

### 3. 調査結果

#### 3.5 高齢者のICT製品・サービスにおけるユーザビリティ向上のための指針等の検討及びその普及促進の検討

3.2、3.3、3.4の調査・検討結果および平成18年度調査研究を踏まえ、個々のICT製品・サービスに特化しない共通的なユーザビリティ向上のための配慮事項の整理を行い、高齢者のユーザビリティに配慮したICT利活用環境のための指針等の検討と、その普及促進策の検討を行った。

##### 3.5.1 高齢者のユーザビリティに配慮したICT利活用環境のための指針等の検討

「高齢者のユーザビリティに配慮したICT利活用環境のための指針」として、平成18年度調査研究において作成した携帯電話向け指針、3.4節で検討したパソコンを対象とした指針を含め、ICT製品・サービス全般に共通するユーザビリティ配慮事項を取りまとめた。

###### (1) 指針の位置づけと目的

指針を取りまとめるにあたり、単にICT機器・サービスの利用率を向上させることを目指すのではなく、ICT機器・サービスの利活用による高齢者の生活の充実を目標とした。

なお、ここで作成する指針は、ICT利活用促進に関連してすでに行政、自治体で運用されている制度や企業やNPOの取組みを踏まえ、それらを含めた将来的な施策に結びつくことを想定している。これまでに行われている企業や業界団体、自治体の取組みを有効活用しつつ、新たな取組みの促進と協調、利用者の認知度や意欲の向上に資することを意図したものである。

###### (2) 指針の構成

指針の構成を図3.5-1に示す。

1章では指針の背景や目標、ねらいを示し、2章では指針の特徴を紹介した。指針の前提となっている、誘引性、操作性、環境支援性で構成される新たなユーザビリティの概念について詳述した。さらに、3章では、指針を活用する際の参考として、指針の対象とする範囲や見方についても紹介した。

4章では、指針を3部構成で示した。すなわち、3.4で作成したパソコンに関する指針、平成18年度成果である携帯電話に関する指針、そしてICT機器全体に関する指針である。ICT機器全体の指針については、パソコン、携帯電話以外のICT製品として、携帯情報端末(PDA)、FAX、カー・ナビゲーション・システム、インターネットに接続できるテレビ、インターネットに接続できる家庭用テレビゲーム機、ETC車載機、パソコンなどからコンテンツを自動録音できる携帯プレーヤー、その他のインターネットに接続できる家電(情報家電)等<sup>12</sup>を想定した。指針内容の検討にあたっては、パソコンおよび携帯電話に関する配慮

<sup>12</sup> 総務省 情報通信利用動向調査「その他の情報通信機器の保有状況」において挙げられている製品

事項をすべて抽出し、項目ごとに上述の機器への適用可能性を評価し、一般的な留意事項を取りまとめた。また可能な限り、留意事項をイメージしやすくするための関連事例を紹介した。

5章では、現在の機器や利用環境にとらわれない将来的な ICT 機器の利活用の方向性を示した。例えば、センサーネットワーク技術の向上の伴い、遠隔医療や見守りネットワークなど、「ICT であること」を意識せずに生活全般に溶け込んだサービスが開発されつつある。こうした技術動向を背景として、ICT であることを意識せず、誰もが自然に（主体的に操作をすることなく）利活用できる新しい ICT の利用形態を目指すことが考えられる。

さらに別冊として、アンケートおよびモニター調査により抽出・整理した高齢者像を掲載した（高齢者像については 3.3.1 参照）。これら的高齢者像は、今後の ICT 製品・サービスの開発において参考となるデータとして、また利用者に提示しうる具体的な ICT の利活用イメージとして、活用されることを意図している。

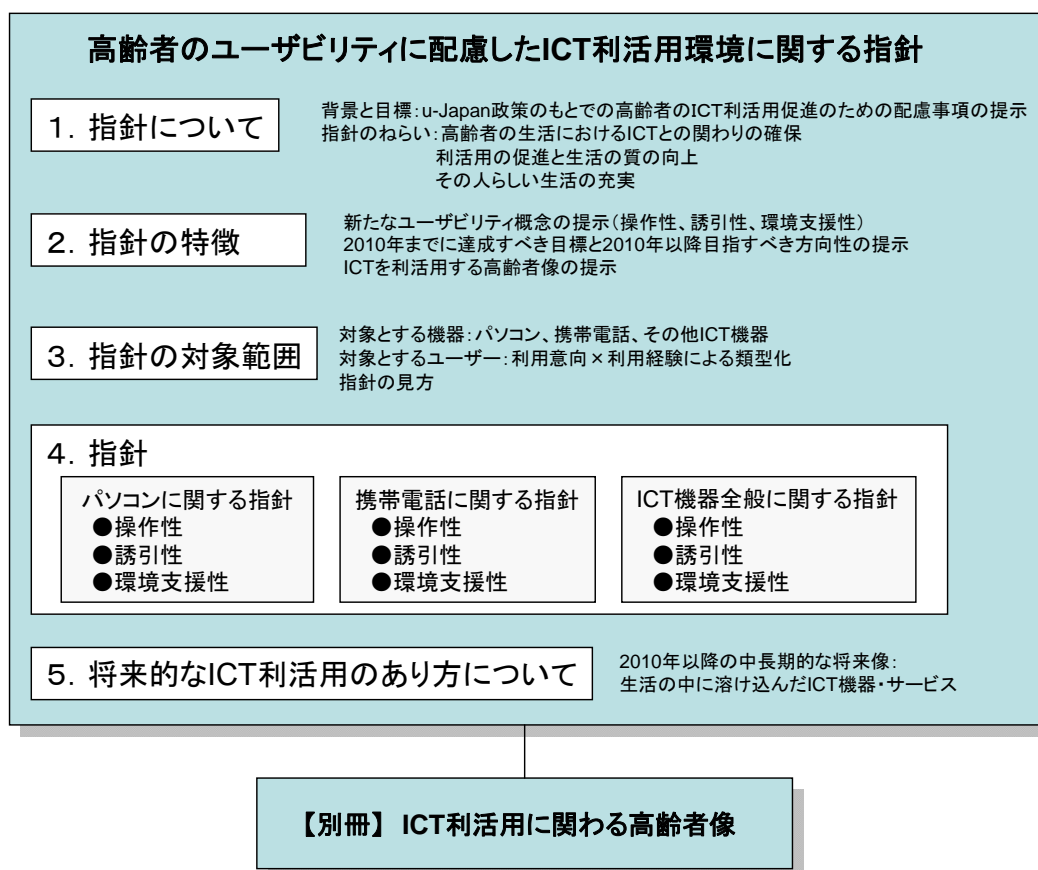


図 3.5-1 高齢者のユーザビリティに配慮した ICT 利活用環境に関する指針の構成

作成した「高齢者のユーザビリティに配慮した ICT 利活用環境に関する指針」は、付録として示す。

### 3. 調査結果

#### 3.5.2 指針等の普及促進の検討

3.5.1 で作成した指針について、普及促進の方策を検討した。検討に際しては、検討委員会を活用し、有識者・関係者の意見を十分に取り入れるよう配慮した。具体的には、本調査研究の成果である指針や高齢者像について、事業者、メーカー等における活用推進策を検討するとともに、ICT 機器・サービスを利用する高齢者にとって有効となるユーザビリティ情報の提供のための仕組みについて検討した。

指針や高齢者像に基づいて、高齢者のユーザビリティに配慮した ICT 製品・サービスの開発・普及を進めていくためには、ICT 利活用を取り巻く関係者ごとの役割分担を明示し、総務省を中心とした取り組み体制を推進する必要がある。そこで、次のように高齢者の ICT 利活用促進における関係者（主体）それぞれの視点に立つことにより、事業者、メーカー、業界団体、研究機関、ユーザ（NPO、シニアネット）といった主体が、自らの活動の中に本調査研究の成果である指針等を取り入れ、製品やサービスの質向上に活用することを可能とする方策を検討した。

- ・ 行政の視点 : 利活用促進のための施策（全体方針、重点施策）
- ・ メーカーの視点 : 個々の製品・サービスにおけるユーザビリティ向上策
- ・ 業界団体の視点 : ICT 製品群・サービス群におけるユーザビリティ向上策
- ・ 研究機関の視点 : ユーザビリティ関連技術の推進策
- ・ ユーザの視点 : 利用者個人の積極的利用、シニアネット等の団体の活動促進

それぞれの主体に対して、活用しやすい形で有益な情報を提供する方法や、例えば製品やサービスの評価等により指針の活用を動機づけるなどの方策について検討した。

普及方策の方向性は、関係者ごとに想定し、施策の方向性と指針の活用（運用）方法、活用に向けての検討課題（または活用例）をまとめた。これを表 3.5-1 に示す。今後はこれらの方策がどのように展開されていくか、国として継続的に評価していくことが望ましい。

表 3.5-1 普及方策の方向性と課題

対象	目的・施策の方向	指針の活用方法	検討課題／活用例
行政・地方自治体	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境支援性(アクセス、サポート、安心) (人的な支援体制、技術的な基盤の整備、地域におけるNPO・シニアネット等の創設と活動の促進)</li> <li>誘引性 (利用者負担低減策、地域全体を包括するICT化の仕組みや制度の整備など)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域のICT利用促進策の推進(町会、NPO等との連携、活動支援) —場の創設、助成 —リーダーの育成・活用 —支援者(組織)の評価・表彰制度など</li> <li>利用者負担・コスト低減のための政策</li> <li>安全・安心の確保のための方策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域IT化に関するこれまでの取組み(取組事例集、モデル事業助成等)との関連付け</li> <li>自治体と地域NPO等との連携促進の場の設</li> <li>広報活動・啓蒙パンフレット等作成</li> <li>支援者表彰のための評価基準・運用方法の検討と認知度向上の工夫</li> </ul>
メーカー	<ul style="list-style-type: none"> <li>個々の製品・サービスにおけるユーザビリティ向上</li> <li>新たな製品・サービスの提案・開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企画・設計開発・評価における標準ユーザ像の活用</li> <li>設計ガイドライン・評価項目としての適用</li> <li>支援活動・CSR活動の推進</li> <li>施策への積極的な支援</li> <li>低価格パソコンの追求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適用対象の明確化と評価項目の整備(網羅性、妥当性の確保、表現の見直し等)</li> <li>既存の制度と整合する運用の仕組みの確立</li> </ul>
業界団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT製品群・サービス群におけるユーザビリティ向上</li> <li>ユーザビリティに関わる仕様の標準化・共通化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業界としての表彰・認定制度</li> <li>ICT用語の解説集とりまとめ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>評価基準・項目の整備、認知度向上の工夫</li> <li>運用の仕組みの確立</li> </ul>
研究機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザビリティ関連技術の推進</li> <li>安全・安心を確保する基盤技術の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT技術による新たなコミュニケーションに関する研究開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>将来的なICTの方向性(生活との関わり)の明示と具体化、要件の整理</li> </ul>
ユーザ NPO、シニアネット等	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザの意識啓発</li> <li>人材の育成とレベルアップ</li> <li>行政等の進める推進策への積極的関与</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>標準ユーザ像を参考とした具体的な利用イメージの伝達・普及、意欲の向上策</li> <li>ユーザや団体による自発的活動の支援</li> <li>相談窓口の設置、窓口の所在や支援の受け方の周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「使っていない高齢者」に対する広報活動</li> <li>機器やサービスの種類、用途、効果に関するパンフレット等作成</li> <li>自治体と地域NPO等との連携促進のためのパンフレット等作成</li> </ul>