

### 3.1.4 フィールド調査

機器単体の使いやすさにとどまらず、機器を介した情報空間における活動・体験の効用の把握など、日々の生活文脈を伴う調査まで含めた情報収集を行うため、実験室内のテストではなく、フィールド調査により実生活での利用状況まで含めた調査を実施した。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の利用することを通して、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について具体的な情報を収集した。実施にあたっては、機器を介したコミュニケーションが活発になるよう、家族やサークル等のグループ単位でモニターを選定し、グループ内で現実的な文脈の中で利用することにより、具体的な問題点や要件を抽出した。

#### (1) 調査実施概要

##### (ア) 調査対象および実施期間

3.1.1 に示したように、本調査研究では、高齢者が ICT 機器を利用しない理由として「利用する必要がない」「操作が難しい」という回答が多いことに注目し、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のための要件を見出すことを目的としている。したがって、フィールド調査においては「利用する必要がない」「操作が難しい」と考える要因を把握することが重要である。

そこで、これまで携帯電話に対する利用意向が低く必要性をあまり感じていない高齢者や、利用経験が少なく操作が難しいと考えている高齢者を対象とした調査を行うため、携帯電話の現状の利活用状況に関する「利用経験」「利用意向」の2つの軸で高齢者像の分類し、図 3.1-39 のように整理した。利用意向、利用経験レベルによるカテゴリーごとに、利用意向低位・利用経験レベル初級者を A、利用意向中位・利用経験レベル初級者を B とし、I までの記号を割り当てた。

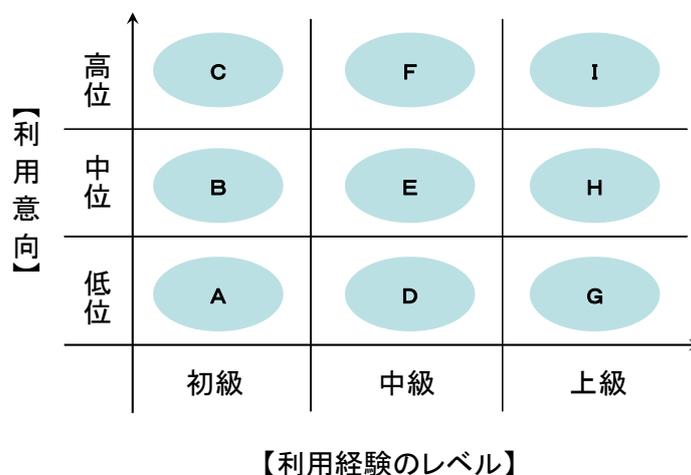


図 3.1-39 ICT 機器利用における高齢者像の分類

利用経験とは、ここでは携帯電話を利活用における基本的な技量のことを指す。一般的な傾向としてパソコンのリテラシーが高ければ、使われる用語等になじみがあることから、携帯電話利用のリテラシーも高いといえる。しかし、パソコンを使いこなしていても携帯電話の利用経験がほとんどなく、携帯電話独自の文字入力方法に不慣れなユーザもいることから、ここでは、携帯電話利用の経験に限定して考える。

段階を厳密に分けることは難しいが、初級は、まったく利用したことがないか通話のみの利用、中級は携帯電話でメールの送受信ができる程度、上級はインターネット利用ができる程度のレベルとして想定した。

利用意向については、主観／客観、現状／潜在的、関心／実務的といった側面があり、また個人の中でも絶えず変動するものであるため、明確な区分は困難であるが、ここでは、現状（調査時点）における主観的な関心の度合いによって区分することとした。第三者から見て利活用が必要であるかどうか、潜在的には利活用を促進しうる属性を持っているかどうか、明確な利用目的があるかどうかという観点については、利活用促進のための方策の検討の段階で考慮することとした。

本調査研究においては、特に今後の利活用促進が必要あるいは期待できる層として、利用意向、利用経験レベルともに高くなく、利活用が阻害されている層（上記のA、B、D、E）および、利用意向は高いが利用経験が低くて十分に使いこなせない層（C、F）、さらに、利用経験レベルは高いが、さらに利用意向の向上の余地がある層（H）に重点を置き、調査対象を選定することを目標とした。

調査は次の各地域に居住する高齢者の方々に協力していただいて実施した。約3週間の実施期間中、1台ずつ携帯電話を所有し日常生活の中で自由に使用していただくほか、実験者の指定するタスクを試行していただいた。池袋地域の高齢者については、できるだけ多くの人に試してもらいたいという協力者グループの要望により、一部端末持ち回りで利用していただいた。

横浜グループ(以下、T) 3名、2007年2月5日～27日

下北沢グループ(以下、S) 3名、2007年2月7日～28日

池袋グループ(以下、I) 5名、2007年2月9日～26日

#### (イ) 協力者の属性

事前アンケートによって協力者の属性を把握した。これを表 3.1-14 に示す。パソコン経験は事前アンケートにおける自己申告であり、次の3段階とした。

- ・ 初級者（メールやインターネットを利用する程度で、ソフトウェアのインストールなどはできない）
- ・ 中級者（様々なソフトウェアをインストールして利用している）

- ・ 上級者（OSの設定や周辺機器の設定ができる。トラブルの解決などを行うことができる）

協力者は56歳から73歳までの男性3名、女性8名であり、パソコンの利用経験者が多数を占めた。

携帯電話の利用経験レベルとしては、初級者は、まったく利用したことのないS1やI3、通話のみ利用しているT1、中級者はメールを利用しているT2やS3、上級者は、日常的にインターネットを利用するT3、S2、I1およびI2-1であった。

利用意向のレベルについては、低位の協力者としては調査前時点で携帯電話を不要と考えているS1、高位は特に多様な機能に興味を持ち使ってみたいと考えているT1が該当し、残りの協力者は、特に積極的な意思表示はないが一定程度の興味を持つ層として中位とした。

表 3.1-14 協力者の属性

グループ	協力者 ID	性別	年齢	パソコン経験	携帯電話経験	利用意向	カテゴリー	
横浜	T1	女性	65	なし	通話受信のみ	高位	C	
	T2	女性	56	なし	通話, メール	中位	E	
	T3	男性	66	あり(初級)	通話, メール, インターネット	中位	H	
下北沢	S1	男性	67	あり(初級)	なし	低位	A	
	S2	女性	58	あり(初級)	通話, メール, インターネット	中位	H	
	S3	女性	70	あり(初級)	通話, メール, インターネット	中位	E※	
池袋	I1	男性	66	あり(中級)	通話, メール, インターネット	高位	I	
	I2	I2-1	女性	64	あり(中級)	通話, メール, インターネット, 電卓	中位	H
		I2-2	女性	73	あり(中級)	あり(通話, メール, インターネット)	中位	=
		I2-3	女性	65	あり(初級)	あり(通話, メール)	中位	=
	I3	女性	63	あり(初級)	なし	中位	B	

※S3はインターネットも利用しているがブックマークされた特定サイトのみの閲覧であるため利用経験レベルは中級とした。

#### (ウ) 使用端末

調査には次の2種類の端末を使用した。横浜グループ、下北沢グループには高齢者向けに開発されたNTT DoCoMo FOMA らくらくホンⅢを使用していただき、事前調

査結果からリテラシーが高いことが推察された池袋グループには、NTT DoCoMo SH903i、SO903i を使用していただいた。これは、モバイル FeliCa など最新機能がもたらす効用の有無を検討することを目的とした。

#### (エ) 日記法による日々の利用に関する調査

日々の生活文脈上で携帯電話を利用していただくことで、高齢者にとって、携帯電話がもたらすメリット、デメリットを具体的に把握し、今後の問題解決と、ICT 機器としての携帯電話普及に資するための情報取得を目的として、日記法による調査を行った。調査に用いた日記様式を図 3.1-40 に示す。

日記法とは、ある特定の出来事を、日常生活の中でそれが生じたときに、要因となる可能性のある状況を含めて本人が詳細に日々記録していくという認知心理学的手法のひとつである。直接の行為を観察できないこと、詳細な記述までは強いることができないという欠点があるが、意図・結果として行った行為・背景状況や時刻を把握することができれば、問題の全体像を捉えることが可能となる。

また、協力者の日々の携帯電話利用を促すため、実験者から協力者に対し、携帯電話の利用方法や、協力者のプロフィールにあわせたウェブサイトをメールで日々紹介し、感想をメールで返送していただいた。協力者に対し紹介したサイトに関する情報を図 3.1-41 および図 3.1-42 に示す。さらに、操作法など不明な点があった場合、実験者が電話またはメールでフォローを行った。

#### (オ) 操作説明会

調査に先立ち、老テク研究会<sup>4</sup>の協力による操作説明会を行った。

本調査では、日々利用していただいた上での効果や問題点把握を主眼にしているため、通話、メール、ウェブの基本的な操作は操作説明会でできる限り協力者に習得していただいた。

#### (カ) 事後ヒアリング調査

日記での記述内容の確認・補完と調査期間中の総括をあわせ、協力いただいた各グループに対しヒアリングを実施した。

---

<sup>4</sup> 老テク研究会は、電子情報通信学会の通信サービス研究会（通称：ICS 研究会：委員長塚田啓一）の中で高齢者、障害者の立場でマルチメディア、情報通信サービスを考える分科会として発足した。家庭の主婦の視点で高齢者や障害者を支援する情報通信サービスを研究するボランティア研究会。（<http://homepage3.nifty.com/ICSPProject/lowtech/about.htm>より抜粋）

■ 今日、携帯電話を使って行ったことを簡単にお書きください。

使った機能	使いやすさ (操作のわかりやすさ)	使って行った内容、使おうと思った内容	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通話</li> <li>・メール</li> <li>・インターネット</li> <li>・電話帳</li> <li>・写真</li> <li>・ _____</li> <li>・ _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使いやすい</li> <li>・やや使いやすい</li> <li>・普通</li> <li>・やや使いにくい</li> <li>・使いにくい</li> <li>・使おうと思ったが 使えなかった</li> </ul>	どんな時 誰に 何を どこで なぜ 感想	買い物中 妻 スーパー 買っていくものを確認 便利・楽しい・その他( )
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通話</li> <li>・メール</li> <li>・インターネット</li> <li>・電話帳</li> <li>・写真</li> <li>・ _____</li> <li>・ _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使いやすい</li> <li>・やや使いやすい</li> <li>・普通</li> <li>・やや使いにくい</li> <li>・使いにくい</li> <li>・使おうと思ったが 使えなかった</li> </ul>	どんな時 誰に 何を どこで なぜ 感想	散歩中 友人 咲いていた花 近所の公園 きれいだったので見せたかった 便利・楽しい・その他( )
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通話</li> <li>・メール</li> <li>・インターネット</li> <li>・電話帳</li> <li>・写真</li> <li>・ _____</li> <li>・ _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使いやすい</li> <li>・やや使いやすい</li> <li>・普通</li> <li>・やや使いにくい</li> <li>・使いにくい</li> <li>・使おうと思ったが 使えなかった</li> </ul>	どんな時 誰に 何を どこで なぜ 感想	買い物に向かう途中 電車の接続を調べた 駅 どこで乗り換えればいいのか確認 便利・楽しい・その他(安心)

■他に何かありましたらお書きください。(特になければ結構です)

図 3.1-40 日記の様式 (記入例)

協力者		2月																				
		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
横浜	T1	天気	健康	ニュース			乗換案内*1	メール	市バス*1	メール			タウンガイド*2	メール	レシビ°	検索サイト*1	タウンガイド°					
	T2							嗜好							レシビ°							
	T3							メール							嗜好							
下北沢	S1		天気	ニュース			健康	メール	乗換案内*1	メール			タウンガイド*2	メール	古書*1	検索サイト*1	タウンガイド°	タウンガイド°				
	S2							検索サイト*1							レシビ°							
	S3							メール							レシビ°							
池袋	I1				天気		健康	メール	電子マネー*2	乗換案内*1			嗜好	メール	ニュース	検索サイト*1	タウンガイド°					
	I2						嗜好						電子マネー*2		嗜好							
	I3						健康						ニュース		レシビ°							

※ 協力者 I2 については、2月13日までが1人目、2月14日から2月19日までが2人目、2月20日以降が3人目により実施した。

※ 「嗜好」については、各協力者の嗜好に合ったサイトを個別に紹介した（hotpepper(I2)、明治製菓(T2)など）

※ 「タウンガイド」については、各協力者の生活地域や行動に合ったサイトを個別に紹介した（東京都庁(S2)、首相官邸(T3)など）

※ 表中の網かけした部分は、特にサイト紹介等を行っていないことを示す。

\*1 文字入力を伴うサイト

\*2 iエリアを使用するサイト

図 3.1-41 協力者に対するサイト紹介の内容とスケジュール

分類	サイト	URL
ニュースサイト(全国紙と地方紙)	NEWS 読売・報知	<a href="http://mi.yomiuri.co.jp/main.jsp">http://mi.yomiuri.co.jp/main.jsp</a>
	毎日新聞・スポニチ	<a href="http://dream.mainichi.co.jp/i-mode/">http://dream.mainichi.co.jp/i-mode/</a>
	朝日・日刊スポーツ	<a href="http://micro.asahi.com/i/index.php3">http://micro.asahi.com/i/index.php3</a>
	神奈川新聞	<a href="http://www2.kanaloco.jp/i/">http://www2.kanaloco.jp/i/</a>
天気予報サイト(無料サービスが充実しているもの)	お天気予報	<a href="http://i.10ki.com/">http://i.10ki.com/</a>
健康・ヘルスケア	健康大辞典	<a href="http://kenkojiten.jp/">http://kenkojiten.jp/</a>
交通案内(経路検索, 時刻表検索, 終電検索)	AD 交通案内	<a href="http://i-norikae.jprdan.co.jp/i/">http://i-norikae.jprdan.co.jp/i/</a>
	鉄道運行情報	<a href="http://www.jikokuhyo.co.jp/diainfo/imode/index.htm">http://www.jikokuhyo.co.jp/diainfo/imode/index.htm</a>
	横浜市営バス運行状況	<a href="http://hamabus.jp/ybus/jsp/imode/jp/menu.jsp">http://hamabus.jp/ybus/jsp/imode/jp/menu.jsp</a>
タウンガイド(i エリアを使った周辺検索を含む)	池袋: Edy の使える場所	<a href="http://mobile.edy.jp/i/">http://mobile.edy.jp/i/</a>
	その他, 個人の嗜好に合わせたサイト紹介	-

図 3.1-42 協力者に対し紹介したサイト

## (2) 調査結果の整理

事前アンケート調査、日記法による調査、事後ヒアリング調査結果に基づき、各ユーザ像を取りまとめるとともに(3.2章に掲載)、協力者ごとに調査期間中の利用状況およびコメントを概観し、高齢者の日常の携帯電話利用における問題点・利用阻害要因、効果・メリットについて整理した。

### (ア) 結果の概要

調査期間中の携帯電話の利用状況として、日記により、使った機能・使いやすさ・利用場面と内容・感想等を把握した。この”日記”は、一日の終わりでの振り返りによる自己記録である。そのため、一日の中での代表的な利用場面における、携帯電話の利用上の問題点やもたらされる効果や変化を定性的に把握することができる。そこで、各協力者について調査期間中の日記データを概観した結果を携帯電話利用経験別にまとめた。これを表 3.1-15、表 3.1-16、表 3.1-17 に示す。

#### <調査前に携帯電話の利用経験がない協力者>

携帯電話の利用経験がない協力者は2名であった。S1は、「来客中に電話が鳴って慌てて切る(2日目)」、「入札会で他の参加者の携帯電話が鳴り、別の参加者に(着信音について)非難されるのを目の当たりにする(8日目)」という通話の社会的な側面において特徴的な体験をした。これにより、携帯電話の操作に不慣れであることに対する不安感を強く抱き、実施期間中にもその影響が行動に現れたが(9日目から14日目)、マナーモードの操作方法を覚えてからは(15日目)、家族との通話を通して出先から連絡する際に便利であることを体験した。

メールについては、操作方法は習得したがパソコンに比べて不便と感じ、携帯サイトについてもパソコン画面を見慣れているため使いにくいことを体験した。通話機能の利便性は感じられたが、調査期間中には他の機能の魅力を十分に実感することができなかった。

I3は、S1と同様にパソコンの初心者であり、メールやインターネットについてはパソコンにおける操作性と比較して不便という感想を持ったが、デコメールなど携帯特有の機能を使ったコミュニケーション(相手の反応)を通して楽しさを体験した(7日目以降)。

表 3.1-15 日記データに基づく利用状況（利用経験のない協力者）

携帯電話 利用経験	ID	調査期間中の利用状況
携帯電話 の利用経 験がない	S1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2日目、来客中に電話が鳴り慌てて切った。少し落ち着いて、実験者あてに電話、メール受信。感想は「まあまあという感じ」。</li> <li>・ 3日目、家族との通話は便利、実験者からのメールはやや使いにくいと感じた。</li> <li>・ 4日目、6日目は家族への通話に利用し便利と感じた。</li> <li>・ 7日目、実験者へメール返信。やや使いにくいと感じた。</li> <li>・ 8日目、古書市の入札会で参加者の携帯が何度も鳴り、非難されているのを見たため、操作方法に自信がないので携帯を持たずに外出。</li> <li>・ 9日目、協力者間でメールをやり取りしメールの使い方を確認。</li> <li>・ その後、多忙であるため利用なし。携帯を持たずに外出。</li> <li>・ 15日目、マナーモードの使い方を確認のうえ携帯を持ち外出、家族との連絡に使用。</li> <li>・ 17日目、実験者から紹介された携帯サイトは、「パソコン画面を見慣れているから使いにくい」。</li> </ul>
	I3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1日目、メール送受信の方法を確認し、便利と感じた。</li> <li>・ 2日目、写真、メール、電話帳登録機能を使用し、楽しい、便利と感じた。実験者から紹介された天気予報サイトを見、便利と感じた。</li> <li>・ 3日目、メールで知人に携帯のメールアドレスを知らせた。通話にも利用し、便利と感じた。</li> <li>・ 5日目、電卓機能を利用し便利と感じた。</li> <li>・ 7日目、デコメールを利用し楽しいと感じ、翌日友人の誕生日に送信した。</li> <li>・ 8日目、インターネットで乗り換えサイトを試し、翌日に初めていく場所の地図を確認した。辞書機能は使えず、「インターネットはパソコンに比べるとわたしにとってはややこしい」と感じた。</li> <li>・ 10日目、友人の誕生日のメールを送信するほか、メールはほぼ毎日使用、「楽しい図（動くもの）が多く、返信に使用したら友人は喜んでくれた」。ただし「パソコンの機能が今の所まだ便利で携帯は不便と感じた」。</li> <li>・ 15日目、自宅で出先への行き方と到着時間を調べ、便利と感じたり、四季の花図鑑を調べて「楽しい」と感じた。</li> </ul>

<調査前に携帯電話(通話・メール機能)の利用経験がある協力者>

調査前に通話のみ利用経験のある T1 はこれまで家族と携帯電話を共用していたが、今回の調査で自分専用の端末を持ち歩くこととなった。その結果、買い物や移動中での連絡に活用し、改めて通話機能の利便性を体験した。写真撮影や撮影した写真の送信に対する利便性、楽しさも体験し、日常生活の中に携帯電話が取り入れていくようになった。調査の後半は乗り換え案内を利用したり、紹介されたレシピサイトを夕食の献立に活用したりするなど、楽しさ、便利さを感じさせる体験を通して、積極的な利活用が促進されていったことがうかがえる。

調査前に通話、メールのみの利用経験がある T2 は、初日に基本的な機能を確認し、インターネットにも挑戦した。インターネットについては、実験者から紹介されたサイトの閲覧はするものの、自発的な利用にまでは発展しなかったが、通話、メール、写真の送付などコミュニケーションの手段として、楽しみながら利用を続けていたことがうかがえる。

表 3.1-16 日記データに基づく利用状況（通話・メール機能の利用経験がある協力者）

携帯電話 利用経験	ID	調査期間中の利用状況
通話のみ 利用経験 がある	T1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最初買い物中に通話機能を利用し、使いにくさを感じるものの便利さを実感し、移動中にも通話し、電話帳を登録するなど積極的に利用し始めた。</li> <li>・ 3日目には写真を撮影し楽しさを感じた。</li> <li>・ 4日目には、家族の見舞いに行き、待ち合わせや記念撮影などに活用し「一日フルに使わせていただきました」と記録。帰ってからも数件通話利用した。</li> <li>・ その後も、通話、テレビ電話、メールなどを利用した。</li> <li>・ 11日目には乗り換え案内が「やっと使えました」。</li> <li>・ 15日目に実験者から紹介されたレシピサイトを見ながら夕食の1品を作った。</li> </ul>
通話、メー ルのみの 利用経験 がある	T2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 初日に通話、メール、写真機能を利用し、使いやすい、楽しいと感じた。また、インターネットで週間天気、時刻表を調べた。</li> <li>・ 2日目は、実験者より紹介されたニュースサイトを閲覧、着メロを変更し楽しいと感じた。</li> <li>・ その後、ボランティア活動の連絡や友人とのコミュニケーションに通話、メール、写真機能を利用。</li> <li>・ 実験者から紹介されたサイトは閲覧するが、自発的な利用はしていない。</li> </ul>

<調査前に携帯電話(通話・メール・インターネット機能)の利用経験がある協力者>

通話、メール、インターネットの利用経験がある協力者は4名であった。T3は、これまで使用している自身の端末の機能との比較を行った。インターネットについては、時間をかけて使いこなせるようになっていった。これまでのインターネット利用は主にニュース等を閲覧することが中心だったが、今回、天候や交通情報を調べ、外出中の家族へとメールで連絡するという使い方の便利さを実感することができた。

S2は、端末を受け取ってすぐに万歩計、着メロ、目覚ましを設定するなど、積極的に端末のオプション機能も使用していた。通話、メール、特に写真や動画を添付したメール送信では便利さや楽しさを再確認していた。インターネットについても使い勝手を確認する観点で、実験者から紹介されたサイト以外にも主体的に利用し、興味を持つところまで体験できた。ただし、スムーズな操作に至るのが難しいという意識も強く、利用機会は夜、自宅で時間があるときなどにとどまった。

S3は、調査前のインターネット利用はブックマークに登録された特定のサイトを閲覧することが中心だったが、今回天気予報という情報が生活やボランティア活動に有益であることを実感し、頻繁に活用するようになった。また、S2とのメール等のやりとりを通して、動画を送ってみたいという意欲を持ったが、調査期間中には達成できなかった。

I1はパソコン中級者であるが、パソコンと比較する視点ではなく、携帯電話に特有の機能やパソコンと併用した使い道を確認する姿勢で調査に取り組んでいた。携帯電話特有の機能としては、テレビ電話やデコメールを試し、その楽しさを実感した。メールについては、携帯ならではの楽しさや変換候補が表示される利便性を感じるばかりでなく、使いこなすことによってよく使うフレーズが上位に表示されるようになり、さらに利便性が増すことを指摘していた。また、お財布携帯の機能も体験でき、その利便性を確認した。パソコンとの併用については、携帯電話で撮影した画像をパソコンにメール転送し、パソコン上で整理、印刷をするといった機能を使い分け、より自分の生活や目的に応じた利用方法を確立していた。

表 3.1-17 日記データに基づく利用状況（インターネット利用経験がある協力者）

携帯電話 利用経験	ID	調査期間中の利用状況
通話、メール、インターネットの利用経験がある	T3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 初日に電話帳登録をして利用開始。メール、写真機能の使い方を確認。</li> <li>・ 2日目、通話、メールを連絡のため使用、インターネットは使い方を確認し、やや使いにくいと感じた。「本格的に利用するために2日間要した」と記録。</li> <li>・ 通話、メール、写真を利用。着信音の変更、インターネットは使い方の確認のため利用。</li> <li>・ 8日目、帰宅途中に天候や電車情報を確認、家族への連絡に利用。翌日、自分の持っている携帯でインターネットを使って比較。</li> <li>・ 10日目、外出中の家族に交通情報をメールで知らせ、便利と感じた。</li> <li>・ 13日目、テレビ電話の使い方を確認、便利と感じた。</li> <li>・ 16日目、赤外線での入力方法をテスト、やや使いにくい。</li> <li>・ 17日目、メールの返信速度が速くなったと記録。</li> </ul>
	S2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 端末受け取り後、万歩計、着メロ、目覚まし等を設定。</li> <li>・ 2日目、実験者の紹介により天気予報を見る。ワンタッチ登録をして、便利と感じた。</li> <li>・ 3日目、通話、メールを利用し便利と感じた。実験者により紹介されたニュースを見るが、項目にたどりつくまでに時間がかかり見たいのは有料。メールの着信音を変更。</li> <li>・ 4日目、7日目、家族との連絡のため通話機能を利用。</li> <li>・ 7日目、8日目、自分の趣味のためインターネットを利用しようとするが使えなかった。</li> <li>・ 9日目、メールや動画のメール添付し楽しさを感じた。使い勝手確認のため、インターネット利用し、ブックマークに登録。「若者向けのメニューはちょっと」。</li> <li>・ 通話、メールを連絡用に使用。インターネットの乗り換え案内は「やや使いにくい」。</li> <li>・ 15日目、夜、時間があるときに「少しレベルアップを目指して」インターネットを利用。とっさの作業に不慣れなため「少し時間のあるときでない」と。</li> <li>・ 16日目、実験者により紹介されたことにより、少しずつ興味がわいてきて、自宅付近の店を調べ、マイメニュー登録を試みたがパスワードがわからず断念。3日後、登録。</li> </ul>
	S3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受け取り後、S2にメール、通話、インターネットで天気予報を見た。</li> <li>・ 3日目に、天気予報を調べ、便利と感じた。実験者から紹介されたニュースサイトを開き、翌日も自発的に閲覧。</li> <li>・ 7日目、写真をとりS2にメール送付。実験者から紹介された健康情報サイトを見た。</li> <li>・ 以降実験者とのやりとりが中心。</li> <li>・ 17日目、S2とも写真つきメールのやりとりをした。S2から動画の送信があり「私もやってみたい」と感じた。</li> </ul>
	I1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受け取り後、待ち受け画面の設定、メール送信、マニュアルの確認をした。</li> <li>・ 2日目、友人とテレビ電話を試して画像を確認した。また、画像付きのメールを送信し「楽しさの共有ができた」。また、自分のパソコンにも送信した。</li> <li>・ 3日目、たずねてきた孫の写真を撮り、自分のパソコンにメール転送。便利・楽しいと感じた。</li> <li>・ 4日目、デコメールを受信し、デコメールで返信して楽しいと感じた。</li> <li>・ メール、デコメール、メールによる画像の送信を目的に応じて活用し、機能を確認した。</li> <li>・ 6日目、7日目、お財布携帯を利用、楽しいと感じた。</li> <li>・ 9日目、「操作に慣れが出てきて失敗を恐れず操作が手軽にできるようになった」「覚える楽しい+αのメールが簡単に送れる」「メール操作も慣用句、よく使うフレーズが変換候補に表示されるので楽に操作ができた」。</li> <li>・ 10日目、出先での買い物にお財布携帯を利用し、便利と感じた。</li> <li>・ 6日目、8日目、10日目、13日目、15日目と自分のパソコンに写真を転送し、整理、印刷するという活用方法が定着した。</li> </ul>

以上より、一定期間携帯電話を所有し、これまでの利用範囲を超えた利用経験により携帯電話の利便性や楽しさを実感することを通して、多くの協力者は積極的な利用を試み、自分の生活に役立つ発見や、自分なりの使い方を模索することができた。これまでほとん

ど利用していない協力者にとっては、通話機能そのものの利便性が大きな要素となっているほか、写真や動画を添付したメールやデコメールなど携帯メールによるコミュニケーションの楽しさを実感し、利用意欲が高まるケースも多かった。また、インターネットの利用については、操作の難しさを感じる協力者が多く、その人にとっての得られる情報の価値によって評価とその後の利用傾向が分かれた。また、メールやインターネットについてはパソコンと比較した使いにくさの問題も指摘されたが、経験の豊富な協力者からは、パソコンにはない利用方法や併用した使い方などの実例が得られた。

#### (イ) 問題点の整理

高齢者の日常の携帯電話利用における問題点・利用阻害要因を、協力者の携帯電話利用意向と携帯電話の機能の 2 軸で整理を行った。携帯電話利用意向とは、事前アンケートやヒアリングにおいて、携帯電話使用に対する協力者の積極性や興味の度合いに基づいて「強い」「中程度」「弱い」の 3 段階に分類したものである。この強さによって携帯電話の使用状況や、使用に際して感じる問題点の特徴を分類して整理した。この結果を表 3.1-18 に示す。表中の番号は次のものと対応している。

- ① 身体の壁：加齢による身体機能低下に関する問題
- ② 心の壁：新たな機器・文化を生活に持ち込むことに関する問題
- ③ 情報の壁：ウェブサイトおよび提供されるサービスのしくみや構造に関する問題
- ④ 機器の問題 1：入力インタフェースの学習性・平易さに関する問題
- ⑤ 機器の問題 2：用語や記号の理解しやすさ、内容の説明に関する問題

また、次のような利用の段階により生じる問題の違いについても整理を試みた。

- ・ これまでに使っていない機能を使い始める際に生じる問題や課題
- ・ 利用者が、機能を使いこなそうとする際に生じる問題や課題

後者の使いこなそうとする際に生じる問題や課題については、表 3.1-18 の中では下線で区別した。インターネット以外の機能については使い始める際に直面する阻害要因がほとんどであり、インターネット機能については閲覧などの基本的な操作ができた後、さらに使いこなそうとした際にも問題や課題が生じることが見出された。

この結果から、3.1.1 節で調査前に設定した仮説における「壁」がフィールド調査の協力者にも影響を及ぼしていることが推察された。利用意向のレベルによって中身は異なるが、どの層に対しても各種の壁が立ちはだかる結果となった。

表 3.1-18 問題点・利用阻害要因の整理

		機能別利用上の問題				
		携帯電話端末関連	通話	メール	カメラ	インターネット
利用 意 向	強い	①マニュアルの文字が小さくて読めない ①キーの文字(特にアルファベット)が細かくて見づらい	—	—	—	③パソコンサイト閲覧が利用できないので困る ③辞書機能をダウンロードしようと思ったがうまくいかず人にやってもらった ③Edy 利用可能店舗の検索をしたが表示される店舗数が多すぎて必要な情報にたどり着けなかった
	中程度	①マニュアルの文字が小さくて読めない ①キーの文字(特にアルファベット)が細かくて見づらい ③マナーモード、アンテナマーク、iモードマーク、音声読み上げマークなど表示されているマークの意味がわからない ③暗証番号がわからない	④電話帳登録の方法が難しい	④文字入力切り替えがうまくいかない ④入力フォーム(アドレスや本文の場所)の区別がつきにくい ④自宅で落ち着かなければメール作成ができない ②文章にあった絵文字選びがよくわからない	①撮影した画像が待ち受け画面になってしまった	③すぐに有料サイトや登録画面、パスワード入力画面になってしまうので煩わしい ⑤ブックマーク登録、マイメニュー登録、画面メモなど違いがわからなかった ③検索サイトはどうすればいいのかわからなかった ③乗り換え案内がうまく使えなかった ④自宅で落ち着かなければインターネットは利用できない
	弱い	①マニュアルの文字が小さくて読めない ①キーの文字(特にアルファベット)が細かくて見づらい ④決定ボタンを何度も押す必要があるので煩わしい ②マナーモードへの切り替え方がわからず持ち歩くのが怖かった	④電話帳登録の方法が難しい	②メールアドレスがアルファベットで落ち着かない ④文字入力切り替えがうまくいかない	—	③着メロのダウンロードができなかった ③気に入ったサイトのブックマーク登録方法がわからなかった ③乗り換え案内や検索などはパソコンのほうが早くて便利 ③検索をしたがほしい情報がうまく検索できなかった

### (3) ヒアリング結果の整理

フィールド調査結果で実施したヒアリング結果をもとに、各協力者の意見を整理した。この結果を図 3.1-43 から図 3.1-45 に示す。意見を精査することによって、内容別の意見の振り分けと、協力者ごとに特徴的な利活用場面の抽出をおこなった。

図中の四角形で囲んだものは発言の具体的な内容について、発言者を区別してを示したものである。グラデーションになっているものは複数人数の発言によるもの、空白のものは、協力者以外（事後ヒアリングのみ同席した高齢者、もしくは短期間のみの協力者）の発言である。発言からは高齢者の意識や特徴的な場面が示唆された。特徴的な示唆が得られたものについては吹き出しを付した。

発言の内容は「特定場面の利活用に関する発言」「機能的な使いやすさに関する発言」「携帯電話全般への意見・意識」としてマッピングした。

「特定場面の利活用に関する発言」については、ユーザ像を整理していくうえで重要なものであり、3.2 節での検討の下地として活用した。

「機能的な使いやすさに関する発言」については、その多くはいわゆるユーザビリティテストでも抽出することのできるデータ（図中網掛けした部分）であったが、その範囲を超えた情報も引き出すことができた。これは実験室におけるテストのように短時間の集中的な利活用ではなく、数日から数週間に渡る利活用という環境を設定した結果によるものである。

「携帯電話全般への意見・意識」については、特定の場面や操作にまつわるものではないが、高齢者の一般的な意識として多面的な意見を集約することができた。特に池袋グループ（ICT リテラシーの高い群）と横浜グループ（相対的にはリテラシーが低い群）とでの発言内容では用語自体にも違いがうかがえる。本調査研究に直接関連はしない意見も含まれているが、実際用語やキーワードは大規模アンケート等では抽出しにくい貴重なものと考えられる。

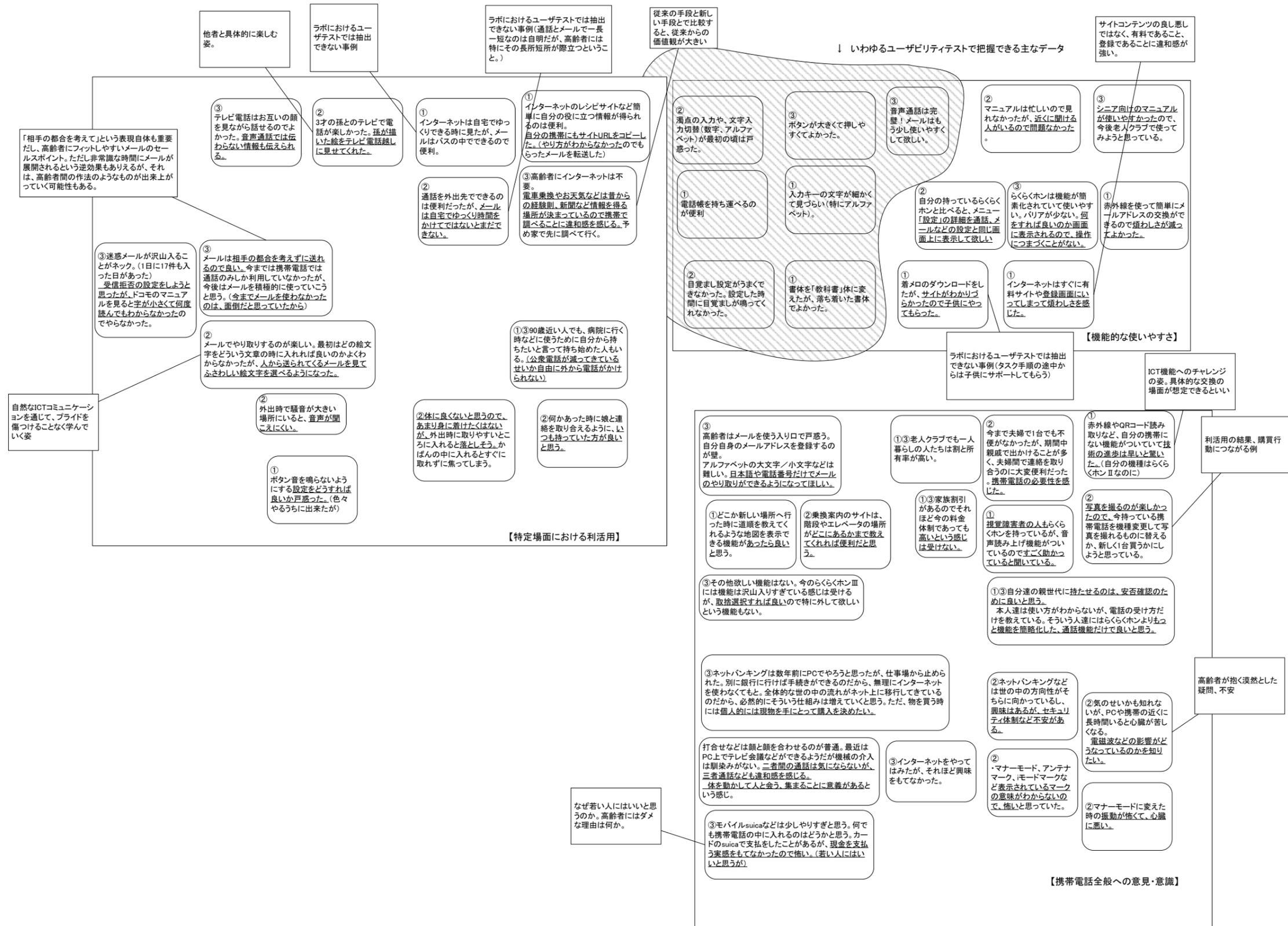


図 3.1-43 フィールド調査における協力者の意見の整理 (横浜グループ)

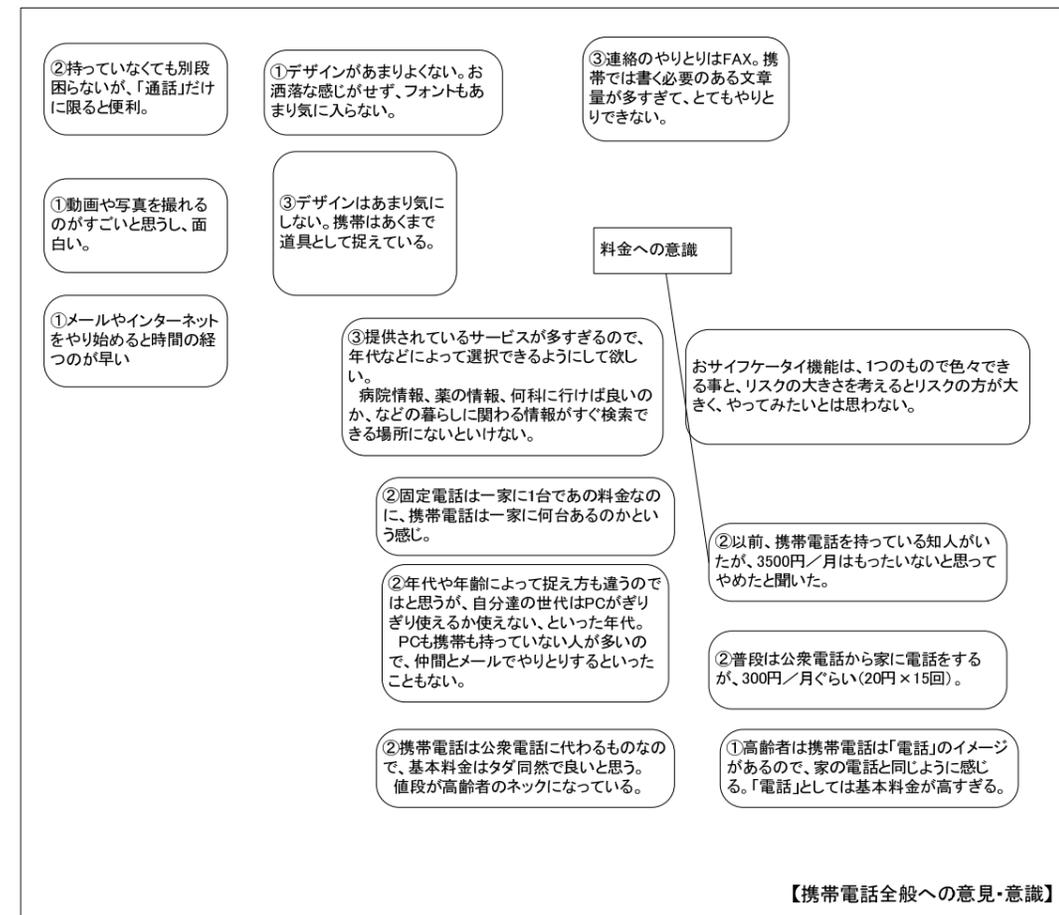
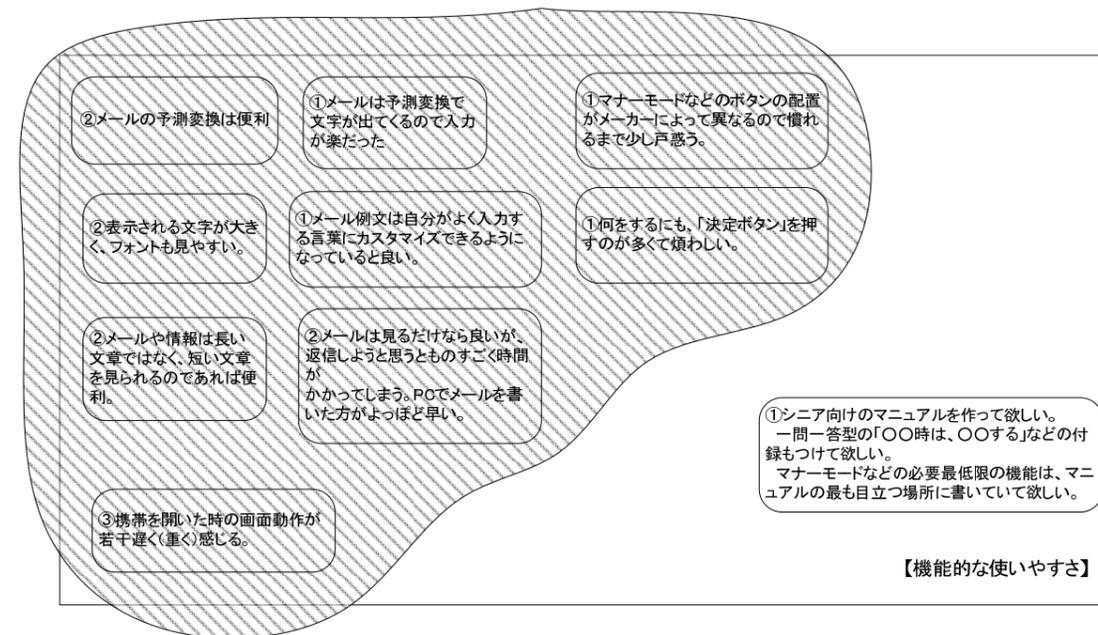
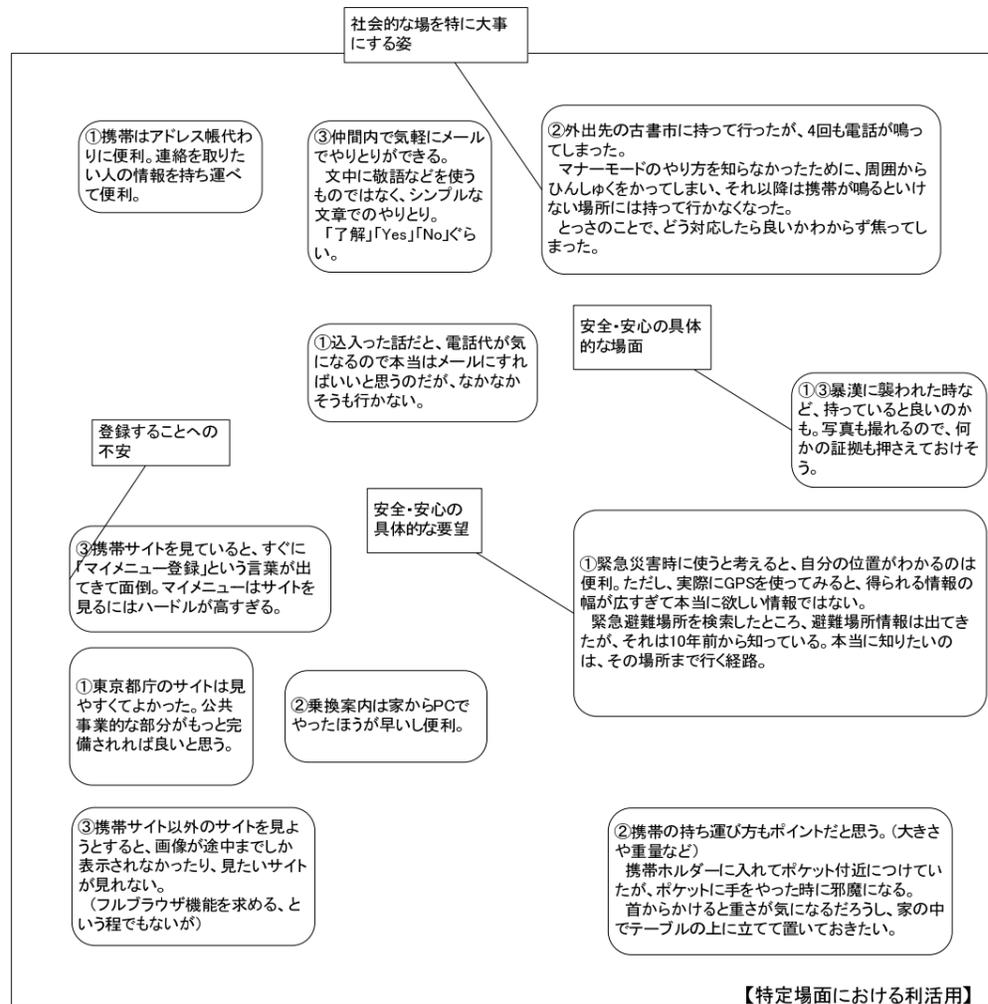


図 3.1-44 フィールド調査における協力者の意見の整理 (下北沢グループ)

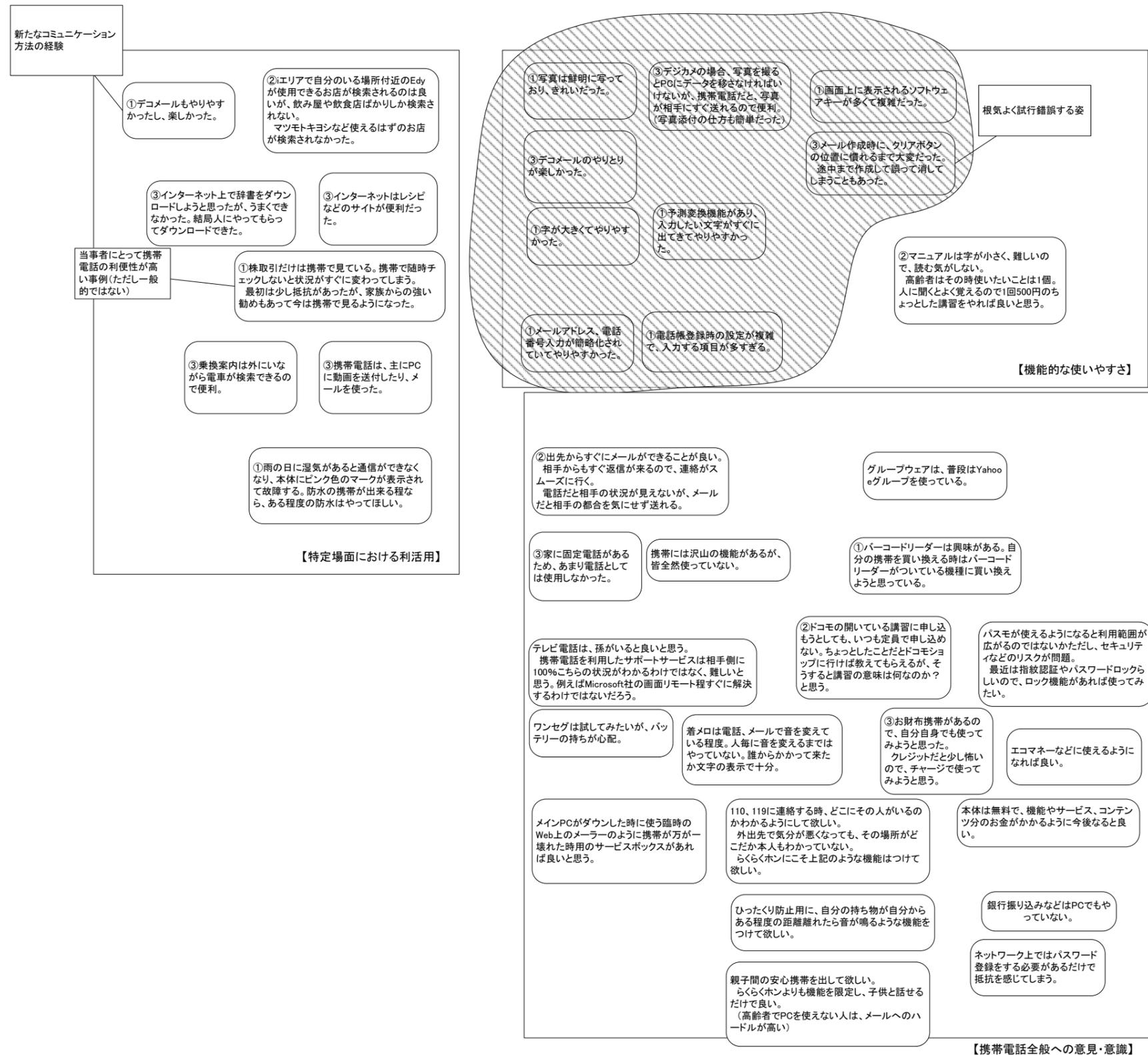


図 3.1-45 フィールド調査における協力者の意見の整理 (池袋グループ)