

# 「高齢者のICTニーズ」

2011年に実施した高齢者とICTに関する調査と  
2017年から横浜市で実験中のICTかけこみ寺からの報告



総務省 第4回人づくりWG (高齢者SWG・障害者SWG合同会議) 日時:2月21日(水)15:00-17:00  
老テク研究会 近藤則子 資料協力 NPOブロードバンドスクール協会 三好みどり 若宮正子

老テク研究会が2011年に地上デジタル放送移行時に報告した高齢者のICT利用者の声を再度、報告してほしいということでしたので、以下の2つの調査の結果報告のポイントと横浜市都筑区で実施しているICTかけこみ寺の利用者の声を報告します。調査概要や結果の詳細は以下に掲載されています。

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000115449.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000115449.pdf)

高齢者はICTの何に困っているの？

高齢者ICT利用者からのご意見から

総務省 情報通信審議会情報通信政策部会 研究開発戦略委員会 (第5回)

2011年5月19日

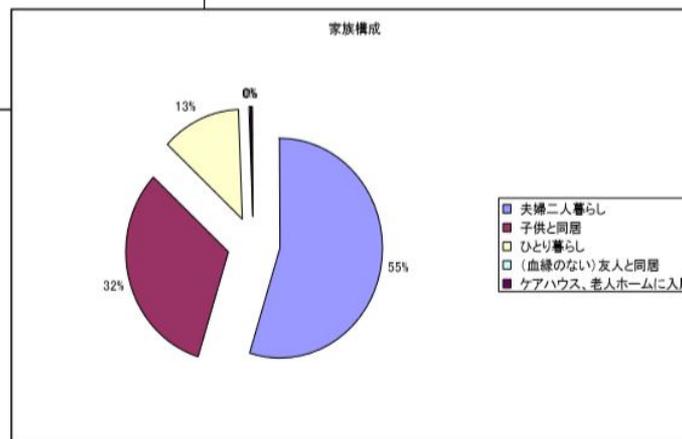
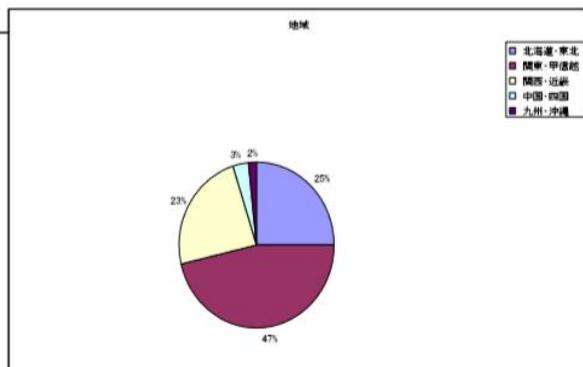
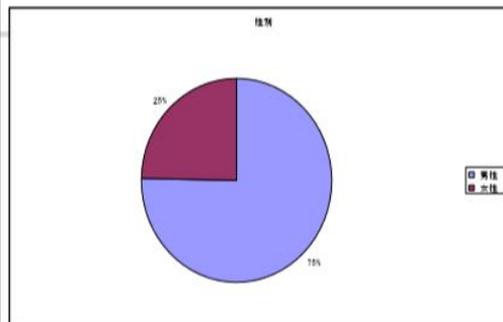
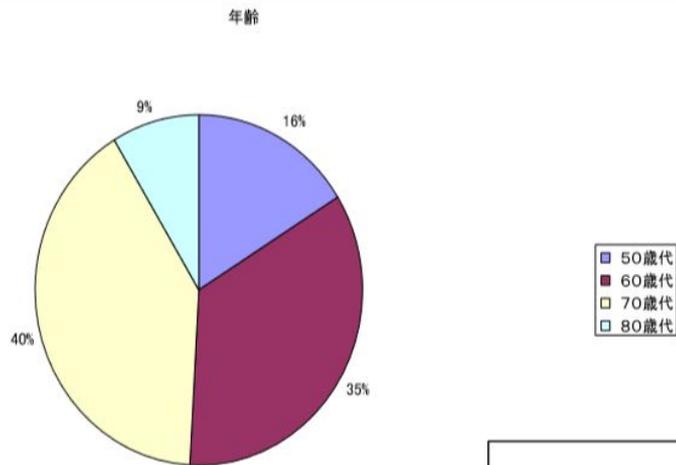
[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000112803.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000112803.pdf)

シニア情報ボランティア 高齢者ICT利用支援現場からの報告と提案

ICT地域活性化懇談会 (第2回) 総務省

2011年4月28日

# 回答者（340名）のプロフィール

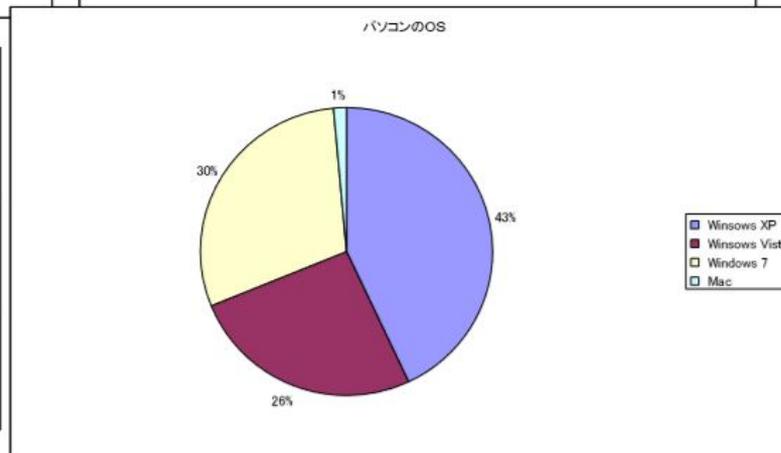
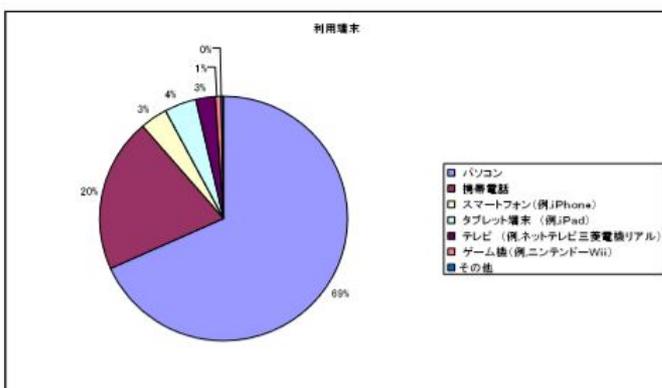
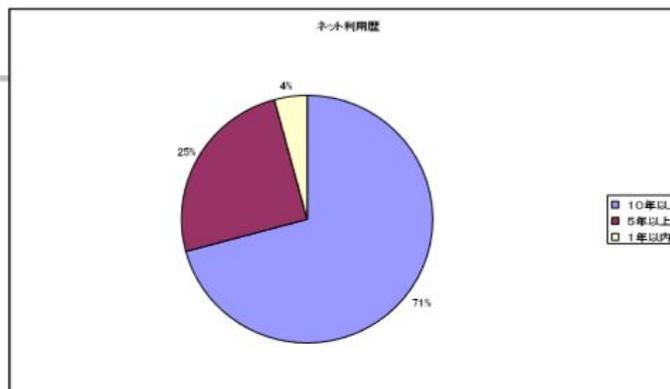
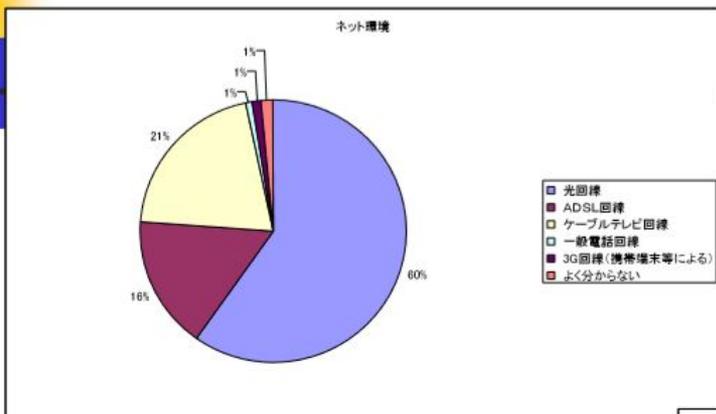


2011年実施の時点で70代の男性からの回答が多い。

都市部在住で夫婦二人暮らしが多い。

老テク研究会と交流のある各地の高齢者340名がネットアンケートに協力してくれました。

# 光6割、最新OS3割 利用歴10年以上7割



シニアパソコン  
ボランティア活  
動に参加してい  
る  
高齢者の多くは  
高学歴、高収入  
な人が多い。

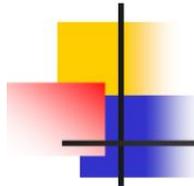
利用している情  
報端末はパソコ  
ンも複数所有し、  
2011年にすで  
にネットを利用  
して10年以上と  
いう人が7割

# ICTを利用する時に困っていることは？

## 加齢にともなう視聴覚能力、記憶力の低下

電話の音が聞き取りにくくなった	16
前から使っている携帯電話で以前はできた操作方法を忘れるようになった	70
<b>新しい携帯電話に買い換えたら、操作手順が変わっていて混乱した</b>	<b>182</b>
小さな文字が読みにくくなった	18
手がふるえて、鉛筆などで文字を書くのが困難になった	48
パソコンで以前はできていた操作方法を忘れるようになった	89
<b>パソコンのOSやソフトが新しくなると、以前はできていた操作ができなくなった</b>	<b>92</b>
テレビの音声が聞き取りにくくなった	33
ラジオの音声が聞き取りにくくなった	49
テレビの映像や文字がかすんで良く見えないことが増えてきた	54
<b>テレビやラジオの音量が大きすぎると家族から指摘されるようになった</b>	<b>153</b>
機器が前より高機能になり、操作方法の理解ができないことが増えてきた	19

# 情報端末より、説明書がわかりにくく困っている



## 情報機器が使いにくい理由は・・・？

---

- 操作に関する問題 25%
- 取り扱い説明書に関する問題 72%

# 説明書が読めない、読んでもわからない、読む気になれない。

取り扱い説明書の文字が小さくて読めない	130
説明書を読んでも、英語やカタカナが多く言葉の意味がよくわからない	131
説明書のどこに自分の知りたいことが書いてあるかわからない	151
説明書が分厚くてとても読む気になれない	82
機器の操作ボタンやつまみ部分が小さくて間違えて操作してしまうことがある	69
操作ボタンの説明文字が小さくて読めない	66
操作ボタンの意味がわからない	66
操作手順がわからない	39
最初に何をすればいいのかがわからない	54
端末画面を見ただけでは、端末のできる事がわからない	60
パソコン画面などに表示されるメッセージの意味がわからない	27

# 情報機器の利用で工夫していること

## 1 相談できる人を持つ 2 支援機器の購入

パソコンや携帯電話の文字サイズを大きくしている	15
テレビやラジオの音声はイヤホンで聞いている	19
操作の簡単な機器に買い換えた	7
テレビは字幕放送を利用している	7
<b>音声スピーカーを手元においている</b>	<b>38</b>
パソコン教室や携帯電話の教室に通うようになった	22
<b>パソコンや携帯電話のお店に頻繁に相談するようになった</b>	<b>43</b>
<b>電話相談(コールセンター)を利用する頻度が増えた</b>	<b>60</b>
<b>家族や友人たちと使い方の情報交換をするようになった</b>	<b>114</b>
ネットで利用方法や操作方法を検索したり調べる機会が増えた	24
その他(自由記述)	17



# 高齢者とICTの課題

---

高齢者は便利な情報機器やサービスがあっても  
（ほとんど）知らない

自分も持っているケータイでさえ、知らない

知っていても 使えない（使いにくい）

習いたくても （時間とお金があっても）

高齢者にわかりやすく教えてくれる場所がない

携帯電話会社のお店に、教室等支援制度はあっても、

高齢者への丁寧な対応は店頭では難しいのが現実

世代間の情報格差は先進国共通の切実な課題

→ 国際会議・研究フォーラムがあってもよいのでは？

# ネットショッピング利用拡大

- 前回（2006年）  
調査より増加  
[http://homepage3.nifty.com/ICSPProject/seminar/ICS2006\\_n et.pdf](http://homepage3.nifty.com/ICSPProject/seminar/ICS2006_n et.pdf)

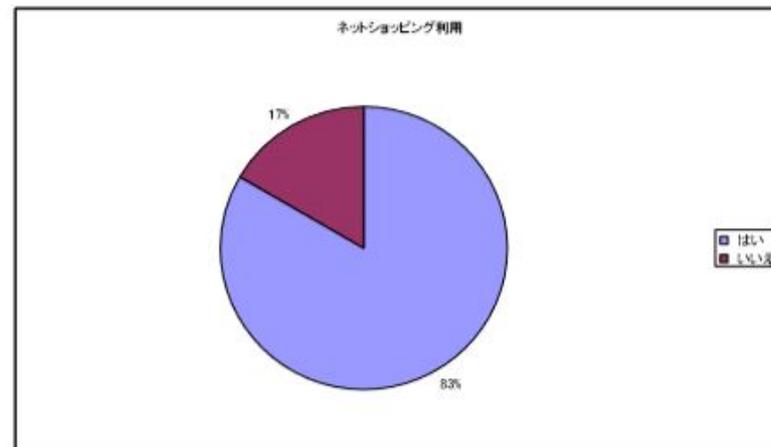
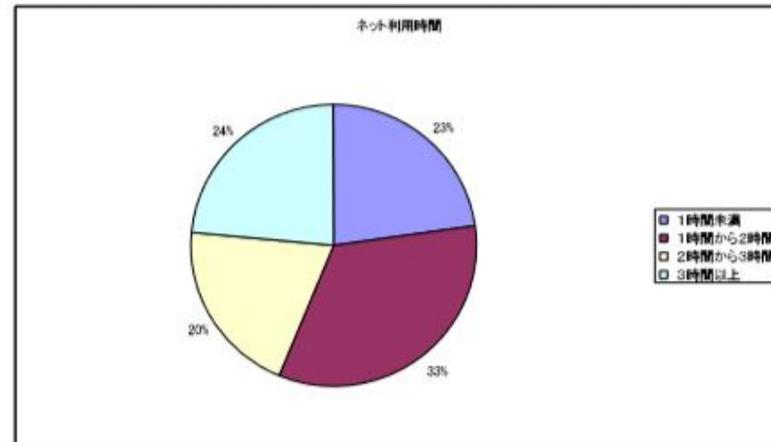
ネット購入

2006年 73%

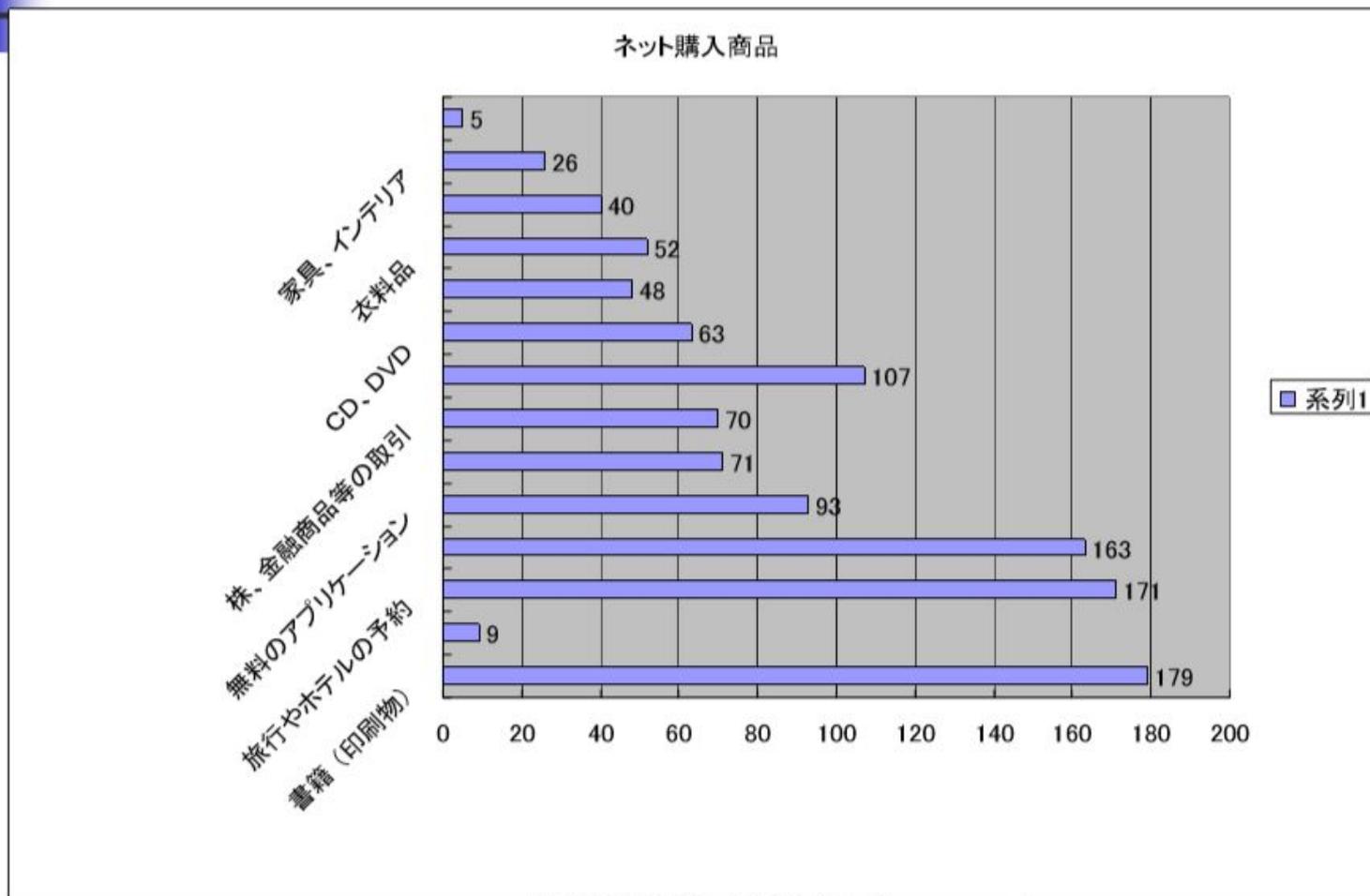
2011年 83%

テレビよりパソコンが  
楽しい？

テレビはパソコンで  
観ている？



# ネットで購入している商品



# 高齢者がICTを利用しない理由

- お金がとても高い（と思っている）
- 自分には使い方が難しくて使えない（と思っている）
- 家族や周囲の人がやめておけという
- 詐欺とか、中傷、デマとかいろいろ怖い
- 機械は苦手だし、面倒くさい
- 今更 始めても 何に使えるかわからない
- ひとりでは始められない。先生がいない。
- 使えなくても、何も困らない（と思っている）

世代間だけではなく 高齢者間のデジタル情報格差が広がっています。



横浜市都筑区女性のためのスマホサロンからの報告  
NPOブロードバンドスクール協会 三好みどり

高齢者のICTに関して困っていることは2004年、2011年調査とほとんど変わらない。

- 1) 2018年も、端末(タブレット、スマホ等)を購入したが、思うように使えない。
- 2) 身近に教えてくれる人がいない。お店では聞きにくい。
- 3) 解説書や説明書を読んでも理解できない。  
デジタル技術の基礎知識がないので、外国語の専門書を読んでいるようなもの。
- 4) カタカナのIT用語の意味がわからない。

2018年現在では、支援対象がパソコンからスマホになったが、困っていることは同じ。  
ICT初心者である高齢者にとっては、文字(本)で理解することは極めて困難。  
ひとりひとりに寄り添って、その人のわかる言葉で伝えないと、伝わらない。

# ICTかけこみ寺 サポーターの三好みどりさんからの報告

「家族や友だちが持っているから」「周りに取り残されたくないから」とスマホを購入した結果「使い方が分からない」と70代から80代の 21名が「女性のためのスマホサロン」に参加  
(全10日間 内2日は参加者0)

昨年で終了の予定:半数以上から希望があり現在も継続中(月2回 隔週)

普段の使い方:ほとんどの方が「通話」と「メール」(SMS)

少し使える方は「マップ」「ネット検索」「カメラ」「LINE」

❖「LINE」は家族が設定してくれたが使い方が分からない

スマホサロンでは「LINE」を使って連絡

「相手がいなから」と使っていなかった方も 目的がはっきりすると使ってくれる

自撮りを嫌がる方も「エフェクト」を使った顔写真だとプロフィール画像に設定

❖面白いと やったことのないことでも興味を持ってくれる

## シニアとスマホの困った(その1)

### 購入するときの疑問 & 困った

- ・現在使っているガラケーの連絡先の電話番号やメールアドレスを使えるの？
- ・メールをスマホに移行できるの？ 写真をスマホで見ることができるの？
- ・料金設定が分かりづらい  
(ギガって何？ 基本プランって何？ どれが一番お得なの？)
- ・説明されても外国語を聞いているようで意味が分からない

### 設定で困った

- ・4桁の数字は何？ (ネットワーク暗証番号の重要性が分からず記録していない)
- ・Googleアカウントって何？ パスワードって何？ (なぜ必要なの？)

### 使い方で困った

- ・思ったように動いてくれない
- ・分からなくなっていて途中で放棄(開くと同じ画面)
- ・キーボードがうまく使えない
- ・音声入力への切替方が分からない

## シニアとスマホの困った(その2) アプリ追加が不安

- ・なんだか怖くて一度もアプリを追加したことがない
- ・本当に無料？ お金はかからないの？
- ・途中で表示されるインストールって何？
- ・確認画面に「OK」していいの？
- ・「承諾」ってどういうこと？ 承諾していいの？
- ・追加したアプリの使い方はどこで教えてくれるの？
- ・おすすめのアプリは？

### 用語が分からない

- ・タップって何？ スワイプって何？ フリックって何？ ロック解除って何？
- ・Wi-Fiって何？ どこで使えるの？ どうやれば使えるの？ 料金は？ 安全なの？  
(ワイワイと聞こえるらしい)
- ・最近耳にする格安スマホって何？ どのくらい安いの？ 同じことができるの？
- ・SIMフリーって何？ (霜降りと聞こえるらしい)

## シニアとスマホの困った(その3) 操作する以前の、充電方法を知らない

- ・スマホが何に使えるか分からない
- ・アプリが何なのか、どうすればいいのかわからない
- ・画面に変なもの(アップデートなど)が表示されるが、**どうしたらいいかわからない**
- ・設定はお嬢様(自分の娘)がやってくれたけど「自分のとは違うから」と教えてもらえない
- ・バッテリー残量が心配で毎日フル充電している
- ・**Googleアカウントが設定されていないので、playストアが使えない方がいる**
- ・**LINEを使いたい方が多い(スマホサロン参加者の90%以上)**
- ・既にLINEを使っている方は、家族や友人に設定してもらったという方が多くその殆どが「友だち自動追加」がオンになっているため友だちリストに表示される知らない人や、いらぬメッセージの処理に困っている
- ・アプリのバージョンアップに対する知識が無い/ OSバージョンアップの意味が分からない

## シニアとスマホの困った(その4) 使いやすいような設定ができない!

- ・パソコンを使っている方でも家のネットワーク環境が分からず、家の中でもデータ通信しか使っていない方が多い
- ・データ通信の表示(例:4G)と、契約のデータ量が区別できない
- ・SMSが別料金(有料)と知らず、「メールではなくSMSを使っていた」という方が多い
- ・メールアドレスは入力が面倒、間違えてしまうと敬遠する方が多い
- ・新規メール作成が分からない/どこにメールが保存されているか分からない
- ・自分ではスマホの設定が変更できず、マナーモードのまま使っていた
- ・画面が暗いのはスマホの性能が悪いからだと思っていた
- ・使わないでいると直ぐに画面が暗くなってしまうのを我慢して使っていた

# 高齢者のスマホ利用支援の望ましい在り方

最初は、利用者の暮らしや機種などを聞いて、ひとりひとりにあった設定をマンツーマンで支援し、利用者の購入した機種、ITに関する知識や趣味や興味に共通点のある人たちとの小人数の講習会が望ましい。 **機種購入時のフィッティングが重要**

高齢者、特に高齢女性は、年齢や性別、レベルが同じくらいの**3, 4人の小人数の講習会**（スマホサロン）に参加したい。

**有料でもかまわないが、安いとうれしい。**（1時間 1000円程度）

**同じ機種の利用者同士だとうちとけやすい。機種別サロンが必要**

大人数だと、質問しにくい、ひとりだけだと不安  
誰かが質問してくれると、「自分も同じだ。」と安心できる

**地域（近所）で、気軽に何でも相談、楽しく参加できるICTかけこみ寺がぜひ欲しい！**