二章　ITと高齢者の孤立に関する事例研究

本章では、ITの活用によって高齢者の孤立が解消された事例を二つ取り上げる。

1. 高齢者と家族をつなぐIT機器「KOMP」

　KOMPは、ノルウェーのスタートアップNo Isolationが高齢者向けに開発した箱型のコミュニケーションデバイスだ。インターフェースは画面右下のダイヤルのみで、昔のテレビのようなシンプルな見た目をしている。ダイヤルを回し電源を入れると、家族から送られてきた写真が画面に表示される。No Isolation公式サイトによると、2017年6月から2020年12月までの間に、240万枚以上の写真がKOMPによりシェアされている。このことから、家族と離れて暮らす高齢者の多くが、KOMPを積極的に活用し家族との精神的なつながりを保っていることが分かる。

　またKOMPには、写真のシェア以外にも高齢者と家族のコミュニケーションを促進する機能がある。それは、デバイスを操作せずにハンズフリーでビデオ電話ができる機能だ。KOMPに家族から電話がかかってくると、画面に10秒間通知が表示されたのち、自動でビデオ電話が始まる。高齢者は立ち上がって電話を取りに行く必要がなく、KOMPを部屋の隅に置いておくだけで、実際に家族と一緒に生活し会話をしているかのような身近さを感じることができる。

ITが家族とのつながりを維持し高齢者の孤立を解消している例として、この事例を挙げた。KOMPは写真のシェアとビデオ電話の二つの機能によってそれを実現している。またKOMPには、デバイスの操作を極力減らすなど、ITが苦手な高齢者でも使いやすくなるような工夫が施されていることも分かった。



出典：<https://www.noisolation.com/global/komp/>

1. 高齢者と若者をつなぐITサービス「Papa」

Papaは、高齢者と地元の大学生とをマッチングする人材派遣サービスだ。2016年にアメリカ・マイアミで立ち上げられたスタートアップだが、高齢者の社会的孤立を解消しうるサービスとして注目を集め、現在も事業を拡大している。すでにアメリカの17以上の州でサービスを展開しており、2021年には全50州まで拡大する予定だ。

Papaはいわば一人暮らしの高齢者に「孫」を派遣するサービスで、買い物や車での送迎、家事の手伝いなど、孫がいればお願いできるようなことを近くの大学生に依頼してやってもらうというものだ。依頼内容は多岐にわたり、ただ話し相手になってもらうなども可能である。高齢者がPapaのアプリに登録すると、Papaは同じく登録済みの大学生をマッチングして、高齢者の自宅に派遣する。依頼をこなした学生には報酬が支払われる。

毎日Papaを利用しているシニアメンバーのバーバラ氏は、Papaを通じた学生との交流について次のように語っている。

“The most important thing is that I feel comfortable with the person and that I feel taken care of. I can talk to them [Papa Pals] and we are friends.”

「最も重要なことは、私がPapaの学生たちと一緒にいて心地よく、世話をしてもらっていると感じることです。私は彼らと話すことができ、私たちは友人なのです。」\*

バーバラ氏の発言から、Papaには、学生との世代を超えた交友関係を築き、高齢者のコミュニティを広げる効果があると分かる。孤独な高齢者にとって、こうした関わりは貴重であり、大きな心の支えとなる。

ITが他者とのつながりを新たに創出し高齢者の孤立を解消している例として、この事例を挙げた。Papaは専用アプリを介したマッチング機能によって、それを実現している。

\*出典：<https://www.send2press.com/wire/no-signs-of-slowing-down-papa-continues-to-grow-throughout-florida/>　訳は引用者による

三章　考察

　事例研究を踏まえた上で、本章ではなぜITの活用によって高齢者の孤立が解消されるのか、その理由とITを使うメリットについて考察する。

・高齢者に必要な「つながり」とITの有用性

　前述した二つの事例には、ITが高齢者に他者とのつながりを提供しているという共通点がある。ゆえに私はこの「つながり」が、高齢者が孤独から脱するために必要なものであると考えた。つまり高齢者が孤立してしまうのは、この他者とのつながりをもっていないことが原因であると考えられる。ここでいう他者とは、家族や友人など、自分のことを認知し自分とコミュニケーションをとってくれる存在だ。人付き合いが少ない高齢者は、こうした他者とのつながりを失いやすい。高齢者は日ごろから誰かに認知され気にかけてもらっていれば、自分にトラブルや異変があった際、その人に助けてもらえる。また日常的に誰かとコミュニケーションをとることは、認知症やうつ病の対策として有効である。

このように高齢者が孤独にならず心身ともに豊かな生活を送っていくためには、他者とのつながりをもつことが重要である。そしてKOMPやPapaといったITは、そうした「つながり」を維持または創出することで高齢者を孤独から救っている。

ゆえにITの活用によって高齢者の孤立が解消される理由は、ITが高齢者にとって必要な「つながり」をつくるためのツールになりうるからだと考える。

・ITを使うメリット

孤独な高齢者にとってITが有用であることは分かった。しかし実際には、ITを使わずとも高齢者が他者とのつながりをもつことは可能だ。例えば、家族や友人と定期的に会って話をしたり、近所付き合いをするだけでも、人との交流は保てる。そこで、高齢者がITを活用するメリットについても考える必要がある。

私は事例研究の結果から、以下の三点を、ITを使うメリットとして考えた。

第一のメリットは、空間を超えてつながりがもてるという点だ。KOMPの例でいえば、離れて暮らす家族とビデオ電話ができるという部分がこれにあたる。IT及びインターネットを使ったコミュニケーションには、距離による制約がない。そのため通信機器さえあれば、自宅にいながら遠くに住む家族や友人と容易に顔を合わせることができる。これは体が不自由で遠出ができない高齢者にとっても嬉しい点である。

　第二のメリットは、見ず知らずの他者ともつながりをもてるという点だ。これは第一のメリットとも関係するが、インターネットを利用すれば世界中の誰とでも交流ができるため、全く見ず知らずの他者とも交友関係を築ける可能性がある。Papaが創出していた高齢者と見知らぬ若者とのつながりもまさにこのような関係である。日常生活で初対面の人と知り合う機会はそう多くない。しかしインターネット上であれば簡単に誰かとつながることができ、上手くいけば友人となって高齢者のコミュニティを広げることができる。またPapaのようなマッチングサービスを利用すれば、ネット上だけでなく実際の人間と会ってコミュニケーションをとることも可能だ。このような離れた人同士の情報をすり合わせてつなぐマッチング的な性質も、ITがもつメリットとして考えられる。

　第三のメリットは、精神的なつながりが途切れにくいという点だ。高齢者と他者との精神的なつながりを保つのに、会話によるコミュニケーションが有効であることは間違いないが、メールなど文字によるコミュニケーションでもそれを保つことはできる。さらに言えば、KOMPの写真シェア機能のようなものでも、家族や友人の近況を知れるため、高齢者が他者とのつながりを実感するのに役立つだろう。IT機器・ITサービスには通話以外にもこうした他者との疑似的なコミュニケーションを可能にする機能が数多くあるので、高齢者が精神的なつながりを感じている時間はそれだけ長くなると思われる。

　以上の理由から、私はITを活用し他者との「つながり」をもつことが、高齢者の孤立を解消するのに最適な方法であると考えた。