

デジタルを活用した高齢者支援について -アンケート結果まとめ-

福祉部 長寿安心課

1. 実証実験結果(抜粋)

- アプリ利用者 1,025人(目標:1,000人)
- 説明会開催件数 26回
- アンケート回答者 301人

<アンケート結果>

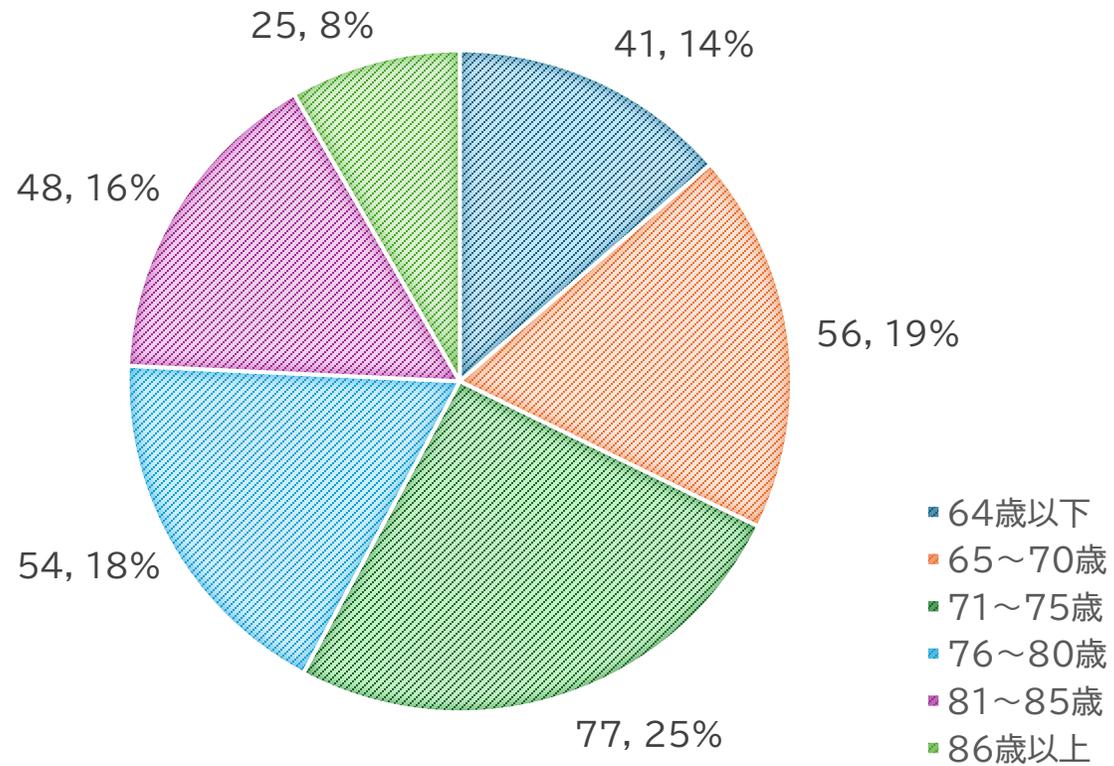
- アプリの満足度 62.4% (n=213)
- 市公式LINE高齢者ページの満足度 55% (n=131)

- アプリを利用したい 72.9% (n=210)
- 市公式LINE高齢者ページを利用したい 70.1% (n=130)

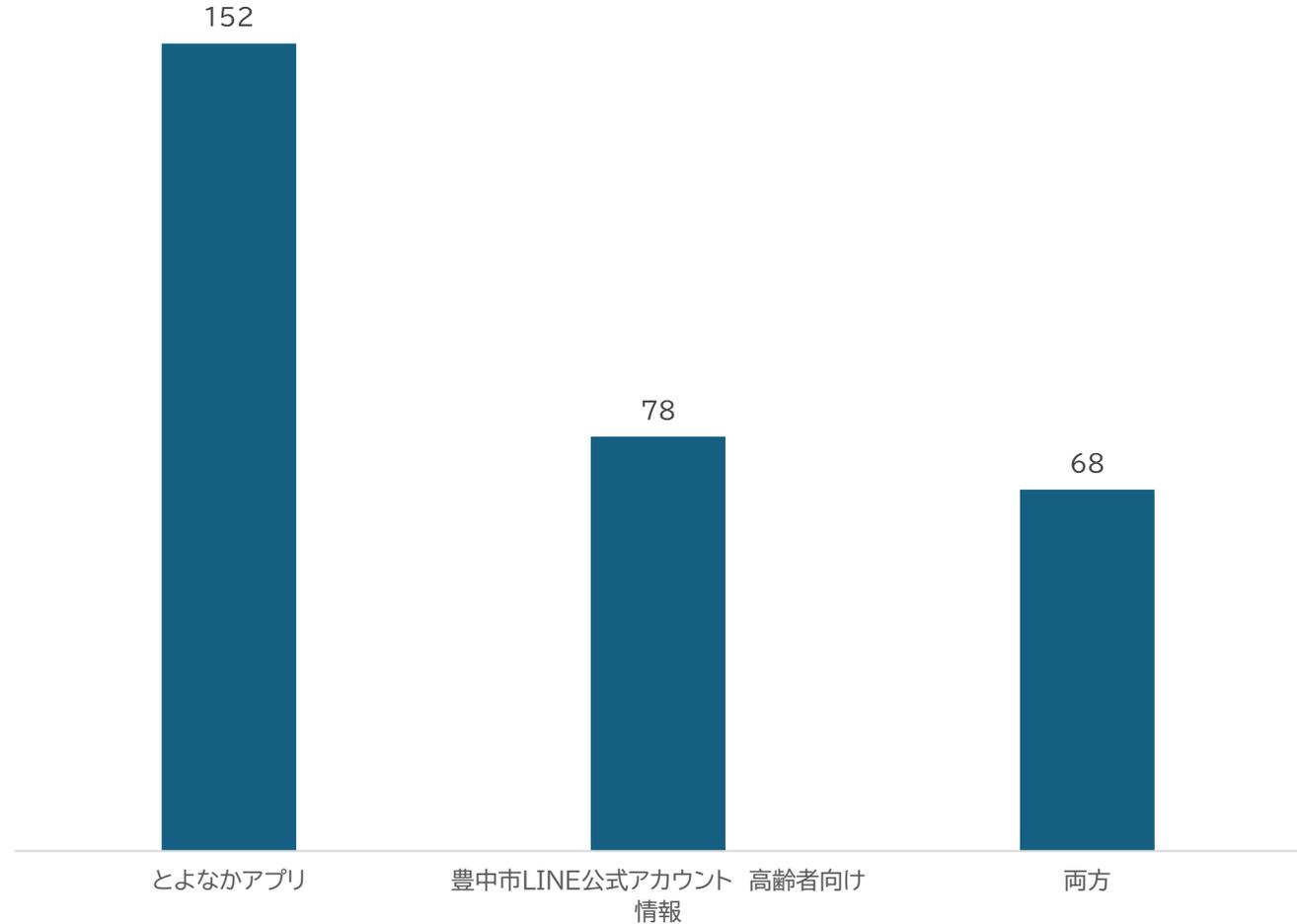
アンケート結果

回答総数 301人 (うち、電子回答 245人/紙回答 56人)

Q2)年齢(n=301)

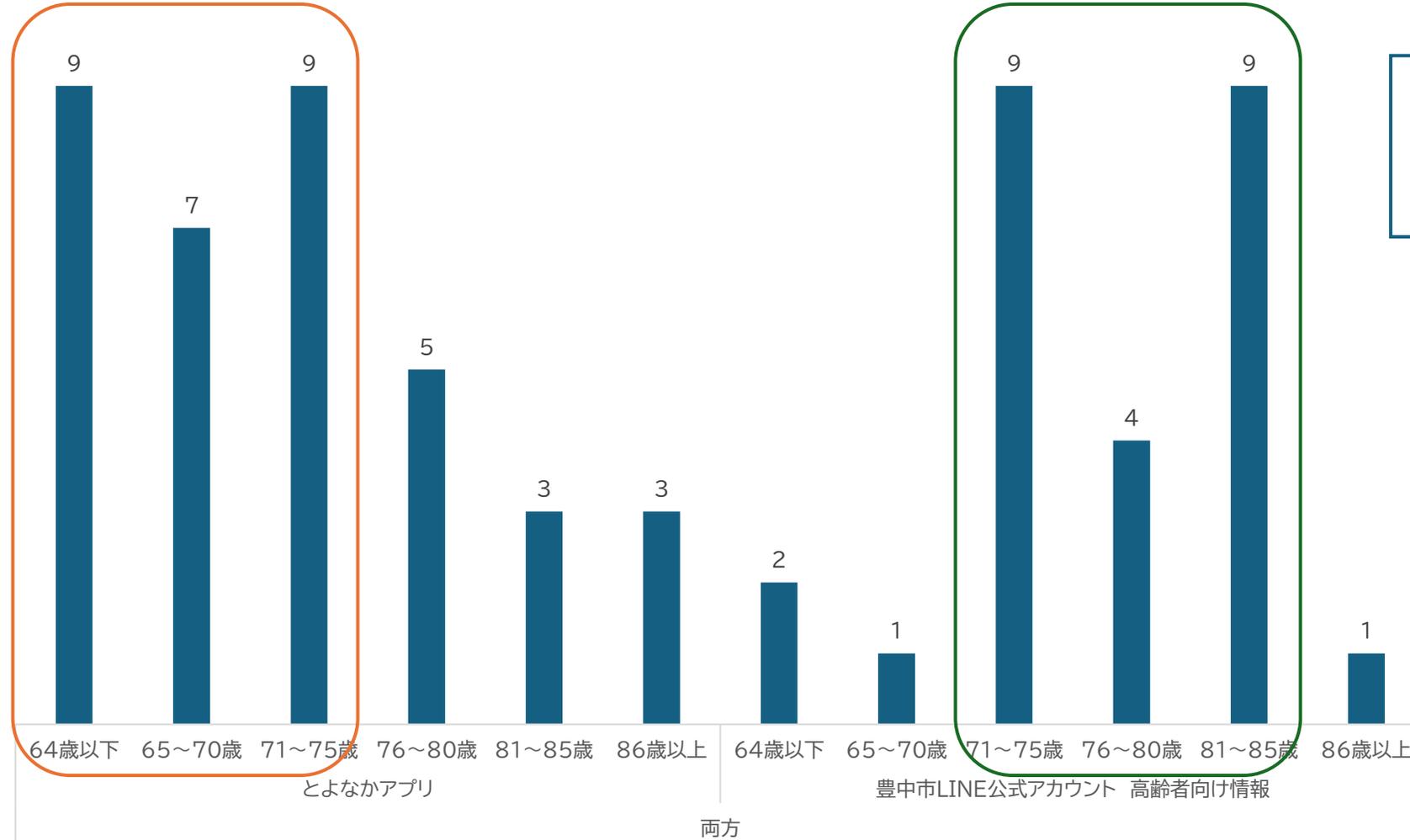


Q3)どちらを利用したか？ (n=298)



アンケート結果

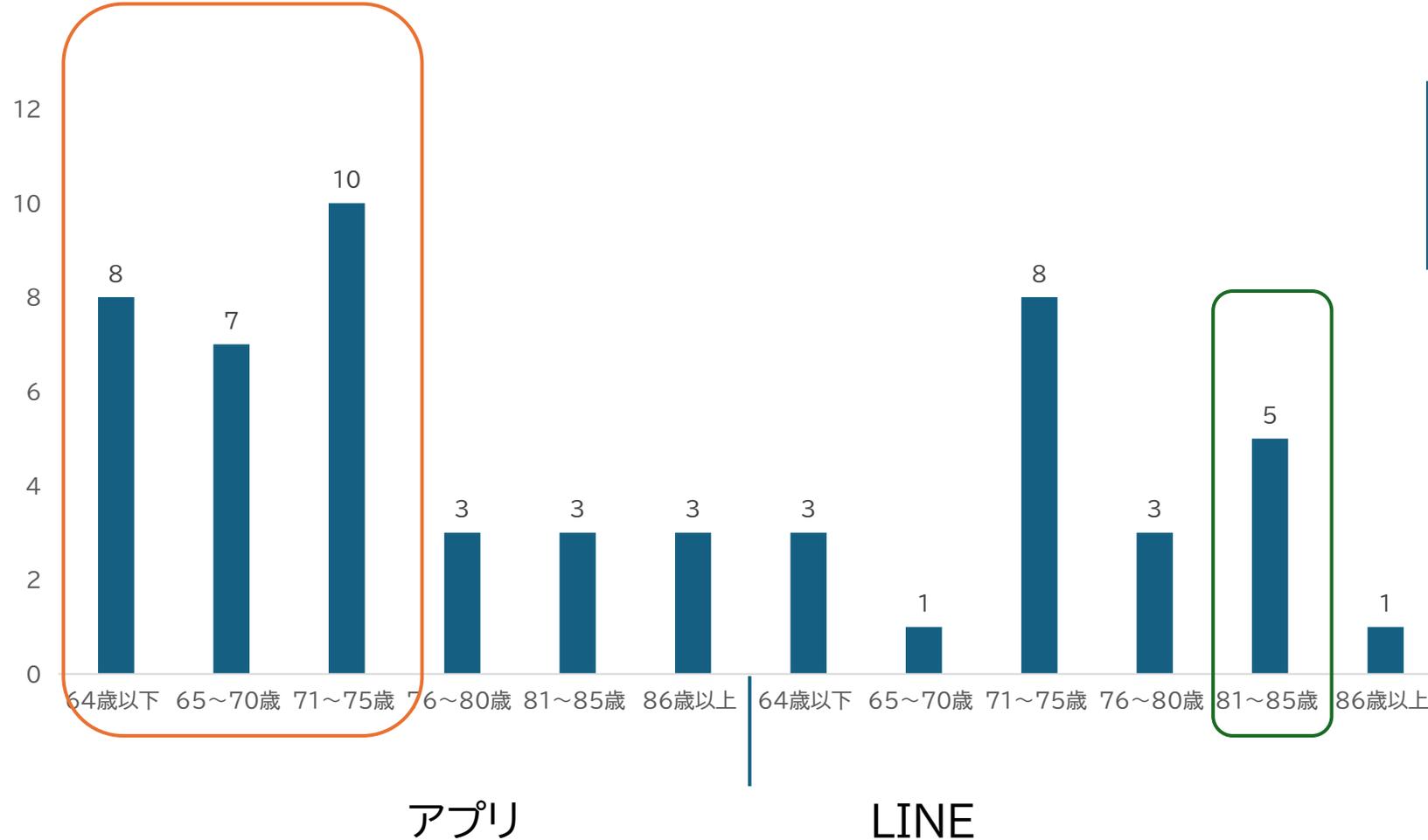
Q4)Q3にて「両方」を選択した人のうち、全体的にどちらが使いやすいと感じたか？ (n=62)



・70歳まではアプリ、76歳以上はLINEが使いやすいという傾向
・71~75歳はアプリとLINE同数

アンケート結果

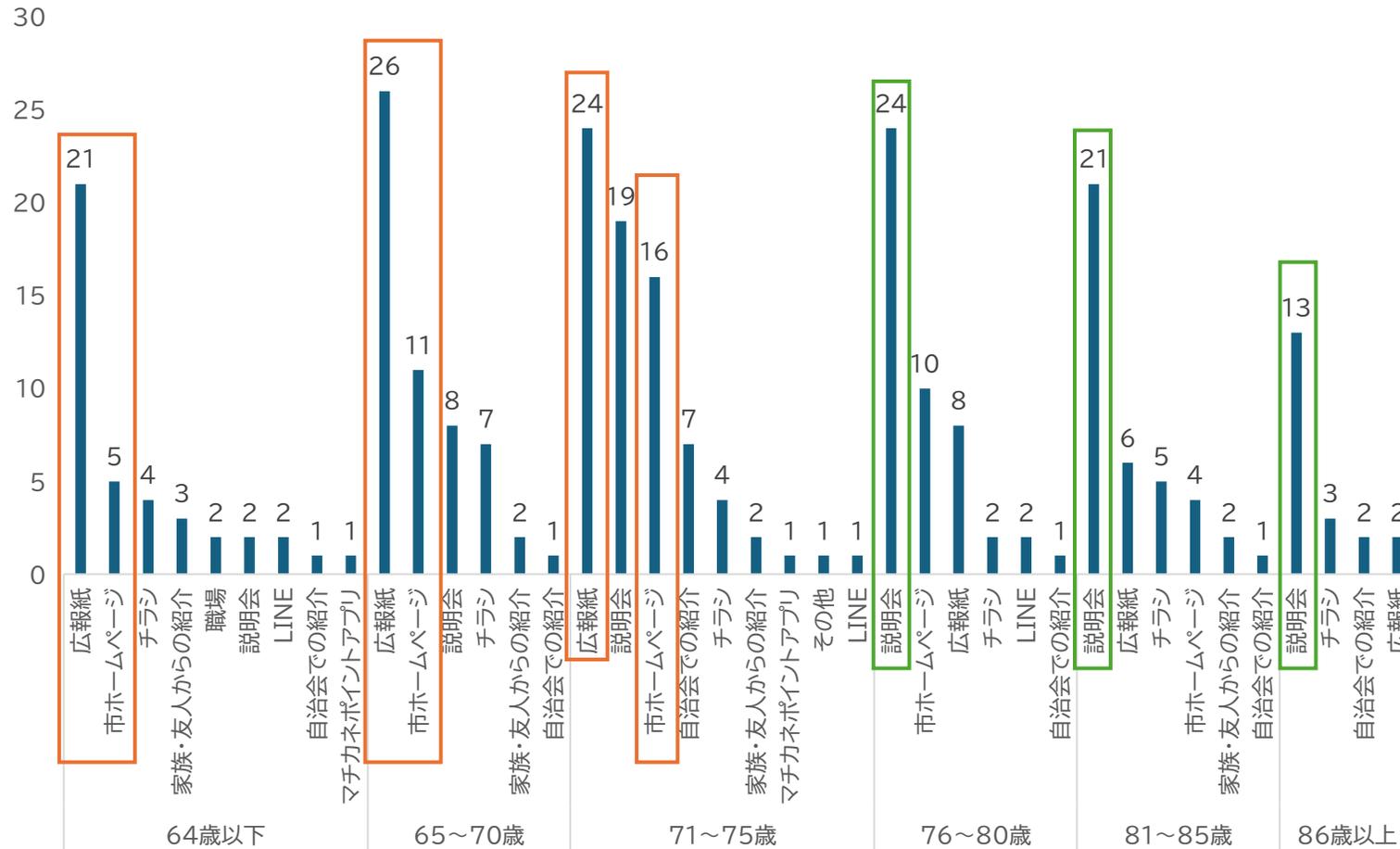
Q5)Q3にて「両方」を選択した人のうち、.情報を探すときにどちらが使いやすいと感じましたか？ (n=55)



・75歳まではアプリ、81~85歳はLINEが使いやすいという傾向
・76~80歳はアプリとLINE同数

アンケート結果

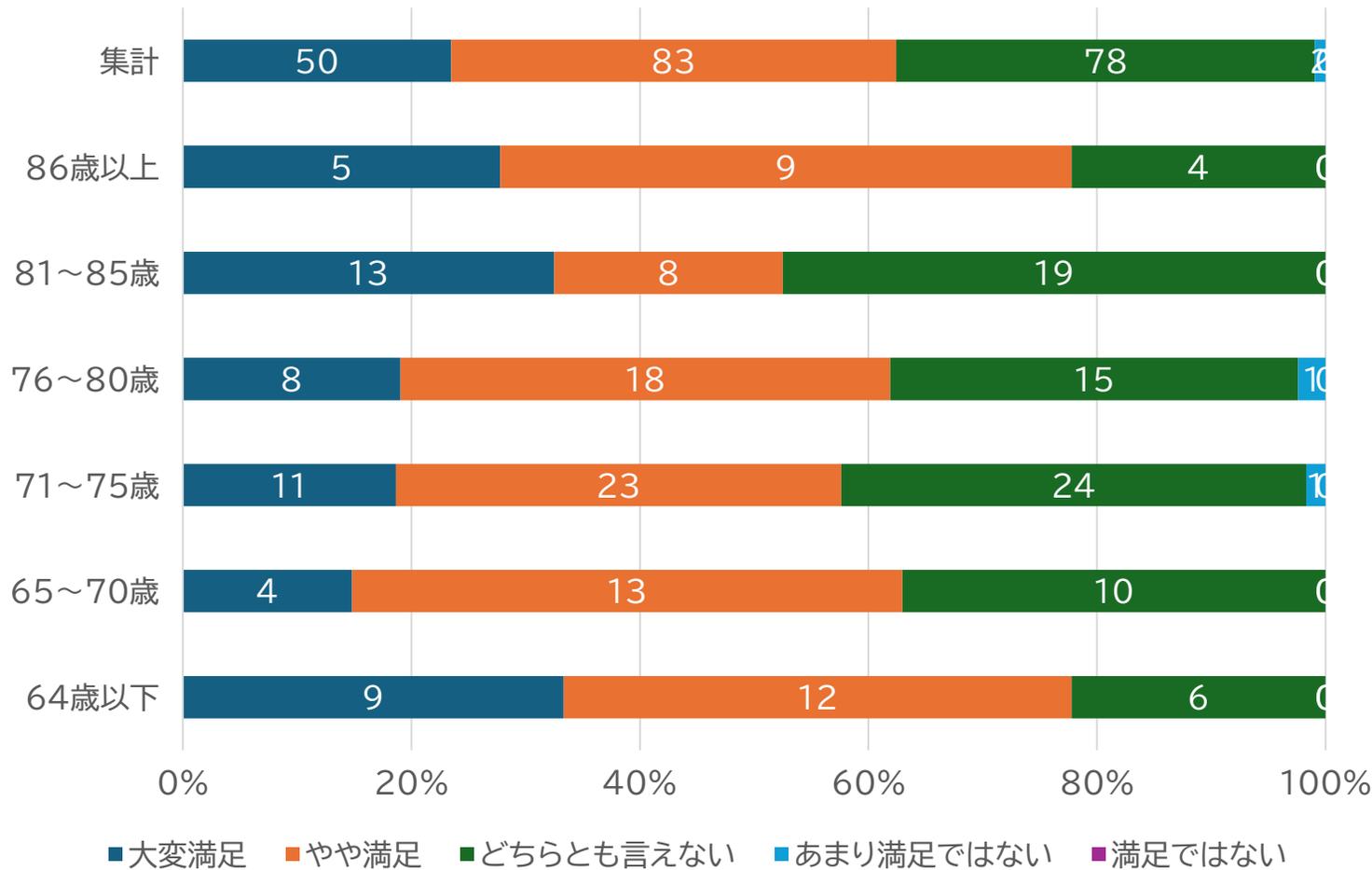
Q6)使用したきっかけは何ですか？(複数回答可) (n=277)



75歳までは市ホームページや広報紙を見て自分でDLすることができる人が多かったが、76歳以上は説明会に参加して利用した人が多かった

アンケート結果

Q7-1)とよなかアプリの満足度を選択してください。(n=213)



アプリの満足度 62.4%

○大変満足

- ・色々な情報を発信して頂きありがとうございます。
- ・すぐに探せる
- ・各項目が多く分かりやすい

○満足

- ・豊中のイベントがよくわかる
- ・便利だけど使うのは大変
- ・操作がわかりにくいから
- ・まだまだ改良して欲しい
- ・インストールが難しかった
- ・アプリ内のアイコンが大きく探しやすい

○どちらともいえない

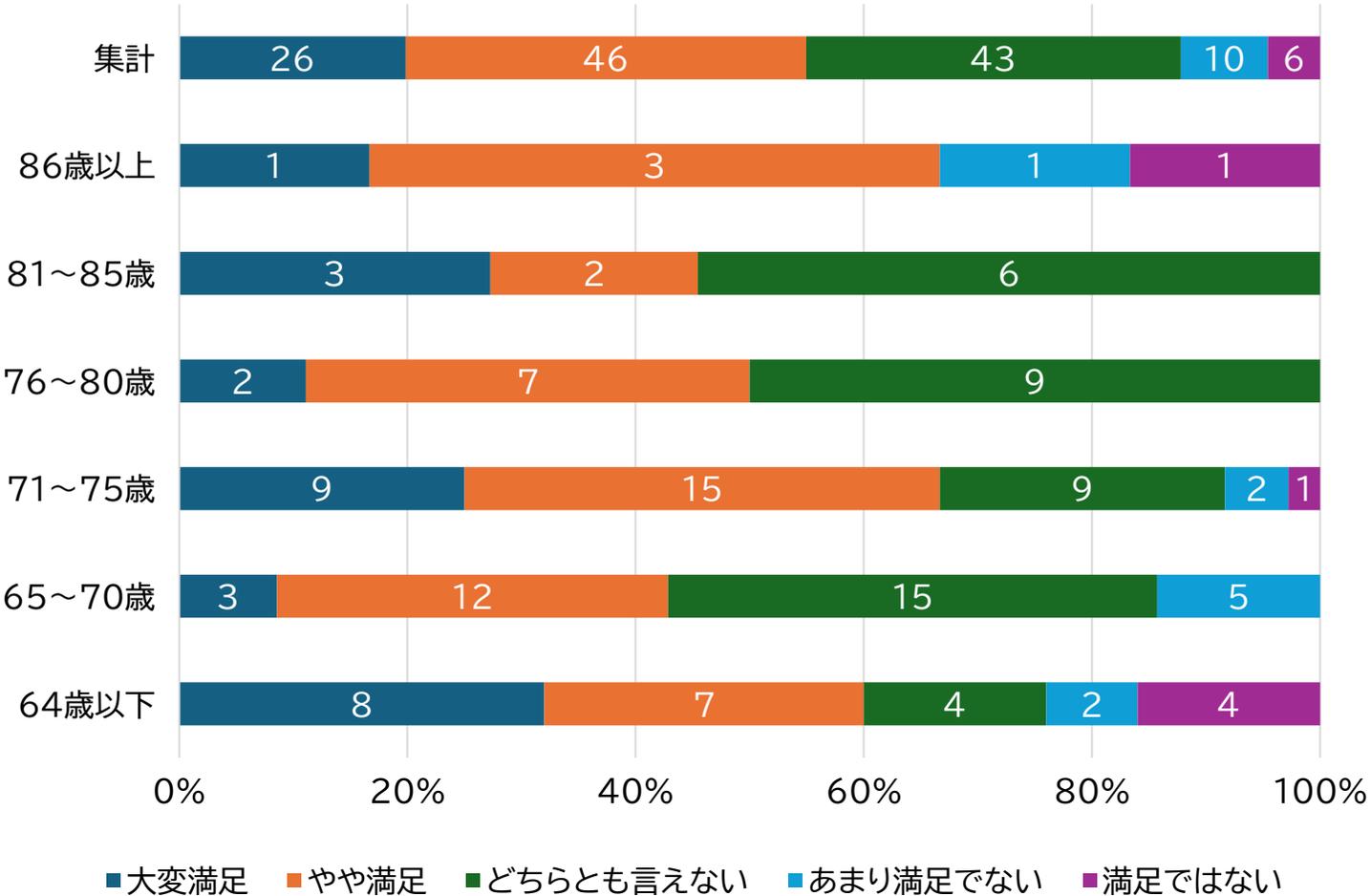
- ・興味深いものがない
- ・市の行政は多岐にわたるため、やむを得ないが知りたい事がどの分野か等 探るのが大変。
- ・知りたいことの情報が少ない
- ・プッシュ通知が来た時に開く程度で、普段はあまり利用していないから。
- ・あまり使ってないので

○あまり満足でない

- ・色々難しくて、もっと簡単に出来たら

アンケート結果

Q7-2)豊中市LINE公式アカウント
高齢者向け情報の満足度を選択してください。(n=131)



市公式LINE高齢者ページの満足度 55%

○大変満足
 ・豊中警察からの報告は役立ちます
 ・必要な情報が届く
 ・情報が豊富

○満足
 ・難しく、出来ない時もある
 ・大きな問題点はないかな
 ・全体的にボタン形式、大きな文字で表示されており使いやすいが、「○○から近い順」の文字が小さすぎる。利用者目線になっていない箇所がある。
 ・情報が送られてくるのは良いが、自分には必要だと思わない情報もある
 ・わかり易いがもっと情報公開が増えると良い
 ・LINEよりアプリの方が高齢者には使いやすい

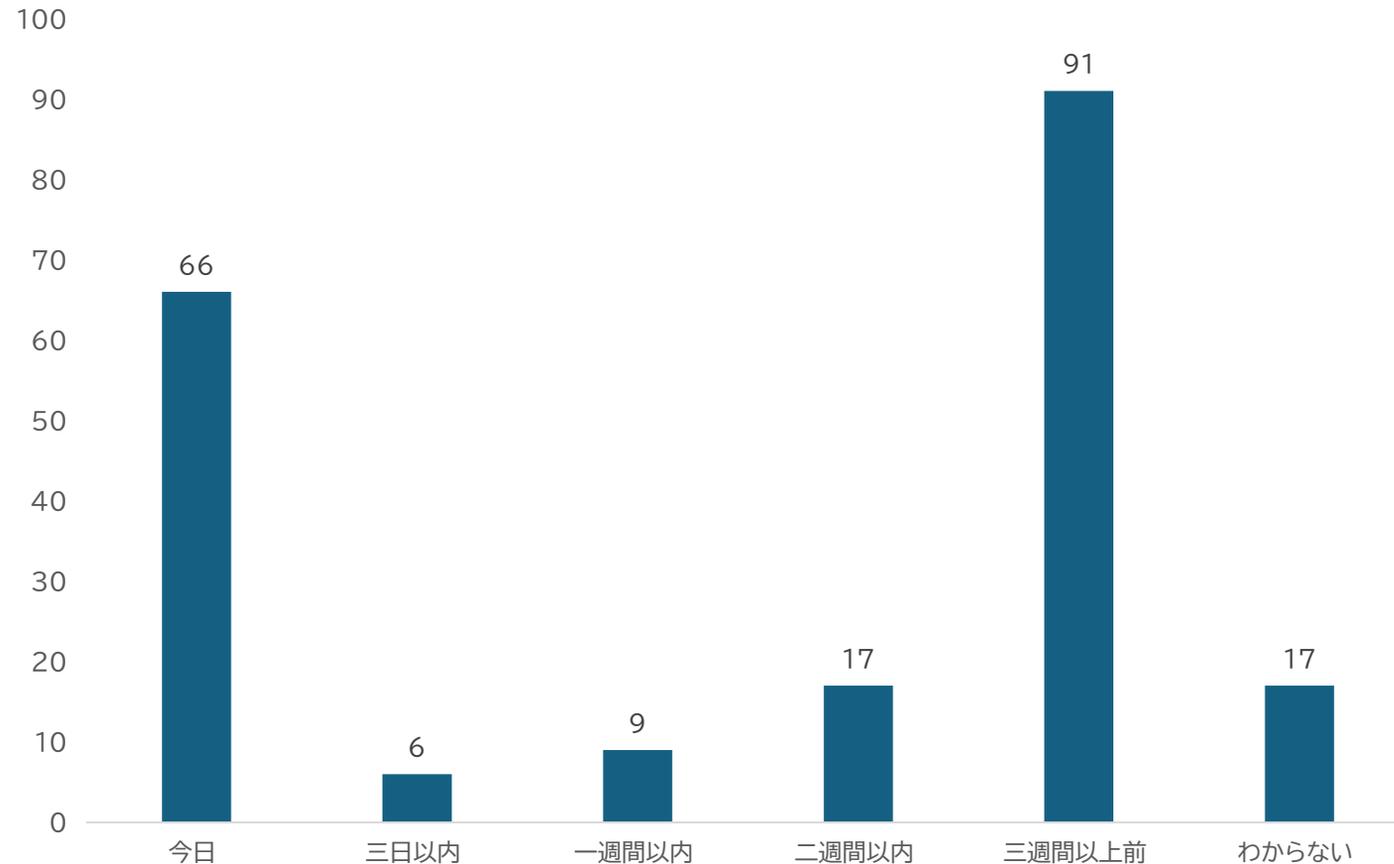
○どちらともいえない
 ・老人にはデジタル系は面倒です
 ・利用する項目があまりない
 ・目的にたどり着けない
 ・情報の量、頻度は十分だが、高齢者にとって表示文字数や表現が多すぎる。
 ・自分が望む情報が少ない

○あまり満足でない
 ・使いにくいから
 ・見にくい、わかりにくい

○満足でない
 ・もっと高齢者の対策いっぱいしてほしい
 ・トーク形式でなかなか必要なページに飛べない
 ・トークの形式を取るのもまどろっこしい

アンケート結果

Q8)とよなかアプリをダウンロードしたのはいつですか？(n=206)



10月の説明会でインストールした人や、アンケート説明会の際にインストールした人が多かった。

アンケート結果

Q9)使用した頻度はどれくらいですか？

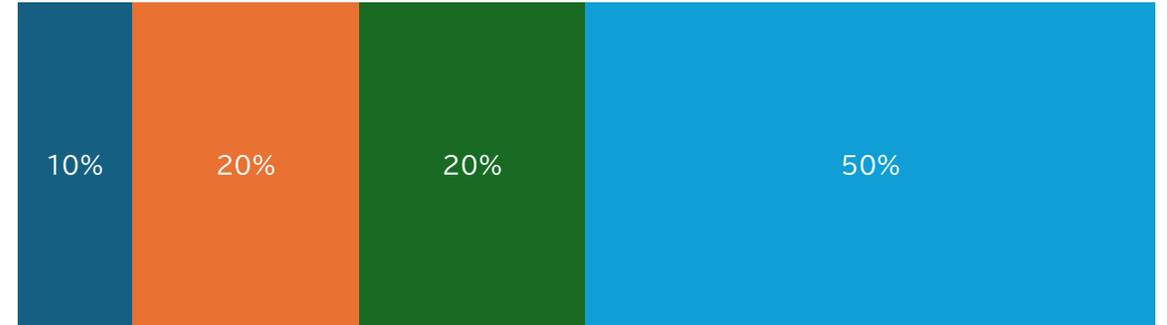
とよなかアプリ 使用頻度 (n=201)

■毎日 ■週に2~3回 ■月に2~3回 ■月に1回以下



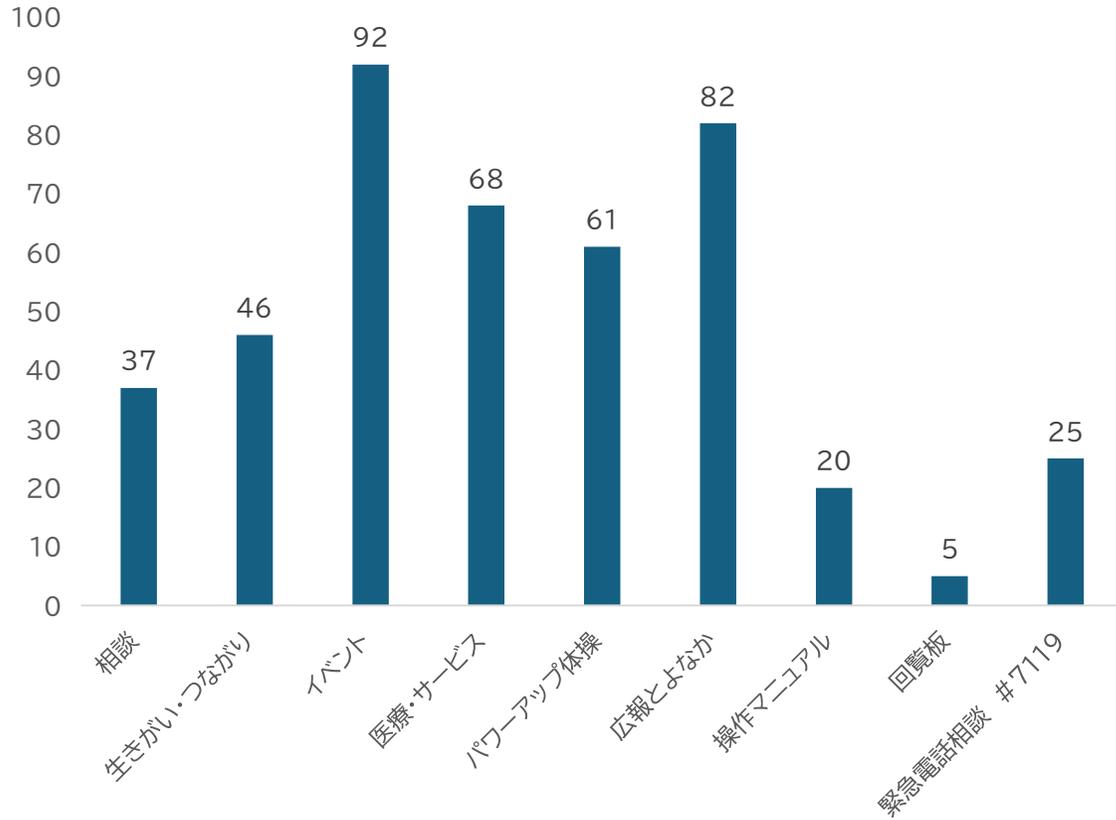
LINE 使用頻度 (n=137)

■毎日 ■週に2~3回 ■月に2~3回 ■月に1回以下



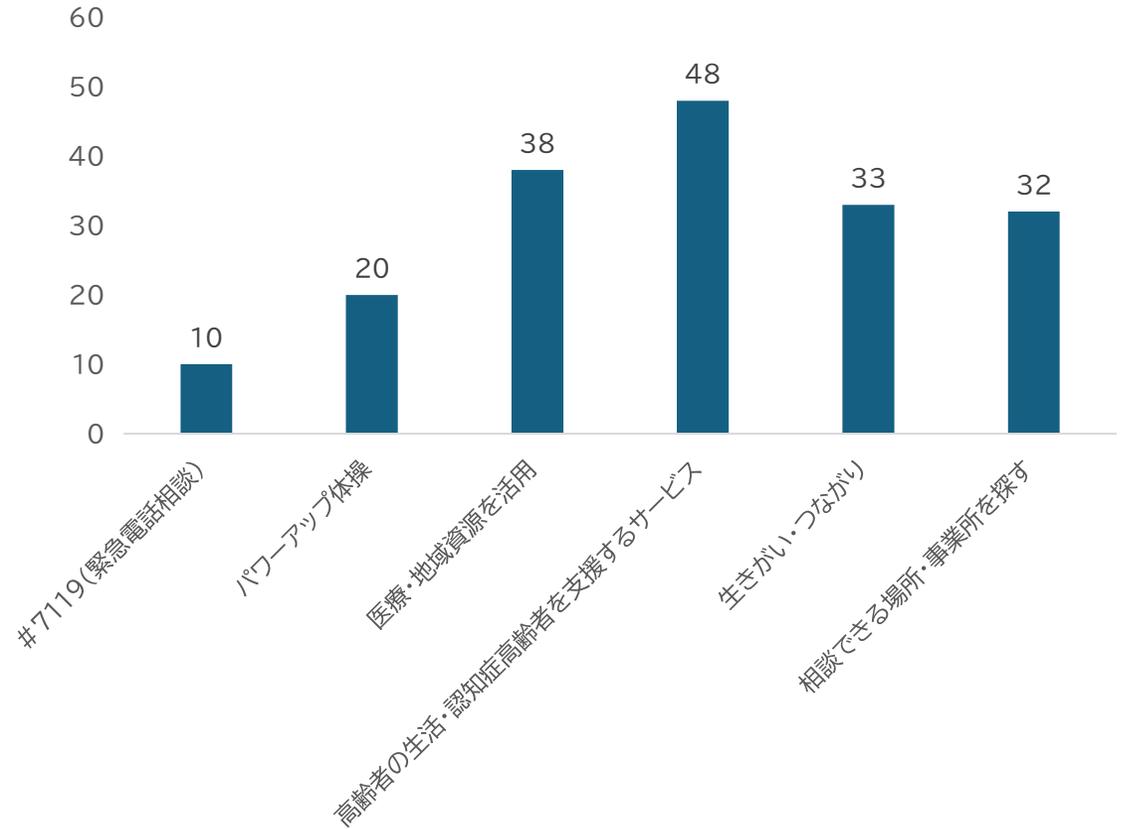
アンケート結果

10-1)とよなかアプリのどの項目を使用しましたか？(n=436)(複数回答可)



アプリはイベントや広報とよなかなど、イベントに対する関心が強い傾向

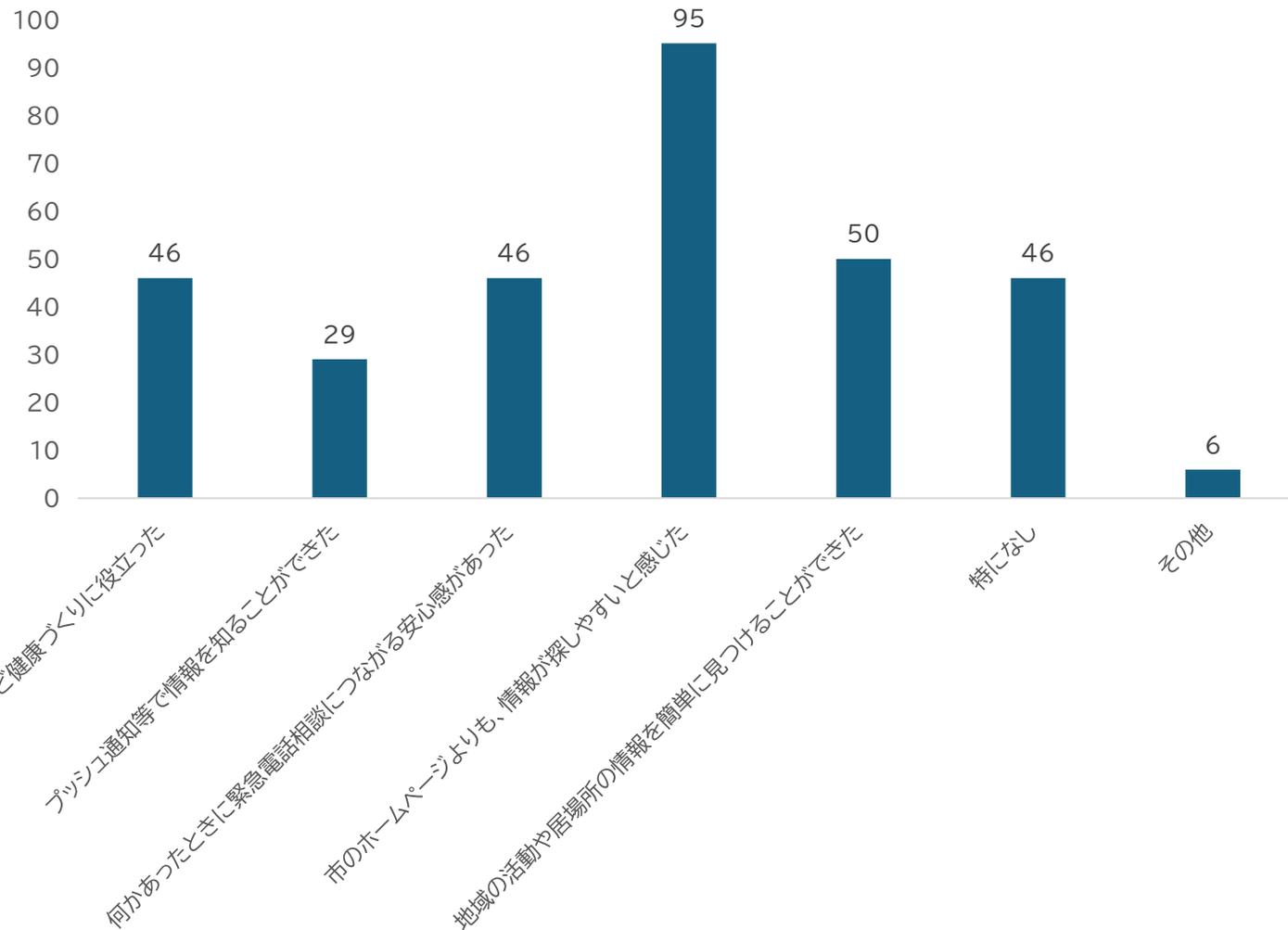
10-2)豊中市LINE公式アカウントのどの項目を使用しましたか？(n=181)(複数回答可)



LINEはサービスに対する関心が強い傾向

アンケート結果

Q11-1)とよなかアプリの使用して良かったところはどこですか？(n=318)(複数回答可)



その他の意見

(一人暮らしなのでこれから相談出来る先があるので少し安心)

(画面が見やすかった)

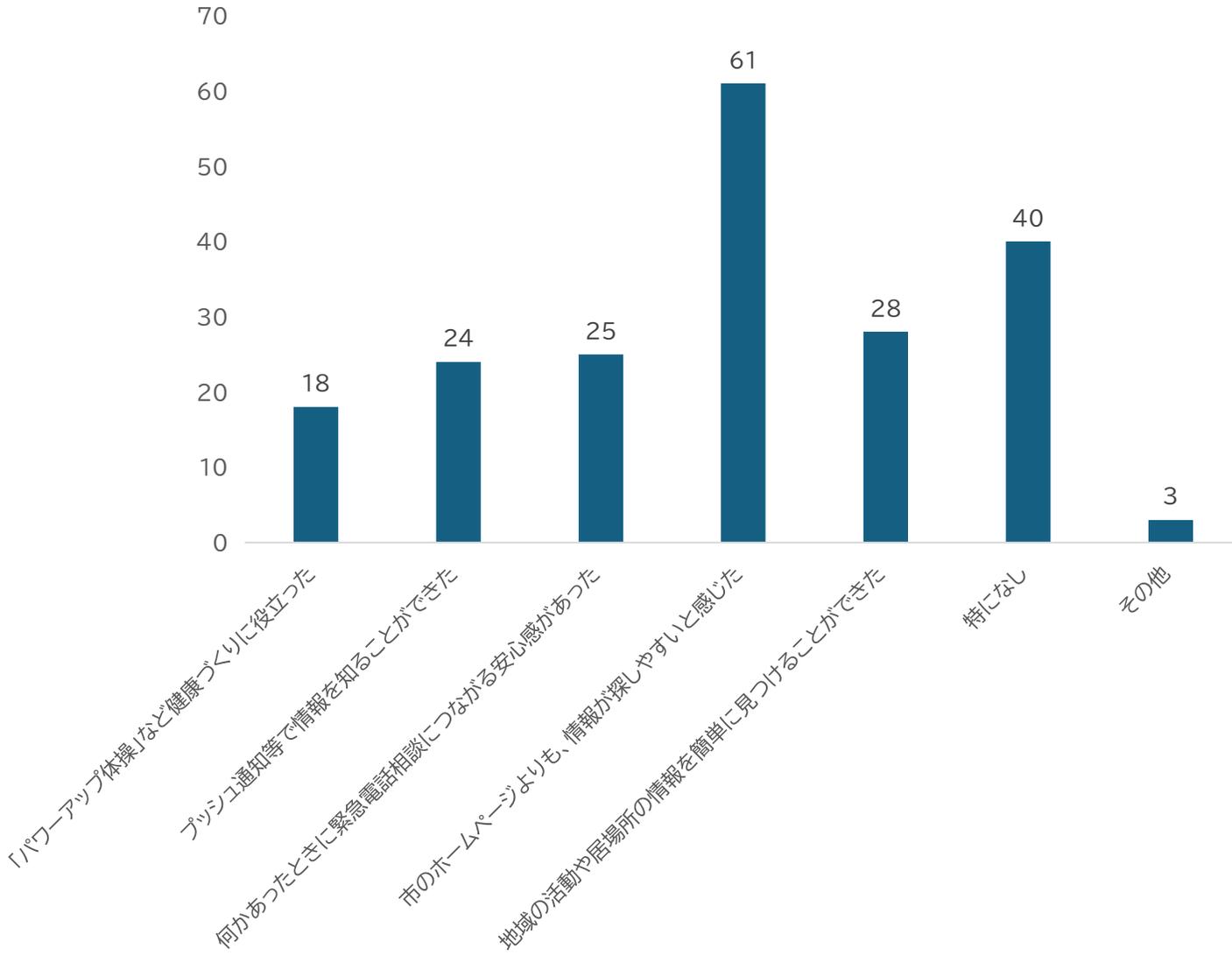
(今日からいれてもらったので)

(使用していない)

(相談場所がわかる)

アンケート結果

Q11-2)豊中市LINE公式アカウントの使用して良かったところはどこですか？(n=199)(複数回答可)



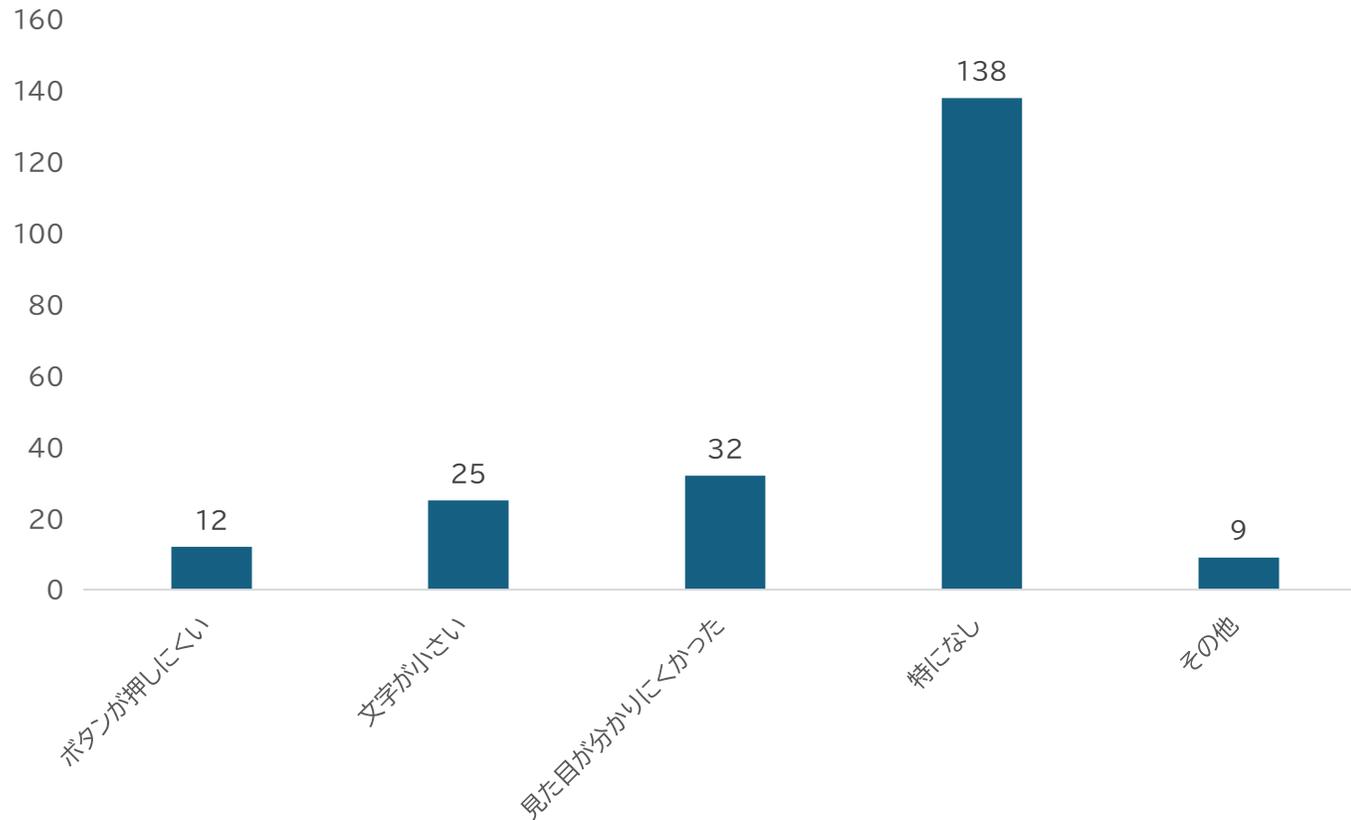
その他の意見

(あまり利用していない)

(見てない為分からない)

アンケート結果

Q12-1)とよなかアプリを使いにくいと感じたところはありますか？(n=216)(複数回答可)



その他の意見

(アイコンが目立ちにくく、いつも見落としてしまう。)

(ありません)

(そもそもスマホの操作が苦手)

(プッシュ時間帯 夕方は要らない)

(もう少し詳しい情報が欲しい)

(もっとわかりやすく)

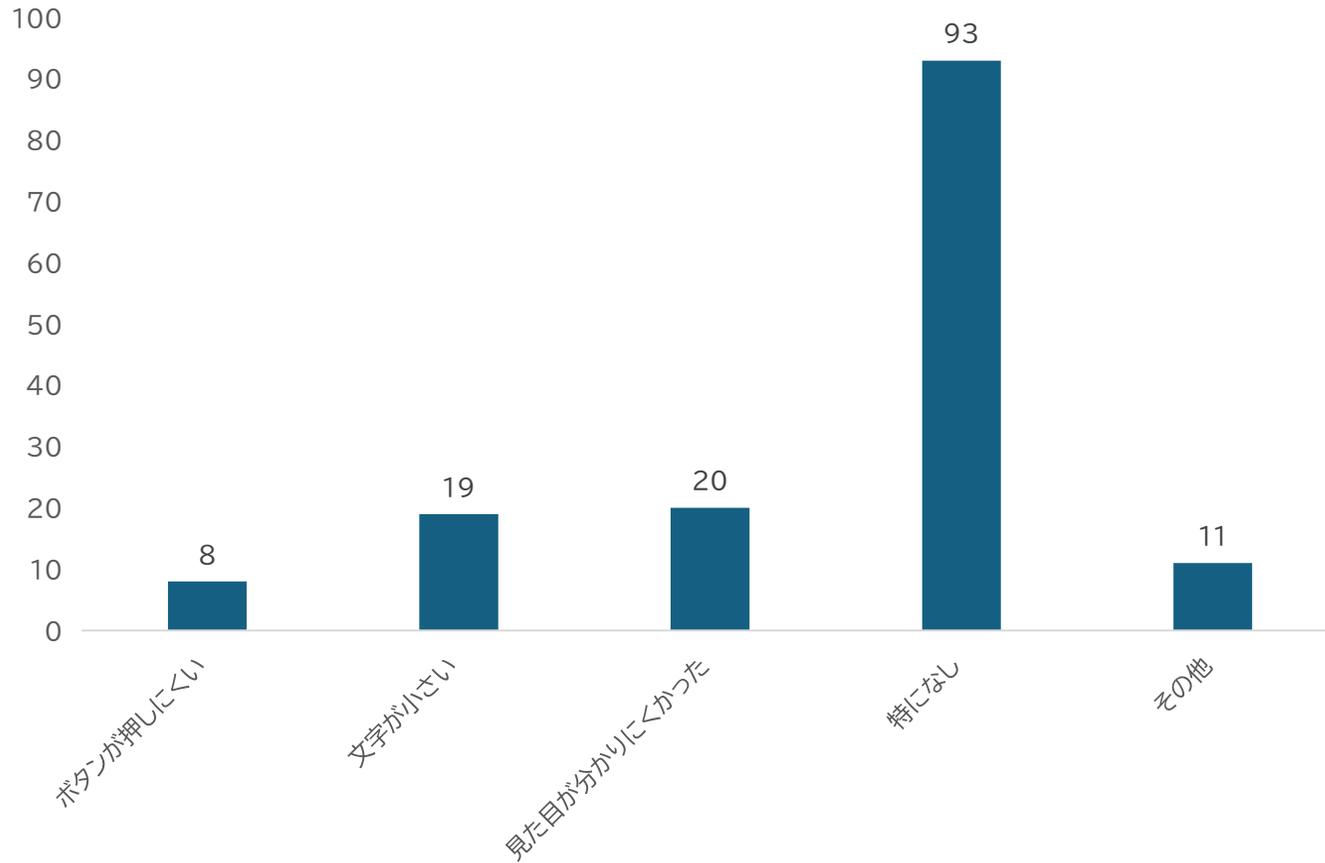
(ユーザーIDのコピー方法がわかりにくい)

(顔認証が出来るともう少し気軽にアクセスができると思います)

(今日から入れてもらいまだ使っていない)

アンケート結果

Q12-2)豊中市LINE公式アカウントを使いにくいと感じたところがありますか？(n=151)(複数回答可)



その他の意見

(いろいろな色を使って欲しい)

(トーク形式が面倒)

(ボランティアの紹介があるだけで、〇〇をしてほしい、〇〇で困っている、〇〇がしたいからの利用者目線になっていないのではないか。)

(もう少し情報が欲しい)

(使いにくいのでほぼ使っていない)

(私が使いこなせていない)

(情報を収集するために多段階的にタップが必要で操作方法が難しい。)

(知りたいことが探しにくいかな)

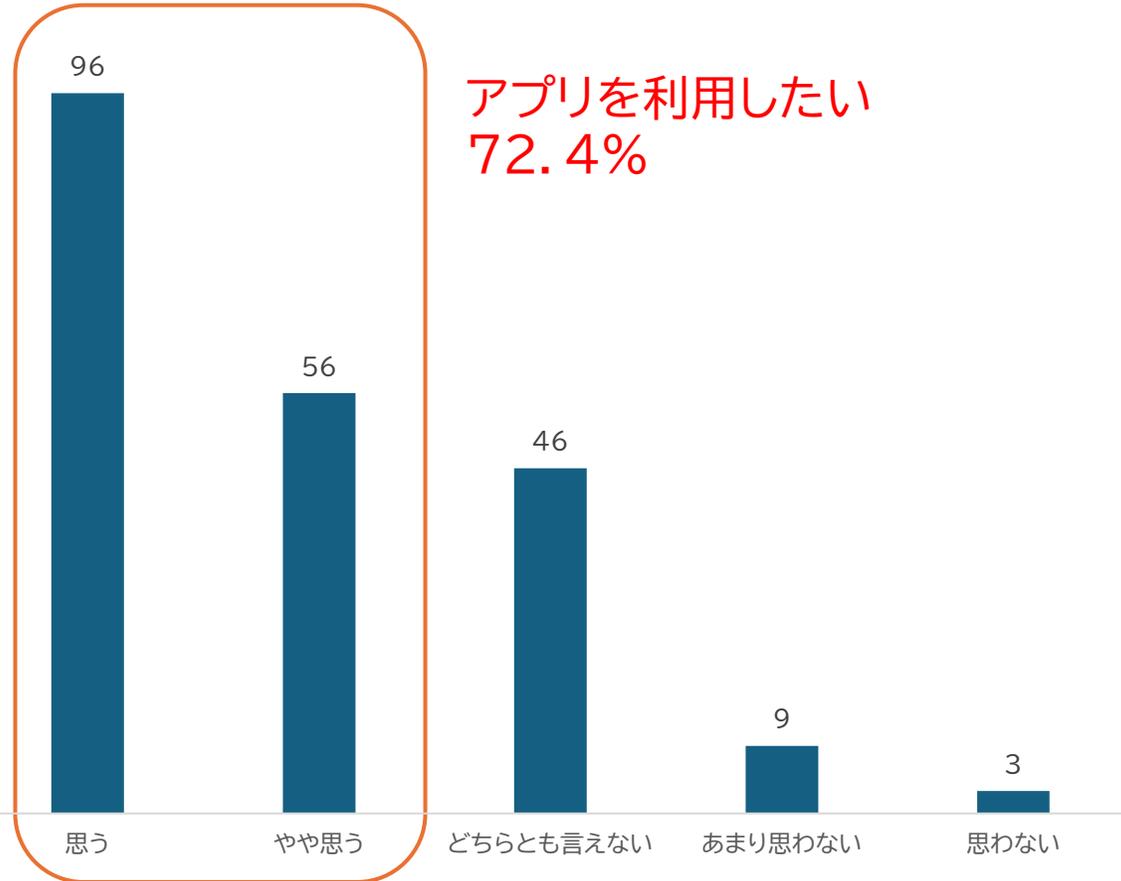
(入り方がわかりにくく、入れない。高齢者には無理。)

(入口の操作を忘れると、アクセスしにくい。)

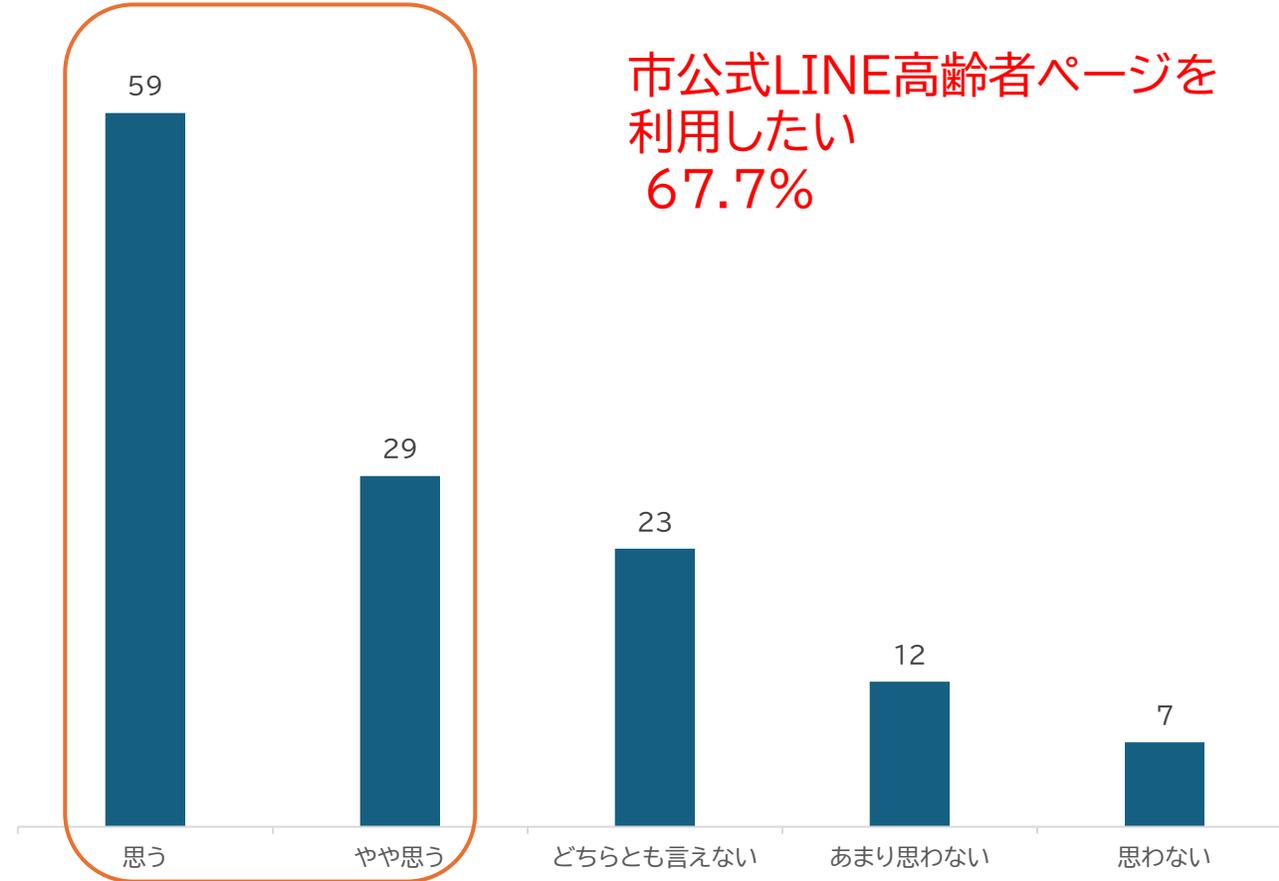
(表示文字数が多すぎる。もっと簡潔に伝えてほしい。)

アンケート結果

13-1)とよなかアプリを本格導入した場合、
使用したいと思いますか？(n=210)

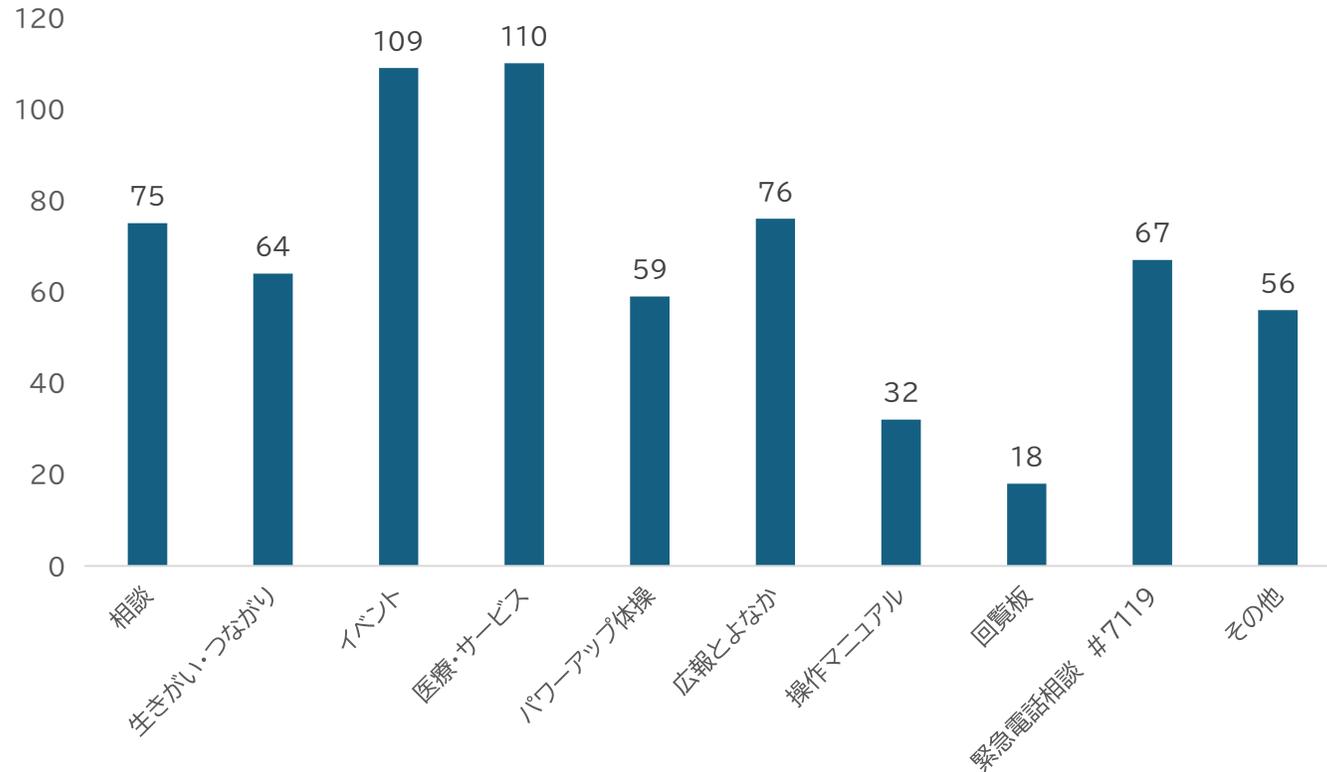


13-2)豊中市LINE公式アカウント高齢者向け情報を
本格導入した場合、使用したいと思いますか？(n=130)



アンケート結果

Q14-1)アプリを本格導入した場合、どの項目があれば良いですか？(n=666)(複数回答可)



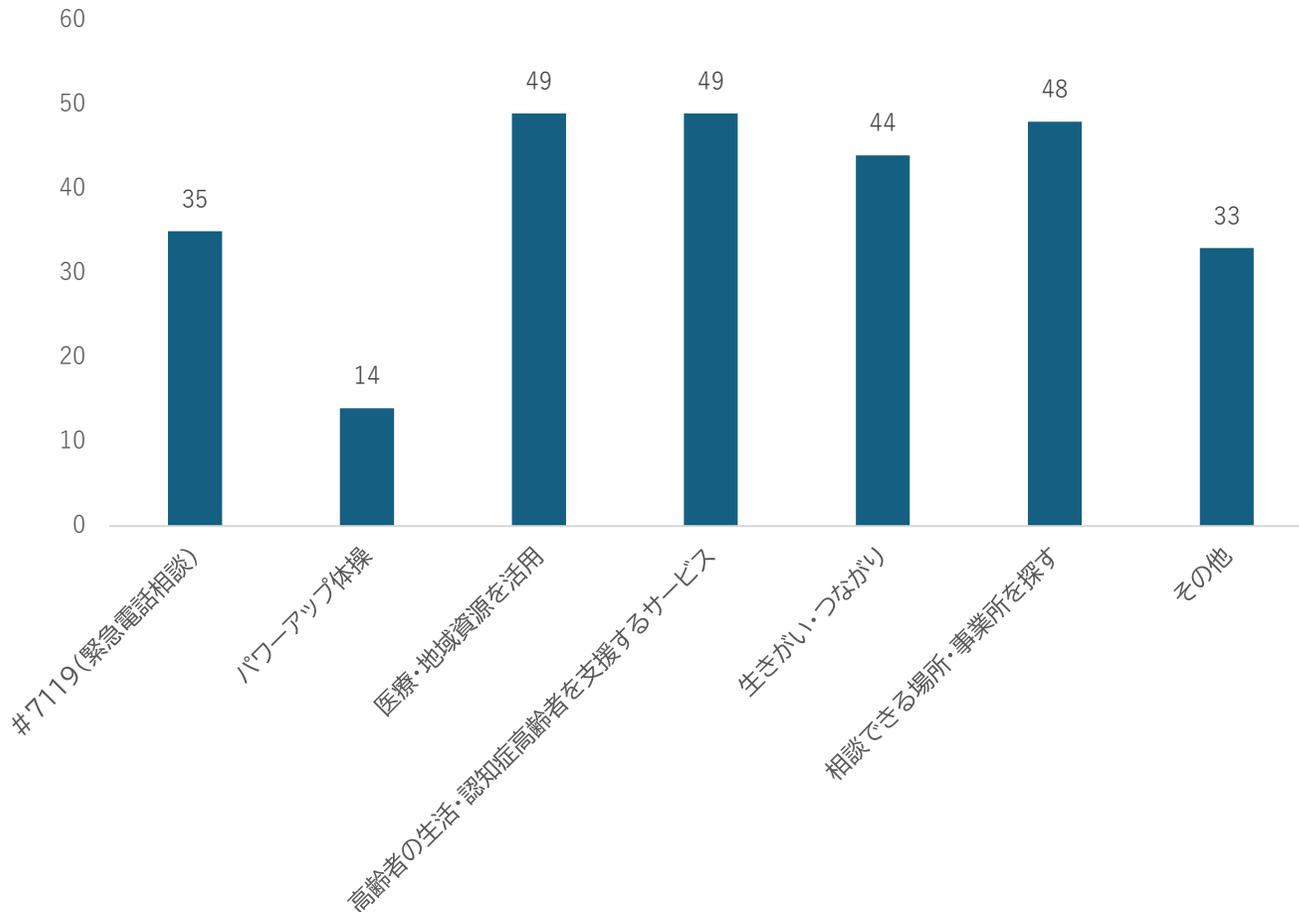
その他で出た意見

(特になしや使いやすいなどの意見のみ以外を抜粋)

- ・マチカネポイントアプリとの一元化
- ・歩数計や体重、血圧の記録
- ・体、歯の健康についての情報
- ・イベント情報のさらなる充実
- ・健康教室
- ・骨密度、骨粗鬆症の不安があるので筋力向上の教室
- ・多彩な色と画像や動画を駆使してバックグラウンドに音楽
- ・健康診断の情報
- ・1人住まいの方のサービスをわかりやすく
- ・投資詐欺、ロマンス詐欺、還付金詐欺等の対策
- ・広報とよなかに掲載しているイベントの申込
- ・ポイントがたまるようなお楽しみメニュー
- ・パソコンとの連動

アンケート結果

Q14-2)豊中市LINE公式アカウントを本格導入した場合、どの項目があれば良いですか？(n=272)(複数回答可)



その他で出た意見
(特になしや使いやすいなどの意見のみ以外を抜粋)

- ・犬猫保護情報
- ・図書館情報、すてっぷ情報
- ・サークル情報
- ・高齢者向けの交流会や学習会情報
- ・理解出来ない事やシステム利用の理解出来ない時、市役所の何処の部署に行けば良いか

説明会やアンケート時にヒアリングした結果

○好意的な意見(アプリ)

パワーアップ体操が見れるのがありがたい。

2か月だけで終わるのか、継続して欲しい

アプリは文字やボタンが大きく、色もあってわかりやすい

アプリで必要な情報だけを必要なだけ受け取れるのであれば、アプリが良いと思った。アプリを自分でパーソナライズ化は難しいが、説明会の開催など、教えてもらえる環境が整っていれば、アプリをパーソナライズ化し、必要な情報を必要な時だけ受け取り活用できる環境を整えてほしい。

用事がなくても見たくなるような、お楽しみメニューがあればよい。

多彩な色と画像や動画を駆使してバックグラウンドに音楽も入れて下さい。

スマホの操作が苦手ですが、徐々にマスターして活用したいので、このアプリをやめないで下さい。

○好意的な意見(LINE)

パワーアップ体操が見れるのがありがたい。

高齢者情報だけでなく、警察からの情報も入ってくるのでよい。

知りたい情報を自分から素早く見つけに行けるのは大変便利だなと感じた

○否定的な意見(アプリ)

アプリのインストール方法やパスワードがわからない。

ホーム画面のどこに入ったかがわからない。

アプリ内の情報が少ない。内容が薄い。

アプリがあってもいいけど、なくても困らない。

説明してもらったときは操作できるが、家に帰ると操作できない。

パワーアップ体操がYouTubeに移動してCMが流れるのが嫌。速度制限や通信料が心配。

使い方がよくわからない。

NPO法人は近い順ではなく、自分に合っているところに参加するもののため、近い順に並ぶのはいかがなものか

パソコンと連動して使えるようにしてほしいです

○否定的な意見(LINE)

LINEのお役立ち情報が押しにくい。

LINEの文字が小さく読みにくい。

LINEで豊中市と友達登録する方法がわからない。

LINEから発出される情報がトーク画面に反映され、高齢者に関係のない情報が多く、情報過多な状態で、LINEは確認していない。

アプリにせよ、LINEの公式アカウントにせよ、説明や用語がわかりにくい

豊中市LINEのどこからどう入るのか、本当に分かりにくい。高齢者情報タブが必要。

総評

最初の仮説

マチカネポイントアプリも高齢者が多く使っており、高齢者もアプリを容易に使えるのではないか？

実験で浮き彫りになった状況

アプリのインストールができない。アプリに関心がある／なしがはっきりしている。

高齢者が抱える不安要素

個人情報が取られるのが怖い(詐欺に使われる不安)。
お金がかかるかもしれない。わからないものを入れる不安。

高齢者のアプリへのハードル

インストールの操作方法。アカウント登録などで個人情報を入力することへの抵抗感。

ハードルが少ないもの

LINE(家族にインストールしてもらい、日常的に利用していることが多いため)

実証実験から判明した事項

年齢によって、アプリとLINEの使いやすさや導入のきっかけが異なることが分かった。

今後の展開

- ・今回は高齢者向けアプリ「とよなかアプリ」と市公式LINE高齢者向け情報を比較して、高齢者に適したデジタルサービスについて検証を行ったが、高齢者の中でも年齢によって使いやすさや導入のきっかけが異なることや、アプリのインストールや個人情報への不安など高齢者がデジタルサービスを利用するにあたっての課題を把握することができた。
- ・デジタル化が進む中で情報格差が拡大し、デジタルサービスを利用できない高齢者が取り残されないためにも、高齢者にとって必要な情報や便利なツールとしてどのようなものが有益なのか、引き続き検討していく。