

高齢者のスマートフォンの所有率と利用ニーズに関する調査報告：平成29年静岡市街地での高齢者を対象とした街頭調査の結果

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2019-03-22 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 須藤, 智, 大木, 朱美, 新井田, 統 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.14945/00026335

高齢者のスマートフォンの所有率と利用ニーズに関する調査報告

-平成29年静岡県市街地での高齢者を対象とした街頭調査の結果-

須藤 智 (静岡大学 大学教育センター)

大木 朱美 ((株)KDDI 総合研究所)

新井田 統 ((株)KDDI 総合研究所)

1. 問題と目的

2018 年現在、日本の 65 歳以上の高齢者人口割合は 27.7%であり、今後も高齢者人口割合が増加し、高齢社会が継続することが予測されている(内閣府, 2018)。日本社会の特徴として、高齢社会の進展だけでなく、情報通信技術の発展に伴い様々な情報機器が日常生活で利用されるようになる情報社会の進展も挙げられる。高齢社会、情報社会という 2 つの特徴を持った社会において、高齢者の日常生活の中で携帯電話、スマートフォン(以下、スマホ)、タブレットといった新奇な情報機器が身近な道具となってきた。近年の情報機器の普及の状況を見ると、高齢者にとって新奇で身近な情報機器の代表はスマホであると考えられる。情報社会の中で日常生活の様々な場面でスマホを使ったサービスの増加、様々な情報のインターネット上での掲載を考えると、高齢者もスマホを所有し利用することで様々なメリットを享受できる可能性がある。しかし、スマホを所有していない、あるいは、所有しているがうまく使えない状況は、個人にとってデメリットを生じさせる可能性も高い。この状況を踏まえると高齢者を含む誰もがスマホを使いたいと思えばスマホを使える環境作りが必要である。

しかし、現状の日本の高齢社会において、必ずしも誰でもスマホを使えるようになる環境は構築されていないと考えられる。表 1 に平成 28 年度の高齢者層のスマホ所有率に関する内閣府の政府の統計調査の結果を示した。このデータを見ると、65 歳以上の高齢者のスマホ所有率は 26.4%以下であり、年齢の上昇に伴い所有率は低下する傾向が報告されている。一方、

マーケティング会社の調査では 60 歳台 50.8%, 70 歳台 33.3%と政府の統計調査と比較すると高めの値が報告されている(MMD 研究所, 2017)。この結果の違いは、戸別調査かネット調査かという調査手法の違いが原因の一つであると考えられるが、このように高齢者のスマホの所有率については、安定しない報告があり、さらに現状把握を行う必要がある。

また、20~59 歳台の若年・中年者層のスマホ所有率が 94.2%~66.0%という報告(内閣府, 2018)がある。この若年・中年者層の所有率と高齢者の所有率を比較すると大きな隔たりがあり、高齢者の所有率は低いと考えられる。この結果からは、高齢者層にとってスマホは、まだ身近な情報機器となっていないと評価せざるを得ない。

表 1 高齢者のスマホ所有率(平成 28 年度通信利用動向調査より抜粋)

年齢群	集計人数	比重調整後 集計人数	保有するモバイル端末(M)			
			携帯電話 (スマート フォン、PH Sを含む)	携帯電話(P HSを含む)	スマートフォ ン	保有してい ない
60~64	4,070	3,002	91.10%	54.90%	42.20%	8.90%
65~69	4,836	3,778	86.50%	63.60%	26.40%	13.50%
70~74	3,178	2,725	76.50%	62.30%	16.60%	23.50%
75~79	2,618	2,401	63.20%	55.20%	9.20%	36.80%
80~	3,723	3,823	37.50%	35.10%	3.30%	62.50%

※平成28年通信利用動向調査 世帯構成員編 (<https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00200356&tstat=000001102495&cycle=0&class1=000001102517>)からデータを抽出して表を作成

なぜ、高齢者にとってスマホが身近な情報機器となっていないのか、その理由として、高齢者の個人の認知機能、情報に関する知識、動機づけといった態度

本調査は、平成 29 年度 (株) KDDI 総合研究所と静岡大学の共同研究として行われた。

本調査は、静岡大学の全学教育科目地域連携プロジェクト型セミナーの受講の学生らの協力によって行われた。

本調査のデータの一部は日本認知科学会第 35 回大会で発表された。

連絡先：静岡大学大学教育センター 須藤智 suto.satoru@shizuoka.ac.jp

の側面など個人の心理的側面の問題、スマホのインタフェースが高齢者にとって使いにくいという機器の問題、機器の利用学習する機会・操作を支援する環境が十分に無いなどの様々な問題が考えられる。高齢者を含む誰もが使えるようになる環境作りを目指す上で、高齢者のスマホ所有率に影響を与える諸問題を解決していく必要がある。しかし、現状においてどのような問題を解決していく必要があるのか、高齢者ユーザの視点に立った議論は十分になされていない。高齢者の誰もがスマホを利用できるようになる環境作りのためには、高齢者のスマホの利用におけるニーズを明らかにしていく必要があるだろう。

筆者らは、最終的に高齢者がスマホを使うことができるようになる環境作りを目指し、高齢者ユーザを対象にスマホ自体の使いやすさの向上、スマホの使い方を学習する機会・場の構築を目指している。特に後者について、例えば、講習会や勉強会など使い方の学習の支援環境の構築を目指している。今後、これらの学習機会・場を構築していく上で、高齢者のスマホの利用状況や現状の使い方など、ニーズと考えられる情報を収集し、今後の活動に活用したい。そこで、本研究では、次の 2 つの目的を設定した質問紙調査を行うこととした。第 1 の目的は、これまで十分に明らかになっていない高齢者のスマホの所有状況を明らかにする事である。第 2 目的は、所有している高齢者がスマホをどのように利用しているのかという利用状況等、所有していない人がなぜスマホを利用していないのか、そして、利用するために必要な事柄、使い方の学習のための支援ニーズについて明らかにする事である。

2. 方法

2.1. 調査方法

2017 年 12 月の 2 日間、静岡駅前地下街ホールにて、65 歳以上の高齢者と思われる方々に調査者が声を掛け、質問票への回答を求めた。回答の求めに応じた回答候補者に対して、質問票の実施趣旨を説明し、回答への同意を求め同意した者に対して調査を実施した。調査は、質問票は調査者が記入する形式として、質問を読み上げ回答を求めた。回答時間は 10 分程度であった。

2.2. 回答者

街頭調査において調査票に回答した回答者は 103 名であった。その回答の中から 65 才以上、性別、年齢、利用端末の項目に回答した質問票を有効質問票とし、分析対象とした。最終的な有効回答は 89 名（男性 25 名、女性 64 名、範囲 65-91, MEAN=75.16, SD=6.39）であった。65 歳から 5 歳毎に年齢をグループ化し、年齢グループ毎の参加者人数の度数分布を表 2 に示した。

表 2. 年齢群、性別ごとの回答者数

年齢グループ	性別		合計
	男性	女性	
65-69	12	8	20
70-74	5	20	25
75-79	5	14	19
80-84	1	18	19
85-	2	4	6
合計	25	64	89

2.3. 調査票

調査票は、(1)年齢、(2)性別、(3)端末の所有状況（スマホ、ガラパゴス携帯（以下、ガラケー）、非所有）、(4)スマホを所有していない場合は、所有していない理由(MA)、(5)ガラケー、スマホの利用年数、(6)所有端末の利用の利用度（「あなたは携帯電話を日常的にどの程度使っていると感じていますか？」、5 段階評定）、(7)所有端末の満足度（「あなたは、自分の携帯電話にどのくらい満足していますか？」、5 段階評定）、(8-1) 普段よく利用している機能（「普段、携帯電話で「利用している」と感じる機能にすべてチェックを入れてください。」、MA）、(8-2)利用端末で使いにくいと感じている点(MA)、(9-1)スマホでしたいこと、(9-2)スマホ非所有:スマホを利用しようと思うきっかけ、スマホ所持:さらにスマホを使いこなせるようになる支援、(9-3)どのような講習会であれば参加したいか、という以上 12 の質問項目で構成した。

3. 結果と考察

3.1. 年齢毎の端末別所有率

年齢群毎の端末所有率について年齢群(5 群)×端末別所有率のクロス表を表 3 に示した。クロス表からは、65 歳以上の高齢者のスマホの所有率は 19.10%、ガラケーの所有率は 68.54%、非所有率が 12.36%であることがわかった。表 3 のクロス表について期待度数が 5 未満のセルが 20%以上あったので、前期高齢者(65-74

歳), 後期高齢者(75 歳以上)の2群に分けて, 年齢群(前期・後期高齢者)×端末別所有率のクロス表(表4)を作成し, χ^2 検定を行ったところ有意差が認められた[$\chi^2=6.17, p<.05$]. 有意差が認められたので残差分析を行ったところ, 前期高齢者においてスマホ所有は有意に多く, ガラケー所有は有意に少なかった($p<.05$). また, 後期高齢者においては, スマホ所有は有意に少なく, ガラケー所有は有意に多かった($p<.05$).

表 3. 年齢群ごとの端末所有率

所有端末	年齢グループ					合計数	割合
	65-69	70-74	75-79	80-84	85-		
スマホ	7	6	3	0	1	17	19.10
ガラケー	11	15	16	17	2	61	68.54
非所有	2	4	0	2	3	11	12.36
合計	20	25	19	19	6	89	100

表 4. 端末所有の年齢(2)×所有端末のクロス表

	年齢グループ	
	65-74	75-
スマホ	13 ▲	4 ▽
ガラケー	26 ▽	35 ▲
非所有	6	5

$\chi^2(2)= 6.173$, $p<.05$
(▲有意に多い, ▽有意に少ない, $p<.05$)

以上の結果からは, 現時点においてスマホの所有には年齢の影響があることが示唆される。ガラケー所有群がガラケー端末を所有していることを考えると, 端末をスマホに切り替える行為に年齢が影響していると考えられる。なぜ, 後期高齢者はスマホに切り替えない(られない)のだろうか。その仮説として, スマホのような新奇な情報機器をうまく使いこなせないかもしれないというメタ認知や使うことへの抵抗感が加齢によって生じやすくなっているのかもしれない。また, 所有することの必要性についても加齢とともに低下するのかもしれない。本研究ではこの問題については本調査の結果だけでは議論できない。今後の検討課題としたい。

3.2. 群別の端末利用年数

ガラケー所有群, スマホ所有群のそれぞれの端末の利用年数(現在所有の端末の所有年数ではなく, ガラケー, スマホの利用年数)の分布を表5に示した。利用年数の平均値は, スマホは 2.71 年, ガラケーは

12.28 年であった。本データについては, 検定は行わず分布傾向について考察することとした。

日本において iPhone3G で発売されたのが 2008 年の 10 年以上前であり, 多くの高齢者ユーザが最近スマホを持ち始めたという現状がわかる。スマホ所有群のデータを見ると, この 5 年以内で持ち始めた回答があることがわかるが, ガラケーについては 5 年以上所有している傾向があることがわかる。以上の傾向からは, 近年スマホについては多くの高齢者が「持ち始めた」ばかりの機器であり, ガラケーについては長く「持ち続けている」機器であると言える。前節と同様に, ガラケーを長く使い続けている理由については本研究の結果からは明らかににはできない。なぜ, 高齢者がガラケーを継続的に利用しているのか, 今後, その背景を分析する必要があるだろう。

表 5. グループ別, スマホ・ガラケーの利用年数

利用年数	スマホ 所有群	ガラケー 所有群
-4	14	5
5-9	2	12
10-14	1	16
15-19	0	11
20-24	0	11
25-	0	2

3.3. 群別の所有端末の利用頻度の主観評価

所有端末をどの程度使っているのか, 利用頻度について 5 段階評定で主観評価を求めた。利用頻度の主観評価の群別の平均値を図1に示した。回答結果について群別に平均値を算出し, その平均値について t 検定を行ったところ, 有意差が認められた [$t(74)=2.14, p<.05, d=.56$]. この結果からはスマホ所有群の方がガラケー群よりも端末をより主観的に多く使っていると感じていることが示唆される。なぜ, スマホ利用群の方が「使っている」と感じているのだろうか。その理由としては, 様々な機能がガラケー端末よりも多く搭載されており, 多くの機能(アプリ)を使っている(使っていると感じている)可能性が考えられる。どの程度の機能を使っているのかについては, 3.7 節において, 利用している機能についての回答があるので, その節において再度考察することとする。

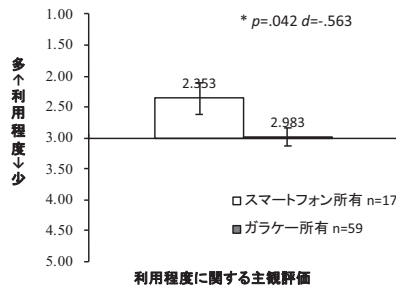


図1. 群別の利用頻度に関する主観評価の平均値

3.4. 群別の所有端末の満足度の主観評価

群別に所有端末についてどの程度満足しているのか、満足度として5段階評定で主観評価を求めた。満足度の主観評価の群別の平均値を図2に示した。回答結果について群別に平均値を算出し、平均値について t 検定を行ったところ有意差は認められなかった [$t(74)=0.71, n.s., d=.195$]。両群の平均値は、中央の3点以上であり、両群ともに満足度は高めであると言える。しかし、スマホ所有群は、スマホはよく使っているとは感じているが、その満足度はガラケー所有群と同じレベルの満足度である。なぜ、スマホ所有群の満足度がよく使うにも関わらず上昇しないのか、その理由を考えていく必要がある。

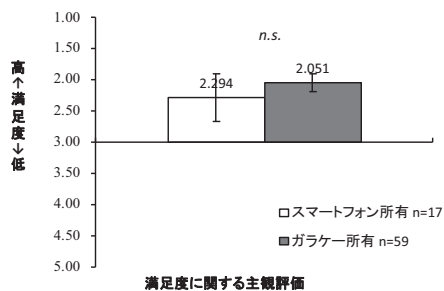


図2. 群別の満足度に関する主観評価の平均値

3.5. 利用頻度と満足度の関係

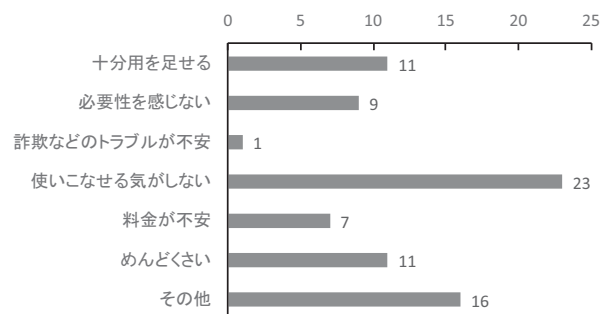
スマホ所有群とガラケー所有群の利用頻度と満足度について、変数間の相関分析を行った。分析の結果、有意な相関は認められなかった ($r=.017, n.s.$)。この結果からは、別の要因が利用の程度、満足度に関係していることが推測される。今回の街頭調査のアンケート項目は限られた数の項目しか聞くことができていないため、要因間の関係性については十分に検討できない。今後、要因間の分析を行っていく必要が

あるだろう。

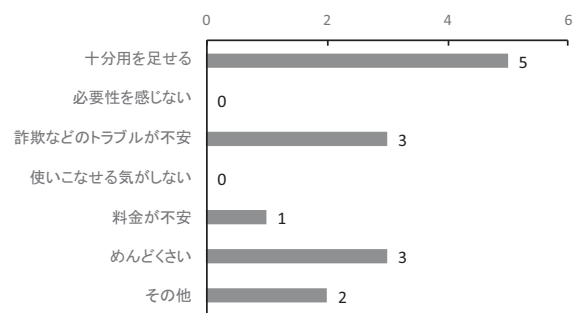
3.6. スマホを所有していない理由

ガラケー所有群と非所有群に対して、スマホを所有しない理由を尋ねた(MA)。群毎の回答の度数分布を図3に示した。また、その他を選択した回答者の具体的な記述を表6に示した。スマホを所有しない理由は、ガラケー所有群の61人では、「使いこなせる気がしない(23)」「その他(16)」「めんどくさい(11)」「今の携帯電話で十分に用を足せる(9)」という回答であった。この回答からは、スマホを利用しない最大の理由は「使いこなせない」と感じていることであり、「使いこなせる」と感じるような高齢者ユーザへの利用学習支援の必要性が示唆された。表6の具体的なその他の理由からは、スマホに以降しない理由として、既存の情報端末で特に困っていないこと、機器の操作の難しさが挙げられた。

一方、携帯電話を持たない非所有群については、「十分に用を足せる」という回答が最も多く、そもそも、携帯電話端末を持つニーズが無い状況があることが示唆された。表6のその他の理由でも「必要性」が述べられており、ニーズの問題があることがわかった。



ガラケー所有者群のスマホを持たない理由 (N=61)



非所有者群のスマホを持たない理由 (N=11)

図3. 群別のスマホを持たない理由の度数分布 (MA, 上:ガラケー所有者群, 下:非所有者群)

表6. 群別のスマホを所有しない理由(その他)

群	内容
ガラケー所有群	タブレット・スマホ・PCで十分(5) インターネットにアクセスしない(1) 難しさ(3) 新奇なモノへの抵抗感(1) 既存端末へのこだわり(3) 契約のしばり(1)
非所有群	必要性のなさ(2) 不明(1)

※括弧は度数

3.7. 所有端末でよく利用している機能

スマホ所有群とガラケー所有群に対して表 7 の 20 項目(とその他の項目)の機能について、利用しているかどうか回答することを MA で求めた。表 7 は、スマホ所有群とガラケー所有群毎にそれぞれの機能について利用率の平均値を算出し、平均値が高かった機能の順に並べ替えた表である。

スマホ所有群で、普段よく利用している機能については、メール(47%)、電話(47%)、LINE(41%)、天気(41%)、カメラ(35%)であった。また、ガラケー所有群では、電話(100%)、メール(70%)、カメラ(43%)、ネット検索(18%)の順であった。この 2 群の比較をすると、注目されるのは、ガラケー所有群では電話が 100%の利用率であるがスマホ所有群ではそうでないこと、ガラケー群で利用率の高い機能である電話やメールの利用率が低いことが挙げられる。この理由として、スマホ所有群の LINE 利用率が上昇しており、スマホ利用によってコミュニケーションのための機能が新しいチャネルにシフトしている可能性が考えられる。また、カメラ機能については、統計的検定は行っていないが、平均値はスマホ群の方が低かった。ガラケーと比較するとスマホのカメラは多機能かつ高性能であるはずだが、十分に使われていない現状が示唆された。

次に、個人ごとに使っていると回答した機能の合計値を算出し(その他は、機能毎に 1 点を加算)、スマホ所有群とガラケー所有群について利用数の平均値を算出結果を図 4 に示した。算出した平均値について t 検定を行ったところ有意な差が認められた($t(76)=6.98, p<.001, d=1.894$)。この結果と 3.3 節の結果からは、スマホ利用者の方が、実際にどの程度のレベルまで利用しているかは明らかではないが、様々

な機能(アプリ)を使うためによくスマホを利用していると感じていることが示唆される。高齢者にとっても、スマホは多機能な情報機器という位置づけの道具になり、ガラケーよりもスマホの方が利用行動を増加させる可能性が示唆される。

表 7 グループ別の普段よく利用していると感じる機能の回答割合と群差

	スマホ所有群 (N=17)	ガラケー所有群 (N=61)	高低
メール	47%	70%	▼
電話	47%	100%	▼
LINE	41%	11%	△
天気	41%	10%	△
カメラ	35%	43%	▼
地図検索	35%	5%	△
ネット検索	29%	18%	△
アラーム	29%	8%	△
ニュース	24%	10%	△
スケジュール	24%	7%	△
Youtube	18%	2%	△
メモ帳	18%	10%	△
動画	12%	10%	△
音楽	12%	0%	△
Facebook	12%	3%	△
新聞	6%	0%	△
ネットショッピング	0%	2%	▼
インスタグラム	0%	2%	▼
twitter	0%	0%	▼
ゲーム	0%	3%	▼

※スマホ群の利用率の高い項目順

ガラケー群とスマホ群を比較した時、

▼=スマホ所有が低、△スマホ所有が高

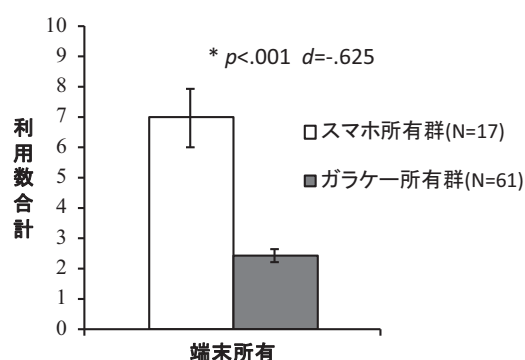


図 4. 群別の端末の機能利用数の合計の平均値

3.8. 所有端末で使いにくいと感じている点

所有端末で使いにくいと感じている点について表 8 の 8 項目とその他について MA で回答を求めた。表 9 は、スマホ所有群とガラケー所有群でそれぞれの項目について選択された数の合計値である。検定は行わないが、総数としてそれぞれの端末の使いにくい点

の報告は少ない。これは、限られた時間の街頭調査という方法では、細かい問題まで回答しにくいという問題があるかもしれない。しかし、ガラケー所有群の「画面が見にくい」、両群の「設定方法がわからない」については最多であり、これらの点について使いにくさの問題として注目する必要があるだろう。

表 8. 利用端末の使いにくい点の回答度数

	画面が見にくい	文字表記が見にくい	文字が入力しづらい	ボタンが押しにくい
スマホ所有群	1	0	3	2
ガラケー所有群	5	3	3	2

	画面がタッチにくい	アプリ・機能が探しにくい	音が聞きづらい	設定方法がわからない
スマホ所有群	1	2	0	5
ガラケー所有群	1	1	2	6

表 9. 利用端末の使いにくい点のその他回答

スマホ所有群
充電が切れるのが早い
ガラケー所有群
通知がうるさい
写真上手く撮れない
メールを打つのが遅く時間がかかる
あまり感じない
ケータイの反応が遅い
字の変換(英数字)
インターネット
目が悪いから文字が見にくい

3.9. スマホでしたいこと

ここからの解析はスマホを所有していない2群のデータを対象とする。

スマホを持っていない回答者に対して「スマートフォンで何をしたいと思いますか?」という問いによって回答を自由記述で求めた。回答された自由記述のデータをカテゴリにまとめた結果、表10の13項目のカテゴリに整理することができた。最も回答が多かったのは、インターネットを利用した情報検索である。このカテゴリにはレストランや店舗の検索をしてみたいという回答も含まれている。

非所有群は回答数も少ないので、限定的な考察となるが、ガラケー所有群と非所有群の回答差を考察する。ガラケー所有群はインターネットに接続する機能を利用してみたいという回答が多い。非所有群のスマホのイメージはいわゆるコミュニケーション端末レベルに留まっているが、ガラケー所有群はスマホのインターネット接続の情報端末の位置づけを理解していることがわかる。そのためか、特に利用を希望する機能において、検索や地図機能、移動支援情報のニーズ

は高い。表7に示す普段よく利用していると感じる機能のデータでは、ガラケー所有群のこれらの項目の利用数は高くない。つまり、ガラケーではインターネットへ接続した機能は利用できないが、スマホであれば利用できるというイメージは理解されていることが指摘できる。

インターネットへの接続端末としてスマホの位置づけを考えると、高齢者の情報検索ニーズに応えられるような機器のデザイン、利用支援が必要であると考えられる。また、ガラケー所有群で利用率の高かったカメラについても一定のニーズがあることがわかった。スマホ所有群においてもカメラを使いたいというニーズがあることから、新しいスマホでも、カメラを利用できる環境を整えていくことはニーズに合致していると考えられる。

表 10. スマホでしてみたいことについてのカテゴリ別回答度数

ガラケー所有群	
スマホでしてみたいこと	度数
検索(インターネットを使った)	17
地図	9
移動支援(経路・時刻表)	6
カメラ(静止画・動画)	6
無し	5
コミュニケーション(SNS/メール)	3
天気予報	3
ニュース	3
電子マネー	2
時計	2
音楽	1
株取引	1
ゲーム	1

非所有群	
スマホでしてみたいこと	度数
コミュニケーション	2
電話	1
音楽	1

3.10. スマホを持つきっかけ

スマホを持っていない回答者に対して「どのようなきっかけがあればスマートフォンを利用しようと思いますか?」という問いで回答を自由記述で求めた。回答された自由記述のデータをカテゴリにまとめた結果、表11の結果が得られた。ガラケー所有群において回答が最も多かったカテゴリは、現在のガラケーが故障、

減価償却できたら利用を考えるとという結果であった。次に、値段が低価格になったら、何らかのきっかけがあったら、支援してくれる他者が近くにいたら、という回答であった。これらのカテゴリの中で「支援」として介入できるのは、きっかけとなるタイミング、支援者の2点であると考えられる。このデータからは、本研究の目標であるスマホ利用のための支援の必要性が裏づけられたと考えられる。

表 11. スマホを利用するようになると考えられるきっかけカテゴリ別回答度数

ガラケー所有群	
スマホを利用するきっかけ	度数
既存端末の故障・減価償却	12
低価格	7
タイミング	6
支援者	4
必要性無し	2
勧められたら	2
使える様になったら	2
画面の大きさ	1
変える	1
契約期間	1
現状満足	1
データ通信の容量のサイズ	1
パソコン・タブレットがある	1
無理	1
面倒	1
非所有群	
スマホを利用するきっかけ	度数
タイミング	3
勧められたら	1
低価格	1
必要性無し	1

3.11. スマホ講習会に希望すること

スマホを持っていない回答者に対して「どのような講習会でしたら参加したいと思いますか？」という問いを自由記述で尋ねた。回答された自由記述のデータをカテゴリにまとめた結果を表 12 に示す。

カテゴリごとの回答度数を見ると、「わかりやすい」「基本レベルの学習」「応用レベルの学習」「自信がつくように」「無料」という回答が確認された。一方、具体的に何々の機能を教えて欲しい、というような機能ベースの要望は少ないと言える。

以上の結果からは、「わかりやすい」ということを前提に、「基本」「応用」とはどのような機能なのかを見極め、学習内容を構成していく必要があると考えられる。また、「自信がつくように」という回答が見られたことから、支援の場でも実践的な内容を取り入れ、「実際」の場面でも使える」というような感覚を学習する機会も重要であると考えられる。

表 12. スマホ講習会に希望すること

ガラケー所有群	
希望する講習会	度数
わかりやすい	8
基本レベルを教えてくれる	6
応用レベルまで教えてくれる	3
自信がつくように	2
無料	2
覚える気がない/使わない	2
安全	1
スマホ以外の分野も教えてくれる	1
詳しく	1
きっかけとなる	1
興味なし	1
キャリア毎の内容	1
細かいところ	1
辞書	1
写真	1
知り合い	1
説明を詳しく	1
大学などの人	1
マニュアル的に	1
暖かい場所	1
日常的に教えてくれる人	1
非所有群	
希望する講習会	度数
メール	1
スマホの将来	1

4. まとめ

ここでは、高齢者にとって使いやすいスマホの環境作りを行っていくという研究の目的を踏まえ、焦点となる環境作りに関わると考えられる結果を整理したい。

調査の結果、65 歳以上のスマホ所有率は、19.10%であり、加齢とともにその所有率は低下することが明らかになった。この所有率の低さからは、高齢者にとってスマホは使いにくい機器であると感じている

可能性が指摘できると共に、スマホを自分の道具として使えるようになるための仕組み・環境作りの必要性が指摘できる。

スマホをどうして所有しないのかという理由については、「使いこなせる気がしない」と感じている人が多いことがわかった。その理由については本調査の結果では明らかになっていない。また、「使いこなしている」という操作レベルがどの程度のレベルなのかという問題についても明らかではない。高齢者ユーザが「使いこなしている」と感じられる状況は、学習機会を提供する側の視点からは学習内容や学習水準を設定する上で重要な問題であり、今後明らかにしていく必要がある。

スマホで利用したいと考えていることについて、ガラケー所有群はインターネットに接続して利用する「情報検索」を利用したいと回答していることがわかった。情報検索は、ブラウザを利用すれば、簡単に利用できる機能のように見えるが、実際にブラウザ経由で利用する場合、ブラウザアプリの表示、文字入力、検索結果からのターゲット情報の取得など、多くの操作や判断が必要であり、簡単な機能ではない。また、アプリ経由では、アプリのインストール、調べたいことから最適なアプリを選択することなど、さらに操作や学習することが増える。これまでの調査(須藤・大木・新井田, 2017)では、ブラウザでの情報検索は比較的難易度の高い操作であることを指摘しており、どのように情報検索し、知りたい情報にアクセスできるようになるのか、その学習モデルを明確にした学習コンテンツを開発していく必要がある。

高齢者の学習機会をデザインする上で、どのような場を設定すれば良いのかについては、本調査からは、「わかりやすい」「基本的なコンテンツを扱う」「自信がつくように」という方向性が示された。須藤ら(2014)では、タブレット端末の操作学習の場として高齢者のみの参加者がコミュニケーションできる井戸端会議的な学習空間を設定したが、操作に対する心的負荷は下げるが、機器の具体的な操作の学習の場にはならなかった事が報告されている。先行研究の結果も踏まえると、スマホの操作学習の場は、高齢者だけではなく支援者が介入しながら「わかりやすく、基本的なコンテンツを自信がつくように」学習できる場を構成していく必要があると考えられる。

原田・赤津(2003)と原田(2017)によると高齢者の

機器の学習については大きく 4 つの要因が影響していることが報告されている。その要因の中で「態度」についての要因も影響することが報告されている。この「態度」の側面が、学習機会において「自信がつくように」学びたいという回答でも認められる。高齢者の機器の学習の場において、どのようにその感覚が得られるようになるのか、今後検討していく必要があるだろう。

以上、本調査の実施によって高齢者のスマホの使い方の学習を支援する機会・場といった環境作りのための必要最低限の基礎データやニーズ情報を得ることができた。今後、これらのデータを活用し、使いたいと思う高齢者がスマホの使い方を学び、自分の道具としてスマホを利用できる支援体制を構築していきたい。

5. 引用文献

- 原田悦子(2017)モノのデザインというプロセスを認知心理学はいかに支援し、そこから何を得るのか:そしてその困難さはどこから来るのか. 心理学評論, 60, 322-336.
- 原田悦子・赤津裕子(2003)「使いやすさ」とは何か:高齢化社会でのユニバーサルデザインから考える 原田悦子(編著)『使いやすさ』の認知科学, 119—138, 共立出版.
- 内閣府(2018)「平成 30 年版高齢社会白書」.
(http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2018/zenbun/pdf/1s1s_01.pdf).
- MMD 研究所(2017)2017 年シニアのスマートフォン利用に関する調査.
(https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1654.html?exec=download)
- 須藤智・大木朱美・新井田統 (2017) 高齢者のスマートフォンの利用学習過程 —グループ学習型講習会の介入効果の検討—. 2017 年度日本認知科学会第 34 会大会予稿集. 797-801.
- 須藤智・原田悦子・田中伸之輔・安達悠子・日根恭子 (2014). 高齢者によるタブレット型端末の利用学習: 新奇な人工物の利用学習過程に影響を与える内的・外的要因の検討認知科学, 21(1), 62-82.