

高齢者共助マップ共創システムのユーザーデザインレビューの分析

An Analysis of User Design Review of a Cooperative Map Co-creation System for Senior Citizens

井手 優太^{*1}, 田中 孝治^{*1}, 堀 雅洋^{*2}, 浜崎 優子^{*3}, 殿山 範子^{*4}, 池田 満^{*1}

Yuta Ide^{*1}, Koji Tanaka^{*1}, Masahiro Hori^{*2}, Yuko Hamasaki^{*3}, Noriko Tonoyama^{*4}, Mitsuru Ikeda^{*1}

^{*1} 北陸先端科学技術大学院大学知識科学系

^{*1} School of Knowledge Science, Japan Advanced Institute of Science and Technology

^{*2} 関西大学総合情報学部

^{*2} Faculty of Informatics, Kansai University

^{*3} 佛教大学保健医療技術学部

^{*3} School of Health Sciences, Bukkyo University

^{*4} 金沢医科大学看護学部

^{*4} School of Nursing, Kanazawa Medical University

Email: y-ide@jaist.ac.jp

あらまし：高齢者にとっての安心・安全な町づくりには共助意識の啓発が不可欠である。高齢者コミュニティの共助活動を支えるために、高齢者共助マップ共創システムを開発した。このシステムの利用者によるデザインレビューを実施し、そこで得られた意見を分析した。その結果、高齢者共助マップ共創システムの開発にあたって既存のコミュニティとの親和性を保ちながら、住民の共助に対する意識を高めていくために考慮すべきことが明らかになった。

キーワード：地域包括ケア，共助，見守り，高齢者，共創活動，地図作り

1. はじめに

高齢者の保健・福祉や地域の自立的発展・活性化の課題の一つとして、高齢者が安心して定住地で生活できる継続的な仕組みづくりが求められている⁽¹⁾。高齢者にとっての安心・安全な町づくりには共助意識の啓発が不可欠である。しかし共助を行う住民は、サービスの受け手であると同時に担い手であることが要請されるため、共助の仕組みが上手く機能するには高齢者一人一人が共助意識を持つ必要がある。高齢者同士の共助の役割が大きくなるにつれて、高齢者を中心とした居住者の交流活動は、地域を支える重要な役割を果たす⁽²⁾。

筆者らは、高齢者住民一人一人の共助意識を啓発するために、現行の交流活動と親和性の高い高齢者共助マップ共創システム（以下、共創システム）を開発した。石川県内灘町の高齢者コミュニティである鶴親会では、ペンと紙の地図を用いた、高齢者共助マップ（以下、共助マップ）の共創活動が行われており、この共創活動の場で共創システムを試用し、デザインレビューを実施した。本稿ではそのデザインレビューで得られたコメントの分析結果を報告する。

2. 高齢者共助マップの共創活動

鶴親会では週1回、公民館にて集会を開いており、高齢住民が体操を行っている。鶴親会ではこの体操の休憩時間を用いて毎月一回、ペンと紙の地図を用いて、高齢住民同士が見守りを行うために、各世帯の居住人数に応じて地図上の世帯を色分けする共助マップ作りを行っている。共助マップがホワイトボ



図1 高齢者共助マップ共創システム

ードに貼られ、居住している地区に応じて順番に、高齢者はそのマップに集まり、「この家の人は同居しているよ」「ここには若い人が住んでいるよ」、「ここはもう空き地じゃないよ」等と意見を出し合いながら、一枚のマップを色分けして共創するという活動を行っている。

3. デザインレビュー

3.1 概要

16名の鶴親会会員を対象に、筆者が所属する研究機関にて共創システムのデザインレビューを行った。レビュー対象の共創システムでは、地図と世帯情報が載っている画面上で住居をクリックすると、情報（名前、補足説明、性別、世帯種別、会員か非会員か）を入力でき、見ることができる仕様であった。共創システムは Web アプリケーションであるため、デザインレビューでは 60 インチのタッチパネル付

き PC のビッグパッドを利用して試用した (図 1)。

参加者はビッグパッドの前に集まり、高齢者共助に有用な情報を入力した (約 45 分)。入力できるのは一人ずつであったが、参加者が交代しながら入力し、皆で話し合いながら共助マップ作りを行った。

マップ作り後に、参加者を 3 班に分け意見を出し合うワークショップを行った (約 30 分)。ワークショップでの設問は①マップの使いやすさ (入力の仕方、見やすさ、他に必要な情報)、②安心感・不安感 (地域で見守られることについての安心感、個人情報への取扱いについての不安)、③地域の繋がり (地域住民同士の繋がり、鶴親会の活動にいつ・どのように使えるか、鶴親会の活動に参加する人を増やすことにどのように役立つか) であった。

3.2 分析結果

ワークショップでは、参加者はポストイットに各設問に対する意見を書き、それを模造紙に張り付ける形式で意見を表明した。そこで得られた意見のうち主要なものをまとめると以下の 3 つになる。

ユーザビリティに関する意見

「慣れが必要」「書く位置が低い」「消すボタンを分かりやすくしてほしい」といった、現状のシステムに対する使いにくさに関する意見が挙がった。高齢者にとって使いやすいシステムであるとは言えないものの、慣れが必要と発言していることから、共創システムを使用しようとする意志があり、今後コミュニティへシステムを本格的に導入するにあたって、高齢者向けのシステム設計が特段必要であることが示された。

システム導入に抱く不安

「見守られるのは嬉しいがスマートフォンに載るのは怖い」「監視されるのは困るが見られるのは安心」「個人情報や他のものに使われないか」「全てが裸にされる様な気がする」といった、個人情報の取り扱いに対して不安を抱いている意見が挙がった。参加者は、紙を用いて公民館で行われる共助マップ作りには抵抗を感じていないが、インターネットに開かれたシステムを用いた共助マップ作りには抵抗を感じている。特に「スマートフォンに載るのは怖い」にあるように、今回のデザインレビューではスマートフォンは一切用いていないのにも関わらずこのような意見が挙がっているため、スマートフォンを始めとするインターネットに繋がる端末を用いて誰からでも気軽に情報が見られることや、「個人情報や他のものに使われないか」にあるように情報の拡散に対して不安感を抱いていることが示される。

システム導入に抱く期待

共創システムに対して追加機能を要請する意見が挙がっており、共創システムに不安感を抱いている一方で、期待を抱えていることが読み取れる意見も挙がった。「鶴親会を退会した人をどのように見守るかという課題がある」「履歴を見ると鶴親会を退会

した人を見守ることができる」という意見にあるように、履歴が自動で記録され、後でそれを見返せるという IT 機器ならではの使い方に価値を見出し、退会者の見守りに役立てようとしていた。履歴を見られる機能から、退会者を見守るといった筆者らが意図していなかった使い方が見出された。

ワークショップの発言から、会員達は退会者を見守りたいという想い・悩みを以前から持っており、それを共創支援システムによって解決できるかもしれない考えたことや、「会員・非会員の区別をできるようにして、会員でない人を見守りに役立てたい」とあるように、システムを鶴親会外に広めようとし追加機能を要請することから、参加者は共創システムを用いた見守りに期待をしており、コミュニティとの親和性を保てることが示唆された。

4. まとめと今後の展開

鶴親会の会員は、共創システムに対して安心と不安の双方を感じている。「口頭の方が、温かみがある」といった意見や、情報の電子化に不安を抱いていることから、アナログな方法では見守り、デジタルな方法では監視と受け取られることが推測できる。

コミュニティは共創システムに対して、これまでよりも幅広い見守りができるかもしれないという点に期待を抱いており、共創システムがコミュニティに対して親和性を持つことが示唆される。特にこれまで行き届いていなかった退会者に対する見守りを行うための、共創システムの利用方法についての案が、共創システムを用いたマップの共創活動によって引き出されたことは、システムがコミュニティに対して親和性を持つことを示唆する。一方で共創システムがもたらす個人情報の取扱いに関する不安感が、今後の導入に際する懸念点であることが明らかになった。ある鶴親会の会員はこの共創システムに対して「共創システムの導入が原因で、鶴親会の活動自体に会員が来なくなることは避けたい」と述べていた。共創システムがコミュニティに与える不安感を無くすことが、高齢者共助マップ共創システムを用いた共助マップ作りを行う上で必要である。

謝辞

本研究の一部は戦略的情報通信研究開発推進事業 (SCOPE) 152305003 の助成を受けた。

参考文献

- (1) 岩原昭彦, 内海みよ子, 水主千鶴子, 上松右二, 有田幹雄: “大学生による介入が高齢者の生きがいの向上に及ぼす効果”, 人間環境学研究, Vol. 8, No. 1, pp. 89-95, (2010)
- (2) 西野達也, 桑木真嗣: “高齢者通所施設利用者の生活からみたある地縁型地域における地域住民らによる共助のみられる共在の場に関する事例考察”, 日本建築学会計画系論文集, Vol. 74, No. 642, pp. 1707-1715, (2009)