

高齢者のパソコン学習の継続性を考える

- 第3回高齢者パソコン教室の事例から -

野田琢海 中村 雅子 後藤正幸

本稿では、2007年度に3回目の実施となった「高齢者向けパソコン教室」の実践を紹介し、この教室をフィールドとして、高齢者のパソコン学習の継続性について検討した。この教室は従来より地域や受講者から高い評価を得ているが、この教室で学んだ受講者がその後、この教室での体験をどのように生かしているかについて、本格的な追跡調査を行ってこなかった。そこで本年度はできる限り、教室での学習の実施状況やその後の活動についてトレースすることで、高齢者が教室終了後も継続的に利用やパソコン学習を継続する要因について考察した。

主な結果として、1)学生と高齢者の交流を第一に目標として掲げており、その点は十分に達成されている。2)高齢者のパソコン学習を継続する要因として、学習の目的が明確で、やりたい活動があること 分からないことがあったときに身近に聞ける支援者があること、一緒に学ぶ仲間がいることなどが重要であることが明らかになった。

キーワード：高齢者向けパソコン教室 地域貢献 情報教育 共同的学习, 学習環境デザイン

1 はじめに

本号の特集でもたびたび触れられているように、武蔵工業大学環境情報学部においては、学部キャンパスの位置する横浜市や都筑区に根ざしたさまざまな地域連携の取り組みが進められている。そのような中で、2005年度から本学部の豊かな情報関連設備を地域貢献にも活用しつつ、地域の高齢者に学習の場を提供することを目的として、武蔵工業大学環境情報学部と“社会福祉法人横浜やまびこの里東山田地域ケアプラザ”(以下、東山田地域ケアプラザ)地域のパソコンについての学習支援ボランティア(現在は“PC ブラネット”として団体を結成。以下、地域ボランティア)の共催で「高齢者向けパソコン教室」を開催しており、2007年度にその3回目を実施された。

参加する学生ボランティアにとっての意義という点では、本号の[渡部ら]で、ベネフィット分析という形で検討されているが、ここでは受講者である高齢者に注目し、この教室がどのような意味合いを持ち、ここで学んだパソコンに関する学習がその後、どのように継続的に生活

の中で活用されているのかに焦点をあてて検討することとした。

2 高齢者向けパソコン教室の経緯

情報技術が急激に普及すると共に、デジタルデバイドが社会的問題として取りあげられることが多くなってきた。とくに実践的な学習の場が乏しい高齢者にとっては、パソコン学習のニーズは高まっているものの、その機会の不足が壁となっている。

そこでパソコン利用への支援として、NPO 団体や社会福祉法人が高齢者向けのパソコン教室を開催するなどの取り組みが活発になってきている。このようなパソコン教室は、単にデジタルデバイドを解消し、情報テクノロジーの恩恵を受けるノウハウを伝えるためだけでなく、地域活動への参加を促進し、介護予防につながる取り組みとしても期待されている。

東山田地域ケアプラザは、従来から、地域での福祉保健活動や交流の拠点として、様々なサービスや活動を提供している。独自に高齢者向けのパソコン教室を開催した期間もあり、多数の参加希望者があったが、最近ではコンピュータ機材等の問題があり、教室運営を継続できていなかった。

このような状況の中で、本学部の持つ豊富なコンピュータ・ネットワークのインフラを活用してニーズに応える活動として、武蔵工業大学環境情報学部、東山田ケア

NODA Takumi
武蔵工業大学環境情報学部情報メディア学科 2007 年度卒業生
NAKAMURA Masako
武蔵工業大学環境情報学部情報メディア学科准教授
GOTO Masayuki
武蔵工業大学環境情報学部情報メディア学科准教授

プラザ，地域ボランティアの三者共催で始まったのが本教室である。

当初は単年度の実験的な試みとして始まった活動だが，参加した受講者を始めとする関係者からの高い評価を得て，学生ボランティアの中からも次年度，継続したいという声が上がった。このため翌2006年も開催され，同様にこの年の学生ボランティアの中から引き継ぐ学生が名乗りを上げたため，本年，3年目も開催されることとなった。

この取り組みは，地域の高齢者に対する社会貢献の意味合いだけでなく，教室の講師やアシスタントを勤めるボランティア学生にとっても，異なる世代の方々との交流や，教える側に立つ活動の中で生まれる学びという貴重な学習の機会になっている[後藤ら]。

この教室の成果については，初年度は[田中]，[大場]の卒業論文にまとめられ，[後藤ら]によって本ジャーナル第7号に報告された。

表1 各年度のカリキュラム

	2005年度	2006年度	2007年度
第1回	パソコンの基礎 / マウス操作の 練習(インターネット)	パソコンの基礎 (懇親会)	パソコンの基礎 (懇親会)
第2回	マウス操作の練 習(ペイント) / ファイル・フォル ダ管理	デジタルカメラ 機能説明と撮影 会	フォルダ概念の 説明 / デジタル カメラ撮影会
第3回	デジタルカメラ 機能説明と撮影 会	文字入力	文字入力
第4回	画像の取り込み， 文字入力	ワード	インターネット
第5回	文字入力	ワード	電子メール
第6回	文字入力， 発表の準備	作品作成	NOTAによる旅行 プラン作成
第7回	作品発表会	作品発表会	両プラン発表会

2007年度には第7回の終了後に地域ボランティアが講師を行うフォローアップ講座(全2回)が希望者に対して行われた。

また昨年は「学習環境のデザイン」という観点で教室の運営の仕方に改善を加えた効果を検討した[吉村][吉村ら]。

本年については，前年の実施の終了直後から中心となった学生たち(コアグループ)が1年を掛けて，毎週熱心にミーティングを行い，高齢者にとっての学習の場を

どのように快適で有意義なものにするかを議論し，細かいところまで様々な改善提案を検討して計画を立ててきた。その改善内容の詳細と結果は[野田]にまとめられている。また[渡部]は，参加するボランティア学生のベネフィット分析という観点から，この実践を記録しデータを分析した。

このように，この教室は学生にとっての研究フィールドという意味でも貴重な場とさせて頂いており，地域への社会貢献というだけでなく，むしろ本学の側がたくさんの恩恵を得る機会ともなっているのである。

3 第3回高齢者向けパソコン教室の設計と実施

3.1 教室の目的

今回の教室でも前年までと同様，高齢者のパソコン初心者を対象に，パソコンに対する恐怖心をなくし，参加者の交流(コミュニケーション)を促すこと，の2つを最優先の目的としたが，合わせて 教室終了後も学習の成果を生かしてもらえよう，学習とパソコン利用の継続性を生み出すデザインを目指した。

3.2 カリキュラムの設計と教材製作

3年間のカリキュラムを対比した一覧を表1に示した。初年度は，地域ボランティアと学生ボランティアの議論により，マウス操作だけでできる作業を前半に，通常は最初に学習する文字入力を後半に配置するカリキュラムとなった。交流を促す方法として，受講者を4人1組のグループに分け，各グループに学生アシスタントを配置することとした。最終的には，第3回のデジタルカメラ撮影会で撮影した写真をもとに，グループで1つのポスターのような1枚の作品を成果物として作り上げ，グループ毎に発表してもらった。

教材は参加学生が各章を分担し，執筆中に地域ボランティアによる数回のチェックを受けながらテキストを一から書き上げ，参加者に製本版を配布した。

2006年度は基本的にはテキストには微修正のみで大きな変更を加えず，教室の運用面で学びのコミュニティ[Lave & Wenger]を形成するための改善を行い，前年と比較してその効果を検討した。

例えば2005年度は毎回 教室の後に交流会を呼びかけたが，あらかじめ周知していなかったために参加者が少なかった。そこで2006年度には初回に1回のみ懇親会があることを当初から告知して参加を呼びかけたところ，ほとんどの受講者が参加し，地域ボランティアの方々や学生ボランティアを含めて全員が自己紹介を行い，一緒に歓談することで早くから打ち解ける機会を作ることができた。また初年度にデジカメで校内で撮影会をすることが，グループ内のコミュニケーションを促進する上で

重要な場面となったことから、2006年度にはデジカメの撮影会を3回目から2回目に前倒しすることでコミュニケーションの円滑化を図った。

これらの工夫は学生ボランティアによるカルテ（後述する観察データ）やインタビューから有効性が確認され、2007年度にも踏襲された。なお、2007年度には、第1回の後の懇親会で、受講者がお互いの共通点を探して、それにちなんだグループ名を相談して決めてもらうという試みも行った。これは会話のきっかけとして話題を提供するとともに、命名によってグループとしてのアイデンティティを見出し、グループごとに学習の仲間としての一体感を持てるようにとの配慮からである。

2007年度はカリキュラムも大きく変更された。前年度までの2回の実施と、コア学生による時間を掛けた議論の結果、高齢者にとって意義が高いのではないかと考えられたインターネット、メールの利用が組み込まれた。メールの利用については、ボランティア学生や受講者同士で連絡を取りやすいように、ウェブメールの登録方法についての解説も加えられた。またグループ学習を意図的に取り入れ、実際にインターネット検索を利用する場面として多いことが予想される「旅行」について、インターネットがどのように利便性を高めるかを体験してもらい、成果をまとめて最終回の第7回に発表してもらうこととした。

なお、2007年度には、要望が高い一方で、初心者には難しいために講座に十分に取り入れられなかった、インターネットのセキュリティの知識やワープロソフトの発展的な利用について、共催の地域ボランティアのメンバーが講師となる全2回のフォローアップ講座を行い、希望者はこれにも参加した。

本教室そのものは、基本的には授業の構築を指導して頂いた地域ボランティアが通常、行っている方式を基本とし、一斉授業のスタイルで行った。

具体的には地域ボランティアのアドバイスを受けながら講師役の学生が分刻みで授業計画のシナリオを作り、これを学生・地域ボランティアが共有して授業を構成した講師として人に教える経験がはじめての学生もあり、事前に詳細な計画を立て、リハーサルを繰り返すことは貴重な体験ともなった。

授業中は、受講者は講師の指示に従って一斉に実際の操作を行い講師の説明中はもちろん操作の作業中も、学習に関係のない私語は基本的に禁止とされた。ただし操作が分からないときには、隣にいる学生ボランティアが何度でも分かるまで丁寧に説明した。また、分からない受講者を置き去りに進まないよう、教室全体で、個々の受講者の理解度を確認しながら慎重に授業を進めた。

3.3 学習環境の改善策

以上のように、授業スタイルそのものは過去2回と同様、伝統的な一斉教育をモデルとしたものだったが、個々の受講者の学習リソースをより豊かにし、自発的な学習行動やコミットメントを高める仕組みとして、新たにいくつかの試みを行った。ここでは、このようなパソコン学習のリソースに受講者がアクセスしやすい学習環境デザインの施策の主なものとして、(1)ニーズにあった学習内容 (2)グループ学習（旅行プランの作成など） (3)アシスタントの充実 (4)自習時間の確保 (5)コミュニケーション手段の確保 について紹介する。

(1) ニーズにあった学習内容

前述のように、インターネットを利用したブラウザでの細かい情報検索方法やパソコン・メールの利用は前回までは授業内容に含まれていなかったが、今回はこれらについても学生ボランティアの中心的なメンバーがテキストを作成し、授業内容に取り入れた。またグループ学習の活性化や、授業終了後のコミュニケーションを期待してNOTA（ノート、注1）というウェブ上の情報共有ソフトも紹介することとし、テキストに解説を書き下ろし、次に紹介する第6回の旅行プランの作業で使用した。

(2) グループ学習（旅行プランの作成など）

ともに学ぶ仲間を育てるという意味で、グループ学習の要素を取り入れた[Johnson et al.]。第6回に行った旅行プラン作成では、各グループで旅行プランを作成するという身近なテーマで、実際の活動を行うときにどのようにパソコンやインターネットを活用できるかということを経験してもらい、教室終了後も活用してもらうことを期待した。グループで相談して旅行のテーマを決めてもらい、分担を決めてインターネットを利用して目的地的について情報探索を行う、ヤフーの路線検索の仕方を説明して、目的地までの行き方や、所要時間、料金などについて調べてもらうなど、インターネットの回で学んだ学習を応用してもらった。グループとしての協力関係が生まれるよう、NOTAを使ったまとめ作業で協力しながら作業を進められるようにした。最終回の第7回ではグループごとに調べてまとめた成果を発表した。

(3) アシスタントの充実

学生アシスタントについては渡部らの論文にも詳しいが、受講者のアドバイザー（支援者）として対応した。事前のリハーサルなどを通じて、資料を配布して説明を行い、受講者への対応の仕方に個人差が出ないように、接し方について意図を伝えた。また毎回授業後に、コアとなる学生ボランティアが地域ボランティアからアドバイスをもらい、学生の反省会でこれらを紹介するとともに学生ボランティア側からも気づいたことや意見を出してもらい、毎回、授業時の受講者に対する接し方などの改善を行った。

今年度は学生ボランティアへの協力者が多く、参加人数が多かったため、可能な場合は受講者1名ごとに学生アシスタントの担当者がつき、1対1で授業中の対応を行った。参加可能なアシスタント人数が少ない回でも、受講者2名に対して1名のアシスタントが付くことができた。これらによって例年よりきめ細かい対応が可能となった。受講者に同じ目線で即座に対応できるように、それぞれの受講者の隣の席にアシスタントを配置した。

(4) 自習時間の確保

授業自体はすでに述べたように一斉型だったが、自習時には受講者の興味に従ってより詳細な使い方についての説明や、自宅での学習で不明な点、授業内容の復習など、アシスタントの支援を受けながら自発的な学習ができる時間を設けた。

(5) コミュニケーション手段の確保

メールやNOTAを紹介したことには、教室開催時期の授業以外の日の質問やコミュニケーションあるいは講習終了後の継続的なコミュニケーションを支援する手段の確保という意味合いもあった。実際に、事後にメールでお互いに連絡を取り続ける受講者もいたことが、インタビューから確認できた。

4 教室の実施状況

実際の教室開催は、2007年10月3日(水)～10月24日(水)の毎週水曜と土曜で、今までの2年と同様、全7回の授業を実施した。授業時間は前年よりやや長く、休憩を挟んで、13:30-16:00である。今年の場合、毎回の終了後、16時20分までの20分間は希望者が補足的な説明や復習をする「フォローアップ」の時間として位置づけた。

場所は昨年同様、第1回から第6回までは情報メディアセンター中演習室、懇親会は食堂、最後の発表会は3号館のYCホールで行った。

受講者の募集は、都筑区の広報および東山田地域ケアプラザでの告知で行い、募集定員28名に対して約60名と倍以上の応募があった。前年までは限定的な広報であったこともあり、ほぼ定員と同人数の応募であったが、今回は口コミで昨年までの評判を聞いた応募者やリピーターとして参加を希望した昨年の受講者なども含まれていた。このように継続的な開催によって地域の認知度や評価が高まっていることを実感することができた。最終的に27名が受講した。

またボランティア学生も募集のためのさまざまな努力・工夫もあって昨年よりも大幅に人数が増えたため、実施の回によってだが、1対1での受講者のサポートが実現するなど、学内外の認知度という意味でも大きな前進があった。

5 分析の目的

ここでは[野田]で収集・分析したデータを元に、より普遍的な学びという観点から、高齢者のパソコン学習とその継続性について再検討を行った。



図1 第1回の講習会風景

とくに、1)パソコン学習のリソースに受講者がアクセスしやすい学習環境デザインについての施策の効果を検討する 2)学習の継続性という観点から、主に高齢者にとって重要な要因が何かを教室終了後の追跡インタビューをもとに明らかにする。という2つの点について論じることとする。



図2 懇親会で自己紹介する受講者

6 データ収集方法

6.1 アンケート調査

講習会の事前と事後に自記式の記名アンケート調査を実施し、最終的に全員の回答を得た(各27票)。また今回は講習終了後に地域ボランティアのグループを中心としたフォローアップ講座(全2回)が行われたが、これについてのアンケートも行った。フォローアップ講座の

要望などを質問した「フォローアップ講座」事前アンケート(23票)、および第2回終了後の事後アンケート(11票)である。

6.2 インタビュー調査

受講者27名の中で、協力が得られた13名から半構造化面接法による聞き取り調査を行った。インタビューはメモを取ると同時にICレコーダーに録音し、テープ起こしを行って内容を検討した。回答時間は48分から2時間の範囲で1時間前後のケースが多かった。主な質問内容は、1)終了後のパソコンに対する関心、意欲や変化、2)講習内容のわかりやすさや評価、3)パソコン教室の運営の評価、4)今後のパソコン利用意向 などである。

協力者は男性8名、女性5名、年齢は65歳~80代までであり、グループ学習の各グループ(7グループ)から少なくとも1名以上の協力を得た。協力者の家族構成は、一人暮らし、ご夫婦2人、2世帯あるいは3世帯同居など、さまざまだった。

6.3 受講者のカルテ

第1回~第6回の授業で、アシスタント(学生ボランティア)が担当の受講者の操作の様子やコミュニケーションについて記入した個別の受講者カルテを作成して、引き継ぎ等に利用していた。このカルテをアンケート及びインタビューの結果と照らし合わせて利用した。

7 結果

7.1 受講者のプロフィールと参加動機

事前アンケートによれば、受講者のうち、男性が15名、女性が12名であり、年齢は60代が8名、70代が17名、80代が2名、最高齢は89歳である。

自宅に自分の専用パソコンがあるという人は14名あり、共用も含め、自由に使えるパソコンが「ない」という回答者は2名のみだった(ただし後のインタビューでも明らかになるが、自宅にあるが使い方が分からない、製造年が古く、思ったような使い方ができないという場合もある)。また今までのパソコン経験についても「まったく触ったことがない」という受講者は3名のみであった。現在できることを複数回答で答えてもらったところ、「マウスを自由に動かすことができる(12名)」「文字を打つことができる(13名)」「インターネットを見ることができる(11名)」などとなった。

普段の利用頻度でも「まったく利用していない(7名)」という回答者は少数派で、中には「ほぼ毎日(7名)」使っている受講者もいる。このような受講者の経験の差は、前年度までにも見られた。そのため回を追うごとに「初心者向け」という点を強調した広報を心がけて行ってい

るのだが、どのように募集をしても応募者の経験・スキルの個人差はかなりある。それを前提とした対応を考えることが必要であろう。

学生によるカルテを参照すると、特に初回はマウスのダブルクリックやドラッグの操作をうまくできない受講者がかなりいる。加齢により手指の動作がコントロールしにくいと思われるが、回を重ね練習することによってスムーズに動作できるようになった受講者も少なくない。

もう一つ、受講者の経験の差という点で重要だったのは日本語入力で、ローマ字対応表を見なくても問題なく手早く入力できる慣れた受講者もいる一方で、ローマ字による日本語表現そのものに不慣れで苦手意識をもつ受講者もいた。

事前アンケートによれば教室に参加した動機のうち、複数回答でもっとも多かったのは「パソコンでやりたいことがあるから(16名)」で、「パソコンに興味があるから(10名)」「自己啓発として受講したいと思ったから(9名)」がこれに続いている。「多くの人と交流したいと思ったから(5名)」は、少なくとも参加者にとってもっとも前面に出ている目的ではない。むしろかなり目的意識を持った参加が多いことが明らかになった。

その目的については16の選択肢の中から、3位まで順位をつけて回答してもらっているが、1位に挙げられたものでは最も多いのは「インターネット」だった。3位までに上がっている回答を重み付けせずに加算した順位は1位から順に「ハガキ作成」「インターネット」「デジカメで撮影した画像を編集」「メール」「文章作成」となっている。なお5位までの順位は、講座終了後の事後アンケートでもほとんど変わらなかった。

これらの要望の中で、初心者向けの講習と広報しているところから、文字入力、画像の挿入、レイアウト、印刷設定など多数の複雑な作業が必要なハガキ作成は別として、すでに述べたように「インターネット」「デジカメ」「メール」「文書作成」といった基本的なニーズに応えた内容になっていることが確認された。

民間のパソコン教室と比較して安価であることや、民間の場合、対価に見合ったサービスで誠実な対応をしてくれるのか不安だが、大学なら信頼感がある、というコメントも事後インタビューの中で参加の動機として述べられていた。実際に以前に通っていたパソコン教室が経営難で途中で閉鎖されて学習が途切れた経験を持つ人もいた。

7.2 参加者の教室への評価

受講者からは教室全体への評価でも教室の個別の要素への評価でも、非常に高い評価を得ることができた。

授業内容については「よく理解できた」から「まった

く理解できなかった」までの5段階評価で、すべての回答者が「よく理解できた(11名)」または「少し理解できた(17名)」までの2つの選択肢を選んだ。授業のスピードも27名中19名が「ちょうどよい」と回答し、「速かった」「遅かった」という5段階の両極はなく、「やや速かった(5名)」「やや遅かった(3名)」と、バランスとしては妥当であったことが確認された。

(1) 施策への評価

以下、いくつかの施策について、それぞれ参加者の評価を紹介する。

(a) ニーズにあった学習内容

事後アンケート結果からは、カリキュラム構成(「よかった(17名)」「まあよかった(10名)」)、大学生の講師(「よかった(22名)」「まあよかった(5名)」)についても全員が肯定的だった。

テキストについてもほとんどが肯定的な評価だった(「わかりやすかった(14名)」「まあわかりやすかった(11名)」「どちらでもない(2名)」)。事後インタビューでも、市販品のテキストと違って、操作の途中の画面

を数多く掲載し、パソコン画面と照らしてその都度確認できるように丁寧に図解している点を高く評価した受講者もいた。

(b) グループ学習(旅行プランの作成など)

図3はあるグループのNOTAを使ったウェブ上の作品である。第6回の旅行プラン作成で、このグループは木曾路をテーマに観光名所や行き方などを分担して調べ、第7回に発表した。

旅行プランを練る話し合いで盛り上がったグループが多かったが、アシスタントが積極的にリーダーシップを取らないと進まないグループもあった。また、NOTAというツールに受講者が不慣れなため、アシスタントの支援が多く必要だった。

しかし、カルテからは、受講者が目的地と目的のキーワードを組み合わせ検索するなど、試行錯誤しながら、情報の探し方を洗練させていった学習の経過が観察された。多くの受講者が、最初は目的地だけを入力したが(例:「奥入瀬」)、不必要な情報が大量に現われ、求める情報を探るのが困難であることに気づくと、アシスタントが明示的にアドバイスしなくても、試行錯誤で目的の

チームこんぶ
 チーム ☆チームこんぶ☆
 テーマ 木曾路 ▲江戸時代へタイムスリップ
 目的地: 木曾路 馬籠 妻籠
 参加者 ♥ [] ♥
 日時 平成19年10月24日
 出発時間 午前8時
 集合場所 横浜地下鉄中川駅

藤村記念館
 藤村の生家で、「夜明け前」の撮影があります。これを見たいと思います。

せんべい

路線図
 中川(神奈川線)
 08:11~08:26
 5駅 横浜市営地下鉄・緑線出行
 新横浜
 08:32~09:55
 JR新幹線のぞみ11号
 名古屋
 10:00~11:14
 14駅 JR中央本線快速
 中川
 バスの利用
 黒島市

図3 「旅行プランの作成」の作品例

キーワードを組み合わせて、例えば「奥入瀬 温泉」というようにand 検索を行うようになった。なお、インタビューでは、課題の達成以外にも、グループ学習のディスカッションでコミュニケーションが図れたことを評価する受講者もいた。

フォローアップ講座のためのアンケートでは、NOTAは、インターネットと並んで、もっと学びたい(復習したい)という回答がもっとも多かった(いずれも23名中15名が選択)。インタビューでも、面白かったという回答者が多く、関心を引いたようである。一方で反省として、文字入力が苦手な受講者などは十分学習に参加できない場合もあった。

(c) アシスタントの充実

学生アシスタントとの交流は今回の教室に対する受講者の評価の中でも、とりわけ好評だった。

事後アンケートでは5段階評定で、話しやすさについても「話しやすかった(26名)」「まあ話しやすかった(1名)」実際によく話したかについても「よく話した(25名)」「何回か話した(2名)」非常に活発なコミュニケーションが取られたことがうかがわれる。また学生アシスタントとの交流は受講者全員が楽しかったと感じていた(「楽しかった(25名)」「まあ楽しかった(2名)」)。

抽選に当選し、昨年と今年の2回受講した受講者からも、昨年と比べてアシスタントが多く、1対1での支援が多かったことについて非常に良かったとのコメントがあった。去年までも受講者2名につき1名程度のアシスタントが配置され、他のパソコン教室に例のない充実度だったと考えているが、とくに1対1の支援が良かったという回答として「2対1だとレベルに差がある場合に片方に付きっきりになってしまい、質問の時間が制約されてしまうが、マンツーマンはその人のレベルに合わせることができる」(Aさんほか)というコメントを多く頂いた。

応対や支援の仕方についても評価が高かった。例えばある受講者は事後インタビューで、次のように語っている(なお、以下引用の中の()の中は筆者の補足)。

学生の態度が親切で感動した。いまだきこんな親切な世の中あるのかしら。(中略)(分からないところを教えてもらうとき)孫なんかくると、めんどくさいから自分でやっちゃうでしょ。学生さんは見ていてくれるじゃない。自分でやらなきゃ身に付かないわけだから。あれは偉いと思いますよ。口ではおっしゃる。わかかんないと、「ここでいいよね?」(と尋ねると)ちゃんと返事してくださる。自分でここですとやらないから(アシスタントが操作するのでなく、受講者が自分で操作するように支援する)。それはやっぱり吸収できるじゃない。孫に聞いても(自分で)パーとやって帰っ

ちゃう(笑)めんどくさいでしょ。そういうのは学生さんの姿勢でそういう風に指導しなきゃというあれ(支援方法についての意識共有)があったのじゃない? そういうのは良かったと思いますよ。

(Gさん, 女性, 70代)

(1対1のアシスタントは)これはよかったと思います。というのは、ささいなことでも、すぐに聞ける。やはり、たくさんでやる場合は、こんなこと聞いていいのかが気になりますけど。マンツーマンでしたら、どんなささいなことでも聞けますし、そして何度でも理解するまで聞けると。(Fさん, 男性70代)

他にも、大学生や若者への認識がまったく変わったといったコメントを多く頂いた。

なお、受講者同士の交流でも、ほとんどの受講者がコミュニケーションをとり(「よく話した(11名)」あるいは「何回か話した(9名)」)、それを楽しんだ(「楽しかった(11名)」「まあ楽しかった(12名)」)としている。グループのメンバー同士が親しくなり、その後も連絡を取り合っただけでなく、交流があるケースもあることが事後インタビューから明らかになった(後述)。このようなことから、第1, 2回に引き続き、最大の目標である異世代交流や参加者同士の交流は十分に達成できたと考えられる。

(d) コミュニケーション手段の確保

継続性との関連で後述するが、教室の期間中にも、講習会の終了後にも、受講者同士やアシスタントとのコミュニケーションがあったほか、終了後の礼状や年賀状の交換など、いろいろな形での交流が見られた。

(2) 教室参加をきっかけとする行動/地域参加

なお、事後アンケートでは、受講をきっかけとする学習や社会的関心の広がりについても質問した。図4のようにならぬ受講者が授業時間外にこの教室への参加に関連した行動をとっていることが明らかになった。とくに、参加者同士の教室以外でのコミュニケーションが生まれた点や、他のところでパソコン教室を話題にした回答が多かったことは、教室が新たな交流のきっかけとなった点でも評価できる。

また事後アンケートでは、パソコン教室を離れて、地域の活動への参加意向について「ケアプラザなど、地域の方々が集まる公共施設に行ってみようと思いますか」「地域で開催されるいろいろな行事に参加したいと思いますか」という2つの質問を行ったが、5段階の回答で、いずれも大半が「そう思う」「まあそう思う」と答え「そう思わない」「あまりそう思わない」という回答はなく、参加者のほとんどが地域参加の意向を持っていた。これはパソコン教室だけの影響とはいえないが、結果として

当初期待されていたような地域ケアプラザへの認知度や参加意向を高める効果もあったと考えられる。

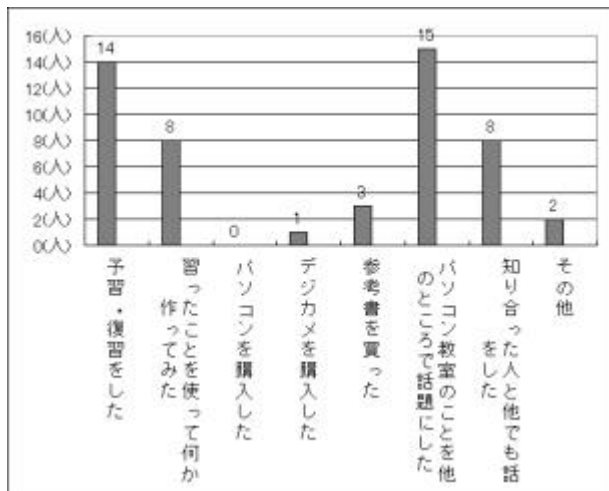


図4 教室外でやったこと

7.3 受講者の教室終了後の追跡

教室終了後に、約半数(13名)の受講者の協力を得て、自宅を訪問するなどしてインタビューを行った。

このことで従来は分からなかった教室終了後の長期的な効果や、教室の評価、パソコン利用の継続要因などが明確になった。以下では、主に(1)受講後のパソコン利用状況、(2)パソコン利用の継続に関わる要因について述べる。

(1) 受講者のパソコン・インターネット利用

パソコンを利用したいという意欲について、受講したことで高まったかという質問に対しては、インタビューを受けた13名のうち8名が高まったと回答している。その具体的な理由として挙げられたものでは「個人的に疑問に思っていることをアシスタントに聞くことで意欲が高まった」という回答が2名あった。アシスタントが個別の受講者のレベルに対応した支援をすることが満足度だけでなく、以後の学習意欲も促進していた。

(意欲が)高まりましたね。いろんなそのさん(学生アシスタント)の個人的なあれ(評価)をいっちゃあれなんですけど、すごくそれに関連することを教えていただいたので、講座以外のね、講義の拡張版ですか、のような感じですごく役に立ちました。

(Bさん, 男性70代)

教室参加以前から多少ともパソコンを使っていた受講者には、今回、授業のカリキュラムの範囲では新たに学ぶ知識は少なかったとおもわれる。関わっている会のた

めに名簿を管理しており、ワードとエクセルは使える、という受講者や、ウィンドウズ・マシンには普段接していないが、マッキントッシュのパソコンを日常的に使っているという人もいた。そのような受講者には、そのスキルに合わせたアドバイスが有効だった。

一方、初心者であり、今まで持っていたインターネットやパソコンへの恐怖心が減ったという意見も見られた。

(インターネットの授業でインターネットの関心、意欲は向上しましたか、という質問に)あの非常に自信にもつながるという感じがしましてね。前にも、インターネットを自分のパソコンの中に接続するときに、随分、脅かされてましてね。(中略)大変なことになると脅かされていたことがありましてね。ある人がそういう風に言ったんですよ。それで、インターネットというものは怖いものだという風な頭の中にこびりついておまして、随分自信喪失につながっておったところをこうやって教えていただくと、それなりに自信回復につながったかなという感じはします。

(Kさん, 男性, 60代)

いろんなことを学んだおかげで利用状況は多くなった、ということね。利用するようになりましたですね。それと、今まで、パソコンというものは比較的怖いもんやーと思ってた。すぐ傷むもんとおもっていたので、あんまり触るのがね。最近は自信がつかえましたね。うん、いままで触ったらいかんと(思っていたが)。何触っても傷むもんじゃないし(と思うようになった)。

(Fさん, 男性70代)

なお、講習を受けることで「かえってめげた」という人も1名だけいた。この人のケース(Gさん, 女性70代)は、自宅にあるパソコンが古く、思うように動かないことも続けられなかった原因のようである。

メールについては、講習の中で自宅でも使えるようウェブメールを例として紹介し、無料アドレスへの登録の仕方なども説明したが、実際に新たにメールを利用するようになったという回答者もあった。メールは連絡を取る相手や必要性がなければ継続への動機付けがなく、教室での学習をきっかけに新たに利用を始める受講者がいるかどうか未知数だったが、数名が使うようになったと回答している。

(パソコンに対する意欲は高まりましたか? という質問に対して)ええ、これはね。高まりましたですね。あの確かに、その後私もメールが打てるようになったと。それと、昨日もね、今まで私個人のメールがなかったもんですからね。昨日、ニフティと契約をし

てますからね。二フティに電話しましてね。個人メールを登録しました。(中略) 案外簡単にできましたですね。そういうことも、やはりパソコン教室に行った成果だと思いますね。(中略) メール授業を受けたということが、自分なりの大きな収穫だったと思いますよ。今まで、それがやりたいなやりたいなと思っていましたけど、どうもそれができなくてね。

(Fさん, 男性70代)

一方でメールは必要ない、やろうとは思わない、という回答もあった。メールの学習意向では、事前アンケートでは上位3位までの中に14名が挙げていたが、事後アンケートでは6名になっており、一方では講習が実際の利用のきっかけとなったが、他方では設定などの煩雑さからか、あきらめてしまった受講者もいて二極化した可能性がある。

なお、パソコンやインターネット利用意欲が特に高まらなかった、と回答した2名の受講者では、もともとパソコンで覚えたかったことが「デジカメの画像の加工(Cさん, 男性60代)」「年賀状作成(Hさん, 男性70代)」であり、今回の講習の範囲でなかったためこれらのニーズが満たされなかったことを挙げた人もいた。

(2) パソコン利用の継続要因

(a) パソコンを利用する活動とニーズ

受講者の大半は、パソコン教室への参加目的は達成されたと答えている。追跡調査の中で、講習で紹介した利用方法のうち、もっとも多く使われているのはインターネットの路線検索・交通検索だった。日常使える操作を学ぶというカリキュラム作成時の趣旨が生かされたことが明らかになった。

私の場合は、横浜市の高齢バス券があるから、一応、バスなんか無料なんだよね。だから、無料でもって、あちこちちょっと行くのについて、インターネットで時間をみたりだね。そういう点では、非常に有利だね。スムーズに見ることができたし。(Dさん, 男性70代)

これ(路線検索)はね、(今までは)やっていなくてね。これはいい勉強になりましたですわ。これは完全にマスターできましたね。教えていただいてね。昨日も、連休に箱根行くのね。いつも車で行くんですけどね。今度はちょっと電車でいったときに検索しましてね。地下鉄から横浜行って、横浜からJRという、そこからまた、東急に乗って中央林間行って、二つの方法を出してね。今までは、JRでいくことが多かったんですけどね。今度は初めて東急(に)乗って行きましたからね。(Fさん, 男性70代)

そのほか、今後に向けて、高齢者に多いと思われるニーズとして、古いアルバムや写真の整理が挙げられる。

昔の写真で、本当の昔のは色がおかしくなっちゃったりして、アルバム自体も古くなっちゃってるのね。だから、そういう時に、写真だけ取り入れて、CDなんかに入れるといいなと思っているんだけど、そこまで機械もないし、技術もないし、そういうのをやりたいな。CDなんかに取り入れて(中略)昔の写真で結構ね。ちゃんとしていても、もう随分古くなるとね。こう汚くなるっていうか、色があせっちゃうのよね。あれまた再生すると綺麗になるかなと思うんだけど。

(Iさん, 女性60代)

Eさんも古い写真を整理するためにノートパソコンを購入したが、使いこなせずにいた。デジタルカメラによる撮影や取った写真のフォルダへの整理、写真のメール添付などは今回の講習の中でも説明したが、撮影した画像のパソコンによる活用方法(修正・加工、CD-Rに焼く、画像を管理するソフトを使うなど)も潜在的なニーズが高いことが分かった。

(b) 学習の支援者

今回インタビューした受講者の中には子供や孫と同居し三世代で暮らしている人もいれば、自宅や施設での一人暮らしの人もいたが、家族と同居しているからといって必ずしもパソコンについて質問したり教えてもらったりする機会が多いわけではなく、逆に一人暮らしでも、いざというときに支援してもらえる相手がいるというケースもあった。

同居している、いないに関わらず、家族が必ずしも支援者としての役割を担っていないことが明らかになったが、その背景には高齢者自身(とくに男性)の心理的な抵抗感がある場合もあるようである。何名かの受講者が家族には逆に聞きにくい、と答えている。親として、年配者として年下の家族に聞きたくない、といった面子から抵抗があるという回答者もいた。

息子は何でも出来るんですけども、会社が忙しいので、ほとんど、パソコンのことでちょっと困った時だけ聞くんですけども、あれなんですよ。親子っていうには返って聞きにくいですよ。まず、聞くことはめったにないです。(Bさん, 男性70代)

講習会にはもともと「生徒」として参加しているため、分からないことを気軽に聞きやすい。また、アシスタントの学生も丁寧な対応によってその雰囲気を作り出して

いることはすでに述べた。アシスタントの知識が不十分で、民間のプロの講師のようにその場で的確に答えられないことがあっても、学生にとっての勉強にもなっている、という見方で受講者はむしろ肯定的に捉えている。

講師が非常に良かったよね。熱心だったよね。1人1人についていただいたんだけど、あのこれも良かったよね。必ずしもね、当然、学生の方が、もちろん我々より当然能力あるんでしょうけど、全て知ってるわけじゃない。要するに、先生と違うからね。ある意味は謙虚な気持ちがあるよね。うんだから、教えてわかんなかったらお話ししましょう、というようなあれ(対応)が、非常に僕としては良かったと思うよね。「そんなのわからないのか」と言われるよりも、むしろ、聞いたら、彼らもわからないのもあればね。そしたら、他の人も呼んで。彼らも勉強になったかもしれないしね。非常に良かったと思うよ。いわゆる(通常の)教室と違ってね。(Jさん, 男性60代)

児童生徒や学生など若い世代の学習では、学び手自身が、まだこれから学習を進め、新たな事柄を身につける年代だという認識があり、質問する・人に教えてもらう・学習を支援される、といった行動が抵抗なく行えるのに対し、高齢者の場合、個人差は大きいですが、年下の子どもや孫に聞きにくい、などの抵抗感がある人もいます。今回は、受講者という学び手の立場に身を置く場を作ることで、抵抗なく学ぶことができる機会を提供できた面もあるのではないだろうか。

家族に教わることに抵抗感がなくても、現実的に忙しい子どもの世代には聞きにくい。また孫の世代になると、彼ら自身がまだ高校生などで、知識がないという場合もある。

(たまに来る他県に住んでいる息子さんに教えてもらっているが、遠隔地なので)だから、(パソコンを受講者が)やり初めてから、あのまだ一回も来ていないですね。今月、えーと何日かに来る約束があったんですけどね。(来られないので)聞けないし。このパソコンは学校のと全然違うんですよ。(中略)意欲はあると思いますよ。やりたいというか。出来るようになりたいという。とにかく、残念でしょうがないの。家に帰ってできないから、すごく悔しいですね。ちょっと聞いたらね。聞く人がいたら。ちょっとそばにいたら。あれなんですけどね。(Eさん, 女性70代)

身近にアドバイザーがいないために、パソコン学習が継続しないという意見は他でも聞かれた。このように支援者の存在は、高齢者の学習にとって非常に重要な要素

であることが確認された。

(c) 学びのコミュニティ

今回のインタビューから、ともに学習する仲間ができることの重要性も確認できた。

新たにメールを使うようになったという受講者(Fさん, 男性70代)は、自分のグループの4名の間や受講時のアシスタントとの間でメールの交換をしたり、近所で会ってやり取りするなど、講習終了後も継続的なコミュニケーションがあると語っていた。

(自分の属しているグループのメンバーが地理的にも近くに住んでいることに触れて)また後から一緒にお話する機会もね(あるので良かった)。近くの人ですから。勉強の反省でいったらおかしいですけどね。わからんことを少しぐらいは電話で聞いてみたりするのも、また勉強してるかー。というメール(をやり取りしたり)。その点は近くの方でよかったと思いますね。(中略)いろんなアシスタントの方にメール(アドレス)を教えてもらってね。何人かに送りました。それは習ったときにもうね。(講習に)行ってる間に何人かに送ってね。まず届くか確認する。ついたついたゆうてもらって。そういうことだね。パソコン教室で知り合った人とのその後のつながりというのはね。また大事にしていきたいと思いますね。(Fさん, 男性70代)

受講時に使ったメールアドレスは、管理運営上の問題から実施年の12月で使用を終了してもらい、引き続き使いたい人は自分で新たにアドレスを取得する必要があった、それまで家族との共有アドレスしかなかったFさんは、独自のアドレスを取得したとのことである。

利用のきっかけ、そして継続の要因として学ぶ仲間とのコミュニケーションが続いていることの重要性が示唆される。

もちろんこのような関係を全参加者に押しつけることはできない。新たな仲間ができるか、そうしたいかは個人の意向にもよる。しかし受講中に受講者やアシスタントなど、仲間作りがしたい参加者にとって、コミュニケーションが生まれやすい環境を作ることは重要な施策と考えられる。

8 まとめ

今回の教室は、受講者から今まで以上に高い評価を得られた。その背景として、従来からの東山田ケアプラザや地域ボランティアの方々の支援、大学当局の協力などに加え、今まで2回の経験をやりっぱなしでなく、研究という形でまとめたり振り返ったりした部分も含めて、

整理・蓄積してきたことが今回の成果につながったと考えられる。また継続によって学生の間にも活動や実績が徐々に知られるようになったり、経験を踏まえて学生ボランティアへの勧誘・募集方法を工夫したりといった地道な努力が身を結んだ。また高齢者独自の特性に配慮した教室の運営ということについても、学生自身が多くを考え、学ぶことができたことを付け加えたい。

今回の分析主題である学習の継続性という点では、高齢者を対象とする限定的な実践ではあるが、きめ細かい支援、生活の中で活かせる実践的なカリキュラム内容、学びの仲間といった、従来からの学習研究の中で重要と指摘されてきたポイントが実証的に検証でき、ある意味で普遍的な知見を得ることができたと考える。

注

注1 NOTA とは、洛西一周氏が開発した、インターネットを利用した情報発信・情報共有システムである。ウェブブラウザ上で書き込んだ情報を自動的にサーバーにアップロードするため、メモ帳やプリントなどのソフトと同程度の簡単さでインターネットへの情報発信ができる。詳しくは、下記のサイトを参照。 <http://nota.jp>

謝辞

受講者の皆様にはアンケート、インタビューへのご協力を頂き、誠にありがとうございました。また本研究を遂行するにあたり東山田地域ケアプラザ、PC ブラネットの皆様には多大なご支援を賜りました。改めてお礼申し上げます。

この取り組みは、著者の1人である武蔵工業大学環境情報学部の野田琢海のほか、高齢者向けPC教室運営のコアメンバーとしてご尽力頂いた渡辺大樹君、清水達也君、富田智恵さん、原田繁幸君、嶋村威臣君、沖田彬君、成澤昌輝君、中塩雅貴君らによる1年近い準備期間を経て実現したものであり、彼らには膨大な時間を割いて本研究の内容にもご協力頂きました。また、学生ボランティアとしてご協力頂いた武蔵工業大学環境情報学部の皆様に感謝致します。そのほか、さまざまな形で本研究にご協力頂きました。関わってくださった方々に厚く御礼申し上げます。

参考文献

[1] 後藤正幸・中村雅子・倉田宏子・田中愛子 2006

高齢者向けパソコン教室の設計と運営による実践的教育 武蔵工業大学環境情報学部情報メディアセンタージャーナル, 7, 36-45

- [2] Johnson, W. J., Johnson, R. T. & Johnson, E. 1994 The new circles of learning: cooperation in the classroom and school. Holubec 杉山修治ほか訳 1998 学習の輪 - アメリカの協同学習入門 - 二瓶社
- [3] Lave, J. and Wenger, E. 1991 Situated learning: Legitimate peripheral participation. Cambridge University Press 佐伯胖訳 1993 状況に埋め込まれた学習：正統的周辺参加。産業図書
- [4] 野田琢海 2008 継続性を生み出す学習環境デザイン - 高齢者向け PC 教室を事例に - 平成 19 年度武蔵工業大学環境情報学部卒業論文
- [5] 大場啓司 2006 大学生のボランティア参加と継続を支援するボランティアマネジメントの提案 平成 17 年度武蔵工業大学環境情報学部卒業論文
- [6] 田中愛子 2006 高齢者パソコン教室の設計と評価 平成 17 年度武蔵工業大学環境情報学部卒業論文
- [7] 吉村友佑 2007 高齢者向け PC 教室を通じた学習環境デザイン 平成 18 年度武蔵工業大学環境情報学部卒業論文
- [8] 吉村友佑・中村 雅子・後藤 正幸 2007 高齢者向け PC 教室を通じた学習環境デザイン 武蔵工業大学環境情報学部情報メディアセンタージャーナル, 8, 63-69
- [9] 渡部大樹・後藤正幸・中村雅子 2008 高齢者向け PC 教室における学生ボランティアのベネフィット分析に関する研究 武蔵工業大学環境情報学部情報メディアセンタージャーナル, 9, 本号掲載
- [10] 渡部大樹 2008 高齢者 PC 教室における学生ボランティアのベネフィット分析に関する研究 平成 19 年度武蔵工業大学環境情報学部卒業論文