

R4 地域協働研究（ステージⅠ）

R04- I -20 「高齢者のデジタル支援を目的とした地域ICTサポート組織構築のための課題の把握と分析」

課題提案者 盛岡市情報企画課

研究代表者 ソフトウェア情報学部 西崎 実穂

研究チーム員 佐々木 淳（地域連携室）佐々木 貴俊・鹿嶋 大孝（盛岡市情報企画課）

〈要旨〉

本研究はデジタル・デバイドの縮小を目的に、（1）盛岡市内の公民館で実施されている移動体通信事業者の初心者用の「スマートフォン利用講座」の調査、（2）大槌町にて高齢者を対象としたスマートフォン教室の開催、（3）盛岡市内の高齢者1000名を対象とした電子機器利用状況についての質問紙調査を行った。これらの調査結果より、高齢者が感じているデジタル機器に対する不安感や抵抗感、デジタル機器利用時の困りごとや支援の要望など、高齢者に向けたICTサポートにおける課題と潜在的ニーズの一端が明らかになった。

1 研究の概要（背景・目的等）

近年、デジタルの力を活用した地方の社会課題解決方法が求められている。内閣府は「デジタル田園都市国家構想」の目標に、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を掲げている [1]。SDGsは「誰一人取り残さない」という理念を掲げ、17のゴールと169のターゲットが設定している。

岩手県は、PC、タブレット端末の保有率が国内でワースト5に入り、地域格差、世代格差が顕著である [2]。そこで本研究は、情報格差（デジタル・デバイド）の縮小を目的に、盛岡市内の高齢者の実態調査を行い、現在の問題点を探索し、ICTサポート組織構築へと活かすことを目指す。

2 研究の内容（方法・経過等）

本研究では以下の3つの方法を行った。

①スマートフォン教室の実態調査

盛岡市内の公民館で実施されている、移動体通信事業者による、スマートフォン教室の見学

②スマートフォン教室の実施

岩手県大槌町にて、認定NPO法人 心の架け橋いわて主催による高齢者を対象としたスマートフォンの使い方支援を行うワークショップの開催

③電子機器利用についての質問紙調査

盛岡市内の高齢者がどのようなデジタル支援を求めているかを理解するために、60歳以上の1000名を対象にデジタル機器利用の実態調査を行なった。質問紙調査表を自宅へ郵送し、調査対象者は各自郵送にて調査票を返送した。期間は2023年1月10日発送、2023年1月31日を回答期限とした。591名（男性：280名、女性：304名）からの回答を得た（回収率59.1%）。質問紙調査票の構成は、フェイスシートは性別、年齢層、家族構成、利用する公民館、日常生活の困りごと（身体・精神面）、お金の管理（認知面）を項目とした。次に情報収集について、取得方法、取得頻度、取得の目的を確認した。最後に電子機器の利用について、電子機器の利用の有無、利用機器、スマホ利用時の満足度、スマホ利用時の困り事、相談相手、相談相手の特徴、相談方法、盛岡市から

の支援内容の支持を確認した。

3 これまで得られた研究の成果

本研究は、スマートフォン教室の見学とワークショップの実施により、高齢者に向けた実践的なデジタル支援を調査し、質問紙調査により高齢者の意識と実態を確認した。

3.1 スマートフォン教室の実態調査

2022年に盛岡市内の公民館で実施された、移動体通信事業者3社による「はじめてのスマホ体験講座」の見学を行った。対象者は60歳以上の市民である。機器は、企業から一人一台を貸し出す形式であった。

内容は、いずれも基本操作として電話のかけ方、カメラの使い方、インターネットの使い方などの実演、体験である。当日の流れは、まずスライドでスマートフォン利用にあたり必要となる背景として知識や用語の説明を紹介の上、実機での体験へと移行していた。用語は高齢者に馴染みのある言葉に例えて説明が行われていた。操作方法の使用の際には、持ち方や機器のボタンの位置の確認から入るなど、はじめての体験である対象者への配慮がなされていた。以下に開催内容をまとめる。

（1）乙部公民館（株式会社NTTドコモ）

開催日時：令和4年6月16日（120分）

人数：定員10名、参加者10名、講師3名

（2）キャラホール・都南公民館（ソフトバンク株式会社）

開催日時：令和4年7月7日（90分）

人数：定員18名、参加者18名、講師3名

（3）都南公民館（KDDI株式会社）

開催日時：令和4年11月2日（120分）

人数：定員18名、受講者10名、講師4名

3.2 スマートフォン教室の実施

岩手県大槌町にて高齢者を対象としたスマートフォンの操作方法の支援を行うワークショップを2回開催した。

（1）第一回目：2022年9月28日（120分）

人数：受講者14名、講師（学生3名、教員1名）

(2) 第二回目：2022年11月16日（120分）

人数：受講者10名、講師（学生2名、教員1名、スタッフ2名）

3.3 電子機器利用についての質問紙調査

3.3.1 回答者の概要

回答者の15%が単身世帯で、残りは二人以上の世帯である。お金の管理は単独、または部分的を合わせると79.7%になる。健康面での困りごとは、「特にない（24.5%）」が最も多いが、75.5%が「忘れやすい（22.8%）」、「見えづらい（20%）」、「聞こえづらい（15.2%）」、「動きづらい（13%）」などに該当した。回答者の93.5%が毎日情報収集を行い、その手段は新聞（60.1%）、ラジオや有線（18.6%）、テレビ（17.0%）であった。

3.3.2 電子機器の利用と健康状態の関係

デジタル機器の利用は、「はい」69.2%、「いいえ」30.7%であった（ $n=591$ ）。各年代別の使用率を図1に示す。年代別の違いについてカイ二乗検定の結果、有意な差が生じた（ $\chi^2(6) = 121.595, p < .001, \phi = .454$ ）。一方、性別による有意な差は見られなかった（ $\chi^2(1) = 2.003, p = .167$ ）。

回答の理由を自由記述で確認したところ、「はい」の回答者は、情報収集の便利さ、家族や友人との連絡手段としての手軽さを主に挙げた。「いいえ」の回答者では「必要としない」という主張も1件あったが、「覚えられない」「わからない」「使いづらい」などの認知的・身体的理由、「コストが高い」「買ってもらえない」などの経済的理由がより多く挙げられた。中でも「今後利用したい」理由はガラケーからの乗り換えが主だったが、「利用予定がない」は認知的・身体的・経済的困難さが具体的に挙げられていた。

そこで、健康面の困りごとによってデジタル機器利用が異なるかを確認した。カイ二乗検定の結果、「忘れやすい/見えづらい」、「体が動かしづらい」項目に有意な差が生じ、自由記述の内容と同様であった（認知、 $\chi^2(1) = 9.941, p = .002, \phi = -.130$ ；身体、 $\chi^2(1) = 23.596, p < .001, \phi = -.200$ ）。

3.3.3 スマートフォン利用時の困りごととその対応

スマホについてわかりにくいことや困っていること（複数回答）を年代別に確認した（図2）。16項目で最多が「用語（スワイプ、OSなど）」、「機能」、「迷惑メールや通知」、「安全性（情報漏洩や詐欺、ウイルス対策）」と続く。全体的に、機器本体のハード面よりもソフト面に課題があることが示された。

年代別では、上位8項目に有意差が生じた（用語、 $\chi^2(6) = 30.656, p < .001, V = .228$ ；機能、 $\chi^2(6) = 21.890, p = .001, V = .192$ ；迷惑メール、 $\chi^2(6) = 18.094, p = .006, V = .175$ ；安全性、 $\chi^2(6) = 24.759, p < .001, V = .205$ ；料金、 $\chi^2(6) = 17.375, p = .008, V = .171$ ；更新、 $\chi^2(6) = 13.903, p < .031, V = .153$ ；ストレージ、 $\chi^2(6) = 23.159, p < .001, V = .198$ ；特にない、 $\chi^2(6) = 19.514, p = .003, V = .182$ ）。具体事例には84件寄せられた。長文が多く、日常的に困っている様子が描写され、家族やスマホ教室などの助けを必要としていた。

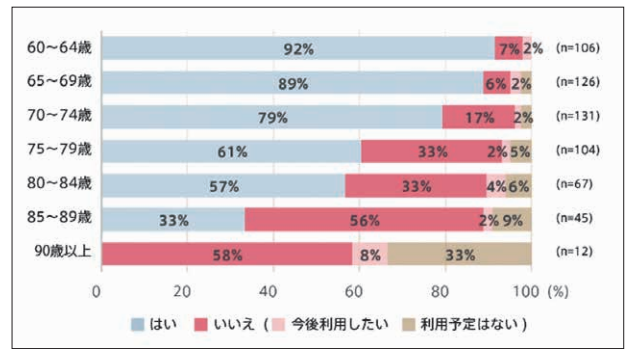


図1 年代別スマホ使用状況

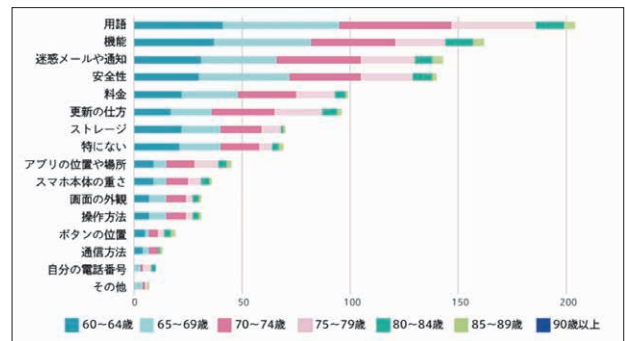


図2 年代別スマホ使用時の困りごと

スマホ利用時にわからないことを相談したい相手は、「家族（45%）」、「スマホ店（29%）」、「友人・知人（16%）」、「特にない（7%）」の順であった。自由記述では、子どもや孫、職場、有料サポート、自分で解決、などが挙げられていた。

相談相手選ぶ際に重視する点は「特にない（34%）」、「説明の難易度を合わせてくれる（21%）」、「若年代である（16%）」が上位であった。自由記述には、「わからない」ので相談しない、相談しづらいという意見が21件中10件あった。

最後に、盛岡市がICTサポートをする場合の希望内容（複数回答）を確認した。上位は「特にない（26%）」、「初心者向け使い方講座（21%）」、「よろず相談窓口（17%）」であった。「オンライン申請（11%）」と「国税電子申告・納税システム（10%）」のオンライン手続は合計21%と、初心者講座と並ぶ。自由記述には、夜間や24時間対応などサービス拡充を希望する意見も少数ある一方、デジタル機器使用を前提としたサービスに対する不安が大半だった。

4 今後の具体的な展開

本研究において、デジタル機器利用に関する高齢者の利用実態を明らかにした。中でも、これまで漠然としていた不安感や抵抗感を具体的な項目として抽出できたことから、今後は、支援を必要としている対象者に向けた活用が期待できる。

5 参考文献

- [1] 内閣官房デジタル田園都市国家構想. デジタル田園都市国家構想総合戦略. <https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/sougousenryaku/index.html>, (情報取得2023年6月20日) .
- [2] デジタル庁. 日本のデジタル度. https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/digital/20211010_digital_degree_02.pdf, (情報取得2023年6月20日) .