

高齢者の情報機器に対する苦手意識の調査

Investigation by the consciousness weak to elderly people's PC

小山研究室 R10020 遠藤 雅之
指導教員 小山 友介教授

1.はじめに

1-1 研究背景

近年、世代を問わず、インターネットを使う生活が当たり前になっている。平成24年の1年間にインターネットを利用したことのある人は推計で9,652万人と、前年に比べて42万人の増加である。これにより、インターネットの人口普及率は79.5%になった。

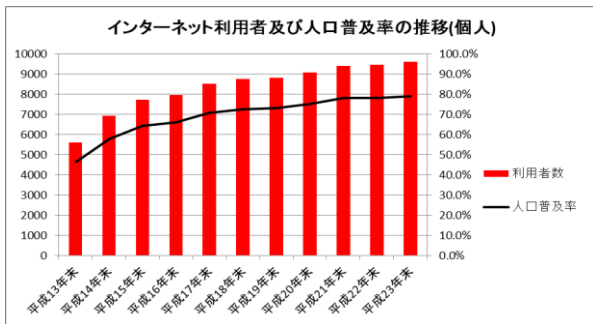


図1-1 インターネット利用動向(出典:文献[1]より著者が作成)

65歳以上の高齢者人口は、過去最高の3,079万人(前年2,975万人)となり、総人口に占める(高齢化率)も24.1%(前年23.3%)となった。政府や地方自治体では、高齢者が公共サービスを自宅で受けられるようにするために、インターネット主体の情報ネットワークを整備している。例えば、東京都庁や区役所は、高齢者が利用できる施設の案内や高齢者にとって関心が高い年金や健康保険に関する情報をウェブページに掲載している。しかし、依然として多くの高齢者が生活に必要な公共サービスや年金などの情報を入手するのが難しい状況である。65歳以上の高齢者のインターネット個人利用率は45.7%と大幅に上昇しているが、インターネットでのトラブルなども大幅に増えている。高齢者の心的特性や身体的特性に基づいた情報利用環境の整備も必要だと考えられる。

1-2 研究目的

本稿の目的は主に高齢者を対象にして、情報機器を利用するときの問題点を明らかにすることにある。具体的には次の2点を明らかにする。

1)ニュースや新聞記事などで「高齢者のパソコン所持率は6割を超える」などの見出しが目立つが本当か

2)何が最大の妨げとなって情報機器を使わないのか以上を通して、高齢者が情報機器を利用するときの問題点を明らかにする。

2.先行研究

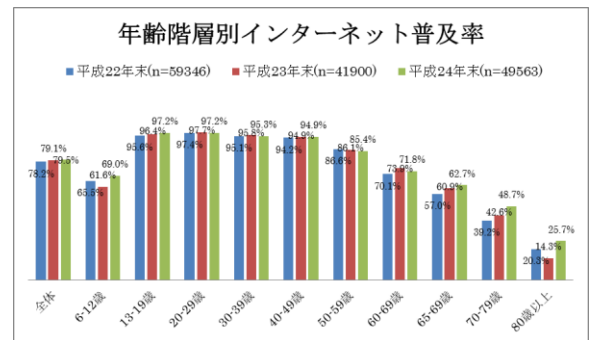


図1-2 年齢階層別普及率(出典:文献[1]より著者が作成)

総務省情報通信サービスの利用状況等[1]について調査しており、その結果を元に先行研究を行った。インターネット利用率を年齢階層別の推移で見ると、13~49歳までの年齢階層では9割を超えている。また、60歳以上の年齢階層では、概ね増加傾向にあるが、他の年齢階層と比べると低い状況である。

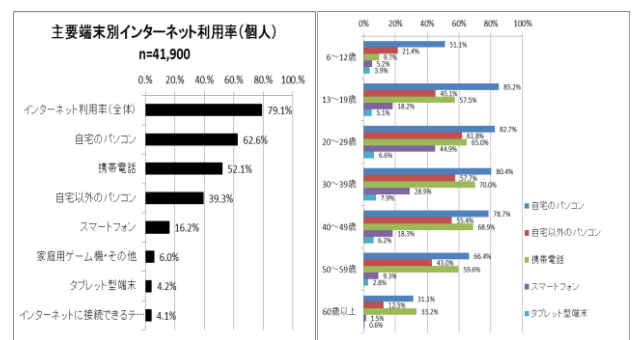


図1-3 主要端末別インターネット利用率(個人) 右図:世代別

(出典:文献[1]より著者が作成)

平成24年1年間の端末別インターネット利用状況を見ると、「自宅のパソコン」が59.5%と最も多く、次いで「携帯電話」(42.8%)、「自宅以外のパソコン」(34.1%)となっている。更に、主な端末別インターネット利用状況を世代別に見ると「自宅のパソコン」は13~49歳の各年齢階層で8割前後が利用している。また、13~29歳の各年齢階層では「スマート

フォン」の利用が「携帯電話」の利用を上回った。

目黒区の駒場を拠点に活動を行っている、シニアネットの「いちえ会」では、生きがいや仲間づくり、デジタルデバイス(情報格差)解消などを目的に、シニア同士でのパソコン学習を基本として、高齢者における情報機器の普及と高齢者の生きがい対策を組み合わせた活動を行っている。受講者のレベルや目的に応じた多様なコースが設定されたパソコン教室の他、携帯電話教室を開催する団体もある。

3.ヒアリング調査

3-1 調査概要

武蔵関ITスクール、巣鴨パソカレッジの協力を得て、そこに通う60歳以上の高齢者、PCを始めようとしている方々にヒアリング調査を行った。

3-2 調査方法・質問概要

1. 周辺調査: 親戚や友人の親戚の高齢者の方に調査(7月) ⇒ 13世帯中何世帯所有しているのかを調査
2. ヒアリング調査①: インタビュー調査(9月中旬) ⇒ PCスクールに来る人の特徴を中心にインタビュー調査
3. ヒアリング調査②: インタビュー調査(10月下旬) ⇒ 高齢者が情報機器を始めるきっかけや、ためらわせる原因は何かを中心にインタビュー調査

3-3 調査結果

	使用している	使用していない	合計
所有している	5世帯	3世帯	8世帯
所有していない	0世帯	5世帯	5世帯
合計	5世帯	8世帯	計13世帯

周辺調査結果では13世帯中8世帯PCを所有しており、所有している8世帯中ほぼ毎日PCに触っているのは5世帯となった。

ヒアリング調査では男14名女21名(計35名)で60歳以上の高齢者は10名ほどで、30代後半の女性がほとんどを占めていた。情報機器を利用するときの妨げとなっているのは、操作性の問題や金銭面、根本的に始め方がわからないなどの声が多かった。スクールに来ていた高齢者のすべて元々PCを所持していた。

4. 考察

高齢者全体的に見て、情報機器に対しての興味は上昇しているが、「始めるきっかけ」を提供することで格段に利用

者が増えると考えられる。今回の調査先での一番多かったきっかけとして「ボケ防止対策」があり、ゲームをする感覚に近い利用の仕方が多いように感じた。また、予想と違いSNSに大きな抵抗を持っている人が多く、インターネットに対して大きな抵抗があるためであると考えられる。インターネットは旅行や趣味関係など好きなことを調べるために利用している人が多く、それ以外の利用はウイルスや詐欺などが足かせとなって利用できないといった声が非常に多かった。

しかし、パソコン教室に通う高齢者の数は増加傾向にあり、インターネットに触れる機会が多くなるということはインターネットを使った被害も多くなるであろう。

5. 結論

今回の調査で自分の想定以上に高齢者が情報機器に対して大きな関心を持っていることがわかった。

特に、写真の編集や自分の趣味をもっと楽しむために活用したいという人が多くいた。

一方で、情報社会の流れに取り残され、思うように情報を得ることができない高齢者も多数存在している。高齢者＝情報弱者という考えは今も捨てきれないが、多くの高齢者がその枠を乗り越えようとしている姿も見られた。また、高齢者が情報機器を利用するにおいて最大の壁は環境面と操作性への不安が大きい。こういった高齢者が災害時などにうまく情報共有ができるようになれば、高齢者の逃げ遅れなども格段に減少するのではないかと考える。

今私たちの世代ができることは、親戚をはじめ高齢者の方々に最低限の利用方法や自分なりの楽しみ方を見つけることで少しでも苦手意識を緩和することが重要なのではないだろうか。

6. 参考文献

[1] 総務省 通信利用動向調査

<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05a.html>

[2] 障害者や高齢者を支える情報技術

http://ci.nii.ac.jp/els/110002720949.pdf?id=ART0003007511&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order_no=&ppv_type=0&lang_sw=&no=1390153538&cp=

[3] 高齢者のユーザビリティに配慮したパソコンの利活用環境に関する指針

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_fre/pdf/usability_3_05.pdf