

3 調査・検討の内容および実施項目

3.1 高齢者の ICT 利活用に関する調査

本節では、高齢者を取り巻く現状を踏まえ、高齢者のライフスタイルや社会参加の実態と、そこでの ICT の利活用の状況等について、調査・分析を行った。

3.1.1 概念整理

本調査研究の前提として、IT 新改革戦略（平成 18 年 1 月 IT 戦略本部）に定められた目標を踏まえておく必要がある。IT 新改革戦略では「ユニバーサルデザイン化された IT 社会の構築」が重点的な課題の一つとなっており、その中で、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、情報アクセス等のユニバーサル化を実現することを目標として掲げ、実現に向けた方策として、「2010 年までに、機器や端末等における表記、操作方法の統一等の高齢者・障害者を含むすべての人の使いやすさに配慮した指針づくりを進めるとともに、利用者が使いやすい製品を容易に選択できるような製品表示を促進する」と明記されている。

すなわち、本調査研究においても 2010 年度の社会で実現、実践できるような調査研究成果を提示していく必要がある。そのためには、2010 年頃の高齢者を取り巻く社会環境、高齢者のライフスタイル、ICT 機器・サービスの開発状況、これら ICT およびユーザビリティに関する調査研究などを見据えた調査計画の検討が重要である。

(1) 対象とする高齢者層の設定

国連の人口統計では 60 歳以上を高齢者人口としており、我が国では統計上の老年人口を 65 歳以上とし 65 歳～74 歳を前期高齢者、75 歳以上を後期高齢者と区分している。したがって、一般に高齢者に関する調査研究では、65 歳以上を調査対象としたものが多い。しかしながら本調査研究では、以下に示す理由から、今後の高齢者の ICT 機器利活用拡大に寄与する世代として 55 歳以上 65 歳未満の年齢層についても調査対象に含めるべきと考える。

- ・ 2010 年度以降の社会を見据えて検討を行う必要があること

2010 年度時点での高齢者層の実態を把握するため、現時点での 60 歳前後の世代まで調査対象に含めることが適当である。また、特に現在の 59 歳から 61 歳は「団塊の世代」でもあり、人口に占める割合が大きい。

- ・ ICT の利活用の観点から、今後の高齢者の特性を把握する必要があること

一般の高齢者に関する調査では、平均寿命や社会保障制度上の観点から高齢者を定義しているが、本調査研究では、ICT の利活用状況の特徴を考慮して調査対象を設定する必要がある。平成 17 年度通信利用動向調査では、「過去 1 年間のインターネット利用経験の有無」について「利用経験が無い」と回答する割合は 40 歳代まで 10% 未満、50 歳代は 25%、60 歳以上 65 歳未満は 45%、65 歳以上 70 歳未満は 58%と

年齢層が高くなるにつれて急増している。現役世代である 50 歳代では就労環境や日常生活において ICT 機器に接する機会が多いことから、40 歳代と比較すると利用経験が低いものの、60 歳代以上に比べると高くなっていると考えられる。今後、さらに ICT 機器が普及することを想定すると、ICT 利用経験の少ない現在の高齢者像のみならず、ICT 機器に親しんでいる将来の高齢者の予備軍として、55 歳以上の年齢層についても調査を行いその特性を把握する必要がある。

以上の現状を踏まえ、本調査研究では調査対象を 55 歳以上とし、各年齢層の特徴を次のように整理する。

年齢層	対象とする理由（想定される特徴）
55 歳～59 歳	生活や就労環境の中で、日常的に ICT 機器を活用している世代。将来の高齢者像のモデルとなりうる。
60 歳～64 歳	生活や就労場面で、ある程度 ICT 機器の利用経験や新技術利用に対する意欲を持ち、利活用範囲の拡大が期待できる。
65 歳～69 歳	退職後、再就職等の社会参加や余暇の充実を図ろうとする世代。これまでの ICT 利用経験が豊富でなくても、ICT 利活用範囲の拡大の可能性はある。
70 歳～	一般的な高齢者像であり、最新の ICT 機器との接点や利用経験が少ない世代。生活の中で新たな ICT 機器や機能を取り入れるための配慮が求められる。

(2) ユーザビリティ概念の整理

高齢者の ICT 製品・サービスの利活用については、「使う必要がない」「操作が難しい」というデータはあるものの、「なぜ使う必要がないと判断するのか（使ってみたいという意欲が持てないのか）」「どこがどのように使いにくいのか」といったその背景にある要因は明らかにされていない。一方で、今後の高齢者は「就労したい」「社会参加をしたい」という社会とのつながりを積極的に求める意識を持っているというデータもあるが、「どのようなライフスタイルを望んでいるのか」「生活の文脈でどのように ICT 利活用が介在してくるのか」という具体的なイメージは明らかにされていない。

これらを解決していくためには、必要なファクトデータを収集・分析した上で、行政、メーカ、業界団体、研究機関が共有すべきビジョンを示し、施策として実現すべき具体的な課題を示していくことが重要である。

前述のとおり、高齢者の ICT 利活用の状況が停滞していることはすでにデータで示されているが、こうした状況を変えていくためには、背景にある「高齢者の生活空間（ユーザ像）－情報インタフェース（ICT 製品群）－ICT 利活用による情報社会（情報空間）」を構造的に捉えた視座を明示して、目標となる共有概念を創造する必要がある。

図 3.1-1 は、高齢者の ICT 利活用を取り巻く現状を模式的に示したものである。現

状では、ICT 製品の利活用自体を不要と考えている高齢者群、ICT 製品の利活用に興味はあるが操作等が難しく使えない高齢者群、ICT 製品を利活用しているが操作や機能が限定されるため主体的には使いこなせない高齢者群が大勢を占めている。これには、高齢者と ICT 製品との接点にあるインタフェース上の問題に加えて、ICT 製品が持つ魅力や ICT 製品によって広がる世界が見えにくく、入り込めないことが遠因となっていると考えられる。

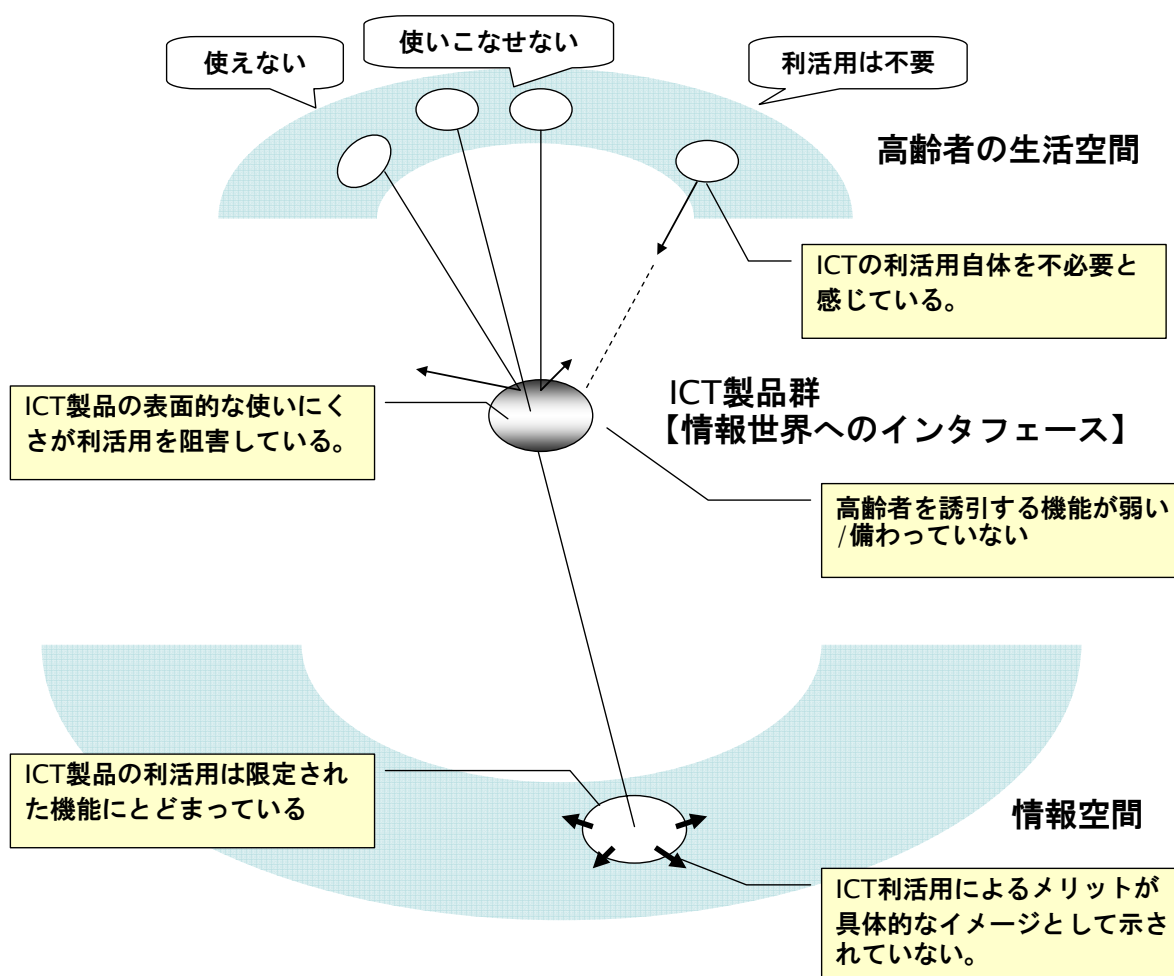


図 3.1-1 高齢者の ICT 利活用を取り巻く現状

図 3.1-2 は、現状の課題を解消した高齢者の ICT 利活用についての将来的なイメージである。ここでの ICT 製品群は、高齢者と情報空間との単なる接点や入り口ではなく、情報空間へと誘い（いざない）、案内する存在といえる。このように、高齢者のライフスタイルと ICT 利活用による拡大した活動イメージを明確にすることで、その中の ICT 製品の役割を見据え、今後の ICT 製品が具備すべきユーザビリティの要件を抽出することができる。

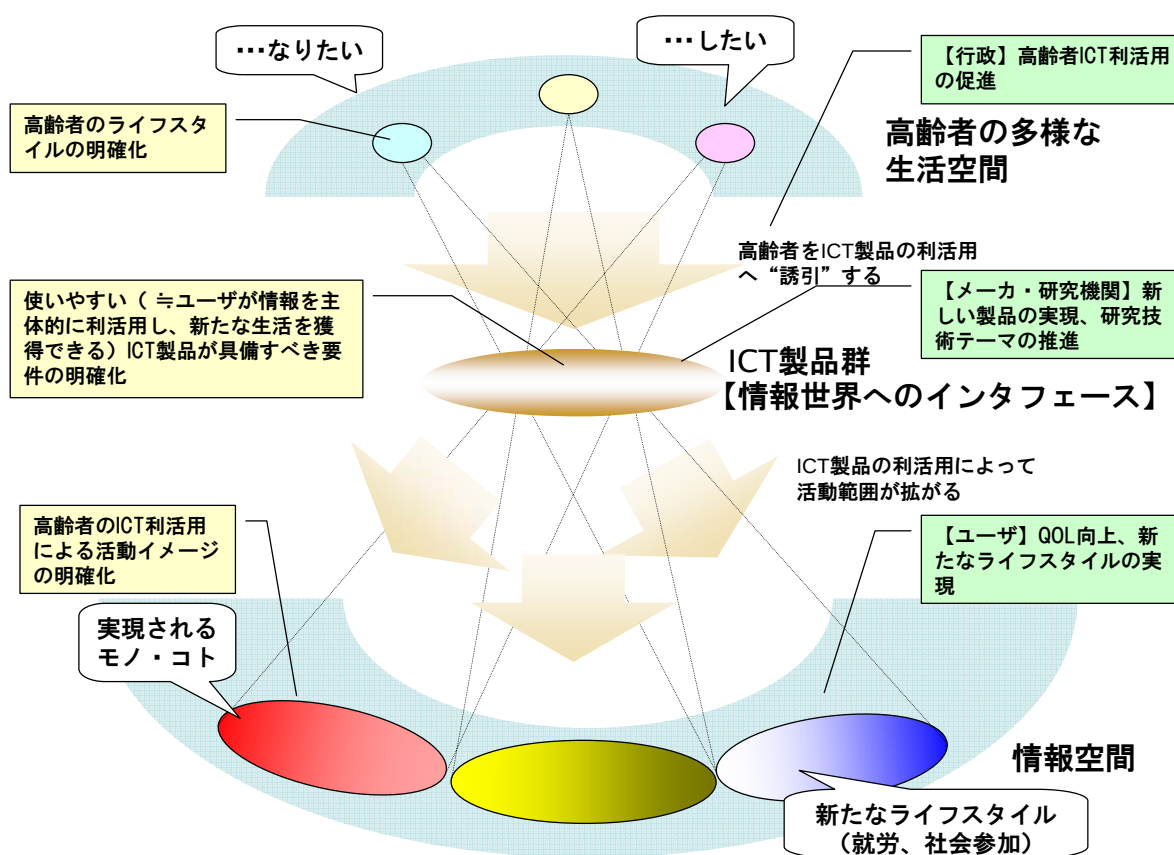


図 3.1-2 高齢者の ICT 利活用の将来的なイメージ

このように、本調査研究における「ユーザビリティ」は、いわゆる「あるユーザが、ある目的を達成しようとする場合の効果、効率、満足度」という定義よりも広く捉えるべきである。今後の ICT 製品に求められるユーザビリティとは、「あるユーザが、ある目的を達成しようとする場合に、ICT 製品の利活用へと誘うとともに、利用の際に目的を達成する手段を使いやすく提供し、ユーザの活動範囲を拡大し QOL を向上させるもの」として、掲げることが望ましい。

(3) 調査研究の方針

上記の考え方を出発点として、本調査研究の具体的な目的、検討の方針、目指すべき成果を以下のように設定した。

調査研究の目的は1章に示したとおり、高齢者が使いやすい（高齢者にとってのユーザビリティに配慮した）ICT 製品・サービス等の普及・促進を行うことで、高齢者の ICT 機器の利活用を促進し、高齢者の社会参加を拡大させて、より充実した豊かな生活を実現することである。目標とする高齢者の ICT 利活用促進についての具体的なイメージとしては、第一には「これまでまったく使っていなかった人に使ってもらう（『0』を『1』にする）」ということが挙げられる。また、単に ICT 製品を持っている・使うというレベルから、主体的に使いこなすというレベルまでの利活用促進も重要であり、「限定的に使っている人の使い方の領域を広げる（『1』を『2』にする）」ための促進も必要である。

検討にあたってはまず実態調査を行うことにより、現実の高齢者像、すなわち高齢者の日常生活、活動の様子、その中での ICT 機器との接点を把握し、具体的なユーザ像として取りまとめる。その上で、収集された具体的な情報に立脚して、利活用を阻害している要因、さらには利活用を拡大するための要件を見出していくこととした。

ただし、本調査研究では、ICT 機器全般¹を視野に入れているが、具体的な調査対象としては、次に示す理由により携帯電話を取り上げて検討の糸口とした。

- ・ 広く普及して身近な存在となっていること
- ・ 若年層に比べて高齢者の利用率が低いこと
- ・ 日常生活の多様な場面で利用可能な機器であること
- ・ 高齢者の生活において今後の利活用促進が期待されること

調査研究の成果としては、高齢者にとってのユーザビリティを向上させるために配慮すべき要素を取りまとめ、高齢者の ICT 利活用を促進する今後のユーザビリティのあり方を提示する。そのためには画一的ではない多様な高齢者像を明確に描き、携帯電話事業者やメーカー等における今後の ICT 機器・サービスの開発に資する情報整理を行う。また、潜在的な利活用可能性をもつ利用者の意識に働きかけ、積極的な利活用を促すための社会的・環境的な要素を示すこととした。

以上をまとめて、図 3.1-3 に示す。

¹ ICT 機器全般とは、情報通信・コミュニケーションに関わる製品であり、次のような機器が含まれる：固定電話、携帯電話・PHS、携帯情報端末、パソコン、FAX、カーナビゲーションシステム・ETC 車載器、地上波デジタルテレビ（地デジ）、情報家電など

調査研究の目的

高齢者のICT利活用の促進→高齢者が使いやすいICT利活用環境へ

- まったく使っていない人に使ってもらう(0を1にする)
- 限定的に使っている人の使い方の領域を広げる(1を2にする)

検討の方針

➢高齢者の生活や活動とICTとの接点の把握

＜ポイント＞

- 具体的な情報に基づく多様な高齢者像の設定
- 携帯電話は1つの例とし、ICT全体を視野

➢利活用を阻害している要因の把握

＜ポイント＞

- 動機付けと使いやすさ(使いにくさ)の問題を区別
- 必要がないと考える理由
- 壁をどう乗り越えたか、乗り越えられない壁はなにか。
- 乗り越えたら世界がどう広がるのか。

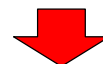
➢活用拡大のきっかけ、可能性とその他の要件整理

＜ポイント＞

- 機器・インターフェースの使いやすさ(ユーザビリティ)
- 「情報通信」の観点からアプローチ(「こんなことができる」「自分で簡単にできる」ということを知る。)
- 「コミュニティ」の存在が大きな要素
- 社会基盤としてのICTの可能性

調査研究の成果

ICT利活用の阻害要因のみならず、促進の要件(きっかけ、プロセス、世界の広がり等)を探る。



**高齢者のICT利活用を促進する
今後のユーザビリティのあり方を提示**

- 多様で活動的な高齢者像の明確化
- 事業者・メーカー：機器・サービス提供の在り方・示し方
- 利用者：利活用の阻害要因(情報・心・身体の壁)の排除

図 3.1-3 調査研究の目的と目指すべき方向性

また、上記の成果を導くための調査を実施するため、調査の前提となる仮説の抽出・整理を行った。その内容を図 3.1-4 に示す。

本調査研究では、高齢者がインターネットを利用しない理由として、「利用する必要がない」(31.8%)、「操作が難しい」(20.2%) (平成 17 年通信利用動向調査) が大きな割合を占めていること、特に「利用する必要がない」という回答が「操作が難しい」を大きく上回っていることに注目した。利用する必要性を感じることに、すなわち利用に対する動機付けについては、製品の操作性について重点を置いていたこれまでのユーザビリティの概念のもとでは検討されていない部分である。そこで本調査研究では、従来のユーザビリティ概念を見直し、利用しようとする動機付けの段階から実際に利用する際の総合的なユーザビリティまでを幅広く捉える概念へと拡張すべく、高齢者の ICT 機器の利活用を阻害する要因について、次のような仮説を設定した。

利活用を阻害する要因としては、利用前における「使いたい」という動機づけに関するものと、実際に利用しはじめてから直面する使いやすさの不備に関するものに二分される。前者については、機器やサービスの存在を知り自分の生活にとっての有益さを判断するための情報を得られない「情報の壁」、必要がない、使えそうもないとあきらめてしまう「心の壁」、高齢者に特徴的な身体的機能の低下等により利活用ができない「身体の壁」の存在が想定される。後者については、主に使いやすさ、いわゆる操作性に関するユーザビリティの問題のほか、周囲のサポートの不足などが想定される。

調査においては、上記の仮説を念頭に置き、さまざまな壁の存在やそれを解消するためのきっかけ、利活用を拓げるための要件を明らかにすることを目的としたデータの収集・分析を行うこととした。具体的にはアンケート調査、フィールド調査の2種類の調査を実施し、アンケート調査では主に高齢者像の概要や ICT 機器利活用の動機、阻害要因の確認を行い、フィールド調査では、少数の高齢者を対象として実際に生活の中で携帯電話を一定期間利用することにより、具体的な利用場面における使いやすさや利活用促進のための要件、使ったことによる生活の変化などの詳細かつ具体的な情報を収集することとした。

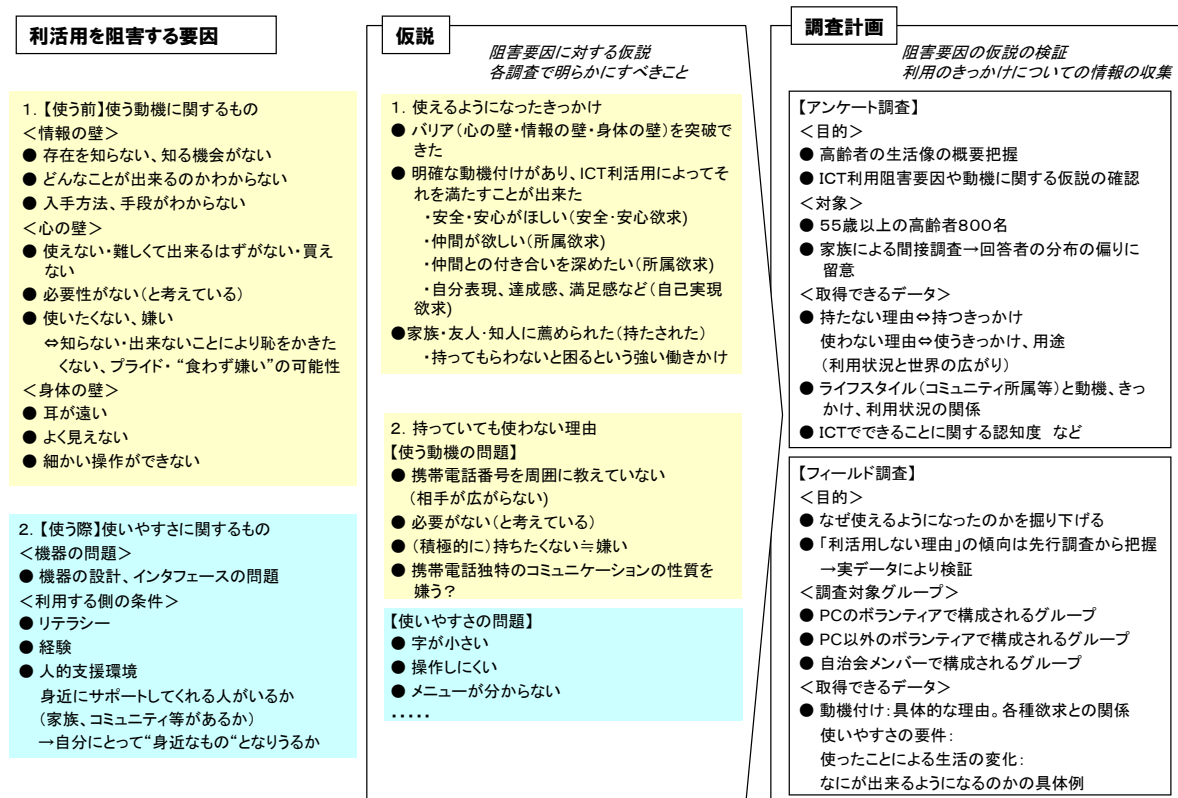


図 3.1-4 高齢者の ICT 利活用に関する仮説と調査の計画