

4. まとめと今後の課題

4. まとめと今後の課題

4.1 調査研究のまとめ

本調査研究では、我が国において高齢者が使いやすい ICT 製品・サービス等の普及に資することを目的として、パソコンを対象とした高齢者の ICT 利活用に関する調査を実施し、高齢者におけるユーザビリティ上の課題を検討・抽出した。さらにその課題を踏まえて、高齢者にとってのユーザビリティを向上させるために必要となる指針等を策定した。

さらに、平成 18 年度調査により作成された携帯電話に関する指針を統合し、高齢者による ICT 機器・サービス全般の利活用促進のための指針をとりまとめるとともに、その普及方策について検討を行った。検討にあたっては有識者、メーカー、関連団体のメンバーから構成される検討会を設置し、調査の進め方や結果の分析について、適宜、助言を受けながら遂行した。

高齢者の ICT 利活用状況の調査結果から利活用の実態や課題を抽出するとともに、本調査研究で提唱している「操作性」「誘引性」「環境支援性」という新たなユーザビリティの概念に沿って利活用促進のための方策を導出し、この概念の意義および有効性が確認された。

本調査において作成した指針では、2010 年までの利活用促進を主眼として、現在の高齢者を取り巻く ICT 利活用環境を前提としたユーザビリティの配慮事項をまとめた。既存の機器やサービスを前提とする ICT の利活用促進として、高齢者の特性に配慮した操作性の向上、誘引性による魅力の創造と伝達、環境支援性による地域における学習支援やサポートの各方策を明示した。

また指針には明示していないが、2010 年以降の中長期的な将来像を描くために、現在の利活用環境にとらわれない新しい利用形態や、生活の中での ICT との新しい関わり方を検討した。具体的には、ICT 技術の進歩や環境の整備による“生活の中に溶け込んだ ICT”の存在を示し、存在を意識したり、特別な操作をしったりすることなく、誰もが自然に利活用できるような機器やサービスによる将来の高齢者の生活の質を向上させる ICT 機器・サービスのあり方をとりまとめた。

今後、我が国の高齢者の間で広く ICT 機器・サービスが利活用されることにより、高齢者の社会参加や就業が促進され、より一層豊かな社会の実現を図っていくために、本調査研究で検討した指針およびその普及方策を参考として、各関係者が取り組みを進めることが望まれる。また、そのためには、それぞれの普及方策における具体的な課題について、検討され、実践されることが求められる。

4.2 今後の検討課題

今後は、さらに将来の社会における高齢者と ICT の捉え方についての調査研究が必要と考えられる。その基本的な考え方について、検討会委員より以下のような方向性が示された。

1) 今後の高齢者の捉え方

3.5.1 節で示した方略に基づいて、高齢者の ICT 利活用促進のための取り組みを進めていくためには、社会の共通認識として『将来の高齢者の捉え方』を確立し、「今後の高齢者層の文化歴史的な位置づけや、彼らの行動、活動の範囲と広がり、それを踏まえたユーザビリティの要件を検討する必要がある。今後の高齢者層において大きな比重を占める団塊の世代が退職期にさしかかり、今後の時間をどう活用するかが注目されている。これらの世代は就業中の ICT 機器の利活用経験を生かして、一層、意欲的に ICT 機器を使いこなすという見方もあれば、退職後はむしろ ICT 機器に関わらないように生活をしようとするという見方もある。いずれの場合でも、これまでの高齢者よりも潜在的な利活用促進の可能性は高い。利活用を求める高齢者には、ICT 機器の利便性や恩恵を享受できるように社会の仕組みを構築していかなければならない。

本調査研究の期間内においては、統一した見解をもたらすまでの議論には至らなかったが、例えば、資料 5 に示した考え方のように、委員からは『今後の高齢者の捉え方』の参考となる考えや意見が寄せられた。これらをまとめたものについて以下に示す。今後は、国や自治体等がさらに検討するための場を設けていくことが望ましい。

2) 社会に求められるもの

本調査研究から、高齢者にとって ICT 製品・サービスはなくてはならない存在となりつつあることが示された。高齢者の生活に不可欠なものとして ICT 製品・サービスが浸透するためには、社会として「ICT 製品・サービス利用における安全・安心の確保」「ICT 製品・サービス利活用による文化の創造」が求められると考えられる。

○ 安全と安心の確保(環境支援性)(操作性)

特定の知識やスキルを持った人に限定するのではなく、誰もが利用しうるものであるためには、安全と安心の確保が大前提となる。安全、安心には、次の 2 つの側面がある。

①技術的基盤環境

- ・ ネットの統括管理の推進(例：次世代ネットワーク (NGN¹³))
- ・ 特別な知識を持たない人でも、安心して利用できる仕組み (例：現状では、1 つ

¹³ Next Generation Network の略。利用者は、競合するいろいろなサービス事業者やサービスを自由に選択し、ネットワークに自在にアクセスできるようになり、利用者に対して、一貫したユビキタスサービスを提供することができる (<http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/whitepaper/ja/h19/html/j1211000.html>)。

4. まとめと今後の課題

のウェブサイトに登録すると、多数のダイレクトメールが配信されることがある。
このような事態を避ける仕組み)

②社会的支援環境

<支援体制の整備>

- ・ 身近なアドバイザー(人的支援)
- ・ かかりつけ医、駐在さんのような存在の育成
- ・ 地域の人々で支える仕組み (例：中学生や高校生が支える)

<支援ネットワークの可視化>

- ・ どこに、誰が居て、何を聞けるかが明確になっている状態を保つ。
- ・ 自分の周りが見通せる状態を保つ (⇔見えないと動きようがない)。
- ・ 現在うまくいっているところを評価して、ネットワークの存在を目立たせる。

○ 利活用する文化を創ることの必要性(誘引性)

ICT 機器やサービスの利活用により、現在の生活の利便の向上にとどまらず、新しい(高齢者の)文化を築くという視点が必要となる。ICT を利用した新たな社会の仕組みを作り上げるとともに、今後の製品・サービス開発は高齢者が「使える製品を作る」のではなく、「利活用する文化を創る」ことを意識していかなければならない。

① 高齢者の生活や関心事と密接に関わる仕組み

- ・ 健康管理の仕組み (例：ネットワークを活用した住民の健康管理サービスの仕組みを自治体・医療機関・メーカーが検討する。)
- ・ 地域防災・安否確認 など

② 創作活動の促進、趣味の充実、生きがいにつながる仕組み

- ・ アートとしての領域の確立と発表・交流の場

3) 今後の ICT 機器に求められるもの

今後の ICT 機器に求められる役割は次のような機器が求められると考えられる。以下は一例であるが、創造される文化のイメージから機器を導出することが必要である。

①環境とのやり取りが進化した機器

- ・ 携帯電話は、常に自分のいる場所でネットワークとつながり情報を入手できる、動き回りながら環境から情報を検索できるという利点がある。これが進化していくと、「いつでも、どこでも自在に環境とやりとりしながら、その場で得た情報を即時に行動に活かすことの出来る機器」になる。

②自分の場所で創作・発信できる機器

- ・ パソコンは携帯電話に比べて、処理容量が大きく、画面が大きく操作もしやすい

ことから、自宅などを基点に時間をかけた創作活動や、文化的発信を出来るところに利点がある。これが進化すると、外出が容易でない場合はもちろん、自宅以外の場所でも、「自分の場所で常に創作・発信ができる社会の窓」になる。