

## はじめに

コロナ禍で発足した第13期生涯学習推進委員会議では、感染防止対策によって制約される傾向にある「学び」の充実をどう図るべきかを協議することになりました。そこで、テーマを「コロナ禍の生涯学習推進におけるICTの活用と支援の可能性」とし、コロナ禍にあっても「学び」をとめないための工夫や課題をICT活用の視点から探ってきました。ここにその協議の成果を報告することとします。

そこで、特に千代田区の実践などでICT活用の優れた点を共有すると共に、問題点等を洗い出す作業を行いました。つぎに、それら問題点等の背景や原因を探り、これら問題点等を克服するための方向性やアイデアを提言することにしました。その際、生涯学習推進委員会議（以下、推進委員会と略記）によって実施された在住・在勤者等に対するライフストーリー・インタビューによる調査の結果も踏まえて、現状把握と方向性を検討しました。なお、調査にあたっては、デジタルイリテラシーの在住・在勤の区民が少なからず存在することを踏まえてオンライン・インタビューに加えて、対面形式のオフライン・インタビューを実施するなどの配慮を行うなど、可能な限り千代田区在住・在勤の区民の声を本報告に反映しました。

## 1. 千代田区におけるICT活用による「学び」の実態

東京都では緊急事態宣言によって、生涯学習関係施設では教室等の貸出が大きく制限され、「学び」の場が狭くなり、さらに、サークル等の活動も制約を受け、「学び」の孤立化が進んだのも事実です。そこで、ICTの活用による遠隔型の「学び」の在り方が検討される訳ですが、千代田区においては、地域福祉の場面でスマホ教室やパソコンサロンが実施され、また町会ではLINE講座を実施するなどこれまでにICT関連の学びの取組が行われてきました。体育関係ではオンライン体操教室も試みられました。

そのほか、ボランティアセンターによるデジタル活用支援、高齢者に対するズーム活用支援、障がい者対象の日曜青年教室におけるパソコン事業などはコロナ禍以前から実施されてきました。ちよだ生涯学習カレッジでも遠隔型授業を導入したところです。

図書館関係では、2007(平成19)年に千代田web図書館が開設されています。これは日本で最初に開設された図書館で電子書籍の貸出を行ってきています。コロナ禍以前に開設されましたが、特にコロナ禍においては威力を発揮したことと思われます。今後も感染の影響に関わらず、多くの人に利用されることが期待されます。

このように、千代田区では、町会等による地域ベースの取組や福祉関係による事業が実施されています。なかでも、高齢者や障がい者に対するスマホ教室やLINE講座、パソコン教室などが注目されます。

インタビューによれば、対面型の活動が中止になり、オンライン型に切り替えたことによって、むしろよい成果が得られたという事例もあります。たとえば、「対面で行っていた多世代交流の活動を 2020 年秋頃より毎月、ズームによる公開講座とし 2021 年の春まで続けました。参加者の範囲は広がり、海外からの参加者はもとより、海外からの外国人の講座も開催されました」(ナギさん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021 年 11 月 11 日<sup>(1)</sup>)と言うのです。同様に、オンラインで「日本語を教えるボランティア活動では、中国人の本土からの申し込みが増えた」と言う事例もありました(未知さん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021 年 12 月 15 日)。おそらく対面型では参加者の広がりには限られ、特に海外の参加者も得られなかったと思われる。

また、ボランティア活動に向かうための交通費がかからなくなった点も指摘されています(未知さん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021 年 12 月 15 日)。地理的距離の制約がなくなったわけですが、次のような指摘とも重なります。つまり、「リアルで会えなくなったのは不便だが、逆にオンラインで離れている人と気軽に会えるようになったということで、そこはすごくメリットを感じている」(リツさん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021 年 12 月 15 日)など、対面よりも気軽に交流できるようになったというメリットもあるようです。

そうしたメリットがあるものの、オンラインは絆創膏のようなものだという意見に象徴されるように、体感が難しい点ではこれからの「学び」の根本的な解決策にならないと言ってよいでしょう。メリットがある半面で、「個人的に少し話したかったなと思っても、もうズームなどが終わって退出せざるを得ない。個人的な後のつながり作りが難しい」(リツさん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021 年 12 月 15 日)とする二律背反のケースも伺えるからです。オンラインで一番難しいのは、「学び」を通しての関係性の構築ではないでしょうか。オンラインが終われば、学習者はみんな画面から消えるわけです。

なお、会議では他区や国の取組事例を事務局から紹介していただき、これらも参考にしながら協議を進めたところです。

## 2. ICT 活用をめぐる問題点

ICT 活用にはメリットがあるにしても、同時に問題点等をはらんでいます。すなわち、デジタル・デバイド問題が最も大きな問題点だと考えられます。デジタル・デバイドとは、ICT の利点を得られる人とそうでない人との間に生じる情報格差のことで、その要因にはアクセス(情報機器等の有無)と知識・技術(情報リテラシー等)に分けられます。また、ソーシャル・デバイドという点では、特に高齢者や障がい者については課題があるという指摘がなされました。近年、パソコンのみならず、スマートフォンが日常生活に浸透するようになりましたが、高齢者や障がい者にはなかなか活用されない実態もあります。さらに、年齢等に関係なく、ICT を意図的に活用しつづけない人たちがいると言われます。

また、会議ではリテラシーに関しては指導者や中間支援的人材が不足していることも明らかにされました。スマホを持っていない人をどう誘うか、ICT に理解の不足している人にどう理解してもらうか、情報源と人とをどうつなぐか、などを指導しながら活用を促す支援的人材が足りない実情にあります。そのため、ICT に関して、支援してもらいたい人と支援できる人とのズレも発生しがちです。

さらに、個人情報や著作権に絡む問題もあります。インタビューで「その情報は抜かれてビッグデータに使われていると思うので、僕のフェイスブックの情報に例えば株式の情報がよく載るようになったりするので、どこかで個人情報が抜かれているな」(コウさん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021年12月15日)という海外勤務経験のあるコウさんの語りに見られるように、知らぬ間に個人情報が集約されることがあります。LINE を使用していると、スマホ等に登録していない人とも繋がってしまうことは珍しくありません。さらに、著作権に関しては、特に公衆送信権が問題になります。昨今は、オンライン型の講座等で教材として著作物を用いる場合や複製しようとする場合でも一定の制約が加えられます。You Tube に動画などをアップロードする場合にも許諾が必要ことがあります。一方、これら権利を懸念するあまりに、情報発信に消極的になるという問題も指摘できます。

それでは、以上のような問題点にはどのような背景や原因があるのでしょうか。

### 3. ICT 活用をめぐる問題点の背景

まず、デジタル・デバイドの問題の背景としては、ICT 機器所有の有無などのアクセスと言う経済的事情もありますが、ここでは、高齢者や障がい者等が ICT に接近しようとしにくい傾向があることや使いこなす術を持っていないことに触れておきます。

インタビューからは、「高齢者の中には、敢えて新たに苦労してまで ICT 機器を使いこなそうとは考えない人もいる」(ナギさん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021年12月15日)という指摘もあります。一方では、「スマホに乗り換えた理由は検索が簡単にできること。手元で検索できるのが大変便利で、分からないことはその場で調べる。それが、決定的にガラケーからスマホに変えた理由」(コウさん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021年12月15日)と言うように、積極的に機器を乗り換え効果的に活用している30歳代の声もあり、高齢者との間のデバイドが見出されます。

そのほか、携帯電話に関して、「少し世代差を感じるよね。私の場合はパソコンの方が仕事をし易い。携帯は字が小さい。それが致命的になってきている」(元気さん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021年12月15日)や「私もやはり、画面が小さい、文字が小さい、そのために読みにくい、操作しにくい」(ナギさん<仮名>、推進委員会による半構造化インタビュー、千代田区、2021年12月15日)という声もありました。

今日は、場所を問わずに利用できるスマホやタブレットが普及しましたが、インタビュー

の声にあるように、文字が小さく読みにくかったり、文字入力が難しかったりするなどの難点があります。このことがデジタル・デバイドの一つの背景にあると言えます。

そうしたデジタル・デバイドには、支援員や ICT アドバイザー等の人材不足も関係しています。この場合の不足とは単なる人数不足を意味するだけでなく、支援を求める人と支援可能な人とのマッチングがうまくなされていないなどのことも含みます。区内には ICT 支援が各所で実施されているものの、情報が分散し、集約されていない実態にあります。また、スマホ講座などと ICT 支援員によるサポート体制がうまくリンクしていないことが指導人材不足につながっていると考えられます。そうしたサポートがあれば、文字の小さい携帯電話から少し画面の大きなスマホやタブレットに乗り換えることもできるようになるでしょう。高齢者にはスマホの文字入力が難しいため、音声入力についてアドバイスを与えたらスマホを活用するようになった例もあります。

個人情報や著作権に関して関係法規が十分に理解されていない実態にあると言えます。個人情報については、自らの情報がどう集約されているか把握しにくく、反対に他人の個人情報を用いても発覚しにくいという実情があります。著作権については、使用許諾の有無や使用範囲などが複雑であることなどが指摘できます。これら関係法規に関する理解を深めるための学習事業が不十分なこともその背景として指摘できるでしょう。

#### 4. ICT 活用の方向性と今後の課題

ICT をめぐる問題点には以上のような背景があるとすれば、今後、どのような改善の方向性や取り組むべき課題があるのでしょうか。ここでは以下のような点を提言的に述べておくことにします。

##### (1)ICT の体感できる場の充実

今から 20 年以上前に、国は IT 講習会を全国的に実施した結果、パソコン等を活用する年代層が広がりを見せました。そして、高齢者の中にはシルバー人材センターのパソコン教室でインストラクターを担う人も現れたくらいです。

当時、家庭にパソコンを所有している人は今より限られていました。そこで、IT 講習会で実際にパソコンに触れる体験を得たことから、その利用価値を理解することができ、高齢者でもパソコンを活用する機運が高まったものと考えられます。そうした講習会の意義は現在、スマホ活用にも当てはまることだと言えます。

そこで、まずはパソコンやスマホなどの魅力を体感できる「学び」の場を充実されることが大切になると思います。たとえば、出張所所管地域内でそうした場を設ければ高齢者でも参加しやすいはずで、ICT 情報とサポート情報を一元的に収集し、これを区のホームページ等で広報することも大切です。町会レベルで ICT を自在に使いこなせる若者・子どもと高齢者とが交流しながら、その良さと魅力を体感的に理解できる場を設け、区内に広げる工夫も有効でしょう。学校では児童生徒が ICT に触れる機会が多くなるに伴い、彼らが家庭でも ICT を活用する姿を見せると、その保護者等も ICT への関心を深めるようになったという事例もあります。子から大人へと ICT の魅力などが伝わることにも注目したいとこ

ろです。

そうして ICT の魅力を広く伝える場合、たとえばスマホ講座などでは、「スマホで何ができるか」というだけでなく、「こんな時に、このようにスマホが使える」という逆転の発想も取り入れることです。喩えれば、薬効を提示するだけでなく、頭痛の時にはどの薬を飲めばよいか、打撲の場合にはどうすればよいか、という発想でスマホをはじめとする ICT の効果を理解してもらう工夫も大切になるでしょう。対面型会議が開催できない場合にはズームを用い、非対面で情報交換を行うなら LINE などの SNS が活用できることを理解してもらうのです。

また、スマホや SNS などを手掛かりに ICT の効用を伝えるとともに、「楽しそう、つかってみたい」という気持ちを喚起させることも大切になります。

## (2)指導的人材の養成とサポート体制の構築

日常的にも、受信／発信のいずれの場合でも、「あの人に聞けば、使い方が分かる」というように、中間支援を行うコンシェルジェやメンターなどの ICT アドバイザーの指導的人材も求められます。これら指導的人材は区民等によって担われることが効果的で、そのためには「ちよだ生涯学習カレッジ」などで人材養成やスキルアップ研修を図ることが期待されます。たとえば、「ちよカレ」に新たに ICT の指導的人材の養成・研修を行う短期コースを新設することも考えられます。

また、指導的人材(指導者、コンシェルジェ、メンターなど)のサポート体制を新たに構築することも課題になるでしょう。指導者は技術的な指導を行う人材ですが、コンシェルジェは求めに応じて ICT 情報を提供し、メンターは積極的に支援を求める人の支えになる役割を担います。さらに、情報機器の所有などアクセスに関わる問題解決策として、スマホ等の一時貸出などもサポート体制に組み入れることも望まれます。

いずれにせよ、ICT 活用のサポート体制を構築し、求める人に求める情報や支援策を一元的に提供できるような工夫が課題になると思われます。その場合、区内の大学との連携も視野に入れることも大切でしょう。そして、人材養成の場で学んだ学習参加者が地域などで指導的人材としてその成果を生かすことができる体制づくりに配慮すべきだと考えます。

## (3)個人情報や著作権に関する学習事業の充実

「3.」でも触れたところですが、個人情報や著作権が絡む問題が発生するとすれば、多くは関係法規が広く理解されていないことが原因になると思われます。これらをテーマにした講座等の充実を図るにとどまらず、地域レベルのスマホ講座などでも関係法規に関する「学び」を採り入れることが不可欠になります。単に法律を知らなかったでは済まされない問題が発生することも考えられます。コロナ禍にあってはこれまで以上に公衆送信が行われるようになることから、関係法規の理解は欠かせなくなります。

## おわりに

今期8回にわたる会議では、各委員からは自身の体験や知見、そして収集した情報から数多く得られました。様々な意見が交わされましたが、共通することは、コロナ禍にあってオンライン型などの遠隔型の「学び」の意義を大きく、その利点もあるは言え、生涯学習の「学び」には人と人との直接的なふれあいが重視され(いわゆる相互学習)、アクティブ・ラーニングも取り入れることが欠かせないという意見です。したがって、収束が見えてこない現在、遠隔型(オンラインなど)と対面型(リアル学習)を同時に提供できるハイフレックス型の学習や対面とリアルタイム配信型の学習を組み合わせるブレンド型の学習を採用することが重要になる訳です。いっぽう、今後予想される5世代移動通信システム(5G)の推進を受けて、デジタル格差解消のためのICTリテラシー(著作権や公衆送信権などを含む)を身に付けるための学習機会の充実に努めることも必要でしょう。千代田区においては、その一翼を担うのが「ちよだ生涯学習カレッジ」といっても過言ではないでしょう。さらに、本会議の事務局である千代田区生涯学習・スポーツ課においても区の生涯学習行政全般をコーディネートする立場から、区の多様な生涯学習プログラムの一環に「ICTの活用と支援」の視点を取り入れることを切に希望します。

本報告書はこれまでの協議を踏まえて本委員会会議のテーマに関する考え方を提言的にまとめたものですが、千代田区の関係施策や生涯学習関係者にとっての参考になれば幸いです。

## 注

- (1) なお、本稿で使用した調査対象者の名前は、プライバシーを尊重し、すべて仮名としました(巻末の付表参照)。また、インタビューに臨んでは、オンラインを通して画面録画すること、もしくはオフライン(対面)においてICレコーダーで録音することと、録画・録音の記録についてはプライバシーに十分に配慮した上で提言書作成に用いる予定があることについて事前に許可を得て行いました。

巻末資料 調査の方法(付表)

インタビュー調査の結果

## 調査の方法

### 半構造化インタビュー調査の対象者の属性と類型

2022（令4）年1月13日（木）

生涯学習推進委員会議

調査 番号	実施日 (令3)	時 間 場 所	方 法	人 数	仮 名	在住 在勤	年 齢
1	12/15	19:30~21:00 千代田区内 都内 海外	オ ン ラ イ ン	5	コ ウ 未 知 リ ツ 元 気 ナ ギ	勤 勤 在 勤 在	30代 40代 50代 60代 70代
2	12/17	10:00~11:20 富士見区民館	対面	1	ナ ベ	在	70代
3	12/22	11:00~11:45 神保町区民館	対面	1	ノ ブ	在	70代
4	12/23	10:30~11:05 千代田区内公共施設	対面	1	ハ ナ コ	勤	30代
5	12/23	17:00~18:30 富士見区民館	対面	3	マ サ ユ ウ コ ー ジ	在 在 在	60代 30代 60代
6	12/24	10:00~11:00 千代田区内公共施設	対面	1	富 士 子	勤	20代
7	11/11	18:00~19:00 千代田区内	対面	1	ナ ギ	在	70代
7組				計 13 名	参加者 12名	在住 7 在勤 5	

## インタビュー調査の結果 1

【日 時】2021(令和 3)年 12 月 15 日(水)

【方 法】ズームによるリモートインタビュー

【対象者】多世代交流ボランティアグループ(参加者 5 名)

仮名:(敬称略)

コウ: 年齢 30 代 男性 在勤・12 月よりマレーシア転勤(現地より参加)

未知: 年齢 40 代 女性 千代田区でボランティア活動、在勤であったが現在は就活中

リツ: 年齢 50 代 女性 在住、会社員

元気: 年齢 60 代 男性 在勤

ナギ: 年齢 70 代 女性 在住

### 【インタビュー質問と回答】

#### ① コロナ禍において、現在の生活について話してください。

コウ: 12 月より海外で勤務。渡航直後は隔離期間のため、ホテルから一步も出ず、不便。缶詰のため対面での仕事などが全くできない。現在は 10 日目。電話や zoom で仕事はできるが、言語の違いもあり、細かニュアンスが掴みにくい。ボディランゲージでの伝え方や資料の説明に不便している。滞在国のインフラの悪さも影響している。Wifi も弱く、ビデオ説明など重いものがない。雨などの天候も影響する。

元気: 仕事面はほとんどテレワーク。テレワークは以前から希望していたので歓迎。通勤の時間ロスが省ける。一方、出張がしにくくて不便。

仕事以外では人と会う趣味がことごとく中断され困っている。それは仕方ないが、一人で散歩する時に野鳥観察などをし、YouTubeにアップしている。これはコロナで緊急事態宣言などで人に会えなくなってから続けているので、以前とは違った趣味で現在は忙しくなった。

対面で行っていた人狼ゲーム(若者世代で最もポピュラーなコミュニケーションゲームの1つ)の趣味は中断している。ただ、あまり対面を気にしない仲間は既に再開している。自分は誘いを受けても全部断っている。

もう一つの趣味の映画作りも自分は参加していないが、気にしない人は再開している。

自分は住んでいるところが会社の施設なので、迷惑をかけないように今も感染に気をつけている。多世代交流の場もオンラインまたは屋外以外の時は参加しない。

テニスは屋外なので、最近再開している。

リツ: 仕事はリアルで行わなければならない内容なので、毎日普通にやっている。その点は、通勤が苦痛。満員電車も普通に乘っている。昨年、職場で感染者が出たので仕事がストップしてしまって、どうにも動かないという弊害があった。

未知： コロナのために生活が変化したことはないが、仕事を失ったことが生活面の変化です。オリンピック・パラリンピックの仕事の時はPCR検査を毎日行った。日本語を教えるボランティア活動では、中国人の本土からの申し込みが増え、中国本土のような状況。理由は、オンラインになったボランティアのクラスが、中国版のYouTubeに紹介され中国で有名になった。結果、申し込みが本土から毎日のように入るようになった。

受講人数が多くなりマネージできなくなり、急遽ボランティアを募集して補った。それが上手く機能して良いメンバーが揃いつつある。これは、コロナになって逆に活動が発展した良いケースになった。コロナにより活動をzoomに変え世界展開した。

リツ： zoomなどの普及でミーティングやセミナーも、気軽に参加できるようになった。

未知： 現在、就活中であるが、就活も全てオンラインで行われている。面接も全てzoomやteamsなのでありがたい。簡単に活動ができる。良い時代である。

元気： テレワークで良くなった。往復でみっちり2時間かかり、行く準備と帰ってからの着替えなど3時間かかっていた。その時間のロスが解消された。

コウ： 着替えなくて良くなった。

ナギ： コロナ禍でボランティア活動はほぼ全てストップした。高齢者対象の運動やおしゃべりは、密な集まりや飛沫などの注意をすべき環境であり、万が一を警戒した。日常生活に於いては、昨年は外出もなく様子を見ていましたが、オリンピック以降は2回のワクチン接種を済ましたこともあり、映画に行ったりデパートにも行くようになった。マスク、手指の消毒はもちろんであるが、人がすれ違う時、避けるような動きをするのがすごい。

元気： 道ですれ違う時も歩道を変えたり、避けながら歩く。

未知： 更に良いところ。交通費をかける必要がなくなったこと。無償のボランティアのための交通費は負担が大きいが、オンラインでその支出がなくなり助かっている。むしろ、交通費がかかり過ぎればボランティア活動はできなかったかもしれない。それは時間の節約、お金の節約につながった。活動が広がり、良い面もたくさんある。

② 人とのつながりや集いについて、これまでどのような生活を送ってきたか、現在はどうかを話してください。

ナギ： これまでは、1日の大半は人と会っていた。朝、会社に行って人と会い、おしゃべりをし、コーヒーを飲み、仕事が終われば飲みに行き、のような生活。週末は趣味のことは行うなど。

元気： コロナにより、対面は激減。現在はまだ対面の活動は復活しない。

コウ： 逆に僕は対面の方が増えた。人がすごく減っているから出かけやすいし、店には入り易い。どこに行ってもすいてる、旅館もすいてる。むしろ今までは取れなかった食事場所や旅館が取れるので、逆に動くことが多かった。ここ4ヶ月で沖縄以外、日本中ほとんど行った。

元気： 街に人がいないから、動かなければならない人には都合がよかった。電車に乗ってもすいてるし。

ナギ： 30代は活動し放題ですね。

元気： コロナにさえ雇らなければね。

リツ： リアルで会えなくなったのは不便だが、逆にオンラインで離れている人と気軽に会えるようになったということで、そこはすごくメリットを感じている。

ナギ： リアルの活動はできないが、今までは受講料が高くて取れなかったような人気のある講師の講座が無料だったりして受けやすくなった。

リツ： セミナー類もオンラインだと無料で良いものがたくさんあるので、受けまくっている。

未知： オリパラは全くコロナに関係なく通勤したので、人が少ないという通勤のメリットは受けていた。あまり影響を受けていない。逆に今、コロナが明けているので会わなくては、という感じで日中に予定が入りとても忙しい。

今は人と会うのが忙しい。緊急事態宣言が明けているので、今しか会えないからという事で、いわゆるリバウンドというか、そこにリバウンドが来ている。

### ③ コロナ禍になって、人との会話や連絡に関して、以前と変わったことはありますか

ナギ： ②で述べたように、リアルでは人に会いにくいですが、オンラインで遠くの人とも気楽に会えるようになった。現在は感染者が少ないので、今のうちにリアルで会っておこう、という人の流れのリバウンドが起こっているようだ。

コウ： オンラインとリアルに人に会うのを混ぜることができるから、飲み会しながら、オンラインでは会議に参加している振りをする事ができる。更に一度に2~3個の会議を掛け持ちで一気に同時進行できるようになった。だから、すごく便利で、I C T 機器があれば自分自身はいらぬのでは、と思える。自分がいなくても、決まることが世の中にはいっぱいある、とそれに気が付いた。忙しい人は複数のI C T 機器を使って複数の会議に同時に出て、物事を進めること

ができる。

#### ④（使用している人）いま使っているスマホは、どんなことを考えて使い始めたのですか

元気： スマホが出るまでガラパゴスのような通話のための携帯を持っていて、スマホが出てきたことにより何を期待して使い始めましたか、という意味であれば、インターネットなどを簡単に使うことなどがおおきな理由です。このグループはICTは使いこなしている人が多いので、機能性の高いものを求めている。インターネットが使えることが最大のメリット。

未知： 携帯電話は電話代金がとても高かったが、スマホになって電話代は不要になった。なぜなら無料のLINE通話で全てやり取りできるので、スマホの設定で通話に関するものは少なく、その代わりに20ギガのようにギガ数を上げるなどの、設定の変更を行った。

リツ： SNSが使えるメリットが大きい。

コウ： スマホに乗り換えた理由は検索が簡単にできること。手元で検索できるのが大変便利で、分からないことはその場で調べる。それが、決定的にガラケーからスマホに変えた理由。通話に関してはずっと「通話し放題」に入っていたので大きな理由にはならなかった。それで、スマホは超便利！と思って乗り換えた。

ナギ： デジタルネイティブに近い若い人は使い勝手の便利さがわかっている。

未知： 両親がガラケーからスマホに変えて、そのメリットを感じているのがラインが使えること。ラインを使って思う存分に家族の写真が共有できるなど、メリットが多い。父もそれからいろいろなネット検索が全部手元でできるなど、便利さを知るともうガラケーには戻れない。

#### ⑤（使用している人）スマホやパソコンを使って、生活で気づいたことや、変化したことはありますか

元気： それはもう全部激変です、仕事も。昔はパソコンの前で仕事をしていない。ワープロが出てきて、パソコンに代わって、それまではコンピューターと言ったら計算する時に利用するだけだった。激変です。

コウ： 確かに。僕が7年前に就職した会社でスマホを持って初めてサラリーマンをした時に、みんなパソコンを持っていてカチャカチャと仕事をしていた。僕はパソコンができないからスマホで仕事をしていました、ずーと。そうしたら社内で結構問題になって「君、いつもスマホを見て遊んでるの？」と聞かれて、「いや、これで仕事をしていますよ」と。

Word、Excel、パワポ、他の機能も全部スマホに入っていたから、わざわざパソコンでやる必要がなかった。パソコンではこれらの機能を有料で入れるけど、スマホは無料で使えるので全部それでやっていて、他の人よりも仕事が早かった。いや、圧倒的に早い。これ(スマホ)で写真をピット取って、そのまま貼り付ければ資料ができる。そして、携帯用に資料の企画書とかテンプレートが山ほどあって、一から作る必要がなくそれから選んで文字だけちょよっと書き直したら、デザイナーに頼んだようなデザインの資料がパツとできる。

それで変わったなと思うのは、昔は算盤から始めて電卓、ワープロがきてパソコンがきてけど、今なんてみんなスマホで仕事をしているから、パソコンの前でかチャカチャやっている人が少しづつ減って、スマホを使いながら仕事をしている人が多くなった。カフェなどに入ったらお洒落な人はマックなどを開いてやっているが、みんな携帯でなんかやっていますね。

元気：そこは少し世代差を感じるよね。私の場合はパソコンの方が仕事をし易い。携帯は字が小さい。それが致命的になってきている。

ナギ：私もやはり、画面が小さい、文字が小さい、そのために読みにくい、操作しにくい、なのでパソコンの方が良いと感じる。

リツ：スマホは入力が得意ではないのでパソコンの方が早い。

ナギ：今日、テレビでデパートの人が話をしていたが、外商の顧客担当が、客と商品について要望を聞いて、どこからでもすぐに仕入れ担当とスマホで商品を共有し、素早い情報交換で客にイメージにあう商品を共有、商売が成立する。デスクで机に座ってパソコンを開くではなく、今、自分のいる場所でスマホで商品担当と情報共有をするなど素早いアクションをする、そういうスピード感のある仕事になっている。パソコンとスマホ操作、両方に熟練する方が良いと思ったが、コウさんの話を聞くとスマホを使いこなせれば乗り切っていけるような気がする。

リツ：iPadなどはパソコン、スマホのどちらに入れるか微妙だが、それで普段は仕事ができるから、パソコンも固定なわけではなく、持ち歩いて仕事をするという意味では、どこでも使える。タブレットもあるし。

コウ：自分はグラフとかはテンプレートがあって、そこへパーセンテージを打つと勝手に表にしてくれる。だから Excel をもっと使い易くしたような表が無料で使える。企画書だけでも数万点とかのテンプレートがある、デザインとかも入れて。だからもう、自分で Excel などを開いて、ここにこれをはめて、ここにこれをはめてではなくて、「円グラフにこの条件を入れて比較する」と指示すればそこにテンプレートが100ぐらい出て、そこから選んで数字を入れたらグラフが勝手に変わって自動的に作成してくれる。

元気：そうなんだ。便利なツールがいっぱいあるんですね。

コウ： リツさんの言うタブレットは使うんですが、携帯の画面が大きくなっただけと考えている。スマホが素晴らしいと考えているのは、いろいろなテンプレートが無料で使えるに加えて、音声入力が進化していてタイピングするよりも早い。好きな本や番組を YouTube とかで調べて朗読機能を使い、スマホに当てながら音声入力をする、そうすると書き起こしができる。きちんと音声入力で拾えるように話す会議などでは、一つのスマホ画面で会議を再生しながら、もう一つのスマホを音声に入力機能にして当てておくと、音声が入力機能に変換され、会議の議事録が書き起こされる。誤字脱字を後から修正するくらいで良い。後で音声を聴きながら文字を起す必要がないので、会社にとってはすごく便利で効率的である。

未知： 私の母は 70 代後半ですが、指でのスマホ入力が自分でできないから、音声入力の仕方を教えて、音声で入れさせています。もうスマホで打てないので、このボタンを押してと言って教えて、例えば「ありがとう」と言うと文字変換されるのでやってみる。楽にできる。

コウ： 私の感覚だと40～50 歳代の方は音声入力はあまり使わないが、それを飛び越えて 60 代～70 代の方は結構音声入力を使っている。我が家の両親も急に「ハイ！ シリー」とか言い始めた。やはり、高齢になるとスマホの文字入力は難しい。

元気： 音声入力の場合はよく誤字の変換になる。

コウ： 音声入力では、句読点は丸(。)、点(、)と言わなければならない。改行も「かいぎょう」と言わなければならないなど、注意点と慣れがある。

## ⑥ スマホやオンラインでできないことは何だと思えますか

リツ： 複数の方でオンラインしていても、個人的な雑談ができない。チャットを使えば良いかもしれないが、セミナーなどで「ありがとうございました」と終わって、個人的に少し話したかったなと思っても、もう zoom などが終わって退出せざるを得ない。個人的な後のつながり作りが難しい。

コウ： 場の相乗効果が使えない。実際の活動では隣の席の音が聞こえたすると、その話題に引っ張られて展開するような効果が、オンラインではない。

元気： 対面仕事の時は、隣ではどんな話が出ているかとか、誰がどうやっているかなどが何気なく伝わってきて、自然と情報が入ってくるというのがあったが、オンラインになるとやはり、そういう自然に耳に入るような情報は入ってこない。だから、わざわざしたところから情報を取るようなことは難しい。雑談や何気ない会話からの情報収集が難しいし、会議などでは場の雰囲気や顔色などを汲み取ったりするのが難しい。

ナギ： オンライン会議では場の雰囲気や顔色を伺えない分、満遍なく指されて発言するようになったとも聞く。

元気： また、日本語の会議なら良いが、英語の会議などではやはりついていけないことがある。つまりオンラインでは誰に話しているか分からない場合があり、答えるタイミングが難しくやはり弱点な気がする。

未知： できないこと？は何かな。疲れる？ オンラインだと顔しか映っていないから、会うところなのに大きかったんだ、と言う驚き？気付き？がある。また、リアルに会うと誰か全然分からないことがある、とか。

コウ： オンラインでは名前が覚えられない。マスクをかけているから更に分からない。この前のリアルのイベントでも、どこかで会ったことがあるな、と考えていたら、他のイベントで zoom で会った人だったと気がついたとか、逆に初めて会う人で、勘違いをしていた、とか。その意味では、オンラインでの出会いは、出会いの価値が下がる。対面で会うのが良くて好きなので、zoom は便利であるが優先度が下がる。

ナギ： やっぱり、対面の方が良い。

#### ⑦ 新しく何かをはじめるときに、大切だと思うことや気分がありますか

元気： スマホなどの I C T 機器などのテクノロジーに関することには特にはない。人生においてはあると思うが。

#### ⑧ (使用している人)スマホやオンラインを使うとき、困ったことはありますか、そのときはどうしていますか

元気： かつてはありました。通信が不安定で新たに回線を設置して安定させた。また、自分の方は通信環境が良くなっても相手側が悪いことがある。その場合は不便だが仕方ない。会議などの場合は画面は諦めて、音声だけにするなど、緊急的な対処しかないので、しらける。静止画では電話と変わらない。

リツ： 自分たちはないが相手が zoom に入れなかつたりして苦労したことがある。使い方の分からない人で参加希望者がいて、スマホなどを使って説明しながら進めたが無理だった。

元気： それができないためにチャンスを逃している人はたくさんいる。

ナギ： それはいわゆる I C T に弱い高齢者問題かもしれません。

元気： やっぱり高齢者になればなるほど、新しいことを始めることが面倒臭くなる。

ナギ： これが⑦の質問の意味でしょうか。I T 機器を使いこなしたい時には忍耐が必要であるなど。

元気： 確かに新しいことに対する意欲は、やはり年を取ると面倒臭いと思うようになることはある。ゲームなどにおいても、若い人はどんどん新しいゲームをやってどんどん吸収し好奇心を持ってやる。自分ぐらいになるとまた新しいルールを覚えたりするのが面倒くさいなー、と思ってしまう。やはり、年齢的にあるような気がする。そしてもう新しいことにあまり頑張らない。別に苦労してまで新しいことをやらなくても良いと考えてしまう。どんどん新たなルールを覚えなくてもプレーできる、今やっているゲームが楽で良いし、好きです。

ナギ： 高齢者の中には、敢えて新たに苦労してまで I C T 機器を使いこなそうとは考えない人もいる。

未知： ボランティア活動では実は困っていた。20 人ぐらいスタッフがいたが半分はオンラインができないことを理由に休んでいる。

コウ： オンラインが発達し過ぎて、「オンライン逃げ」がある。人との距離を開ける一つのツールになってきている。オンラインで気軽に人と会うことができるようになった反面、人と会うことが疎かになり、敢えてきちんと合おうとせず「オンラインで良いか」と言うように、人としてきちんと対処しようとしないう風潮がある。

ナギ： オンラインに対応できないことを理由にスタッフが減ると、できる人だけが頑張らなくてはならなくなって大変では。

未知： そうなんです。

リツ： その人たちの年代はどんな感じですか。

未知： 年齢は様々です。30 代、40 代、60 代です。

リツ： 仕事で使う必要性のない人が I C T に取り残されているためですか。

未知： いや、仕事でパソコンを借りているが会社の所有で仕事用だから、ボランティア活動に利用するのは無理なのでできない。

ナギ：会社の物は私用に使えないと言うことですね。それは当然かもしれませんね。

未知：職場のパソコンがあるから自分の物は買わない、依ってボランティア活動はできない。また、ボランティアのために自腹切ってまでして、環境を整えることはしない。だから一時ものすごく大変で、なんとか半分の人数で回していたが、中国本土からの受講希望者が大量に増えたので、ボランティアも募集して増やした。

#### ⑨（使用している人）今後スマホやオンラインをどのように使っていきたいと思いますか

コウ：僕はこのスマホもなくなると思う。すごく近い未来にスマホ自体がなくなる。実は僕はほとんどスマホを使わなくなっている、調べる程度くらいしか。スマホと言う媒体は使うが、イヤホンで全部できるから、イヤホンさえ耳に入れて、電話したい人に名前を言えば電話がかかるし、分からないことがあったら「調べてくれ」と言うと、読み上げてくれる「こんなことがありました」と言って。だから、こうやって話していても「インサイダー取引って知ってる？」と聞かれば、もう一つのスマホでイヤホンから「インサイダー取引を検索して！」と言い、インサイダー取引の情報が耳で読み上げられる。相手と話をしていると同時にスマホに「インサイダー取引の情報がくる」から、実は知らなかった言葉でも、「あー、大変ですね！」と相槌を打ちながら話せる。そう言う時はスマホを2台使う。スマホは一人一人にコンサルジュが付いているようなものです。ただ反面、その情報は抜かれてビッグデータに使われていると思うので、僕のフェイスブックの情報に例えば株式の情報がよく載るようになったりするので、どこかで個人情報が抜かれているなどわかる。そのために自分は結構自分の足跡を消しているが、コンピューター上に残っている自分の個人情報は消したりしているが、それでも使われてくる。このアップルウォッチなどを使うと文字が表示されるが、自分で便利に情報を得ていると同時に、自分の情報を提供している。

元気：アップルウォッチ持ってるの？

ナギ・コウ：持ってる。

元気：みんな持ってるんだね！いやー、もうすごいね！どんどん使いこなしているね。

ナギ：今日は何月何日何曜日ですか、気温は何度ですか？などみんなアップルウォッチ使ってる。

コウ：僕はスマホやアップルウォッチなどのICT機器を使って「楽をしたい」から、すごく活用してる。どうやったら「楽ができるか」を調べてる。日本は本当にデジタル化が遅れていて、例えば今までは世界の金融センターだった香港が、中国政府の管理下になってその金融センター機能をどこに移すかという問題になった時、東京も手を上げて候補になったが日本があまりにもアナログ過ぎて、世界のシステムに入れなくて、こんなに治安が良くて、お金の扱いはきちんと行

う国なのに、一番に候補から消されて結局シンガポールになった。

ナギ： そうですね、損してますよね。

コウ： なんでもガンガンスルーされていますよね。

リツ： 本当にガラパゴスですよね、日本自体が！

未知： でもコウさんはマレーシアに居ながらこうやってオンラインで繋がれるのだから、すごい時代だと思う。今まで、日本語ボランティアクラスも一旦自国に帰ったら参加できなかったけど、今は帰ってからも繋がってクラスに来てくれている。すごいな、ありがたいな、と思う。ほんとにどんどん世界が近くなってきていると思う。

ナギ： 個人の活動は身近で便利になっているが、ビジネスの世界は遅れている。

⑩ オンラインによる学びやコミュニケーションが増えていますが、今後のあなたの学びや生活に大切なことはどんなことだと思いますか

コウ： 僕にとって人との交流は、友達にしてもそれ以外の人も超親しくするのが目的です。そのために、この人とより多くの実りある仕事の成果を出したいなと思ったら、当然仕事のことや個人での関わらなければいけないし、それはこの人と喜びを分かち合いたいと言うのが僕の中の目的にある。だからデジタルは本当に目的でしかない。だから本当に、方法やツールでしかない。一番はリアルでたわいのない話をしながらお酒が飲めればいいな、と言うのが最大の目的だから。あんまり今後、オンラインで何かをやりたいと言うのがないし、何かを学びたいと言うにはない。僕はコロナは元に戻らないと思っているので、コロナはどうでも良い。コロナでも会いたい、と会ったりコロナだからどうと言うことではなく、コロナありきです。僕は隔離さえなければ幸せ。オンラインツールは便宜的な手段でしかない。

ナギ： コロナだからオンラインも発達したが、本来はみんな対面であって話したい。人間と人間の間関係を暖めていきたい。これがいわゆる本音のところ。しかしながら便利なツールであることは間違いないので、活用して使っていきたい。

リツ： オンラインはつながりやすいので、便利だけど、安易だから自分で情報を選ぶ力が必要ですね。無駄なつながりもすごく多い。見極める目が必要。だから、そこそこのところで、これは違うなと思ったらそのコミュニティにはもう行かない決断をする。

ナギ： これは少し自分に合わないな、と思いつつURLをもらったらつい参加する、これは良くない。

リツ： 自分の時間だから、有益なものをちゃんと選んでいくのが良い。

未知： コロナによってボランティア活動がだいぶ変わった。私にとってはオンラインはとてもありがたかった。オンラインになったことで交通費は不要だし、世界とも繋がっているし、コロナで、凄い時代が変わった。ボランティア活動にとって自腹の交通費は負担が大きいので、オンラインはありがたい。コロナになっていなかったら、失業の身ではボランティアは続けられなかつたかも知れない。コロナになってオンラインが強制されたことがよかった、コロナで環境が一機に変わった。時代が変わった。

リツ： それは私も感じる。オンラインがこんなにできるとは思わなかったから。強制的かもしれないけど、この環境にありがたいと思います。

未知： 移動中でもミーティングに参加できるのがありがたい。出かけているときに地元の集まりに出ることは無理がある。オリパラの時などは8時過ぎまで事務所にいたので、地元の集まりはオンラインでしか参加できないが、むしろオンラインだから参加できた。そう思うとありがたい。そういう意味でも、今後は元に戻れない。昔のように何としても対面で集まろうとはできない、時間をかけて、お金をかけて、それは今後はもうないかなと。ミーティングなら、オンラインで良いのでは？という感じ。

元気： 今後のことでは、来年は会社を一段落なので、だからこのように世の中が変わっている中で、今後どういう生き方や働き方をしていくかと言うことを今考えている。とにかく、元気に働けるのが75歳ぐらいとして、後10年ぐらい自由にやれるとしたらどんな生き方働き方か、そこを考えないといけないとなあと考えていて。がむしゃらに働いて、そこでパタンとなっても嫌だし。何か自分しかできないようなものをやりたいなと思う。

地元のコミュニティにも関わっていないので、何か考えなくてはいけないな、と。

ナギ： ちよカレもお勧めですよ。コミュニティのことを学びながら、関わりのきっかけを掴むような。地方に移住してもオンラインで今のようにみんなとコンタクトできますよ。

元気： それもいいよね。対面でその都度移動は大変だけど、オンラインなら地方からでも座っていて交流できるし。健康面にも気をつけなければならない。

コウ： こちらに到着後はずっと隔離されていてほとんど人と話せない状態で、久しぶりにオンラインを通じて会話をした。やはり、マレーシアと日本の距離を考えも自由に話せるなんて、オンライン様様です。

## インタビュー調査の結果 2

【日 時】2021(令和3)年 12 月 17 日(金)

【方 法】対面インタビュー

【対象者】生涯学習推進委員 仮名(敬称略) ナベ: 年齢 70 代、女性、在住、主婦

【インタビュー質問と回答】

① コロナ禍において、現在の生活について話してください。

- 自由に人と会えた時と違って、逆に創意や工夫、チャレンジ、行動力が求められるようになった。私の場合は、それはまあまあ達成されたと思っている。思いを実行するチャンスがあったので、いつもより充実していたのではないかと思う。
- 私は、かがやきプラザが活動サークルの一年の総まとめに出す立派な文集に、今年はコロナで投稿する人が少なかったのかも知れませんが、たくさん出させていただきました。通常は1つの文を投稿するのですが、2つ出ることになりました。
- コロナをぼやいては、そのまま時間が過ぎていくところですが、活動自体が控えられた中で文集に投稿をいただくチャンスに出会えた。そのきっかけは「広報ちよだ」であり、かがやきプラザ内での高齢者健康体操や他の活動でも4階を利用していたことに出会いがあった。
- 日常的に健康のために早朝などに外濠通りなどを散歩する。緊急事態宣言下では外出を控えていたが、早朝などに時間を見計らって歩いていた。宣言下で家族連れやランナーが急に増えて、こんなに人がいるのかと驚くほどだったが、宣言の解除後は元の通常の人数に戻った。  
みなさん、コロナ禍では工夫して早朝なら良からうと判断されたと思うが、同じように考える人が多く返って人通りが増えた。閉じこもっていることは精神衛生上も良くないし、高齢者は外出を控え過ぎて体力を落としたりする問題があるので、みなさん自分の健康を考えてだと思う。感染予防にはステイホームと言われていたので、外出はマナー違反のようにも思われたが、そう言うわけにもいかなかったので、みんな密を避けるよう工夫をした。しかし、結果、早朝には驚くほどの人が出てきていた。(テレビで、普段は賑わう場所を映した、人のほとんどいない現場の映像も印象的)
- 私は逆にチャレンジ精神が活かされて満足であり、充実していた。行動できなければただのぼやきに過ぎるので、それは達成できた。

② 人とのつながりや集いについて、これまでどのような生活を送ってきたか、現在はどうかを話してください。

- コロナ前は対面での集まりやつながりに不自由はなかったが、コロナ禍においては人と会うことが慎重になるし臆病になりました。集まりの声かけがあっても、目に見えないコロナはお互いに感染する、させるの責任が取れないので、その責任を考えざるを得ない状況において慎重になった。身近に子どもが実家に来ることさえもためられた。明るい予測は全くできなかった。自宅待機の方の孤独死などを聞くと、感染後の自宅隔離においては自分の家以外に、もう一つの場所の空いている部屋を使わなくてはと考えた。家庭内での動線を分けての生活も難しい。

③ コロナ禍になって、人との会話や連絡に関して、以前と変わったことはありますか

- 以前から電話で連絡をしていたが、LINE をやろうと言う声かけがあったので身近な友達と始めた。子どもたちとは前からやっていた。LINE は便利。後で返事もできるし、既読がついて相手が読んでいるかどうか分かる。
- コロナ禍であまり人と会っていない時、偶然に買い物などで知っている人に会うと、今までは何でもない他愛のない挨拶をしていたが、それが今はお互いが元気ということの確認になった。何していたの、とかいう会話が嬉しくなった。コロナ以前はそのような挨拶など面倒臭かった。挨拶などにあまり価値をみいだしていなかった。人と実際会話することが大切に思えた。人と会える安堵感を感じた。

④ (使用している人)いま使っているスマホは、どんなことを考えて使い始めたのですか

- ガラケーよりもサービスや情報量が多く利便性が高いので、使い始めた。検索等はうまくできないので、マイクのところの音声入力を行なっている。だから、上達しない。でも、便利な機能なので活用したい。
- 簡単でそこそこの情報が手に入るのが良い。情報があまり細かいと面倒であり、あり過ぎると嫌気がさす。情報が多すぎるより、必要なところだけちょちょつとあればよい。

⑤ (使用している人)スマホやパソコンを使って、生活で気づいたことや、変化したことはありますか

- スマホは例えば、持っていない人でも生活できる。生活範囲が狭いから。でも、スマホを持っていると何を知りたいか、これで何をしたいのかという、少し能動的な面がないとダメだと思います。単にスマホを持っています、とか電話だけなら家の電話でも良いし。自分が

日常において問題意識を持っていないと、せつかくあってもただあるだけの状態になってしまうので、勿体無い。

- 自分ではなく、息子のスマホの会話などを聞いていると「恋人風」の返事が返ってきています。「お帰りなさい」とか「あなたの好きそうなものを見つけてきますわ」とか、何か心を奪うようなスマホからの言葉に、息子の方も、スマホに対して、親と言葉を交わすときにはないような「ありがとう」とか返事をして、一生懸命に声に出して答えている。Siri を使って何かを調べてもらうような機能的な会話ではなく、スマホが恋人風な言葉を発信します。アプリなのか何であるのか良く分からない。また、スマホは恋人にはなれないという方がいらっしゃるが、息子の場合は心を奪うような甘い言葉をかけてくる。否定的な言葉は使われません。親に「ありがとう」と言ったことなどないのに、です。機能以外に心地良い言葉を並べるのは、AI の言葉は自分の体験と関わりなく、状況を学習し、状況に合わせて語りかけてくれるかな、と思う。文字ではなく音声で返してくるが、自分が経験して状況により労ってくれるのなら良いが、スマホという機械が経験もなく学習した言葉だけで心地良い言葉を発して、人間がそれに動かされていくことが悔しい気がする。また、大人でもそうなのだから、経験の浅い子どもなどは洗脳されてしまうのではないだろうか。それに対する警戒心はこれから必要なのではないのでしょうか。
- 2020(夏の)オリンピックの開会式を息子と観ていたが、その時に息子がスマホから得た知識だけで誤った主張し、事実と異なることも頑として意見を譲らなかったことがある。膨大な情報の中から正しい情報か誤った情報化を見極めることも大切だと思う。スマホで得た知識を鵜呑みにしてはいけないと身近な例でも感じた。便利さが優先されて、判断力が失われてしまうのではないかと、便利さを超えた危険を感じる。
- スマホ脳という言葉がありますが、スマホに依存してしまうような状況があるのではないかなと思う。例えば、LINE での送信などは、自分の都合の良いときに返事をするのが便利さだが、そうではなく、もうそろそろ返事が来ても良いのではないかと考える時は、必要以上にスマホを見たりする。自分もそういうところがある。大した時間も経たないうちに、まだ返事がこない、と何度も見てしまう。すぐ返事をくれれば自分も次の段取りに移れるのに、と相手を責める気持ちになる。

## ⑥ スマホやオンラインでできないことは何だと思えますか

- 身近な人たちとの生活体験の共有だと思えます。質感、温もり、香りなど身近な小さな単位が大切なことと感じたし、気付かされた。スマホは万能であるから何でもできないことはないが、でも人の心は不思議なものだと思います。最初はコロナで人に会えなくて、オンラインで会うという方法もありよかったなと思うが、慣れてくると虚しさを感じたりする。ですので、対面で会うこともスマホなどを使うことも、両方とも大切ということだと思う、ど

ちらがどうということではなく。そうするとコミュニケーションしていても相手に投げかける言葉は温かいものになる。両方とも上手くバランス取ることが大切と思う。

⑦ 新しく何かをはじめるときに、大切だと思うことや気分がありますか

- スマホやオンラインに限らないと思うが、やはりワクワク感、遊び心、探究心、そしてそこからの広がりがあるかどうか、その時だけでなく継続してできるものかどうか、そのようなことが大切だと思う。オンラインの授業などでも知らないことを知った時は、同じ気持ちがある。出かけなくても、そういうワクワク感があります。

⑧ (使用している人)スマホやオンラインを使うとき、困ったことはありますか、そのときはどうしていますか

- 生涯学習推進委員になったばかりの頃、ちよカレのオープンカレッジがあり YouTube で配信された。それをスマホで視聴したが、音量が小さすぎて上手く聞こえなかった。そこで仕方なく耳元に近づけて聞いていたが、髪の毛が触れたりして何か誤作動を起こしたようだった。ところが、音量もちょうど良く画面も綺麗に見えるし、話している内容やホワイトボードなどを見てちよカレだと思っていた。しかし、しばらく聞いているとそれはコマーシャルでちよカレと関係ないようだった。内容が似ていたので、しばらく C M と気がつかず聞いていたが、やはり変に感じた。以前、タブレットを借りて健康講座を受けた時は広告の入らないようになっていたので、こんなに広告が入るとは思わなかった。それで元に戻ったり、最初から YouTube に入り直したり、いろいろやらなくてはならなくて、良い講義や発表をされていたと思うのですが、集中できませんでした。タブレットを借りて使った時、ラックを買って立て掛けると良いと勧められたが、よく分からなかったので買わなかった。タブレットを借りて健康講座をやった時は広告はなかった。また、宣伝を入れないでやると高額になりますか？
- せっかくちよカレに触れてみたいと思って、やる気になっていたのに大変くたびれたという結果に終わってしまいました。これは、チャレンジ精神でちよカレを理解し、触れ得てみたいと考えていたのに残念だった。  
(インタビューアのコメント)オープンカレッジの YouTube 配信は、スタート時に音量が小さくて聴こえづらかったが、後半部分は改善された。コマーシャルは入らなかったと思う。
- また、タブレットの健康講座の時、は困ったことは電話などですぐ対応してもらえた。(ここはこうで、あーで、と助かった)本当に単純なところからよくご指導いただいた。でも、このカレッジの時は誰もいないし、でも当初は自分でできるだろうと思って申し込んだが、何もできなくて残念だった。やはり、近くに誰か近くに誰か指導してくれる人がいると助かる。

その時はどうして良いかも分からず、聞いた通りの手順をやり直して、ただただ奮闘した。家で一人でやるとそのような時は全く何もできない。

- また、その後はこのような講座などに参加する機会もなかったのも、操作方法を忘れてしまった。スマホの操作など、興味のあることでも継続して行わないと身につかない。町会の LINE 講座で教わったが、途中までアプリの入力などが終わっていると言われても、それも分からなくて対処できなかった面もある。自分のスマホに入力を進めてもらっても、自分ではそのプロセスが理解できないので、自分は進歩しない。家族 LINE などの狭い範囲はできるが、その枠を出ない。消化できていないので、次のプロセスに進めない。常日頃使わないと、ともかく身につかない。回数を多くして繰り返すしかない。(令和 4 年に町会ではまたライン講座を行うので、案内する)
- 講座では、前もってそのようなことをやるか(どのようなレベル)分かれば、前もって準備したり、勉強できるか。自分の身の丈で身につく方法を考えて望むことができるかもしれない。

#### ⑨ (使用している人)今後スマホやオンラインをどのように使っていきたいと思いますか

- 学びの場として色々な人と繋がりたい。でも繋がり方を考えなければならないと思う。一回出て体験して判断する。
- 他にも LINE 講座がありました。それに参加した人の話ですが、「そういう機会を利用して繋がりたいと思っても、その時は初対面の地方の人との会話で、どうして良いか、何を話してよいか分からなかった。それはとても苦しい時間でした」と聞きました。相手がどんな人かも分からず「繋がる」となると、注意が必要に思えるし、無理につながることに怖さも覚ええました。
- 手軽な講座であっても、プライバシーなどはどこまで守られているのかなど不安になる。この「繋がる」はコロナ禍において他の方と対面できないので便利な言葉ではあった。これも知人の話ですが「受講した講座が、自分の求めた内容につながるのは良いが、違うなと思った時に、つながりを続けていくべきなのか、中断すべきなのか悩むことであり」、自分が求めていることを「話してください、喋ってください」と言われても苦痛である。その後はその講座はやめました、とのことでした。
- 講座もセミナーもオンラインでは取りやすいので、どんどんと受講してみたが、これは違うなと思ったら「スッパッと切る」勇気と決断が必要と感じた。せっかく繋がったからと感心や思い入れもないので続けるのは自分に取って良くないし、時間も無駄なので、やめ方や手順もなく、参加しないという方法で止めることが必要。

- でも一度繋がった LINE などでは止め方の手順が分からないで困るので、そのようなことを教わりたい。できる人がなんでもなくやっている動作でも、実際に自分ではどうやったら良いのか分からない、それが問題です。一つ一つにこんな画面が出てきてどうしよう、とかいうのがある。それを相談する人がいない、身近に教えてくれる人がいると助かるのだけれど。分からないから、ホームに戻したり、とか分からないで苦戦する。スマホの画面に「この操作を続けますが」とか出る時も、続けて良いのかどうか分からなくて何度も押していると、息子に「そんなに何度も押すと課金されるよ」と言われたり、自分が必要とすることに「このボタンを押して」良いのかどうか、判断できないことがある。スルーする判断力が自分にない。
- 便利なものだけど、その先がどうなるのか分からない時に自分が操作すると怖い。お金がかかる時もある。繋がりにたくない人に繋がる時もある。電話でのケースもあるが、夜中に知らない人だが電話がかかったので出たら外国語でどンドン喋り始めた。すぐに切ったが、息子が「むやみに電話に出たりすると、通話相手払いのこともあり、電話代を請求されることもあるから、知らない電話番号は出ない方が良い」と言われた。そういうこともよく分からないので、知らない電話番号は出ないようにしているが、登録していない電話番号と言っても、区役所などからの連絡の時、未登録の番号からかかってきた時なども困るのではと思う。

電話のケースでも自分の判断力のなさに困るし、不安に思う。そのようなことも聞いて教わる人がいないから進歩しない。いつも「基本ができてなくて、、、」とってしまう。なので、基本的に登録のない電話は出ない、何度も繰り返しかかる時には出てみる。番号によっては、自分で調べればわかる場合もあるので、確認するなどの可能な方法を考える。
- 詐欺メールや電話にも注意しなければならない。返信ボタンを押すだけで変な事になる場合があるので注意しなければならない。でもそれも自分自身で判断ができるからであろうと思うし、できない人は不安に思うであろう。オレオレ詐欺も同じことで判断力が必要である。

⑩ オンラインによる学びやコミュニケーションが増えていますが、今後のあなたの学びや生活に大切なことはどんなことだと思いますか

- 積極的にアンテナを貼りながらの意識改革が必要だと思う。受け身では何もできない。自分の学んだことをまとめて話す力を養うこと、発信力も養っていくこと、意見交換などを行っていきたい。そして、こういうことで繋がってボランティア精神を持って地域の人のお役に立てる、という喜び(嬉しさ)も必要であり大切なことだと思う。生きている意義は「役に立てること」で、できるうちはそのようなことをやっていきたい。そういう人生でありたいし、そのような生き様の発信をしていきたいと、いつも思っています。

### インタビュー調査の結果 3

【日 時】2021(令和3)年 12 月 22 日(水)

【方 法】対面インタビュー

【対象者】生涯学習推進委員 仮名(敬称略) ノブ: 年齢 70 代、男性、在住

【インタビュー質問と回答】

① コロナ禍において、現在の生活について話してください。

- 区の委員会会議などにおいて、生涯学習推進委員会は開催が半年ほど遅れたが、他に参加している2つの委員会は何ヶ月も活動停止(中止)となった。日比谷図書文化館の文化財保護調査委員の活動では、屋外で行うものとして月1回の文化財パトロールがあります。それは半日ぐらい外を回るのですが3~4ヶ月ストップしました。会議そのものはその文化財の方は 2 ヶ月に一度のペースなのですが、それも2~3回は中止になりました。そして、もう一つ図書館評議会委員を務めています。こちらは区役所で会議を行うというやり方ですが、それも2回ぐらい会議が行われませんでした。
- それから趣味や友達付き合いの中で、もう10年ぐらいやっている月に1度の皇居ランですが、皇居を走ってその後に懇親会を行うというのが1年8ヶ月ぐらい中断して、最近やっと再開しました。またカラオケなどは全く行いませんでしたが、こちらもつい最近再開しました。そんなのが結構ありました。

② 人とのつながりや集いについて、これまでどのような生活を送ってきたか、現在はどうかを話してください。

- ほとんど先ほどの話と同じで、対面を避けるという感じです。
- 例えば先ほどのランニングの話ですが、全員が集まると約15名になるのですが大勢で走ることは止めて、皇居に近いもう1人のメンバーと私とで2人だけのランニングをすることにしました。皇居を走ったり、少し場所を変えて多摩川の方を走ったり、東京湾岸を走ったり、江戸川やあまり人と接触のないようなところに敢えて行って、気分転換をしながら走りました。そういうのを何度かやってみましたね。工夫して生活しました。その意味でランニングは企画を考えることが、結構面白くなりました。玉川上水のスタート地点から下流に走ったこともありました。
- ベランダ菜園も始めました。以前は全く何も置いていなかったのですが、この機会にと昨年の春ごろ花や野菜、木の鉢を置きました。花や木は目の保養になり、野菜は採れたてを頂けてとても良かったです。今も続いています。

③ コロナ禍になって、人との会話や連絡に関して、以前と変わったことはありますか

- 会話はほぼなくなっていますね。避けてきたという感じです。それでもさっきのようなグループでの集まりは、常に連絡を取り合いますから、それは依然と変わらないです。でも、会えない分 LINE や Zoom が増えたかという、Zoom の飲み会というのは1~2回やってみました、あまりにもつまらないので長続きしませんでした。むしろ LINE です。

④ (使用している人)いま使っているスマホは、どんなことを考えて使い始めたのですか

- 携帯電話の延長です。会社で携帯を使っていたのですが、それをもっと便利なもの、ということでスマホに変えたという感じです。それをきっかけに SNS を使い始めました。Facebook、Instagram とかそういうのを個人的に始め、それは今でも続いています。SNS はすごく良い活用方法だと思っています。それをやるのが楽しいですから。ランニングで他の場所へ行った時なども写真を撮って、Facebook やランニング仲間の LINE にアップしたりします。そういうのが楽しみです。  
そして、パソコンと同じように何でも調べられます。手元でできるのでパソコンより便利です。

⑤ (使用している人)スマホやパソコンを使って、生活で気づいたことや、変化したことはありますか

- スマホを使って、一つ今、地道に続けているのは日記なんです。10 年日記といってすごく便利なんです。これを使っている人はそんなに多くないと思いますが、日記として気軽に継続できると思います。画面の1ページ分を 1 日分の目安として、これより多くなるのは避けたい。これくらいならエピソードを2つか3つ書けます。  
そして、年毎に同じ日で並んでいるので、1年前はこうだった、2年前はこうだったと、すぐ記憶を辿ることができます。
- 書き始めたきっかけは病気をしたことです。ある病の告知を受けて何か自分の症状や心情を残した方がいいな、と思って書き始めました。自分の病について本やネットで調べようと思ったんですが、意外とないんですね。だったら自分の事例を残しておこう、そしてネットで紹介しようかと。  
日記の中で病気のところだけブログにアップすることにしました。すでに300回を超えています。ブログ自体は昔から何回かやっては止めてと繰り返していたのですが、今回は病気をテーマにしたブログにして、日記の中から転載するというやり方をしています。
- 同じ病気を持っている人がこれを見て参考にして欲しいなと、そういうつもりで始めたの

もあります。日記の一部ですから気軽に取り組んでいます。そして日々の日記をパソコンに転送して、プリントしたものをファイルにしています。もうファイルは5冊ぐらいになっていますし、日記はもう4年過ぎて5年目に入っています。10年経過したら本にして残すのも良いなと考えています。

(ちなみにこの10年日記のアプリはインタビューアも使っており、日々の記録を続けています。)

- スマホの日記というのは負担にならないので、朝食の前にチョコチョコと記録します。わざわざ(日記帳)取り出して書くのではなく、そこにあるスマホに書けるのは便利で良いです。また、それを起点に発展させていけるのがデジタルの楽しみ方ですね。  
ですが、最近は病気に関連するブログは、病気の症状が落ち着いているので更新もあまりしていません。なので、今はアクセス数はゼロの日が多いです。ところがこれが時々100を超える時があります。それを見ると、同じ病気の人が見ている、そんなふうになら役に立っていると思うとちょっと嬉しいですね。  
自分にとってスマホの使い方として定着しているのは、その辺です。手元にいつも持っているもので、すぐ入力したり検索したりできるのはいいですね。写真も撮れる、メモもできる。

#### ⑥ スマホやオンラインでできないことは何だと思えますか

- 10番と関連すると思うのですが、スマホはオールマイティではないので、やっぱり対面できることがスマホではできないと思います。つまり、人と人とのコミュニケーションをベースにすべき場面では、スマホは難しいですね。ズームなどもありますが対面に代わることはできない。目線とか、目でコミュニケーション取ることが大切です。マスクをつけていると、ますます目によるコミュニケーションの役割が大きくなる。スマホはどうしても勝てないでしょうね。ズームなどは画面を消して耳だけ参加したり、それで済ましたり、会わなければあわなくても、まあ良いかと思ったり、スマホでも良いか、と流すことになってしまいかねます。

#### ⑦ 新しく何かをはじめるときに、大切だと思うことや気分がありますか

- 新しく何か始める時は目的がないと続かないと思います。楽しそう、面白そう、自分なら少しは参画しても役に立つとか。自分にとっても、相手にとっても大切なことだと思います。千代田区の委員会に3つ出ているのですが、手を挙げたのは大体そのような「役に立ちたい、面白そう」ということを考えたからです。かがやき大学がこの神保町にあった時から通っていますが、そういうのも何か面白そうだな、と思って手を上げました。

⑧ (使用している人)スマホやオンラインを使うとき、困ったことはありますか、そのときはどうしていますか

- そんなにはないですが、例えば故障ではないけれど自分ではよく理解できない状況の時は、その後どうして良いかわからず「まあ良いか、このままで」と思うことがあります。別になくても困らないしと。例えば、クラウドがいっぱい増やしませんか、と表示されるが、もう別にこのままで良いやと思います。以前に一度、別料金をはらってやっていたのですが、1年ぐらい前に途中で請求がストップし、相手のミスのようなのですが、自動的に支払うようにしていたのに請求がなくなりました。まあ別にもういいやと思って放っていたら、あなたのクラウドいっぱいです、と繰り返し連絡(表示)がくるが、別にそれがなくても少し遅いだけでしょう、とそのままです。仕事の時なら、パソコンもスマホも反応が遅いとイライラしてしまうが、今は仕事ではないのでまあいいやと思っています。少々の困ったことはあっても無視することにはしています。

⑨ (使用している人)今後スマホやオンラインをどのように使っていきたいと思いますか

- SNS を今後も活用して続けていきます。Facebook をやっていて良いと思うことは、自分からの発信もそうですが、相手がどんな様子だろう、というの分かることです。写真とか簡単に使えるので、メッセージ性はメールより高いし親しみやすいと思います。

⑩ オンラインによる学びやコミュニケーションが増えています、今後のあなたの学びや生活に大切なことはどんなことだと思いますか

- 一言で言うと、好奇心かなと思います。好奇心をどれだけ持ち続けられるだろうか、ということが発端、きっかけになるかなと思います。いかにして好奇心のアンテナをあまり偏らないように、バランス良く持っておくかだと思います。だから生涯学習というか、この会のテーマはそうなんです、生涯学習をどういうふうに捉えるのかということであり、それを世の中にどういうふうに伝えるか、ということだと思います。
- 現役のころ、仕事で生涯学習的なことを少しやったことがあります。当時は、生涯学習といえば趣味、書道とか絵画、語学など色々ありますが、それらが生涯学習と考えていました。でも今は、そのようなことだけではなかったんだなと思います。生涯学習とはもっと広く何かに関心を持つ、好奇心を持つ、ということから広げていけることがたくさんあるのではないかと、そんな考え方になっています。そういうことの1番の根幹は自分が何に好奇心を持っているかということではないかなと思います。

## インタビュー調査の結果 4

【日 時】2021(令和3)年 12 月 23 日(木)

【方 法】対面インタビュー

【対象者】仮名(敬称略) ハナコ: 30 代、女性、在勤

【インタビュー質問と回答】

① コロナ禍において、現在の生活について話してください。

- 人と会うことが減った。家族との時間や職場の仲間という時間が増えたのはとても嬉しいなど思っているが、なかなか外に出での出会いとか、そういうことがなくなってしまった感じがする。会議はほとんど zoom になった。今は徐々に対面に戻りつつある。やはり、企業や学生との打ち合わせは zoom になった。学生は学校から zoom が推奨されている。ボランティアセンターに学生があまり来てくれなくなったので、やはりちょっと寂しい。

② 人とのつながりや集いについて、これまでどのような生活を送ってきたか、現在はどうかを話してください。

- やはり仕事が終わって、友人やボランティアのグループの皆さんと交流会がなくなった。コロナ前は月に2~3回の交流があり、自分の生活の一部だったところがあるが、今は全くない。職場も早く帰ることを奨励している。本当はお酒を飲んで食事して打ち解けて、仲良くなれるというのがあるが、それが無いのが悲しい。私の職場も新しく入ってきた人たちと交流する機会がないので、何か可哀想だなと思うところがある。でももしかしたら、逆になくても良いのか、なくて悲しいのかどうかは今の時代はよくわかりませんが、それこそ自分の時間が大事だからと敬遠されることもありますし。

③ コロナ禍になって、人との会話や連絡に関して、以前と変わったことはありますか

- 直接の会話や連絡はなく、ほとんど zoom やメールのみで行う。なかなか伝えるのが難しかったりする。メールの文だとちょっと冷たい、事務的な感じになってしまう。ズームでもやはり時間の制限があり、長くやっても困る。限られた時間の中で進めなければいけないということもあるので、最近どう?という風な雑談をしながらその人のことを知りすることがなくなって、「はあー」という感じがする。人との関係が薄くなってしまっているのが、残念です。少し落ち着くかと思ったら、また新株が出てきてどうなるんだろうという感じがある。それで、今、人の出も多いからもしや 2 月、3 月にまた非常事態宣言では、...と。対面で何かやる時も、やって大丈夫かな、と思ったり、参加することが怖い人もいるから、無

理に誘ってもと思ってしまう。仕事もプライベートもやり方が変わりましたね。一方、講座とかはオンラインで気楽に参加できるようになったの、楽ですね。

④ (使用している人)いま使っているスマホは、どんなことを考えて使い始めたのですか

- 子どもの頃から大きなショルダー型の携帯があった。それから少しずつ小さくなった。そしてポケベルが登場し、P H S が小学生のころ登場した。それでも学生時代はよく駅の黒板を伝言に使っていた。スマホを使い始めたのは、友達が皆んな 아이폰 3 など初期のスマホを使い始めた時です。就活でもネットが使える方が良いというので、スマートフォンを買いました。就活ではエントリーはその頃から全部スマホで行うようになりました。現在コロナの時代はスマホやパソコンでしか就活はできないし、面接もズームを使われています。スマホを使い始めた一番大きな要因は就活ですね。ネットが使えないとどうしても就活できない環境になっていた。

⑤ (使用している人)スマホやパソコンを使って、生活で気づいたことや、変化したことはありますか

- スマホを導入して変わったのはスケジュール管理と LINE だと思う。それまではメールリ.getList を使っていたが、LINE ができて結構生活が変わった。チャットのアプリが普及してきて、気軽にコミュニケーションが取れるようになった。パソコンは家でも職場でも、その前に座って「よしやるぞ」という思いが必要だが、スマホならいつでも、どこでもできる。スケジュール管理はアプリでやっている、でも最終確認をしたいからと、紙も使っているが。パソコンとスマホはデータなどが共有できるのが便利。予定を入力すると自動的に前もってお知らせがくるし、うっかり八兵衛の私にはとてもありがたい。

⑥ スマホやオンラインでできないことは何だと思えますか

- やはり、対面のこと、生、ライブ感だと思う。それはやはりできないなと思う。アイコンタクトやその人の持っている雰囲気など、読み取りながら、この人にはこれは言うてはダメかな、とか、この人には相談しよう、とか。オンラインでは画面越しに顔の表情だけで話すので、相手の感じを探るようなところがある。踏み込んだコミュニケーションを少し遠慮してしまう。これ言うのをやめておこうかな、と思う時もある。それがスマホやオンラインではできないことの一つかなと感じる。対面の方がわかること、得られる情報がいっぱいあるのかな、と感じる。

⑦ 新しく何かをはじめるときに、大切だと思うことや気分がありますか

- 新しく何かを始めるときは少し腰が重いのと、大丈夫かなと言う不安のようなものがあると思うが、それを思っていたのでは始められないので、思い切ってやろうと言うふうに常に思っている。思い切ってやろう、多分大丈夫、何とかかなと言う気持ちでやる。その根拠のない自信がある。意外と心配していることは起こらない、大丈夫と言い聞かせている。情報が出ているからこそ色々調べられるし、何か始めるときは「これは向いているかな、向いていないかな」、とかそう言うのも下調べしてできることがあるのかなと考える。事前調査がしやすくなった。何か選ぶとき口コミが必ず出てくるのですごく参考にします。星の数が参考になる。

⑧ (使用している人)スマホやオンラインを使うとき、困ったことはありますか、そのときはどうしていますか

- 困ったことは結構あるが、とても便利になって写真などを簡単に送れるようになり、メールなどでやり取りしなくてもエアードロップで写真が送れるが、それで知らない人から写真が送られてきたことがあり、「なんだこれは！」と驚いた時があった。エアードロップやブルーツースでイヤホンに知らない人が入って最初はびっくりした。その時は、「何？これは」、と思って一生懸命にグーグル先生に聞いた。「グーグル先生助けて！」と検索します。エアードロップは設定でセキュリティをかければ良いが、その設定があるということを最近、大学生に教えてもらった。これをやらないと危ないですよ、と教えてくれた。これをやらないと、電車の中などでも(何か)の 아이폰 とかがたくさん出てくる。ですから、反面怖いと思う。そんな時はグーグル先生や大学生がありがたい。情報管理が一番難しい。スマホには口座情報も入っているので、クレジットカードなどが怖い。電子マネーも結構多く使っているの、スマホを落としたら、死んでしまいます。なのでまだ、Suica などのオートチャージには抵抗があり警戒する。

⑨ (使用している人)今後スマホやオンラインをどのように使っていきたいと思いますか

- まだ名刺をデータ化していない。頂いた名刺をファイルしているのですが、ちょっと不便だと思ってるので、何かスキャンしてデータで保存すれば良いのに、といろんな人に言われている。名刺アプリは便利ですね。スキャンするとデータを全部識別してくれます。頂いた名刺の写真を取って管理するが、住所録とも共有できるし、グルーピングもできる。なのでボランティアグループや来た人をまとめてグループ管理するなど、わかりやすい。早速、これをやり、お正月はスキャンを目標にします。スキャンというより写真で、かざすだけで良いし、連続で撮影できるので、とても便利。住所録にも共有できる。名刺管理をしっかりしたい。

- 初めて顔を合わせる方などに、対面なら名刺交換をするところですが、オンラインならそれをどのようにつながれば良いのだろうと悩んだりしている。Facebook などであまく繋がったり、LINE の交換など、SNS を活用するのが良い方法なのでしょうね。でも、少し抵抗があって、あまりやらないでいます。あまり自分のプロフィールを載せるのは嫌なので、積極的にはなれないところがあります。情報が抜き取られビッグデータなどに活用されたり、一度の投稿は永遠に残っていくという警戒感があるので注意しています。  
 自分は消したつもりでもシェアされて拡散していたりするので怖い。投稿する内容は一字一句、非常に気を付けている。Twitter など1時間に一本ぐらいのペースの人がいるので、驚く。
  - 生活の変化で感じることは、外出で「咳」をしなくなったこと。今は「コホン」と一言でもいうと、冷たい視線が飛んでくる。これが以前との大きな違いである。乾燥して喉がカラカラするとき、素早く水分補給をしたり飴を舐めたりする。
- ⑩ オンラインによる学びやコミュニケーションが増えていますが、今後のあなたの学びや生活に大切なことはどんなことだと思いますか
- やはり出会いは大切にしたい。オンラインで気軽に人と話せるようになっているが、やはり直接会って話すこと、顔を合わせることを大事にしたいなと思っている。

## インタビュー調査の結果 5

【日 時】2021(令和3)年 12 月 23 日(木)

【方 法】対面インタビュー

【対象者】千代田区内町会役員(参加者 3 名)

仮名(敬称略)

マサ: 年齢 60 代、男性、在住

ユウ: 年齢 30 代、男性、在住

コージ: 年齢 60 代、男性、在住

【インタビュー質問と回答】

### ① コロナ禍において現在の生活について話してください

マサ: 先頃はコロナへの意識が薄れつつあるけれども、また新たな脅威にもなっている。やはり毎日の感染者数の動向は気になります。かといって、コロナ禍で生活が大きく変わっていることはなくて、むしろ慣れてきているのかなという雰囲気が強いです。

コージ: 私はコロナがあったから分かったことって、例えば日本全体のデジタル化が他の国に比べていかに遅れていたかに気づかされました。それと働き方についても今までは長い時間通勤して、大半をオフィスで時間を過ごす仕事のやり方でよかったのかな、という疑問も出ています。様々なことでコロナが教えてくれたことは多いのではないのでしょうか。

マサ: 私の子供を見ても、今までは会社に出ていましたが今は半々ぐらい。仕事が家で済んでしまうのでコロナが終わってもそのままなのではないのでしょうか。ただ業種によって違うのでしょうけど、自宅には書類が手元にないからオフィスに行かざるを得ないみたいなこともあるかもしれません。

ユウ: 外食が格段に減りましたね。今までほとんど外食に行きませんでした。ここに来て少し増えてきたかな、という感じです。コロナが全盛の頃は人と一緒に食事をとらないように気をつけていました。今は with コロナの時代になって、気をつけながら普通の生活に戻している感じでしょうか。

### ② 人とのつながりや集いについてどのような生活を送ってきたか、現在はどうかを話してください

マサ: オンライン飲み会に出てみましたが、画面越しに酒を飲むってどうも雰囲気が出ませんね。対面で会えるのだったら、やっぱりそっちの方がいいです。これから対面でも OK になるなら、あえてオンラインはないのかなと思います。オンラインの良さが出るものは残り、やっぱり対面がいいとなればそうする。これから選択されてくるのではないのでしょうか。

コージ: 仕事の面では以前は打ち合わせをするにも会社に出向いて時間をかけて会議をしていました。でもズームなら、同じこと話すのでも要点が絞られますし、効率はずいぶん上がったかな、という感じです。そういう面ではオンラインはこれからもどんどん利用されるのではないのでしょうか。

マサ: オンラインの技術も進んでいて単に画面を見るだけではなくて、全体が見えるような臨場感のあるオンラインができるなら快適になりそうですね。ただすべてオンラインで仕事をすることで解決できるかという、そうでもなさそうです。

ユウ: 私の仕事から言いますとオンラインで体操教室をやったりしていますので、使い勝手は良いと思います。参加者の中には、膝が悪くて 外に出られないので、こういうオンラインはとても助かります、と言う意見もありました。

マサ:私の場合も全国に散らばっている友達と普段では会えないですが、Zoom であれば簡単に話ができるという便利さがあります。

### ③ コロナ禍になって人との会話や連絡に関して以前と変わったことはありますか

マサ: コミュニケーションのツールとしては以前からはメールなどのやり取りでやっていました。ズームを日常的に使い始めたのはやっぱりコロナからですね。

コージ: 確かにコミュニケーションツールの使い方が変化してきて、電話も以前のように使わなくなりました。相手がどのような状態か考えると電話はあまり便利なツールとも言えなくなりましたし、そういう意味では LINE のようなチャット機能が便利です。

ユウ: LINE の方が普通のメールよりも気楽に送れるのでコミュニケーションツールとしては楽ですね。LINE なら例えばメールのように冒頭で、お世話になっています、なんて書く必要ないですし。

### ④ 今使っているスマホはどんなことを考えて使い始めたのですか

マサ: 自然な成り行きで使っています。携帯電話からガラケー、そしてスマホと自然に変化している感じでしょうか。ネットでニュースを見るなら圧倒的にガラケーじゃなくてスマホの方が便利ですよね。昔はパソコンの容量が少なかったのも、そこに様々なソフトを詰め込むという形でした。ドコモの I モードも当時としては画期的だったけど、スマホが出てきた途端に消えてしまいました。スマホがすでにパソコンと同じ機能があるのでだいぶ便利になりました。

コージ: スマホは使いこなせる人にはとても便利ですね。逆に言うと使えない人が損をしているかもしれません。

マサ: この間、町会が行ったライン講座に来ていただいた高齢者の方でもスマホやタブレットを使いこなしている人も結構いましたよね。

#### ⑤ スマホやパソコンを使って生活で気づいたことや変化したことはありますか

コージ: スマホやパソコンを使えば、動画を見たりしていくらでも情報が取れます。ただ情報が溢れかえっていて、何を選択するか迷ったりします。しかも最近は AI でその人が必要な情報を自動的に提供してくれるみたいなこともあるので、そのあたりもよく考えた上で自分の情報として取り入れることが必要かなと思っています。

マサ: 私はデジタルじゃなくて、実は新聞を読んでいますし、テレビも見ます。もちろんネットでニュースは見ますが、それでも同時に新聞を読みテレビを見たりしています。

ユウ: 私はテレビを見ません。

マサ: テレビも録画して後で見ようと思っけていても結局見なかったりするの、本当は見る必要がなかったのかなと考えたりもします。

コージ: 情報を提供する側のスピードがどんどん速くなっています。例えば動画サイトでも最初の何秒かで視聴されたりされなかったりするわけですし、YouTube も見ても長いものはやっぱり敬遠されたりしますね。いかに時間を無駄にさせないか。だからテレビって全く逆の方向のメディア かもしれません。

ユウ: 私は 20 代の頃からほとんどテレビは見せていません。あまり興味がないのです。ドラマとか芸能人とか興味ないので全く分からないのです。別にそれでいいと思っていますし不都合ありません。ニュースはネットで見るので、テレビも新聞も止めています。どれだけの時間をかけてどういう情報とるかっていうのはとても重要な課題となっていると思います。

コージ: テレビを見ていても情報が偏ったりしていることがあるのであまり鵜呑みにすると間違った意見や考えになってしまうのかなって、ちょっと心配ですね。

マサ: テレビですと倫理上の規制があつたりするので、ある程度管理できるかもしれませんが、ネット上ですとその辺が全く野放しのように見えます。ネット上の記事ももっともらしく書いてあるとそれが本当に見えてしまいますね。商品の紹介にしてもユーザーの評価があつたとしても本当にそうなのかメーカーが敢えて操作をしているのではないかなんて疑ったりしますね。

コージ: 例えばテレビ番組で、街頭インタビューで数人に話を聞いているだけで、どうも作り手側の作為的な意図が見えますね。

## ⑥ スマホやオンラインでできないことは何だと思いますか

コージ: スマホって脳の代わりに知識を機械で外付けにしているのと同じで、必要な時にいつでも検索をして必要な情報が取れるという素晴らしい機能を持っています。簡単に情報や知識が瞬時に取れてしまうので圧倒的に便利です。しかし逆に言うと自分で考えないですむという弊害もあるのかと思います。

マサ: 確かに簡単に情報が取れる時代ではあるのですが、自分の大学時代の経験から研究者が集まって議論しながらアイデアを詰めていくという作業がとても重要だなと感じていました。自分で疑問をネットで検索できるのですが、どうしても自分の考えに狭まってしまうのかなと。

ユウ: オンラインでは体験、経験とか自分に意味のある作業に結びつかないではと思います。ネットだと知識として知ることはできますが、それで体験した気になってしまう。その知識が実際に利用できるかという、なかなかそうはいかない。やった気になってしまうということでしょうか。最近では体験型のギフトが主流になっていますよね。例えば乗馬体験とかゴルフ体験とか。実際に現場に行ってみるのが面白そうで、自分でも陶芸教室を体験してきました。実際にやってみるとやっぱり違うなど。触った感じとか、こねた感じ、匂いは体験でしか味わえませんね。

マサ: 美術の面でもルーブルの絵画をデジタル化して見せるというのがありますけど、でも実際には美術館に行かないかと言うと、やっぱり行きますね。そこには違う空間、雰囲気がある、それが体験の魅力なのでしょう。

## ⑦ 新しく何かを始める時に大切だと思うことや気分がありますか

マサ: 何か新しいことを始めるって、何か考えがあってやるわけではなくて、やっぱりやってみようという気持ちじゃないでしょうか。

コージ: この質問は多分スマホに興味がなく新しいことに踏み込めない人たちを意識した質問かもしれません。つまり我々がスマホを使い始めた時にどんな気持ちだったかということかと。

マサ: ガラケーからスマホに変える時ってお金がかかりますね。その辺がネックになったりします。あるいはセキュリティの問題も影響しているかもしれません。ひょっとしてウイルスにかかったりするのではないかと、知識がないと心配ですね。騙されるのも嫌です。それでもリスクがあっても、スマホはそれ以上の便利さがあるので使っています。

## ⑧ スマホやオンラインを使う時に困ったことありますか、その時はどうしていますか

マサ: 結構 PC やスマホを使う時にフリーズしたりするのでトラブルはしばしば起きますね。その時は電源を切ってもう一度立ち上げるとか解決策はあります。

コージ: 今は Google 検索すればトラブルになった時の解決方法をほとんど教えてくれますね。ともかく進化が早いので新しい機能もできますし、音声機能もかなり進歩しています。Google ドキュメントを使えば音声入力が入りやすく、正確性も増えています。先日アンケートを Google フォームで作って見ましたが、作り方の解説も検索すれば出てきますし、そういう意味では便利な機能が簡単にしかも無料で使えるって、とても嬉しいですね。

マサ: 昔はコンピューターで行き詰まったら専門家にってもらうしかなかったけど、今はマニュアルをネットで探して、そこに解決策が載っていたりする。誰にでも答えを探しにいける。でも、人によっては、例えば私の妻はスマホで困ったら、すぐドコモショップへ行きます。

ユウ: 携帯電話の買い替えが面倒くさい。機種を変える時に以前のデータを書き換えるのも結構手間がかかる。

マサ: パスワードの形態も顔認証や指認証などの方式がもっと普及して欲しいですね。

## ⑨ 今後、スマホやオンラインをどのように使っていきたいと思いますか

ユウ: 私はスマホを使わないで生活でしたいと思っています。逆説的ですが、最近は何時以降スマホを使わないと決めています。ずっとスマホを見ていると時間が取られてしまうし、他のことができなくなります。仕事では当然使いますが、プライベートでは制限した方がいいかもしれません。実際、スマホのアプリをわざと消してみる、という人がいますが、ストレスがなくなるらしいです。

マサ: 宣伝のメールはやたらと来ますね。買い物をして登録すると後でメールがくる。

## ⑩ オンラインによる学びやコミュニケーションが増えていますが、今後のあなたの学びや生活に大切なことはどんなことだと思いますか

コージ: スマホがない時代に比べれば、圧倒的に便利で魅力的。ただ、仕事をしている時はもっと使い道があったけど、退職後はそんなに情報も必要ではないかもしれない。

マサ: 研究者にとっても便利な時代になった。海外に行かなくても情報は入ってくる。自分の研究も簡単に発信できる。ただ自分の研究成果や能力が向上しているのか疑わしい。

コージ: AI が発達してきたので、機械が賢くなっていますね。アップルウォッチを使っていてデータが集積されて分析に使われていると思いますが、これで医療が発展してくれればいいかと。

マサ: AI にやらせるにしても最終判断は人間なのでしょよね。AI がどのように判断したのか検証できないと心配な気がします。

コージ: コミュニケーションの領域でも機械で人間の表情を読みとることができるようになっていきます。

マサ: 友人の大学教授がオンラインになって表情を見て眠そうな学生に質問すると言っていました。

コージ: 逆に先生側も面白い授業をしないと、ユーチューバーのプレゼン力に慣れていると大学の講義を物足りないと感じるかもしれないですね。日本の教育が先生から一方的に知識を教えてもらう、ということできたので、一方向の情報にみんなが同調してしまう傾向があるのではないのでしょうか。マスクの件では同調圧力のおかげで普及したこともありますが、一般的には人と違う意見は言いにくくなっていると思います。

マサ: 語学学校も今はフィリピンの英語の先生と画面越しに会話でき、便利な環境になっていますね。

コージ: オンラインで言葉は習ってもやはり現地で実感することが大事でしょう。だから留学は相変わらず有効だと思います。

介護の世界ではデータ管理やロボットの進化でICT活用が進むのではないのでしょうか。

ユウ: 介護の現場では相変わらず、保健業務の請求作業など、まだフロッピーディスクを使っていたりするので、すごくデジタル化が遅れています。医療の分野ではデジタル化が進んでいますが、介護の領域はまだまだですね。リハビリは機械化できにくい仕事で将来も人の手を使うことになると思います。

マサ: コンビニなんかでもAIを使って自動発注したりしています。身近な生活にもICTが活用されていますね。

ところで学びに関して言えば、去年「ちよカレ」5期生として受講していましたが、コロナのためほとんどオンライン授業でした。対面と比較して授業の内容がどの程度理解できたかはわかりませんが、ただ簡単に参加できるオンラインで、学ぶ機会としては便利で広がったと感じました。

ユウ: オンラインの学びで言うと、今は無料の講座や研修がたくさんウェブ上で提供されていて、何が自分にとって本当に学びたいことなのか、ちゃんと選択するべきでしょう。自分が受けた講座でも、正直物足りないな、というのもありました。リハビリ関連の研修も数多くネット上で

参加できます。ただ、時々研修を主催する側に回って研修を企画しますが、その時は逆に受講者のニーズを探るのがとても難しいと感じています。

コージ： 世代的にみると、高齢者でもデジタル知識を学びたいという人もいれば、全く受け入れられない人もいます。ただ、このままで取り残される人を放っておくと全体のデジタル化が遅れてしまうことが心配です。回り回って若い世代が被害を受けてしまうことになるのでは。テクノロジーはどんどん進化しているのに取り残された人を救うために同時並行で紙を残さないといけない。つまり二重の負担になります。これは避けたいですね。この区民館の会議室の予約システムでさえ中途半端で、会議室に Wi-Fi もない。出張所では窓口で区民の戸籍や住民票を発行してもらうのにも本庁からファックスで受け取っているのを待たされる。行政はデジタル化の遅れが住民の時間と手間を奪っていることに気づいていないのだろうかと思っています。その原因が取り残された高齢者を救うためだとしたら、まず高齢者のデジタル化のボトムアップに取り掛かるべきですね。そのために、行政の要望や指示を待たずに、小さい地域単位でデジタル化に取り残されそうな人々を救うシステムを作ることが大切だと思います。デジタル知識のレベルに応じて教える側の人たちを育成し増やすことも必要だと思います。そのために町会単位の組織をうまく使いながら行政と一体となったデジタル啓発体制を作ることが肝心だと思います。

## インタビュー調査の結果 6

【日 時】2021(令和3)年 12 月 24 日(金)

【方 法】対面インタビュー

【対象者】仮名(敬称略) 富士子: 年齢 20 代、女性、在勤

【インタビュー質問と回答】

### ① コロナ禍において、現在の生活について話してください

- 私は元々、結構予定を詰めたいタイプなんです。お休みの日とか、仕事が終わったらみんなでご飯を食べに行くのも好きですし、フットサルをやっていたので、地元に戻って活動していたのですが、コロナに入ってから友達と会うことも、フットサルも全くなかったんですね。実家に住んでいるので親がいますから、やっぱりコロナの感染が気になりますし、仕事も社会福祉系なので結構気にしているほうです。それで予定は、土日にまるっきり何もなくなる生活で、まさか自分がこういう生活の中でやっていけるとは思わなかったんですが、でも意外と慣れちゃうものだなと思いました。

コロナ禍になってから 一人で散歩したり、本当に親しい仲良い友達に会うにも公園でピクニックするとか、そういう感じで遊び方もガラッと変わり、映画館とかそういうのは全然行かなくなっちゃいました。

- ここ最近は宣言も開けて、少し落ち着きつつありますけれど、やっぱり土日とかの 1 日は休息に必ず使っています。フットサルもいまだに全然再開していないし、運動しないので、体力が落ちてしまいました。でも、お料理とかをすごくするようになりまして、結構なアクティブ系からやや控えめな生活になりました。でも、やっぱりフットサルに行きたいですね。そんなわけで、最近では以前のようなアクティブな生活まではいかないですが、半々ぐらいの生活をしています。コロナには自分が罹ると、職場に多大な迷惑がかかるのはもちろんですが、誰かにうつしてしまうと大変なことになります。

### ② 人とのつながりや集いについて、これまでどのような生活を送ってきたか、現在はどうかを話してください

- 先程お話ししたように、私は結構アクティブ系なので、みんなでワイワイするのも好きですが、一人で過ごす時間も両方好きなんです。友達の友達とか、そういう仲間内にも誘ってもらうことが多くて、輪が広がって行ってすごく楽しかったのですが、そういうのも今はめっきりと減りました。このようにコロナ禍で控えめになった生活も慣れれば、本当に大事な人とだけ会うようになりますし、それはそれで思いを大事に続けられればいかなとも思っています。

でも今思えば、私もこの頃すごく悩んでいて、コロナ禍ですごく不安が強まったりしていました。なんかやっぱり人と会わないから一人で考え込む時間がともかく多く、無限ループでずっと考えてしまって、考えこむ癖がついてしまってずっと悩んでいたのを思い出します。でも最近、以前のような明るい気持ちに戻ってきて、コロナも落ち着いてきたので、それに比例しているのかなと思います

- コロナの最初の方は仕事も分散した出勤でした。週3日とかの出勤だったのですが、仕事で皆に会えると気持ちが紛れるし、かえって出勤の方がいいかもと思っていました。そして私は両親とすごく仲がいいので、そういう悩みも何でも話します。コロナでなければ友達とばかり会っていたと思うのですが、コロナになってむしろ親との距離が近くなり、ここ最近さらには仲良くなっています。家族の距離がより近くなったのはコロナ禍で、とても良くなったことです。

### ③ コロナ禍になって、人との会話や連絡に関して、以前と変わったことはありますか

- もともと私はそんなにスマホとかを駆使できるタイプではなくて、連絡もあまり頻繁にLINEでやり取りすることはなかったのですが、やはり合わない代わりに「元気？」っていう連絡を取り合うことは増えました。実際に会うと、すごくおしゃべりはするんですけど、スマホとかではあまり積極的ではないかもしれません。以前はむしろ、街中でおばあちゃんや小学生に声をかけたりしたのですが、コロナになってから感染することや不審者かなと警戒されているような気がして、目で挨拶だけして、すーと行ってしまいます。コミュニケーションは大事なことだと思うんですけど、今の時代は仕方がないですかね。LINEのテレビ通話もあまりしません。2回ぐらい行ったのですが、これはあまりやってないほうかもしれませんね。zoomも一回だけやりました。仲良しグループ4人でやったんですが、人と人は会わなければあまり意味がないかなという気がします。全く会わないと心配になりますので、LINEも近況をお互いに知るためにやるっていうそんな感じです。

### ④ 今使っているスマホは、どんなことを考えて使い始めたのですか

- 高校3年生ぐらいからスマホが出始めました。使い始めたのは、私は結構遅い方です。携帯電話のガラケーを持ち始めたのは小学6年生で、その時代では結構早かったのですが、その後は携帯のままでした。高3からみんながスマホを使い始めて、LINEが使いやすいので変えました。周りの友達がみんなスマホに変えてポンポンやっていると、私だけ取り残された感覚があり、変えたのは覚えています。LINEがきっかけですから、LINEの存在って大きいですね。そういう人は多かったです。素早く連絡ができるし、また相手を読んだか

どうかの既読が付くので分かりやすいです。メールだと文章の内容を考えたりするのですが、LINEだと短いメッセージやスタンプでもいいので手軽です。

⑤ スマホやパソコンを使って、生活で気がついたことや、変化したことはありますか

- 生活で気が付いた事や変化は、辞書を引くことが減ってしまったことです。気になったことは何でもスマホで調べるようになりました。でも、漢字が思い出せない時などは気になって、漢字のアプリをダウンロードして通勤電車で練習したりした時もありました。仕事でホワイトボードに漢字で書く時などは間違えたりするのが嫌なので、勉強し直したのです。
- コロナ禍になって本を読むようになりました。スマホばかりを使うので、逆に活字を読まなければとか、そういうことを考えるようになりました。時間の使い方を結構自分でセーブしたりするところがあります。Netflixとか見ていた時期もあったんですけどあれを見始めると本当に止まらなくて、時間があればずっと見てしまうので、これは良くないな一と思って、やっぱりこれは本を読もうと思うようになりました。時間が有り余っているのだったらいいんですけど、そんなことはなくて、時間の使い方を考えるようになりました。

⑥ スマホやオンラインでできないことは何だと思いますか

- 人の直筆の字が見えないことは残念です。私、人の字を見るのが好きなんです。この人こういう字を書くんだって。そして、テレビ電話で顔も声もわかるんですけど、表情とかは読み取りづらいですよ。自分がちょっと面白く、ネタのように話すことも伝わりづらいです。それがきつい言い方のように取られてしまうと、残念だなと思うことがよくあります。そしてまた、人の笑い方とか、笑い声につられて笑うことが楽しいんですけど、それがスマホとかオンラインでは難しいかなって思います。

⑦ 新しく何かを始める時に、大切だと思うことや気分はありますか

- 私は何かする時、そこにどんな人がいるかを見てしまいます。一緒にやる仲間が楽しい人かどうか知りたいのです。フットサルもそうですけど、ああいう大人数の中に入って活動するのは結構勇気がいるので、そういう時にちょっと声をかけてくれる人がいるとか、雰囲気を出してくれる人がいると大分違うと思います。ですから、事前に見に行っておんな人がいるんだとか確認するときがあります。また今では何かをするときは、前もってホームページなどを見て人や会の雰囲気を知ることが大切だと思います。

⑧ スマホやオンラインを使う時に困ったことはありますか、その時はどうしていますか

- 困ったことはパスワードが分からなくなったりすることですね。ユーザー名やパスワードがいっぱいなので、最近では学習して自分の分かるものを何通りかでやっています。少し前の何となく登録したものを久々に開こうとすると本当に分からなくて、大変でした。パスワードのことで時間を取られるのはすごく嫌なので、最近ではメモに全部記録するようにしました。でも分からない時は結局、再設定とかなったりします。これは結構大変です。

⑨ 今後スマホやオンラインをどのように使っていきたいと思いますか

- あんまりスマホ一本にしちゃうとよろしくないなとずっと思っています。Suica とかも本当はスマートにスマホに入れたいんですけど、スマホをなくしたら大変なことになるので、そういうのはセーブしつつ使いたいなと思います。でも、便利さを取りたいとも考えますので、複雑です。カメラは結構使います。
- オンラインショッピングも使います。洋服などはお店で買わないでオンラインのサイトに会員登録し、ポイントや割引をもらって買ったりします。公式 LINE サイトを使うところで友達になるとポイントやスタンプがもらえたりするのが好きで、そういうところはまんまとハマってしまうところがあります。あまり利用しないサイトでは、登録してすぐ解除したりします。利用できるものは結構利用して、楽しむことも必要だと思っています。

⑩ オンラインによる学びやコミュニケーションが増えていますが、今後のあなたの学びや生活に大切なことはどんなことだと思いますか

- 本当は対面で人に話したりすることが一番いいですけど、でもオンラインだと遠くにいる人でも会えるのが発見ですよ。それはすごく楽しいと思うのですが、あまりできていません。使ってみたいと思うのですが、私は今、自分のパソコンを持っていないのでパソコンが欲しいですね。職場でパソコンを利用していると、家で使うこともあまりないので自分ではまだ買っていません。でも、ズームが始まってからはパソコンがあるといいなと思ったりします、家から講座などに参加する時は便利ですね。そしてうまく使えば、相当な時間短縮にもなりますね。

年齢は若いですが、私はあまりスマホとか使いこなせている方ではないかもしれません。YouTube とかも見ません。昔、一人だけユーチューバーにはまったことがあります、今はいいです。

- そして紙の媒体で育ってきた身としては、ここ最近の小学校のデジタル化が凄いの、幼少期からこれでいいのかなと思ってしまいます。それはそれで良さがいっぱいあるんですよ。デジタルを使わないとデジタル化に遅れると思いますが、一方で字を書かないと漢

字が書けなくなったりするかもしれません。両方ともできなければならないから、難しいですね。基本的なペンや鉛筆の持ち方もおかしくなったり、漢字が下手になったり字を忘れてするのは残念です。お箸と鉛筆がきちんと持てないのは残念な気がします。大切な日本の風習や文化ですが、それも同様に気にかけていきたいですね。

いろんな意味で人とお会いする方が、お互いの人となり分かって良いですね。

- それから、Pay Pay などが今 20% 還元とかとかやっています。慣れている人、やる気のある人は頑張って登録して使うのですごくお得なのですが、慣れない人やスマホなどが困難な方、スマホを持っていない人などはアクセスができなくて残念だなと思います。このようなプランは良いことなのか、どうなのかなっていつも思っています。

ですから両面必要だと思いますね。デジタルは進めなくてはならないけれど、取り残されてしまいそうな方にはどうしたらよいか。どのような方法があるのか考えていかなければならないと思っています。

## インタビュー調査の結果 7

【日 時】2021(令和3)年 11 月 11 日(木)

【方 法】対面インタビュー

【対象者】生涯学習推進委員 仮名(敬称略) ナギ: 年齢 70 代、女性、在住、在勤

【インタビュー質問と回答】

① コロナ禍において、地域での生活について話してください。

- 町内会の活動

政府による学校の一斉休校や感染症に対する注意喚起に従い、2020 年 3 月以降の町内会の対面での行事及び地域の公開講座や地区の災害訓練、交通安全運動などほとんど全ての活動が中止になりました。その後も何度か繰り返される緊急事態宣言に従い行事は開催されず、秋祭り、子どもクリスマス会なども中止になりました。大きな行事の中断は 2021 年 11 月現在も続いています。

- 町会役員会等は人数を絞って少人数で開催、または文書の回覧による承認などが行われました。

- 大きな変化として感染症の予防対策、外出自粛の勧めにより従来のような対面でのコミュニティ活動をオンラインに変更しました。このように、想定しない変化を取り入れて積極的に活動したことにより良い結果を生みました。対面で行っていた多世代交流の活動を 2020 年秋頃より毎月、ズームによる公開講座とし 2021 年の春まで続けました。参加者の範囲は広がり、海外からの参加者はもとより、海外から外国人の講座も開催されました。

- 他にもオンラインによる講座や勉強会には社会福祉協議会や一般企業の講座など、できるだけ幅広く受講しました。通常では聞くことのできない講師の話聞くなど、学びの幅が広がりました。

- 2021 年新年度に入ってもコロナによる地域行事の中断が続きましたが、なんとか交流を持てることはないかと、少人数でのオンラインと対面のハイブリッドによる行事の開催を模索しました。感染対策(マスク、手指消毒、体温測定、連絡先を聞く)などを徹底し、7 月に大学生のボランティアグループとのコラボによる「LINE 講座」を開催しました。好評により 10 月には2回目も開きました。

- 2021 年は秋になり感染者数も減り緊急事態宣言も解除されましたので、屋外での子どものイベント開催を模索し、近くの公園内の一辺で(区の使用許可を取り)ミニ四輪駆動車のサーキットを開催しました。小さなサーキット場を設置して1時間ほどの短時間の開催でし

たが、感染対策に協力的な親子参加によりイベントは大変好評でした。今後は、可能なら月に一度ぐらいのペースで開催できることを期待していましたが、実際はまだ開催できません。

- 現在でも家族以外との交流や食事、外出は少ないですが、少しずつ地域活動の再開を試みています。

② 人とのつながりや集いについて、これまでどのような生活を送ってきたか、現在はどうかを話してください。

- 政府によるコロナ感染症の注意喚起が行われた 2020 年からオリンピックの終了ごろまでは、基本的に対面でのボランティア活動や人との交流はない状態でした。子どもや孫など家族も行き来することはほとんどありませんでした。感染者が減少した緊急事態宣言解除のわずかな期間などで、区や社協のガイドラインに従って活動再開を試みることもありましたが、密な交流になるのではと懸念して対面での再会はなかなかできませんでした。

- 2021 年現在、2度のワクチン接種者が80%を超えたことや感染者の激減、また活動のガイドラインも注意事項を厳守することにより緩和されてきたことを受けて、高齢者対象のボランティア活動や多世代交流の活動も対面での再開を目指しています。公園やまち歩きなどの広い空間で、少人数の活動を試しています。

③ コロナ禍になって、人との会話や連絡に関して、以前と変わったことはありますか

- この 2 年間の会話のスタートは「今日の感染者は何人」と感染者数の確認です。2 年前はこのような感染症というものが、自分の日常生活に及んでくると考えた人はほとんどいなかったのでは、と思います。以前のような対面での立ち話などはほとんどありません。

- 対面での会話や連絡、活動がほとんどなくなってきたので、現在ではお互いの連絡はほとんど「LINE、LINE 通話、ビデオ通話、ズーム、メール、電話など」、他にはもちろん「Facebook やメッセージ、Twitter などの公式サイトや Instagram、YouTube などなど」、多くの SNS 使うようになりました。自分で発信することは余りありませんが、多くをフォローしています。

④ (使用している人)スマホやパソコンは、いつごろから使い始めたのですか

- コンピューターを使い始めたのは 1990 年代の始めごろ、ワードプロセッサからパソコン

に移行した頃からです。Windows95が普及する頃には4人家族の我が家で、一人1台のコンピューターを所有していました。スマホは2010年ごろから使っています。

⑤ (使用している人)スマホやパソコンを使う生活で気づいたことや、変化したことはありますか

- 1990年代半ばから2000年代初めの海外生活ではパソコンを大いに利用しWordやExcelを活用していましたが、帰国後の生活では逆にパソコンの普及度が低く、家庭ではパソコンを必要としない生活が多くなり趣味の範囲でした。むしろ現在のコロナ禍においてはパソコン、スマホは必須です。資料の説明にパワーポイントなどがオンラインの活用において欠かせなくなりました。

⑥ スマホやパソコンでできないことは何だと思いませんか

- デジタル機器は人と人の交流の一つの手段になることはできますが、人と人が直接触れ合うことや対面で語り合うこと、交流することの喜びはなかなか得られないと感じています。

⑦ 新しく何かをはじめるときに、大切だと思うことや気分がありますか

- 好奇心を持つことだと感じています。新しいことに積極的に取り組むことは楽しいことが多いと感じています。

⑧ (使用している人)スマホやパソコンを使うとき、どんな点に悩むことがありますか、そのときはどうしていますか

- スマホやパソコンは高機能のデジタル機器であり自分の活用できる範囲は大変少ないと思います。できるだけ機能的に活用しグレードアップするためには、上級者から学ぶことや、自分でGoogleなどを活用して調べて試しています。

⑨ (使用している人)今後、スマホやパソコンをどのように使っていきたいと思いませんか

- すでに手放せないデジタル機器であり、事務文書・会計処理をはじめデータ処理や情報収集、通信、コミュニケーション、読書、健康管理、ショッピング、キャッシュレス支払い、交通系支払いなど、多くの分野で使っています。今後も活用範囲を広げ多くの分野での活用をし

ていきたいです。しかし、テクニカルにはついていけないかも知れません。A I 内蔵の機器を使いたいです。

⑩ オンラインによる学びやコミュニケーションが増えていますが、今後のあなたの学びや生活にはどんなことが大切だと思いますか

- コロナ禍においてオンラインによる学びで幸いだったことは、従来の特定の会場での講演会や講習会などでは高額すぎて依頼できなかった講師に(コロナ禍で仕事の依頼が減少等もあって)割安でオンラインの講座をお願いしたり、人気で参加できないイベントに参加しやすくなったことです。無料での開催が多く、また海外からの講演も家にいながら比較的気軽に視聴できます。(例:台湾のデジタル担当大臣 オードリー・タン氏や「LIFE SHIFT」のリンダ・グラットンさんの講演など)
- 今後に於いてはコロナと共生しながら(ゼロコロナにはならないと言われていしますので)、デジタル機器とも上手く共存できればと考えています。オンラインのみでは生活に潤いや喜びが見出せ得ないと感じていますので、ハイブリッドな組み合わせでの活用が有益なのではと感じています。
- I C T 機器は日常生活において、なくてはならないツールです。