

「情報弱者」を見捨ててはならない

—新型コロナウイルスに係る発信方法の在り方に関する提言—

1.はじめに

(一社) 神奈川政経文化研究会 (以下 当会) は、神奈川県内の地元経済人や県民有志らで構成される任意団体である。「より良い未来の神奈川」を見据えて「政治」「経済」「文化」の3分野について学び合うべく、令和元年7月から市内で定期的に勉強会を開いてきた。

当会による今回の提言は、平塚市民に対する新型コロナウイルス関連の情報発信に関するものである。

1月16日、県は新型コロナに感染していた大和市の70代男性が、県所管の保健所の聞き取り調査前に死亡したと発表した。9日、転倒によるけがで医療機関に搬送された男性は37.3度の熱があったことから検査を受け、軽症と判断されて帰宅した。翌日に陽性と判明し、医療機関は11日に保健所に届け出た。保健所は13～15日にかけて男性に電話をしたがつながらず、15日に男性宅へ訪問すると、死亡しているのが見つかった。男性は一人暮らしだった。

新型コロナの第3波により病床はひっ迫、自宅療養の患者はここ1カ月で5倍を超えたという報道もある。緊急事態宣言が発出後も収束の兆しが見えない中、大和市のようなケースは今後相次ぐかも知れない。かつてない懸念が社会を覆う中、とりわけ高齢者が抱える不安は計り知れない。

今必要なのは、新型コロナに関するたしかかな情報を市民一人ひとりが確実に手にすることである。年代を問わず、すべての市民が「この困りごとはここに電話をすれば良い」という具合に、迅速な行動を取ることができるための情報にアクセスできることではないだろうか。

先日、当会の会員が平塚市内在住の70代の知人男性と会話をしていた時のこと。「発熱による体調不良で一般病院を頼ったが受診を断られ困っている。感染症が心配でPCR検査について相談したいが、どこに連絡すれば良いか分からない」旨を打ち明けられた。会員はスマートフォンで県の「新型コロナウイルス感染症対策サイト」を検索し、受診相談窓口の連絡先を伝えたところ男性は「まったく知らなかったです」と会員に感謝を伝えたという。

この出来事から見えてくるのは、適切な情報が市民一人ひとりに行き届いているとは現状言い切れない、ということではないだろうか。

「情報弱者」という言葉が現代にはある。情報弱者とは、情報・通信技術の利用が困難な人、とりわけインターネットを十分に活用できる知識や技術、環境に乏しい人を指す言葉である。1990年代に米国で議論された「digital divide」(情報格差)が語源とされ、iPhoneが普及した2010年代においては、深刻な社会課題に位置付けられている。

高齢社会を迎えた我が国においては、情報弱者に位置付けられる人はおのずと多い。後述するが、60代後半以降の世代が情報弱者に該当する傾向が強いだらう。しかし、コロナ禍にあって、国や基礎自治体からの必要な情報が一定の層に届かないということがあってはならない。コロナ禍において情報が得られる・得られないというのは、生死を分けるとも言い換えられるのではないだろうか。当会では、本市が情報発信を行うにあたって、すべての世代に届くような手段を確実に講じていただきたく、提言する。

2.平塚市の現状と課題

◇スマートフォン保有率と平塚市の人口構成

総務省の「情報通信白書～ICT白書2017」（平成29年版）によると、スマートフォン個人保有率は、全体で56.8%。20代が最も高く94.2%、一方、60代は33.4%、70代は13.1%、80代は3.3%と年代が上がるにつれ減少傾向が強まっている。

他方、平塚市の年齢別人口（令和2年1月1日時点）を見てみると、65歳以上の老年人口は72,040人にのぼり、全人口の28.2%を占める。無論、少子高齢化は今後も進んでいくものと見られ、この割合は増加傾向にあるといえる。

◇平塚市の情報発信の方法

本市では毎月第1・3金曜日に「広報ひらつか」をポスティング形式で発行している。しかし、コロナ禍で緊急の情報発信が必要なケースもあり、

- ①ホームページ（<http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/>）
- ②フェイスブック（<https://www.facebook.com/hiratsukacity>）
- ③ツイッター（<https://twitter.com/hiratsukagood>）
- ④インスタグラム（<https://www.instagram.com/hiratsukagood/?hl=ja>）などのSNSが情報配信の主流となっている。

①についてはパソコンとインターネット環境があればアクセスできるが、②～④についてはスマートフォンからアクセスするのが一般的である。だとすれば、前項の市内人口を鑑みると、スマートフォンの保有率が低いと考えられる28.2%のシニア層に対しては十分な情報発信ができていないとはいえない。

もちろん、上記以外にも市庁舎のデジタルサイネージなど情報発信の手段はあるものの、それぞれの効果は限定的だろう。情報弱者を見捨てないために本市が取りうる手段を次項では考えていく。

3.対策

◇地域メディアの積極活用

本市には地域メディアと呼ばれる媒体が様々ある。地域紙では朝日・読売・毎日新聞の朝刊に折り込まれる「タウンニュース平塚版」（毎週木曜日 56,100 部発行／<https://www.townnews.co.jp/0605/>）、隔週金曜日にポスティングされる「湘南ジャーナル」（平塚市・大磯町・二宮町に 105,500 部発行／<https://shonan-journal.com/>）がある。

両紙とも四半世紀を超える発行歴を誇り、市民の認知度も高い。スマートフォンを利用した情報収集はあくまで能動的な行為であり、個人の技能が必要となる。一方、地域紙は平塚に精通した記者が政治、経済、文化、スポーツなど様々なジャンルの話題や出来事を優先順位も踏まえながらまなく家庭に届けてくれるため、スマートフォンを保有していない、IT 技術に疎い世代にとっては強い味方といえる。

ほかにも、FM 湘南ナパサ (<http://www.fmshonan783.co.jp/>) や湘南ケーブルネットワーク (<http://www.scn-net.jp/>) など地域に根差したラジオ局やケーブルテレビもある。これだけ地域メディアが充実した自治体は恵まれているといえるし、これらをフル活用することは情報弱者の救済につながるのではないだろうか。

◇自治会回覧板の積極活用

回覧板はこれまでも活用されてきたが、コロナ禍の今、回覧板の機能や役割をもう一度考えてみてはどうだろうか。

前項で地域メディアの活用を述べたが、新聞購読をしていなかったり、テレビやラジオなどを持たない市民もいるだろう。こうした人たちは、とりわけ厳しい立場にある情報弱者であるが、行政から見捨てられては決してならない。

そこで回覧板を有効活用すればそうした人たちにも必要な情報を届けることができるはずである。回覧板の活用頻度や発信する情報内容の精査など、行政として検討できる事項を挙げ、隣近所のコミュニケーションツールとしての元祖である回覧板の可能性を考え直してみしてほしい。

◇その他の有効施策として

ほかにも、ケーブルテレビを受信できない世帯に対しては、テレビ神奈川（TVK）で県内市町村に特化したコロナ関連の専門放送も有効ではないだろうか。TVK は地元テレビ局として浸透していることから、視聴率も良くスポンサーも付くのではないか。

また、地域の民生委員が戸別訪問の際にコロナ関連の分かりやすいリーフレット等を配付しながら情報を詳細に伝えるといった地道な取り組みも重要だろう。高齢者に地域ぐるみで配食を提供するいわゆる「老人給食」などの場も情報提供の機会となりえる。

さらに、経済的に厳しい状況にある生活保護受給者に対してはケースワーカーの人たちから情報を届けてもらう必要もあるだろう。

このように、情報弱者の課題を深掘っていくと講ずることができる対策は複数あることが分かる。今こそ知恵を持ち寄り、試行錯誤していく勇気と行動が求められるのではないだろうか。

4.おわりに

新型コロナウイルスのワクチン接種が、本市でも今年2月末をめどに始まる。未曾有の事態をうけ急ピッチで進められているワクチン接種だけに、その安全性などに対する市民の不安は少なくない。接種は個人の判断でなされるべきだが、医学的な専門性の高さから、接種について客観的に冷静に判断できる市民は少ない。過去に子宮頸がんワクチンの副作用が全国的なニュースとなった教訓は、行政がワクチン接種に関する正しい情報を包み隠さず、メリットとデメリットを選別なく市民に公開することである。

本市には25万7,000を超える市民が生活している。老若男女様々、国籍も様々である。生活の環境も様々であることも明らかである点を踏まえ、行政には情報弱者に対する温かい対応を強く提言したい。情報発信の方法を巡る迅速かつ具体的な行動こそが、新型コロナウイルス第3波の只中にある今、強く求められる。

2021年1月28日
(一社) 神奈川政経文化研究会
代表理事 今村佳広