

2 指針の特徴

(1) 新たな”ユーザビリティ”の概念の提示

この指針は、現在 ICT 製品を使っていない人に対して「使いたい」という気持ちを促すことも含め、潜在的なニーズを持つすべての人が、障壁を感じることなく ICT 製品を使えるようになることを目指しています。

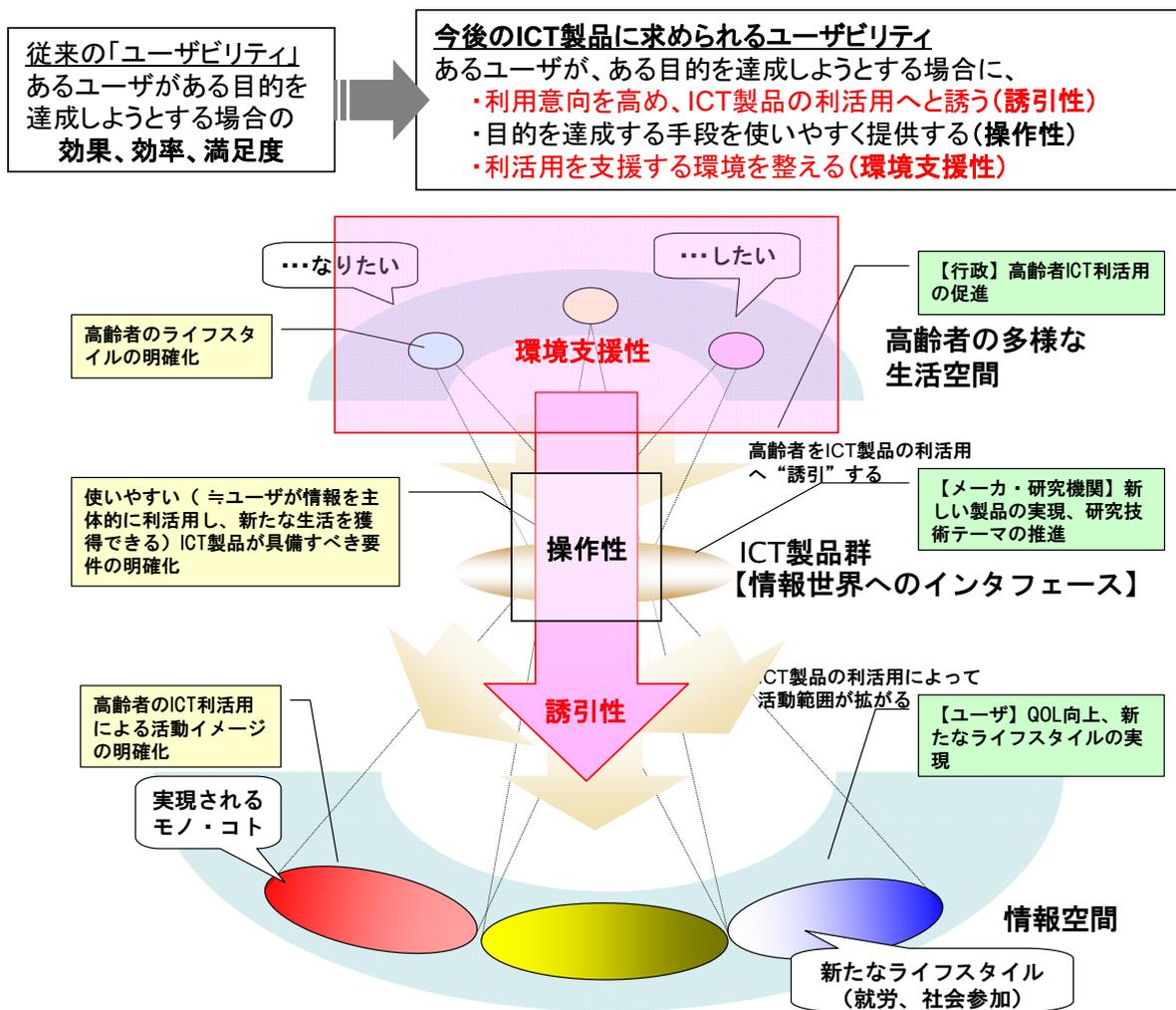
そのためには、使いやすさや操作性を向上させるだけでなく、利用意向上を高めて利活用を促すことや、安心して利用できる環境を整備し、利用前から利用開始後を通して、高齢者と ICT の関わりを支援していくことが重要となります。言い換えれば、従来の「機器を利用する際の使いやすさ」のみならず、「機器やサービスを利用したいと感じ、実際に機器・サービスを利用し、さらに自身で積極的に活用する」までを視野に置いて、“ユーザビリティ”を、捉えなおす必要があります。

このような観点から、高齢者の ICT 利活用を促進するための要件として、「操作性」「誘引性」「環境支援性」という3つの要件を掲げ、図表2に示すように新たなユーザビリティの概念を提示しました。

「操作性」とは、従来のいわゆるユーザビリティであり、機器の使いやすさ、分かりやすさを求めます。ここでは、特に高齢者に特徴的な利用場面（目的・使い方）や身体的・認知的特性に配慮した機器の設計を重視しています。

「誘引性」とは、「使う必要がない」と考える高齢者に対し、潜在的なニーズ・必要性に気づかせ、魅力をアピールして、使ってみたいという利用意向の向上を求めます。

「環境支援性」とは、利用前から利用期間全般にわたって安心して利用できる環境を整備し、高齢者の ICT 利活用を確保・支援する環境の整備を求めるものです。技術的基盤と、家族や地域・社会による人的社会的支援の2つの側面があります。



図表 2 新たなユーザビリティの概念

(2) 2010年までに達成すべき目標と2010年以降目指すべき方向性の提示

総務省の掲げる u-Japan 政策は、2010年をマイルストーン(道標)として設定しています。この時期には、わが国の次世代 ICT 社会の基盤が整い、高齢者が ICT を利活用するための技術や土台、社会環境も達成されている必要があります。そこで 4 章では、現在の高齢者を取り巻く ICT 機器、サービスならびに利活用環境を踏まえ、今後より利活用を促進するために、行政(自治体)、機器メーカーやサービス提供事業者、業界団体、研究機関、NPO など、高齢者の ICT 利活用環境に関わる方々の参考となりうるユーザビリティに関わる配慮事項を示しています。

一方、2010年以降には、ICT技術や環境の変化に伴い、現在のICT機器・サービスの進化や新たなICT機器・サービスの登場も期待されます。例えば、センサーネットワークの性能向上に伴い、遠隔医療や見守りネットワークなど、「ICTであること」を意識せずに、生活全般にわたってICT技術が溶け込んだサービスは、すでに開発されつつあります。

このような変化の中で、高齢者にとってより使いやすいICT機器・サービスや高齢者の生活の質を向上させるために必要なICT機器・サービスのあり方を示すことは、有意義であると考えられます。そこで5章では、高齢者の生活におけるICTの将来のあり方について、有識者の意見をとりまとめたものを提示しています。

(3) ICTを利活用する高齢者像の提示

一般的に、高齢者とは65歳以上の年齢で定義されますが、身体特性、社会性などさまざまな面で多様であり、ひとくりに捉えることはできません。ICTの利活用においても、「高齢者」には多様性があります。「パソコンを使っている」あるいは「携帯電話を使っている」という高齢者群であっても、その用途や機能の利用状況は一様ではありません。

これは所有している製品の違いだけではなく、その人の生活環境やライフスタイルによって、利活用のきっかけ、学習のプロセス、ICTに対する価値観、コストやセキュリティへの意識、利用パターン、周囲の仲間の環境など、個別の要因が複合的に絡み合い、その結果としてその人なりの利活用の状況が現れているためです。

このような要因を正しく理解した上で、個々の高齢者のニーズに合致した機能やサービスを提供する必要があります。マーケティング分野や一部の製品開発分野では、こうした考え方に基づいた取り組みが始まっていますが、調査手法に熟達した人材の不足や調査コストの問題から、必ずしも十分なものとは言えません。

本指針の作成にあたっては、実際に高齢者の皆様にご協力いただき、パソコンの機能の利活用状況とともに、上記のような個々の高齢者のライフスタイルに関わる情報・意識やエピソードを収集し、具体的な高齢者像を整理いたしました。この具体的な高齢者像を、今後のICT製品・サービスを開発するために参照可能なデータ、あるいは手法への展開への一助として活用していただくべく、付録として提示しました。