

「三島町におけるコミュニケーション手段の最適解を探る」
福島大学 / 高際 均 × 三島町 × ソフトバンク株式会社

課題

- 町で各家庭に配布しているIP告知端末(テレビ電話機能付)が老朽化。
(現在、IP告知端末は町民間、町民役場間の通信手段として活用されている)
- 前年度までの研究で代替手段として住民所有のスマートフォンを活用する案が提示された。
- 今年度は、前年度案の社会実装が可能かどうか検証した。

調査研究手法

- 住民との意見交換
- スマホ教室
- 実証実験 (10名の住民(60才代～80才代)にタブレット端末を貸与し、効果検証。期間 2024.12～2025.3)

結果・分析

- スマートフォンの利便性(持ち運べる、繰り返し見れる等)を評価するなど、新しい通信手段へのゆるやかな受容が見られた。
- 使い慣れたIP告知端末を支持する意見や通信料金や操作性、詐欺の心配など、スマートフォン利用への懸念の意見もあった。
- 新しい通信手段になる場合には「操作方法を教えてほしい」という意見が根強くあり、それらへの対応が必要と感じられた。
- 実証実験の結果として、「年齢が若い」「女性」という属性の方々が比較的活発に利用されていた半面、約1/3の方はほぼ利用されず個人によって偏りが見られた。
- それらの結果を踏まえると、スマートフォンの有用性は認められつつも、すべての住民に最適な手段という結論にはなっていないことがわかった。

提言施策

- IP告知端末の撤去は時代の趨勢ではあるが、時間をかけて合意形成を図る必要があり、すぐに実施せずに時間をかけて行うことが望ましい。
- その間に少しずつ汎用のアプリ(LINEやYouTubeなど)を活用してコストを抑えたコミュニケーション手法に着手し、住民に慣れていただくことが望ましい。
- スマートフォンの操作などは、役場や町の若い世代が高齢者に説明する場を設ける等、世代間交流も兼ねて仕組みを作ることが望ましく、その仕組み作りに大学としても協力したい。