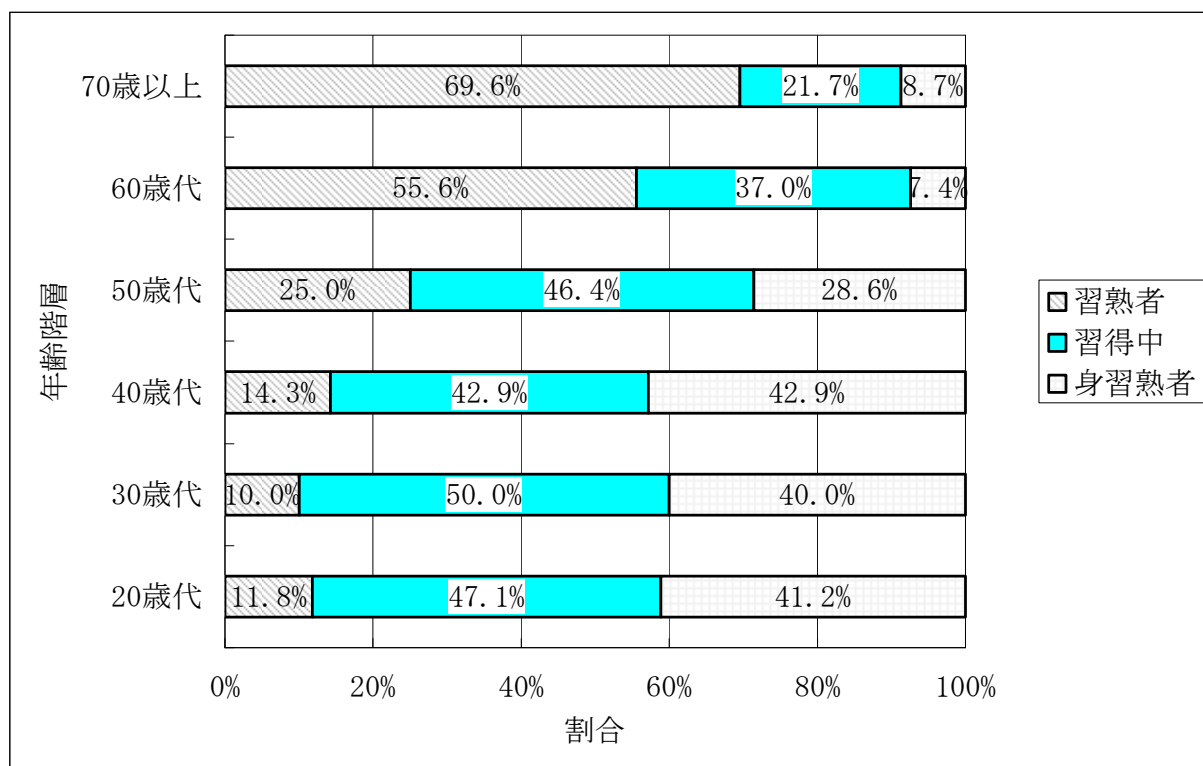


図 13 男性の年齢階層別の習熟度

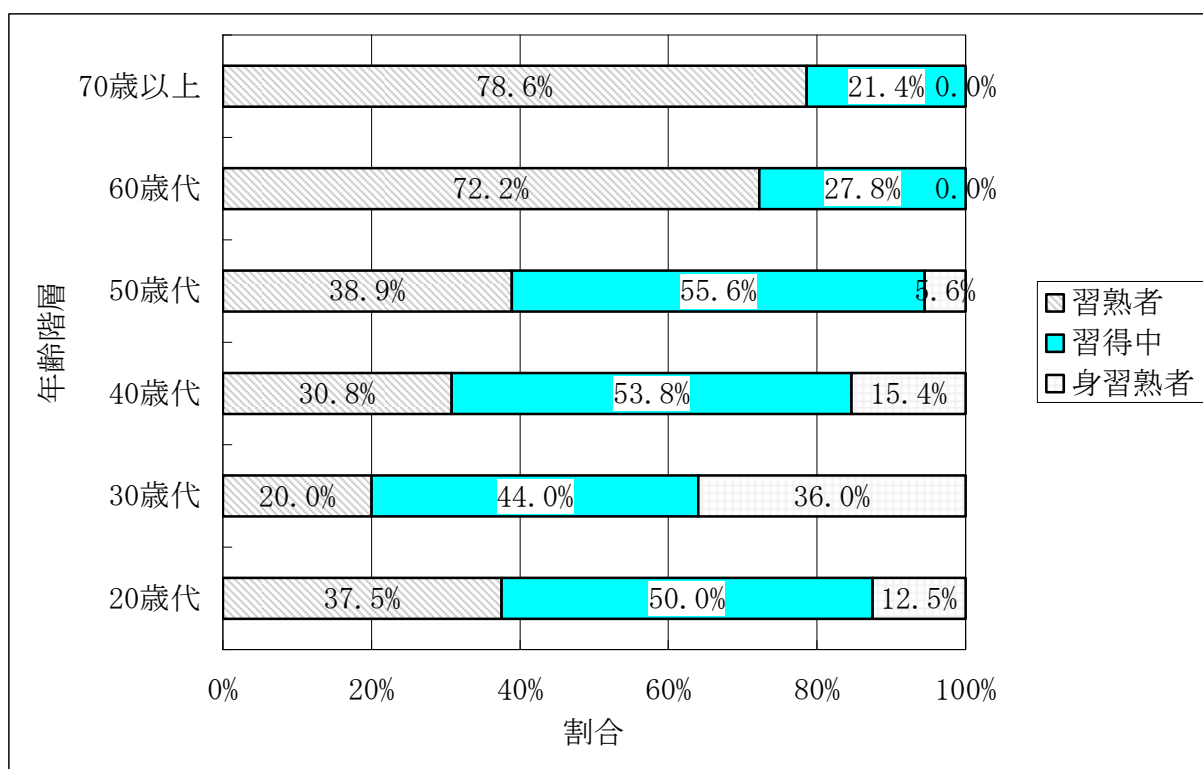


図 14 女性の年齢階層別の習熟度

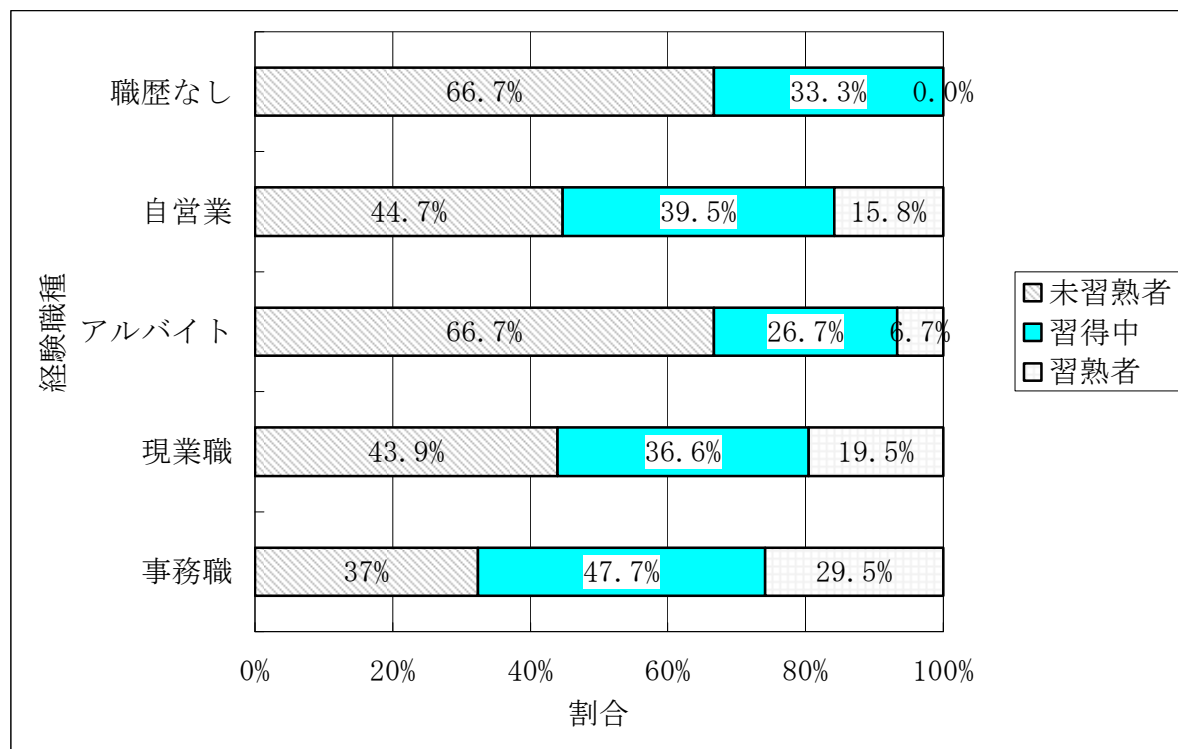


図 15 経験職種による習熟度

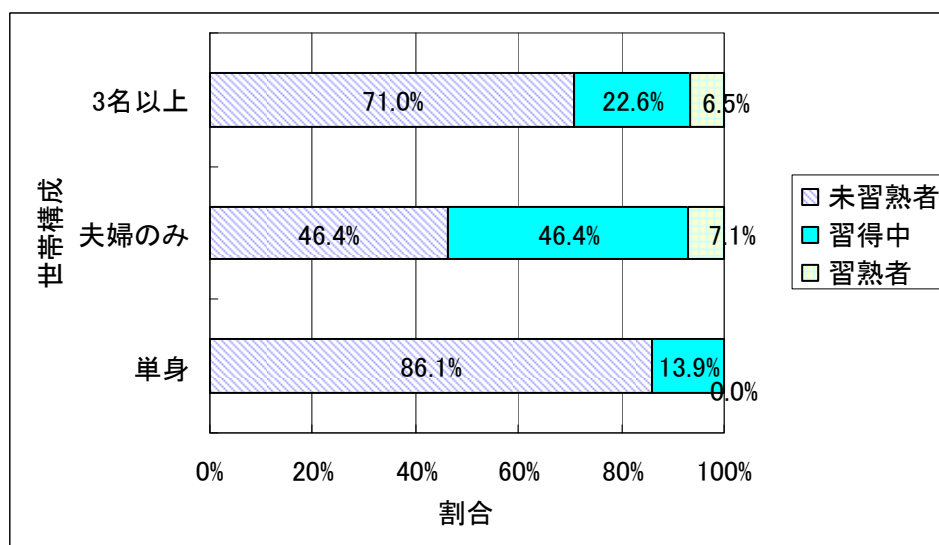


図 16 60 歳以上の高齢者の世帯構成別の習熟度

4. デジタル・デバイド解消方策の事例

(1) デジタル・デバイド解消のための基本的考え方

地域において、人と人との豊かなつながりや新たなコミュニティを実現し、市民の生活の質を高めるために、IT を活用した多様なコミュニケーションのツールや活用できる環境を市民へ提供する情報化方策を推進することが必要であろう。そして、市民インフラとして双方向性を持つブロードバンドの特徴を活かして家庭や地域への浸透を図りながら、地域におけるデジタル・デバイドの解消を目指す。現在、インターネットの普及とともにメール、掲示板、チャットなどの新しいコミュニケーションの方法が広まってきているため、そうした機能の長所を積極的に取り入れ、コミュニケーションをより活性化させ、フェイスツーフェイスを重視したコミュニティの再構築が必要である。

実態調査で検証したように情報リテラシー向上の阻害要因と考えられる、「知る機会」をさらに増加させるため、市民の動機付けに関する施策、IT の情報提供に関わる施策が重要であろう。その一つとして、未習熟者のために IT 講習会を継続して地域で開催することである。本人の情報リテラシーの向上を目的とするだけでなく、既受講者が「IT 有用性の伝達者」になり、他の市民へ啓発するという効果が期待できる。既受講者の一部には、習得や活用を途中で諦めた市民がいることも確かであり、気軽に相談や質問に応じる場の設置や開放パソコンの設置といった「継続的環境」の整備は重要である。ただし、高齢単身世帯のように社会的接触が少ない市民には、生涯学習などの各種地域内のグループ活動等へ参加誘導し、社会的ネットワークの形成も並行して推進する必要がある。

インターネットの利用事例に関する知識を広めるためには、従来型の操作教育重視の IT 講習会の内容を見直す必要がある。デジカメ利用法や年賀状作成など生活に役立つ内容を作成し、場合によっては生涯学習の文化教室などの他の企画に連動させ、IT のきっかけを作り出す必要がある。

社会的弱者の社会参加、情報弱者の解消を図り、すべての市民が高度情報化社会の便益を享受でき、デジタル・デバイドの解消を図る仕組みを構築する必要がある。社会的弱者の情報サポートを担う人材の育成と、そうした情報ボランティアのさらなる情報リテラシーの向上を図る仕組みが重要である。地域づくりは、ボランティアやNPO、民間企業など、多様な主体の参加と協働によって進められるものとの基本的考えを踏まえ、その連携を図ることが望まれる。

(2) イベントなどによる啓発

市民向けに啓発を行うために、IT に関わる市民向け講習会、フォーラム、セミナー、相談会などのイベントの開催を行うことである。地域の祭りに IT コーナーを設置し、

IT を身近に触れる機会を作ることなど、他の企画のイベントに、IT 普及・啓発を目的としたサブテーマを盛り込むことも考えられる。イベントや IT コーナーの企画・運営は IT リーダが主体となった市民が自発的に実施し、ボランティア活動・NPO 活動の推進にも資する。

「映像で見るインターネット活用法」のようなテーマの啓発ビデオを活用し、各種の会合での放映や貸し出しなどにより、映像による視覚からの認識効果をあげることが可能である。インターネットの普及率の低い高齢者層や女性に対する啓発活動として、サークルや生涯学習の場を活用したインフォーマルな形の呼びかけや啓発ビデオの上映も有効である。

(3) ヘルプデスクなどによる IT サポート

いくつかの地域で先駆的にヘルプデスクが設置されている。パソコン操作中にトラブルに起こした初心者に対して、相談や質問に応じる組織のことである。行政であれ、NPO であれ、運営形態は異なっても、こうしたヘルプデスクを、デジタル・デバイドの発生を予防する社会基盤として公的施設内に設置することが考えられる。開放された IT 機器の設置場所にヘルプデスクを併設する方が市民にとって利便性は高い。パソコンの基本操作に関する質問に対面で答えるか、電話やメールでも対応する。そして、そこで蓄積された質問を FAQ としてまとめ、Web で公開する。ヘルプデスク対応要員の確保は、人材育成事業で育った IT リーダ、あるいはボランティアの募集で対応する。これらの相談窓口を設けることは、相談に従事するだけでなく、地域のシンボリック存在として啓発活動に繋がる効果が期待できる。

中長期的には、情報リテラシーを確保できない社会的弱者の情報活動を支援できるレファレンスサービス機能をヘルプデスクに付加することを提案する。操作不可能な市民の代わりに担当者がインターネットを使って各種情報の収集やサービスの申請をする。担当者や福祉専門職が高齢者宅など現場で、モバイル端末の検索によって迅速な福祉分野や生活分野で相談業務を行えるような仕組みを構築することで、操作不可能な市民も習熟者並の情報を入手できる。さらに一歩進んで、社会的弱者などのサポートのため、福祉分野で取り組まれているピアサポート機能の導入も一考に値する。情報活動のサポートなども積極的に実施し、住まい・仕事・食生活・その他の悩み・心配事に対して、その市民に合ったより良い解決方法を一緒に考えていくことが可能となる。

(4) パソコン利用機会の確保

「知る機会」の確保、「意欲」の継続に付け加えて、デジタル・オポチュニティの確保が初心者の IT 基礎技能の習得につながる。公共施設のパソコン開放を積極的に検討し、さらにインターネットカフェの活用により市民のための便宜を図る。こうした方策が目標とする、誰もが IT に触れられる情報環境の整備を実現していく。

従来から全国的に実施されている基礎的な入門の IT 講習会を残しながら、講習会参加者のニーズにあった、上のスキルを目指す講習を準備する。講座メニューを充実させ、パソコンの操作中心からインターネットや情報の利活用中心、あるいは目的志向（デジタルカメラの画像データ処理・ホームページ作成など）の講習を追加することが必要である。講習会の中では、活発なコミュニティ活動を支援するため、コミュニケーションのためのひとつの道具としての理解を市民にしてもらう工夫を実施する。

インターネットは、個人が世界に向けて、自由に情報を受発信できるなど、従来の通信手段にはない機能を有しているため、そのバリアフリー化の意義は障害者にとっても大きい。しかし、障害者向けの情報バリアフリー化支援事業などの情報保障制度では、重度の視覚障害者や上肢不自由者に限定される。パソコン本体以外の周辺機器やソフト購入を補助するものであるが、自治体負担も三分の一と大きいため、自治体任せの感が否めず、地域格差が大きい。障害者に対する情報バリアフリーに関連する補助器具の情報提供と対応した機器の充実化し、さらにシニアネットやパソボラなどボランティア組織に対して、財政、人材、場の提供など多様な支援を行う。その結果、障害者であっても健常者に近い基本的な情報リテラシーの確保が可能となる。

日本の多くの地域では身体障害者を支援する活動が芽生えており、情報リテラシーに関しての活動は組織的なボランティア活動として発展させる支援策が求められている。そして、一部のパソボラでは行政から助成金を受けながら、公的な業務まで広がっており、こうした充実度の高いボランティア組織を先駆的に立ち上げることは地域の情報化施策を進める上で必要と考えられる。しかし、多くの地域では、地域で独自で情報ボランティア、IT リーダを育てる自立的な仕組みを持つことが課題となっている。そうしたリーダーが地域情報化の核となり、地域の情報化に関わる事業や啓発活動をリードする環境ができあがる。

(5) 地域情報発信の仕組みづくり

市民に欠かせない生活情報を市民自ら発信することが、市民の情報リテラシーを向上させるひとつの手段である。有用な生活情報を提供することにより、情報の活用習慣を作り出し、それが IT 活用の導入へと繋がっていくというプロセスも大事である。

市民の情報リテラシーの到達レベルにより掲載メディアを紙媒体からホームページまで幅広く展開する必要がある。最終的には地域 TV にまで展開できれば、高齢者から子どもまでの市民が、コミュニケーションと情報共有が促進されるようになる。その結果、地域社会における市民が高度情報化社会の恩恵を享受できるようになることが期待される。

この地域独自メディアの発行を支えるためには、有用な生活情報を掘り起こしする人材が必要になる。そこで情報発信に欠かせない編集企画、取材、構成能力などを持った

人材育成の観点がかかせない。人材の長期的育成のためには、ペーパーメディアから始める方が良いと考えられる。地域情報誌のページの一部をそうした希望者に開放し、自由に編集できるように取り計らうなどの施策も必要である。

最近では、地域独自メディア、地域文化資源等のデジタルコンテンツの充実、市民サービスを高めるばかりでなく、個性的な地域づくりに直接結びついている。

5. おわりに

バーチャル・コミュニティは、リアルな地域コミュニティと絡み合うことで、そこに新たな変化を引き起こす可能性を秘めている。そこに多様な価値観を持つ市民が参加してくることを考えれば、バーチャル・コミュニティが、リアルな地域コミュニティにとっても意義をもつ、現象の先取りが出現する空間として機能する可能性は大きい。バーチャルにおける動きは、リアルにも徐々に反映されて行くことになる。

地域の情報化を進め、市民の生活の質を高めていくために、地域住民が IT のメリットを享受できる環境づくりをさらに進めていくことが必要である。本稿では、高齢化率が高く、低所得の割合が高い地域を調査対象として、市民の情報リテラシーの現状について調査し、それに基づいたデジタル・デバイド解消の事例の提案を行った。こうした情報環境の現状について、今後より詳細な調査研究を行い、デジタル・デバイド解消に資する方策について詳細に検討したい。本調査研究を実施するに当たり、多くの方々の支援があつてはじめて完成した。この場を借りて感謝の意を表したい。

6. 参考資料

- 1) 「米大統領一般教書、情報技術武器に成長持続——「ネット弱者」支援」, 日本経済新聞朝刊, 平成 12 年 1 月 29 日
- 2) 長田秀一, 菊池久一, 板垣文彦; 「情報リテラシー教育」, サンウェイ出版, 平成 11 年
- 3) 「ブロードバンド、思わぬ壁——個人による動画発信、コンテンツの本命に」, 日経流通新聞, 平成 13 年 3 月 27 日
- 4) 財団法人インターネット協会監修; 「インターネット白書 2003」, インプレス, 平成 15 年
- 5) 財団法人ニューメディア開発協会; 「シニアネットワークによる市場創造コラボレーションに関する調査研究」, 『財団法人ニューメディア開発協会 研究成果レポート』6 号, 平成 12 年
- 6) 塩崎泰雄; 「地域の歴史文化を生かしたまちづくり 桐生地域情報ネットワーク」, 『e コミュニティが変える日本の未来』第 3 章, NTT 出版, 平成 15 年
- 7) 総務省編; 「日本発の新 IT 社会を目指して」, 『情報通信白書 平成 15 年版』, 平成 15 年

- 8) 杉元政光;「縁の下のコペルニクス(7) NPOは優しい心の引き出し役になればいい(1) NPO・FUSION 長池」,『地方分権』No. 21, ぎょうせい, 平成 13 年
- 9) 情報教育学研究会(IEC)・情報倫理教育研究グループ;「インターネットの光と影 Ver. 2」, 北大路書房, 平成 15 年
- 10) 「東京都 IT サポートセンター」パンフレット, 平成 15 年
- 11) 「豊中市わくわくステーション」パンフレット, 平成 15 年
- 12) 「豊中駅にサテライトスタジオを開設」,『広報とよなか』, 平成 15 年 5 月
- 13) 四元正弘;「デジタルデバイド」, エイチアンドアイ, 平成 12 年
- 14) 斉藤俊則;「メディア・リテラシー」, 共立出版, 平成 12 年
- 15) 海野敏, 田村恭久;「情報リテラシー」, オーム社, 平成 14 年
- 16) 総務省統計局編集;「平成 11 年全国消費実態調査報告 第 3 巻 主要耐久消費財、貯蓄・負債編」, 日本統計協会, 平成 13 年
- 17) 「地域の情報化から, 地域の再構成へ」,『コミュニケーション科学』第 15 巻, 東京経済大学, 平成 13 年
- 18) 大阪市各種資料