

3 高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動等に関する課題

(1) 高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動の特徴

① 営利活動との比較

高齢者・障害者のIT利用を促進する活動の態様としては、シニアネット、パソコンボランティアなどによる非営利活動のほか、民間企業が行う商業ベースの営利活動がある。

2で示したシニアネット、パソコンボランティアなどによる高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動の現状からは、同種の営利活動と比べた特徴として、次の点を挙げることができる。

- 少人数の利用者／市民の自発的意思に基づき、規模や効率、地域性などの要因にかかわらず、比較的自由的な内容の形態の活動が可能である。
- 一方、活動に必要な資源（情報・人材・資金など）の確保に課題を抱えており、技術的・専門的な活動を行うのが難しい場合が多い。
- 利用者と同じ立場の高齢者・障害者（特に高齢者）自身による活動（ピア⁵⁰・サポート）になじみやすく、高齢者・障害者による社会参加・社会貢献活動としての意義を持つ。
- 反面、対外的に十分認知されていない。

⁵⁰ peer. 地位の等しい人、仲間の意。

| | 非営利活動の特徴 | 営利活動の特徴 |
|--------|--|---|
| 活動の自由度 | 利益の確保にとらわれる必要がないため、少人数の利用者／市民の自発的意思に基づき、規模や効率、地域性などの要因にかかわらず、比較的自由的な形態の活動が可能である。 | 一定の利益を確保するため、規模や効率、地域性などの要因により活動が制約される。 |
| | 一方、組織が十分確立していない場合が多く、活動に必要な資源（情報・人材・資金など）の確保に課題を抱え、技術的・専門的な活動を継続的に行うのが難しい場合が多い。 | 非営利活動に比べれば組織が確立しており、活動に必要な資源を確保した上で、技術的・専門的な活動も可能である。 |
| 活動の意義 | 多くの参加者にとって、職業としての活動である必要がないことから、高齢者・障害者（特に高齢者）自身による活動になじみやすい。 | 通常、参加者は職業として活動に参加しており、高齢者・障害者（特に高齢者）の参加になじみにくい。 |
| | したがって、高齢者・障害者による社会参加・社会貢献活動としての意義を持つ場合が多い。 | |
| 活動の認知度 | 歴史が新しく、対外的に十分認知されていない。 | 非営利活動に比べれば、対外的な認知度は高い。 |

② 特定非営利活動法人など法人格を持つ主体による、高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動の特徴

また、高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動のうち、特定非営利活動法人など法人格を持つ主体の活動についてみると、法人格を持たない任意団体の活動に比べ、次の特徴を挙げることができる⁵¹。

- 組織としての規律・責任が求められる⁵²。
- 事務処理の負担が発生する。
- 一方、対外的な信用が増し、外部からの援助、行政や企業への発言力などのメリットが生まれる。

⁵¹ アンケート [A2-1b] [A2-1c] 参照。

⁵² 9、11ページ（特定非営利活動法人シニアSOHO普及サロン・三鷹、特定非営利活動法人福祉パソコンの会、特定非営利活動法人ウィーキャン）参照。

| | 法人格を持つ主体の活動の特徴 | 任意団体の活動の特徴 |
|--------|--|--------------------------------------|
| 組織の規律等 | 意思決定や会計処理など、活動のあらゆる場面において、組織としての規律・責任が求められる。 | 法人格を持つ主体に比べれば、組織としての規律・責任は厳しく求められない。 |
| 事務処理負担 | また、法人化に伴う手続、活動に当たっての手続が発生し、一定の事務処理の負担が発生する。 | 法人格を持つ主体に比べれば、大きな事務処理の負担は発生しない。 |
| 対外的信用等 | 一方、対外的な信用が増し、外部からの援助、行政や企業への発言力などのメリットが生まれる。 | 左のようなメリットはない。 |

(2) 高齢者・障害者のIT利用を促進する活動に関係する主体の役割分担

以上を踏まえ、高齢者・障害者のIT利用を促進する活動全体を整理すれば、次のとおり、関係する主体が担うべき主な役割を位置づけることができる。

| 関係する主体 | 担うべき主な役割 |
|----------------------------------|--|
| シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体 | 利用当事者である高齢者・障害者の参加を得つつ、利益の確保にとらわれない比較的自由的な形態により、高齢者・障害者のIT利用を促進する活動（以下、単に「活動」と呼ぶ）を実施 ⁵³ 。 |
| 民間企業 | 利益の確保という一定の制約のもとで活動を実施するとともに、技術的な観点から非営利団体の活動を支援。 |
| 専門家・機関（研究機関、医師、リハビリテーションエンジニアなど） | 学術的・専門的な観点から、活動を支援。 |
| 高齢者・障害者団体 | 適当な実施主体が存在しないなど必要な場合に、活動を実施するとともに、情報の提供・周知広報に努め、各利用者の意識高揚を図る。 |
| 地方公共団体 | 各地域における活動を支援。中でも、地域の活動ごとに必要となる個別的・直接的支援（例：活動の実施自体への支援や、拠点となる施設・設備の確保への支援）に重点を置いて支援。 |
| 国 | 全国における活動を支援。中でも、全国の活動に共通して必要となる統一的・間接的支援（例：情報の共有・集約、モデルケースの提示など）に重点を置くとともに、活動が非常に困難であり手厚い支援が必要な場合には、個別地域の活動に対しても、地方公共団体を通じるなどして支援。 |

また、高齢者・障害者のIT利用を促進する活動に対する支援に際しては、
(1) ①②で示したように、活動・団体の種類によりそれぞれ異なる特徴があることや、高齢者・障害者のIT利用を促進する活動を今後、質・量の両面で充実させていく必要があることから、次の方向性を踏まえる必要がある。

⁵³ ここでの「実施」とは、活動の実際の担い手となるという意味である。

| | ← 個別的・直接的支援 | 統一的・間接的支援 → |
|--------|--|--|
| 支援の必要性 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 非営利活動を行う団体を重点的に支援⁵⁴ <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者／市民の自発的意思 ・ 高齢者・障害者の社会参加 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 必要な場合には、営利活動も含め支援 |
| 支援の可能性 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 法人格を持つ非営利活動を行う団体を重点的に支援⁵⁵ <ul style="list-style-type: none"> ・ 組織としての規律・責任 ・ 対外的な信用 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 任意団体も含め、非営利活動全体を支援 |

(3) 高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動に関する課題

2に示した高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動に関する現状及び(1)(2)に示した高齢者・障害者のIT利用を促進する活動に関する整理を踏まえ、次のとおり、関係する主体が取り組むべき課題を示すことができる。

① 他団体・他地域との連携における課題

(ア) 他団体・他地域の活動に関する情報の共有・集約

高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動においては、(a)その実施主体が(2)に示した多様な主体と連携・協働する必要があること、(b)組織としての基盤が確立しておらず、単独では活動に必要な情報を十分持ち合わせていない例が多いこと、などから、地域内の他団体・他地域の同種の活動を行う団体の活動に関する情報を入手する必要に迫られているものの、こうした情報が不足した状態に陥っている⁵⁶。

団体間・地域間における情報の共有・集約が円滑に進められるよう、国及び地方公共団体、高齢者・障害者団体においては、組織的・電子的な両方の意味での情報交換の場を整備することが、特に障害の種類・程度に応じて必要な情報の内容が異なる、障害者のIT利用を促進する活動については強く求められるとともに、シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体や専門機関、民間企業においても、関連する情報を積極的に提供することが

⁵⁴ もちろん、ここで言う支援に当たっては、非営利活動を行う団体の自発的意思を尊重する形で行う必要があることは言うまでもない。

⁵⁵ 脚注54に同じ。

⁵⁶ 11ページ(特定非営利活動法人福祉パソコンの会・特定非営利活動法人ウィーキャン)及びアンケート[A2-1c][A4-1]参照。

期待される。

(イ) 「橋渡し」役の育成

高齢者・障害者のIT利用を促進する非営利活動を行う団体が(ア)で示した他団体・他地域の活動に関する情報を入手することが可能となったとしても、その情報が効果的に活用されるためには、どの団体がどのような情報を必要としているか、また、そうした情報がどの団体にあるかを把握し、団体間を迅速につなぐ「橋渡し」役の存在が欠かせない。しかしながら、こうした役割の不在を課題として挙げる団体は多い⁵⁷。

ここで言う「橋渡し」の意味としては(a)異なる地域で同種の活動を行う団体間の橋渡しと(b)ある地域で様々な活動を行う団体(非営利活動を行う団体、民間企業、専門機関、地方公共団体など)間の橋渡しの2種類が考えられる。(a)については各地のシニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体を全国規模で連帯させる役割が、(b)については地域の関係する主体をつなぐ役割が、それぞれ必要であり、特に(b)については、橋渡し役の要件として、関係団体間において中立的であるとともに、対外的な認知・信用を得ていることが求められる⁵⁸。

国においては、シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体と協力しつつ(a)に関する連帯の場を整備することが、また(b)に関する人材の育成を支援するための仕組みづくりを進めることが、それぞれ求められる。

また、高齢者・障害者団体、シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体においては(b)に関する人材の発掘・育成に努めることが、地方公共団体においては、必要に応じこれを支援することが、それぞれ期待される。

② 日常の活動における課題

(ア) 人材の不足／スタッフの技術・知識の向上の必要性

①(イ)の橋渡し役とは別に、日常の活動において高齢者・障害者を指導する講師・指導者の不足も課題となっている。また、こうした人材が確保されたとしても、その技術・知識を向上させていかななければならないという側面もある⁵⁹。

⁵⁷ 10ページ(ばそぼらん)及びアンケート[A4-1]参照。

⁵⁸ この意味で、こうした橋渡し役には、シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体、特に今後の方向性としては、中でも法人格を持つものにおける人材が適当と考えられる。

⁵⁹ 7、8ページ(わらびシニアパソコンクラブ及び沖縄市ハイサイネット)及びアンケート[A4-2][A4-4]参照。

国においては、シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体や高齢者・障害者団体と協力しつつ、人材の育成を支援するための仕組みづくりを進めることが求められる。

また、シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体や高齢者・障害者団体、民間企業においては、こうした人材の発掘・育成に努めることが、地方公共団体においては、必要に応じこれを支援することが、それぞれ期待される。その際、特に高齢者のIT利用を促進する非営利活動においては、高齢者の社会参加・生きがいづくりを進める観点から、利用者と同じ立場の人による活動（ピア・サポート）が有効であることに留意すべきである。

（イ）拠点の不足／来場できない高齢者・障害者への対応の必要性

また、活動を行う場所の確保も重要である。シニアネットにおいては、活動拠点や会場の確保が大きな課題であるが、一方、パソコンボランティアでは来場できない会員への対応が大きな課題であり、活動を行う場所の確保に関しては、対象が高齢者の場合、障害者の場合で、それぞれの側面を考慮する必要がある⁶⁰。

地方公共団体や地域の高齢者・障害者団体においては、必要に応じこれを支援することが期待され、また、国においては、一定の場合にこうした支援を更に支援することが求められる。

（ウ）機材・教材の不足

活動に必要な機材・教材の不足も課題の一つである⁶¹。このうち、機材については地域ごと・活動ごとに確保されることが必要不可欠であるが、教材については必ずしも地域ごと・活動ごとに制作される必要はなく、全国に共通した素材を共用することが可能であると考えられる。大部分の団体は自作の教材を使っている⁶²が、裏を返せば、教材を自作する段階に達していない団体・地域においては、活動自体の芽が摘まれている可能性も否めない。

機材については、高齢者・障害者団体や民間企業、地方公共団体において、中古パソコンの活用などの支援を進めることが期待され、また、国においては、一定の場合にこうした支援を更に支援することが求められる。

また、教材については、国において、シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体の能力を活用しつつ、全国に共通して利用できる

⁶⁰ アンケート [A4-2] [A4-4] 参照。

⁶¹ 7、8ページ（わらびシニアパソコンクラブ、沖縄市ハイサイネット）及びアンケート [A4-2] [A4-4] 参照。

⁶² アンケート [A2-3] 参照。

教材の制作を進めることが求められる。

③ その他の課題

資金の確保及び活動に対する認識の向上が挙げられる⁶³。

資金の確保については、シニアネット、パソコンボランティアなどの非営利活動を行う団体において、講習会の開催などの外部からの事業受託などに積極的に取り組むことが、一方で、地方公共団体や民間企業においては、こうした非営利活動を行う団体に対する委託などに努めることが、それぞれ期待される。

活動に対する認識の向上については、国において、関係省庁間の連携を図りつつ周知広報に努めることが求められ、また、地方公共団体や高齢者・障害者団体においても同様の取組が期待される。

(4) 高齢者・障害者向けITの研究開発の成果の実用化に関する課題

2で示した、高齢者・障害者向けITの研究開発の成果の実用化に関する現状を整理すれば、次のとおり、提供者としての企業、利用者として的高齢者・障害者（その団体及びシニアネット、パソコンボランティアなどの支援者を含む）、行政としての国・地方公共団体など、関係する主体が取り組むべき課題を示すことができる。

① 研究開発の過程における課題

(ア) 「高齢者・障害者向け通信・放送サービス充実研究開発助成金」の改善

研究開発を行う企業が必要な資金を確保する上では「高齢者・障害者向け通信・放送サービス充実研究開発助成金」などの助成制度を活用することが有効であるが、大多数の企業が、この「高齢者・障害者向け通信・放送サービス充実研究開発助成金」の改善が必要であると感じている⁶⁴。

具体的には、公募に関する情報が十分提供されていないこと、申請手続きが複雑であること、助成率（上限1/2）が低いことなどが挙げられており⁶⁵、国においては、これらの点を踏まえて、今後の制度の内容を検討していくことが求められる。

(イ) 試用・実験フィールドの確保／研究機関やシニアネット、パソコンボ

⁶³ 7、8ページ（わらびシニアパソコンクラブ、シニアネットワーク金曜サロン）及びアンケート【A4-3】
【A4-4】参照。

⁶⁴ アンケート【B4-2a】参照。

⁶⁵ 22ページ（株式会社日本テレソフト）及びアンケート【B2-1】【B4-2a】参照。

ランティアとの連携

研究開発の成果を実用化するためには、研究開発の段階で試用・実験を行い、製品・サービスを利用者にとってより使いやすいものとすることが不可欠だが、研究開発を行う企業は、試用・実験を行うフィールドの確保が困難と感じている⁶⁶。また企業は、研究開発を進める上での参考とするため、大学などの研究機関や高齢者・障害者のIT利用を促進するシニアネット、パソコンボランティアなどの支援者との連携を進めたいと考えている⁶⁷。

こうした提供者と利用者との協力が進められるよう、企業においては、試用・実験・連携の必要性に関する情報を積極的に提供することが、一方、高齢者・障害者団体やシニアネット、パソコンボランティアなどの支援者においては、これらに対し積極的に協力することが、それぞれ期待される。

また、国及び地方公共団体においては、必要に応じ、これらの橋渡し役を務めることが求められる。

② 実用化の過程における課題

(ア) 資金の確保及び採算性の向上

研究開発を行う企業は、実用化の過程における資金の確保に困難を感じるとともに、開発した製品・サービスの採算性を危惧しており⁶⁸、実用化や普及への助成を必要としている⁶⁹。

国及び地方公共団体においては、実用化・普及への支援策を一層充実させていくとともに、高齢者・障害者に限らず、誰もが使いやすいユニバーサル・デザインの考え方⁷⁰の普及に努め、製品・サービスの採算性を向上させやすい環境を整備していくことが求められる。

(イ) 開発した製品・サービスに関する情報の提供

また、研究開発を行う企業は、成果である製品・サービスに関し、情報を提供するホームページやPRの機会、利用者とのマッチングの機会を必要としている⁷¹。

国においては、開発した製品・サービスに関する情報を提供するホームペー

⁶⁶ アンケート [B2-2] 参照。

⁶⁷ アンケート [B4-1] [B4-2d] 参照。

⁶⁸ アンケート [B2-3] [B4-1] 参照。

⁶⁹ アンケート [B4-2b] 参照。

⁷⁰ 1998(平成10)年に郵政省が定めた「障害者等電気通信設備アクセシビリティ指針」、同指針に基づき2000(平成12)年に電気通信アクセス協議会が定めた「障害者等電気通信設備アクセシビリティガイドライン」は、このユニバーサル・デザインの考え方を基本としている。

⁷¹ アンケート [B4-2c] [B4-2e] 参照。

ジの設置やその他の周知広報など、提供者と利用者の橋渡し役となるよう努めることが求められるとともに、高齢者・障害者団体やシニアネット、パソコンボランティアなどの支援者においては、必要な情報を個々の利用者に周知していくことが期待される。