

4 まとめと今後の課題

本調査研究では、我が国において高齢者が使いやすい ICT 製品・サービス等の普及に資することを目的として、携帯電話を対象とした高齢者の ICT 利活用に関する調査を実施し、高齢者におけるユーザビリティ上の課題を検討・抽出した。さらにその課題を踏まえて、高齢者にとってのユーザビリティを向上させるために必要となる指針等を策定した。

検討にあたっては有識者、携帯電話事業者、メーカ、関連団体のメンバーから構成される検討会を設置し、調査の進め方や結果の分析について、適宜、助言を受けながら遂行した。各回の議論を重ねることによって、ICT を利活用する高齢者像の具体的なイメージ、ユーザビリティというものの価値や概念についての理解が深まり、意識の共有が図られた。

その結果、「2010 年度までに、高齢者・障害者・外国人を含む誰もが身体的制約、知識、言語の壁を越えて、安心して生活できるように、ユニバーサル化を実現する」という IT 新改革戦略が掲げている目標に対する具体的な方策として、行政をはじめとした関係者がどのような取り組みをしていくべきか、また、近い将来として目指すべき ICT 利活用の社会とはどういうものか、についての概念が整理された。

これまで高齢者の ICT 利活用については「使う必要がない」「操作が難しい」という漠然とした問題意識のみが顕在化しており、それより詳細な理由や傾向については明らかとされてこなかった。そこで本調査研究においては、「使う必要がない」「操作が難しい」と考える理由が「心の壁」「情報の壁」「身体の壁」という 3 つの壁にあるという仮説を立て、それらを検証することによって深い理由の存在を明らかにした。さらに、高齢者がこの壁を乗り越えるための必要な要件として「操作性」「誘引性」「環境支援性」という 3 要件を掲げ、高齢者のタイプ（ICT 利活用に対する動機付けと利用経験によるランク分けによる分類）ごとに個別具体的な対応をしていくことが解決につながるという考え方を整理した。

従来、ユーザビリティ(使いやすさ)とは製品やサービスに属するものであり、製品の操作性を高めることに焦点が当てられ企業努力が図られてきた。本調査研究によって、ユーザビリティとは、「人間と製品・サービスとを取り巻く環境全体を巻き込んだ上での利活用のしやすさ」に配慮した取り組みであることが見出された。今後は、企業だけでなく、行政や利用者自らも主体的に取り組んでいくことが、本研究で明らかにされたユーザビリティ向上に資するものと考えられる。

今後、我が国の高齢者の ICT 利活用がされることで、高齢者の社会参加や就業が促進され、より一層豊かな社会の実現を図っていくためにも、本調査研究で取りまとめた指針等に基づき各関係者が取り組みを進めるとともに、携帯電話にとどまらず ICT 利活用環境全体を対象とした高齢者の利活用のあり方に関する調査研究が望まれる。