

博士論文

高齢者の携帯電話リテラシーに影響する要因の分析

- 実利用経験と社会的サポートの質の重要性 -

橋爪 絢子

要旨

1 章 序論

研究の背景として、まず、高齢化にともなう社会構造の変化、およびICTの発展にともなうコミュニケーション形態の変化とデジタル・デバイドの問題について述べた。次いで高齢期に起こる身体的・心理的・社会的な変化と高齢者におけるコミュニケーションの重要性に触れた。さらに、高齢者のICT機器の利活用と関連する先行研究や高齢者向けにデザインされた携帯電話やパソコン、その利用支援サービスについて要約した。関連する先行研究については、ICTの利用実態に関する調査、ICT機器やウェブのユーザビリティに関する研究、ICT利用における認知心理学的要因に関する研究の3つに区別してレビューを行った。そのうえで、本研究の研究課題を明確に示し、研究の目的とその意義を述べた。さらに、Mixed Methods Researchを適用した本研究の研究アプローチを示した。

2 章 携帯電話の利活用とリテラシーの実態把握

本章では、ICT機器を代表する携帯電話について、その利活用の違いを明らかにし、リテラシーの違いについて言及した。橋爪(2008)によるインタビュー調査の結果に基づき、携帯電話の利用に関する質問紙票を作成し、その回答結果をもとに、高齢者と若年者との世代間ではどのような違いがあるのか、また高齢者の中でも居住地域によってどのような違いがあるのかをそれぞれ分析し、高齢者における携帯電話の利用実態の把握を試みた。

その結果、若年者世代と比較して、高齢者世代は携帯電話の機能をほとんど使っておらず、その利活用能力、すなわち携帯電話リテラシーが総じて低く、高齢者世代は日常的に利用しているか否かがその操作の能力と関係していることがわかった。また、高齢者間では、地方中小都市在住者よりも首都圏在住者の方がメールの利用率が高いことから、後者の携帯電話リテラシーが高いと考えられた。さらに、携帯電話の操作に困った場合の対処行動として、高齢者には誰かに頼る、若年者には自力で何とかしようとする傾向が特徴的で、高齢者の中でも首都圏在住者は地方中小都市在住者と比較して、問題に対して複数の対処を試みる傾向があった。しかしながら、高齢者世代は若年者世代と比較して、携帯電話の利用経歴や利用契機が多様で、携帯電話リテラシーのレベルにばらつきがある可能性

も示唆された。

3 章 携帯電話リテラシーに違いを与える要因の分析

携帯電話の利活用とそのリテラシーに関する世代差と地域差の要因について深掘りするために、さらに調査を実施し、その方法と結果について述べた。前章の質問紙調査では、高齢者世代の質問票に対する有効回答率の低さや自由記述情報の少なさから、どのような要因から携帯電話利用における格差が生じているのかを把握することが難しかった。そこで、Contextual Inquiryを適用した半構造化面接法に基づくインタビュー調査を行い、高齢者における携帯電話の利活用に影響する要因について検討した。調査は首都圏と地方中小都市それぞれの若年者と高齢者合計36名に対して実施した。インタビュー結果の分析として、携帯電話の利活用にかかわる発話に着目しながら、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (M-GTA) により、インフォーマントに共通する事象を概念として抽出し、携帯電話リテラシーに影響する諸要因をまとめたカテゴリ関連図を導出した。

その結果、高齢者と若年者の間に相違点のある携帯電話リテラシーに関するカテゴリは、「生活状況・意識の変化」と「携帯電話の利用における社会的サポート」、「携帯電話の利活用への意欲」の3つで、次のような違いが示唆された。すなわち、若年者は時間的にも金銭的にも限られた生活の中で、自身の持つ社会関係を維持・充実させたり有用な情報を取得したりするために、携帯電話を有効に利活用したいという意欲をもっており、それが高いリテラシーにつながっていた。他方、高齢者においては、生活状況や意識の変化が携帯電話の利活用への意欲を低下させたり、コミュニケーションへの積極性を低下させたりする形でネガティブな影響を与える場合があり、それが携帯電話の積極的利用を押しとどめたり、知識・経験の不足につながっていた。また、コミュニケーションへの積極性の低下は、携帯電話の利用の阻害や社会的サポートの機会の低下などにつながり、知識・経験の不足を克服しにくいという悪循環に陥っている結果が明らかとなった。

これらのことから、高齢者の携帯電話リテラシーを向上させるために重要なカテゴリは「携帯電話の活用への意欲」と「コミュニケーションへの積極性」の2つであると考えられた。カテゴリ関連図の中で重要と考えられた「ICT機器活用への意欲」と「コミュニケーションへの積極性」の2つと携帯電話リテラシーの3つを組合せ、ICT機器の利用特性パターンの特徴による分類を行った。

さらに、これらの分析結果の妥当性の検証のために、携帯電話リテラシーとそれに影響する諸要因を測定する質問票を試作し、補足的調査を実施した。その結果、携帯電話の利活用への意欲が携帯電話リテラシーや実利用に強く影響すること、および高齢者は若年者と比較して携帯電話の利活用に関わるカテゴリの得点が低いことが確認できた。

4 章 総合的考察

総合的考察として、2章でその傾向が示唆され、3章で要因間の関係の詳細が実証的に明らかにされた高齢者の携帯電話の利活用とそのリテラシーについて、先行研究を引用しながら考察した。その中で、携帯電話リテラシーに影響する要因として重要であると考えられた要因のうち、実利用経験と社会的サポートの質が高齢者にとって特に重要であることを示した。

まず、携帯電話の実利用経験を実用的経験と感性的経験に分け、感性的経験がポジティブな感情を伴う場合とネガティブな感情を伴う場合でどのように高齢者の携帯電話リテラシーに影響しているのかを論じた。

続いて、社会的サポートについて、家族によるサポートや講習会型のサポート、販売店などのその他のサポートなどに分け、携帯電話リテラシーが社会的サポートに依存していること、および適切なサポートの機会の欠如などが、高齢者の携帯電話リテラシーに負の影響を与えることを示した。また、社会的サポートは生活環境の影響を受けやすく、ユーザに適合したサポート形態はコミュニケーションへの積極性と関連があることについても論じた。

5 章 結論

本研究の結論として、各調査で得られた成果をまとめるとともに、携帯電話リテラシーに影響する諸要因についてまとめた。

まず、2章で行った質問紙調査の分析からは、若年者世代と比較して、高齢者世代は携帯電話リテラシーが総じて低いこと、高齢者間では、地方中小都市在住者よりも首都圏在住者の方が、携帯電話リテラシーが高いという携帯電話リテラシーの実態と、携帯電話の操作に困った場合に、高齢者には他者に頼る、若年者には自力で何とかしようとする行動パターンの特徴が示されたことについて言及した。

続く3章では、インタビュー調査の結果をM-GTAを適用して分析し、携帯電話リテラシーに影響する諸要因について、若年者と高齢者についてそれぞれ分析し、2章で行った調査結果から得られた世代間および地域間での携帯電話の利活用とそのリテラシーの違いについて説明した。特に、高齢者が高齢者特有の生活状況や意識の変化によって、携帯電話の利活用への意欲の低下やコミュニケーションへの積極性の低下をもたらす場合があり、さらにそれが携帯電話の積極的利用を押しとどめ、知識や経験の不足につながっている点を明らかにした。

このように、高齢者の携帯電話の利活用とそのリテラシーについて、2章ではその傾向が示唆され、3章で要因間の関係の詳細が実証的に明らかにされた。そのことにより、本研究で適用したMixed Methods Researchを適用した研究アプローチの有効性が確認できた。また、

Mixed Methods Researchを適用したことにより明らかとなった携帯電話リテラシーに影響する要因のうち、特に高齢者にとって重要であると考えられた実利用経験と社会的サポートについて論じ、その重要性について論じた。

また、高齢者の携帯電話のリテラシーに影響を与える諸要因には個人差が大きいが、その影響関係を測定する尺度を補足調査において作成した質問項目を精緻化することにより、検証していくことが今後の課題であるとした。

目 次

要 旨.....	i
1 章. 序論.....	1
1.1. 研究の背景.....	1
1.1.1. 高齢社会と社会構造の変化.....	1
1.1.2. ICT の発展とデジタル・デバイド.....	2
1.1.3. 地域コミュニティと大都市での高齢化.....	6
1.2. 高齢期に起こる変化とコミュニケーション.....	9
1.2.1. 加齢に伴うさまざまな変化.....	9
1.2.2. 高齢者の社会関係.....	11
1.2.3. 高齢者におけるコミュニケーションの重要性.....	11
1.3. 高齢者における ICT の利用と機器のユーザビリティ.....	14
1.3.1. 高齢者における ICT の利用に関する調査.....	14
1.3.2. 機器のユーザビリティとウェブアクセス.....	15
1.3.3. 高齢者の認知機能の低下と ICT の利用.....	16
1.3.4. 高齢者向けにデザインされた ICT 機器やサービス.....	17
1.4. 研究課題と目的.....	19
1.4.1. 問題意識.....	19
1.4.2. 研究課題.....	20
1.4.3. 対象領域.....	21
1.4.4. 研究の目的と意義.....	23
1.4.5. 研究のアプローチ.....	24
1.5. 本論文の構成.....	27
1.6. 用語の定義.....	28
1.6.1. 高齢者.....	28
1.6.2. ICT (情報通信技術).....	28

1.6.3.	携帯電話リテラシー	29
1.6.4.	コミュニティ	29
2 章.	携帯電話の利活用とそのリテラシーの実態把握	31
2.1.	本章の目的	31
2.1.1.	目的	31
2.1.2.	方法	31
2.2.	調査①：質問紙調査の実施	32
2.2.1.	質問紙調査の構成	32
(a)	インフォーマントについて	33
(b)	人間関係について	33
(c)	ハイテク機器・ICT について	33
(d)	携帯電話について	33
(e)	各コミュニケーション手段について	34
(f)	場面ごとに用いるコミュニケーション手段について	34
2.2.2.	調査方法	34
(a)	インフォーマント	34
(b)	調査時期と実施方法	35
(c)	分析対象の質問内容	35
2.3.	携帯電話のリテラシーの世代差	36
2.3.1.	調査結果の分析	36
(a)	携帯電話の多機能性について	36
(b)	メール機能と通話機能の各種操作について	39
(c)	携帯電話のユーザビリティについて	42
(d)	携帯電話の利用経歴について	43
2.3.2.	考察	44
2.4.	高齢者における携帯電話リテラシーの地域差	46
2.4.1.	調査結果の分析	46
(a)	携帯電話の多機能性について	46
(b)	メール機能と通話機能の各種操作について	49
(c)	携帯電話のユーザビリティについて	51
(d)	携帯電話の利用経歴について	52
2.4.2.	考察	53
2.5.	2 章のまとめ	56
3 章.	携帯電話リテラシーに違いを与える要因の分析	57
3.1.	本章の目的	57
3.1.1.	目的	57

3.1.2.	方法.....	57
3.2.	調査②：携帯電話等 ICT の利用に関するインタビュー調査	58
3.2.1.	調査の目的.....	58
3.2.2.	リサーチクエスションの設定.....	58
3.2.3.	調査方法.....	60
(a)	インフォーマント.....	60
(b)	調査時期	60
(c)	調査の実施場所と所要時間	60
(d)	設問内容と手順	61
3.2.4.	調査結果.....	67
3.3.	分析方法.....	71
3.3.1.	修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチによる分析	71
3.3.2.	分析手続き	72
3.4.	分析結果：高齢者の携帯電話リテラシーに影響する要因	74
3.4.1.	分析対象データ.....	74
3.4.2.	分析手順.....	74
3.4.3.	カテゴリの抽出と生成.....	78
3.4.4.	カテゴリ関連図.....	83
3.5.	分析結果：若年者の携帯電話リテラシーに影響する要因	87
3.5.1.	分析対象データ.....	87
3.5.2.	分析手順.....	87
3.5.3.	カテゴリの抽出と生成.....	90
3.5.4.	カテゴリ関連図.....	94
3.6.	考察：携帯電話リテラシーと利用特性パターン	96
3.6.1.	携帯電話リテラシーの世代間比較	96
(a)	携帯電話リテラシーに関するカテゴリの構成.....	96
(b)	携帯電話リテラシーに関するカテゴリ間の関係についての比較.....	99
(c)	携帯電話リテラシーに関する世代間の差異.....	100
3.6.2.	高齢者における携帯電話の利用特性パターン	100
(a)	携帯電話の利用特性パターンへの分類.....	101
(b)	携帯電話の利用特性パターン別の特徴.....	111
3.7.	補遺：高齢者の携帯電話リテラシーとその要因の把握のための質問票の試行	114
3.7.1.	高齢者の携帯電話リテラシーを把握する質問票の作成.....	114
3.7.2.	調査方法.....	119
(a)	インフォーマント.....	119
(b)	調査時期と実施方法.....	120

(c) 設問内容	120
3.7.3. 質問票の回答結果	121
3.8. 3章のまとめ	125
4章. 総合的考察.....	129
4.1. 本章の目的	129
4.1.1. 本研究で得られた成果.....	129
4.1.2. 本章の目的.....	129
4.2. 実利用経験の質と携帯電話リテラシー	131
4.2.1. ポジティブな感情を伴う実利用経験.....	131
4.2.2. ネガティブな感情を伴う実利用経験.....	133
4.3. 社会的サポートと携帯電話リテラシー	136
4.3.1. 家族による社会的サポート	136
4.3.2. 講習会型の社会的サポート	137
4.3.3. その他の社会的サポート	138
4.4. 4章のまとめ	139
5章. 結論.....	141
謝 辞.....	143
引用文献.....	145
本研究に関する研究発表.....	153
付 録.....	157

図 表 目 次

図目次

図 1-1	世帯構造別にみた 65 歳以上の者のいる世帯数の構成割合の年次推移	2
図 1-2	ICT 機器を用いたインターネットの利用率	4
図 1-3	携帯電話とパソコンの世代別保有率	4
図 1-4	加齢に伴うさまざまな変化	10
図 1-5	社会の変化がもたらす高齢者にかかわる課題	13
図 1-6	高齢者への ICT 支援学の枠組み	18
図 1-7	本研究で対象とする ICT 機器とその関連メディア	21
図 1-8	各調査とその対象者	22
図 1-9	本研究のアプローチ方法	26
図 2-1	携帯電話の知っている機能(世代間比較)	36
図 2-2	携帯電話の各機能の使用頻度(世代間比較)	37
図 2-3	携帯電話の各操作が行えるか(世代間比較)	40
図 2-4	携帯電話の各操作を普段行うか(世代間比較)	41
図 2-5	携帯電話を使いこなしているか(世代間比較)	42
図 2-6	携帯電話の操作に困った場合の対処法(世代間比較)	43
図 2-7	携帯電話の利用歴(世代間比較)	43
図 2-8	携帯電話の知っている機能(居住地による比較)	46
図 2-9	携帯電話の各機能の使用頻度(居住地による比較)	47
図 2-10	携帯電話の各操作が行えるか(居住地による比較)	49
図 2-11	携帯電話の各操作を普段行うか(居住地による比較)	50
図 2-12	携帯電話を使いこなしているか(居住地による比較)	51
図 2-13	携帯電話の操作に困った場合の対処方法(居住地による比較)	52
図 2-14	携帯電話の利用歴(居住地による比較)	52
図 3-1	インタビューによって調査する内容	58
図 3-2	MAQDA 画面と作業	73
図 3-3	カテゴリ関連図 1 : 高齢者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因	83
図 3-4	カテゴリ関連図 2 : 若年者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因	94

図 3-5	携帯電話リテラシーに影響する諸要因	97
図 3-6	携帯電話の利用特性パターン別分類の表記方法.....	101
図 3-7	携帯電話の利用特性パターンへの分類分布	107

表目次

表 1-1	都道府県別 ICT 機器の普及率(上位 10 位と下位 5 位)	5
表 1-2	社会関係の下位概念の意味と測定項目	11
表 1-3	年齢階級別の人口(2007 年：調査対象地域・全国).....	23
表 1-4	定量的・定性的研究アプローチの利点と欠点	24
表 2-1	質問票の内容の概要	32
表 2-2	インフォーマントの構成	34
表 2-3	分析対象とする質問内容	35
表 2-4	携帯電話の各機能の把握および利用頻度に関する χ^2 検定の結果 1	38
表 2-5	携帯電話のメール・通話機能の操作に関する χ^2 検定の結果 1.....	41
表 2-6	携帯電話のメール・通話機能の操作能力と実利用の同期確率.....	42
表 2-7	携帯電話の各機能の把握および利用頻度に関する χ^2 検定の結果 2	48
表 2-8	携帯電話のメール・通話機能の操作に関する χ^2 検定の結果 2.....	50
表 3-1	インフォーマントの構成	60
表 3-2	価値志向性尺度の下位尺度 (1~36 項目／全 72 項目).....	62
表 3-3	価値志向性尺度の下位尺度 (37~72 項目／全 72 項目).....	63
表 3-4	ICT 機器および関連メディア	64
表 3-6	情報の探索および伝達場面において重視すること	65
表 3-5	情報の探索および伝達をする各場面.....	65
表 3-7	QOL 尺度の下位尺度.....	66
表 3-8	製品購入時に重視すること.....	67
表 3-9	インフォーマントの属性と職業・趣味	68
表 3-10	インフォーマントの家族構成と社会関係.....	69
表 3-11	携帯電話等コミュニケーション機器の保有と利用頻度	70
表 3-12	生成概念と最終抽出概念(高齢者).....	75
表 3-13	最終抽出概念の定義と具体例の一例(高齢者：1/3).....	76
表 3-14	最終抽出概念の具体例の一例(高齢者：2/3).....	77
表 3-15	最終抽出概念の定義と具体例の一例(高齢者：3/3).....	78
表 3-16	最終抽出概念の 3 パラダイムへの分類(高齢者).....	79
表 3-17	最終抽出概念からまとめたカテゴリ(高齢者).....	80

表 3-18	最終抽出概念の分類からカテゴリの抽出・生成(高齢者)	81
表 3-19	カテゴリ間の影響関係の具体例(高齢者：1/2)	84
表 3-20	カテゴリ間の影響関係の具体例(高齢者：2/2)	85
表 3-21	生成概念と最終抽出概念(若年者).....	88
表 3-22	最終抽出概念の定義と具体例の一例(若年者：1/2).....	89
表 3-23	最終抽出概念の具体例の一例(若年者：2/2).....	90
表 3-24	最終抽出概念の3パラダイムへの分類(若年者).....	91
表 3-25	最終抽出概念からまとめたカテゴリ(高齢者).....	92
表 3-26	最終抽出概念の分類からカテゴリの抽出・生成(若年者)	93
表 3-27	カテゴリ間の影響関係の具体例(若年者).....	95
表 3-28	携帯電話の利用特性パターン別分類の表記	101
表 3-29	携帯電話の活用への意欲が高いインフォーマント	103
表 3-30	携帯電話の活用への意欲が低いインフォーマント	104
表 3-31	コミュニケーションへの積極性が高いインフォーマント	105
表 3-32	コミュニケーションへの積極性が中程度のインフォーマント	106
表 3-33	携帯電話の利用特性パターン一覧表	108
表 3-34	携帯電話の操作への不安感の発話.....	110
表 3-35	選出した6名のインフォーマント	114
表 3-36	最終抽出概念から生成した質問項目	115
表 3-37	カテゴリ間から生成した質問項目 (1/2)	116
表 3-38	カテゴリ間から生成した質問項目 (2/2)	117
表 3-39	携帯電話の利活用に関する質問項目 (1~35項目/全58項目)	118
表 3-40	携帯電話の利活用に関する質問項目 (36~58項目/全58項目)	119
表 3-41	インフォーマントの構成	119
表 3-42	作成した質問票の回答1：インフォーマントの基本情報.....	121
表 3-43	作成した質問票の回答2：インフォーマントのカテゴリ得点.....	122

1章. 序論

1.1. 研究の背景

本節では、高齢社会と社会構造の変化、およびICTの発展とそれによるコミュニケーションの変化について述べる。

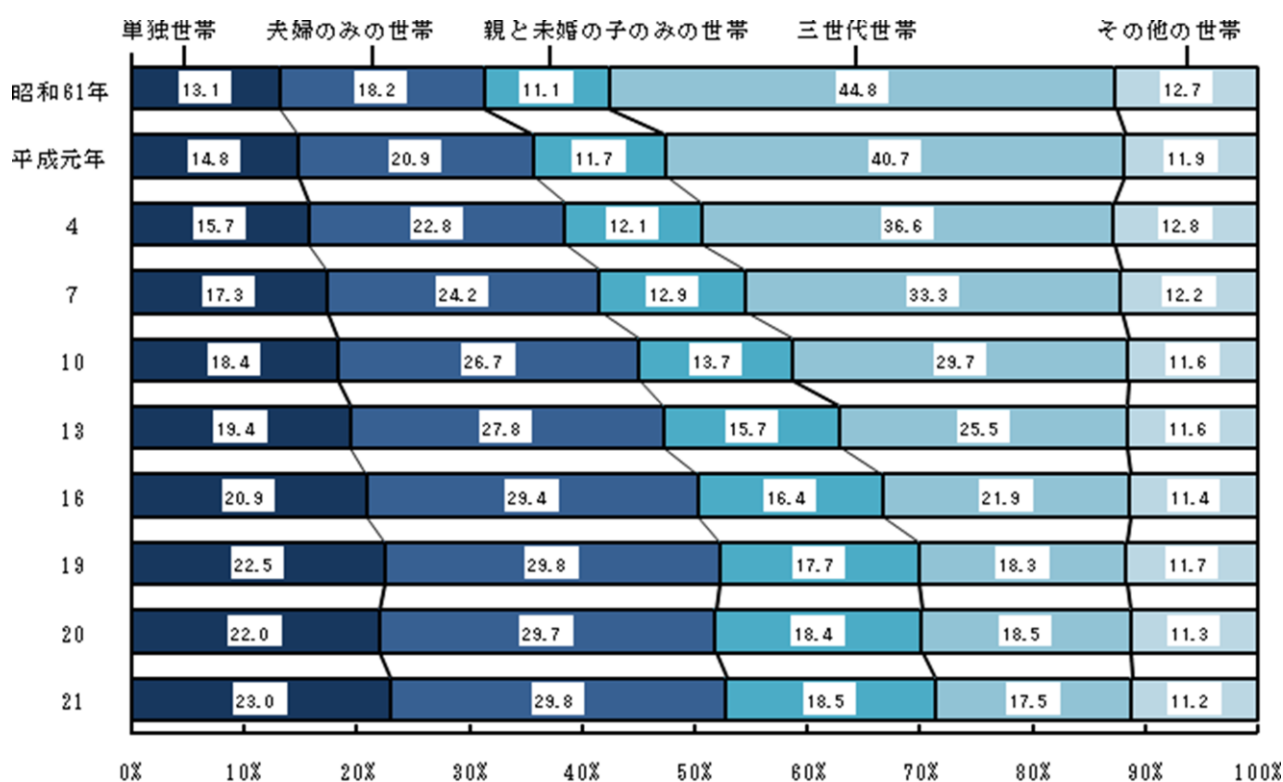
1.1.1. 高齢社会と社会構造の変化

高齢化社会といわれるようになって久しいが、これは1965年に国際連合経済社会理事会 (UN-ECOSOC: United Nations Economic and Social Council)の経済社会理事会が報告書の中で使用した「総人口に対して高齢者が占める割合が7%以上の社会を高齢化している(aged)」という表現を基準にして作られた言葉である。全人口に占める65歳以上の人口の割合を高齢化率といい、高齢化率が7%以上14%未満の状態を「高齢化社会」、高齢化率が14%以上21%未満の状態を「高齢社会」、高齢化率が21%以上の場合を「超高齢化社会」という。日本では1970年に高齢化社会となり、その後も著しい高齢化率の増加が続き、1994年に高齢社会、2007年には超高齢社会となった。さらに、2009年には22.7%に達し(内閣府, 2010)、その後も高齢化率は上昇しつつある。また、国立社会保障・人口問題研究所(2006)による推計では、出生率の低下も影響して、この高齢化率は今後もさらに上昇すると予測され、2025年には25.2%、2055年には40.5%になるとみられている。すなわち、2025年には国民の4人に1人が、2055年には2.5人に1人が65歳以上となる見込みである。

国際的にみても日本は特に高齢化の進行が速く、2005年より世界第一の高齢社会である(国立社会保障・人口問題研究所, 2008; 2010)。2010年の統計では、日本に次いで高齢化率が高いのは、ドイツ、イタリア、スウェーデンなどの欧州主要国で、これらの国々においても高齢化率は今後も増加する傾向にあるものの、その変化は日本よりも緩やかであると推測されている。一方で、中国や韓国、シンガポールなどの東アジア諸国では、今後の高齢化率の増加の進度が日本と同様、あるいはそれ以上に著しいとみられている。これらのことから、高齢化社会や高齢社会への対応は世界的にも大きな課題であるが、特に日本においては今なお深刻化しつつある高齢化への早急な対応が求められている。

このような高齢社会の問題の裏で、日本においては核家族化の進行と単独世帯数の増加に

よる家族形態の変化も起きている(国立社会保障・人口問題研究所, 2009)。高齢化の進行によって、全世帯数に占める65歳以上の者のいる世帯数の割合は年々増加しており、厚生労働省(2010a)によれば、全世帯の41.9%(2012万5千世帯)を65歳以上の者のいる世帯が占めている。65歳以上の者のいる世帯のなかでも高齢者単独世帯や高齢者夫婦のみの世帯数の割合が年々上昇し、三世帯世帯の割合は減少の傾向にある(図1-1)。すなわち、結婚した子供と同居する高齢者が減少する半面、高齢者夫婦のみの世帯や独居の高齢者が増加している。また、2008年現在の平均寿命は男性が79.29年、女性が86.05年と男女差があり(内閣府, 2010)、女性のほうが長命であることも影響して、高齢者の単独世帯の割合は女性のほうが高い。



注：平成7年の数値は、兵庫県を除いたものである。

図 1-1 世帯構造別に見た 65 歳以上の者のいる世帯数の構成割合の年次推移

1.1.2. ICT の発展とデジタル・デバイド

近年、情報通信技術(ICT: Information and Communication Technology)の発展と普及によって、人々のコミュニケーションの形態は大きく変化してきた。例えば、携帯電話やインターネットなどの新しい情報通信技術を利用したICT機器が広く利用されるようになったことで、ユ

ビキタス情報社会といわれるように人々はいつでもどこでも連絡を取り合うことが可能になった。

ICTの一般への普及は、APPLE II (1977)やPC-8001 (1979)などのマイクロコンピュータが販売されるようになった1970年代後半、アスキーネット(1985)やPC-VAN (1986)、NiftyServe (1987)などのパソコン通信が開始された1980年代半ば、さらにNetscape Navigator (1994)やInternet Explorer (1995)の登場によってインターネットの利用が活性化するようになった1990年代半ばという3段階のステップを経てきたと言えるだろう。つまり、IT(Information Technology)は1970年代後半に立ち上がったが、そこからICTへの進化はようやく最近15年から25年ほどで活性化する素地ができてきたといえる。さらに、2002年ごろから普及し始めた第3世代携帯電話を中心とした高機能な携帯電話の端末の普及によって、高速なインターネット接続による情報の取得も可能となり、「ケータイ文化」という言葉に象徴されるように、携帯電話というICT機器が国民のライフスタイルや社会システムにおいて大きな影響力を持つものに進化している(総務省情報通信政策局・ICT国際競争力懇談会, 2007)。

ICT機器の普及とそのインフラ整備にかかわる情報化に関する政策の歴史を見てみると、1990年代には、自ら情報化を進める取り組みを行う地域の地方自治体に対して、国がその経費の一部を補助していく事業が開始された。2000年に入ると、国レベルでさまざまな政策が急速に展開され、進められてきた。2000年7月に行われた沖縄サミットでは、情報格差、いわゆるデジタル・デバイド(digital divide)の解消が課題であると強調され、同年11月には、すべての国民がITの恩恵が受けられることを目的とした「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)」が制定された(竹井, 2010)。この情報アクセスにおける格差を意味するデジタル・デバイドという概念は、貧富の差や情報技術の利用機会の差が激しいアメリカにおいて特に問題化し、その後、収入や利用機会の差の他に居住地域の地理的要因や教育・経験の要因など、多様な要因によって情報に関する格差が生じていることを意味するようになった言葉である。この2000年には電子政府への取り組みも開始され、2001年1月にIT基本法に基づいて「高度情報通信ネットワーク社会推進本部(IT戦略本部)」が内閣に設置されるとともに、世界最先端のIT国家となることを目標とした「e-Japan戦略」が打ち出された。この戦略では、ブロードバンドなどのIT基盤の整備拡充を政策の柱としていたが、計画時期よりも早い2003年の時点で目標を上回ったことから、ITの利活用に重点を置く「e-Japan戦略-II」が2003年7月に新たに策定された(本間, 2008)。

これらの取り組みの結果、日本におけるインターネット利用者数は順調に増加し、2003年末には人口普及率が6割を超えた。その後も普及は進み、特にブロードバンドのインフラ環境においては世界最先端のレベルに達したため、2004年に総務省が「u-Japan」の理念を打ち出した(竹井, 2010)。u-Japanは「いつでも、どこでも、何でも、だれでも」利用できるユビキタス社会の実現を目指すもので、これにより、2000年後半からは社会の様々な課題をICTによって解決しようとする動きが本格的に推進されてきた。しかしながら、図1-2、図1-3に示したように、高齢者世代においてはこれらの新しいICT機器の保有率、およびそれらを

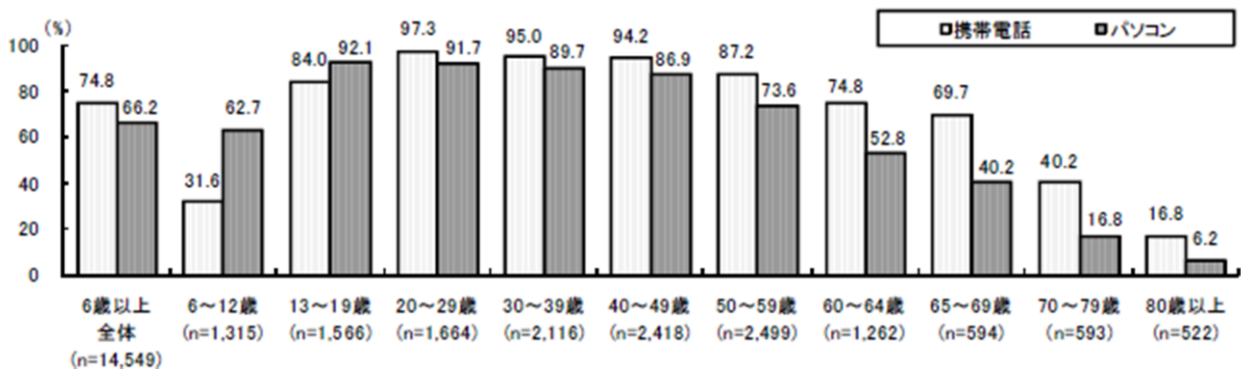


図 1-3 携帯電話とパソコンの世代別保有率
(総務省情報通信政策局「平成 21 年通信利用動向調査報告書」, 2010)

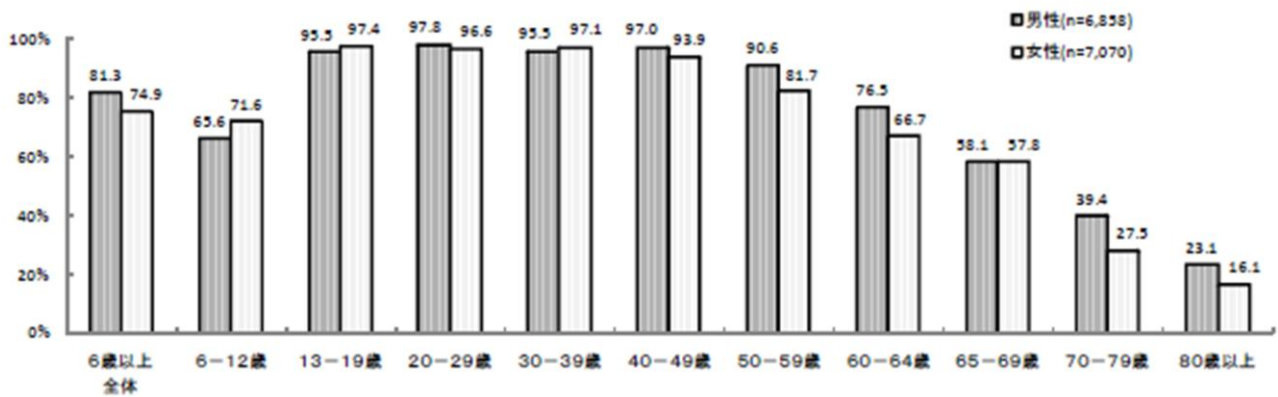


図 1-2 ICT 機器を用いたインターネットの利用率
(総務省情報通信政策局「平成 21 年通信利用動向調査報告書」, 2010)

用いたインターネットの利用率が、若い世代と比較すると低水準である(総務省, 2010)。これらのICT機器の利用率は、特に高齢者世代を中心に年々増加している傾向にあるものの、依然として世代間格差が存在している現状にある。このようにICT機器の利用率が世代間で異なる結果として、コミュニケーションをとる方法が世代間で異なり、世代間の円滑なコミュニケーションを阻んでいる可能性があり、それにより、高齢者の社会的孤立が生じる危険が存在している。また、前述のような情報環境の整備と情報化の推進戦略によって行政の情報化が進む今日においては、ICTをうまく活用できない場合には取得できる情報が限定され、ICT機器の活用能力によって情報格差をもたらされるという問題をはらんでいる。

このような背景から、ICT機器とインターネットの普及を推し進めてきたIT戦略本部の打

ち出す理念や戦略には、常にデジタル・デバイドの是正が課題とされてきた。e-Japan戦略の取り組みによって、パソコンの普及率とパソコンでのインターネット利用率は増加したが、今なお地域間格差の問題は指摘されており、格差が生じやすい地域として離島などが挙げられている(宿南, 2006; 全国均衡のあるブロードバンド基盤の整備に関する研究会, 2005)。その一方で、日本では携帯電話の利活用が先進的で、日本におけるデジタル・デバイドは携帯電話の普及によって緩和されてきた(若林, 2003)という意見もある。これは、携帯電話の利用について地域間格差が問題となることがパソコンによるインターネットの利用と比べて少ないためであるが、実際には携帯電話の保有についても地域間での差は存在している(表1-1)。表1-1は、総務省(2000; 2010)による全国消費実態調査の結果から、1999年と2009年の携帯電話およびパソコンの機器普及率を都道府県別に順位付けし、上位10位と下位5位をまとめたものである。この全国消費実態調査は18歳以上の世帯員を対象としたものであるため、先の通信利用動向調査(総務省, 2010)の結果とは若干異なるが、全国消費実態調査(総務省, 2010)によれば、保有している耐久消費財として挙げられたものは、若年者世代においては男女ともに携帯電話(PHSを含む)が最も多く、その普及率は全国を平均すると94.3%、パソコンは67.4%である。一方、65歳以上の高齢者世代においては、若年者世代と比較して携帯電話やパソコンなどのICT機器の所有数量は少なく、携帯電話の普及率は52.7%、パソコンは20.3%である。この調査における携帯電話とパソコンの保有の全国平均は、1999年と2009年の10年間で携帯電話に関しては20ポイント以上、パソコンに関してはおよそ2倍以上の普及率の増加がみられる。しかしながら、表1-1で水色に塗った首都圏(1都3県)は比較的ICT機器の普及率が高く、本土から地理的に離れている沖縄県(表1-1でピンク色)は普及率が特に低いことがうかがえる。沖縄県では、携帯電話の普及に関しても最も低い現状である。

表 1-1 都道府県別 ICT 機器の普及率(上位 10 位と下位 5 位)

都道府県別順位		普及率							
		携帯電話(PHSを含む)				パソコン			
		1999年		2009年		1999年		2009年	
上位	1	福井県 (73.1%)	石川県 (95.3%)	滋賀県 (47.6%)	奈良県 (84.0%)				
	2	石川県 (71.7%)	滋賀県 (94.9%)	神奈川県 (47.3%)	滋賀県 (83.5%)				
	3	滋賀県 (71.2%)	奈良県 (94.8%)	千葉県 (44.4%)	東京都 (83.1%)				
	4	徳島県 (71.0%)	岡山県 (94.7%)	埼玉県 (44.2%)	神奈川県 (82.3%)				
	5	埼玉県 (70.8%)	島根県 (94.5%)	東京都 (44.0%)	富山県 (82.0%)				
	6	奈良県 (70.6%)	兵庫県 (94.2%)	奈良県 (42.3%)	埼玉県 (80.9%)				
	7	茨城県 (70.2%)	愛知県 (94.1%)	京都府 (41.9%)	石川県 (79.6%)				
	8	三重県 (70.0%)	埼玉県 (94.0%)	兵庫県 (40.7%)	三重県 (79.4%)				
	9	大阪府 (69.5%)	東京都 (93.8%)	愛知県 (39.9%)	愛知県 (78.8%)				
	10	和歌山県 (69.3%)	山形県 (86.5%)	石川県 (39.7%)	福井県 (78.6%)				
下位	43	青森県 (57.3%)	岩手県 (89.2%)	長崎県 (26.2%)	鹿児島県 (63.9%)				
	44	鹿児島県 (55.8%)	高知県 (88.9%)	鹿児島県 (25.2%)	青森県 (63.1%)				
	45	宮崎県 (54.5%)	青森県 (88.6%)	宮崎県 (24.1%)	長崎県 (63.0%)				
	46	山口県 (54.4%)	秋田県 (87.2%)	青森県 (23.1%)	高知県 (62.4%)				
	47	北海道 (53.2%)	沖縄県 (86.5%)	沖縄県 (20.6%)	沖縄県 (52.6%)				

(総務省統計局「平成11年全国消費実態調査」, 2000; 総務省統計局「平成21年全国消費実態調査」, 2010 より作成)

このことは、離島においては携帯電話の利用に関しても地理的側面からの格差があることが考えられる。前述の通信利用動向調査（総務省, 2010）の結果、高齢者世代においてICT機器の保有率が低かったことを考慮すると、ICT機器の保有率の低い地域においては、特に高齢者世代での普及が進んでいない可能性が高いことが考えられる。このような地理的な制約や年齢、身体的な条件等に起因するICT機器の利用機会や活用能力の格差の是正を積極的に図る必要がある。また、社会構造が変化した今日においては、独居の高齢者も多く存在しており、高齢者のコミュニケーション環境および情報環境を充実させるために、ICT機器を高齢者世代においてもICT機器を普及させるとともに、必要に応じて利活用できるようにすることが強く求められている。

1.1.3. 地域コミュニティと大都市での高齢化

1.1.1.で述べてきたような社会構造の変化と同時に、特に若年者における大都市への人口流動が起こっている。大都市の中でも首都圏への転入超過数は1996年から増加し、現在も依然継続的に増加している(国立社会保障・人口問題研究所, 2008)。首都圏へ人口が集中する一方で、地方都市においては自治体としての機能維持が将来的に困難になる事態が懸念されている(岩月, 2009)。この自治体機能の低下の危機は、とりわけ人口5万人程度以下である地方中小都市において深刻であるとされている。このような首都圏への集中的な人口流動によって、それぞれの地域コミュニティ(local community: 地域根ざした共同体)の構成とその役割にも変化が生じてきている。

ここで、コミュニティ(community)という用語の誕生した背景をみてみると、もともとは西欧社会の日常生活用語で、中世ヨーロッパにおいて城壁の内側の空間や内側の社会のことを意味していた(浅井, 2010)。この日常生活用語であったコミュニティという用語を、社会学者が社会学の専門用語として用いるようになったが、初期の段階では多義的に用いられていた。Hillery (1955)は、コミュニティという用語の定義が1950年代なかばにして既に94通りもあったことを指摘し、それらを整理して次の3つの共通項をあげた。地理的・空間的な範囲を指す「地域性」、構成者間での社会的相互作用とそれから生じる相互依存性を指す「共同性」、共通の絆や心理的なつながりを指す「共属感情」の3つである。広井(2010)はそれをまとめ、コミュニティとは「人間が、それに対して何らかの帰属意識をもち、かつその構成メンバーの間に一定の連帯ないし相互扶助(支え合い)の意識が働いているような集団」と定義した。広井はこの定義に基づき、(1) 生産のコミュニティ vs 生活のコミュニティ、(2) 空間コミュニティ vs 時間コミュニティ、(3) 農村型コミュニティ vs 都市型コミュニティという3つの視点を導入し、経済システムの進化とコミュニティの関係について「地域からの離陸と着陸」という比喻を用いている。これは、子供と高齢者は地域への土着性が強く、現役世代は概して職域への帰属意識が強くなること、しかしながら高齢者になると職域から

退去する結果、地域への土着性が再度高まる結果になる、ということの意味している。すなわち、子供は学校という地域コミュニティに帰属し、就業や就職のためにいったん地域から離れることもありうるが、退職後に高齢者はまた地域に戻らざるを得ないということである。

都市型コミュニティについてしてみると、特に近年、大都市に大量の人口集中と生活空間の拡大が進行したことによって、地域社会での人と人とのつながりの希薄化が問題視されている。大都市における地域コミュニティの希薄化の問題を意味的に含む概念としてコミュニティという用語が意図的に用いられることも多い(浅井, 2010)。しかしながら、首都圏においては若年者による転入が多い一方で、高度経済成長期に現在を上回る転入が起こっており、その時代の首都圏移住者が高齢化してきたことによって、全国と比較しても急速に高齢化が進んでいる。そのペースは、全国平均に比べて5年ほど遅いペースではあるが、特に首都圏20~50kmの範囲では急激に上昇すると予想されている(国立社会保障・人口問題研究所, 2008)。首都圏に居住する高齢者への調査として、浅沼ら(2007)の生活行動範囲や人的交流について調べたものがある。この研究では、生活行動範囲は年齢が高くなるにつれて狭くなり、次第に自宅と徒歩圏内での生活が中心になることが示されている。この在宅行動の増加と外出先も徒歩圏内が中心となることは、地域社会の中での生活ウエイトが高くなることを意味し、地域コミュニティへの関与の高まりが期待できそうであるが、人的交流の機会の低下も同時に起こっている(丸茂ら, 2007)という。

この加齢にともなう地区外・地域外の人的交流やサービスを利用する機会の減少は、農村型コミュニティにおいても起こりうるものである。叶堂(2004)は、離島や山村などの居住条件が不利な地域においては、大都市地域と相違してそもそも地域の社会関係資本(social capital)が限定されており、居住している地区や地域のコミュニティの存在および役割がとりわけ大きくなっていく傾向にあると指摘している。この社会関係資本は、人々の協調行動が活発化することにより社会の効率性を高めることができるという考えに基づき、社会の信頼関係や規範、ネットワークなどの社会組織の重要性を説く概念(宮田, 2005)であるが、辻堂の指摘は離島居住者の社会関係の広さは限定的ではあるが濃密で、地域コミュニティとの関わりがその生活者にとって重要となることを意味している。一方、小川ら(2010)は、離島に居住する高齢者について、その地域コミュニティを形成する隣人との人的交流の減少のほか、生活物資を購入するためのアクセス面での問題を指摘している。この点について、石阪(2002)は、過疎地域において高齢者のみの世帯で生活している場合、近隣都市などに他出している非同居家族の定期的な支援がその生活維持に欠かせないと述べている。これについて畑本(2010)は、公共交通機関の発達していない過疎地域においては、現状としては高齢者のみの世帯であっても自家用車が運転できるメンバーが存在していることが多いが、いっそう高齢化が進んだ場合に非同居家族による定期的な支援が高齢者の生活の質を維持するのに必要となると述べている。

農村型コミュニティと都市型コミュニティのいずれにおいても、高齢になるにつれて外出の頻度が少なくなることから、人的交流が減少し、高齢者が社会的孤立状態に陥りやすい現

状にあるといえる。その意味で、高齢者が携帯電話などのICT機器やシステムを効果的に活用することで、コミュニケーションの充実と生活支援につながることを期待できる。

1.2. 高齢期に起こる変化とコミュニケーション

高齢者におけるコミュニケーションのあり方やICT機器の利用実態を考える際に、高齢期特有の身体的・心理的・社会的な傾向を把握しておく必要がある。本節では、そうした傾向について、加齢に伴う変化や高齢者の社会関係についての先行研究を傍観した後に、高齢者におけるコミュニケーションの重要性について述べていく。

1.2.1. 加齢に伴うさまざまな変化

いわゆる「老化」という現象によって、人間の身体機能や感覚機能、運動機能などにさまざまな変化が起こる。例えば、視覚への影響としては、老眼の進行や老人性白内障などが起こる。老眼は、眼球の焦点調整力や視力、コントラスト感度、光量調整などのさまざまな視覚機能が低下していく現象である。眼球の焦点調整や視力の低下に関しては、大きな活字で印刷・表示されたモノ、拡大鏡や老眼鏡などの補助具を利用することである程度までは矯正できるが、光量の調節機能に関しては調整が難しい(古屋, 1998)。そのため、コントラストの高い表示でないと識別しにくく、明暗の変化の激しい映像などが苦手で、閃光にさらされてからの回復にも時間を要するようになる。これは、適合する機器の液晶表示やボタン表示などの大きさに関連してくる。

聴覚も20代をピークに聴力が低下し、年齢が高くなるにつれて高い音や小さな音の聞き取りが困難になる。一方で、音の大きさへの感覚が増加し、音の変化を強く感じて驚いてしまう場合がある(倉片ら, 2002)。雑音がうるさい場所や声が反響し聞こえにくいなどの悪条件下においては、人の声の区別が困難となるほか、信号処理速度の低下によって会話音声の処理や理解に時間がかかり、早口の会話の理解が困難となる。この聴力の損失や難聴への対応のために補聴器が開発されているが、症状に適合した補聴器を選ぶのは極めて困難なことといわれている。また、日常的に用いる家電製品にも操作音や警告音など多様な音が用いられているが、なかには高齢者にとって聞き取りにくい音が使われていたり、音の意味を理解しにくいなどの指摘もあり(難波, 1995)、高齢者に適合したさらなる改善が求められている。

そのほか、嗅覚や味覚、皮膚感覚なども加齢に伴ってその能力が衰えていく。嗅覚は65歳以降に急激な低下が起こり、65～80歳の半数以上に嗅覚障害、25%近くが無嗅覚症の症状が現れるようになる。しかしながら、これらの症状を本人が自覚していない場合も多く、高齢者が食事に味がないと苦情を言ったり、ガス漏れ事故を起こしたりすることがあり、周囲が注意しておく必要もある。また、加齢に伴って記憶力の低下が起こりやすくなるが、これは特に記銘力の低下によるものである。高齢になると記銘力が低下、すなわち一度に新しく

覚えられる量が低下するが、長期記憶、特に意味記憶(知識)の想起能力については、高齢者も若年者と同じレベルを保っている(Petersenら, 1992)。エピソード記憶(体験の記憶)も加齢に伴い低下し、比較的最近自分に起こった特定のできごとの想起が難しくなる。その原因として、記憶低下よりもプレッシャーなどの心理的な影響が挙げられている(Hamilton, 1994)。

このような高齢者の各機能の老化現象の出現時期は、年齢と深い関係があるものの、明確な基準はない。その多くは遺伝的な体質や生活歴に依存しており、各機能の老化プロセスや進行度合いについても、個人差が大きい。しかしながら、老化に伴うさまざまな身体機能の低下によって、身の回りの危険回避が困難になったり、コミュニケーションに支障をきたしてしまったりする可能性があるため、それらに配慮した環境整備や支援の提供が必要である。

これらの老化現象の出現に加えて、高齢期には定年退職などによる社会的地位の変化や生活環境の変化も発生する。それにより、精神・心理的側面にもさまざまな変化が起こりうる。また、高齢になるにつれて配偶者や近親者、友人などの死別に直面する機会が増え、死への不安と葛藤を感じやすくなる。親しい人との死別は、ストレスの元凶として強く作用し、怒りや抑うつなどの感情を生じやすくさせるが、親しい人との死別のほかに、自身や家族の病気、人間関係でのトラブルなどのネガティブなライフイベントを連続して体験した場合には、精神的健康が著しく悪化するとされている(野口, 1993)。さらに、定年による退職や子どもの成長などにより、生きがいや生きる目標を一次的に失ってしまう高齢者は多い。

高齢期には、このようなストレスに繋がるような大きな生活環境の変化が起こりやすく、抑うつ感情が強まり高齢期うつ病が発生しやすい。また、健康や社会的役割、経済的基盤などの喪失感から、自己の無力感を感じてしまうケースも多く、社会や人とのつながりに対する不安感を生み出す(國吉, 2009)。これによって自尊感情やアイデンティティにも変化が生じ、これらの変化は高齢者の社会関係やコミュニケーションにも影響を及ぼす(図1-4)。

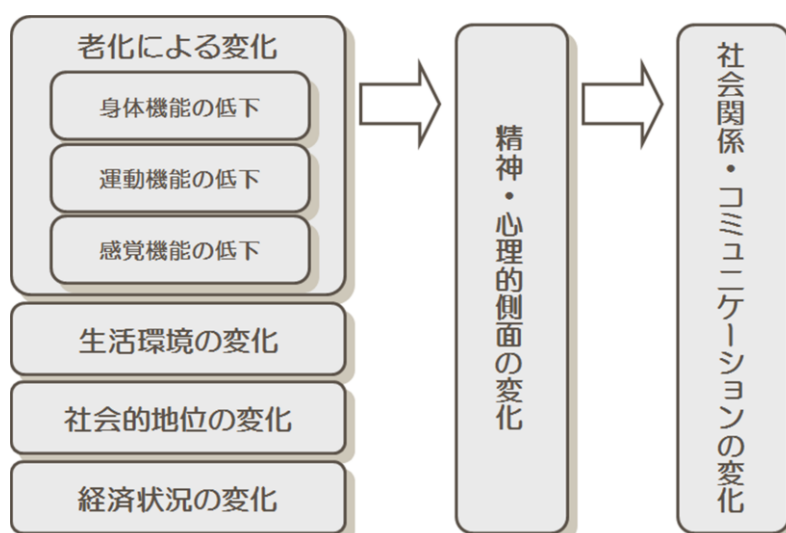


図 1-4 加齢に伴うさまざまな変化

1.2.2. 高齢者の社会関係

社会老年学(socio-gerontology)では、高齢者がどのような人々と付き合い、それがどのような意味を持つのか、といった具体的な対人関係を「社会関係」と総称している(浅川, 2003)。この社会関係の下位概念には諸説あるが、多くの研究者が認めているのは、ソーシャルネットワーク(social network)とソーシャルサポート(social support)の区別である。それらに加えて、野口(1993)は「ソーシャル・サポート・ネットワーク」を、古谷野(1991)は「サポート・システム」を、社会関係の下位概念としてそれぞれあげている。彼らの提案しているソーシャル・サポート・ネットワークやサポート・システムのことを、社会福祉分野では「ネットワーク」という場合もある(小松, 1988)。

社会関係の下位概念であるソーシャルネットワークとソーシャルサポートの意味、および測定項目について表1-2にまとめた。ソーシャルネットワークは構造的なものであり、ソーシャルサポートは機能的なものである(平上, 1999)。すなわち、ソーシャルネットワークは個人が他者との間にどのような関係を結んでいるかという全体を、ソーシャルサポートは個人が他者との間に交わす支援や援助を表す。ソーシャルネットワークは人間関係の規模や密度、ソーシャルサポートはサポートの種類や性質について測定され、健康指標や幸福感などへの影響(サポートの効果)がその調査の対象となる。ソーシャルネットワークは、家族や親戚・友人・近所の人などの人間関係についてその数や総数、交流・接触の頻度、電話の回数、親密性、時間的・空間的な広がり、関係の継続期間などを基に測定される。また、ソーシャルサポートは、サポートを提供する他者、サポートの受領か提供か、サポートの種類(情緒的か手段的かなど)、サポートの性質(肯定的/否定的)などから測定される。

表 1-2 社会関係の下位概念の意味と測定項目

	社会関係	
	ソーシャルネットワーク	ソーシャルサポート
意味	個人が他者との間に結んでいる関係の全体 (他者との関係の構造に関わる概念)	他者との間交わされるさまざまな支援や援助 (他者との関係の機能に関わる概念)
測定項目	規模、広さ、頻度、密度、継続性	種類、性質、方向性、サポート源

1.2.3. 高齢者におけるコミュニケーションの重要性

1.2.1.で述べたように、高齢者の精神状態には、身体的要因や心理的要因、社会的要因など、複数の要因が密接に関連している。加齢に伴うさまざまな変化によって、高齢者が強い

ストレス環境にさらされていることは、全自殺者数の4割以上が高齢者である(厚生労働省, 2010b)という自殺者数の多さからもうかがえる。高齢者の自殺の原因として、精神的負担と身体的負担を抱えていることが挙げられている(内閣府, 2007)。たとえば、配偶者や兄弟など近親者の病気や死による喪失感から閉じこもりがちとなり、孤独・孤立状態からうつに至ったり、自身の心身両面の衰えの自覚から、同居する家族に看護や介護の負担をかけることへの遠慮が生じたりといった精神的負担があり、さらに、疾病や身体的な不調などによる身体的負担を抱えているのである。実際に、高齢者の自殺者の多くは家族と同居しており、高齢者の自殺者のうち単身生活者は5%以下であることから、家庭内でコミュニケーション不足や孤立状態に陥っていることが強く影響している可能性が高い。実際に、配偶者等の死別を経験した高齢者が必ずしも不適応状態に陥るわけではなく、家族や友人とのかかわりによって心理的回復がみられるケースもある(河合ら, 2004)。

また、近年、誰にも看取られることなく息を引き取り、その後、長期間放置されるような高齢者の孤独死の事例が頻繁に報道されている。独居高齢者の餓死や孤独死が急増している背景として、高齢化率の上昇と核家族化による独居高齢者の増加による高齢者の社会的孤立の問題が取り上げられることが多い。しかしながら、確かに人口や世帯の動向は孤立問題に一定の要因となっているものの、問題の発生要因の核心とはいえない。河合(2009)は、様々な議論が展開されている高齢者の孤立問題の発生要因の中でも特に有力な議論は、家族や親族、地域のネットワークの脆弱化を原因とするものであると指摘している。

この社会的ネットワークの脆弱化やそれによるコミュニケーションの不足は、高齢者の自殺の増加や孤独死を引き起こすだけでなく、万引きなどの犯罪の増加にも影響している。法務省(2008)によれば、高齢犯罪者は高齢者人口の増加率よりもはるかに高い比率で増加しており、過去に前科や受刑歴などがある場合が多く、さらに身内との関わりが閉ざされ、周囲から隔絶された状態にいる場合が多い。また、犯罪性の進んだ高齢犯罪者には単身者が多く、親族や親族以外との接触がない孤独な生活状況におかれている。このように、高齢者の犯罪の主な原因は、社会的孤立や経済的不安にある。さらに、認知症の一種のピック病によって前頭葉機能の障害を受けると、反社会的な行動を起こすことがある。この認知症と高齢期のうつ病には類似点が多く、特に認知症の初期症状とうつ病は見分けがつきにくいとされるが(成富, 2008)、コミュニケーションの充実によってこれらの疾病の予防に繋がるケースが報告されている(Fratiglinioniら, 2000)。

図1-5に高齢者と関連する社会的課題についてまとめた。前述のような高齢者にまつわるさまざまな社会問題の発生の要因の一部は、加齢に伴う様々な変化や経済的問題から引き起こされる精神的ストレスの増加であるが、この精神的ストレスはコミュニケーションの不足によっても増加する可能性が高いであろう。また、コミュニケーションや情報の不足によって社会的孤立状態に陥ると、社会的活動が減少し、さらなる社会的孤立状態を生み、孤独感を増加させることになってしまう。これらのことから、高齢者においてコミュニケーション環境を充実させる必要性が高いことが考えられる。

しかしながら、総務省が行った「高齢者の生活と意識」に関する調査結果によれば(2005)、高齢者にとって心の支えとなる相手は、主に配偶者と子ども(複数回答可で、配偶者64.0%、子ども53.2%、孫18.4%、親しい友人13.1%、子どもの配偶者11.5%、兄弟姉妹11.4%)である。その一方で、子どもと常に一緒に生活することを望む人(34.8%)よりも、ときどき会って食事をするのがよいとする人(42.9%)の方が多く、たまに会話をする程度でよいとする人(14.7%)も存在している。このことから、高齢者においては、充実したコミュニケーションに対する潜在的なニーズが高い一方で、心の支えになるような相手に対しても、常に濃密な関係性を望んでいるわけではなく、必要に応じてかかわり合える相手の存在が重要だといえる。これらのことから、特に子どもと離れてくらす高齢者にとっては、ICT機器、とりわけコミュニケーション機器の適切な発達とその利活用が安定した生活を支えるために必要なことと考えられる。

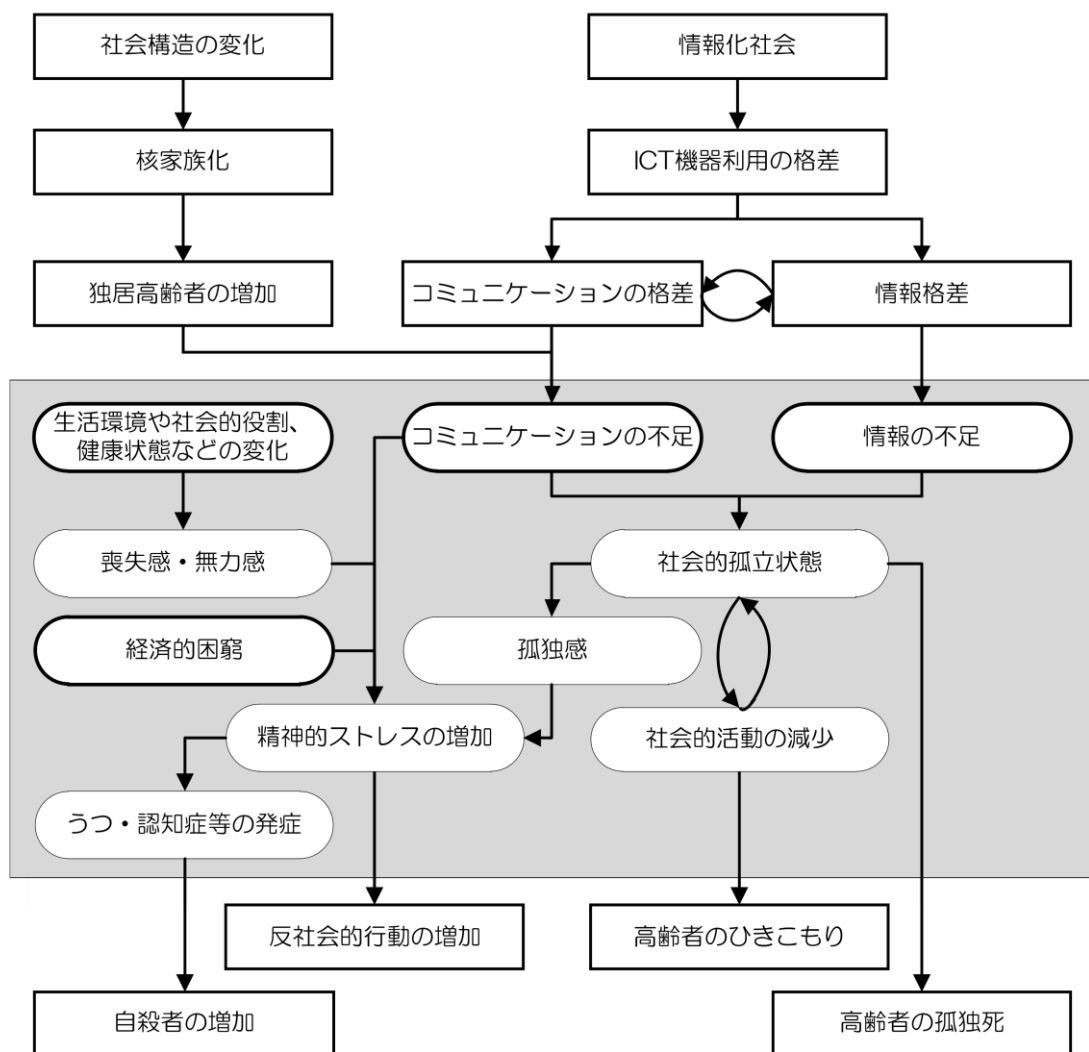


図 1-5 社会の変化がもたらす高齢者にかかわる課題

1.3. 高齢者における ICT の利用と機器のユーザビリティ

高齢者のICT利用に関する先行研究は、大別してその利用実態に関する調査と機器のユーザビリティに関する研究、利用における認知心理学的要因の分析に分けられる。また、それらの研究を応用して、ICT機器やサービスが高齢者向けにデザインされている。以下、それぞれの研究の概要を述べる。

1.3.1. 高齢者における ICT の利用に関する調査

小川(2001)は、高齢者のIT学習について、パソコン講習会参加者481名を対象としてIT利用経験や利用意欲について調査し、IT講習についての効果を分析した。その結果、IT講習によって高齢者のネットワーク形成への意欲が高くなることが明らかとなった。その後、小川(2005)は、岩手県内のシニアネット9団体に属する50才以上の会員856名を対象とし、情報活用実践力について、高比良ら(2001)が作成した「情報活用の実践力尺度」を用いた調査を実施した。高齢者にも若年者と同様に情報活用の実践力とインターネットの使用量の正の相関が確認できたが、その因子構造は若年者とは異なり高齢者の場合には「ICTに対して苦手意識がないこと」が情報活用の実践力を判別する大きな要因となるとした。

インターネットの利用に関しては、Loges & Joo-Young (2001)が、収入や学歴、性別などの要因をコントロールした場合、米国におけるインターネットアクセスと年齢との間には負の相関があるとし、宮田(2005)も日本におけるインターネットの利用における格差に最も大きな影響を及ぼしている要因も年代であると質問紙調査によって明らかにした。宮田(2005)は、高齢者407名を対象として、ICTの利用頻度や機器の保有状況、機器利用スキルを調べ、ICTの利用を促進する要因を分析した。その結果、高齢者のインターネットの利用には次の3段階があるとした。第1段階はインターネットへの関心、第2段階は私的なインターネットの利用、第3段階は社会参加の手段としてのインターネットを利用である。さらに、それぞれ段階の有無に加えて、各段階において何らかの形でのサポートが存在しているか否かがインターネットの利用とその継続に影響する要因であると結論付けている。

これらのICTの利用実態についての調査は、調査票を用いた定量的アプローチにもとづくもので、講習会参加者およびインターネットの活用のための団体に所属している高齢者を対象としたものであるという共通した問題がある。さらに、これらの調査は現在よりも高齢者のICT機器の利用者が少なかった2005年以前のものであることから、もともとICT機器の活用意欲が高い人たちのみを対象にしているというサンプリングの偏りの可能性が考えられ、一般の高齢者がどのような実態にあるかについては十分に把握しきれていない現状である。

1.3.2. 機器のユーザビリティとウェブアクセス

ICTの発達や普及の経緯については1.1.3.で述べたが、その中で、高齢者をユーザとしてとらえる見方がでてきたのは比較的最近のことである。ICTに関する社会学や心理学などの研究も、当初はそれを積極的に利用していた若年ユーザを対象にしたものが多い。高齢者を対象とした研究が行われるようになったのはこの10年ほどのことで、その背景には、前述のようにユニバーサルデザインの考え方が普及したことや国の政策などがある。そのため、高齢者のICTの利用に関するユーザビリティ研究の範囲は、主にユーザビリティやアクセシビリティ、ユニバーサルデザイン、バリアフリーといった分野に関係している。その内容は主に、ICT機器やICTを利用した機器に関するものと、ウェブアクセスに関するものに大別される。これらの研究では高齢者と障害者を共通に論じているものも多いが、これは加齢にともなう身体機能の低下が一部の障害と類似するという考えによるものである。

2000年代に入ってからの方の動向のうち、まずICT機器やICTを利用した機器に関しては、まず岡本(2003)が、WHOの国際生活機能分類(2001)をベースに情報機器のバリアフリーインタフェースのあり方や評価方法、人間中心設計のさらなる推進の必要性を論じている。ユーザビリティ研究は家電メーカーが製品開発を目的として従事しているケースが多く、例えば、菊池ら(2003)は、ユニバーサルデザインの立場から家電製品における取り組みについて、製品開発過程でのユーザビリティ評価実験を紹介し、新しいシニア像の発掘を目的とした50代への調査結果として、ICT利用に関して高齢者と高年齢者が大きく異なる点を指摘している。また、赤津ら(2004)は、機器の高齢者対応は加齢に伴う身体機能の低下を考慮して使えるようにすることにとどまらず、さらに使いやすくすべきとし、ユーザビリティ評価実験を紹介している。実験から、高齢者がうまく機器を使えない要因は、認知的機能の低下や知識・メンタルモデルの不足、文化社会的価値観にあると考察している。澤田(2006)は、情報端末・家電におけるユニバーサルデザインについて開発プロセスの観点から論じ、今後の対応として個々のユーザに適合させるためにカスタマイズという解決策を検討する必要性を述べている。これらの研究は、基本的には1900年代に開発されたアプローチをベースに、具体的な製品開発にそれらを適用しようとしたもので、1999年に制定されたISO13407:1999(改訂され番号が変わり、ISO9241-210:2010)の考え方の影響を強く受けている。このような製品開発を目的としたユーザビリティ評価実験のほかに、近年のユーザビリティ研究においてユーザエクスペリエンス(UX: User Experience)(Roto et al. 2011)や長期的ユーザビリティ(安藤ら, 2005)の概念が重要視されてきている動きに同期して、今井ら(2009)は日記法による長期的なモニタリングという手法を用いた製品やサービスの新たな評価手法を提案している。これにより、高齢ユーザのライフスタイルに加え、製品の利用パターンや利用においてユーザが感じることを細かく把握することが可能となる。また、従来の実験的なユーザビリティ評価では、多くの場合が初見の機器やソフトウェアを短時間使用して評価するが、この手法では長

期的な調査が可能となる。

ウェブについては、2004年にJIS X8341「高齢者・障害者等配慮設計指針」の第3部としてJIS X 8341-3:2004「ウェブコンテンツ」が制定されたことが大きい。この規格はユーザビリティではなくアクセシビリティを扱ったものではあるが、「画像などの背景色と前景色には十分なコントラストを取り、識別しやすい配色にすることが望ましい」のように、使いやすさに関連性の高い内容を扱っている。なお、このJISX8341-3は2010年に改訂されている。ウェブアクセスについては、サイトを自動探索してJIS X8341-3に対応したアクセシビリティの問題点をチェックするツール(富士通, 2002)なども開発されている。また、ウェブのユーザビリティについて実験的なアプローチをとった研究として、鈴木ら(2009)やHara & Kashimura (2010)がある。鈴木ら(2009)は、高齢者159名に対し認知機能とウェブ操作の関連性に関する実験を行い、テキストリンクによる探索や照合、および操作の組み立てが高齢者にとって困難であること、ドロップダウンリストの探索は容易であることなどを見いだしている。また、Hara & Kashimura (2010)は、高齢者10名に対する実験により、インターネット利用における高齢者に特徴的な問題は、表示に気が付かないことや近年Microsoft Office2007や2010などで一般化してきたタブインタフェースを使って選択操作をすることができない、現在選択されているパラメータを理解できていないといった点にあることを明らかにし、選択的注意やエピソード記憶などの能力の低下が関連していることを示唆した。

このように、高齢者のICT利用に関するユーザビリティ研究は、機器やウェブなど多方面に関して行われており、特に2000年代に製品開発を目的とした実践的研究が増え、同時に認知心理学的な背景を探る研究もでてきている。

1.3.3. 高齢者の認知機能の低下と ICT の利用

前述のユーザビリティに関する研究からは、高齢者の認知機能の低下がICTの利用における困難さを引き起こしている可能性が示唆されている。この点について、実験心理学的な手法を適用した研究をいくつか紹介する。原ら(2005)は、デジタルハイビジョンテレビの番組表のリモコン操作について、高齢者15名と若年者15名を対象とした認知的ユーザビリティテストによる探索的実験研究を行った。その結果、高齢者はスクロールおよび決定の操作で、機能説明に気づかなかつたり、操作する必要がないボタンを押してしまつたりし、階層構造メニューを選択する操作が困難であるとの課題を見いだした。Haradaら(2010)は、高齢者のIT機器の学習の困難さがエピソード記憶などの認知機能の低下によるという仮説をもって、高齢者と若年者にダイエット支援システムを用いた仮説検証の実験研究を行った。そして、決定場面を減らした方が学習は促進され、印刷媒体の方がコンピュータを利用した場合よりも学習が促進されるという結果を得ている。後者の結果については、印刷媒体の方がタスク構造を一覧できて把握しやすいからであろうと論じている。また、Mori & Harada (2010)は、

高齢者による携帯電話の利用とその家族構成という社会的要因との関連性に関して11名の実験参加者による3週間の長期的実験を行い、特に若い世代と同居する家庭に暮らす高齢者の方が、高齢者家庭に暮らす場合よりも、多種多様な機能を利用するというような形でその学習が促進されるという結果を得ている。

1.3.4. 高齢者向けにデザインされた ICT 機器やサービス

1.1.2. で述べたようなICTの発展と普及に伴う携帯電話やインターネットの利用率の伸び、およびその背景にある特に若年者と高齢者における利活用の格差を背景にして、ユニバーサルデザインの考え方を適用して高齢者向けに設計されたICT機器やサービスが登場するようになった。総務省でも、通信・放送に関する高齢者・障害者向けのシステムや機器、サービス等の開発の促進のために、助成金による高齢者・障害者向けの通信・放送技術の研究開発への支援、およびICT機器の利活用を通じた高齢者や障害者の社会参加を促進する取り組みを行っている。ここでは、前述の研究に基づいて高齢者向けにデザインされたICT機器やその利用の支援サービス、およびICT機器を活用したサービスの例を紹介する。

まず、高齢者向けに設計された携帯電話とパソコンであるが、高齢者携帯向け携帯電話の代表例は、富士通が開発している「らくらくホン」である(入江ら, 2005)。この製品シリーズの初代製品は松下通信工業(現パナソニックモバイルコミュニケーションズ)が1999年に開発を手がけ、その後富士通によっておよそ1-2年ごとにモデルチェンジが行われ、これまでに17台の機種が開発されてきた(2010年9現在)。機種によって機能や特徴が異なるが、共通コンセプトは、不慣れなユーザにも使いやすい簡単で親切的なインタフェース(専用インタフェースやガイダンス表示など)と、視聴覚機能の衰えをサポートする技術の搭載(表示の読みやすさ、音声読み上げ・呼出など)である。ハードウェア的にもボタンの大きさや突起を十分なものとし、開始終了ボタンの形状を他のボタンと触角的に判別できるようにしてある。また、操作の簡便性のために3つのワンタッチダイヤルボタンを用意し、ディスプレイも大きな液晶に大きな文字を表示させ、背景とのコントラストを高めに調整してある。

この電話の開発経験を生かし、2008年より富士通は高齢者向けのパソコン「FMVらくらくパソコン」を発売し、機器に加えてそのサポートサービスも展開している。最新スペックを搭載したノートパソコンに、複雑な操作が不要な検索機能とメニュー、および使いやすいキーボードを搭載した点に特徴がある。たとえば、電源を入れると高齢者がよく使うと想定された機能一覧が表示され、パソコンでやりたいこと(調査に基づき、高齢者がパソコンでやりたいこと上位5項目を表示)がすぐに始められるメニューや、文字入力が苦手なユーザをサポートする検索機能を搭載している。また、よく使う文字キーや母音キーを色分けし位置を探しやすく、アルファベットの文字を大きくして見やすくするなどの工夫がされたキーボードを採用している。加えて、無料で利用可能な専用の電話相談窓口やパソコンの基本操

作や活用方法などを動画説明する専用サイトを設置するなどのサービスも展開している。

ICT機器を活用するために最小限必要なリテラシーを身につけさせるためのサービスは、現在ではさまざまな機関がそれを実施している。パソコンの教育に関しては、主に営利企業、大学、地方自治体などが実施しており、ボランティア組織やシルバー人材センターなどでもパソコンやインターネットの教室が各地で盛んに開設されている。また、携帯電話についての講習会はあまり大規模には開催されていないが、各地方自治体や団体が携帯電話キャリア会社の協力のもと、高齢者向けの携帯電話教室や講習会を開催した事例がある。その内容は、通話やメール、カメラの操作方法を教えるものである。このほかに各地のドコモショップにおいても携帯電話教室が開催されており、らくらくホンの利用の仕方を無料で教えている。

これらのICT利用のためのサービスのほかにも、ICT機器と連携した高齢者向け生活支援サービスも展開されている。高齢者は突然の体調不良に襲われることが他の年齢層に比較して高く、迅速なサービスは不可欠である。特に、独居の高齢者においては、症状が発生しても、それを自分で連絡できない場合には、そのまま孤独死に至ってしまう場合もありうる。遠隔地に居住する高齢者の状態を契約者がモニターしたり、安否確認のための伝言を預かったりする安心や安全を確保するためのサービスが色々と考案され、営利企業によって提供されている。これらのサービスのシステムに特徴的なことは、ICT機器へのリテラシーが低いレベルでも(場合によっては無くても)利用可能なことである。このような生活支援サービスは、小川(2006)によるエクソシステムやメゾシステムにあたる(図1-6)。小川は、Bronfenbrenner(1981)の発達に関する生態学的考え方を拡張して高齢者に対するICT支援のあり方を検討し、マクロシステム(介護保険制度によるケアマネジメントの情報化)、エクソシステム(家族介護者の電子コミュニティや福祉、保険、医療の情報連携)、メゾシステム(高齢者の安否発信と地域社会の見守り)、それとマイクロシステム(一般的生活支援)という4階層を区別している。図1-6のマイクロシステムのレベルには、一般高齢者によるICT機器の利用が位置づけられ、その支援として、先の各種のパソコン教室や講座、携帯電話講習会が実施されている。

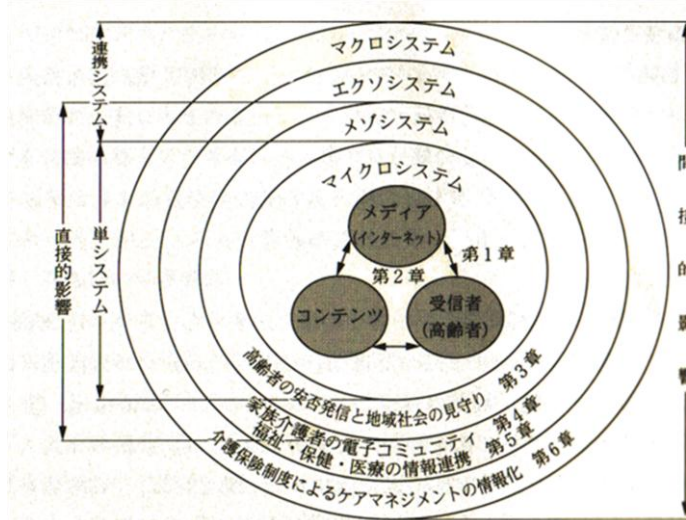


図 1-6 高齢者への ICT 支援学の枠組み

1.4. 研究課題と目的

1.4.1. 問題意識

高齢期には、加齢に伴って身体的、社会的、精神的なあらゆる側面ですさまざなな変化が起こりうるが、Havighurst (1972)は高齢期における発達課題として、それらの変化に適応し、自分と同年輩の高齢者と明るい社会関係を構築させることなどを挙げ、この発達課題の達成こそが幸せな人生を導くと述べている。今日の高齢者においては、ICTの普及に伴う情報環境およびコミュニケーション環境の変化に適応することも、この発達課題の一つであるといえると思われる。これまでICTを利用してこなかった高齢者においても、自身の必要に応じてICT機器をうまく利活用できるようになること、それにより周囲とのコミュニケーション環境および自身の精神的健康を維持することが求められているのではないかと考えられる。また、10年先や20年先の将来、今ICTを活用している30代40代の人々が高齢になった時には、ICTの利活用にまつわる世代間格差はなくなっているだろう、という意見もあるが、実際にはICTはさらに進化してICT環境が現在とは大きく変わっている可能性がある。その場合には、高齢者の変化への適応能力によっては、現在とは別の問題ではあるが、新たな世代間格差が生じることが考えられ、高齢者には常にICT環境の変化への適応が求められることになるかもしれない。したがって、高齢者におけるICTの利活用の現状を把握したうえで、それらを利活用する意欲やモチベーションに関与する要因を分析し、どのような要因からICT機器の利活用に関する格差が生じているのかを把握する必要がある。

先ほど見てきた先行研究では、実験的アプローチを用いて高齢者特有の傾向に関する心理学的な理解が進みつつあるが、その実態を実利用環境において確認する必要があるだろう。実験的アプローチにおいて仮説として検証対象にされている事柄以外にも、高齢者が直面している課題が他にあるか、それがどのようなものなのかについて、実利用環境から実態を把握するアプローチによって、探索し検討する必要があるからである。しかるに従来の調査研究は、ICTの利活用に積極的な高齢者を対象にしたものが多く、高齢者の多様性を考えると、まだ十分なエビデンスが提示されたとはいえない。この点については、一般の高齢者に対してエスノグラフィックなフィールドワークの手法を併用したアプローチが必要と考えられる。

宮田(2005)は、高齢者におけるICTの利用率を増やすためには、ICT機器のユニバーサルデザインへの対応が欠かせないとしている。確かに、高齢者世代において携帯電話やパソコンなどの比較的新しいICT機器の利用率およびその活用の度合いが低い要因の1つに、ICT機器の操作の複雑さや困難さ、あるいはそのようなイメージの定着があると考えられる。また、高齢者向けのICT機器やサービスの開発にユニバーサルデザインのアプローチは必要であ

ると考えられており、1.3.で紹介したようにその取り組みは様々な形で実施されている。しかしながら、高齢者向けのICT機器の開発にあたり、老化現象の進行が人によって大きく異なっていたり、その個人差が大きかったりするという高齢者の多様性の実態について、十分に検討されていないように思われるケースが散見される。高齢者の特性を画一的に捉え安易に機能を省いた機器を提供するだけでは、利用開始から間もない一部の高齢者ユーザにしか受け入れられない可能性がある。また、パソコン教室や携帯電話の講習会などのICTの利活用のためのサポートサービスについても、そのアフターケアが不十分で、教室に通ったときには分かったつもりになっても、自宅に戻るとわからなくなってしまうケースも多いようである。個人のレベルに合わせた質の高い教育とアフターケアが求められているといえる。

一方で、高齢者世代において携帯電話やパソコンなどの比較的新しいICT機器の利用率やその活用の度合いが低いもうひとつの要因として、それらのICT機器が高齢者の特性や生活環境に適合しておらず、他のコミュニケーション手段で代用される場合が多い点も考えられる。高齢者が新しいICT機器の利便性を理解できず、それらが登場する以前と同じコミュニケーション手段を利用し続けている場合も多いことが予想される。また、1.1.2.で述べてきたように、ICTの利用には世代間および地域間において差がある。それらの格差は、国を中心とした情報化戦略の取り組みによって緩和の方向に向かっているが、今なおインフラ整備の課題を抱えた地域として、本土から距離のある離島などが挙げられている。携帯電話の利用に関して地域間格差が問題とされることはあまりないが、離島である沖縄県においてはその普及率が全国で最も低い。この背景として、高齢者の携帯電話の利用率の低さも関与している可能性が考えられるが、1.1.3.で述べたように、居住する地域における地域コミュニティの特性がさらに関与している可能性もある。地方都市に在住する高齢者の生活において、身近な人々との相互作用が大きな役割を果たしている(中篠, 2003)ことを考慮すると、高齢者のコミュニケーション行動は居住地域や生活環境により大きく異なっていることが予想される。

このような問題意識に基づき、本研究の課題とその対象について、次のように定義する。

1.4.2. 研究課題

ICTの発展と普及によって電子通信機器を介したコミュニケーション場面が増え、さらに1.3.で紹介したような高齢者も簡単に安心して使えるように設計された携帯電話やパソコンなどの機器やサービスが展開されているにもかかわらず、高齢者の場合には、パソコンや携帯電話のメールなどの比較的新しいICT機器やシステムを利用していない、あるいはあまり頻繁に使用していない人が多い。すなわち、世代間でコミュニケーションの手段に差がある現状にある。このことは、ICTの非利用あるいは消極的利用によって高齢者のコミュニケーションの範囲が限定されてしまっている可能性があり、またそれに伴う高齢者のコミュニケ

ーションの不足によって1.2.3.であげたような社会的問題が引き起こされる可能性も考えられる。本研究では、このような携帯電話をはじめとするICT機器やシステムの利活用の格差の緩和をめざし、その利活用やリテラシーに影響する要因の解明を研究課題とする。

1.4.3. 対象領域

本研究の調査は、コミュニケーションに着目したものであるため、コミュニケーションを目的として用いられる携帯電話やパソコンなどのICT機器やシステムを中心として扱っている。本論は、その中でも特に普及率の高さから中核的な存在である携帯電話に焦点をあてて分析を行う。しかしながら、携帯電話の機能の多機能化を考慮して、特に3章でのインタビュー調査の分析では、携帯電話の機能と利用目的が類似する携帯電話以外のICT機器や関連メディアの利用についても言及する部分がある。ここで、本論で扱う調査において対象とする「ICT」および「ICT機器」について説明しておく。このICTという用語の意味はその明確な定義は困難であり、一般に、広義の意味で使われる場合と狭義の意味で使われる場合がある。すなわち、ラジオやテレビ、電話といった従来のICT、およびデジタルカメラやプロジェクタ、プリンタ、ICレコーダなどのパソコン周辺機器も含める広義の意味を持つ場合もあるが、特にパソコンや携帯電話でのインターネットを用いたネットワーク通信のことを指して限定的に使用される場合もある。本論および本論での調査においては基本的には広義の意味を採用するが、コミュニケーションに言及する際にはコミュニケーションに用いるICTのみを指すこととする。コミュニケーションの主な目的は情報取得と情報伝達にあり、その

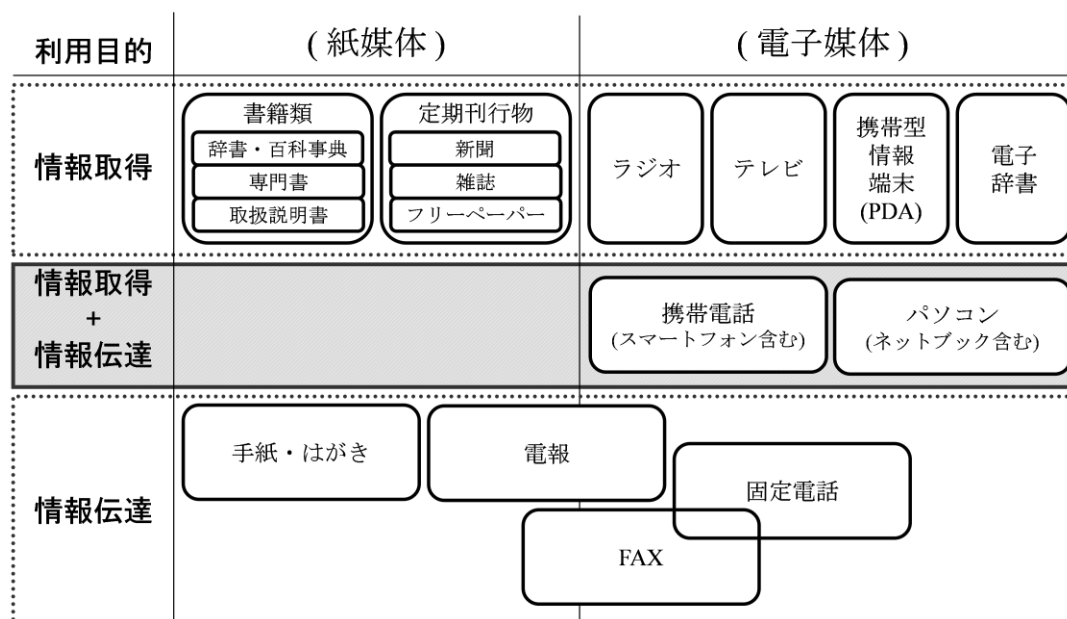


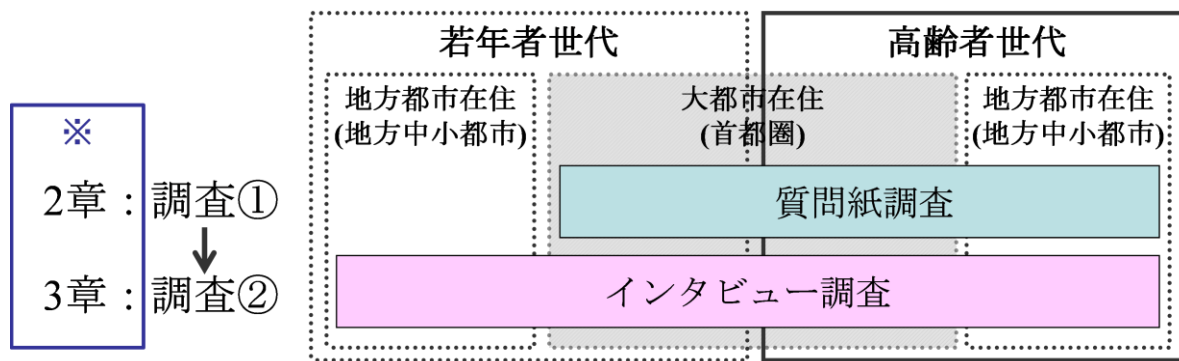
図 1-7 本研究で対象とする ICT 機器とその関連メディア

目的によって図1-7に示すように分類できる。また、それらと利用目的が同じ機器や関連メディアの利用についても調査の対象とした。さらに、デジタルカメラやビデオカメラ、プロジェクタ、プリンタ、ICレコーダなどのAV機器ならびにパソコン周辺機器については「その他のICT機器」として扱った。

また、本研究で行う調査および分析の対象者は主に高齢者としたが、対照群として若年者も対象者に含めることとした。ただし、1.3.4.で紹介した介護や福祉に関するマクロシステムとエクソシステムを必要としない日常生活に支障のない者を対象とした。各調査とその対象者の構成を図1-8に示す。まず、自由記述形式を主とした質問紙調査を実施し(2章：図1-8の調査①)、携帯電話の利用実態の把握を行った。調査結果から、携帯電話リテラシーの格差について、世代間および高齢者における地域間での違いを分析した。続く3章で行ったインタビュー調査(図1-8の調査②)では、ICT機器の利活用に影響する要因について、携帯電話の利用を中心に分析し検討した。両調査とも20代の若年者(20～29歳)および60代と70代の高齢者(60～79歳)を対象とした。

対象地域としては、理想的には全国を対象としたかったが、時間や予算の制約から都市部と地方部を対比的に選定することとした。1.1.2.で示したとおり、表1-1にあるように都道府県別の携帯電話やパソコンなどのICT機器の普及率は、首都圏は比較的高い水準にあるが、離島である沖縄県は最も低い水準である。このことから、都市部として首都圏30km圏内在住者、地方部として沖縄県の離島であるI市在住者に調査を依頼し、居住地域による携帯電話の利活用やその活用能力の違いについて検討することとした。首都圏30km圏内と対象離島としたI市、全国平均の年齢階級別の人口をまとめたものを表1-3に示す。

まず、首都圏30km圏内に選定した理由は、1.1.3.で述べたように、首都圏20～50km圏内における高齢化が著しいこと、および日本の中枢機能を持つ都市周辺であるためである。また、地方部として沖縄県の離島であるI市を選定した大きな理由は、インフォーマントを募集するためのシルバー人材センターが存在していることにある。I市は人口45,183人の島で、日本国内の離島の中では6番目に人口が多い。島内には市制都市が存在し、地域の中心地とし



※ 本論文での該当章

図 1-8 各調査とその対象者

表 1-3 年齢階級別の人口(2007年：調査対象地域・全国)

単位：人、%

	世帯数	人口計	0～19歳		20～34歳		35～64歳		65歳以上	
			人口	構成比	人口	構成比	人口	構成比	人口	構成比
首都圏30km	14,232,000	34,479,000	6,153,000	18.0	7,103,000	20.6	14,824,000	43.0	6,908,000	20.0
対象離島	17,798	45,183	11,322	25.0	8,633	19.1	17,642	39.0	7,585	16.8
全国	72,845,000	127,768,000	24,089,000	19.0	25,386,000	19.9	61,894,000	48.4	25,672,000	20.1

(沖縄県「離島関係資料(平成22年1月)」, 2010 ; 総務省統計局「日本の統計2010」, 2010より作成)

ての機能を有している地方中小都市である(宮内, 2001)。しかしながら、高等教育機関が島内に存在しないため、若年者世代の多くが進学や就職のために一時的に島を離れることがある。さらに、離島であるために交通機関の形態が首都圏とは生活環境が大きく異なるという理由による。対象とした離島であるI市には電車や地下鉄がなく、高齢者も日常的に車や船を利用する点が首都圏をはじめとした大都市の生活とは異なっている。また、文化継承を主目的とした地域コミュニティによる活動が盛んであり、地域コミュニティに関しても1.1.3.で述べたような農村型コミュニティである点も首都圏の都市型コミュニティとは性質が異なる。

このように、生活環境や交通機関の整備、地域コミュニティの形態が大きく異なる両地域においては、ICT機器の利活用の仕方にどのような特徴があり、そこにどのような要因が関係しているのかを本論で扱う。なお、調査対象地域について以降の分析において言及する際には、「首都圏」と「地方中小都市」という呼称を用いることとする。

ただし、コミュニケーションへの意欲が既に著しく低い状態にある人に関しては、調査の形式上データを集めることが難しいため、本研究で扱うデータは、その点に関しては限定的な一面があるといえる。

1.4.4. 研究の目的と意義

本研究の目的は、居住地域や世代によるICT機器の利用格差の問題が生じる要因を明らかにすることである。さまざまなICT機器の中でも特に携帯電話に着目し、定性的なアプローチと定量的なアプローチを組み合わせた実証的研究によって、ユーザの生活場面(実利用環境)における携帯電話の利活用やそのリテラシーの実態を把握する。それによって、高齢者の携帯電話の利活用の促進やリテラシーの向上につながる要因、およびその阻害要因を明らかにする。

本研究の成果として、携帯電話の利活用やそのリテラシーに影響を与える諸要因を明らか

にし、どのような要因から携帯電話の利活用に世代間および地域間の格差が生じているのかを解明することができれば、現在の携帯電話をはじめとするICTの利活用の格差の緩和だけでなく、今後起こりうる格差の予防につながるであろう。

また、高齢者の孤独死や自殺、軽犯罪などが社会問題となっているが、これらは50-60歳代に最も多く(元木, 2008)、今後も増え続ける可能性が高い。そのため、急速な対応が求められている。本研究の成果によって高齢者におけるコミュニケーション環境の維持と精神的健康の向上がもたらされることで、高齢者にまつわる社会問題の緩和にもつながることも考えられる。特に世界一の超高齢化社会である日本において、これら的高齢者を取り巻くコミュニケーションおよび情報環境の問題を扱う意義は大きいといえる。

1.4.5. 研究のアプローチ

本研究では、上述の目的を達成するために、Creswell (2003)によるMixed Methods Research (混合研究法=ミックス法)を適用し、定量的なアプローチと定性的な(質的な)アプローチを組み合わせた研究アプローチをとる。多数の事例について特定の側面に焦点を当てながら普遍的な性質や傾向の解明を目指す定量的研究アプローチと、少数の事例について多面的側面から個別事例の包括的な理解を目指す定性的研究アプローチは異なる性質を持っており、それぞれに表1-4に示したような利点と欠点がある。定量的アプローチと定性的アプローチの関係は、それを詳細に論じようとするれば、それだけで一つの論文となるほど奥が深い問題である。

たとえば、定性的アプローチとしてのエスノメソドロジー的なフィールドワーク研究について発達心理学会で起きた一連の議論(刑部, 1998; 須田ら, 2000; 刑部, 2001)は、一般化をめざさない方向での事例研究というアプローチを発達心理学という学問領域でどのように受容すべきかというできごとであったと位置づけられる。刑部(1998)は、保育実践の現場で、保育の場になじまないKという「ちょっと気になる子ども」が、保育の場という共同体全体の変容を経ることによって、最終的にLave & Wenger (1991, 1993)の正統的周辺参加(LPP:

表 1-4 定量的・定性的研究アプローチの利点と欠点

	利点	欠点
定量的 研究アプローチ	<ul style="list-style-type: none"> 定型化しやすいので大標本を扱える 数値化しやすいので処理が容易 統計的推論が可能 追試が可能 	<ul style="list-style-type: none"> 画一化するため、細かな内容が扱いにくい 相互に関係する複雑な仕組を捉えにくい 全体像がつかみにくい ある時点における静的な関係しか扱えない
定性的 研究アプローチ	<ul style="list-style-type: none"> 総合的に理解可能 内容の深層まで追跡可能 動態を把握可能 	<ul style="list-style-type: none"> 一般化が困難 検証不能

Legitimate Peripheral Participation)の形でそこに取り込まれ「気にならなくなって」いくプロセスを記述した。これに対し、須田(2000)は、さまざまなデータ要素のなかから「典型性」を抽出する際には恣意的なデータ抽出が行われてしまうのではないかと、という定性的アプローチに対する根源的ともいえる問いを發し、倉持(2000)は、多数の標本を用いた定量的分析による因果関係の解明ではすくい取ることのできない心理学的リアリティを明らかにすることが事例研究では重要であるという立場から、Kに対するリアリティがどれほど読者と共有されているのかという問いを、また麻生(2000)は、定性的アプローチにおける言及の不足が紙数制限に関係している、との指摘をしている。これに対し、刑部(2001)は、恣意的なデータ抽出にもとづいた典型例による一般化を目指したものではなく、また特定の個人のここを出る限り問題にしないLPPの立場からの研究としての記述であったこと、そして紙数に収めることが問題ではなく問題を明確化する過程で余分なデータが切り捨てられただけであることを述べてこれらの意見論文に反論している。

刑部のスタンスはLPPであり、一般化を目指すものではないという立場を堅持しているもので、これをもって定量的アプローチに対する定性的アプローチの挑戦と一般化してしまうのは適切ではないだろうが、定量的アプローチが習慣化した場において定性的アプローチを受容させることの困難さを物語る事例と見ることはできるだろう。

2004年に、対象領域ではなく方法論を機軸にした質的心理学会という学会ができたことは、そうした状況におかれていた定性的アプローチや、その立場を取る心理学や社会学、医療看護系の分野の研究者にとっての立脚の場が必要とされていたことを背景としている。学会のWebサイト(2010年現在)に書かれているように「妥当性とは何か、信頼性とはどういうことかと問いかけつつも、ある一定の妥当性と信頼性を確保するという循環的な営みを引き受けざるを得ません」という状況が定性的アプローチの現状といえるだろう。

本論文のスタンスは、刑部のように全面的な定性的アプローチに立ったものではなく、まさにCreswellが提唱しているようなMixed Methods Researchのひとつである。このアプローチを採用した理由は、定量的アプローチと定性的アプローチのそれぞれのメリットを活かして総合的に問題に取り組もうとしたからである。すなわち、「ポスト実証主義的な知識の定義、実験を基礎とした探求の戦略、予備テストと事後テストによる態度の測定」(Creswell 訳書 p.22)といった定量的アプローチの特徴と、「構築主義的な知識の定義、エスノグラフィー、デザイン、行動の観察」(同上)といった定性的アプローチの特徴をあわせることで「プラグマティックな知識の定義、量的データも質的データもともとの逐次収集する」(同上)というアプローチである。Mixed Methods Researchのアプローチを用いることで、定量的研究アプローチと定性的研究アプローチの両者の強みを計画的に組み合わせることでデータを獲得することが可能となる。本研究では、携帯電話の利用格差の問題が生じる要因を明らかにするという目的に合わせて、特に定性的研究アプローチに比重を置くこととする。

本研究における実証研究の実施手順および研究アプローチを図1-9に示す。本研究で行った質問紙調査とインタビュー調査の2つの調査の組み合わせは、それぞれ手法が大きく異なる

る。まず、高齢者と若年者を対象に自由記述形式を主とした質問紙調査を行い、携帯電話の利用実態の把握をする(図1-9の調査①)。ここでは、携帯電話の各機能に対する知識やその利用頻度、携帯電話の利用経歴や利用契機、携帯電話の利用における問題対処の行動などから、携帯電話の活用能力について世代間および地域間の違いを分析する。その後、Contextual Inquiry (Beyer and Holtzblatt, 1997)を適用した半構造化面接法に基づくインタビュー調査を行い、高齢者における携帯電話の利活用とその利活用能力に影響する要因を明らかにする(図1-9の調査②)。これらの調査は、携帯電話以外のICT機器の利活用についても含んだ内容であったが、本論文の分析においては、近年のICT機器の中核ともなっている携帯電話に焦点を当て、携帯電話の利活用とその能力について論じる。

なお、これらの調査は、筑波大学における研究倫理審査委員会で調査計画の審査を受け、その助言に基づいて修正し、承認を受けたうえで実施した。

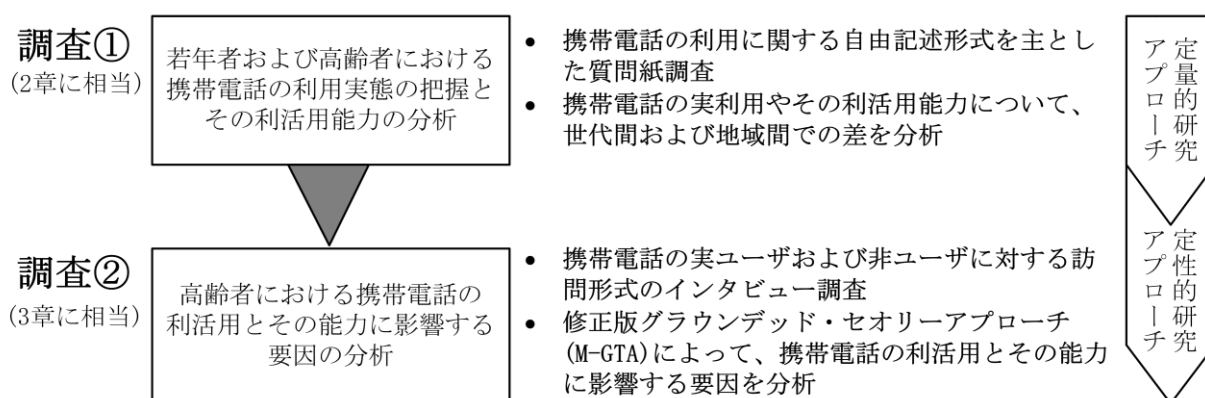


図 1-9 本研究のアプローチ方法

1.5. 本論文の構成

本論文は、定性的研究アプローチと定量的研究アプローチの併用によって携帯電話の利用実態と実利用環境について把握し、その分析を行った研究をまとめたものである。その目的は、居住地域や世代による携帯電話をはじめとする ICT の利用格差の問題が生じる要因を解明しすることにある。以下、各章の目的および検討内容について述べる。

第 1 章では、研究の背景として、ICT の発展にともなうコミュニケーション形態、および社会構造の変化について述べ、ついで高齢者におけるコミュニケーションの重要性に触れた。さらに高齢者向けにデザインされた ICT 機器や支援サービスについて紹介した後、高齢者の ICT の利活用と関連する先行研究のレビューを行った。そのうえで、本研究の研究課題を明示し、研究の目的とその意義を述べ、本研究のアプローチを示した。

第 2 章では、携帯電話の利活用およびその能力に関する格差の実態について論じた。そのために、高齢者 70 名(首都圏在住者 50 名、地方中小都市在住者 20 名で構成)と若年者 68 名(都市部在住)に対して携帯電話の利用に関する質問紙調査を行った。調査結果を、世代および居住地域によって携帯電話リテラシーがどのように異なるのか分析した。

第 3 章では、携帯電話リテラシーに影響する要因について分析した。そのために、前章で見いだされた世代差と地域差について深掘りするために実施したインタビュー調査の方法、およびその結果について述べた。インタビュー調査は、首都圏と地方中小都市それぞれの高齢者と若年者合計 36 名に対して実施し、その内容はライフヒストリー、社会関係、価値観、ICT 機器の保有状況や利用状況、情報取得や情報伝達場面における行動と価値基準、QOL などに関するものである。結果は、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (M-GTA) によって分析を行い、抽出したカテゴリから関連図を構成し、携帯電話リテラシーに影響する要因について検討した。さらに、携帯電話の利用特性のパターン分類を行った。さらに、携帯電話リテラシーとそれに影響する諸要因を測定する質問票を試作し、補足的調査を実施し、これらの結果の妥当性が確認を行った。

第 4 章では、総合的考察として、総合的考察として、2 章でその傾向が示唆され、3 章で要因間の関係の詳細が実証的に明らかにされた高齢者の携帯電話の利活用とそのリテラシーについて、先行研究を引用しながら考察した。その中で、携帯電話リテラシーに影響する要因として重要であると考えられた要因のうち、実利用経験と社会的サポートの質が高齢者にとって特に重要であることを示した。

第 5 章では、本研究の結論として各調査で得られた成果をまとめ、携帯電話リテラシーに影響する要因のうち、実利用経験と社会的サポートが高齢者にとって特に重要であることを述べた。

付録として、調査に用いた質問紙調査票やインタビューに用いた資料を添付した。

1.6. 用語の定義

1.6.1. 高齢者

現在、高齢者の定義として標準的に用いられているのはWHO(World Health Organization, 世界保健機関)のもので、そこでは65歳以上を高齢者、そのうち65-74歳を前期高齢者、75歳以上を後期高齢者と呼んでいる。日本では1960年まで国勢調査などで60歳以上を老年人口として扱っていたが、1965年からWHOの定義に合わせて65歳以上にその年齢を引き上げた。

また、高齢者と似た言葉として「中高年齢者」、「高年齢者」という概念もあるが、1971年5月に制定された「中高年齢者等の雇用の促進に関する特別措置法」および1986年10月に制定された「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」によると、45歳以上55歳未満の者を中高年齢者、55歳以上65歳未満の者を高年齢者と呼んでいる。

一方で、内閣府政策統括官(共生社会政策担当)の「年齢・加齢に対する考え方に関する意識調査(2006)」の結果によると、一般のイメージでは、55歳以上を高齢者とみなす意見もあるが、およそ半数の人々は70歳以上を高齢者と考えている。

これに対し、各地にあるシルバー人材センターでは多くの場合、60歳以上を会員として受け入れている。これは定年退職の時期が60歳前後であることが関係しているが、同様の理由で60歳以上を高齢者として扱う施設なども多い。現実には、厚生年金の受給年齢が65歳に引き上げられたことから、2006年4月に出された「改正高年齢者雇用安定法」によって、継続雇用制度の導入や定年を65歳まで引き上げる措置が取られているが、多くの企業では2010年現在も60歳定年制をとりながら、希望者を継続雇用する形式をとっている。

加齢に伴う身体機能の変化や諸症状の出現には個人差が大きく、高齢者という概念に明確な境界を設定することは困難であるが、本論では、定年により生活環境が大きく変化する60歳以上の人を高齢者として調査の対象としたため、便宜的に60歳以上を高齢者と呼ぶこととする。したがって、扱うデータによっては60歳以上64歳未満のものも含まれている。

1.6.2. ICT (情報通信技術)

日本においては、情報通信に関する技術の総称を表す言葉として、「IT」がかつて頻繁に使われてきたが、通信(communication)に対する意識の高まりを背景に、2006年より総務省がITから「ICT」に表記を変更し、最近ではICTという表記も一般に定着してきた。本論では、特に必要がない限りはICTという表記を用いることとする。また、本論で用いるICTという用語には、特にパソコンや携帯電話でのインターネットを用いたネットワーク通信だけの狭

義の意味ではなく、例えばラジオやテレビ、電話といった従来のICTを含めた広義の意味を持たせるが、調査において扱う「ICT機器」については、「1.4.2. 研究課題と対象領域」の中で述べたとおりとする。

1.6.3. 携帯電話リテラシー

もともとリテラシーという言葉は、読み書き能力のことを指していたが、ある分野に関する能力や知識、および教養の度合いを示す用語としても使われるようになった。「情報リテラシー」や「コンピュータリテラシー」、「メディアリテラシー」などの用語は一般に広く使われているが、その対象となる機器やシステムの利活用は、生活の基盤を構築するものとされている。そのため、これらの「～リテラシー」という用語には、その利活用をする能力がなければこれからの時代を生きていくのが困難になる、という意味合いが込められており、日本の教育現場ではしばしばその教育を促す取り組みが行われている(藤井, 2007)。

「携帯電話リテラシー」という考え方は、コンピュータリテラシーという概念の一部とみなすこともできるが、携帯電話は各種ICT機器のなかでも中核に位置する要素である。前述のように、日本において携帯電話の普及率、および携帯電話によるインターネットの利用率は、パーソナルコンピュータを上回っている。また、携帯電話はインターネットによる情報取得などを行うだけでなく、カメラやミュージックプレイヤー、テレビなどの機能も備えているが、メールや音声通話、映像配信などによって、あらゆるコミュニケーション行動を支援する道具としても広く活用されているICT機器である。これらの点を考慮して、これからの時代において携帯電話を効果的に利活用できる能力は、コミュニケーション能力や生活力につながると考えられるため、多様なICT機器のなかから特に携帯電話に着目して、その利活用能力のことを携帯電話リテラシーと呼ぶこととする。

1.6.4. コミュニティ

1.1.3.で述べたように、コミュニティという言葉の定義は多様であるが、本論では広井(2010)の「人間が、それに対して何らかの帰属意識をもち、かつその構成メンバーの間に一定の連帯ないし相互扶助(支え合い)の意識が働いているような集団」という広義の意味を持つ定義を採用する。狭義の意味で使用する際には、「地域コミュニティ」などのように、別の用語を組み合わせるより限定的な形で使用する。

2章. 携帯電話の利活用とそのリテラシーの実態把握

2.1. 本章の目的

2.1.1. 目的

本章では、携帯電話の利活用に関する実態を把握することを目的とする。特に、携帯電話リテラシーに着目し、高齢者が携帯電話をどのように利活用しているのかについて、若年者との世代間、および居住している地域間によってどのように異なるのかを分析する。それにより、高齢者における携帯電話リテラシーの現状を多面的に把握する。

2.1.2. 方法

高齢者の携帯電話の利用実態の概略を把握するために質問票を用いた定量的調査を行った。携帯電話の利活用および携帯電話リテラシーについて、若年者との世代間、および居住している地域間でどのような違いがあるかを分析した。以下、2.2 では実施した質問紙調査の概要を、2.3 および 2.4 では質問紙調査の結果をそれぞれ分析する。2.3 では携帯電話リテラシーの世代間格差について、2.4 では携帯電話リテラシーの地域間格差について分析を行う。

なお、使用した質問票はコミュニケーションに関して広く把握する目的で作成されているため、2.3.および 2.4 では、本論で課題としている携帯電話リテラシーに関する設問の回答のみを分析対象とする。また、2.5 にてこれらのまとめを行った。

2.2. 調査①：質問紙調査の実施

2.2.1. 質問紙調査の構成

携帯電話の利活用の実態を把握するための質問票を作成した。質問票は、携帯電話リテラシーの実態についてなるべく詳しい情報を取得するために自由記述の設問を中心に構成した。最終的に 63 の設問を用意した。調査項目の詳細については、巻末の付録 -1 に調査

表 2-1 質問票の内容の概要

	質問内容	回答方法	付録1の 質問票内での 対応設問番号	
(a)	インフォーマント自身について	イニシャル、シルバー人材センターの会員番号、年齢、最終学歴	自由記述	問1
(b)	人間関係について	日常的に付き合いのある人間関係について、家族や2親等までの親戚、近所づきあい、趣味の仲間、仕事関係の仲間、その他の友人の5カテゴリーに分け、それぞれのイニシャル、年齢、続柄、携帯電話の有無、携帯電話による連絡頻度(発信/受信)、居住地など	選択回答、自由記述	問2Q1～Q5
(c)	ハイテク機器/ICTについて	ハイテク機器やICTについて持っているイメージ、感じている不満、計28種類の機器について(保有の有無、利用頻度、容易に使えるか否か)、最初に利用した機器、機器の利用で困った経験、困った場合の対処方法	選択回答、自由記述	問3Q1～Q4
(d)	携帯電話について	携帯電話の利用経歴について(保有経験のある携帯電話のキャリア、機種番号、入手ルート、保有時期)、利用開始に関して(時期、その時の使用目的、利用開始後の印象変化)、利用の継続について(利用継続している理由、これからの予定、携帯のない生活への思い)、さまざまな機能について(知識の有無、保有している携帯電話への搭載の有無、利用頻度、使いこなさへの意欲、携帯電話の多機能化への意見)、携帯電話のカメラ機能について(利用頻度、カメラの保有状況と使い分け)、携帯電話の通話機能とメール機能について(各々の利点と欠点、両者の使い分け基準、通話について固定電話との使い分け基準、メール機能を使うようになった経緯、通話とメール以外に関心のある機能、メールと通話に関連する各操作ができるか否か)、携帯電話についての一般的意見、携帯電話のユーザビリティについて(操作の難易性、操作・表示で難解なもの、利用時の問題への対処行動、活用度合いの評価、活用への意欲、)	選択回答、自由記述	問4Q1～Q3、問5Q1～Q4、問6、問7
(e)	各コミュニケーション手段	固定電話、携帯電話、手紙、電報、携帯メール、パソコンメール、他人への伝言、直接の対面の8種類のコミュニケーション手段について、利用頻度、どのような要件で誰に対して使うか、不便な点や困ること、代用手段	選択回答、自由記述	問8Q1～Q8
(f)	場面ごとに用いるコミュニケーション手段	想定された11つの場面において用いるコミュニケーション手段(よく使うもの/時々使うもの)、それ以外の手段を利用しない理由	選択回答、自由記述	問9Q1～Q11
(g)	その他	アンケートについての感想など	自由記述	問10

で用いた調査票を付したが、設問内容の概要を表 2-1 に示す。また、これらの質問項目は、橋爪(2008)による首都圏在住の高齢者を対象とした携帯電話の利用に関するインタビュー調査の結果を参考に作成した。質問票の質問項目作成の際のポイントについて、質問内容ごとに以下に説明する。

(a) インフォーマントについて

プライバシー保護に関する一般的目的とシルバー人材センターの方針に合わせ、氏名や住所などの個人情報に関わる質問は避け、シルバー人材センターの会員番号と年齢、性別、家族構成のみを尋ねた。

(b) 人間関係について

橋爪(2008)による調査結果では、高齢者が用いる携帯電話の機能は主に通話とメールで、それらは相手を伴って利用するもの、すなわちコミュニケーションを目的とするものであった。したがって、ここでは普段携帯電話を用いてコミュニケーションをする相手について、家族や親戚、近所付き合い、趣味の仲間、仕事関係、その他の友人に分けて、最大 7 名(家族や親戚のみ 15 名)まで記入できる欄を設けた。また、それぞれのイニシャル、年齢、性別、携帯電話の有無、携帯電話による連絡頻度(発信と受信のそれぞれ)、関係、および居住地についても記入欄を設けた。

(c) ハイテク機器・ICT について

橋爪(2008)による調査結果では、高齢者が携帯電話の利用を開始する前にネガティブなイメージを持っているケースがあったことから、携帯電話も含めた最近の機器やICT全般についてどのようなイメージを持っているかなどの設問を設けた。

また、さまざまな機器の保有や利用頻度、操作の難易性についても尋ねる項目を入れた。

(d) 携帯電話について

携帯電話についての一般的質問として、利用履歴や利用開始の目的などを尋ねる項目を作成した。高齢者が過去の出来事を思い出す際に、現在からさかのぼりすることでその想起の手がかりを得られ思い出しやすくなることから、現在保有している携帯電話の機種やキャリア、その購入ルートを記入してもらい、そこからさかのぼる形でその前に使用していた機種についても尋ねる形式にした。また、携帯電話を利用するようになる以前の考えやその後の変化も把握するために、利用開始前と現在での印象の変化や携帯電話のない生活に戻るとしたらどう思うかなども自由記述形式で尋ねた。さらに、携帯電話の利用目的が変化していることも踏まえ、利用開始時の利用目的と現在の利用目的を分けて尋ね、さらに現在も使い続けている理由や今後の利用意向についても尋ねた。

高齢者のユーザビリティに配慮した ICT 利用環境に関する調査研究検討会(2008)や橋爪

(2008)の調査結果から、メール利用の有無が高齢者の携帯電話の活用度合いを測る指標になると考え、メール機能の利用について詳細な情報が得られるような質問項目を用意した。メール機能への関心やそれに感じている利点と欠点、メール機能と通話機能の使い分け、メール機能を使うようになった経緯などである。また、メール機能と通話機能に関して、それぞれの各種操作ができるかどうか、よく使うかどうかについても尋ね、携帯電話リテラシーについて分析できるようにした。

(e) 各コミュニケーション手段について

ここでは、携帯電話と同じコミュニケーションという目的のために用いられるであろう8つの手段について、それぞれの利用頻度や利用状況、その手段の代用手段などについて尋ねる項目を作成した。

(f) 場面ごとに用いるコミュニケーション手段について

「帰宅が遅くなることを家族に伝える」などの、誰かに何かを伝える場面を11種類設定した。それぞれの場面において、そのようなコミュニケーション手段を用いるかを尋ねる設問を設けた。同時にこの設問では、「なぜそれ以外の手段を利用しないのか」を記入する欄も作成した。ここには、ある特定の目標(コミュニケーションや情報探索)を達成するために、既存の機器やシステムという多様な手段(人工物)のなかから、どのようなものをどのような理由によって選択しているのかを調べる人工物発達学(黒須, 2009)の視点が導入されている。

2.2.2. 調査方法

(a) インフォーマント

首都圏に在住の20代の男女68名と60 - 70代の男女50名、および地方中小都市に在住の20名の男女を対象として実施した(表2-2)。携帯電話とその他のICT機器の使い方にあてたため、携帯電話の保有者を対象とした。

表 2-2 インフォーマントの構成

	首都圏		地方中小都市	計 (人数)
	20代	60-70代	60-70代	
男性	42	25	10	77
女性	26	25	10	61
計	68	70		138
[平均年齢]	22.31歳	68.49歳		

なお、本調査の協力者は、若年者については首都圏に居住する大学生および大学院生、高齢者については該当地域のシルバー人材センターの会員であった。また、携帯電話の使い方に焦点をあてたため、いずれも携帯電話保有者を対象とした。したがって、携帯電話を保有していない高齢者についての情報、たとえば彼らが携帯電話やその利用をどのように考えているか、その利用に対する意欲があるのか、といった情報は得られていない。

(b) 調査時期と実施方法

調査は2007年秋に実施した。郵送法によって行い、配布後3週間後に回収した。

(c) 分析対象の質問内容

調査票は巻末の付録-1に付したものをを用いたが、ここでは前述のとおり、携帯電話リテラシーに関連する質問項目についての分析結果を報告する。携帯電話リテラシーと関連する質問項目は、全9問であるが、その内容ごとに4つに分けたものを表2-3に示す。

表 2-3 分析対象とする質問内容

質問内容			
(a) 携帯電話の多機能性について (付録-1の第5問Q1①, Q1③, Q2)	(a-1) 下記31種類の機能を知っているか(知っている、知らない) (a-2) 下記31種類の機能の使用頻度 (毎日、週に2-3回、月に1-3回、たまに、まったく使わない) (a-3) このような携帯電話の多機能化という動きへの意見(自由記述)		
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>【携帯電話のさまざまな機能:31種類】 電話、テレビ電話、国際電話、メール、写真貼付メール、デコレーションメール、ウェブサイト閲覧、ナビゲーション、ダウンロード、交通情報、時計、目覚まし、ストップウォッチ、音楽プレーヤ、テレビ、ラジオ、ゲーム、音声メモ、テキストメモ、電話帳、写真、動画像、カレンダー、スケジュール管理、辞書、万歩計、電卓、電子マネー、外部カード接続、赤外線通信、USB通信</p> </div>			
(b) メール機能と通話機能の各種操作について (付録-1の第5問Q4⑥)	(b-1) 下記11つの携帯電話の操作について、操作ができるか(できる、できない) (b-2) 下記11つの携帯電話の操作について、操作を普段行うか(行う、行わない)		
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>【メール機能:6操作】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドレス帳からメールを送信する、 ・送られて来たメールに返信する、 ・送られてきたメールを他の人に転送する、 ・デジカメで撮った写真をメールに貼付して送信する、 ・絵文字を使ってメールを作成する、 ・送られてきたメールのメールアドレスをアドレス帳に登録する </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>【通話機能:5操作】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドレス帳を使って電話をかける、 ・着信・発信履歴を使って電話をかける、 ・相手の留守番電話に録音する、 ・自分の携帯電話に録音されている留守番電話を聞く、 ・着信・発信履歴から番号をアドレス帳に登録する </td> </tr> </table> </div>		<p>【メール機能:6操作】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドレス帳からメールを送信する、 ・送られて来たメールに返信する、 ・送られてきたメールを他の人に転送する、 ・デジカメで撮った写真をメールに貼付して送信する、 ・絵文字を使ってメールを作成する、 ・送られてきたメールのメールアドレスをアドレス帳に登録する 	<p>【通話機能:5操作】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドレス帳を使って電話をかける、 ・着信・発信履歴を使って電話をかける、 ・相手の留守番電話に録音する、 ・自分の携帯電話に録音されている留守番電話を聞く、 ・着信・発信履歴から番号をアドレス帳に登録する
<p>【メール機能:6操作】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドレス帳からメールを送信する、 ・送られて来たメールに返信する、 ・送られてきたメールを他の人に転送する、 ・デジカメで撮った写真をメールに貼付して送信する、 ・絵文字を使ってメールを作成する、 ・送られてきたメールのメールアドレスをアドレス帳に登録する 	<p>【通話機能:5操作】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドレス帳を使って電話をかける、 ・着信・発信履歴を使って電話をかける、 ・相手の留守番電話に録音する、 ・自分の携帯電話に録音されている留守番電話を聞く、 ・着信・発信履歴から番号をアドレス帳に登録する 		
(c) 携帯電話のユーザビリティに関して (付録-1の第7問①, ⑤)	(c-1) 自分で携帯電話を使いこなしていると思うか (かなり使いこなしている、ほどほどに使いこなしている、あまり使いこなせていない、ほとんど使いこなせていない) (c-2) 携帯電話の操作がわからなかった時の対処法(自由記述)		
(d) 携帯電話の利用経歴に関して (付録-1の第4問Q1, Q2①)	(4-a) 携帯電話を何年使っているか(数字で回答) (4-b) 携帯電話を利用し始めたきっかけ(自由記述)		

2.3. 携帯電話のリテラシーの世代差

2.3.1. 調査結果の分析

(a) 携帯電話の多機能性について

実際に提供されている携帯電話の機能のうち、例にあげた 31 種類の機能を知っているかどうか、および各機能の利用頻度についての回答を世代別に集計したものを図 2-1、図 2-2 にそれぞれ示す。

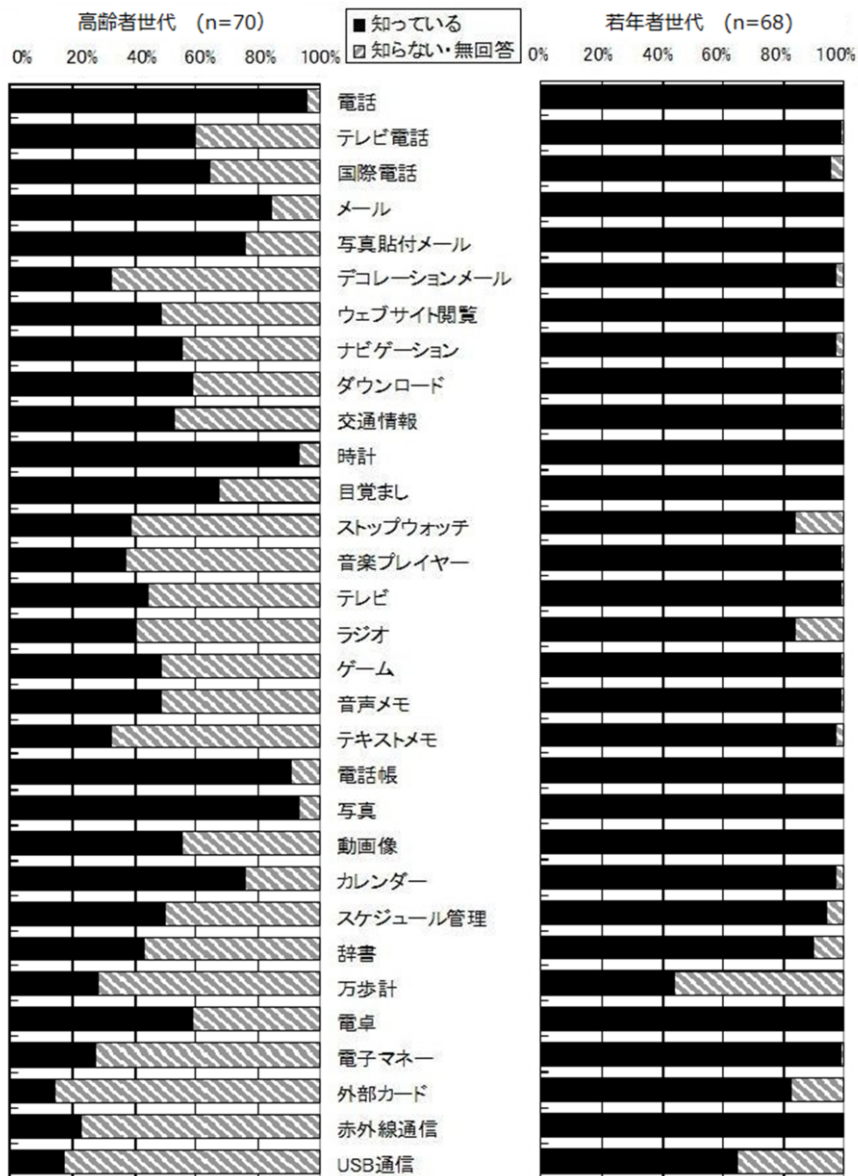


図 2-1 携帯電話の知っている機能(世代間比較)

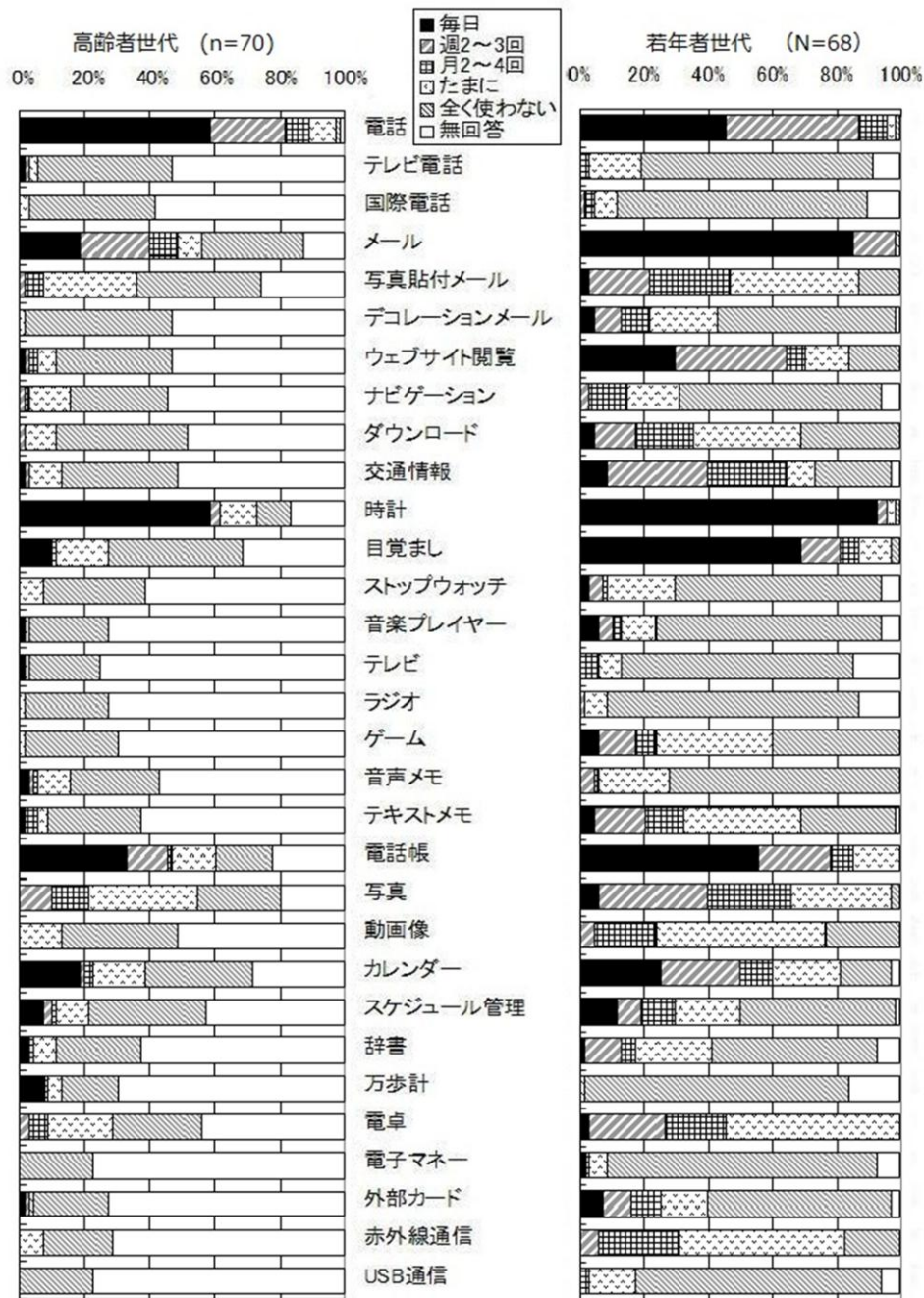


図 2-2 携帯電話の各機能の使用頻度(世代間比較)

図 2-1、図 2-2 に示したとおり、世代によって知っている携帯電話の機能、およびその利用頻度の回答に違いが見られた。この傾向を確認するために、 χ^2 乗検定を行った結果、若年者世代の方が高齢者世代に比べて多くの機能を知っていることが表 2-4 のように示された。具体的には、電話(通話)と万歩計の2つの機能を除いて、時計と写真(カメラ)の2つの機能は 5%水準で、そのほかのすべて(27 つ)の機能は 5%水準で有意に高齢者世代よりも若年者世代に知られていた。

表 2-4 携帯電話の各機能の把握および利用頻度に関する χ^2 検定の結果 1

知っている機能	χ^2	有意水準	各機能の利用頻度	χ^2	有意水準
電話	2.979		電話	6.746	
テレビ電話	30.849	**	テレビ電話	10.868	*
国際電話	20.897	**	国際電話	6.569	
メール	11.611	**	メール	60.486	**
写真貼付メール	18.834	**	写真貼付メール	28.754	**
デコレーションメール	62.086	**	デコレーションメール	17.330	**
ウェブサイト閲覧	47.314	**	ウェブサイト閲覧	38.931	**
ナビゲーション	32.406	**	ナビゲーション	5.158	
ダウンロード	32.370	**	ダウンロード	23.292	**
交通情報	38.751	**	交通情報	34.522	**
時計	5.040	*	時計	12.128	*
目覚まし	26.811	**	目覚まし	62.236	**
ストップウォッチ	29.654	**	ストップウォッチ	4.689	
音楽プレイヤー	59.148	**	音楽プレイヤー	4.037	
テレビ	49.306	**	テレビ	14.317	**
ラジオ	28.003	**	ラジオ	11.132	*
ゲーム	43.871	**	ゲーム	19.936	**
音声メモ	43.871	**	音声メモ	5.190	
テキストメモ	62.086	**	テキストメモ	19.710	**
電話帳	7.163	**	電話帳	18.545	**
写真	5.040	*	写真	28.375	**
動画像	38.839	**	動画像	25.371	**
カレンダー	13.236	**	カレンダー	21.049	**
スケジュール管理	33.114	**	スケジュール管理	3.450	
辞書	33.709	**	辞書	8.713	
万歩計	3.608		万歩計	33.960	**
電卓	35.667	**	電卓	42.271	**
電子マネー	74.854	**	電子マネー	7.920	
外部カード	64.045	**	外部カード	5.090	
赤外線通信	86.180	**	赤外線通信	27.753	**
USB通信	32.361	**	USB通信	9.249	
(df=1)	*P>.05, **P<.01		(df=4)	*P>.05, **P<.01	

また、それぞれの機能の利用頻度に関しては、テレビ電話、時計、ラジオの 3 つの機能は 5%水準で、メール、写メール、デコレーションメール、ウェブサイトの閲覧、アプリのダウンロード、交通情報閲覧、目覚まし、テレビ、ゲーム、テキストメモ、電話帳、写真(カメラ)、動画像、カレンダー、万歩計、電卓、赤外線通信の 17 つの機能は 1%水準で有意に若年者世代の方が高齢者世代に比べて使用頻度が高かった。これらの機能の使用頻度について残差分析を行ったところ 5%水準で優位だと認められた違いは次のとおりであった。高齢者世代は、メールや写メール、デコレーションメール、ウェブサイトの閲覧、アプリのダウンロード、交通情報の閲覧、ゲーム、テキストメモ、カメラ(写真、動画像)、カレンダー、電卓、赤外線通信などの機能を「まったく使わない」という回答が若年者世代と比較して多か

った。これらの機能を、多くの若年者世代は週数回あるいは月数回は利用している。特にメールとウェブサイト閲覧、時計の3つの機能に関しては、毎日利用している人が若年者世代では多かった。一方で、万歩計の機能に関しては、若年者世代は全く使わないという回答が多かったが、高齢者世代では毎日、あるいはたまに利用しているという回答が若年者世代と比較して多かった。

携帯電話が多機能化していることについて自由回答形式で尋ねた設問では、高齢者世代では54名、若年者世代では68名の有効回答が得られた。高齢者世代では、22名が「多くの機能は必要ない」、12名が「多くの機能があっても使いこなせない」、4名が「複雑すぎてよくわからない」とおよそ7割が否定的な回答をした。一方で、11名は「良いことである」、4名は「便利である」とおよそ3割が肯定的な回答をし、1名は「便利ではあるが操作がわからない」と中立の回答をした。他方、若年者世代では否定的な回答と肯定的な回答はおよそ5割ずつであった。19名が「必要のない機能がすぎる」、7名が「多くの機能があっても使いこなせない」、6名が「機能が増えることで操作が複雑で難しい」と否定的な回答をした。一方で、6名は「良いことである」、25名は「便利である」と肯定的な回答をし、さらに2名は「便利ではあるが、紛失や盗難などが怖くなる」と中立の回答をした。また、若年者世代の携帯電話の多機能化への否定的な意見については「多機能性は望んでいないので、価格(製品・基本料金)を安くしてほしい(5名)」、「電話とメール以外使わないので不要(9名)」、肯定的な意見については「他の機器の機能が搭載されることで、荷物が減る(3名)」という詳細な理由の記述もあった。

(b) メール機能と通話機能の各種操作について

例に挙げた携帯電話のメール機能と通話機能に関係する11種類の操作が行えるか否かの問いに対する回答を集計したものを図2-3に、各操作を普段行うか否かの問いに対する回答を集計したものを図2-4にそれぞれ示す。図に示されたとおり、高齢者世代と若年者世代では、携帯電話の各操作ができるか、および日常的に行っているかに違いが見られた。通話に関する機能の操作ができるかどうかについて全体を見てみると、50-80%の人ができると回答しているが、若年者世代においてはほぼ全員ができると回答している。メール機能の操作についても、高齢者世代では半数以下の人しかできるという回答がなかったが、若年者世代では半数以上の人ができるという対照的な回答をしている。この傾向を確認するため、 χ^2 乗検定を行った(表2-9)。携帯電話のメール機能と通話機能に関係する11種類の操作が行えるか否かに関しては、全ての機能に対して高齢者と若年者の間に差があり、日常的に行うかどうかに関しては「相手の電話の留守番電話に録音する」以外の操作は世代間での差が確認された。残差分析の結果でも、メールおよび通話機能の11の操作について、高齢者と比較して若年者は「操作ができる」という回答が多く、それらを日常的に行うかどうかについても「相手の電話の留守番電話に録音する」以外の操作を若年者は高齢者よりも日常的に「操作を行う」という回答が多かった。

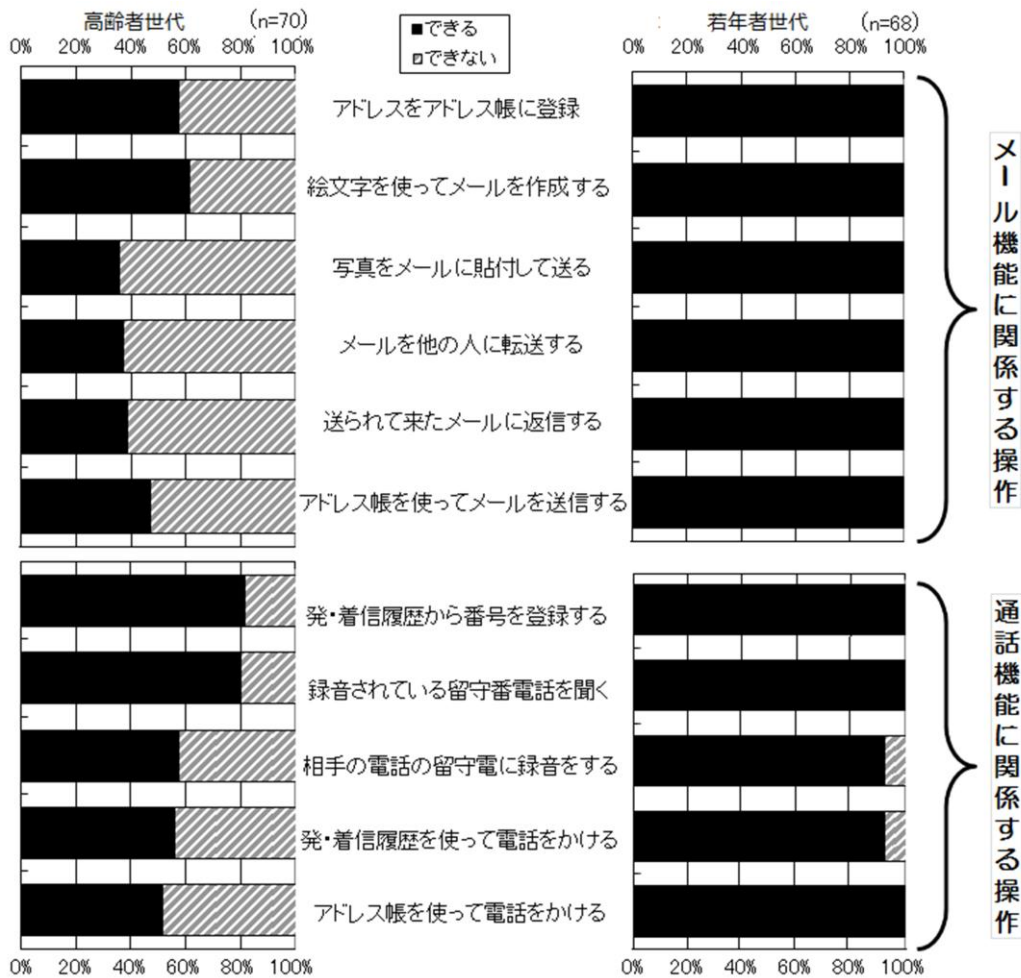


図 2-3 携帯電話の各操作が行えるか(世代間比較)

また、携帯電話のメールおよび通話機能の各操作ができるかどうかの操作能力と実際の利用についての同期確率を求めた(表 2-6)。その結果、高齢者世代ではおよそ 8~9 割の人が「操作ができる」という回答と「日常的に操作を行う」という回答を、また「操作ができない」という回答と「日常的に操作を行わない」という回答をセットで回答していることがわかった。若年者世代に関しては、操作によってこの回答傾向は異なり、同期確率が高いものと低いものが存在していた。たとえば、「メールを他の人に転送する」や「写真をメールに貼付して送る」、「相手の電話の留守番電話に録音する」などの操作は、操作能力があっても日常的に行うことが少なく、操作能力と実利用の同期率は低い。

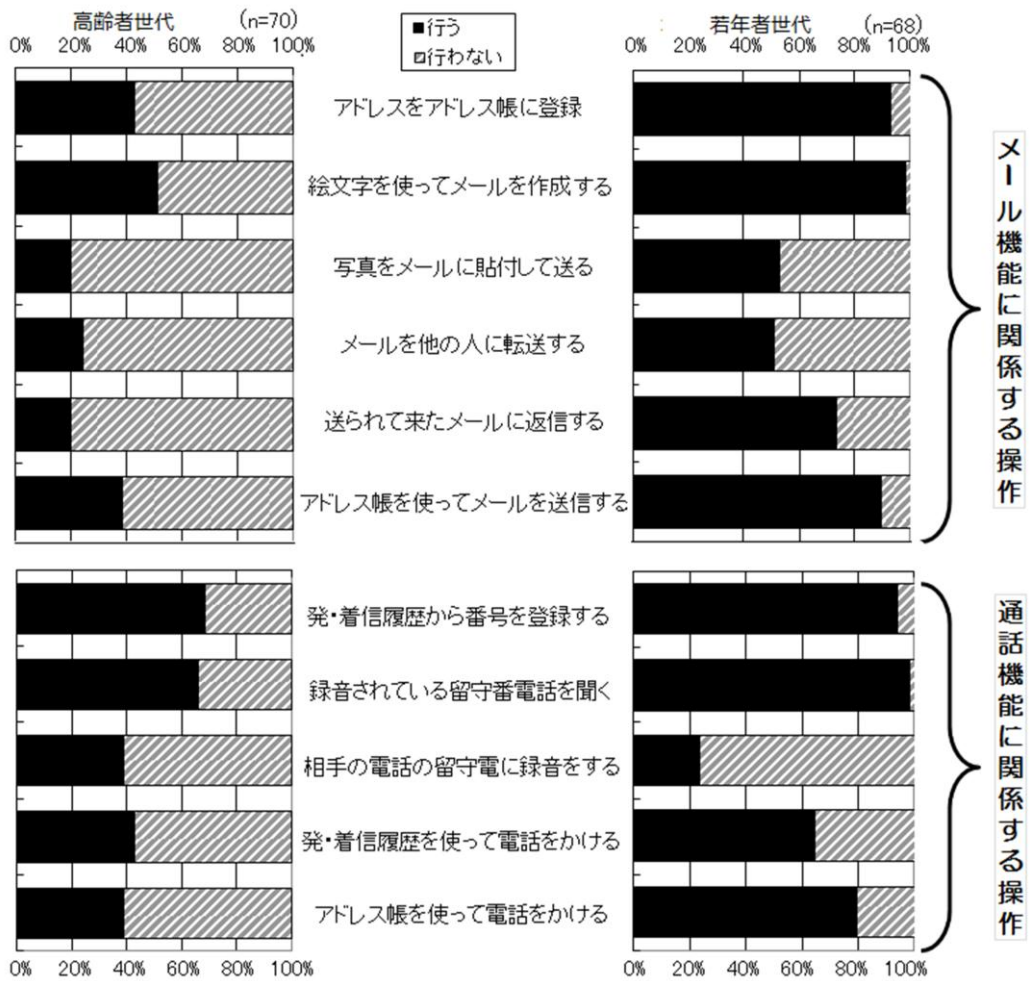


図 2-4 携帯電話の各操作を普段行うか(世代間比較)

表 2-5 携帯電話のメール・通話機能の操作に関する χ^2 検定の結果 1

各操作ができるか	χ^2	有意水準	各操作を普段行うか	χ^2	有意水準
アドレスをアドレス帳に登録	37.2381	**	アドレスをアドレス帳に登録	38.9111	**
絵文字を使ってメールを作成する	32.6085	**	絵文字を使ってメールを作成する	40.4239	**
写真をメールに貼付して送る	64.8664	**	写真をメールに貼付して送る	16.1999	**
メールを他の人に転送する	62.7502	**	メールを他の人に転送する	10.8552	**
送られて来たメールに返信する	60.6785	**	送られて来たメールに返信する	39.7429	**
アドレス帳を使ってメールを送信する	49.11	**	アドレス帳を使ってメールを送信する	39.0356	**
発着信履歴から番号を登録する	13.9419	**	発着信履歴から番号を登録する	14.7214	**
録音されている留守番電話を聞く	15.1355	**	録音されている留守番電話を聞く	25.0389	**
相手の電話の留守電に録音をする	33.9203	**	相手の電話の留守番電話に録音する	3.63836	
発着信履歴を使って電話をかける	35.4997	**	発着信履歴を使って電話をかける	6.62105	*
アドレス帳を使って電話をかける	43.8264	**	アドレス帳を使って電話をかける	23.7304	**
(df=1)		**P<.01	(df=1)		*P>.05, **P<.01

表 2-6 携帯電話のメール・通話機能の操作能力と実利用の同期確率

		高齢者世代	若年者世代
メール機能	アドレス帳を使ってメールを送信する	85.7	90.0
	送られて来たメールに返信する	87.1	95.7
	メールを他の人に転送する	84.3	51.4
	写真をメールに貼付して送る	84.3	50.0
	絵文字を使ってメールを作成する	81.4	71.4
	アドレスをアドレス帳に登録	91.4	87.1
通話機能	アドレス帳を使って電話をかける	84.3	91.4
	着信や発信履歴を使って電話をかける	82.9	95.7
	相手の電話の留守番電話に録音する	78.6	24.3
	録音されている留守番電話を聞く	81.4	64.3
	着信や発信履歴から番号を登録する	84.3	77.1

(%)

(c) 携帯電話のユーザビリティについて

携帯電話を自分でどの程度使いこなしていると思うかの回答を集計したものを、図 2-5 に示した。この回答結果について χ^2 検定をしたところ、世代による携帯電話の使いこなし度合いに対する自己評価の差は有意であった ($\chi^2=146.928, df=3, p<.01$)。この結果について残差分析を行ったところ、若年者世代は「ほどほどに使いこなしている」という回答が多く、高齢者世代では「あまり使いこなせていない」「ほとんど使いこなせていない」という回答が多いことが示された。

携帯電話の操作がわからない時の対処法について自由記述で回答を求めたところ、高齢者世代では 63 名、若年者世代では 68 名の有効回答が得られた。機器の利用時に操作に困っ

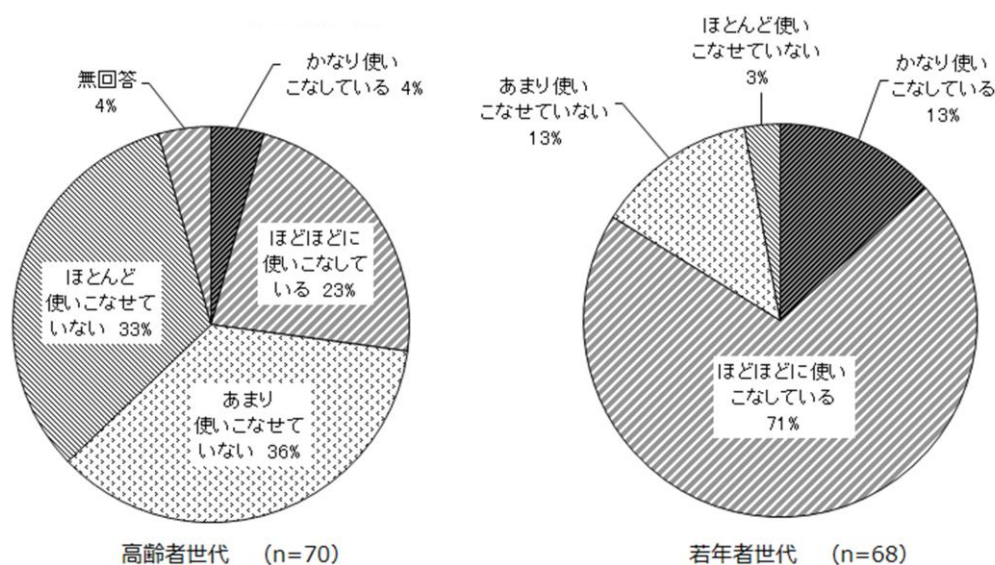


図 2-5 携帯電話を使いこなしているか(世代間比較)

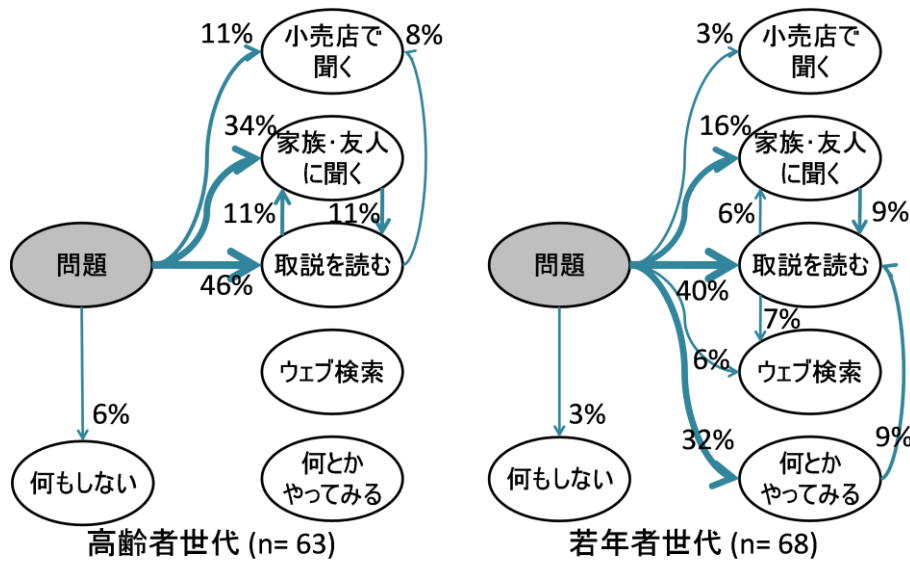


図 2-6 携帯電話の操作に困った場合の対処法(世代間比較)

た場合、両世代とも取扱説明書を読むことが多かった。同様に多い解決法は、高齢者は「子どもに聞く」、若年者は自分でいじって「何とかやってみる」であった。また、若年者においては「ウェブで検索する」という回答もあった。

(d) 携帯電話の利用経歴について

携帯電話を何年間使っているかの回答を集計したものを図2-7に示した。この回答結果について χ^2 検定をしたところ、世代によって携帯電話の利用歴の長さに違いがみられた ($\chi^2=36.052, df=4, p<.01$)。残差分析の結果、いずれの世代においても「5年以上10年未満の利

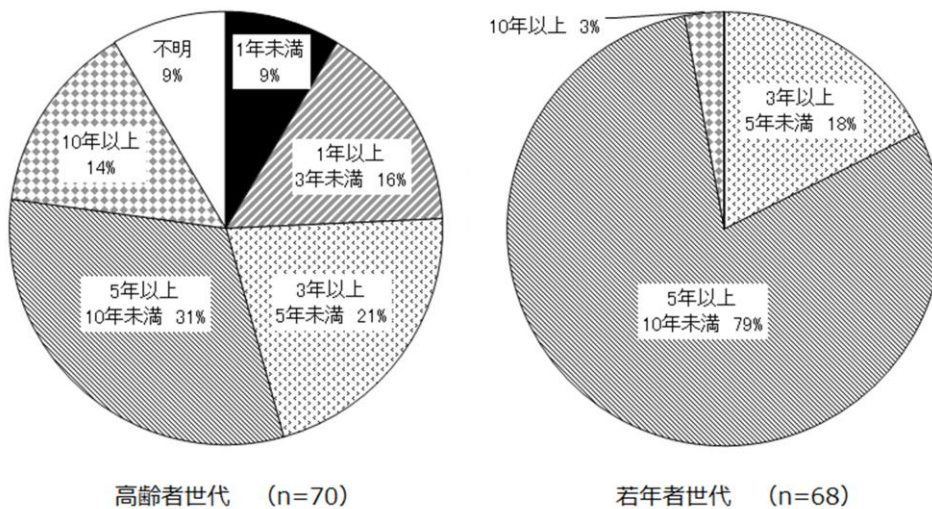


図 2-7 携帯電話の利用歴(世代間比較)

用歴」の者の割合は最も多いが、特に若年者世代は顕著にその割合が高いことが示された。さらに高齢者世代はそれ以外にも「1年未満」や「1年以上3年未満」などの利用歴の短い者も多く、他方で「10年以上」という携帯電話の利用歴の長い者も同時に多いことが示された。

また、携帯電話を利用し始めたきっかけについて自由記述で回答を求めたところ、高齢者世代で68名、若年者世代で68名の有効回答が得られた。高齢者世代では、「仕事での必要性から」携帯電話を使い始めた人が24名、「家族との連絡のため」が16名、「いつでも連絡が取れるように」が10名、「家族や知人からの勧め」が10名、「便利そう」が5名、「体調不良の際の連絡用」が3名と、携帯電話を使い始めるきっかけに多様な回答があがった。一方、若年者世代では、「友人が持ち始めたので欲しくなって」携帯電話を使い始めた人が39名と半数以上を占め、そのほかに「親に持たされた」が25名、「家族が購入したついでに」が4名という回答が、携帯電話を使い始めるきっかけとしてあがっていた。また、友人の影響で携帯電話を使い始めたという若年者のおよそ半数である19名は、高校や大学入学などの節目に親からのプレゼントで持ち始めたと回答している。さらに、「親に持たされた」と回答した若年者のうち、20名は「部活や塾で帰宅時間が遅くなるために、その連絡用」、2名が「ニュースなどの事件の影響」と回答している。

2.3.2. 考察

質問紙調査の結果、高齢者世代において携帯電話の様々な機能をほとんど使っていないこと、さらにそれらの機能の存在を知らないなどの携帯電話に対する知識や情報が不足していることが示された。また、若年者は普段使わない機能に関する操作も「できる」という回答が多かったが、高齢者については「日常的に使うかどうか」と「その機能の操作ができるかどうか」の能力との関連が高いことが見いだされ、携帯電話の機能をほとんど使っていないことに加えて活用能力、すなわち携帯電話リテラシーが総じて低いことが予想された。さらにその自己評価として、携帯電話を使いこなしているかどうかを尋ねた設問の回答結果を見ると、高齢者世代は「あまり使いこなせていない」「ほとんど使いこなせていない」という回答が多く、その能力と自己評価にはさほど大きな差はないことがうかがえる。

なお、高齢者世代が若年者世代よりもよく利用している機能として「万歩計」がある。これは1.3.4.で紹介した高齢者向け携帯電話に搭載されている機能であり、高齢者向けの携帯電話を利用していることの影響や健康への関心の高さが関係しているものと考えられる。

携帯電話リテラシーが世代によって差があることが示唆されたが、機器の操作に困った場合の対処行動についてみると、両世代とも取扱説明書を読むことが多い。しかし、その次に多い問題解決への対処行動は、高齢者世代は「子どもに聞く」、若年者世代は「自分でいじって何とかする」で、高齢者世代において「自分でいじって何とかする」という回答はな

かった。このような違いが生じた背景にどのような要因があるのか、それによって携帯電話リテラシーとどのような関係があるのか、さらなる調査によって明らかにする必要がある。

また、本節で分析したデータは質問票を用いた調査の結果であるが、その回答は高齢者世代では若年者世代よりも無回答を含む無効回答率が高かった。若年者世代の回答は有効回答率が高いことに加え、高齢者世代よりも自由記述への回答の情報量が多かった。このことから、高齢者に対しては質問紙調査だけでなく、インタビューなどによって質的なデータを得ることで情報を補う必要があると考えられた。この高齢者世代における質問票への回答特性のほかに、高齢者世代において携帯電話の利用経歴や利用経験が個人ごとに大きく異なる点からも、その実態を詳細に把握するには質問紙調査のみでは不十分であると考えられる。例えば、図 2-7 に表される携帯電話の利用歴についてみると、若年者世代と比較して高齢者世代の携帯電話の利用歴の長さの違いさまざまで、またその背景となる利用契機についての自由記述の回答の結果も多様であった。この点を考慮すると、高齢者世代においては特に携帯電話の利用経歴や利用経験が他世代よりも複雑かつ多様であることが考えられ、質問紙調査のみではその把握が難しいといえる。このように、高齢者世代における携帯電話の利用の多様な側面を明らかにするためには、インタビューによって質的な情報を得る必要性が高い。

2.4. 高齢者における携帯電話リテラシーの地域差

2.4.1. 調査結果の分析

(a) 携帯電話の多機能性について

際に提供されている携帯電話の機能のうち、例にあげた 31 種類の機能を知っているかどうか、および各機能の利用頻度についての回答を居住地域ごとに集計したものを図 2-8、図 2-9 にそれぞれ示す。



図 2-8 携帯電話の知っている機能(居住地域による比較)

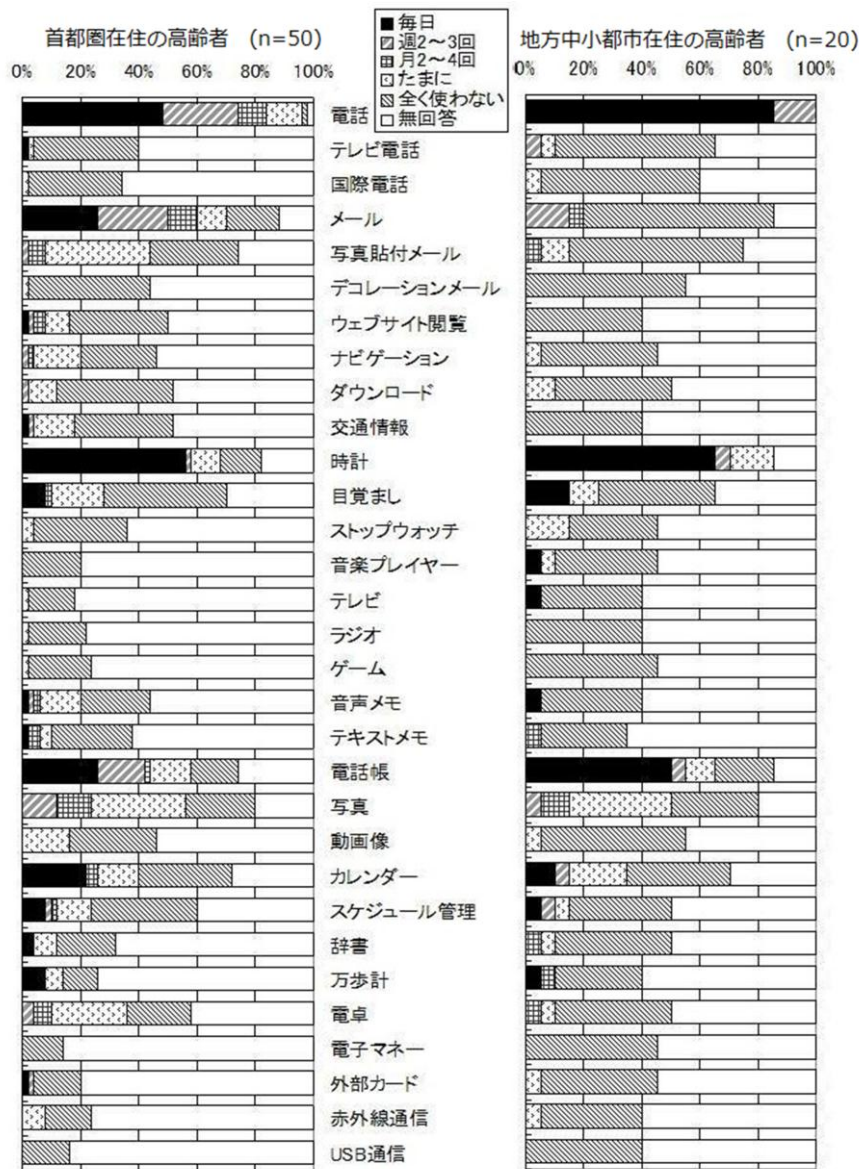


図 2-9 携帯電話の各機能の使用頻度(居住地域による比較)

図 2-8 図 2-9 に示したとおり、居住地域によって、知っている携帯電話の機能、およびその利用頻度の回答に違いが見られた。この傾向を確認するために、 χ^2 乗検定を行った結果、首都圏の高齢者の方が地方中小都市の高齢者に比べて多くの機能を知っていることが示された。具体的には、表 2-7 に示したとおり、テレビ電話、ウェブサイト閲覧、ナビゲーション、交通情報の機能はいずれも 1%水準で有意に、国際電話、メール、デコレーションメール、ダウンロード、テレビ、ゲーム、音声メモ、テキストメモ、スケジュール管理、電卓、電子マネーの機能は、5%水準で有意に地方中小都市よりも首都圏の高齢者に知られていた。

また、メール機能のみが、5%水準で有意に首都圏在住の高齢者が地方中小都市の高齢者に比べて使用頻度が高かった。このメール機能の使用頻度について残差分析を行ったところ、

表 2-7 携帯電話の各機能の把握および利用頻度に関する χ^2 検定の結果 2

知っている機能	χ^2	有意水準	各機能の利用頻度	χ^2	有意水準
電話	0.035		電話	8.814	
テレビ電話	7.292	**	テレビ電話	2.972	
国際電話	4.536	*	国際電話	2.054	
メール	4.314	*	メール	18.460	*
写真貼付メール	0.497		写真貼付メール	7.580	
デコレーションメール	4.047	*	デコレーションメール	1.980	
ウェブサイト閲覧	12.633	**	ウェブサイト閲覧	3.379	
ナビゲーション	7.504	**	ナビゲーション	3.550	
ダウンロード	6.411	*	ダウンロード	1.163	
交通情報	16.104	**	交通情報	4.148	
時計	2.606		時計	4.137	
目覚まし	3.730		目覚まし	2.089	
ストップウォッチ	0.868		ストップウォッチ	3.506	
音楽プレイヤー	1.768		音楽プレイヤー	4.186	
テレビ	4.221	*	テレビ	3.685	
ラジオ	2.625		ラジオ	2.794	
ゲーム	3.866	*	ゲーム	2.880	
音声メモ	3.866	*	音声メモ	4.836	
テキストメモ	6.631	*	テキストメモ	1.659	
電話帳	0.778		電話帳	4.102	
写真	0.345		写真	1.397	
動画像	2.802		動画像	4.025	
カレンダー	3.760		カレンダー	4.825	
スケジュール管理	4.480	*	スケジュール管理	1.615	
辞書	3.646		辞書	4.511	
万歩計	2.527		万歩計	5.579	
電卓	3.980	*	電卓	6.346	
電子マネー	4.161	*	電子マネー	4.091	
外部カード	0.420		外部カード	3.838	
赤外線通信	2.625		赤外線通信	3.016	
USB通信	2.907		USB通信	3.333	
(df=1)		*P>.05, **P<.01	(df=4)		*P>.05

首都圏と比較して地方中小都市の高齢者は、1%水準で有意に「まったく使わない」という回答が多かった。一方で、首都圏の高齢者は地方中小都市の高齢者と比べて、5%水準で有意に「毎日使用する」という回答が多かった。

携帯電話が多機能化していることについては、自由回答で求めたところ、首都圏では42名の有効回答が得られた。そのうち、18名が「多くの機能は必要ない」、9名が「多くの機能があっても使いこなせない」、4名が「複雑すぎてよくわからない」と否定的な回答をした。一方で、11名は「良いことである」と肯定的な回答をした。

他方、地方中小都市では12名の有効回答が得られ、そのうち4名が「多くの機能は必要ない」、3名が「多くの機能があっても使いこなせない」と否定的な回答をした。一方で、4名は「便利である」と肯定的な回答をし、1名は「便利ではあるが操作がわからない」と中立の回答をした。

(b) メール機能と通話機能の各種操作について

例に挙げた携帯電話のメール機能と通話機能に関する 11 の操作が行えるか否かの問いに対する回答を居住地域ごとに集計したものを図 2-10 に、各操作を普段行うか否かの問いに対する回答を居住地域ごとに集計したものを図 2-11 にそれぞれ示す。図に示されたとおり、首都圏と地方中小都市では、携帯電話の各操作ができるか、および日常的に行っているかに違いが見られた。

この傾向を確認するため、 χ^2 乗検定を行った(表 2-8)。その結果、メール機能の各操作のうち、「アドレスをアドレス帳に登録する」、「絵文字を使ってメールを作成する」、「送られてきたメールに返信する」、「アドレス帳を使ってメールを返信する」の 4 つの操作は、1%水準で有意に首都圏の高齢者の方が地方中小都市の高齢者に比べてできる割合が高かった。

また、「メールを他人に転送する」の操作は、5%水準で有意に首都圏の高齢者の方が地方中小都市の高齢者に比べてできる割合が高いことが示された。

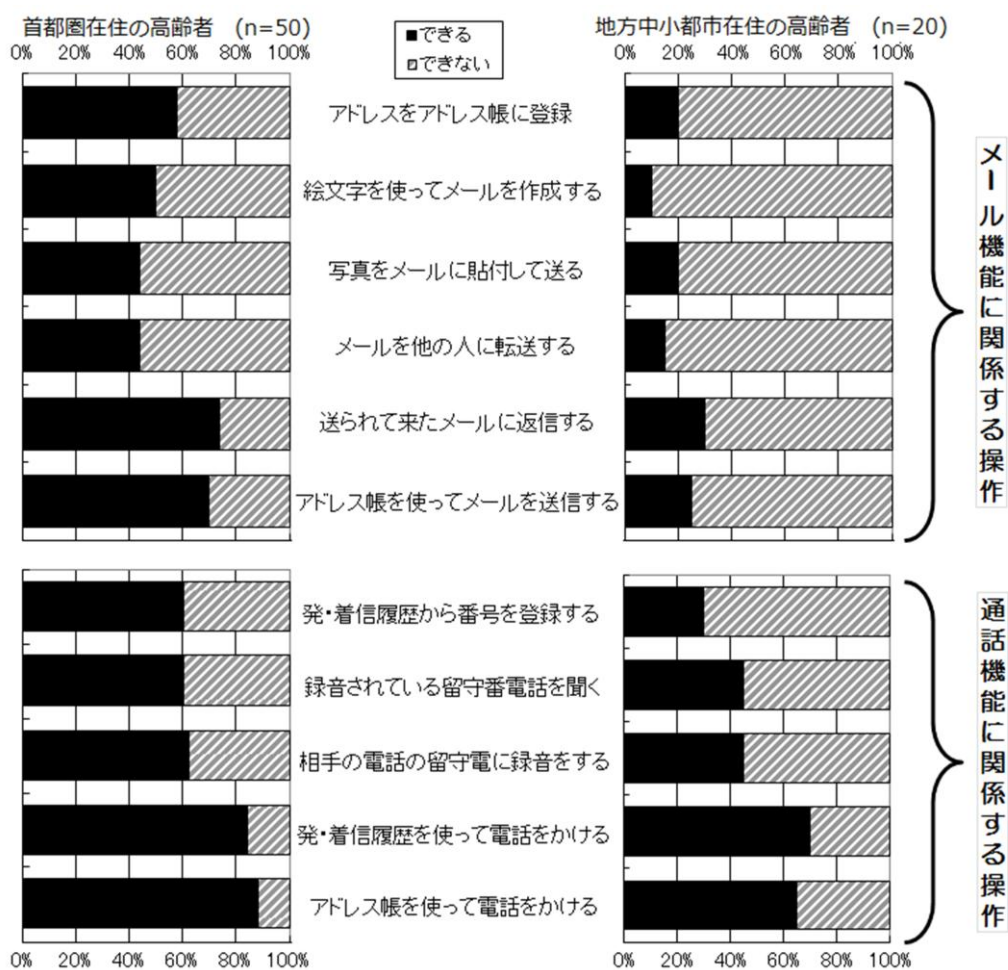


図 2-10 携帯電話の各操作が行えるか(居住地域による比較)

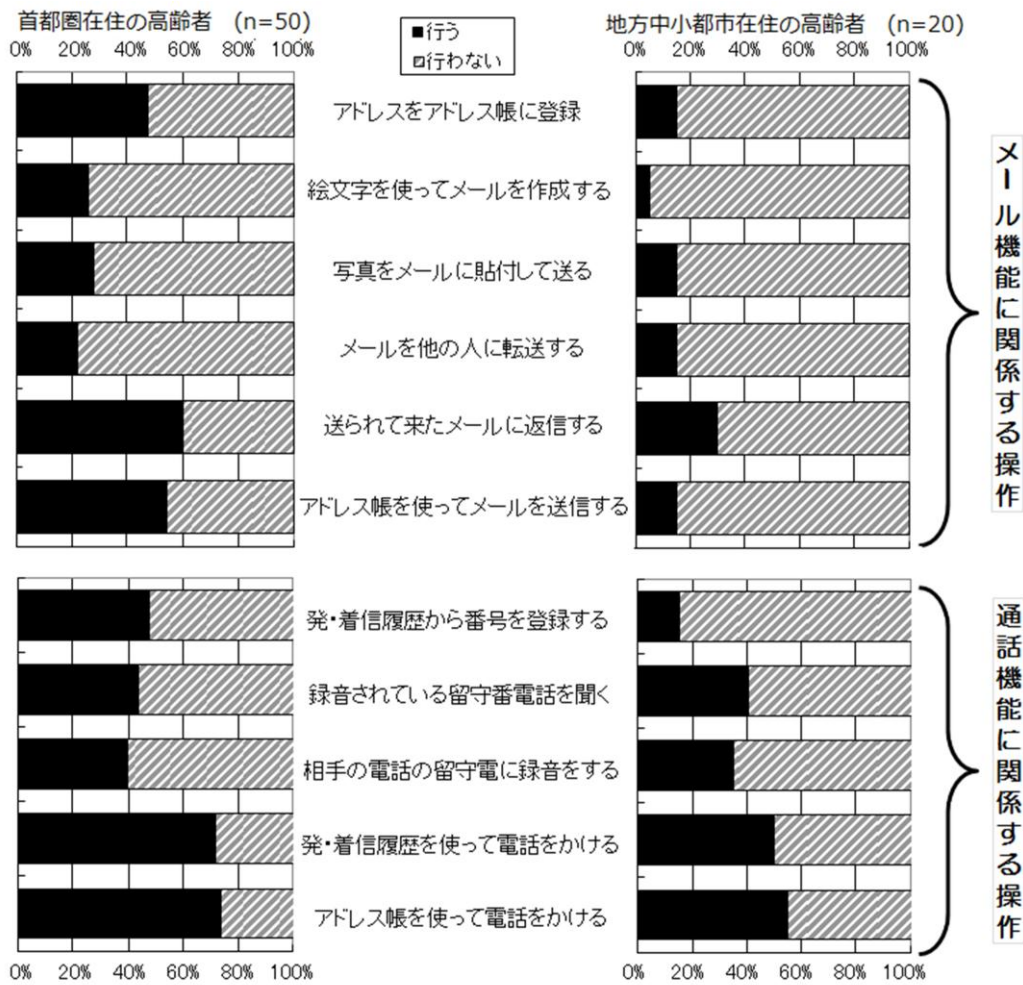


図 2-11 携帯電話の各操作を普段行うか(居住地域による比較)

表 2-8 携帯電話のメール・通話機能の操作に関する χ^2 検定の結果 2

各操作ができるか	χ^2	有意水準		各操作を普段行うか	χ^2	有意水準
アドレスをアドレス帳に登録	8.278	**	メール機能	アドレスをアドレス帳に登録	6.566	*
絵文字を使ってメールを作成する	9.647	**		絵文字を使ってメールを作成する	3.938	*
写真をメールに貼付して送る	3.524			写真をメールに貼付して送る	1.313	
メールを他の人に転送する	5.233	*		メールを他の人に転送する	0.438	
送られて来たメールに返信する	11.673	**		送られて来たメールに返信する	5.147	*
アドレス帳を使ってメールを送信する	11.813	**		アドレス帳を使ってメールを送信する	8.873	**
発着信履歴から番号を登録する	5.147	*	通話機能	発着信履歴から番号を登録する	6.566	*
録音されている留守番電話を聞く	1.303			録音されている留守番電話を聞く	0.093	
相手の電話の留守番電話に録音する	1.686			相手の電話の留守番電話に録音する	0.151	
発着信履歴を使って電話をかける	1.75			発着信履歴を使って電話をかける	3.069	
アドレス帳を使って電話をかける	4.997	*		アドレス帳を使って電話をかける	2.393	
(df=1)	*P>.05, **P<.01		(df=1)	*P>.05, **P<.01		

同様に、通話機能の各操作のうち、「着信や発信履歴から番号を登録する」、「アドレス帳を使って電話をかける」の2つの操作は、5%水準で有意に首都圏の高齢者の方が地方中小都市の高齢者に比べてできる割合が高いことが示された。

さらに、メール機能の各操作のうち、「アドレス帳を使ってメールを返信する」操作は、1%水準で有意に首都圏の高齢者の方が地方中小都市の高齢者に比べて普段行う割合が高かった。また、「アドレスをアドレス帳に登録する」、「絵文字を使ってメールを作成する」、「送られてきたメールに返信する」の3つの操作は、5%水準で有意に首都圏の高齢者の方が地方中小都市の高齢者に比べて普段行う割合が高いことが示された。

同様に、通話機能の各操作のうち、「着信や発信履歴から番号を登録する」操作は、5%水準で有意に首都圏の高齢者の方が地方中小都市の高齢者に比べて普段行う割合が高いことが示された。

(c) 携帯電話のユーザビリティについて

携帯電話を自分でどの程度使いこなしていると思うかの回答を集計したものを、図 2-12 に示した。図を見ると、首都圏と地方中小都市の回答には差がありそうだったが、 χ^2 検定をしたところ、統計的には有意な差は見られなかった($\chi^2=3.219$, $df=3$, n.s.)。

また、携帯電話の操作がわからない時の対処法について自由記述で回答を求めたところ、首都圏では44名、地方中小都市では20名の有効回答が得られた。その回答のその回答をまとめたものを状態遷移図に示した(図 2-13)。行動それぞれに両市間で大きな違いはなかったが、首都圏では「説明書を読む」の回答が12名と最も多く、地方中小都市では「家族・知人に聞く」の回答が9名と最も多かった。しかし、地方中小都市でも「説明書を読む」の回答は5名と多い。

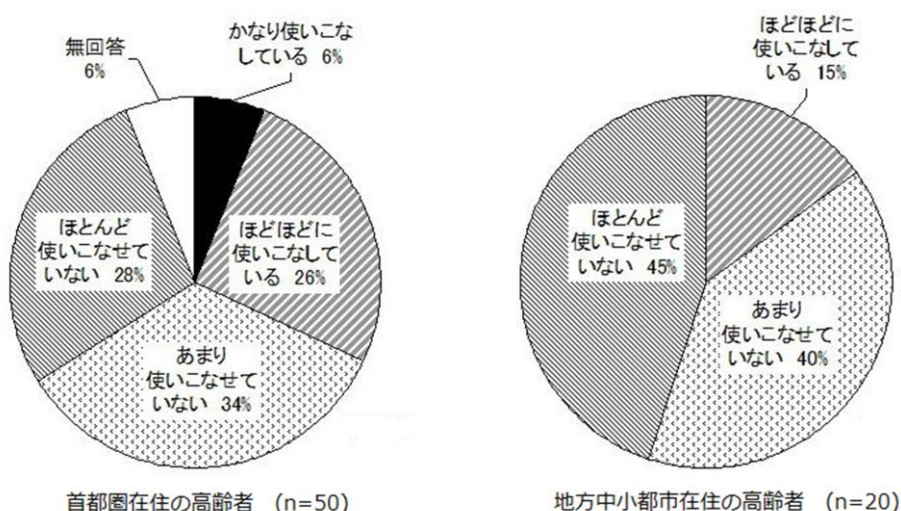


図 2-12 携帯電話を使いこなしているか(居住地域による比較)

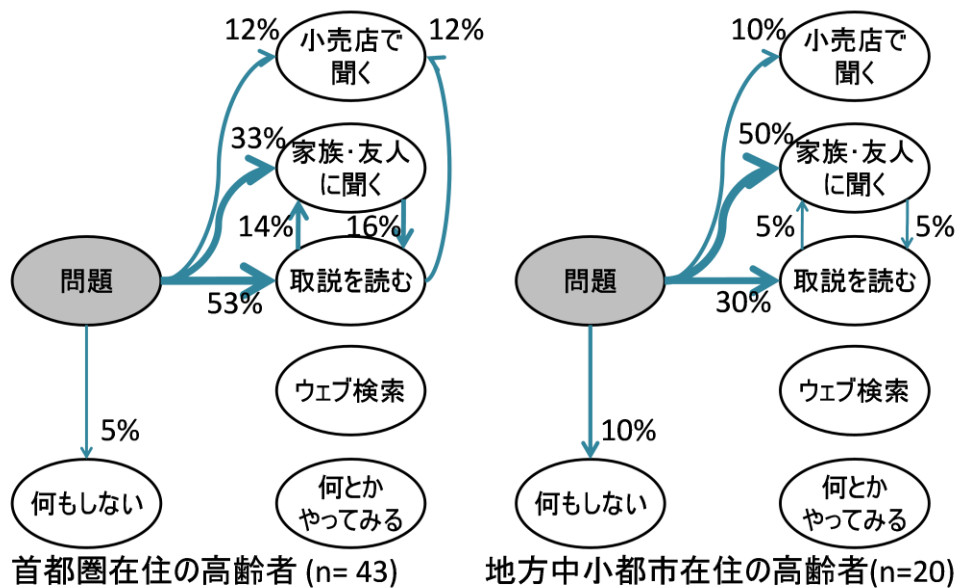


図 2-13 携帯電話の操作に困った場合の対処方法(居住地域による比較)

違いが見られるのは、「家族に聞いてわからなかったら説明書を読む」、「説明書を読んでわからなかったら家族に聞く」、「説明書を読んでわからなかったらお店に聞きに行く」などの複数対処を試みる回答が首都圏では多かった。

(d) 携帯電話の利用経歴について

携帯電話を何年間使っているかの回答を集計したものを図2-14に示した。図を見ると、首都圏と地方中小都市の回答には差がありそうだったが、 χ^2 検定をしたところ、統計的には有意な差は見られなかった($\chi^2=2.050$, $df=4$, n.s.)。

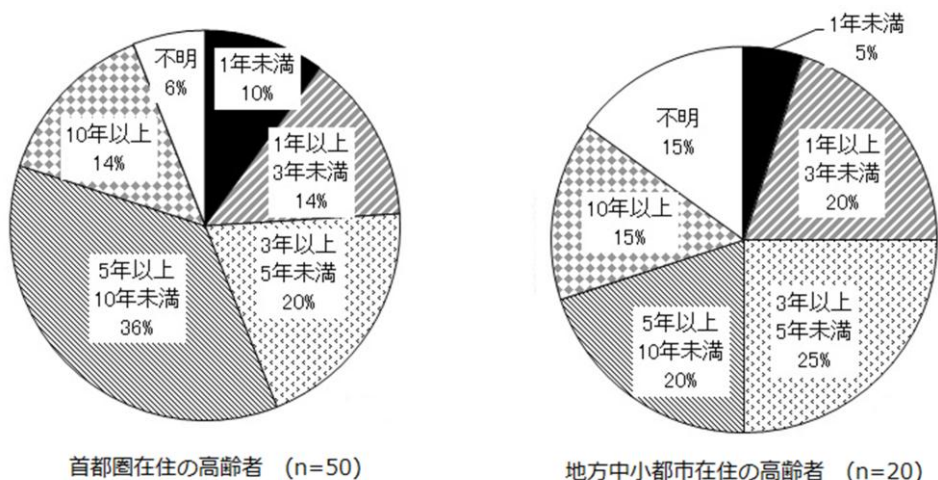


図 2-14 携帯電話の利用歴(居住地域による比較)

また、携帯電話を利用し始めたきっかけについて自由記述で回答を求めたところ、首都圏で49名、地方中小都市で19名の有効回答が得られた。首都圏では、「仕事での必要性から」携帯電話を使い始めた高齢者が14名、「家族との連絡のため」が10名、「いつでも連絡が取れるように」が10名、「家族や知人からの勧め」が7名、「便利そう」が5名、「体調不良の際の連絡用」が3名と、携帯電話を使い始めるきっかけに多様な回答があがった。一方、地方中小都市では、「仕事での必要性から」携帯電話を使い始めた高齢者が10名、「家族との連絡のため」が6名、「家族や知人からの勧め」が3名という回答が、携帯電話を使い始めるきっかけとしてあがった。

2.4.2. 考察

2.3.では、携帯電話リテラシーについて世代による違いを分析したが、本節では、高齢者世代に焦点を当て、彼らの居住している地域の特性の違いによってその携帯電話リテラシーがどのように異なるのかを分析した。

携帯電話を使いこなしているかどうかというリテラシーの自己評価については、首都圏と地方中小都市で差は見られなかった。しかし、自己評価ではなく実際の知識や行動に関しては、首都圏の方が高い水準にあることが、次の3つの結果から推測できる。まず、携帯電話の各機能を知っているかどうかという問いにおいて、知っている機能は首都圏の方が多数であったことである。次に、携帯電話の利用頻度の問いから、メール機能を、首都圏では「毎日」利用する高齢者が多く、反対に地方中小都市では「まったく使わない」高齢者が多かった。また、携帯電話のメール機能と通話機能の各操作ができるかどうかの問いでは、首都圏の高齢者の方が地方中小都市と比較して「できる」という回答が多く実際に操作をしているかどうかの問いからは、首都圏の高齢者の方が地方中小都市と比較して「日常的に操作を行う」という回答が多かった。

これらのことから、実際の知識や行動に関しては首都圏の高齢者の方が高い水準にあったといえる。しかしながら、携帯電話を使いこなしているかについての自己評価の面で差が見られなかったことは、両地域において使いこなしに関する目標水準の違いがあったと考えられる。すなわち、首都圏の高齢者は、既に高いリテラシーを持っているために、それ以上の水準を目標としているが、その目標に対してはまだ十分な携帯電話リテラシーを持っていない状態であることが、両地域において自己評価に等質性が生じたのだろうと考えられる。また、携帯電話の多機能化に関する問いの回答に関して、「多くの機能は必要ない」、「多くの機能があっても使いこなせない」といった否定的な記述が両地域ともに多かったことは同じであるが、上述のような携帯電話リテラシーの違いを踏まえると、回答の実質的な内容や意味、想定されている機能の数には両地域間に違いがあったと考えるべきだろう。

さらに、両地域間における携帯電話リテラシーの水準の違いを示唆するもうひとつのデー

タが、携帯電話の操作でわからないことがあった時の対処法を問う設問から得られた。図2-13に示した遷移図にあるように、首都圏では複数の対処を行うこと(家族→説明書、説明書→家族、説明書→店、など)が多い。また、首都圏の高齢者の回答に「説明書を読んでもわからないことが多い」ことを示唆する内容が多く含まれていた。実際に、説明書を読んで問題解決を試みたが解決できなかった経験から、複数の対処を行うようになったことが推測できる。このように、複数の対処によって最終的に適切な情報を得ることで、首都圏の高齢者は携帯電話リテラシーが高くなったと推測できる。この背景には、首都圏の首都圏では、家族に携帯電話リテラシーが高い人が多く、また情報源となる店が豊富であることなどの地域環境の特性が関係しているように思われる。

利用のきっかけに関する設問では、仕事の必要性から携帯電話を利用しているという回答が両地域ともに最多であったが、地方中小都市の方がその傾向が強かった。地方中小都市の場合には職業が農業や漁業であることが多く、携帯電話以外の連絡手段がほとんどない環境におかれることが多い。そのため、地方中小都市の高齢者は、単なる連絡手段として携帯電話を扱い、通話機能以外の機能をほとんど利用していない。これらの点には、地理的要因や環境要因の差が関係しているように思われる。

1.1.2.で指摘したように、一般に携帯電話の利用には地域差がないとされているが、携帯電話リテラシーに関する地域格差が改めて確認された形となった。しかしながらその原因は、携帯電話の利用年数に差がないことを考慮すると、単純にインフラ整備状況の問題が影響しているだけではなく、携帯電話に対する必要性の違いと地域環境におけるコミュニケーション行動の形態の違い、および情報量の違いが関係しているように思われる。

製造業においては、ユニバーサルデザインの観点から高齢者について配慮を行うことが必要であるとの指摘が多いが、高齢者という存在を一様に扱うことは難しい。本研究では、高齢者の携帯電話の利用に関して地域差の存在が確認された。現在、高齢者を主要市場と設定して開発されている携帯電話はまだ少数であるが、今後も増大していくであろう高齢者市場を考えた場合、高齢者の中における多様性を的確に把握し、商品展開を進めていくことが必要となるだろう。また、携帯電話の操作がわからなくなった場合に、多くの高齢者が「取扱説明書で調べる」という行動により、問題解決を試みるものの、解決に至らない経験を持っている。取扱説明書のこうした問題は、機能が複雑化した各種情報機器において存在しており、高齢者の66%は取扱説明書がわかりにくいと指摘する(坂本, 2002)、という報告もある。複数の機能を持つ携帯電話においては、機器そのものの使いやすさやわかりやすさの向上に併せて、その取扱説明書のわかりやすさについても検討が必要だと考える。

これらの違いが生じた背景として、携帯電話の操作に困った場合に、首都圏の高齢者が複数の対処を試みて試行錯誤をした結果、実際の活用につながっているのか、あるいはそもそも彼らが地方中小都市の高齢者よりも携帯電話の活用への意欲が高かったため、利用時に問題が生じた場合に試行錯誤することが多いのか、どのようなことが影響しているのかについては疑問が残された。この点については、Contextual Inquiryを適用した半構造化面接法に基

づくインタビュー調査によって、実利用環境を観察しながらその詳細を明らかにしていく必要があると考えられた。

2.5. 2章のまとめ

本章では、ICT機器を代表する携帯電話について、その利活用における違いから携帯電話リテラシーの分析を行った。携帯電話の利用に関する質問紙調査(調査①)の回答結果をもとに、高齢者と若年者の世代間ではどのような違いがあるのか、また高齢者の中でも居住地域によってどのような違いがあるのかについてそれぞれ分析し、高齢者における携帯電話の利用実態の把握を試みた。それによって、次のことが明らかとなった。

- (1) 若年者世代と比較して、高齢者世代は携帯電話の機能をほとんど使っておらず、その活用能力、すなわち携帯電話リテラシーが総じて低い。若年者世代は日常的に使わない機能でもその操作ができるが、高齢者世代は日常的に利用しているか否かがその操作の能力と関係している。
- (2) 携帯電話の操作に困った場合の対処行動として、両世代において「取扱説明書を読む」という共通性も見られたが、同時に高齢者には子どもに教えてもらう、若年者には自力で何とかしようとする傾向が特徴的である。
- (3) 高齢者世代は若年者世代と比較して、携帯電話の利用経歴や利用契機が多様であることから、利用経歴が個々に大きく異なり、携帯電話リテラシーのレベルにばらつきがある可能性が高い。
- (4) 高齢者世代では、地方中小都市在住者よりも首都圏在住者の方がメールの利用者が多く、さらにその利用頻度が高いことから、携帯電話リテラシーが高いと考えられる。
- (5) 高齢者世代において携帯電話の利用経歴および活用に対する自己評価には居住地域による差がないが、実際の利用の仕方や活用度合いが異なり、携帯電話の利活用への目標水準が違うことが考えられる。
- (6) 携帯電話の操作に困った場合に、首都圏に在住している高齢者は地方中小都市の高齢者と比較して、例えば「説明書を読んでわからなかったら家族に聞く」など、問題に対して複数対処を試みる傾向があり、それが携帯電話リテラシーを高めている可能性がある。

これらの結果から、高齢者が携帯電話などの新しいICT機器やシステムを保有および利用していても、それを実際に利活用できるかどうかには差があり、地方中小都市においては利用をしていても活用までには至っていないことが分かった。しかしながら、高齢者世代における携帯電話の利用経歴が多様であることに加えて、高齢者世代の質問票に対する有効回答率の低さや自由記述情報の少なさから、どのような要因から携帯電話利用における格差が生じているのかを質問紙調査によって把握することは難しかった。そのため、後続する3章では、Contextual Inquiryを適用した半構造化面接法に基づくインタビュー調査を行い、高齢者における携帯電話の利活用に影響する要因について検討する。

3章. 携帯電話リテラシーに違いを与える要因の分析

3.1. 本章の目的

3.1.1. 目的

本章では、携帯電話リテラシーに違いを与える要因を分析することで、高齢者の生活に適合した携帯電話をはじめとしたICT機器の利活用に関する格差の問題の解決策を検討することを目的とする。そのために、首都圏と地方中小都市に在住の高齢者および若年者を対象として、携帯電話やパソコンなどのICT機器の利活用の実態のみならず、価値観やQOL (Quality of Life)、生活環境、生活状況などの特性を定性的研究アプローチによって把握する。得られたデータに基づき、携帯電話の利活用の実態とそれらの特性の関連を分析し、携帯電話の利活用における格差を生んでいる要因について検討する。

3.1.2. 方法

2章において明らかとなった携帯電話の利活用とそのリテラシーに関する地域間および世代間の格差が、どのような要因から生じているのかを把握するために、インタビュー調査を行った。調査は、首都圏と地方中小都市に在住の高齢者および若年者を対象とし、Contextual Inquiry (Beyer & Holtzblatt, 1997)を適用した半構造化面接法に基づき実施した。その結果は、木下(2003)による修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(M-GTA: modified grounded theory approach)によって分析し、携帯電話リテラシーや携帯電話をはじめとするICTの利活用への意欲に関わる要因、およびそれを阻害している要因を抽出した。なお、調査手法および分析手法の詳細については各項で述べる。

3.2. 調査②：携帯電話等 ICT の利用に関するインタビュー調査

3.2.1. 調査の目的

本調査では、ICTの利活用における格差の要因を把握することを目的とする。そのために、首都圏と地方中小都市に在住している高齢者および若年者を対象として、携帯電話などのICT機器の利用実態に加えて、価値観やQOL、生活実態などの特性についても把握する。さらに、それらの特性とICTの利活用の実態との関連について携帯電話リテラシーに焦点をあてて分析し、携帯電話をはじめとするICTの利活用に影響する要因を把握する。

3.2.2. リサーチクエスションの設定

図3-1は、本章で調査・分析の対象とする内容とそのアプローチの方法についてまとめたものである。2章では、高齢者の携帯電話の実利用とそのリテラシーについて調査分析し、

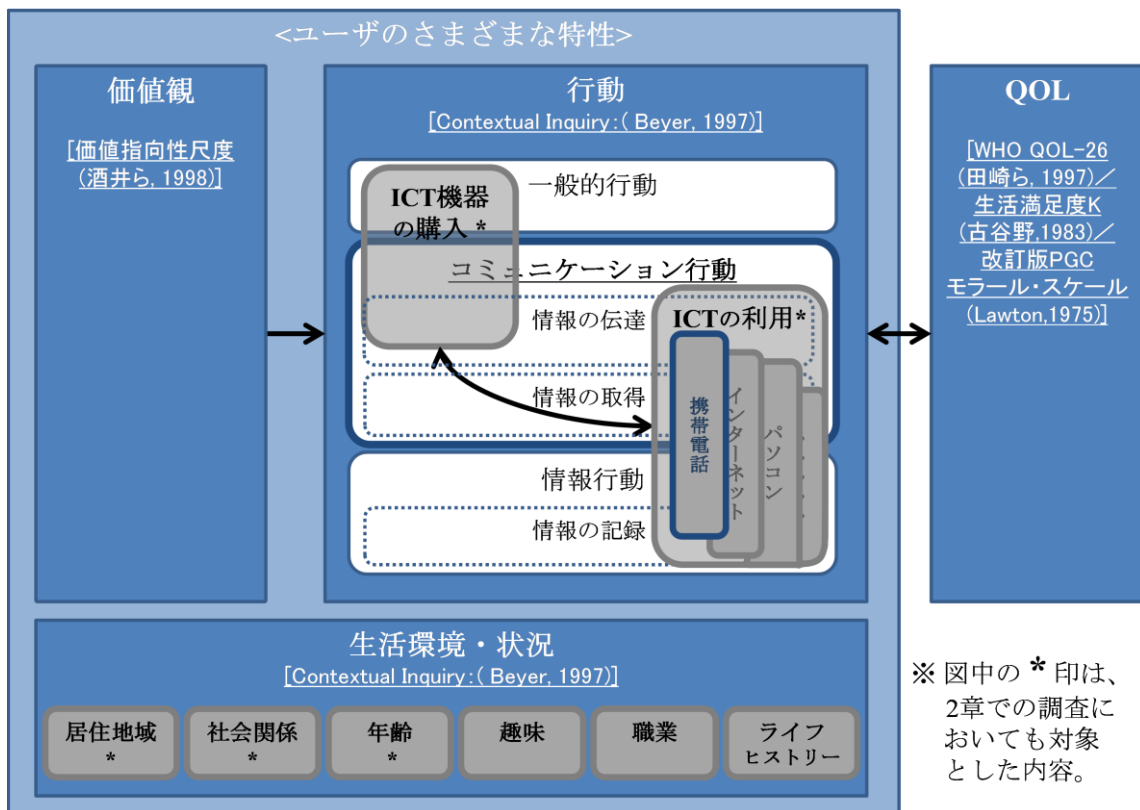


図 3-1 インタビューによって調査する内容

特に高齢者世代での実利用状況とそのリテラシーの関連、および利用経歴の長さや利用契機
の多様性を確認した。高齢者においては利用経歴の長さなどには居住地域による差がなかつ
たが、携帯電話に対する知識やメールの利用の頻度などに差があることが明らかとなったこ
とから、世代や居住地域などの違いが単純にこれらの利活用の違いに影響しているわけでは
ないと思われた。これらの要因について、たとえば、居住している地域によって日常生活に
おけるコミュニケーションに携帯電話を利用する必要性が異なっていたり、地域コミュニテ
ィの形態の違いから、携帯電話を用いてコミュニケーションを行う相手との関係性、すなわ
ち社会関係の広さと深さが異なっていたりすることなどが考えられる。また、それぞれの世
代によって指向性や価値観が違う可能性や、それによって携帯電話やそのほかのICT機器に
対するイメージや受容が異なり、それらが携帯電話やICTの利活用、およびコミュニケーシ
ョン行動に影響していることなども考えられる。さらに、携帯電話を実際に利用することで
利便性やQOLの向上などが得られ、それらの実利用経験がさらなる活用に影響している可
能性も考えられる。そのため、携帯電話の利活用とそのリテラシーの違いを与える要因につ
いて考える際に、携帯電話とそのほかのICT機器の利用実態の把握に加えて、価値観や生活
環境・状況などのユーザ特性とそのQOLなどについても広く把握しておく必要がある。ま
た、携帯電話の非ユーザについても同様の内容を把握したうえで、携帯電話を利用しない理
由について調査する必要がある。

このことから、本章での調査では図3-1に示したように、価値観については酒井ら(1998)
の「価値指向性尺度」を用いて、QOLについては田崎ら(1997)の「WHO QOL-26(短縮版)」
と古谷野(1983)の「生活満足度K」、およびLawton(1975)の「Philadelphia Geriatric Center Morale
Scale」を前田ら(1979)が日本語訳した「改訂版PGCモラル・スケール」を組み合わせたも
のをを用いて測定した。生活環境・状況に関しては、居住地域や年齢以外にも、これまでの生
育環境や教育歴などのライフヒストリーも加えて把握したが、その手法として、**Contextual
Inquiry**を適用した半構造化面接を用いた。また、コミュニケーション場面において、どのよ
うに携帯電話やそのほかのICT機器を利活用しているのか、あるいはしていないのかについ
ても同様の手法で把握した。

なお、調査において価値観やQOLに関する心理尺度を用いたが、本章ではそれぞれの質
問内容についての定量的な分析は行わず、それぞれの質問において生じた発話やそこから派
生した携帯電話をはじめとするICT機器の利用に関するさまざまな発話を分析の対象とし
た。

3.2.3. 調査方法

(a) インフォーマント

インフォーマントは、首都圏在住と地方中小都市在住の20代および60-70代の男女36名で、その構成は表3-1のとおりである。なお、表3-1中、*印のついている4名は携帯電話の非保有者(したがって非利用者)であったが、そのほかの32名は携帯電話を所有し利用していた。

表 3-1 インフォーマントの構成

	首都圏在住		地方中小都市在住		計 (人数)
	20代	60-70代	20代	60-70代	
男性	4	6 (2*)	4	4	18
女性	4	6 (2*)	4	4	18
計	8	12 (4*)	8	8	36
[平均年齢]	24.7歳	69.1歳	69.5歳	25.8歳	
[実施時期]	2009年9月	2009年7-8月	2009年3月	2008年11月	

<調査②-1> <調査②-2> <調査②-3> <調査②-4>

※*印のカッコ内の数字は携帯電話非保有者

(b) 調査時期

調査を行った時期は、インフォーマントの居住地および世代によって異なり(表3-1)、次のとおりであった。首都圏に在住の20代男女8名には2009年の9月に(調査②-1)、首都圏に在住の60代・70代男女12名(携帯電話保有者8名と非保有者4名)には2009年7月および8月に(調査②-2)調査を実施した。また、2009年9月に地方中小都市に在住の20代男女8名には2009年の3月に(調査②-3)、地方中小都市に在住の60代・70代男女8名には2008年11月に(調査②-4)、それぞれ調査を行った。

(c) 調査の実施場所と所要時間

日常生活に近い環境を見せていただく必要性や、インフォーマントの緊張感や疲労を軽減するために、基本的には訪問調査の形式をとった。なお、同居家族がいる場合には、同居家族の了承が得られていることを調査に参加協力していただく条件とした。なお、インタビューに費やした時間は、20代の若年者は2時間(表3-1の調査②-1と調査②-3)、60代・70代の高齢者は4時間(表3-1の調査②-2と調査②-4)であった。いずれも、インフォーマントの疲労軽減のために、適宜休憩を挟みながら行った。また、1回の最大時間は2時間とした。したが

って、60代・70代の高齢者の場合には、2回に分けて(別の日に)調査を行った。

(d) 設問内容と手順

インタビュー調査の内容について記す。質問の大まかな順序は質問番号のとおりであるが、半構造化面接の手法を用いたため、会話の流れに沿って質問の順番と内容を適宜変更しながら行った。インタビューに用いた資料を付録-2に添付した。また、インフォーマントの緊張・不安の軽減やラポール形成のために、最初にこれまでのご自身の人生や生活などについてお話を伺った(質問0とする)。

インタビュー調査の内容は、20代の若年者と60代・70代の高齢者とは基本的にすべて同じであったが、心理尺度を用いた項目(後述の質問1、質問5にあたる)の回答方法は世代によって変更した。心理尺度を用いた項目は、若年者には事前にWeb入力か質問紙への記入をお願いしておき、インタビュー当日の質問0の後に回答漏れがないかなどを確認し、感想を伺った。高齢者に対しては、当日のインタビューの中で、口頭で回答していただいた。この際、インフォーマントにかかる負担を軽減することと、各項目の解釈と回答を確実なものとするために、全項目をこちらが読み上げ、インフォーマントには口頭で回答を述べていただき、インタビュアーが確認しながら質問紙に記入した。

【質問0】 : ご本人について。主な内容は、ライヒヒストリー、社会関係(家族構成、親戚・交友関係など)、趣味、教育や仕事の経歴、携帯電話やそのほかのICT機器の利用経歴の概要、普段の日や休日の過ごし方、など。

【質問1】 : 価値観について。Spranger の考え方を参考にした価値指向性尺度(酒井ら、1998)を使用した。この心理尺度は全72項目で構成されており、理論、経済、美、宗教、社会、権力の6つの普遍的価値観の指向性を測るものである。表3-2および表3-3に下位尺度および逆転項目を記す。各項目に対して、自身の考えにどの程度当てはまるかを等間隔の5段階(よくあてはまる、ややあてはまる、どちらでもない、あまりあてはまらない、まったくあてはまらない)で評価してもらった。また、72項目の評価終了後に(若年者はWebで入力か質問紙に記入していただいたものを確認した後に)、6つの指向性について説明し、(1)自身に最もあてはまるのはどれか、(2)6つそれぞれを独立のものとして100点満点で評価すると現時点ではそれぞれ何点になるか、(3)過去を振り返って変化があったと感じる指向性はあるか、(4)変化があったものはどんな時にどう変わったのか、などを追加して尋ねた。

【質問2】 : 表3-4にリストアップした27項目について、それぞれのICT機器や関連メディアの保有の有無、および利用の頻度を尋ねた。リストアップしたICT機器や関連メディアはパソコンや携帯電話などのICT機器を中心として、情報を取得・伝達する際に利用するだろうと考えられる他の機器や関連メディアも含めた。

表 3-2 価値志向性尺度の下位尺度（1～36 項目／全 72 項目）

	下位尺度	逆転	価値指向性尺度（1/2）
1	理論		自分の思考の筋道に飛躍や矛盾がないか確認しながら考えを進める。
2	理論		複雑なものの中から、法則性や規則性を見つけだすことに関心がある。
3	宗教		世界の無限の広がりの中では、自分はごく小さな存在だと思う。
4	宗教		死ぬ時に悔いが残らないような生き方をしたいと思っている。
5	社会		人の喜びや悲しみを、心から共に分かち合いたいと思う。
6	社会		仲間と力を合わせて、1つの目標に向かってがんばるのが好きだ。
7	理論		試験勉強等では丸暗記は避け、事柄の本質や原理を理解しようとする。
8	理論		より正しいものの見方・考え方はないかと、常に追求している。
9	経済		自分にとって役立つもの・便利なものは、積極的に活用する。
10	経済		得られる結果が同じなら、なるべく手間のかからない方法を選ぼうとする。
11	審美		印象的なことに会おうと、それを文章や絵、音楽などで表わしたくなる。
12	審美		物事の美しい面を捉え、どうすればより美しさが際立つか考える。
13	社会		親しい人たちとの結びつきを求める。
14	社会		自分が誰かの心を傷つけてしまったことに気づくと、耐えられない気持ちになる。
15	権力	R	周囲の意向や、その場の雰囲気にならわらずに行動することが多い。
16	権力		他人に自分の弱点やもろい面を知られてつけ込まれないように、用心している。
17	理論		一度疑問を持ったら、納得のいく説明にたどり着くまで、簡単にはあきらめない。
18	理論	R	あいまいなこと・よく分からないことがあっても、さほど気にならない。
19	審美		気に入った絵や写真などを、時間の経つのも忘れて眺めていることがある。
20	審美	R	芸術的なものには、あまり興味がない。
21	理論		よく理解できないことがあると、頭がすっきりするまで考え込む。
22	理論		自分の予想外のことが起きると、すぐにその原因・理由を考える。
23	経済		転んでもただでは起きない方である。
24	経済		目先のことよりも、長期的な損得を考えて行動する。
25	権力		周囲の人に影響を与えるような人間でありたい。
26	権力		事態を自分の手でコントロールできない立場にいると、もどかしさを覚える。
27	経済		その時どきの目的や状況に応じて、無理のない計画を立てる。
28	経済	R	実現しそうなことに手を出して、失敗することが多い。
29	社会		ある人の生きざまを深く知って、心から共感を覚えることがある。
30	社会		人の役に立てたり、人と助け合えたりすることに、充足感を見出す。
31	権力		対立する相手と闘ってでも、自分の意志を通そうとする。
32	権力	R	人に指示を出したり、命令するようなことは、気がすまない。
33	経済		仕事は手順・段取りを考えて、効率よく進めようとする。
34	経済		重要な選択をする時は、プラス面・マイナス面を考えて、現実的に判断する。
35	審美		自分がきれいだと思うものを、集めたり飾ったりする。
36	審美		自分の気持ちや感じにぴったりくる言葉を見つけようとする。

表 3-3 価値志向性尺度の下位尺度 (37~72 項目 / 全 72 項目)

	下位尺度	逆転	価値指向性尺度 (1/2)
37	社会		人と心が通い合った時の喜びは、言葉では言い尽くせない。
38	社会	R	他人のことを、深く理解したいとは思わない。
39	権力		話の流れを自分のペースにもっていくことが好きだ。
40	審美		何かに見とれることがよくある。
41	審美	R	美しい景色などを見ても、すぐに飽きてしまう方だ。
42	宗教	R	宗教や信仰の世界は、自分とは無縁だと思う。
43	宗教		自分の人生にいつかは終わりがくるということを意識しながら生きている。
44	理論		これは何だろう？なぜこうなるのだろうという疑問を持つ。
45	理論		ものの仕組みや仕かけがどうなっているのか、興味を持つ方だ。
46	経済	R	あまり重要でないことにも、つい手間ひまをかけ過ぎてしまう。
47	経済		わずかな空き時間・待ち時間も、有効に活用する。
48	宗教		自分が生まれる前も死んだ後も続いていく、永遠の時の流れを感じることもある。
49	宗教		大きな運命の流れを感じることもある。
50	社会		大切な人のために、尽くすことに喜びを感じる。
51	社会	R	あまり人と親密な関係になりたいとは思わない。
52	権力		自分の属する集団に自分と異なる主張をする人がいると、気になって仕方がない。
53	権力		グループの中で、仕切り役をつとめるのは、好きな方だ。
54	宗教		自然や宇宙の偉大さの前に、謙虚な気持ちでありたいと思う。
55	宗教		生命の素晴らしさ、神秘性に、畏敬の念を持っている。
56	理論	R	事態を分析したり推理したりするのは面倒くさいと思う。
57	理論		分からないことがあると、辞書や事典で調べて確認する。
58	宗教		一生の間にどの程度のことのできるだろうかと、考えてみることもある。
59	宗教		この世界には、人間の力をはるかに超えた大いなるものの力が働いていると思う。
60	経済		買いたい物がある時は、なるべく安売りや割引などのチャンスを利用する。
61	経済		無駄な時間や労力は、なるべく費やしたくない。
62	審美		身の回りの道具などに、生きものに対するような親しみを感じることもある。
63	審美		身の回りにある物の形や色に、強く心を引きつけられることがある。
64	宗教	R	自分が何のために生きているのかなどとは、考えたこともない。
65	宗教		自分に与えられた生を、精一杯生きようと思う。
66	社会		相手の話をよく聞いて気持ちを受けとめようとする方だ。
67	社会		困っている人を見ると、放っておけない気持ちになる。
68	権力		人の上に立つような仕事がしたい。
69	権力		人に対して説教をしたくなることもある。
70	審美		気に入った小説や映画の世界の中に入り込んで、想像を巡らせている時がある。
71	審美		自分の好きな音楽の流れの中にひたっていると、とても気分が良くなる。
72	権力		いかに相手をうまく説得するかに関心がある。

表 3-4 ICT 機器および関連メディア

種類	No.	ICT機器とその機能、および関連メディア	利用目的		
			情報取得	情報伝達	
紙媒体	1	辞書・百科事典	○		
	2	専門書	○		
	3	地図・時刻表・電話帳	○		
	4	取扱説明書・製品ガイド	○		
	5	新聞	○		
	6	雑誌・カタログ	○		
	7	フリーペーパー	○		
	8	手紙・はがき	○	○	
紙/電子	9	電報	○	○	
電子媒体	10	テレビ	○		
	11	ラジオ	○		
	12	パソコンでのインターネット	パソコン	○	○
	13	パソコンでのメール		○	○
	14	パソコンでのチャット		○	○
	15	パソコンでのソフトウェア		?	?
	16	パソコンでのその他の機能		?	?
	17	携帯型情報端末(PDA)でのインターネット	PDA	○	○
	18	携帯型情報端末(PDA)でのその他の機能		?	?
	19	携帯電話でのインターネット	携帯電話	○	○
	20	携帯電話でのメール		○	○
	21	携帯電話でのショートメッセージ		○	○
	22	携帯電話での通話機能		○	○
	23	携帯電話でのその他の機能		?	?
	24	固定電話		○	
	25	FAX		○	○
	26	電子辞書		○	
27	その他の機器		?	?	

【質問3】： あらかじめ想定したAとBの各場面において用いる手段について尋ねた。表3-5に示したとおり、場面Aは何かを調べる・知るなど、情報を取得する場面、場面Bは誰かに何かを伝えるなど、人に情報を伝達する場面で、それぞれ6場面ずつ想定した。また、想定した各場面が日常的にどの程度の頻度あるかについても併せて尋ねた。

【質問4】： 情報の探索および伝達場面における価値基準について尋ねた。上記の場面Aおよび場面Bの12場面において、用いる手段や行動の理由、および重視することについて尋ねた。基本的には自身の言葉での回答を求めたが、情報の探索および伝達場面において重視することのリストを用意しておいた(表3-6)。

【質問5】： 生活の質に対する満足感について尋ねた。QOLに関わるWHOQOL-26(短縮版)(田崎ら, 1997)と生活満足度尺度K(古谷野, 1983)、改訂PGCモラール・スケール(Lawton, 1975; 前田・浅野・谷口, 1979)の尺度を組み合わせ、全38項目にした。表3-7に使用した38項目の出典尺度名と下位尺度、および逆転項目を示す。WHOQOL-26は世界保健機関(WHO)から生活の質の国際的、定量的比較が

可能なツールとして公開されたものの日本語訳で、26項目から構成される。下位尺度は、身体的領域と心理的領域、社会的関係、環境の4つの満足感について、および人生についての全体的評価からなる。生活満足度K は、楽天的・肯定的な気分、人生全体についての満足度、老いについての評価の3つの因子からなり、全9項目で構成される。また、改訂PGCモラール・スケールは全17項目で構成されるが、そのうちの下位項目「老いの受容」の5項目のみを加えた(うち2つは生活満足度尺度Kの下位項目「老いについての評価」と同じ)。これらの項目に対して、自身の考えや思いにどの程度あてはまるかを5段階(よくあてはまる、ややあてはまる、わからない、あまりあてはまらない、まったくあてはまらない)で評価していただいた。

表 3-6 情報の探索および伝達をする各場面

場面A	A1	外出先で、目当ての場所の近くまで来ているのに見つからないとき
	A2	明日の天気を知りたいとき
	A3	機器を使っていて、どのように操作すればいいか分からなくなったとき
	A4	映画の上映時間を知りたいとき
	A5	外出先で書類を記入していて、漢字(単語のスペル)が思い出せないとき
	A6	納税のやり方が分からないとき
場面B	B1	家族に帰宅時間がちょっと遅くなることを知らせたいとき
	B2	行事の日程や会場などを決める連絡をしたいとき
	B3	特に用事はないけれど、話がしたい・声が聞きたいとき
	B4	ミーティングの時間を変更する連絡をしたいとき
	B5	待ち合わせの時間に遅れそうなどとき
	B6	贈り物のお礼がしたいとき

表 3-5 情報の探索および伝達場面において重視すること

場面A	a	容易さ	情報を手にいれるのに手間がかからないこと
	b	迅速さ	情報を手にいれるのに時間がかからないこと
	c	費用	情報を手にいれるのに高いお金がかからないこと
	d	操作のわかりやすさ	情報を手に入れるための手順や操作がわかりやすいこと
	e	情報の正確さ	手に入れた情報が正確であること
	f	情報のわかりやすさ	得られた情報が容易に理解できること
	g	その他	
場面B	a	容易さ	情報を伝えるのに手間がかからないこと
	b	迅速さ	情報を伝えるのに時間がかからないこと
	c	費用	情報を伝えるのに高いお金がかからないこと
	d	操作のわかりやすさ	情報を伝えるための手順や操作がわかりやすいこと
	e	確実さ	情報が確実に相手に伝わること
	f	礼儀	情報を伝える際に失礼のないこと
	g	その他	

表 3-7 QOL 尺度の下位尺度

	尺度名	下位尺度	逆転	QOL尺度
1	WHOQOL-26	心理的領域	R	絶望や落ち込みなどの嫌な気分になることが多い。
2	WHOQOL-26	心理的領域	R	物事に集中できない。
3	WHOQOL-26	心理的領域		毎日の生活を楽しく過ごしている。
4	WHOQOL-26	心理的領域		だいたいにおいて、自分自身に満足している。
5	WHOQOL-26	身体的領域		家から外に出ることが多い。
6	WHOQOL-26	身体的領域		体の痛みや不快感のせいで、行動が制限される。
7	WHOQOL-26	身体的領域		睡眠に満足している。
8	生活満足度尺度K 改訂PGCモラル・スケール	楽天的・肯定的な気分 心理的安定	R	小さなことを気にするようになった。
9	生活満足度尺度K 改訂PGCモラル・スケール	人生全体についての満足度 満足感	R	生きることは厳しい。
10	WHOQOL-26	全体的評価		自分の健康に満足している。
11	生活満足度尺度K	人生全体についての満足度		これまでの人生で、やりたいことを実現できたと思う。
12	生活満足度尺度K	人生全体についての満足度		私の人生は恵まれていたと思う。
13	生活満足度尺度K 改訂PGCモラル・スケール	老いについての評価 老いの受容		去年と同じように元気だ。
14	生活満足度尺度K 改訂PGCモラル・スケール	老いについての評価 老いの受容	R	年をとって役に立たなくなった。
15	生活満足度尺度K	人生全体についての満足度		人生をふりかえってみて、まあ満足できる。
16	改訂PGCモラル・スケール	老いの受容		若いときと同じように幸福だ。
17	改訂PGCモラル・スケール	老いの受容	R	人生は年をとるにしたがって悪くなる。
18	改訂PGCモラル・スケール	老いの受容		年をとるということは若いときに考えていたよりも良い。
19	WHOQOL-26	全体的評価		自分の生活に満足している。
20	WHOQOL-26	環境		家と家のまわりの環境に満足している。
21	WHOQOL-26	環境		近所の交通の便に満足している。
22	WHOQOL-26	環境		自分の生活環境は健康的だと思う。
23	WHOQOL-26	環境		必要なものを買うだけのお金を持っている。
24	WHOQOL-26	身体的領域	R	毎日の生活の中で治療(医療、通院)が必要である。
25	WHOQOL-26	身体的領域		毎日の生活を送るための活力がある。
26	生活満足度尺度K 改訂PGCモラル・スケール	楽天的・肯定的な気分 心理的安定	R	物事をいつも深刻に考えてしまう。
27	生活満足度尺度K	楽天的・肯定的な気分	R	今の生活に、不幸せなことがある。
28	WHOQOL-26	身体的領域		自分の仕事をやる能力に満足している。
29	WHOQOL-26	身体的領域		毎日の活動をやり遂げる能力に満足している。
30	WHOQOL-26	環境		毎日の生活に必要な情報を得ることができる。
31	WHOQOL-26	環境		余暇(休暇)を楽しむ機会がある。
32	WHOQOL-26	環境		医療施設や福祉サービスの利用のしやすさに満足している。
33	WHOQOL-26	環境		自分の生活は安全で、危険がない。
34	WHOQOL-26 改訂PGCモラル・スケール	社会的関係 満足感		家族や友人との人間関係に満足している。
35	WHOQOL-26	社会的関係		性生活に満足している。
36	WHOQOL-26	社会的関係		友人たちの支えに満足している。
37	WHOQOL-26	心理的領域		自分の生活は意味のあるものだと思う。
38	WHOQOL-26	心理的領域		自分の容姿(外見)を受け入れている。

【質問6】： 調査協力者がよく使っている製品2点(携帯電話やパソコン、家電製品など)をあげていただき、その購入時期、利用頻度、購入時に製品情報を入手した手段、購入に至るまでの経緯、購入時に重視したことなどを尋ねた。購入時に重視したことについては、基本的には自身の言葉での回答を求めたが、製品購入時に重視することとして考えられることをリストにして用意しておいた(表3-8)。

表 3-8 製品購入時に重視すること

a	性能	電池持ちのよさ、反応時間のはやさなど
b	機能の充実	機能がたくさんある、使いたい機能がある
c	重量・サイズ	重量やサイズが適している
d	メーカー・ブランド	メーカーやブランドが好き、前と同じメーカーである
e	対象層の合致	女性向け、男性向け、子供向け、高齢者向けなど
f	デザイン	デザインのよさ、見た目のかっこよさやかわいさ
g	操作のわかりやすさ	機器の操作がわかりやすい
h	価格	価格が高くない
i	その他	

3.2.4. 調査結果

今回の調査に協力してくださったインフォーマントの方々のプロフィールを、調査ごと(居住地・世代別)に要約したものを、付録-3 に載せた。項目は、年齢、性別、職業、趣味、同居家族、社会関係、携帯電話利用、パソコン利用、質問紙調査の結果、および特記事項である。なお、付録-3 での記述内容は、インタビュー調査を録音した音声データを書き起こした逐語データに基づくものだが、後述の修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチの手順を踏んだものではない。

また、インフォーマントの属性と職業・趣味についてまとめたものを表 3-9 に、家族構成と日常的に交流のある社会関係をまとめたものを表 3-10 に、携帯電話やパソコン、固定電話の保有の有無と利用頻度をまとめたものを表 3-11 にそれぞれ示す。

なお、インフォーマントの番号(No.)を「YC1」「SC1」「YR1」「SR1」のように区別したが、アルファベットの Y は若年者、S は高齢者、C は首都圏在住者、R は地方中小都市在住者を意味する。

表 3-9 インフォーマントの属性と職業・趣味

調査	No.	性別	年齢	居住地域	職業 《前職》	趣味
②-1	YC1	M	23	首都圏	学生(理系)	HP作成・ラグビー観戦・柔道
	YC2	M	22	首都圏	学生(理系)	ゲーム・カクテル作り
	YC3	F	22	首都圏	学生(文系)	なし
	YC4	F	24	首都圏	学生(文系)	絵・合唱・写真
	YC5	F	27	首都圏	主婦	お花・ダンス
	YC6	F	25	首都圏	メーカー社員(事務職)	マラソン・飲み歩き・料理・音楽
	YC7	M	27	首都圏	団体職員(事務職)	映画・音楽・旅行・語学学習
	YC8	M	29	首都圏	介護職員	サッカー観戦・音楽・映像編集
②-2	SC1	F	64	首都圏	《銀行員④》	ダイビング・朗読劇・スカッシュ
	SC2	F	65	首都圏	専業主婦	ボランティア・洋裁・美術館
	SC3	F	72	首都圏	《団体職員(事務職)⑫》	ビーズ織り・古文書・ウォーキング
	SC4	F	75	首都圏	《歯科受付・薬剤師②》	ウクレレ・水墨画・海外旅行
	SC5	M	60	首都圏	自営業(宝石商)	ボランティア・電車・旅行
	SC6	M	65	首都圏	《信金職員⑦》	東海道歩き
	SC7	M	73	首都圏	《音楽関連会社(経理職)⑨》	音楽・歌謡詩
	SC8	M	75	首都圏	自営業(広告関連)	ゴルフ・釣り・写真
	SC9	F	62	首都圏	《外資商社(事務職)》	刺繍・絵・テニス
	SC10	F	78	首都圏	団体職員(理事)	詩吟・旅行・美術品集め・神社
	SC11	M	67	首都圏	《銀行員⑦》	読書・浪曲・キックボクシング
	SC12	M	72	首都圏	《自営業(医療品関連)》	博物館・ウォーキング・水泳
②-3	YR1	M	26	地方中小都市	自営業(飲食店)	音楽・釣り・三線
	YR2	M	26	地方中小都市	施設職員(教育職)	飲み会
	YR3	M	28	地方中小都市	自営業(運輸業)	野球・音楽・ダイビング
	YR4	M	21	地方中小都市	アルバイト(建築)	料理・手芸
	YR5	F	27	地方中小都市	パート(経理職)《栄養士②》	子どもの日記
	YR6	F	26	地方中小都市	エステティシャン《保育士④》	芸能人ブログ閲覧・ワイドショー
	YR7	F	26	地方中小都市	施設職員(事務職)	ピアノ・音楽・美術館
	YR8	F	26	地方中小都市	ミンサー織り	ゲーム
②-4	SR1	M	75	地方中小都市	《食品工場(経理職)⑤》	インターネット・温泉・書道・将棋
	SR2	M	72	地方中小都市	《小学校教員⑫》	グラウンドゴルフ・三線・菜園
	SR3	M	67	地方中小都市	《雑誌編集社(記者)⑦》	ダイビング・お酒・世界旅行・レゲエ
	SR4	M	64	地方中小都市	《公務員④》	畑・絵・民謡・工作・グラウンドゴルフ
	SR5	F	71	地方中小都市	《自営業(洋品店)⑫》	裁縫・ミシン・グラウンドゴルフ
	SR6	F	68	地方中小都市	《ドライバー⑧》	ライブ(姪の)・水泳・スポーツ観戦
	SR7	F	60	地方中小都市	専業主婦	なし
	SR8	F	79	地方中小都市	議会役員	ボランティア・社交ダンス

前職欄の○の中の数字は辞めてからの年数。

表 3-10 インフォーマントの家族構成と社会関係

調査	No.	同居家族										非同居家族・親戚										その他の社会関係						
		なし・1人暮らし	子ども			孫	親		兄弟姉妹		祖父母	娘	息子	その配偶者	孫	親		兄弟姉妹		その家族	祖父母	その他親戚	友人			近所		
			配偶者	娘	息子		その配偶者	母親	父親	兄弟						姉妹	母親	父親	兄弟				姉妹	小・中学校	高校		大学・大学院	会社の同僚
④-1	YC1	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	
	YC2	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	③	-	-	-	-	-	-	○	-	○	-	
	YC3	-	-	-	-	-	○	○	-	②	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	○	-	-	
	YC4	-	-	-	-	-	○	-	-	○	-	-	-	-	○	○	②	-	-	-	-	-	○	-	○	-	-	
	YC5	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	○	○	○	-	-	○	
	YC6	-	-	-	-	-	-	○	○	-	②	-	-	-	-	-	○	-	○	-	-	-	○	○	○	○	○	-
	YC7	-	-	-	-	-	○	○	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○	○	-	
	YC8	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	②	-	-	-	○	○	-	-	-	
④-2	SC1	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	③	-	-	-	-	-	-	-	○	○	
	SC2	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	②	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	
	SC3	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	○	-	○	○	-	-	-	○	○	-	○	○	
	SC4	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	②	②	②	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	SC5	-	○	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-	③	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	
	SC6	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	②	-	②	○	-	○	②	-	-	-	-	-	○	-	
	SC7	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	○	②	-	○	○	-	-	○	○	-	○	-	
	SC8	-	○	○	-	○	②	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	
	SC9	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	○	-	○	○	○	
	SC10	-	-	○	-	○	②	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	④	-	-	-	-	-	-	-	○	○	
	SC11	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	⑧	②	-	-	-	-	-	-	-	-	
	SC12	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	②	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
④-3	YR1	-	-	-	-	-	○	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○	○	○	
	YR2	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	②	-	②	-	-	-	-	-	-	○	
	YR3	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○	○	○	○	
	YR4	-	-	-	-	-	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	○	-	-	-	-	
	YR5	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	-	②	-	-	○	-	-	-	-	-	-	
	YR6	-	-	-	-	-	○	-	-	○	-	-	-	-	○	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	YR7	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	-	②	-	-	-	-	-	-	-	
	YR8	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	
④-4	SR1	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	
	SR2	-	○	○	-	○	②	-	-	-	-	-	-	-	-	-	②	○	-	-	②	○	○	○	-	-	-	
	SR3	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	
	SR4	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○	○	-	-	-	-	-	○	○	○	○	○	
	SR5	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	②	③	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	
	SR6	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	②	-	②	○	○	-	⑤	③	-	-	○	-	-	-	
	SR7	-	-	○	-	-	○	-	-	-	-	-	-	○	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	
	SR8	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	○	

家族について：○の中の数字はその人数を表し、特に記載がない個所は「1人」の意。

表 3-11 携帯電話等コミュニケーション機器の保有と利用頻度

調査	No.	携帯電話					パソコン				固定電話	
		保有	利用歴	利用頻度			保有	利用頻度			保有	利用頻度
				通話	メール	Web		ワードなど	メール	Web		
②-1	YC1	有	8年	◎	◎	◎	有	◎	◎	◎	—	—
	YC2	有	6年	○	◎	◎	有	○	○	◎	—	—
	YC3	有	7年	○	◎	◎	有	○	○	◎	有	×
	YC4	有	9年	◎	◎	◎	有	○	◎	◎	有	×
	YC5	有	8年	◎	◎	△	有	○	◎	◎	—	—
	YC6	有	10年	○	○	○	有	(○)	(○)	○	有	×
	YC7	有	10年	◎	◎	◎	有	(○)	(○)	◎	有	×
	YC8	有	10年	○	◎	◎	有	(○)	(○)	◎	有	×
②-2	SC1	有	10年	○	◎	×	有	×	△	○	有	○
	SC2	有	11年	○	◎	×	有	△	○	○	有	○
	SC3	有	11年	◎	◎	□	有	×	○	◎	有	△
	SC4	有	21年	○	△	×	有	×	×	×	有	○
	SC5	有	10年	○	○	×	有	×	×	○	有	◎
	SC6	有	2年	○	○	×	有	△	×	×	有	○
	SC7	有	13年	○	□	×	有	○	×	×	有	△
	SC8	有	20年	◎	◎	×	有	○	◎	◎	有	○
	SC9	—	—	—	—	—	有	○	◎	◎	有	△
	SC10	—	—	—	—	—	—	—	—	—	有	◎
	SC11	—	—	—	—	—	—	—	—	—	有	○
	SC12	—	—	—	—	—	有	○	○	○	有	○
②-3	YR1	有	12年	◎	◎	○	有	×	×	×	有	○
	YR2	有	8年	◎	◎	○	—	(○)	—	—	—	—
	YR3	有	10年	◎	◎	○	有	○	◎	◎	有	○
	YR4	有	7年	◎	◎	◎	—	—	—	—	—	—
	YR5	有	10年	○	◎	◎	有	○	×	◎	—	—
	YR6	有	11年	◎	◎	◎	—	(○)	(○)	(○)	有	△
	YR7	有	11年	◎	◎	◎	有	(○)	△	○	—	—
	YR8	有	13年	◎	○	◎	有	○	×	○	—	—
②-4	SR1	有	2か月	○	×	○	有	○	○	◎	有	△
	SR2	有	8年	○	×	×	有	×	×	×	有	○
	SR3	有	10年	○	○	□	有	○	○	◎	有	×
	SR4	有	4年	◎	×	×	有	◎	×	×	有	△
	SR5	有	3年	○	×	×	—	—	—	—	有	○
	SR6	有	14年	○	×	×	—	—	—	—	有	△
	SR7	有	15年	◎	◎	×	—	—	—	—	有	○
	SR8	有	13年	◎	○	×	有	□	×	○	有	△

◎毎日、○週数回、△月数回、□年数回、×利用していない、— 保有していない
 (○) は仕事での利用のみ。

3.3. 分析方法

前節「3.2. 調査②：携帯電話等 ICT 機器の利用に関するインタビュー調査」で得られたデータを用いて、続く 3.4.および 3.5.では、携帯電話リテラシーと携帯電話の利活用への意欲が実際の携帯電話の利活用にどのように影響しているのかを分析した。本節では、その分析方法とその手続きについて述べる。

3.3.1. 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチによる分析

データは、木下(1999, 2003)による修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(Modified Grounded Theory Approach：以下、M-GTA と略す)に基づき分析した。オリジナルのグラウンデッド・セオリー・アプローチ(Grounded Theory Approach：以下 GTA と略す)は、1967年に Glaser と Strauss によって考案された継続的比較分析法による定性的データ解析法の一つである。GTA は、データに根ざした(grounded)分析によって独自の説明概念を作り、それらを統合的に構成し、説明力に優れた理論(仮説といったほうが適切ではある)の生成を目指す技法で、ある限定された領域内で起こる現象のプロセスをとらえるのに適している(木下, 2003)。そのため、現場のデータから文脈に密着した分析と理論化が求められる医療や看護、福祉、教育などの領域で用いられることが多い。この GTA には、複数の異なる手法が産み出されているが、M-GTA は GTA の基本特性を継承しつつ、コーディング方法や研究者のスタンス等をより明確化し分析手順を分かりやすくすることを目的として開発された手法である。

オリジナルの GTA がフィールドワーク型調査を前提に考案されているのに対し、M-GTA は面接(インタビュー)型調査を前提に考案されている点で大きく異なる。具体的には、オリジナルの GTA では、データの切片化を行い、それぞれにコードをつけカテゴリ化を試みるが、このデータの切片化が研究対象の理解を限界づけてしまう(Conrad, 1990)という批判から、M-GTA では、データの切片化は行わない。代わりに、概念やカテゴリを生成するまでの分析プロセスで、分析ワークシートを作成する点が M-GTA の特徴である(木下, 2003; 西條, 2007)。また、オリジナルの GTA が定性的データを使いながらも定量的な方法で分析するのに対し、M-GTA はデータを文脈のなかで検討するため、そこに反映されている人間の認識や行為、およびそれに関わる要因や条件などを検討していくのに適した研究手法である(木下, 2007)。

これらのことから、インタビュー調査のデータから携帯電話の利活用とそのリテラシーに影響する要因について検討するにあたり、M-GTA による分析を行うことが適していると判

断した。

3.3.2. 分析手続き

木下(1999, 2003)による M-GTA による分析のおおまかな手順は、次のとおりである。

- 1: まず、発話のプロトコルデータから対象となる発話の意味を解釈し、いくつかの概念を生成する。
- 2: 次に、生成した概念および概念の定義ごとに分析ワークシートを作成し、概念を説明する具体例を分析ワークシートに記入していく。データ分析を進める途中においても、さらに新たな概念を生成するとともに分析ワークシートを作成していき、具体例の記入作業を繰り返す。分析を進めた結果として、具体例が豊富にでてこなかった概念については、有効でないと判断する。また、各概念は、類似例の確認に加えて対極例についてもデータを比較し、解釈が偏ってしまう危険を防ぐ。
- 3: さらに、複数の概念間の関係を解釈的にまとめてカテゴリ化を行う。カテゴリ相互の関係とその概要を簡潔に文章化し、最終的にはカテゴリ関連図を提示する。

M-GTA および GTA では、複数の概念を束ねた上位概念をカテゴリといい、カテゴリ関連図の提示を行うが、このカテゴリ関連図が M-GTA および GTA におけるいちおうの終着点といえる。この最後のカテゴリ関連図について、戈木(2008)は次のように述べている。

いったんカテゴリを把握したら、カテゴリ同士の関係を検討するなかで、現象がこのデータとは異なるプロセスをたどる場合には何が生じるのかまでを推測して、今後のデータ収集につなげようとしています。

それが正しいかどうかは今後収集データによって確認するわけですが、カテゴリ関連図を元にした推測をおこなうことで今後のデータ収集の方向を定め、効率よくプロセスの多様性を把握することができます。

[戈木, 2008, P.98]

次に、これらの M-GTA による分析手順に沿って、実際に本研究で行った分析の手順を説明していく。この分析には、定性データ分析補助ソフト MAXQDA10 (VERBI GmbH 2010)を用いた。定性データ分析用のソフトウェアは、従来は紙のノートやのカードで行ってきた作業をコンピュータに移し替えたもので、その代表的なものが MAXQDA である(佐藤, 2006)。MAXQDA には主に次の 4 つの機能があり、それに対応する画面構成をもっている(図 3-2)。4 つの機能とは、複数のテキストデータの管理、テキストデータに対する編集およびコーディング、概念同士の関係に対応した分析モデルの構築、特定のコードに対応する具体例の検

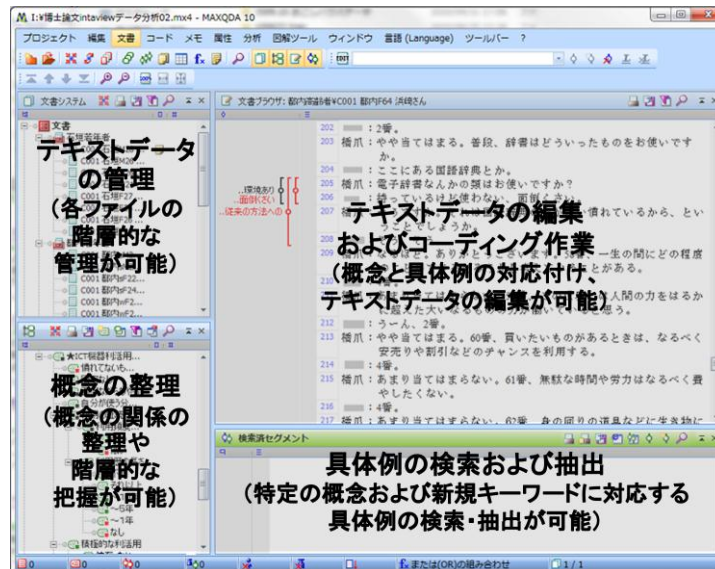


図 3-2 MAXQDA 画面と作業

索および抽出である。テキストデータを複数のグループに分けて管理し、その管理されたテキストを選別およびコード化する作業を行っていくが、このコード化の作業が M-GTA の分析ワークシートの具体例の収集作業にあたり、この作業効率が MAXQDA を用いることで向上する(佐藤, 2008)。また、MAXQDA を用いると、コード間の関係を階層構造として把握し、類似したものをグルーピングすることが容易となり、M-GTA における概念の関係の整理およびカテゴリ化が行いやすくなる。

なお、MAXQDA における「コード」が M-GTA の「概念」に対応し、「コーディング」が概念と具体例の対応付け、すなわち「分析ワークシートの作成」にあたる作業となる。

3.4. 分析結果：高齢者の携帯電話リテラシーに影響する要因

3.4.1. 分析対象データ

インタビュー調査で得られた発話の音声データをそのまま書き起こして逐語データを作成し、そのテキストデータを分析に用いた。高齢者のテキストデータの量は、文字数(スペース含めず)で1人につき38822文字～71054文字、平均59850文字で、A4紙で1人平均72ページとなった。

3.4.2. 分析手順

3.3.2.および3.3.3.の分析手続に沿って、以下の手順1～5で概念の生成と抽出、カテゴリの生成を行った。なお、概念および最終概念、カテゴリにつけられているアルファベットは、M-GTAの分析過程でつけたものではなく、本稿の執筆時に便宜的につけたものである。

手順1：高齢者のインタビュー調査(表3-1における②-2の12名と、②-4の8名)から1名ずつインフォーマントを抽出し、首都圏在住者と地方中小都市在住者各1名の計2名のインフォーマントの逐語データをもとに、インフォーマントの特性を携帯電話の利用に関する発言に着目して、概念(コード)の生成を行った。

手順2：先ほどの2名の逐語データから、概念の具体例を探し出し収集(コーディング)した。2人の中で類似した具体例があまり見いだされない場合は、その概念は有効ではないと判断し、概念の修正・統合を加えた。

手順3：手順1で利用したインフォーマント以外のデータ(②-2の残り11名と、②-4の残り7名)についても、同様の手順で概念を生成するとともに、具体例を収集し、概念名と定義の見直しを行った。

手順4：ここまで生成した概念について、類似性や対極性を考慮し、解釈が恣意的に偏ることを防止しながら精緻化を行った。手順3まで生成した概念は49個だが、そこから最終的には21個の概念を抽出した(表3-12)。これらの最終概念の定義とその具体例(発話)の一例を、表3-13、表3-14および表3-15に示す。なお、表3-13～3-15の3つの表の具体例(発話)内のかっこ()は、筆者が加えた文脈からの意味的な補足である。また、具体例の発話者となるインフォーマントの番号は、3.2.4.の調査結果で用いたものと同じものを採用する。

手順5：手順4で抽出した最終概念の関係性を検討しながら、複数の概念の類似関係からなるカテゴリを抽出・生成し、カテゴリ相互の関連性から分析結果をまとめ、最終

的な概念関連図を作成した。この詳細は、それぞれ 3.4.3.および 3.4.4.にて述べる。

表 3-12 生成概念と最終抽出概念(高齢者)

生成した概念	最終抽出概念
コミュニケーションへの意欲の高さ	コミュニケーションへの積極性
コミュニケーションへの意欲の低さ	
広い社会関係	社会関係の広さ
限定された社会関係	
社会関係の深さ	社会関係の深さ
経済的不安感	
経済状況の問題	経済的問題
他者による経済負担	
携帯電話が必要な場面・状況の発生	携帯電話の必要性
携帯電話のを用いる場面・状況	
老いについての他者からの評価	老いへの意識
身近な他者の老い	
老いについて他者との合意	
自身の老いへの自覚	
身体的不調と健康に対する心配	
ライフイベントにともなう退職	仕事のリタイア
仕事量および事業の縮小	
携帯電話の利用に関する社会的サポートの有無	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会
携帯電話の利用に関する社会的サポートの種類	
携帯電話の利用に関する社会的サポートの非利用	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用
携帯電話の利用に関する社会的サポートの利用	
携帯電話の利用に関する情報収集源	携帯電話に関連する情報収集能力
携帯電話の利用に関する情報の正確さへの判断	
携帯電話に対する思い込み	携帯電話に関する知識
携帯電話に関する知識	
携帯電話の利用における問題解決の方法	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話の利用における問題解決に費やす時間	
携帯電話の利用における問題解決の結果	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の積極的な利活用例	
携帯電話の利活用方法への関心	
携帯電話の利活用のあきらめ	
携帯電話に対する使いこなせないイメージ	
携帯電話の利活用への消極性	携帯電話の利活用に対するあきらめ感
新しい携帯電話への興味	
携帯電話の機能への関心	携帯電話への興味・関心
携帯電話の利用頻度の多さ	
携帯電話の利用頻度の少なさ	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話の利用歴の長さ	
携帯電話の利用歴の短さ	携帯電話の利用歴の長さ
携帯電話を使い続ける意思	
携帯電話の積極的な利活用の継続	携帯電話の利用の継続
携帯電話の利活用による利便性の理解	
携帯電話の利便性を感じた経験	携帯電話の利用による利便性の実感
携帯電話の利活用による楽しさの実感	
携帯電話が身近にないことへの不安	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感
携帯電話の利活用による安心感の実感	
携帯電話の利用による拘束感	携帯電話の利用によるわずらわしさ
携帯電話の操作の難しさ	
携帯電話の操作の煩雑さ	

表 3-13 最終抽出概念の定義と具体例の一例(高齢者：1/3)

最終抽出概念		具体例(発話)の一例	
概念名	定義	発話	発話者
コミュニケーションへの意欲	他人とのコミュニケーション、すなわち、対人コミュニケーションに積極的な姿勢をもって利用すること。携帯電話を利用して利用しなくても、他人との関わりを持って行こうとするかどうかであり、これが低い場合には、自分だけの世界に閉じこもる傾向を示すことになる。	仕事を辞めて、趣味に費やす時間が増えて、それで付き合いが広がったという感じで、40代とか50代の人が多いかな。自分より若い人との触れ合いは刺激になって良いですよ。でも、会社にいるときは、どうしても必然的に周りに人がいっぱいいるじゃない。だから、自分で求めなくても、毎日会社へ行けば周りに人がいるし、会社の友人もいるし。でも辞めちゃうと、全く自分で仕向けたいという人とかかわる機会がなくなるから、そうするとやっぱり自分からかわっていかないと、という意識が強くなったという感じだね。	SC1
社会関係の広さ	社会関係におけるソーシャルネットワークの規模の大きさや幅の広さ。コミュニケーションの相手が多いことを意味しているが、その密度や深さ、コミュニケーションの頻度については問わない。	本当に親しい人たちとは飲み会をよく。ジム関係とか、ダイバー仲間とか、そういうグループとかと交流する。(東京出身で)東京へ行ったときにもまたやります。それと、さっき渡した新聞みたいなのを作って、みんなに配る。手紙代わりに。内地のダイビングの仲間とか、島で顔見知りになった人とか数は200から250ですね。毎月送らない人もいるから。	SR3
社会関係の深さ	社会関係におけるソーシャルネットワークの密度。コミュニケーションの相手との親密さが深いこと。コミュニケーションの頻度の高さや継続性、自我関与の度合いの高さも関係する。最終抽出概念No.2の「社会関係の広さ」とは区別する。	何ていうか、親友とか、よく言うじゃないですか。ああいう付き合いはできないですね。だから、今もって、そういう深く付き合える友達というのはいないし、いらぬ。(中略)友達と会う場合も、ほとんど向こうから連絡をもらっているような状況なものですからね。自分からやるのはあまりないんです。	SC6
経済的問題	生活に必要なもの、あるいは欲しいと思ったものを購入するだけの経済的な基盤があるかどうかということ。必ずしも年取に対応したものではない。将来への経済的不安や経済観念、欲求の強さ(要求水準の高さ)などの相対的な関係の影響も受ける。	検討した上で、どんなに自分が欲しくてもかなり高くて手が届かないものは買えないというのはもうわかりますから、これも見合わせながら、やっぱり自分が今使える・・・。機能なんかはもちろんいいものはいいですよね。そういうのを、欲をいえばもうそういうところにまで、いいものは欲しいなとは思いますが。欲しいものがあったら、その時その時、買えないときもあるから、どうしてもこれはこのとき安いし、割引引きがきくからといって(買いに)行くときもあるから、必ずしも、必ず行くとは限らない。利用するチャンスがあっても、行かないときもある。	SR8
携帯電話の必要性	様々な人間行動を行う上で、携帯電話を必要とするか、あるいは必要とする場面や状況が発生する頻度。また、その必要性の理解度。	うちの姉は、本当に携帯もパソコンも一切やらない人で、なぜでしょうね。あれば便利ということがわからないんでしょうけれども、私は(携帯電話が)ないと困ると思うけれども、(姉は)そういう生活をしているからある便利さも知らないし、ずっとそういう生活で別に必要ないんでしょうね。	SC3
老いへの意識	自身の実年齢や加齢に伴って生じる心理的あるいは身体的な機能低下を自覚し、意識しているかどうか。自覚は身近な人の老化や周囲の人々からの指摘によって起こる場合もある。また、否定的なものとは限らず、肯定的ないし好意的な場合もある。	孫がもう何か「教えて」と言うと、パッパッとやって、もう本当にね。だけど、もう私にはそれを覚えるのが大変。手順が難しい。それで面倒くさいというか。いや、もし若かったらもちろんやったと思うけど、もうこの年になって、今さら覚えてもあれかなって。	SC10
仕事のリタイア	定年や何らかの理由によって仕事を辞めることやそれについての考え。また、仕事を辞めることに伴う変化。自営業者が、年齢的な面から事業を縮小させたり、仕事量を減らしたりしている場合もこれに該当する。	私なんかは60で「はい、首」だったでしょ。でもまだまだ働こうと思えば働ける身体だったし、気力だったし、そういう意味では個々人によって違いますけど、やっぱりその道を開くべきだと思う。定年延長。その人によって、でもまあテキパキじゃないけれども、身体がきちっと動く、65までは動けるんじゃないですか。一般的に。人によっては70までいける。森光子なんか90歳ですよ、89歳。	SC1
携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	生活において有用な携帯電話の存在や入手した携帯電話の扱い方、利用時に発生した問題への対処の方法についての情報を得られる機会や場を知っているか。あるいは実際にそのような場や機会が身近な社会関係の中にあるかどうか。	あまり取扱説明書で確認するというのは最近やらなくなって、息子に聞いたり、嫁がいつも家にいるから嫁に聞いたりするのが多いですかね。いつも近くにいる家族に聞くのは、わからないときにすぐに教えてもらえるから、時間がかからないでしょう。時間が空いたらそのこと忘れてしまう。まず、家族に聞いてみて、家族ができない場合はお店のだけど、それは特別。故障しているとか。	SR5

表 3-14 最終抽出概念の具体例の一例(高齢者：2/3)

最終抽出概念		具体例(発話)の一例	
概念名	定義	発話	発話者
携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	最終概念No.8「携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会」にあげた機会を積極的に利用しようとする姿勢があるかどうか。また、社会的サポートを利用できる機会があってもそれを利用しようとしなければ、その理由。	携帯電話について言えば、すぐもドコモの窓口へ行って聞いちゃいますね。携帯そのものについては、あまりというか、ほとんど自信がないものですから、教えてもらったことしかやっていないし、動かなくなったらもうお手上げですからね。駅前にありますので、あそこへ行って、また来たよという感じでね。	SC6
携帯電話に関連する情報収集能力	携帯電話の利用の仕方に関する情報を入手する能力のこと。社会的サポートを利用して他人から教えてもらうこともあれば、自力で調べることもある。	とりあえず最初は自分で調べて、「ああ、わからない」となったら人に聞きます。例えばネットとかで調べて、専門用語とか出てくるとあまりわからなかったりします。「わからない」となって人に聞いて解決する。	SR8
携帯電話に関する知識	携帯電話に関する知識の豊富さおよび少なさ。また、正しい情報を持っているか。携帯電話に対しての思い込みなどがその知識を阻害している場合もこれに該当する。	インターネットの興味関心の前に何か嫌なことが起きるんじゃないのかなというのが先に走って。ですけど、息子なんかは(持っているけど)使わないことについて意味ないんじゃないかということを言うんですけど、ほかのものを触って、また飛んだりしたりしたら、もうそれこそあれかと思っ、差し障りのないように通話しか使わない。(=-中略-)携帯電話でそういうようなインターネットを見るときメールを送るって、これはもう最初からやらないと決めてます。なんか怖いんですから。	SR1
携帯電話の利用における問題解決能力	携帯電話の利用に際して操作が分からなかったり問題が発生した場合に、自力あるいはさまざまな手段を用いながらそれを解決できるかどうかの能力。また、自身の目的に応じた機能の存在を知り、見つけ出し、利活用できること。	何か例えば、新しい携帯電話とかデジカメとか買ったときに、ちよつとわからないことがあっても、どちらかという、あきらめず何とかなるまで頑張ろうという感じで取り組みますね。その場ですべてというんじゃなくて、使いながら。わからないところはそのまましておくのがなんかすぐ気持ち悪くて。すぐそのことを考えるようになるので、パソコンでもちよつとおかしくなりましたら、直るまですぐ聞いて解決しないとおさまらないんですね。	SC2
携帯電話の積極的な利活用	携帯電話に備わっている機能や展開しているサービスを活用して、自分のやりたいことを実現させる意欲があるかどうか。また、まだ使っていない機器や機能を積極的に使ってみようとする姿勢や機器・機能の活用方法に対する興味・関心。	どうしても、メモしておかないといけない必要性のあるものを、もう携帯に入れておくというのがあって。携帯を手放せませんね。今パソコンを持っていないので、今後パソコンを買っても手っ取り早さから言うと、メールとかは携帯を使うでしょう。夜うちの母を寝かして、その後の時間が2~3時間あるので、その空いた時間でメールのやり取りをするのが楽しみです。	SR7
携帯電話の利活用に対するあきらめ感	携帯電話の利用をあきらめてしまうこと。利用のために必要な能力のなさを感じ、その利用を躊躇したり拒否したりすること。客観的な判断よりも本人の主観的な判断であることが多い。	わかりそうであればいいけど、あんまり複雑なことは、最初からあきらめちゃうこともあるけどね。	SC6
携帯電話への興味・関心	携帯電話そのものや携帯電話の機能に興味をもつこと、あるいはその利活用によって生活が変化する可能性に興味を持つこと。また、その興味・関心が人生の中でどのように変化し、それにどのようなことが影響したか。	新しい携帯電話でね、これじゃなくて欲しいのがあって。私、「買い替えたい」とよく言っているのよね。1、2、3つありますよね。これにはないのよね。例えば、娘にかけたと思ったらIを押すとか、息子にかけて、1、2、3ですぐできるように。そういうのを妹が使っているものだから。「こういうのが便利だよ」と言っ、「便利だよ。替えてもらったら」ってよく言われていて欲しいんだけど。	SR5
携帯電話の利用頻度の高さ	日常生活の中で、携帯電話をどれだけ頻繁に、あるいは積極的に利用しているか。絶対的な回数は利用する機能やその使い方によって異なるので、この程度は特定の機能の利用に対する他人との相対値となる。	携帯を使うのは、毎日。もうこれ(携帯電話)が電話代わりですから、これ。家の電話というのはあまり。相手が携帯でないと電話をするときは、家の電話を使うけど、相手が携帯を持っていたら、だいたい携帯で。	SR6
携帯電話の利用歴の長さ	携帯電話をどれだけ長いこと利用してきたかという、開始時期からの相対値。機器やサービスの種類によって提供が開始された時期、および利用を開始した時期、頻繁に利用している期間は異なる。	インターネットを始めたのと携帯は退職してからで、11年ぐらい前になります。(仕事を)やめてから直接お友達と外でも会えるように、多分そのような感じで(携帯を持ち始めた)。	SC3

表 3-15 最終抽出概念の定義と具体例の一例(高齢者：3/3)

最終抽出概念		具体例(発話)の一例	
概念名	定義	発話	発話者
携帯電話の 利用の継続	携帯電話を継続的に利用しつづけること、およびその理由。その利用を中止してしまった場合には、どのような要因で中止したのか。	仕事していた時はパソコンも携帯もちろん持って、でも、しょっちゅう(電源が)切れているとかいろいろ言われて、「ああ、うるさい」と思って、ある日手放して、友達がかけてきたら、「なんか使われてないって言うけど」「あ、手放しました」と言ったら、驚いていたけど。それっきり持たないです。会社があまりに忙しかったから、家にいて文明的な物はいらぬなと思って。	SC9
携帯電話の利用 による利便性 の実感	携帯電話を実際に利活用することによって、それが生活に役に立っていると感ずること。また、携帯電話を利用したことで、便利さを感じた場面とそのエピソードも含む。	レンタカーのアルバイトをやっていたときに、向こうの人が携帯を持ってということで持ったんです。そのときは携帯は全然わからなかったけど、あの人たちから使い方を聞いて、使ったら、本当に便利だなと思って。そのときに初めてわかりました。それで最初はその仕事用の携帯を持っていて、それが便利だったので、自分のやつを買って。自分に必要だなと思って。	SR6
携帯電話の利用 による楽しさ・ 安心感の実感	携帯電話を実際に利活用したことで、生活において楽しさや幸福感が得られること。また、楽しみながら携帯電話を利活用していること。	最近の携帯電話は、割とパソコンと似たつくりになっていますよね。私はいろいろそれも使っていますよ。メールの文字とか背景なんかも、大事なところ、目立てててここはもうぜひ見てもらいたいというところはカラーにしたり。普通はみんな黒い文字ですよ。そういうの、いじるようになって、いろんなことを楽しんでやっていますよ。	SR7
携帯電話の利用 によるわずらわしさ	携帯電話を用いることによって感じる不便さや面倒さ。また、時間や空間を超えたコミュニケーションが可能となることについて、自由がなくなるなどの拘束感を感じたり、それをわずらわしいと感ずること。	飲むこととか食うことは金かけますけど、機械関係でかけるというのは、あまり得意ではないですね。難しそうだから。僕らの時代というのは、みんなそうですよ。みんなっていったら失礼だけでも。お金がもったいないとか、お金のみならず、そっちへ頭を使うというのが嫌だったですね。((-中略-))特に電話なんていうのは、Eメールとか、ちょっとへんなのがかかってくるでしょう。そういったことが非常にわずらわしくて。そういうのは嫌だな。だから、娘に「入れたらいいんじゃないの」ってよく言われるんですよ。で、言われていたけども、そういうことはわずらわしいからおれはいいよっていつてずっと断ってきたの。わずらわしくて「そんなのいらぬ」と言って断ってきたんですよ。	SC7

3.4.3. カテゴリの抽出と生成

ここでは、3.4.1.でのM-GTAの分析手順5にあたるカテゴリの抽出・生成について述べる。概念の関係性を検討する際に、現象の構造とプロセスを把握するための枠組みとして、戈木(2006)の「状況」「行為/相互行為/相互作用」「帰結」という3つのパラダイムを参考にし、それぞれに当てはまる概念を分類し、カテゴリを生成した。分類したものを表3-16に示した。

分類手順5における作業手順は次のとおりである。まず最終抽出概念から「状況」に該当するものを選定し、それぞれの「行為/相互行為/相互作用」と「帰結」に該当する概念を選定し、次に<1>「状況」→<2>「行為/相互行為/相互作用」→<3>「帰結」という流れを確認しながら、最終抽出概念の各概念の関係を分類した。その分類をもとに最終抽出概念からA~Hの8個のカテゴリを抽出・生成した(表3-17)が、その際には概念の背景の類似性や、概念間の関連性の対極性・共通性などを考慮し、カテゴリを生成した。表3-18はそカテゴリ生成過程の状態である。それについて、以下に記す。

表 3-16 最終抽出概念の3パラダイムへの分類(高齢者)

<1> 状況	<2> 行為/相互行為/相互作用	<3> 帰結
最終概念:概念名	最終概念:概念名	最終概念:概念名
コミュニケーションへの積極性	社会関係の広さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会
コミュニケーションへの積極性	社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の積極的な利用	携帯電話に関する知識
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の積極的な利用	携帯電話の利用における問題解決能力
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の積極的な利用	携帯電話の利用頻度の高さ
社会関係の広さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話に関連する情報収集能力
社会関係の広さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話に関する知識
社会関係の広さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話の利用における問題解決能力
社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話に関連する情報収集能力
社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話に関する知識
社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話の利用における問題解決能力
社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話の利用における問題解決能力
老いへの意識	コミュニケーションへの積極性	社会関係の広さ
老いへの意識	仕事のリタイア	社会関係の広さ
仕事のリタイア	社会関係の広さ	携帯電話の必要性
仕事のリタイア	経済的問題	携帯電話の利用に対するあきらめ感
携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話に関連する情報収集能力
携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話に関する知識
携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話に関連する情報収集能力	携帯電話に関する知識	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話に関連する情報収集能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話に関する知識
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用頻度の長さ
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による利便性の実感	携帯電話の積極的な利用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利用
携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用による楽しさ	携帯電話の積極的な利用
携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話に関連する情報収集能力
携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話に関する知識
携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話の利用による利便性の実感	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	コミュニケーションへの積極性	社会関係の深さ
携帯電話の利用による楽しさ	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話の利用による楽しさ	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用の継続

表 3-17 最終抽出概念からまとめたカテゴリ(高齢者)

No	カテゴリ名	最終抽出概念名
A	コミュニケーションへの積極性	コミュニケーションへの積極性
B	社会関係の充実	社会関係の広さ
		社会関係の深さ
C	生活状況・意識の変化	経済的問題
		携帯電話の必要性
		老いへの意識
		仕事のリタイア
D	携帯電話の利用における社会的サポート	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会
		携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用
E	携帯電話リテラシー	携帯電話に関連する情報収集能力
		携帯電話に関する知識
		携帯電話の利用における問題解決能力
F	携帯電話の利活用への意欲	携帯電話の積極的な利活用
		携帯電話の利活用に対するあきらめ感
		携帯電話への興味・関心
G	携帯電話の利用経験	携帯電話の利用頻度の高さ
		携帯電話の利用歴の長さ
		携帯電話の利用の継続
H	携帯電話の利用にともなう感性的経験	携帯電話の利用による利便性の実感
		携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感
		携帯電話の利用によるわずらわしさ

たとえば、「1. コミュニケーションへの積極性」は、「2. 社会関係の広さ」や「3. 社会関係の深さ」、「携帯電話の積極的な利活用」に影響を及ぼし、「2. 社会関係の広さ」は「8. 携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会」に、「3. 社会関係の深さ」は「9. 携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用」にそれぞれ影響を及ぼす。この「8. 携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会」と「9. 携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用」はそれぞれ、「10. 携帯電話に関連する情報収集能力」、「11. 携帯電話に関する知識」、「12. 携帯電話の利用における問題解決能力」に結びつく。

1.1.2.において論じたように、社会関係の広さや深さは社会関係のソーシャルネットワーク、すなわち個人が他者との間にどのような関係を結んでいるかという全体を測る尺度である。社会関係が広いこと、あるいは深いことは社会関係が充実していることを意味し、社会関係が限定的で狭いことや浅いことはその逆である。そこで、これらをまとめて「B. 社会関係の充実」というカテゴリを生成した。

また、社会関係が充実していることは、ソーシャルサポートを受ける機会やその受容につながるが、携帯電話の利用に関して言及した場合には、携帯電話の利用において必要となる情報や知識、問題解決のための能力が社会的なサポートを介して得られる機会が有るかどうか、あるいはそのサポートの利用を受け入れるか否か、を意味している。

これらのことから、最終概念 8.および 9.をまとめて「D. 携帯電話の利用における社会的サポート」というカテゴリを生成した。この携帯電話利用における社会的サポートの機会やその積極的利用によって得られるものは、最終概念 10.、11.および 12.、すなわち携帯電話

表 3-18 最終抽出概念の分類からカテゴリの抽出・生成(高齢者)

<1> 状況 最終概念:概念名	<2> 行為/相互行為/相互作用 最終概念:概念名	<3> 帰結 最終概念:概念名
コミュニケーションへの積極性	社会関係の広さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会
コミュニケーションへの積極性	社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用における問題解決能力
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用頻度の高さ
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話に関連する情報収集能力
社会関係の広さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話に関する知識
社会関係の広さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話の利用における問題解決能力
社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話に関する知識
社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話の利用における問題解決能力
社会関係の深さ	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	社会関係の広さ
社会関係の深さ	コミュニケーションへの積極性	社会関係の広さ
老いへの意識	仕事のリタイア	携帯電話の必要性
老いへの意識	社会関係の広さ	携帯電話の利活用に対するあきらめ感
仕事のリタイア	経済的問題	携帯電話に関連する情報収集能力
仕事のリタイア	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話に関する知識
携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	携帯電話に関する知識	携帯電話に関連する情報収集能力
携帯電話に関連する情報収集能力	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話に関する知識
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話に関する知識
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用歴の長さ
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用による利便性の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用による利便性の実感	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用に関する知識
携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	コミュニケーションへの積極性	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話への興味・関心	社会関係の深さ
携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用の継続

リテラシーということになる。

これらの最終概念をまとめ、「E. 携帯電話リテラシー」というカテゴリとした。この携帯電話リテラシーは、それを構成する最終概念の間で、携帯電話に関連する情報収集能力の高低によって携帯電話に関する知識の有無に影響し、さらにそれが利用時の問題への対処能力の高低につながるという相互関係も存在している。

また、「4. 経済的問題」と「5. 携帯電話の必要性」、「6. 老いへの意識」、「7. 仕事のリタイア」の4つの最終概念は、仕事からのリタイアによって経済的問題が生じ、仕事からのリタイアにもなって社会関係が縮小し、それによって携帯電話の必要性が低下する、といったこととの間に相互関連がある。

さらに、老いへの意識は、仕事からのリタイアや事業の縮小などに発展することもあり、これら4つの概念は相互に関連している。これらの概念は、ライフイベントや加齢にもなる生活の変化や意識の変化という点で共通している。そのため、これらの4つをまとめて「C: 生活状況・意識の変化」というカテゴリを生成した。

この生活状況や意識の変化は、コミュニケーションへの積極性や社会関係の広さ、「14. 携帯電話の利活用に対するあきらめ感」に影響している。この携帯電話の利活用に対するあきらめ感と対極的なのが「13. 携帯電話の積極的な利活用」で、その有無は「19. 携帯電話の利用による利便性の実感」、「20. 携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感」、「21. 携帯電話の利用によるわずらわしさ」から生じた結果である。この13.と14.をまとめて「F: 携帯電話の利活用への意欲」というカテゴリとし、それを生じさせる19.と20.、21.の3つをまとめて「H: 携帯電話の利用にもなる感性的経験」というカテゴリとした。この感性的という表現は、ポジティブまたはネガティブな感情をとにもなるという意味で、Hは携帯電話の実利用経験によって生じるものである。

また、携帯電話の実利用経験に含まれる利用頻度や利用経歴、すなわち「16. 携帯電話の利用頻度の高さ」や「17. 携帯電話の利用歴の長さ」、「18. 携帯電話の利用の継続」の3つをまとめたものを「G: 携帯電話の利用経験」というカテゴリとした。

このカテゴリGを受けてのH、すなわち携帯電話の利用経験による感性的経験によって、「15. 携帯電話への興味・関心」が高まったり低くなったりする。それがさらに、カテゴリHの携帯電話の利用の継続や利用頻度の高さに影響を与える。

その結果として、カテゴリEの携帯電話リテラシーに影響が及ぶ。この最終概念15.の携帯電話への興味・関心は携帯電話の利活用への意欲と密接につながるものであるため、カテゴリFに入れた。

これらのカテゴリを抽出・生成する際に作成したカテゴリ関連図とその説明を、具体例(発話)を用いながら次の3.4.4.にて述べる。

3.4.4. カテゴリ関連図

前項のように最終概念からカテゴリを抽出・生成する段階で、カテゴリを相互に関連づけ、カテゴリ関連図を構成した(図 3-3)。図示したように、抽出・生成された各カテゴリは相互に複雑な関係にあり、1つのカテゴリが複数のカテゴリと影響し合っている。カテゴリは、「携帯電話リテラシーに対して社会的環境要因となるもの」、「心理的な影響力を与えるもの」、また「携帯電話の利活用によってもたらされるもの」に分類して、その配置を構成した。また、カテゴリ間を結ぶ矢印は、その方向によって影響を与える側と影響を受ける側という影響関係を意味している。それぞれの矢印には、①～⑭の番号を振った。カテゴリ間の矢印の影響関係について、その具体例(発話)を表 3-19 と表 3-20 にまとめた。

これらのうち、「A: コミュニケーションへの積極性」および「F: 携帯電話活用への意欲」の2つは、携帯電話リテラシーを向上させるうえで間接的あるいは直接的な影響力を与えているが、その理由について以下に説明する。

まず、コミュニケーションへの積極性であるが、今回の調査で主対象とした携帯電話の中心的な利用目的はコミュニケーションである。このコミュニケーションという行動に対して

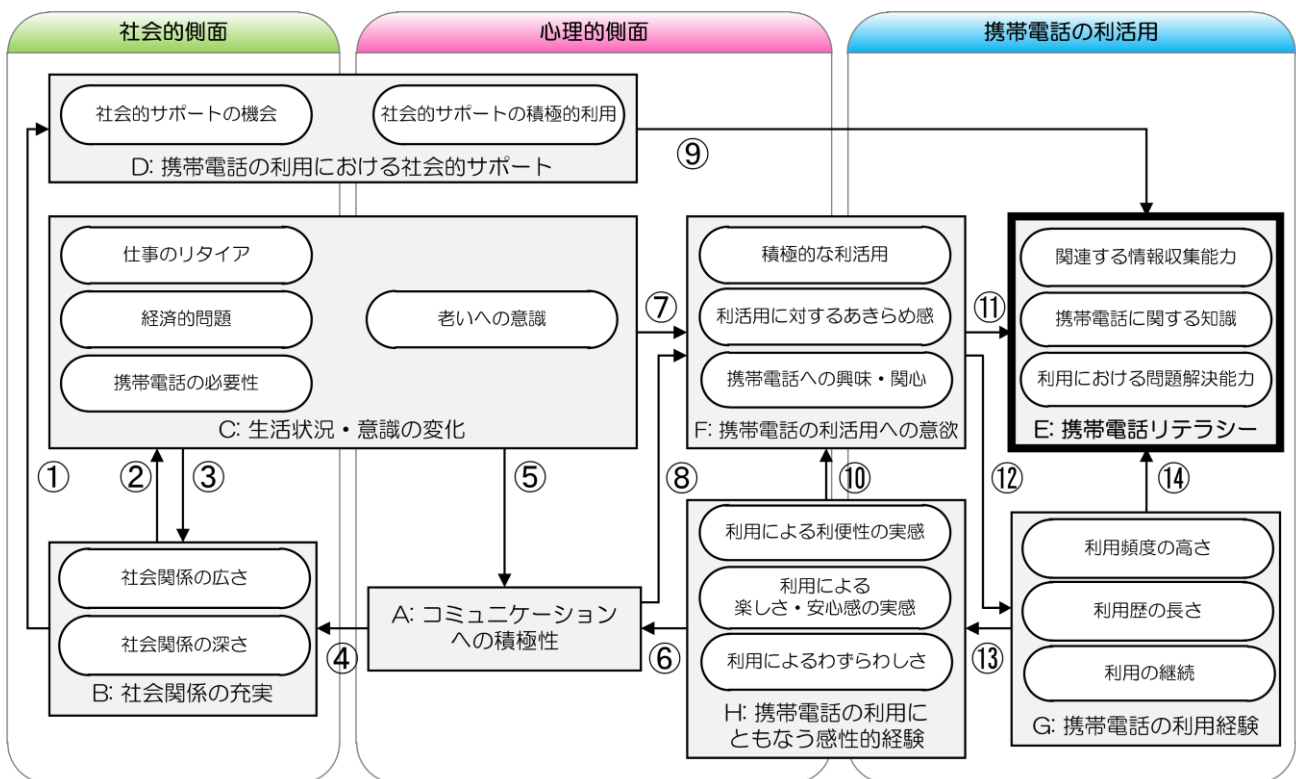


図 3-3 カテゴリ関連図 1 : 高齢者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因

表 3-19 カテゴリ間の影響関係の具体例(高齢者：1/2)

矢印の番号とカテゴリ		具体例(発話)の一例	
No.	カテゴリ → カテゴリ	発話	発話者
①	B: 社会関係の充実 D: 携帯電話の利用における社会的サポート	携帯電話のことは娘にも聞くけど、すぐドコモの窓口へ行って聞くね。そんなに入れ替えが多くなくて、だいたいいつも同じ人がいるから、またきたよ、教えてって行きやすいんだよ。	SC6
②	B: 社会関係の充実 C: 生活状況・意識の変化	同級生ともだんだん間遠になってきてね、中には死んじゃっているものいるしね。医者でありながら、死んじゃったのが私にもいる。もう10年以上前だな、もう。全く、しょうのないやつで。最近では新聞を開いても、訃報の場面を見る場合が結構多いですよ。「あ、おれより若いのが死んでいる」なんて思ってね。このごろ、そういう基準で物事を判断してしまうケースが多いんですよ。((-中略-))そういう変化は、平均寿命が、この間も発表になっていたけど、男は80ちよつと前ぐらいですか。そうすると、「まあそれくらいまで生きられればいいや」という感覚はあるんだけど、やっぱり心の底にはそれよりも少し長く生きられるかなとか、今の状態だったら、何とかなるかなというような感覚はあるんですよ。けど、その平均年齢が10年を切ってくる、もう要するに、片手に近くなってくると、もうそんなに先はないじゃないかという、そういう感覚はだんだん強くなってきますよね。まだ10年あるときには、まあまあまだ先の話だというふうに分かる頭の中では理解してしまうでしょう。けど、それがやれ7年だ、6年だなんていうふうに、だんだん詰まってくるような状態になってくると、だんだん自分の健康状態と置き換えてみて、もつかなんていう、そんな感覚になってくる。	SC12
③	C: 生活状況・意識の変化 B: 社会関係の充実	(引越して)周りが増えた気がします。周りに、周囲の人が、すごくにぎやかになったというか、身近に感じるというか。年齢もあると思うんですけど、小さいころから関わるのは、親だったりとか、近い、何というのですかね。(引越す前は)身の回り。本当に身の回り、生活するにあたっての人としか、あまり接する機会もなかったと思うんですけど、こっちに来ることによって、親せきも増えましたし、あと、本当に近所とかでつきあいがすごく濃いんです。だから、そういうのもあったりとか。	SR7
④	A: コミュニケーションへの積極性 B: 社会関係の充実	いろんな人とかかわるのが好きだったんですけど、最近は何も昔はいろんなことやっていた。主人も文句言わないし。もっと若いころは仕事をしながら夜、なんだっけ、アートフラワーに1年半ぐらい通ったりね。結構元気だったんですね。そんなこともやっただけでも、もうね。それでね、もうそのころといっても、せいぜい50代、60代の前半ぐらいかしら。結構活動していたんですけどね。でも、もう今はね。たまには電話がかかってくる。1年に1、2回は「どうしている」って電話がきますけどね、もう会うこともない。もう地域のひととの交流だけでね。	SC4
⑤	C: 生活状況・意識の変化 A: コミュニケーションへの積極性	(趣味のダイビングの)潜るのが減ったのは、お金がかかるからという費用の問題だね。年金でやっているから。それともう一つ年を取ってなのか、気が付いたのが、潜りに行っても知らない人ばかりなんです。内地の観光のひとと、初対面だからあまり話が合わない。そういうのは面白くないなど。だから、内地にいるときは、特定のショップを決めているから、何回か行ってるうちに顔見知りになってきたり、話題性が多くなったりとかというのがあから。だから、いま思えば、単に海の中を見るだけではなくて、アフターダイビングとか、そういうコミュニケーションの楽しさみたいなものを求めているんだなど。	SR3
⑥	H: 携帯電話の利用にともなう感性的経験 A: コミュニケーションへの積極性	7年ぐらい前に(パソコンの)講習を受けて、でも家にパソコンがないから、せっかく勉強したのにもったいないって思ってたんです。でも、ホームページを作るやつ、あれとだいたい似たような感じのが、この携帯にもあって、自分でいたずらして出してきたら、たまたまこれにもパソコンと同じような機能があるんだというのがわかって、すごくうれしくて、それでもうどんどん私は使っていますよ。((-中略-))うれしいときはうれしいときの表現で、ニコニコマークの笑っているのをやったり、それから誕生日のときは「おめでとう」と言ってデコレーションケーキを付けたり、そういうことをよくいたずらしてやって、娘とよく遊んでいます。	SR7
⑦	C: 生活状況・意識の変化 F: 携帯電話の利用への意欲	でも、メール、私の場合はもうほとんど子どもたちとのメールですけど、面倒くさいですね、メールで探してやるのはね。((-中略-))若い人みたいにパチパチパチパチとできないんですもの。え、う、こ、なんてポチポチ探して1個ずつ拾っていかなくちゃいけないし、そうすると間違えて入ったりなんかして、また戻して消してやらなくちゃいけないし。もっと若いときにそういうものに接していたら、たぶんもっといじっていたと思いますね。ちよつと、仕事を辞めちゃってからは、ほとんど必要に駆られてというのは、そんなには出てこないですよ。それこそ仕事で例えば携帯で、こう、やりながらというようなことで必然的に覚えてというような状態であれば、覚えざるを得ないということ、もっとたくさん覚えていたかもしれないね。	SC6

表 3-20 カテゴリ間の影響関係の具体例(高齢者：2/2)

No.	カテゴリ → カテゴリ		発話	発話者
⑧	A: コミュニケーションへの積極性	F: 携帯電話の利用への意欲	携帯のメールは自分で送るほうが多いね、私。結局一緒だけだね、送ったら来るという感じで。でも、私のほうで仕向けることが多いね。何か連絡があるときにというもあるけど、あとご機嫌伺いね。「何してる？」という感じで。特に用事がなくて結構、思い立ったら使っているわね。	SC1
⑨	D: 携帯電話利用における社会的サポート	E: 携帯電話リテラシー	友達にそういうのを聞ときもあって、そこに行って実際にやってみたら、説明書を見ていても、実際にやってみないとよくわからないというのがあるじゃない。教えてもらって一度にたくさんは覚えられないけど、こういうのをするのはこうするんだというのを聞いて、そこで実際にやってみて、うちに帰ってきてまた同じようにやってみることがあります。何度もやって少しずつだけ(できるように)なるね。	SC5
⑩	H: 携帯電話の利用にともなう感性的経験	F: 携帯電話の利用への意欲	メールをね、使わないのは、変なメールが入ってくる時があるのです。全然関係のない、わからないメールが入ってきて、おかしいですよ。だからこういうのも入ってくるんだと思ってびっくりにしてしまって、怖くて使わなくなりました。だってね、こんなのを返したら大変でしょう。	SR6
⑪	F: 携帯電話の利用への意欲	E: 携帯電話リテラシー	もう、できるようになったんですけど、自分に必要なものはね。そのほかにやってみたいのは、さっき申しましたように、携帯でビデオぐらいとってみたい。それぐらいですわね。とはいいつつも、さぼって取りかかっていますけど、もし実際にとりかかるなら、まず説明書をもう1回読み直してね。それとおドコモのお店が〇〇(地名)のほうにあるんですけどね。ドコモの店。あるいはあそこのスーパーにも入っているから、ある程度は自分で調べて、それでもわからなくなったらそういう人に聞いてやってみようと思っているんです。	SC4
⑫	F: 携帯電話の利用への意欲	G: 携帯電話の利用経験	例えば携帯電話とか、ちゃんとわかってうまく使っていきたいんです。ちょっとわからないことがあってもやっぱりあきらめずに、何とかできるまで頑張ろうという感じで。その場ですべてを、というわけでもなくて、使いながらでいいので。徐々にでも、わからないところはなくしていきたい意識はあって。そのまま(わからないまま)にしておくのがなんかすごく気持ち悪くて。すぐそのことを考えて気になったりして、解決しないと気がおさまらないんですね。	SC2
⑬	G: 携帯電話の利用経験	H: 携帯電話の利用にともなう感性的経験	レンタカーのアルバイトをやっていたときに、向こうの人が携帯を持ってということでした。そのときは携帯は全然わからなかったけど、あの人たちから使い方を聞いて、使ったら、本当に便利だなと思って。そのときに初めてわかりました。	SR6
⑭	G: 携帯電話の利用経験	E: 携帯電話リテラシー	この機種は2年ぐらい(使っている)。壊れたから4台目。水に落としてしまっただけ。そういうことがなければ、そのまま使っていました。でも、これは変わらない、モデルは変えていないんです。中だけ取り換えたんです。新しいモデル。違うメーカーのにすると、操作がややこしくなるでしょう。全部また覚えなくては行けない。ずっと前はドコモだったんですけども、せっかく慣れたのがまたね。これは娘たちと家族割引とかという、ホワイト家族でこれになったんですけども、慣れるのに大変でした。でも、これに慣れたから、帰ると面倒だから、またこれにしたんです。	SC3

積極的な姿勢をもっているかどうかは、携帯電話を保有するかどうか、そしてそれを利活用するかどうか、すなわち携帯電話の利活用への意欲ということに大きく影響し、実際の携帯電話の利活用に直接関わってくる。また、コミュニケーションに対して積極的である場合に、広くあるいは深い社会関係を構築できている可能性が高く、それが携帯電話の利用において社会的なサポートを受ける機会があるかどうかという点や、そうした社会的サポートを受け入れて積極的に利用するかどうかという姿勢にも影響する。それがさらに、携帯電話リテラシーの向上につながっていると考えられる。

また、携帯電話の活用への意欲は携帯電話リテラシーの向上に直接的な影響を与えるだけでなく、携帯電話の利用の継続や利用頻度の高さにも影響し、それにとともなう携帯電話

の利用経験、および利用経験の中で慣れや学習によって携帯電話リテラシーを補強する、という間接的な影響も与えている。

さらに、携帯電話リテラシーに直接的な影響を与えるわけではないが、A と F の重要なカテゴリ、すなわち「コミュニケーションへの積極性」と「携帯電話活用への意欲」とに影響を与えているものが、利用経験によって得られた感情をともなう経験、つまりカテゴリ H の「携帯電話の利用にともなう感性的経験」である。その他のカテゴリは、実際の利活用によってもたらされるもの、あるいは社会的要因や環境要因によるもの、として位置づけられる。

このように、これらのカテゴリの間には複雑な相互関係があるが、これらについてまとめると、次のことがいえる。

1. 携帯電話リテラシーを向上させるためには、その利活用への意欲が高いことや実際に利用経験を積むことが必要である。
2. また、社会的なサポートによって携帯電話の利用に際して問題対処がうまくなされると、携帯電話リテラシーの向上につながる。
3. 携帯電話の利活用への意欲を高める要素として、コミュニケーション自体に積極的な姿勢や、携帯電話の実利用によるポジティブな感性的経験をもっていることなどがある。
4. 逆に、携帯電話の利活用への意欲を低下させる要素として、退職にともなう生活状況の変化と携帯電話の必要性の低下、老いに対する自覚や意識の変化によるコミュニケーションへの積極性の低下、携帯電話の実利用によって時間的自由を奪われると感じるなどのネガティブな感性的経験がある。
5. ただし、退職にともなう生活状況の変化は携帯電話の必要性の低下を招くだけでなく、それを肯定的に社会的な解放からみなすことができれば、自らコミュニケーションを行っていく意識を持つようになり、そのコミュニケーションに携帯電話を積極的に利活用するようになったり、自由に使える時間が増えることから携帯電話への興味が増したりという形で、携帯電話の利活用への意欲が高まることもある。
6. さらに、生活状況や意識の変化とコミュニケーションへの積極性は社会関係の充実の程度に影響し、この社会関係の充実の程度が社会的なサポートの機会の有無やそれを受け入れるかどうかにかかわる。

3.5. 分析結果：若年者の携帯電話リテラシーに影響する要因

3.5.1. 分析対象データ

3.4.と同様に、インタビュー調査の逐語データを分析に用いた。若年者のテキストデータの量は、文字数(スペース含めず)で1人につき21175文字～37829文字、平均28832文字で、A4紙で1人平均40ページとなった。3.2.3.(c)で言及したように、高齢者と若年者では調査の所要時間が異なるため、データ量も異なる。

3.5.2. 分析手順

3.4.と同様に、次の手順(手順1～手順5)で概念の生成と抽出、カテゴリの生成を行った。

手順1：若年者のインタビュー調査(表3-1における②-1の8名と、②-3の8名)から1名ずつインフォーマントを抽出し、首都圏在住者と地方中小都市在住者各1名の計2名のインフォーマントの逐語データから概念(コード)の生成を行った。

手順2：先の2名の逐語データから、概念の具体例を収集し、概念の修正・統合を行った。

手順3：手順1で利用したインフォーマント以外(②-1の残り7名と、②-3の残り7名)のデータも同様に、概念の生成と具体例の収集を行いながら、概念名や定義を見直した。

手順4：概念の精緻化を行った。手順3までに生成した概念は33個だったが、そこから最終的には17個の概念を抽出した(表3-21)。これらの最終概念の定義とその具体例(発話)の一例を、表3-22および表3-23に示す。

手順5：手順4で抽出した最終概念の関係性を検討しながら、カテゴリを抽出・生成し、カテゴリ相互の関係から分析結果をまとめ、概念関連図を作成した。カテゴリの抽出方法とカテゴリ関連図については、それぞれ3.5.3.および3.5.5.にて述べる。

表 3-21 生成概念と最終抽出概念(若年者)

生成した概念	最終抽出概念
コミュニケーションへの意欲の高さ	コミュニケーションへの積極性
コミュニケーションへの意欲の低さ	
広い社会関係	社会関係の広さ
限定された社会関係	
社会関係の深さ	社会関係の深さ
経済状況の問題	経済状況の問題
時間の有効・効率的利用	時間の有効利用への意識
時間不足	
携帯電話が必要な場面・状況の発生	携帯電話の必要性
携帯電話のを用いる場面・状況	
携帯電話の利用に関する情報収集源	携帯電話に関連する情報収集能力
携帯電話の利用に関する情報の正確さへの判断	
携帯電話に対する思い込み	携帯電話に関する知識
携帯電話に関する知識	
携帯電話の利用における問題解決の方法	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話の利用における問題解決に費やす時間	
携帯電話の利用における問題解決の結果	
携帯電話の積極的な利活用例	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利活用方法への関心	
新しい携帯電話への興味	携帯電話への興味・関心
携帯電話の機能への関心	
携帯電話の利用頻度の多さ	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話の利用頻度の少なさ	
携帯電話の利用歴の長さ	携帯電話の利用歴の長さ
携帯電話の利用歴の短さ	
携帯電話を使い続ける意思	携帯電話の利用の継続
携帯電話の積極的な利活用の継続	
携帯電話の利活用による利便性の理解	携帯電話の利用による利便性の実感
携帯電話の利便性を感じた経験	
携帯電話の利活用による楽しさの実感	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感
携帯電話が身近にないことによる不安	
携帯電話の利用による拘束感	携帯電話の利用によるわずらわしさ
携帯電話の操作の煩雑さ	

表 3-22 最終抽出概念の定義と具体例の一例(若年者：1/2)

最終抽出概念		具体例(発話)の一例	
概念名	定義	発話	発話者
コミュニケーションへの意欲	他人とのコミュニケーション、すなわち、対人コミュニケーションに積極的な姿勢をもっていること。携帯電話を利用して利用しなくても、他人との関わりを持って行くかどうかであり、これが低い場合には、自分だけの世界に閉じこもる傾向を示すことになる。	青年会の活動に参加していて、地元の20代の人たちが集まって地域の行事などに参加する。お祭りとかお祝いとか、そういうのは割と積極的に参加しています。それもですけど、これまでの同級生とか、知り合いの輪というのは大事にしています。そういうつながりのなか中で、もうこの人いいなと思ったら結構深く長く付き合います。	YR7
社会関係の広さ	社会関係におけるソーシャルネットワークの規模の大きさや幅の広さ。コミュニケーションの相手が多いことを意味しているが、その密度や深さ、コミュニケーションの頻度については問わない。	青年会に入ったのはちょうど4年ぐらい前です。入るきっかけはちょうど沖縄本島にセミナーを受けに行っただんです。そこで結構面白いセミナーで、自分が今できることをいっぱいやれば楽しいよみたいな感じで。じゃあ、今やれるのは何だろうと思ってやってみたら案外楽しくて。それで入ってお友達もできて、何人か新しくできて。後輩との輪がすごく広がりました。	YR8
社会関係の深さ	社会関係におけるソーシャルネットワークの密度。コミュニケーションの相手との親密さが深いこと。コミュニケーションの頻度の高さや継続性、自我関与の度合いの高さも関係する。最終抽出概念No.2の「社会関係の広さ」とは区別する。	まあ相手にもよるけれども、一緒にの空間で一緒にのものを共有体験するというのが大切な部分なのかもしれない。それは例えば、昔付き合っていた彼女とかとはそうですが、今はそういう人はいないのでね。友達とはどちらかというと、1人と深くというよりもみんなでワイワイしたい感じなので。	YC7
経済的問題	生活に必要なもの、あるいは欲しいと思ったものを購入するだけの経済的な基盤があるかどうかということ。必ずしも年取に対応したものではない。将来への経済的不安や経済観念、欲求の強さ(要求水準の高さ)などの相対的な関係の影響も受ける。	ウェブサイトですね、だいたい。買い物をしったり、オークションしたり。まずは島の相場見て、ネット見て、比べて、安いなあって、じゃあこっこの安いのって感じですね。	YR2
携帯電話の必要性	様々な人間行動を行う上で、携帯電話を必要とするか、あるいは必要とする場面や状況が発生する頻度。また、その必要性の理解度。	寝るときもすぐそこに。目覚ましになって、毎日アラームを使っている。それがないと困るので、枕もとに、本当にすぐ、置いています。	YR6
時間の有効利用への意識	生活の中での時間の使い方についての意識。時間の足りなさや制限を感じながら、それをどのように有効に使うか、効率的に物事を進めようとしているかなど。	そちらのほうの興味はあるんですけど、今はほんとに時間がないんですね。あと時間とお金の効率が悪くて、その当時はやる気、ある程度の知識が固まったらトレーニングをしようと思って結構本を買ったり証券会社を選択したりしていたんですが、今はそれをやっている金銭的余裕も時間的余裕もなくて。	YCI
携帯電話に関連する情報収集能力	携帯電話の利用の仕方に関する情報を入手する能力のこと。社会的サポートを利用して他人から教えてもらうこともあれば、自力で調べることもある。	まずテレビのニュースでそういう特集をやって、そういうのを見て「そんなに小さくなってきたんだ、安くなってきたんだ」と思って。それから、チャンネルでもそういう、例えばパナソニックがこういうのを出しましたというニュースが流れてくるので、そういうのも見るよね。それは二重チェックでしょう。そこで見たやつを、今度じゃあ本格的に調べようというってパソコンで調べてみて。価格ドットコムとかで、どのぐらいの値段なんだろうとか、あと周りに反応はどんな感じなんだろうという、あとはメーカーサイトを見て、どういう機能がついているんだというのもしっかり見て。	YC8
携帯電話に関する知識	携帯電話に関する知識の豊富さおよび少なさ。また、正しい情報を持っているか。携帯電話に対しての思い込みなどがその知識を阻害している場合もこれに該当する。	同じ機種を持っている人が「こういう機能を使っているんだよ」みたいな、「こんな機能も使えるんだよ」とか言ったときに、(取扱説明書で確認して)「ああ、こんな機能も使えるんだ」というのはあります。友達のと同じことができるかを確認したりというようなことですね。	YR5
携帯電話の利用における問題解決能力	携帯電話の利用に際して操作が分からなかったり問題が発生した場合に、自力あるいはさまざまな手段を用いながらそれを解決できるかどうかの能力。また、自身の目的に応じた機能の存在を知り、見つけ出し、利活用できること。	携帯だったら自分でいじります。携帯は、機種ごとに違ったりするので、人に聞いても分からないこともあるの。これまでの経験上、それでなんとかなりそうというか、壊れても自分のだからという投げやり感ですかね。あと新しい機械でも、細かいところが違っても基本的には前のものと同じ様なところがあるので、なんとなく取説とかいちゃ見なくても、なんとなくかなってしまいうんですね。	YC2

表 3-23 最終抽出概念の具体例の一例(若年者：2/2)

最終抽出概念		具体例(発話)の一例	
概念名	定義	発話	発話者
携帯電話の積極的な利活用	携帯電話に備わっている機能や展開しているサービスを活用して、自分のやりたいことを実現させる意欲があるかどうか。また、まだ使っていない機器や機能を積極的に使ってみようとする姿勢や機器・機能の活用方法に対する興味・関心。	で、いま考えているのは、エディとかについて「もうちょっと調べなきゃいけないな」というか活用したいと思っている。ポイントにすごい凝っているんだけど、エディのことを何にも知らないの、もっと知りたい。うまくいくと、これから携帯をもっと使えるんじゃないかということ期待してて。	YC7
携帯電話への興味・関心	携帯電話そのものや携帯電話の機能に興味をもつこと、あるいはその利活用によって生活が変化する可能性に興味を持つこと。また、その興味・関心が人生の中でどのように変化し、それにどのようなことが影響したか。	新しい新製品みたいなのが出て、いいなど。新製品のデザインがかっこいいとかが多いです。1年ぐらい使っている、大体、持っているののデザインに飽きて、CMとかで「これ、いいな」みたいな感じですかね。で、ショップに替える前とかには行って、確かめたりしますけど、初めはCMで見て、その後でお店でちゃんと見てみたい。	YR4
携帯電話の利用頻度の高さ	日常生活の中で、携帯電話をどれだけ頻繁に、あるいは積極的に利用しているか。絶対的な回数は利用する機能やその使い方によって異なるので、この程度は特定の機能の利用に対する他人との相対値となる。	大体携帯で、パソコンではほとんど見ないですね。なんだろう、出先で思いついたときにすぐに調べてしまうからかな。出先みられるのはいいです。一番見るのは、路線情報とか乗換と、最近GREEというゲームにはまっています。あと、たまにメールチェックを携帯からやるのと、返しはしないですけど見るだけと、mixiモバイルを見ます。あと何を見るだろう。たぶん死ぬほどいっぱい見ているんですけど、毎日見るのはそれくらいだと思います。	YC4
携帯電話の利用歴の長さ	携帯電話をどれだけ長いこと利用してきたかという、開始時期からの相対値。機器やサービスの種類によって提供が開始された時期、および利用を開始した時期、頻繁に利用している期間は異なる。	携帯電話は、一番はじめに持ったのは中3の終わりだと思います。周りもみんな高校の入学とかで買ってもらっていたので。それで。高校の入学祝いで買ってもらって。で、お姉ちゃんもそのタイミングに買ってもらったから、それより早いと結構ブーブー言っていたので。はい。妹もそういう感じで3人同時じゃなくて、それぞれ平等に。	YC3
携帯電話の利用の継続	携帯電話を継続的に利用しつづけること、およびその理由。その利用を中止してしまった場合には、どのような要因で中止したのか。	機種変更は2年に1回ぐらいですから。高校1年のとき16歳から、5台か6台目ぐらいですかね。10年ぐらい持っていますから。最初持ったのがドコモで、だからもうずっと一緒(のキャリア)ですね。自分はいくら電話番号とか変えたくなくて。	YR3
携帯電話の利用による利便性の実感	携帯電話を実際に利活用することによって、それが生活に役に立っていると感ずること。また、携帯電話を利用したこと、利便性を感じた場面とそのエピソードも含む。	細かい内容はパソコンが多いですけど、携帯では、いついつ時から会議ですみたいな、簡単な連絡がね。いわゆる、リマインダーとか、忘れないように、いつでも見れるので便利です。	YR1
携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話を実際に利活用したことで、生活において楽しさや幸福感が得られること。また、楽しみながら携帯電話を利活用していること。	何だろうな、ネットに接続することで、家の閉じた空間に何かの接続口ができるような。外側の世界との。そういう気分になるので、ちょっと安心するというのがあります。	YC2
携帯電話の利用によるわずらわしさ	携帯電話を用いることによって感じる不便さや面倒さ。また、時間や空間を超えたコミュニケーションが可能となることについて、自由がなくなるなどの拘束感を感じたり、それをわずらわしいと感じること。	電話も悪くはないと思うんですけど、私自身やっぱり時間の活用を考えると、逆から思うと邪魔されたくないと思うので。何か、例えばそれが電話で伝えた方がやっぱり気持ちとしては声も聞けるしいいと思うんですけど、それが自分で、忙しかったときのことを想像すると聞いていなかったりする。	YC5

3.5.3. カテゴリの抽出と生成

ここでは、M-GTA の分析手順 5 にあたるカテゴリの抽出・生成について述べる。3.4.3. と同様に、戈木(2006)の「状況」「相互行為(作用)」「帰結」という 3 つのパラダイムを参考に、概念の関係性を検討しながら概念を分類し(表 3-24)、7 個のカテゴリを抽出・生成した(表 3-25)。3.4.3.での表 3-17 および表 3-18 に示した高齢者のものも参考にして、カテゴリ

表 3-25 最終抽出概念からまとめたカテゴリ(高齢者)

No	カテゴリ名	最終抽出概念名
A	コミュニケーションへの積極性	コミュニケーションへの積極性
B	社会関係の充実	社会関係の広さ
		社会関係の深さ
C	生活状況・意識の変化	経済的問題
		携帯電話の必要性
		時間の有効利用への意識
E	携帯電話リテラシー	携帯電話に関連する情報収集能力
		携帯電話に関する知識
		携帯電話の利用における問題解決能力
F	携帯電話の利活用への意欲	携帯電話の積極的な利活用
		携帯電話への興味・関心
G	携帯電話の利用経験	携帯電話の利用頻度の高さ
		携帯電話の利用歴の長さ
		携帯電話の利用の継続
H	携帯電話の利用にともなう感性的経験	携帯電話の利用による利便性の実感
		携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感
		携帯電話の利用によるわずらわしさ

を生成した。カテゴリのアルファベットは、3.4.3.の表 3-17 に示した高齢者のものと共通するものは同一のアルファベットを用いた。また、表 3-26 はそのカテゴリ生成過程の状態である。

表 3-17 の「D:携帯電話の利用における社会的サポート」というカテゴリは、高齢者のみに該当し、その構成概念である「携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会」と「携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用」についても若年者には存在していない。同様に、高齢者の「C:生活状況・意識の変化」のカテゴリを構成している4つの概念のうち「老いへの意識」と「仕事のリタイア」も高齢者のみに該当し、若年者では高齢者と共通する「経済的問題」と「携帯電話の必要性」のほかに「時間の有効利用への意識」が存在している。これは若年者のみに該当する概念である。また、高齢者の「F:携帯電話の利活用への意欲」のカテゴリを構成している3つの概念のうち「携帯電話の積極的な利活用」と「携帯電話への興味・関心」は若年者にも共通に該当し、「携帯電話の利活用に対するあきらめ感」は高齢者のみに該当する概念である。

これらのカテゴリを抽出・生成する際に作成したカテゴリ関連図とその説明を、具体例(発話)を用いながら次の3.4.3.にて述べる。

表 3-26 最終抽出概念の分類からカテゴリの抽出・生成(若年者)

<1> 状況 最終概念:概念名	<2> 行為/相互行為/相互作用 最終概念:概念名	<3> 帰結 最終概念:概念名
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話に関する知識
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用における問題解決能力
コミュニケーションへの積極性	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用頻度の高さ
コミュニケーションへの積極性	社会関係の広さ	携帯電話の必要性
社会関係の広さ	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話に関する知識
社会関係の広さ	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用における問題解決能力
社会関係の広さ	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用頻度の高さ
社会関係の深さ	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話に関する知識
社会関係の深さ	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用における問題解決能力
社会関係の深さ	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用頻度の高さ
時間の有効利用への意識	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話に関する知識
時間の有効利用への意識	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用における問題解決能力
時間の有効利用への意識	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用頻度の高さ
時間の有効利用への意識	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ
経済的問題	携帯電話の積極的な利活用	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話に関連する情報収集能力	携帯電話に関する知識	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話に関連する情報収集能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話に関する知識
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用歴の長さ
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による利便性の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用によるわくわくしさ	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による利便性の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の高さ	携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用によるわくわくしさ	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用頻度の長さ	携帯電話の利用歴の長さ	携帯電話に関連する情報収集能力
携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用の長さ	携帯電話に関する知識
携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用歴の長さ	携帯電話の利用における問題解決能力
携帯電話の利用の継続	携帯電話の利用の長さ	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話の利用による利便性の実感	携帯電話への興味・関心	携帯電話の積極的な利活用
携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	コミュニケーションへの積極性	社会関係の深さ
携帯電話の利用によるわくわくしさ	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用頻度の高さ
携帯電話の利用によるわくわくしさ	携帯電話への興味・関心	携帯電話の利用の継続

3.5.4. カテゴリ関連図

3.4.3.および3.4.4.のように、最終概念からカテゴリを抽出・生成しながら、カテゴリ関連図を構成した(図3-4)。3.4.4.に示した図3-3と同様に、各カテゴリは、「社会的側面」、「心理的側面」、「携帯電話の利活用」に関するものに分類し、その配置を構成した。また、カテゴリ間の矢印は、その方向によって影響を与える側と影響を受ける側という影響関係を意味している。カテゴリ間の矢印には①～⑫の番号を振り、その影響関係について、具体例(発話)を表3-27にまとめた。

これらのうち、「F: 携帯電話活用への意欲」と「G: 携帯電話の利用経験」の2つは、若年者の携帯電話リテラシーに直接影響し、特に携帯電話活用への意欲は重要である。この点は高齢者の場合でも同様であった。高齢者と若年者の違いについては3.6.で述べるが、若年者の場合には社会関係から派生する社会的サポートが携帯電話リテラシーに影響することはなく、社会関係の中で得た情報が自身の携帯電話への興味や関心にマッチした場合に利用が促されたり、携帯電話に関する知識となる傾向がある。これらのカテゴリの間には複雑な相互関係があるが、これらについてまとめると、次のことがいえる。

1. 若年者の携帯電話リテラシーを向上させるためには、その利活用への意欲が高くなることや実際に利用経験を積むことが必要である。
2. 携帯電話の利活用への意欲に影響する要素として、コミュニケーション自体に積極的な姿勢や、携帯電話の実利用によるポジティブな感性的経験をもっていること、時間の有効活用への意識などの生活状況や社会関係の充実などがある。

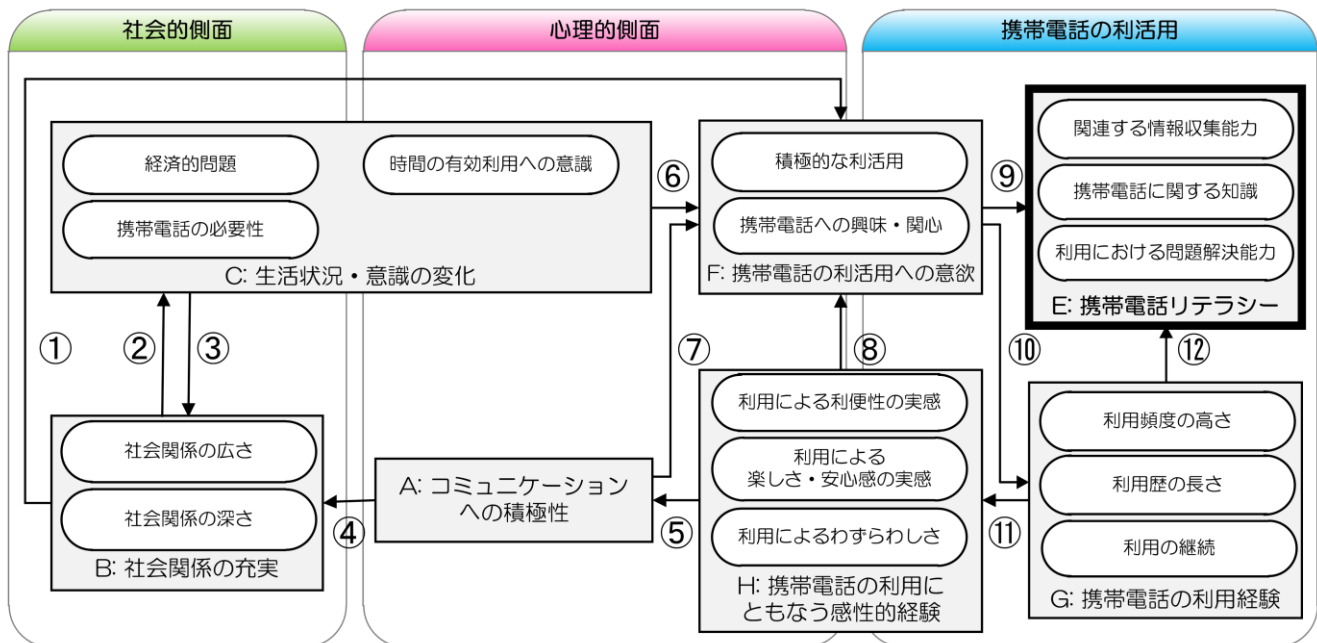


図 3-4 カテゴリ関連図 2 : 若年者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因

表 3-27 カテゴリ間の影響関係の具体例(若年者)

矢印の番号とカテゴリ		具体例(発話)の一例	
No.	カテゴリ → カテゴリ	発話	発話者
①	B: 社会関係の充実 F: 携帯電話の利用への意欲	自分は(ブログ)をしないですけど、毎日ブログみたいなのを携帯で見て。地元から内地のほうに行ったりしている友達のを。連絡をしてみたり会ったりとかはしないんですけど、勝手に近況を知って。だからとって、それで連絡を取るわけでもなくふーんと思うだけですけど。	YR4
②	B: 社会関係の充実 C: 生活状況・意識の変化	難しいんですけど、私自身の気持ちとしては結構ある程度自分の時間は自分の時間で、やっぱり会うときは会う日みたいな。それぞれの仕事、プライベート、その子と会うみたいな、そういうのがちゃんと確立されている人の方が付き合いやすい。	YC5
③	C: 生活状況・意識の変化 B: 社会関係の充実	会おうと思ったら会えるかもしれないんですが、なかなかそこまで足が運べない。例えば、県内でも、お互い時間が取れなかったりとかした場合にメール、やっぱり会って話すのがいいんですが、会えなかったら、「じゃあ、手紙を書いてから送るね」と、「読んでね」みたいな感じで。	YR5
④	A: コミュニケーションへの積極性 B: 社会関係の充実	でも、会いたいとか、会ってからしゃべりたいと思うときは、とりあえず電話をして、「今から遊べる？」とか言って、会ったりもあります。	YR6
⑤	H: 携帯電話の利用にともなう感性的経験 A: コミュニケーションへの積極性	家族割に入っているから、どっちにしろ無料なんだけど、何でだろう。でも、相手が暇などに見ればいいかな、とかそういうことなんだろうね。あと電話だと、何で遅くなるとかも言わなきゃいけないので、そういう気分的な面倒くささというのもあるのかもね。メールで一方向的に知らせたほうが楽なのかもね。	YC8
⑥	C: 生活状況・意識の変化 F: 携帯電話の利用への意欲	数年前までは好きなバンドがいて、そのファンを通り越してオタクみたいなところがあったので、普段聞かないラジオを引っ張り出して無理やり夜中に聞いたり、携帯のネットをチェックしまくったりして。「いつ、あれやる」みたいな情報を収集していた時期もありましたが、そのバンドに対する思い入れがなくなったというか。そう、なんだか自分が忙しくなってくると、そういう興味もだんだん薄れてきて、携帯も連絡意外にあまり使わないかな。その人というか物でも何でも、そのために時間とか労力を割かなくてはいけないのは面倒くさいとシビアになって、優先順位がどうしても下がってきたんですね。	YC6
⑦	A: コミュニケーションへの積極性 F: 携帯電話の利用への意欲	いろんな人と話す面白くて、それで知り合いの詳しい人に聞いて、「これがいいと思う」とか。何ですかと聞いて「何か使いやすいよ」とか、いろいろ聞くんです。ベスト電器さんにもちょっと知り合いがいるもので行って、「買おうと思うんですけど、何がお勧めですか」とか。いろいろ興味のある話を聞いて、でもそういうのを聞いたうえで、最終的には自分が決めます。自分の使い方に合ったやつを。	YR1
⑧	H: 携帯電話の利用にともなう感性的経験 F: 携帯電話の利用への意欲	青年会って入っているんですよ。青年会のあれで連絡事項とか、あとは青年会議所の人の議事録とかがぼんと送られてきたりとか。携帯のメールで。自分も結構集まり行けないじゃないですか。行けないから結構申し訳ないんですけど、あの人も本当に親切で、全体にもれがないようにっていつて送ってくるんですけど。そういう点で携帯には重宝していて、時間の空いたときに確認したりするんですね。	YR3
⑨	F: 携帯電話の利用への意欲 E: 携帯電話リテラシー	今自分が欲しいのは動画がロング録画ができる携帯が欲しいのです。なぜ長時間録画かというと、デジカメを持ち忘れるということが結構ありまして。いつも持っている携帯についていたらいいかみたいな。(←中略)そういうのは結構ネットで調べるんです。メーカーサイトのほうが詳しくかったり、あと困ったときにQを投げたらレスポンスがあるので。投稿サイトだった場合、今だとQ&Aサイトとかもあるんですけど、それに「わからない」と。「こういうことでわからない」ということで送ったら、ちょっとまったらそれに対しての詳しい解説が戻って来たりするので、それが結構使えます。	YC1
⑩	F: 携帯電話の利用への意欲 G: 携帯電話の利用経験	毎日電車の暇つぶしに使っているというのもあるんですけど、モバイルスライカにしているので、ないと困りますね。逆に毎日必ず持っているから使うというのがあります。	YC7
⑪	G: 携帯電話の利用経験 H: 携帯電話の利用にともなう感性的経験	謝恩会の幹事をしたんですけど、そのときがすごく大変でした。僕は携帯で一斉送信なんですけど、1人だけパソコンのメール使って。あとは携帯で。(←中略)前日にやらないと思って、急いで連絡回したんです。それで、今日の何時までに締め切り、もう完全に締め切りますと言ったんですけど、彼はやっぱり見るのが遅かった、時間差があったんだと思うんですけど、その3時間ぐらい過ぎたときにきました。彼はパソコンだから、見るのが遅かったんですね。それで、パソコンよりも携帯の方が便利になって。	YC2
⑫	G: 携帯電話の利用経験 E: 携帯電話リテラシー	雨だったかな、取りあえず水系で壊れました。雨じゃない、テーブルの下か何か置いて、何かこぼれておかしくなったら、バッテリーのところとか濡れたときのあれでなっていて。赤くなっちゃいますよね。その経験から防水は大事で、どの機種が防水かはチェックします。	YR8

3.6. 9 考察：携帯電話リテラシーと利用特性パターン

本節では、携帯電話リテラシーと利用特性パターンについて言及する。まず、3.6.1 では、高齢者と若年者それぞれのインタビュー調査の分析結果を比較しながら、携帯電話利用における世代間の差異について検討する。続く 3.6.2 では、インタビュー調査の結果にもとづき、携帯電話の利用特性について考察し、類似した携帯電話の利用特性をもつ人に共通する特徴をまとめる。さらに 3.6.3 では、高齢者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因を構成するカテゴリを測定する質問項目を作成し、M-GTA を用いた分析結果の妥当性を検証する。

3.6.1. 携帯電話リテラシーの世代間比較

ここでは、3.4.の図 3-3 に集約されている高齢者に関するインタビュー調査の分析結果と 3.5.の図 3-4 に集約されている若年者に関するインタビュー調査の分析結果とを比較検討し、携帯電話利用における世代間の差異について比較検討する。

(a) 携帯電話リテラシーに関するカテゴリの構成

3.4.4.および3.5.4.で示した図3-3と図3-4は、それぞれ高齢者と若年者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因のカテゴリ関連図であるが、それらを図3-5にをまとめた。図3-3と3-4と同様に、社会的側面、心理的側面、携帯電話の利活用という側面に関してカテゴリを配置しているが、カテゴリの多くは高齢者と若年者で共通している。共通するカテゴリおよび概念は黒線で、高齢者のみに該当するものは赤線で、若年者のみに該当するものは青線でそれぞれ図示した。

ここでは、カテゴリごとに共通点や相違点に注目して、若年者と高齢者の関連性を見ていくことにする。なお、両者の間に相違点のあるカテゴリは、「C：生活状況・意識の変化」と「D：携帯電話の利用における社会的サポート」、「F：携帯電話の利活用への意欲」の3つである。

A. コミュニケーションへの積極性：

コミュニケーションへの積極性の程度については、世代による著しい差はないが、インタビューの内容からその性質が少し異なっていることが示唆された。高齢者の場合には、もともとのコミュニケーションへの積極性に加えて、若いへの意識からこれが低下したり、それに伴う危機意識から反対に向上したりする場合があります、「C：生活状況・意識の変化」の影響を受けているケースが見受けられた。

また、このカテゴリは、コミュニケーションに積極的であれば結果的に社会関係が広

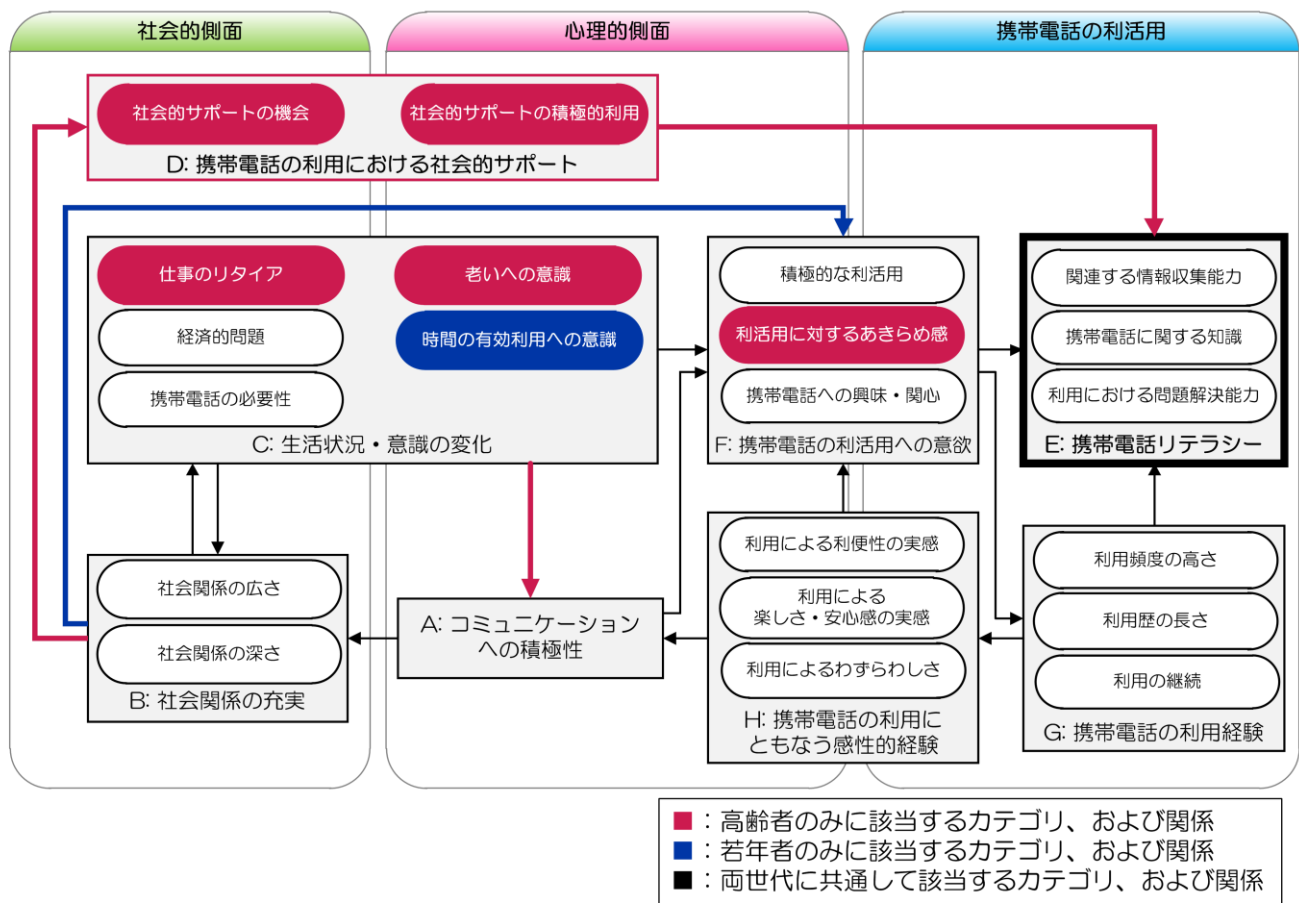


図 3-5 携帯電話リテラシーに影響する諸要因

がったり深まったりするという形で「B: 社会関係の充実」にも影響を及ぼしている。さらに、「F: 携帯電話の利活用への意欲」に影響を及ぼすものであるため、これが欠けている場合にはコミュニケーション目的での携帯電話の利用がないか、あるいは少ない。この傾向は若年者よりも高齢者に多く見られたが、若年者は携帯電話をコミュニケーション以外の目的でも利用していることが多いためだと考えられる。

B. 社会関係の充実：

社会関係のあり方は、高齢者も若年者も「A: コミュニケーションへの積極性」と「C: 生活状況・意識の変化」の影響を受けている。Aが高い水準の場合には、広く社会関係を構築する傾向があり、低い水準の場合には特に近い人々との関係を重視する傾向が見られる。若年者は帰属する学校や仕事の関係などから、高齢者よりも幅広く社会関係を構築している傾向がある。他方、高齢者は自身の築いてきた家族や長い付き合いの友人などとの間に深い関係性を持っており、さらに趣味の仲間などによる関係性の広さを持っているケースが見受けられた。

高齢者はその社会関係の中に、「D: 携帯電話の利用における社会的サポート」を得る機会があり、その積極的利用が携帯電話リテラシーに影響している。

C. 生活状況・意識の変化

まず当然ではあるが、加齢に伴う「古いへの意識」や「仕事からのリタイア」は若年者からは得られなかった。これは高齢者だけの特徴といえる。他方、経済的問題は若年者にとっても高齢者にとっても切実な問題であり、携帯電話の購入と利用にかかる料金を確保することがその購入や積極的利活用の重要なファクターとなっているといえる。また「携帯電話の必要性」については、世の中そのものがICT化されてきているため、そのなかでのコミュニケーション手段である携帯電話の必要性は高いものになっている。さらに、若年者では、そこに「時間の有効利用への意識」が加わっている。インタビュー結果から、若年者は学校や会社などの社会生活での活動のために時間を費やし、時間の不足を感じているケースが多くみられ、時間の有効利用は彼らにとって重要な問題であることが分かっている。すなわち、コミュニケーションや情報取得において、時間を有効に利用するために携帯電話を利活用している傾向が高いことが、「時間の有効利用への意識」として表れているものと考えられる。

D. 携帯電話の利用における社会的サポート

高齢者においては、「社会的サポートの機会」が提供されることや、「社会的サポートの積極的利用」が、携帯電話を活用する基盤となっており、そうした社会関係が重視される結果となっていた。一方でこのカテゴリは若年者には見いだされなかった。若者は多くの問題を自分で解決することができるため、基本的に携帯電話利用に関して社会的サポートを受ける必要がないことを反映しているのではないかと考えられる。

E. 携帯電話リテラシー

このカテゴリに属する「関連する情報収集能力」「携帯電話に関する知識」「利用における問題解決能力」は、いずれも若年者の方が高い水準にある。しかし、高齢者においても、このカテゴリは、携帯電話を利活用するための基礎となるものであり、その重要性は若年者においてと同様である。

F. 携帯電話の利活用への意欲

これは「A：コミュニケーションへの積極性」や「C：生活状況・意識の変化」、「H：携帯電話の利用にともなう感性的経験」にもとづいて構築されるものであり、「E：携帯電話リテラシー」につながるものである。このカテゴリに含まれる「積極的な利活用」と「携帯電話への興味・関心」は、高齢者、若年者に共通して見いだされた。これらの携帯電話の積極的利活用や興味関心がなければ、そもそもリテラシーの向上はのぞめない。高齢者においては、「携帯電話の利活用に対するあきらめ感」も見いだされたが、これは携帯電話の利活用への意欲の低下につながり、Eに対してはマイナスの形で影響する要因である。この携帯電話の利活用に対するあきらめ感は、Cにおける「古いへの意識」やHにおける「携帯電話の利用によるわずらわしさ」からきている。若年者においては、若年者よりもこの携帯電話の利活用への意欲が高く、それがEの「携帯電話に関する知識」の豊富さや「関連する情報収集能力」の高さにつながっていると考えられ

る。

G. 携帯電話の利用経験

このカテゴリに含まれる「利用頻度の高さ」「利用歴の長さ」「利用の継続」は、高齢者、若年者を問わずに見いだされた。3.2.4.の表3-11に示したとおり携帯電話の利用歴の長さは、携帯電話を保有している高齢者が平均10.3年(標準偏差5.95)、若年者が9.3年(標準偏差1.93)と高齢者の方が若干長い、高齢者の方がばらつきも大きい。また、若年者の方が「利用頻度の高さ」は高い水準にあり、このことから、若年者が高齢者よりも、「F: 携帯電話の利活用への意欲」における「携帯電話への関心・興味」や「携帯電話の積極的な利活用」が高いことがうかがえる。

H. 携帯電話の利用にともなう感性経験

このカテゴリに属する「利用における利便性の実感」「利用における楽しさ・安心感の実感」「利用によるわずらわしさ」は、高齢者においても若年者においても共通に見いだされた。いいかえれば、これは携帯電話というコミュニケーションメディアがもつ基本的な特徴といえるものであり、「A: コミュニケーションへの積極性」や「F: 携帯電話の利活用への意欲」というカテゴリに影響を及ぼしている。しかしながら、若年者が感じる携帯電話の利用によるわずらわしさは、利用に際して自分の時間を阻害されているような拘束感からくるわずらわしさだけであったが、高齢者の場合にはこれに加えて操作の煩雑さからくるわずらわしさも含まれていた。

(b) 携帯電話リテラシーに関するカテゴリ間の関係についての比較

すでに、3.6.1の(a)で一部のカテゴリ間の関係については言及したので、ここでは、高齢者と若年者の間に差異が見いだされた点について述べる。

「A. コミュニケーションへの積極性」と「C. 生活状況・意識の変化」:

高齢者においては、「C: 生活状況・意識の変化」のカテゴリの中に「仕事からのリタイア」や「老いへの意識」が含まれており、それが「A: コミュニケーションへの積極性」に影響を与えていた。すなわちCは、ネガティブな要因としてAに作用していた。しかし若年者においては、CとAの間には相互関係はなく、これは高齢者特有のものと考えられる。

「B. 社会関係の充実」と「E. 携帯電話リテラシー」:

高齢者においては、「B: 社会関係の充実」と「E: 携帯電話リテラシー」というカテゴリの間に「D: 携帯電話の利用における社会的サポート」というカテゴリが存在していた。しかし、若年者の場合にはDのカテゴリが存在しなかった。これは、若者が携帯電話の利用において社会的サポートの必要性を感じていないということを反映したものと考えられる。さらに、「B: 社会関係の充実」は「E: 携帯電話リテラシー」ではなく「F: 携帯電話の利活用への意欲」に影響を与え、間接的に「E: 携帯電話リテラシー」に結びついている。このことから、高齢者における携帯電話リテラシーを向上さ

せるための方略を計画する際にこの違いを十分意識する必要があることが明らかになったと考えられる。

(c) 携帯電話リテラシーに関する世代間の差異

3.6.1の(a)と(b)で比較してきた高齢者と若年者の携帯電話リテラシーに関するカテゴリの内容とカテゴリ間の関係には、共通する部分が多かったが、一部に差異が見いだされた。両者の関係を単純化して総括すると、若年者は時間的にも金銭的にも限られた生活の中で、自身の持つ社会関係を維持・充実させたり役立つ情報を取得したりするために、携帯電話を有効に利活用したいという意欲をもっており、それが高いリテラシーにつながっている。また、利活用への意欲が高いために、積極的な携帯電話の利用によって利用頻度が高くなるという結果となり、これもリテラシーが高まることにつながっている。

他方、高齢者においては、生活状況や意識の変化が携帯電話の利活用への意欲を低下させたり、コミュニケーションへの積極性を低下させたりする形でネガティブな影響を与える場合があり、携帯電話の積極的利用を押しとどめ、さらにそれが知識や経験の不足につながっている。また、コミュニケーションへの積極性の低下は携帯電話の利用を阻害するだけでなく、社会的サポートを受けられる機会の頻度の低下やその拒絶などによって携帯電話の利用のための適切な社会的サポートが得られないことにもつながり、知識や経験の不足を克服しにくいという悪循環に陥る結果となっている。

これらのことから、高齢者の携帯電話リテラシーには、「A：コミュニケーションへの積極性」と「F：携帯電話の利活用への意欲」の2つのカテゴリが強く影響しており、これらをもとめることによって、高齢者の携帯電話リテラシーの向上を阻害する悪循環を断ち切ることができるものと考えられる。さらに、「D：携帯電話の利用における社会的サポート」は携帯電話リテラシーを向上させる効果はあるものの、その自立継続的な基盤となるであろう「F：携帯電話の利活用への意欲」を高める効果には繋がらないことから、いわば対症的な効果として期待されるのみであることを注意しておく必要がある。

次節では、携帯電話リテラシーの向上において重要と考えられる「携帯電話の活用への意欲」と「コミュニケーションへの積極性」の2つのカテゴリと、「携帯電話リテラシー」の3つを組合せてインフォーマントの分類を行い、高齢者の携帯電話の利用特性について検討する。

3.6.2. 高齢者における携帯電話の利用特性パターン

本項では、インタビュー調査の結果にもとづき、携帯電話の利用特性について考察する。まず、前項の考察の中で、携帯電話リテラシーの向上において重要と考えられた「携帯電話の活用への意欲」と「コミュニケーションへの積極性」の2つのカテゴリと、「携帯電話リテ

ラシー」の3つを組合せて分類を行い、それぞれの携帯電話の利用特性について検討する。また、その結果をもとに、類似した携帯電話の利用特性をもつ人に共通する特徴をまとめる。

(a) 携帯電話の利用特性パターンへの分類

ここでは、携帯電話リテラシーに2水準を、携帯電話の活用への意欲に2水準を、コミュニケーションへの積極性に3水準を設定し、その組合せによって構成されるグループ(表3-28)にインフォーマントを分類し、各グループにおける携帯電話の利用特性について分析する。コミュニケーションへの積極性を3水準としたのは、本研究において調査協力いただいたインフォーマントは、彼らの中でコミュニケーションへの積極性の程度に高低があったものの、それが低い人であっても、調査に協力いただけるという形である程度の積極性が認められたことを考慮したためである。インフォーマントの中でコミュニケーションへの積極性の程度が低い人を「中程度(M)」、さらに積極性が低い人たちを「低い(L)」とし、「H: 高い」「M: 中程度」「L: 低い」の3水準を設けることとした。

以下、図3-6に示したように、アルファベット3文字の表記法を用いる。携帯電話の活用への意欲の高低を一文字目(H/L)、リテラシーの高低を二文字目(H/L)、コミュニケーションへの積極性の程度を三文字目(H/M/L)として、HHLのように組み合わせた表記法を用いる。

表 3-28 携帯電話の利用特性パターン別分類の表記

活用への意欲		高 H**		低 L**	
		高 HH*	低 HL*	高 LH*	低 LL*
コミュニケーション への積極性	高 **H	HHH	HLH	LHH	LLH
	中 **M	HHM	HLM	LHM	LLM
	低 **L	HHL	HLL	LHL	LLL

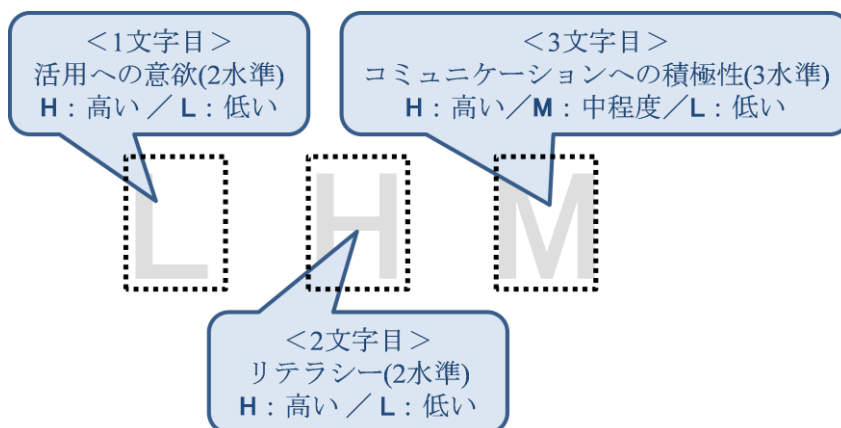


図 3-6 携帯電話の利用特性パターン別分類の表記方法

発話逐語データにもとづき、インフォーマント36名を8つの携帯電話の利用特性パターンに分類した。分類方法は、前節で抽出したカテゴリのうち、「携帯電話の活用への意欲」、「携帯電話リテラシー」、および「コミュニケーションへの積極性」の3つのカテゴリを構成している概念の具体例のリストから、具体例の内容によって各インフォーマントがどのパターンにあてはまるかを判断した。

この分類の判断材料となる具体例は、インフォーマントごとに複数存在しているが、その具体例となる発話は、会話の流れや文脈との関連によって発生している一面があるため、その具体例の数が多いというだけでは、インフォーマント(発話者)の携帯電話の活用に対する意欲やコミュニケーションへの積極性の高低を判断するうえでの絶対的な指標となるわけではない。そのため、インフォーマントの発話全体の傾向として、携帯電話の活用に意欲的な姿勢を持っているか、消極的であるか、あるいは拒否している状態であるかを判断し、携帯電話の活用への意欲の高低を分類した。各インフォーマントの発話の例とともに携帯電話活用への意欲の高低ごとに表にまとめた(高い：表 3-29、低い：表 3-30)。同様に、インフォーマントの発話全体の傾向として、コミュニケーションに対して積極的な姿勢を持っているか、消極的あるいは限定的な面があるかを判断し、コミュニケーションへの積極性の程度によってインフォーマントの分類を行い、表にまとめた(高い：表 3-31、中程度：表 3-32)。また、携帯電話リテラシーの高低に関しては、携帯電話のメールを利用できるかどうかによってその高低を判断した。2章での調査でも高齢者のユーザビリティに配慮した ICT 利用環境に関する調査研究検討会(2008)や橋爪(2008)の調査結果と同様、メール利用の有無が高齢者の携帯電話の活用度合いを測る指標になることが考えられたが、メールの操作ができるかどうかということとメールを日常的に利用しているかどうかとの関連性が、首都圏においては地方中小都市よりも低い傾向も見られたため、メールを日常的に利用するかどうかではなく、受信したものを見ること、および自分でメールを作って送ることの両方の操作ができるか否かを判断基準とした。

表 3-29 携帯電話の活用への意欲が高いインフォーマント

	具体例	発言者
携帯電話の活用への意欲高(H)	<p>一応携帯電話はパケット料金定額制のやつを使っていて、料金を気にせず使っています。そもそも携帯電話がないと過ごせないという考え方になってしまっているの。(中略)今自分が欲しいのは動画がロング録画ができる携帯が欲しいのです。なぜ長時間録画かというと、デジカメを持ち忘れるということが結構ありまして。いつも持っている携帯についていたらいいかみたいな。あと普通に手ぶらで出かけるときもあるじゃないですか。変な鞆を持っていくことも嫌とか。友達とちょっと遊ぶぐらいだったら手ぶら、財布に携帯、鍵ぐらいがあれば、そういうときに機能があつて(使う)チャンスがあつたら、おおとなると。</p>	YC1
	<p>ゼミ目的のときしかパソコンは使わないですね。もうみんな携帯。(中略)検索も乗換も地図も、もう完全に携帯。有料のEZナビウォークに入って、それで見られるので、完全にそれに依存してます。mixiと天気予報とあとGPSも。mixiはパソコンと携帯、両方ですけど。でも携帯がかなり好きなので、暇なときとかに携帯で何かしら見ます。ぐるナビとかトオークションとかも携帯で。</p>	YC2
	<p>わからない漢字とか意味を調べるのは、(電子辞書を持っているが)携帯を使っちゃいますね。変換と辞書機能。(携帯は)すぐに出来るので。何か調べるのも買い物も、何するのでもいい携帯。(中略)家のパソコンは、家族と共同で使っているやつで、1台のやつを皆使っていて、お父さんだけ自分用のものを1台持っているのですけれど。あともう1台、その皆で使うものが置いてある感じですね。ずっと触っていると、誰かに文句言われて。それでこっち(携帯)を使いたいというのがあります。</p>	YC3
	<p>(ウェブ閲覧は)大体携帯で、パソコンではほとんど見ないですね。なんでだろう、出先で思いついたときにすぐに調べてしまうからかな。出先みられるのはいいです。一番見るのは、路線情報というか乗換と、最近はGREEというゲームにはまっています。あと、たまにメールチェックを携帯からやるのと、返しはしないでですけど見るだけと、mixiモバイルを見ます。あと何を見るだろう。たぶん死ぬほどいっぱい見ているんですけど、毎日見るのはそれくらいだと思います。それと、たまにホットペッパーとか。</p>	YC4
	<p>電車とかでの時間の有効活用で、携帯ニュースとかよく見ますね。iチャンネルで毎朝星占いをチェックしていて、その星占いを見る手前のところにニュースがあつて。最近であれば、「酒井法子がなんとか」とか、そういうのがあつたときに。「失踪か?」とかいうのを、何これと目についたのをのぞくという。(中略)荷物を極力少なくしたいので、モバイルスイカの定期とかも使って携帯は活用していますね。落としたら怖いんですけど、男子が荷物多いのってなんか、ちょっと格好悪い気がして。</p>	YC7
	<p>今考えているのは、Edyとかについてももうちょっと調べなきゃいけないなという活用したいと思っている。ポイントにすごい凝っているんですけど、Edyのことを何にも知らないのでもっと知りたい。うまくいくと、これから携帯をもっと使えるんじゃないかと期待して。</p>	YC8
	<p>私は結構いろいろ使ってみて、便利なことを分かっているからもう、携帯なしではあまり出かけられないですよ。携帯電話を忘れたらもうアウトだよ。だって、何かあつても先方の電話番号もわからなくなっちゃうからね。</p>	SC1
	<p>ネットはパソコンでするので携帯ではしないのですけど、メールと通話は頻繁にします。携帯の通話はちょっとボランティアの連絡で必要で。メールは子どもと、いつ来るとかそういうやり取りを。すぐ今日来るとかだったら電話だと思うんですけども、何日後とかの話はメール。電話だと相手の都合が、今大丈夫かなっていろいろなこともありますから。メールだと相手都合がいいときに見てくれれば。あと、携帯のカメラも結構使っていて、送るのにはこっちの方が都合がいいですから。</p>	SC2
	<p>携帯があれば便利だけど使ってみないと利便性がわからないでしょ。私は便利なものは取り入れて使いたいという考えだから。</p>	SC3
	<p>携帯でインターネットは、そうですね、ほとんどしないです。でも、1個だけ、時刻表というんですか?どこからどこまで行くのに何時分のがあつて、何分かかるとかというのは。何の電車に乗ればいいのかみたいなですね。それだけ、この間、娘に教えてもらって、入れてもらって。まだ使っていないのですけど、今度東海道を歩きの時に使いたくなって。</p>	SC6
	<p>携帯はいつも持ち歩いているので、パソコンをたまに持っているときとかに携帯でネットを見たりとか、デジカメを持っていない時に携帯で撮ったりとか、そういう形でやりますね。代用品としてかなり使えますよね。</p>	YR1
	<p>実家と200mくらい離れていて、ちよいと来いよとかちよと飲もうよとか、そういう感じのメールをよく電話よりメールの方が気軽ですよ。(中略)デジカメよりも携帯のカメラ機能もよく使ってます。どういったものかな、ぱっと見た子どもの面白い顔とか、牛とか猫の写真。決定的瞬間をパシャッと撮るって感じですね。携帯はポケットにいつもありますから、なにかと便利なんですよ。</p>	YR2
	<p>家の(固定電話)だと、家にはもうかかってこなくて、もう大体携帯ですね。お店やっていると、暇な時間が不規則で、そういうちょっとした時間で遊んだり友達に連絡したりするので、携帯は常にポケットに入れてあります。寝るときも、その辺、そばに置いてありますね。お風呂入るときも、自分はタオル置くところとかに置いて、もう、今、携帯がなくなっちゃったら困りますね。</p>	YR3
	<p>うちは皆携帯もっていますから、固定電話辞めて(5年前)、連絡手段が携帯しか。それと友達とか仕事とかで通話もメールも毎日何回も来るから、家の中でも常に持っている状態。パソコンもないのですけど、携帯で全部済むので携帯があればいいです。</p>	YR4
	<p>子どもが寝たり、ちょっとした合間に携帯を使って検索していて。育児のこともそうだし、あとは何か「こんな趣味のいいないかな」みたいなとか、生活の、例えば、洗濯洗剤に関して、「どんなのを使っている?」とか、「いい情報ないかな」とか、そんな感じですかね。あとは化粧品が一番売れているものとか。そういう情報を入れるのに重宝して。ブログとかも友達がやっていて、時間と余裕があれば、一度はやってみたいというのはある。続くかどうかはわからないですが。</p>	YR5
	<p>ワイドショー(趣味)が仕事の時間によって見れないのですよ。その情報を補うのに、携帯の芸能人ブログを見たりとか。(中略)目覚ましにも毎日使っていないと困る。あと、湯船につかる時、ジップロックに。私は防水加工がないのでジップロックに携帯を入れて。暇つぶしに。大きさとか手軽さとか、どこにでも持ち歩いてちょっと何かするのにちょうどよくて。</p>	YR6
<p>デジカメも持っているのですが、ふとしたときに使うのやはり携帯(のカメラ)で。結局いつも持っているのが携帯だから、携帯ばかり使います。まず、これがないと起きられませんから。活用し続けますよ。(中略)最近父と母にメールを教えたら、メールをよくくれるようになって、すごく連絡が楽になりました。</p>	YR7	
<p>株をやっているね、気になるから外に出るときには携帯で見えています。家にいたらパソコンか携帯か。(中略)メールしたい、というか別にできるんだけど、する相手がいないという問題。若い子は友達同士みんなメールをやっているよね。隣にいてのにメールをやつて、あんなことはしないけどさ。(中略)携帯がないときに1ペん(目的地の旅館)を探せなかったことがあつたんだよ。これを今、思いだした。夜、着いて周りが何も無い真つ暗なところさ。ちよと歩いていたら店屋があつたんだけど、夜が遅いものだから戸も閉まっちゃっているのよ。それで困ったなと思って。そのときから携帯は必要だと思ったよ。</p>	SR1	
<p>固定電話のネットの回線用にあるんだけど、携帯で0120が使えない場合以外は使うことがないね。携帯の方が使い慣れているから楽かな。メールは差、パソコンの方が楽だけど。若い人が相手だと携帯の方がいいから、携帯使うね。携帯のネットは、東京に帰った時に電車を調べるのに使うくらい。こっちでhあまり必要ないけど、向こうに行くときは必要。</p>	SR3	
<p>どうしても、メモしておかないといけない必要性のあるものを、もう携帯に入れておくというのがあつて。携帯を手放せませんね。今パソコンを持っていないけど、今後パソコンを買っても手取り早さから言うと、メールとかは携帯を使うでしょうし。夜うちの母を寝かせて、その後の時間が2~3時間あるので、その空いた時間でメールのやり取りをするのが楽しみで。</p>	SR7	
<p>何か調べる時にね、友達は携帯でぱつとやる。私らはその感覚がないでしょ。だから帰ってきて調べるとかそういうことが多い。その友達はずっと若いよ、50くらい。使い方とか活用の仕方を彼女たちから学んで、ああ使っていきたいですね。</p>	SR8	

表 3-30 携帯電話の活用への意欲が低いインフォーマント

	具体例	発言者
携帯電話の活用への意欲低(L)	何が体にいいとか、妊婦情報を携帯で調べたりもするんですけど、電磁波が心配で一時的かもしれないけど、あまり使いすぎないように気を付けてはいます。((-中略-))そう考えると携帯だとやるのも面倒くさいパソコンの方がいいものもあります。場所の連絡とか、受け取った人もたぶんわかりやすいかな。従弟(22歳)なんかだと、ライブ会場は携帯でリンクしてきたりとかするので、人にもよると思うんですけどね。私はパソコンの方が慣れているものはパソコンでやりますね。	YC5
	数年前までは好きなバンドがいて、そのファンを通り越してオタクみたいなのがあったので、普段聞かないラジオを引っ張り出して無理やり夜中に聞いたり、携帯のネットをチェックしまくったりして。「いつ、あれやる」みたいな情報を収集していた時期もありましたが、そのバンドに対する思い入れがなくなったというか。そう、なんだか自分が忙しくなってくると、そういう興味もだんだん薄れてきて、携帯も連絡意外にあまり使わないかな。その人というか物でも何でも、そのために時間とか労力を割かなくてはいけないのは面倒くさいとシビアになって、優先順位がどうしても下がってきたんですね。	YC6
	使いたいとは思いますが、積極的に活用とかそういうのはないわね。もうこの年だから、私の今の生活にはそんなに必要ないわけですよ。それと、機械類というのはあまり、自分自身も買わないし、何でも主人が買ってくるんですよ。	SC4
	若い人でもわからないことがあるから、初心者の方寄りなんかにはほんとにわからないですよ、あれをやっているのでも、だからもうストップして、何か一つ一つ、自分の必要なことだけ覚えていくしかないなって。携帯もそうだけど、いろいろな機能が付いているのを積極的に勉強して全部使いたいなと思うのは、とても無理だよ。自分に必要な、たくさんの中で必要なところだけできれいごと、そんな感じ。でも、最近のはすごいんだよね。音楽を聴いたりテレビを観たり。そんなのでテレビを観ることないじゃないと、僕なんかは思うんだけど。あと今はバスがどの辺に来たとか全部わかるらしいじゃない。それも、私はぜんぜん使わない。必要性がないか、そんなに便利でなくてもいいよ。もともと便利な時代に生きてきていないから、そんなに便利でなくてもいいよという部分もあるよね。だから、携帯電話ではあまり面倒くさいことはしないって思ってる。	SC5
	孫がCメールをやってくね。ほら、向こうはAUですから、Cメールはもうかなり前にできるようになったんですよ。ところが、この間、お兄ちゃんの孫がきてね。Eメールを教えてください。で、「こうだよ」っていったんだけど、Eメールで。彼が持っているのが、この間、ドコモになったんですよ、そのお兄ちゃんだけが。それでEメールでよかったです。私の方へ。今度は向こうへ帰そうと思ったんだけど、教えてくれたんだけど、もう忘れちゃっているわけ。それだけやっぱもう記憶がね。ちょっと2~3回やればできるのじゃないかな。だと思ってるんですけど、やらないでそのまま放ってあって。	SC7
	メールは10年くらい前から始めたのかな。最もそれまではパソコンでメールを打っていたから、別に携帯で打つ必要なかった。今携帯でメール打つようになってからは、考えてみればパソコンで家帰らなきゃ打てないんだから、便利なものだなと思うんですけど。でも、携帯は単なる連絡手段であって、いろいろと使わなくてもいいって感じで。妻の面倒を見なくてはならないから、なかなか時間もないしね。もう、通話とメールができれば十分じゃないですか。	SC8
	仕事していた時はパソコンも携帯ももちろん持っていて、でも、しょっちゅう切れているとかいろいろ言われて、「ああ、うるさい」と思って、ある日手放して、友達がかけてきたら、「なんか使われてないって言うけど」「あ、手放しました」と言ったら、驚いていたけど。それっきり持たないです。会社があまりに忙しかったから、家にいて文明的なものはいらんって思ってる。	SC9
	いや、私は携帯電話の勉強会に出るんです。区役所主催のがあるんですよ、年に何回か。で、それには出るんですけど、勉強だけしているけど買わないという。でも、本当に私自身は毎日会議に出ますね、それでよく会議中に鳴っていますよ？ そうすると、そこ、席を外すんですよ。だから、まあ切っておけば鳴らないんでしょうけど、そういうしょっちゅう鳴る方は必要だと思うんですよ。でも、私なんかもし持っても、携帯ほとんど鳴らないんじゃないかなという感じもするんですよ。あれは便利だとは思いますが、取りあえず今のところは、とりたてて必要性は感じてない。	SC10
	ほんとに、僕も持たないなと思うけど、その子どもが(具合が悪くなった際の連絡を受け取れなかったことを悔やんでいて)、それで私、はっきり言って嫌になっちゃった。せがれが急に心臓が悪くなって「すぐ来い」って連絡が間に合わなかったんです。その前に「異常がないから、今日は帰っていいよ」と言って病院から帰る途中、急に。それから、携帯くそくらえて。それで携帯というの持たなくなりました。(電車の中で通話をするのは)いけないって言っているでしょう、心臓の悪い子がいるから。うちは子どもが(心臓が)悪いから(持っていた時の)携帯は(電車に乗る際に)真面目に切っていたわけ。だから、携帯くそくらえて。そんなこと言っちゃいけないんですけど。	SC11
	今はもう、今お話したような範囲でしか動きませんから、なくて困ったということは最近はないですね。それと、やっぱり持つとなるとそれなりの(費用の)計算はちよつとしちゃうかもしれませんが、現在はこういう不況の時期でもあるし、私自身もリタイアして副収入が少々あるぐらいなもので。ですからやっぱりちよつと計算はしちゃうんですけど、これからどんな、こういったものが発展してくるかかわかりませんが、今の状況だったら特段持たなくても困らない。	SC12
	まだ若いので、外に出て働くと周りからは結構言われるんですけど、今はもうおうちでのんびりしているだけなので携帯はそんなに必要ないんですけど。使いすぎるとポケット代とかお金かかるって思っているのもちよつとありますかね。でも就職したら収入も増えますし、付き合っても増えるし必ず必要になってくると思います。あ、でもその場合は時間が少ないか。それでも昔は、高校とか辞めてすぐ働いて、お金をためたいか思っていたのが今は、もういや、時間があればゆつくりすれば、お金なんていいやぐらいになって。いろんな欲がなくなったかな。	YR8
	田舎(さらに離島)にたまに行事と行って、携帯をほとんど持っていないしやらないです。今僕の身の回りなんかは、僕なんかの年はもうほとんど携帯は必需品として使っておりますけれども、それでも電話だけです。他の機能は要らない。	SR2
	携帯電話の場合はね、娘に(選ぶのを)お願いしました。それで一緒に行って、別に今お父さんはそんなに機能はたくさん必要じゃないから、抜えるもの、それを使いなさいという形で勝手に決められました。それで、そうか、と。でも通信機能を使うと怖いことが起こるんじゃないかと思っていて、あまり使いたくないのでこれでいいんですね。	SR4
	特にこれ(携帯)がないと困ることがないので(使わない)という感じですかね。これがないと生活ができないとか、困るとかという物ではないし、そんなに。	SR5
そういうのはあまりやらない、わからない、やってみようという気は、全くないとは言えないですけど、面倒くさい。難しいというか、やろうという気持ちが元々ない。そういうきつかけというのがつかめないというのがある。((-中略-))それと、メールの話聞いて便利かなとも思うんですけど、習おうと思わないんです、それ。電話もそんなにかけるほうじゃないから。ただ来たのを取る。	SR6	

表 3-31 コミュニケーションへの積極性が高いインフォーマント

	具体例	発言者
	将来は、情報系の職場、中でも人と接するような仕事がいいですね、どちらかというと人と接するほうが好きなので。(理系には進んだが)自分の頭の中では文系の価値観もやはりまだ残っていて。たぶんそういう側面、人と話たりそういうことが好きだということが出てくるのだと。((中略))人間観察は面白いと思いたしてから人とかかわる意欲があがっていった。人それぞれ生き方があるんだなというように。人間にかかわりたい、しゃべっていることが好きというだけなんですけれども。	YC1
	ちよつとしたことでもいつも、人に聞いてしまいますね。母親とか弟とか、友達とか。自分から聞くことも多いんですけど、雑談の中の話とか、周りの人の意見に結構左右されているところはあります。あと、電気屋さんでバイトしているのですが、お客さんと話していろいろな情報を知ったりもして、面白いですよ。	YC4
	付き合いが長くお互いのことを知っているほうが気持ち的には楽ですけど、やっぱり時間的なサイクルとか生活環境が同じだと手軽というか付き合いやすさがありますね。例えば、社宅の中に同じように専業主婦の人もいます。それ以外にも妊婦のお友達も最近新しくできて、そういう人たちともかかわっていきたくてですね。	YC5
	大学のサークル2つ掛け持ちして、夏休みとかに日本横断とか、学祭ライブをやったりして。私もモノマネの歌とかやりました。本当は人見知りだと思うんですけど、目立ちたがりやでもあるので、そういうのは本当に面白かった。今でも連絡は取り合っています。それとは別の同級生たちとも今でも飲みにいったりもして。誘われることもありますが、自分から誘いますね。	YC6
	旅行は、学生時代からの友達とか同僚とかその関係の知り合いでよくつるむ、そういう人と日が、タイミングが合えば一緒に行ったりして。1-2人決まって、また別の人に「彼と行くのだけ」という話をしたら飛び入り参加とか、周りも多少すそ野を広げて声をかけたりして勝手に増えていたり。だから結局、そういう感じで増えている。((中略))私はどういつながりの友達とかいろいろの、完全に気にしないのが飲み誘っていますね。友達も気にしない人が多くて、それでどんどん広がっているのかも。	YC7
	仕事を辞めて趣味に費やす時間が増えて、それで付き合いが広がったという感じで、4-50代の人が多いかな。自分より若い人との触れ合いは刺激になって良いですよ。でも会社にいる時はどうしても必然的に周りに人がいっぱいいるじゃない。だから自分で求めなくても、毎日会社へ行けば周りに人がいるし、会社の友人もいるし。でも辞めちゃうと、全く自分で仕向けられないという人と関わる機会がなくなるから、そうするとやっぱり自分からかかわっていかないと、という意識が強くなったという感じだね。	SC1
	社会性志向は前のほうが低かったかもしれない。きっと自分勝手だったから。働いていると、自分からつながりを求めなくても職場に行けばみんないるし、やりたいことをやっていたから。(離婚して)1人になって、つながりを求めるようになったわね。	SC3
コ	大切なのはまず自分だけでも、家族は本当に大切ですよ。でも、他にもいろいろな人と親しくなりたい。	SC5
ミ	家族以外にも私ね、本当に大切な人がいるんですよ。今、戦争に行った人ですけども、お付き合いをさせてもらっていて、旅行も一緒に行きました。もう84になるのですがお元氣。その人の生き方、生き様というより生き方、今やろうとしている事なんかの話を聞くと、本当に大切に、私以上に大切にしたいなという部分があって。この人は本当にたまたま仕事で4年半前に知り合ったんですけど、本当にいい出会いで運命とかお付き合いの導きとかを感じて、人間関係を充実させたいと思っています。	SC7
ニ	特に用事ではなくても電話をかけたたりして、どこかで食事をしようとかそういうことも。((中略))去年はここでバザーをやったのです。そう。こういう感じで(写真を見せる)。栄養科の子と、ケーキ焼いて、私が刺しゅうをして。学校(大学)にホームカミングデーってあるんですね。それで一応たまたまそういう話をもちかけて。今、大学の同窓会の東京支部の役員やって、名簿を預かっているんでそれでみんなに連絡して。あとは中学校の友達は4人で旅行に行ったりして、まだべったりですね。小学校の友達も2人ですけれども。ただ皆さんそれぞれ遠くにお嫁に行っていて。年賀状とかに「今年会いません?」と書いて彼女のうち行ったり。みんな親も死んでいってとかで結構実家がなくなっているんですよ。だから、ここへよんで。	SC9
ケ	今は夫はいないけれども(30歳で死別)、親友とかお友達があれすると、一生懸命私が。今、お友達がご主人亡くなったので、私がしょっちゅう頼られて、日曜日ごとに「見に来てちょうだい」とか。もう言われると、やってあげなくちゃというか、行ってあげなくちゃというので、自分自身もやってあげられるんだという喜びはありますよね。その相手から感謝されるから。	SC10
シ	会社でも野球をやったり、同級生を呼んできてサッカーチームはつくったりしています。そういう友達というの結構、仲間はもう多いですね、はい。先輩から、後輩から、同級生まで。休みにはみんなに声をかけて、練習とか試合をしていますよ。	YR1
ョ	去年は青年会の副会長をしていたんですけど、今年結婚して家族ができたので、もう、あれは地域柄があって、青年会は何歳までという人がいたり、家庭を持ってまで青年会をやるかという人がいたり、厳しい目があるから、とりあえず無難なところとして辞めておいて、何かあったら助けに行くという感じにしておいて、代わりに飲み会を。それで、こんなやりたいけどどんなか。大まかな日程や会場が決まったら、またみんなにメールで知らせたりという感じでやっています。	YR2
ン	店をやっているんで、余計に近所の人にも大事にしないでほしいって思っています。((中略))自分結構イベント好きで、音楽関係のこういうイベントを、満月のときに、ちっちゃい子供たちを絵を描かせて。みんな集めてそういう地域活動をやっています。	YR3
ヘ	接客の仕事がしたくて、3年間アルバイトを頑張りました。お客さんは環境者の方なので、話していると時間がゆったり感じて。((中略))(名古屋にいる)姉とはなんか、長電話になっちゃうんですよ。でも友達や彼氏には短いです。とりあえず電話をして、「今から遊べる?」とか言って会うので。それでダラダラずっと話をしています。	YR6
の	青年会の活動に参加していて、地元の20代の人たちが集まって地域の行事などに参加する。お祭りとかお祝いとか、そういうのは割と積極的に参加しています。それもですけど、これまでの同級生とか、知り合いの輪というのは大事にしています。そういうつながりのなか中で、もうこの人いいなと思ったら結構深く長く付き合いします。	YR7
積	教職会という退職した人の組織でたまにあつて。よくそういう場には今でも必ず行きます。((中略))やっぱりみんなワイワイ飲むのが楽しいですよ。昔は午前様なんてしょっちゅうで、家族にも迷惑かけましたたけど、最近では、もちろん親戚のつながりというのは大変大事だと思います。段々年を取ってくると、やはり兄弟とか親戚というものは大事になってきます。ですから、そっちの方も両方大事にしていきたいなと思います。	SR2
極	本当に親しい人たちとは飲み会をよく。ジム関係とか、ダイバー仲間とか、そういうグループとかと交流する。(東京出身で)東京へ行ったときにもまたやります。それと、さっき渡した新聞みたいなものを作って、みんなに配る。手紙代わりに。内地のダイビングの仲間とか、島で顔見知りになった人とか数は200から250ですね。毎月送らない人もいますから。	SR3
性	友達とはよく旅行に行ったり、それから体育系ではグラウンドゴルフをしたり。それから、一緒に畑を作ったりしております。野菜と果物。果物っていうのもナスとか、野菜ですわね、トマトとか作って。全部中学校の時のお友達ですけど。で、1学年300名程度。それがパッと集まるんです。その企画もなるべくみんなでやって、月に何回か会う機会を作ったり。それで、この間はまた京都のほうにも行ったりして楽しんだり。北海道、鬼怒川とか、300人。もう楽しいですよ。	SR4
高	議会の役員とか善委員とかやらせてらっいて。そういう連絡も私、一人一人連絡してやっています。いっぱい人に連絡できる手段もあるけど、個別に。そこにぶつうの会話をいれて。複数の人と同じ話をするようになるけど、それだけではなくて会話を楽しむ。毎月年寄りに弁当を提供したりするボランティアもやったりして、いろんな人とかかわるのが好きで。あとね、若い子たちと話すのが本当に楽しくて、自分より若い友だちが多いわね。(夫)の事務所にも若い子がいて、よく顔出して遊んでる。	SR8

表 3-32 コミュニケーションへの積極性が中程度のインフォーマント

	具体例	発言者
	チャットなんかで僕は気軽に話しかけれない、僕は結構それが苦手なんですけれど。自分からはあまり。なんか悪いなという。だからチャットで話しかけるときは、やっぱり電話を掛けるときと気分は同じですね。電話も苦手。こういうのはどの手段を用いるかは、これは相手によって相当変わりますね。うーん、相手に管理されるか。そのときの交友関係というのもありますし、どのくらい距離があったかとかどれくらい会ってないかとか、そういうの。相手との距離感というか。((-中略-))交友関係も基本的には、僕は自分からはあまり話したりも誘ったりもしなくて、むしろから来る相手に合わせるだけです。ね。	YC2
	あまりたくさんの人と付き合いたい気持ちがないです。人見知りなので、仲良くなるのに時間もかかるし、なかなか。	YC3
	あと居酒屋(のバイト)をやった、大学生のときに。それで、ドリンクーといって酒とデザートをつくるだけの仕事をしていました。あれもすごくつらかったけども、楽しかった。楽しかったというのは仕事内容が、ただ1人で黙々とつくっているだけだから、あれは自分に合っているなど。人とかわりながらワイワイやるのは疲れるから、黙々と作業をやるのが向いている。((-中略-))基本、自分から話しかけたり連絡取ったりってあんまりないので。それでもはいけないと思いつつ、来たら返事をするだけという感じですね。	YC8
	人間関係では満足してませんね。引越してから、周囲ともあまりコミュニケーションが(少なくなつて)。うちの人も。あんまり夫婦仲がよくないです。夫婦でも話をしない。それで誤解が生じるのかもね。でも、いろいろ価値観も違うんです。私は旅行が好きで、何回か一緒に行ったんですけどね、あんまり楽しそうじゃない。じゃあ1人で行ったほうがいいかと思うと、1人で行っていい。1人で行ったほうがすごく。すごく楽しい。好きなところへ行けます。かといってお友達と一緒に行くとかね、また疲れるの。それなら1人のほうがいいよ。旅行に限らず、1人が楽しいというか、いろいろ気を使うのが面倒くさい。	SC2
	今はもうそんなに、もう子どもは一人前になったでしょう。それぞれの家庭があるから、もうそう口出しはできないし、半分はあきらめもあるし。それ以上近づいたらいけないと思って。昔はそれはもう一生懸命かかわろうとしましたよ。今はまあ、やっぱり主人が一番身近なんだけど、だからあの人がどうなったらどうしようって思うけども。だからと言って、お友達の集まりというのもそんなに好きではないよ、私。だらだらお話しして、時間が無駄のように思えてしまつて。	SC4
	何ていうか、親友とか、よく言うじゃないですか。ああいう付き合いはできないですね。だから、今もって、そういう深く付き合える友達というのはいないし、いらない。((-中略-))友達と会う場合も、ほとんど向こうから連絡をもらっているような状況なものですからね。自分からやるのはあまりないんです。	SC6
	(妻の介護に追われて)はつきり言つてそういうのを考えている暇がない。それどころじゃない。次から次へと病気が死亡だ出てくるから、こころ辺が若いときと全然違いますよね。年取つてくるとね。周囲もそうだし、親友たちもそうだし。もう亡くなった親友が何人かいますけど、身内もそうだし。だから若いときはそう人付き合いに消極的ではなかったと思うんですけど。	SC8
	相手の話をよく聞いて気持ちを受け止めるって、それやると大変なことになるから、やらないな、人のあれは、あんまり入りたくないですね。((-中略-))上あげると「何だ、てめえ足が悪いにせよ、体が悪いのに」って言われているわけではないけど、自分で思っちゃう。逃げているわけじゃないですけど。昔というか、その、(足の)けがをする前はやっぱり、おれは(社交性が)100だと思つたけど、おれはできないって、引け目もあつて。((-中略-))僕は山岳部で、子どもおぶつて登つたことがあつて、「あら、大変」って言われて。自分の子どもおぶつて行くのに、偉いとか馬鹿じゃねえかって。なんで一般の人はそういうふうに言うんでしょうね。自分の子どもですよ。「あら、偉い。足がないのに」って。あれが、私ちょっとげせない。	SC11
	人を押しのけてそういうふうな人もいますでしょう、なかには。私はちょっと考えたことはないですけど。いろいろ、中には野望を持っている人もいますみただけですけど、ちょっと私はそういう気にはなれないんですけど。人が集まると何となくそういうのがあるから、面倒くさそうな感じというか、わずらわしいというか。	SC12
	仕事に行くと、新しい顔ぶれがほとんどで知っている人も何人かいたりしますが、別に親しいわけではなくて。仕事が目的で集まっただけですから、深く付き合わない。((-中略-))自分は(ブログを)しないんですけど、毎日ブログみたいなのを携帯で見て。地元から内地のほうに行ったりしている友達のを、連絡をしてみたり会ったりとかはしないんですけど、勝手に近況を知つて。だからとって、それで連絡を取るわけでもなくふーんと思うだけですけど。	YR4
	(誰かと)出合っているということは、何かの縁で会っているわけだし、否定はしないかな。でも、嫌いなタイプは結構あるんですけども、やっぱりそこまで嫌いと直接は言わないんですけども。苦手な人には、一応、苦手というのはわかるみたい。でも、そこまで、何だろうな。仕事をしていると、嫌でもそういう人とも関係を持たないわけにもいかないところがある。だから、自分の何かを出さない、意欲みたいなを出さないように。極力受身になっていて。相手任せで。	YR5
	彼氏が、もう中学のときからずっと一緒に、島を出ることを考えなかった。中学、高校生ぐらいから半同棲みたいな、この家にいたので。((-中略-))彼と友達が共通だから、連絡とかそういうのも全部彼に任せて。私は携帯なくても困らないくらい。	YR8
	僕は、実際、ここで生まれ育つて、学校へ行ってないから、そんなに親友というか、友人がいないです。だから、地域の知り合いとか、職場上で知り合った人という感じのものだから、本当の親友というのがない。一人もいない。((-中略-))囲碁を打つたりして、囲碁仲間はおります。何日かに1回とか、何か月に1回と集まつてやるんですけど、そういう友達はいるけど、家族ぐるみとか、本当の心の友というか、そういうのはないです。この人は人のことを根掘り葉掘り知りたがる。そういうのは関わたくないね。いろいろ聞かれて嫌で。	SR1
	踊りをずっとやっていたんですけど。愛好会ってあるんですよ、あれにも20年前から入つて、一応やっていたんですけど、最近はそのにも行かないし。きつかけは、発表会が終わったあとに母が病気で亡くなって、それをきっかけに。もう何回か、亡くなって、しょっちゅう先生のほうからお電話がかかつて、誘われているんですけど。何回か断つているうちにだんだん行けなくなって。もう、いいじゃないって思つて。((-中略-))娘が講師をしている体操も、一応愛好会の先生のほうからかかつてきて、娘にぜひ体操に誘つてやってということで、これも一応出たんです、みんな大きいボールを持って。でももうね、今から新たな人間関係を築きたいということがあまりないね。	SR5
	お友達はいいないとも言えないですけど、そんなにたくさんはいないし。だから自分の身内くらい。それで十分。	SR6
	最近外に出れないから、お付き合いもあきらめていて。もう私が(母親を)介護しないとうとうもない。((-中略-))今はもう何かもう全然。あのときは趣味の活動も色々なお付き合いもあったけど、昔と今とはもう生活の環境が変わってきているから、若いときはもう自分の好きなことやりたいこととして、自分なりに(いろんな人に)会つてたんですけど、今はもうこのうちの母を見ながら、介護しながらの環境のもとで、もう生活がまず優先というか現実。現実的な考え方にしないと、もうやっていけない。昔のように、ちゃんとおじいちゃん、おばあちゃん、両親という、みんなに囲まれた環境が整っていたときには、自分の好きなこと、やりたいと思つていることをやっていました。けど、今はもうそれがもうみんな(できなくなって)、だから自分の判断で、もうやらないものはやらない、やりたくともやらないとあきらめて。	SR7

先述の判断に基づき分類した8つの利用特性パターンへの分類の分布を図3-7に示す。図中のインフォーマント番号に下線が引いてある4名は携帯電話の非保有者である。インフォーマントごとの携帯電話の利用特性パターンによる分類の居住地や性別、年齢などのその他の情報も含めた一覧表を表3-33に示す。

携帯電話リテラシーが低い人(*L*)は若年者にはいないが、高齢者は20名中7名が該当していた。携帯電話リテラシーが低いとその活用への意欲が高い人(LH*)は今回のインフォーマントにはおらず、彼らは全員が携帯電話の活用への意欲が低かった(LL*)。その7名のうち、2名は首都圏の携帯電話を非保有者であったが、携帯電話保有者では首都圏在住者が1名と地方中小都市在住者が4名であった。また、7名中4名がコミュニケーションに積極的なLLH型、3名がコミュニケーションへの消極的なLLM型に該当していた。

一方、携帯電話のリテラシーの高い人(*H*)は、若年者は16名全員、高齢者は20名中13名で、うち若年者13名と高齢者8名が活用への意欲が高かった(HH*)。反対に携帯電話の活用への意欲が低い人(LH*)は、若年者3名と高齢者5名だった。この携帯電話リテラシーが高いが活用への意欲が低い高齢者5名は、全員首都圏在住の高齢者であった。

これらの分類についてまとめると、コミュニケーションへの積極性にはあまり世代や地域による差がないように見える。しかし詳細にみると、携帯電話リテラシーが低い人は高齢者のみで、携帯電話の保有している高齢者に限定して比較した場合には、リテラシーが低い

活用への意欲		高 H**		低 L**	
		高 HH*	低 HL*	高 LH*	低 LL*
コミュニケーションへの積極性	高 **H	HHH YC1 YR1 YC4 YR2 YC7 YR3 YR7	HLH	LHH YC5 YC6	LLH
		SC1 SR3 SC3 SR8		SC5 <u>SC9</u>	SC7 SR2 <u>SC10</u> SR4
	中 **M	HHM YC2 YR4 YC3 YR5 YC8 YR6	HLM	LHM YR8	LLM
	SC2 SR1 SC6 SR7		SC4 SC8 <u>SC12</u>	<u>SC11</u> SR5 SR6	
低 **L	HHL	HLL	LHL	LLL	

図 3-7 携帯電話の利用特性パターンへの分類分布

表 3-33 携帯電話の利用特性パターン一覧表

調査	No.	携帯電話の利用特性パターン				特性情報			
		分類	活用への意欲	リテラシー	コミュニケーションへの積極性	携帯電話の保有	性別	年齢	居住地域
②-1	YC1	HHH	H	H	H	有	M	23	首都圏
	YC2	HHM	H	H	M	有	M	22	首都圏
	YC3	HHM	H	H	M	有	F	22	首都圏
	YC4	HHH	H	H	H	有	F	24	首都圏
	YC5	LHH	L	H	H	有	F	27	首都圏
	YC6	LHH	L	H	H	有	F	25	首都圏
	YC7	HHH	H	H	H	有	M	27	首都圏
	YC8	HHM	H	H	M	有	M	29	首都圏
②-2	SC1	HHH	H	H	H	有	F	64	首都圏
	SC2	HHM	H	H	M	有	F	65	首都圏
	SC3	HHH	H	H	H	有	F	72	首都圏
	SC4	LHM	L	H	M	有	F	75	首都圏
	SC5	LHH	L	H	H	有	M	60	首都圏
	SC6	HHM	H	H	M	有	M	65	首都圏
	SC7	LLH	L	L	H	有	M	73	首都圏
	SC8	LHM	L	H	M	有	M	75	首都圏
	SC9	LHH	L	H	H	—	F	62	首都圏
	SC10	LLH	L	L	H	—	F	78	首都圏
	SC11	LLM	L	L	M	—	M	67	首都圏
	SC12	LHM	L	H	M	—	M	72	首都圏
②-3	YR1	HHH	H	H	H	有	M	26	地方中小都市
	YR2	HHH	H	H	H	有	M	26	地方中小都市
	YR3	HHH	H	H	H	有	M	28	地方中小都市
	YR4	HHM	H	H	M	有	M	21	地方中小都市
	YR5	HHM	H	H	M	有	F	27	地方中小都市
	YR6	HHM	H	H	H	有	F	26	地方中小都市
	YR7	HHH	H	H	H	有	F	26	地方中小都市
	YR8	LHM	L	H	M	有	F	26	地方中小都市
②-4	SR1	HHM	H	H	M	有	M	75	地方中小都市
	SR2	LLH	L	L	H	有	M	72	地方中小都市
	SR3	HHH	H	H	H	有	M	67	地方中小都市
	SR4	LLH	L	L	H	有	M	64	地方中小都市
	SR5	LLM	L	L	M	有	F	71	地方中小都市
	SR6	LLM	L	L	M	有	F	68	地方中小都市
	SR7	HHM	H	H	M	有	F	60	地方中小都市
	SR8	HHH	H	H	H	有	F	79	地方中小都市

人は地方中小都市に多い。地方都市在住の高齢者は、携帯電話リテラシーとその活用への意欲が両方とも高い、あるいは両方とも低い人しか今回のインフォーマントには含まれていなかった。首都圏在住の高齢者でもこれと同じ傾向が確認できたが、首都圏在住の高齢者には、携帯電話リテラシーが高いがその活用への意欲が低い人も存在していた。

この携帯電話リテラシーが高いがその活用への意欲が低い人たち(LH*)について、以下に

加筆する。若年者でも首都圏在住者 2 名と地方中小都市 1 名の 3 名がこの LH*に該当していたが、彼らは自身の妊娠や仕事の多忙化、金銭的問題などの社会的要因や身体的要因からくる心理要因のために以前よりも活用への意欲が低下した状態にあり、その背景にある状況の変化にともなって活用への意欲の度合いが変化した可能性がある。

一方で、携帯電話リテラシーが高いがその活用への意欲が低い高齢者(全員首都圏在住)のうち、2 名が携帯電話非保有者であったが、彼らは仕事をリタイアする前に仕事で携帯電話を利用する経験を持っていた。しかし、会社で契約した携帯電話を”持たされていた”という意識や、多忙な仕事で常に使っていた”仕事の道具”であるという意識であったため、仕事のリタイアと同時に利用も辞めてしまった、という経緯があった。その背景には、携帯電話の利便性を理解しながらも、それと同時に感じていた束縛感や自由の制限などのわずらわしさがあるようであった。また、仕事のリタイアによって仕事を遂行するための社会関係を離れ、社会関係の範囲が狭まったことや、生活行動範囲も縮小されたことによる携帯電話の必要性の低下があった。

また、携帯電話の操作への自信のなさや不安感についての発話を表 3-34 にまとめたが、携帯電話リテラシーの高い人たち(*H*)でも機器の操作への不安感を示す発話をしている点は興味深い。インタビューの発話によれば、新しい機能の利用や普段は行わない操作について、携帯電話リテラシーの低い人たち(*L*)は、「自分ではできない」「操作が難しい」「苦手」というような機器の操作に対して強めの不安を示す発言が多い。それに対し、携帯電話リテラシーの高い人たち(*H*)は「自分にできるかどうかわからない」「自分で勝手にやって壊れてしまったら嫌だから、わかる人に聞いた方が安心」という発言で、リテラシーの低い人たちと比べると弱めではあるものの、機器の操作に対して自分で操作ができるかどうか確かではないという不安感を抱いていることがわかる。

このように、高齢者の多くが携帯電話の利用前および利用初期段階において操作に対する不安感を抱いており、それが機器を購入する時の機器の選択に影響する。しかしながら、この携帯電話の操作に対する不安感は、携帯電話リテラシーが高くなるにつれ薄れては行くものの、シテラシーが高い人の中でもいまだに不安感を持っていることがあり、若年者と比較して、高齢者は総じて携帯電話の操作に自信が低い傾向にある。また、携帯電話を保有していない場合でも、過去に仕事で利活用していた経験を持つ人もおり、必ずしも携帯電話リテラシーが低いわけではないことが確認できた。

携帯電話を保有している高齢者で、そのリテラシーが高いがその活用への意欲が低い人たち 3 名は、”もうこの歳だから使えなくてもいい”、”年寄りには理解できない”、”もともと便利な時代に生きていないから便利でなくていい”というような発言があり、自身が高齢者の中でリテラシーが高い方であるという自覚がなく、若年者と比較して自身の年齢を意識している傾向にあった。また、配偶者の介護をしているために時間的にも精神的にも余裕がなく、携帯電話の利用に限らず、さまざまな活動に対する意欲が低下しているケースもあった。

表 3-34 携帯電話の操作への不安感の発話

	具体例	発言者
携帯電話の操作への不安感・自信のなさ	わからなくなったら娘に聞けるように同じ機種にしたのだけど、聞くんじやない。そうすると「お母さん、だんだん衰えるから自分で考えたほうがいい」と。よくそういうふうと言われるの。だから腹が立つから。((-中略-))何でも聞いてしまうと全部やってくれて、自分で見ることもないし考えることもないから、そう思って、少し腹が立つけれどもなるべく聞かないようにしている。でも、だんだん(自分で説明書などを見るのが面倒くさくなるわね。自分でもだいたいのは何とかできるようにはなったのだけど、壊れてしまうといけないから、怖いから。聞いた方が安心じゃない。	SC3 (HHH)
	最初はね、いろいろやってみよう調べたり聞きに行ったりしましたよ。でも飽きちゃったのかしら。というよりは、もう、できるようになったから。自分に必要なものは。もしこれから新しいことするなら、まず説明書をもう1回読み直さなくては。そこまで自分で調べて、わからなくなったら聞きに。聞いても、自分である程度分かっているにだめでしょう。((-中略-))もう今、株はどん底ですからあれだけど、いいときね、ちょっと私も株のあれを見てみたかっただけです。夜3時30分に情報があるんですね、最終的な、その日の。それを見なくて「翌朝までちょっと待てないな。あれはいくらで終わったかな」というときに見たりするんですけどね。前はしていたんですけど、こ2年はもう全然なにも触っていない。終値を携帯でね。今見ようとしてできるかしら？また説明書を見ながら、聞きに行ってみてもらわなきゃいけないわね。	SC4 (LHM)
	私も(操作が分からなくて)1回聞いたら、何も用事がないんだけど、時間があるときにこのあいだやった通りにいか、おさらいをしているの。聞いてわかったといつて、1週間とか10日ごろまた聞いて同じことをやろうと思うとわからなくなっているの。そのことを息子に聞くと怒るわけよ。「このあいだ教えたじゃない、そんなのがわかんないの！」って、怒るじゃない。怒られると聞きづらくてね。だから、聞いたら次の日におさらいをするようにしています。ある程度やって覚えてしまえば、簡単は簡単ですよ。ところがなかなか、簡単だけど難しいんですよ、あれは。だから結局、ふだん必要性があるかないかだよ。必要性があれば、覚えられないことではないですよ。メールを始めるときは、打ち方とかはちょっと聞いて、何度もいじってね。それでできるようになったの。だって、メール自体はそんなに難しいじゃないですか。((-中略-))自分で調べるんだけど、最初は、誰かに見てもらう、教えてもらった方が安心だよ。自分で変なところを触ってしまうより。	SC5 (LHH)
	家電だったら(説明書の)目次を見て大体調べていってね。あのぐらいの説明書はそんなに膨大な量じゃないですから。ただ、携帯の説明書というのは、こんなにあるじゃないですか。あれは探すのが面倒くさいんで、最初は遊びながらというか、時間がたつぷりあるときに、それこそ何か本当の目的がなくても見えて、あ、こういう操作もあるんだというんで、それを見ながら操作を、いじったりなんかは買ったときはしていましたけど。そういうことで見るのはいいんだけど、何か、それこそ、さっきの話で、困ったときに見ようと思ったら、携帯電話(の説明書)だけは駄目ですね、あれはね。((-中略-))索引？ そうなの。それさえ見えないんで。最初の目次ばかり見ているから。携帯はいろんな、1個じゃなくて何かいっぱい大きな本がついてきてね。あれは何なんだろう、あれはもうどれを見たらいいのかわからないんです。だから聞きに行っちゃ。あまり、そんなに自分でいじってみて変なことになったら困るから。	SC6 (HHM)
	何か調べたいときにね、孫がもう何か「教えて」と言うと、携帯電話とかパソコンでパッパッとやって、もう本当にね。だけど、私にはそれを覚えるのが大変。手順が難しい。できない。	SC10 (LLH)
	いや、一応年寄りなので、携帯が難しいのもありますよ。(電話を)受けるぐらいならいいけど、他は難しいよ。でも子どものこと(持っていた時に体調が悪くなった連絡を取れなかったこと)がね。((-中略-))操作が難しいのもあったかもしれない。でも今、姉さんの子どもだって、小学生何年だって、「おじさん何で持たないの。おじさんは使えないの？」って言うんで「使えないんじゃないんだよ」って。確かに使えないんだけど、使わないからで、使えればやるかもしれないけど。だから、「うちのお母さんは持っているから一つでいいよ。用があったら留守番に入れてくれ」と言ったんだ。	SC11 (LLM)
	これを勧められたから。携帯電話だけはわからないんだ。正直言って。どの機能がよくてどれが高いのか、安いのかも。通話料の何割引、何割引、こんななんて頭がこんがらがってわからない。あれだけはさっぱりわかりません。家族が持っているし、おなじとこ(キャリア)だったらお互いの中でメールはただだし、通話料もただし。((-中略-))説明書は最初のうちはもう操作を覚えるだけでも読むよ。最初の方はよく見るけれども、だんだん見なくなってくる。それで何か難しい、テレビ。あ、ワセグとか、あれはいまこではみれないからあれだけど、見れるようになって使う時にはまた(説明書)を見なくては。覚えてしまったらできるんだけど、最初はどうしてもね。	SR1 (HHM)
	この(待受け)画面に入ってる孫のはね、これは娘がやった。自分ではできないものですから。初め、こういうふう(に待受け画面の画像を孫に)できるよと言われて。でもできないので頼みました。自分でやって、おかしいことになっても困りますから。	SR4 (LLH)
	メールっていうのは便利は便利ですよ。何か様子を見たときに、急ぎの用事があるときに連絡するとかに便利と思うんですけど。メールとかは使っていないですね。もし使ったら便利だろうなと思うことはありますよ。だけど、強いて使おうと、やろうと思わない。操作を覚えたりするのが面倒くさいというのがある、たぶん。あれ(メール)の操作って難しい？ 私にも出来るかしら？1回もやったことがないんですけど。((-中略-))携帯電話に電話番号を登録するというのは、全部自分でできます。そのやり方も最初はね、大変でしたよ。最初は何遍も消したりつけたりしてやっていたうちに、何だこんな仕組みだと思っただけで今はもうできますね。何回もやっているうちに。メールでもそうでしょうね、たぶん。やってみて練習すればできるかもしれない。それから、(電話帳の登録で)漢字に直すときがある、名前を。あれは苦手で。これをいつも、今でも手間取っています。	SR6 (LLM)
	(説明書)を最初に見るといっては、いろんな構図じゃないですけど図面があって、そこでどういったのがあるとか。大ざっぱに見るんですよ。ずつと時間かけて、もうどんな働き機能とかそういうのを時間かけて見るということは最初やらないんですけど。最初はざつとみて。使っていて、あれ、ここにこんなものがあるねという、何だろうって感じで。使っていて困ったときにまたこれ(説明書)を見てわかるという感じ。携帯でもそうですけど、一応確認しておかないとわからないじゃない。壊してしまっても嫌だし。それで、いったんわかると、ちょっといたずらしてみたりしますね。顔文字が動くメールとか。	SR7 (HHM)
操作が分からなくなること、これは往々にしてありますよ。一応ね、自分でできる範囲は、自分で何とかしようと思って説明書で調べたりするのは。でも、若い子の方が知っているじゃない。だから、事務所の女の子に聞いた方がはやく、確実なのよ。((-中略-))店で選ぶときはね、店の人に色々話しを聞き、若い子を色々つれてくわけです。これは字が大きいよとか、目覚ましこれはいらぬとか、私が連れてく子はよく知ってるから、私に合うやつを見つけてくれるわけですよ。	SR8 (HHH)	

(b) 携帯電話の利用特性パターン別の特徴

3.7.1.で分類した携帯電話の利用特性パターンごとに、今回のインフォーマントから確認できた6つの携帯電話の利用特性パターンの高齢者の特徴について以下に記述していく。コミュニケーションに消極的なHHLとHLL、LHL、LLLの4つのパターンは今回のインフォーマントには含まれていなかったであろうという理由から、また携帯電話の活用への意欲が高いがリテラシーが低いHLHとHLMの2つのパターンの高齢者は今回のインフォーマントには見受けられなかったため、その特徴は今回把握できず除外することとした。

HHH 型：携帯電話の活用への意欲、リテラシー、コミュニケーションへの積極性のすべてが高い

- ・ 利用歴が比較的長いことが多い。(後述するHHMとの違いを考えると、社会関係の維持に必要な背景が考えられる。)
- ・ 同世代だけでなく、若い世代も含む多様な社会関係を持ち、趣味の活動や社会活動なども活発で、生活行動範囲が広い。
- ・ 社会関係の構築・維持に積極的な姿勢がみられ、その維持のために日常的に携帯電話を利用したコミュニケーションを自発的かつ活発に行っている。また、相手に合わせて連絡手段の使い分けができる。
- ・ 自身の目的に応じた有効な機能を自ら、あるいは社会関係の中で発見し、それを生活に取り入れることができる。その結果、あらゆる場面で携帯電話を活用している。
- ・ 他者とのコミュニケーションに加えて、個人的に興味を持っている情報を得ることや、利便性を感じている機能の利用にも携帯電話を活用したいと考えている。
- ・ 利用に際して問題が起きた場合でも、ほとんどのことは自分で対処ができ、あまりサポートの必要性がない。サポートの必要が生じたときにも、極力自力で何とかしようとし、必要に応じて適切なサポートを自ら求められる。また、サポートをする側になることもある。

HHM 型：携帯電話の活用への意欲とリテラシーがともに高く、コミュニケーションへの積極性が中程度

- ・ ごく親しい一部の社会関係との関わりだけで満足し、新たな社会関係を構築することを望まない。
- ・ 自身の目的に応じた有効な機能を自ら発見したり、子どもに教えられたりして、それを生活に取り入れることができる。また、その意欲がある。
- ・ 携帯電話を用いたコミュニケーションの内容は、家族以外の社会関係間の事務的な連絡か家族間の生活に関する連絡が多い。
- ・ 主に子どもの影響で、彼らの都合や連絡手段に合わせる形で携帯電話を活用したコミュニケーションを行う。
- ・ 個人的に興味を持っている情報を得ることや、利便性を感じている機能の利用に携帯

電話を活用したいと考えている。

- ・ほとんどのことは自分で対処ができ、あまりサポートの必要性がない。サポートの必要が生じたときにも、最初は極力自力で何とかしようとし、必要に応じて適切なサポートを自ら求められる。また、求められればサポートをする側になることもある。

LHH 型：携帯電話の活用への意欲が低い、リテラシーおよびコミュニケーションへの積極性ともに高い

- ・携帯電話の保有の有無に関係なく、社会関係の構築・維持に積極的な姿勢がみられ、その必要があるときには自分や相手の都合によって携帯電話の通話やメールを含めた様々なコミュニケーション手段をうまく使い分けることができる。
- ・社会関係において、携帯電話をはじめとするバーチャルなコミュニケーションよりも、特定あるいはさまざまな人と共に何かをする形でのコミュニケーションを望む傾向が高い。
- ・携帯電話リテラシーが高いため、その利用に際して、サポートが必要となる場面はあまりない。求められればサポートをする側になることもある。
- ・携帯電話の利用においてあまりサポートの必要性がない背景には、そもそも携帯電話への活用の意欲が低いことも関係しており、自分の使える範囲で使えばいいという考えから、利用時に問題が起きた場合にもそれを解決しようという意欲が低いことがある。
- ・携帯電話を保有していなくてもこれに該当する場合がある。その場合、過去に積極的、あるいは頻繁に携帯電話を利活用していた経験があり、利用の継続を辞めた要因として必要性の低下や実利用経験におけるネガティブな感情などが関係している。

LHM 型：携帯電話の活用への意欲が低い、リテラシーが高く、コミュニケーションへの積極性が中程度

- ・ごく親しい一部の社会関係との対面でのコミュニケーションを好む傾向があり、新たな社会関係を構築することに消極的である。そのことも影響して携帯電話の活用には消極的だが、必要があれば自分や相手の都合によって携帯電話の通話やメールといった連絡手段をうまく使い分けることができる。
- ・もともとコミュニケーションに対して消極的な場合もあるが、何らかの問題により時間的にも精神的にも余裕がないことや老いへの意識などによって、コミュニケーションへの意欲が低下している場合もある。さらにそれにとまって、携帯電話の活用への意欲も低下している。
- ・携帯電話リテラシーが高いため、その利用に際して、サポートが必要となる場面はあまりない。求められればサポートをする側になることもある。
- ・携帯電話の利用においてあまりサポートの必要性がない背景には、そもそも携帯電話への活用の意欲が低いことも関係しており、自分の使える範囲で使えばいいという考えから、利用時に問題が起きた場合にもそれを解決しようという意欲が低いことが

ある。

- ・携帯電話を保有していなくてもこれに該当する場合がある。その場合、過去に積極的、あるいは頻繁に携帯電話を利活用していた経験があり、利用の継続を辞めた要因として必要性の低下や実利用経験におけるネガティブな感情などが関係している。

LLH 型：携帯電話の活用への意欲とリテラシーともに低く、コミュニケーションへの積極性が高い

- ・携帯電話の利用歴が長くてもこれに該当する場合がある。
- ・社会関係の構築・維持に積極的な姿勢がみられ、対面などの従来のコミュニケーション手段をとる傾向がある。
- ・社会関係において、携帯電話をはじめとするバーチャルなコミュニケーションよりも、特定あるいはさまざまな人と共に何かをする形でのコミュニケーションを望む傾向が高い。
- ・携帯電話の機能・サービスを活用する意欲があまりなく、それらの情報に疎く、知っていても生活に取り入れようとしない。その背景として、携帯電話についての知識の少なさや間違った知識、ネガティブなイメージを持っていることなどがある。また、携帯電話の利用経験が浅いか全くない場合には現状の生活に満足し、携帯電話の必要性を感じていないことなども関係している。
- ・問題解決を家族や携帯電話に詳しい他者に頼る傾向がある。その際、次回には自力でできるように学ぼうという意欲が低く、問題解決を他人にゆだねる傾向がある。実際に、機器の構造や問題の把握ができていないため、問題の解決に必要な情報の選択ができず、自力での解決が難しく、解決に時間がかかるか、解決に至らないことも多い。

LLM 型：携帯電話の活用への意欲とリテラシーともに低く、コミュニケーションへの積極性が中程度

- ・携帯電話の利用歴が長くてもこれに該当する場合がある。
- ・ごく親しい一部の社会関係との対面でのコミュニケーションを好む傾向があり、新たな社会関係を構築することや携帯電話の活用に消極的である。
- ・携帯電話の利用経験が浅いか全くなく、機器自体をあまりよく知らない。
- ・携帯電話の機能・サービスを活用する意欲があまりなく、それらの情報に疎く、知っていても生活に取り入れようとしない。その背景として、携帯電話についての知識の少なさや間違った知識、ネガティブなイメージを持っていることなどがある。
- ・また、携帯電話だけでなく、人に対してもネガティブな感情を持っていてそれがコミュニケーションへの積極性の低さに影響していることがある。
- ・問題解決を家族に頼るかあきらめる傾向がある。その際、次回には自力でできるように学ぼうという意欲が低く、問題解決を他人にゆだねる傾向がある。実際に、機器の構造や問題の把握ができていないため、問題の解決に必要な情報の選択ができず、自力での解決が難しく、解決に時間がかかるか、解決に至らないことも多い。

3.7. 補遺: 高齢者の携帯電話リテラシーとその要因の把握のための の質問票の試行

3章では、携帯電話の利活用に関するインタビュー調査の結果を、M-GTAによる分析を行い、高齢者の携帯電話の利活用能力に影響する諸要因について、若年者世代比較しながら言及してきた。ここでは、3章での分析結果の妥当性を確認する目的で、特に高齢者に焦点をあて、3.4の図3-3でまとめた高齢者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因を構成するカテゴリを測定する質問項目を作成し、補足的な調査を行った。

この質問票による調査で、特にカテゴリ間の関係がM-GTAで行ったとおりの形になるかどうかをパス解析の結果と照合することで、M-GTAによって得た結果の確認を行うことができる。ただし、そのためには質問項目数以上のサンプル数が必要になることもあって、本論文の範囲では定量的分析(パス解析)およびそれとの比較は行わない。また、定性的分析と定量的分析にはそれぞれの長所短所があるため、もし両者の間に齟齬が発生した場合にも一概にM-GTAの分析が不適切であったということにはならないと考える。そうした場合、たとえば、設問の内容がカテゴリの内容を適切に表現していなかったという可能性などが考えられるからである。

3.7.1. 高齢者の携帯電話リテラシーを把握する質問票の作成

高齢者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因について、M-GTAによる分析をした結果を、3.4の図3-3でまとめたが、その際に抽出・作成した8つのカテゴリおよび21個の最終抽出概念に基づき、高齢者の携帯電話リテラシーの程度とその要因を把握するための質問項目を以下の手順(1~4)で作成した。

手順1: 代表的インフォーマントの選出

3.6.2で分類した、携帯電話の利用特性パターンのうち、異なる6つの分類からそれぞれ発話量の多かった6名を選んだ(表3-35)。

表 3-35 選出した6名のインフォーマント

	携帯電話の利用特性パターンの分類 (携帯電話の活用への意欲・リテラシー・コミュニケーションへの積極性)					
	HHH型	HHM型	LHH型	LHM型	LLH型	LLM型
選出した インフォーマント	SC3	SR7	SC5	SC4	SR4	SR6

手順 2：基本項目の作成

3.4.において、M-GTA を用いた分析で抽出された 8 つのカテゴリを構成している 21 個の最終抽出概念ごとに質問項目を検討した。それぞれの最終抽出概念に、肯定的な内容と否定的な内容の 2 つを作成し、42 個の項目案を作成した(表 3-36)。

表 3-36 最終抽出概念から生成した質問項目

カテゴリ ※	最終抽出概念名	肯定/ 否定	生成した質問項目
A	コミュニケーションへの積極性	肯定	家族や友人たちと色々な話をするのが好きだ
		否定	他人と接するのはわずらわしい
B	社会関係の広さ	肯定	たくさんの友人や知人と広くつきあっていきたい
		否定	つきあいが増えると面倒だ
	社会関係の深さ	肯定	何でも話ができるような親しい人がいる
		否定	他人と深く付き合うのは面倒だ
C	経済的問題	肯定	特に高額なものを除けば、欲しいものはたいてい買える余裕がある
		否定	経済的に余裕がなく、欲しくても我慢したりあきらめることが多い
	携帯電話の必要性	肯定	携帯電話がないと落ち着かない
		否定	携帯電話がなくてもそれほど困らない
	老いへの意識	肯定	年を取ったなと思うことが多い
		否定	実年齢は別にして、自分はまだ若いと思う
	仕事のリタイア	肯定	仕事をやめたら、生活や交友関係が一変した
		否定	若いころと比べても、生活や交友関係に大きな変化はない
D	携帯電話の利用に関する社会的サポートが得られる機会	肯定	携帯電話の使い方が分からなくなったときに、聞ける家族や友人がいる
		否定	携帯電話の使い方が分からなくなったときに、誰に相談すればいいのかわからない
	携帯電話の利用に関する社会的サポートの積極的利用	肯定	携帯電話の使い方が分からなくなったら、すぐに家族や友人に相談する
		否定	携帯電話の使い方が分からなくなっても、なかなか人には聞けない
E	携帯電話に関連する情報収集能力	肯定	携帯電話に関連した情報を、十分に得ることができる
		否定	携帯電話に関連した情報は、あまり入ってこない
	携帯電話に関する知識	肯定	携帯電話については、かなり知識がある方だと思う
		否定	携帯電話については、あまり良く分かっていないことが多い
F	携帯電話の利用における問題解決能力	肯定	携帯電話の使い方が分からなくなっても、たいてい自力で何とか解決できる
		否定	携帯電話の使い方が分からなくなったら、自分ではどうしようもなくなってしまう
	携帯電話の積極的な利活用	肯定	携帯電話の機能をいろいろと使っている
		否定	携帯電話の利用は通話が中心で、それ以外にはあまり使っていない
G	携帯電話の利活用に対するあきらめ感	肯定	自分には携帯電話を活用する能力がないと思っている
		否定	試行錯誤しながらも携帯電話を活用したいと思う
	携帯電話への興味・関心	肯定	携帯電話の新しい機能や機種に興味がある
		否定	携帯電話について関心がない
H	携帯電話の利用頻度の高さ	肯定	毎日、何回か携帯電話をいろいろな目的に利用している
		否定	携帯電話をほとんど使っていない
	携帯電話の利用歴の長さ	肯定	かなり以前から携帯電話を使っている
		否定	最近になってから携帯電話を使うようになった
H	携帯電話の利用の継続	肯定	これからもずっと携帯電話を使い続けたい
		否定	近々、携帯電話の利用をやめてしまうかもしれない
	携帯電話の利用による利便性の実感	肯定	携帯電話は便利だと思う
		否定	自分の生活のなかで、携帯電話があまり役に立っていない
携帯電話の利用による楽しさ・安心感の実感	肯定	携帯電話の利用は、楽しさや安心感を与えてくれる	
	否定	携帯電話の利用に、危険や不安を感じることもある	
携帯電話の利用によるわずらわしさ	肯定	携帯電話を持っていると、どこにいても誰かにつかまってしまうのは不自由だ	
	否定	携帯電話のおかげで、連絡を取り合うのが簡単になった	

※カテゴリ名は、A=コミュニケーションへの積極性、B=社会関係の充実、C=生活状況・意識の変化、

D=携帯電話の利用における社会的サポート、E=携帯電話リテラシー、F=携帯電話の利活用への意欲、

G=携帯電話の利用経験、H=携帯電話の利用にとまなう感性的経験

手順 3：関係項目の作成

次に、3.4.4.の図 3-3 のカテゴリ間の影響関係を示す 14 本の矢印に該当するインフォーマ

ントの発話をもとに、32つの項目案を作成した(表 3-37、3-38)。項目案の作成にあたっては、分析ワークシートの具体例として取り上げられた発話から、選出した6名のインフォーマントの発話内容を参照した。矢印は14本であるが、影響関係にはポジティブな作用をするものとネガティブな作用をするものがあるため、彼らの発話内容に応じて質問項目にも肯定的あるいは否定的意味を持たせた項目案を生成した。

表 3-37 カテゴリ間から生成した質問項目 (1/2)

矢印 No.	カテゴリ間※	具体例(発話)の例	発話者	肯定/否定	生成した質問項目
①	B→D	友達にそういうのを聞くときもあって、そこに行って実際にやってもらって。説明書を見ていても、実際にやってみないとよくわからないというのがあるじゃない。	SC5	肯定	携帯電話の使い方を教えてくれる家族や友人がたくさんいる
		今は分からなくても聞く人がいないからね、説明書とか見たりもしますが。何か壊れていたらお店、買ったところに持っていきますけど。	SR6	否定	携帯電話の使い方を教えてくれるような家族や友人が身近にいない
		説明書もちろん開くのですけれども、やはり無理でしょう。だから、この人は知っていると思う方、知っているって弟か、あの。娘とか弟とか、そういう知って良そうな人に連絡取って、来てもらってやると。	SR4	肯定	携帯電話の操作に困った場合には、自ら誰かに尋ねる
		ところが子どもって、同じことを何度も聞くじゃないですか。(=-中略-)ほんととは、どんどんスピードがあって早く覚えたいのに、また聞くとなあ、本で見ようかなんていううちに、1日、2日が過ぎちゃう。	SC5	否定	携帯電話の操作に困った場合でも、なかなか人に聞けない
②	B→C	私は友達関係はもうほとんど携帯ですね。それで私が携帯をどこか別ところに置いて連絡が取れないときは、うちのほうの電話にかかってくるときもありますけど。	SR7	肯定	交友関係の維持に携帯電話が必要だ
		結構活動していたんですけどね。でも、1人欠け2人欠け、もう今はね。たまには電話がかかってくる。1年に1回か2回は、「どうしている」って電話がかかってくるんですけどね、もう、会うこともない。(=-中略-)あんまり使いこなしていないのは、わからないからだと思いますけれど、私の今の生活にはそんなに必要ないわけですね。	SC4	否定	携帯電話がなくてもそれほど困らない
③	C→B	(引越して)周りが増えた気がします。周りに、周囲の人が、すぐにぎやかになったというか、身近に感じるというか。年齢もあると思うんですけど。	SR7	肯定	最近、親しい人とのつきあいが増えた
		もう、仕事はもう終わってしまいましたから。あまりね、お付き合いも少なくなりましたよ。(=-中略-)だんだん人が減っていくんですね。病気がたりして。	SC4	否定	仕事を辞めて、交友関係が狭まった
		月に1回はみんなで飲みに行くんですけどね、15-6分、人によっては2-3キロの道を歩くんです。(=-中略-)毎月12-3名集まるんですけどね、大半が、来るときは歩いてくると。そのうちの半分は帰りも歩いてるんですよ。それでも若い時と比べると、(頻度が)減りましたよね。	SR4	否定	若いころと比べて人と接する機会が減った
④	A→B	いろんな人とかかわるのが好きだったんですけど、最近ね、昔はいろんなことやっていました。	SC4	否定	最近、人づきあいが面倒に感じる
⑤	C→A	働いていると、自分からつながりを求めなくても職場に行けばみんないるし、やりたいことをやっていたから。1人になって、つながりを求めるようになったわね。	SC3	肯定	最近、人づきあいを重んじるようになった
		今は人との関わりとか、そういうの大切だと思うよ。(=-中略-)人のことまで考えるよりまず自分を確立というか、自分のことで精いっぱいだったというのは若い頃だと思うんです。ある程度心に余裕ができないと、こういう志向になってこないんじゃないかと思います。	SC5	肯定	若いころと比べて、人との関わりが大切だと思うようになった
		今はもうそんなに、もう子どもは一人前になったでしょう。それぞれの家庭があるから、もうそう口出しはできないし、半分はあきらめもあるし。それ以上近づいたらいけないと思って。	SC4	否定	最近、家族に干渉しなくなった
		最近外に出れないから、お付き合いもあきらめていて。もう私が(母親を)介護しないとどうしようもない。	SR7	否定	今、いろいろな人とかかわろうとする余裕がない
⑥	H→A	たまたまこれにもパソコンと同じような機能があるんだというのがわかって、すごくうれしくて、それでもどんどん私は使っていますよ。(=-中略-)ニコニコマークの笑っているのをやったり、それから誕生日のときは「おめでとう」と言ってデコレーションケーキを付けたり、そういうことをよくいたずらしてやって、娘とよく遊んでいます。	SR7	肯定	携帯電話で家族とやりとりをするのは楽しい

※カテゴリ名は、A=コミュニケーションへの積極性、B=社会関係の充実、C=生活状況・意識の変化、

D=携帯電話の利用における社会的サポート、E=携帯電話リテラシー、F=携帯電話の利活用への意欲、

G=携帯電話の利用経験、H=携帯電話の利用にともなう感性的経験

表 3-38 カテゴリ間から生成した質問項目 (2/2)

矢印 No.	カテゴリ間※	具体例(発話)の例	発話者	肯定/否定	生成した質問項目
⑦	C→F	今はバスがどの辺に来たとか全部わかるらしいじゃない。それも、私はぜんぜん使わない。必要性がないか、そんなに便利でなくてもいいと。もともと便利な時代に生きてきていないから、そんなに便利でなくてもいいという部分もあるよね。だから、携帯電話ではあまり面倒くさいことはしないって思っ	SC5	否定	便利なもの、新しいものに対して、それほど興味や関心がない
		インターネットを始めたのと携帯は退職してからで、11年ぐらい前になります。(仕事を)やめてから直接お友達と外でも会えるように、多分そのような感じで(携帯を持ち始めた)。	SC3	肯定	友人と外で会う際に、携帯電話は必須である
		使いたいとは思いますが、積極的に活用とかそういうのはないわね。もうこの年だから、私の今の生活にはそんなに必要ないわけですね。	SC4	否定	自分の年代の人には、携帯電話の必要性が低いと思う
⑧	A→F	相手によって、今職場にいる人はこちら(パソコンのメール)で来るんです。でも持っていない人は、やめた方はこちら(携帯電話での連絡)が多い。ほかのお友達も今は携帯のメールだから、必要ね。	SC3	肯定	家族や友人との関係の維持や連絡のために、今後も携帯電話を使いたい
⑨	D→E	教えてもらって一度にたくさんは覚えられないけど、こういうのをすることはこうするんだというのを聞いて、そこで実際にやってみて、うちに帰ってきてまた同じようにやってみることがあります。	SC5	否定	携帯電話の操作を教えてもらっても、自分で使うのは難しく感じる
		娘に(選ぶのを)お願いしました。それで一緒に行って、別に今お父さんはそんなに機能はたくさん必要じゃないから、扱えるもの、それを使いなさいという形で勝手に決められました。	SR4	否定	新しい携帯電話を購入する際には、詳しい人に機種を決めてもらう
⑩	H→F	携帯があれば便利だけど使ってみないと利便性がわからないでしょ。私は便利なものは取り入れて使いたいという考えだから。	SC3	肯定	便利なものは、生活に取り入れていきたい
		聞いてわかったとって、1週間とか10日ごろまた聞いて同じことをやろうと思うとわからなくなっているの。そのことを息子に聞くと怒るわけよ。((中略))ある程度やって覚えてしまえば、簡単は簡単ですよ。ところがなかなか、簡単だけど難しいんですよ。	SC5	否定	携帯電話の操作を覚えるのが大変だ
		変なメールが入ってくる時があるのです。全然関係のない、わからないメールが入ってきて、おかしいですよ。だからこういうのも入ってくるんだと思っ	SR6	否定	携帯電話の利活用に、危険や不安を感じることもある
		やってみようという気は、全くないとは言えないですけど、面倒くさい。難しいというか、やろうという気持ちがない。そういうきっかけというのがつかめないというのがある。((中略))それと、メールの話聞いて便利かなとも思うんだけど、習おうと思わないんです、それ。	SR6	否定	便利であっても操作が面倒というのが先立ち、使っていない携帯電話の機能がある
		どうしても、メモしておかないといけない必要性のあるものを、もう携帯に入れておくというのがあって、携帯を手放せませんね。((中略))夜うちの母を寝かして、その後の時間が2~3時間あるので、その空いた時間でメールのやり取りをするのが楽しみです。	SR7	肯定	携帯電話を手放せない
⑪	F→E	もう、できるようになったんですけど、自分に必要なものはね。そのほかにやってみたいのは、さっき申しましたように、携帯でビデオぐらいとってみたい。	SC4	肯定	携帯電話で使ってみたい機能がある
⑫	F→G	携帯を使うのは、毎日。もうこれ(携帯)が電話代わりですから、これ。家の電話というのはあまり。相手が携帯でないと電話をするときは、家の電話を使うけど、相手が携帯を持っていたら、だいたい携帯で。	SR6	肯定	最近では、固定電話よりも携帯電話の方がよく使っている
⑬	G→H	アルバイトをやっていたときに、向こうの人が携帯を持ってということだったんです。そのときは携帯は全然わからなかったけど、あの人たちから使い方を聞いて、使ったら、本当に便利だと思って。そのときに初めてわかりました。	SR6	肯定	携帯電話は便利だと思う
		うちの姉は、本当に携帯もパソコンも一切やらない人で、なぜでしょうね。あれば便利ということがわからないんでしょうけれども、私はないと困ると思うけれども。	SC3	肯定	携帯電話がない生活は不便だと思う
		割とパソコンと似たつくりになっていますよね。私はいろいろそれも使っていますよ。メールの文字とか背景なんか、大事なところ、目立させてここはもうぜひ見てもらいたいというところはカラーにしたり。普通はみんな黒い文字ですよ。そういうの、いじるようになって、いろんなことを楽しんでやっていますよ。	SR7	肯定	携帯電話の利用は、楽しさや安心感を与えてくれる
⑭	G→E	違うメーカーのにすると、操作がややこしくなるでしょう。全部また覚えなくてはいいけない。ずっと前はドコモだったんですけども、せっかく慣れたのがまたね。これは娘たちと家族割引とかという、ホワイト家族でこれになったんですけども、慣れるのに大変でした。でも、これに慣れたから、変えると面倒だから、またこれにしたんです。	SC3	否定	操作を覚えるのが大変なので、なるべく同じ携帯電話を使い続けたい

※カテゴリ名は、A=コミュニケーションへの積極性、B=社会関係の充実、C=生活状況・意識の変化、D=携帯電話の利用における社会的サポート、E=携帯電話リテラシー、F=携帯電話の利活用への意欲、G=携帯電話の利用経験、H=携帯電話の利用にともなう感性的経験

手順4：項目の統合と整理

ここまで生成した合計74の質問項目を、修正・統合しながら、最終的に58項目を抽出した(表3-39、3-40)。その際、一般的な表現になるよう配慮しながら修正し、意味の同じものは統合した。退職や引っ越し、介護などの特定の生活の変化によるものに関しては、「ここ最近(3年以内)」の生活の変化として扱った。また、回答方法を等間隔の5段階(あてはまらない、あまりあてはまらない、どちらでもない・わからない、ややあてはまる、よくあてはまる)での評価とするため、対極関係にある項目も統合した。統合の作業を加えた結果、関連しているカテゴリが複数の質問項目もある。なお、カテゴリに対してネガティブな影響を与える、あるいは否定的内容のものは逆転項目とした。

表 3-39 携帯電話の利活用に関する質問項目 (1~35項目 / 全58項目)

	関連カテゴリ	逆転	質問項目 (1/2)
1	A, B, (A-B)	R	最近、人づきあいが面倒に感じる
2	F, (F-E)		携帯電話の新しい機種や機能に関心があり、使ってみたいものがある
3	A		家族や友人たちと色々な話をするのが好きだ
4	H, (H-F)	R	携帯電話の利活用によって、危険に巻き込まれないか、不安を感じることもある
5	B		たくさんの友人や知人と広くつきあっていきたい
6	F		試行錯誤しながらも携帯電話を活用したいと思う
7	(D-F)	R	新しい携帯電話を購入する際には、詳しい人に機種を決めてもらう
8	C		特に高額なものを除けば、欲しいものはたいてい買える余裕がある
9	F	R	携帯電話の利用は通話が中心で、それ以外にはあまり使っていない
10	C	R	年を取ったなと思うことが多い
11	C, (C-B)		ここ数年で、親しい人とのつきあいが増えた
12	F	R	自分には携帯電話を活用する能力がないと思っている
13	(H-F)	R	携帯電話の操作を覚えるのが大変だ
14	H	R	携帯電話を持っていると、どこにいても誰かにつかまってしまうのは不自由だ
15	F	R	携帯電話について関心がない
16	G		毎日、何回か携帯電話をいろいろな目的に利用している
17	G	R	携帯電話をほとんど使っていない
18	(C-F)		友人と外で会う際に、携帯電話は必須である
19	(H-F)		便利なものは、生活に取り入れていきたい
20	H, (C-F)	R	自分の生活のなかで、携帯電話があまり役に立っていない
21	G		かなり以前から携帯電話を使っている
22	E		携帯電話の使い方が分からなくなっても、たいてい自力で何とか解決できる
23	G	R	最近になってから携帯電話を使うようになった
24	F		携帯電話の機能をいろいろと使っている
25	D, (B-D)		携帯電話の使い方を教えてくれる家族や友人がたくさんいる
26	E		携帯電話に関連した情報を、十分に得ることができる
27	D, (B-D)	R	携帯電話の使い方を教えてくれるような家族や友人が身近にいない
28	C, (H-F)		携帯電話を手放せない
29	(B-D)		携帯電話の操作に困った場合には、自ら誰かに尋ねる
30	D, (B-D)	R	携帯電話の操作に困った場合でも、なかなか人に聞けない
31	(B-C)		交友関係の維持に携帯電話が必要だ
32	B		何でも話ができるような親しい人がいる
33	(G-E)	R	操作を覚えるのが大変なので、なるべく同じ携帯電話を使い続けたい
34	B	R	他人と深く付き合うのは面倒だ
35	C, (B-C)	R	携帯電話がなくてもそれほど困らない

表 3-40 携帯電話の利活用に関する質問項目（36～58項目／全58項目）

	関連カテゴリ	逆転	質問項目（2/2）
36	(F-G)		最近、固定電話よりも携帯電話の方がよく使っている
37	(C-A)		若いころと比べて、人との関わりが大切だと思ようになった
38	H, (G-H)		携帯電話は便利だと思う
39	C, (C-B)	R	ここ数年で友人や知人との交友関係が狭まった
40	H		携帯電話のおかげで、連絡を取り合うのが簡単になった
41	(C-A)		ここ数年来、人づきあいを重んじるようになった
42	E		携帯電話については、かなり知識がある方だと思う
43	(C-A)	R	最近、家族や友人とのかかわりが減っている
44	(C-A)	R	今、いろいろな人とかかわろうとする余裕がない
45	(H-A)		携帯電話で家族や友人とやりとりするのは楽しい
46	C	R	経済的に余裕がなく、欲しくても我慢したりあきらめることが多い
47	E	R	携帯電話については、あまり良く分かっていないことが多い
48	(C-F)	R	便利なもの、新しいものに対して、それほど興味や関心がない
49	G, (A-F)		家族や友人との関係の維持や連絡のために、今後も携帯電話を使いたい
50	C		実年齢は別にして、自分はまだ若いと思う
51	E	R	携帯電話に関連した情報は、あまり入ってこない
52	(D-F)	R	携帯電話の操作を教えてもらっても、自分で使うのは難しく感じる
53	(H-F)	R	便利であっても操作が面倒というのが先立ち、使っていない携帯電話の機能がある
54	(C-B)	R	若いころと比べて人と接する機会が減った
55	(G-H)		携帯電話がない生活は不便だと思う
56	(A-B)		友人や同居していない家族への連絡は、自分からすることが多い
57	G	R	近々、携帯電話の利用をやめてしまうかもしれない
58	H, (G-H)		携帯電話の利用は、楽しさや安心感を与えてくれる

3.7.2. 調査方法

(a) インフォーマント

作成した調査項目に回答してくれることとなったインフォーマントは、首都圏在住の20代3名(平均年齢26.7歳)および60-70代4名(平均年齢69.8歳)で、その構成は表4-7のとおりである。7名全員が携帯電話を所有し利用していた。なお、今回の調査は、項目の適切さを確認する目的で実施するため、少数のインフォーマントで実施した。

表 3-41 インフォーマントの構成

20代			60-70代		
インフォーマント	性別	年齢	インフォーマント	性別	年齢
Y1さん	男性	28	S1さん	男性	64
Y2さん	女性	27	S2さん	女性	65
Y3さん	女性	25	S3さん	女性	78
			S4さん	女性	72

(b) 調査時期と実施方法

調査は2011年4月に実施した。基本的には訪問調査の形式をとり、資料(付録-4)を用いた構造化面接の手法を用いた。インフォーマントにかかる負担を軽減することと、各項目の解釈と回答を確実なものとするために、全項目をこちらが読み上げ、インフォーマントには口頭で回答を述べていただき、インタビュアーが確認しながらPCに記録した。

なお、同居家族がいる場合には、同居家族の了承が得られていることを調査に参加協力していただく条件とした。インタビューに費やした時間は、両世代とも30-50分程度であった。いずれも、インフォーマントの疲労軽減のために、適宜休憩を挟みながら行った。

(c) 設問内容

調査の内容について記す。質問の順序は質問番号のとおりであった。インフォーマントには、「日常生活と携帯電話に関する調査」と説明をし、調査の内容は、20代の若年者と60代・70代の高齢者とはすべて同じであった。

なお、各調査項目の詳細については、巻末の付録-4に付した調査で用いた調査票(資料)を参照のこと。

【質問A】：携帯電話リテラシーについて。4.1.1.で作成した全58の質問項目から成り、携帯電話リテラシーの程度およびそれに影響している諸要因として、3.4の分析で抽出した次の8つのカテゴリを測定する。下位尺度となる各カテゴリ名は、「A:コミュニケーションへの積極性」、「B:社会関係の充実」、「C:生活状況・意識の変化」、「D:携帯電話の利用における社会的サポート」、「E:携帯電話リテラシー」、「F:携帯電話の利活用への意欲」、「G:携帯電話の利用経験」、「H:携帯電話の利用にともなう感性的経験」である。表4-4および表4-5に各質問項目に該当するカテゴリと逆転項目を記す。各項目に対して、自身の行動や生活、考えにどの程度当てはまるかを等間隔の5段階(あてはまらない、あまりあてはまらない、どちらでもない・わからない、ややあてはまる、よくあてはまる)で評価してもらった。

【質問B】：日常の携帯電話の利用の仕方について。主な内容は、携帯電話の利用経歴、利用している機能、携帯電話に関する相談をする相手、一日の情報行動時間、など。

【質問C】：ご本人について。主な内容は、性別、年齢、職業、家族構成、最近起きた生活の変化、コミュニケーション手段と用いる社会関係、など。

3.7.3. 質問票の回答結果

作成した質問票の回答から得られたインフォーマントの基本情報を表3-42にまとめた。ま

表 3-42 作成した質問票の回答 1：インフォーマントの基本情報

インフォーマント		高齢者				若年者			
		S1さん	S2さん	S3さん	S4さん	Y1さん	Y2さん	Y3さん	
基本情報	年齢・性別	64歳・男性	65歳・女性	72歳・女性	78歳・女性	28歳・男性	27歳・女性	25歳・女性	
	職業	自由業	5年前に退職 (前職:自由業)	15年前に退職 (前職:看護師)	専業主婦	会社員 (事務系)	専業主婦	会社員 (事務系)	
	結婚	既婚・離別	既婚	既婚・死別	既婚・死別	未婚	既婚	未婚	
	家族構成	子ども1(未婚)	配偶者、 子ども2(未婚)	子供夫婦	単身	両親、 兄弟	配偶者	両親	
	3年以内の変化	体力低下	引越し、 家族の病気	家族の病気、 ペットの死別	自身の病気、 体力低下	-	引越し、 結婚	転職、 家族との死別	
	主な 交流相手・手段 (週1回以上)	直接会う	子ども(同居)、 親、 仕事関係者	子ども(同居)、 配偶者、 近所の方	子ども(同居)、 子ども(別居)、 孫(別居)、 近所の方	近所の方、 ヘルパー	両親(同居)、 兄弟(同居)、 同僚、 学生時の友人	配偶者、 学生時の友人	両親(同居)、 同僚、 近所の方、 学生時の友人
		携帯・通話	子ども(同居)、 親、 仕事関係者	子ども(同居)、 配偶者	子ども(別居)、 孫(別居)	子ども(別居)、 孫(別居)	両親(同居)、 同僚、 学生時の友人	両親(別居)、 配偶者	両親(同居)、 兄弟(別居)、 学生時の友人
		携帯・メール	子ども(同居)	子ども(同居)、 趣味の仲間	-	-	両親(同居)、 兄弟(同居)、 同僚、 学生時の友人	両親(別居)、 配偶者、 学生時の友人	両親(同居)、 兄弟(別居)、 同僚、 学生時の友人
		固定電話・通話	子ども(同居)、 親	親、 兄弟姉妹	子ども(別居)、 孫(別居)	子ども(別居)、 近所の方	-	-	-
		PC・メール	子ども(同居)	元同僚	-	-	同僚、 仕事関係者、 兄弟(同居)	-	同僚、 仕事関係者、 学生時の友人
FAX		-	-	-	-	-	-	-	
手紙		-	-	-	-	-	-	-	
携帯電話の 利活用	利用年数	13年	13年	10年	2年	11年	12年	11年	
	利用している機種	L-03A (LG)	SH705i II (SHARP)	F884iES (富士通) らくらくホン ベシックII	F-07A (富士通) らくらくホン ベシックII	F-02C (富士通)	N-01C (NEC)	Sportio (東芝)	
	これまでの利用台数	10台	8台	5台目	1台目	8台	10台	5台目	
	利用 頻度	通話	週1-2	毎日	週3-6	週1-2	毎日	毎日	毎日
		メール	月数回	毎日	-	-	毎日	毎日	毎日
		カメラ	年数回	月数回	年数回	-	月数回	年数回	年数回
		ネット	月数回	週1-2	-	-	毎日	毎日	毎日
		その他	-	TV:週1-2	万歩計:毎日	-	Edy:毎日	-	-
	相談 相手	設定に困った 場合	子ども(同居)	子ども(同居)	子ども(同居)	孫(別居)	-	-	-
		機能を初めて使う 場合	子ども(同居)	子ども(同居)	子ども(同居)	孫(別居)	-	-	-
新しく購入する 場合		店員	配偶者	子ども(別居)	子ども(別居)	店員	-	-	
各情報行動	情報行動に費やす時間/日	TVを見る	1時間未満	3-6時間	6時間以上	6時間以上	1時間未満	3-6時間	1-3時間
		ラジオを聞く	-	-	-	1-3時間	-	-	-
		新聞・雑誌を読む	-	1時間未満	1-3時間	1-3時間	1時間未満	-	-
	P C 携帯電話	利用総時間	6時間以上	1-3時間	-	-	6時間以上	3-6時間	6時間以上
		ネットをする	3-6時間	1-3時間	-	-	3-6時間	3-6時間	3-6時間
		利用総時間	1時間未満	1-3時間	1-3時間	1時間未満	1-3時間	3-6時間	1-3時間
		通話をする	1時間未満	1時間未満	1時間未満	1時間未満	1時間未満	1-3時間	1時間未満
		ネットをする	1時間未満	1時間未満	-	-	1-3時間	1-3時間	1-3時間
		メールをする	1時間未満	1時間未満	-	-	1時間未満	1-3時間	1時間未満
		他の機能	-	1時間未満	1時間未満	-	1時間未満	1時間未満	1時間未満

た、表3-43に各インフォーマントのカテゴリ得点を示した。各カテゴリ得点は、今回の目的が質問項目の適切さを評価する予備的なものであったため、特に尺度化の処理は行っていない。この点については、因子分析を行う場合には調査対象者数を質問項目数以上集める必要があるため、今回は行っていないが、今後、60名から100名程度のデータを収集し、今回作成したこれらの質問項目のさらなる精緻化をする必要があるだろう。

質問項目を評価してもらった5段階のうち、真ん中の「どちらでもない・わからない」を0点とし、「ややあてはまる」の回答には1点、「よくあてはまる」の回答には2点を質問項目に関連する全カテゴリにそれぞれ加点し、算出した。また、「あまりあてはまらない」の回答には1点、「あてはまらない」の回答には2点を質問項目に関連する全カテゴリにそれぞれ減点した。逆転項目と各質問項目に関連するカテゴリは表3-39と3-40に記載してある。

ただし逆転項目の場合には、質問項目に関連する全カテゴリに対して「ややあてはまる」の回答には1点、「よくあてはまる」の回答には2点それぞれ減点し、「あまりあてはまらない」の回答には1点、「あてはまらない」の回答には2点をそれぞれ加点し、各カテゴリ得点を算出した。

各カテゴリ得点を見てみると、若年者は全員「A: コミュニケーションへの積極性」のカテゴリ得点と「B: 社会関係の充実」のカテゴリ得点と同じで、「C: 生活状況」のカテゴリ得点に違いがあっても、それ以外のカテゴリ得点においてインフォーマントの間で大きな開きがない。一方で高齢者は、インフォーマント間でそれぞれのカテゴリ得点のばらつきが大きく、「E: 携帯電話リテラシー」のカテゴリ得点も若年者と比較して低い。それに加えて、高齢者は若年者よりも「F: 携帯電話の利活用への意欲」や「G: 携帯電話の利用経験」、「H: 携帯電話の利用に伴う感性的経験」などの3章のカテゴリ関連図の3つの分類のうちの携帯電

表 3-43 作成した質問票の回答 2 : インフォーマントのカテゴリ得点

インフォーマント		高齢者				若年者		
		S1さん	S2さん	S3さん	S4さん	Y1さん	Y2さん	Y3さん
各 カ テ ゴ リ 得 点	A:コミュニケーションへの積極性 (±18)	-2	3	11	3	9	6	8
	B:社会関係の充実 (±28)	1	10	11	-2	9	6	8
	C:生活状況・意識の変化 (±34)	5	15	11	-1	13	22	15
	D:携帯電話の利活用における社会的サポート (±12)	4	11	1	-2	1	2	1
	E:携帯電話リテラシー (±14)	6	8	-5	-7	11	12	10
	F:携帯電話の利活用への意欲 (±34)	16	19	3	-12	30	31	26
	G:携帯電話の利用経験 (±22)	15	18	16	0	18	20	20
	H:携帯電話の利用にともなう感性的経験 (±22)	9	12	8	3	19	19	19

話の利活用に該当するカテゴリの得点が低い。高齢者の携帯電話リテラシーに関するカテゴリが若年者とどのように異なるのかを3.6.1.で検討した結果、両者の間に相違点のあるカテゴリの1つは「F: 携帯電話の利活用への意欲」で、このカテゴリは携帯電話リテラシーに強く影響することが示唆された。この「F: 携帯電話の利活用への意欲」と「E: 携帯電話リテラシー」のカテゴリ得点は高齢者よりも若年者のほうが高く、さらに「F: 携帯電話の利活用への意欲」のカテゴリ得点が低い高齢者(S3、S4)の「E: 携帯電話リテラシー」のカテゴリ得点や実際の利活用の程度が特に低いことから、携帯電話の利活用への意欲が携帯電話リテラシーや実利用に強く影響することが確認できた。実利用の経験の質がこれらに及ぼす影響について、4.3.でさらに述べていきたい。

また、高齢者と若年者の携帯電話リテラシーに関するカテゴリで相違点のあるカテゴリは他に「C: 生活状況・意識の変化」と「D: 携帯電話の利用における社会的サポート」で、さらに高齢者は「C: 生活状況・意識の変化」が「A: コミュニケーションへの積極性」に影響を与え、「B: 社会関係の充実」と「E: 携帯電話リテラシー」というカテゴリの間に「D: 携帯電話の利用における社会的サポート」というカテゴリが存在している点が若年者と異なっていた。この「D: 携帯電話の利活用における社会的サポート」のカテゴリ得点は、若年者では全員が低いが、高齢者には得点にばらつきがある。携帯電話を利活用する際にサポートを依頼する相手は、表3-42の携帯電話の利活用に関する相談相手の回答を見てみると、若年者にはほとんどいないが、高齢者は子どもや孫などの若い世代の家族からサポートを受けることが多い。これは、2章の質問紙調査と3章のインタビュー調査でも同様の結果であった。

「D: 携帯電話の利活用における社会的サポート」のカテゴリ得点について、若年者全員が低いことはあまりサポートの必要性がないことが影響しているが、高齢者の場合は、サポートを受ける機会が少ないことやサポートの利用に消極的であることが影響しているものと考えられる。たとえば、「D: 携帯電話の利活用における社会的サポート」は「B: 社会関係の充実」の影響を受けているが、このBのカテゴリ得点が高い高齢者(S3)の「D: 携帯電話の利活用における社会的サポート」のカテゴリ得点は低く、サポートを依頼する相手が存在していても、サポートを受ける機会やサポートの利用に積極性に影響され、うまくサポートに結びつかないケースがある。これについては4.2.1.で詳しく述べる。

さらに、若年者は「C: 生活状況・意識の変化」のカテゴリに時間の有効利用への意識が見られ、高齢者は「C: 生活状況・意識の変化」が「A: コミュニケーションへの積極性」に影響を与える点が若年者と異なっていた。大森(2003)は、情報通信利用による行動の変化についての調査で、外出時の携帯電話の利用によって行動の時間的効率化と空間的制約に関する発言が多かった点が若年者において特徴的だったと言及しており、本研究の結果と一致している。この大森の調査では、携帯電話の利用によって友人との連絡回数と会う頻度の増加、およびその際の待ち合わせの場所や時間の自由度の増加から、待ち合わせ行動の簡易化や慣れない場所での不安の軽減などの心理的ストレスの軽減を実感と、金銭消費の増加の懸念について、若年者と高齢者の両世代から発言が得られている。

3年以内に起きた大きな変化について表3-42に載せた回答を見ると、若年者の1名(Y1)以外には何らかの変化が起きているが、若年者は変化の有無に関係なく全員が「C: 生活状況・意識の変化」や「A: コミュニケーションへの積極性」のカテゴリ得点が高齢者と比較して高い。一方で、「C: 生活状況・意識の変化」のカテゴリ得点の低い高齢者(S1、S4)は、「A: コミュニケーションへの積極性」のカテゴリ得点も低く、高齢者のみが「C: 生活状況・意識の変化」が「A: コミュニケーションへの積極性」に影響を与える点が確認できた。

3.8. 3章のまとめ

本章では、定性的研究アプローチによるインタビュー調査(調査②)の結果を、どのような要因が携帯電話の利活用やそのリテラシーに影響しているのかを分析し、高齢者の携帯電話の利用特性について考察した。さらに、分析の結果得られた高齢者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因を構成するカテゴリを測定する質問項目を作成し、分析結果の妥当性を検証した。

2章では、定量的アプローチによる質問紙調査から、携帯電話の利活用やそのリテラシーに関して、携帯電話の実利用の頻度や携帯電話の知識、利用時の問題対処行動などの点で世代間および地域間の格差の実態を把握したが、それらの格差が生じている要因についてはまだ明らかになっていなかった。そのため、**Contextual Inquiry**を適用した半構造化面接法に基づくインタビュー調査を行い、高齢者の携帯電話の利活用とそのリテラシーについてさらなる把握を行った。

その調査結果を**M-GTA**を適用して分析し、高齢者における携帯電話リテラシーに影響する要因の関連性について、以下の点を明らかにした。

1. 「携帯電話の活用への意欲」と「コミュニケーションへの積極性」が携帯電話リテラシーに強く影響する。また、実際に利用経験を積むことも必要である。
2. 携帯電話の利用に際して、社会的なサポートによって問題対処がうまくなされると、携帯電話リテラシーの向上につながるが、コミュニケーションへの積極性が高い場合には、社会的サポートの機会が多く、またそれを受け入れる姿勢があるため、リテラシーの向上につながりやすい。
3. 携帯電話の利活用への意欲を高める要素として、コミュニケーション自体に積極的な姿勢や、携帯電話の実利用によるポジティブな感性的経験をもっていることなどがある。反対に、携帯電話の利活用への意欲を低下させる要素として、退職にともなう生活状況の変化と携帯電話の必要性の低下、老いに対する自覚や意識の変化によるコミュニケーションへの積極性の低下、携帯電話の実利用によるネガティブな感性的経験がある。
4. 加齢にともなう意識の変化や退職などからくる生活状況や意識の変化は、コミュニケーションへの積極性や社会関係の充実の程度に影響する。それによって携帯電話の必要性の低下を招くこともあるが、その反対に、社会的な解放から自らコミュニケーションへの積極性が増すことで携帯電話の利活用への意欲が高まることもある。また、この社会関係の充実の程度が社会的なサポートの機会の有無やそれを受け入れるかどうかにかかわる。

これらの高齢者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因の関連性についてまとめたものを、3.4.4.の図3-3に示し、さらに高齢者の携帯電話リテラシーに関するカテゴリが若年者とのように異なるのかを3.6.1.で検討した。両者の間に相違点のあるカテゴリは、「生活状況・意識の変化」と「携帯電話の利用における社会的サポート」、「携帯電話の利活用への意欲」の3つであったが、高齢者の携帯電話リテラシーを向上させるために重要なカテゴリは「携帯電話の活用への意欲」と「コミュニケーションへの積極性」の2つであると考えられた。そのため、3.6.2.でこの2つのカテゴリと携帯電話リテラシーの3つの組合せから、携帯電話の利用特性パターンの特徴によるインフォーマントの分類を行い、さらなる分析をした。その結果、次のことが考えられた。

コミュニケーションへの積極性にはあまり世代や地域による差がなかったが、携帯電話リテラシーが低い人は高齢者のみで、さらに携帯電話の保有している高齢者に限定して比較した場合には、リテラシーが低い人は地方中小都市に多い。このことは、2章の質問紙調査の結果を支持している。また、高齢者の多くが携帯電話の利用前および利用初期段階において操作に対する不安感を抱いており、それが機器を購入する時の機器の選択に影響する。この携帯電話の操作に対する不安感は携帯電話リテラシーが高くなるにつれ薄れては行くものの、リテラシーが高い人の中でも不安感を持っている場合がある。この携帯電話の操作への自信が低い傾向が、2章における携帯電話の利用の際の問題解決行動の世代による違いに出ているものと考えられた。また、携帯電話を保有していない場合でも、過去に利活用していた経験を持つ人もおり、必ずしも携帯電話リテラシーが低いわけではないことも確認できた。

さらに、M-GTAによる分析結果の妥当性の検証のために、携帯電話リテラシーとそれに影響する諸要因を測定する質問票を試作し、実施した。その結果、若年者は「C: 生活状況」のカテゴリ得点に違いがあっても、それ以外のカテゴリ得点においてインフォーマントの間で大きな開きはなかったが、高齢者はインフォーマント間のカテゴリ得点のばらつきが大きい買った。しかしながら、高齢者の回答結果は若年者と比較して、携帯電話の利活用に関わるカテゴリの得点が低く、携帯電話の利活用への意欲が携帯電話リテラシーや実利用に強く影響することが確認できた。

このように、2章では十分に示すことが難しかった高齢者の心理的要因や社会的要因と携帯電話の利活用、およびそのリテラシーについての総合的な関連性を、定性的研究アプローチを用いることによって示すことができた。3章で定性的研究アプローチを適用したことにより、高齢者の携帯電話リテラシーを向上させるためには、まず利活用の意欲を高めておいたうえでリテラシーを高める方策をとる必要性が示唆され、さらに、意欲を高めるためには実利用経験の中でポジティブな感性的経験をすることが効果的であることが示された。これらの2章および3章の分析結果を踏まえ、高齢者の携帯電話リテラシーに影響する要因として重要であると考えられた要因のうち、携帯電話の実利用経験と社会的サポートの質の重要性について4章で論じたい。

質問紙調査では、携帯電話の利活用やそのリテラシーに関して、大まかな傾向は把握する

ことができるが、その結果についての要因まで把握することが難しい。特に高齢者世代においては2章の調査でもそうであったように、質問紙調査の回答の有効回答率が低いことや自由記述への回答の情報が少ないなどの問題があり、定量的研究アプローチと定性的研究アプローチを併用することは有効であった。その結果、携帯電話の利活用について全体の傾向とその詳細を把握したうえでその利活用に影響を与える要因について検討することが可能となった。このことから、**Mixed Methods Research**による研究アプローチによって問題の全体と詳細を把握することの有効性がうかがえる。

ただし、本調査は調査への協力の同意が得られた場合のみに実施が可能となったものであるため、コミュニケーションへの積極性が極めて低い層は調査対象として含めることが難しく、知見を一般化できる範囲は限定的であることが考えられる。しかしながら、本研究によって示した結果は、高齢者における携帯電話の利活用に関して研究を行う際の手がかりとなるものであり、今後の研究の発展に寄与できる成果である。

4章. 総合的考察

4.1. 本章の目的

4.1.1. 本研究で得られた成果

本研究では、2章において質問紙調査の結果とその考察について述べ、3章においてインタビュー調査の結果とその考察について述べた。

2章の質問紙調査の結果を分析したところ、若年者世代と比較して、高齢者世代は携帯電話の機能をほとんど使っておらず、携帯電話リテラシーが総じて低く、高齢者世代は日常的に利用しているか否かがその操作の能力と関係していることがわかった。また、携帯電話の操作に困った場合の対処行動として、両世代において「取扱説明書を読む」という共通性も見られたが、同時に、高齢者には人に教えてもらう傾向が、また若年者には自力で何とかしようとする傾向が特徴的であった。これらの傾向は3章におけるインタビュー調査の中でも見られ、若年者のほうが高齢者よりも携帯電話の利活用への意欲が高く、それによって携帯電話リテラシーが高いことが示されている。

また、3章で示したように(図3-5)、高齢者特有の生活状況や意識の変化が、携帯電話の利活用への意欲の低下やコミュニケーションへの積極性の低下をもたらし、携帯電話の積極的利用を押しとどめ、さらにそれが携帯電話の知識や利用経験の不足につながっているケースがある。これらのことが、携帯電話リテラシーが世代間で異なる理由であると考えられる。さらに、携帯電話リテラシーに影響する要因のうち高齢者特有の要因の1つに、携帯電話の利用における社会的サポートというものがあるが、これは携帯電話の操作に困った場合の対処行動の世代による違いを反映しているものであると考えられる。

4.1.2. 本章の目的

本章では、2章でその傾向が示唆され、3章で要因間の関係の詳細が実証的に明らかにされた高齢者の携帯電話の利活用とそのリテラシーについて、先行研究を引用しながら考察する。具体的には、携帯電話リテラシーに影響する要因として重要であると考えられた要因のう

ち、4.2.では携帯電話の実利用経験について、4.3では社会的サポートについて論じ、本研究のまとめとしたい。

4.2. 実利用経験の質と携帯電話リテラシー

本節では、3章で見出された高齢者の携帯電話リテラシーに影響する諸要因のうち、「G: 携帯電話の利用経験」とそれに影響される「H: 携帯電話の利用にともなう感性的経験」に着目し、さらにそれが「F: 携帯電話の利活用への意欲」に及ぼす影響について考察しながら、実利用経験の質の重要性について言及する。

3.6.1の図3-5に見られたように、「G: 携帯電話の利用経験」は利用頻度や利用歴、利用の継続という面で「E: 携帯電話リテラシー」に直接的な影響を及ぼしているが、他方、「H: 携帯電話の利用にともなう感性的経験」への影響は、「F: 携帯電話の利活用への意欲」を経由して「E: 携帯電話リテラシー」に影響を及ぼしており、実利用経験における質の内容がリテラシーにとって重要である。そこで、4.2.1.では利活用への意欲を向上させるポジティブな感性的経験について、4.2.2.では利活用への意欲の低下をもたらすネガティブな感性的経験について、それぞれ論じる。

4.2.1. ポジティブな感情を伴う実利用経験

2章での質問紙調査の結果から、高齢者世代は若年者世代と比較して、携帯電話の利用経験や契機が個々に大きく異なることが示され、携帯電話リテラシーのレベルにばらつきがあると考えられた。また、3章のインタビュー調査においても同様の結果が得られ、高齢者の携帯電話リテラシーには利用歴の長さや頻度を含む実利用経験が直接影響を与えることが分かった。

このユーザの実利用経験の重要性は、人間中心設計(HCD: human-centred design)に関する国際規格 ISO13407:1999 が ISO9241-210:2010 に改訂された際の変更点からもうかがえる。この改訂版では、新たにユーザの実利用経験、すなわちユーザエクスペリエンス(UX: user experience)を人工物、すなわち製品やシステム、サービスの使用における人の知覚と反応であると定義し、「良い UX を達成すること」を HCD が達成すべき目標と位置付けた。この定義の注で、UX は人工物を使用する前、使用している最中、使用し終えた後のすべての時点における、ユーザの知覚や感情、好みなどの身体的・心理的な反応や態度を含み、その人工物のブランドイメージやデザイン、機能、操作性やその効率、操作の支援、ユーザの事前の経験に基づく身体的・心理的状态や能力などに影響されるものであるとしている。

Hassenzahl(2003)が呈示した UX のモデルでは、UX を実用的属性(pragmatic attributes)と感性的属性(hedonic attributes)に分けているが、ISO9241-210における UX は多様な実利用経験の全体を指している。本研究では、人工物のひとつである携帯電話について、その実利用経

験を Hassenzahl の考えに基づいて実用的経験と感性的経験とに分け、特に感性的経験に着目した。3章の分析によって、実用的経験は、携帯電話の利用期間や回数を重ねることによる操作の学習や慣れという形でリテラシーに影響を与えるが、感性的経験は携帯電話の利活用への意欲に影響することが示された。また、特にポジティブな感情を伴う実利用経験が得られた場合には、利活用への意欲の向上につながり、さらにリテラシーが高まる効果が期待できる。

本研究において、携帯電話の利活用への意欲を向上させると考えられた「ポジティブな感性的経験」には、次の2種類の経験を考えることができる。その一つは、携帯電話利用の際の操作に対し、自己効力感を感じることで得られるフロー体験であり、もう一つは、携帯電話を用いてコミュニケーションを取る相手との間に生じる情緒的コミュニケーションによるものである。

フロー体験とは、行動における挑戦のレベルとその能力のレベルがともに高い時に起こる (Csikszentmihalyi, 1990; 1997; 2000) 感性的体験であり、自己効力感に伴うポジティブな経験である(石村, 2005)。また、石村によれば、フロー体験は日常生活の中で私たちが経験する生きがいや充実感と密接な関係があり、坂口(2007)はさらに、新しい活動に取り組む姿勢との関係性についても言及している。携帯電話などの新しい技術を用いた ICT は高齢者にとって「新しいモノ」であり、それを積極的に活用していこうとする高齢者は、フロー体験を経験しやすいことが予想される。

また、小寺(2010)は携帯電話の利用について、対人関係の形成や維持のうえで重要な機能を果たすコミュニケーションを「情緒的コミュニケーション」、待ち合わせ時や事務的な連絡での利用を「道具的コミュニケーション」と区別し、若年層のライフスタイルの変化が携帯電話の利用に及ぼす影響について言及した。就業などに伴うライフスタイルの変化は、情緒的コミュニケーションから道具的コミュニケーションへのシフトをひき起こすが、携帯電話の利活用そのものが減少したわけではなく、単に情緒的コミュニケーションの減少と道具的コミュニケーションの増加が同時に起きているだけであるという分析結果が示されている。この情緒的コミュニケーションの減少はメールの利用の減少の影響によるものと結論付けられたが、このことは携帯電話のメールの利用がポジティブな感性的経験を生じさせる可能性を示唆していると考えられる。小寺の研究は若年者のみを対象にしたものであるが、高齢者においても同様に携帯電話のメールの利用によってポジティブな感性的経験を生じさせる可能性があり、さらに携帯電話の利活用への意欲を向上させたり利用頻度を高めたりする効果も期待できるかもしれない。この点については、今後検証する必要があるだろう。

このように、フロー体験や情緒的コミュニケーションに関する先行研究から、携帯電話の利用に伴うポジティブな感性的経験の特徴を確認することができる。

4.2.2. ネガティブな感情を伴う実利用経験

3章の分析の結果、高齢者の携帯電話リテラシーを向上させるためには、携帯電話の利活用への意欲が重要であるが、それを阻害する要因となるものに、経済的問題や携帯電話の必要性の低下、携帯電話の利活用に対するあきらめ感があることが分かった。3.4.で述べたとおり、経済的問題や携帯電話の必要性の低下は仕事をリタイアしたことから生じていることが多いが、携帯電話の利活用に対するあきらめ感については、機器の操作に対する自信のなさや実利用にもとづく操作の煩雑さ、あるいは分かりにくさからくるものが多く、携帯電話の操作に対して不安感というネガティブな感情が強いことがうかがえる。

このことは1.3.1.において紹介した「ICTに対する苦手意識がないこと」が高齢者の情報活用の実践力を判別する大きな要因であるとした小川(2005)の研究結果を一部支持している。しかしながら、本研究においては、携帯電話リテラシーの程度に関わらず機器の操作への不安感を示す発言が3章のインタビュー調査の結果から得られている。特に新しい機能の利用や普段は行わない操作については、携帯電話リテラシーの低い人たちと比べると弱めではあるものの、リテラシーの高い人たちも機器の操作に対して不安感を抱いており、「自分で操作ができるかどうか確かではない」という発言をしている。このことが影響して、2章の質問紙調査において、高齢者世代は携帯電話の操作に困った際に他者に頼ってその解決をする傾向があったと考えられる。

携帯電話を購入する際に重視する側面について橋爪(2010)は、若年者が機器の性能や機能、見た目のデザインを重視するのに対し、50代以降は画面表示の見やすさや操作の分かりやすさなどの機器のユーザビリティの面を重視すると報告している。これには老眼などの身体的な要因の影響もあるが、それに加えて携帯電話の操作に対する不安感に由来するとも考えられる。これらの操作への不安感を軽減させ、高齢者の携帯電話の利活用を促すために機器の改善が行われており、その代表的なものとして1.3.4.のなかで紹介した顧客セグメントを高齢者に限定した「らくらくホン」がある。しかし、機器をユーザ要求に合わせるにも限度がある(齋藤, 2008)、というも指摘もある。らくらくホンのように特定のターゲットに特化した製品の開発は、競合が少ないために安定した事業が期待できる一方で、その社会的責任が大きくなりすぎてしまい、さらに製品が市場に定着し認知度が高まるほどユーザの要求は多様化して、それに対する対応が困難となる。特に、多機能化した携帯電話の機能を絞り込んだらくらくホンのような製品においては、多様化したユーザの要求を把握できたとしても、製品へ搭載する機能の選択が非常に難しく、すべてのユーザの要求に応じることができず、製品のコンセプトとのジレンマが生じている。

これまでにユーザビリティテストによって、携帯電話の機器のボタンの押しやすさや文字や表示の見やすさ、および表示内容の分かりやすさなどの、認知的なわかりやすさを高齢者ほど重視していることが指摘されてきた(和気ら, 2004; 若松ら, 2006; 松尾, 2011)。これらは、高齢者が操作に伴う階層構造の把握を苦手であることを機器のユーザビリティの問題とし

てとらえた結果で、「らくらくホン」は機能の絞り込みのほかこれらの結果にもとづき初心者でも簡単に操作ができるように誘導的な操作を取り入れてデザインされている。しかしながら、本研究の分析で得られた携帯電話の操作に対する不安感は、実際の機器のユーザビリティとは関係なく、実利用経験が浅い場合に強く抱かれている可能性が高い。もちろん、高齢者の携帯電話の利用促進のための従来のアプローチの一つである「らくらくホン」のような機器は、その利用によって達成感を体験させ、機器の操作への不安感を軽減させる点では効果的だと考えられる。しかしその半面で、高齢者が機器の誘導性に依存してしまうようになると、ほかの機器を利用しようとする場合に適切な対応ができず、うまく操作ができるまでに時間がかかる、あるいは途中で利用をあきらめてしまうことにもなりかねないため、注意が必要である。

他方、携帯電話やパソコンなどの ICT の非利用者やあまり利活用をしていない人に対して、オーストラリア連邦通信メディア庁 (ACMA : Australian Communications and Media Authority)が毎年調査を行っているが、その報告によれば、彼らは社会参加するうえで ICT の利活用の有効性に対する認識は高まっているものの、それによって受ける恩恵に対する理解が低いことが明らかになった(ACMA, 2009)。特に、自身の古い慣習や自らのライフスタイル、生活環境などを変えることに難色を示し、それが ICT の利活用による利便性やリテラシーの向上への関心が低いことが非利用につながっているという。さらに、こうした人々は、ICT に関連した用語の理解が低く、ICT 機器や技術の変化に対応する自らの能力に不安を感じているという指摘もされている。本研究で得られた分析結果も考慮すると、携帯電話の利用機会や利用開始の契機に至る機会の不足がもたらす実利用経験の不足が、必然的に自信の低さや不安感につながり、その影響から携帯電話の利活用による利便性やリテラシーの向上への関心の低下が導かれ、携帯電話の利活用への意欲も低くなるという悪循環に陥っていることが、携帯電話の非利用や低頻度の利用をもたらしている要因であると考えられる。

また、ICT リテラシーに関する調査を毎年実施している英国情報通信庁(Ofcom: Office of Communications)(2009)は、近年、ユーザの間では、特にインターネット利用におけるセキュリティの問題についての理解が広まったが、ユーザのおよそ 25%はその知識や設定を行うことに対して自信がなく、技術的なサポートが必須であると言及している。同様の調査において飯田ら(2007)は、情報機器を自身でうまく操作・設定できない人は、性格的に几帳面であることを明らかにした。すなわち、着実に操作をしようとするために失敗を好まず、また、失敗をしながらも正解を模索することが苦手で、試行錯誤の経験にもとづいて操作のメンタルモデルを構築できない点が、高齢者におけるリテラシーの低さをもたらしている要因と考えられる。

岩岸ら(2008)は、携帯電話の利用時の主観的メンタルワークロードについて実験を行い、若年者の方が高齢者よりも携帯電話の操作時にイライラしやすいこと、高齢者の方が頭を使い一生懸命になることが多いものの操作が達成できたことに対して満足感を得やすいことを示した。また、携帯電話を利用してイライラを感じやすい高齢者ほど、焦りを感じたり失

敗をしたりしやすい傾向が明らかである、とした。若年者の ICT の利活用について、Ho ら (2009) はコミュニケーションやエンターテインメントに ICT を利用することに対してポジティブで、さらに日常的にもよく利用しているが、教育での利用についてはそれほど積極的ではないと報告している。しかし、その共同研究者であった McNaught ら(2011) は、学習に ICT を用いることに積極的でない若年者も、実際に利用経験を重ねるにつれて次第に積極性が増していくと述べている。

これらの先行研究では実利用経験の質は考慮されていないが、若年者は機器の操作時にイライラするなどのネガティブな感性的経験を持って、携帯電話の利活用への意欲やリテラシーには影響がしにくいことが考えられる。しかし高齢者の場合には、ネガティブな感性的経験が操作に対する不安感を増幅させ、また更なる失敗や携帯電話の利活用への意欲の低下を引き起こしやすく、そのリテラシーの向上に結び付かないという悪循環に陥ってしまうことが考えられる。このように、ネガティブな感性的経験が携帯電話の利活用への意欲に与える影響の程度の違いが、若年者の携帯電話の利活用への意欲の高さや 2 章で示された携帯電話の各種機能の利活用やその頻度に影響しているものと考えられる。

4.3. 社会的サポートと携帯電話リテラシー

宮田(2005)は、高齢者のICTの利用について、ICTの利用機会と利用のサポートの提供がその利活用を促進する上で重要であると述べている。本研究の3章の分析においても、高齢者の「E: 携帯電話リテラシー」に影響する要因の一つとして、「D: 携帯電話の利用における社会的サポート」があげられたが、対処的で継続的基盤とはならないという問題が見いだされ、サポートのあり方が大きく問われていると考えられた。本節では、高齢者の携帯電話の利活用とそのリテラシーに影響を与える社会的サポートについて、先行研究を参照しながら見ていくこととする。

2章及び3章でも確認できたように、高齢者は携帯電話の利活用において子どもや孫などの若い世代の家族からサポートを受けることが特に多かった。この家族からの社会的サポートの重要性と問題点について、4.3.1.で論じる。また、1.3.4.で紹介したような講習会や勉強会などの複数の人が講師に学ぶ形式で受けるサポートや、友人や店員などの家族以外の人から受けるサポートも存在する。講習会型の社会的サポートの実態と問題についてを4.3.2.で、そのほかのサポートについてを4.3.3.でそれぞれ言及する。

4.3.1. 家族による社会的サポート

本研究において、高齢者の場合、携帯電話の利用に関するサポートを家族から受けるケースが多いことが2.3.の質問紙調査の結果から明らかとなり、さらにそれが子どもを中心とした若い世代の家族による社会的サポートであることが3章のインタビュー調査からわかった。これに関連して、1.3.3.で紹介したMori & Harada (2010)の実験では、若い世代と同居する家庭に暮らす高齢者の方が、高齢者のみの家庭に暮らす場合よりも、多種多様な携帯電話の機能を利用するというような形で学習が促進されるという結果を得ている。しかしながら、本研究においては高齢者世代の日常生活における携帯電話の実利用の頻度や活用の程度には、家族構成による差はほとんど見られなかった。確かに、日常生活を共にする家族によるサポートは、携帯電話の操作に関する一時的な学習には役立つことは考えられるが、本研究のインタビュー調査の分析によって示されたように、リテラシーの本質的向上や積極的な利活用にはつながらないと考えられる。本研究のインタビュー調査からは、「聞きたいときに家族がいない」、「何度も同じことを聞いて怒られる」などの理由から、サポートを積極的に利用することをあきらめてしまうケースも確認されている。これについては、飯田ら(2007)も情報機器を自身でうまく操作・設定できない人は、できる人と比較して年齢に限らず既婚率が高いと報告しており、サポートをしてくれる人の存在やそのサポートに依存しすぎてしまう

ことが、リテラシーの向上や積極的利活用を妨げる場合があることが考えられる。非日常的な状況下における実験手法に基づく調査では、責任感や義務感などから操作を覚えることや利活用に意欲的である可能性があり、その影響を受けた結果であることが否定できず、このことから、Contextual Inquiryを利用した実利用環境における調査が重要であるといえる。

4.3.2. 講習会型の社会的サポート

ICTの利用における高齢者支援のニーズは高いが、意識の高い都市部と財政的に難しい地方との差が広がっている現状にある。ICTに関する講習会は、2007年までに全国550万人を対象として実施され、高齢者においてもその利用を広めるきっかけとなったが、実施自治体の対応に大きなばらつきがあった点を、小松(2007)は指摘している。実際に「中高年のための」や「シニア」、あるいは「高齢者の」という冠が名前についた高齢者向けの講座は比較的受講応募が多いが、高齢者枠を設けて対応した自治体は都市部に片寄り、人口の少ない市区町村ではそのような対応はされてこなかった。しかし、複数世代の集まる講座においては、高齢者が受講してもついていけずに講習内容を理解できないなどの問題が起こっており、対応の差が問題となっている。こうした対応のあり方の差や、サポートの得られる機会の有無、サポートの質の差などが、本研究で確認した高齢者世代の地域間による携帯電話リテラシーの差につながっている可能性がある。

また、講習の形式について、平形ら(2009)は指導モデルの比較実験を行った。実験により、「携帯電話・インターネット利用の現状と課題」について、4つの異なる形式の指導モデルに基づき授業内での指導を行い、各モデルにおける学習の効果を比較した。学習効果を「情報活用への意欲の向上」と「情報モラルの理解」の程度によって測定して各指導モデルを比較したところ、両方の効果を同時に得ることは難しく、一斉指導型や疑似体験型の指導モデルでは、情報モラルの理解は高まるが、情報活用への意欲が低下しやすいという欠点があることが示された。これらの指導モデルはICTの講習会や勉強会でよく用いられるもので、効率的なリテラシーの向上を期待するならば、学習者相互の話し合いや講師の説明によって、意欲の低下を防ぐ工夫が必要となるだろう。しかしながら、携帯電話やパソコンの講習会では、10人に1人の講師をつけることが一般的であり、事前に参加者のリテラシーを測ることがほとんどない。したがって、複数人の受講者の対応のすべてを講師の資質に依存してしまっている現状にある。一方で受講者は、学習内容をわからない場合に、声をあげて講習を中断することに躊躇してしまい、さらにわからなくなったり興味を失ったりしてしまうこともあり、それが「自分には使うことができない」という思い込みにつながる場合がある。

これらのことを考慮すると、携帯電話について講習会型の社会的サポートを与える場合には、携帯電話の利活用の意欲の向上と維持をしながら、参加者のリテラシーに合わせたきめ細かい対応が必要であるといえるだろう。また、そのようなきめ細かな対応が、特に地方中

小都市などで求められていることが考えられる。

4.3.3. その他の社会的サポート

2章の質問紙調査で、高齢者が携帯電話の利活用に際して受ける社会的サポートとして、携帯電話ショップなどの販売店の店員などからのサポートがあげられた。店員からの社会的サポートはサービス取引に該当するが、サービス取引場面におけるサービスの質について、日本では、有形性に加えて信頼性や共感性が重要視され、個人的な感情や配慮を含む対人社会関係の要因が特に大切であるとされている(近藤, 2004; 松尾ら, 2001; 上原, 2009)。これらのサポートは、家族や講習会の講師から受けるサポートとは性質が異なり、被サポート者がサポートをする人やそのサポートに対して信頼や共感を抱いている場合にのみ、サポートを積極的に受けることが考えられる。

小松(2007)は、高齢者のICTの利用の契機は身近な家族の後押しや仲間からの強い誘いが深く関係し、利用に際して社会的サポートの機会が多くあることや、結果を急がない点が重要であると述べている。また、機器をうまく使えるようになるには、身近に信頼ができるサポート者がいることなどが要望としてあがっている。高齢者がICTを利用しない理由は、「使えなくても困らない」、「利便性が分からない」などのほかに、「操作が難しそう」、「使うのが怖い」といった知らないものへの不安に影響を受けている場合が多い。この場合、信頼している家族や友人間での口コミ、声かけが利用への契機となりやすい。

ICT利用に際して高齢者同士が相互にサポートし合う社会システムを構築するために、遊間(2008)は、高齢者が60才以前の段階で地域コミュニティに積極的に関与し、ICTを活用することを勧めている。実際に、各地には地域コミュニティや市民活動団体、シニアネットが存在しており、これらのコミュニティに属し、その社会関係のなかでのサポートをうまく活用しながら携帯電話の利活用への意欲やリテラシーを向上させることは、高齢者のICT利活用を促進させるうえで効果的といえるだろう。しかしながら、これらのコミュニティに所属している人たちは、もともと他人とのコミュニケーションの活性化にそれなりのモチベーションを持ち、コミュニケーションへの積極性の程度が高い人たちであることが考えられ、コミュニケーションに消極的な人たちは、家族内での社会的サポートや近隣のお店の特定の店員などの信頼している人からのサポートが必要となる。

これらの先行研究に見られるように、携帯電話の利用に対するショップ店員や仲間関係、コミュニティなどにおける社会的サポートは、家族によるサポートが受けられない場合や適当な講習会が開催されていないような場合には有効なものであるが、そのベースにはコミュニケーションへの積極性が必要と考えられる。

4.4. 4章のまとめ

本研究では、Mixed Methods Researchによる研究アプローチを適用し、定量的研究アプローチによる質問紙調査と定性的研究アプローチによるインタビュー調査という、異なる手法を用いた調査を行った。それにより、高齢者の携帯電話の利活用とそのリテラシーについての実態把握を2章で行い、さらに高齢者の心理的要因や社会的要因と携帯電話の利活用、およびそのリテラシーについての総合的な関連性を3章で明らかにした。本章では、これらの調査によって明らかとなった、高齢者の携帯電話の実利用経験の質、および利活用における社会的サポートの質の重要性について論じてきた。

実利用経験には実用的経験と感性的経験があり、感性的経験についてはポジティブな感情を伴うものとネガティブな感情を伴うものがある。先行研究との関連をみると、前者はフロー体験や自己効力感、および情緒的コミュニケーションとの関連があり、後者は実利用経験の不足やメンタルモデル構築の失敗との関連があることが分かった。若年者の場合、携帯電話の利用に際しての操作なに対してネガティブな感性的経験を持っても、携帯電話の利活用への意欲やリテラシーには影響がしにくい、高齢者の場合には、ネガティブな感性的経験が操作に対する不安感を増幅させ、また更なる失敗や携帯電話の利活用への意欲の低下を引き起こしやすいことが考えられた。この違いが、3章で示された携帯電話の利活用への意欲やリテラシーの世代による違いに影響しているものと考えられた。この点については、2章の質問紙調査においても、各種機能の利活用やその頻度という携帯電話の利用実態の違いとして示されている。

また、社会的サポートについては、家族によるサポートや講習会型のサポートが考えられるが、家族の不在や適切な講習会の欠如などにより十分なサポートを受けられない場合があり、ショップ店員や仲間関係、コミュニティなどにおける社会的サポートがそれを補完するものと考えられた。ただ、そのためにはコミュニケーションへの積極性がベースになっているという限界もあることが分かった。携帯電話の利用に際して問題が起きた際に、若年者は「自力で解決しようとする」が、高齢者は「人に頼る」という行動パターンが2章の質問紙調査から見いだされた。この点に関しては3章のインタビュー調査の分析からも同様の結果が得られており、「D：携帯電話の利用における社会的サポート」というカテゴリが若年者の発話からは見いだされなかった。高齢者が携帯電話の利用において社会的サポートを受ける場合、そのサポート者は家族であるケースが多いことが両調査の結果からわかったが、家族という身近にサポートをしてくれる人が存在していることや、そのサポートに依存しすぎてしまうことが、携帯電話リテラシーの向上や携帯電話の積極的利活用を妨げる場合があることが考えられた。

高齢者に対する携帯電話の利用促進のためのアプローチとして、講習会や勉強会などの教

育や機器の改善などがなされているが、単に機器の使い勝手を良くすることや非日常的な技術的サポートのみでは、特に携帯電話の活用への意欲が低い場合にはリテラシーの向上が難しい。4.3.で指摘したように、講習会や勉強会などの技術的な学習の場を提供している企業や地方自治体は既にいくつか存在しているが、高齢者の携帯電話リテラシーのレベルは多様であり、それに合わせた対応がとられておらず、そのことが居住地域による差を生んでいる可能性がある。

これらのことから、実際の高齢者ユーザの携帯電話の利用特性によって、携帯電話リテラシーやそれに影響している諸要因の構造が異なることが考えられる。そのため、携帯電話の利活用の促進やリテラシーの向上のために有効となるサポートを考える際には、3章で行ったようなContextual Inquiryを適用したインタビュー調査によって、まずユーザの日常生活における利用実態や利用特性を把握したうえで、それに適合した対応の仕方を考える必要がある。

5章. 結論

携帯電話やパソコンの利活用の程度は、おおむね年齢と反比例している。本研究では、ICT機器の中でも近年コミュニケーション手段の中心的存在となっている携帯電話に着目し、携帯電話の利活用における格差緩和の方策を見出すことを目的とし、高齢者における携帯電話の利活用とそのリテラシーの実態を把握し、格差が生じる要因の分析を行った。そのために、定量的研究アプローチと定性的研究アプローチを組み合わせ、次の2種類の調査を行った。

まず、携帯電話の利活用に関する質問紙調査を行い、世代間および地域間での携帯電話の利活用の違いやそのリテラシーの違いを把握した。若年者世代と比較して、高齢者世代は携帯電話リテラシーが総じて低いこと、高齢者間では、地方中小都市在住者よりも首都圏在住者の方が、携帯電話リテラシーが高いことが分かった。さらに、携帯電話の操作に困った場合に、高齢者には他者に頼る、若年者には自力で何とかしようとする傾向が特徴的で、高齢者の中でも首都圏在住者は地方中小都市在住者と比較して、問題に対して複数の対処を試みる傾向があった。質問紙調査では、これらの全体の傾向を把握することは可能であったが、その結果が生じた要因までは明確に特定することが困難であった。また、高齢者世代は若年者世代と比較して質問紙に対する回答率が低く、自由記述欄への情報も少ないなどの問題があった。それらの点を補いつつ、これらの世代や地域による違いをより詳しく把握するために、インタビュー調査を実施した。携帯電話の利活用にかかわる発話部分に着目しながら、調査で得られた発話をM-GTAを適用して分析し、携帯電話リテラシーに影響する諸要因についてまとめた。

その結果として、若年者と高齢者について、次のような結果が得られた。若年者は時間的にも金銭的にも限られた生活の中で、自身の持つ社会関係を維持・充実させ、有用な情報を取得するために、携帯電話を有効に利活用したいという意欲をもっており、それが高いリテラシーにつながっている。また、携帯電話の利活用への意欲が高いために利用頻度が高く、その点もリテラシーの高さにつながっている。他方、高齢者は、高齢者特有の生活状況や意識の変化が携帯電話の利活用への意欲の低下やコミュニケーションへの積極性の低下をもたらす場合があり、携帯電話の積極的利用を押しとどめ、それが知識や経験の不足につながっている。また、コミュニケーションへの積極性の低下は携帯電話の利用を阻害するだけでなく、携帯電話の利用における社会的サポートの機会の低下にもつながり、知識や経験の不足を克服しにくいという悪循環に陥る結果となっている。

このように携帯電話リテラシーに影響する要因としては、実利用経験の質と社会的サポートが重要と考えられた。実利用経験には実用的経験と感性的経験があるが、特に感性的経験についてはポジティブな感情を伴うものとネガティブな感情を伴うものがあり、先行研究から、前者は自己効力感やフロー体験、情緒的コミュニケーションとの関連があり、後者は実利用経験の不足やメンタルモデル構築の失敗との関連があることが分かった。また社会的サポートについては、家族によるサポートや講習会型のサポートが考えられるが、家族の不在や適切な講習会の欠如などにより十分なサポートを受けられない場合があり、ショップ店員や仲間関係、コミュニティなどにおける社会的サポートがそれを補完するものと考えられた。しかしその背景には、コミュニケーションへの積極性がベースになっているという点で限界もあることが分かった。

本論では、高齢者の携帯電話のリテラシーに影響を与える諸要因について論じてきた。携帯電話の利活用について全体の傾向とその詳細を把握したうえでその利活用に影響を与える要因について検討することが可能となった。このことから、**Mixed Methods Research**による研究アプローチによって問題の全体と詳細を把握することの有効性がうかがえた。また、その分析結果の妥当性について検証するための質問票を3.7において作成し、結果の妥当性を確認した。しかし、ここでの補足的調査は質問項目の適切さを評価する予備的なものであったため、特に尺度化の処理まで行っていない。今後再調査を実施し、因子分析を行い、今回作成した質問項目のさらなる精緻化する必要がある。

謝 辞

本論文をまとめるにあたり、多くの皆様方よりご指導とご支援、ご協力を賜りました。

指導教員の山中敏正先生には、本研究の方向性のご指導から始まり、論旨の構成、執筆内容のブラッシュアップにいたるまで、多方面に渡りご指導をいただきました。深く感謝いたしております。

また、本論文を作成するにあたり、審査委員として貴重なご指導とご助言をくださった花里俊廣先生、宮本信也先生、五十嵐浩也先生、生田目美紀先生に心より感謝申しあげます。大変お忙しいなか、貴重なご教示を賜りましたこと、深く感謝いたしております。また、異分野からの幅広い視点でご指導・ご教示いただけたことは、論文を磨き上げることに大いに役に立ったと思っております。

さらに、工学院大学の椎塚久雄先生には、感性工学の面からご指導をいただきました。また、研究に行きつまったときには、温かい励ましと適切なアドバイスをいただき感謝しております。放送大学の黒須正明先生にはユーザビリティ工学や人間中心設計、人工物発達学の面からご指導いただくとともに、関連資料のご提供をいただきました。また、調査を実施するうえでもご支援をいただき、大変感謝しております。

質問紙調査ならびにインタビュー調査にご協力いただきましたインフォーマントの皆様にも感謝いたしております。また、調査の実施に当たりご支援・ご協力いただきました関係者の皆様にも心から感謝いたします。

さらに、本研究を進めるうえで研究助成をしてくださった財団法人松下国際財団、財団法人吉田秀雄記念事業財団、財団法人倶進会の皆様にも心から感謝いたします。ご支援いただきました研究助成は、調査の実施などにとって大変ありがたいものでした。

皆様のご支援やご協力なくしては、本論文は完成できなかったと思っております。ここに記して皆様に謝意を表したいと思っております。

引用文献

- 赤津裕子・三樹弘之: 高齢者にとっての使いやすさ研究; 沖テクニカルレビュー, 第199号, Vol.71, No.3, pp. 54-57, 2004.
- 安藤昌也・黒須正明・高橋英明: 長期間にわたる視点でのユーザビリティ評価の重要性; ヒューマンインタフェース学会研究報告集, Vol.7, No.4, pp.47-50, 2005.
- 浅川達人: 高齢期の人間関係 (新社会老年学, 古谷野亘・安藤孝敏 編); ワールドプランニング, pp.109-139, 2003.
- 浅沼由紀・沢田知子・宮宇地一彦・丸茂みゆき: 都市居住者の昼間の居場所からみた生活行動タイプ-熟年・高齢期における地域生活と交流形成に関する研究-その1-; 日本建築学会大会学術講演梗概集, pp.345-346, 2007.
- Australian Communications and Media Authority (ACMA): Adult digital media literacy needs -Qualitative research report- ; 2009.
- Beyer, H. and Holtzblatt, K.: Contextual design: defining customer-centered systems; Morgan Kaufmann Publishers Inc., 1997.
- Conrad, P.: Qualitative research on chronic illness -A commentary on method and conceptual development- ; Social Science of Medicine, Vol.30, pp.1257-1263, 1990.
- Creswell, J.W.: Research Design -Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach- (Second Edition); Sage Publications Inc., 2003. (操華子・森岡崇 訳: 研究デザイン-質的・量的・そしてミックス法-; 日本看護協会出版会, 2007.)
- Csikszentmihalyi, Mihaly: Flow -The Psychology of Optimal Experience- ; Harper and Row, 1990. (今村浩明 訳: フロー体験 -喜びの現象学-; 世界思想社, 1996.)
- Csikszentmihalyi, Mihaly: Finding Flow -The Psychology of Engagement with Everyday Life- ; Basic Books, 1997. (大森弘 監訳: フロー体験入門 -楽しみと創造の心理学-; 世界思想社, 2010.)
- Csikszentmihalyi, Mihaly: Beyond Boredom and Anxiety; Jossey-Bass, 2000.
- 平形隆正・加藤幸一: 情報活用の意識と態度の向上を図る情報モラルの指導; 群馬大学教育学部紀要-芸術・技術・体育・生活科学編-, Vol.44, pp.143-152, 2009.
- Fratiglioni, L., Wang, H. X., Ericsson, K., Maytan, M., and Winblad, B.: Influence of Social Network on Occurrence of Dementia; A Community -based Longitudinal Study-, Lancet, Vol.355, pp.1315-13159, 2000.

- 藤井玲子: 市民教育としてのメディア・リテラシー -イギリスの中等教育における学びを手がかりに-; 立命館産業社会論集, Vol.42, No.4, pp.65-85, 2007.
- 富士通: WebInspector Ver. 1 for Windows and Mac OS X, 2002 (現在はVer. 5.1).
- 古屋健: 老人・障害者の心理 (中野善達・守屋國光 編); 福村出版, 1998.
- Glaser, B.G. and Strauss, A.L.: The discovery of grounded theory -Strategies for qualitative research- ; Aldine Publishing Company, 1967.
- 刑部育子: 「ちょっと気になる子ども」の集団への参加過程に関する関係論的分析; 発達心理学研究, Vol.9, No.1, pp.1-11, 1998.
- 刑部育子: 刑部論文(1998)に対する意見論文にこたえて; 発達心理学研究, Vol.12, No.2, pp.150-152, 2001.
- 原紀代・志田武彦・中俊弥・南部美砂子・原田悦子: 家電操作における高齢者の認知特性の研究; Matsushita Technical Journal, Vol.51, No.4, pp.29-33, 2005.
- Hamilton, I.S.,: Psychology of Ageing; An Introduction 2nd, Taylor & Francis, 1994. (石丸正 訳: 老いの心理学ー満ち足りた老年のために; 岩崎学術出版社, 1995.)
- Hara, Y. and Kashimura, K.: Cognitive aging and rich internet applications: Usability problems of Ajax based on the empirical study of older adults; Japanese Psychological Research, Vol.52, No.3, pp.216-226, 2010.
- Harada, T. E., Mori, K. and Taniue, N.: Cognitive aging and the usability of IT-based equipment: Learning is the key; Japanese Psychological Research, Vol.52, No.3, pp.227-243, 2010.
- 畑本裕介: 限界集落論の批判的検討-地域振興から社会福祉へ-山口市徳地地域の高齢者生活調査を中心に-; 山梨県立大学人間福祉学部紀要 , Vol.5, pp.1-15, 2010.
- 橋爪絢子, 黒須正明, 金子孝夫: 高齢者の携帯電話リテラシーに関する地域差の分析; 人間中心設計推進機構誌, 人間中心設計推進機構, Vol.4, No.2, pp.16-23, 2008.
- 橋爪絢子: 高齢者におけるコミュニケーションメディアの利活用ー量的調査と質的調査による実態の把握ー; 感性工学, 日本感性工学会, Vol.9, No.3, pp.153-159, 2010.
- Hassenzahl, M. :The Thing and I: Understanding the Relationship Between User and Product; (In: Blythe, M., Overbeeke, K., Monk, A., Wright, P. (Eds.),: Funology -From Usability to Enjoyment-); Kluwer Academic Publishers, pp. 31-42, 2003.
- Havighurst, R. J. : Development Tasks and Education; David McKay Company Inc, 1972. (児玉憲典・飯塚裕子 訳: ハヴィガーストの発達課題と教育; 川島書店, 1997.)
- Hillery, G.A.: Definitions of Community -Areas of Agreement- ; Rural Sociology, Vol.20, No.4, p.111, 1955.
- 平上二九三: 高齢者の社会関係; 吉備国際大学大学院社会学研究科論叢, Vol.1, pp.101-134 , 1999.
- 広井良典: コミュニティとは何か (コミュニティ, 広井良典・小林正弥 編著); 勁草書房, pp.11-32, 2010.

- Ho Miu Yan, Lam Lai Chuen, McNaught Carmel Marie. : Investigating students' need for e-learning at University; Blended learning -Blending technologies and teaching practices-, pp.561-568, 2009.
- 本間奈々: 地方自治体におけるICTとウェブアクセシビリティについて (地域づくり新戦略 -自治体格差時代を生き抜く-, 片木淳・藤井浩司・森治郎 編); 一藝社, pp.85-110, 2008.
- 法務省: 平成20年版 犯罪白書 -高齢犯罪者の実態と処遇-; 2008.
- 飯田健夫・石本暁生・畠山順子: 高齢者のIT利用特性に関するデータベースの構築と類別化 -ユーザの注意・記憶力と情報機器の利用特性-; 福祉情報工学, 電子情報通信学会技術研究報告, Vol.106, No.612, pp.103-108, 2007.
- 今井朝子・竹尾穂積・吉村真美子・関根千佳・榊原直樹: 高齢ユーザに製品やサービスを評価してもらうための手法と課題; 日本人工知能学会, 23回全国大会, 2009.
- 入江亨・松永圭吾・永野行記: 携帯電話「らくらくホン」におけるユニバーサルデザインへの取り組み; FUJITSU, Vol.56, No.2, pp.146-152, 2005.
- 石村郁夫・小玉正博: フロー体験と自尊心および自己効力感との関係-フロー体験後の変化に関する探索的検討を踏まえて-; 日本健康心理学会第 18 回大会・日本心理医療諸学会連合第 18 回学術大会合同大会発表論文集, Vol.7, 2005.
- 石阪督規: 瀬戸内過疎地域の高齢者生活と他出家族-広島県過疎山村の調査事例より-; 三重大学人文学部文化学科研究紀要, Vol.19, pp.31-44, 2002.
- ISO: ISO/IEC 13407:1999 Human-Centred Design Processes for Interactive Systems, 1999. (JIS Z8530:2000: インタラクティブシステムのための人間中心設計プロセス, 2000.)
- ISO: ISO9241-210:2010 Ergonomics of Human-System Interaction - Part 210 -Human-Centred Design for Interactive Systems-, 2010.
- 岩岸千夏・南部美砂子: 高齢者の日常生活における注意・認知特性と機器利用; 日本認知科学学会大会発表論文集, Vol.25, pp.142-143, 2008.
- 岩月岳史: 地域コミュニティ再生への一視点 -住民主導による地域経営の現状と課題- ; 立法と調査, Vol.290, pp.112-120, 2009.
- 叶堂隆三: 高齢者の生活ミニマムの維持と商店街の戦略 -長崎県福江市における民間型の公共交通(巡回バス)の運行- ;福岡国際大学紀要, Vol.11, pp.1-11, 2004.
- 河合千恵子・佐々木正宏: 配偶者の死への適応とサクセスフルエイジング -16年にわたる横断研究からの検討- ; 心理学研究, Vol.75, No.1, pp.49-58, 2004.
- 河合克義: 大都市のひとり暮らしの高齢者と社会的孤立; 法律文化社, 2009.
- 各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議: 電子政府ユーザビリティガイドライン; 2009.
- 各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議: 電子政府ユーザビリティガイドライン付属文書; 2009.
- 菊池里子・山崎守右: 家電製品におけるユニバーサルデザイン; 東芝レビュー, Vol.58, No.10, pp.5-8, 2003.

- 木下康仁: グラウンデッド・セオリー・アプローチ; 弘文堂, 1999.
- 木下康仁: グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 -質的研究への誘い- ; 弘文堂, 2005.
- 木下康仁: 実践的質的研究法 -修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて-; 弘文堂, 2007.
- 北島宗雄・熊田孝恒・小木元・赤松幹之・田平博嗣・山崎博: 高齢者を対象とした駅の案内表示のユーザビリティ調査; 人間工学, Vol. 44, No.3, pp. 1-13, 2008.
- 国立社会保障・人口問題研究所: 人口統計資料集; 2008.
- 国立社会保障・人口問題研究所: 人口統計資料集; 2009.
- 国立社会保障・人口問題研究所: 人口統計資料集; 2010.
- 国立社会保障・人口問題研究所: 日本の将来推計人口; 2006.
- 小松裕子: 高齢者・障害者へのIT支援の現状と課題; 富山大学芸術文化学部紀要, Vol.2, pp.76-84, 2007.
- 近藤隆雄: サービス・マネジメント入門; 生産性出版, 2004.
- 高齢者のユーザビリティに配慮したICT利用環境に関する調査研究検討会: 高齢者のユーザビリティに配慮したICT利活用環境に関する指針; 高齢者のユーザビリティに配慮したICT利用環境に関する調査研究検討会, 2008.
- 厚生労働省大臣官房統計調査部: 平成21年 国民生活基礎調査; 2010a.
- 厚生労働省大臣官房統計情報部: 平成21年 人口動態統計; 2010b.
- 古谷野亘: 社会的ネットワーク; 老年社会科学, Vol.13, pp.68-76, 1991.
- Krippendorff, K.: Content Analysis -An Introduction to Its Methodology- ; SagePublications. (三上俊治・椎野信雄・橋元良明 訳: メッセージ分析の技法 -「内容分析」への招待-; 勁草書房, 1989.)
- 國吉和子: 高齢期のコミュニケーション・社会的ネットワーク・サクセスフルエイジング (沖縄で学ぶ福祉老年学, ソーシャル・サポートにおけるCMC研究グループ編); 学文社, pp.91-100, 2009.
- 黒須正明: 人工物発達学の考え方; 人工物発達研究, Vol. 1, pp.13-21, 2009.
- 黒須正明・伊東昌子・時津倫子: ユーザ工学入門, 共立出版, 1999.
- Leopold, W.: Providing Access to the Web is Not Enough -Research suggests broadband infrastructure not enough to narrow digital divide- ; Northwestern University NewsCenter, <http://www.northwestern.edu/newscenter/stories/2010/03/internet.html>, 2010.
- Loges, W. E., & Joo-Young, J.: Exploring the digital divide -Internet connectedness and age-, Communication Research, Vol.28, No.4, pp.536-562, 2001.
- 松尾睦・奥瀬喜之・Praet Carolus : サービス・クオリティ次元に關する実証研究 -SERVQUALの再検討- ; 流通研究, Vol.4, No.2, pp.29-38, 2001.
- 松尾太加志: ヒューマンエラー防止のための外的手がかりのユーザビリティ要因; ヒュー

- マンインタフェース学会誌, Vol.13, No.1, pp.61-66, 2011.
- McNaught Carmel, Lam Paul and Lee Jack: Digital literacies -Hong Kong teachers' and students' perspectives on learning in the 21st century- ; International Symposium 2011 Proceedings (Digital Literacy: Opportunities and Challenges in Higher Education and Lifelong Learning), Center of ICT and Distance Education (CODE) The Open University of Japan, pp.61-71, 2011.
- 丸茂みゆき・浅沼由紀・沢田知子・宮宇地一彦: 都市居住者の世代別・生活行動タイプ別にみた地域との関わり -熟年・高齢期における地域生活と交流形成に関する研究-その2- ; 日本建築学会大会学術講演梗概集, pp.347-348, 2007.松本すみ子: 地域デビュー指南術-再び輝く団塊シニア; 東京法令出版, 2010.
- 宮田加久子: 2章 シニア世代のパソコンやインターネット利用実態とそれらの利用を促進する要因(シニア世代のインターネット利用に関する研究-オンラインとオフラインのサポート・ネットワーク-, 金城一雄・國吉和子・山代寛 編); 特別推進プロジェクト「現代社会における技術と人間」, 明治学院大学 社会学部附属研究所, pp.16-29, 2005.
- 宮内久光: 離島住民の中心都市における滞在可能時間の測定; 島嶼研究, Vol.2, pp.21-43, 2001.
- Mori, K. and Harada, T. E.: Is learning a family matter?: Experimental study of the influence of social environment on learning by older adults in the use of mobile phones; Japanese Psychological Research, Vol.52, No.3, pp.244-255, 2010.
- 元木昌彦: 孤独死ゼロの町づくり; ダイヤモンド社, 2008.
- 内閣官房IT担当室: 電子政府ユーザビリティガイドライン概要, 2009
- 内閣府: 平成22年版 高齢社会白書; 佐伯印刷, 2010.
- 内閣府政策統括官: 年齢・加齢に対する考え方に関する意識調査; 2006.
- 内閣府共生社会政策統括官: 第4回自殺総合対策の在り方検討会配布資料; 2007.
- 直井道子: 幸福に老いるために; 勁草書房, 2001.
- 中嶋智輝・伊藤泰久・伊藤英明・飯田晴彦: 高齢者向け携帯電話の商品開発事例 -もっとメールを使える携帯電話プロジェクト-; シンポジウム「ケータイ・カーナビの利用性と人間工学」, 2006.
- 中篠暁仁: 過疎農村における高齢者の生活維持メカニズム; 地理学評論, Vol.76, pp.979-1000, 2003.
- 難波静治: 音記号のインタフェース研究; 東芝レビュー, Vol.50, No.6, pp.471-474, 1995.
- 成富博章: 認知症を理解するために; 健康で長生きするために・知っておきたい循環器病あれこれ, Vol.68, 2008.
- 日本工業規格(JIS): JIS X8341-3:2004「高齢者・障害者等配慮設計指針- 情報通信における機器, ソフトウェア及びサービス-, 第3部: ウェブコンテンツ」, 2004.
- 日本質的心理学会: 理事長挨拶 <http://www.soc.nii.ac.jp/jaqp/gakkai.html>, 2010.
- 野口祐二: 老年期の社会関係 (老年学入門, 柴田博・芳賀博・長田久雄・古谷野亘 編); 川島書

- 店, pp.185-194, 1993.
- 倉片憲治・水浪田鶴・松下一馬: 生活環境音中に呈示された純音信号の聞き取りやすさの評価; 日本音響学会研究発表会講演論文集, pp.459-460, 2002.
- 小寺敦之: 若者の携帯電話利用とライフステージ-2005年インタビュー調査と2008年追跡調査-; コミュニケーション研究, 上智大学コミュニケーション学会, Vol.40, pp.43-56, 2010.
- Ofcom (Office of Communications): UK Adults' Media Literacy; 2009 Interim Report, 2009.
- 小川晃子: 高齢者IT講習の効果分析; 岩手県立大学社会福祉学部紀要, Vol.4, No.1, pp.19-30, 2001.
- 小川晃子: シニアネットワーカーの情報活用実践力 -岩手県内のシニアネット会員を対象とする調査結果を通して-; 岩手県立大学社会福祉学部紀要, Vol.7, No.2, pp.21-29, 2005.
- 小川直樹・田中孝明: 離島生活高齢者の生活史にみる生活環境と生活意識 -長崎市高島町における高齢者への聴き取り調査を中心にして-; 筑紫女学園大学・筑紫女学園大学短期大学部紀要, Vol.5, pp.141-149, 2010.
- 沖縄県: 離島関係資料 (平成22年1月); 2010.
- 岡本明: 情報機器のバリアフリー・ヒューマンインタフェース; 内閣府総合科学技術会議・情報通信研究開発プロジェクト, ヒューマンインタフェース会合資料, 2003.
- 大橋裕太郎: 「生涯学習としての情報教育」を支えるフィンランドの図書館の特徴; メディア教育研究, メディア教育研究センター, Vol.6, No.2, pp.1-13, 2010.
- 大森宣暁: 情報通信利用による交通行動の変化に関する考察 -グループインタビュー調査を通して-; 土木計画学研究講演集, Vol.27, 2003.
- 小柳和喜: Functional Digital Literacies or Critical Digital Literacies?; 国際シンポジウム2011 報告書 -高等教育・生涯教育におけるデジタルリテラシー-; 放送大学ICT活用・遠隔教育センター, pp.103-122, 2011.
- Petersen, R.C., Smith, G., Kokmen, E., Ivnik, R.J. and Tangalos, E.G.: Memory function in normal aging; American Academy of Neurology, Vol.42, pp.396-401, 1992.
- Roto, V. et al.: User Experience White Paper; 2011. <http://www.allaboutux.org/uxwhitepaper/>
- 西條剛央: ライブ講義・質的研究とは何かSCQRMベーシック編 -研究の着想からデータ収集、分析、モデル構築まで-; 新曜社, 2007.
- 戈木クレイグヒル滋子: グラウンデッド・セオリー・アプローチ -理論を生み出すまで-; 新曜社, 2006.
- 戈木クレイグヒル滋子: 実践グラウンデッド・セオリー・アプローチ -現象をとらえる-; 新曜社, 2008.
- 齊藤哲也: 不完全な設計情報の転写に関する考察 -ユーザーに負託される設計情報を活用した製品戦略について-; 研究・技術計画学会年次学術大会講演要旨集, Vol.23, pp.349-352, 2008.
- 酒井恵子・久野雅樹: 価値志向的精神作用尺度の作成; 教育心理学研究, Vol.45, pp.388-395,

- 1997.
- 酒井恵子・山口陽弘・久野雅樹: 価値志向性尺度における位置次元的階層性の検討 項目反応理論の適用; 教育心理学研究, Vol.46, pp.153-162, 1998.
- 酒井恵子: 価値概念の個人差とその背景価値尺度作成課題による検討; 教育心理学研究, Vol.49, pp.10-111, 2001.
- 坂口佳江: 地域で生活する高齢者の日常生活とフロー経験; 日本公衆衛生学会総会抄録集, Vol.66, p.524, 2007.
- 佐藤郁哉: 定性データ分析入門 -QDA ソフトウェアマニュアル-; 新曜社, 2006.
- 佐藤郁哉: QDA ソフトを活用する -実践 質的データ分析入門-; 新曜社, 2008.
- 澤田久美子: 情報端末・家電におけるユニバーサルデザイン; 映像情報メディア学会誌, Vol.60, No.7, pp.1002-1006, 2006.
- 宿南達志郎: ブロードバンドサービスにおけるデジタル・デバイドの解消政策について; 慶應義塾大学メディア・コミュニケーション研究所紀要, Vol.56, pp.143-156, 2006.
- 総務省中央法規: 高齢者の生活と意識-第6回国際比較調査結果報告書-; 2005.
- 総務省情報通信政策局・ICT国際競争力懇談会: 我が国のICT国際競争力強化戦略 -ICT国際競争力懇談会とりまとめ-; 国立印刷局, 2007.
- 総務省情報通信政策局: 平成21年通信利用動向調査報告書; 2010.
- 総務省統計局: 日本の統計2010; 2010.
- 総務省統計局: 平成11年全国消費実態調査報告書; 2000.
- 総務省統計局: 平成21年全国消費実態調査報告書; 2010.
- Spranger,E.: Lebensformen; Max Niemeyer, 1921. (伊勢田耀子 訳: 文化と性格の諸類型; 明治図書, 1961.)
- 須田治・倉持清美・麻生武: 意見論文; 発達心理学研究, Vol.11, No.3, pp.223-227, 2000.
- 鈴木義章・本宮志江・原有希・須藤智・佐藤稔久・熊田孝恒・北島宗雄: 高齢者の認知特性に適合したWebインタフェースのデザインに関する研究(2) -検証:高齢者の認知機能がWeb操作に及ぼす影響-; ヒューマンインタフェースシンポジウム, 2009.
- 高比良美詠子・坂元章・森津太子・坂元桂・足立にれか・鈴木佳苗・勝谷紀子・小林久美子・木村文香・波多野和彦・坂元昂: 情報活用の実践力尺度の作成と信頼性および妥当性の検討; 日本教育工学雑誌, Vol.24, No.4, 2001.
- 竹井潔: コミュニティと情報-地域情報化による地域づくりと課題 - (コミュニティ政策研究の課題, 谷口隆一郎 編); 三恵社, pp.114-143, 2010.
- 田中良久: 心理学的測定法(第2版); 東京大学出版会, 1977.
- 上原裕紀子: サービスの品質を決定する要因とその影響力について -美容室、理容室が提供するサービスを例として-; 経営戦略研究, 関西学院大学, Vol.3, pp.113-130, 2009.
- 若林芳樹: インターネットの地理-デジタル・デバイドの視点から-; 地理月報, Vol.476, pp.19-21, 2003.

若松正晴・澤田久美子・樋口博彦: 三菱電機 (株) デザイン研究所におけるユニバーサルデザインの取り組み: ヒューマンインタフェース学会誌, Vol.8 , No.3, pp.35, 2006.

和気早苗・福井沙代・二山晃子・栗本良美携帯: 電話のユーザビリティ研究 -ユーザの年齢、使いやすさ、端末の選択- ; ヒューマンインタフェース学会研究報告集, Vol. 6, No.5, pp.37-38, 2004.

VERBI Gmbh: MAXQDA 10, 2010.

WHO: ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health), 2001.

遊間和子: 第1章 準備は早く始めるに越したことはない(シニアよ、ITをもって地域に戻ろう, 山田肇 編著); NTT出版, pp.2-25, 2008.

全国均衡のあるブロードバンド基盤の整備に関する研究会: 次世代ブロードバンド構想 2010 -ディバイド・ゼロ・フロントランナー日本への道標- ; 総務省, 最終報告, 2005.

本研究に関する研究発表

学術論文

- 橋爪絢子: 高齢者の特性や利用状況に適合した携帯電話の条件; 人間科学研究, 早稲田大学人間科学学術院, Vol.20(Supplement), p78, 2008. 【 2章 】
- 黒須正明, 橋爪絢子: コミュニケーション手段の選択とその状況依存性; 人間中心設計推進機構誌, 人間中心設計推進機構, Vol.4, No.1, pp.34-41, 2008. 【 2章 】
- 橋爪絢子, 黒須正明, 金子孝夫: 高齢者の携帯電話リテラシーに関する地域差の分析; 人間中心設計推進機構誌, 人間中心設計推進機構, Vol.4, No.2, pp.16-23, 2008. 【 2章 】
- Ayako Hashizume, Masaaki Kurosu, Toshimasa Yamanaka: Transition Patterns in the Use of the Cell Phone among Senior People; Artifact Development Analysis, Vol.2, pp.65-67, 2009. 【 2章 】
- 黒須正明, 橋爪絢子: 人工物発達学におけるContentxtual Inquiryの利用; 人工物発達研究, 総合研究大学院大学, Vol.2, pp.68-98, 2009. 【 3章 】
- 橋爪絢子, 黒須正明, 山中敏正: 携帯電話の利用からみた高齢者の社会関係; 人工物発達研究, 総合研究大学院大学, Vol.3, pp.79-85, 2010. 【 2章 】
- 橋爪絢子: 高齢者におけるコミュニケーションメディアの利活用—量的調査と質的調査による実態の把握—; 感性工学, 日本感性工学会, Vol.9, No.3, pp. 153-159, 2010. 【 2章 】
【 3章 】

国際会議発表

- Ayako Hashizume, Masaaki Kurosu, Takao Kaneko: Use of Cell Phone by Senior Users Compared to Young Users; The 12th World Multi-Conference on Systemics, Cybernetics and Informatics Proceedings, pp.244-247,2008. 【 2章 】
- Ayako Hashizume, Masaaki Kurosu, Takao Kaneko : The Choice of Communication Media and the Use of Mobile Phone among Senior Users and Young Users; Computer-Human Interaction, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, pp. 427-436, 2008. 【 2章 】
- Ayako Hashizume, Masaaki Kurosu, Toshimasa Yamanaka: Regional Difference in Problems during the Use of the Cell Phone by Senior Users; The 13th IEEE International Symposium on

- Consumer Electronics, 2009. 【 2章 】
- Ayako Hashizume, Masaaki Kurosu, Toshimasa Yamanaka: Regional Difference in the Use of Cell Phone and Other Communication Media among Senior Users; Human Centered design, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, pp. 426-435, 2009. 【 2章 】
- Masaaki Kurosu, Ayako Hashizume: Culture and Communication Behavior - A Research Based on the Artifact Development Analysis; Human Centered design, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, pp. 468-475, 2009. 【 2章 】
- Ayako Hashizume, Masaaki Kurosu, Toshimasa Yamanaka: Relationship between the selection and the use of Information and Communication Equipments; International Conference on Kansei Engineering and Emotion Research, 2010. 【 2章 】
- Ayako Hashizume, Hisao Shizuka: Ageing Society and Kansei Communication; Advances in Intel. Decision Technologies, SIST 4 , Springer-Verlag Berlin Heidelberg, pp. 607-615, 2010. 【 2章 】

国内学会発表

- 橋爪絢子, 黒須正明, 山中敏正: 高齢者の社会関係と携帯電話の利用; ヒューマンインタフェース学会シンポジウム2008論文集, ヒューマンインタフェース学会, pp.445-448, 2008. 【 2章 】
- 橋爪絢子, 黒須正明, 山中敏正: 高齢者における携帯電話の利用の地域差; シンポジウムモバイル09研究論文集, モバイル学会, pp.87-90, 2009. 【 2章 】
- 黒須正明, 橋爪絢子: 人工物発達学にもとづいた新たな人工物の開発 (1)購入時と利用時の価値基準; ヒューマンインタフェース学会シンポジウム2009論文集, ヒューマンインタフェース学会, 2009. 【 2章 】
- 橋爪絢子, 黒須正明, 山中敏正: 文化と情報行動; ヒューマンインタフェース学会シンポジウム2009論文集, ヒューマンインタフェース学会, 2009. 【 3章 】
- 橋爪絢子, 椎塚久雄: 高齢化社会と感性コミュニケーション; 第3回横幹連合コンファレンス, 横断型基幹科学技術研究団体連合, 2N1-2, 2009. 【 2章 】
- 橋爪絢子, 黒須正明, 山中敏正: 機器利用時の情報探索行動-高齢者と若年者の比較-; 第9回TXテクノロジー・ショーケースinつくば2010プログラム&アブストラクト集, つくばサイエンスアカデミー, p.117, 2010. 【 2章 】
- 橋爪絢子, 黒須正明, 山中敏正, 椎塚久雄: 情報社会における高齢者のコミュニケーション-感性コミュニケーションとメディア利用; 感性フォーラム2010札幌, 日本感性工学会, 2010. 【 2章 】

報告

橋爪絢子: 高齢者における情報通信メディアの利活用—価値観や生活満足度との関連—;
助成研究集, 財団法人吉田秀雄記念事業財団, 2009年第43次, pp.189-201, 2010. 【 2章 】
【 3章 】

橋爪絢子: 高齢者における情報通信メディアの利活用; AD STUDIES, 財団法人吉田秀雄記
念事業財団, Vol.32, p.67, 2010. 【 2章 】 【 3章 】

付 録

- 【 付録-1 】： 質問紙調査票
- 【 付録-2 】： インタビューに用いた資料
- 【 付録-3 】： インタビュー結果のまとめ
- 【 付録-4 】： 作成した質問紙調査票