

早稲田大学大学院小尾研究室 - LASDEC 合同

「電子行政サービス向上への市民の ICT 利活用」全国意識調査

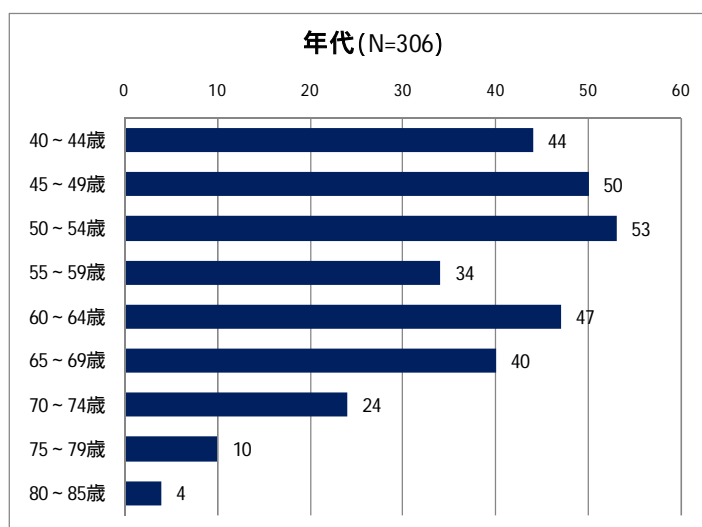
分析結果

2010年2月 - 2011年2月

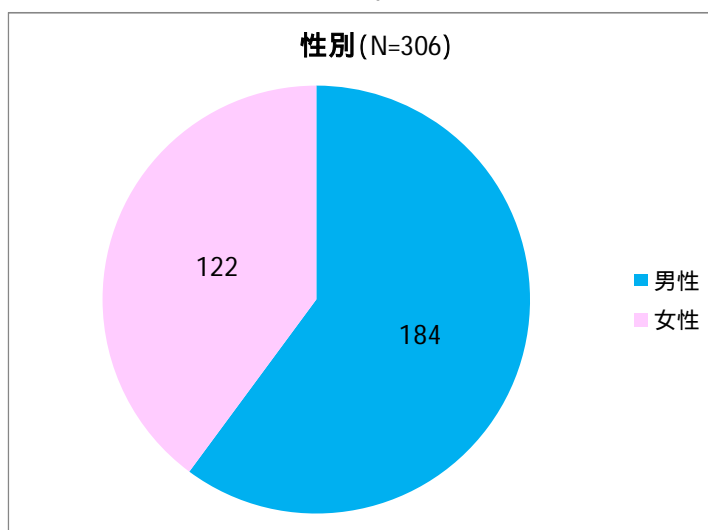
本委員会の調査研究活動を実証的に支援するためにアンケートによる社会調査を実施した。本調査は、財団法人地方自治情報センター（以下「LASDEC」という。）の協力を得て、早稲田大学小尾研究室が調査主体となり実施したものである。LASDEC の Web サイトや、各自治体で開催された高齢者会合などでアンケート調査用紙を配布し、結果を集計した。調査の概要は次のとおりである。

実施主体	早稲田大学大学院アジア太平洋研究科小尾研究室
調査名	「電子行政サービス向上への市民の ICT 利活用」全国意識調査
調査時期	2010年2月 - 2011年2月
有効回答数	306名（男性184名、女性122名）
調査方法	* LASDEC のホームページにアンケート調査用紙を掲示 * 各自治体の協力により、高齢者会合（講習会やインターネット教室等）での配布
質問項目	全14問（選択肢）

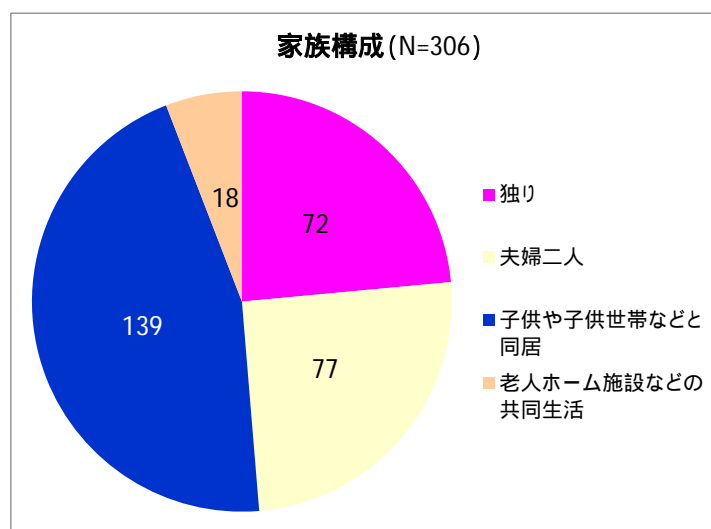
1. 回答者属性



回答者数は306名である。回答者を年代別に見ると60歳以上が125人と4割である。高齢者予備軍の50歳代が87人となっている。

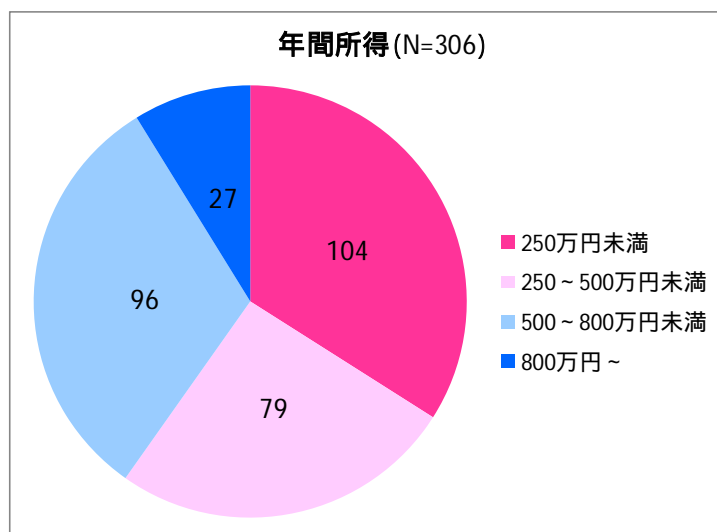


性別に見ると、男性が184名(60.1%)、女性が122名(39.9%)となっており、本アンケートでは男性の回答者が多い。

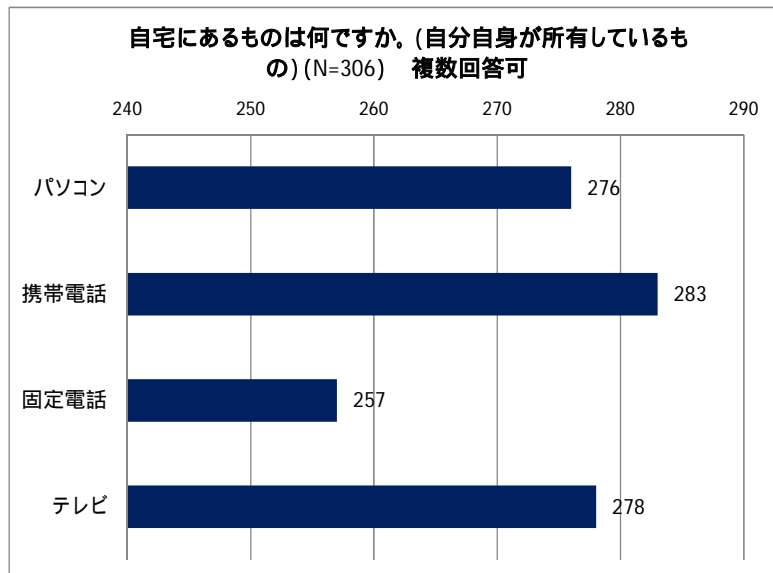


家族構成別に見ると、子供世帯等と同居している者が最も多く139名(45.4%)、次いで夫婦二人で暮らしている者が77名(25.2%)、独りで暮らしている者が72名(23.5%)、老人ホーム等の共同生活をしている者が18名(5.9%)となっている。

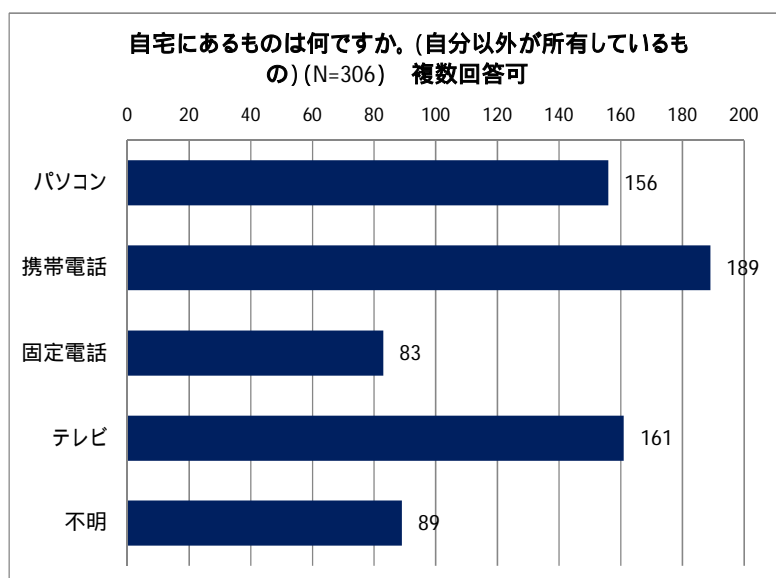
最近独居世帯が注目されるが、本調査では全国平均よりは少ない割合といえる。



年間所得別に見ると 250 万円未満の者が 104 名 (34.0%)、250～500 万円未満の者が 79 名 (25.8%)、500～800 万円未満の者が 96 名 (31.4%)、800 万円以上の者が 27 名 (8.8%) となっており、年間所得 500 万円未満の者が約 6 割である。退職後の年金生活者など低所得者 (250 万円未満) が 3 分の 1 を占めているのは特徴的である。

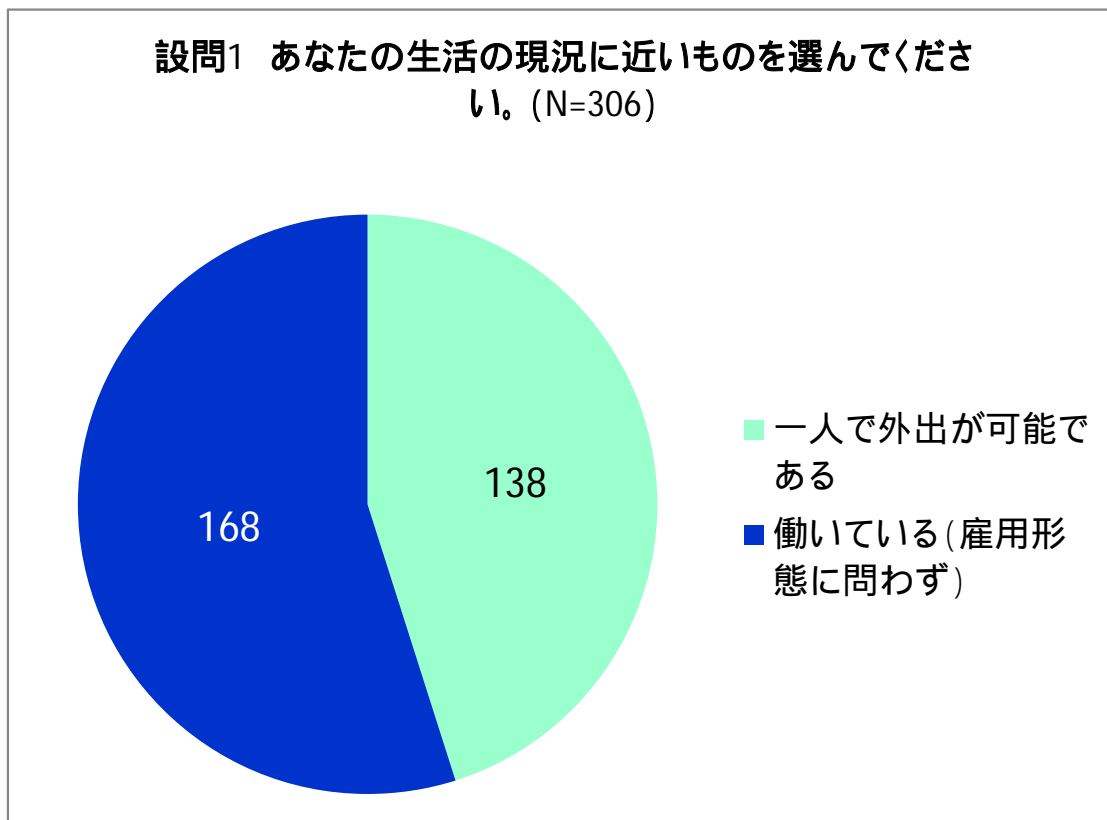


回答者自身が所持している IT 機器を見ると、携帯電話が最も多く 283 名 (92.5%)、次いでテレビ 278 名 (90.8%)、パソコン 276 名 (90.2%) の順となっており、固定電話を持っている者が最も少なく 257 名 (84.0%) となっており、回答者のうち 9 割が携帯電話、パソコンを持っている。独居世帯が 23.5% を占めるので予想以上の普及といえる。



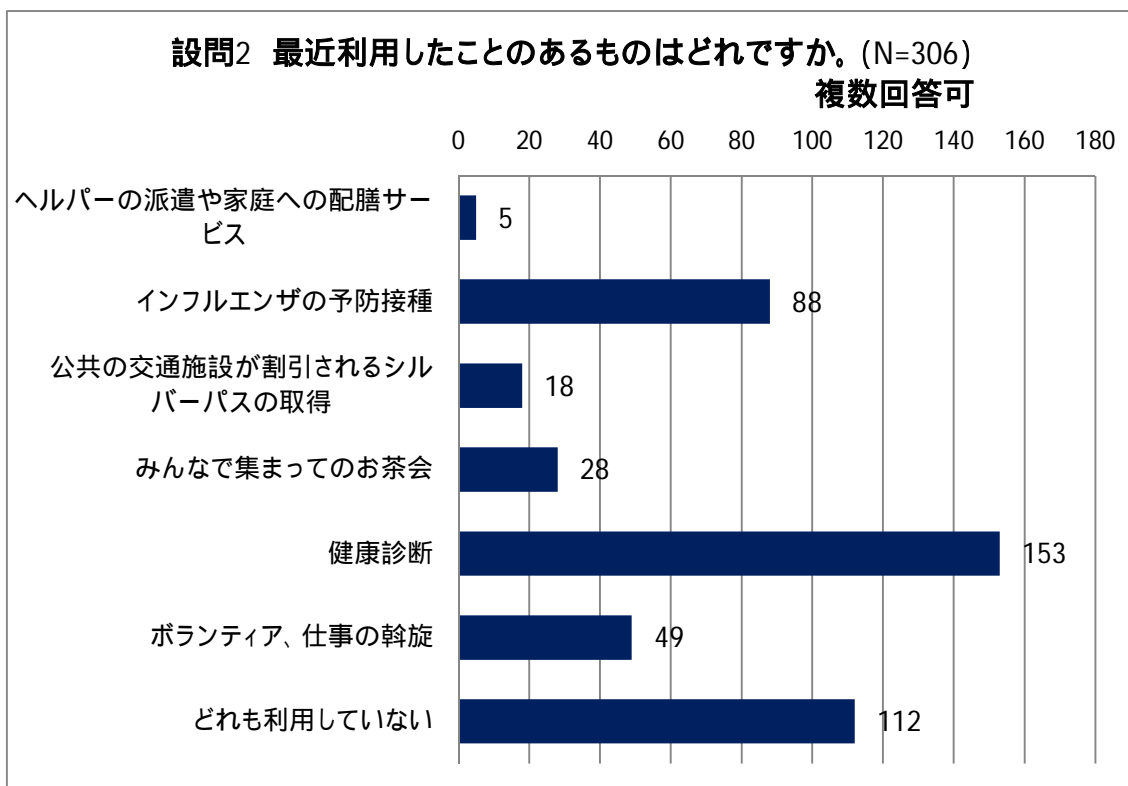
自宅で自分以外が所有している IT 機器を見ると、携帯電話が最も多く 189 名 (61.8%)、次いでテレビが 161 名 (52.6%)、パソコンが 156 名 (51.0%)、不明が 89 名 (29.1%)、固定電話が 83 名 (27.1%) の順となっており、携帯電話の所持が多い。テレビ・パソコンの共有が理解できる。

2. アンケート結果



<分析>

- ・ 回答者 306 名全員が一人で外出が可能な状態であり、うち 168 名 (54.9%) は何らかの形で働いている。

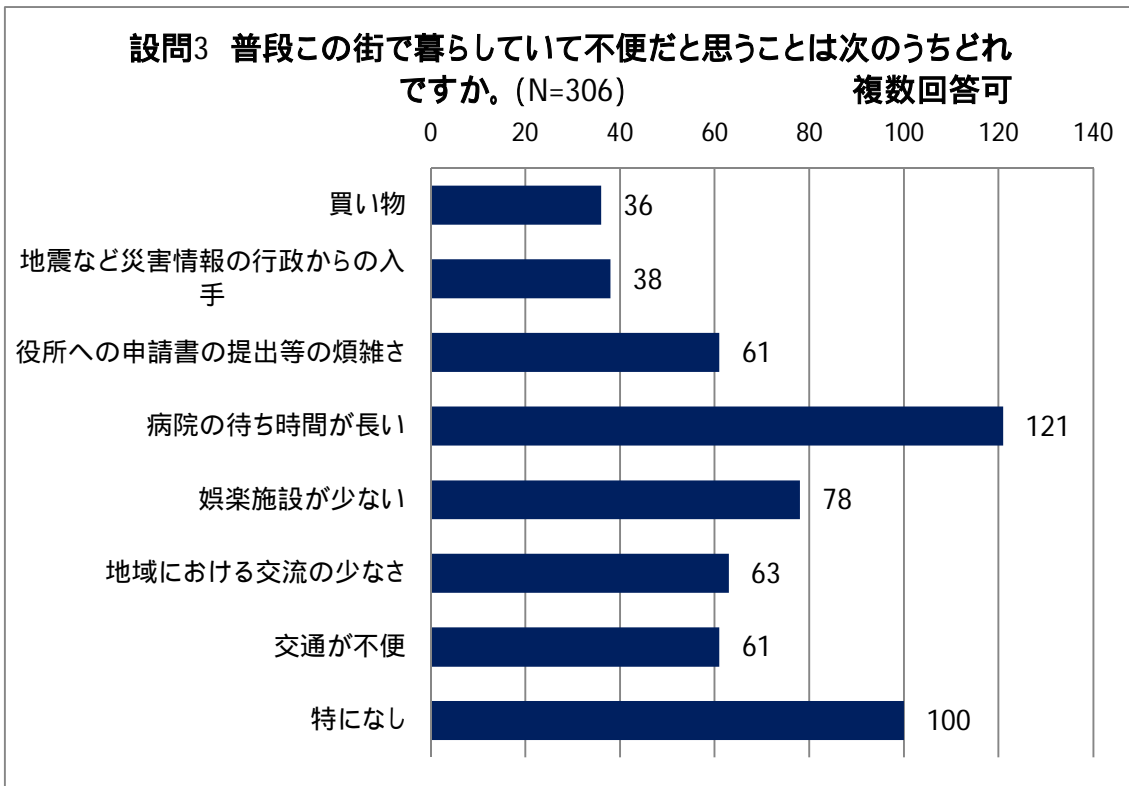


<詳細>

最近利用したことがあるものについて健康診断が最も多く 153 名 (50.0%)、次いでインフルエンザの予防接種 88 名 (28.8%)、ボランティア、仕事の斡旋 49 名 (16.0%)、みんなで集まってのお茶会 28 名 (9.2%)、公共の交通施設が割引されるシルバーパスの取得が 18 名 (5.9%)、ヘルパーの派遣や家庭への配膳サービスの利用が 5 名 (1.6%) の順となっている。一方、どれも利用していないと回答した者が 112 名 (36.6%) いる。

<分析>

- ・ 健康診断や予防接種といった社会福祉関係のサービスを利用しているものが半数と多い。
- ・ ボランティア、仕事の斡旋が約 2 割を占めている。

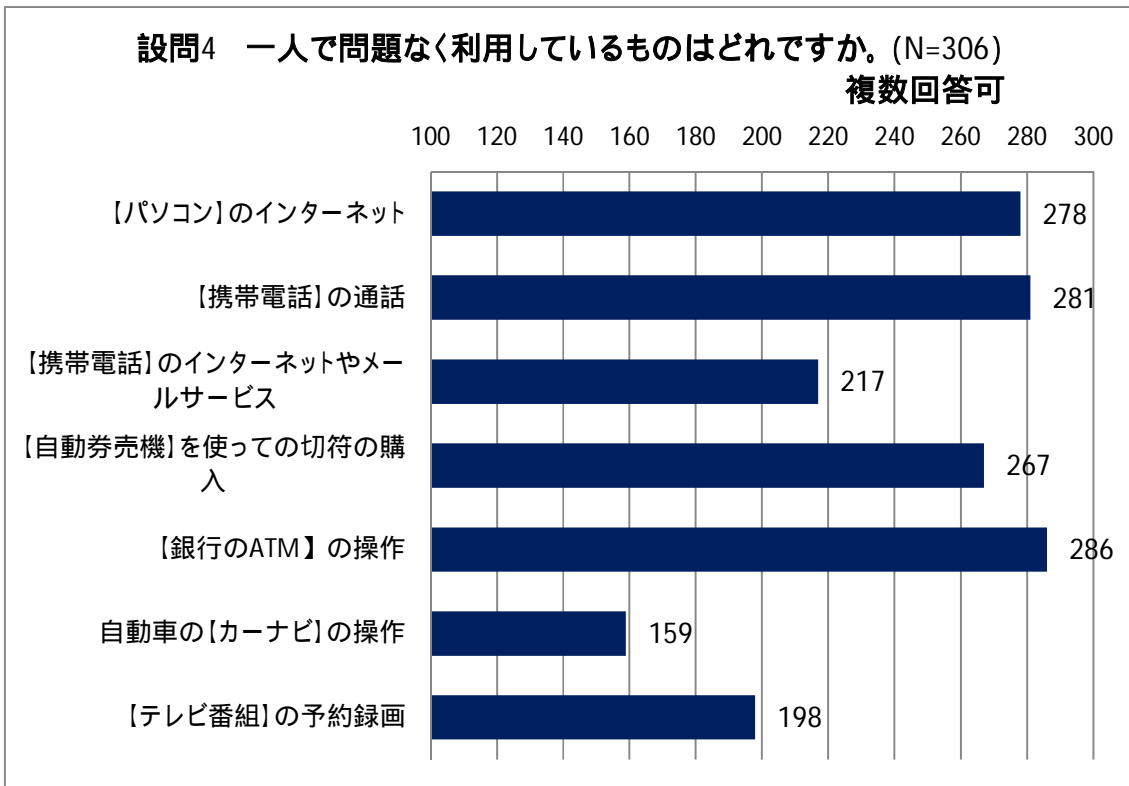


< 詳細 >

街で暮らしていて不便なものとして、病院の待ち時間の長さを挙げる者が最も多く121名(39.5%)、次いで娯楽施設の少なさが78名(25.5%)、地域における交流の少なさが63名(20.6%)、役所への申請書の提出等の煩雑さが61名(19.9%)、交通の不便さが61名(19.9%)、地震など災害情報など、行政からの入手が38名(12.4%)、買い物が36名(11.8%)となっている。一方、特になしと回答した者が100名(32.7%)いる。

< 分析 >

- ・ 病院に関する不満が最も多い。また、申請書の提出の煩雑さや交通の不便など、公的サービスに関する不満が多いのが特徴である。
- ・ 行政機関や各種関連機関の努力により改善できるものが大半となっている。
- ・ 今回のアンケートで回答者自身の携帯電話やパソコンの所持率が9割強であるにもかかわらず、緊急性を要する地震などの災害情報が入手し辛い状況である。
- ・ 5人に1人が、行政への申請書の提出等の煩雑さと地域における交流の少なさをあげている。

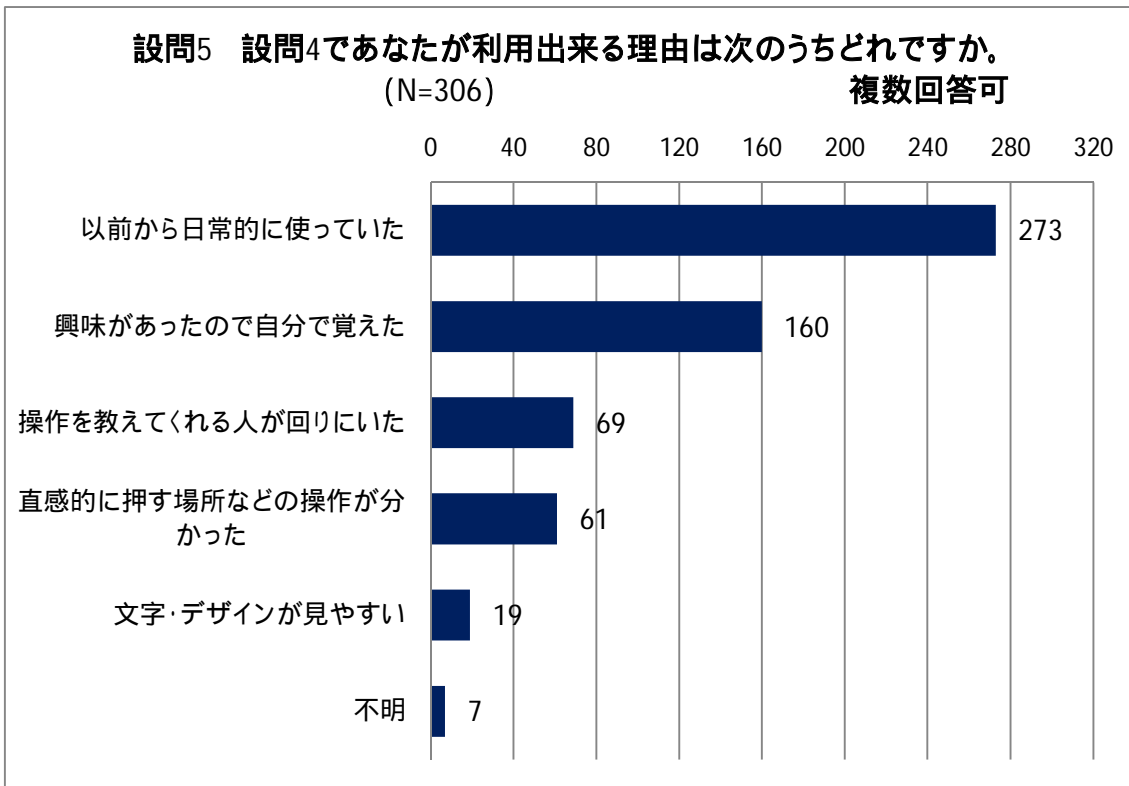


< 詳細 >

一人で問題なく利用できるものについて、銀行のATMの操作が最も多く286名(93.5%)、携帯電話の通話が281名(91.8%)、パソコンのインターネットが278名(90.8%)、自動券売機を使っの切符の購入が267名(87.3%)、携帯電話のインターネットやメールサービスが217名(70.9%)、テレビ番組の予約録画が198名(64.7%)、自動車のカーナビの操作が159名(52.0%)となっている。

< 分析 >

- ・ 9割強がパソコンや携帯電話などのIT機器を所持に限らず、何らかの形で利用している。
- ・ 携帯電話の所持者のうちほぼ全員が通話可能であるが、インターネットやメールサービスとなるとわずか所持者のうちの7割程度である。
- ・ 銀行のATM、パソコンのインターネットの分かりやすくシンプルなものほど一人で問題なく出来る割合が9割と高くなっており、自動車のカーナビやテレビ番組の予約など一定の操作が必要なものほど一人での利用が難しい状況であり、よりシンプルなサービスを提供していくことが必要である。

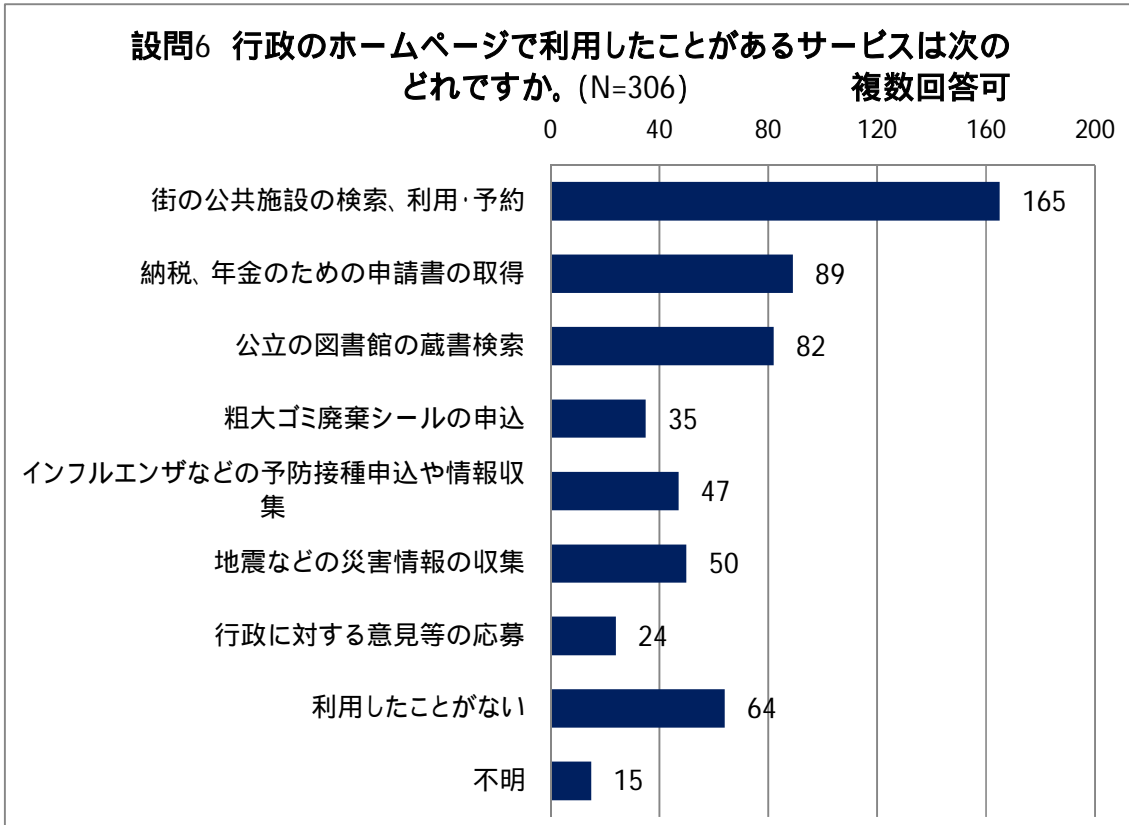


< 詳細 >

以前から日常的に使っていた者が最も多く 273 名 (89.2%)、次いで興味があったので自分で覚えた者が 160 名 (52.3%)、操作を教えてくれる人が回りにいた者が 69 名 (22.5%)、直感的に押す場所などの操作が分かった者が 61 名 (19.9%)、文字・デザインが見やすい者が 19 名 (6.2%)、不明 7 名 (2.3%) の順となっている。

< 分析 >

- ・ ほとんどの回答者が、以前から日常的に利用していたと回答している。また、興味・関心があったという回答も半数に上っていることから、デジタル・デバイド解消にはこうした要素が重要といえる。
- ・ 以前から日常的に使っていた者が約 9 割、興味・関心があったという回答も半数に上っている。興味・関心がある者を日常的に使わせるような仕掛けが必要であり、また、彼らが操作を出来ない人に操作を教えるリーダー的役割を果たすことも期待できる。
- ・ 文字・デザインの見やすさを挙げる者がわずか 6%程度であり、行政のみならずこの点に課題が多い。

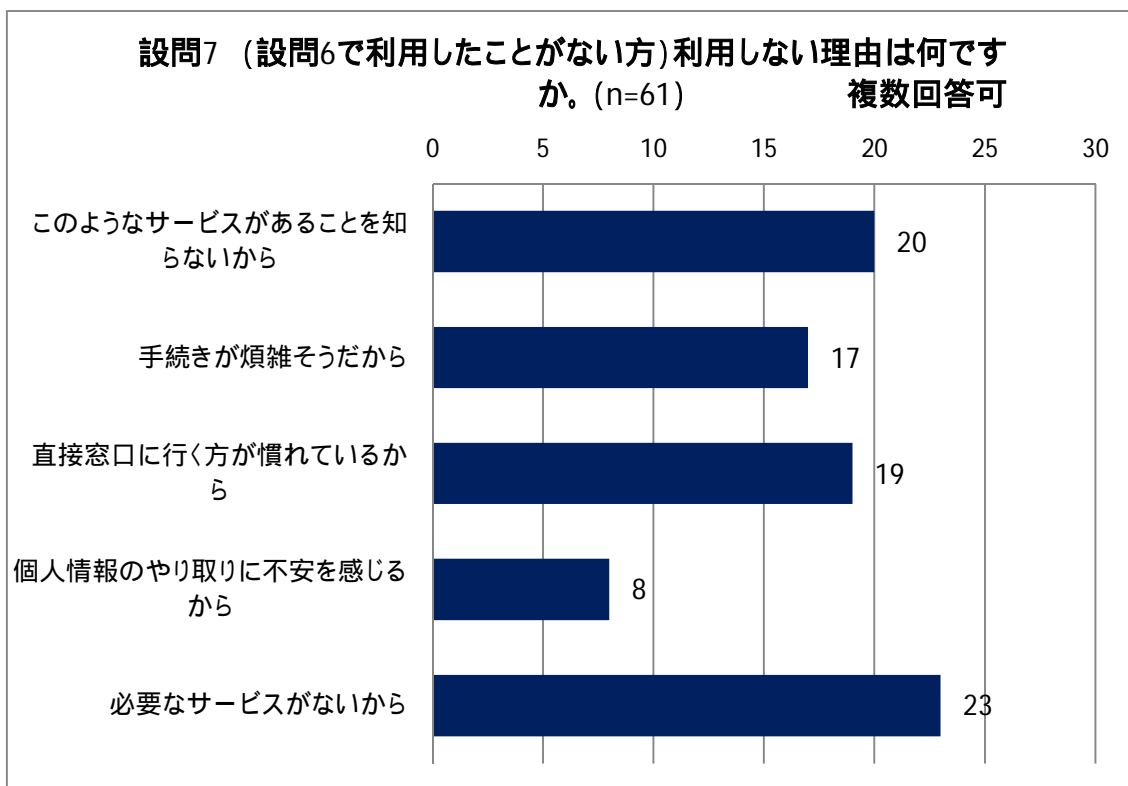


< 詳細 >

街の公共施設の検索、利用・予約が最も多く 165 名 (53.9%)、次いで納税、年金のための申請書の取得が 89 名 (29.1%)、公立の図書館の蔵書検索が 82 名 (26.8%)、地震などの災害情報の収集が 50 名 (16.3%)、インフルエンザなどの予防接種申込や情報収集が 47 名 (15.4%)、粗大ゴミ廃棄シールの申込が 35 名 (11.4%)、行政に対する意見等の応募が 24 名 (7.8%)、不明が 15 名 (4.9%) であり、一方で利用したことがない者が 64 名 (20.9%) いる。

< 分析 >

- ・ 約 3 割が年金や納税 (e-Tax) といった一定の操作が必要な行政サービスを利用している。
- ・ 行政のホームページ上のサービスのうち、街の公共施設の検索、利用・予約が 5 割強と圧倒的に多い。
- ・ 約 5 人に 1 人が行政のホームページ上のサービスを利用したことがない。

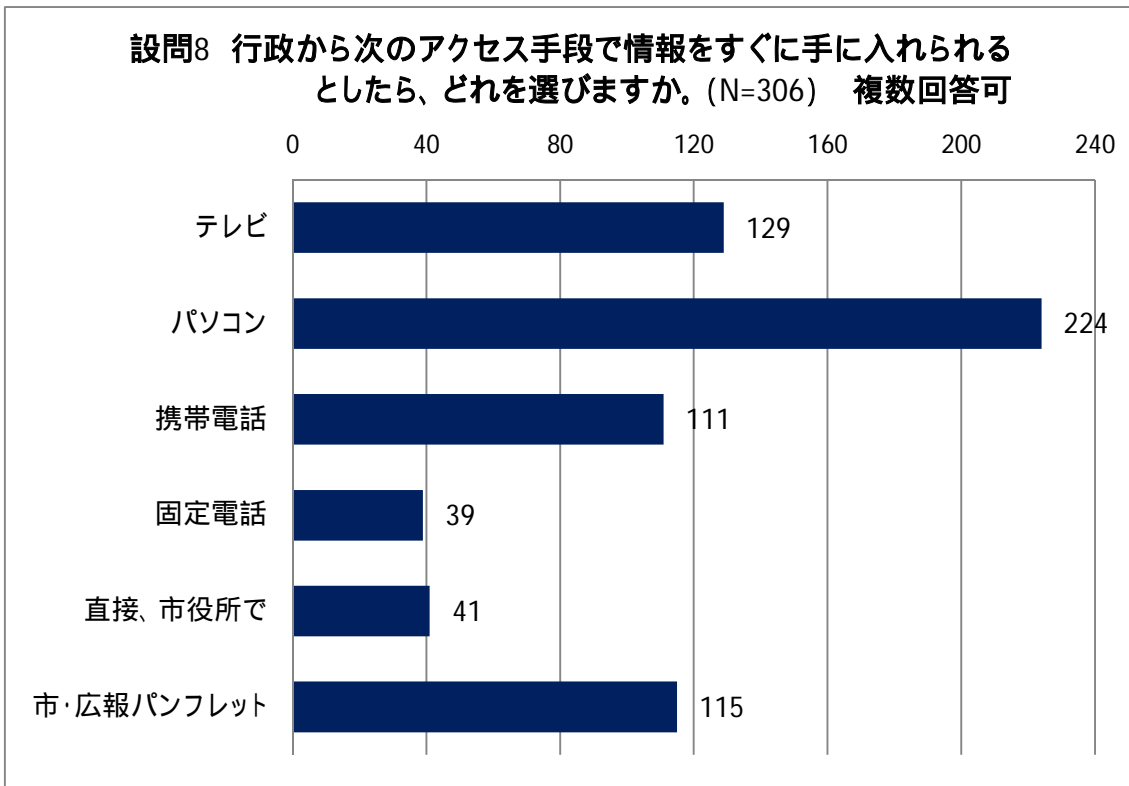


< 詳細 >

利用しない理由について、必要なサービスがないからが最も多く 23 名 (37.7%)、次いで、このようなサービスがあることを知らないからが 20 名 (32.8%)、直接窓口に行く方が慣れているからと回答した者が、19 名 (31.1%)、手続きが煩雑そうだからと回答した者が 17 名 (27.9%)、個人情報のやり取りに不安を感じるからが 8 名 (13.1%) となっている。

< 分析 >

- ・ 必要なサービスが行政のホームページ上にないことやサービスがあることを知らないなど、行政サービスの提供方法、周知方法などによるものを理由としてあげる者が多く、電子行政サービスの周知・サービスの拡充及び改善が急務である。
- ・ 利用したことがないと回答したもののうち 3 割強が直接窓口に行く方を好んでいる。
- ・ 個人情報のやり取りに不安を感じる者は 1 割強と少ない。

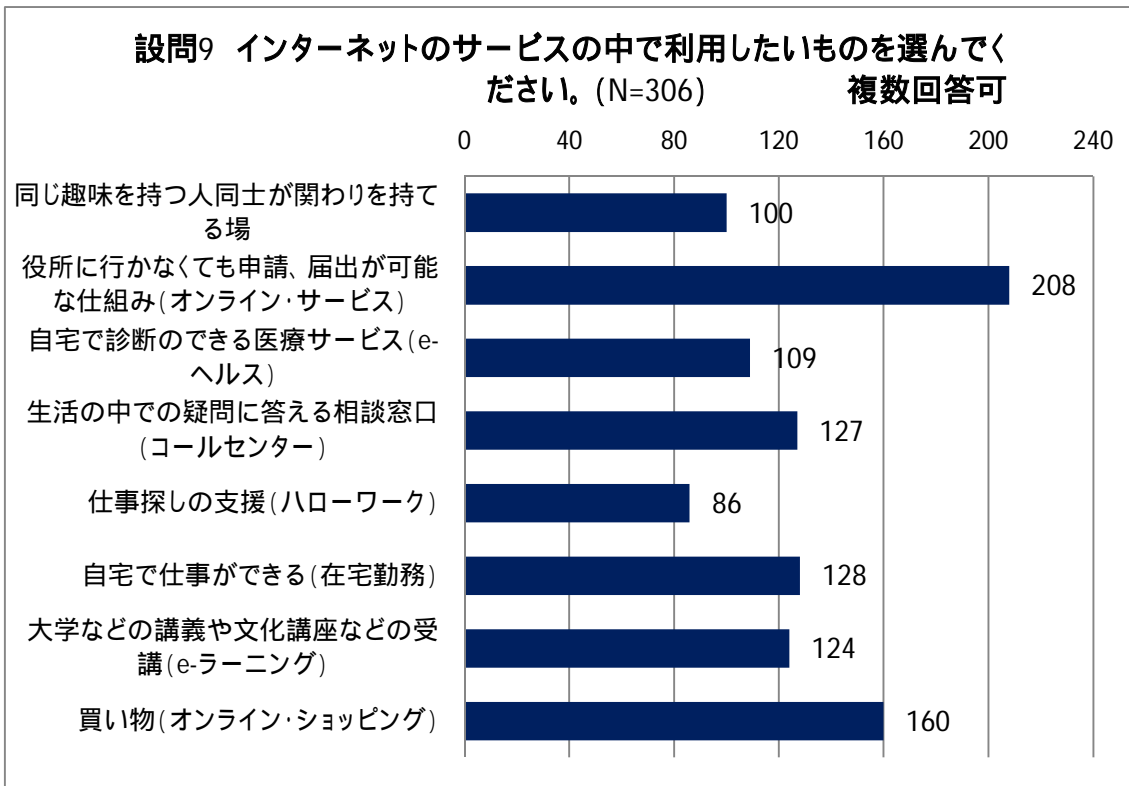


< 詳細 >

アクセス手段について、パソコンが最も多く 224 名 (73.2%)、次いでテレビが 129 名 (42.2%)、市・広報パンフレットが 115 名 (37.6%)、携帯電話が 111 名 (36.3%)、直接市役所が 41 名 (13.4%)、固定電話 39 名 (12.7%) となっている。

< 分析 >

- ・ パソコンによる情報入手を望む者が最も多く約過半数である。
- ・ パソコンに次いでテレビ、市・広報パンフレットが続いており、従来の方法による情報入手を好む傾向が強いものの、パソコン・携帯電話といった新しいアクセス手段も高齢者にとって抵抗感は少ないものと考えられる。
- ・ 「自宅にある自身が所持するもの」の結果から携帯電話の所持率が高いにも関わらず、携帯電話によるアクセス要望がわずか 3 割強であり、携帯電話による行政へのアクセスについて行政側の環境整備の遅れ、あるいは整備されていたとしても市民のニーズに沿ったものが提供されていない可能性がある。



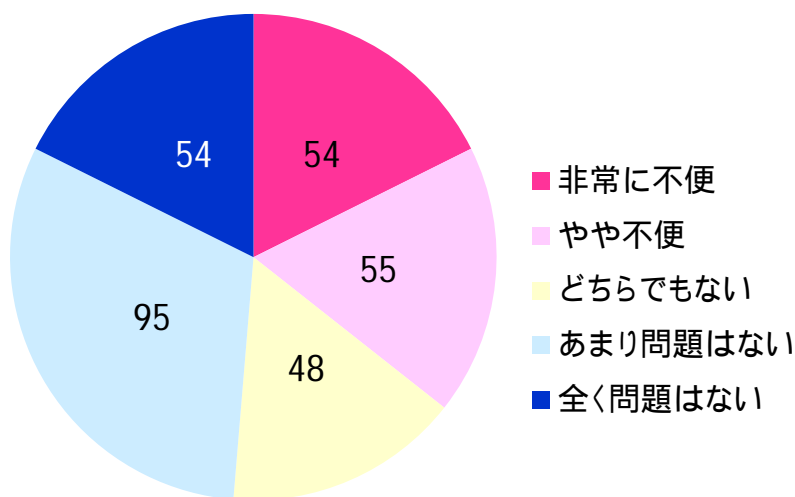
< 詳細 >

オンラインサービスが最も多く 208 名 (68.0%)、オンラインショッピングが 160 名 (52.3%)、在宅勤務が 128 名 (41.8%)、コールセンターが 127 名 (41.5%)、eラーニングが 124 名 (40.5%)、e-ヘルスが 109 名 (35.6%)、同じ趣味を持つ人同士が関わりを持てる場が 100 名 (32.7%)、ハローワークが 86 名 (28.1%) となっている。

< 分析 >

- ・ 申請届出が最も多い。期待度が高いのは確かである。しかし、これは現在の電子政府において既にサービスが行われており、認知されていないことが原因と考えられる。
- ・ インターネット上で利用したいサービスについて、約 7 割がオンラインサービスをあげており期待度が高いものの、設問 6 のように実際の利用率は低いなど期待度との差が大きい。
- ・ 3 割強が同じ趣味を持つ人同士が関わりを持てる場を望んでいる。
- ・ 今後 e-ヘルス、コールセンターなどの利用意向がさらに高まっていくものと予想される。

設問10 今後、役所窓口での行政手続きがなくなり、パソコン・インターネットを利用するサービスに切り替わるとしたら、どう思いますか。(N=306)



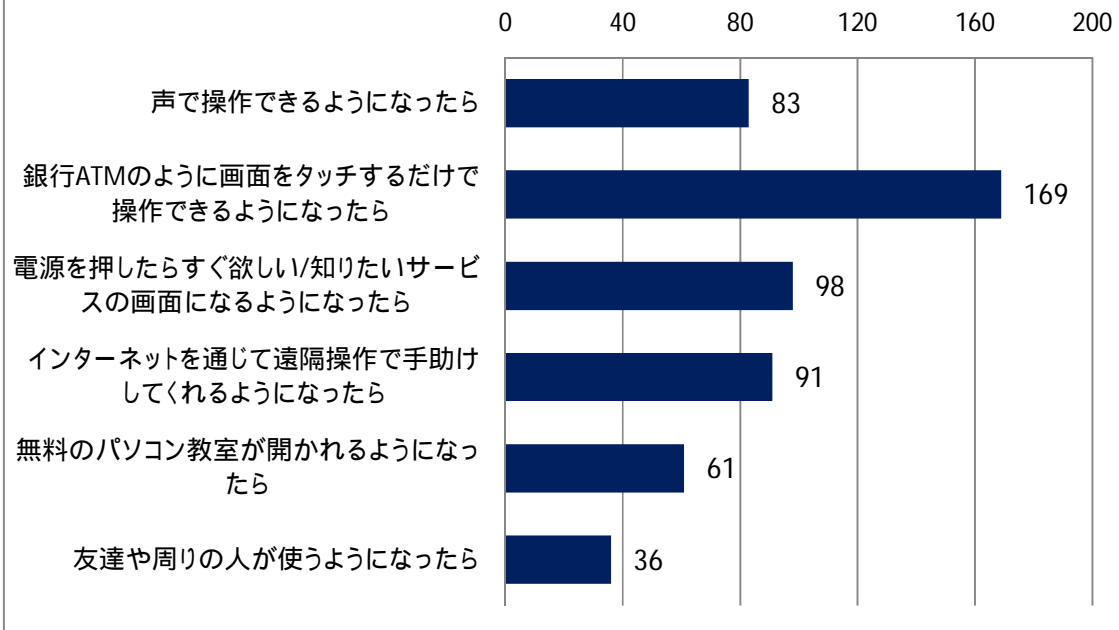
< 詳細 >

あまり問題はないが 95 名 (31.0%)、全く問題ないが 54 名 (17.6%)、非常に不便が 54 名 (17.6%)、やや不便が 55 名 (18.0%)、どちらでもないが 48 名 (15.7%) となっている。

< 分析 >

- ・ 半数がパソコン・インターネットを利用する行政手続きに問題はないと回答しているものの、3割強が不便と回答している。
- ・ 「設問5. 自宅にあるもの」の結果よりパソコンの所持率が9割を越え、行政手続きがパソコン・インターネットに切り替わっても約半数が問題はないと回答していることから、パソコン・インターネットへの切り替えを積極的に進めるべきである。

設問11 今後どのような状況なら、よりパソコン・インターネットでの電子行政サービスを積極的に利用したいと思いますか。(N=306)
複数回答可



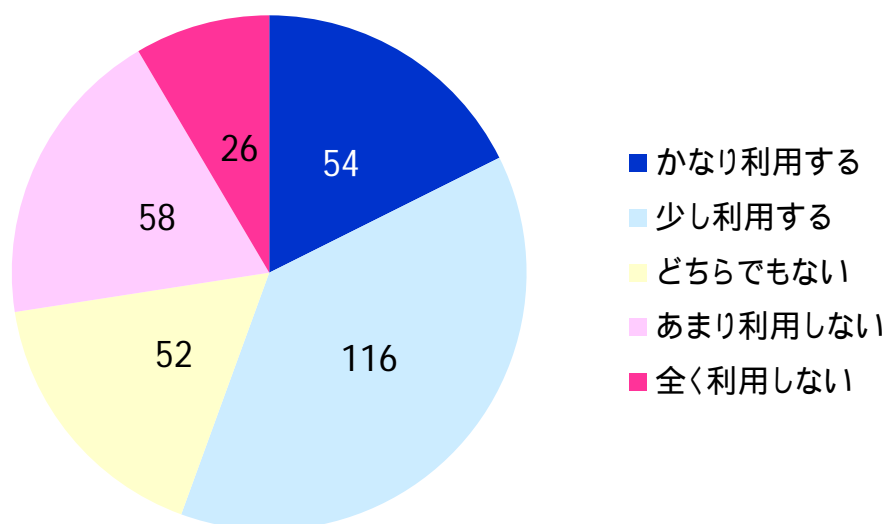
< 詳細 >

銀行ATMのように画面をタッチするだけで操作できるようになったら、と回答した者が最も多く169名(55.2%)、電源を押したらすぐ欲しい/知りたいサービスの画面になるようになったらと回答した者が98名(32.0%)、インターネットを通じて遠隔操作で手助けしてくれるようになったらと回答した者が91名(29.7%)、声で操作できるようになったらと回答した者が83名(27.1%)、無料のパソコン教室が開かれるようになったらと回答した者が61名(19.9%)、友達や周りの人が使うようになったらと回答した者が36名(11.8%)となっている。

< 分析 >

- ・ 現在の技術では最もシンプルなタッチパネルを求める人が半数を越え、圧倒的に多い。
- ・ 銀行のATMのタッチパネルや知りたい情報をすぐに得られるなど、ほしい情報を得るまでにシンプルな方法でかつ早急性を求める傾向がある。
- ・ 無料のパソコン教室開催の要望が比較的高いのも要対応といえる。

設問12 携帯電話で行政サービスを受けられるとしたら、
利用したいですか。(N=306)



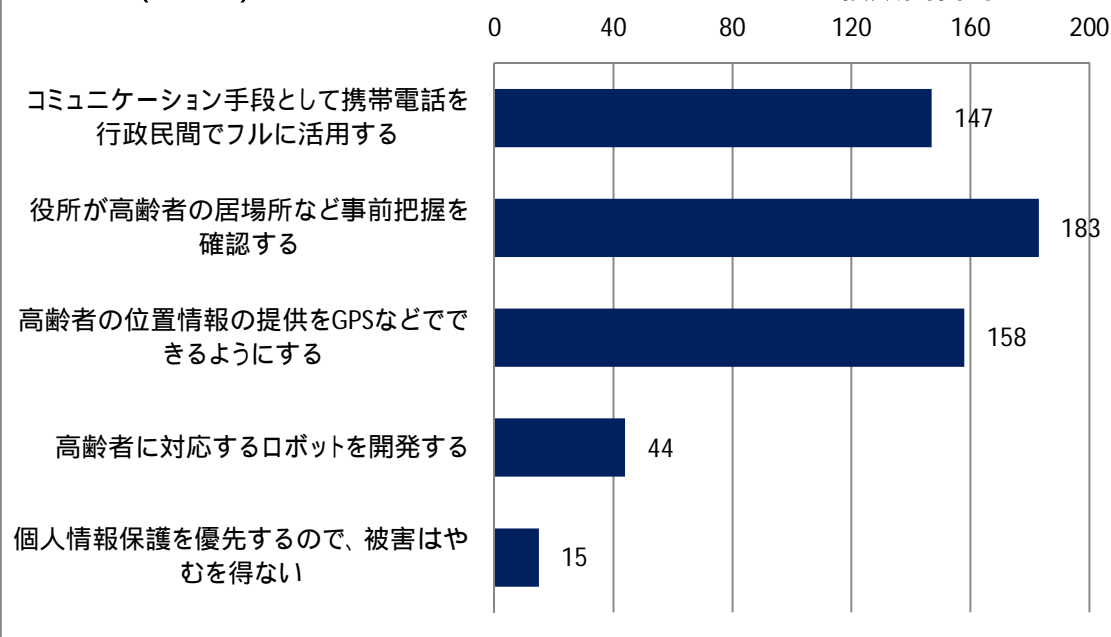
< 詳細 >

利用する（かなり利用する+少し利用する）と回答した者が 170 名（55.5%）、一方利用しない（あまり利用しない+全く利用しない）と回答した者が 84 名（27.5%）、どちらでもないと回答した者が 52 名（17.0%）となっている。

< 分析 >

- ・ 利用するが半数を越え、利用しない者が 3 割弱であることから、携帯電話での行政サービスの利用に積極的、と判断できる。
- ・ 設問 10 より行政サービスをパソコンで受けるより、携帯電話の方がよりニーズが高く、抵抗なく行政サービスを利用できる可能性があるため真剣な検討が必要である。

**設問13 災害時の死傷者の8割が高齢者という調査結果もありますが、
 どのような方法で被害を最小限にできるか、選んでください。**
 (N=306) 複数回答可



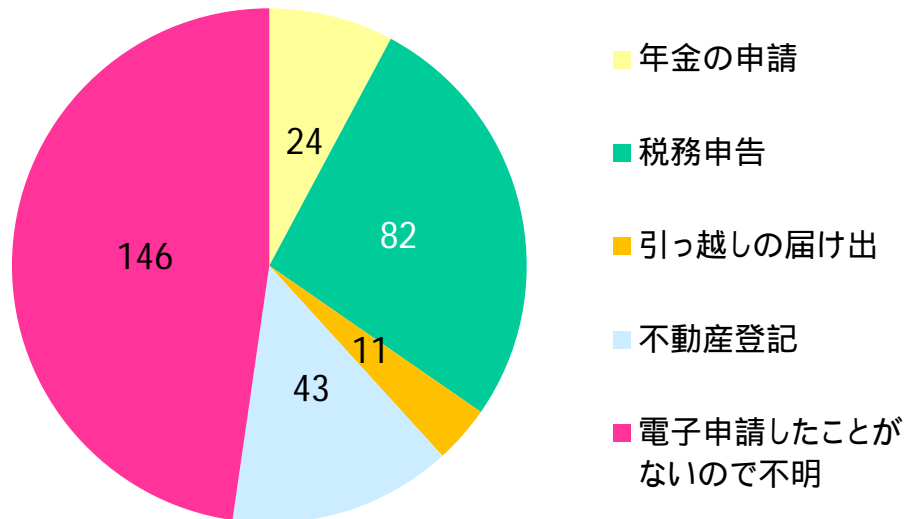
< 詳細 >

役所が高齢者の居場所など事前把握を確認する回答が最も多く 183 名 (59.8%)、高齢者の位置情報の提供を GPS などのできるようにするが 158 名 (51.6%)、コミュニケーション手段として携帯電話を行政民間でフル活用するが 147 名 (48.0%)、高齢者に対応するロボットを開発するが 44 名 (14.4%)、個人情報保護を優先するので、被害はやむを得ないと回答した者が 15 名 (4.9%) となっている。

< 分析 >

- 行政機関などによる居場所の把握、携帯電話によるコミュニケーションなど要望が圧倒的に多く、そのためのツールとして携帯電話（や内蔵されている GPS 機能）を活用すべきといった意見からして IT 機器が災害時に有効なものと認識している。ただし、個人情報のプライバシーの問題もあるので、多面的な対策が望まれる。

設問14 行政への電子申請書類で面倒な手続きはどれ
だと思いますか。(N=306)



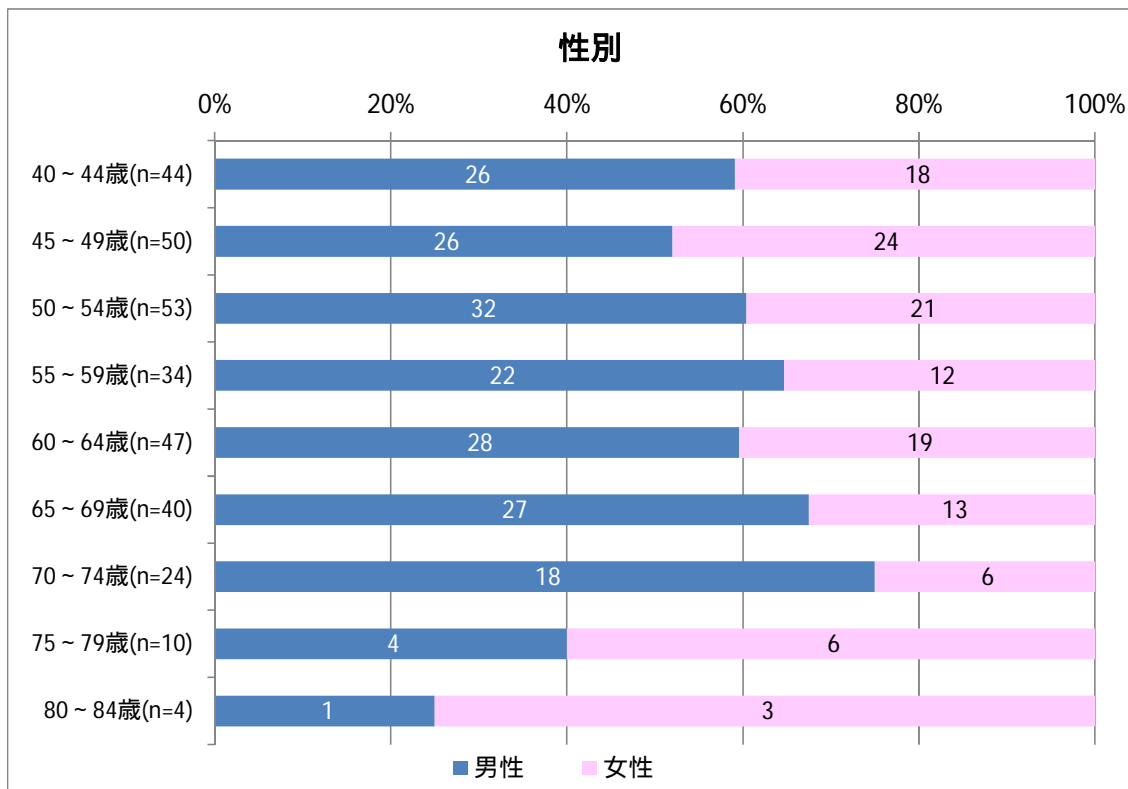
< 詳細 >

税務申告が最も多く 82 名 (26.8%)、不動産登記が 43 名 (14.9%)、年金の申請が 24 名 (7.8%)、引っ越しの届け出が 11 名 (3.6%) となっている、一方で電子申請そのものを利用したことがないと回答した者が半数の 146 名 (47.7%) となっている。

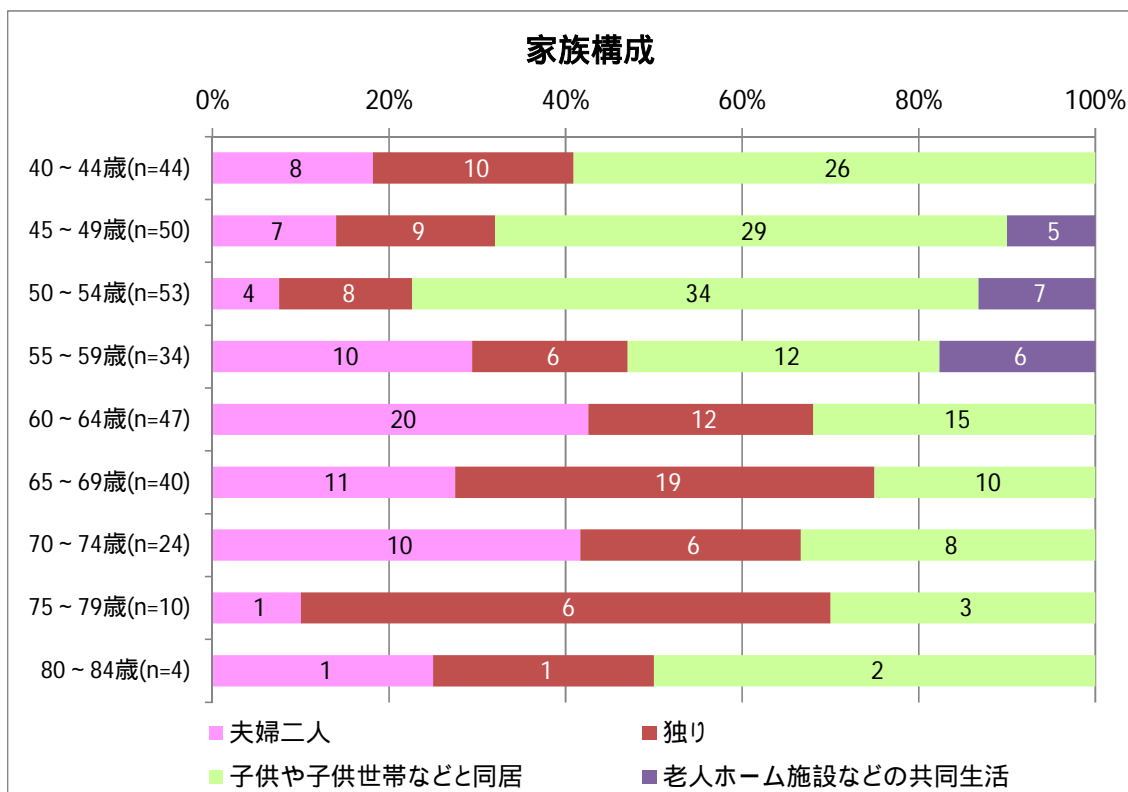
< 分析 >

- ・ 今回の被験者の約半数が電子申請の利用経験がない。
- ・ 税金や年金など金銭が絡み、別途添付書類が必要なものは面倒だと認識される傾向にある。税務署の特設コーナーで手助けされる訓練によって家庭などで独自に行われるようになる。

< 参考 >



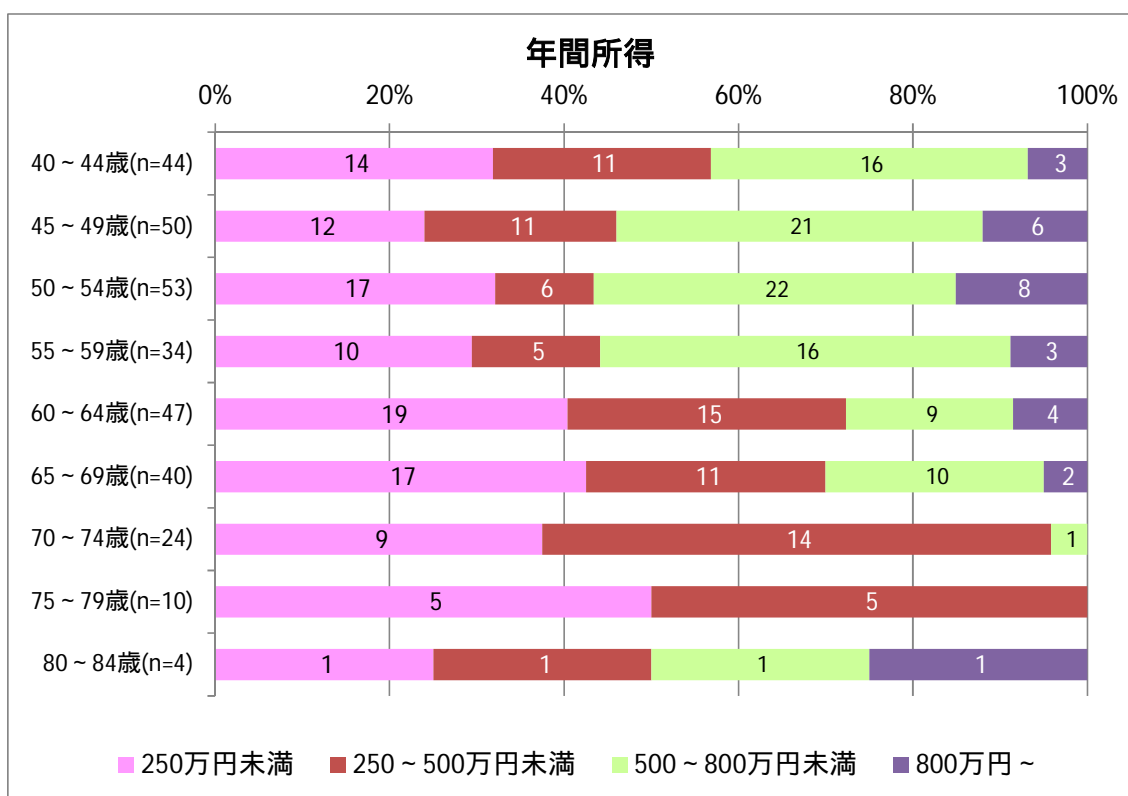
- ・ 後期高齢者の75～79歳、80～84歳グループでは女性の回答者が多くなっている。



- ・ 65～69歳、75～79歳代で一人暮らしの者が多い。
- ・ 45～59歳代で施設などでの共同生活を送っている者がいる。
- ・ ～54歳代までは子供や子供世帯などとの同居している者が6割と多い。
- ・ 60歳代以上80歳未満では独り暮らし予備軍(夫婦二人)も含めると、過半数が現在あるいは将来一人暮らし世帯となり、極めて深刻な状況であることが本アンケートからも明らかである。

<分析>

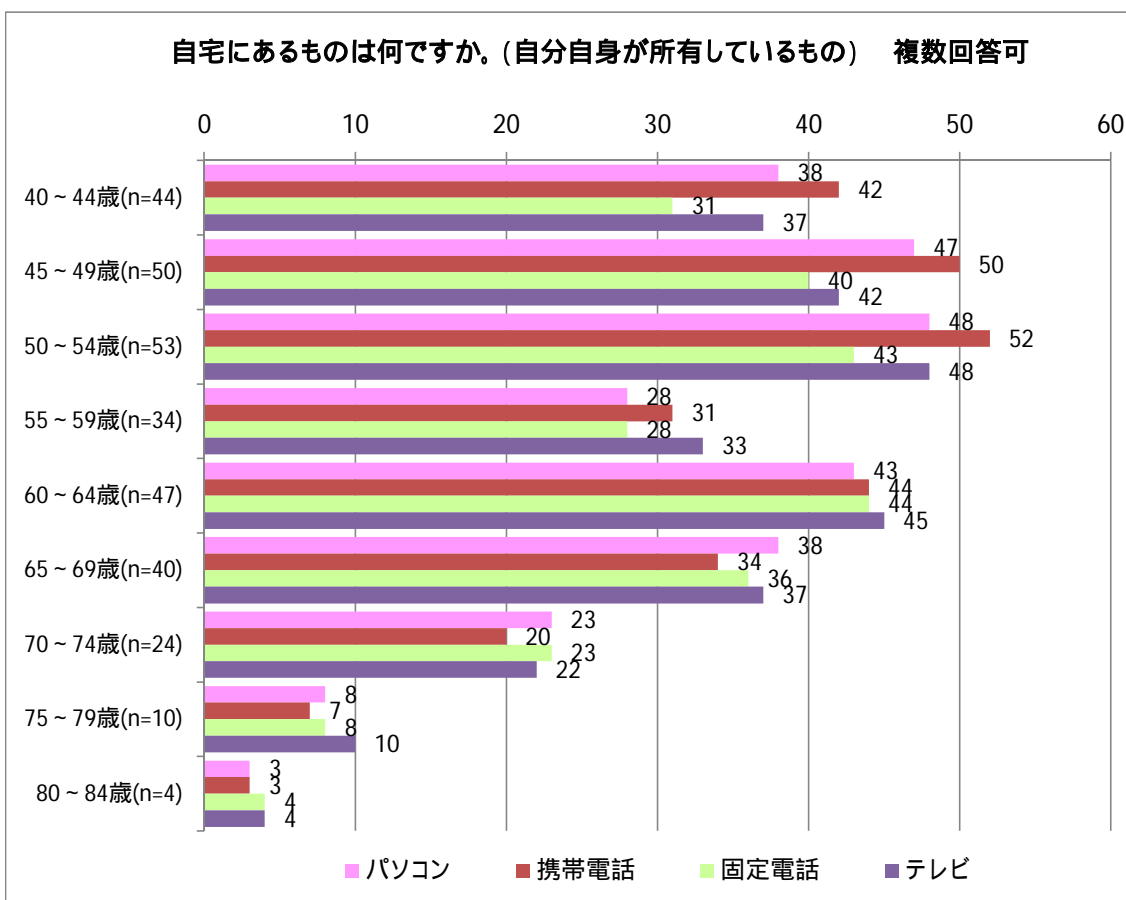
- ・ 一人暮らし高齢者が3分の1近くを占めるに至り、都市部の巣籠もり状態の対策も急務といえる。



- ・ 60歳以上では年間所得が500万未満の者が7割以上いる。
- ・ 75~79歳代では回答した者すべてが500万円未満である。

<分析>

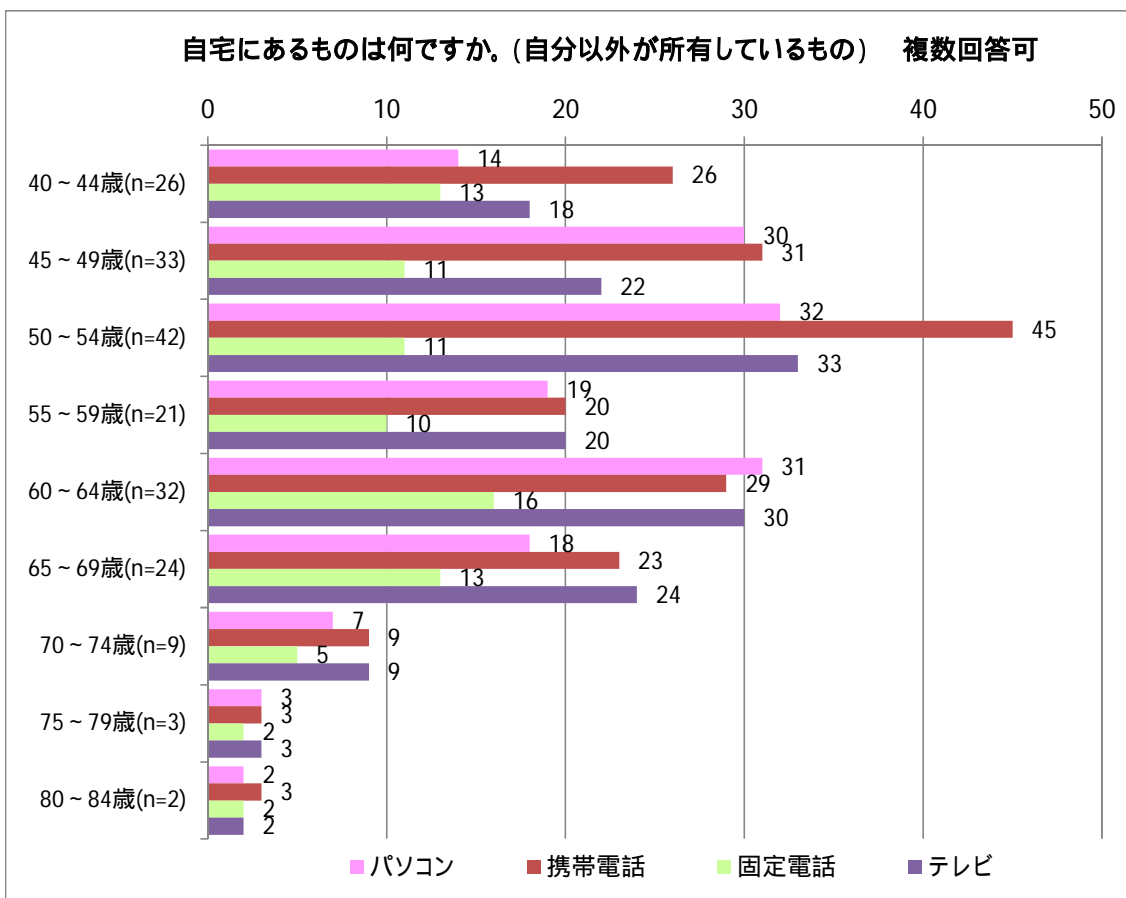
- ・ 高齢者はゼロ金利下では、資産（ストック）は多くても所得（フロー）が少なく、生活が楽ではない状況といえる。



- ・ 40歳代で固定電話とテレビの所持率が他の世代よりも低くなっている。
- ・ 75～79、80～84歳代では、他の世代よりも携帯電話所持率が低い。
- ・ 65歳以上では携帯電話の所持率<パソコンの所持率であるが、65歳未満では携帯電話の所持率>パソコンの所持率である。

<分析>

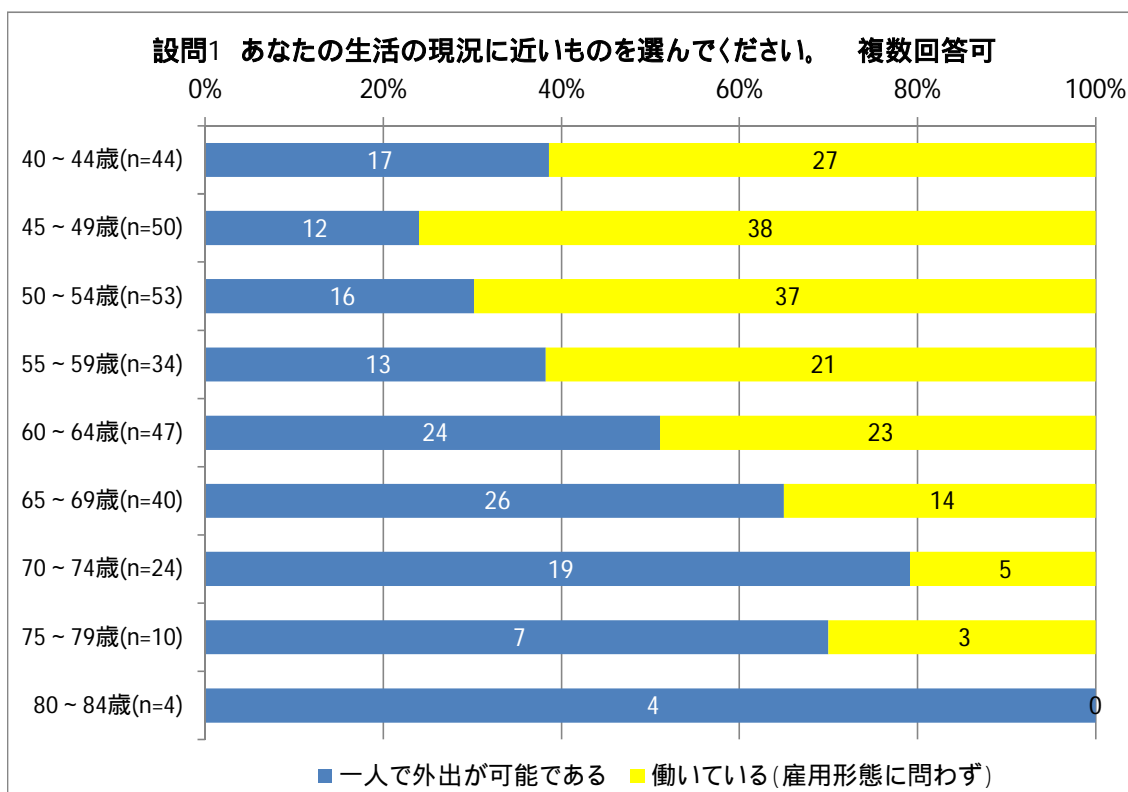
- ・ 携帯電話やパソコンが固定電話やテレビの代替財となりつつある。



- ・ 自分以外の者が所持するものとして携帯電話の所持率が最も多い。

<分析>

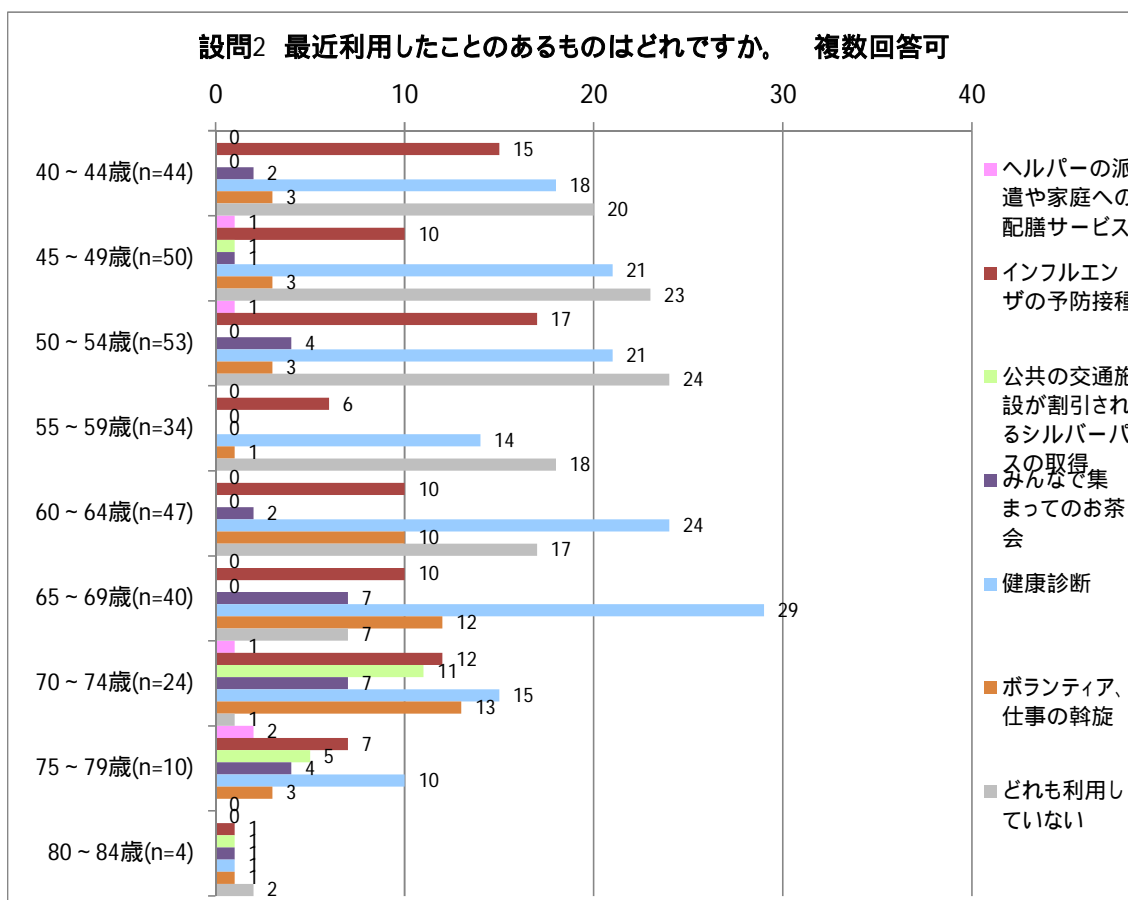
- ・ 中高年者が日常的に利用する携帯電話を非常時の防災などに有効なツールとすべき時期に来ている。



- ・ ~60歳未満までは6割強が何らかの形で働いている。
- ・ 70歳代でも4人に1人が何らかの形で働いている。

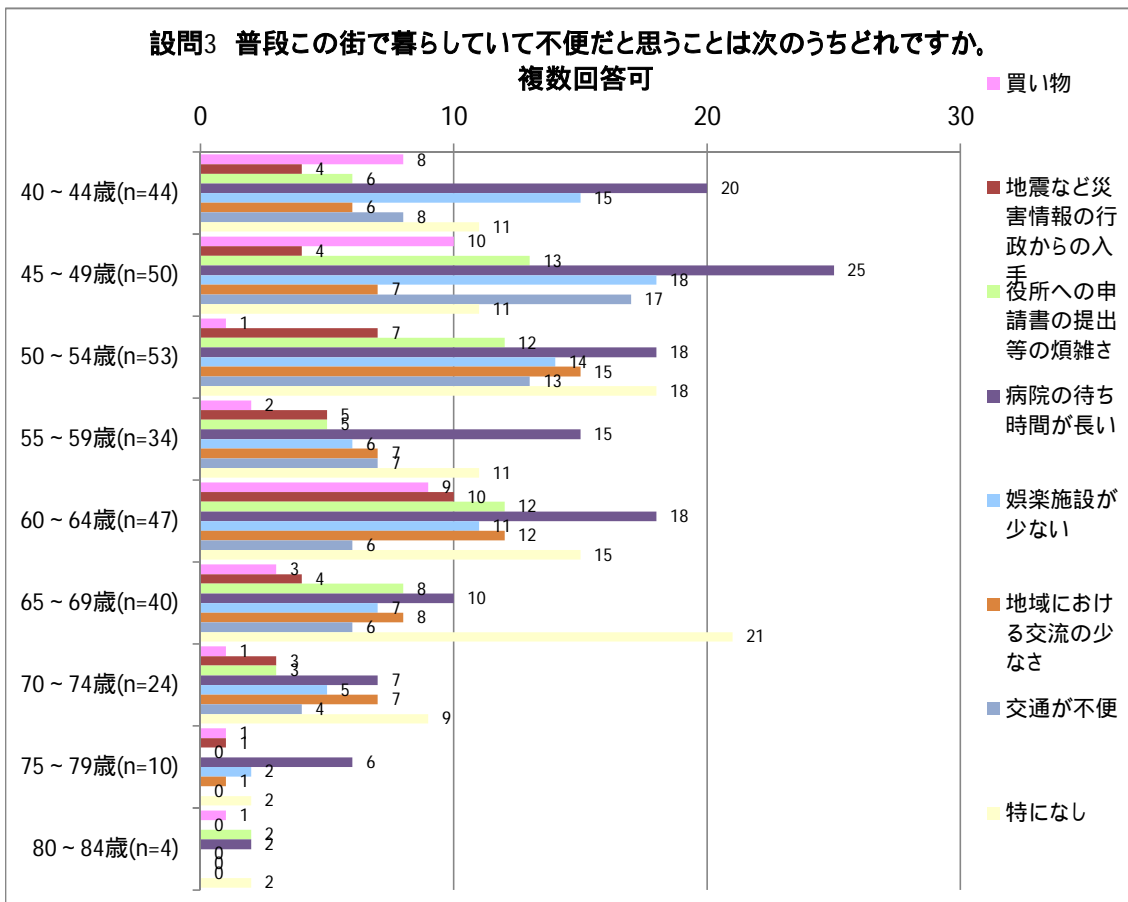
<分析>

- ・ 以前の早大調査で退職後も働きたい高齢者が8割いるというデータがある。再就職率の厳しさがうかがわれる。所得が年金中心になる高齢者にとって就業への機会提供は地域活性化の重要な課題となっている。



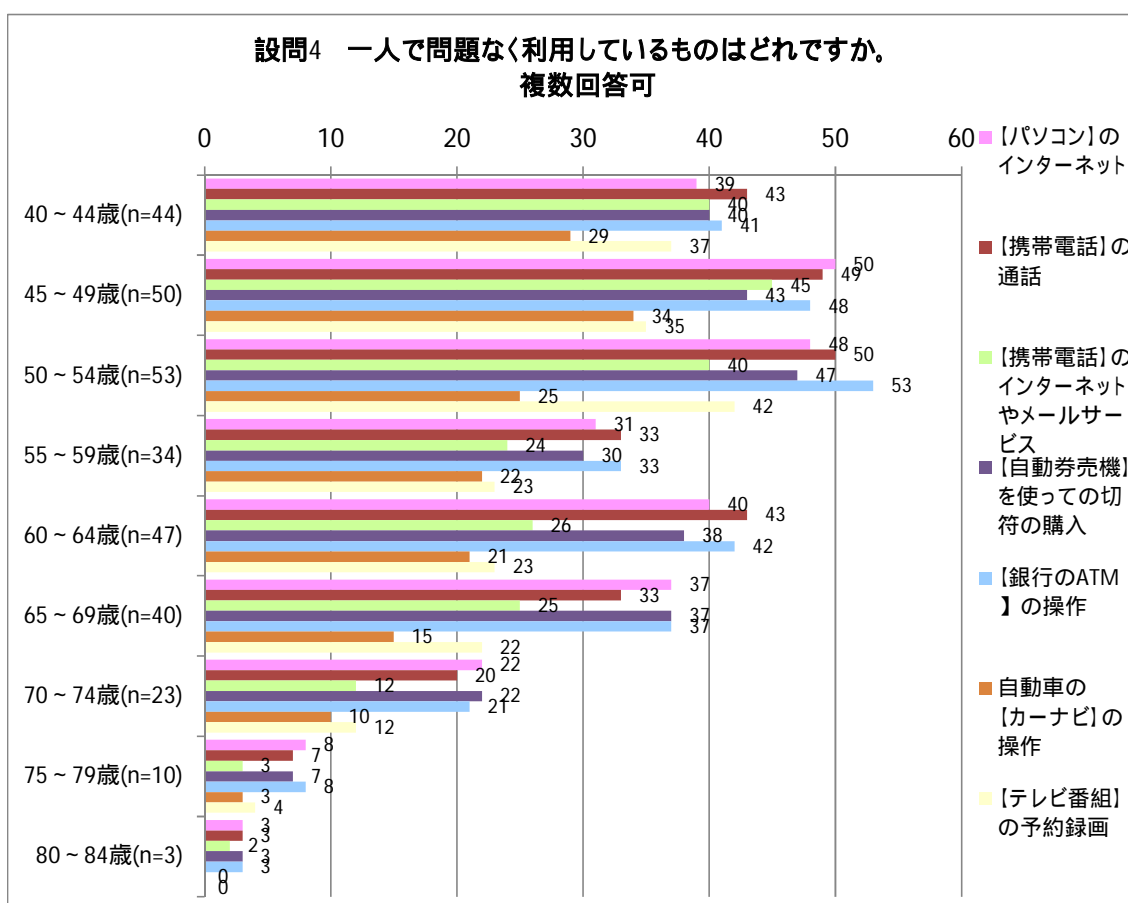
<分析>

- ・ 60歳代以降では健康診断やインフルエンザの予防接種などの健康関連のサービスを利用する者が多い。
- ・ 60歳代以降ではボランティア、仕事の斡旋を利用している者が多いのも特徴である。
- ・ 65歳代以降ではみんなが集まってのお茶会など直接出向くサービスを望む傾向にある。
- ・ 40～60歳未満では、利用したことがない者が約5割と他の世代よりも多い。



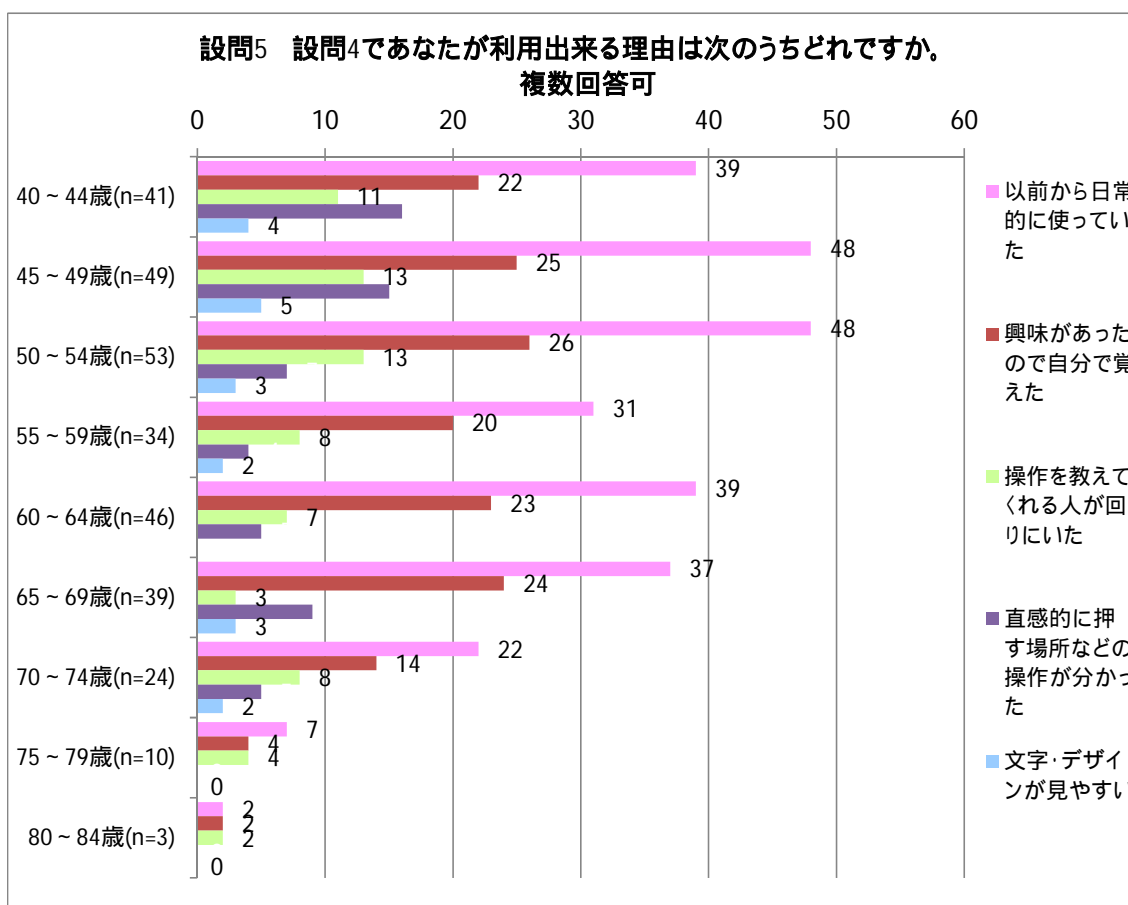
<分析>

- ・ 70～74歳代で地域における交流の少なさを不満に挙げている者が3割と比較的多くなっている。
- ・ 各世代で共通して病院の待ち時間に対する不満が多くなっており、75～79歳代では6割である。
- ・ 45～54歳代では他の世代よりも交通の不便さを挙げる者が多い。



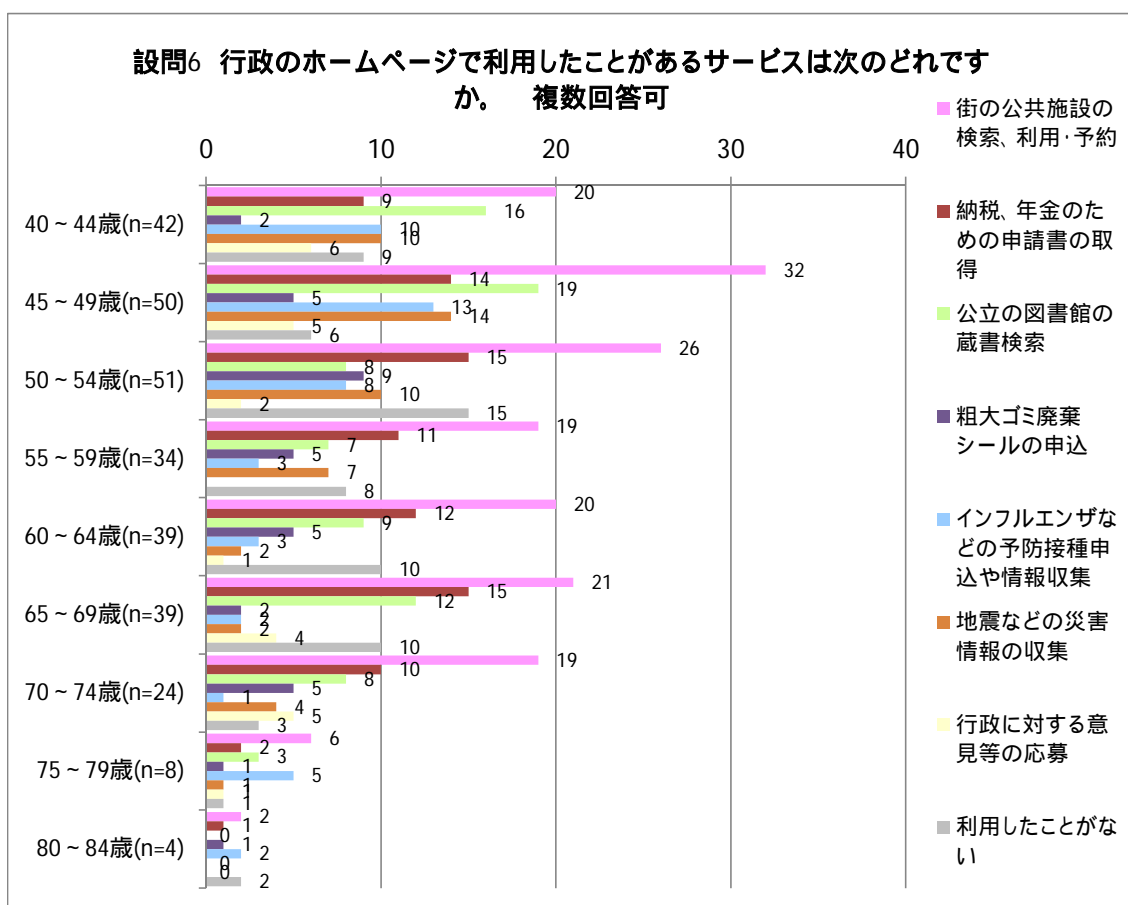
<分析>

- ・ 全世代の8割がパソコンのインターネット、全世代の7割が銀行のATMの操作を使える状態である。
- ・ 75～79歳代では、携帯電話の通話、インターネットやメールサービスの一人での利用が難しい者が他の世代よりも多くなっている。特に携帯電話のインターネットやメールサービスの利用が難しいと感じるものが多い。



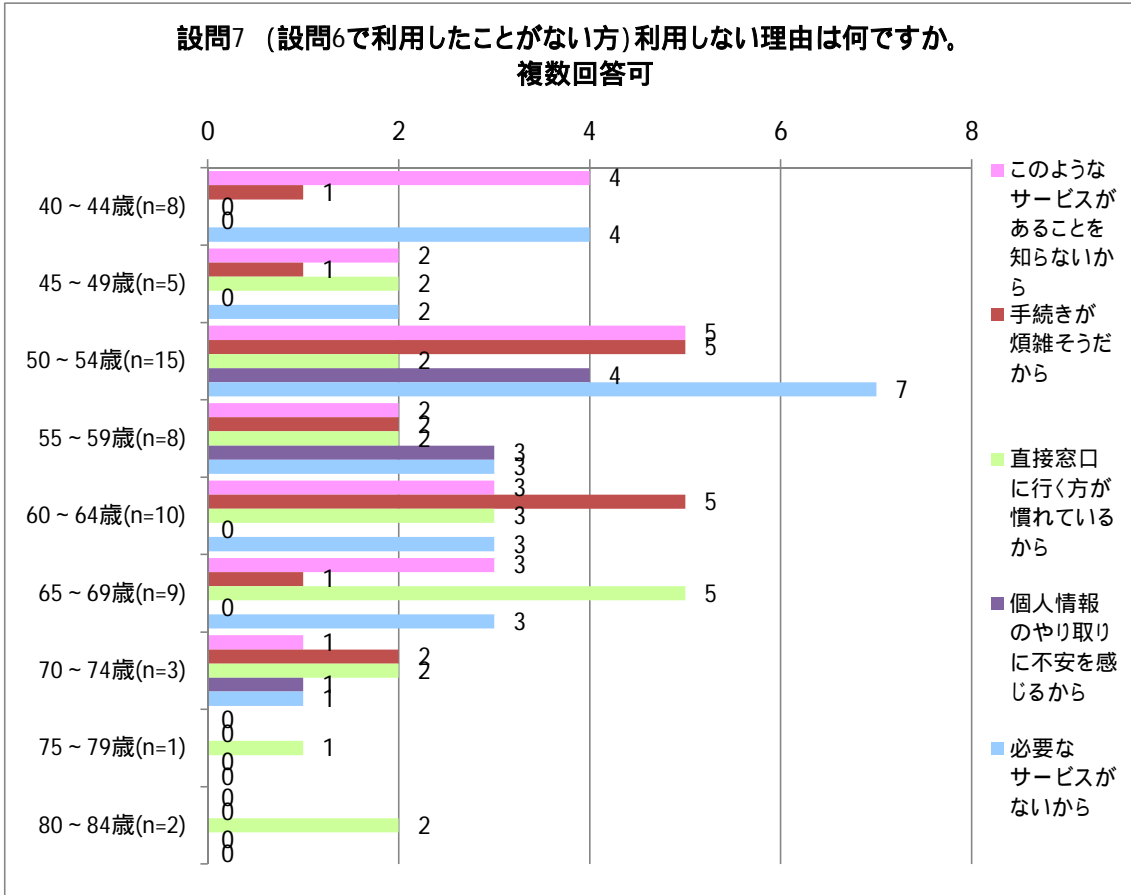
<分析>

- ・ 各世代で以前から日常的に使っていたと回答した者が多い。
- ・ 70歳代以上では、操作を教えてくれる人が周りにいたと回答した者の割合が多い。つまり、周りに使いこなせる人がいれば、設問4.でも指摘したように一人で問題なく携帯電話のインターネットやメールを使いこなせる可能性がある。



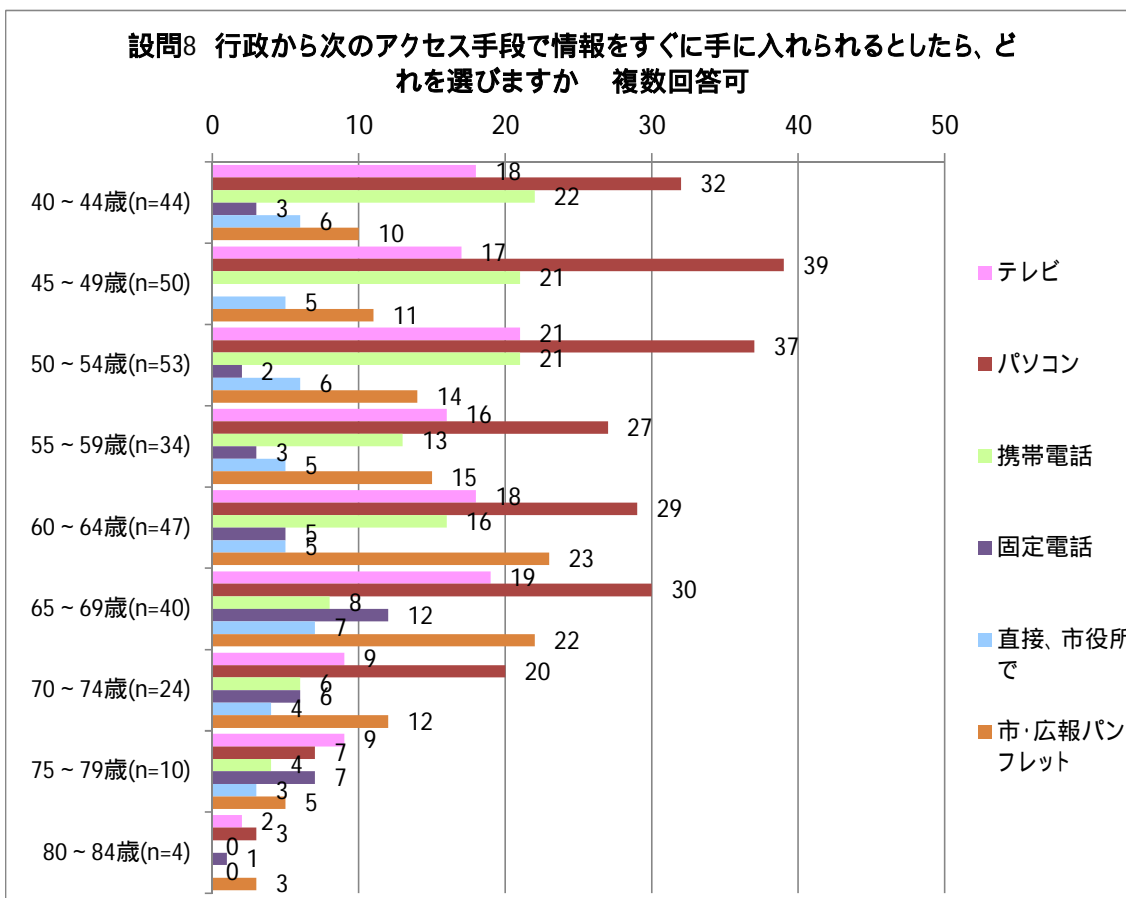
<分析>

- ・ 全ての世代で街の公共施設の検索、利用・予約の利用が最も多くなっている。
- ・ ～59歳代では地震などの災害情報の収集の利用率も多くなっている。
- ・ 各世代で行政のホームページを利用したことがない者を散見できるが、特に50～69歳代が多くなっている。



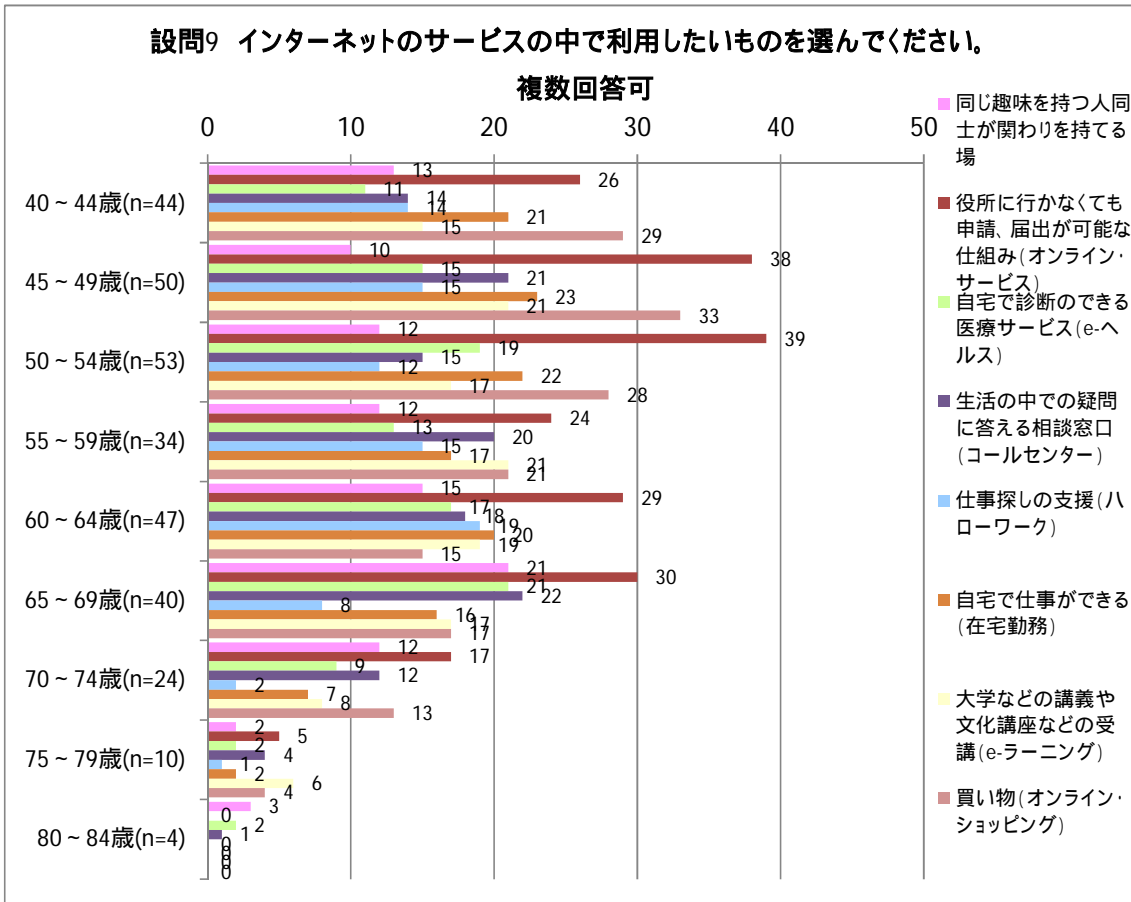
<分析>

- ・ 40～54歳代ではそもそも知らないと回答した者、利用したことがあっても必要なサービスがないからと回答した者、つまり無関心層の割合が高くなっている。
- ・ 65～74歳代で直接窓口に行く対面型を望む傾向にある。



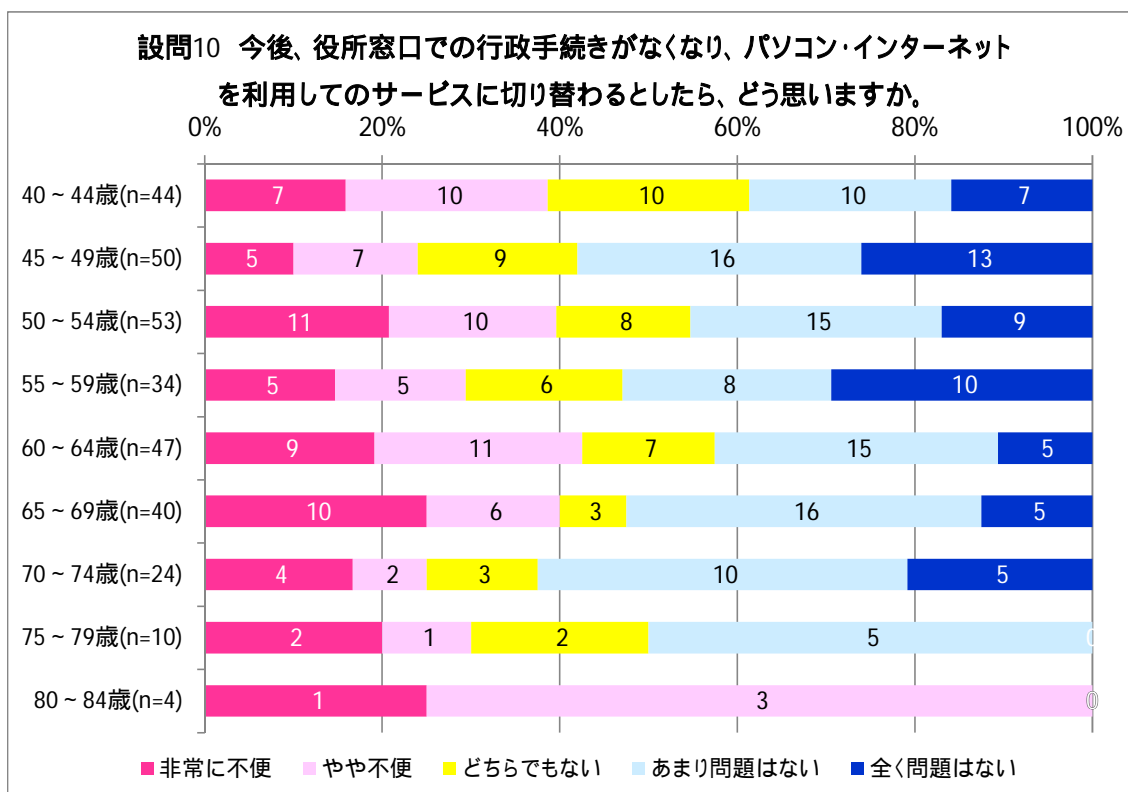
<分析>

- ・ 各世代でパソコンによるアクセスに差は見られなかったものの、55歳代以降では既存の媒体である、市・広報パンフレットや直接市役所で情報を入手することを好む傾向にある。
- ・ 若年層ほど携帯電話による情報入手を好む傾向にある。
- ・ 各世代で6割超がパソコンによる情報入手を選んでいる。
- ・ 携帯電話の所持率が各世代で9割超であったにもかかわらず、行政サービスのアクセス手段としては5割未満であり(65～69歳代はわずか2割程度)、そもそもの行政側の対応の遅れ、例えば携帯電話による情報提供するための環境の整備など改善個所が多数存在するものと推測される。



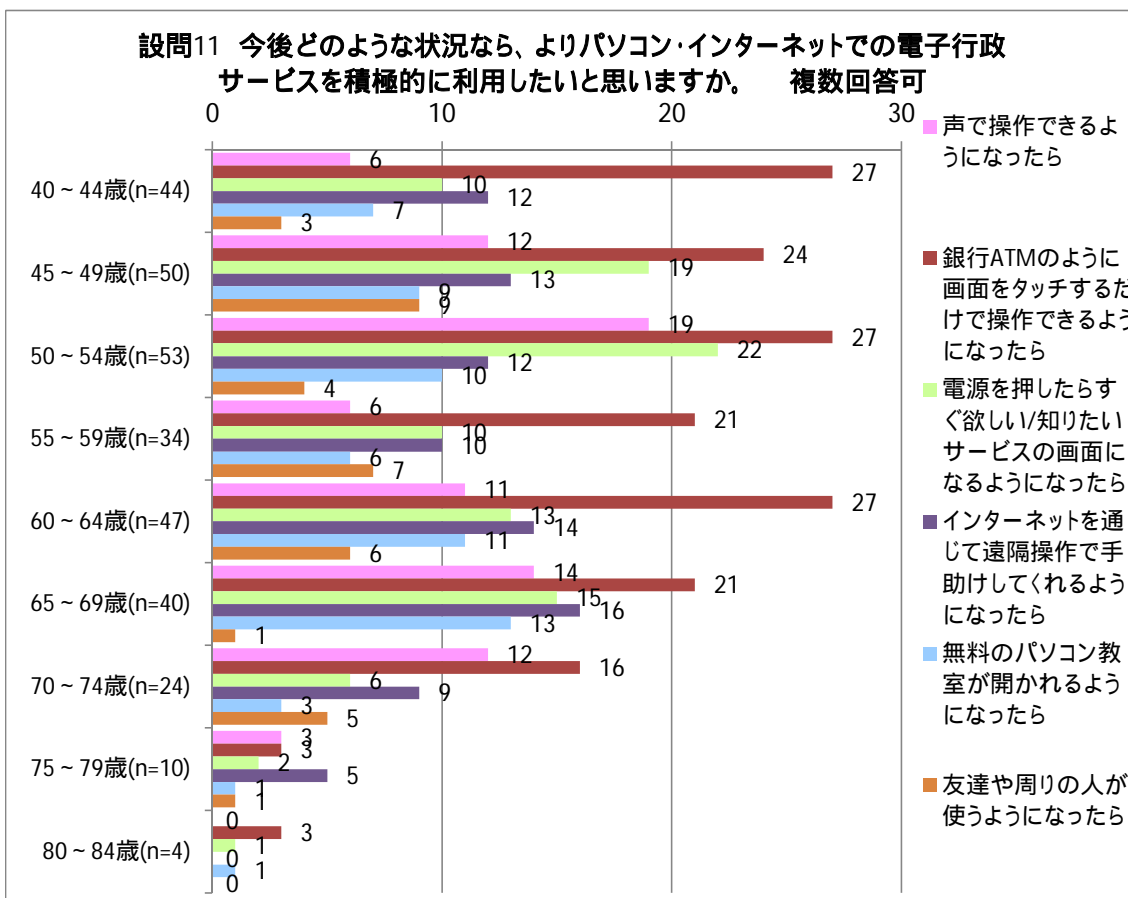
<分析>

- ・ 各世代でオンラインサービスの利用意向が高くなっている。
- ・ 65～74歳代では、半数以上が同じ趣味を持つ人同士が関わりを持てる場を求める傾向にある。
- ・ ～69歳代の4割強が在宅勤務の利用を望んでいる。
- ・ 65～69歳代ではe-ヘルスの利用意向が5割強である。



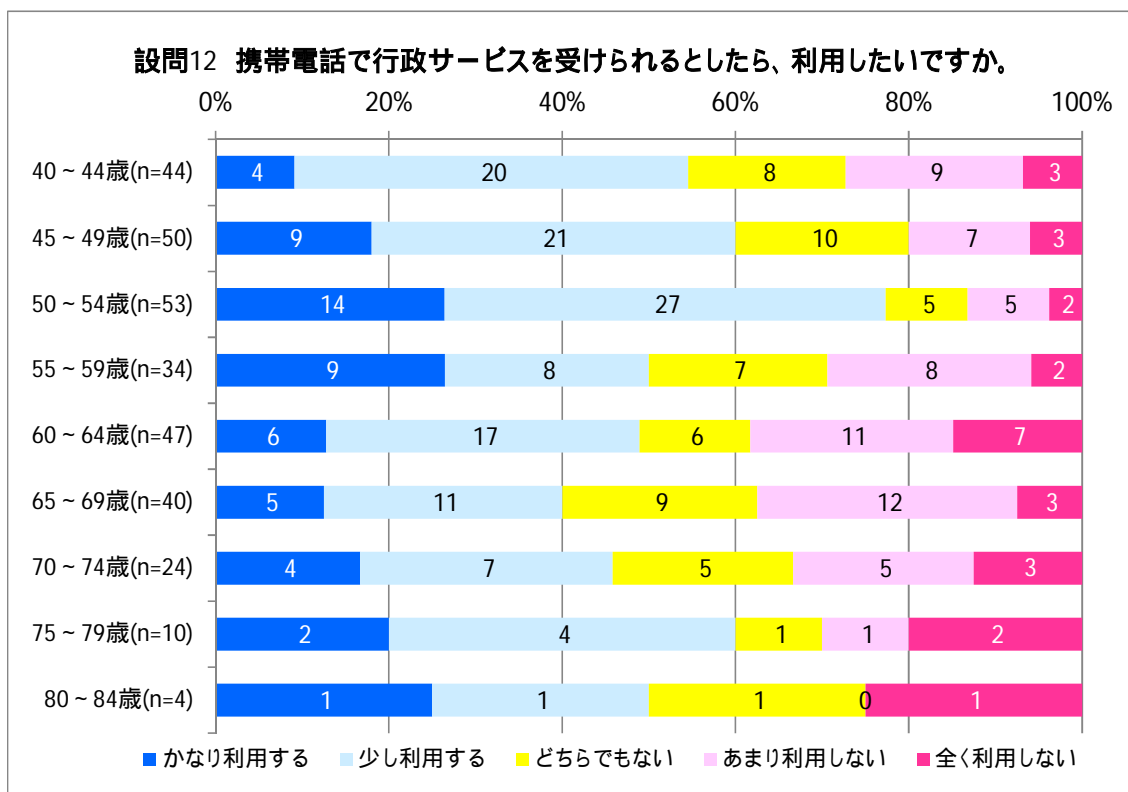
<分析>

- ・ ~79歳代までは4割以上がパソコン・インターネットを利用してのサービスの切り替えに問題はないと回答している。
- ・ うち65歳～79歳代では約半数が問題はないと回答しており、積極的な姿勢であることは特筆すべきことである。特に70～74歳代は6割強が問題はないと回答している。
- ・ 今後さらに団塊の世代が高齢者の仲間入りを果たす時期には、積極的なインターネット利用による行政サービスの提供が望まれる。



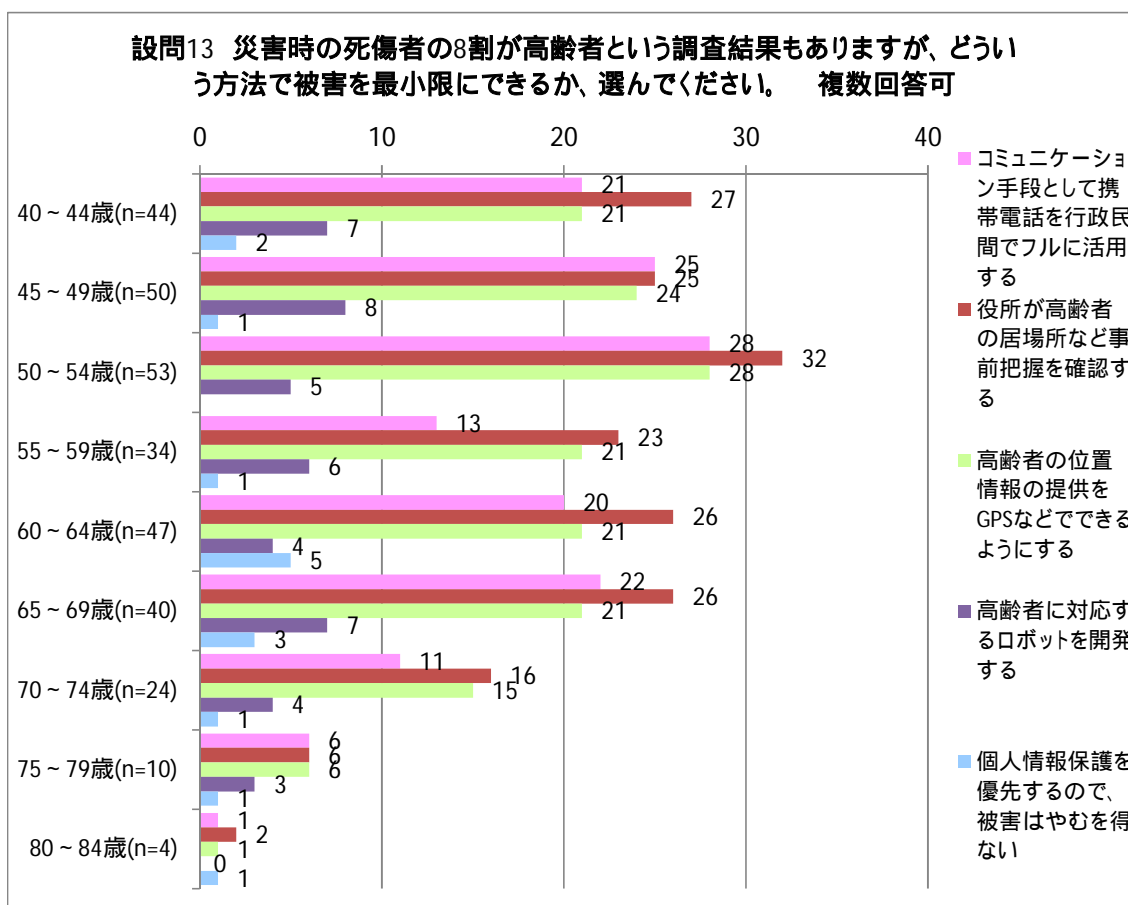
<分析>

- ・ 各世代ともよりシンプルなタッチパネルを望む傾向にある。
- ・ 75～79歳代では遠隔操作で手助けをしてもらいながら利用すること望む傾向にある。



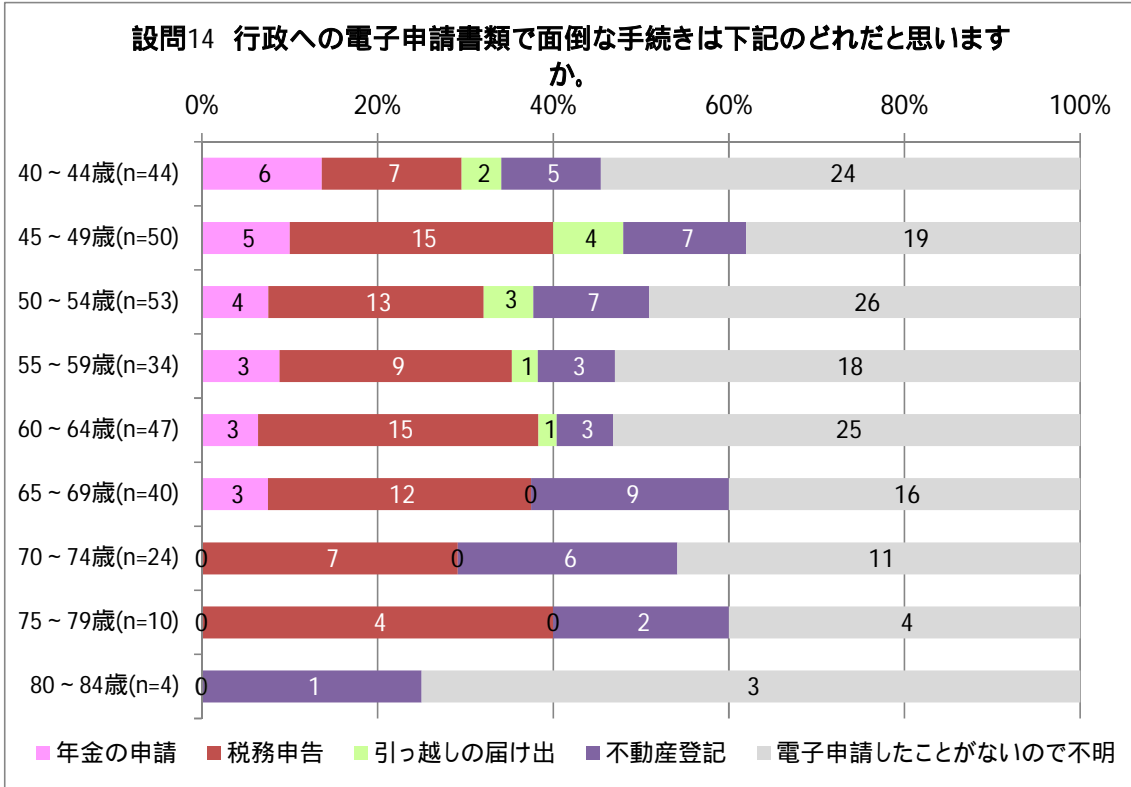
<分析>

- ・ 60歳代では4割強が携帯電話による行政サービスの提供を利用しないと答えしており、他のどの世代よりも消極的である。
- ・ 一方70歳代では利用すると回答した者が半数を超え、今回の調査では60歳代比べ積極的に利用しようとする傾向が見られる。



<分析>

- ・ ほとんどの世代で行政による情報収集や居場所の把握などを求める傾向にある。
- ・ 75～79歳代では、携帯電話によるコミュニケーションとロボットの開発の割合が他の世代よりも高くなっている。



<分析>

- ・ 特に 80 歳代以上のものは、電子申請の経験者が少ない。50～64 歳代では約 5 割が電子申請をしたことがなく、設問 10、12 でもすでに指摘しているように、55 歳～59 歳代が電子申請の利用に消極的である。
- ・ 80 歳代以上を除き、各世代で税務申告の利用率が比較的高いことから、確定申告などの行政の地道な広報活動が徐々に成果が出始めている点が伺える。

【分析の総括】

今回の調査では、前述の個別解説に加え、下記のようにまとめることができる。

- ・はじめに、今回実施した調査では、パソコンや携帯電話などの IT 機器の基本的な機能に関しては、アンケート調査の被験者の多くが利用していることが判明した。
- ・大半の人が携帯電話やパソコンを使いこなし、また自分で興味があって使い方を覚えたり、周りに操作を教えてくれる人がいるなどの IT 機器利用のポジティブ層が多いことが判明した。にもかかわらず、行政サービスにおいて携帯電話やパソコンを使うことに抵抗のある人が多いこと、そもそも利用したことがないと回答しているものも依然として多い。
- ・全体として、高齢者（60 歳以上）及び高齢者予備軍（40 歳～59 歳未満）ともに行政サービス、民間サービスのオンライン利用にいずれも抵抗が薄いことが判明した。ただし、行政サービスへの抵抗が根強いことに問題が残る。
- ・今回のアンケート調査では、70 歳以上の高齢者がインターネットによる行政サービスの利用に積極的であった。例えば、インターネットでの電子行政サービスの利用について、70 歳～79 歳代では約半数が問題はないと回答しており、積極的な姿勢がうかがえる。同様に携帯電話でのサービスの利用についても積極的である。
- ・携帯電話をほとんどが所持しているにもかかわらず、パソコンでの行政情報収集を望む傾向にあることから、世代によっては行政の広報機能としては馴染まない可能性がある。
- ・また、今回のアンケートではどの年代層でも直接市役所で、市・広報パンフレットによる情報収集のニーズも高いものがあることから、コストの面で課題が残るものの、これら既存の広報手段とインターネットによる広報手段の両立が課題である。

上記の結果を踏まえたうえで、今後の対策としては次の諸点が考えられる。

【IT 接触機会を増やす】

- ・高齢者の中でも自発性や意欲の有無によるデジタル・デバイドが起きていることから、IT を利用しない（出来ない）高齢者のために、IT 機器接触の機会を増やすことが必要である。たとえばパソコン教室を他の IT 機器も習得できる機会とするコミュニティの創出やインターネット普及のネットワークを構築するなどの方法が必要である。韓国では、ブロードバンド普及のために、ボランティアがインターネットやパソコンの利用促進に努めた事例がある。
- ・さらに IT 機器を保有するものは多く、且つサービスがあることを知っていても、行政の IT サービスを利用するものが少ないことから、彼らが積極的に IT サービス

を利用できる環境を構築することが必要である。

- ・ 高齢者のインターネット利用の動機づけについて、積極的に地域の NPO を活用していくべきである。
- ・ 高齢者は環境さえ整えれば（例えば、誰か使い方を教えてくれる人がいる、無料のパソコン講習会があるなど）オンラインの利用に積極的である。しかし、オンライン化の阻害要因として高齢化の進行が上位に挙げられており、サービスの需要と供給側での認識のギャップが大きい。そこでまず、高齢者＝IT に弱いとの認識を捨て、高齢者でも使いこなせる可能性があるということを確認すべきである。

【高齢者のニーズの把握】

- ・ 今回の調査結果によると、インターネットを介した必要な行政サービスの需要と供給が一致していない、あるいは、(気持ちの面などで)抵抗があるものと推測される。
- ・ 引き続き、高齢者が望む窓口の利便性の向上とともに、高齢者のニーズの徹底した把握、サービス供給の多様性の検討（音声通話などのサービスの追加）を行う必要がある。
- ・ 高齢者がよく利用している「公共施設の検索・予約サービス」といった日常生活に関するサービスの充実、「行政への届出・相談」等の電子行政機能の一層の効率化といった取組が一考である。

【需要と供給サイドの改善】

- ・ 行政のホームページ閲覧経験のある者は年代が上がるにつれて数は減少することから煩わしさを有する行政ホームページの改善を図るとともに、高齢者にとっていかに有効且つ利便性の高い情報であるかという点を認識させる必要がある。
- ・ 国は多様なチャンネルを用意し周知する必要がある。それらを選択するのはあくまで自治体であり、地域の自主性に委ねるべきである。

【アクセス方法の多様化】

- ・ 超高齢社会において、高齢者がいかに簡易に電子政府を享受できるか否かは、電子政府を推進する上での大きな課題となる。まず、電子政府自体のアクセス方法をより多様化させること。デバイスの種類をテレビや携帯電話に拡大し、タッチパネル方式や音声での入力方法などの技術開発を図る。

【新しいアプリケーション】

- ・ インターネットで利用したいサービスの中で、高順位であった役所に行かずとも届け出ができるオンラインサービス、オンラインショッピング、在宅勤務、コールセンターは今後利用がさらに高まる。特にオンラインショッピングは近年の 600 万人の買い物難民を助ける意味において、簡易なシステムの構築が必至である。
- ・ 災害時に利活用できるサービスとして GPS を活用した居場所の把握などの危機管理機能を向上させることが求められる。

以上