



## 佐賀県における ICT 利活用促進活動の実証研究

羽石 寛志

Working Paper Series Vol.FY2016-05

2016 年 10 月

このWorking Paper の内容は著者によるものであり、必ずしも本センターの見解を反映したものではない。なお、一部といえども無断で引用、再録されてはならない。

佐賀大学経済学部  
地域経済研究センター

〒840-8502 佐賀市本庄町 1 番地

# **The Promotion Activities of ICT Utilization in Saga Prefecture<sup>¶</sup>: An Empirical Study**

**Haneishi Hiroshi\***  
**Faculty of Economics, Saga University**

## **Abstract**

These days the utilization of information and communication technologies (ICT) continues to rapidly advance in our society; meanwhile, an information gap, a so-called "digital divide" becomes a serious problem. Thereat, social support is provided for the bracket that cannot use ICT positively like the elderly especially. The aims of this paper were (a) to introduce contents of activities conducted by the students of Faculty of Economics, Saga University at Akamatsu Community Center in Saga City from 2012 to 2016 as part of Senior ICT Utilization Promotion Project Team and Promotion Activity of ICT Utilization on Saga Advanced Information Promotion Council, (b) to summarize surveys and analyses about the activities and (c) to consider ways of improving information gap on ICT utilization.

*Key Words: Information and Communication Technologies, Information Gap "Digital Divide", Elderly*

---

<sup>¶</sup> In addition, a part of this work was supported by SAGA Advanced Information Promotion Council.

\* Faculty of Economics, Saga University, 1 Honjo-machi, Saga-City, 840-8502, Japan  
E-mail: hhiro@cc.saga-u.ac.jp

# 佐賀県における ICT 利活用促進活動の実証研究<sup>¶</sup>

羽石寛志\*

## 要旨

情報通信技術の利活用が社会において急激に進む現代、情報格差（デジタル・ディバイド）の問題が大きくなってきている。そこで、特に高齢者などの情報通信技術を積極的に利用できない層への支援が社会的に取り組まれている。本稿では、佐賀県高度情報化推進協議会における「シニア ICT 利活用推進プロジェクトチーム」・「ICT 利活用促進活動」の取り組みとして、佐賀大学経済学部羽石研究室で学生とともに、2012～2016 年度（平成 24～28 年度）の校区公民館での情報通信技術未利活用者支援とその調査分析をまとめ、情報通信技術利用における情報格差是正の方法を考察する。

キーワード：情報通信技術、情報格差（デジタル・ディバイド）、高齢者

---

<sup>¶</sup> 本稿の一部は、佐賀県高度情報化推進協議会の助成を得て行った研究成果である。本稿をまとめるにあたり、調査研究の機会と場をあたえていただいた佐賀県高度情報化推進協議会の支援があったことに謝意を示す。また、調査研究を行う場であった佐賀市立赤松公民館のスタッフ及びサークルの皆様、特に古賀館長様には大変お世話になりました。最後に卒業論文として研究に取り組んだ佐賀大学経済学部羽石研究室の皆には深く感謝いたします。

\* 840-8502 佐賀市本庄町 1 番地 佐賀大学経済学部 准教授 羽石寛志  
E-mail: hhiro@cc.saga-u.ac.jp

## 1. はじめに

現代社会において情報通信技術（Information and Communication Technology : ICT）の発展とそれら情報通信技術を用いた関連サービスの普及はめざましいものがある。昨今では、IoT やビッグデータや AI などの情報通信技術を活用した社会の構築などを国の政策としても推進されている。このことだけでなく、情報通信技術はビジネス環境をはじめ一般生活や教育など様々な場面での利活用が進んでいる状況である。情報通信技術が社会基盤として機能する社会が進んでいるのである。しかし、多くの場面での情報通信技術の利活用が進むことで、反対に利用できない場合の情報格差（デジタル・ディバイド）が問題となってきている。様々なサービスの利用が情報通信技術の利用が前提になっている上に、情報通信技術を用いたほうがメリットを享受できるなど利用する者と利用しない者で格差が発生しているのである。このような情報格差は、特に低所得者と高齢者に帰着するとされている。

また現代社会は少子高齢化が進んでおり、その課題である高齢者支援や労働力不足の代替にも情報通信技術の利活用が進められようとしている。しかし、情報格差の課題である高齢者の情報通信技術の利活用が進まないことから高齢者支援としての取り組みに支障が出ていることが考えられる。情報通信技術での高齢者の自立生活の支援において情報格差の削減が必要であると考えれば、情報通信技術の未利用者や利用不可能者へのサポートが社会的課題として挙げられる。

このような情報化社会の進展による様々な課題は、地方自治体にとっても重要な課題である。佐賀県においても、これらの課題に対応するために、1989年（平成元年）に佐賀県高度情報化推進協議会<sup>(注1)</sup>が設立された。以来、同協議会は、県民の情報通信技術の利活用を進める目的のもと活動を行っている。また、上記課題などに関連し、シニア層の ICT 利活用の推進を図るため、2012年（平成24年）に同協議会の幹事に「シニア ICT 利活用推進プロジェクトチーム」が設置された。このプロジェクトチームの活動として、2012年より佐賀大学経済学部羽石研究室では、情報通信技術の未利用者、特に高齢者層（シニア層）の情報通信技術の利活用を進めるためのモデル構築に向けた調査研究を行っている。

本稿では、2012～2016年度（平成24～28年度）までに佐賀大学経済学部羽石研究室で学生とともに行った実証研究の内容をまとめた上で、特に2014年度調査のデータを使用して、新たな視点のもと統計分析を行う。情報格差の実情を把握するために家族構成と情報通信技術の利活用状況を独立性の検定による統計分析を行い、高齢者世帯と若年層との同居との違いによる情報通信技術の利活用の違いを明らかにし、情報通信技術の未利用者や無関心層における情報格差是正の方法を考察する。

## 2. 情報格差（デジタル・ディバイド）及び関連研究

情報格差（デジタル・ディバイド）に関する議論が起こったのは、アメリカのクリントン政権時のゴア副大統領が唱えた「情報スーパーハイウェイ構想」による、世界的な情報通信技術の利活用が始まる情報化社会の到来が現実となる1990年代である。企業のみならず一般家庭にもインターネットが普及し、情報通信技術の利活用できる者とできない者との格差問題が表面化された。2000年に開催された「九州・沖縄サミット」でもこの問題が議論され「IT 憲章」を採択し、世界的な情報通信技術の利活用を促し情報格差是正の方針を定めている。情報格差の問題は、「所得」、「年齢」、「地域」、「教育」などの差によりその利用率の違いにつながるものであるが、その

課題対策には、インフラの整備や利用コストの低下を図るものが当初から進んでおり、成果が表れてきている。しかし、高齢者などの情報通信技術の利活用のための情報リテラシー能力が低い層などの課題対策にはまだまだ課題が残っている状況である。

総務省（2011）によると、わが国では、「デジタル・ディバイド解消戦略」に基づいた対策によって、ブロードバンドインフラ環境の普及は進み、2010年度末でほぼ全域に整備が完了している。そこで、わが国においても情報格差課題対策としても、高齢者や身障者の取り組みが必要であるとされている（情報通信白書平成23年版）。

また、情報格差の関連研究では、田崎（2006）は、地域間の情報格差をブロードバンド化の差として捉えその解消のための提言を行っており、情報通信環境の整備の必要性を明らかにしたものである。水野（2006）は、アンケート調査に基づき情報機器がシニアの生活に与える影響を分析しており、情報化社会では情報機器の利用がシニアのセカンドライフの充実に寄与し、利用できない場合のデジタル・ディバイドの問題とセキュリティの問題を明らかにしており、情報通信技術の利活用段階での情報格差問題を取り上げた研究である。鬼塚・星野・橋本・九鬼（2012）も、中山間地域におけるデジタル・ディバイドの実態把握を調査分析しており、特に高齢者の情報格差の課題を明らかにしている。

本研究に関連する研究としては、金子（2004）による学生が情報ボランティアとして高齢者と障害者に対する情報教育を行う活動をまとめたものがある。しかし、情報通信技術の未利用や無関心な者に対する活動ではなく情報教育に積極的に参加するアクティブなユーザを対象としたものである。また、後藤（2004）は高齢者のデジタル・ディバイド解消のため従来型の操作教育重視のIT講習会の内容を見直す必要を明らかにし、ITに対するきっかけを作り出し、無関心な者を取り込むことが必要であるとしている。

### 3. わが国及び佐賀県における情報化戦略と佐賀県高度情報化推進協議会の活動

#### 3.1 わが国における情報化戦略

近年の情報通信技術に関するわが国の施策は、2001年1月に「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」を施行し「e-Japan 戦略」策定することから始まっている。国民すべてに情報通信技術を活用できる社会の実現のため、「超高速ネットワークインフラ整備及び競争政策」、「電子商取引ルールと新たな環境整備」、「電子政府の実現」、「人材育成の強化」、を重点施策として5年以内に世界最先端のIT国家となることを目指したものであった。この「e-Japan 戦略」により、世界最先端のITインフラの整備が行われ、その後「e-Japan 戦略 II（2003年）」、「IT新改革戦略（2006年）」と続き、情報通信技術の利活用の推進戦略を策定しブロードバンドネットワーク環境の社会を実現した。さらに2010年に「国民本位の電子行政の実現」、「地域の絆の再生」、「新市場の創出と国際展開」の3つの重点項目により国民主権の社会確立を目指し「新たな情報通信技術戦略」が策定された。このように持続的成長を情報通信技術の利活用により実現するため情報通信技術のインフラ整備から始まり、利用環境の整備やソフト面の対応を図ってきている。

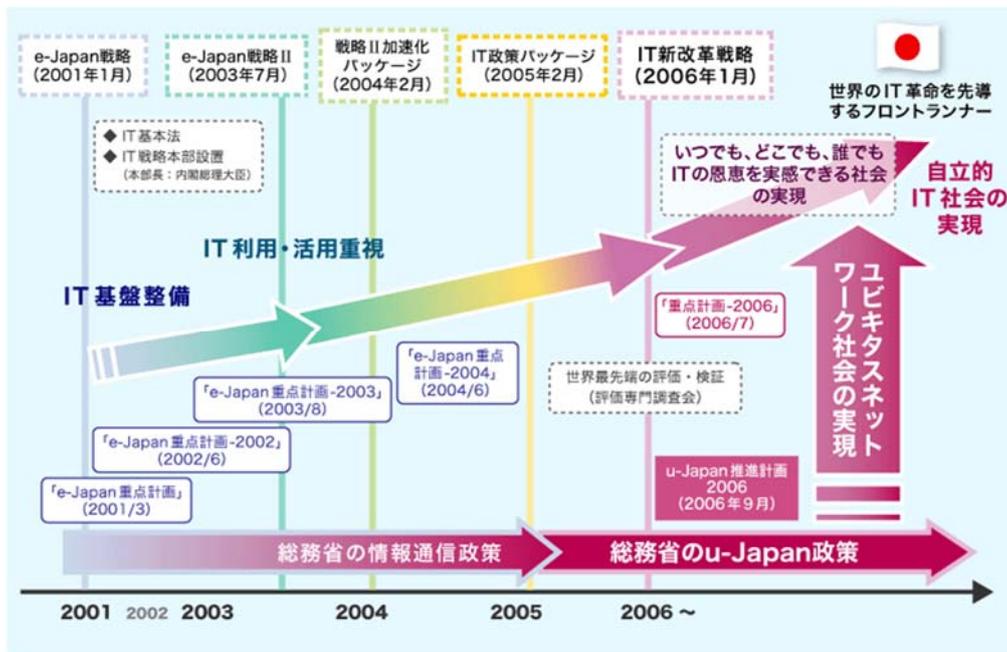


図1 我が国のIT戦略

出典：総務省「e-Japan戦略」の今後の展開への貢献

### 3.2 佐賀県における情報化戦略

『さがICTビジョン2008<sup>(注2)</sup>』によれば、国の政策に対応し佐賀県では、2002年に県民生活や産業活動のためのICT基盤整備のため「佐賀県新地域情報化推進計画」を策定し、2005年には庁舎間などの情報通信基盤を整備しブロードバンド環境「佐賀県高度情報通信基幹網」と「佐賀県公共ネットワーク」の構築を行い、「防災行政通信ネットワーク」、「総合行政ネットワーク」、「学校教育ネットワーク」などの行政サービスの運用を進めている。『さがICTビジョン2008』の基本方向は「佐賀県内外の知識や資源を「もやう」（つなげる・共有する）ことで「暮らしの豊かさを実感できる佐賀県」を実現する」とし、「いつでも、どこでも、だれでもがICTに支えられた豊かな暮らしをあたりまえのこととして享受できる佐賀県を実現する。」ことを目標として施策を展開したものであった。この目標の実現のため4つの戦略分野（「学びある地域づくり」・「安全・安心なくらしづくり」・「暮らしを支える産業づくり」・「ユビキタスインフラづくり」）をあげ、それぞれに推進施策を示し産官学での活動を行い2010年代の地域ICT社会像の構築を目指した。

2013年には、「佐賀県ICT利活用推進計画」<sup>(注3)</sup>が「佐賀県総合計画2011」の下位計画として発表され、ICT利活用の促進のための活動を明らかにした。これまでの取り組みの結果、情報通信基盤（情報インフラ）の整備、医療や教育、行政の分野で先進的なものが実現できた部分がある。しかし、これまでの取組においてもICT利活用に至らない分野があり十分にICTが浸透しているとは言えない状況であった。例えば県民の情報利活用能力向上においてシニア層の情報リテラシー向上のために発展的な取り組みが必要であるとしている。そこで、本計画では、基本理念を「ICTで暮らしを守り、未来を拓く。」として、目標年次を2014年度にして5つの施策（「安全・安心な県民生活の実現」・「心豊かで活力ある県民生活の実現」・「競争力のある地域産業の育成」・「県民本位の電子自治体の推進」・「県民のICT活用力の向上」）をあげ計画を推進している

### 3.3 佐賀県高度情報化推進協議会の活動

佐賀県高度情報化推進協議会は、1989年に産官学個人を会員として県内の情報化の推進を図ることを目的として設立された。表1は、佐賀県高度情報化推進協議会の沿革より、事業に関する部分を抽出してまとめたものである。設立当初は、主にネットワークの整備などのハード面での

表1 佐賀県高度情報化推進協議会の沿革

1989年	設立総会（11月29日） 情報化講演、研修会、情報化交流会、自治体連絡会などの事業を開始
1990年	「全国ニューメディア祭プレシンポジウム」を開催 「さが地域情報化展」を開催（佐賀市）
1991年	「全国ニューメディア祭」（武雄市をメイン会場に伊万里市、佐賀市で開催） 「さが地域情報化展」を開催（武雄市）
1992年	先進地視察を実施し、先進的な自治体や様々な情報センター、地域情報化フォーラムなどを視察（2005年度まで継続） 「さが地域情報化展」を開催（唐津市） テーマ別研修会を開催（2000年度まで継続）
1995年	ソフトコンテストを実施（2003年度まで継続）CG・アプリケーション・ホームページの3部門を一般、小学校・中学校・高校・大学・専門学校に分けて公募し表彰 会員の事業に対する支援補助を実施（2006年度まで継続）
1996年	教育研究専門部会、インターネット研究部会、ビジネスリサーチ部会を設置（2006年度まで継続）
2004年	チャレンジPC講座（シニアのためのパソコン講座）を開催（2009年度まで継続）
2006年	IT初心者サポート事業（2007年1月～2008年3月まで実施）
2007年	プロジェクト支援補助制度を創設（2012年度まで継続） ITキャラバン隊『豊かなネットワーク社会』をテーマに開催 ブロードバンド加入向上キャンペーンを実施（『ブロードバンド王国・佐賀づくり2008』 「ようきんしゃった！さが」キャンペーン）
2008年	ブロードバンド加入向上事業（ブロードバンド体験フェアなど）を実施 創立20周年事業（功労者表彰式・記念講演会）を実施
2010年	「ブロードバンド普及促進研究会（県主催）」への参画
2011年	地上波デジタル放送の完全デジタル化最終行動計画への協力 「ブロードバンド普及促進研究会（県主催）」への参画
2012年	シニア層のICT利活用の推進を図るため、幹事会に「シニアICT利活用推進プロジェクトチーム」を設置
2013年	「シニアのICT利活用促進に向けた調査研究」を開始（2015年度も継続）
2014年	情報リテラシー・セキュリティ事業を開始

出典：佐賀県高度情報推進協議会沿革より作成

基盤整備に対する事業を行ってきた。近年はインフラの整備がおおむね全地域に広がったことから、情報通信技術の利活用の支援を行う事業を中心に検討されるようになってきており、各種講演会や研修会体験会の開催、利活用講習会への支援などソフト面を重点的に活動している。そこで2012年より、シニア層のICT利活用の推進を図るため協議会運営を行っている幹事会の中に「シニアICT利活用推進プロジェクトチーム」を設置しシニア層向けの取り組みを行っている。

#### 4. 佐賀大学経済学部羽石研究室各年度調査研究活動

「シニアICT利活用推進プロジェクトチーム」での支援対象は、情報通信技術に対して関心の無い層にアプローチすることとした。これは、情報通信技術に関心があれば、現在多くの既存の支援やサービスを利用することで情報通信技術の利活用を進める場が存在すると考えたからである。行政はじめ民間でも有料や無料で様々なサービスがあり、自ら進んで利用することは困難ではない状況になってきている。

##### 4.1 2012年度活動<sup>(注4)</sup>

2012年度は、プロジェクトチームを立ち上げて、どのような推進案が実施可能かを捉えるため、主に情報通信技術の利活用に関する活動の現状把握を行った。

当時、佐賀県内では、NPO法人をはじめとする様々な組織によるシニア層向けのPC講座などの支援が行われており、さらにPC講座を担当する講師の育成への支援なども並行で行われている状況であった。具体的な活動として、チャレンジPC講座と呼ばれる、シニア層の初心者を対象にパソコンの基礎から電子メール、インターネットの利用を目指す講習会が佐賀市を中心に、2004年から毎年およそ6回、受講者を約120名集めて開催されてきた。また、パソコンやインターネットを通して交流を深めながら仲間作り、生きがい作りを行い、楽しむと同時に、シニア層の経験を活かして地域に貢献することを目的としたシニアネット基山も、1999年の設立以降、年賀状作成講習会や写真アルバム講習会といった日常生活に特に役立つような技術の提供を行い、地域のICT教育の発展に大きく貢献をしている状況であった。

##### 4.2 2013年度活動<sup>(注5)</sup>

当時、佐賀県教育委員会の2014年4月から全県立高校の新入生に1人1台のタブレットを導入するという全国初の試みを決定したことや、佐賀市19校区公民館に住民が使用可能なインターネット環境整備、さらに、シニアネット佐賀による市町中央公民館レベルでの講習会、勉強会、相談活動などがそれぞれ開催され、情報化先進県として活発に活動がなされていた。これらの動きからも、講習会などに出向く情報通信技術利用について一定の意欲のある高齢者層が増加しており、講習会にもほぼ毎回100名以上の応募数がある状況であった。

これらの支援は、情報通信技術に興味のある高齢者層には有効であり、情報通信技術の普及にある一定の成果を見ることができた。しかし更なる情報通信技術の利活用を目指すには、情報通信技術に興味や関心のない者へ向けた情報通信技術推進活動が必要であると考えた。そこで共通の趣味を持ち、時間的や金銭的にも余裕がある高齢者が集まる公民館でのサークル活動へ着目し支援活動を行うこととした。

2013年の活動では情報通信技術自体に興味や関心がある者以外へのアプローチが依然進まない

課題の対策案の一つに、「共通の目的をもったサークル活動へ ICT の活用事例を提案することが、シニア層の ICT 利活用促進に有効なのではないか」と考え、佐賀市赤松公民館で行なわれているサークル活動を対象として、情報通信技術利活用推進の実証研究を行った。具体的には、赤松公民館内で開設されている高齢者向けのサークル活動に参加し、その活動中に情報通信技術の利便性を提示していくという方法を用いて、どのような支援が情報通信技術に無関心な高齢者層に興味を持ってもらえるのかを検証するというものである。

十数個あるサークルの中で、高齢者の参加人数、実施されている回数などから、表 2 のグランマフラ、囲碁、手話、生け花、文化箏の 5 つのサークルを実証研究の対象として選択した。約 2 ヶ月に渡る期間、赤松公民館のサークル活動に参加し、各活動に合うと考えられる情報通信技術支援を行い、終了時にインタビュー及びアンケート調査分析を行った。以下に、そのサークルアプローチの具体的な内容を示す。

表 2 アプローチ対象サークル

サークル名	活動日時	人数	平均年齢
グランマフラ (フラダンスサークル)	毎週木曜日 9:30-12:00	13 人	75.9 歳
囲碁	毎週水曜日 12:30-16:30	12 人	79.9 歳
手話	毎週火曜日 9:30-12:00	12 人	67.9 歳
生け花	毎週第 2、4 月曜日 12:45-16:15	5 人	68.7 歳
文化箏	毎週第 2、4 水曜日 9:00-12:00	5 人	59.7 歳

#### グランマフラ（フラダンスサークル）

グランマフラサークルに対して、iPad を使ってダンスを動画撮影し、その動画を用いたサークル広報に活用する利活用提案した。サークルメンバーの感触は、当初から良好であった。その一方で、やはり操作性に不安を持たれている方も相当数おられ、最終的に、「やっぱり私には難しい」と言って利用を拒む意見も多かった。

#### 囲碁サークル

囲碁サークルに対して、当初は iPad で、ネットを利用して全国の相手と囲碁で対戦して楽しむという提案を行ったが、参加者が情報通信技術の利活用に消極的であった。構成メンバーの平均年齢が高いこともあり、なかなかこちらの話を聞き入れてもらえる状況に至らなかった。そこで、アプローチを変え、iPad を利用することでその対戦の記録である棋譜を保存し、いつでもどこからでも勝負を再開できるという利便性を提案したが、こちらも反応は芳しいものではなかった。iPad でも画面が小さいという意見を受け、タッチペン導入などアプローチに力を入れたが、結果

的にやはり拒否反応を示されてしまう形になった。原因としては、囲碁サークルの方々が碁石の手触りなど、アナログだからこそ出来る点に重きを置かれていたことが考えられる。

### 手話サークル

手話サークルに対しては、基本的にグランマフラと同じく動画を利用したサークル広報であった。手話は手の動きが伝わる動画利用の広報に適しており、早い内からメンバーに興味や関心を持ってもらうことが出来た。動画は Facebook を通じて投稿したが、記事の閲覧数が 400 件を超えることもあるなど高いアクセスがあり、需要が多くあることをメンバーに示せることができた。これを見て、Facebook アカウントを取得するメンバーもおり、成果があることが明らかになった。

### 生け花サークル

生け花サークルへのアプローチに対しては、写真撮影とそれを利用したサークル広報がメインであった。学生との交流に関しては好感触であり、ネットを利用した情報収集についても興味を示されていたが、肝心の情報通信技術の利活用に関しては比較的消極的であり、メンバーの利用を促進するまでには至らなかった。

### 文化箏サークル

文化箏サークルのアプローチには動画を利用したサークル広報を行った。サークルの講師が 50 歳代の方で、「箏の人口を増やしたい」とアプローチに前向きだった反面、所属していた 65～80 代前半のメンバーの多くがあまり興味を持たれていない様子で、年齢による意識の差がみられた。YouTube への練習動画の投稿や、本庄公民館にある文化箏サークルとの合同練習風景の撮影などを行った。

#### 4.2.1 アンケート調査分析

アプローチに参加した 35 名のサークルメンバーより、聞き取り方式でアンケート及びインタビュー調査を行った。アンケート内容は、「生活情報（ニュース、天気、生活情報など）の情報の主な入手手段」、「携帯電話や PC、タブレットなどの所有」、「携帯電話の機能の中でもっとも利用しているサービス」「今後の PC やスマートフォン、タブレットなどの利用希望」など全 30 項目である。年齢別、サークル別、家族構成別、性別別、職業別に分けてそれぞれクロス集計を行なった。

アプローチは、対象となったメンバーに概ね好評であり、インターネットに対する興味が湧いたという意見を得ることができた。また特に、2 ヶ月ほぼ毎回サークル活動にメンバーと共に参加し、情報通信技術の利活用をアピールすることで、情報通信技術に触れる時間を習慣化することも意識して行った。こうした中で、情報通信技術に興味を持ったメンバーが、今後 PC 講習会などにこのような活動で知った講師が行うなら参加したい、という意思を示されたことには大きな意味があると考えられる。PC 利用で困る理由として「相談質問相手がいない」などとの意見も散見された。また、「PC について勉強したい気持ちはあるけれど、その過程で家族に迷惑を掛けたくはない」、「顔も見たことの無い講師の教える講習会に参加するのは怖い」、「これまでも無かったものだし、今さら新しいことを始める気にはなれない」などとの意見もあり、情報通信技術の利活用支援には高齢者層に寄り沿い時間をかけたコミュニケーションにより遠慮や不安の解消は

可能であることが明らかになった。

#### 4.3 2014 年度活動<sup>(注6)</sup>

前年度の佐賀市赤松公民館で行われている高齢者のサークル活動に参加し、その中で iPad や Facebook、アプリケーションなどを用いて情報通信技術の利便性を提示した。これらの活動に、「パソコンについてもっと勉強したい」、「ICT に関して興味をもつきっかけになった」など、肯定的な意見もみられたが、その意見はアクティブシニアとよばれる仕事や趣味に非常に意欲的でチャレンジ精神が旺盛な高齢者のものであり、「今さら新しいことを始める気にはなれない」、「操作が難しい」といった否定的な意見もみられたのが実情である。この結果を踏まえて、今後は、情報通信技術に対して否定的な意見を持つ人に親しみを持ってもらえるような関係作り、質問や相談がしやすい環境作りを行っていく必要があることがわかった。また、情報格差は今や高齢者だけでなく、10代、20代とそれ以上の世代の間でも起きている問題である。したがって、高齢者層だけでなく、情報通信技術に関して興味や関心がない30代以上を対象にアプローチを行っていく必要があると考えた。そこで、新たに「ICT 利活用促進調査研究プロジェクトチーム」を発足し、より幅広い年齢層への情報通信技術利活用の実態調査、普及活動を行うことにした。

前年度に引き続き様々な年齢層にアプローチが可能な赤松公民館を利用し、ICT 意識変化調査を行った。ICT 意識変化調査は、赤松公民館を利用している様々な年齢層に対し、現段階での情報通信技術の意識を調査し把握した。その結果を踏まえ情報通信技術未利用者へのアプローチ手段を検討、実施していくというものである。

赤松公民館を利用している高齢者層、小中学生の保護者、その他層に向け情報通信技術に関する事前アンケート（付録参照）を行い、現状の情報通信技術の意識を調査する。事前アンケート結果を基に情報通信技術未利用者が情報通信技術を利用するきっかけ作りを検討する。最後に、事後アンケートを行い、事前、事後アンケートを用いて意識変化を分析し、情報通信技術未利用者へのアプローチ方法の考察を行った。

##### 4.3.1 事前アンケート調査

アンケート調査は2014年10月10日～10月24日に赤松公民館利用者を対象とし、聞き取り方式で実施した。アンケート項目は、ICT 機器との関係性に関する質問を16項目で構成したものであり、回収数は63部である。

今回の調査で、情報通信技術を使用しない理由、情報通信技術で活用したい機能、参加したい講習会、現在所有している情報通信機器は年代を問わず共通している部分と年代によって異なる部分があることがわかった。最も講習会の希望としてあげられた基本的な機器の使い方については各年代に対して共通して働きかけ、機能の活用については、年代ごとに多く所持している情報通信機器を把握しその機器特有の機能をピックアップして伝えていくという手段が考えられる。

そして、情報通信技術に関する質問対応の場を設けることで情報通信技術利活用のきっかけとなることが考えられる。このような場の設置により全年代における情報通信技術への恐怖感を和らげ積極的な姿勢へと変化することにつながる可能性が明らかになった。

これらを踏まえて、第5節では、情報格差の実情を把握するために家族構成と情報通信技術の利活用状況を独立性の検定による統計分析を行い、高齢者世帯と若年層との同居との違いによる

情報通信技術の利活用の違いを明らかにしたい。

#### 4.3.2 ICT 体験会

事前アンケートより、情報通信技術の利用意識は積極的な回答の割合が高く、様々な理由が原因で情報通信技術を使いたい気持ちはあるが、使うきっかけが得られていないことがあると考えられる。そこで、情報通信技術未利用者へ情報通信技術に触れてもらうきっかけを作り、アプローチ方法を考察するため ICT 体験会を行った。

ICT 体験会とは、情報通信技術に興味や関心を持ち実際に利用している人はもちろん、情報通信技術に興味や関心のない人にも気軽に参加できるように、日常よく訪れる公民館を利用し情報通信技術に触れる機会を増やすというものである。具体的な活動として、iPad に触れることで情報通信技術に対する興味や関心や理解をしてもらう。また、並行して情報通信技術に関する質問や悩み、相談を受けるといった活動を自由参加型で 2014 年 10 月 10 日～11 月 21 日の約 1 ヶ月間、平日週 5 日の 12 時～14 時 30 分まで行った。

今回の ICT 体験会アプローチでは、iPad の体験よりも情報通信技術に関する相談が多く、すでにタブレット、スマートフォン、パソコンの所有者からの機能や操作に関する相談が大半であった。具体的な相談としては、「アプリケーションの取り方、使い方」、「パソコン、タブレット、スマートフォンでの通話、メール以外に何ができるのか」等の相談であった。相談会利用者はパソコン、スマートフォン、タブレット等を持っていない情報通信技術未利用者からの ICT 体験会の参加は見られなかった。このことから、普段訪れている公民館において、自由参加型の ICT 体験会を行ったとしても、情報通信技術未利用者からすると興味や関心が湧かず、アプローチが届かないことが明らかになった。

事前アンケートと、ICT 体験会をあとの事後アンケートの結果を分析し情報通信技術未利用者へのアプローチ方法を実証する予定であったが、今回の ICT 体験会の情報通信技術未利用者参加数からでは事後アンケートを行うことができなかった。

今回のアプローチでは情報通信技術未利用者を対象としていたが、ICT 体験会利用者は、すでに情報通信機器を所有しているが使いこなせていない者が大半であった。

今回の活動では、意識調査（事前アンケート）を 66 名に行うことができた。意識調査の結果を踏まえて行った ICT 体験会は、すでにパソコン、スマートフォン、タブレットを利用していた参加者からは好評を得た。しかし、情報通信技術未利用者の参加は見られなかったため、情報通信技術未利用者へのアプローチ方法を考察し、実行するという今回の目的を果たせる成果は得ることができなかった。原因として、サークル問わず誰でも参加できる自由参加型であった点に加え、初めから情報通信技術に触れずに今まで問題ない者からすると、情報通信技術とは何かわからないものに対して自分の意志で参加するというのは難しいように考えられる。

以上のような結果から、前年度の活動のようにサークル等の趣味に掛け合わせることで情報通信技術を利用し、情報通信技術利用者が情報通信技術未利用者へ歩みよる姿勢が必要であると考えられる。情報通信技術利活用推進には、情報通信技術の理解とその利用場面や利用効果を知る場を作ることに加え、質問や相談が気軽にできる環境作りが課題となる。

#### 4.3.3 小中学生の保護者へのアプローチ

佐賀県では情報通信技術の利活用教育も推進されている。しかし、現状では情報通信技術利活用以前に親子間での情報通信技術の扱い方に不安や不満が生じる状況になっていることが公民館での活動により判明した。そこで、正しい情報を理解してもらい情報通信技術の利活用を促進するために、自身が使用したうえで安全性と危険性を理解している大学生の視点から小中学生の保護者へのアプローチを進めることにした。

そこで、利用が多い LINE（ライン）についての講習会を行うことにした。また質疑応答形式の相談会を行い、高齢者層よりも利活用への意欲が高く、利用の必要性もあるものの使いこなすには至っていない保護者の需要を把握した。ICT 体験会において保護者からは「どこまで子どもの LINE の使用を制限してよいか分からない」、「プライバシーの制限方法がわからない」という意見が多かった。したがって相談会のテーマを LINE の利活用にし、保護者と子ども間の LINE のあり方、プライバシー管理の方法について理解を深めてもらうことを大きな目的とした。

相談会実施にあたり、公民館と付近の小中学校の 4～6 年生と中学生の保護者向けに相談会の開催案内の配布を行った。相談会当日は LINE の利活用をテーマとしたプレゼンテーションを行い、その場で実際に情報通信技術を利用して理解を深めていくという方法で実施した。今回は赤松公民館を会場とした。

プレゼンテーションでは二つのポイントに絞り解説を行った。一つには、LINE は「ダメ」なのかということである。LINE が「ダメ」なのではなく問題の直接的な原因はモラルや情報教育の不足であり、解消するには保護者などが正しい知識を身につけて子どもへ伝えていく必要があること、その中でプライバシー管理の設定変更が身を守る手段になることを示した。二つには、子ども自身の情報通信技術利活用を進めることである。既に LINE が集団の中で欠かせないコミュニケーションツールとなっている子どもにとって、LINE を禁止することは得策ではないと考えた。LINE を禁止するのではなく、どう利用するかを考えることが保護者と子どもが相互理解を深めることにつながる。そして今回の相談会では家族間でのルールを設けるという提案を行った。利用時間の制限、保護者による LINE の閲覧、ネットマナーの確認の三つを提案し、子どもの性格や年齢・状況に合わせて臨機応変に対応すべきであることを示した。

相談会は保護者 12 人の参加であった。スライドで説明している間も熱心にメモを取る保護者が多かった。質疑応答の時間や終了後も積極的に学生に質問をする保護者も多数あり、「別のテーマでまた実施してほしい」という意見などもあった。加えて、学生が隣に付き参加者への手助けだけではなく意見交換やアドバイスも十分に行うことができた。よって一人ひとりが理解を深めるまでに至り、成果があったと言える。また、保護者から寄せられた意見の中には「子どもがどのように利用しているかもわからない」「やり取りを見ることは中々難しい」という声も多かった。したがって保護者が管理するよりも、家庭内でルールをつくりそれに則って子ども自身が使い方を学ぶ方法が、最も有効で現実的な手段であることも生の声を聞いたことでより明確なものとなった。

また、公民館にチラシを設置したことで保護者ではない公民館利用者の参加もあった。LINE が目的ではなかったものの、保護者以外の層にも情報通信技術についての相談の場が必要であり、通常公民館で実施している ICT 体験会も十分に需要があることも明らかになった。

今回は LINE というテーマで小中学生の保護者に絞り相談会を行った。第一には LINE について

の理解を深め、禁止するのではなく子どもの利活用につなげることが目的であった。しかし、結果的に理解するだけでなく保護者自身の利活用に関する不安を解消することで LINE の利用へ積極的な気持ちへ意識が変化した。このように不安を解消するためには実体験を伴うことが効果的であった。これは小中学生の保護者だけでなく高齢者層など他の年代層にも同様であると考えられる。実際に触れてみるのが最も理解につながりやすく、積極的に相談会の場を作る必要性がある。テーマを LINE のみに絞りスライドなどでの説明を行ったが、直接会話し問題解決につながったことから他のテーマで質疑応答が可能な場をつくることで多くの年代層にアプローチできると考えられる。したがって今後もテーマを絞った相談会を行うことが非常に有効な手段となると考えられる。

また、「相談会」という質疑応答型で短い時間ながらも保護者に寄り添いながら進めるという形を取ることで、保護者の理解度を鑑みながら進めることが可能になる。そして保護者と子どもの中間にいる学生の視点で相談会を行うことで、保護者も子どもの気持ちや立場を考えることが可能になる。よって学生が学生の視点で活動を行うことに意味があり、こちらから保護者の気持ちを汲み取りながらアプローチすることで保護者の積極化、子どもの情報通信技術の利用を促進できると考えられる。このような保護者に寄り添う形の活動に需要があると判断でき、今後も継続して積極的な姿勢の必要がある。

#### 4.4 2015 年度活動<sup>(注7)</sup>

2015 年度の活動は、スマートフォン・タブレットを使ったことがない、あるいは慣れていない高齢者向けに ICT 文化祭と称した ICT 利活用促進活動を行い、簡単な操作方法を教えるとともに、「メリットを知らない」高齢者に情報通信技術利用の効果を理解してもらい、抱えている不安の解消を図ることとした。

2015 年 11 月 14 日（土）に赤松小学校体育館にて赤松公民館主催の赤松文化祭に出店者として参加し、そこで情報通信技術未利用者を対象とした ICT 体験会及び相談会を実施した。体験終了後には参加者の ICT 利用に対するアンケートの収集を行った。体験会では情報通信技術に対して全く興味や関心や知識のない未利用者を呼び込むためにあらかじめ未利用者が興味を持ってくれそうな体験を 6 つ準備した。具体的にはテレビ電話、写真、防災、新聞・本、ゲームや趣味アプリ（表 3 参照）といった子どもから高齢者まで幅広い年齢層が参加できる体験を準備し、生活に身近な内容のもので未利用者が実際に使うことに対してイメージを持ってもらいやすいような体験になるように工夫を凝らした。また体験スペースの横には ICT 相談窓口を設け、スマートフォンやタブレットの基本的な使い方や機能の設定方法など、また小学生の親からは子どもにスマートフォンを使用させる際に感じている不安などについても相談を受けた。

また赤松文化祭終了後、公民館にて佐賀県高度情報化推進協議会主催の「iPad 初心者セミナー」にサポーターとして参加した。講座中には受講者の近くで、iPad の基本的な操作を教えたり、受講者の疑問に答えたりするなどして、受講者の ICT 利用への意欲が高まるようにサポートを行った。また別スペースにて文化祭同様に ICT 相談窓口を設け、スマートフォンの操作についての相談を受けた。最後に文化祭時に 39 名から聞き取り方式でアンケート調査を行った。

今回のアプローチは地域の文化祭という様々な展示や出し物が行われる中で、高齢者層向けの ICT 体験会ブースを設置して行った。ICT に興味がない多くの高齢者層の目に触れ、興味を持って

表 3 赤松文化祭体験内容

写真	iPad で写真撮影をし、落書きをしてもらったものを印刷して渡す。 使用アプリ：カメラ、aillis、Epson iPrint
テレビ電話	体育館内の離れた場所で参加者にテレビ電話を体験してもらう。 使用アプリ：FaceTime、Skype
防災	参加者と一緒にアプリを使って佐賀県内の天気や災害時の避難所を確認する。 使用アプリ：避難所検索、Yahoo!天気
本・新聞	iPad で文字を拡大したり、縮小したりしながら佐賀新聞や小説を読んでもらう。 使用アプリ：佐賀新聞 LIVE、iBooks、でか文字
ゲーム	遊びながら学ぶことができるゲームを体験してもらう。 使用アプリ：漢検トレーニング、はんぷく一般常識ことわざ、太鼓の達人
趣味	参加者の興味のある分野のアプリをダウンロードして、体験してもらう。 使用アプリ：ピアノ HD、Youtube、囲碁フリー

もらうことが狙いであった。スマートフォンやタブレットを使用したことがある人とない人との割合は半々で、スマートフォンやタブレットを一度も利用したことのない未利用者へのアプローチ方法としては生活に身近なものである写真や新聞・本といった体験が有効的であることが明らかとなった。

情報通信技術未利用者の一時的な興味や関心、意欲を高めることには成功したが、今回のような単発的な体験会だけでは継続的な利用に繋げることは困難であることが明らかになった。

そして、文化祭終了後に開催された「iPad 初心者セミナー」の結果、参加者の情報通信技術に対する関心を更に高め、利用に対する意欲を向上させることに成功させた。今後の課題としては、情報通信技術に全く興味がない高齢者層に情報通信技術を利用してもらうことである。そのためには、情報通信技術に触れてもらう機会の増加、サービスの充実が必要である。高齢者層が日常的に利用する公共施設や高齢者層が参加するイベント等で情報通信技術、サービス等を自由に試用体験できる場を整備し、貸し出しや試用サービスの提供を行う。また、高齢者層の支援を行うヘルパーの情報通信技術活用能力を高め、支援活動に情報通信技術を活用することにより、高齢者や障害者が自然に情報通信技術に接し、関心を高められるようにする。そして、安心して利用できるように定期的な講習会や相談会の実施を必要である。

#### 5. 2014 年調査における家族構成による情報通信技術利用の差

本研究の課題である情報通信技術の利用に無関心や未利用者へ幅広く調査を行ったデータは、2014 年に行った事前アンケート調査（付録参照）である。家族構成と情報通信技術の利活用状況を独立性の検定により統計的分析を行い、本研究での課題である情報格差の実態を高齢者世帯と若年層との同居との違いによる情報通信技術の利活用の違いを明らかにする。

被験者は、佐賀市立赤松公民館を利用している市民で本調査では 63 名の協力者を得た。被験者の概要は表 4、表 5、表 6 である。

表4 年齢区分

年齢区分	人数 (人)	%
35-39 歳	1	1.6%
40-44 歳	7	11.3%
45-49 歳	4	6.5%
50-54 歳	7	11.3%
55-59 歳	4	6.5%
60-64 歳	7	11.3%
65-69 歳	14	22.6%
70-74 歳	9	14.5%
75-79 歳	4	6.5%
80-84 歳	4	6.5%
85-89 歳	1	1.6%

表5 性別

性別	人数 (人)	%
女性	57	90.5%
男性	6	9.5%

表6 家族構成

家族構成	人数 (人)	%
一人暮らし	6	9.8%
配偶者と二人暮らし	22	36.1%
子供や孫と同居	29	47.5%
親と同居	3	4.9%
その他	1	1.6%

関連研究などやこれまでの支援活動を通し、情報格差が生じている者は情報通信技術の無理解が原因の一つであると把握したことから、情報通信技術の利用環境が少ないと考えられる家族構成（高齢者のみの世帯と若年層との同居）と情報通信技術の利活用での関係の分析を行った。

家族構成は、生活環境の中で比較的情報通信技術の利用がある若年層との同居（本調査では「子供や孫と同居」）とそれ以外の高齢者世帯の二区分にまとめ、その他調査項目と独立性の検定を行った。

分析の結果、家族構成とスマートフォンの所持（Pearson  $\chi^2(2) = 17.6686$ ）、タブレットの所持（Pearson  $\chi^2(2) = 10.3331$ ）とそれぞれ関連があることが、有意水準0.01%で統計的に確認された。スマートフォンとタブレットどちらの情報通信機器でも、高齢者世帯では自身や家族は所持していない傾向が明らかになった。

また、家族構成と情報通信技術の利用頻度では、メールの利用頻度（Pearson  $\chi^2(2) = 12.0350$ ）、インターネット検索（Pearson  $\chi^2(2) = 10.5288$ ）とそれぞれ関連があることが、有意水準0.01%で統計的に確認された。メールの利用頻度は高齢者世帯では利用頻度は低く若年層との同居世帯では高い傾向があり、反対にインターネット検索の利用頻度は高齢者世帯では利用頻度は高く若年層との同居世帯では低い傾向が明らかとなった。インターネット検索は同居世帯では、子や孫の代替利用等があると考えられる。

情報通信機器を持つ理由では、家族構成と友人・知人と連絡のため（Pearson  $\chi^2(1) = 3.6419$ ）と関連があることが、有意水準0.05%で統計的に確認された。高齢者世帯では情報通信機器を持つ理由として友人・知人との連絡のためにはない傾向が明らかとなった。

家族構成と今後どのような情報通信技術の利用希望の機能では、インターネットでの情報収集（Pearson  $\chi^2(1) = 2.9109$ ）、写真（Pearson  $\chi^2(1) = 4.7463$ ）とそれぞれ関連があることが、有意水準0.05%で統計的に確認された。高齢者世帯ではどちらの機能も利用希望の傾向があることが明らかとなった。

## 6. おわりに

本稿では、2012～2016年度（平成24～28年度）までに佐賀大学経済学部羽石研究室で学生とともに行った実証研究の内容をまとめた上で、特に2014年度調査のデータを使用して、新たな視点のもと統計分析を行った。情報格差の実情を把握するために家族構成と情報通信技術の利活用状況を独立性の検定による統計分析を行い、高齢者世帯と若年層との同居との違いによる情報通信技術の利活用の違いを明らかにし、情報通信技術の未利用者や無関心層における情報格差是正の方法を考察してきた。

促進活動では対象者を情報通信技術への関心や興味がない者として校区公民館で各年度それぞれの支援活動を行いその有用性と課題を明らかにした。情報通信技術の初心者や興味のある者には、現在様々なサービスや講習会が開催されており、本プロジェクトでは対象外とした。情報格差の是正のためには情報通信技術の関心や興味のない者へのアプローチが重要であるとの考えから支援活動を行った。

活動により、情報通信技術は道具でありその利用方法の習得を学ぶ前に、情報通信技術で何ができるのか何が楽しく何が効率化されるのかななどの理解が重要であることが明らかになった。また、情報通信技術の利用環境が身近に存在することが重要であり、情報通信技術の利用や関連の相談などが気楽にできる“場”の設定が必要であることも確認された。

今後も情報格差解消のための支援活動はより重要になることから、情報通信技術利活用を安心安全に行う情報教育が学校教育や家庭教育をはじめ社会的に進めることが必要になってきている。

最後に、佐賀県高度情報化推進協議会は産官学連携の組織であり、その活動を通じ、学生は大学での学びだけではなく社会的活動での学びを実践的に経験できている。このことで一般的な教育にはない活動を経て、学生の成長が図られていることも実感している。

## 注

(注1) 佐賀県高度情報化推進協議会 (<http://www.sagakojoyo.jp>) は、産・官・学・個人の会員構成で平成元年に設立された。情報ネットワークの整備が進み利活用の促進が中心課題になりつつある社会状況に的確に対応し、本県の市民社会組織、産業界、学界、行政の連携により、21世紀における豊かで住みよい地域社会の実現にICTを効果的に活用していくため、県内各地域における情報化の推進を図ることを目的としている。

(注2) 『さがICTビジョン2008』は、「佐賀県総合計画2007」の基本理念である「暮らしの豊かさを実感できる佐賀県」の実現を目指し、ICT施策の基本方向を示している。さらに、その基本方向を実現するために、行政や県民、民間企業、CSOが分野毎に役割分担しながら実現すべき2010年代の地域ICT社会像と推進施策を明らかにしている。

(注3) 「佐賀県総合計画2011」の下位計画として、総合計画の基本理念である「新しき世に佐賀あり」の実現を目指し、様々な政策課題の有効な解決ツールとなり得るICTの利活用を促進するための基本的な考え方と推進項目の具体的取組・工程を明らかにしている。

(注4) 永野・山下(2012)の研究結果の要点をまとめたものである。

(注5) 加治・長田・平山(2013)の研究結果の要点をまとめたものである。

(注6) 岩田・木下・黒岩・黒木・奈須・日高・松岡(2014)の研究結果の要点をまとめたもの

である。

(注7) 野瀬・大神・中島 (2015) の研究の要点をまとめたものである。

#### 参考文献

- 岩田美樹・木下瑞紀・黒岩由夏・黒木太陽・奈須千加也・日高敬貴・松岡紗季 (2014) 「デジタル  
デバイド解消モデル構築に関する実証研究」『佐賀大学経済学部羽石研究室卒業論文(2014年)』
- 鬼塚健一郎・星野敏・橋本禪・九鬼康彰 (2012) 「中山間地域におけるデジタル・デバイドの実  
態と改善可能性ー地域住民の年齢・属性と意識や特性に着目してー」『農村計画学会誌』Vol.31,  
No. Special Issue 論文特集号, pp. 261-266.
- 加治春奈・長田享・平山侑佳 (2013) 「シニア ICT 利活用プロジェクトについての考察ー赤松公民  
館サークル活動での調査を通じてー」『佐賀大学経済学部羽石研究室卒業論文 (2013年)』
- 金子正光 (2004) 「地域の高齢者・障害者に対する情報ボランティアの支援活動事例と展望」『宮  
崎公立大学人文学部紀要』第12巻, 第1号, pp. 63-76.
- 金子正光・竹之内修・田島大輔 (2008) 「子どもたちを加害者にも被害者にもしないインターネッ  
ト安全教室の現状と対策ー宮崎市内の小学校における情報モラル教育の調査ー」『宮崎公立大  
学人文学部紀要』第16巻, 第1号, pp. 23-44.
- 後藤順久 (2004) 「デジタル・デバイドの現状と解消の方策について (特集「最近のメディア」)」  
『現代と文化: 日本福祉大学研究紀要』110号, pp. 73-92.
- 佐賀県 (2008) 『さが ICT ビジョン 2008』
- 佐賀県 (2011) 『佐賀県 ICT 利活用推進計画』
- 総務省 (2011) 『情報通信白書平成 23 年版』
- 田崎三郎 (2006) 「地域間デジタル・デバイドは解消可能か」『尾道大学経済情報論集』第6巻,  
第2号, pp. 1-29.
- 永野寿晃・山下拓真 (2012) 「佐賀県のシニア層の ICT 利活用について」『佐賀大学経済学部羽石  
研究室卒業論文 (2012年)』
- 野瀬共映・大神涼加・中島麻理江 (2015) 「高齢者層向け ICT 利活用促進活動及び実証研究」『佐  
賀大学経済学部羽石研究室卒業論文 (2015年)』
- 水野映子 (2006) 「情報機器がシニアの生活に与える影響ー情報機器使用の実態と意識に関するア  
ンケート調査よりー」『ライフデザインレポート』175号, pp. 4-15.

## 赤松公民館サークル参加者 ICT利活用推進事前アンケート調査票

私たちは皆様に ICT をより身近に感じていただくことを目的としたプロジェクトを行っています。今後の活動のため、なぜ皆様と ICT が疎遠な関係にあるのか調査するためアンケートを取らせていただきます。ぜひ、ご協力ください。

佐賀大学経済学部 羽石研究室

※ (機械的に集計を致しますので個人の情報が漏れることはありません。)

### 【 基本的事項 】

1. あなたの氏名・年齢を教えてください。

2. あなたの性別を教えてください。

( 1 ) 男性 ( 2 ) 女性

3. あなたの家族構成を教えてください。

( 1 ) 一人暮らし ( 2 ) 配偶者と二人暮らし  
( 3 ) 子供や孫と同居 ( 4 ) 親と同居  
( 5 ) その他 ( )

4. あなたの参加されている赤松公民館のサークル名を教えてください。

5. 現在自宅にあるものはなんですか？

( 1 ) 自分が持っている ( 2 ) 家族が持っている  
( 3 ) 以前持っていた ( 4 ) 持っていない

項目	選択番号	項目	選択番号
従来型携帯電話		薄型テレビ	
スマートフォン		ケーブルテレビ	
パソコン		タブレット	

6. 生活情報 (ニュース、天気、生活情報など) の情報の主な入手手段を教えてください。

( 1 ) テレビ情報 ( 2 ) ラジオ番組  
( 3 ) 新聞・チラシ・雑誌 ( 4 ) 人づて・口コミ  
( 5 ) インターネット ( 6 ) 入手していない

7. 佐賀市の市政情報の主な入手手段を教えてください。

- ( 1 ) 広報誌 ( 2 ) 佐賀市ホームページ  
( 3 ) 回覧板・掲示板 ( 4 ) 人づて・口コミ  
( 5 ) 市役所に電話 ( 6 ) 市役所に出向く  
( 7 ) インターネット検索 ( 8 ) 入手していない  
( 9 ) その他 ( )

--

8. 災害時（地震、火事、台風のと きなど）の情報の主な入手手段を教えてください。

- ( 1 ) テレビ情報 ( 2 ) ラジオ番組  
( 3 ) 新聞・チラシ・雑誌 ( 4 ) 人づて・口コミ  
( 5 ) インターネット ( 6 ) 入手していない  
( 7 ) その他 ( )

--

9. 周りの方でパソコンやスマートフォン、タブレットなどの情報通信機器を使用している人はいますか？

(複数回答可)

- ( 1 ) 家族・親戚が使っている  
( 2 ) 友人が使っている  
( 3 ) 職場の人が使っている  
( 4 ) 誰も使っていない。

--	--	--

10. なぜパソコンやスマートフォン、タブレットを持つと思いましたか。(複数回答可)

- ( 1 ) 家族との連絡のため  
( 2 ) 友人・知人との連絡のため  
( 3 ) 仕事で使用するため  
( 4 ) 興味を持ったため  
( 5 ) 緊急時のため  
( 6 ) インターネットサービスを利用するため  
( 7 ) 家族から持たされているため  
( 8 ) その他( )  
( 9 ) 持っていない

--	--	--

11. なぜパソコンやスマートフォン、タブレットなどの情報通信機器を所有されないのですか？ 最も当

てはまる理由を以下の選択肢から選んでください。(複数回答可)

- ( 1 ) 必要ないから  
( 2 ) 興味・関心がない  
( 3 ) 購入方法がわからない  
( 4 ) 料金が安いまたは料金のことがよくわからない  
( 5 ) 扱いかたがわからない、むずかしい  
( 6 ) 分からなくなった時に相談・質問できる相手がいない  
( 7 ) 触らないように家族に止められているから  
→なぜ止められているのですか？ ( )  
( 8 ) 暇がない

--	--	--	--

- ( 9 ) 個人情報が漏れることが怖い、なんとなく恐怖心がある
- ( 10 ) 代わりにやってくれる人がある ( 11 ) きっかけ、機会がない
- ( 12 ) 従来型携帯電話に満足しているから
- ( 13 ) 細かい作業が大変で疲れる
- ( 14 ) その他 ( )
- ( 15 ) 所有しており、現在満足している

**12. どの機能をどのくらいの頻度で使っていますか。※下記の(1)～(6)の中から選択**

- ( 1 ) ほぼ毎日 ( 4 ) 月に数回
- ( 2 ) 週に3～4回 ( 5 ) ほとんど使わない
- ( 3 ) 週に1～2回 ( 6 ) 使わない

使用する機能	頻度(番号)
通話(携帯電話、スマートフォン)	
メール	
インターネット検索	
インターネット上での情報発信・交換(Facebook、Twitter など)	
文書作成	
音楽や映像の視聴	
ゲーム	
その他 ( )	

**13. 今後、パソコンやスマートフォン、タブレットなどの情報通信機器を利用したいと思いますか？**

- ( 1 ) 利用したい
- ( 2 ) 教えてくれる人、あるいは教えてくれる機会がある等、状況が整えば利用してみたい
- ( 3 ) 利用したいが迷っている
- ( 4 ) 利用しており、満足している
- ( 5 ) よくわからない
- ( 6 ) 利用したくない
- ( 7 ) 利用しているが、満足していない

**14. 【13】の質問で(1)～(4)を選ばれた方に質問です。今後情報通信機器を通してどのような機能を活用したいとお考えですか？(複数回答可)**

- ( 1 ) インターネットの閲覧
- ( 2 ) インターネットでの情報収集
- ( 3 ) インターネット上での情報発信・交換 ( Twitter, Facebook, ブログなど)
- ( 4 ) 写真や動画の撮影
- ( 5 ) 音楽や映像の視聴
- ( 6 ) アプリケーション
- ( 7 ) Eメール

--	--	--	--

- ( 8 ) LINE
- ( 9 ) ショッピング、チケットの購入、宿泊予約
- ( 10 ) わからない
- ( 11 ) その他 ( )
- ( 12 ) 満足している

**15. 【13】の質問で(7)を選ばれた方に質問です。なぜ不満足なのですか？ ※複数回答可**

- ( 1 ) 扱いかたがわからない、むずかしい
- ( 2 ) 文字が小さく読みづらい
- ( 3 ) 簡単な説明書(マニュアル)がない
- ( 4 ) タッチパネル操作が難しい
- ( 5 ) たまにエラーが出たり急に電源が落ちたりする
- ( 6 ) 料金が安い
- ( 7 ) 個人情報漏れることが怖い、なんとなく恐怖心がある
- ( 8 ) 細かい作業が疲れる
- ( 9 ) その他 ( )

--	--	--	--

**16. 今後、情報通信に関する講習会があればどのようなことを学びたいですか。 ※複数回答可**

- ( 1 ) 機器そのものの使い方
- ( 2 ) 具体的な利用料金
- ( 3 ) 購入方法
- ( 4 ) インターネットの閲覧
- ( 5 ) インターネットでの情報収集
- ( 6 ) インターネット上での情報発信・交換 (twitter, Facebook, ブログなど)
- ( 7 ) 写真や動画の撮影
- ( 8 ) 音楽や映像の視聴
- ( 9 ) アプリケーション (ゲーム、家計簿など)
- ( 10 ) Eメール
- ( 11 ) LINE
- ( 12 ) ショッピング、チケットの購入、宿泊予約
- ( 13 ) わからない
- ( 14 ) その他 ( )

--	--	--	--

ご協力有り難うございました。

**記入していただいた個人情報について、紛失、漏洩等が発生しないよう安全対策を積極的に実施します。**

佐賀県高度情報化推進協議会 ICT 支援プロジェクトチーム  
 『事務局』840-8570 佐賀県佐賀市城内1-1-59 佐賀県統括本部 情報課内  
 TEL : 0952-25-7035 FAX : 0952-25-7299