

デジタルデバイドに陥らないための高齢者へのスマホ相談支援方法の検討

—大学におけるスマホサロンにて支援する学生へのインタビュー調査から—

○埼玉県立大学 氏名 小川孔美 (会員番号 004527)

キーワード3つ: デジタルデバイド デジタル支援 スマホサロン

1. 研究目的

2022年のインターネット利用率(個人)は84.9%となっており、「スマートフォン」の端末別のインターネット利用率は約7割だが、60歳以降年齢階層が上がるにつれて利用率が低下する傾向にある。今後我が国は労働力不足や国内市場の縮小が見込まれており、ますますデジタルの活用が重要となることは、「2030年頃を見据えた情報通信政策の在り方」最終答申¹⁾においても指摘されており、利用に伴うセキュリティの確保、ICTリテラシーの向上などへの取組みが欠かせない。

現在、シニア世代へのデジタル支援が各自治体や携帯電話ショップ等、様々進められている²⁾³⁾が、これらの支援には課題が多い⁴⁾。一方、高齢者へのデジタル支援として、学生が相談に応じているスマホ相談会や、スマホサロンでは、利用者はわかりやすいと何度も訪れている状況がある。そこで、本研究は、スマホに関する相談支援に応じている学生を対象としたインタビュー調査から、高齢者へのスマホ支援のありかたを明らかにし、今後の地域におけるデジタル支援のありかたについて考察することを目的とした。

2. 研究の視点および方法

地域の高齢者を対象にスマホ相談に応じているA大学学生6名を対象に半構造化面接法によるインタビュー調査を実施した。選定条件としては、スマホ相談等の支援に継続的に6回以上関わっている学生(表1)とした。インタビューは原則1名につき1回、インタビューの日時及び場所については研究対象者の希望を聞いた上で決定した。ICレコーダーに録音し、発話データとして研究協力者ごとに逐語録を作成した。研究協力者は匿名化し個人情報特定できない状態とした。

インタビューは2023年9月～11月に実施した。インタビューに要した時間は一人あたり約1時間であった。インタビューでは(1)自分自身の専門職の学びの知識、経験から活かしたこと(2)住民とともにスマホの使い方を教える対応からの学び(3)高齢者に関わる前—スマホを通じた関わりで考えていた事(4)高齢者に関わった後—変化した考え、思い、(5)高齢者にスマホの操作を伝える際に工夫、気を付けたことの5点である。データ分析はMilesらが示す質的データ分析のプロセスに沿って行った。インタビュー逐語録を精読し、高齢者へのスマホ支援において大切にしたこと、意識した関わりに関する内容に着目しつつコード化した。コードの同質性、異質性から共通性を見出すなかで抽象度を上げてサブカテゴリ、カテゴリを抽出した。なお分析には、質的データソフトウェア NVivo12 Plus for WINDOWS を用いた。

表1 インタビュー対象者の属性

ID	性別	年齢	学科
A	女性	22	健康開発学科
B	女性	22	健康開発学科
C	女性	21	看護学科
D	女性	21	看護学科
E	女性	22	社会福祉子ども
F	女性	22	社会福祉子ども

3. 倫理的配慮

本研究は埼玉県立大学倫理審査委員会の承認を得て実施した(21094)。COI(利益相反)はない。

4. 研究結果

研究対象者の語りから、高齢者へのスマホ支援のありかたとして19のサブカテゴリ、5つのカテゴリが抽出された。以下、各カテゴリの概要について、カテゴリを【 】, サブカテゴリを《 》、コードを〈 〉、研究対象者の語りは“ ”で示す。

1) 【伝達方法を工夫する】

このカテゴリは、《専門用語を使わず高齢者が理解できる言葉に言い換える》《図を用いる》《操作手順を明らかにする》《「こっち」を押してなどの代名詞をできるだけ使用しない》《一緒にメモを作成する》の5つのサブカテゴリから構成された。“「スライド」させて下さいではなく「指を左から右に動かして下さい」と一つひとつの操作を噛み砕いて口頭で説明する事を心がけ”ていた。

2) 【再現性を高める関わりをする】

このカテゴリは、《操作ができるか繰り返し確認する》《高齢者自身の手を動かしてもらおう》《メモをとるよう声掛けする》の3つのサブカテゴリから構成された。

3) 【認知バイアスに気付き修正する】

このカテゴリは、《先入観を捨てる》《既成概念を見直す》《社会的背景を捉え直す》の3つのサブカテゴリから構成された。“自身の祖父母は、スマホを用いて文字を打つことも難しくLINEなどのメッセージアプリでの交流はなく、祖父母とのスマホを通じた関わりは電話のみであったため、スマホについて関心がないのが「高齢者」だと思って”いた。

4) 【個別性を大切にしたい関わり】

このカテゴリは、《生活背景の理解》《関心を見極める》《ペース合わせ》《傾聴だけでなく会話を楽しむ》《対象者ひとりひとりの全体像をアセスメントしその人の生活の質の維持・向上のための個別的なケアの検討》《普段の生活の中でどのようにスマホを使っているのか聞き取り》の6つのサブカテゴリから構成された。“スマホの話だけするのではなく、その人がどのように日々過ごされているかなどの会話を楽しみながら相談しやすい雰囲気作り”も意識していた。

5) 【目標の設定】

このカテゴリは《やりたいこと（できるようになりたいこと）の意識化》《長期目標と短期目標の検討》2つのサブカテゴリから構成された。

5. 考察

デジタル支援において、スマホにおいてわからない操作、用語をただ教える、伝えるだけではなく、個別性をとらえ、家に帰ってから高齢者自身で行える再現性について意識した多様な工夫や検討が行われていることが明らかとなりその重要性が示唆された。

【引用文献】 1) 総務省(2023)「2030年頃を見据えた情報通信政策の在り方」委員会報告(案) 概要.

2) 総務省(2022)「第2部第6節 ICT利活用の推進」『令和4年版情報通信白書』171-172.

3) 渋谷区福祉部高齢者福祉課 / KDDI株式会社 / 津田塾大学(2024)『渋谷区高齢者デジタルデバインド解消事業～研究成果報告書概要版』

4) 小川孔美. シニア世代がもっと楽しくスマートフォンを活用するためにー地域支え合い会議と埼玉県立大学の取組みから(2023);17-18.