

# 島根県奥出雲町におけるICTを活用した 高齢者向けサービスの効果に関する研究

野田哲夫・賈 馳

山陰研究 第4号 抜刷

2011年12月

島根大学法文学部 山陰研究センター

【研究ノート】

## 島根県奥出雲町におけるICTを活用した 高齢者向けサービスの効果に関する研究

野田哲夫・賈 馳  
(島根大学法文学部)

### 摘 要

本稿は、島根県の中山間地域に位置する奥出雲町のテレビ電話とコールセンターを利用した高齢者生活支援システムの利用者アンケート調査から、利用意識、属性、満足度の推移を分析することによって、テレビ電話というツール（メディア）による高齢者のインターネット利用の可能性と生活支援体制、地域助け合いシステムの可能性について課題と展望を示す。

キーワード：テレビ電話、コールセンター、中山間地域、高齢者、ICT

### はじめに

中山間地域の少子高齢化が進む一方で、これらの地域の財政事情はますます厳しくなっている。2010年に発表された「総務省アクションプラン2011」では地域財政基盤の確立などの地域主権改革と、地域の自給力と創造力を高める緑の分権改革の推進が謳われ、その中でICTを活用した事業や環境整備のあり方が議論されている。同時に、同アクションプラン「ICT維新ビジョン2.0」では「日本×ICT」戦略による3%の経済成長の実現が目指されている。このように地域分権と経済成長を「両立」させるものとしてICT利活用が期待されているが、特にその中で地域の「つながり力」「絆」を高める利用者本位のICT利活用の促進が重要であると考えられる。

ICTを利用した「つながり」でまず考えられるのは地域SNSに代表される地域コミュニティサイトであり、庄司他（2007）、藤田他（2009）、総務省『平成22年版情報通信白書』（2010）などで地域SNSの拡大傾向やその中で地域のつながり、地域振興の可能性が論じられている。また、吉田・横井（2009）でも農山村における地域コミュニティサイトの有効性が論じられている。

一方、これらのコミュニティサイトはパソコンや携帯電話などによるインターネット接続利用を前提とするものである。確かに、総務省が各年度発行している『情報通信白書』を参照すると、65歳から69歳までの高齢者のインターネット利用率は2007年末に36.9%であったのが2010年末には57%に大きく上昇している。一方いわゆる後期高齢者を含む70歳以上ではその上昇は、70歳から79歳では2007年末に28.8%であったのが2010年末には39.2%、80歳以上では2007年末に15.4%であったのが2010年末には20.3%など、小幅に止まっている。

そこで、高齢化比率の高い農山村＝中山間地域において、張・横井（2009）や復本・横井（2010）の研究に代表されるような高齢者向けの機器・ソフトウェアの開発も必要とされる。だが一方

で、高齢者、特に70歳代を超える後期高齢者のインターネット利用の絶対的な比率が低いことも確かである。パソコンや携帯電話に頼らない、またインターネット接続を意識しないツール（メディア）を利用したICT利活用も望まれる。

島根県の中山間地域に位置し、高齢化率（65歳以上人口比率）が35.6%（2011年4月、人口14,647人）、さらに75歳以上人口比率が21.2%（2008年度調査時点）に達する奥出雲町では2007年に全町で各家庭まで光ファイバを接続したFTTH網が完成したが、2008年度から総務省ICT利活用モデル事業としてこのFTTH網を活用するために、町内の一人暮らし高齢者世帯（75歳以上、600世帯）に操作が簡単な多機能テレビ電話を設置した。さらに2009年度からはテレビ電話専用コールセンターを整備して、この一人暮らし高齢者世帯に対する見守り体制を確立する取組みを開始した。

この事業は、パソコンや携帯電話とは異なり、テレビ電話によるICT利活用の取り組みである。またこの利用を促進しさらに高齢者の生活支援にまでつなげるため、高齢者のテレビ電話に特化したコールセンター設置・運営の取り組みは大変ユニークなものである。そして、事実上高齢者の「インターネット利用」としても注目されると考えられるので、本稿ではテレビ電話とコールセンターを利用した中山間地域における高齢者のインターネット利活用の現状分析と生活支援の可能性について論じたい。その際に、この事業ではテレビ電話利用者にアンケート調査を行い、特に導入後はテレビ電話に実装されているアンケート機能を利用した。後者に関してはテレビ電話を利用しているという前提ではあるが、その上での各種サービスの利用意識、そして満足度の推移についての比較分析は、テレビ電話というツール（メディア）による高齢者の「インターネット利用」や生活支援体制、地域助け合いシステムの可能性について課題と展望を示すものであると考えられる。

## 1. テレビ電話とコールセンターによる高齢者生活支援

奥出雲町のICT利活用＝テレビ電話＋コールセンター整備事業（正式名称は「奥出雲町地域ICT利活用モデル構築事業（高齢者等の安心・安全生活サポート事業）」）は、急速に増えつつある高齢者世帯に対し声かけ・見守り体制と訪問看護体制や、かかりつけ医師と中核病院である町立奥出雲病院とも連携しながら高齢者の生活支援体制と、初期治療の体制を確立することを目指す取組みである（図1参照）。

町内の一人暮らし高齢者世帯（75歳以上、600世帯）の他に民生委員宅や在宅介護機関、医療機関、役場などの公共施設、また町内商店に操作が簡単で多機能テレビ電話を設置するとともに、コールセンターを整備する。このコールセンターを介したテレビ電話ネットワークを通じて上記の高齢者の生活支援を進めることを目的としている。

中山間地域や高齢者の生活支援に情報ネットワークインフラ整備や医療介護・生活支援と合わせてテレビ電話を活用する事例は、広島県三次市のリハビリテーション支援システムや岡山県新見市の医師会による遠隔医療実証実験、富山県南砺市のテレビ電話によるお年寄り生活支援など全国的に見受けられる。奥出雲町の取組みは、この医療介護・生活支援と合わせて、テレビ電話自体の普及・日常的な利用を促進するためにテレビ電話に特化したコールセンターを

設置するという点でユニークなものである。コールセンターは高齢者がテレビ電話を介して行政や健康・福祉に関する日常的な相談を行う窓口となるもので、高齢者宅に定期的な声かけ（平均で2週間に1回）を行う他、高齢者からの相談（健康や福祉、行政に関わることなど様々）に対応している（図2参照）<sup>(1)</sup>。今後も奥出雲町においてテレビ電話が高齢者のコミュニケーション手段として定着するかどうかは、奥出雲町のみならず今後の日本の高齢化社会におけるコミュニケーション手段の指針ともなりうるものである。

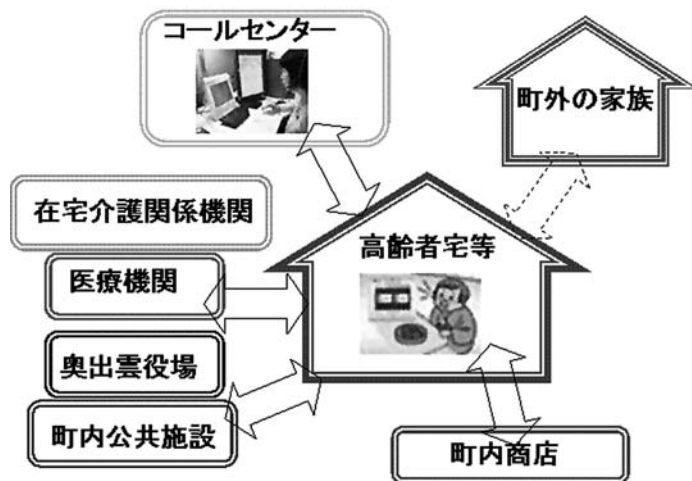


図1 鳥根県奥出雲町 ICT 利活用モデル事業イメージ図  
「奥出雲町地域 ICT 利活用モデル構築事業」(参考文献URL参照) より作成。



図2 奥出雲町テレビ電話コールセンター（2011年8月8日撮影）

一方、この事業は総務省から地方公共団体への補助事業である地域 ICT 利活用モデル構築事業<sup>(2)</sup>によって整備されたものであり、2008年度と2009年度の2年間で国の財源によって高齢者宅と医療・福祉・行政機関へのテレビ電話の導入とシップサーバ（テレビ電話用交換機サーバ）の設置とコールセンターの整備が行われた（導入費用：17,000万円、保守費用：800万円／年）。

今後このシステムを継続して運営していくためには、これらの機器の保守費用に加えて、コールセンターのオペレータの人件費を町（町民の負担も含めて）で賄っていくことを考えなければいけない。これはこの事業自体の課題ではあるが、そのためにはこの事業の有効性と継続可能性を示す調査研究することが求められる。

特にこのテレビ電話は遠隔のアンケート機能を備えており（画面のタッチで回答）、このアンケート機能を活用してテレビ電話導入直後（2009年2月、以下2009年調査と表記）から3回に渡って（2010年3月、以下2010年調査と表記、と2011年3月、以下2011年調査と表記）高齢者宅に設置されたテレビ電話およびコールセンターの活用状況と満足度についての調査を行った（アンケート調査項目は参考資料を参照）。

アンケートはテレビ電話を通じて行うため、そもそもテレビ電話を利用していることが前提ではあるが、アンケートに際してはコールセンターや民生委員の補助を介して行い、各年度とも利用者の半数前後の回答を得た（2009年319、2010年240、2011年304）。それでも未回答の部分が存在するので、本調査ではテレビ電話の利用と利用者の各サービスに対する満足度の推移を分析することを主眼とした。特に満足度の推移については3年間の回答者のうち紐付けが可能な回答者についての比較調査を行った<sup>(3)</sup>。

## 2. テレビ電話の利用頻度と属性

まず、全体でのテレビ電話利用頻度であるが、図3に見られるように、テレビ電話導入直後に「毎日使う」「時々使う」など「使わない」<sup>(4)</sup>以外の比率が合わせて35%（2009年）であったのが、導入1年後には55%（2010年）、2年後の調査では58%（2011年）と増加傾向は示しているが逡減している（2009年調査では「時々使う」の選択肢は入れていない）。特に「毎日使う」比率は僅かであり、2010年から2011年にかけて「よく使う」の比率が減る一方、「時々使う」の比率が増えている。また「使わない」と回答した比率も3年間で減ってはいるものの2011年までに42%存在しているのも事実である。

次に、「使わない」と回答した属性を調べるため、テレビ電話の利用頻度と利用者の属性別の推移を調べた。表1は2010年調査と2011年調査の利用頻度と属性をクロス集計（比率）したものである（2010年調査の回答数は240、2011年調査の回答数は304）。

2009年から2011年にかけて回答者全体で「使わない」比率が僅かではあるが45%から42%に減っている中で、「性別」の属性で見ると、男性の「使わない」比率が増え、女性の「使わない」比率が減っていることが目立っている。

また、2010年から2011年にかけて回答者全体で「よく使う」の比率が減る一方（9%から4%）、「時々使う」の比率が増えている中で（41%から52%）、「年齢別」の属性で見ると、70歳代では「よく使う」の比率は減ってはいるが、減少の幅は少ない。2009年から2011年にかけて行った民生委員、そして利用者宅の直接の利用者のヒアリングでも、テレビ電話による友人との会話を中心で、「70歳代の女性が近所のともだちとの連絡に使っている」という傾向が聞き取れた。

さらに、「家族内居住地域」の属性で見ると、「県内」「県外」(すなわち家族が奥出雲町以外居住)の「毎日使う」「よく使う」の利用頻度の減少幅が大きい。2010年度までの段階ではシステ

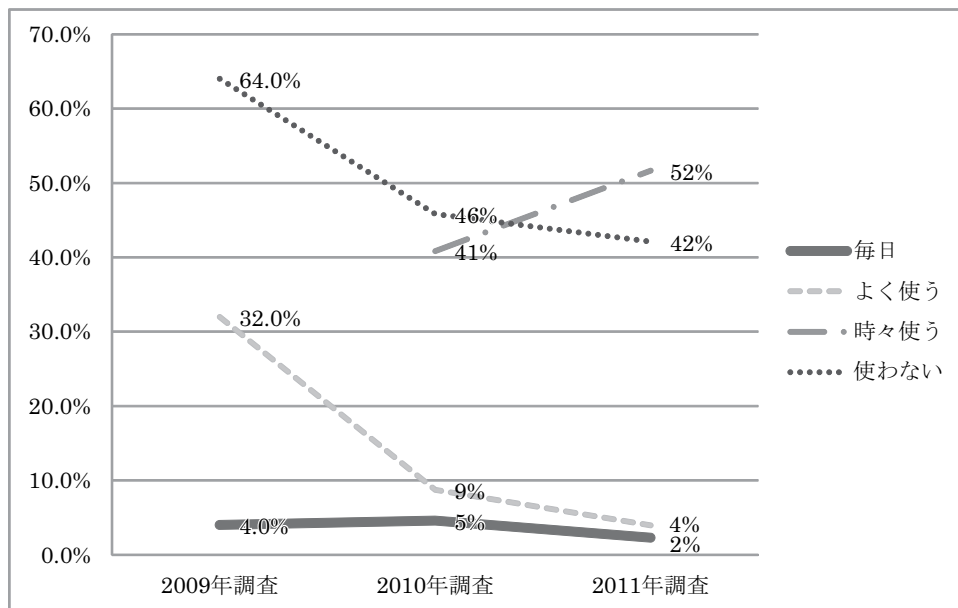


図3 テレビ電話の利用頻度の推移 (2010年～2011年)

表1 テレビ電話の利用頻度と属性の推移 (2010年～2011年)

2010年調査

性別	毎日	よく使う	時々使う	使わない
男	6.2%	14.8%	35.8%	43.2%
女	3.8%	5.7%	43.4%	47.2%
合計	4.6%	8.8%	40.8%	45.8%

2011年調査

性別	毎日	よく使う	時々使う	使わない
男	0.9%	1.8%	49.5%	47.7%
女	3.1%	5.1%	52.8%	39.0%
合計	2.3%	3.9%	51.6%	42.1%

年齢	毎日	よく使う	時々使う	使わない
60歳代	8.0%	36.0%	24.0%	32.0%
70歳代	3.5%	7.0%	55.8%	33.7%
80歳代	5.1%	4.3%	33.3%	57.3%
90歳代	0.0%	10.0%	50.0%	40.0%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

年齢	毎日	よく使う	時々使う	使わない
60歳代	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%
70歳代	2.1%	6.2%	59.8%	32.0%
80歳代	2.7%	2.7%	47.6%	47.0%
90歳代	0.0%	8.3%	33.3%	58.3%
その他	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%

世帯人数	毎日	よく使う	時々使う	使わない
一人世帯	4.8%	3.8%	46.2%	45.2%
二人世帯	5.0%	9.9%	35.6%	49.5%
三人世帯	0.0%	11.8%	41.2%	47.1%
それ以上	5.6%	27.8%	38.9%	27.8%

世帯人数	毎日	よく使う	時々使う	使わない
一人世帯	4.0%	3.4%	47.7%	45.0%
二人世帯	0.7%	4.4%	54.8%	40.0%
三人世帯	0.0%	5.3%	63.2%	31.6%
それ以上	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

家族居住地域	毎日	よく使う	時々使う	使わない
町内	4.4%	8.8%	45.1%	41.8%
県内	6.7%	11.2%	36.0%	46.1%
県外	1.7%	5.0%	41.7%	51.7%

家族居住地域	毎日	よく使う	時々使う	使わない
町内	3.8%	5.8%	53.8%	36.5%
県内	0.9%	3.7%	51.4%	44.0%
県外	2.2%	2.2%	49.5%	46.2%

ムではテレビ電話は奥出雲町内でしか利用ができないので、テレビ電話を家族との会話に使う用途がないため、必然的に利用頻度が減っているのである。奥出雲町では2011年から町外の家族の利用者モニターによる運用を行っており、合わせて利用実態についてのアンケート調査と分析も行っている。今後この利用実態分析が求められる。

### 3. テレビ電話利用の満足度の推移

続いて、「使わない」比率の低下傾向が鈍っている要因を調べるために、テレビ電話の利用の満足度を「民生児童委員と会話」「お友達と会話」「コールセンターと会話」「役場への問合せ」「商店とテレビ電話で買物」「血圧の自己管理」「保健師等との健康相談」のテレビ電話でサービスしている各利用項目<sup>(5)</sup>において調べた。その結果、「満足」「やや満足」含めて2009年から2010年にかけて全体的に満足度は上がったが、2011年には「コールセンターとの会話」を除いて、全体的に低下した<sup>(6)</sup>。これに対して、コールセンターの設置とサービスの定着にともない、「コールセンターと会話」の満足度は5%→80%→92%と増加し、特に「満足」については2010年に21%から75%と飛躍的に増加している。2009年のコールセンターの開設と本格運用に伴い、テレビ電話利用の主目的がコールセンターの利用にシフトし、そして利用者の満足感が得られる対応がなされていることを示している。一方、2009年から2010年にかけてコールセンターとともに増加が目立った「役場への問い合わせ」(3%から18%)は2011年には3%に低下している。

満足度の変化をより詳細に調べるため上記の顕著な変化があった項目に関して2009年から2011年の回答者(共通IDによって紐付けが可能な回答者、データ数77)の回答を比較し、その傾向を分析してみる。

まず、特に最初に満足度が増加し、これが属性に見られる(70歳代の女性)テレビ電話利用促進の要因であった「お友達と会話」の満足度であるが、2009年から2010年にかけて「満足」(17%から13%)と「やや満足」(32%から40%)微増の一方、2011年には極端に低下している(それぞれ17%, 12%, 図4参照, なお母数が77で同数なので図では実数で表示してある)。「民生児童委員と会話」も同傾向が見られた。

これに対して「コールセンターと会話」は2009年から2010年にかけて「やや満足」が大きく伸び(3%から70%), 2011年には「満足」が大きく伸びている(17%から73%, 図5参照)。

一方、「役場への問合せ」は、2009年から2010年にかけてコールセンター同様に「やや満足」(0%から14%)が伸びたが、2011年には「満足」(3%から3%)で変化がなく、「やや満足」(14%から1%)も低下している(図6参照)。「商店とテレビ電話で買物」「血圧の自己管理」「保健師等との健康相談」などの他のサービスにおいても同じ傾向が見られた。

### 4. テレビ電話利用とコールセンターの役割

高齢者宅へのテレビ電話導入とコールセンター設置によるテレビ電話満足度の推移(3年間)を分析した結果、導入直後は「民生児童委員と会話」「お友達と会話」など、身近な人とのコミュニケーション手段としてテレビ電話が利用され、その満足度も上昇していることが分かる。一方、2年目以降テレビ電話のみの利用でその満足度を継続していくことも難しいことが分かっ

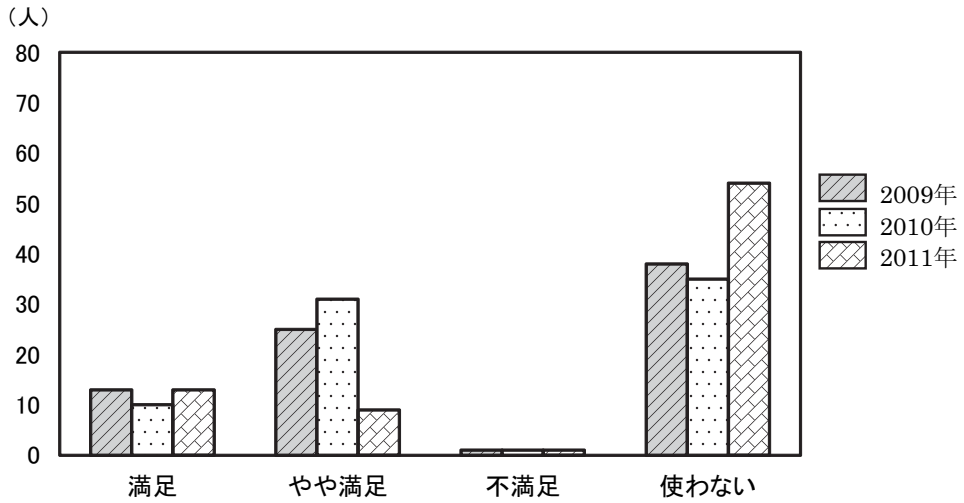


図4 テレビ電話利用満足度の推移（お友達と会話）

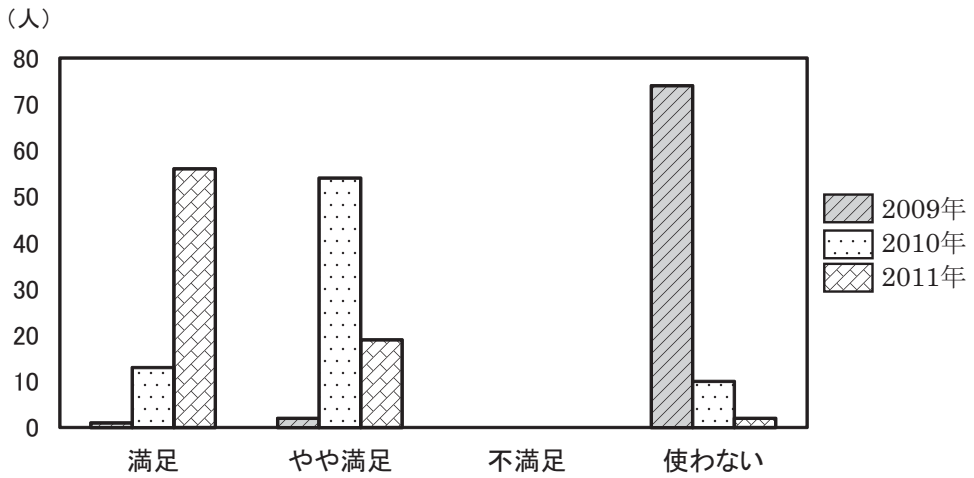


図5 テレビ電話利用満足度の推移（コールセンターと会話）

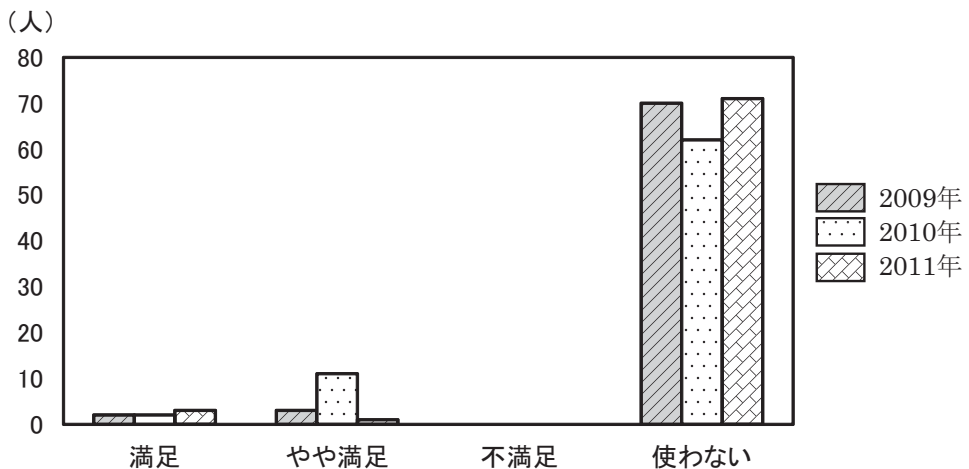


図6 テレビ電話利用満足度の推移（役場への問合せ）



た。多くの地域でテレビ電話のみの導入では利用が継続しないことを如実に示していると考えられる。

これに対して、本事業の目的でもあったコールセンターの設置とその運用に関しては、年々満足度は上昇している。奥出雲町の ICT 利活用事業の有効性が数値にも示されている。一方、これもテレビ電話で期待された「役場への問合せ」や「保健師等との健康相談」の満足度は3年間で逡減している。現状ではこれらの機関と高齢者のコミュニケーションはコールセンターを介して行われており（そこにこそコールセンターの役割があるのだが）、その有効性が活用されていないと考えられる<sup>(7)</sup>。これは「商店とテレビ電話で買物」なども含めて、テレビ電話の機能だけではなく、これを活用した体制・マネジメントの問題であると考えられるが、これが今回の調査結果によって浮き彫りとなった。これは決してテレビ電話やコールセンターの意義を低めるものではなく、むしろ今後の高齢者支援体制全体のなかでのコールセンターの位置づけの重要性が確認されるものである。

## おわりに

テレビ電話とコールセンターの利用および満足度の分析によって、コールセンター設置の意義と課題が明らかになった。また、テレビ電話利用によりパソコンや携帯電話を利用せずに、高齢者が ICT を利活用できる展望も示した。しかしながら、奥出雲町の事業は総務省の地域 ICT 利活用モデル構築事業という補助事業によって導入されたものであり、今後の事業の継続（テレビ電話の回線利用とコールセンターの運営）を考えれば当然そのコストを捻出しなければならない。また同じシステムの他地域への導入を考えると、収益モデルの構築は不可欠である。一人暮らしの高齢者がこのコストを負担するのは難しいと考えられる<sup>(8)</sup>。図1にもある町外の家族のテレビ電話の利用とコスト負担が最適である。奥出雲町では2011年から町外の家族の利用者モニターによる運用を行っており、今後この利用実態分析が求められる。この利用形態は事実上「インターネット利用」でもあり、分析結果によっては高齢者のインターネット利活用率上昇、高齢者の多い中山間地域への情報インフラ整備にも根拠を与えるものである。

また、研究自体としては、このようにテレビ電話にコールセンターを加えた奥出雲町の高齢者支援事業がユニークなものであったために、分析対象が奥出雲町のみになってしまった。今後、テレビ電話コールセンターの有効性と課題とより明らかにするために、テレビ電話導入と合わせた高齢者支援の事業についての調査分析が必要とされ、今後の課題である。

## [付記]

本稿は2010～2011年度山陰研究共同プロジェクト「ICTを活用した高齢者向けサービスの効果に関する研究」(代表者：野田哲夫、奥出雲町との共同研究)による研究調査をまとめたものである。

奥出雲町でのアンケート調査およびヒアリング調査に際してご協力いただいた奥出雲町総務課、また奥出雲町のテレビ電話利用者、コールセンターオペレータの方々に、この場をお借りして厚くお礼申し上げます。

## 注

- (1) コールセンターには常時3名のオペレータが待機し、1日に1人平均20~30人の高齢者に声かけを行っており、また高齢者からは1日に平均して10件のコールがある。コールの内容は健康・医療・福祉から行政まで様々であり、オペレータの役割は相談内容をそれぞれの部署に取り次ぐことである。正式な回答は対応部署から高齢者に対して行われる。また、介護福祉センターでは訪問介護の際に事前にテレビ電話で対象者への声かけを行っている。
- (2) 地域経済の活性化や少子高齢化への対応、地域コミュニティの再生や安心・安全の確保等、地域の具体的提案に基づき設定された課題について、ICTの利活用を通じてその解決を促進するための取組を委託事業として実施するもの。総務省が地方公共団体に対し、「地域ICT利活用モデル」(情報通信システムの企画・設計・開発、継続的運用及びそれに必要な体制づくり等ICTを利活用した課題解決のための一連の取組)の構築を委託する。
- (3) テレビ電話のアンケート機能によってアンケート回答者のIDを紐付け可能である。分析においてはIDによって回答者自身が特定されないように処理している。
- (4) 「毎日使う」「使わない」の他に、「よく使う」は週に数回(2回以上)、「ときどき使う」は週に1回を目安としている。
- (5) 各テレビ電話には血圧を測定できる機械が接続されており、測定情報はサーバに蓄積され、集計・グラフ化することができる。また町内40件の店舗がテレビ電話による注文・高齢者宅への配送サービスに対応している。
- (6) 2009年から2011年の3年間のアンケート調査全数比較集計の詳細は野田、奥出雲町(2010)を参照。
- (7) コールセンターでのヒアリング(2010年6月)でも、高齢者からの各機関への問合せはコールセンターが一時的に受ける場合が多く、各機関への取次ぎもなされているが、回答やそのコールセンターへのフィードバックが上手くなされていないことが伺われた。
- (8) 2011年調査で「お金を支払うならテレビ電話はいらない」と回答した比率は32%である。

## 参考文献

奥出雲町地域ICT利活用モデル構築事業。

<<http://www.town.okuizumo.shimane.jp/admin/admin/admin040/040/ict.html>>

Accessed 2011, September 30

地域ICT利活用モデル構築事業。

<[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/top/ict\\_model/index.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/ict_model/index.html)>

Accessed 2011, September 30

庄司昌彦, 三浦伸也, 須子善彦, 和崎宏(2007)『地域SNS最前線』, 株式会社アスキー

総務省(2011)「総務省アクションプラン2011-2011年度総務省准店政策」

総務省(2010)『平成22年度版 情報通信白書』, 株式会社ぎょうせい

総務省(2011)『平成23年度版 情報通信白書』, 株式会社ぎょうせい

張静, 横井茂樹(2009)「中高齢者向けインターネットソフトに関する研究」, 『2009年JSAS & JASI 合同研究大会』研究発表論文集, pp.80-85

奈良浩之他(2001)「TV電話を用いた中山間地域リハビリテーション支援システム」『日本作業療法学会誌』第35巻

野田哲夫, 奥出雲町(2010)「ICTを活用した高齢者向けサービスの効果に関する研究」

<<http://www.town.okuizumo.shimane.jp/files/pdf/ICTseika.pdf>> Accessed 2011, September 30.

復本寅之介, 横井茂樹(2010)「中高齢者向けインターネット支援ソフトウェア「e-なもくん2.0」のWeb

配信と利用状況の報告」、『2010年 JSAS & JASI 合同研究大会』研究発表論文集，pp.193-200

藤田忍，水野義之，吉村輝彦，西村一郎（2009）「地域 SNS とは…まちづくりにおける可能性を展望する」  
『季刊まちづくり24』，学芸出版社，pp.45-51

吉田千穂，横井茂樹（2009）「農山村における地域コミュニティサイトのユーザ行動分析」、『2009年 JSAS & JASI 合同研究大会』研究発表論文集，pp.252-255

参考資料 奥出雲町テレビ電話利用者アンケート（2010年、2011年調査）

## テレビ電話利用者アンケート

【属性】

- あなたの性別は？
  - ア) 男
  - イ) 女
- あなたの年代は？
  - ア) 60歳代
  - イ) 70歳代
  - ウ) 80歳代
  - エ) 90歳代
  - オ) それ以上
- あなたの世帯はどんな構成ですか？
  - ア) 一人世帯
  - イ) 二人世帯
  - ウ) 三人世帯
  - エ) それ以上
- あなたの大家族（息子や娘）はどこにお住まいですか？
  - ア) 町内
  - イ) 県内
  - ウ) 県外

【通信環境について】

- あなたは1日にかける電話の回数はおおよそ何回くらいですか？
  - ア) 0回
  - イ) 1回～2回
  - ウ) 3回～4回
  - エ) 5回～9回
  - オ) 10回以上
- あなたは携帯電話をお持ちですか？
  - ア) 持っている
  - イ) 持っていない

- インターネットをご利用されていますか？
  - ア) 利用している
  - イ) 利用していない
- あなたが誰かに連絡するとき、何を中心に使いますか？
  - ア) 有線電話
  - イ) NTT電話
  - ウ) テレビ電話（万事万端）
  - エ) 携帯電話
- あなたは誰によく連絡しますか？
  - ア) 一緒に住んでいるご家族
  - イ) 町外で離れて暮らすご家族
  - ウ) 町内で離れて暮らすご家族
  - エ) 近所の友人
  - オ) 町外の友人
  - カ) 病院・福祉施設
  - キ) コールセンター
  - ク) 役所

【テレビ電話について】

- あなたはテレビ電話を使っていますか？
  - ア) 毎日使う
  - イ) 毎日ではないが、よく使っている
  - ウ) ときどき使う
  - エ) 使わない
- テレビ電話を何に使っていますか？以下について、満足感や利用状況をご回答下さい。
 

ア) 民生児童委員と会話	満足・やや満足・不満足・使わない
イ) お友達と会話	満足・やや満足・不満足・使わない
ウ) コールセンターと会話	満足・やや満足・不満足・使わない
エ) 商店とテレビ電話で買物	満足・やや満足・不満足・使わない
オ) 血圧の自己管理	満足・やや満足・不満足・使わない
カ) 保健師等との健康相談	満足・やや満足・不満足・使わない
キ) 役場への問い合わせ	満足・やや満足・不満足・使わない
ク) ハズ時刻表の確認	満足・やや満足・不満足・使わない
ケ) ごみ収集日の確認	満足・やや満足・不満足・使わない
コ) 分からないことへの問い合わせ	満足・やや満足・不満足・使わない

16. これからテレビ電話で何がしたい、してほしいですか？（複数回答可）

- ア) 町内の友人との会話
- イ) 町外の友人との会話
- ウ) 町外のご家族との会話
- エ) 健康相談
- オ) 血圧測定
- カ) テレビ電話画面からのお買い物
- キ) タクシーの予約
- ク) 緊急通報
- ケ) 文字告知等の放送
- コ) その他

17. テレビ電話が使えることに対して、もしお金を支払うとしたら、月にどのくらいのお金を支払ってもよいと思いますか？

- ア) 100円
- イ) 500円
- ウ) 1,000円
- エ) お金を支払うならテレビ電話はいらない
- オ) わからない

12. テレビ電話が設置されて、これまで感じていた不安や寂しさを和らぎましたか？

- ア) とても和らいだ
- イ) やや和らいだ
- ウ) 変わらない
- エ) 不安や寂しさが増した
- オ) わからない

13. 相手の顔を見ながら会話をすることについて、どう感じますか？（複数回答可）

- ア) 安心する
- イ) 楽しい
- ウ) 恥ずかしい
- エ) 不安
- オ) 顔は見えないほうがよい
- カ) 分からない

14. テレビ電話で困ったことは何ですか？（複数回答可）

- ア) 操作が難しい
- イ) 友人の家にテレビ電話がない
- ウ) 画面（ボタン）が押しにくい
- エ) 画面が見にくい
- オ) 画面が小さい
- カ) 字が小さい
- キ) 機能が少ない
- ク) 機能が多い
- ケ) 画面が暗い
- コ) その他
- カ) 持たない

15. これからもテレビ電話を使いたいですか？

- ア) 是非使いたい
- イ) 使ってもよい
- ウ) 時々なら使ってもよい
- エ) テレビ電話はいらない
- オ) 分からない

# Investigation on the Effect of Services for Aged Persons by Using Information and Communication Technology in Okuizumo-Cho

NODA Tetsuo, JIA Chi  
(Shimane University)

## [Abstract]

This paper analyzes the transition of the use consideration, the attribute, and the satisfaction rating of senior citizens life support system by using video conferencing telephone and call center in Okuizumo-Cho which is located in in the Hilly and Mountainous Areas in Shimane Prefecture. This research shows the problem and the view of the possibility of the internet use of senior citizens and the system of life support for them by video conferencing telephone.

Keywords : TV telephone, Call Center, Hilly and Mountainous Areas, Aged Persons, Information and Communication Technology

