

(1) 研究題目

※スペースが足りない場合は、枠を追加いただいて構いません。

スマートフォン環境における高齢者に易しいユーザーインターフェイスに関する研究開発

(2) 本研究の期間

(西暦) 2022年4月 ～ 2023年3月

(3) 本研究の成果と今後の課題

1. 研究の背景

現代は、アクティブシニアと呼ばれる高齢者も増え、65歳を超えても働いている人が多い時代となった。しかし、デジタル技術が日々向上し、日常生活でのスマートフォンやPCによる利便性が高まる中で、新しい機器の操作等を苦手とする高齢者が情報弱者となりやすい傾向があることも事実である。

今や、スマートフォンによる情報収集、SNSを通じたコミュニケーションが日常的にオンラインで行なわれるなか、操作を苦手とする高齢者が取り残されてしまうという情報格差(デジタルデバインド)が問題となっている。総務省の『令和4年度情報通信白書』によれば、インターネット利用率について10代から50代までが90%を超えているのに対して、60代が84.4%、70代59.4%、80代以上は27.5%という結果があり、その現状が明らかになっている。

とくに高齢者層は、スマートフォンを保有していても、それを十全に活用できていない状況があり、この原因はデジタル機器の操作に難があることが挙げられる。新しい機能が加わると、「どのボタンを押せばいいのかわからない」、「説明書を読んでも理解できない」といった問題が起きる。また、多用されている横文字が理解できないことも操作を難しくしている原因のひとつである。

スマートフォンを使いこなしている世代からみて当たり前のことでも、慣れていない高齢者には理解して記憶するのに多くの時間が必要となる。利便性を向上するがゆえに、複雑化するデジタル機器の操作方法は高齢者にとって難解なものになっている。また、普段からインターネットを使っていると、迷惑メールや不審なWeb情報を見分けることも比較的容易であるが、そうした情報に触れる機会が少ない高齢者にとって、どのような情報が悪質で、どう対策すべきかを判断するのが難しいと思われる。

さらに、若者向けのオシャレなデザインは、高齢者にとって使いにくいものとなっていることも考えられる。Webサイトのデザイン性を優先することで、文字が小さい、読みにくい、あるいは操作性が複雑など、高齢者が利用に難渋する環境が生まれている。

現在では、家族や友人とのコミュニケーションでデジタルツールの使用が当たり前となり、企業でもパソコンを使える人材が一般的である。そのため、それらを使いこなせない高齢者にとっては、社会とのつながりがなくなる恐れもある。いまや災害や緊急時において、デジタル機器は命綱ともいえるライフラインとなっている。緊急性の高い情報がスマートフォンやパソコンからすぐに得られるようになったが、高齢者層はデジタル情報の取得が難しいため、災害避難が遅れてしまうという可能性もある。

小さな文字が見えない、カタカナ文字の意味が分からないといった問題は、クリックする場所を大きくする、文字の大きさを調整する等の高齢者に易しいWebサイトを構築することが必要である。ITツールを使用して容易にコミュニケーションを取ることができる環境が、さらに整備されることが求められる。人とのコミュニケーションを促進することは、高齢者の社会的な孤立を防ぐことにもなる。高齢者層のデジタルデバインドを改善するためには、「高齢者の悩みに寄り添ったITツール」が必要不可欠である。

2. 研究の概要と方法

本研究では、「スマートフォン環境における高齢者に易しいユーザーインターフェイス」について追求し、その実践的な方法を探ることをテーマとしている。そこで、高齢者がスマートフォンを使用する際に感じている不便さや困難さ、あるいは不安感や不信感などについて、それらを解消するために、どのような方法が相応しいかを見極めるための聞き取り調査を行った。

上記の総務省『情報通信白書』においては、スマートフォンやパソコンの活用に関して、各世代の普及率はわかっても、実際に利用している人たちの利用状況が把握できないため、とくに高齢者を対象とした、より詳細な実態調査が必要である。そこで、本研究を行うに際して、高齢者のスマートフォンやパソコンに関する利用実態を調査し

たデータとして参照したのが「高齢者 ICT(情報通信技術)に関する基礎調査」である。

この調査は、「NPO 法人:高齢社会をよくする女性の会(理事長:樋口恵子)」が 2020 年 10 月に全国の会員及びそのネットワークを通して調査票を配布し、対象者は 65 歳以上の高齢者として実施したものである。約1か月半で 1098 票の有効回答が回収され、その結果については 2021 年 10 月 24 日に「第 40 回高齢社会をよくする女性の会全国大会(於:松山市)」で発表された。

この調査で明らかになったのは、高齢者の生活に必須の通信機器として掲げた 6 つのアイテム(固定電話、ファックス、携帯電話、スマートフォン、パソコン、タブレット)のうち、最も使用頻度の高いものがスマートフォン 881point であった(パソコン 490p 固定電話 432p 携帯電話 297p ファックス 102p タブレット 77p)。これを見ても、高齢者層へのスマートフォン普及率が相当程度上がっている実態が分かる。

しかし、一方で「使用している機器で使いにくいもの」として第1位に挙げられたのがスマートフォン 178point(パソコン 159p ファックス 75p タブレット 63p 固定電話 60p 携帯電話 13p)であった。また、今回の調査回答者のうち、パソコンの使用期間が 10 年以上と答えた人が約 84%であったのに対し、スマートフォンの使用期間では 3 年未満が全体の約 33%、5 年未満で 54%であった。

モバイル社会研究所が発表している「2010 年～2022 年における一般向けモバイル動向調査(全国 15～79 歳男女対象)」によれば、モバイルフォン所有者の中でスマートフォン所有者比率は 2010 年に 4.4%、2013 年 36.8%、2017 年 71.7%、2020 年 88.9%と急速に上昇し、2022 年には 94.0%にまでなっている。スマートフォンが発売されたのは 2007 年であるが、当時はフィーチャーフォン(通称「ガラケー」と呼ばれる携帯電話)が全盛であった。そして、2015 年になると半数以上の人々がスマートフォンへ切り替えるようになった。

しかし、ほとんどの高齢者は日頃から使い慣れていたフィーチャーフォンで日常生活に不便はなく、スマートフォンに切り替える必要性をとくに感じている人は少数派であったと思われる。つまり、高齢者の多くはメーカー側の機種変更等が理由で従来の携帯電話が使えなくなるため、否応なくスマートフォンに切り替えなければならなくなったと考えられる。

こうしたことから、高齢者にとってスマートフォンは、自らのニーズに応えるというよりは、むしろやむを得ず利用せざるを得なくなったものといえるだろう。ただし、スマートフォンの利用で、これまでに経験できなかったことが可能になり、生活に便利をもたらしたとして評価する声もある。

上述の調査では、以下のような意見が寄せられている。

- ・Zoom 会議などはコミュニケーションの新しい手段として活用できる
- ・スマホは画像を見て会話もでき、孫の様子も分かって楽しい
- ・これまでのように血縁や地縁に頼ることが難しくなっているため、ネットの向こうにいる人と心通わせることも必要である
- ・外出困難になったらインターネットで外とつながり、買い物もおしゃべりも行うようになると思う
- ・90 歳ですが PC を検索と買い物に、スマホは辞書と目覚まし時計に一番多く使っている
- ・メールとラインを使い分けられるようになってから、友人や家族、仕事仲間との連絡が便利になった
- ・スマホは相手の顔が見え、身近に感じられるので、高齢者が使えたら孤独も解消されると思う
- ・災害対策にスマホを活用すべきと思う

しかし、高齢者にとってスマートフォンの機能に関する知識や操作技術に関しては、「よくわからない」「知らない用語が多い」「操作をよく間違える」といった意見が多数寄せられている。同調査では以下のように、高齢者からの様々な要望が寄せられている。

- ・分かりやすい講習会があるといい(直接顔を見て話が聞ける、マンツーマン方式の教室を希望する)
- ・困ったときに相談に乗ってくれる(予約のいらぬ)窓口がほしい
- ・文字が小さすぎる(説明書もスマホのボタンも)ので打ち間違いが多くなる
- ・英語や造語が多すぎて混乱する
- ・使用目的に合った基本的機能に限定した設定を希望する(「かんたんスマホ」は少しも簡単ではない)
- ・トリセツを読まなくても機器に向き合えば、どう取り扱うのかが察知できるようなものを開発してほしい
- ・IT リテラシーの向上や理解を深める環境整備が必要
- ・便利になればなるほど詐欺や情報漏洩などの危険が増すと思うが、その監視体制が不十分と思う
- ・「迷惑メール」や「なりすましメール」などが多く安心できない(個人情報を守られているのかどうか不安)
- ・メーカーは機能の便利さが増していることを強調するが、弊害についての情報が少ないように感じる
- ・情報格差に高齢者が巻き込まれることは明らかなので、それに対抗できる技術があるのか
- ・70 代以降になって使い始めるなら、かなり親切な講習が必要。もっと簡単な操作で使えるようにするためには

メーカーの努力も必要。シニアも自身のより良い生活のために努力が必要。介護保険の時のように国を挙げての取り組みが必要。

- ・高齢者を支援する指導者(シニア ICT 支援員)などが早急に整備されるといい。訪問支援は地域の民生委員などと連携してはどうか。

本研究は、以上のような調査結果に基づいて、さらに詳しい利用状況や要望を把握するために、少人数の高齢者グループを対象としたインタビュー調査を実施した。また、下記のインタビュー調査を補足するものとして、「高齢社会をよくする女性の会」のネットワークを通じたアンケート調査を同時に行った。

インタビュー調査及びアンケート調査に関して、主たる質問は以下の通りである。

- (1-1)スマートフォンが便利と感じること (1-2)スマートフォンが不便と感じること
- (2-1)スマートフォンに満足していること (2-2)スマートフォンに不満を感じていること
- (3-1)スマートフォンに安心していること (3-2)スマートフォンに不安を感じていること

#### <インタビュー調査>

- ①対象者 「高齢社会をよくする女性の会/大阪」の会員

日時:2022年6月11日(土)13:00~15:00

場所:大阪府立男女共同参画・青少年センター(ドーンセンター)

参加者:7名(71~85歳 ※75歳以上3名)

調査者:石田、森

調査方法:フォーカス・グループ・インタビュー

- ②対象者 名古屋市北区福祉会館主催「スマートフォン教室」参加者

日時:2022年8月22日(月)13:00~15:00

場所:名古屋市北区福祉会館

参加者:9名(69~83歳 ※75歳以上5名)

調査者:石田、森

調査方法:フォーカス・グループ・インタビュー

- ③対象者 小田原市企画部デジタルイノベーション課主催「スマートフォン教室」参加者

日時:2022年9月8日(木) 第1回 14:30~15:30 第2回 16:30~17:30

場所:ミナカ小田原

参加者:第1回 7名(71~84歳 ※75歳以上3名)

第2回 5名(66~80歳) ※75歳以上2名)

調査者:石田、森

調査方法:フォーカス・グループ・インタビュー

- ④対象者 小田原市企画部デジタルイノベーション課主催「スマートフォン教室」参加者

日時:2022年11月5日(土) 16:30~17:30

場所:ミナカ小田原

参加者:6名(70~82歳 ※75歳以上4名)

調査者:石田、森

調査方法:フォーカス・グループ・インタビュー

- ⑤対象者 神戸市及び近隣在住の有志

日時:2022年12月3日(土)13:00~15:00

場所:センタープラザ

参加者:6名(72~80歳 ※75歳以上2名)

調査者:石田、森

調査方法:フォーカス・グループ・インタビュー

#### <アンケート調査>

対象者 「高齢社会をよくする女性の会」会員及びそのネットワークを通じた65歳以上の人

調査期間:2022年9月20日(火)~10月31日(月)

有効回答数:132票

### 3. 研究の成果

今回、グループインタビューによって 40 名から聞き取り調査を実施できた。インタビューに参加してくれた人は、「これまで携帯電話(従来のフィーチャーフォン)を使用してきたが、いよいよ機種変更で使えなくなると聞いて、スマートフォンに買い替えたばかり(ここ1-2年以内くらい)なので、操作に慣れていないために使いづらさを感じている(自分が使える機能のみを利用している)」というケースが 29 名。「スマートフォンに替えてから 3 年以上になるが、いまだに操作を間違えることが多いし、誰かに教えてもらわないと自分ではどうすることもできず、知らない機能があって戸惑っている」という人は 10 名。「これまで携帯電話を使用したことがなく、家にある固定電話のみが通信手段だった」という人も 1 名いた。

ほとんどの高齢者に共通した意見によれば、従来の携帯電話の使用で日常生活に支障がなかったにもかかわらず、スマートフォンへの機種変更を余儀なくされてしまったこと。「パソコンを持ち歩いているように便利」「掲載されている情報量が格段に多くなる」「機能がさらに進化して、生活がますます楽になる」といった宣伝文句を聞かされても、何がどれだけ便利になったのか、よくわかっていないというのが実態であった。

そんな中で、かつてのフィーチャーフォンにより、通話をはじめショートメールや写真撮影、目覚まし機能などを日常的に利用していた人にとっては、同様の基本的な機能をスマートフォンでも簡単に操作したいという希望があった。それに加えて、スマートフォンは持ち歩き出来るパソコンとしての諸機能(情報検索、地図検索、写真転送、さらには画像通話やキャッシュレス決済など)があるという触れ込みを聞かされており、そうした機能を容易に(かつ安全に)使いこなせるようになりたいという希望も少なからずあった。

今回の調査対象者の中で、自宅にはパソコンがあり、その使用頻度は「ほぼ毎日使っている」という人が半数以上に上っており、全員が「パソコンのほうが画面も大きく、キーボードがあって文字入力もしやすい」という意見であった。しかし、ノートパソコンであっても持ち運びがスマートフォンのように手軽にできないため、スマートフォンがパソコン代わりに活用できれば、これに越したことはないという意見でも一致していた。

つまり、手にしているスマートフォンを自在に使いこなしたいと希望する高齢者には、「①使い方に関するどのような情報を取り上げるか」、そして「②どのように伝えていくか」ということがポイントということになる。

まず、「②どのように伝えていくか」から考えてみたい。現在、全国各地の自治体などが主催する「スマートフォン教室」への参加者数が増えている。今回のグループインタビューも、名古屋市と小田原市が主催する「スマートフォン教室」への参加者が対象であった。「スマートフォン教室」の場合は、説明者(多くはソフトバンク、ドコモ、au など大手携帯電話会社から派遣されたスタッフ)の案内に沿って、実際にスマートフォンの操作を行いながら、これまで知らなかった機能に慣れていくという方法が採られていた。

例えば、グーグルマップの使い方を説明していく中で、説明者の巧みな話術によって、ニューヨークの自由の女神の前に立っている気分させるといった疑似体験は、参加者たちの興味を引き、楽しませるものではある。あくまで、スマートフォン初心者がその使用に慣れるためのウォーミングアップということなら有効であろう。しかし、スマートフォンにより親しみを感じたというだけでは、日常的な便利機器として活用するというレベルには程遠い。まったくの「初心者」ではないが、「中級者」にまでは至っていないという「初級者レベル」の人たちのスマートフォンへのニーズは多種多様であり、個別の対応でなければ不十分である。

ただ、「スマートフォン教室」に参加すれば、分からないときには近くのスタッフ(10名程度の参加者に対して3名のアシスタントスタッフが配置)にアドバイスをを受けながら操作を行うといった、手厚い説明を受けることができる。マンツーマンに近い形で説明を受けることができ、説明も親切で分かりやすいと、参加者からの評判は高く、全国的な展開においても成果が上がっていると報告されている。

しかし、参加者たちが一様に訴えていたのは、「ここにきて説明を受けているときは納得するし、実際にできるのだけれど、家に帰って一人になると、また分からなくなる」ということであった。「困ったら気軽にサポートセンターへ連絡を…といわれるが、電話がなかなかつながらない、あるいは電話の先で話をされても(対面ではないので)分かりづらいことがある」ということ。つまり、少なくともマンツーマンに近い方式で、丁寧な説明を、いつでも、どこでも受けられるという環境が求められているということである。

そこで、高齢者が実際のスマートフォン操作を見ながら、同時に本人も同じ操作をして体験し、操作方法を習得できるような情報提供の方法を考えることが必要である。スマートフォン操作の途中で、思いがけない事態が生じた、あるいは次の操作が分からなくなったというときに、電話による声のみの説明では分かりにくいことは明らかである。「専門的な横文字の単語が出てくると、それだけでわからなくなる」という意見も、高齢者には多いことが分かっている。

少なくとも、同じスマートフォンを見ながら、説明に沿って同様の操作をするといったことができなければ、もともと操作に自信がない人にとっては不親切な対応といわざるを得ない。実際に、いつでも店頭まで出向いていき、係員からの説明を直接聞くことが手軽にできるという人は少数派で、多くの人が壁にぶつかっているのが現状であった。

次に、「①どのような使い方に関する情報を取り上げるか」についてであるが、これに関してはその内容が無限大であるといわざるを得ない。そこでまずは、これまで高齢者がフィーチャーフォンによって日常的に使ってきた機能について、自在に使えるようにすることが優先されるだろう。しかし、その前に多くの高齢者が口をそろえて訴えたのは「文字入力の困難さ」である。「文字を入力する画面が小さい」、「かな入力をする際に、何度も同じキーを押す手間がかかり、伝えたいことが十分に書けない」等の声が、必ずといっていいほど上がっていた。この点については、スマートフォンのメーカーに真っ先に工夫してほしいところである(最近、機種によっては大きめの文字表示で入力がしやすくなっているものもある)。

さらに、スマートフォンでインターネットを使う場合、携帯電話会社のサーバーからインターネットへ接続する方法と、Wi-Fi(無線 LAN)で接続する方法がある。ただ、先の「スマートフォン教室」においても、Wi-Fiに関する情報が適切に提供されているとはいえ、高齢者からも「Wi-Fi という言葉は聞いたことがあるが、それが何なのかはよく分からない」という声が聞かれる。少なくとも、なぜ Wi-Fi に接続するのか、そのメリットが何であるかについての説明がされなければならないだろう。

つまり、データ通信量は、テキストの送受信にはそれほどかからないが、画像の送受信や動画の再生、アプリのダウンロードをする場合に多くなる。とくに、広告動画や SNS で自動再生される動画などは大きな通信量となるため、費用もかかってくる。そこで、データ通信量を節約するためには、Wi-Fi が利用できる環境では Wi-Fi 接続にすること、とくに動画の視聴、画像の送受信、アプリの更新とダウンロードなどはデータ通信量を消費するので、Wi-Fi のときのみ操作した方がいいことも伝えておくべきである。

今回の調査においても、スマートフォンに買い替えてから、使い勝手が悪くなったにもかかわらず、料金が高くなったという不満の声も少なからず上がっていた。Wi-Fi に関する情報が不十分であり、どのような使い方をすれば料金を押さえられるのかという説明について、しっかり伝わっていなかったのではないかと思われる。

そして、使用方法に関しては、メーカーの機種によって使い方が多種多様である点が課題である。画面を開いても、すべてが同じというわけではないため、どの機種のどんなタイプのスマートフォンを持っているかで、使い方も異なってくる。そもそも、スマートフォンに買い替える際、iPhone にするか Android がいいかを尋ねられるが、この選択についても、多くの高齢者にとっては「教えられるまま」「勧められるまま」に購入するだけで、どちらが自分にとって使い勝手がいいか分かったうえで選ぶ人は少数派である。

また、iPhone は端末から OS(Operating System)まで Apple 社のみが製造しているのに対して、Android OS は Google 社から無償で供給されているため、さまざまなメーカーが提供する多様な機能や画面サイズのタイプが存在する。iPhone と比べて Android は、価格帯が広く、安いモデルも多い。しかし、画面を見て直感的に操作ができ、キャリアによって操作方法に大きな違いがないという点では、iPhone が初心者に向いているといわれている。

一方、Android は多様な機種が存在し、価格帯も広く、1~3 万円で買って十分な機能を兼ね備えた機種が多く販売されている。Android に自身の Google アカウントを登録すると、Gmail や Google Chrome のアカウントが同期されるため、パソコンや他のスマートフォンとの連携が簡単に行なえる。例えば、スマートフォンで視聴していた YouTube 動画をパソコンで引き続き視聴する、あるいは同じ Gmail をパソコンやスマートフォンの両方で利用できるといったメリットがある。しかし、機種が多様であるために、一つ一つの機能に対応した解説を提供することには限界がある。

そこで、本研究では iPhone を用いて、その操作方法を説明することを選択した。そして、グループインタビュー及びアンケート調査から寄せられた声を集約し、とくに多かった困りごとの解決や、容易に利用したい機能について、スマートフォンを実際に操作しながら解説するという動画データを作成し、それらを YouTube へ掲載して視聴してもらうという方法を提案する。

この場合、新たに YouTube を視聴することになる高齢者には、相応のレクチャーが必要となるが、パソコンを日常的に利用している人であれば、YouTube の活用も比較的容易なのではないかと思われる。

今回の調査で問い合わせが多かった下記の5つについて、説明動画を製作した。

- ① Wi-Fi の利用について
- ② SMS(Short Message Service)の送信法
- ③ 文字入力と Web 検索
- ④ SNS(Social Networking Service)の利用法

## ⑤その他の便利機能

以下に、それぞれの解説内容をまとめておく。

### ①Wi-Fi の利用について

- ・スマートフォンは、通話以外にもカメラやインターネットなど様々な機能が使えるという点が大きな特徴で、その便利な機能を使う上で欠かせない、家庭における Wi-Fi 接続を学びます。
- ・ケーブルなしで機器同士をネットワーク接続する無線 LAN の規格のことを Wi-Fi(ワイファイ)といい、スマートフォンを Wi-Fi に接続することで、無制限にインターネットを利用できます。
- ・ここでは、iPhone で Wi-Fi に繋ぐ方法について学びます。



- ・ホーム画面から、「設定」>「Wi-Fi」の順に選択します。
  - ・「Wi-Fi」をオンにすると、デバイス※1 が利用可能な Wi-Fi ネットワークの検索を始めます。
- ※1 デバイス(device)の本来の意味は、「道具・仕掛け・工夫・図案」と、文脈に応じて多様であるが、ビジネスや日常生活における「デバイス」は「コンピューターに接続する装置」の意味で一般的に使われる。私たちが使用しているスマートフォンも「デバイス」のひとつであり、パソコンのディスプレイやプリンターなども含まれる。
- ・これらは SSID(Service Set Identifier )と呼ばれており、SSID は Wi-Fi 電波の名前と考えて良く、その場に飛んでいる様々な Wi-Fi 電波から、自分が接続したい電波を SSID で識別します。



- ・接続したい Wi-Fi ネットワークの名前をタップ(tap)※2 する。
- ※2 タップ(tap) の意味は「軽くたたく・軽く触れる」
- ・ネットワークに接続する前に、パスワードの入力や、利用規約への同意を求められる場合があるので、パスワードを覚えておくかメモしておきます。
  - ・ネットワークに接続すると、そのネットワークの横に青いチェックマークが表示され、ディスプレイの上部隅に Wi-Fi 接続済みのアイコン(扇状のアイコン) が表示されます。動画視聴などの大容量通信を行う場合、携帯電話回線を使用すると容量制限を超えて通信速度が低下してしまうことがあるが、Wi-Fi に接続することでスムーズに視聴することが可能となります。

### ②SMS(Short Message Service)の送信法

- ・SMS は電子メールと違い、携帯電話の番号でメッセージを送ることが出来ます。設定やアプリをインストールする必要も無く、スマートフォン初心者でも気軽に利用できる点が最大のメリットです。
- ・ここでは、SMS の送信方法について学びます。



- ・ホーム画面にある「メッセージ」アプリを開き、メッセージ画面の右上にある「四角と鉛筆のアイコン」をタップします。
- ・送信先を入力する場合は、送信先の電話番号を入力するか、右の「+マーク」から連絡先を開き、送りたい連絡先を選択します。



- ・メッセージを入力します。
- ・メッセージ右側の「矢印のアイコン」を押して送信が完了します。
- ・SMS では画像や動画などは送ることができません。また、一度に送信できる文字数にも制限があるため注意しなければなりません。

### ③文字入力と Web 検索

- ・iPhone では、文字の入力を画面上に表示されるソフトウェアキーボードで行います。ソフトウェアキーボードは文字入力が必要な際に自動で表示されるので、今回はテンキー※3を使用した文字入力を学びます。
- ※3 電卓などのボタンで、0 から 9 までの数字が並んでいるキーのこと。



- ・テンキー入力は従来の携帯電話と同じように行う文字入力で、「い」を入力したい場合は「あ」のキーを 2 回タップ。「お」を入力したい場合は「あ」のキーを 5 回タップします。
- ・数字・アルファベットへの切り替えは、モード切り替えキーをタップします。このキーは、タップするごとに対応するキーボードが切り替わります。この文字入力で、Web 検索を試みます。



・ホーム画面の「yahoo!アプリ」を起動させます。画面上部の検索窓に、検索したいキーワードを入力します。複数の単語をスペースで区切って入力すると、そのキーワードの条件を満たす、より絞り込まれた検索結果が表示されます。よりの確な情報を得るためには、検索キーワードが非常に重要になってきます。

#### ④SNS (Social Networking Service) の利用法

・SNS は、ソーシャルネットワーキングサービス (Social Networking Service) の略で、登録された利用者同士が交流できる、インターネット上の会員制サービスのこと。

・現在、数多くの SNS が運営されているが、特に日本では LINE の利用率が圧倒的に高く、幅広い年齢層の人に利用されているので、今回はこの、LINE の基本操作について学んでみます。



・はじめに「App Store」アップストア※4 から LINE アプリをインストールし、手順に従って新規登録をしておきます。

※4 App は Application software のことで、アップストアには様々なソフトウェアが並んでいる。



・インストールが出来たら友達追加をする。その際に、最も簡単な方法は、QR コード※5 を使った友達追加です。

※5「QR」は Quick Response の頭文字で、高速読み取りを目的の一つとしているもの。

・「ホーム」から「友だち追加」をタップします。QR コードをタップし、QR コードリーダーを起動させます。

・ここまでの操作は 2 台とも同じで、一方が「マイ QR コード」をタップすると、自分の QR コードが表示されますので、もう一方が QR コードリーダーで読み込みます。

・QR コードが正しく読み込まれると、相手の画面に自分のプロフィール画面が表示されるので、[追加]をタップし、友達登録は完了します。



・友達として登録すると、無料で音声通話やビデオ通話をすることもできます。

・LINE は他人と気軽にコミュニケーションが取れる便利なアプリでも、自身の意に反して友達登録がされたり、これ以上のやりとりをしたくない場合などは、「ブロック」という方法で拒否する事が出来ます。ブロックの設定は、ブロックしたい相手とのトーク画面右上のメニューから「ブロック」をタップします。

・また、友だちリストからブロックしたい相手の名前を長押しすると、表示されるメニューからも設定ができます。

#### ⑤その他の便利機能

・スマートフォンは、誕生以来様々な進化を続け、もはや現代の生活には欠かせないものとなっています。今回は、そんな様々な機能の中でも、覚えておきたい便利で簡単な機能を学びます。



・まずはスクリーンショットと呼ばれる機能について。

・スマートフォンを操作していて、「この画面を残しておきたい」と思う事があります。ショッピングや予約に関する情報のほか、文字のやりとりなどを残しておきたいとき、この「スクリーンショット」という機能はスマホの画面を画像として残せる便利な機能です。



・サイドボタンと音量を上げるボタンを同時に押し、すぐに放します。こうしてスクリーンショットを撮ったら、サムネール※6 が画面の左下隅にしばらく表示されます。

※6 サムネールとは「縮小した画像」のこと

・サムネールをタップして開き、必要に応じてトリミングを行う事も可能で、保存をタップすると「写真」アプリ内に保存されます。



・次に、Google マップは地図としてだけでなく、店舗や施設を探す事が出来る他に、ナビゲーションとしても利用できる便利なアプリです。

・Google マップを起動し、検索窓に目的地を入力して検索を行うと、現在地からの距離や所用時間、経路など様々な情報を得る事が出来ます。

・「経路」をタップすると、交通手段別に最適な経路と所要時間などが表示されます。



・最後に、iPhone での QR コードの読み込みは、カメラアプリで簡単に行えます。

・カメラから QR コードを認識すると、通知が表示されるので、通知をタップすると、QR コードに関連付けられて

いるリンクが開きます。

上記は、調査で寄せられたスマートフォン操作での質問のうち、主な5つに答える YouTube 動画の内容である。こうした動画が広く視聴されることによって、少しでもスマートフォンへの苦手意識が解消されるのではないだろうか。また、今回は iPhone による動画であるが、多様な機種がある Android を使っている人に対しては、もっと多岐にわたった内容で解説するデータも必要になってくる。これについては、少なくとも自社の製品を使用している購入者へのカスタマーサービスとして、メーカー側が同様の解説データを作成し、広く公開していくことが求められるのではないかとと思われる。

#### 4, 今後の課題

本研究で作成した動画データは、いまスマートフォンを持ちながらも、その操作方法に戸惑い、すぐに相談する相手もない高齢者向けに考案した一例である。現在、国もデジタル社会の推進に向けた施策を打ち出しており、DX((Digital Transformation))時代の到来ということで、これからますますスマートフォンへのニーズが高まり、そこに掲載される機能については、量的のみならず質的にも、さらなる進化を遂げていくことが予想される。

しかし、本調査で明らかのように、今の段階で、すでに多くの高齢者が取り残されている状況があるということについて、スマートフォンのメーカー側は、もっと留意すべきではないだろうか。

今回、研究成果として提出する動画データのような（初心者ではなく）初級者向け情報を、各メーカーは、きめ細かく調査した上で、親切で分かりやすい解説を用意し、積極的に市場へ流していくサービスを提供していくことが必要なのではないかと考える。

現在、全国各地で実施されている「スマートフォン教室」については、初心者向けである第一段階の導入として効果があるとはいえ、その次の段階において、実際のスマートフォン利用に関する個々のニーズに対応するものとしては不十分といわざるをえない。

今後は、メーカー側によるマーケティングリサーチの一環として、高齢世代をはじめとするデジタルデバイド (Digital Divide) を解消する意図を含め、スマートフォン利用者の実態調査が必須である。そして、それらの調査内容に基づき、とくにスマートフォンに使いづらさを感じている人たちへ向けた分かりやすい解説情報の提供を、企業努力の一環として積極的に取り組んでいくことが求められる。