入力機能を使い、用件を声で吹き込んでおけばいい。予定を忘れてしまう人、少し前のことが思い出せない人にも、状況に合った機能を使ってほしいですね」

たとえば毎食後の服薬を忘れてしまう場合、スケジュール管理のアプリが役立つ。あらかじめ薬の名前や用量を入力し、目覚まし時計と同様に時間が来たらアラームが鳴るようセットしておく。こうすれば飲み忘れだけでなく飲みすぎも防げるし、受診の際にも服薬状況を正確に伝えられる。自力でできなければ、家族や介助者の協力を得るといい。

特に入院時や老人ホームへの入居時には、「スマホを持っていってほしい」と牧さんは言う。病院や施設内では、個人の自由な生活が制限されがちだ。深夜に音楽を聴きたい、好きなドラマを見たい、家族や友達と毎日話をしたい、そんな希望があってもなかなか叶わない。

「でもスマホやタブレットがあれば好きな時間に音楽が聴けるし、ベッドの上で動画も見られます。離れている家族や友達とは、テレビ電話のようにお互いの顔を見ながら通話できる機能もあります」

サポートを求めよう

ところが、肝心の高齢者にはこうした情報が届かない。便利な機能を使って生活改善する方法があることを教えてくれる人もいない。そう考えると高齢者のスマホトラブルは、彼らを取り巻く社会環境や人間関係の問題とも言えるだろう。

高齢者がスマホを使うことが危ないのではなく、操作に不慣れで、ネットに対する免疫がない高齢者が「ひとりで使う」から危ない。できないことを責めたり、バカにしたりして、周囲が高齢者を孤独に追いやることこそが危ないのだ。

適切な情報提供、わかりやすい説明、身近な人のサポート、困ったときの駆け込み先、そんな環境が整えば安心安全なスマホ利用は可能だろう。一方で高齢者の側も、「歳だから無理」、「どうせバカにされる」などと思い込まず、サポートを求めて周囲に働きかけることが大切だ。わからない用語があったとき、ただ「わからない」で済ませず、どんな説明ならわかりやすいのか、みずからアプローチする姿勢を持ちたい。

残念ながら現状では、高齢者向けの情報提供やサポート体制はあまりに不足している。環境の不備のみならず、身近な家族が協力的ではないケースも多い。

ではこれからスマホを買いたい、使ってみたいという人はどんな心得を持てばいいだろうか。

「スマホを買わないという選択肢も検討してください」と話すのは、NPO法人竹箒の会・副理事長の橋詰信子さんだ。同法人は二〇〇〇年から高齢者向けのパソコンやスマホ教室を開いている。受講者は年間約一万人、多くの高齢者を指導してきた橋詰さんに「スマホの安全利用八カ条」を挙げてもらった。

一・購入　電話とメール利用だけの人、料金を抑えたい人は携帯電話で十分。

「何に使うのか、購入前に目的や用途をはっきりさせておきましょう。業者が勧めるのは『売りたいスマホ』であって自分に合う機種とは限りません」

二・契約時　スマホだけを買う。

「余計なものはいらない」とはっきり言い、説明が理解できなかったら一度家に帰る。

三・契約後　取り扱い説明書の必要部分を印刷する。

「スマホは紙の取り扱い説明書がついていません。機種名をネット上で検索すると説明書が出てくるので、家族に頼むなどして必要な部分を印刷しておきましょう。高齢者は紙のほうがわかりやすいです」

四・店舗の利用　一～二カ月使用したら店舗に行き、料金プランの見直しや操作の相談をする。海外旅行の前にも店舗を利用し、必要な設定方法を教えてもらう。

五・勉強　行政が開催するスマホ教室に参加してみる。近くにない場合は、年下の友人や操作に詳しそうな知人に相談する。

「家族に頼りすぎないほうがいいでしょう。若い人とは習得のペースや理解度が違うし、お互いに遠慮がない分、ケンカになりがちです」

六・管理　暗証番号やID、パスワードなど忘れやすいものは一覧表を作り、外部に漏れないよう注意して保管しておく。

七・アプリ　名前の知られたアプリをダウンロードする。

「ヤフー、アマゾン、LINEなど一般によく知られているアプリは安全です。アプリをダウンロードする際は、ネット上のレビュー（評価）やクチコミを確認してください」

八・格安スマホ　三大キャリアより料金が割安な「格安スマホ」は実店舗を持たない通信会社が多く、サポート体制も十分ではない。高齢者は価格の安さだけを求めず、「サービスを買う」という意識も必要。

小さなスマホには、多くの利便性がある。リスクやトラブルの一方で、「できなくなったことを補える」機能も備わっている。長い高齢期を充実させ、真に高齢者を支えるためのスマホ活用法、そんな視点こそ求められる。