

# 高齢者の立場から考える 字幕放送2022

総務省情報流通行政局 地上放送課 「視聴覚障害者等向け放送の充実に関する研究会」第2回

2022年12月13日(火)14時~16時 老テク研究会 近藤則子

アンケート調査等協力 NPOブロードバンドスクール協会 メロウ倶楽部他

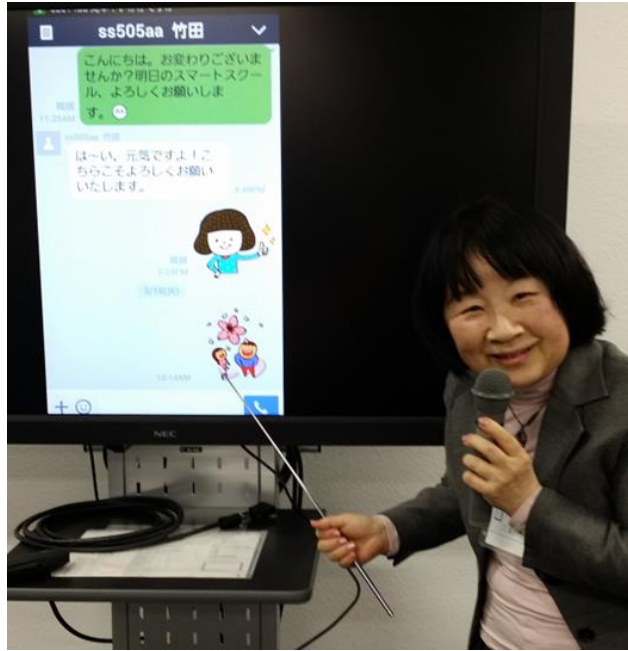
## 老テク研究会について 自己紹介

老テク研究会(代表:大島真理子)は介護で孤立しがちな女性たちの暮らしを変えたいという思いで1992年に電子情報通信学会時限研究会ICS研究会の高齢者・障害者の立場から情報通信サービスを考える分科会として活動を開始しました。

“高齢者・障害者こそデジタル技術の恩恵を最も受けられる情報社会の主演”と考え、国内外の企業や行政、市民団体と連携ながらPC,スマートフォン,デジタルテレビ等、情報機器の利用支援・情報ボランティア活動を東京、横浜、仙台はじめ各地で行っています。

米国の障害者団体”WID(World Institute on Disability(“(1994) 高齢者のパソコン学習支援団体「SeniorNet」(1995) 「CompuMentor」(1997)韓国の”元老坊“(1996)を招聘。  
ICTを活用した新しい社会参加を高齢者・障害者の立場でICTを考えるシニアネットフォーラムで紹介。  
韓国の元老坊と日本のメロウ倶楽部の日韓交流(1997・2013)。  
郵政省(当時)の研究会構成員として郵便局のシニアネットを提言。1998年に創設した仙台中央郵便局の「仙台シニアネットクラブ」は高齢者団体が中心となった行政、企業が協働したシニアパソコンボランティア活動は沖縄、松本はじめIT講習会をきっかけに全国にひろがり、シニアPC初心者むけに考案した「Wordで絵を描く—シェイプアート」はテレビや新聞のデジタル紙面連載をきっかけに人気PC講座になりました。2000年からは携帯電話、2013年からはNPOブロードバンドスクール協会の会員になり、スマートフォンの利用支援活動に取り組んでいます。2017年ハワイのシニアネット以来、毎年3月には「電脳ひなまつり」1999年以降は毎年8月に「電脳七夕まつり」を開催。2021年からは定期的に仙台市民と各地をつないで「インターネット防災訓練」を実施しています。

総務省の視聴覚障害者等向け放送の充実に関する研究会、消費者保護ルールの在り方に関する検討会、AIネットワーク社会推進会議、内閣府の人間中心のAI社会原則会議、厚生労働省の医療等情報利用ワーキンググループ構成員。



活動紹介写真1  
東京大学の会場をお借りした高齢者むけスマホ講座のようす  
講師の三好みどりさんはスクリーンの前でLINEの使い方を説明中



活動紹介写真2  
横浜の中川地域ケアプラザのボランティアルームで5名のシニア女性がスマホ講座で学んでいるようす。



活動写真3  
原宿のGalaxyストアイベントコーナーで開催中のスマホサロンのようす。  
大型スクリーンには音声音訳アプリVoiceTraで日本語と韓国語の翻訳方法が表示されている。  
近藤と若宮正子さん、若宮さんの著書を韓国語に翻訳したチェさんが画面をみながら翻訳アプリの使い方を説明している

私たちは高齢者が参加しやすく、主催者や講師に負担の少ないスマホ講座・相談会として、自治会・町内会と連携した「防災」をテーマにした無料スマホ講習会を実施しています。

現在は対面講座開催が難しいこともあり、原宿・仙台・横浜などで実施してスマホサロンをZOOMを利用したオンライングループ勉強会、個人むけにオンラインサポートを行っています



活動写真5枚 左から

- 1 若宮正子さんの自宅パソコン教室で若宮さんが女性のPC画面を指さしている 生徒は2名の高齢女性
- 2 横浜市加賀原地域ケアプラザで若宮さんのエクセルアート教室 ノートPCが3台が机上にあり高齢女性3名がテレビモニターのデザイン作品をみている
- 3 友人の服部真湖さんの自宅でタブレットの使い方を教える三好みどりさんと着物姿の服部さんが笑顔でこちらをみている
- 4 中川地域ケアプラザで女性のためのスマホサロン 講師の三好さんとサポーターの山田さんや峰尾さんが参加者のとなりで説明している
- 5 横浜市のNPOが運営カフェでスマホの使い方を習う白髪の女性と老テク研究会の大島真理子代表がスマホ画面をみている

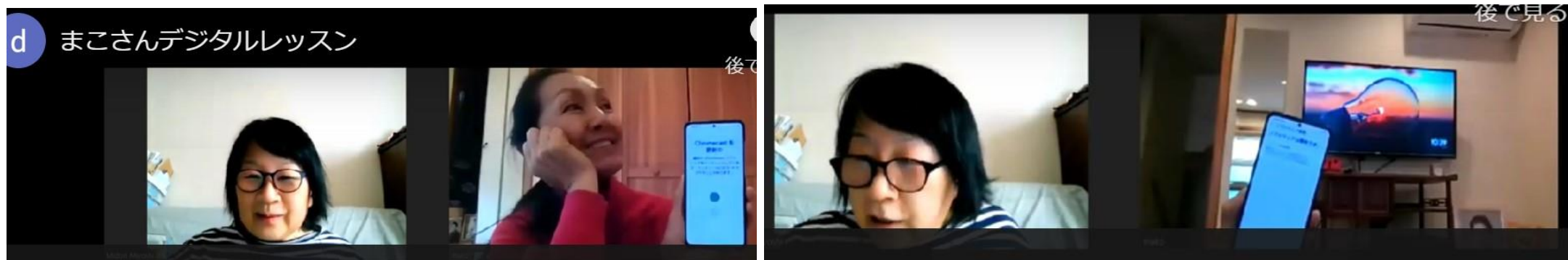
## スマホサロンはオンラインとリアルで継続中

外出自粛で講師の三好みどりさん(66)は自宅からZoomでスマホ講師。仙台、横浜のスマホサロンや メロウ倶楽部のシニアが参加 スマホで年賀状を送る講座や、困ったときの相談会は大好評！

20年来、電腦ひなまつりの実行委員長を引き受けてくれているタレントの服部真湖さんに三好さんはZOOMで個人サポート 服部さんは**スマホで撮影した動画をおうちのテレビでお友達といっしょに大画面でみたい！**





ZOOMのスマホサロンに9名が参加している写真



活動写真2枚 左 三好みどりさんがZOOMを通じて服部真湖さんの自宅のテレビでスマホの映像をみられるようにサポートしているようす 右 服部さんのスマホと自宅のテレビ画面

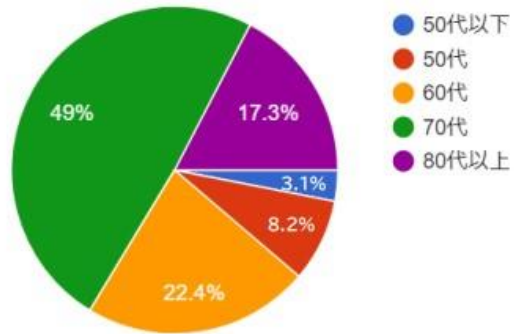
# 高齢者と字幕放送についてネットアンケート調査とオンラインによるグループインタビューを実施しました。

<p>サブメニュー</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <a href="#">プライバシーポリシー</a></li></ul>	<p>HOME » <a href="#">ブログページ</a> » デジタル機器、サービスに関するアンケート 2022 中間報告 »</p> <h2>デジタル機器、サービスに関するアンケート 2022 中間報告</h2> <p>メロウ倶楽部会員のみなさまはじめ、先進的なシニア世代のみなさまのご協力をいただきましたデジタル機器、サービスに関するアンケート2022の結果の中間報告です。 最終報告は2023年1月に公開します。</p> <p><a href="#">中間報告 PDF ダウンロード</a></p> <p>ご協力いただきました皆様、本当にありがとうございました。</p> <p>2022年11月27日 15:56</p>
<p>モバイルサイト用QR</p>  <p>(NPO)ブロードバンドスクール協会モバイルサイトへはこちらのQRコードからどうぞ！</p>	<p>アンケートとこれまでの調査の中間報告はNPOブロードバンドスクール協会のホームページから公開しています 画像は調査の中間報告が掲載されたホームページのスクリーンショット 左にモバイル用QRコードが表示されています</p>
<p>お問い合わせフォーム</p>	
	

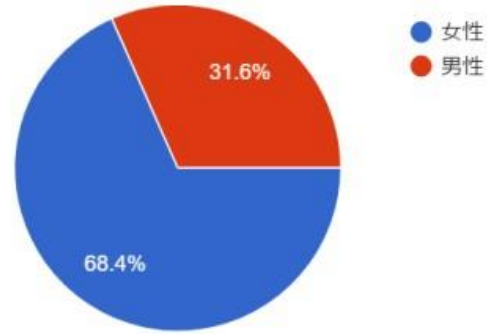
デジタル機器・サービスについてのアンケート2022（中間報告）  
 （最終報告は2023年1月に公開）

1. あなたのプロフィールを教えてください

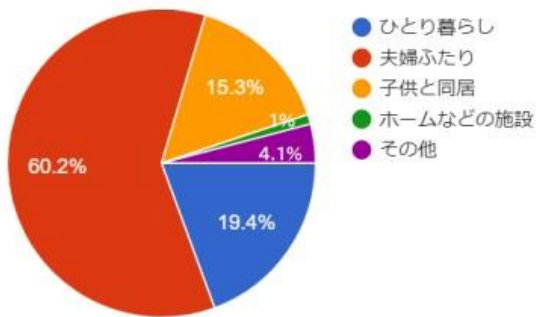
年齢



性別



暮らし



お住いの地域



# ネットアンケート2022の結果

デジタル機器。サービスについてのアンケート回答者  
 総数98名のプロフィール

70代がもっとも多く、9割が60才以上  
 60代22.4% 70代49% 80代以上17.2%  
 68.4%が女性 関東甲信越在住 50%

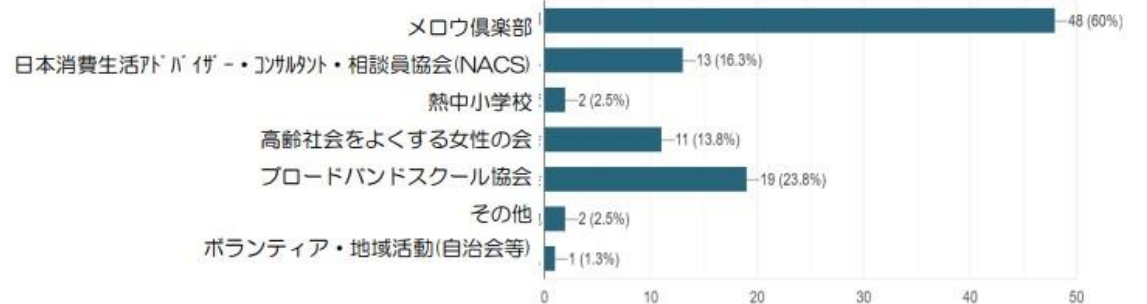
都市部在住者が多い

夫婦二人暮らしが60.2% ひとり暮らしが19.2%  
 子供と同居が15.3%

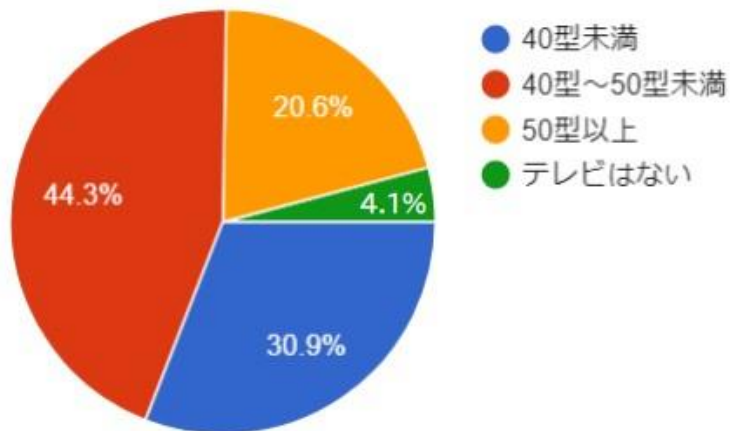
半数が高齢コミュニティ「メロウ倶楽部」所属  
 インターネットを利用できるゆとりある高齢者

このページの画像は結果をしめす円グラフ4枚と  
 所属のわかる棒グラフです

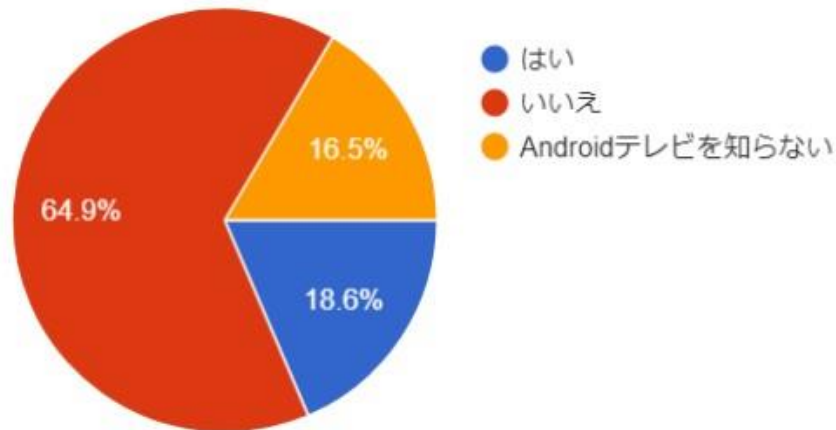
所属（重複回答可）



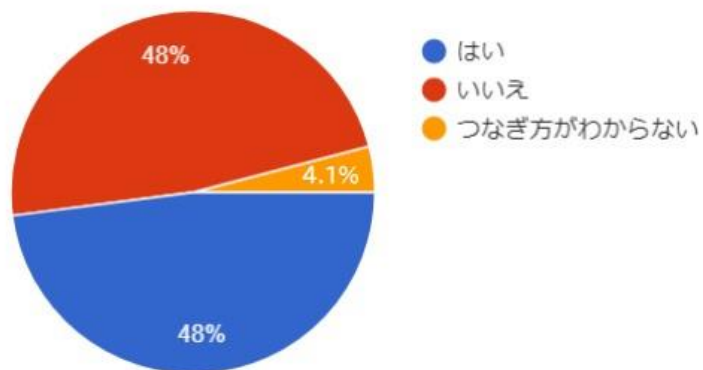
### テレビの大きさを教えてください



### Android テレビを使っていますか？



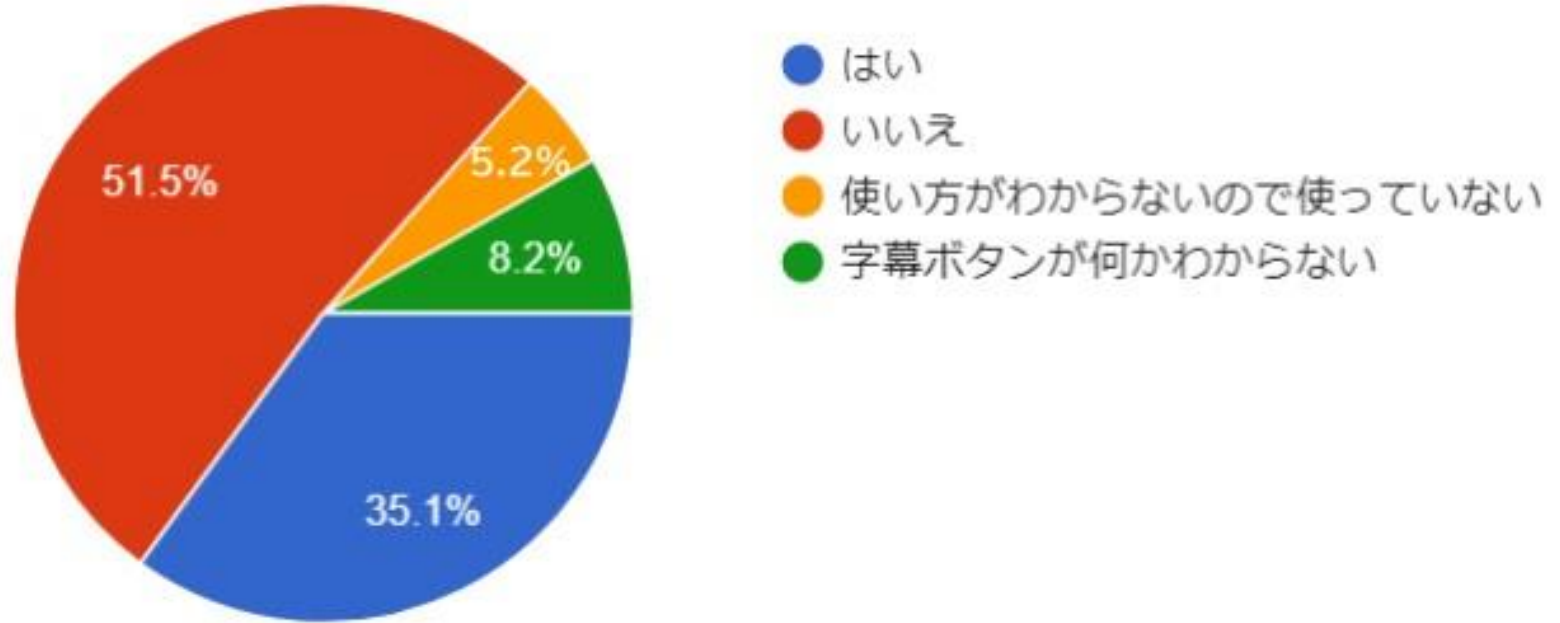
### テレビをインターネットにつないでいますか？



テレビについてのアンケート結果  
テレビの大きさは  
20.6%が50型以上のテレビを利用。  
40型—50型44.3%」 40型未満30.9%  
Androidテレビ使っているか  
使っているが16.5% いいえが64.9%  
Androidテレビを知らないが18.3%  
テレビをインターネットにつないでいるか？  
つないでいるが48% つないでいない 48%  
つなぎ方がわからないが4.1%



## テレビのリモコンで字幕ボタンを使っていますか？



テレビの字幕ボタンを使っていますかという質問に対する回答の円グラフ  
はい が35.1% いいえ が51.5% 字幕ボタンが何かわからないが 8.2% 使い方がわからないので使っていないが5.2% 回答総数は98人  
回答者の約2割は80代以上1割近くが字幕ボタンが何かわからない

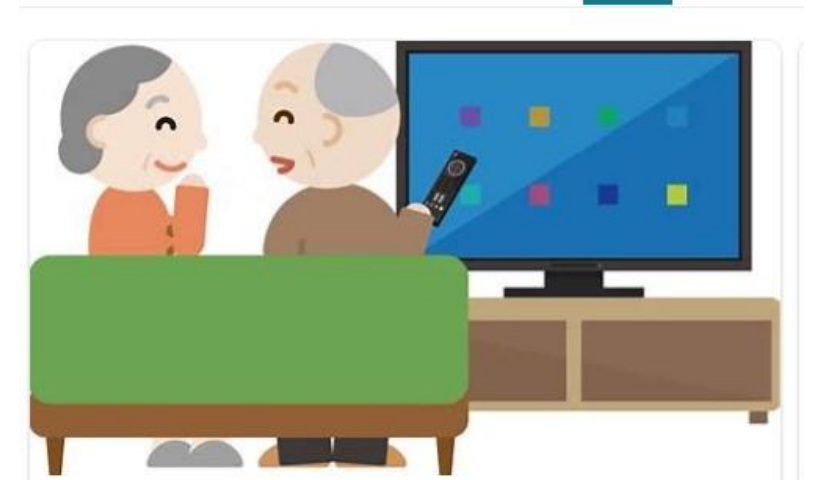
## テレビまたはスマホを通じたテレビ番組の視聴をより快適にするため(字幕や画面の構成など)に関するご意見、ご要望

### 1 リモコン、字幕ボタンが使いにくい 3件

- ・リモコンで字幕がさがしにくい
- ・リモコンが使いにくい。
- ・リモコンの使い方がわからない リモコンが思うように使いこなせない

### 2 画面や字幕表示方法を改善してほしい 6件

- ・画面の真ん中に字幕が出る時があり、画面がみにくい時もある
- ・字幕の大きさ、位置、色等を自由に設定できるようにしてほしい。
- ・ら抜き言葉がきちんと修正されていることを多くの人が気付いてほしい。
- ・字幕がでることによって、画面上で観たい部分が見えづらくなる時がある。
- ・番組の内容によって都度 配置を変えてくれると助かる。
- ・今見ているチャンネルがどこか？画面に隅に表示があると助かる。



画像は大型テレビの前の高齢者夫婦が笑顔で話しているようすのイラスト 夫がリモコンを右手にもち妻は笑顔

### 3 便利なアプリ、字幕放送の使い方をもっとテレビ番組で紹介してほしい

- ・NHK プラスや Tver の使い方をもっとテレビで紹介してほしい。
- ・耳の聴こえが悪いので私専用のテレビは字幕表示にして便利。字幕を知るべき人が知らない。

### 4 その他の要望

- ・ドラマなどのバックの音楽の音が大きすぎて、セリフが聞こえづらい。
- ・携帯のミラーリングができることは、有難いです。
- ・英語圏では既に自動字幕になっている。そろそろ日本語も。
- ・最近テレビ画面に QR コードが表示されるようになりましたが、写し取ろうとすると消えてしまい間に合わないことがあります。
- d ボタンを押すと消えた QR コードが探せるなど、何か方法はないのでしょうか？

# テレビ放送の字幕利用について仙台と横浜の高齢者に聞いてみました。

- 横浜スマホサロン(参加者7名 全員65才以上の女性)  
2022/11/22
- 字幕放送という言葉は全員が知らないと回答
- リモコンに字幕ボタンがあることを知っている人 4名 使っている人 1名 知らない人 2名
- テレビの字幕は銭湯内の大型テレビや病院の待合室で見たことがある。
- ■地デジ移行時、「地デジになると字幕が全てのテレビに標準で見られるようになります」とキャンペーンしていたのを覚えている方はいますか？誰も覚えていなかった。
- 下の写真は 左側が仙台の高齢者とのZOOMインタビューのようす 右が横浜の高齢者とのようす



■字幕放送という言葉を知っていますか？ 知っている 4名 知らない 5名

■字幕放送(リモコンの字幕ボタン)を使っていますか？はい(2名)

Mさん:外国語の番組に使っている。

Tさん(80代):補聴器を使っているので字幕放送を使っている。

常に字幕にしている訳ではないが、大事な部分だけテレビのリモコンで字幕にして見ている。

耳が聴こえない年寄りには、絶対的に字幕にした方が良いと思っているが、知られていないのが残念

Nさん:リモコンに字幕があるのを今初めて知った。叔母さんが字幕でテレビを見ていたけれど、そういうテレビだと思っていた。リモコンで操作できるとは思ってもいなかった。

Tさん:テレビのリモコンで字幕を押せば字幕が出るのは知っていたけれど、字幕放送という言葉は知らなかった。

娘が子供をあやしたり、家事をしながら遠くに置いているテレビを字幕放送で見ているのは知っていた。

Nさん:テレビを見なくなった理由は聴覚の衰えを感じて、ニュースは聞き取れるがドラマなどで活舌の悪い女優さんなどの感情移入したドラマは聴きづらく、ボリュームを上げると夫に「聴こえないのか」と言われて傷ついた。音楽番組しか見なかった。字幕ボタンで字幕放送を見れば、誰にも迷惑をかけずに見れらると思った。

Aさん:90歳になる耳の悪いおじが、高い補聴器を買ったのに使わないでテレビのボリュームを50位にして見ている。

字幕は、方言が標準語で字幕になっているのを、喋る相手がいないので認知症予防にそれを声に出して読んでいる。

今度行ったときに字幕ボタンのことを教えようと思う。

Mさん:病院のテレビなどを見て字幕放送は知っていたけれど、リモコンに字幕というボタンがあるのは今日初めて知った。

自分で字幕ボタンを押して字幕放送にできること知らなかった。

Yさん:字幕ボタンは知っていたけれど、押したら変になるんじゃないかと思って押したことがなかった。お義母さんは耳が悪く、テレビの音量が大きくて同じ部屋にいるのが辛いくらいだった。字幕ボタンをもっと早く知っていれば良かった。

# 字幕放送のことを高齢者に知ってもらうにはどうしたらいいか

高齢者宅にテレビを設置する時、チャンネルの切替え方だけではなく字幕放送への切替え方についても伝えてもらうようにしてはどうか。

テレビ番組で字幕放送について紹介したらいいのではないか。  
アンケートに色ボタンで参加したりQRコードを紹介するように、高齢者に人気の番組（例 時代劇 NHK朝の連続テレビ小説 徹子の部屋等）の前に字幕ボタンの使い方を紹介してはどうか。黒柳徹子さんご自身が説明してくれたらすばらしい。

近所に90代の女性が一人で住んでいるが、テレビの音が大きいと近所から迷惑がられていたので、妻と二人で行って字幕放送のことを教えて字幕にしてきた。  
90代でこれを一人でやりなさいと言うのは無理。  
近くの方がボランティアなどで手助けすることが必要なのではないか。

市政だよりや区報、社会福祉協議会等の広報誌で紹介してもらえると良い  
自治会・町内会の防災活動のひとつとして要支援活動のひとつにしては

高齢者のほとんどが字幕放送という言葉を知らず、半数近くは字幕ボタンの存在、使い方を知らないことがアンケートなどから予想できます。知っていればもっとテレビを見ることができ、楽しめそうです。

80代以上の親と同居する家族はテレビの音量問題で困っている。近所に聞こえるほど大音量でテレビやラジオを利用する一人暮らしの高齢者には近隣からの手助けが必要。

参考—我が国の総人口(2021年9月15日現在推計)は、前年に比べ51万人減少している一方、65歳以上の高齢者人口は、3640万人と、前年(3618万人)に比べ22万人増加し、過去最多。**80歳以上人口は1206万人**で、46万人増。

— 出典 総務省統計局HP—高齢者の人口 <https://www.stat.go.jp/data/topics/topi1291.html>

### 総務省へのお願い

- 1 災害時要支援者候補として独居高齢者は自治体が把握しているので、民生委員が定期訪問する時に、テレビの字幕放送について説明してもらえよう **社会福祉協議会を通じて民生委員むけ広報誌に字幕放送の使い方をわかりやすく紹介していただければどうでしょうか？**
- 2 放送局に字幕放送についての説明時間を増やしていただくようお願いしてください
- 3 テレビメーカーに 字幕ボタンに色をつけるなどの探しやすくする工夫をお願いしてください。
- 4 テレビ販売事業者に設置の注意説明書に 字幕放送の使い方を大きな文字でわかりやすく説明した紙面を1枚いれていただけるようお願いしてください。