

5 情報利用や各種製品

(1) テレビを見ていて困ったこと (問 13)

① 高齢者

困ったこととしては、「音や声が聞きづらい」と「番組につけられた字幕がわかりにくい」が13.5%で最も多く、「画面だけで知らされる情報や、外国の翻訳字幕が読み上げられない」が12.9%、「テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい」が12.6%と続いている。「困ったことはとくにない」は47.1%である(図表Ⅲ-5-1 高齢者・全体)。

圏域別にみると、関西は「困ったことはとくにない」が関東より9.1ポイント低く、困ったことを指摘する比率が高い。また、関東と関西では困ったことの順位が異なり、関東は「画面だけで知らされる情報や、外国の翻訳字幕が読み上げられない」、関西は「テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい」が最も多い(図表Ⅲ-5-1 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、小都市で「困ったことはとくにない」が少なく、困ったことの指摘が多いのが目立っている。また、各都市規模で困ったことの順位が異なり、大都市等で最も多いのは「テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい」13.3%、小都市では「音や声が聞きづらい」17.9%、過疎地域では「画面だけで知らされる情報や、外国の翻訳字幕が読み上げられない」12.2%となっている(図表Ⅲ-5-1 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

困ったこととしては、「音や声が聞きづらい」が最も多く5.4%、「画面だけで知らされる情報や、外国の翻訳字幕が読み上げられない」と「テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい」が4.5%で続いている。「困ったことはとくにない」は74.6%となっている(図表Ⅲ-5-1 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関東と関西で困ったことの順位が異なり、関東は「音や声が聞きづらい」「内容が難しい・分かりにくい」「テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい」の順、関西は「画面だけで知らされる情報や、外国の翻訳字幕が読み上げられない」「テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい」「音や声が聞きづらい」の順となっている(図表Ⅲ-5-1 保育所幼稚園・圏域)。

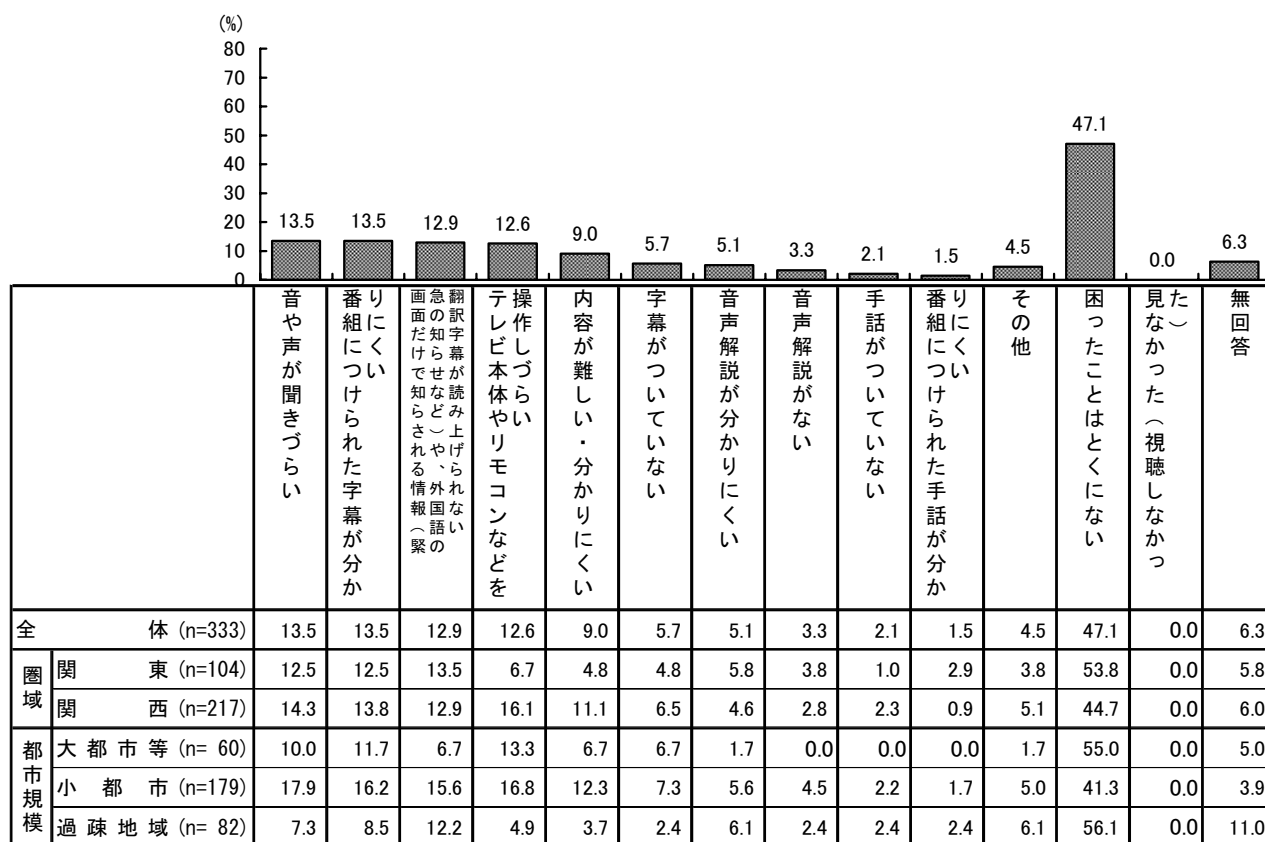
都市規模別にみると、これも各都市規模で困ったことの順位が異なり、大都市等で最も多いのは「画面だけで知らされる情報や、外国の翻訳字幕が読み上げられない」、小都市では「音や声が聞きづらい」、過疎地域では「音や声が聞きづらい」「テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい」を含む4項目が同率となっている(図表Ⅲ-5-1 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

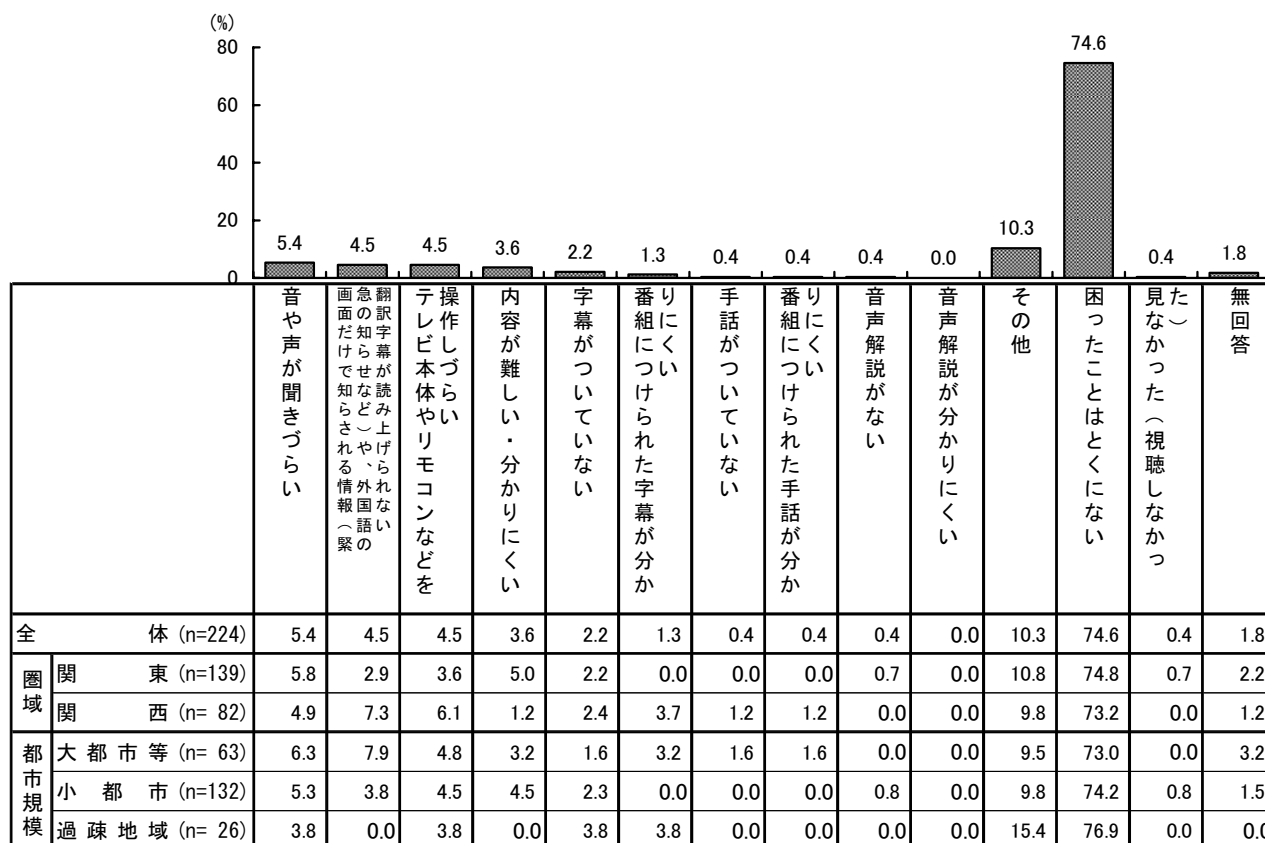
- ・ 「デジタル」「ハイビジョン」など、日本語で解説して欲しい。(高齢者、九州)
- ・ 字幕が早く消え過ぎて、読みきれない。(高齢者、北海道・東北)
- ・ CMで突然音量が上がり、子どもが起きてしまう事がある。(保育園・幼稚園利用者、中国・四国)

図表Ⅲ-5-1 テレビを見ていて困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(2) 新聞、雑誌を読んでいて困ったこと (問 14)

① 高齢者

困ったこととしては、「字が見にくい、またデザインが見にくい」が 18.3%で最も多く、次いで「内容が難しい、分かりにくい」10.2%、「イラストや解説が少ない」9.9%、「点訳や音訳などのサービスが利用しにくい」1.5%の順となっている。「困ったことはとくにない」は 55.9%となっている (図表Ⅲ-5-2 高齢者・全体)。

圏域別にみると、「困ったことはとくにない」は関西が 53.0%で関東より 12.4 ポイント下回っており、困ったことの比率が多くなっている。困ったことの 1 位は関東、関西ともに「字が見にくい、またデザインが見にくい」で、関東は 13.5%、関西は 20.3%である (図表Ⅲ-5-2 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、「困ったことはとくにない」の比率は小都市が最も低く、困ったことの比率が高くなっている (図表Ⅲ-5-2 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

困ったことで最も多いのは「内容が難しい、分かりにくい」8.0%で、次いで「イラストや解説が少ない」と「字が見にくい、またデザインが見にくい」が 4.9%、「点訳や音訳などのサービスが利用しにくい」0.4%の順である。「困ったことはとくにない」は 78.6%となっている (図表Ⅲ-5-2 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみても、順位や比率に大きな違いはない (図表Ⅲ-5-2 保育所幼稚園・圏域)。

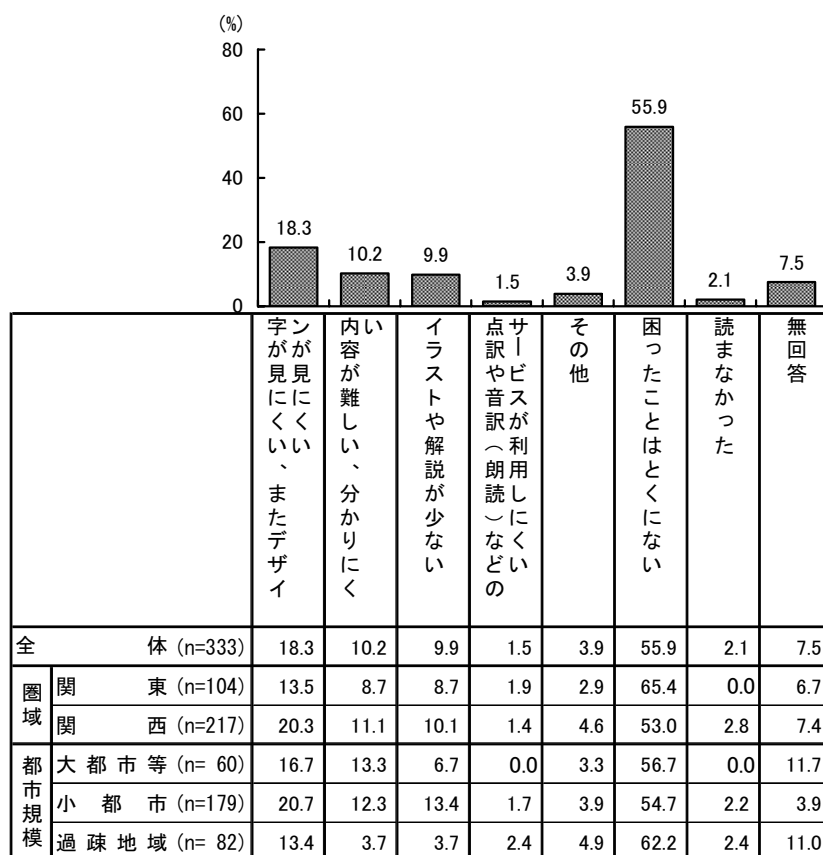
都市規模別にみると、「困ったことはとくにない」の比率は大都市等が最も低く 74.6%で、比率が最も高い過疎地域との差は 10 ポイントとなっている。大都市等は、困ったことの順位が全体と異なり、「字が見にくい、またデザインが見にくい」が 7.9%で最も多く、次いで「内容が難しい、分かりにくい」となっている (図表Ⅲ-5-2 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

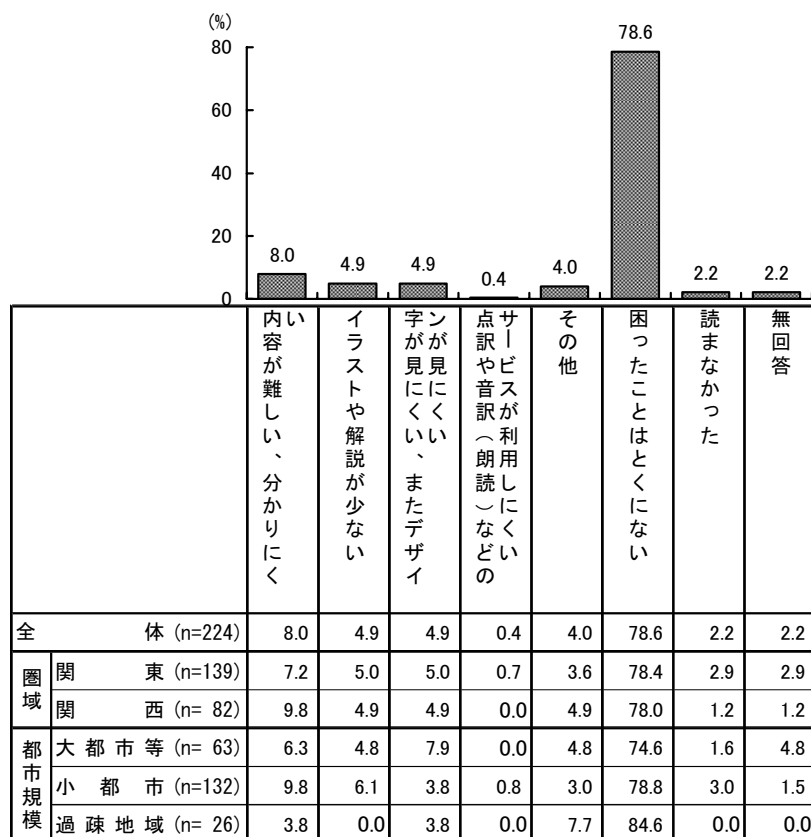
- ・ 外国語の言葉が多く、用語解説が必要。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 字を大きくして欲しい。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 雑誌によってはCM広告が多過ぎる。(保育園・幼稚園利用者、近畿)

図表Ⅲ－５－２ 新聞、雑誌を読んでいる困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(3) インターネットを利用して困ったこと (問 15)

① 高齢者

「利用しなかった」が 68.5%で最も多く、困ったことの比率は全て 10%未満である。困ったことで最も多いのは「キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい」と「使い方を教えてくれる人が身近にいない」で共に 9.0%、次いで「書かれている内容が難しい、分かりにくい」と「困ったことはとくにない」が共に 7.8%で続いている (図表Ⅲ-5-3 高齢者・全体)。

圏域別にみると、関東と関西で困ったことの順位が異なっている。関東は「キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい」「使い方を教えてくれる人が身近にいない」「書かれている内容が難しい、分かりにくい」の順、関西は「使い方を教えてくれる人が身近にいない」「キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい」「書かれている内容が難しい、分かりにくい」の順となっている (図表Ⅲ-5-3 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、大都市等で「困ったことはとくにない」が低く、困ったことの指摘が多くなっている。大都市等の困ったことで最も多いのは「キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい」と「使い方を教えてくれる人が身近にいない」でともに 15.0%であり、小都市より 6~7 ポイント高い (図表Ⅲ-5-3 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

高齢者とは全く異なる順位、比率となっている。困ったこととしては「機器や通信にかかる費用が高い」が最も多く 25.9%、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」16.5%、「キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい」5.8%と続いている。「困ったことはとくにない」と「利用しなかった」は同率で 28.6%となっている。(図表Ⅲ-5-3 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関西で「困ったことはとくにない」が低く、困ったことの指摘が多くなっている。関西の困ったことの 1 位は「機器や通信にかかる費用が高い」30.5%で、関東より 6.8 ポイント高い (図表Ⅲ-5-3 保育所幼稚園・圏域)。

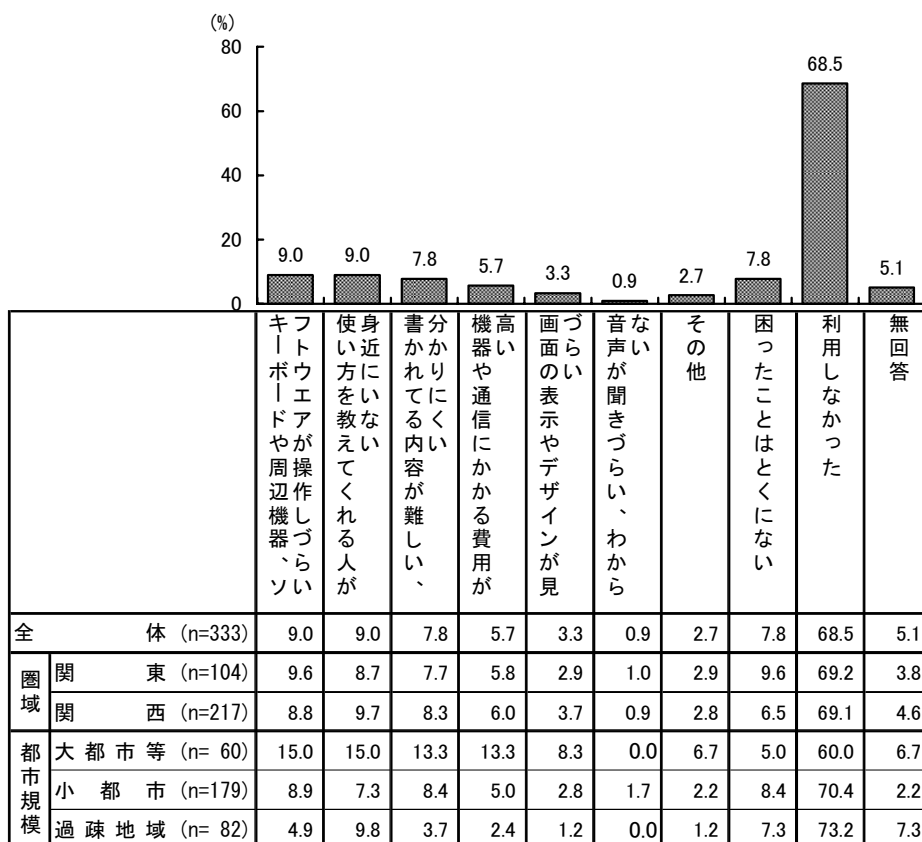
都市規模別にみると、各都市規模で「利用しなかった」の比率にかなり差があり、大都市等が最も低く 9.5%、過疎地域が最も高く 50.0%で、特徴的な部分となっている (図表Ⅲ-5-3 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

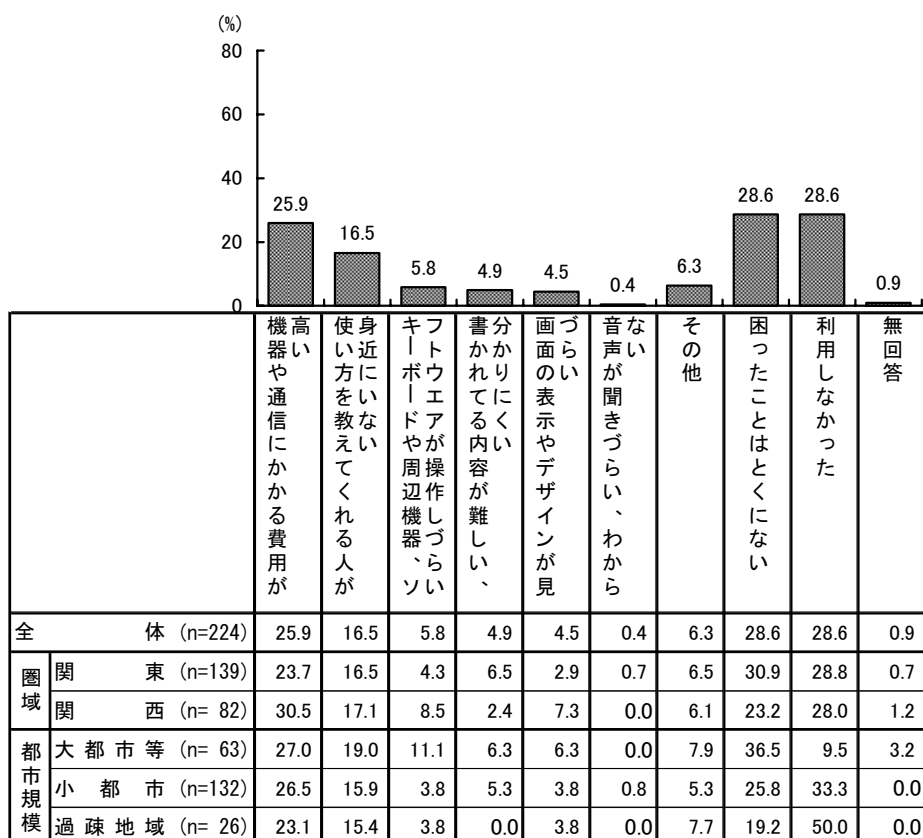
- ・ 高齢者用にパソコンの取扱いを教えて欲しい。(高齢者、中部)
- ・ 迷惑メールがたくさん届く。(保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸)

図表Ⅲ-5-3 インターネットを利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(4) 電話または携帯電話を利用して困ったこと (問 16)

① 高齢者

困ったこととしては、「端末の操作が難しい」が最も多く 21.3%で、「相手の声が聞きづらい、分からない」15.9%、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」13.2%、「画面や文字が見づらい」9.0%と続いている。「困ったことはとくにない」は42.0%である(図表Ⅲ-5-4 高齢者・全体)。

圏域別にみると、関西では「困ったことはとくにない」が低く、関東と8.5ポイントの差がある。他に関東と関西で比率に差のある項目として「画面や文字が見づらい」(関東4.8%、関西10.6%)が挙げられる(図表Ⅲ-5-4 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、全都市規模で「端末の操作が難しい」が困ったことの1位であるが、2位以下の項目がそれぞれ異なっている。2位をみると大都市等と過疎地域で「使い方を教えてくれる人が身近にいない」、小都市は「相手の声が聞きづらい、分からない」となっている(図表Ⅲ-5-4 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

困ったこととしては「相手の声が聞きづらい、分からない」が最も多く 18.3%で、次いで「端末の操作が難しい」15.2%、「発信音が聞きづらい、または着信したことが分かりづらい」8.9%、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」3.6%と続いている。「困ったことはとくにない」は53.1%となっている(図表Ⅲ-5-4 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関東と関西で困ったことの順位はほぼ同じであるが、関西の方が困ったことの1、2位の比率が5~6ポイント高くなっている(図表Ⅲ-5-4 保育所幼稚園・圏域)。

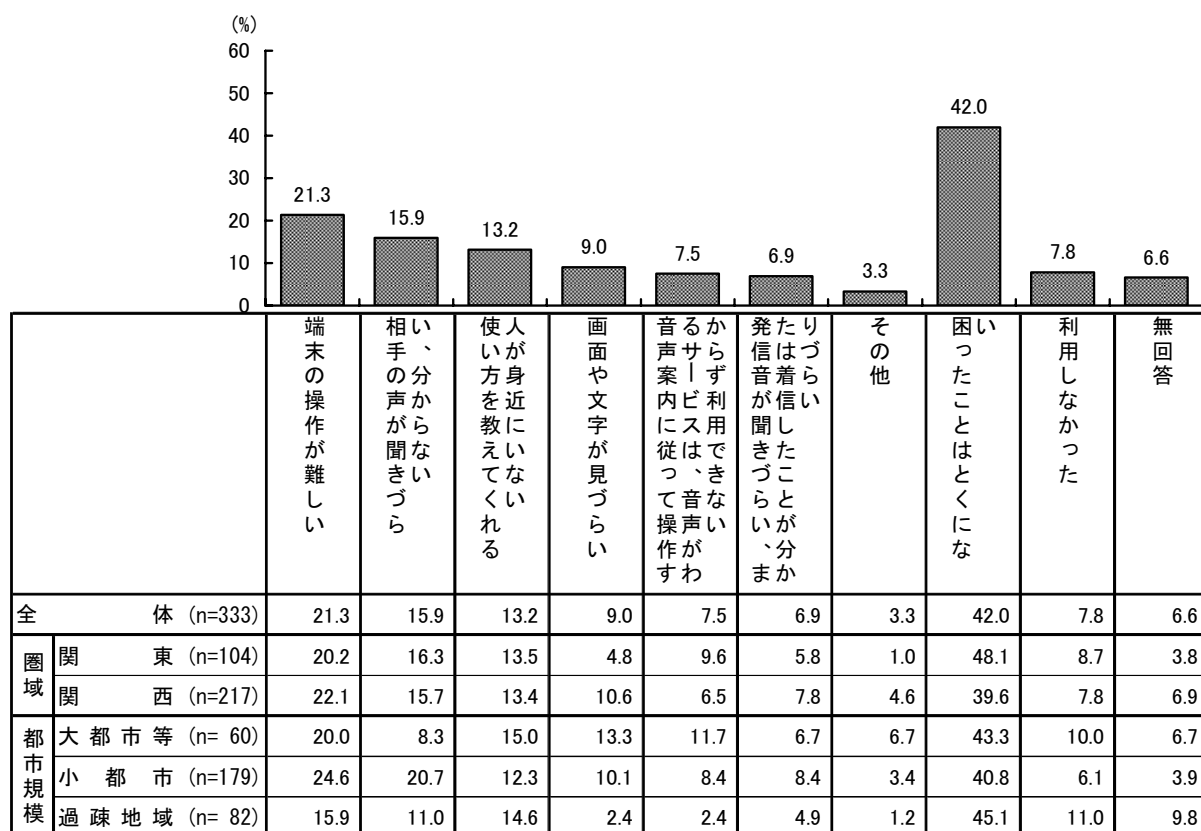
都市規模別にみると、大都市等と小都市で困ったことの順位はほぼ同じであるが、大都市等の方が困ったことの1、2位の比率が5~10ポイント高くなっている。過疎地域では、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」と「画面や文字が見づらい」の比率が大都市等及び小都市と比べて少し高くなっている(図表Ⅲ-5-4 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

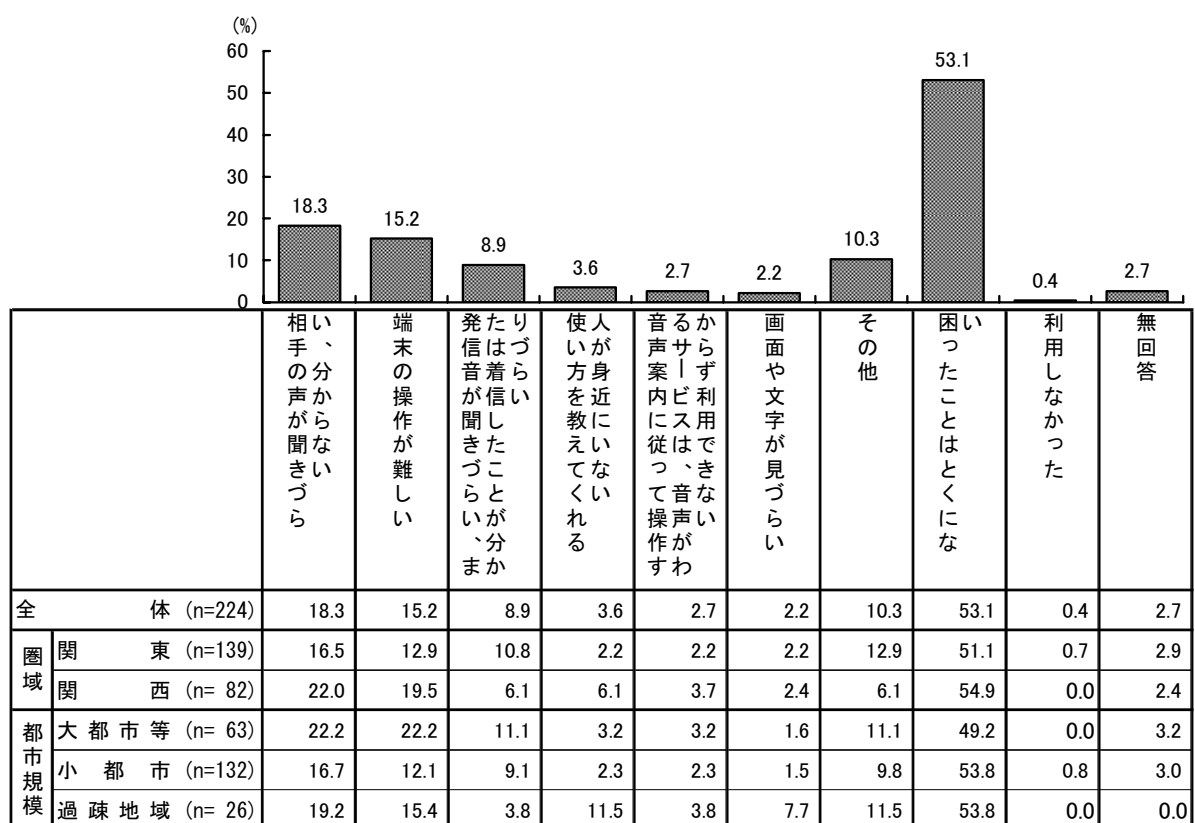
- ・ 外に出た時、公衆電話が少ないこと。(高齢者、近畿)
- ・ 機能の操作を十分利用できない。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 電波が悪い。(保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸)
- ・ 利用料が高い。(保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸)

図表Ⅲ－５－４ 電話または携帯電話を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(5) 身の回りの日用品を使用して困ったこと (問 17)

① 高齢者

困ったこととしては、「破棄する時に困った」が 21.0%で最も多く、次いで「取り扱い説明書が読めなかった、分かりづらかった」18.3%、「購入するとき、商品情報が十分に得られなかった」14.4%、「商品表示が分からなかった、分かりづらかった」12.6%、「包装容器の開け・閉めで困った」10.8%と続いている。「困ったことはとくにない」は 41.4%となっている。(図表Ⅲ-5-5 高齢者・全体)。

圏域別にみると、「困ったことはとくにない」はほかの項目と同様に関西が低く、関東と 7.5 ポイントの差がある。困ったことの順位も少し異なり、関西で困ったことの 3 位の「購入するとき、商品情報が十分に得られなかった」(17.5%)は、関東では 5 位で比率も 8.8 ポイント下回っている(図表Ⅲ-5-5 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、大都市等で「取り扱い説明書が読めなかった、分かりづらかった」が困ったことの 1 位に挙げられ、比率も 31.7%と高いこと、過疎地域では「困ったことはとくにない」の比率が 54.9%と高く、困ったことの指摘が少ないといった違いがある(図表Ⅲ-5-5 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

困ったこととしては、「破棄するときに困った」が最も多く 41.1%で、2 位以下を大きく引き離している。困ったことの 2 位は「購入するとき、商品情報が十分に得られなかった」と「収納・保管する時に困った」で 18.3%、次いで「取り扱い説明書が読めなかった、分かりづらかった」12.1%、「包装容器の開け・閉めで困った」11.2%の順となっている。「困ったことはとくにない」は 31.3%である(図表Ⅲ-5-5 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関東の方が「破棄するときに困った」に指摘が集中しており、関西は困ったことの指摘が分散している(図表Ⅲ-5-5 保育所幼稚園・圏域)。

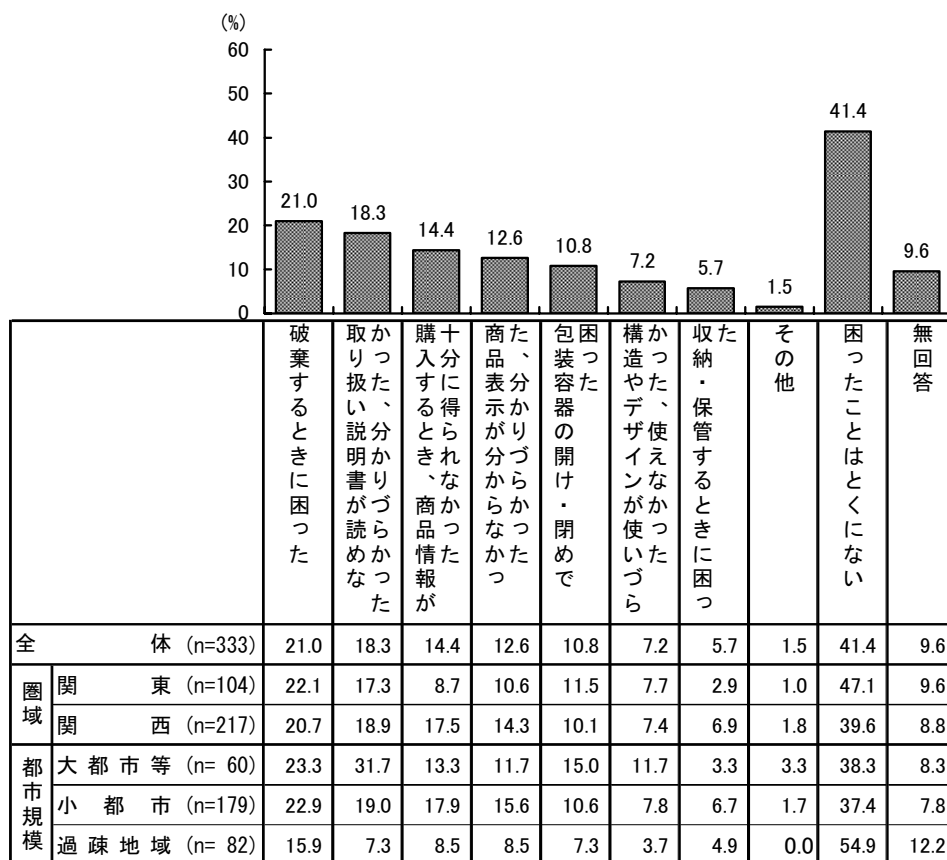
都市規模別にみると、「破棄するときに困った」が小都市で多いこと、大都市等で「収納保管するときに困った」が困ったことの 2 位に入っていること、過疎地域では「困ったことはとくにない」が最も多いといった違いがでている(図表Ⅲ-5-5 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

- ・ 現在、日用品について商品の説明書は理解できますが、高齢者用に大きな字で分かりやすい説明書があると便利だと思う。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 包装が必要以上。(保育園・幼稚園利用者、近畿)
- ・ 電気ファンヒーター、ガスレンジのスイッチが、子どものアンパンマンのスイッチ 5 種類のおもちゃに似ている。私の目が離れた時にガスレンジなどのスイッチを押さなければいけないと思う。(保育園・幼稚園利用者、九州)

図表Ⅲ－５－５ 身の回りの日用品を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園

