

研究レポート

茨木在住シニア層のタブレット利用ニーズの基礎研究

—茨木シニアカレッジとの共同研究によるアンケート調査結果より—

中川啓子・佐藤友美子

I. 共同研究に至る経緯

茨木シニアカレッジ¹⁾（以下、シニアカレッジ）はシニア世代の「いきがい」「やりがい」づくり・仲間づくりを目的として、様々な生涯学習講座²⁾を展開する地域団体である。講座では追手門学院大学の教員も講師を務めており、大学の地域連携先の一つになっている。

現在は、ICT機器を活用した自助共助推進への取り組みも進めており、その一つとしてシニア向けのタブレット講座³⁾や、さらに一歩進んでシニア自身がタブレットの教え手となるための「タブレットリーダー養成講座」などを運営している。

この「タブレットリーダー養成講座」の開講時に、シニアのタブレット利用ニーズを把握するためのアンケート調査を行いたいと、追手門学院大学 成熟社会研究所（以下、研究所）に協力相談依頼があった。研究所は、これを地域連携プロジェクトおよび異世代間の対話研究の一環として考え、共同研究により調査を行うこととなった。

II. 調査の趣旨と方法

2-1. 趣旨

高齢化社会を迎えている今、シニアのためのICT利活用に関する調査は、既に国および自治体等で多く実施されている。また、NTTドコモが展開する「おらのタブレット⁴⁾」など、実際にシニア層のタブレット利活用を推進する事業も存在する。

このアンケートは、それらの調査や取り組みなどを参考にしつつ、茨木在住シニアのタブレット利活用への関心度や希望するサービスの特徴・傾向を探り、ICTを活用した新しい生活の仕組みづくりを検討する基礎資料とするものであり、シニアの防災や日常の

暮らしにおける自助共助推進の一助となることを目指している。

2-2. 調査の実施概要

調査対象は50歳以上の茨木市在住者とし、主に「シニアネットワークいばらき⁵⁾」に属する4団体を通じて各団体加入者に直接配布、回収する形で実施した。

シニアカレッジが2016年1月に調査票を配布、2月半ばに回収。3～4月にかけて研究所が集計・分析を行った。

回収数は合計912票（回収率49.7%）で、シルバー人材センターが9割以上の高い回収率と5割以上の構成率を占めている（表1）。

なお、表1にある「タブレット講座関係者」とはタブレット講座受講生の知人などが回答したもので、配布数は受講生任意であり、回収数＝配布数として計上したため回収率100%となっており、一部市外在住者も含まれている。

表1 アンケート対象団体および回収率

	配布数	回収数	回収率	構成比率
1. 茨木シニアカレッジ	200	105	52.5%	11.5%
2. タブレット講座受講生	24	19	79.2%	2.1%
3. タブレット講座関係者	112	112	100.0%	12.3%
4. 茨木市シルバー人材センター	500	460	92.0%	50.4%
5. 市老連（SC 茨木）	500	43	8.6%	4.7%
6. 茨木市社会福祉協議会	500	173	34.6%	19.0%
合計	1836	912	49.7%	100.0%

III. 回答者の属性

3-1. 年代・性別・家族構成

調査対象がシニア団体で活躍中の市民であるため、定年前の50代～60代前半は、合わせて全体の1割程度で、70代前半の男性が最も多く23.5%となっている（図1）。

全体としての男女比で見ると、男性58.4%、女性

38.8%、無回答2.7%と男性が6割近くを占めていた。

なお、茨木市全体の人口⁶⁾(279,358名/2016年1月時点)における男女比は男性48.6%・女性51.4%となっており、女性がやや多い。

家族構成については、配偶者との二世帯(夫婦二人)が55.5%と半数以上を占め、次に子や孫との同居(二、三世帯同居)が23.6%となっている。独居シニアは全体の14%に留まった(表2)。

3-2. 居住エリア・所属団体

小学校区をベースとして地理的に茨木市を北部・中

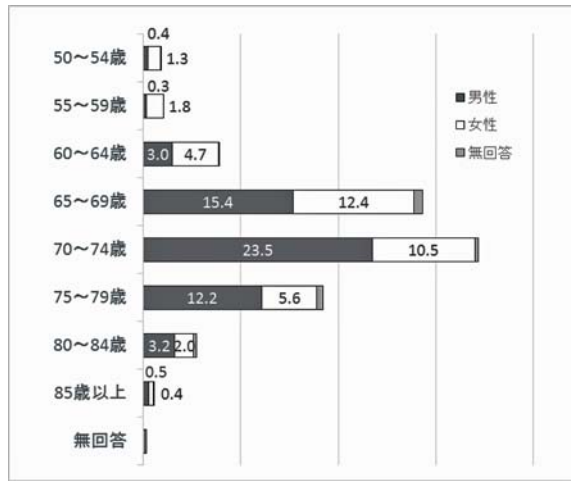


図1 年代及び性別による回答者属性

表2 家族構成による回答者属性

1. 一人暮らし	128	14.0%
2. 配偶者と二世帯	506	55.5%
3. 子供や孫と同居	215	23.6%
4. 親と同居	29	3.2%
5. その他	16	1.8%
無回答	18	2.0%
合計	912	100.0%

表3 居住エリア分けの詳細(小学校区単位)

居住エリア	人数	割合	含まれる小学校区
北部	18	2.0%	清溪, 忍頂寺
丘陵東	80	8.8%	安威, 耳原, 福井, 春日(西穂積町のみ), 山手台
丘陵西	47	5.2%	彩都西, 郡山, 豊川
中央東	172	18.9%	白川, 東, 太田, 中津(桑田町のみ), 庄栄, 西河原, 三島
中央西	183	20.1%	畑田, 穂積, 春日, 郡, 西, 春日丘, 沢池
中央中部	174	19.1%	大池, 中津, 茨木, 中条
南部	164	18.0%	天王, 東奈良, 葦原, 玉櫛, 玉島, 水尾
その他 茨木市外(高槻市等)	9	1.0%	
無回答	65	7.1%	
合計	912	100.0%	

央部(東・西・中)・南部・丘陵部(東・西)と分けた場合(表3), 回答者の居住エリアで多かった場所は中央西(20.1%), 中央中部(19.1%), 中央東(18.9%), および南部(18.0%)であった。

また, 回答者の所属団体については, 配布先に準じてシルバー人材センターが半数を占める結果となった。その他の所属団体としては, 自治会やスポーツ関係の団体, 民生委員, パソコンサークルなどがあげられており, 回答者のアクティブさが伺える。

IV. ICT 機器の所有状況

4-1. ICT 機器所有におけるシニア世代の特徴

8割以上の回答者が, 4種類の代表的なICT機器(タブレット, パソコン, スマートフォン, ガラケー)のいずれかを所有していたが, 1つも所持していない(ガラケー=携帯電話も持っていない)というシニアも1割以上存在した(表4)。機器別では, パソコンが58.9%と最も多く, 次いでガラケーの56.7%となり, どちらも半数以上が所有していると回答している。一方でスマートフォンは2割程度, タブレットは15.6%で最下位となっている。シニア世代はパソコン+ガラケー派がまだまだ多数を占めるようだ。

「持っていないが使ってみよう」との回答は, タブレットが21.8%で, スマートフォンの15.4%を上回る結果となった(図2)。

(1) 組合せパターン

機器の所有組合せパターン(3種類以上持っている人もいるが, ここでは特徴を探るために2種類に絞って集計)では「パソコンとガラケー」が40.4%と圧倒的に多く, 次いで「ガラケーのみ」が22.8%とな

表4 ICT 機器所有状況①

何かしらの機器を持っている	800	87.7%
機器を1つも持っていない	112	12.3%
合計	912	100.0%

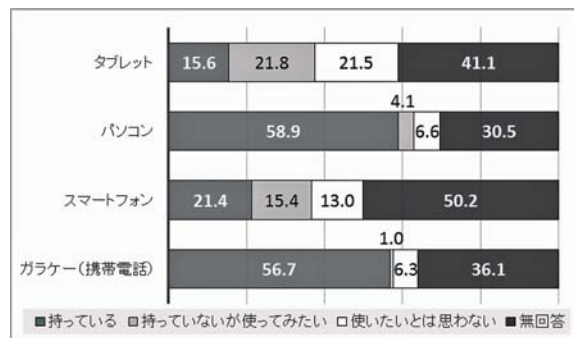


図2 ICT 機器所有状況②(種類別・利用意向)

っている。

タブレット所有者が組み合わせて持つ機器としては、パソコン（とタブレットの組み合わせ）が15.4%、ガラケーが9.3%、スマホが7.6%であった（表5）。

(2) 男女別

男女別に見てみると、タブレットについては男性よりも女性の方が「持っている（18.9%）」「持っているが使ってみたい（27.1%）」と回答している割合が高かった。

反対にパソコンについては、男女ともに所有率は50%を超えるが、特に男性の「持っている（65.1%）」率が高くなる結果となった（表6）。

(3) 年代別

年代別の ICT 機器所有状況では、タブレットやスマホの所有は回答者層では最も若い50代が高い値を示している（他年代が1~2割に対して、50代はタブレット4割、スマホ6割以上）。一方、60代は「タブレットを持っていないが使ってみたい」と答えた比率が他年代より高め（26.8%）になっており、機器への関心はあるようだ。

70代については、「タブレットを使いたいとは思わない」と答えた比率がやや高め（22.5%）であった。70代は回答者全体の約半数を占めているが、この設問では80代と並んでどの機器に関しても無回答率が高く、ICT 機器への関心度の低さが伺える（表7）。

表5 所有する ICT 機器の組み合わせパターン

パソコンとガラケー	323	40.4%
ガラケーのみ	182	22.8%
パソコンとスマホ	153	19.1%
パソコンとタブレット	123	15.4%
タブレットとガラケー	74	9.3%
パソコンのみ	67	8.4%
タブレットとスマホ	61	7.6%
スマホのみ	38	4.8%
スマホとガラケー	16	2.0%
タブレットのみ	5	0.6%

表6 ICT 機器についての所有と利用意向（男女別）

	タブレット			パソコン		
	男	女	無回答	男	女	無回答
持っている	13.3%	18.9%	16.0%	65.1%	51.4%	32.0%
使ってみたい	17.6%	27.1%	36.0%	3.6%	4.2%	12.0%
使いたいとは思わない	24.0%	18.1%	16.0%	5.4%	7.9%	12.0%
無回答	45.0%	35.9%	32.0%	25.9%	36.4%	44.0%

	スマホ			ガラケー		
	男	女	無回答	男	女	無回答
持っている	18.2%	26.0%	24.0%	58.2%	56.2%	32.0%
使ってみたい	14.8%	16.4%	12.0%	1.1%	0.6%	4.0%
使いたいとは思わない	13.5%	12.1%	16.0%	5.8%	6.5%	12.0%
無回答	53.5%	45.5%	48.0%	34.9%	36.7%	52.0%

(4) 家族構成別

家族構成別に ICT 機器の所有状況をみると、「タブレットを持っている」のは、子や孫との2・3世代同居をしている人（18.6%）にやや多くみられた。若い世代と暮らしていることで、ICT 機器がある程度身近なものとなるのかもしれない。

一方、タブレットへの関心（「持っていないが使ってみたい」）がやや高いのは一人暮らし世帯（26.6%）であった。なお、一人暮らしはパソコンの所持率が低め（39.1%）となっており、パソコンよりは費用も場所も少なく済むタブレットに関心を持っているとも考えられる。夫婦世帯の場合はパソコンの所有率が高め（62.8%）で、スマホを「使ってみたい」と回答した人が他よりやや多かった（表8）。注：親と同居世帯については回答者数が全体の3.2%と少ないため少数票が%に大きく影響して高い値を示している。

(5) 居住エリア別

居住エリア（3章2節：表3参照）ごとの傾向では、中央西、北部、丘陵東が、「タブレットを持っていないが使ってみたい」「パソコンを持っている」「スマホを持っている」でやや高い値を示しており、ICT 機器への関心が高めである。また、タブレット、パソコン、スマホ、いずれにおいても「使いたいとは思わない」で高めの値だったのは南部と中央中部だった。

4.2. タブレット所有の促進・阻害要因

タブレットを持っていると答えた人（142名）には「使い始めたきっかけ」を、タブレットを使いたいとは思わないと答えた人（196名）には「使いたいと思

表7 ICT 機器についての所有と利用意向（年代別）

タブレット	50代	60代	70代	80代	無回答
持っている	38.9%	19.0%	12.1%	10.0%	33.3%
使ってみたい	25.0%	26.8%	18.1%	20.0%	66.7%
使いたいとは思わない	16.7%	21.4%	22.5%	18.3%	0.0%
無回答	19.4%	32.8%	47.4%	51.7%	0.0%

パソコン	50代	60代	70代	80代	無回答
持っている	86.1%	68.7%	52.4%	40.0%	66.7%
使ってみたい	0.0%	3.9%	3.5%	11.7%	0.0%
使いたいとは思わない	5.6%	6.3%	6.7%	8.3%	0.0%
無回答	8.3%	21.1%	37.4%	40.0%	33.3%

スマホ	50代	60代	70代	80代	無回答
持っている	66.7%	26.5%	16.4%	3.3%	66.7%
使ってみたい	13.9%	18.4%	13.3%	16.7%	0.0%
使いたいとは思わない	11.1%	15.4%	11.4%	15.0%	0.0%
無回答	8.3%	39.8%	58.8%	65.0%	33.3%

ガラケー	50代	60代	70代	80代	無回答
持っている	33.3%	59.6%	57.0%	55.0%	0.0%
使ってみたい	2.8%	0.3%	0.8%	5.0%	0.0%
使いたいとは思わない	16.7%	7.2%	4.8%	6.7%	0.0%
無回答	47.2%	32.8%	37.4%	33.3%	100.0%

表8 ICT 機器についての所有と利用意向（家族構成別）

タブレット	一人暮らし	二人世帯	2-3世代同居	親と同居	その他	無回答
持っている	8.6%	15.6%	18.6%	27.6%	6.3%	16.7%
使ってみたい	26.6%	20.0%	22.3%	31.0%	18.8%	22.2%
使いたいとは思わない	22.7%	22.1%	20.9%	13.8%	18.8%	16.7%
無回答	42.2%	42.3%	38.1%	27.6%	56.3%	44.4%
パソコン	一人暮らし	二人世帯	2-3世代同居	親と同居	その他	無回答
持っている	39.1%	62.8%	60.0%	82.8%	56.3%	38.9%
使ってみたい	2.3%	4.0%	5.1%	0.0%	0.0%	16.7%
使いたいとは思わない	14.8%	5.3%	3.7%	6.9%	12.5%	11.1%
無回答	43.8%	27.9%	31.2%	10.3%	31.3%	33.3%
スマホ	一人暮らし	二人世帯	2-3世代同居	親と同居	その他	無回答
持っている	21.1%	20.2%	22.8%	31.0%	12.5%	33.3%
使ってみたい	14.1%	16.6%	13.5%	13.8%	25.0%	5.6%
使いたいとは思わない	12.5%	12.5%	14.9%	13.8%	12.5%	11.1%
無回答	52.3%	50.8%	48.8%	41.4%	50.0%	50.0%
ガラケー	一人暮らし	二人世帯	2-3世代同居	親と同居	その他	無回答
持っている	52.3%	57.5%	57.7%	55.2%	62.5%	50.0%
使ってみたい	0.8%	1.0%	0.9%	0.0%	6.3%	0.0%
使いたいとは思わない	9.4%	5.3%	6.0%	6.9%	0.0%	16.7%
無回答	37.5%	36.2%	35.3%	37.9%	31.3%	33.3%

わない理由」をそれぞれ記述式で回答してもらった。

使い始めたきっかけは、「子どもなどの身近な人からのプレゼント（21.1%）」が最も多い。パソコンよりも安価でスマートフォンよりも機能が多彩なタブレットを親に贈って、孫の写真やテレビ電話での会話などを楽しんでもらおうとしたのではないかと考えられる。

次いで多いのが、業者からの粗品やセット販売などであった。身近な人に勧められて、あるいは使っている人に影響を受けて購入に至る人も多かった。

一方、機能性や利便性の良さを知り、「パソコンより簡単・手軽に使える」ために使いはじめたという積極派も一定数みられた（表9）。

反対に「使いたいと思わない理由」としては、必要ない、スマホで十分、パソコンで十分…と、他のICT機器で必要なことがまかなえているため「不要である（21.4%）」とした回答が多く見られた。

次いで操作方法に関する理由（使い方が難しそう、面倒）が多くあがっているのは、シニアならではといえる。その他には、安全面や費用面、大きさなどに不安や不満を持つ回答があった（表10）。

一方、総務省の調査⁷⁾によれば、子どもがシニア世代の親に対して「タブレット端末を使うための阻害要因」と考える理由として、操作の難しさ（57.3%）をトップに、後の世話をする面倒さ（54.4%）や価格の高さ（49.3%）などが高い値となっている。「パソコンがあれば十分」は9.6%で順位が低く、ここに世代

表9 タブレットを「使い始めたきっかけ」

身近な人からプレゼント（子供や夫など）	21.1%
業者からの無償提供、セット販売等	15.5%
使いたい機能があった	12.7%
携帯やパソコンの代わりに	10.6%
子や友人に勧められて	8.5%
身近な人が使っていたのを見て	6.3%
利便性に惹かれて	5.6%
その他	10.6%
タブレットを持っている回答者=計142名	

表10 タブレットを「使いたいと思わない理由」

不要（スマホやPCで十分、今更必要ない）	21.4%
使い方が難しそう、面倒、理解できない	9.2%
費用がかかる	4.6%
安全面の不安（ウイルス、ハッカー等）	3.6%
大きいため持ち運びが不便	3.1%
その他	0.5%
タブレットを使いたいと思わない回答者=計196名	

間の認識のずれが見受けられる。

V. タブレットの各種機能の使用度・関心度

5-1. 機能別の使用状況

タブレット保有者が実際にどの機能を使っているか、非保有者が使いたいと思う機能は何かを知るための設問にも、それぞれの特徴が表れた。

全体で見ると、保有者で「使ってみたい」と回答する者は少なく、新機能・未使用機能に示す関心度は低いという結果となった。一方、非保有者は各種機能への興味関心が高い傾向にあった。

回答の対象となっているのはタブレット保有者142名、使ってみたい非保有者369名⁸⁾の計511名（全体の56.0%）である。

(1) 調べる機能

保有者が使用したことがあるものでは、「天気予報（19.8%）」と「地図（21.7%）」が最も多く、次いで「電車の時刻表や乗換（15.3%）」「旅先の観光地や名物（14.3%）」となった。日常的な機能がよく使われていた（表11）。

非保有者が使ってみたい機能としては、「地図（31.7%）」と「電車の時刻表や乗換（29.2%）」がトップ2となり、次いで「国語辞典（24.7%）」「旅先の観光地や名物（24.1%）」「目的地までの道案内（24.1%）」「旅行の宿泊先予約（22.9%）」と、旅や外出に関わる項目が高くなっている。タブレットという携帯性を備えた機器から使い方をイメージしていると考え

表 11 タブレット機能の使用度および関心度①

【調べる機能】	(1) タブレット保有者		(2) 非保有者
	使ったことがある	使ってみたい	使ってみたい
1 天気予報を見る	19.8%	3.1%	21.5%
2 地図を見る	21.7%	3.5%	31.7%
3 電車の時刻表や乗り換えを調べる	15.3%	5.3%	29.2%
4 道路の渋滞情報を調べる	7.4%	4.3%	16.4%
5 新幹線や飛行機の切符を予約する	3.1%	5.7%	14.3%
6 旅行のときに、宿泊先を調べて予約する	9.4%	4.5%	22.9%
7 旅先の観光地や名物を調べる	14.3%	3.7%	24.1%
8 外出や旅行のときに目的地までの道案内をしてもらう	8.0%	5.1%	24.1%
9 体調が悪いときに、病気の症状や近くの病院の場所を調べる	7.0%	5.5%	18.2%
10 料理の作り方を調べる	9.2%	3.7%	15.7%
11 わからない言葉を国語辞典で調べる	12.3%	3.5%	24.7%
12 外国語を翻訳する	4.1%	2.9%	14.7%

表 12 タブレット機能の使用度および関心度②

【楽しむ機能】	(1) タブレット保有者		(2) 非保有者
	使ったことがある	使ってみたい	使ってみたい
1 写真や動画を撮る	15.7%	3.5%	23.9%
2 撮った写真や動画を使ってアルバムを作る	5.7%	4.5%	18.0%
3 本を読む	4.7%	4.1%	12.9%
4 新聞を読む	5.9%	3.9%	13.3%
5 音楽を聴く	8.4%	3.9%	19.2%
6 ラジオを聞く	4.7%	4.9%	11.4%
7 動画（映像）を見る	12.5%	2.7%	15.9%
8 ゲームをする	8.8%	2.9%	7.0%

表 13 タブレット機能の使用度および関心度③

【管理・お知らせ機能】	(1) タブレット保有者		(2) 非保有者
	使ったことがある	使ってみたい	使ってみたい
1 電卓で計算する	9.8%	2.5%	17.6%
2 目覚まし時計やタイマーの機能を使う	5.9%	3.3%	15.1%
3 カレンダーに予定を書き込みスケジュール管理する	7.8%	3.7%	24.5%

られる。

(2) 楽しむ機能

保有者が使ったことがある機能の中では、「写真や動画を撮る（15.7%）」と「動画を見る（12.5%）」が他と差をつけて高い値となっており、カメラや動画機能が身近なことが伺える。非保有者が使ってみたいものでもトップは「写真や動画（23.9%）」となっており、「写真でアルバムを作る（18.0%）」機能も上位に入っている（表 12）。

(3) 管理・お知らせ機能

「スケジュール管理」に注目すると、タブレット保有者の使用度が7.8%とあまり高くはないのに対して、使ってみたいという非保有者は24.5%と大きく差が出ており、非保有者のタブレット使用イメージの一片が伺える（表 13）。

(4) 身近な最新情報を得る機能

どの機能についても保有者の使用度は1割程度かそれ以下にとどまっているが、非保有者が使ってみたいものとしては「台風・警報の情報（27.4%）」と「医療情報（26.0%）」に票が集まる結果となった（表 14）。

(5) 家族や仲間とつながる機能

タブレット保有者の使用度は全体として高くはないが、非保有者の使ってみたい機能としては「孫や子供との写真等のやりとり（20.2%）」が最も多く、次に「趣味の仲間のグループでメッセージ（16.0%）」となっており、タブレットへの期待の片鱗を見ることがができる（表 15）。

5-2. タブレット入手経緯別の使用状況

タブレット保有者に対して、機器を手に入れたきつ

表14 タブレット機能の使用度および関心度④

【身近な最新情報を得る機能】	(1) タブレット保有者		(2) 非保有者
	使ったことがある	使ってみたい	使ってみたい
1 医療情報を調べる	9.4%	5.7%	26.0%
2 行政情報を調べる	10.0%	4.3%	17.0%
3 台風の進路や、警報などについての情報を確認する	12.5%	5.5%	27.4%
4 地震情報を調べる	5.5%	5.5%	18.6%

表15 タブレット機能の使用度および関心度⑤

【家族や仲間とつながる機能】	(1) タブレット保有者		(2) 非保有者
	使ったことがある	使ってみたい	使ってみたい
1 孫や子供と写真やメッセージをやりとりする	9.8%	5.5%	20.2%
2 趣味の仲間のグループでメッセージを送りあう	4.5%	4.1%	16.0%
3 テレビ電話で孫と話す	4.3%	5.9%	11.7%
4 同じ趣味の人が集まるインターネット上のグループに参加する	3.1%	3.5%	10.2%

表16 他力入手と自力入手別のタブレット機能仕様状況

	他力>自力	他力<自力	合計
使ったことがある機能	6	25	31
使ってみたい機能	31	0	31

かけ（4章2節）において記述回答があった回答者のみを抽出し、「子供等からのプレゼント」あるいは「業者からの無償提供」など自分の意思と関係なく手に入れたタイプの人を【他力入手】、自分の意思で購入した人を【自力入手】と位置づけ、全31機能の使用状況を集計したところ、使用度（使ったことがある）は【自力】派が高く、関心度（使ってみたい）は【他力】派が高い傾向となった（表16）。

自身の意思で手に入れたので積極的に各種機能を使ってみようとした【自力】派と、あまり使っていないが知らない機能に興味関心を示す【他力】派の特徴が表れている。

VI. 付帯サービスへの利用関心度と必要度

6-1. シニアが望むサービス

地域ならではのサービスへの利用関心度については、無料なら利用したいとの回答が多かったものは「天気・災害情報（37.4%）」「交通運行情報（32.5%）」「地図に店の情報表示（31.7%）」の3つだった。有料の場合はどれも関心は低いが、200円程度の場合は「子や孫との電話メール（7.8%）」がやや高めの値を示している（図3）。

タブレット利用時に必要なこととしては、「詐欺やウイルスなどの危険性がない」が「ぜひとも必要」の値が最も高く（38.6%）、「必要」と回答した人（10.6

%）と合わせると半数近くになる。安全面への不安の大きさが伺える。

必要度の上位5項目は、詐欺・ウイルス等の危険性がない、すぐに使える設定、動作が安定、説明書がなくいい、トラブル時に持込対応、となっており、シニアのタブレット利用にあたっては、安全・安心・簡単な側面が求められている（図4）。

6-2. 子世代から見る親のタブレット利用

平成24年度の総務省の調査⁹⁾によれば、シニア世代の子供から見た「タブレット端末で親に使わせたいサービス」では、「災害時の自動応答」について9割以上が有用と答えている。

先に述べたサービス等への利用関心度に関する設問結果においてもシニア自身が「天候や災害の最新情報を見る」ことには関心を高く持っていたことから、タブレットは単に娯楽・趣味の機器というわけではなく、日常生活の安心・安全につながるツールとして、親世代・子世代の両方から認識されていると考える。

一方、同調査で「親がタブレット端末を使うための阻害要因」として子供たちが考えるものは「使い方が難しく使えない」がトップであるが、続いて「あとで面倒を見るのが大変」という自分たちが関係する要因も高い値を示しているのが特徴的である。

地域でタブレット端末の使用をサポートする体制が整っていけば、こういった阻害要因は廃していきける可能性があるのではないだろうか。

VII. 自由記述の分析

空欄と「特に無し」を除き、57名（全体の6.3%）

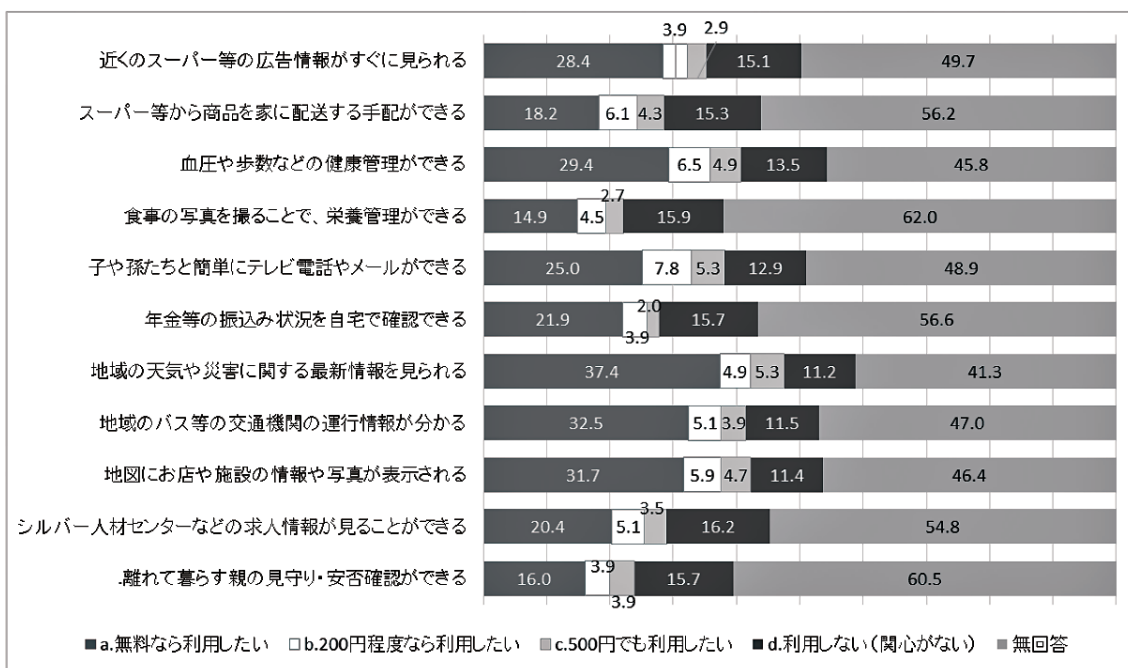


図3 タブレット付帯サービスの利用・関心度

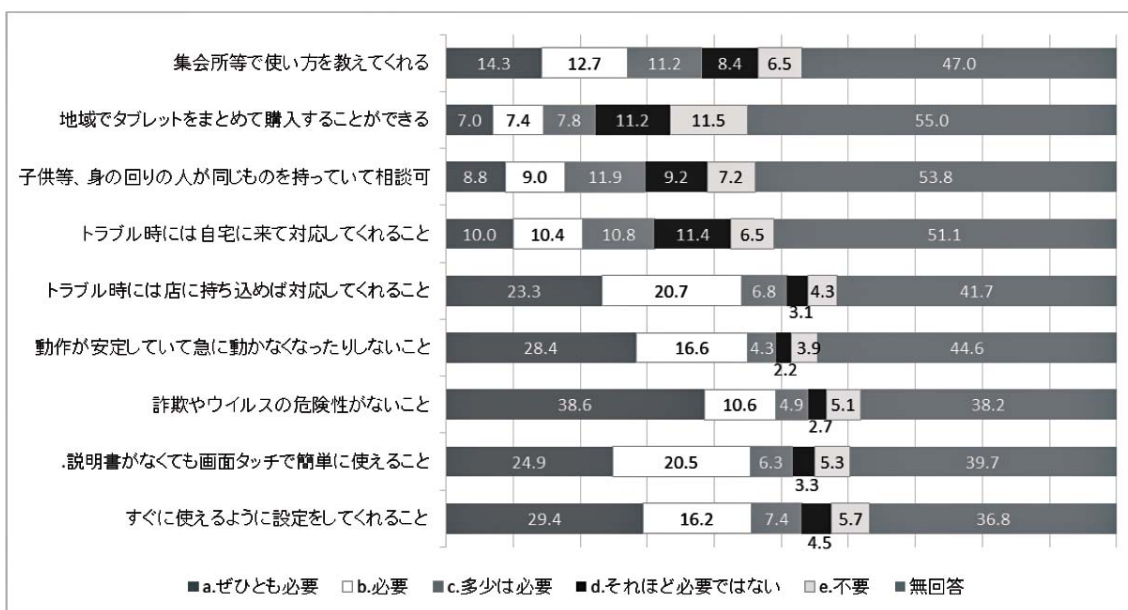


図4 タブレット利用時に必要な要素

から自由記述の回答を得た。内容はタブレットへの希望や要望が多く、全体的に「積極的」なもの「消極的」なものに分けられた。

7-1. 積極的意見

積極的な使用につながる意見では、やってみたいことや、タブレットやスマホに関する希望や要望が主だったものとなっている。

具体的には、「旅行や登山やサイクリングのナビ」「外国の人から道を尋ねられた時の翻訳、道案内」な

ど個人の趣味的なことから、「病院情報、イベント情報(などを調べる)」「地域にどんな活動があるのか調べたい」といった地域情報収集への関心も高いことが分かった。

また、希望・要望としては「家族のつながりや独居の安心のために利用したい」「勉強して持ちたい」「利用すれば可能性が広がる」ので「簡単に使える方法を教えてほしい」「無料講習会の開催を」「教室があればいい」といった講習の機会を望む声が多く挙がっていた(表17)。

表17 主な自由記述（積極的意見）

旅行の1~10までのことをタブレットでしてみたい。	70代男性
旅行や登山やサイクリング中のナビ。旅行中のルート検索。	60代男性
外国人の人から道を尋ねられた時など、すぐ答えられるように翻訳、道案内などに使いたい。	60代女性
動画を見てラジオ体操ができる。	60代男性
地域にどんな活動があるのか調べたい。	60代女性
災害情報、病院情報、イベント情報、観光案内の情報収集に。	70代男性
茨木のスポーツ情報、特に生涯スポーツ関係を知りたい。	60代男性
シニアになると使用方法がわからず検索に時間がかかるので、毎月定額料金で使用出来たらいい。	60代女性
タブレットの無料講習会の開催を多くしていただきたい。	70代男性
このような項目が全部出来るとしたら是非タブレット勉強して持ちたい。	70代女性
家族のつながりや独居の安心のために利用したい。	60代女性
利用するようになったら可能性が無限大に広がる気がする。	60代女性
老若男女がそれぞれ楽しみが出来て、交流の場が出来れば有難いし必要だと思う。悪用はせぬ様に充分の管理、注意が必要不可欠である。	80代男性

7-2. 消極的意見

反対に消極的な意見としては、「パソコンの方が使い勝手が良い」「(タブレットは) あれば便利だと思う程度で、パソコンで十分足りている」「パソコンの次になら使ってみたい」「(タブレットはなくても) スマートフォンで検索している」といった具合に、シニアにとってのICT機器はやはりパソコンがトップである。

その他には、「(タブレットは) 持つのに重たい」「もっと小さく軽くなってほしい」といった(スマホやガラケーに比べての)携帯性の悪さについての意見、「タブレットでしかできないことがない」「重たい、電話はできない、他のことができないといった(タブレット使用の)デメリットは書くことができるがメリットは思いつかない」といった否定的意見も複数みられ、タブレットの正しい情報やメリットがまったく伝わっていない人も多くいることが分かった(表18)。

表18 主な自由記述（消極的意見）

現在のところパソコンの方が使い勝手が良いので、操作面でもっと使い勝手を追求したものがほしい。	60代男性
特になし、パソコンで十分。外出時のみ利用。	70代男性
屋外でタブレットやPCを使う必要性を感じない。	60代男性
あれば便利だと思う程度、現在パソコンで十分足りている。	70代男性
今はパソコンで十分。だが、今後パソコンをやめた場合は、タブレットをしてみたいと思っているし、必要になるのでは。	70代男性

パソコンの次になら使ってみたい。	60代女性
電話みたいに相手と会話ができない。タブレットを触っている時間には料理、洗濯、掃除はできない。デメリットはいくらでも書くことができるが、メリットは思いつかない。	50代女性
大きいから使い勝手が悪い	60代男性
もっと小さく軽くなってほしい。	50代女性
目の前でタブレット・スマートフォンをされるのは非常に迷惑。もっと静かに考える時間があってもよいのではないか。	70代女性
高齢の方々にとって、パソコンよりは手に取って使いやすいとは思いますが、機能性や利便性の拡大よりは、高齢者が使ってもトラブルが少なく安心ですよというPRの方が大切。	60代男性
パスワード、ダウンロード他、専門用語が分かりにくい。	70代男性

VIII. 今後に向けての展望と可能性

今回の茨木市のシニアを対象とした調査では、ICT端末の所有状況や関心度などについて、都市部ならではの傾向をある程度見出すことができた。

そこから、茨木市において今後実施の可能性のあるいくつかの提案を以下に記す。

8-1. ICT 機器の比較使用体験

ICT機器を何かしら所有しているシニアは9割近くにのぼる一方、その機器の種類においてはパソコンとガラケー(携帯電話)が優位となっている。「タブレットを使いたいと思わない理由」からも明らかのように、シニア世代は「パソコンと携帯があれば事足りる」感が強い。

また、スマホ利用者も「スマホで十分」と考えその機能に満足し、タブレットへの関心は低い。

しかしそれは「パソコンより持ち運びが簡単」「スマホより画面サイズが大きく見やすい」「webサイトの閲覧がしやすい」といったタブレットの利点、使い心地の良さなどが正確に伝わっていないことの証明ともいえる。

【パソコン】【スマホ】【タブレット】の違いを学ぶ機会や、実際に機器を用いた比較使用体験などを行うことで、タブレットの機能性の高さや持ち運びの良さ、見やすさ、個人使用に適していることなど、有用性を体感すれば、使用者増加にもつながるのではないだろうか。

8-2. タブレット他力入手者の利用促進

子どもや孫からのプレゼントあるいは業者のキャンペーンなどで、自分の意思とは関係なく【他力】でタブレットを手に入れたシニア層は、「持っているが、

あまり使っていない」傾向があることが分かった。これらの層の多くは、旅先の予約や辞書やカメラ、孫とのテレビ電話などのほとんどのタブレット機能に対して「使ってみたい」と回答し、関心度はむしろ高いといえる。

「(子や孫に) せっかく贈ってもらったのに使いこなせていない」といった意識も作用しているのかもしれない。

この「既に所有している」人たちへの利用促進の働きかけは、機器購入の必要が無い分ハードルも低く、取り組みやすいと考える。実際に使い始めれば、好奇心・向上心に後押しされて本人が徐々に使い方の幅を広げていく可能性もある。

8-3. 地域のタブレットサポート窓口

シニア層の「機械は難しい、面倒」という壁を取り払い、手軽に使い始めてもらうためにも、サポートの窓口が身近なところにあることが望ましい。

シニアカレッジでは既にタブレットリーダー養成講座を実施してタブレットの利用をお手伝いできる市民(シニア)人材育成をスタートさせている。もしこういったリーダーが地元の集会所等で定期的に(曜日や時間を固定して)タブレットのお助け窓口を開くことができれば、「知った人に聞ける」「その時間に行けば教えてもらえる」と、初心者でも気軽に利用することができる。

教える側もやりがいを感じ、集まった者同士でコミュニケーションが生まれれば仲間づくりや元気づくりにもつながるのではないだろうか。

8-4. シニアをつなぐ

シニア世代がタブレットを使うことは、前述したようなシニア同士のコミュニケーション促進となるだけでなく、シニアと社会のつながり方を多様化する可能性もある。

例えば、シルバー人材センターの募集内容と、働きたいシニアの登録者情報がマッチングできるアプリなどがあればシニアの活躍の場はさらに広がる。

また、追手門学院大学を含む地域の大学生とタブレットを使うシニアが、SNS アプリ等でつながれば、メッセージをやりとりしながら学生がシニアに敬語の使い方や文章作法をレクチャーしてもらったり、シニアが学生にタブレットの使用方法を教えてもらったりして、相互学習を通じた異世代間交流の促進なども考えられる。

8-5. まとめ

以上のような提案からも、タブレットなどの ICT 機器は、シニアの新しい生きがいづくりの「きっかけ」となる可能性を多いに秘めているといえる。

茨木シニアカレッジではシニアの生きがいになる「居場所と出番」づくりを目標とした事業を展開しており、今回の調査や先に記載したタブレットリーダー養成講座などはシニアカレッジと社会福祉協議会との共同事業¹⁰⁾の一環として行っている。

調査結果を生かしたタブレット利活用プログラムを実施する体制もあり、今後、シニアの暮らしの新しい仕組みづくりを作り出せる可能性は大いにある。

まずはシニアプラザいばらきを拠点として、順次周辺地域へ取り組みを広げていくことになるであろうが、将来的に人口減少が見込まれるエリア¹¹⁾をモデル地区として、高齢者サポートのためにタブレットを導入するといったことも一案として考えられる。

シニアカレッジでの ICT 関連の取り組みに、アンケート調査から見えた可能性を生かしていくことで、将来的には茨木市のシニア全体のコミュニティ活性化と自助共助の仕組みづくりにも貢献できるのではないだろうか。

注

- 1) 2008年に茨木市の支援を受けて開講、2010年にNPO法人化を行った。
- 2) いこいこ未来塾と呼ばれ、「現代社会コース」「プラチナコース」「わがまち茨木コース」「地域活動コース」の4つのコースで構成されており(2016年9月時点)、定員は各コース20~40名程度、年間100名以上が受講している。
- 3) タブレット講座は単体の別講座だったが、2017年度からは「タブレットを楽しく学ぶ」コースとして、いこいこ未来塾の中に新設されている。
- 4) 自治体と連携し、住民世帯にタブレット端末を配布し、生活の利便性向上や災害情報入手、健康管理などのサービスを提供。タブレットに使われるアプリは高齢者向けの専用仕様となっている。
- 5) 茨木市高齢者活動支援センター「シニアプラザいばらき」の運営組織で、茨木シニアカレッジ、SC茨木(市老連)、茨木市社会福祉協議会、茨木市シルバー人材センターの4団体で構成されている。
- 6) 茨木市住民基本台帳「茨木市毎月末人口動態」
- 7) 総務省(2012)『スマートフォン及びタブレットPCの利用に関する実態及び意向に関する調査研究』
- 8) 機器別の所有状況の設問(4章1節)で、「タブレットを使ってみよう」と回答した199名と、タブレット所有について回答はしていないが、機能別使用状況の設問(5章1節)に回答していた(=使ってみようという

- 意思表示のあった) 170名を合わせた計369名を「使ってみたい非保有者」とした。
- 9) 注釈7に同じ
- 10) ICTがつなぎ・つくる「健康増進と安全安心のリッチ・ライフ」をテーマとした高齢者支援事業
- 11) 茨木市『茨木市 将来推計人口等調査 報告書』(平成25年3月)の「(6) 小学校区別の人口の推移」には、平成37年次点で対平成22年比減少率の大きい校区として、清溪、忍頂、郡山があげられている。

資料編

(1) アンケート依頼書

アンケート用紙ご記入のお願い

追手門学院大学成熟社会研究所
シニアネットワークいばらき

今、我が国は高齢社会を迎え、やがて、国民の 3～4 人に 1 人が 65 歳以上の超高齢社会になると考えられています。茨木市においても例外ではありません。自助、共助の仕組みづくりが急がれるところではないでしょうか？

今、各地域で、その一助になるものとして、文字が大きく操作の簡単な「タブレット」の活用が考えられています。

例えば、遠く離れて暮らす子ども、孫、友達等とテレビ電話で話をしたり、広告チラシを入手したり嗜好品や重い日用品の購入もタブレットから注文して自宅まで届けてもらうことも可能です。

また、市内各地の催しの情報や就業の情報等を得て活かすことも考えられます。台風や洪水等の防災に関わる情報も得ることができます。

茨木市のシニアの集まりである「シニアネットワークいばらき」関係団体では、追手門学院大学成熟社会研究所の協力を得て、市内で、シニアの新しい生活の仕組みづくりを考えています。

そこで、タブレットの利活用に関するみなさんのお考えやご意見をお聞かせいただき、今後に活かしたいと考えていますので、アンケート調査へのご協力をよろしくお願いいたします。

問3：タブレットを使ってできること（機能）を種類別にいくつかあげています。
あなたが使ったことがある、または使ってみたいと思う機能はどれですか。

※問2で、タブレットを「(1)持っている」と答えた方は(1)欄に、「(2)持っていないが使ってみ
たい」と答えた方は(2)欄に、○をつけて下さい。

	(1) タブレット保有者		(2) 非保有者
	a. 使ったことがある	b. 使ってみたい	c. 使ってみたい
① 調べる機能			
1. 天気予報を見る			
2. 地図を見る			
3. 電車の時刻表や乗り換えを調べる			
4. 道路の渋滞情報を調べる			
5. 新幹線や飛行機の切符を予約する			
6. 旅行のときに、宿泊先を探して予約する			
7. 旅先の観光地や名物を調べる			
8. 外出や旅行のときに、目的地までの道案内をしてもらう			
9. 体調が悪いときに、病気の症状や近くの病院の場所を調べる			
10. 料理の作り方を調べる			
11. 分からない言葉を国語辞典で調べる			
12. 外国語を翻訳する			
② 楽しむ機能			
1. 写真や動画を撮る			
2. 撮った写真や動画を使ってアルバムを作る			
3. 本を読む			
4. 新聞を読む			
5. 音楽を聞く			
6. ラジオを聞く			
7. 動画（映像）を見る			
8. ゲームをする			
③ 管理やお知らせ機能			
1. 電卓で計算する			
2. 目覚まし時計やタイマーの機能を使う			
3. カレンダーに予定を書き込みスケジュール管理する			

	(1) タブレット保有者		(2) 非保有者
	a. 使ったことがある	b. 使ってみたい	c. 使ってみたい
④ 身近な最新情報を得る機能			
1. 医療情報を調べる			
2. 行政情報を調べる			
3. 台風の進路や、警報などについての情報を確認する			
4. 地震情報を調べる			
⑤ 家族や仲間・近くの人とつながる機能や安否確認			
1. 孫や子供と写真やメッセージをやりとりする			
2. 趣味の仲間のグループでメッセージを送りあう			
3. テレビ電話で孫と話す			
4. 同じ趣味の人が集まるインターネット上のグループに参加する			

問4 : タブレットを簡単な操作で使える「シニア向けの特別なサービス」が茨木市で開始された場合に、あなたが使ってみたいサービスと料金設定はどれですか？（各項目のa～dいずれかに○）

	a. 無料なら利用したい	b. 200円程度なら利用したい	c. 500円でも利用したい	d. 利用しない（関心がない）
1. 近くのスーパー等の広告情報がすぐに見られる				
2. スーパー等から商品を家に配送する手配ができる				
3. 血圧や歩数などの健康管理ができる				
4. 食事の写真を撮ることで、栄養管理ができる				
5. 子や孫たちと簡単にテレビ電話やメールができる				
6. 年金等の振込み状況を自宅で確認できる				
7. 地域の天気や災害に関する最新情報が見られる				
8. 地域のバス等の交通機関の運行情報が分かる				
9. 地図にお店や施設の情報が表示される				
10. シルバー人材センターなどの求人情報を見ることができる				
11. 離れて暮らす親の見守り・安否確認ができる				

問5：あなたがタブレットを利用する時に、どのようなことが必要ですか。
 (各項目のa～eの該当するものいずれかに○)

	a. ぜひとも必要	b. 必要	c. 多少は必要	d. それほど必要ではない	e. 不要
1. すぐに使えるように設定をしてくれること					
2. 説明書がなくても画面タッチだけで簡単に使えること					
3. 詐欺やウイルスの危険性がないこと					
4. 動作が安定していて急に動かなくなったりしないこと					
5. トラブル時には店に持ち込めば対応してくれること					
6. トラブル時には自宅に来て対応してくれること					
7. 子供等、身の回りの人が同じものを持っていて相談可					
8. 地域でタブレットをまとめて購入することができる					
9. 集会所等で使い方を教えてくれる					

問6：シニアのタブレット利用で、他にしてみたいこと等ご意見がありましたらご自由にお書きください。

★ご協力いただきありがとうございました。

ご回答いただきました内容は、茨木市でのシニアの新しい生活の仕組みづくりを考える上での研究・参考資料とさせていただきます。それ以外の目的では使用いたしません。