

### 3. 調査結果

#### 3.3 高齢者のパソコン利活用におけるユーザビリティ向上の課題の検討・抽出

##### 3.3.1 標準的なユーザ像の整理

###### (1) 標準的なユーザ像について

高齢者の ICT 利活用における課題を抽出し、ユーザビリティ向上の方策を検討するためには、画一的な高齢者というイメージに基づく一般論では不十分であり、多様な高齢者の人物像やライフスタイルを反映した具体的なユーザ像に基づいた検討が望ましい。こうしたリアリティのあるユーザ像は、ユーザビリティ向上の方策検討のみならず、ICT 機器の企画や開発場面における参考データとしても活用可能である。

そこで本調査研究では、平成 18 年度調査と同様に製品の企画などに用いられるペルソナ手法を参考とし、モニター調査等の結果に基づいて多様な高齢者ユーザ像を整理した。個々の協力者に関する具体的な情報や記録に基づいて、基本属性や特徴、機器利活用に対する意識、傾向、具体的利用場面、生活との関わり観点から整理し、実体のある高齢者像を導出して蓄積した。

###### (2) 標準的なユーザ像の構成

標準的なユーザ像は、主にモニター調査の事前ヒアリングを通して作成した「基本プロフィール（図 3.2-95）」と、モニター調査における「利活用日記（図 3.2-96）」を協力者ごとにまとめた形とした。また、アンケート調査およびインタビュー調査の対象とした「パソコンを利用していない高齢者」「パソコンを利用しはじめた高齢者」については、基本プロフィールのみをまとめた。

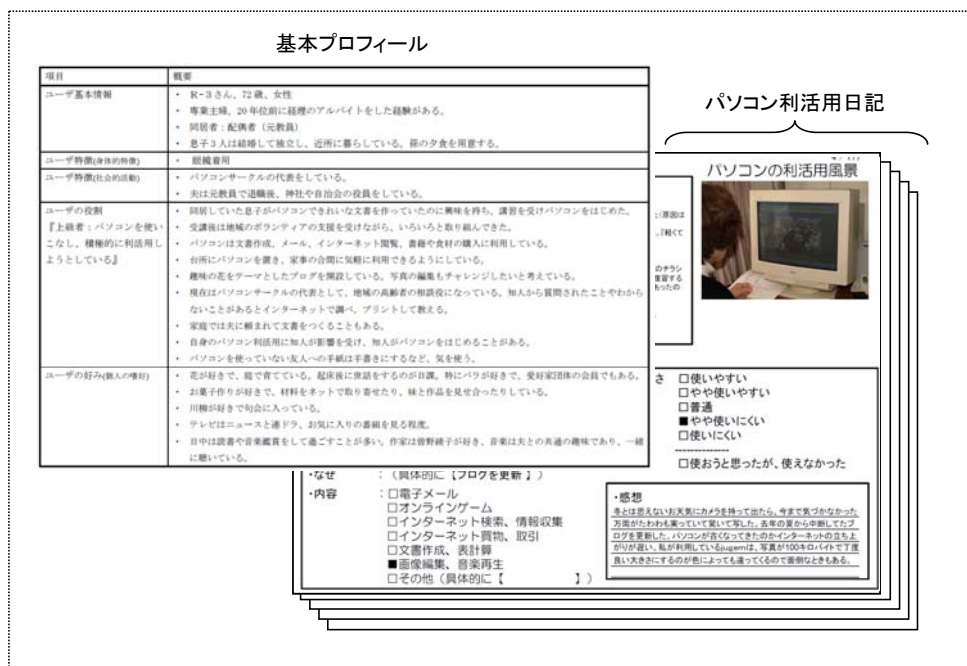


図 3.3-1 標準的なユーザ像の構成

基本プロフィールは、ユーザを表す上で必要とされる基本的なプロフィールであり、年齢、性別、家族構成等の基本情報のほか、身体的特徴や社会活動の状況を示している。パソコン利活用における位置づけと特徴を整理したユーザの役割、生活スタイルやパソコンの利活用場面にも関わるユーザの個性を示す嗜好についても記述している。

パソコン利活用日記は、一日の活動の概要とともに、個々のパソコンの利活用場面について、時間や用途、内容、使いやすさ、感想などを記録したものである。利活用場面ごとに1シート作成している。

### (3) 作成した標準的なユーザ像の概要

作成した標準的なユーザ像（標準ユーザ像）の一覧を表 3.3-1に示す。S-I-1からS-II-6までの12件については、アンケート調査およびインタビューに基づいて作成したものである。T-1からR-3までの10件は、モニター調査により得られた情報や記録をもとに作成したものである。またこれらのユーザ像の類型（利用意向レベル／利用経験レベル）を、図 3.3-2に示す。

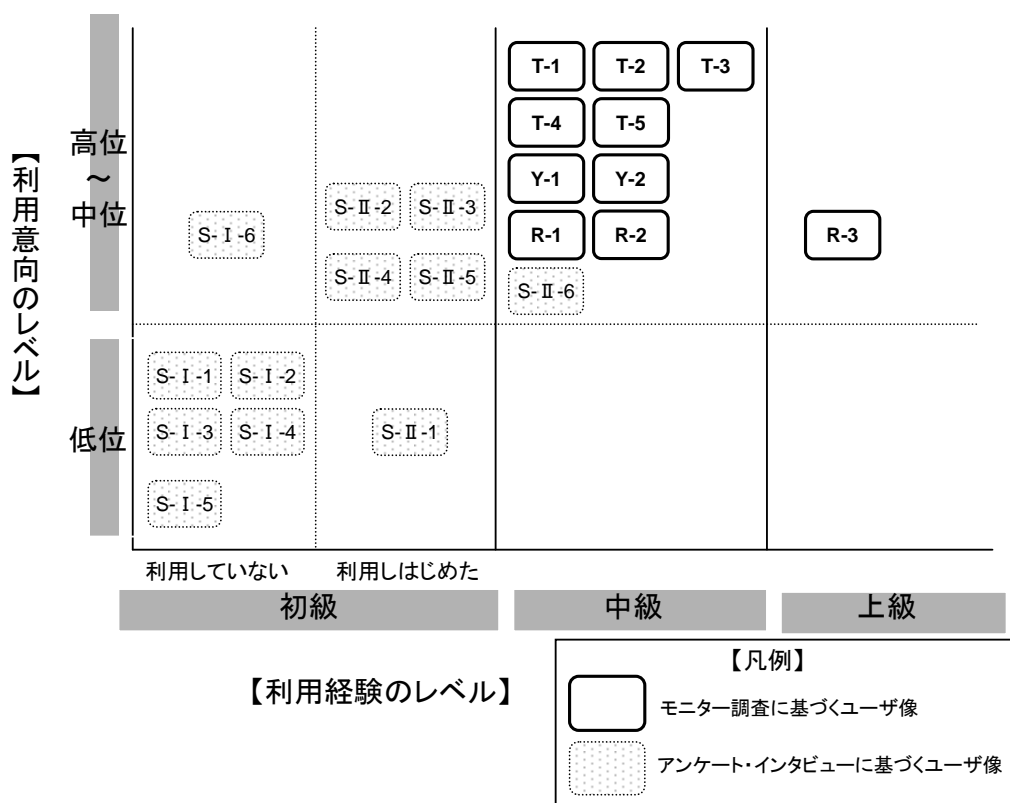


図 3.3-2 作成した標準ユーザ層の類型

作成した標準ユーザ像は、「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」の別冊として添付した。

## 3. 調査結果

表 3.3-1 作成した標準ユーザ像一覧

ID	年代	性別	居住地域	パソコン経験	利用意向	パソコン利用の特徴など
S-I-1	60歳代	女性	都市部	初級 (なし)	低	家族が使いこなしているののでそれに頼っていれば十分満足できる。
S-I-2	60歳代	男性	都市部	初級 (なし)	低	必要があれば周囲の人に頼める。デジカメ直結のプリンタは便利でパソコンは不要。
S-I-3	60歳代	女性	都市部	初級 (なし)	低	ボランティア団体の会長で毎日忙しくパソコンに向かう気持ちも時間もない。
S-I-4	70歳代	男性	都市部	初級 (なし)	低	子どもに電話して経路検索をしてもらうが自分ではやらない。パソコンを使って交流を広げたいという意欲もない。
S-I-5	60歳代	男性	都市部	初級 (なし)	低	難しいとは思わないが、周囲に頼めるので使う必要はない。趣味に充実した毎日。
S-I-6	70歳代	女性	都市部	初級 (なし)	中～高	趣味やボランティア活動のためにパソコンを勉強したいが、覚えられるか不安。
S-II-1	70歳代	男性	都市部	初級	低	仕事で必要になり、メール、一太郎、エクセル学んだが退職後は使っていない。
S-II-2	60歳代	女性	都市部	初級	中～高	メール、インターネットの経路検索、旅行の下調べなどに利用。買い物はしない。
S-II-3	70歳代	女性	都市部	初級	中～高	海外に住む家族とのメール、情報検索、年賀状作成などに活用している。もっと勉強して使いこなせるようになりたい。
S-II-4	60歳代	男性	都市部	初級	中～高	仕事で使っていた妻に教わりながらメールやインターネット検索に利用している。
S-II-5	70歳代	女性	都市部	初級	中～高	税金の申告に利用した。きちんとインターネットで調べてから健康食品を購入する。
S-II-6	60歳代	男性	都市部	中級	中～高	老人会の代表を務め、情報収集や資料作成のために毎日利用する。海外の教え子とメールのやりとりも楽しみ。
T-1	70歳代	男性	都市部	中級	中～高	複数のブログを持ち情報発信したり、スカイプでのコミュニケーションを楽しむ。
T-2	60歳代	女性	都市部	中級	中～高	ブログやインターネットショッピング、シェイプアートなどを楽しんでいる。
T-3	60歳代	女性	都市部	中級	中～高	ブログやインターネット予約、町会活動の書類作成など、幅広く活用している。
T-4	60歳代	女性	都市部	中級	中～高	作品作りが楽しみ。パソコン教室のアシスタントを務め、受講者とつながりができることも生きがいになる。
T-5	70歳代	男性	都市部	中級	中～高	パソコンを使う曜日を決めて主にネット検索などに活用している。パソコンサークル活動に定期的に参加している。
Y-1	60歳代	男性	地方部 (山間部)	中級	中～高	パソコンサークル副代表。アニメーション作成に没頭している。
Y-2	60歳代	女性	地方部 (山間部)	中級	中～高	地元パソコンクラブで講師をしたり、近隣の高齢者の相談にのったりする。
R-1	70歳代	男性	地方部 (離島)	中級	中～高	主に趣味である写真の加工や印刷を目的として活用している。
R-2	70歳代	女性	地方部 (離島)	中級	中～高	老化防止、楽しみのためにメールや文書作成など気ままに活用している。
R-3	70歳代	女性	地方部 (離島)	上級	中～高	パソコンサークル代表。日常生活、サークル活動、趣味等多様な用途に活用する。

### 3.3.2 標準ユーザの類型ごとのユーザビリティ上の課題の検討

3.2 のアンケート調査およびモニター調査の結果を踏まえて、標準ユーザの類型ごとのユーザビリティ上の課題を検討・整理した。これを表 3.3-2 に示す。

表の最左列には、アンケート調査で明確となった利用経験のレベルと利用意向のレベルに基づくユーザの類型を配置した。また、その類型ごとに利活用を阻害している課題をあげ、対応の考え方を示した。さらにその次の列には、利活用促進のための方策の方向性を示した。利活用促進のための方策は、「誘引性」「環境支援性」「操作性」というユーザビリティの3つの要件について検討を行った。

誘引性については、各ユーザ類型にあわせた魅力的な使い方を展開することが重要である。魅力的な使い方の具体的な到達目標の1つは、類型IVに属するユーザによる個々の生活に根ざした利活用状況である。付録に示した標準ユーザ像が参考となる。また、必要なことは周囲の人に代行してもらえるため、「自分で利用する」必要がないと考えている高齢者については、すでに利活用していると見なすこともできるが、自分自身で利用することの意義を見出せるよう働きかけて利活用の幅を拡げていくという方向も考えられる。

環境支援性については、身近で気軽に参加できる学習の場、創作した作品などを相互に披露する場、周囲の高齢者の支援のために活躍する場といった、ユーザ類型に応じた場を整備していくことが重要である。地域のパソコン講習、ネット上の高齢者限定の作品展示スペース、高齢者同士の教育活動の公的な支援等がこれにあたる。さらに「すべての高齢者が主体的にICT機器を利活用することを目指す」のではなく、「高齢者の生活の中にICT利活用を（何らかの形で）促進・浸透させる」という観点に立つと、パソコン利活用に消極的な高齢者に対しては、「極力主体的な利活用を求めないICT製品・サービスの開発」が求められる。遠隔での健康管理や見守り型の製品はこの典型である。

操作性については、すべてのユーザ類型に共通する課題が存在している。特に高齢者の視覚、聴覚、指の動きといった身体機能や、学習や記憶などの認知機能の特性に配慮することが、利活用促進に資するものとなる。

表 3.3-2 ユーザ類型ごとのユーザビリティ上の課題と方策

ユーザ類型		課題	対応の考え方	誘引性	環境支援性	操作性
利用経験 初級× 利用意向 低位	周囲が代行 してくれる ので、必要 ない	・ 「自分自身が」使 う必要性を感じ ない	・ 主体的な利用を強 いずに ICT を利活 用できるようにす る。 ・ 自分で使ってみよ うと思わせる魅力 を提示する。 ・ 機器購入や継続的 学習に過度の負担 がかからないよう 支援する。	【新たな価値の付与】 ・ 自分で主体的に使うこと の有益さの創出(効率、プ ライバシー、創作活動等) 【利活用イメージの伝達】 ・ 現在の生活や社会活動の 充実、拡大に資する具体的 な使い道を提示 【動機付け】 ・ 必然性やコスト効果など による動機付け	【技術開発・基盤】 ・ 安心して利用できるネット ワーク環境の整備 ・ 主体的な操作を求めない ICT 製品・サービスの開発 【環境・制度】 ・ 身近に触れる場、初歩的な学 習、仲間うちの学びあいの場 や機会の提供 ・ 初期導入費用の補助・軽減 【地域に密着したサポート体制】 ・ 全般的な相談窓口	(共通) 【高齢者に配慮し た使いやすさ】 ・ 使いやすさ・ わかりやすさ の向上 【学習しやすさ】 ・ レベルに応じ た学習しやす さの提供(文 字打ち、用語、 独習・復習)
	使わなくて も毎日が充 実、もしくは、使う目 的がないの で必要ない	・ 時間がない ・ 使う目的がない				
利用経験初級× 利用意向中位～高位	・ 用語や操作が難 しい ・ 身近で気軽に学 ぶきっかけや場 がない ・ 自分用のパソ コンが入手困難 ・ ネットワーク利 用の不安	・ 機器購入や継続的 学習に過度の負担 がかからないよう 支援する。 ・ 負担を感じずに段 階的に楽しみなが ら技術レベルをあ げることができる よう、支援する。	【魅力的な使い道の提示】 ・ より上級者の利活用の用 途や効果について具体例 を提示し、さらなる利活用 意欲を喚起 【不安・不信感の解消】 ・ 不安要因の把握と解消 ・ リスクや対策などのわか りやすい説明	【環境・制度】 ・ 身近な場所に継続的な学習 の場や機会の提供 ・ 初期導入費用の補助・軽減 ・ 一緒に楽しむ仲間づくりや 作品発表・交流の場の提供 【地域に密着したサポート体制】 ・ 全般的な相談窓口		
利用経験中級× 利用意向低位	・ 自分にとっての 利用のメリット や面白さを感じ られない	・ (該当する高齢者 は少数だが)知ら ずにいた用途や効果 など利活用したい と思える情報を提 示する。	【魅力的な使い道の提示】 ・ 個々の高齢者にとっ て利用を継続・範囲を拡大す ることの魅力を感じられる 使い道を開拓、提示 【動機付け】 ・ 必然性やコスト効果など による動機付け	【環境・制度】 ・ 新たな情報との接点となる 交流や活動の場の提供 ・ 身近な場所で継続的な学習 の場や機会の提供 【地域に密着したサポート体制】 ・ 全般的な相談窓口		
利用経験中級× 利用意向中位～高位	・ 新しい機能が覚 えにくい ・ ネットワーク利 用上の危険 ・ 活躍の場が少な い	・ スキルアップし、自 身がより活躍でき る場を提供する ・ 他の高齢者のリー ダー的存在として の活動を支援する。	【不安・不信感の解消】 ・ 不安要因の把握と解消 ・ リスクや対策などのわか りやすい説明	【環境・制度】 ・ 高齢者を含む ICT 文化 ・ 作品発表・交流の場の提供 ・ 周囲の高齢者支援のために 活躍する場の提供 ・ コスト負担の軽減		