目　次

第1部　知的障害者・要介護高齢者に優しい情報通信の在り方 …… 1

第１章　調査研究の目的等 …… 1
　１　調査研究の目的 …… 1
　２　基本的な考え方 …… 2
　３　調査研究方法 …… 2

第２章　情報通信分野における主な知的障害者・要介護高齢者施策 …… 3
　１　知的障害者・要介護高齢者の情報通信利用等に関する法令等 …… 3
　２　知的障害者・要介護高齢者の利用に配慮した情報通信機器・サービス等 …… 4

第３章　アンケート調査にみる情報通信の利用動向 …… 7
　１　アンケート調査の概要 …… 7
　２　本人調査（知的障害者・要介護高齢者） …… 11
　(1)　情報通信機器・サービスの利用状況（除：パソコン通信・インターネット） …… 11
　(2)　パソコン通信・インターネットの利用状況 …… 16
　(3)　障害者・高齢者向け情報通信サービスの利用意向 …… 18
　３　家族・介護者調査（知的障害者・要介護高齢者） …… 20
　(1)　情報通信機器・サービスの利用状況（除：パソコン通信・インターネット） …… 20
　(2)　パソコン通信・インターネットの利用状況 …… 22
　(3)　障害者・高齢者向け情報通信サービスの利用意向 …… 24
　(4)　行政・メーカーへの要望事項等 …… 26

第４章　先進事例調査 …… 29
　１　知的障害児者 …… 29
　２　要介護高齢者 …… 35

第５章　知的障害者・要介護高齢者に優しい情報通信の在り方 …… 39

第2部　アンケート調査結果詳細 …… 41

第１章　知的障害児者本人 …… 41
　１　回答者のプロフィール …… 41
　２　日常生活の状況 …… 44
　３　情報入手の状況 …… 53
　４　情報通信機器の利用状況 …… 59
　５　パソコン通信・インターネットの利用状況 …… 78
　６　情報通信サービス等について …… 87

第２章　知的障害児者の家族 …… 99
1　回答者のプロフィール …… 99
2　介助の状況 …… 101
3　情報入手の状況 …… 104
4　情報通信機器の利用状況 …… 110
5　パソコン通信・インターネットの利用状況 …… 122
6　情報通信サービス等について …… 135
7　情報化の進展について …… 147

第３章　要介護高齢者本人 …… 157
1　回答者のプロフィール …… 157
2　日常生活の状況 …… 159
3　情報入手の状況 …… 167
4　情報通信機器の利用状況 …… 173
5　パソコン通信・インターネットの利用状況 …… 188
6　情報通信サービス等について …… 194

第４章　要介護高齢者の介護者 …… 203
1　回答者のプロフィール …… 203
2　介護の状況 …… 204
3　情報入手の状況 …… 207
4　情報通信機器の利用状況 …… 213
5　パソコン通信・インターネットの利用状況 …… 224
6　情報通信サービス等について …… 232
7　情報化の進展について …… 241

参考資料
1　主要参考文献 …… 参- 1
2　郵政事業分野における主な障害者・高齢者施策 …… 参- 3
3　ヒアリング調査結果詳細 …… 参- 7
4　知的障害者本人アンケート調査票／単純集計結果 …… 参-35
5　知的障害者家族アンケート調査票／単純集計結果 …… 参-47
6　要介護高齢者本人アンケート調査票／単純集計結果 …… 参-61
7　要介護高齢者介護者アンケート調査票／単純集計結果 …… 参-75

郵政研究所調査研究報告書一覧

参　考　資　料

1．主要参考文献

主 要 参 考 文 献

○　「情報機器のアクセシビリティに関する調査研究報告書」　日本電子工業振興協会　1999 年
○　「社会保障の手引　’９８」　監修：厚生省社会援護局監査指導課　社会福祉振興・試験センター　1998 年
○　「Ｑ＆Ａ　障害者問題の基礎知識」　石渡和実　明石書店　1998 年
○　「平成 10 年版　障害者白書」　総理府編　大蔵省印刷局　1998 年
○　「発達障害白書 1999 年版」　日本知的障害福祉連盟編　日本文化科学社　1998 年
○　「平成 10 年版　高齢社会白書」　総務庁編　大蔵省印刷局　1998 年
○　「パソコンボランティア」　ＪＤプロジェクト編　日本評論社　1997 年
○　「日本の郵政　平成 11 年度版」　郵政省監修　(株)郵研社　1999 年

２．郵政事業分野における
主な障害者・高齢者施策

郵政事業分野における主な障害者・高齢者施策

郵政事業（郵便事業、為替貯金事業、簡易保険事業）では、障害者・高齢者施策を積極的に講じているので、その概要を紹介する（括弧内は、開始年度）。

1　障害者関係施策

ア　郵便事業

①　青い鳥郵便葉書の重度身体障害者(児)への無料配布（昭和 51 年度）

身体障害者の福祉に対する国民の理解と認識を深めることを目的として発行する「青い鳥郵便葉書」（官製葉書で、料額印面の意匠に青い鳥を使用している。）20 枚を身体障害者手帳（１級又は２級）保有者に無料配布。（平成９年度の場合）

②　目の不自由な方のための郵便葉書の発行（平成２年度）

上下・表裏が触って分かるように表側左下の一部に半円形のくぼみを入れた葉書を集配郵便局で発売。（目の不自由な方又はその代人から電話等により最寄り郵便局に申し出があった場合に翌日自宅へ伺って販売するサービスも実施）

③　郵便ポスト等への点字表示の実施（平成３年度）

郵便ポスト（差出箱）の収集時刻表示及び差入口が２つあるポストの差入口表示・案内表示を点字で表示。また、郵便切手・はがき発売機の操作面に現金投入口、販売品目・購入枚数を点字表示したテープを貼付。

④　点字による不在配達通知カード（平成４年度）

⑤　点字内容証明郵便（平成４年度）

仮名及び数字に対応する盲人用点字のみを掲げた文書１通のみを内容とする通常郵便物を内容証明の取扱い対象に追加。（郵便規則第 109 条の２等）

⑥　各種障害者用郵便物の料金減免

・盲人用点字のみを掲げたものを内容とする通常郵便物、及び盲人用の録音物又は点字用紙を内容とする通常郵便物で、郵政大臣の指定した点字図書館等の盲人福祉施設に発着するもの：無料（昭和 36 年度。郵便法第 26 条第３項等）

・心身障害者団体発行の定期刊行物で第三種郵便物の認可を受けたものを内容とする通常郵便物を発行人から差し出す場合：料金軽減（昭和 50 年度。郵便規則第 21 条の２等）

・心身障害者用冊子小包郵便物（図書館法に定める図書館と重度心身障害者の間の図書の閲覧のための冊子小包郵便物）：料金軽減（昭和 50 年度。郵便規則第 39 条の２等）

・盲人用点字小包郵便物（盲人用点字のみを掲げたものを内容とする小包郵便物）：料金軽減（昭和 50 年度。郵便規則第 39 条の６等）

・聴覚障害者用小包郵便物（郵政大臣が指定した聴覚障害者福祉施設と聴覚障害者間のビデオテープの貸出・返却のための小包郵便物）：料金軽減（平成元年度。郵便規則第 39 条の６の２）

イ　為替貯金事業

①　郵便貯金内容の点字による通知（昭和 58 年度）

②　郵便貯金点字キャッシュカードの発行（昭和 59 年度）

③　視覚障害者用の現金自動預払機・現金自動支払機の設置（昭和 59 年度）
　点字付きキーボードとしているほか、点字キャッシュカードを利用する場合はイヤホン又は受話器により操作手順等を音声案内。
④　郵便貯金の種類等を点字表示したシールの通帳等への貼付（平成６年度）

ウ　簡易保険事業
①　簡易保険契約内容の点字通知（昭和 58 年度）
②　点字による印字や点字の読取機能を持つ点字情報総合装置を簡易保険事務センターへ配備（平成 10 年度）

エ　郵便局舎その他
①　身体障害者用筆記机の配備（昭和 51 年度）
②　身体障害者用呼出装置の設置（昭和 57 年度）
③　点字が読める職員の養成（平成３年度）
④　手話のできる職員の養成（平成４年度）
⑤　郵政省提供テレビ番組に係る字幕放送の実施（平成５年度）
⑥　アプローチ部への視覚障害者用床材の設置（平成９年度）
⑦　窓口エレベータへの視覚障害者用音声アナウンス装置の配備（平成９年度）

2　高齢者関係施策

ア　郵便事業
①　過疎地域における高齢者の在宅福祉サービスの支援（ひまわりサービス）（平成９年８月１日）（平成９年７月 28 日郵政省報道発表）
　原則として 70 歳以上の一人暮らしの高齢者及び高齢者世帯を対象とし、地方自治体と協議が整ったところから実施。
・実施市町村は、福祉関係経費等で官製葉書を購入し、生活サポート協議会等において、様式等を決定した上「福祉葉書」として調製し、対象世帯宅及び郵便局に配布。
・集荷希望郵便物がある対象世帯は、電話等により郵便局に連絡するとともに、郵便受箱の側などの確認しやすい箇所に表示用具を掲出。
・生活用具が必要となった対象世帯は、電話で郵便局に注文内容を連絡。郵便局で受付内容を福祉葉書に記入した上で郵便物として引き受け、生活サポート協議会等のあて先に配達。
・生活サポート協議会等は、受付内容を分類して協力店等に通知。
・協力店は、注文品を小包郵便物等にして差し出し、郵便局が配達。（至急必要なものや郵送になじまないものは、直接配送する。）
②　はあとめーる（敬老の日にちなむ郵便葉書）の発行
　官製葉書で、長寿社会における老人福祉に対する国民の理解と認識を深め、児童や青少年等から心のこもった温かい便りをお年寄りあてに出す習慣を広めるとともに、世代間のコミュニケーションを一層促進させることを目的に発行されるもの（郵政省報道資料から）
③　配達時における高齢者への励ましの声かけ
　過疎地域の高齢者一人世帯・高齢夫婦のみへの郵便配達時に、職員が励ましの声かけを実施。

イ　為替貯金事業

①　年金配達サービスの実施（平成３年度）

寝たきり独居老人等が対象。

②　介護貯金

要介護者が定期郵便貯金の預入をする場合に利率を２割上乗せ（上限１．０％、下限０．２％）し、ゆうゆうローンの貸付利率を半分に軽減するもの。要介護者としての医師の診断書の提出のほか、原則として公的福祉サービスを受けていることが利用の条件となっている。預入限度額は500万円。

ウ　簡易保険事業

①　居宅払の実施（平成３年度）

寝たきり独居老人等が対象。

②　介護保険金付終身保険（シルバー保険）

介護保険金付終身保険は、被保険者が特定の常時の介護を要する身体障害の状態となり、その状態が一定の期間（180日）継続したことにより介護保険金の支払が行われる（基準保険金額の７％を１年ごとに最高10回まで）。また、死亡により死亡保険金、生存中の一定期間経過により生存保険金の支払も行われる。

さらに、この保険に「介護特約」を付することができ、その場合は保障がより手厚くなる。

③　簡易保険加入者福祉施設

簡易生命保険法第101条及び簡易保険福祉事業団法第19条の規定に基づき、郵政大臣が簡易保険福祉事業団に設置・運営させる加入者福祉施設の一つとして「老人福祉施設」が定められている（事業団法施行令第１条第１項）。保養センター、加入者ホーム等が設置されている。

④　ケア・タウン構想（高齢者にやさしいまちづくり）（平成９年10月～）

郵便局が市町村を支援し、地域住民の介護知識・技能の普及促進等を図るもので、北海道４か所、都府県各１か所程度の50地域で実施。

介護知識の習得支援（講習会等の費用を助成）、介護機器の普及支援（機器借料を助成）、地域の医療・介護関連情報の提供、外務職員による独居老人に対する健康情報誌の提供、外務職員に対する介護研修の実施を行っている。

3　障害者・高齢者共通施策

ア　郵便事業

①　寄附金付き郵便葉書・郵便切手の発行

「お年玉付郵便葉書等に関する法律」に基づき発行される寄附金付き葉書・切手に付される寄附金は、「社会福祉の増進を目的とする事業」等を行う団体の当該事業の実施に必要な費用に充てることを寄附目的とするものでなければならないとされている（同法第５条）。この規定に基づき、毎年、寄附金の配分を希望する団体の公募が行われている。

②　点字版・拡大版「郵便サービスのご案内」の郵便局窓口配備（平成９年度）

イ　為替貯金事業

①　福祉定期郵便貯金の取扱い

障害基礎年金、老齢福祉年金、児童扶養手当等の受給者が預入期間１年の定期郵便貯金の預入れを行う場合、一般の定期郵便貯金よりも有利な利率を付するもの。

何度か期間を定めて実施されており、最近では、平成10年３月から取扱中。

② 郵便振替料金の免除

共同募金会・同連合会、日本赤十字社、社会福祉事業法第69条の許可を受けた法人・団体の郵便振替口座であって郵政大臣に申請して指定を受けたものへの寄附金の払込み・振替の料金が免除されている。（郵便振替法第23条第３項、郵便振替規則第19条の２第３項）

③ 点字版・拡大版「郵便貯金のご案内」の郵便局窓口配備、及び都道府県等の行政窓口・点字図書館への配付（平成６年度）

④ 暮らしの相談センターでの介護相談サービス

暮らしの相談センター（平成９年度末現在全国103か所）で、社会福祉士・保健婦等による入浴・更衣・介助等の介護方法に関する相談、車イス等の介護機器に関する相談を実施。

ウ 簡易保険事業

○ 点字版・拡大版「簡易保険のご案内」の郵便局窓口配備、及び都道府県等の行政窓口・点字図書館への配付（平成７年度）

エ 郵便局舎その他

① 自動扉の設置（昭和45年度）

② 局舎出入口の段差解消（昭和49年度）

③ アプローチ部への階段・スロープへの補助用手すりの設置（平成９年度）

④ 車イス使用者用駐車施設の整備（平成９年度）

３．ヒアリング調査結果詳細

３．ヒアリング調査結果詳細

(1) 知的障害児者

ア　障害児教育フォーラム

1.「障害児教育フォーラム」の概要

1.1.概要

「障害児教育フォーラム」は、障害児教育に関する情報交換や意見交換を行う「機会」を提供することを目的に、1987年７月に発足したフォーラムである。

当フォーラムは、シスオペ１名、サブシス４名の５名体制で管理している。この５名で、データライブラリ管理、発言の整理、トラブル対応などの業務を役割分担して運営している。お話をお聞きした大森氏はサブシスで外部とのアクセスを担当している。

フォーラムの入会資格は特に設けていない。障害児教育に直接関わりのあるなしに拘らず、オープンに楽しく参加できるフォーラムを目指している。

フォーラムは当初17くらいの会議室があり、教員や施設の職員など、障害児教育に職業として携わる人が多く参加していた。そのうち、障害者本人や家族など、障害者に近い人達のニーズが多くなり、1997年４月に、フォーラムを「障害児教育フォーラム総合館」と「障害児教育フォーラム専門館」の2つに分けた。前者は、職業として障害児教育に携わる人達が専門的な話をするための場、後者は、障害者本人やその家族等が話をするための場となっている。

1.2.現在の利用状況

現在、「障害児教育フォーラム」の会員数は約15,000人おり、名前だけの会員は定期的に強制脱会させている。また、１日平均アクセスは約1,200人となっている。

参加者は30歳代の母親が多い。40歳代の方も多少参加されているが、その方々もパソコンは30歳代前半で始めたケースが多いようである。その他、エンジニア、教師、障害児本人などが参加している。エンジニアは自分の持っている技術をどのように活かせるのかという目的意識を持って参加している。当フォーラムでは、障害児の親同士の情報交換が一番盛んである。また、フォーラム参加者は、発言者よりもROMの方が数倍多いようである。また、地域的な偏りはないようである。

フォーラムに参加しようとするきっかけは、口コミが多いようである。フォーラムへの参加は先進的な活動であるのに対し、参加するきっかけは口コミが多いというのも特徴的である。

フォーラムへの参加目的は、「心の癒し」や障害についてのレアな情報の取得といった点ではないかと思われる。

「心の癒し」という点については、障害者本人や家族の参加について言える。先ず突然、障害児を持った母親は、将来ビジョンが出てこないので、障害児の母親のほとんどが一度は死のうと思ったことがあると言われる。障害児の母親にとって、最初に乗り越えるべき障壁が障害児を受け入れること、いわゆる「障害受容」であり、その時に情報を共有する場である「障害児フォーラム」が力となる。また、自分の存在とは何であるのか、障害者に何ができるのか等の問題についても、情報共有による前向きな癒しの集団が形成されているのである。

レアな情報の共有の場という点については、障害者に直接関わりのない人や専門家にとっても言えることである。例えば、チェック柄の服の人が目の前を通っただけで発作を起こす等の、一部の特殊な癲

癇の症状を持つ障害児に関する情報は学術論文にもない。しかし、癲癇の症状を持つ障害児の親は詳しいという状況があり、フォーラムはそのようなレアな情報の交換・収集の場となっている。フォーラムの参加者の間では「分からんかったら、分かるものに聞け」が合い言葉になっており、情報共有の場が形成されている。

フォーラム参加者へのサポート体制としては、まず教え合いがある。フォーラム参加者には面倒見のよい人が多いようで、「ネットスケープにエラーが発生した」といった助けを求めている人に対して家まで出掛けて行き、その人達と一緒になってパソコンのトラブルを解消する人達もいる。そういった人達の間では仲間意識が芽生えているようである。まさにボランティアの原点とも言える光景である。

また、経済的に困っている訳ではないが、パソコンを使えるかどうか分からないといった人達も多い。このような人達のために、メーカー等から分けてもらった中古パソコンを障害児の家庭に寄贈する活動（パソコンバンク）を行っているボランティア組織もある。

障害児の母親達がパソコン通信ユーザーになっていくと、その中からヘビーユーザーも出てくる。今度は、その人達がパソコンを教える側にまわってくれればよいと考えられている。一方で、経済的な理由あるいは技術的な理由から、続けていくことを断念する人達もいる。経済的理由の背景には、障害児を持つ家庭は、健常児のように子供を自由にさせておく訳にはいかないために、共働きは少なく、パートなどの変則的な勤務も同様の理由から行っていない、あるいは行えない母親が多いという現状のようである。

1.3.今後の展開

聴覚障害者を始め、コミュニケーションに障害がある人達は、不安を解消することができず、体調を崩す場合がある。このような人達もパソコン通信やインターネットで救済したいと考えられている。

「障害児教育フォーラム」は、今まで唯一の障害児に関する情報の場であった。これからは、「情報の交差点」にする必要があると考えられる。もはや、パソコン通信で情報を抱えている時代ではない。もっと他のメディアとのつながりをもっていくということも必要であると考えられる。既存のパソコン通信は、情報が一方通行であったが、情報は、起点がどこで終点がどこかという代物ではないので、これからは、情報の交差点として人々が集まる場とならなければならない。また、フォーラムは自然に発生してきたという経緯があるため、様々なことを受け入れる度量があり、この体質をうまく整理すれば、メディアとしてブレイクすると考えられる。

フォーラムは障害者本人が使用するか否かにこだわらず、むしろ使用しないけれども、障害者のレアな情報を流すことによって障害者をとりまく社会の閉鎖性を打破できればよいと考えている。既存のメディアは、障害者の情報を出しにくい風潮があるが、新しいメディアが情報を流すことによって、障害者を取り巻く環境を改善していくことにつながればよいと期待している。また、インターネットは完全匿名性で、メールにはセキュリティの問題があるが、フォーラムはある程度クローズな世界で、メール等のセキュリティも確保されているという特徴がある。フォーラムはクローズな世界であるために、やり取りできる内容もある。このような両者の特徴は優劣としてではなく、選択していく問題だと考えている。

2.知的障害児（本人／家族）の情報通信利用

2.1.情報通信利用の現状

一般の障害児も含めてほとんどの障害児、養護学校でいえば9割以上の生徒が、知的障害を持っている。また、養護学校では、4、5歳くらいの能力の知的障害児は軽度の知的障害児にあたるが、その中でもコミュニケーションに障害がある生徒は多い。この背景には、障害児は単一な環境に置かれることにより、知的障害に陥ってしまうことがあげられる。現在の日本の障害児教育の在り方が隔離教育であり、居住区間から離れてしまう形であること等が影響している。また、知的障害というのは、例えば、小学校3年生くらいまでの能力はあるが、それ以上の能力はないという具合に、単純には説明できるものではない。

障害児は、障害があるがゆえに社会性が未熟である。そのため、コミュニケーション能力がますます遅れるというハンディを背負っている。従って、日本の障害児教育の在り方が問われる時代がきていると考えられている。現在の障害児教育は、決められた期間で総合的に実施しようとする方法であるが、どのように障害児のコミュニケーション環境を保障するかが問われている。高度情報通信社会に向けて2001年までにすべての学校にインターネットを接続しようとしているが、その際に、5、6歳未満の発達の子供が果たして使えるかが興味深い。インターフェースとしては、障害児は機械がいかに動き、どうして情報がつながったのか等もろもろの理論が分からなくても、単純な方法で希望を伝えれば結果が出てくるといった形が理想である。例えば、A子が機械に向って「おばーちゃん」と話しかけると、機械が相手を判断し、ダイヤルアップで祖母のところへつないでくれるといった形が一つの理想としてあげられている。

また、知的障害児は、目の前にパソコンを置かれても、主体的活動経験がないことも影響して、パソコンを主体的に使うことができない。この場合、知的障害児がパソコンを主体的に使える環境がどれくらい揃っているのかが重要な鍵となる。

欧米では「バリアフリー」という用語はあまり使われておらず、「ユニバーサルデザイン」という用語の方が使われている。日本とは根本的に思想の違いがあるようである。

「バリアフリー」は、障害者用のものをつくるという発想にもとづいているが、「ユニバーサルデザイン」は、誰もが使える共用品をつくるという発想にもとづいている。共用品の代表例としてよく取り上げられているのが、手触りで区別できるシャンプーとリンスである。シャンプーの側面のボツボツ状の部分により、触っただけでシャンプーとリンスが識別できるというものである。ボツボツ状のものを容器に付けることがほとんどコストにはねかえっていないという点では成功事例の1つと言える。

この共用品と同じように情報通信機器も、障害者を含めて誰もが使えるようなものが求められている。その中でも知的障害児には、日常のコミュニケーションの延長線上で使えるようなものが望まれている。例えば、誰もがパッと見てわかるスイッチのような機器である。

コスト負担という点においては、「ホワイトナビ」というシステムが良い例としてあげられる。「ホワイトナビ」は、視覚障害者を音声で誘導案内するシステムである。誘導情報が記録されているシールが埋め込まれた点字ブロックの上を、視覚障害者が誘導情報を読み込める白杖を使って通ると、歩道上に設置されたスピーカーから誘導情報を音声として受け取ることができるシステムである。このシステムは、音声が健常者にとって騒音となる場合があることが課題となっている。その点は別の課題としておいておき、ここでは、まず道路を改造するためのコストがあまりかからないという点、さらに、電子白杖は視覚障害者自身が負担することによって、コストを全ての人に負担させることがないという点を利点としてあげたい。

コンピュータの世界もこの問題と同じことが言えるのである。RS232C 規格のシリアルポートは、全てのパソコンに搭載されている。このシリアルポートを使用したシリアルキーインターフェースは、Windows95、Windows98、Mac などのパソコンの統一規格である。パソコン側がこの規格に準拠していれば、障害者側で自分に合った機器を接続できるのである。例えば、脊髄損傷の人でも利用可能な脳波の強弱によって ON/OFF できるスイッチも、シリアルキーインターフェースにより接続可能となる。このように、この規格が忠実に守られていれば、メーカー側もコストがかさむことはなく、必要な周辺機器は障害者本人が用意すればよい。つまり、負担をすべての人に負わせることはなくなるわけである。Windows95 の日本語版では、この規格が削られていたが、Windows98 ではかなり改善されたという経緯がある。設計思想の時点で、ユーザー側の思想を加味していけば、メーカー側はコスト的にも技術的にもそれほど負担はかからないと考えられる。

また、ＰＨＳを用いた徘徊老人探索システムというものがあるが、これは、ＰＨＳという今ある技術を利用したという点が良い例としてあげられる。新しい技術を一から開発するのでは莫大なコストがかかるが、そうではない開発思想やコスト計算がある意味、ユニバーサルデザインと言える。

2.2.QOL 向上のための情報通信の役割

デジタルデータの意味は大きいと考えられている。ユーザーによってどのようにでも加工できるためである。そのことが、障害者の生活を変える可能性もある。例えば、高度情報通信社会は、障害者と健常者との格差の拡大と解消が同居していると言われている。つまり、一方では、障害者は技術の取得に時間がかかるため、高度情報通信社会は障害者と健常者との能力差を拡大してしまう。しかし、他方で、フォーラム上で情報をやり取りしていた両者が、オフラインミーティングの場で実際に会って初めて、一方が聴覚障害者でもう一方が視覚障害者であることに気付いたというエピソードもあるほど、障害を補う力もあるのである。デジタルデータの優位性は大いに感じられている。

障害児教育の場でも、デジタルデータの優位性は大きいものと考えている。手で文字を書くことも大切であるが、子供によってはデジタルデータの表現で育てていっても良いのではないかという考えもある。この際に、必ずぶつかるのが情報通信機器の障壁であるが、「普通のキーボードではダメであるが専用のキーボードならいける」という子供には、専用のキーボードを与えてあげる等の工夫で、緩和できると考えられている。

バリアとしてよく言われていることに「パソコン操作」があるが、本当に乗り越えるべきバリアはこれではない。ネットワーク先の人達とコミュニケーションをするためにバリアを乗り越えるのである。インターネットは口コミの延長である。口コミのつながったものがインターネットと考えられている。コンピュータとコンピュータとをつなげているものがインターネットとよく言われているが、実は人と人とをつなぐものがインターネットである。近くにいるけれども障害によるバリアがある人達がいる。このような人達でも、パソコン通信でメールがやり取りできれば会話ができるのである。ネットワークはよく距離を縮める効果があると言われるが、距離は関係ないのである。

2.3.情報通信利用上の課題

現在、情報通信機器はアクセシビリティが課題と言われている。例えば、ダイヤルしなくてもよいテレホンカードは、便利な情報通信機器のインターフェースになっている。知的障害児でも「テレホンカードを差し込めば家族が電話に出る」ということが分かっていれば、１人で自宅に電話をかけられるためである。このように知的障害児には、単機能でパッと見た時に機能が類推できるものが良いと考えら

れている。
　また、情報通信機器は、ユーザー側で機能を選択することができ、それもできるだけ自由度のあるものが求められている。

　パソコンは介助者にとってはまだまだ障壁が高く、相手がパソコンを使えないと効率の良い情報通信手段が使えないという問題もある。例えば、デジタルデータで情報共有できない人には、電話や手紙で連絡するしかないのである。インターネット利用を普及させるためには、「インターフェースをより一層改善する」「既存メディアよりも優位性を高める」などの工夫が必要である。

3.行政等への要望事項

　パソコンボランティアをしていると、1 回／2 か月程度、緊急の電話がかかってくることがある。中古パソコンはちょっとしたことでフリーズしてしまうことがある。このような時、メーカーも行政もサポートしてくれない。一番頼りになるのはボランティアの人達であると言われる程、サポート体制がない。

　デジタルデータであるのに、それぞれのメーカーが個々に開発を行っていることにより、互換性のない状態がある。明確な指針があれば、エンジニアも開発等行いやすいのではないかと考えられるし、ユーザーとしても使い勝手の良いものが生まれると考えられる。行政から指針が提示されてもよいのではないかと考えられる。

　また、メーカーは、コストがかからないのであれば、障害者用に複数のアウトプットとインプットを用意すべきである。また、ユーザーのために単機能にしたために、互換性が消失したり、周辺機器を接続できなくなっているものもあるので、開発方向として、単機能にしつつ、ユーザーがインターフェースを選択できるようにすべきである。

イ　五大エンボディ株式会社

1.企業の概要

五大エンボディ株式会社は、大阪医科大学で講師等をしていた前社長が、医療系のシンクタンクとして創設した会社である。「五大」は「五大学」、「エンボディ」は「具現化する」という意味である。社名は、京都大学、大阪大学、御茶ノ水大学、大阪医科大学、東京大学の5つの大学の先生を顧問とし、その中からでてきた思想を具現化していこうという発想をもとにネーミングされている。

設立当初は、ハードウェア開発とともに論文の作成等も行っていたが、今回、お話をお聞きした２代目社長である佐藤氏に引き継ぐ際に、精密検査機器、医療用検査機器の開発並びに製造等のハード面のみを事業とする企業にした。現在ではハードウェア的なものを中心に開発に取り組んでいる。

当初から、メーカー系のハードウェア開発に関しては技術者も多く強い分野であったが、ソフト系は技術者が少なく遅れている分野であった。そのため、ソフトに関しては、外部機関に業務委託する体制を取っていた。

2.事業の概要（知的障害者支援システム開発事業）

2.1.事業の背景・経緯

2代目の代表取締役である佐藤氏は、1996年3月、横浜市総合リハビリテーションセンターの畠山氏とともに、スウェーデン視察に参加したことをきっかけに、スウェーデンの先進的な知的障害者支援事業を知ることになる。例えば、知的障害者がレストランのレジスター業務を行える「キャッシュデスクプログラム」の開発、知的障害者が時間の概念を把握するのに役立つ「タイムエイド」の開発などの事業である。

その後、五大エンボディ株式会社では、スウェーデンの知的障害者支援のために設立された（財）HANDITEK社とCEDAKO社の協力を得ながら、日本で知的障害者支援事業に取り組んでいる。「日本版キャッシュデスクプログラム」の開発は、その最初の取組みである。

2.2.現在のサービス内容

「日本版キャッシュデスクプログラム」は、既に実用化されている。

1997年10月から、先ず、実用化に向けて実践とテストを兼ねて、横浜市緑区の「しろくまのパン屋さん」で導入したが、大きな成果をあげている。知的障害者には「自分達で店を守っていけるんだ」という大きな自信がついたようである。「日本版キャッシュデスクプログラム」を導入した当初は、知的障害者の方々はそのシステムを使いこなせるかどうかわからず恐がっていた。しかし、使い始めてから1か月たってからは、システムを使い活き活きと働いている。精神的にも余裕が感じられ、お客さんにも笑顔で応対しているようである。

また、1999年３月から、群馬県のある古本屋会社の5店目のチェーンショップに導入された。現在、健常者の他に知的障害者4名が実際に「日本版キャッシュデスクプログラム」を使用して働いている。勤務時間帯は午前9時から午後11時までで、店員が交代で勤務している。知的障害者の方々の勤務時間帯は午前9時から午後5時までで、午後5時以降は高齢者の方に交代している。

日本版キャッシュデスクプログラムは、法人格をもった事業者が、知的障害者を採用し、その旨を職業安定所に申請すると、機器設置の経費について、約７割の費用負担を職業安定所が行うということになっている。このような条件が実現したのは、日本障害者雇用促進協会から有効な雇用促進機器と認定され、全国の５ブロックで展示・広報をして頂けたからである。

「高齢者及び弱者配慮のタッチネットメールシステム」は、「安心していつでもどこでも誰でも使え

る」「自選、自主、自立、自活、共助、公助＋コミュニティ・ネットワーク」をコンセプトとした現在開発中のシステムである。パソコン画面に文字を入力する際に、ピクトグラム（PIC：絵文字）を使用することにより、知的障害者や高齢者の方が簡単に電子メールを使用することができる。例えば、「あなたは家で何をしてますか」という文章は、ピクトグラムでは3つの絵文字となるが、それらをパソコン画面から入力することにより、相手とのコミュニケーションが可能になるのである。将来的には、モバイルを活用して、自由自在に使いこなせるようにしたり、ヘルプ機能を取り入れて、緊急通報システムに接続させたりすることを考えている。

ピクトグラムは、カナダで400種類が開発され、その後、スウェーデンに取り込まれて1000種類まで増加されている絵文字である。スウェーデンでは今ではなくてはならないものになっている。スウェーデンでは幼児教育の時から取り込まれており、自閉症にも効果があると言われている。日本でも、知的障害者の分野で普及しつつあり、日本ＰＩＣ研究会（Ｊ－ＰＩＣ）では、1999年内には、1,000種類のピクトグラムを確立しようと活動している。

2.3.コスト

「知的障害を持つ方のための自立、生活、支援プログラムの実用開発」に対する助成として、（財）テクノエイド協会から「平成9年度福祉用具研究開発助成事業」としての助成金が出ている。助成期間は3年間である。1999年3月現在で2年目が終わり、1999年4月から3年目が始まろうとしている。

その他、1998年12月、「高齢者及び弱者配慮のタッチネットメールシステム」に対して、（社）日本電子工業振興協会（JEIDA）から「高齢者・障害者支援型情報システム開発事業」としての助成金が出ている。

2.4.開発体制

五大エンボディ株式会社では、知的障害児教育のトップレベルとして活躍されている香川大学教育学部の中邑助教授と密接なコンタクトを取りながら研究開発を進めている。

また、東京都心身障害者福祉センターなど知的障害者の機器を考える人達が中心メンバーとなっている研究会にも参加している。当研究会は、1997年から月1回のペースで開催しており、毎回10～15名の人達が参加している。研究会では、知的障害者のために研究開発した機器の評価を中心に行っている。

利用者ニーズは、養護学校、大学、リハビリテーションセンターなどの機関との相談の中から収集している。また、国際福祉機器展などの展示会の場で、直接、利用者からの要望を受け付けている。その他、地方からの電話による問合せで応対している。

2.5.開発実績

五大エンボディ株式会社では、これまでに下表（五大エンボディ株式会社提供資料を基に作成）に示す知的障害者支援システムを開発している。

システム名	システム概要
クォーターアワーウォッチ	砂時計のイメージで残り時間という概念を2時間前から15分単位で黒いドットで表示する機器。15分の時間の単位を1個の黒丸に置き換えて、15分に1個消えて残り時間を量として捉える。時間が来たら行う行動を示す絵カードは、利用者自らが一枚一枚セットできる。
ピクチャータイマー	経過時間を1分単位で120分まで表示する機器。絵カードの着脱により1分から120分までの設定ができるタイマー。
タイムログ	作業の残り時間を表示する機器。60分計と20分計とがある。設定

	は 5 分から 60 分までの間で必要な時間が設定できる。1 分、3 分、5 分の各ステップで LED 表示が変化する。
スポークスマン	1 トーク型－16 秒、2 トーク型－8 秒、4 トーク型、8 トーク型、16 トーク型でそれぞれ 4 秒間のメッセージを録音再生できる。
フレキシボード	柔軟性に富んだ入力用キーボード。パソコン上でレイアウトした文字や絵を A3 のオーバーレイシートに作成して、フレキシボード上でタッチすると、パソコン側のプログラムを起動させることができる。
日本版マネートレーニングプログラム	金額あわせ、支払い金額あわせ、追加金額あわせ、左右金額あわせの 4 種類のメニューがある。フレキシボード等と組み合わせて、1 人で練習できるようになっているプログラムである。
日本版キャッシュデスクプログラム	知的障害があっても事務系就労分野の 1 つであるレジスター業務が間違いなく行えるようになっているプログラムである。お金と商品の扱いを「同じものを同じだけ」というコンセプトにより開発されたシステムである。
日本版 PIC コミュニケーションツール	日英 2 か国語版のピクトグラムを利用したＣＤ－ＲＯＭ版のコミュニケーションツールである。

2.6.成功要因

先ず一つには、スウェーデンの会社とのタイアップ体制がある。年に一度は来日してもらい、様々なアドバイスをもらいながら開発に着手している。

また、五大エンボディは毎年どこからかの助成を受けており、平成 11 年４月にも、赤外線を使ったテレビのリモコンスイッチのように、リモコンでメニュー操作を行えるようにする「パーソナルビデオコントロールシステム」に対して、産業技術振興財団からも助成を受ける予定である。そのような助成を受けるためにも、また研究開発したシステムを実用化するためにも、必ず組織的ネットワークを作るようにしており、決して思い付きではない研究開発を進めていることも成功要因の一つである。

佐藤氏は、新しいものを作れば必ず事業の柱になるという信念を持っている。

2.7.課題

最大の課題は、採算面と実用面である。前者は、研究開発したシステムの採算をいかにとるか、後者は、個別対応のシステムを実用面でいかに有効活用するかということである。

「クォーターアワーウォッチ」は 2 階のベランダから落としても壊れないように、特殊なプラスチックで作られており非常に丈夫にできている。スウェーデンではコストをかけて作っており、6 万円で売られている。とても日本では売れない価格である。日本では定価 5 万円で売っているが、ほとんど利益がない状況である。

少しでも利益につなげる工夫として、できるだけ利用者側で柔軟に変更できるソフトウェアやハードウェアの開発に心掛けている。例えば、ソフトウェアについては、利用者側で利用し易いように設定変更できる仕組みを設けたり、ハードウェアについては、コンピュータの合成音声だけではなく、人間の生の声も録音できるような仕組みを設ける等、考えていく予定である。

2.8.展開方向

知的障害者の生活基盤にのったシステムと考えると、様々なニーズがある。現在、携帯電話など機器が小さくなればなるほど、字がうまく読めない、キー操作がうまくできないという問題も発生している。フレキシボードは、キーボード、マウス等の複雑な操作を容易にし、障害者や高齢者が簡単にパソコンが利用できるようにする。この性質を利用し、今後は、余暇活動支援のために、ボタン一つを押しただけでビデオやＣＤが操作できるシステムを開発する等、様々な開発を行っていく予定である。そして、その開発の後、研究開発したシステムを国際福祉機器展のような展示会の場や、個別研究会、セミナー等の場でも機会ある毎にPRしていきたいと考えている。

また、五大エンボディ株式会社の社員の平均年齢は45歳、最長年齢は72歳である。現在、知的障害者支援システム開発事業の分野での社員の若返りを図りつつ、ソフト開発の技術力を高め、医療系機器の開発という本業を補完するものとしていきたいと考えている。

3.知的障害者（児）の情報通信システム／サービス利用上の課題

香川県の養護学校に通う17歳のノブ君は、コミュニケーションに障害がある自閉症の少年である。ノブくんの母親は「自分にできることを何でも子供にさせよう」という考え方で、今までノブ君を育ててきている。五大エンボディ株式会社で開発された「クォーターアワーウォッチ」も実際にノブ君が使っている機器のうちの1つである。現在、ノブ君の自宅には、デスクトップ4台、ノートブック3台の合計７台ものパソコンが導入されており、家族3人で活用している。そのうち1台は五大エンボディ株式会社から寄贈されているパソコンである。

知的障害者は、「クォーターアワーウォッチ」の絵カードを5～6枚使いこなすのが普通である。しかし、ノブ君は20枚ものカードを使いこなすことができる。つまり、知的障害者は、機器を自分の意思で使いこなせる可能性がある。「知的障害者は1人では何もできない」というように、決めつけてしまってはいけない。機器がもっと実用的で身近なものとなれば、より一層使いこなせるようになると考えられている。

知的障害者は、1つの目的をもった機器であれば使用できる。例えば、電話番号が登録されているICカードは、ICカードの脱着という作業のみで、電話をかけるという1つの目的が達成される。ICカードを挿入して電話をかけると、ある1つの働きが行われることが分かれば、知的障害者は使用できる。先生の顔が描かれているICカードを挿入すれば、先生の自宅に電話がかかるといった働きのものが開発されれば良いのである。

また、現在、養護学校のコンピュータ・リテラシーの水準が低いことが問題となっている。養護学校の先生にパソコンを使えない人の多いことが1つの要因である。このため、パソコン操作に関しては、養護学校の先生を集めて教育していく必要がある。つまり、養護学校の先生から変わっていくことが求められているのである。スェーデンでは、既に障害児教育に携わる人等はコンピュータをマスターすることが求められている。五大エンボディとしても、セミナー等を行っていきたいという思いもある。

スウェーデンでは、知的障害者の分野でもニューテクノロジーシステムが普及している。日本でも当然普及していくべきシステムである。それには今までにないものを取り込もうという姿勢が大切であると考えている。

4.行政等への要望事項

スウェーデンでは、支援機器を求めている人に本当に必要な機器を提供する仕組みが確立されている。一方、日本では、身体障害者でさえ必要な機器は一部しか提供されていない。ましてや知的障害者に必

要な機器等は全く提供されていない状況である。視覚障害者用時計は提供されているのに、何故、知的障害者用時計は提供されないのであろうか。また、逆に電動車椅子は企業が売上を伸ばすために働き掛けることもあり、それを必要としない人に提供されているケースもある。つまり、本当に機器を必要としている人のところに必要な機器が提供されていない、予算が有効に使われていない状況が存在するのである。この現状を打開するには、行政の予算枠の中での見直しではなく、根本的なところに見直しを行う必要があるのではないかと考えられる。

また、現在、日本では行政側から値段の上限が決められている。そのため、メーカーは値段の上限から逆算して、利益が上がるような製品しか作らない。そのような行政の仕組みが、メーカーの技術水準を下げているとも考えられる。本当に必要なものに対して、そのような値段の上限等が設定されていなければメーカー側も開発意欲が湧いて、より良い物を作ることができるはずである。日本の技術レベルは高く、本来はより良い物が開発できるはずである。

スウェーデンは日本とは違い、政府が、仕事のできる人には納税者になってもらうため、その人にとってハンディーとなっている部分を補う物をどんどん与えるようにしている。そのため、車椅子でもまるで自動車の価格のような 250 万円ほどもする物に対しても実際、無償支給されており、それによって受給者は仕事ができるようになるという状況が生まれているのである。機器やシステムは、常時使用することにより価値が生み出されるものであって、ミスフィットをなくすことが肝要である。

また、スウェーデンでは、メンティックプロジェクトとして、1992 年から３か年計画で一般企業に知的障害者支援システムの開発に対する助成を行い、1995 年から成果物が生まれてきたという経緯がある。日本でも、研究開発に対する国からの支援は必要であると実感している。

参考資料：

- 「キャッシュ・デスク・プログラム（CDP）、クォーター・アワー・ウォッチ（QHW）等に関するお知らせ」
- 「「時間」を使い「時間」を知る道具」介護福祉 1997 年 秋季号 NO.27
- 「（財）テクノエイド協会
  平成 9 年度福祉用具研究開発助成事業の新規採択課題一覧」
- 「認知面への自立支援 －スウェーデンで見たこと、感じたこと－」
  リハビリテーション・エンジニアリング Vol.12 No.1 1997 年
- 「（社）日本電子工業振興協会
  高齢者・障害者支援型情報システム開発事業・公募要領、高齢者・障害者支援型情報システム開発事業採択内定通知」

ほか

ウ　東京コロニー青葉ワークセンター

1.東京コロニートーコロ青葉ワークセンターの概要

1.1.東京コロニーの概要

社会福祉法人東京コロニーは戦後、人々の偏見や体力の低下により就労することの難しかった結核回復者のために、彼らの働く場を確保し社会復帰の足がかりにしようと、当事者によって設立された団体であり、1968 年に社会福祉法人として許可された。事業は印刷事業から始まった。現在では、このようなコロニーが全国に 12 カ所あり、社団法人ゼンコロとしてまとまっている。東京コロニーはその事務局も務めている。

東京コロニーは、ゼンコロやその他の団体とともに運動し、当時はまだ障害者と認められていなかった結核患者に障害認定を受けられるようにした。このことが今日でいう内部障害という概念である。また、福祉工場（授産施設の一種で厚生省の管轄であり、雇用関係がある形の施設）という制度もゼンコロを中心とした活動によりでき、現在、都内 3 か所に設置されている。

現在、東京コロニーには合わせて 700 名の人員がおり、そのうち、374 名が何らかの障害を持っている。従来の施設のように職員・利用者という棲み分けをしていないのは、障害の有無に関わらず、同じ働く仲間であるという姿勢のためであり、これは、「障害者が働く場を通じ、障害者の『完全参加と平等』を実現していく」という、東京コロニーの事業目的に基づいている。運営スタイルとしても、法人内の各施設を事業所と呼び、公費のみで運営するのではなく、事業所として採算をあげ、収益を上げた分は配分するという形をとっている。つまり、従来の施設とは異なり、かなりの事業性を持たせた組織である。トーコロ青葉ワークセンターも同様であるが、他事業所と比べると施設色が強い。このため、東京コロニーの受け入れは、基本的に一定の作業能力を有する人が基準となっており、結果的には、知的障害者においては軽度の人が比較的多くなっている。しかし、療育手帳の判定は 2 度の重度の人でも生活寮に入って通勤できる人もいれば、療育手帳の判定は４度の比較的軽度の人でも就労するには厳しい人もいる。療育手帳の判定では就労する上での障害の度合いは判断できない。

1.2.東京コロニーの事業内容

現在、東京コロニーは、社会事業授産施設、身体障害者授産施設、身体障害者通所授産施設、身体障害者福祉工場、知的障害者通所授産施設、精神障害者通所授産施設等の法内施設の経営と、知的障害者生活寮、在宅パソコン講習、障害者アートバンクといった付帯的事業を展開している。身体障害者の施設には、相互利用制度（定員の半分まで知的障害のある方を受け入れても良いという制度）を利用することにより、知的障害者も就労している。

障害者アートバンクとは、障害者の創作活動を単なる趣味に終わらせることなく、障害者の生活の糧、絵で食べていけるような仕組みを作ることを目指した事業である。アートバンクの流れとしては、先ず、作品を審査にかけ事務局で選考する。そして、作品をフィルム、ＣＤ－ＲＯＭの形で保管し、作品の貸し出しを行う。インターネットを通じた利用も可能である。現在、アートバンクには、3500 作品が登録されており、中には知的障害者の作品もある。作品の使用料の 6 割は作家本人の収入となり、４割はアートバンク事業の運営費に充てられる。現在は、ホームページでもこの活動を詳しく見ることができる。ホームページの制作・運用は関連事業本部のデジタル・メディアセンターにおいて行い、サーバーは東京コロニーで独自のものを持っている。

知的障害者の生活寮は、地域での生活を保障しようという考えに基づき、東京コロニー初のグループホームとして開設された。定員は 4 名で、うち３名がトーコロ青葉ワークセンターに、もう 1 名が東京コロニーの他の事業所に通っている。今後は、精神障害者のためのグループホームも作っていく予定である。

1.3.トーコロ青葉ワークセンターの概要

トーコロ青葉ワークセンターは、現在、トーコロ青葉ワークセンター、トーコロ青葉第二ワークセンター、トーコロ青葉第三ワークセンターの３施設を併設した形でできている。

1990 年に身体障害者通所授産施設トーコロ青葉ワークセンターが開設され、当初から、相互利用制度(当時は混合利用制度)を利用して、定員の半分が身体障害者、残り半分が知的障害者という形で運営されていた。

1995 年、近隣の養護学校や親からの強い要望により、トーコロ青葉ワークセンターに３階、４階を増築する形で、知的障害者通所授産施設トーコロ青葉第二ワークセンターと精神障害者通所授産施設トーコロ青葉第三ワークセンターが開設された。

トーコロ青葉第二・第三ワークセンターは、東京コロニーが、知的障害者、精神障害者と関わる初の施設である。利用者に対し、より高い工賃を支払うために生産性を高める努力をしながらも、法人内の他の事業所とは異なり、事業規模も小さく、現在は公費の範囲内で職員を雇うという福祉施設スタイルで運営している。

現在の利用者は 90 名である。身体、知的、精神障害の３施設のうち、身体障害者施設の半分と知的障害者施設の受け入れ人数を合わせた 47 名（17 名＋30 名）が知的障害者である。身体障害者は 18 名、精神障害者は 25 名である。精神障害の方では療育手帳を所持していないだけで、知的障害の傾向のある人も含まれている。逆に知的障害者の中にも精神的症状を持っている人も多いので、一概に知的障害者何人、精神障害者何人という形で、実数をまとめることはできない。精神障害者 25 名の中には他法人の運営するグループホームで生活したり、一人でアパートを借りて住んでいる人もいる。

1.4.トーコロ青葉ワークセンターの事業内容

トーコロ青葉ワークセンターは「情報処理課」「メールサービス課」「事業課」の３つの課からできている。主に、情報処理課は身体障害者（13 名）、メールサービス課は知的障害者、事業課は精神障害者が従事している。

トーコロ青葉ワークセンターの事業は主に、印刷されたものを発送する、いわゆる発送代行サービスである。データ加工から発送、残った在庫の管理まで行っているので、封入のみを行う他の業者よりも単価を上げることができる。

発送代行サービスの仕事の流れは、まずは情報処理課がフロッピーディスク、もしくはインターネットでお客様から頂いたデータを編集・加工をする。その後、メールサービス課で郵便物の封入や宛名貼りを行い、発送するという形になっている。

情報処理課では、発送代行サービスに関わる住所の入出力の他に、文章の入力、システム構築を行っている。以前は、国会議事録等の文章入力も手掛けていた。システム構築を担当する３人は、１人はシステムエンジニア（ＳＥ）、２人はプログラマーとして行っている。３人とも１級の障害を持っているが、在宅勤務も取り入れ、体力的にも無理のない体制を取っている。また、情報の入力、出力業務は身体障害者が中心であるが、その他に、知的障害者も数名が試行的に作業に加わっており、戦力となっている。ある程度、工程がはっきりしており、作業中に判断に悩むような状況がなければ、知的障害者はデータ入力等の作業ができる。この場合、職員は工程分解が大切な仕事となってくる。工程分解さえきちんとできれば、知的障害者はパソコンを使って仕事ができる。

メールサービス課では、ほとんど手作業で、封入や仕分けを行っている。ただし、受注が多い時には 1 回に 20～30 万通の発送があるため、機械を使った作業も行っており、機械の操作も知的障害者本人が行っている。メールサービスの作業は利用者個々の能力差が大きいため、効率の良いベルトコンベアー形式（分業、流れ作業体制）で行うことはできない。そのため、工程をいくつかに分けて、１つの工程を先ず全員で行うことから始めている。そうすることで、個々の能力差が全体の作業に影響することが

なくなり、納期管理と品質管理につながっている。ここでも、作業工程計画が職員の大切な役割となる。また、メールサービスは、近隣の障害者作業所と協力して仕事をすることもある。

事業課は、館内外の清掃及びメールサービスを行っている。メンバーは主に精神障害者であるが、知的障害者も数名従事している。

トーコロ青葉ワークセンターには営業専門の職員がいるが、たいていの作業所はそのような職員を抱えていないので、社会就労センター協議会（通称；ＳＥＬＰ（Support of Employment, Living and Participation））が代わりに仕事を受注し、仕事を分配、協力して作業をするといった形式や、トーコロ青葉ワークセンターで対処しきれない仕事を受注した際に、外注とし、協力してもらうなどの方法で、様々な仕事の確保や精算を行っている。

1.5.トーコロ青葉ワークセンターの平均賃金

東京コロニーは、労働省で定めた最低賃金の半分を授産施設利用者の工賃の目標額としている。これは、給料（工賃）と年金で自立した生活を営むことができ、そのことが社会的自立を支えることになるという考えからである。一昨年のデータでは、トーコロ青葉ワークセンターの平均工賃は4万円／月であった。内訳としては、情報処理業務従事者は８万円／月、メールサービス業務従事者は４万円／月、清掃（含：単純軽作業）業務従事者は３万８千円／月となっている。これを、障害の種別でみると、身体障害者で６万５千円／月、知的障害者で3万３千円／月、精神障害者で３万８千円／月である。身体障害者の工賃が高いのは、作業単価の高い情報処理業務に従事している割合が多いためである。全国の小規模作業所の平均賃金が８～９千円／月であることを考えると、４倍くらいの給料を支給していることとなる。

1.6.トーコロ青葉ワークセンターの現状

トーコロ青葉ワークセンターは「愛の手帳」でいうと３～４度の判定の人が多い。判定としては、軽度ということになるが、職業的能力を含めた社会適応能力という面では必ずしも一致はしない。日常挨拶程度のコミュニケーションはできていても、相手に何かを伝えるというコミュニケーションは難しい場合もある。特に、自閉症の方は言語によるコミュニケーションが難しく、絵で描いても伝わらないこと等もある。一方、その人と、その時の状況によって、何かがきっかけで理解してもらえることも決してめずらしくない。

知的障害者にとっては、仕事においては、こまごまとした説明をするより、作業内容を単純で簡潔にすることが必要である。我々は理屈で教えようとしがちだが、知的障害者に対しては、ダイレクトに伝える方法をとることが必要である。結果が求められる仕事においては、その間に理屈は必要ないと考えている。

1.7.今後の展開

東京コロニーは、これまで、職業リハビリテーションを主体に考えてきており、知的障害者のうち、重度の方の施設ケアや重度障害者の生活訓練は行っていない。今後は、障害の重度化や、住みなれた街で暮らしたいとのニーズの多様化にどう答えていくかが課題だと感じている。

トーコロ青葉ワークセンターは立ち上げから 10 年がたったが、今のところ、センターから一般就労した人はいない。施設の社会的命題としては、利用者をよりよい環境、社会へ送り出し、新しい人を受け入れなくてはならない。しかし、施設から先の受け入れ先がなく、施設に滞留してしまっているのが現状である。また、東京コロニーは他の施設と比べると工賃が高く、本人も親も無理をして一般就労するよりもといった発想になってしまいがちなことも要因の一つだと考えられる。

トーコロ青葉ワークセンターの事業としては、メールサービスの仕事だけで採算をとっていくのは難

しいとの見通しをもっており、今後は、内外への職域開拓、一般就労へのシステム作りを積極的に考えていかなくてはならない。企業と手を組んだり、斡旋型雇用支援センター、特例子会社の設置といった形態がとれないかどうかも含めて検討していきたいと考えている。

また、青葉第二ワークセンターは、養護学校の卒後対策という形で開設されたため、開設当時に 18 歳前後の人達が一斉に入所してきており、現在では平均年齢が 25～26 歳になっている。今がちょうど思春期を迎えた状況であり、その姿をみていると、今後はこの利用者たちが一斉に年をとり、高齢化することを考えざるをえない。利用者の両親も、今は健在であるが、本当は今から親がいなくなった後のことを考えた方がよい。しかし、特に若い両親には実感がないというのが現状である。高齢化対策も含めて、今後のことを考えなくてはならない。

精神障害者は現在、平均 35 歳くらいである。だいたいの人が思春期に発病、入院、そして退院後に施設に入所している。中には、社会に出て結婚してから発病した人もいる。就労意欲を持ちながらも、社会性の乏しさや病気に対する社会の偏見により就労に結びつけるのは容易ではない。

2.知的障害者の就労

2.1.知的障害者の就労状況

現在、法定雇用率は1.8%であり、56 人の従業員がいる企業では一人は雇わなければならないことになっている。また、労働省と厚生省とが雇用支援センターを作っており、授産施設にその仕組みを一部担ってもらう斡旋型雇用支援センターというものもあるが、まだまだ障害者の就労は進んでいないのが現状である。

しかし、東村山市は工場が多いため、障害者の就業機会は多いといえる。大企業では、仕事が細分化されれば、障害者にできる部分の仕事もあるという観点から、障害者雇用は進めやすいといわれている。

理解ある企業では、障害に関係なく仕事の結果が良ければよいという理解をしてくれている。そして、仕事の結果をよくするために、障害者にとっての外的要因を排除したり、その人の判断力に合わせた職場環境の配慮をしてくれている。そのような状況があれば、知的障害者の就労は十分可能になる。

2.2.知的障害者の就労を支援するための情報通信の役割

トーコロ青葉ワークセンターの仕事でいえば、知的障害のある利用者はトーコロ青葉ワークセンターで作成した在庫管理システムを使って在庫管理を行っている。もともと、数字に強いこの利用者は、どの書籍をいくつどこに送るためには、どの配送機関を使って送るのが最も安いかを瞬時に頭の中で計算することができる。そして、在庫管理システムを使って、発送と在庫管理を行っているのである。

また、メールサービス課では、封入作業などを行っているが、デジタルはかりができたことで、本人たちの力によって、検品作業ができるようになった。デジタルはかりは細かい計量ができるため、紙が何枚入っているかを調べることが可能である。また、知的障害者にとって、数字は認識できないとしても、字面を捉えることで、違う数字が出たら過不足のあることが分かり、検品作業ができるようになったのである。

その他、トーコロ青葉ワークセンターでは、知的障害者 2 名が情報処理の仕事をしている。その他 2 名も、仲間新聞作り等でパソコンを利用している。パソコンなどに興味のある人全てが、仕事として成り立つとは限らないが、知的障害者のパソコンを使った仕事の事業性は高いと考えている。身体障害者はその身体的制約からキーボード入力等の速度は遅いこともある。しかし、知的障害者は身体的制約はないので、規則性さえおさえれば、作業としては身体障害者よりも速い。ただ、単純に入力するだけであればよいが、イレギュラーな点を判断しなければならない場合が難しい。知的障害者が判断できるレベルに作業工程を分解することができれば可能であると感じている。

以上のような経験からも、情報通信の発達は、知的障害者の生活の幅、仕事の幅を広げるものとなる

かもしれないという期待は大きい。知的障害者には、こういう仕事しかできないというような固定観念が間違っており、職場環境や、作業工程が整えばどのような仕事でも可能性はある。適職ではなく、適職場であるか否かが問題なのであると考えている。

また、Ｗｅｂ上での就職情報のマッチング等にも活用できるのではないかと考えている。しかし、現状では本人が検索などのシステムを利用するのは無理なので、職員等が情報を集め、本人に分かるように伝えていくといった形をとるしかない。知的障害者は、自らの体験が効果的で、抽象的な思考は難しいので、映像や話し言葉で本人の耳に情報が入るシステムがあると本当は良い。

3.知的障害者（本人／家族）の情報通信利用

3.1.情報通信利用の現状

トーコロ青葉ワークセンターには食堂にカラオケがある。これは、利用者が自分たちでも利用できるように、各ボタンに番号が書かれており、その通りに押せば起動できるように工夫されている。字は読むのが難しくてもカラオケは歌える人もいる。

利用者で、携帯電話を持っている人も多い。短縮ダイヤルで電話をかける等の利用をしているようだ。公衆電話ではボタンが多すぎて操作できない。また、最近は機種がいろいろあるので、理解できないといった問題もある。機械が統一されて、どこへ行っても同じであればできるようになる可能性も高い。

また、トーコロ青葉ワークセンターでは、パソコンに興味のある知的障害の利用者が、ある時、情報処理課のデータを壊してしまったことから、各フロアに自由に使えるパソコンを置くようになった。端末のスイッチに番号がふってあり、その通り押していけば立ち上がるように工夫してあるので、仕事としてではないが、各フロアに置かれている端末に向かい、自分の興味からインターネットを利用している人も多い。知的障害者にとっても情報を得るのに、インターネットを活用することは有用だと考えられる。文書の理解は難しいが、インターネットは画像もあるし、視覚障害者用のホームページの音声リーダーも役に立つ。使いこなせる人は検索等も行い、戻るボタン等も使いこなしている。このボタンが何をするものでどういう意味を持つのかということよりも、「ここを押せばこう動く」という理解をしているのだと考えられる。家にパソコンがある人も多いので、そういう人たちが、まず始めているといった現状である。

知的障害者がパソコンを使う際に、絵文字や音声で動くという現在のシステムはとても良い。クリックして動くのは有り難く、アイコン化されて、ボタンやマークをクリックしていくという程度の形式が非常によい。

3.2.QOL向上のための情報通信の役割

トーコロ青葉ワークセンターの中で便利に感じていることは、情報通信による映像情報の入手である。以前は、ビデオなどで見ていた視聴覚教材などがＷｅｂ上でみられることは、非常に便利である。しかし、一方で、DMがすべてフロッピーディスクやメールでのデータ送信で行われるような世の中になると、発送という仕事がなくなってしまうので、困るという一面もないわけではない。

また、インターネットには、楽しめる要素があるのだろうと感じている。ソフトでは、駅間の料金や時間を検索するソフト「駅すぱあと」の人気が高い。それによって、マウスの使い方やキーボード入力を覚える人もいるようだ。

しかし、ＱＯＬという意味では、生活の質が一体、何を指すのかということが疑問である。例えば、知的障害者の就労を考えてみると、パソコンを使った仕事は高い工賃を生み出せるかもしれないが、それが仕事としての興味や生きがいにつながるかは別問題となる。結果を出すだけなら可能であると思うが、彼らが何を望んでいるのかと考えると難しい。仕事をしたいと言った時の「したい」とはどのような意味なのかは、一人一人違うのである。

その他、クレジットカードのようなカード類を機械に通すだけで買物ができるようなシステムがあると良いと感じている。知的障害者は貨幣価値を理解することの難しい人が多いため、親はお金を持たせないこともある。もし、システムができたならば、「カードを機械に通してから欲しい物を持っていきなさい」と教えることで、理屈や貨幣価値に対する理解はどうであれ、買物ができるようになるわけである。知的障害者は、仕組み（手順）さえ一度覚えられれば、可能になることは多い。

3.3.情報通信利用の課題

トーコロ青葉ワークセンターでは、パソコンを使っている知的障害者がいるが、センター内で初めて使い始めたという人は少なく、多くは自宅かあるいは養護学校で使ったことがある人である。

知的障害者にパソコン操作などを教えるのは非常に時間がかかる。先ずは、不安や警戒心をとり除く関係を作らないとならないし、マンツーマンでないと教えるのは難しく、講習会形式では無理である。しかし、知的障害者にパソコンなどの操作を教える機会は必要であると感じている。最近では、パソコン・ボランティアも盛んになっているが、知的障害者の方々への援助はまだまだ進んでいないのが現状である。

また、情報があることすら分かっていないことが一番、困っていることだと言える。絵文字使用パソコンなどもあると非常に良いと思うが、そのような所在も情報として流れてこない。そのような情報があるならば、それが欲しい。リンク機能がホームページにはあるが、福祉関係リンクがあるように、いろいろな場面でのリンクがあって、カテゴライズされていると便利だと思う。

3.4.行政、メーカー等への要望事項

使いやすさを望みたい。今の機器は使い方が難しい。ワンタッチなどにしてくれれば、万人にも受けると思う。ユニバーサルデザインの視点が少ないと思う。

参考：東京コロニーのホームページＵＲＬ；http://www.tocolo.or.jp/

エ　富士通株式会社

1.取り組みの概要（障害児向けインターネット・アプリケーションの開発・実証）

1.1.背景

第二文教システム部では、主に小学校、中学校、高校向けの教育用ソフトの開発・拡販、学校へのサポートを手掛けている。

平成５年、文部省と通産省共管の財団法人である「コンピュータ教育開発センター」から「特殊教育分野における応用ソフトの研究」を受託し、障害児向け教育用ソフトの開発を手掛けた。これが、特殊教育におけるパソコン利用に対する本格的な取り組みの始まりとなる。ここで開発されたのが、子供の基礎能力を育むマルチメディア教材「キッズタッチシリーズ」の先駆となる「ひらがなかけるかな？」と「いろんなせんかけるかな？」である。「キッズタッチシリーズ」は現在、この他に「ぬりえできるかな？」「ドレミひけるかな？」「かくれてるのなーんだ？」「カタカナかけるかな？」「パズルできるかな？」の計７つのソフトが販売されている。また、文部省学習用ソフトウェア研究開発事業として、平成 9 年度には日常生活の基本語彙の習得を支援するソフト「ことばの玉手箱」、平成 10 年度には絵日記の作成を通して障害児のコミュニケーションを支援する「らくらく絵日記」を開発している。

そのような活動の中で、平成 10 年度の通商産業省一次補正予算に計上された「高齢者・障害者支援型情報システムの開発事業」で、情報処理振興事業協会（ＩＰＡ）から委託を受け、社団法人日本電子工業振興協会が行った公募に採択されたことにより、「障害児向けインターネットアプリケーションの開発・実証」がスタートした。

1.2.目的

インターネットが教育界に普及し始め、文部省は 2001 年にはすべての学校にインターネットを導入すると公表している。現状では、障害児がインターネットを利用するための障壁は非常に高い。例えば、肢体不自由児や知的障害児がパソコンを使って何かをしようとした時に、標準のハード、ソフトでは使用することが困難な状態である。そこで、今回のプロジェクトでは、知的障害児・肢体不自由児のインターネット利用のアクセシビリティ環境の改善を行うことを目的とする。障害児向けのインターネットアプリケーションの開発により、障害児のコミュニケーションの拡大が期待される。更に、情報の利用・発信が可能となることで、最終的には子供の主体性を育成することが可能になるのではないかと考えている。

1.3.経緯

高知県において実証実験を行うことにしたのは、高知県では情報化に力を入れており、コンソーシアムができているなどの状況があること、高知県では既に情報スーパーハイウェイが引かれており、実証実験をするのに最適な環境が整っていたことが理由である。また、高知県には、富士通関連会社である富士通高知システムエンジニアリングがあるので、連携してプロジェクトを進めている。

プロジェクトの経過としては、応募が平成 10 年の 7 月にあり、11 月からプロジェクトをスタート、平成１１年 2 月までにかけて基本設計を行い、３月からプログラミング工程に入って、プロトタイプを作成しているという状況である。

また、このプロジェクトは高知県内の養護学校３校にて実証実験を行うこととしているが、この平成１１年３月末には、各校にパソコンを 5 台ずつ導入し、ＬＡＮ環境やインターネット環境などを設定している。1 学期は、先生方や児童生徒に自由に使っていただきパソコン操作やインターネットに慣れて頂き、2 学期（９月）から実際に開発ソフトを導入し、実証実験を行う予定でいる。

2.開発機能の概要

2.1.機能概要

「知的障害児、肢体不自由児を対象にした電子メールソフト」では、メールアドレスの入力が困難な場合に送付先の相手の顔（絵や写真）を選択すればその人にメールが送信される機能、文章の構成や文章をキーボードから入力することが困難な場合に、質問の答えを提示されたシンボルの中から選ぶだけで文章が作成される回答選択コースの用意、送信元の顔から送信先の顔へ手紙の絵が移動するようなアニメーションを用意し送信状況が分かるような工夫がされている。

「知的障害児、肢体不自由児を対象にしたホームページ作成ソフト」では、簡単なお絵描きソフトを使って絵を描き、キーボードから文字や文章を入力すると、ソフト側がＨＴＭＬファイルを作成し、サーバにアップロードするソフトである。お絵描きソフトは、現在市販されているお絵描きソフトよりも障害を配慮し簡易なものとなっている。また、絵を描く操作は、マウスのみでなく、タッチスクリーン等の外部入力装置でも行える。

両ソフトには、肢体不自由児の操作を配慮し、キーボード・ナビゲーション機能をサポートしているので、マウス以外の入力装置を利用しての操作が可能となっている。

キーボード・ナビゲーション機能とは、ユニバーサルデザインの一環であり、より多くの人のパソコン利用を可能にしたものである。今まで第二文教システム部で作成した障害児向け教育ソフトには、全て組み込まれている。キーボード・ナビゲーション機能をアプリケーション側がサポートすることによって、機種及びアプリケーションに依存した入力操作環境を設定する必要はなく、マウスなどのポインティング・デバイス以外の操作によりＧＵＩなどのソフトウェアを操作することを可能にしている。国立特殊教育総合研究所の松本廣先生が開発したシリアルデバイス「Wing-SK」や(有)テクノツールが開発した「なんでもスイッチ・ボックス」をパソコンと接続することにより、入力スイッチを利用して肢体不自由児等のパソコン操作が可能となっている。アプリケーション側でキーボード・ナビゲーション機能をサポートしていれば、機種が変わったりアプリケーションが変わったとしても、入力装置を変えることなく使用できるようになるのである。

また、開発している両ソフトには、個々の児童生徒の障害に合わせるためのカスタマイズ機能がサポートされている。例えば、スキャン入力の秒数を先生がその児童生徒の様子を見ながら設定できる機能、マウスカーソルのサイズを変える機能、メニューが多すぎて分かりにくい場合には機能を隠す機能などである。

2.2.ネットワーク構成

現在、実証実験を行う養護学校３校にはパソコンを各５台導入し、ＬＡＮ環境やインターネット接続環境を設定してある。各学校から高知県の情報スーパーハイウェイのアクセスポイントに接続している。

現時点では、ホームページの公開などは高知県内のみで行う設定としており、徐々に公開する範囲を広げていく予定である。

3.コスト

助成は、通商産業省一次補正の助成である。その他、インターネット回線については、高知県の情報スーパーハイウェイを利用している。

4.開発体制

4.1.開発体制

高知県の「KOCHI 2001 PLAN」の一環であるDREAM-NETのプロジェクトの一つとしても位置付けられている。高知県との関係は、県からインフラの提供と指導・助言を受けている形である。

システムの開発体制としては、富士通株式会社 第三システム事業部 第二文教システム部と富士通高知システムエンジニアリングで行っている。メンバーの中には、システム設計、プログラマ、学校サポート、器材手配、環境設定などの役割分担がある。富士通高知システムエンジニアリングは今まで、高知県のボランティアネットの構築や高齢者を対象にしたパソコン講座などは行っていたが、障害児向けのソフト開発は初の試みとなる。

また、高知県立教育センターや高知県教育委員会障害児教育室、高知工科大学とも協力している。このような協力機関には、富士通から状況の報告を行い、評価等をしてもらうようにしている。

4.2.利用者ニーズのフィードバック体制

開発の方法としては、養護学校の先生方からのニーズをもとに、プロトタイプを作り、それを試用評価し、改良を繰り返すという方法を考えている。現時点では、各校にパソコンを導入し、操作や利用に慣れるために先生方や児童生徒が自由に使うといった段階である。また、プロトタイプを担当の先生に紹介し、意見を頂いている。９月から開発ソフトを導入して、実証実験に入る予定である。

平成5年から行っていた障害児向け教育用ソフトの開発では、養護学校や特殊学級で試用評価を1年以上行ってきた。教育現場へ持っていき評価を得る、開発者が現場に足を運ぶ、子供が使用している様子を見る等の方法を用い、月２～３回のペースでバージョンアップするという活動を行ってきた。そのような経験からも、完成度の高いソフトを作るためには、教師、児童生徒のフィードバックが大切である。

また、現場のニーズをいかにソフトに反映させるかという課題に関しては、使用時のサポートが大きなポイントである。操作方法の研修、事例の紹介等を行う中で、児童生徒にとって最も良い利用方法を考える手助けをする必要がある。ソフトはあくまでも道具であり、先生と児童生徒の関わりの中で、教育（授業）にどのように利用するかが問題である。

現在は、先生が自力でパソコンやインターネットをできるようにサポートしているが、理想としては、メーカーと現場の先生が対等に話せるような状態にお互いが近づくことである。メーカーは現場の状況を理解し、先生方にはパソコンの操作及び知識を習得する。その上で、どのようなソフト、ハードが障害児教育に必要かを話し合っていけるとよい。しかし、実際には現場の先生方は子供を前に忙しく、そのような時間がないという現状もある。

5.取り組みの効果

広い意味で、子供のコミュニケーションが拡大されるとよいと思っている。それによって、自主性や積極性の育成につながる等の効果があればよい。具体的には、市販の電子メールソフトは使えないけれど、現在、開発している電子メールソフトであれば使うことができ、そのソフトを使ってメールの送受信をすることで、コミュニケーションの範囲が広がるといった可能性を考えている。しかし、今回のソフトはあくまでも道具であり、メールが活用できるようになった中で、今度は他者とのコミュニケーションというものをいかに学ぶか、あるいは、育成するかということが最終目的ではないかと思う。

先生方の要望として、簡単なものがほしいということを言われる。それは、先生にとっても子供にとっても簡易で使いやすいものであり、なおかつ教育目的を達成できるものという非常に難しい課題である。

また、子供達のコミュニケーションの相手は必ずしも子供とは限らないので、友達や先生のみならず家族とのコミュニケーションも、インターネットを利用し始めるきっかけとなっていくと考えている。

6.課題、今後の展開

開発すべきソフト、ハードは多々あるが、費用及び損益の問題もある。しかし、今後も継続して障害児向け教育用ソフトの開発、提供を行っていく予定である。現場にいる先生方と子供等の協力を得て、試用評価を繰り返しながらソフトの完成度を高めていく体制を作り、行っていきたいと考えている。

アクセシビリティと教育との切り分けも必要と考えている。両者は本質的には違うと思う。

狭義のアクセシビリティは、ハンディーを補うという意味であろう。しかし、教育では子供が相手であり、授業（教育課程）に使うという位置付けがあるので狭義のアクセシビリティだけでは考え方が根本的に異なるものであると思っている。

7.障害児の情報通信システム・サービスの課題

情報機器の活用により子供の可能性が広がることは確かであるが、ハード、ソフトとも使いにくいという状況にある。

教育という面に関しては、障害児教育において、パソコンやインターネットをどのような目的でどのように利用するかという問題がある。パソコンを利用するということがまだまだ模索の段階である。障害を補うための利用というのは比較的分かりやすいが、そうではなく、教育的な利用を考えると、一部の先生方が先行して取り組んでおられ、限られた事例しかない状態ではないかと思う。ソフトの完成度を高めることも重要であるが、どのようにパソコンやインターネット、各ソフトを教育の中で活用していくかということが大きなテーマである。また、パソコンやインターネットの操作方法や管理について、学校の中の一部の先生に負担が偏る傾向があり、その解決も重要である。

メーカーとしては、障害児向け教育用ソフトを開発しようとした際に、障害に対する知識や経験が無く、なかなか対応しづらい点もある。また、個人差が大きい障害児に対して、どこまでソフト側でカバーするかも大きなポイントである。このための対応としては、開発者自らが教育現場に足を運んでいる。そして、子供達の様子の観察を通し、先生方の意見を聞き、ソフト側でカスタマイズができるよう工夫している。しかし、他方、富士通としては、商品化という目的があるため、カスタマイズ（個人への対応）と共通性の両者をどのように両立させるかが難しい。

8.行政への要望

開発費の援助やサポート体制に尽きる。特に、数の少ない（市場が狭い）障害児教育の分野はメーカーとしての取り組みが困難である。しかし、取り組む必要性及び利用効果は高いので、公的資金のバックアップが必要である。

参考資料：

・ＡＳＡＨＩパソコン 1996.8.1 記事、ＡＳＡＨＩパソコン 1997.12.15 記事
・高知新聞 1998.11.20 記事、高知新聞 1998.12.11 記事
・「言葉の玉手箱」パンフレット、「キッズタッチシリーズ」パンフレット
・「キーボード・ナビゲーション及び音声をサポートした教育用ソフトウェアの開発」
・「障害児向けインターネットアプリケーションの開発・実証」
・「富士通の特殊教育への取り組み」、社団法人日本電子工業振興協会ホームページ

(2) 要介護高齢者

ア　在宅介護家族心のネットワーク「絆きずな」

1.「絆きずな」の概要

1.1.概要

在宅介護家族心のネットワーク「絆きずな」は、お話をお聞きした小野氏によって 1996 年に発足した。江東区在住の在宅介護を行っている方々を中心に、民生委員やホームヘルパーなど在宅介護に関係する方々が加わって、情報交換や勉強会などを行っている。

1.2.発足の経緯

会の発足のきっかけは、小野氏自身が母親の介護を担うことになったことにある。

小野氏は、当時、新薬の開発に携わる仕事をしていたが、母親が脳卒中で倒れ、介護休暇等を取得し介護を続けたが、誰かがそばにいなければならない状況は変わらず、止むをえず退職した。その後、２～３年は入退院を繰り返す状態であったが、少しずつ病状も落ち着き、地域のサービスをいかに利用して介護をしていくかを考えるようになった。そこで、当時、江東区で公募していた男女平等推進委員となり、行政や地域のことを学び考える機会を得、要介護者やご家族同士の“支え合いネットワーク”の必要性を痛感するようになった。

50 歳代で倒れた母親が、いろいろな会に出席しても自分の年齢が若すぎるために浮いていると感じていたこと、当時はリュウマチの家族の会等、特定の疾病に関する家族の会しか無かったことから、会としては、“在宅療養”を共通の認識とした、病因に限定されない在宅介護者の会を作りたいと考えた。高齢福祉センターや在宅支援センター、民生委員の方々等の協力を得て発足し、徐々にメンバーを増やしていった。発足当時から現在までずっと、強い心のつながりを大切に活動していこうと考えている。

1.3.現在の会の状況

活動としては、年に２～３回の会報発行、年２～３回のテーマを決めた「介護のつどい」、春秋２回開催する「お出かけ会」、介護者のリラクゼーションを目的とした年３回の「ＴＯＭＯＮＩ（ともに）くらぶ」、小野氏の自宅を事務局として開放して行っている電話相談がある。「絆きずな」は他の会のように保健婦さん等が音頭をとって行っているのではなく、要介護者とそのご家族自身が一緒に作っていく会であり、負担となる定例会等は行わず、活動内容や都合により、自由に参加してもらう形をとっている。

会員は、要介護者とそのご家族、看取られた方、今は両親とも元気だがいずれは介護することになるかもしれないので今から勉強しておきたいと考えている方、患者さんの気持ちを知りたいというホームヘルパーや民生委員、オブザーバーとしての看護婦や保健婦である。現在、会員数は、42～43 世帯である。

相談件数は、平均週に２本くらいである。１度電話がかかると連続してかかってくることが多く、落ち着くと連絡がとだえるといった方が多い。時にはこちらから様子伺いの電話をすることもあり、そうすると堰を切ったようにお話しされる方もある。区外の会員は５名である。次のステップとしては、区内の福祉・介護関係の市民団体等や区外の家族の会等との交流を行っていきたいと思っている。

2.介護者の生活

2.1.介護を始めた時の苦労

入院先から自宅に帰る事になると、家族は在宅介護の準備をすることになる。この際、病院によって

はきちんと説明がある。しかし、リハビリテーション病院は都内から遠いところにあることが多く、病院側は患者の自宅近隣のことは理解していないため、事情を考慮した説明はできない。また、行政サービスについて調べる場合、役所は平日の昼しか開いていないため、病院で看護をしている者にとって、中々、調べる時間がない。さらに、手続きのためには、同じような書類を何枚も書かなくてはいけないなど大変なことも多い。

介護の方法に関しても、準備が必要である。小野氏の場合は、付き添いとして、病院に寝泊まりしていたため、母親の１年間の入院生活中に、介護、リハビリ、食事の仕方等病院の先生から教えてもらうことができた。

在宅介護支援センターもあるが、自宅に帰ってきた方々をサポートする施設として存在しているため、病院にいる間は対象とならない。しかし、帰ってきたらすぐに介護しなければならないので、入院中など事前に介護力を高め、実践的な技術指導を受ける必要がある。

介護方法のビデオ等が出ており、知っていると介護しやすくなる内容であるが、ビデオを見た知識だけでは介護はできない。また、健康な方を相手に実習しても実際とは勝手が違うので難しい。個々の要介護者によって、適切な介護方法もそれぞれあることから、退院後の生活を想定した的確な指導を受けながらの実習が有効である。

住宅の改修、福祉機器選びは、退院後の要介護者及び介護者のＱＯＬに大きく影響を与える部分であり、有効に行いたい。小野家の場合、福祉機器は入院中にそろえたが、住宅改造は間に合わなかったため、母親は半年後に住宅改造のために、再度入院された。この２回目の入院では特に家を想定してリハビリを行い、逆に家の方もリハビリの進行状況にあわせて改修することができた。リハビリの先生に家にも来て頂き、皆んなで相談しあって改修ができ、非常に有意義であったと思っている。

2.2.介護情報の収集

情報の入手先としては、病院の中のソーシャルワーカーが中心であるが、（都外の病院だったので）都内のことは分からない。大まかな介護の話を伺った後は、自分で福祉事務所や市役所に出向いたり、電話で相談したり、飯田橋の「東京いきいきらいふ推進センター」に出掛けたり、本やテレビを見たりした。しかし、介護で忙しく、なかなか時間がなく大変であった。どこかに情報が集まっていて、そこに行けば全てが分かるような所があれば良いと痛切に感じている。

現在、会の活動としては、相談を受けた場合、「高齢者総合福祉センター」を紹介している。そこに統合窓口ができたため、行政へのつなぎはしやすくなったと思う。高齢者福祉センターは、福祉機器の展示や相談、在宅支援センターへの連絡、申請業務、かかりつけ医の手配などをしている。

今後はケアマネジャーが介護の情報提供を担って下さると期待している。しかし、先週までケアマネジャーの研修をしていたが、いかに情報を集め、選択するかが大きな問題と感じた。今のように情報が散乱している状態では、ケアマネジャー１人では、ケアマネージメントは難しい。どこかの事業者に所属していれば、その事業所のサービスを使えば良いが、それでは他の事業者のサービスを利用できない。事業者の情報がパンフレットに書かれている内容だけでなく、独自のフェイスシートでまとめられており、すぐ情報が入手できる必要がある。また、介護事業者情報はケアマネジャーだけが使うものではないので、ケアマネジャーのみならず、区民が閲覧できる情報として活用されるとよい。

また、事業者を評価する仕組みも必要であり、苦情情報やその対応方法も知りたいと思う。その際に、行政は、事業者の善し悪しを公表できる立場にないため、行政だけではそれらの情報管理は行えないと思われる。一方、民間で広告料をとる形式で行えば公平性の問題がある。行政は監督に入らなければな

らないが、情報の出所は民間である必要がある。そして、評価などの情報の管理主体は、独立した存在であってもらいたいと思う。評価に関しては、学識経験者などもまじえて専門的に行う、サービス情報の提供はそれだけで実施するというように棲み分けを行い、明確化する方が良い。評価は表に出さずに、ケアマネジャーのみに知らせるか、オンブズマン制度をとるのが良いのかもしれない。

2.3.介助者の生きがい

江東区は、在宅介護支援センターが活発に教室を開いており、週１回くらいは、どこかしらで開催されているので、そこが交流の場となっているようだ。あとは、病院の待合室での出会い等がある。しかし、具体的に介助者が集う場所はなく、ほとんど家にいるか、あるいは家が気になるため、外出も時間を気にして行う等の生活状況から、孤立感を味わっているという問題はある。その問題解決のためにも、好きな時間にでき、自宅に居て情報が得られるインターネットや交流し合えるＥメール等は活用したいと考えている。

小野氏自身はインターネットなどを使用している。もともと、会社でパソコンは使用していたが、Windows は初めて操作したため、最初は戸惑ったとのことだが、現在は、メールのやり取りと、趣味に関するホームページの検索などを行っているという。

会のメンバーでもパソコンを持ち、使い始めている方もいる。しかし、60 歳以上の方がほとんどなので、意欲は高いが、習熟度は非常にスローペースで、学校に１年以上通っている方でも難しいという。

インターネットは使いたい方も多く、経済的に余裕のある方もおられ、すぐに機器を購入されたりもしているので、そういう方に技術支援する制度がもっとあると良いと考える。

会としても、インターネット等が利用できたら面白いと思う。しかし、会員の年齢になると機械に関する抵抗感があるのか、メール等もまだ始めておらず、使用方法は文章を打ち込む等の机に向うような形である。現在は、会報も封書でやり取りをしているので、今後はうまく活用できればと思う。他方、皆さんが集まって封入作業などを楽しそうにしているのを見ると、情報通信を使用することで顔がみられなくなってしまうことを心配に感じる面もある。

2.4.介助者の就労

介護者は、介護によって時間的制約を受けるために就労できない。できたとしてもパートとなる等、収入源が減る事も多い。逆に、措置制度なので、働いている方がホームヘルパーを派遣してもらえること等があるため、パートをしつつ、ホームヘルパーに来てもらっている方もいる。

介護保険が始まったら、ホームヘルパーやデイサービスを使って、少しは外出できる時間が増える方向に進むと思う。巡回型を多用するとの考えもあるので、介護保険が始まっても介護者が将来に向けて自分の能力を高めていけるような働き方や、常勤の形での就労はやはり難しい。介護者の働き方がパート型であるという基本は変わらないと考えられる。そこで、コンピュータを使ってスキルアップできる働き方が可能となれば、魅力的であると感じる。

今では、親等を看取られた介護者が増え、今までの介護の経験を活かして何かしたいと考える方が多くなっている。ヘルパーの資格を持っている方もおり、ボランティアではなく金銭の貰える形での活動を望んでいる。しかし、60 歳以上であるために有資格者でも雇ってもらえないのが現状である。食事や会話、生活のペース等、年を取った人が介助することが良い場合もあるので、その方々を就労に結びつけ、活用できればと思っている。そのような仕組みができれば、介護者の孤立感の根底にある、収入もなく社会的に認められない存在であるという思いも解消され、その方々の生き甲斐としても役立つと思

う。また、親は４人いれば、介護は次々とくる問題なので、介護を忘れないようにするという意味もある。

今のところ、ＳＯＨＯなどを使って働いている方はいない。しかし、そのような就労形態は、時間制限なく好きな時にできる仕事としても、通常の雇用形態ではなかなか就労先のない 60 歳以上の方々の新しい働き方としても良いと思う。

2.5.介護に必要な情報

在宅介護をする上で、欲しい情報としては、外出時の情報も一つにあげられる。外出時は車椅子を押していくために非常に不安な点が多い。例えば、トイレがあるか否か等は事前に一つづつ調べているが、コンビニ内は車椅子が入れないためトイレが使用できない等の問題もあり、使用できるトイレを確認しておくことは、大変な労力が必要である。そのような情報は、共有されると良いし、さらに言えば、要介護高齢者が一人でも外出できる環境が整えば一番良いと考える。

3.本人の生活

3.1.情報通信利用の現状

買物が大好きで、最近ではなかなか外出できないために、通販を活用している小野氏の母親が、インターネットを利用して買物がしたいと言っている。しかし、実際には画面が小さ過ぎて見にくい等の問題で利用には至っていない。もしも、大きい画面とキーボードがあれば、インターネットの活用は可能であると思う。

インターネット等情報通信に関しても、ソフト等はいろいろとあるが、情報が一元化されていないために、よく分からないという問題があると思う。また、要介護高齢者はいろいろ制約があり、身体の状況等も個人差が大きいので、汎用的なソフトでは対応できないのではないかと考えられる。個人向けのソフトがあれば一番良いが、カスタマイズしてもらうとお金がかかると考えると、なかなか母親のインターネット利用にも踏み出せない状態である。

イ　Care Mailing List

1.Care Mailing Listの概要

1.1.背景と経緯

Care Mailing Listは、要介護高齢者を介護している人達のための電子メールによるコミュニケーションの場である。Care Mailing Listの管理者、看護婦であり、お話をお聞きした河村氏は、当初「オンラインの方が気軽にできる。」「時間とお金をかけずにすむ。」「人を集めるのが簡単である。」「自分の趣味の延長線上でできる。」といった動機で、Care Mailing Listを立ち上げている。Care Mailing Listは、1998年5月から運営を開始し1年弱になる。

彼女は、看護婦向けのメーリングリストを運営していたが、徐々に施設職員の参加が増えていき、その中で「病院での看護」と「日々の介護」では、会話の内容も目指すものも違うことに気付いた。そこで、今度は介護の人達を中心として、本音や弱音を出せるメーリングリストを作りたいと思い、現在のCare Mailing Listを立ち上げた。

河村氏は、現在の職場で働く前、老人性痴呆症の高齢者を介護する職場にいた。その経験から、入院に至る前の家庭において介護をしている人たちの支えとしてCare Mailing Listが役に立つことを期待している。

1.2.現在の利用状況

現在、Care Mailing Listの会員は約120名である。そのうち、介護を職業としている人達は約7割を占め、自宅で介護をしている人が3割である。Care Mailing Listの会員への対応は、夜が多く、利用日は、週末が多い。介護をしている人達は、専業主婦層がほとんどである。介護をしている人達の年齢は、40～50歳代が中心となっている。一方、介護を職業としている人達の年齢は、20～40歳代が中心であるが、やはり20歳代が積極的に発言している。

通常、要介護高齢者を介護している人達は、要介護者の子供夫婦のうち妻の場合が多い。会員の中には、夫の勤務先のメール環境を使用して、Care Mailing Listにアクセスしている人も多いようで、発言は夫が代弁する場合もある。これは、職場にパソコンがありインターネットを利用できる環境は整っているが、自宅にパソコンを所有している人はまだまだ少ないためである。

また、独学でパソコン操作やインターネットの利用方法をマスターした人もおり、利用上わからない場合には、メーリングリストにより知っている人に聞いたりもしている。

人に聞かれたくない場合には、Care Mailing Listの裏でのダイレクトなメールのやり取りで行われているようである。

要介護高齢者の容体が急変した時には救急車を呼べばよいが、医者に行くまでもない時には、Care Mailing Listに問合せすれば、河村氏の他、医師、保健婦等のメンバーによるアドバイスを受けることができる。例えば、「最近、様子がなんとなくおかしい。」「尿の出が少ないがどんなものか。」「転んでから1ケ月も痛がっているが、病院に連れて行かなくて大丈夫か。」といった問合せが寄せられている。

Care Mailing Listの利用者は、日頃から勉強している人も多いが、間違った解釈もみられ例えば、「介護保険制度が始まると、いくらお金をもらえるか。」という質問等がある。河村氏は、自分自身で回答できる問合せに対してはもちろん応対するが、自分自身だけでは回答できそうもない問合せに対しては、回答できそうな人に相談しながら応対したり、問合せをした人の地域の在宅介護支援センターを紹介したりしている。

メーリングリストの他に電子掲示板も運用している。内輪の話をしたりする場合に掲示板を活用している。

1.3.効果

Care Mailing List の PR は、河村氏自身のホームページやメールニュースで行っている。他にインターネット関連の雑誌の特集記事などで取り上げてもらっている。

本当に情報を必要としているのは、要介護高齢者を介護している人達である。特に高齢者夫婦は地域との接点がなく、一番情報を必要としている。

会員の中には、相手に答えを求めず、自分が発言してしまえば、それだけで満足する人もいる。

地域的には札幌の会員が比較的多く、活発である。北海道の会員が札幌に集まるなどして、オフラインの活動が盛んに行われている。

Care Mailing List は、当初、地域限定の運用は、考えていなかった。「情報がないね」「会報をつくろう」といったノリで取り組みが始まった。

地域に密着した情報が特に求められている。「託老所のように要介護高齢者の面倒を 1 人看るのも 2 人看るのも変わらないので、自宅で看てあげるよ。」と発言してくれている人もいる。現在では地域密着型の方が良いと考えている。お互いにすぐそばにいる方が会えるといったメリットがあるからである。支援センター、病院など、サービスを提供する側同士が集まれる場所があっても良いと考えている。何百という人に、オンラインで一斉に個人情報等が流れるとすぐに問題になる場合があるが、ラインに乗っていなければ問題はほとんど発生しない。

1.4.現在の課題

介護を職業としている人達の発言力が強すぎるあまり、それ以外の人達が萎縮してしまい、その人達の発言が少なくなっている。介護を職業としている人達は、何かと専門用語を使ったり、高度な話を展開しがちである。河村氏としては、むしろ専門用語がよく分からないような要介護高齢者の家族の方々に積極的に発言してもらいたいと思っている。

介護サービスは地域によって格差がある。寝たきり手当も市町村によってまちまちである。入浴サービスも地域によって回数が異なっている。東京以外の人は東京のことがよく分からない。逆に東京の人は地方のことがよく分からないといった問題もあるので、その地域ごとの対応が必要である。また、介護している人達は情報を入手するために市役所に行っても、情報がなかなか入手できず足踏みする時がある。現在、市役所に行かなくても、情報を入手できる方法がないか模索している。

1.5.今後の展開予定

立場的には、介護している人達は弱く、介護を職業としている人達は強い。そのため、自宅で介護している人達のために、より一層の情報を提供していきたいと考えている。

介護を職業としている人達は、愚痴的な話を嫌い、より有意義な議論を好んでいる。河村氏としては、愚痴的な話を含め、誰もが気軽に雑談できる場所にしたいと考えている。

また、1 つの型に押し付けたくないとも考えている。しかし、様々な立場の人が集まっているため、悪口にならないような一定のガイドライン的なものも必要となっている。

さらに、介護保険制度に関する分かりやすい情報、施設利用に関する情報、介護専門職に関する情報、介護者支援に関する情報、カウンセリングに関する情報等を提供していきたいと考えている。このうちカウンセリングに関する情報提供については、介護される側は充実してきているが、介護する側に対してはまだまだ不足している。

2.要介護高齢者（本人／介護者）の情報通信利用

高齢の人が、インターネットを利用しようとする場合、明確に目的を持っており、効果を期待するため、なかなか取り組めない。しかしながら、若い人は、軽いノリでとりあえずパソコンを買ってしまい、

身近な友達とメールのやり取りをすることで仲良くなりたいと思う。すると、パソコンを入手したり、インターネットに接続したりと、行動が能動的になり、どん欲さも出てくるようになる。当初は、パソコンを購入しても、何ができるのかまで理解している人は少なかった。

3.行政への要望事項

現在、介護している人達の情報を入手できる場所はあるが、場所によっては情報をどのように活用してよいのか分からなくなってきている。そのため、現場サイドと情報をつくる人達とのギャップが発生している。例えば、要介護高齢者の家族が市役所の人から「寝たきり老人向けの布団乾燥器の配給サービスを受けられますが、このようなサービスを受けますか？」と聞かれた時、その家族は何のためにサービスを受けるのか、実はよく分からなくなっている場合がある。このようにサービスを紹介されると、本当は必要でなくてもサービスを受けなくてはならないという気持ちが発生してしまうといった問題がある。このため、「このような場合には、このようなサービスがあります。」といったサービスの紹介の仕方が求められている。

介護保険制度についても果たして何人の人が理解しているのか疑問である。情報は確かに増えてきているが、受け取った側が活用できなくなっている。情報を与えただけで終わらないでほしいと願っている。介護している人達のために、難しい情報を噛み砕いて分かりやすくしてあげる、何かクッション的な役割を持った人達が求められている。そうすれば理解する人達も増えてくるのではないだろうか。各地域の世話人みたいな人、何かの時に駆け付けられる人など、オフラインの中心的な役割を担った人達が必要になってきている。

４．知的障害者本人アンケート
調査票／単純集計結果

障害者にやさしい情報通信のあり方に関する調査
（知的障害児者本人対象）

【ご記入にあたってのお願い】

(1) この調査は、あなたのお名前を書く必要はありません。あなたの秘密は守られますので、思っていることをそのままに答えてください。答えたくないことは無理に答えなくてもいいです。

(2) この調査票は、知的障害児者ご本人を対象としています。できるだけ、ご本人が中心になって答えてください。ただし、ご家族と相談してもいいです。
　また、ご本人が記入できない場合には、かわってどなたかがご本人の意見を聞いてお答えください。そのときに、質問文の中で「あなた」と書いてあるのは、すべて知的障害児者ご本人（調査をお願いしたご本人）のことをさします。

(3) 問１から順に答えてください。★印のある質問には全部に答えてください。★印のない質問は【　】の中や矢印（→）の指示に従ってください。

(4) 答えには、あてはまる番号に○印をつけるところと、数字を書くところがあります。

〔例１〕

１．はい　　２．いいえ

〔例２〕

		歳

答えが「その他」の時は、回答番号に○をつけて、その内容を（　　）のなかに具体的に書いてください。

(5) 質問に答え終わったら、「返信用封筒」に入れ、３月31日（水）までにポストに入れてください。２種類の調査票を一緒に「返信用封筒」に入れて送ってください。

このアンケートについての質問は、次の連絡先へ：

株式会社ＣＲＣ総合研究所　生活文化部　（担当：中村、河野）
住　　所：東京都江東区南砂２－７－５
電話番号：03-5634-5875(直通)
ファクシミリ：03-5634-7339
e-mail　：ma-nakamura@crc.co.jp

※特に記入のない場合は、n=449。
※NA は無回答。

【放送サービスについてお聞きします。】

★問１．あなたはどのようなテレビ放送を見ていますか。（(1)～(4)のそれぞれ１つづつに○）

(1) 一般の放送……	１．見ている 93.1	２．知っているが見ていない 2.4		NA 4.5
(2) ＢＳ（放送衛星）放送…	１．見ている 85.1	２．知っているが見ていない 5.3	３．知らない 6.0	NA 3.6
(3) ＣＳ（通信衛星）放送…	１．見ている 3.1	２．知っているが見ていない 16.0	３．知らない 56.1	NA 24.7
(4) ＣＡＴＶ（ケーブルテレビ）	１．見ている 14.5	２．知っているが見ていない 20.0	３．知らない 45.0	NA 20.5

★問２．どのようなテレビ番組を見ていますか。（あてはまるすべてに○）

１．ニュース、天気予報	55.7	７．クイズ番組やお笑い番組	63.0
２．料理番組、テレビショッピングなど	25.2	８．スポーツ	40.8
３．福祉チャンネル	10.2	９．音楽	56.3
４．地域イベントの案内情報	7.8	10．ワイドショー	20.0
５．アニメ、マンガ	72.6	11．教育	16.9
６．ドラマ、映画	59.9	12．その他（　　）4.7	NA 3.1

【あなたが使っている機械についてお聞きします。】

★問３．あなたは家の電話を使っていますか。（あてはまるすべてに○）

１．知らない	2.9
２．使っていない → 問４．へすすむ	29.6
３．番号を押して電話をかける	40.8
４．ワンタッチダイヤル（短縮ダイヤル）で電話をかける	7.8
５．誰かに手伝ってもらって、電話をかける	14.9
６．かかってきた電話をとる	45.7
	NA 2.7

→ ＊．電話を使うときに、わかりにくいことや困ることがありますか。（あてはまるすべてに○）

n=291

１．使い方がわかりにくい	12.7	５．電話代などが高い	7.6
２．説明書がわかりにくい	13.7	６．その他（　　）	6.5
３．電話の音をかえられない	10.3	７．特にない	30.9
４．言いたいことをなかなかわかってもらえない	29.2		NA 12.0

★問４．あなたはテレビ電話を使っていますか。（１つに○）

１．使っている	1.8	２．使っていない	54.3	３．知らない	42.3	NA	1.6

★問５．あなたはファックス（ファクシミリ）を使っていますか。（１つに○）

１．使っている	4.7	２．使っていない	58.8	３．知らない	34.3	NA	2.2

→＊．ファックスを使うときに、わかりにくいことや困ることがありますか。（あてはまるすべてに○）

n=21

１．使い方がわかりにくい	23.8	４．ファックスを使った時のお金が高い	19.0
２．説明書がわかりにくい	19.0	５．その他（　　）	-
３．手伝ってくれる人がいないと一人では使えない	47.6	６．特にない	14.3
		NA	14.3

★問６．あなたは携帯電話・ＰＨＳを使っていますか。（あてはまるすべてに○）

１．知らない	22.0		
２．使っていない → 問７．へすすむ	66.1		
３．番号を押して電話をかける	4.9		
４．ワンタッチダイヤル（短縮ダイヤル）で電話をかける	3.8		
５．手伝ってもらって、電話をかける	1.6		
６．かかってきた電話をとる	5.6	NA	2.9

→＊１．使っているのはなぜですか。（あてはまるすべてに○）

n=40

１．何かあったときのため	55.0	４．仕事に必要だから	5.0
２．公衆電話が使えない・使いにくいから	2.5	５．その他（　　）	12.5
３．いつでも使えるから	62.5	６．わからない -	NA 10.0

→＊２．使うときに、わかりにくいことや困ることがありますか。（あてはまるすべてに○）

n=40

１．使い方がわかりにくい	20.0	５．電話代が高い	30.0
２．説明書がわかりにくい	17.5	６．その他（　　）	2.5
３．ボタンが小さくて押しにくい	15.0	７．特にない	25.0
４．画面の字が小さい・見にくい	7.5		NA 20.0

★問7．あなたはポケットベルを使っていますか。（1つに○）

1．使っている 0.2	2．使っていない 64.8	3．知らない 32.3
		NA 2.7

★問8．あなたはワープロやパソコンを使っていますか。（1つに○）

1．知らない →	問10．へすすむ	25.6
2．使っていない →	問9．へすすむ	50.1
3．ワープロだけ使っている		11.8
4．パソコンだけ使っている		7.6
5．ワープロ、パソコンの両方とも使っている		3.1
		NA 1.8

→ ＊．【ワープロやパソコンを使っている人は答えてください。】

(1)ワープロやパソコンを使っているのは何のためですか。（あてはまるすべてに○）

n=101

1．仕事をするため	1.0	4．会やサークルのため	4.0	
2．勉強するため	31.7	5．パソコン通信やインターネットをするため	1.0	
3．趣味のため（ゲーム、絵を描くなど）	74.3	6．その他（　　）	12.9	NA 2.0

(2)ワープロやパソコンの使い方はどうやって知りましたか。（あてはまるすべてに○）

n=101

1．学校	38.6	5．友だちに教えてもらった	2.0	
2．職場	2.0	6．家族に教えてもらった	72.3	
3．講座などを受けた	5.0	7．自分で勉強した	3.0	
4．ボランティアの人に教えてもらった	3.0	8．その他（　　）	2.0	NA 1.0

(3)あなたとワープロやパソコンを一緒に使ったり、使い方を教えてくれる人は誰ですか。（あてはまるすべてに○）

n=101

1．奥さん、だんなさん	2.0	8．パソコン教室や講座の先生	2.0
2．自分の子ども	2.0	9．ボランティアの人	4.0
3．お父さん・お母さん	70.3	10．友だち	4.0
4．きょうだい	30.7	11．その他（　　）	4.0
5．おじいさん、おばあさん	-	12．一人でやっている	5.9
6．学校の先生	36.6	NA	1.0
7．仕事先の人	2.0		

(4) ワープロやパソコンを使うときに、わかりにくいことや困ることがありますか。（あてはまるすべてに○）　n=101

1．ワープロやパソコンの使い方がわかりにくい	31.7
2．説明書がわかりにくい	32.7
3．画面がごちゃごちゃしていて見にくい	9.9
4．画面にでてくる言葉がわかりにくい	21.8
5．キーボードのキー（ボタン）がたくさんあってわかりにくい	29.7
6．２つ以上のキーを一緒に押すのがむずかしい	21.8
7．ダブルクリックなどマウスの操作がしにくい	11.9
8．その他（　　）	5.0
9．特にない	24.8
NA	1.0

→ 問10．へすすむ

【ワープロやパソコンを使っていない人は、答えてください。】

問９．あなたが、ワープロやパソコンを使っていないのはなぜですか。（あてはまるすべてに○）　n=225

1．むずかしそうで、自分にはできそうにない	55.6
2．ワープロ、パソコンで何ができるのかわからない	25.3
3．使い方を教えてくれる人がいない	19.6
1．どこで、何を買えばいいかわからない	6.7
5．機械の値段が高い	13.8
6．その他（　　）	7.6
7．わからない	12.4
NA	8.9

【全員、答えてください。】

★問10．これから先、あなたは次の機械を使いたいと思いますか。（あてはまるすべてに○）

1．家の電話	57.5	4．携帯電話・PHS	35.2	7．パソコン	24.3
2．テレビ電話	23.6	5．ポケットベル	6.0	8．どれも使いたくない	12.5
3．ファックス	20.3	6．ワープロ	21.6	NA	7.1

【パソコン通信やインターネットについてお聞きします。】

★問11．パソコン通信やインターネットとは、おうちなどのパソコンから、外のコンピューターにつないで、いろいろなことを知れたり、ともだちができたり、自分の意見を言ったりできるものです。あなたは、パソコン通信、インターネットをやっていますか。（あてはまるすべてに○）

1．パソコン通信をやっている		0.7
2．インターネットをやっている		0.7
3．どちらもやっていない	→ 問12．へすすむ	56.1
4．知らない	→ 問13．へすすむ	37.9
		NA 4.7

＊．パソコン通信、インターネットをやっている人は、答えてください。

(1) パソコン通信やインターネットをあなたに教えてくれたり、一緒にやっている人は誰ですか。（あてはまるすべてに○）　n=6

1．奥さん、だんなさん	-		7．仕事先の人	-	
2．自分の子ども	-		8．パソコン教室や講座の先生	-	
3．お父さん・お母さん	16.7		9．ボランティアの人	-	
4．きょうだい	-		10．友だち	-	
5．おじいさん、おばあさん	-		11．その他（　　）	-	
6．学校の先生	33.3		12．一人でやっている	16.7	NA 33.3

(2) パソコン通信やインターネットをやっているのはなぜですか。（あてはまるすべてに○）　n=6

1．友だちと遊ぶため	-		5．自分の意見や作った物を発表するため	-	
2．たくさん友だちができるから	-		6．仕事のため	-	
3．楽しみのため(絵や写真をみるなど)	33.3		7．その他（　　）	-	
4．知りたいことがあるから	50.0		8．わからない	-	NA 33.3

(3) パソコン通信やインターネットで何をしていますか。（あてはまるすべてに○）　n=6

1．電子メールのやりとり	16.7		4．知りたいことを調べる	16.7
2．メーリングリストでのともだち付きあい	-		5．ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞを見る・ﾈｯﾄｻｰﾌｨﾝ	50.0
3．フォーラム、ネット＊への参加	-		6．ホームページを作る・見せる	-
			7．その他（　　）	-
				NA 33.3

＊パソコン通信やインターネットで、パソコンを使って話し合いなどができるもの

→ 問13．へすすむ

【パソコン通信もインターネットも、どちらもやっていない人は、答えてください。】

問12．あなたが、パソコン通信、インターネットをやっていないのはなぜですか。（あてはまるすべてに○）

n=252

1．むずかしそうで、できそうにない	62.7
2．パソコン通信やインターネットで何ができるのかわからない	25.4
3．やり方を教えてくれる人がいない	17.9
4．どこで、どのような機械を買えばよいのかわからない	8.3
5．たくさんお金がかかる	19.4
6．その他（　　）	6.7
7．わからない	16.3
	NA 3.2

【全員、答えてください。】

★問13．これから、あなたはパソコン通信やインターネットをやりたいと思いますか。（1つに○）

1．すぐにでもやりたい	2.4
2．わかりやすければ、やりたい	9.8
3．使い方を教えてくれれば、やりたい	7.8
4．お金があればやりたい（機械を買うなど）	3.1
5．やりたくない	17.8
6．わからない	48.6
	NA 10.5

【全員、答えてください。】

★問14．あなたは、パソコン通信などを使って家で仕事をする「テレワーク」を知っていますか。（1つに○）

1．知っている	2.9	2．知らなかった	92.0	NA	5.1

★問15．あなたは、「テレワーク」をしたいですか。（1つに○）

1．今、テレワークで働いている	-	3．テレワークで働きたくない	6.9
2．テレワークで働いてみたい	4.0	4．わからない	82.0
			NA 7.1

【情報通信サービスについてお聞きします。】

★問16．あなたは、次のような情報通信サービスなどを使いたいと思いますか。（今、使っているものと、使ってみたいものすべてに○）

1．障害者に対して、情報通信機器やｻｰﾋﾞｽの使い方について相談にのるｻｰﾋﾞｽ	11.4
2．携帯テレビのようなものを持って外に出かけると、自分の今いる場所を教えてくれる機械	15.8
3．一人で外に出かけて、何かあったときや困ったときに、ペンダントのボタンを押すと、助けがきてくれるサービス	43.0
4．どれも使いたくない	5.6
5．わからない	38.5
	NA 7.1

★問17．問16の他にあったらいいなと思う情報通信サービスなどを、下の欄に自由に書いてください。

【情報化社会についてお聞きします。】

★問18．あなたは福祉などの生活に必要なこと、知りたいと思うことを、どこから教えてもらっていますか。（あてはまるすべてに○）

1．家族や親戚から	67.0
2．友だちや知りあいから	11.8
3．会社や学校、施設や作業所から	47.7
4．お医者さんから	2.9
5．市役所や公民館の人やお知らせから	11.4
6．障害児者の団体などから	28.3
7．テレビ・ケーブルテレビから	7.6
8．ラジオから	2.4
9．新聞、雑誌から	9.8
10．パソコン通信やインターネットから	-
11．その他（　　）	1.3
12．どこからも教えてもらっていない	8.2
	NA 9.4

★問19. 今の生活で、もっと知りたいと思うことは何ですか。（あてはまるすべてに○）

1．ふだんの生活のこと	19.6
2．仕事のこと	17.1
3．勉強のこと	9.4
4．遊びや楽しみのこと	40.1
5．仲間づくりのこと	24.1
6．行政サービスのこと	10.2
7．福祉のこと	16.3
8．病院・お医者さんや健康のこと	13.4
9．社会のこと	5.8
10．その他（　　）	1.1
11．特にない	21.8
	NA 11.6

★問20. 知りたいことを機械を使って調べるときに、困ることがありますか。（あてはまるすべてに○）

1．機械を使うとお金がかかる	5.8
2．どんな機械を使えばいいのかわからない	20.5
3．機械の使い方がわからない	26.1
4．わからないことや知りたいことを調べても、内容が理解できない	21.2
5．手助けをしてくれる人がいない・少ない	10.2
6．その他（　　）	1.1
7．特にない	9.8
8．機械を使って調べていない	30.1
	NA 14.9

★問21. 近ごろ、携帯電話やインターネットなどを使う人がふえています。このように機械を使う人が多くなると、世の中についていけないという不安を感じますか。（１つに○）

1．とても感じる	10.2
2．少し感じる	9.6
3．あまり感じない	10.0
4．全く感じない	7.1
5．わからない	55.5
	NA 7.6

【ここからは、あなたのふだんの生活などについてお聞きします。】

★問22. 外出は一人でできますか。（あてはまるすべてに○）

1．一人でできる　26.3
2．決まったところ（学校や職場など）なら一人でできる　43.2
3．誰かと一緒であればどこへでもできる　53.2
4．ほとんど外出しない → 問23. へすすむ　5.1
NA 4.0

付問. あなたは、外出したときに、困ることがありますか。（あてはまるすべてに○）n=411

1．電車やバスの行き先がわかりにくい　43.8
2．電車やバスの料金がわかりにくい　46.5
3．一人では切符を機械で買えない　47.7
4．道に迷いやすい　30.2
5．電話がかけられない　35.3
6．標識や案内が読めない　49.4
7．郵便局や銀行などのお金をだしたりする機械（ＡＴＭ端末）が一人では使えない　62.8
8．地図が読めない　52.8
9．外出したときに手伝ってくれる人がいない　15.1
10．その他（　　）　2.2
11．特にない　15.6
NA　6.3

★問23. どういう人と話をしますか。（１つに○）

1．誰とでも話す　25.6
2．家族やいつも一緒にいる友だちなど身近な人とは話すが、初めてあった人とは話せない　49.0
3．誰とでもあまり話せない　12.7
4．誰とも話したくない　0.2
5．5．わからない　5.1
NA 7.3

★問24. 家族の人との付きあいについて、次の質問に答えてください。

(1) あなたは、家族いがいに、ふだんどのような人と、話したり会ったりしていますか。（あてはまるすべてに○）

1．幼稚園や学校の友だち　37.4
2．通所施設の友だち　39.9
3．サークルや団体の友だち　21.4
4．習い事を一緒にしている友だち
5．　9.4
6．近所に住んでいる友だち　12.7
6．職場の人　22.3
7．ボランティア　23.2
8．ホームヘルパーさん、家政婦さん　0.9
9．その他（　　）　6.0
10．家族いがいの人は付きあっていない → 問25. へすすむ　5.1
NA　4.7

(2) あなたは、、家族いがいの人と、ふだんどのように、話したり会ったりしていますか。
（あてはまるすべてに○）　n=405

1．会う	70.4	4．手紙のやりとりをする	8.9
2．電話する	28.1	5．電子メールでやりとりをする	-
3．ファックスのやりとりをする	2.0	6．その他（　　）	9.4
		NA	15.1

(3) あなたは、家族いがいの人と、1 週間 に何回くらい、話したり会ったりしていますか。
（1つに○）　n=405

1．週に1回より少ない	8.1	3．週に3～4回くらい	13.8
2．週に1～2回くらい	7.9	4．週に5回より多い	58.8
		NA	11.4

★問25．あなたは、今の生活で困っていることがありますか。（あてはまるすべてに○）

1．身の回りのことをしてくれる人がいない	0.9	
2．なやみなどを相談する人がいない	5.3	
3．人との付きあいがうまくいかない	21.6	
4．地域、近所にうまくとけこめない	14.0	
5．自分にあった学校がみつからない	0.9	
6．よい職場がみつからない	9.4	
7．生活に必要なお金をかせげない	16.7	
8．生活をするのに必要な 情報 が得られない	4.2	
9．健康や 体力 に自信がない	11.1	
10．その他（　　）	5.6	
11．特に困っていることはない	34.3	NA 14.3

【あなたご自身についておうかがいします】

★F1．性別・年齢

1．男	2．女
54.3	43.7

NA 2.0

平成11年1月1日現在　□□ 歳

★F2．あなたは、今、次のうちどこに住んでいますか。（1つに○）

1．自宅	90.2	4．通勤寮	-	
2．施設	4.2	5．学校の 寮	1.3	
3．グループホーム	0.7	6．その他（　　）	1.1	NA 2.4

★Ｆ３．あなたが、今、住んでいる地域はどこですか。（入所中・長期入院の方は施設・病院のある場所を書いてください。）

＿＿＿＿＿＿＿＿ 都道府県	＿＿＿＿＿＿＿＿ 区市町村

★Ｆ４．この調査の答えは、あなたが自分で書いくださいましたか。（１つに○）

１．自分で書いた	21.2
２．自分で書いていない	76.4
	NA 2.4

＊１．記入してくださった方はどなたですか。ご本人からみた関係でお答えください。（１つに○）　n=343

１．父親・母親	95.9	３．子ども	0.3
２．配偶者（妻・夫）	-	４．その他（　　）	3.8
			NA -

＊２．この調査には、どのように答えてくださいましたか。（１つに○）　n=343

１．ご本人の意見を確認しながら書いた	24.5
２．ご本人の意見を推察しながら書いた	73.5
	NA 2.0

★問26．この調査について、ご意見などありましたら、ご自由に書いてください。

～調査はこれで終わりです。ご協力ありがとうございました。～

５．知的障害者家族アンケート
調査票／単純集計結果

障害者にやさしい情報通信のあり方に関する調査
（知的障害児者ご家族対象）

【ご記入にあたってのお願い】

(1) この調査は、あなたのお名前を書く必要はありません。個人の秘密は守られますので、ふだん思っていることをできるかぎりありのままに答えてください。答えたくないことは無理に答えなくてもかまいません。

(2) 調査票は、知的障害児者ご本人対象（クリーム色の用紙）と、ふだん知的障害児者とご一緒に生活されている方対象（みどり色の用紙）の２種類に分かれています。

(3) この調査票は、ふだん知的障害児者とご一緒に生活しておられる方を対象としています。

(4) 質問文の中で「ご本人」と書いてあるのは、すべて知的障害児者ご本人（調査をお願いしたご本人）のことをさします。

(5) 問１から順にお答えください。★印のある質問には全員の方がお答えください。★印のない質問は【　】の中や矢印（→）の指示に従ってください。

(6) 回答は、あてはまる番号に○印をつけていただくところと、数字を記入していただくところがあります。

〔例１〕 １．はい　　２．いいえ　　〔例２〕 [　　] 歳

お答えが「その他」の場合には、回答番号に○をつけたうえで、その内容を（　　）のなかに具体的に書いてください。

(7) 調査票の記入が終わりましたら、同封の「返信用封筒」に入れ、３月31日（水）までに投函してください。２種類の調査票を一緒に「返信用封筒」に入れてご返送ください。

(8) 問い合わせ先：株式会社ＣＲＣ総合研究所　公共システム事業部　生活文化部
担　　当：中村、河野
住　　所：東京都江東区南砂２－７－５
電話番号：０３－５６３４－５８７５（直通）
ファクシミリ：０３－５６３４－７３３９
e-mail　：ma-nakamura@crc.co.jp

※ 調査票の中で使用されている「情報通信機器」とは、電話・ファクシミリ・テレビなど通信や放送を通じて情報を入手したり発信したりするための機器をさします。

※特に記入のない場合は、n=459。
※NAは無回答。
【放送サービスについてお聞きします。】

★問１．あなたは次のようなテレビ放送についてご存じでしたか。(1)～(4)のそれぞれにお答えください。（(1)～(4)のそれぞれ１つづつに○）

(1) 一般の放送……	１．視聴している 94.6	２．知っているが視聴していない 0.9		NA 4.6
(2) ＢＳ（放送衛星）放送……	１．視聴している 47.9	２．知っているが視聴していない 39.9	３．知らない 2.2	NA 10.0
(3) ＣＳ（通信衛星）放送……	１．視聴している 5.7	２．知っているが視聴していない 54.0	３．知らない 21.8	NA 18.5
(4) ＣＡＴＶ（ケーブルテレビ）	１．視聴している 18.1	２．知っているが視聴していない 61.4	３．知らない 6.3	NA 14.2

★問２．どのようなテレビ番組を視聴していますか。（あてはまるすべてに○）

１．ニュース・報道	94.8	９．ドラマ	78.6
２．ドキュメンタリー（実際あった出来事をそのまま記録したもの）	81.9	10．映画	71.0
３．生活情報番組(料理番組、ﾃﾚﾋﾞｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞ等)	57.1	11．バラエティ	56.0
４．健康づくりや健康相談	48.4	12．スポーツ	69.1
５．行政サービスの紹介	24.2	13．音楽	64.5
６．福祉チャンネルなど福祉に関する番組	53.8	14．芸能	41.0
７．地域イベントの案内情報	25.3	15．教育	43.8
８．アニメ	29.0	16．その他（　）	2.8
		NA	1.3

★問３．ＮＨＫでは、市町村民税非課税の重度の知的障害者に対して、受信料を全額免除していますが、あなたのご家庭ではこの制度を利用していますか。（１つに○）

１．現在利用している	5.2
２．知っているが利用していない	11.5
３．知っているが免除対象にならない	46.2
４．知らなかった	34.4
NA	2.6

【あなたがお持ちの情報通信機器についてお聞きします。】

★問４．あなたは次の情報通信機器を知っていますか。（あてはまるすべてに○）

１．固定電話（加入電話）	92.2	６．ワープロ	78.9
２．テレビ電話	58.6	７．パソコン	72.5
３．ファクシミリ	72.5	８．緊急通報装置（無線式ペンダント型等）	16.3
４．携帯電話・PHS	80.0	９．どれも知らない	0.9
５．ポケットベル	68.0	NA	2.6

★問５．あなたは次の情報通信機器を利用していますか。あてはまるすべてに○をつけ、矢印に従ってお進みください。矢印のついている選択肢を複数選んだ方はそれぞれの進み先のすべてにお答えください。（あてはまるすべてに○）

１．固定電話（加入電話）	85.6	６．ワープロ → 問９へ	36.2
２．テレビ電話 → 問６へ	-	７．パソコン → 問９へ	18.7
３．ファクシミリ	32.7	８．緊急通報装置（無線式ペンダント型等）	0.2
４．携帯電話・PHS → 問７へ	43.6	９．どれも利用していない → 問 10 へ	3.3
５．ポケットベル → 問８へ	6.1	NA	3.7

問６．【問５で「２．テレビ電話」に○をつけた方がお答えください】
テレビ電話で通信をしている相手は次のうちの誰ですか。（相手もテレビ電話に限る）
（あてはまるすべてに○） n=0

１.親戚	-	４．医療関係従事者（医師、看護婦など）	-
２.友人	-	５．保健、福祉関係従事者（保健婦、施設等職員など）	-
３．会社の同僚、上司、部下	-	６．その他（　） -	
		NA	-

問７．【問５で「４．携帯電話・ＰＨＳ」に○をつけた方がお答えください】
利用している理由は何ですか。（あてはまるすべてに○） n=200

１．本人への連絡用	18.0	１．使える時間や場所が自由	43.0	７．その他（　）	1.5
２．本人からの連絡用	21.0	２．仕事に必要	29.5	NA	0.5
３．緊急時の連絡用	71.5	３．家族で共用するため	24.0		

問８．【問５で「５．ポケットベル」に○をつけた方がお答えください】
利用のおもな目的はなんですか。（あてはまるすべてに○） n=28

１．本人からの連絡用	14.3	３．仕事に必要	32.1	５．その他（　）	17.9
２．緊急時の連絡用	42.9	４．家族で共用するため	17.9	NA	-

問９．【問５．で「６．ワープロ」「７．パソコン」に○をつけた方がお答えください。】
使い方はどのように習得しましたか。（あてはまるすべてに○） n=188

１．職場で学んだ	23.4
２．講座を受講した（受講先を具体的に：主催＿＿＿ 講座名＿＿＿＿）	9.0
３．ボランティアに教えてもらった	0.5
４．知人に教えてもらった	11.7
５．家族に教えてもらった	37.2
６．独学	29.8
７．その他（　）	1.1
NA	1.6

【全員の方がお答えください。】

★問 10．ご自宅にワープロ、またはパソコンをお持ちですか。（１つに○）

１．ある　64.5	２．ない　31.8	NA 3.7

付問. お持ちのワープロ、パソコンを使っているのは誰ですか。（あてはまるものすべてに○）
n=296

１．ご本人　21.6	２．あなた　47.3	３．その他の家族 77.7　NA4.7

★問 11．あなたは次の情報通信機器を、今後（継続して）利用したいと思いますか。（あてはまるすべてに○）

１．固定電話（加入電話）	79.7	６．ワープロ	45.1
２．テレビ電話	8.9	７．パソコン	44.2
３．ファクシミリ	44.7	８．緊急通報装置（無線式ペンダント型等）	8.9
４．携帯電話・PHS	51.9	９．どれも利用（継続）したいと思わない	1.5
５．ポケットベル	3.9	NA	5.7

【パソコン通信やインターネットについてお聞きします。】

★問 12．パソコン通信やインターネットとは、自宅等のパソコンから、外のコンピューターにつないで、様々な情報を得たり、人と交流したり、自分の意見を発表したりできるものです。あなたは、パソコン通信、インターネットを利用していますか。（あてはまるすべてに○）

１．パソコン通信を利用している		3.7
２．インターネットを利用している		8.3
３．どちらも利用していない	→ 問 13．へ進む	86.3
	NA	5.0

付問.【問 12 で「１．パソコン通信を利用している」「２．インターネットを利用している」に○をつけた方がお答えください。】

(1) パソコン通信やインターネットをあなたに教えてくれたり、利用について相談にのってくれる人は 誰ですか。（あてはまるすべてに○）　n=40

１．家族	35.0	５．プロバイダーやサポートセンター	17.5
２．パソコン教室や講座の先生	-	６．その他（　　）	12.5
３．ボランティア	-	７．利用の仕方を教えてくれたり、相談にのってくれる人はいない	-
４．友人、知人	47.5		
		NA	2.5

(2) 利用する目的はなんですか。（あてはまるすべてに○）　n=40

1．介助等に関する相談をするため	5.0
2．必要な情報を得るため	75.0
3．交流や交流範囲を拡大するため	25.0
4．自分の意見や知識、作品を発表するため	
5．ご本人の作品などの発表	2.5
6．趣味のため	2.5
7．仕事のため	40.0
8．楽しみのため	47.5
9．その他（　　）	35.0
NA	-
	2.5

(3) どのように利用していますか。矢印のついている選択肢を複数選んだ方はそれぞれの進み先のすべてにお答えください。（あてはまるすべてに○）　n=40

1．個人的な電子ﾒｰﾙの交換	55.0	5．ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞを閲覧・ﾈｯﾄｻｰﾌｨﾝ	
2．ﾒｰﾘﾝｸﾞﾘｽﾄによる交流	7.5	▶副問2．へすすむ	60.0
3．ﾌｫｰﾗﾑ、ﾈｯﾄ*への参加	12.5	6．ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞの作成・公開	5.0
4．情報収集・検索	67.5	7．その他（　　）	-
		NA	5.0

＊パソコン通信やインターネットにおいて、パソコンを通じて特定のことについて話し合い交流等の行える会議室等の事

▶副問1．【問 12．付問(3)で「2．メーリングリストによる交流」「3．フォーラム、ネットへの参加」に○をつけた方がお答えください。】

① どのようなフォーラム、ネットやメーリングリストを利用していますか。（あてはまるすべてに○）　n=5

1．健康と医学(病気、病院、ﾀﾞｲｴｯﾄなど)	-
2．保健・福祉（介護・介助、ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱなど）	40.0
3．社会（社会問題など）	20.0
4．教育・学習	-
5．インターネット・コンピュータ（www、地域ﾈｯﾄ、ﾊﾟｿｺﾝ、Macintosh、Windows、ｸﾞﾗﾌｨｯｸ、音楽技術など）	60.0
6．交流（世代別、職業別、出身校別など）	-
7．地域（国内、海外）	20.0
8．生活（食、美容・健康、ﾍﾟｯﾄなど）	-
9．趣味・スポーツ（本、ｹﾞｰﾑ、ｽﾎﾟｰﾂ、ｱｳﾄﾄﾞｱ、旅行、写真など）	40.0
10．ｴﾝﾀｰﾃｲﾝﾒﾝﾄ（音楽、ﾀﾚﾝﾄ･俳優、ﾃﾚﾋﾞ、ﾗｼﾞｵ、映画、演劇など）	-
11．ビジネスと経済（起業、雇用、ﾏｰｹｯﾄと投資など）	20.0
12．学術研究（人文科学、社会科学、自然科学、技術など）	-
13．その他（　　）	20.0
NA	-

② フォーラム、ネットやメーリングリストを利用して良かったことや生活が変わったと思うことがありますか。（あてはまるすべてに○）　n=5

１．交流範囲が広がった、友達が増えた	40.0
２．介助に対する思いをわかちあう仲間ができた	20.0
３．相談ができるようになった	40.0
４．いろいろな情報を入手できるようになった	100.0
５．介助してくれる人を得られるようになった	-
６．外出できないことが苦にならなくなった	-
７．生活にハリを感じるようになった	-
８．仕事がしやすくなった	20.0
９．その他（　　）	-
10．特にない	-
NA	-

副問２．【問 12．付問(3)で「５．ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞの閲覧・ﾈｯﾄｻｰﾌｨﾝ」に○をつけた方がお答えください。】

どのようなホームページを閲覧していますか。（あてはまるすべてに○）　n=24

１．健康と医学（病院、病気、ﾀﾞｲｴｯﾄなど）	16.7
２．保健・福祉（介護・介助、ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱなど）	25.0
３．各種資料と情報源（図書館、辞書、郵便、電話番号など）	16.7
４．政治（政治、行政、国会、法など）	12.5
５．インターネット・コンピュータ（www、地域ﾈｯﾄ、ﾊﾟｿｺﾝ、Macintosh、Windows、ｸﾞﾗﾌｨｯｸ、音楽技術など）	41.7
６．教育（大学、専門学校、小中高校、語学など）	8.3
７．地域情報（国内、海外）	20.8
８．生活と文化（子ども、環境、ｸﾞﾙﾒなど）	25.0
９．趣味とスポーツ（ｱｳﾄﾄﾞｱ、ｹﾞｰﾑ、車、旅）	41.7
10．エンターテインメント（映画、音楽、芸能人、懸賞など）	33.3
11．メディアとニュース（ﾃﾚﾋﾞ[番組表]、新聞、雑誌など）	45.8
12．ビジネスと経済（起業、雇用、ﾏｰｹｯﾄと投資など）	16.7
13．学術研究（人文科学、社会科学、自然科学、技術など）	8.3
14．芸術と人文（写真、建築、美術館、歴史、文学など）	-
15．その他（　　）	-
NA	8.3

【問 12 でパソコン通信やインターネットを「３．どちらも利用していない」に○をつけた方がお答えください。】

問 13．あなたは、パソコン通信やインターネットを知っていましたか。（１つに○） n=396

１．内容まで知っていた	33.6	３．知らなかった → 問 15 へ	3.0
２．名前だけ知っていた	49.7	NA	13.6

付問．あなたが、パソコン通信、インターネットを利用していない理由はなんですか。（あてはまるすべてに○） n=330

１．難しそうで自分にはできそうにない	45.5
２．ﾊﾟｿｺﾝ通信やｲﾝﾀｰﾈｯﾄの内容（どのようなことができるのか）がわからない	28.5
３．利用方法を教えてくれる人がいない	20.6
４．利用方法を誰に聞いたらよいかわからない	9.7
５．どのような機器やソフトウェアをそろえたらよいのかわからない	16.4
６．どのようなネットワークやパソコン通信サービスの提供会社（プロバイダー）を利用すればよいのかわからない	15.2
７．機器の購入先、ネットワークやプロバイダーの申し込み方法がわからない	8.5
８．機器やソフトウェアの使い方がわからない	19.1
９．実際に利用する時に手助けをしてくれる人がいない	13.9
10．ネットワークやプロバイダーの利用料が高い	16.1
11．機器の購入費が高い	37.0
12．通信費が高い	21.2
13．パソコン通信やインターネットを始めるきっかけがつかめない	27.9
14．その他（　　）	10.3
15．使いたくない	3.0
16．特に理由はない	6.4
NA	2.4

問 14．パソコン通信やインターネットには、パソコンを通じて特定のことについて話し合い交流等を行えるフォーラム（電子会議室）、ネット、メーリングリスト等があります。あなたは、このようなフォーラム、ネット等のことを知っていましたか。（１つに○）

n=396

１．知っていた	34.1	２．知らなかった	57.3
NA	8.6		

【全員の方がお答えください。】

★問 15．あなたは、パソコン通信、インターネットを今後（継続して）利用したいと思いますか。（１つに○）

１．すぐにでも利用（継続）したい	→ 付問２へ進む	9.4
２．条件が整えば利用（継続）したい	→ 付問１・付問２へ進む	36.8
３．利用（継続）したくない	→ 問 16 へ	14.2
４．わからない	→ 問 16 へ	31.8
		NA7.8

付問１．【問 15．で「２．条件が整えば利用（継続）したい」に○をした方がお答えください。】

どのような条件が整えば今後（継続して）利用したいと思いますか。（あてはまるすべてに○）　n=169

１．自分に適した機器やソフトウェアがあれば	37.9
２．機器の選定や使い方などについて相談や手助けをしてくれる人や場所があれば	37.9
３．使い方を学ぶための場所や機会があれば（学びたい場所や機会を具体的に：　）	30.2
４．機器の購入や通信料に対して金銭的な補助があれば	50.3
５．その他（　）	5.9
NA	5.3

付問２．【問 15．で「１．すぐにでも利用（継続）したい」「２．条件が整えば利用（継続）したい」に○をした方がお答えください。】

あなたは、パソコン通信やインターネット上にある、パソコンを通じて特定のことについて話し合い交流等を行えるフォーラム（電子会議室）、ネット、メーリングリスト等に今後（継続して）参加したいと思いますか。（１つに○）　n=212

１．今後参加（継続）したい	52.4	２．今後参加（継続）したいとは思わない	31.6
		NA	16.0

【全員の方がお答えください。】

★問 16．あなたは、パソコン通信等の情報通信機器を利用して在宅で仕事をする「テレワーク」という働き方について知っていましたか。（１つに○）

１．知っていた	42.7	２．知らなかった	52.7	NA	4.6

★問 17．あなたは、このような働き方をしたいと思いますか。（１つに○）

１．すでに、このかたちで働いている	0.7	３．このようなかたちで働きたくない	23.3
２．条件が整えば働いてみたい	17.4	４．わからない	50.3
		NA	8.3

→付問．どのような条件ですか。（あてはまるもの２つまでに○）　n=80

１．会社がテレワークを導入すれば	12.5
２．一定の期間あるいは頻度であれば	20.0
３．機器の購入などに対して会社などから金銭的な補助があれば	23.8
４．給与などの就労条件が変わらなければ	20.0
５．機器操作の学習や研修機会があれば	43.8
６．自分に適した機器があれば	25.0
７．その他（　）	6.3
NA	-

【情報通信サービスの利用意向についてお聞きします。】

★問 18．あなたまたはご本人のために、次のような情報通信サービス等を利用したいと思いますか。（有料の場合もあり得ます。）（既に利用しているものも含めて、利用したいと思うすべてに○）

１．障害者・高齢者に対して、情報通信機器やサービスの使い方について相談に応じるアドバイザー（相談員）などが支援を行うサービス	42.3
２．障害者などが自宅外に一人で出た時、無線や衛星通信などによる道路案内（カーナビゲーション）の原理を応用して、介護者などが位置を確認できるサービス	39.4
３．視覚に障害がある人などの外出時に、無線送信装置を利用して、自分自身の位置やまわりの障害物に関する情報などを、音声によって本人に知らせるサービス	11.1
４．各人が個人健康情報（個人情報、医療データ）を入れたＩＣカードを持ち、どこの医療機関や福祉関連機関でも適切な医療等が受けられるサービス	45.5
５．在宅で療養している人の血圧や脈拍などを情報端末機器に記録し、保健所などに定期的に転送することにより、継続的な健康管理と緊急時対応をはかるサービス	17.6
６．在宅での安否を確認したり、緊急時での通報を受けたりして、何かあった時に助けがきてくれるサービス	50.8
NA	18.5

★問 19．問 18 の他に希望する情報通信サービス等がありましたら、下の欄にご自由にお書きください。

【情報化社会についてお聞きします。】

★問 20．あなたは福祉をはじめとする生活に必要な情報をどのように得ていますか。
（主なものに３つまで○）

１．家族や親戚から	12.0	11. ﾃﾚﾋﾞ・ｹｰﾌﾞﾙﾃﾚﾋﾞから	15.0
２．友達や知り合いから	47.3	12. ラジオから	0.7
３．会社や学校から	17.6	13. 新聞から	24.2
４．医者から	4.1	14. 雑誌から	2.2
５．訪問看護婦、保健婦、ﾎｰﾑﾍﾙﾊﾟｰ	2.2	15. 新聞記事検索を提供するﾌｧｸｼﾐﾘｻｰﾋﾞｽから	-
６．施設や作業所・福祉ﾎｰﾑなどから	31.6	16. ﾊﾟｿｺﾝ通信やｲﾝﾀｰﾈｯﾄから	0.2
７．福祉事務所・保健所、在宅介護支援センターなどから	14.8	17. 電話による新聞情報提供ｻｰﾋﾞｽから	-
８．県や市町村などの広報やお知らせから(録音テープや点字広報を含みます)	34.9	18. その他（　　）	-
９．民生委員や相談員などから	1.7	19. どこからも得るところがない	-
10. 障害者の団体や、親の会、家族の会などから	62.7	NA	3.1

★問 21．現在の生活で、不足していると感じる情報は何ですか。（あてはまるすべてに○）

１．日常生活に関する情報	9.4	７．福祉に関する情報	56.0
２．仕事に関する情報	15.3	８．健康・医療に関する情報	21.8
３．知識・教養に関する情報	8.7	９．経済・社会に関する情報	8.3
４．娯楽に関する情報	4.4	10. その他（　　）	1.7
５．社会参加や仲間づくりの情報	30.1	11. 特にない	16.1
６．行政サービスに関する情報	39.2	NA	7.4

★問 22．情報を得るにあたって、困っていることがありますか。（あてはまるすべてに○）

１．情報を得るための方法が限られているので情報量が少ない	30.9
２．情報通信機器の購入費用が高い	15.7
３．通信費が高い	12.9
４．自分が必要とする情報を得る方法や場所がわからない	20.7
５．自分の必要とする情報を得るために適切な情報通信機器がわからない	11.3
６．情報通信機器の使い方がわからない	9.2
７．自分が必要とする情報を得るために手助けをしてくれる人がいない・少ない	10.7
８．その他（　　）	1.3
９．特にない	27.2
NA	13.9

★問 23. あなたは、情報通信機器の発達などにともない、情報化が進むことによって障害がある方にどのような良い点（メリット）や悪い点（デメリット）があると思いますか。

(1) 良い点（あてはまるすべてに○）

１．コミュニケーションが広がる	47.3	５．生活が便利になる	31.8
２．就労がしやすくなる	9.8	６．楽しみが増える	44.4
３．社会参加がしやすくなる	32.9	７．その他（　　）	0.9
４．情報入手が容易になる	49.7	８．良い点は特にない	7.4
		NA	10.2

(2) 悪い点（あてはまるすべてに○）

１．情報化についていけない人が不利益を被る	36.4
２．次々と代わる情報技術にますますついていけなくなる	46.2
３．携帯電話・ＰＨＳの普及により、補聴器に雑音が入るなどの支障が増えている	9.2
４．私生活（プライバシー）の侵害が起きやすくなる	39.0
５．情報通信機器等の購入費がかかる	35.3
６．その他（　　）	2.6
７．悪い点は特にない	9.4
NA	13.1

★問 24. あなたは、自分の生活が便利になったり豊かになるのであれば、携帯電話やインターネットなどの情報通信機器やサービスを利用したいと思いますか。（１つに○）

１．ぜひ利用したい	25.1	３．あまり利用したくない	18.3
２．まあ利用したい	46.0	４．全く利用したくない	3.5
		NA	7.2

★問 25. あなたは、介助に役立ったり、介助の悩みを解決しやすくなるのであれば、携帯電話やインターネットなどの情報通信機器やサービスを利用したいと思いますか。（１つに○）

１．ぜひ利用したい	32.5	３．あまり利用したくない	10.0
２．まあ利用したい	48.6	４．全く利用したくない	2.4
		NA	6.5

★問 26．今後情報バリアフリー社会を目指す中で、行政やメーカーに対して望むことはありますか。

(1) 行政に対して望むこと（あてはまるすべてに○）

１．情報通信機器やシステムの開発や商品化を促す指針（ガイドライン）の策定	20.7
２．インターフェースの改善などの情報技術の標準化の推進	10.0
３．国の研究機関による機器・システムの研究開発	12.9
４．メーカーによる研究開発に対する助成	11.3
５．パソコン講習会の開催	28.8
６．ホームページなどによる情報提供の充実	23.3
７．情報通信関係ＮＰＯに対する支援	8.7
８．情報通信機器の購入費、プロバイダー利用料、通信料などの割引に対する助成	46.0
９．その他（　　）	1.5
10．特にない	16.6
NA	18.1

(2) メーカーに対して望むこと（あてはまるすべてに○）

１．	使いやすい情報通信機器・システムの開発・提供	53.2	
２．	情報通信機器の簡素化	39.2	
３．	わかりやすいマニュアルの作成	50.8	
４．	パソコン通信・インターネットなどの講習会の開催	29.8	
５．	情報通信機器などの規格統一・標準化の実施	26.6	
６．	プロバイダー利用料、通信料などの割引制度の導入	37.5	
７．	ユーザ・サポート体制の充実	21.1	
８．	その他（　　）	1.7	
９．	特にない	11.1	NA 14.4

【日常生活についてお聞きします。】

★問 27．あなたのご家庭では、現在、ホームヘルプサービス（民間のサービスも含む）を利用していますか。（１つに○）

１．現在利用している、又は１年以内に利用したことがある	2.6	２．知っているが利用していない	81.9
		３．知らなかった	9.6
		NA	5.9

★問 28．あなたが介助をする上で困っていることは何ですか。（主なものに３つまで○）

１．外出しにくい	22.9	７．介助の悩みを相談できる人がいない	3.5
２．仕事に出られない	13.7	８．介助を代わってくれる人がいない	20.9
３．友人・知人とのつきあいができない	6.8	９．自分のための時間がとれない	21.6
４．地域活動に参加しにくい	11.1	10．健康や体力に自信がない	20.0
５．障害者の家族との交流機会が少ない	4.6	11．その他（　　）	2.6
６．介助に関する情報が得られない	5.4	12．特にない	28.3
		NA	10.7

【ご本人のことについておうかがいします】

★問 29．ご本人は、次の手帳をお持ちですか。お持ちの場合は、その等級や判定もお答えください。（あてはまるすべてに○）

1．療育手帳 54.7	判定 n=251	1．A 30.7　5．B1 15.1 2．A1 9.2　6．B2 6.4 3．A2 8.8　7．その他の判定(　) 6.4 4．B 22.7　NA 0.8
2．身体障害者手帳 5.7	等級 n=26	1．1級 30.8　3．3級 30.8　5．5級 3.8 2．2級 19.2　4．4級 11.5　6．6級 3.8 NA -
3．精神障害者保健福祉手帳 1.1	等級 n=5	1．1級 -　2．2級 20.0　3．3級 80.0 NA -
4．どれも持っていない 4.6 NA 39.2		

★問 30．ご本人の就業、就学状況は、次のどれにあたりますか。（1つに○）

1．仕事についている（授産施設・作業所を含む）	40.7	
2．幼稚園・保育園児・幼稚部（盲・ろう学校の幼稚部）	0.4	
3．学生・生徒（普通学級）	0.7	
4．学生・生徒（特殊学級・養護学校・盲学校・ろう学校）	34.9	
5．通園施設等で就学前訓練中	0.4	
6．職業訓練中	0.7	
7．その他に通所中	2.2	
8．就業・就学をせず家にいる	1.1	
9．長期入院中	-	
10．施設に入所している	4.1	
11．施設に通所している	11.8	
12．その他（　）	1.5	NA 1.5

付問．ご本人の仕事は、次のどれですか。（1つに○）

1．勤め（正社員・役員）	17.1	5．小規模授産所・地域作業所	38.5
2．勤め（嘱託・準社員・パート・アルバイト）	13.9	6．授産施設	23.5
3．自営業・自由業（自分で事業・農業や商売などをしている）	-	7．内職	0.5
4．家族従業員（家業を手伝っている）	1.1	8．その他（　）	2.1
		NA	3.2

【あなたご自身についておうかがいします】

★F1．性別・年齢

1．男 24.2　2．女 74.7　NA 1.1

平成11年1月1日現在 [　][　] 歳

★Ｆ２．あなたの現在の職業は、主として次のどれにあたりますか。（１つに○）

１．勤め（正社員・役員）	14.2	５．内職	1.1
２．勤め（嘱託・準社員・パート・アルバイト）	14.6	６．その他の有職	4.6
３．自営業・自由業（自分で事業・農業や商売などをしている）	5.4	７．専業主婦	38.6
４．家族従業員（家業を手伝っている）	3.9	８．無職	8.3
			NA 9.4

★Ｆ３．現在の居住地は、どちらですか。

［　　］都道府県［　　］区市町村

★Ｆ４．ご本人とあなたとの続柄をお答えください（ご本人からみた続柄）。（１つに○）

１．父親・母親	92.6	４．兄弟・姉妹	1.3
２．配偶者（妻・夫）	0.2	５．叔父・叔母	-
３．祖父母	0.2	６．その他（　　）	0.4
			NA 5.2

★Ｆ５．同居している家族の状況は、つぎのうちのどれにあたりますか。ご本人からみた家族構成をお答えください。（１つに○）

１．単身（ひとり暮らし）	0.2	５．三世代家族（本人、子ども、孫）	0.2
２．夫婦のみ	4.1	６．三世代家族（親、本人、子ども）	1.3
３．二世代家族（本人、子ども）	8.7	７．三世代家族（祖父母、親、本人）	15.3
４．二世代家族（親、本人）	55.1	８．その他（　　）	8.5
			NA 6.5

★問 31．この調査について、ご意見・ご感想などありましたら、ご自由にご記入ください。

～調査は以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。～

６．要介護高齢者本人アンケート
調査票／単純集計結果

高齢者にやさしい情報通信のあり方に関する調査

【ご記入にあたってのお願い】

(1) この調査は、あなたのお名前を書く必要はありません。個人の秘密は守られますので、ふだん思っていることをできるかぎりありのままに答えてください。答えたくないことは無理に答えなくてもかまいません。

(2) 調査票は、調査をお願いした要援護高齢者ご本人への質問（問１．～問31.）と、ご本人のお世話や介護を主にしておられる方への質問（問32.～問63.）に分かれています。お世話や介護をしておられる方がいない場合は、問１．～問31.だけお答えください。

(3) 問１．～問31.（要援護高齢者ご本人を対象）は、原則として、ご本人が中心になってご回答ください。ただし、ご家族と相談あるいは協力されてもかまいません。
また、年齢や障害、病気などによりご本人が記入できない場合には、かわってどなたかがご本人の意見を聞いてお答えください。そのときに、質問文の中で「あなた」と書いてあるのは、すべて要援護高齢者ご本人のことをさします。

(4) 問32.～問63.は、要援護高齢者のお世話や介護を主にしておられる方がお答えください。質問文の中で「ご本人」と書いてあるのは、すべて要援護高齢者ご本人のことをさします。

(5) 問１から順にお答えください。★印のある質問には全員の方がお答えください。★印のない質問は【　】の中や矢印（→）の指示に従ってください。

(6) 回答は、あてはまる番号に○印をつけていただくところと、数字を記入していただくところがあります。

〔例１〕 １．はい　　２．いいえ　　〔例２〕 ［　　］ 歳

お答えが「その他」の場合には、回答番号に○をつけたうえで、その内容を（　　）のなかに具体的に書いてください。

(7) 調査票の記入が終わりましたら、同封の「返信用封筒」に入れ、3月28日（日）までに投函してください。

(8) 問い合わせ先：株式会社ＣＲＣ総合研究所　生活文化部（担当：中村、河野）
住　　所：東京都江東区南砂２－７－５
電話番号：０３－５６３４－５８７５（直通）
ファクシミリ：０３－５６３４－７３３９
e-mail　：ma-nakamura@crc.co.jp

※　調査票の中で使用されている「情報通信機器」とは、電話・ファクシミリ・テレビなど通信や放送を通じて情報を入手したり発信したりするための機器をさします。

※特に記入のない場合は、n=201。
※NAは無回答。

問１．～問 31．は、要援護高齢者ご本人がお答えください。

【放送サービスについてお聞きします。】

★問１．あなたは次のようなテレビ放送についてご存じでしたか。(1)～(4)のそれぞれにお答えください。（(1)～(4)のそれぞれ１つづつに○）

(1) 一般の放送……	１．視聴している 78.6	２．知っているが視聴していない 12.4		NA 9.0
(2) ＢＳ（放送衛星）放送……	１．視聴している 8.5	２．知っているが視聴していない 21.9	３．知らない 50.7	NA 18.9
(3) ＣＳ（通信衛星）放送……	１．視聴している 1.5	２．知っているが視聴していない 13.4	３．知らない 65.2	NA 19.9
(4) ＣＡＴＶ（ケーブルテレビ）	１．視聴している 4.0	２．知っているが視聴していない 16.4	３．知らない 61.2	NA 18.4

★問２．どのようなテレビ番組を視聴していますか。（あてはまるすべてに○）

１．ニュース・報道	69.7	９．ドラマ	51.7
２．ドキュメンタリー（実際あった出来事をそのまま記録したもの）	40.3	10．映画	23.4
		11．バラエティ	29.4
３．生活情報番組(料理番組、ﾃﾚﾋﾞｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞ等)	34.3	12．スポーツ	38.3
４．健康づくりや健康相談	30.0	13．音楽	28.9
５．行政サービスの紹介	9.5	14．芸能	25.9
６．福祉チャンネルなど福祉に関する番組	18.9	15．教育	8.0
７．地域イベントの案内情報	8.5	16．その他（　　）	5.0
８．アニメ	8.0		NA 10.0

★問３．テレビ放送を今後視聴したいと思いますか。（あてはまるすべてに○）

１．一般の放送	75.6	４．ＣＡＴＶ（ケーブルテレビ）	4.0
２．ＢＳ（放送衛星）放送	10.9	５．どれも視聴したいと思わない	10.9
３．ＣＳ（通信衛星）放送	4.0	→ 問５へ	
			NA 10.9

問４．あなたは今後どのようなテレビ番組を視聴したいと思いますか。（あてはまるすべてに○）

n=179

１．ニュース・報道	66.5	９．ドラマ	44.7
２．ドキュメンタリー（実際あった出来事をそのまま記録したもの）	39.7	10．映画	24.6
		11．バラエティ	24.6
３．生活情報番組(料理番組、ﾃﾚﾋﾞｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞ等)	29.1	12．スポーツ	35.8
４．健康づくりや健康相談	38.0	13．音楽	28.5
５．行政サービスの紹介	19.6	14．芸能	22.3
６．福祉チャンネルなど福祉に関する番組	28.5	15．教育	3.9
７．地域イベントの案内情報	12.3	16．その他（　　）	1.1
８．アニメ	7.3		NA 12.8

【あなたがお持ちの情報通信機器についてお聞きします。】

【全員の方がお答えください。】

★問５．あなたは次の情報通信機器を知っていますか。（あてはまるすべてに○）

１．固定電話（加入電話）	81.6	６．ワープロ	24.4
２．テレビ電話	22.9	７．パソコン	19.9
３．ファクシミリ	19.4	８．緊急通報装置（無線式ペンダント型等）	8.5
４．携帯電話・PHS	37.8	９．どれも知らない	10.0
５．ポケットベル	22.4	NA	5.0

★問６．あなたは次の情報通信機器を利用していますか。あてはまるすべてに○をつけ、矢印に従ってお進みください。矢印のついている選択肢を複数選んだ方はそれぞれの進み先のすべてにお答えください。

「６．ワープロ」「７．パソコン」を利用している方は、問 11．に、利用していない方は問 12．にお答えください。（あてはまるすべてに○）

１．固定電話（加入電話）	→問７へ	73.1	６．ワープロ	→問 11 へ	5.0
２．テレビ電話	→問８へ	4.5	７．パソコン	→問 11 へ	2.5
３．ファクシミリ	→問９へ	8.0	８．緊急通報装置（無線式ﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ型等）		2.5
４．携帯電話・PHS	→問 10 へ	9.0	９．どれも利用していない	→問 12 へ	12.4
５．ポケットベル		2.0		NA	12.9

問７．【問６で「１．固定電話（加入電話）」に○をつけた方がお答えください】
電話を使うにあたり、不便に思われることはありますか。（あてはまるすべてに○）

n=147

１．操作方法が難しい	11.6
２．機能が多すぎる	17.7
３．説明書が難しい	5.4
４．身体の機能の衰えや障害に合わせて機能や装置を付加しているが、十分ではない	2.0
５．ボタンが小さくて押しにくい	12.2
６．ベルや対話している相手の声が調節できない（音が大きい、小さい、高い等）	16.3
７．相手とコミュニケーションをとるのに時間がかかる	8.8
８．手伝ってくれる人がいないと一人では電話をかけられないため、使う時間がかぎられる	19.7
９．機器の費用が高い	3.4
10．通話料が高い	5.4
11．その他（　　）	6.1
12．特にない	32.7
NA	6.1

問８．【問６で「２．テレビ電話」に○をつけた方がお答えください】
テレビ電話を利用して良かったことや生活が変わったと思うことがありますか。（あてはまるすべてに○）　n=9

１．相手の顔を見て話せるので話しやすくなった	66.7
２．電話をするのが楽しみになった	11.1
３．外出できないことが苦にならなくなった	22.2
４．遠方の子どもなどと、お互いの様子がよくわかるので安心できる	11.1
５．孫の成長を見ることができるので生きがいが増えた	22.2
６．電話で医者に診てもらえるので健康管理がしやすくなった	11.1
７．仕事がしやすくなった	-
８．生活にハリを感じるようになった	22.2
９．その他（　　）	11.1
10．特にない	11.1
NA	-

問９．【問６で「３．ファクシミリ」に○をつけた方がお答えください】
(1) 利用のおもな目的はなんですか。（あてはまるすべてに○）　n=16

１．仕事のため	31.3	４．生活に必要な情報を入手するため	18.8	６．様々な人と交流するため	18.8
２．趣味のため	18.8				
３．地域活動のため	12.5	５．聴力の衰えを補うため	-	７．その他（　　）	12.5
				NA	37.5

(2) ファクシミリを使うにあたり、不便に思われることはありますか。
（あてはまるすべてに○）　n=16

１．操作方法が難しい	18.8
２．機能が多すぎる	12.5
３．説明書が難しい	18.8
４．身体の機能の衰えや障害に合わせて機能や装置を付加しているが、十分ではない	6.3
５．インクや用紙などの取り替えがめんどう	12.5
６．ボタンが小さくて押しにくい	6.3
７．相手とのコミュニケーションに時間がかかる	6.3
８．手伝ってくれる人がいないと一人では使えないので、使う時間がかぎられる	25.0
９．機器の費用が高い	18.8
10．通話料が高い	18.8
11．その他（　　）	6.3
12．特にない	25.0
NA	12.5

問 10.【問６で「４．携帯電話・PHS」に○をつけた方がお答えください】

(1) 利用している理由は何ですか。（あてはまるすべてに○） n=18

１．外出時に安心（緊急時の連絡用）	66.7	４．仕事に必要	22.2
２．公衆電話が使えない・使いにくい	11.1	５．その他（　　）	-
３．使える時間や場所が自由	44.4		NA 22.2

(2) 利用にあたって、不便に思われることがありますか。（あてはまるすべてに○） n=18

１．操作方法が難しい	16.7	７．着信音が聞き取りにくい	5.6
２．機能が多すぎる	27.8	８．ﾊﾞｲﾌﾞﾚｰﾀｰ･ｺｰﾙがついていない	-
３．説明書が難しい	11.1	９．機器の費用が高い	5.6
４．補聴器でうまくきけない	-	10．通話料が高い	33.3
５．ボタンが小さくて押しにくい	27.8	11．その他（　　）	5.6
６．液晶画面の文字が小さい・みにくい	11.1	12．特にない	27.8
			NA 22.2

問 11.【問６で「６．ワープロ」「７．パソコン」に○をつけた方がお答えください】

(1) 利用のおもな目的はなんですか。（あてはまるすべてに○） n=11

１．仕事のため	36.4	５．身体の障害を補うため	-
２．学習（語学やその他の学問）のため	27.3	６．様々な人と交流するため	18.2
３．趣味のため（作品を作るため）	72.7	７．その他（　　）	-
４．地域活動のため	27.3		NA 18.2

(2) 使い方はどのように習得しましたか。（あてはまるすべてに○） n=11

１．職場で学んだ	9.1
２．講座等を受講した （受講先を具体的に：主催＿＿＿＿＿＿　講座名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	-
３．ボランティアに教えてもらった	-
４．知人に教えてもらった	9.1
５．家族に教えてもらった	18.2
６．独学	63.6
７．その他（　　）	-
	NA 18.2

(3) あなたとワープロやパソコンを一緒に使ったり、使い方を教えてくれる人は誰ですか。（あてはまるすべてに○） n=11

１．配偶者（夫・妻）	18.2	６．友人・知人	9.1
２．子ども	36.4	７．その他（　　）	27.3
３．孫	-	８．一緒に使ったり、使い方を教えてくれる人はいない	27.3
４．パソコン教室や講座の先生	-		
５．ボランティア	-		NA 9.1

(4) ワープロやパソコンを使用するにあたって、困っていることがありますか。（あてはまるすべてに○）　n=11

1．操作方法が複雑でわかりにくい	18.2
2．使用説明書（マニュアル）がわかりにくい	18.2
3．画面上の絵や文字が小さくて見にくい	9.1
4．画面の色やデザインがわかりにくい・使いにくい	-
5．キーボードのキーが小さくて押しにくい	9.1
6．キーボードの表示が小さくて見にくい	9.1
7．２つ以上のキーを同時に押すのが難しい	-
8．ダブルクリックなどマウスの操作がしにくい	-
9．その他（　　）	-
10．特にない	45.5
NA	27.3

【問６．で「６．ワープロ」「７．パソコン」に○をつけていない方がお答えください。】

問 12．あなたが、ワープロ、パソコンを利用していない理由はなんですか。（あてはまるすべてに○）　n=165

1．難しそうで自分にはできそうにない	20.6
2．ワープロ、パソコンの内容（どのようなことができるのか）がわからない	8.5
3．利用方法を教えてくれる人がいない	4.2
4．利用方法を誰に聞いたらよいかわからない	1.8
5．どのような機器やソフトウェアをそろえたらよいのかわからない	4.2
6．機器の購入先がわからない	1.2
7．機器やソフトウェアの使い方がわからない	4.8
8．実際に利用する時に手助けをしてくれる人がいない	2.4
9．機器の購入費が高い	4.8
10．ワープロやパソコンを始めるきっかけがつかめない	3.6
11．その他（　　）	4.2
12．使いたくない	7.3
13．特に理由はない	9.1
NA	55.2

【全員の方がお答えください。】

★問 13．あなたは次の情報通信機器を、今後（継続して）利用したいと思いますか。（あてはまるすべてに○）

1．固定電話（加入電話）	56.7	6．ワープロ	8.5
2．テレビ電話	10.0	7．パソコン	6.0
3．ファクシミリ	8.0	8．緊急通報装置（無線式ペンダント型等）	10.4
4．携帯電話・PHS	9.0	9．どれも利用（継続）したいと思わない	21.9
5．ポケットベル	3.0	NA	14.9

【パソコン通信やインターネットについてお聞きします。】

★問 14. パソコン通信やインターネットとは、自宅等のパソコンから、外のコンピューターにつないで、様々な情報を得たり、人と交流したり、自分の意見を発表したりできるものです。あなたは、パソコン通信、インターネットを利用していますか。（あてはまるすべてに○）

1．パソコン通信を利用している		0.5
2．インターネットを利用している		0.5
3．どちらも利用していない →	問 15．へ進む	75.6
	NA	23.4

→ 付問.【問 14 で「1．パソコン通信を利用している」「2．インターネットを利用している」に○をつけた方がお答えください。】

(1) パソコン通信やインターネットをあなたに教えてくれたり、一緒に利用してくれる人は誰ですか。（あてはまるすべてに○） n=2

1．配偶者（夫、妻）	50.0	6．友人、知人	100.0
2．子ども	50.0	7．その他（　　）	-
3．孫	-	8．一緒に利用したり、利用の仕方を教えてくれる人はいない	-
4．パソコン教室や講座の先生	-		
5．ボランティア	-	NA	-

(2) 利用する目的はなんですか。（あてはまるすべてに○） n=2

1．交流や交流範囲を拡大するため	100.0
2．必要な情報を得るため	50.0
3．自分の意見や知識、作品を発表するため	50.0
4．身体の機能の衰え等によるハンディを軽減するため	-
5．趣味のため	50.0
6．仕事のため	50.0
7．楽しみのため	-
8．その他（　　）	-
NA	-

(3) どのように利用していますか。矢印のついている選択肢を複数選んだ方はそれぞれの進み先のすべてにお答えください。（あてはまるすべてに○） n=2

1．個人的な電子メールの交換	100.0	5．ホームページを閲覧・ﾈｯﾄｻｰﾌｨﾝ	50.0
2．メーリングリストによる交流	-	6．ホームページの作成・公開	50.0
3．フォーラム、ネット*への参加	-	7．その他（　　）	-
4．情報収集・検索	50.0	NA	-

＊パソコン通信やインターネットにおいて、パソコンを通じて特定のことについて話し合い交流等の行える会議室等の事

【問 14 でパソコン通信やインターネットを「３．どちらも利用していない」に○をつけた方がお答えください。】

問 15．あなたは、パソコン通信やインターネットを知っていましたか。（１つに○）n=152

１．内容まで知っていた	5.9	３．知らなかった → 問 16 へ	57.2
２．名前だけ知っていた	26.3	NA	10.5

→ 付問．あなたが、パソコン通信、インターネットを利用していない理由はなんですか。（あてはまるすべてに○）　n=49

１．難しそうで自分にはできそうにない	38.8
２．パソコン通信やインターネットの内容（どのようなことができるのか）がわからない	22.4
３．利用方法を教えてくれる人がいない	14.3
４．利用方法を誰に聞いたらよいかわからない	6.1
５．どのような機器やソフトウェアをそろえたらよいのかわからない	8.2
６．どのようなネットワークやパソコン通信サービスの提供会社（プロバイダー）を利用すればよいのかわからない	8.2
７．機器の購入先、ネットワークやプロバイダーの申し込み方法がわからない	8.2
８．機器やソフトウェアの使い方がわからない	12.2
９．高齢であることや身体の障害が理由で、機器の操作やソフトウェアが利用できない	32.7
10．実際に利用する時に手助けをしてくれる人がいない	8.2
11．ネットワークやプロバイダーの利用料が高い	8.2
12．機器の購入費が高い	18.4
13．通信費が高い	10.2
14．パソコン通信やインターネットを始めるきっかけがつかめない	12.2
15．その他（　　）	10.2
16．使いたくない	8.2
17．特に理由はない	10.2
NA	2.0

【全員の方がお答えください。】

★問 16．あなたは、パソコン通信、インターネットを今後（継続して）利用したいと思いますか。（１つに○）

１．すぐにでも利用（継続）したい	▶問 17 へ	2.5
２．条件が整えば利用（継続）したい		5.0
３．利用（継続）したくない	▶問 17 へ	42.8
４．わからない	▶問 17 へ	28.9
	NA	20.9

▶付問.【問 16．で「２．条件が整えば利用（継続）したい」に○をした方がお答えください。】

どのような条件が整えば今後（継続して）利用したいと思いますか。（あてはまるすべてに○）

n=10

１．自分に適した機器やソフトウェアがあれば	40.0
２．身体の機能の衰えや障害を補う自助具や補助具があれば	10.0
３．機器の選定や使い方などについて相談や手助けをしてくれる人や場所があれば	60.0
４．使い方を学ぶための場所や機会があれば（学びたい場所や機会を具体的に：　　）	20.0
５．機器の購入や通信料に対して金銭的な補助があれば	70.0
６．その他（　　）	-
NA	-

【情報通信サービスの利用意向についてお聞きします。】

★問 17．あなたは、次のような情報通信サービス等を利用したいと思いますか。（有料の場合もあり得ます。）（既に利用しているものも含めて、利用したいと思うすべてに○）

１．障害者・高齢者に対して、情報通信機器やサービスの使い方について相談に応じるアドバイザー（相談員）などが支援を行うサービス	15.4
２．視覚に障害がある人などの外出時に、無線送信装置を利用して、自分自身の位置やまわりの障害物に関する情報などを、音声によって本人に知らせるサービス	5.5
３．各人が個人健康情報（個人情報、医療データ）を入れたＩＣカードを持ち、どこの医療機関や福祉関連機関でも適切な医療等が受けられるサービス	24.9
４．在宅で療養している人の血圧や脈拍などを情報端末機器に記録し、保健所などに定期的に転送することにより、継続的な健康管理と緊急時対応をはかるサービス	19.4
５．在宅での安否を確認したり、緊急時での通報を受けたりして、何かあった時に助けがきてくれるサービス	49.3
NA	39.3

★問 18. 問 17 の他に希望する情報通信サービス等がありましたら、下の欄にご自由にお書きください。

【情報化社会についてお聞きします。】

★問 19. あなたは福祉をはじめとする生活に必要な情報をどのように得ていますか。（主なものに３つまで○）

１．家族や親戚から	58.7
２．友達や知り合いから	13.4
３．会社や学校から	-
４．医者から	18.4
５．訪問看護婦、保健婦、ホームヘルパーから	17.9
６．施設や作業所・福祉ホームなどから	22.4
７．福祉事務所・保健所、在宅介護支援センターなどから	7.0
８．県や市町村などの広報やお知らせから（録音テープや点字広報を含みます）	7.0
９．民生委員や相談員などから	10.0
10. 要介護高齢者の家族の会などの団体から	1.0
11. テレビ・ケーブルテレビから	11.9
12. ラジオから	1.5
13. 新聞から	12.9
14. 雑誌から	-
15. 新聞記事検索を提供するファクシミリサービスから	-
16. パソコン通信やインターネットから	-
17. 電話による新聞情報提供サービスから	-
18. その他（　　）	0.5
19. どこからも得るところがない	1.0
NA	13.4

★問 20. 現在の生活で、不足していると感じる情報は何ですか。（あてはまるすべてに○）

１．日常生活に関する情報	7.0	７．福祉に関する情報	17.9
２．仕事に関する情報	1.5	８．健康・医療に関する情報	14.9
３．知識・教養に関する情報	3.0	９．経済・社会に関する情報	3.0
４．娯楽に関する情報	4.0	10. その他（　　）	1.5
５．社会参加や仲間づくりの情報	7.0	11. 特にない	45.3
６．行政サービスに関する情報	10.0	NA	19.9

★問 21．情報を得るにあたって、困っていることがありますか。（あてはまるすべてに○）

１．情報を得るための方法が限られているので情報量が少ない	9.5
２．情報通信機器の購入費用が高い	7.0
３．通信費が高い	3.0
４．自分が必要とする情報を得る方法や場所がわからない	11.4
５．自分の必要とする情報を得るために適切な情報通信機器がわからない	4.5
６．情報通信機器の使い方がわからない	4.0
７．自分が必要とする情報を得るために手助けをしてくれる人がいない・少ない	8.5
８．その他（　　）	1.5
９．特にない	42.3
NA	30.3

★問 22．近年、日常生活のなかで携帯電話やインターネットなどの普及が進んでいますが、このように情報化が進む世の中から取り残されるという不安を感じますか。（１つに○）

１．非常に感じる	２．少し感じる	３．あまり感じない	４．全く感じない	NA
6.5	13.4	23.4	39.3	17.4

【日常生活についてお聞きします。】

★問 23．生活全体はどのような状況ですか。１から８までの番号のうち、最も近いものの番号に<u>１つだけ○</u>をつけてください。（１つに○）

何らかの病気や障害などがあって、一日中ベッド（ふとん）の上で過ごし、排せつ、食事、着替えなども介助を要する方のうち	
１．自力では、寝返りもうてない状態である	3.5
２．自力で寝返りをうつことができる	2.0
何らかの病気や障害などがあって、屋内の生活は何らかの介助を要し、日中もベッド（ふとん）の上での生活が主体であるが、すわったままの姿勢を保つことができる方のうち	
３．介助されれば、車いすに移ることができる	5.5
４．車いすに移って、食事、排せつはベッド（ふとん）から離れて行うことができる	10.4
何らかの病気や障害などがあって、屋内での生活はおおむね自立しているが、介助なしには外出できない方のうち	
５．外出の回数は少なく、日中も寝たり起きたりの生活をしている	10.9
６．介助があれば外出できるし、日中はほとんどベッド（ふとん）から離れている	24.9
何らかの病気や障害などはあるが、日常生活はほぼ自立しており、独力で外出できる方のうち	
７．隣近所までなら外出できる	23.9
８．バス、電車などを利用して外出できる	9.0
NA	10.0

★問 24. 家族以外の方との交流について、以下の質問にお答えください。

(1) あなたは、家族以外に、ふだんどのような人と、話したり出かけたり、連絡を取り合っていますか。（あてはまるすべてに○）

1．近所の知人	25.4	6．職場の人	2.5
2．老人クラブの友人・知人	5.5	7．ホームヘルパー・家政婦	10.4
3．デイサービスなど通所施設の友人・知人	74.6	8．ボランティア	3.5
		9．その他（　　）	3.0
4．習い事を一緒にしている友人・知人	3.5	10．誰とも交流していない	6.5
5．遠方の友人・知人	10.9	→ 問 25. へすすむ	
			NA 6.0

(2) あなたは、家族以外の人と、ふだんどのように、話したり出かけたり、連絡を取り合っていますか。（あてはまるすべてに○）　n=176

1．会って一緒に外出する	8.0	7．電子メールでやり取りをする	-
2．友人・知人が家にくる	25.6	8．通所施設で会う	51.7
3．友人・知人の家に行く	10.2	9．職場で会う	1.7
4．電話で連絡をとる	29.0	10．仕事帰りに出かける	-
5．ファクシミリ（ﾌｧｯｸｽ）で連絡をとる	1.1	11．その他（　　）	2.8
6．手紙のやりとりをする	5.1		NA 14.2

(3) あなたは、家族以外の人と、１週間に何回くらい、話したり出かけたり、連絡を取り合っていますか。（１つに○）　n=176

1．週に１回より少ない	9.7	3．週に３～４回	33.5
2．週に１～２回	23.9	4．週に５回以上	25.6
			NA 7.4

問 25．あなたは、現在の生活で困っていることがありますか。（あてはまるすべてに○）

1．身の回りの介助や手助けをしてくれる人がいない	3.0
2．困りごとや悩みなどを相談する人がいない	3.0
3．人との付き合いがうまくいかない	5.0
4．地域、近所にうまくとけこめない	2.5
5．適当な働き口がない	0.5
6．希望する施設へ入所できない	1.5
7．十分な生活費を得られない	4.0
8．趣味や生きがいをもてない	9.0
9．生活をするのに必要な情報が得られない	1.5
10．健康や体力に自信がない	36.3
11．適切な医療が受けられない	1.0
12．耳が遠くなり、電話や会話など、人とのコミュニケーションに不便を感じる	26.4
13．視力が衰え、小さな文字が読みにくい	22.4
14．その他（　　）	2.5
15．特に困っていることはない	14.9
NA	22.9

【あなたご自身についておうかがいします】

★問 26．性別・年齢

1．男 32.3　2．女 65.7
NA 2.0

平成 11 年１月１日現在 [　　] 歳

★問 27．あなたは、次の手帳をお持ちですか。お持ちの場合は、その等級や判定もお答えください。（あてはまるすべてに○）

1．身体障害者手帳 26.4 → 等級 n=53

1．1級	43.4	3．3級	20.8
2．2級	24.5	4．4級	3.8
5．5級	5.7	6．6級	1.9
NA	-		

2．療育手帳 0.5 → 判定 n=1

1．A	-	5．B1	-
2．A1	-	6．B2	-
3．A2	-	7．その他の判定（　）	-
4．B	-	NA	100.0

3．精神障害者保健福祉手帳 - → 等級 n=0

1．1級	2．2級	3．3級
-	-	-

4．どれも持っていない 59.2
NA 13.9

★問 28．あなたは収入を伴う働き方をしていますか。（１つに○）

１．働いている	5.5	２．働いていない	88.1	NA	6.5

★問 29．同居している家族の状況は、つぎのうちのどれにあたりますか。（１つに○）

１．単身（ひとり暮らし）	8.0	６．三世代家族（本人、子ども、孫）	45.3
２．夫婦のみ（両方とも 65 歳以上）	8.0	７．三世代家族（親、本人、子ども）	0.5
３．夫婦のみ（片方のみ 65 歳以上）	2.0	８．配偶者、親、子以外の高齢者	0.5
４．二世代家族（本人、子ども）	23.4	９．その他（　　）	8.0
５．二世代家族（親、本人）	0.5	NA	4.0

★問 30．この調査にはどのようにお答えいただきましたか。（１つに○）

１．あなたがご自分の意志で回答、記入した	17.4
２．あなた以外の人が、あなたのご意見を確認しながら記入した	25.4
３．あなた以外の人が、あなたのご意見を推察しながら記入した	47.3
NA	10.0

付問．記入してくださった方はどなたですか。ご本人からみた関係でお答えください。（１つに○）

n=146

１．配偶者（妻・夫）	12.3	３．孫	2.7	５．その他（　　）	27.4
２．子ども	57.5	４．父親・母親	-	NA	-

★問 31．この調査について、ご意見・ご感想などありましたら、ご自由にご記入ください。

～ご本人へのアンケートは以上で終わりです。
問32．～問63．はご本人のお世話や介護を主にしている方への質問です。～

７．要介護高齢者介護者アンケート
調査票／単純集計結果

問 32．～問 63．は、ご本人のお世話や介護を主に行っている方がお答えください。

※特に記入のない場合は、n=208。

※NA は無回答。

【放送サービスについてお聞きします。】

★問 32．あなたは次のようなテレビ放送についてご存じでしたか。(1)～(4)のそれぞれにお答えください。（(1)～(4)のそれぞれ１つづつに○）

(1) 一般の放送……	1．視聴している 82.2	2．知っているが視聴していない 3.8	NA 13.9	
(2) ＢＳ（放送衛星）放送……	1．視聴している 34.1	2．知っているが視聴していない 36.5	3．知らない 4.3	NA 25.0
(3) ＣＳ（通信衛星）放送……	1．視聴している 5.8	2．知っているが視聴していない 46.6	3．知らない 18.3	NA 29.3
(4) ＣＡＴＶ（ケーブルテレビ）	1．視聴している 11.5	2．知っているが視聴していない 53.4	3．知らない 7.7	NA 27.4

★問 33．どのようなテレビ番組を視聴していますか。（あてはまるすべてに○）

1．ニュース・報道	87.5	9．ドラマ	68.8
2．ドキュメンタリー（実際あった出来事をそのまま記録したもの）	72.6	10．映画	54.3
		11．バラエティ	42.8
3．生活情報番組(料理番組、ﾃﾚﾋﾞｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞ等)	56.7	12．スポーツ	58.2
4．健康づくりや健康相談	55.3	13．音楽	45.2
5．行政サービスの紹介	27.4	14．芸能	35.6
6．福祉チャンネルなど福祉に関する番組	30.8	15．教育	26.4
7．地域イベントの案内情報	19.7	16．その他（　　）	3.8
8．アニメ	11.1	NA	10.1

【あなたがお持ちの情報通信機器についてお聞きします。】

★問 34．あなたは次の情報通信機器を知っていますか。（あてはまるすべてに○）

1．固定電話（加入電話）	84.1	6．ワープロ	65.9
2．テレビ電話	44.2	7．パソコン	53.8
3．ファクシミリ	56.3	8．緊急通報装置（無線式ペンダント型等）	15.9
4．携帯電話・PHS	68.3	9．どれも知らない	1.0
5．ポケットベル	52.9	NA	11.5

★問 35．あなたは次の情報通信機器を利用していますか。あてはまるすべてに○をつけ、矢印に従ってお進みください。矢印のついている選択肢を複数選んだ方はそれぞれの進み先のすべてにお答えください。（あてはまるすべてに○）

1．固定電話（加入電話）		77.4	6．ワープロ →	問 39 へ	32.2
2．テレビ電話 →	問 36 へ	2.4	7．パソコン →	問 39 へ	14.4
3．ファクシミリ		27.9	8．緊急通報装置(無線式ペンダント型等)		2.4
4．携帯電話・PHS →	問 37 へ	39.9	9．どれも利用していない →	問 40 へ	2.4
5．ポケットベル →	問 38 へ	7.2		NA	13.9

問 36.【問 35 で「2．テレビ電話」に○をつけた方がお答えください】
テレビ電話で通信をしている相手は次のうちの誰ですか。（相手もテレビ電話に限る）
（あてはまるすべてに○） n=5

1．親戚	20.0	4．医療関係従事者（医師、看護婦など）	-
2．友人	-	5．保健、福祉関係従事者（保健婦、施設等職員など）	60.0
3．会社の同僚、上司、部下	-	6．その他（　　）	20.0
		NA	-

問 37.【問 35 で「4．携帯電話・PHS」に○をつけた方がお答えください】
利用している理由は何ですか。（あてはまるすべてに○） n=83

1．本人への連絡用	18.1	4．使える時間や場所が自由	44.6	7．その他(　　)	3.6
2．本人からの連絡用	12.0	5．仕事に必要	39.8	NA	-
3．緊急時の連絡用	53.0	6．家族で共用するため	27.7		

問 38.【問 35 で「5．ポケットベル」に○をつけた方がお答えください】
利用のおもな目的はなんですか。（あてはまるすべてに○） n=15

1．本人からの連絡用	26.7	3．仕事に必要	46.7	5．その他（　）	-
2．緊急時の連絡用	46.7	4．家族で共用するため	26.7	NA	-

問 39.【問 35．で「6．ワープロ」「7．パソコン」に○をつけた方がお答えください。】
使い方はどのように習得しましたか。（あてはまるすべてに○） n=74

1．職場で学んだ	29.7
2．講座を受講した（受講先を具体的に：主催＿＿＿＿ 講座名＿＿＿＿＿＿）	10.8
3．ボランティアに教えてもらった	-
4．知人に教えてもらった	6.8
5．家族に教えてもらった	28.4
6．独学	25.7
7．その他（　　）	8.1
NA	1.4

【全員の方がお答えください。】

★問 40．ご自宅にワープロ、またはパソコンをお持ちですか。（１つに○）

１．ある　48.6	２．ない　29.8	NA 21.6

→ 付問．お持ちのワープロ、パソコンを使っているのは誰ですか。（あてはまるすべてに○）

n=101

１．ご本人　17.8	２．あなた 37.6	３．その他の家族　69.3	NA 5.9

★問 41．あなたは次の情報通信機器を、今後（継続して）利用したいと思いますか。（あてはまるすべてに○）

１．固定電話（加入電話）	72.1	６．ワープロ	28.8
２．テレビ電話	10.6	７．パソコン	34.6
３．ファクシミリ	34.1	８．緊急通報装置（無線式ペンダント型等）	6.7
４．携帯電話・PHS	40.4	９．どれも利用（継続）したいと思わない	1.0
５．ポケットベル	5.8		
		NA	20.7

【パソコン通信やインターネットについてお聞きします。】

★問 42．パソコン通信やインターネットとは、自宅等のパソコンから、外のコンピューターにつないで、様々な情報を得たり、人と交流したり、自分の意見を発表したりできるものです。あなたは、パソコン通信、インターネットを利用していますか。（あてはまるすべてに○）

１．パソコン通信を利用している		2.9
２．インターネットを利用している		4.3
３．どちらも利用していない →	問 43．へ進む	76.9
	NA	18.3

→ 付問．【問 42 で「１．パソコン通信を利用している」「２．インターネットを利用している」に○をつけた方がお答えください。】

(1) パソコン通信やインターネットをあなたに教えてくれたり、利用について相談にのってくれる人は 誰ですか。（あてはまるすべてに○）

n=10

１．家族	60.0	５．ﾌﾟﾛﾊﾞｲﾀﾞｰやｻﾎﾟｰﾄｾﾝﾀｰ	-
２．パソコン教室や講座の先生	-	６．その他（　　）	10.0
３．ボランティア	-	７．利用の仕方を教えてくれたり、相談にのってくれる人はいない	10.0
４．友人、知人	20.0		
		NA	10.0

(2) 利用する目的はなんですか。（あてはまるすべてに○）　n=10

１．介護等に関する相談をするため	-
２．必要な情報を得るため	60.0
３．交流や交流範囲を拡大するため	20.0
４．自分の意見や知識、作品を発表するため	20.0
５．趣味のため	40.0
６．仕事のため	30.0
７．楽しみのため	50.0
８．その他（　　）	10.0
NA	10.0

(3) どのように利用していますか。矢印のついている選択肢を複数選んだ方はそれぞれの進み先のすべてにお答えください。（あてはまるすべてに○）　n=10

１．個人的な電子メールの交換	50.0	５．ホームページを閲覧・ﾈｯﾄｻｰﾌｨﾝ	80.0
２．メーリングリストによる交流	10.0	→ 副問２．へすすむ	
３．フォーラム、ネット*への参加	-	６．ホームページの作成・公開	10.0
４．情報収集・検索	30.0	７．その他（　　）	10.0
		NA	10.0

＊パソコン通信やインターネットにおいて、パソコンを通じて特定のことについて話し合い交流等の行える会議室等の事

→ 副問１．【問 42．付問(3)で「２．メーリングリストによる交流」「３．フォーラム、ネットへの参加」に○をつけた方がお答えください。】

① どのようなフォーラム、ネットやメーリングリストを利用していますか。（あてはまるすべてに○）　n=1

１．健康と医学(病気、病院、ﾀﾞｲｴｯﾄなど)	-
２．保健・福祉（介護・介助、ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱなど）	-
３．社会（社会問題など）	100.0
４．教育・学習	-
５．インターネット・コンピュータ（www、地域ﾈｯﾄ、ﾊﾟｿｺﾝ、Macintosh、Windows、ｸﾞﾗﾌｨｯｸ、音楽技術など）	100.0
６．交流（世代別、職業別、出身校別など）	-
７．地域（国内、海外）	-
８．生活（食、美容・健康、ﾍﾟｯﾄなど）	-
９．趣味・スポーツ（本、ｹﾞｰﾑ、ｽﾎﾟｰﾂ、ｱｳﾄﾄﾞｱ、旅行、写真など）	100.0
10. エンターテインメント（音楽、ﾀﾚﾝﾄ･俳優、ﾃﾚﾋﾞ、ﾗｼﾞｵ、映画、演劇など）	-
11. ビジネスと経済（起業、雇用、ﾏｰｹｯﾄと投資など）	100.0
12. 学術研究（人文科学、社会科学、自然科学、技術など）	-
13. その他（　　）	-
NA	-

② フォーラム、ネットやメーリングリストを利用して良かったことや生活が変わったと思うことがありますか。（あてはまるすべてに○）　n=1

1．交流範囲が広がった、友達が増えた	-		
2．介護に対する思いをわかちあう仲間ができた	-		
3．相談ができるようになった	-		
4．いろいろな情報を入手できるようになった	100.0		
5．介護してくれる人を得られるようになった	-		
6．外出できないことが苦にならなくなった	-		
7．生活にハリを感じるようになった	-		
8．仕事がしやすくなった	-		
9．その他（　　）	-		
10．特にない	-	NA	-

副問２．【問 42．付問(3)で「５．ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞの閲覧・ﾈｯﾄｻｰﾌｨﾝ」に○をつけた方がお答えください。】

どのようなホームページを閲覧していますか。（あてはまるすべてに○）　n=8

1．健康と医学（病院、病気、ﾀﾞｲｴｯﾄなど）	25.0
2．保健・福祉（介護・介助、ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱなど）	25.0
3．各種資料と情報源（図書館、辞書、郵便、電話番号など）	12.5
4．政治（政治、行政、国会、法など）	12.5
5．インターネット・コンピュータ（www、地域ﾈｯﾄ、ﾊﾟｿｺﾝ、Macintosh、Windows、ｸﾞﾗﾌｨｯｸ、音楽技術など）	50.0
6．教育（大学、専門学校、小中高校、語学など）	25.0
7．地域情報（国内、海外）	50.0
8．生活と文化（子ども、環境、ｸﾞﾙﾒなど）	25.0
9．趣味とスポーツ（ｱｳﾄﾄﾞｱ、ｹﾞｰﾑ、車、旅）	37.5
10．エンターテインメント（映画、音楽、芸能人、懸賞など）	25.0
11．メディアとニュース（ﾃﾚﾋﾞ[番組表]、新聞、雑誌など）	12.5
12．ビジネスと経済（起業、雇用、ﾏｰｹｯﾄと投資など）	12.5
13．学術研究（人文科学、社会科学、自然科学、技術など）	25.0
14．芸術と人文（写真、建築、美術館、歴史、文学など）	12.5
15．その他（　　）	12.5
NA	-

【問 42 でパソコン通信やインターネットを「3．どちらも利用していない」に○をつけた方がお答えください。】

問 43．あなたは、パソコン通信やインターネットを知っていましたか。（1つに○）n=160

1．内容まで知っていた	27.5	3．知らなかった → 問 45 へ	5.6
2．名前だけ知っていた	57.5	NA	9.4

付問．あなたが、パソコン通信、インターネットを利用していない理由はなんですか。（あてはまるすべてに○）n=136

1．難しそうで自分にはできそうにない	45.6
2．パソコン通信やインターネットの内容（どのようなことができるのか）がわからない	24.3
3．利用方法を教えてくれる人がいない	13.2
4．利用方法を誰に聞いたらよいかわからない	10.3
5．どのような機器やソフトウェアをそろえたらよいのかわからない	12.5
6．どのようなネットワークやパソコン通信サービスの提供会社（プロバイダー）を利用すればよいのかわからない	14.7
7．機器の購入先、ネットワークやプロバイダーの申し込み方法がわからない	
8．機器やソフトウェアの使い方がわからない	11.8
9．実際に利用する時に手助けをしてくれる人がいない	16.2
10．ネットワークやプロバイダーの利用料が高い	15.4
11．機器の購入費が高い	13.2
12．通信費が高い	26.5
13．パソコン通信やインターネットを始めるきっかけがつかめない	17.6
14．その他（　　）	28.7
15．使いたくない	9.6
16．特に理由はない　6.6	NA　4.4
	3.7

問 44．パソコン通信やインターネットには、パソコンを通じて特定のことについて話し合い交流等を行えるフォーラム（電子会議室）、ネット、メーリングリスト等があります。あなたは、このようなフォーラム、ネット等のことを知っていましたか。（1つに○）n=160

1．知っていた	33.8	2．知らなかった	50.6	NA	15.6

【全員の方がお答えください。】

★問 45．あなたは、パソコン通信、インターネットを今後（継続して）利用したいと思いますか。（1つに○）

1．すぐにでも利用（継続）したい	→ 付問2へ進む	6.3
2．条件が整えば利用（継続）したい	→ 付問1・付問2へ進む	27.4
3．利用（継続）したくない	→ 問 46 へ	15.4
4．わからない	→ 問 46 へ	31.3
	NA	19.7

付問１．【問 45．で「２．条件が整えば利用（継続）したい」に○をした方がお答えください。】

どのような条件が整えば今後（継続して）利用したいと思いますか。（あてはまるすべてに○）　n=57

１．自分に適した機器やソフトウェアがあれば	38.6
２．機器の選定や使い方などについて相談や手助けをしてくれる人や場所があれば	47.4
３．使い方を学ぶための場所や機会があれば(学びたい場所や機会を具体的に：　)	24.6
４．機器の購入や通信料に対して金銭的な補助があれば	45.6
５．その他（　　）	3.5
NA	12.3

付問２．【問 45．で「１．すぐにでも利用（継続）したい」「２．条件が整えば利用（継続）したい」に○をした方がお答えください。】

あなたは、パソコン通信やインターネット上にある、パソコンを通じて特定のことについて話し合い交流等を行えるフォーラム（電子会議室）、ネット、メーリングリスト等に今後（継続して）参加したいと思いますか。（１つに○）　n=70

１．今後参加（継続）したい	50.0	２．今後参加（継続）したいとは思わない	30.0
		NA	20.0

【全員の方がお答えください。】

★問 46．あなたは、パソコン通信等の情報通信機器を利用して在宅で仕事をする「テレワーク」という働き方について知っていましたか。（１つに○）

１．知っていた	33.7	２．知らなかった	47.1	NA	19.2

★問 47．あなたは、このような働き方をしたいと思いますか。（１つに○）

１．すでに、このかたちで働いている	-	３．このようなかたちで働きたくない	19.2
２．条件が整えば働いてみたい	15.9	４．わからない	40.4
		NA	24.5

→付問．どのような条件ですか。（あてはまるもの２つまでに○）　n=33

１．会社がテレワークを導入すれば	12.1
２．一定の期間あるいは頻度であれば	24.2
３．機器の購入などに対して会社などから金銭的な補助があれば	24.2
４．給与などの就労条件が変わらなければ	18.2
５．機器操作の学習や研修機会があれば	48.5
６．自分に適した機器があれば	36.4
７．その他（　　）	3.0
NA	-

【情報通信サービスの利用意向についてお聞きします。】

★問 48．あなたまたはご本人のために、次のような情報通信サービス等を利用したいと思いますか。（有料の場合もあり得ます。）（既に利用しているものも含めて、利用したいと思うすべてに○）

１．障害者・高齢者に対して、情報通信機器やサービスの使い方について相談に応じるアドバイザー（相談員）などが支援を行うサービス	14.4
２．痴呆により徘徊する高齢者が自宅外に一人で出た時、無線や衛星通信などによる道路案内（カーナビゲーション）の原理を応用して、介護者などが位置を確認できるサービス	26.0
３．視覚に障害がある人などの外出時に、無線送信装置を利用して、自分自身の位置やまわりの障害物に関する情報などを、音声によって本人に知らせるサービス	3.8
４．各人が個人健康情報（個人情報、医療データ）を入れたＩＣカードを持ち、どこの医療機関や福祉関連機関でも適切な医療等が受けられるサービス	32.2
５．在宅で療養している人の血圧や脈拍などを情報端末機器に記録し、保健所などに定期的に転送することにより、継続的な健康管理と緊急時対応をはかるサービス	20.7
６．在宅での安否を確認したり、緊急時での通報を受けたりして、何かあった時に助けがきてくれるサービス	43.8
NA	36.5

★問 49．問 48 の他に希望する情報通信サービス等がありましたら、下の欄にご自由にお書きください。

【情報化社会についてお聞きします。】

★問 50．あなたは福祉をはじめとする生活に必要な情報をどのように得ていますか。
（主なものに３つまで○）

１．家族や親戚から	25.0
２．友達や知り合いから	36.1
３．会社や学校から	3.8
４．医者から	20.7
５．訪問看護婦、保健婦、ホームヘルパーから	19.7
６．施設や作業所・福祉ホームなどから	16.3
７．福祉事務所・保健所、在宅介護支援センターなどから	11.5
８．県や市町村などの広報やお知らせから（録音テープや点字広報を含みます）	17.3
９．民生委員や相談員などから	10.6
10．要介護高齢者の家族の会などの団体から	2.4
11．テレビ・ケーブルテレビから	22.6
12．ラジオから	4.3
13．新聞から	27.9
14．雑誌から	2.9
15．新聞記事検索を提供するファクシミリサービスから	0.5
16．パソコン通信やインターネットから	-
17．電話による新聞情報提供サービスから	-
18．その他（　　）	-
19．どこからも得るところがない	0.5
NA	14.4

★問 51．現在の生活で、不足していると感じる情報は何ですか。（あてはまるすべてに○）

１．日常生活に関する情報	7.7	７．福祉に関する情報	32.7
２．仕事に関する情報	5.3	８．健康・医療に関する情報	14.9
３．知識・教養に関する情報	4.8	９．経済・社会に関する情報	5.3
４．娯楽に関する情報	1.4	10．その他（　　）	1.0
５．社会参加や仲間づくりの情報	10.6	11．特にない	25.5
６．行政サービスに関する情報	21.6	NA	26.9

★問 52．情報を得るにあたって、困っていることがありますか。（あてはまるすべてに○）

１．情報を得るための方法が限られているので情報量が少ない	10.1
２．情報通信機器の購入費用が高い	9.6
３．通信費が高い	6.7
４．自分が必要とする情報を得る方法や場所がわからない	14.9
５．自分の必要とする情報を得るために適切な情報通信機器がわからない	8.7
６．情報通信機器の使い方がわからない	7.2
７．自分が必要とする情報を得るために手助けをしてくれる人がいない・少ない	6.7
８．その他（　　）	1.0
９．特にない	27.4
NA	36.5

★問 53．あなたは、情報通信機器の発達などにともない、情報化が進むことによってお世話や介護が必要な高齢者にどのような良い点（メリット）や悪い点（デメリット）があると思いますか。

(1) 良い点（あてはまるすべてに○）

１．コミュニケーションが広がる	33.2	５．生活が便利になる	25.5		
２．就労がしやすくなる	3.8	６．楽しみが増える	27.9		
３．社会参加がしやすくなる	17.8	７．その他（　　）	2.9		
４．情報入手が容易になる	31.3	８．良い点は特にない	6.3	NA	27.9

(2) 悪い点（あてはまるすべてに○）

１．情報化についていけない人が不利益を被る			27.9
２．次々と代わる情報技術にますますついていけなくなる			32.2
３．携帯電話・ＰＨＳの普及により、補聴器に雑音が入るなどの支障が増えている			5.8
４．私生活（プライバシー）の侵害が起きやすくなる			22.6
５．情報通信機器等の購入費がかかる			20.2
６．その他（　　）			1.4
７．悪い点は特にない	10.6	NA	32.2

★問 54．あなたは、自分の生活が便利になったり豊かになるのであれば、携帯電話やインターネットなどの情報通信機器やサービスを利用したいと思いますか。（１つに○）

１．ぜひ利用したい	18.8	３．あまり利用したくない	19.7		
２．まあ利用したい	34.1	４．全く利用したくない	6.3	NA	21.2

★問 55．あなたは、介護に役立ったり、介護の悩みを解決しやすくなるのであれば、携帯電話やインターネットなどの情報通信機器やサービスを利用したいと思いますか。（１つに○）

１．ぜひ利用したい	24.5	３．あまり利用したくない	18.3		
２．まあ利用したい	30.8	４．全く利用したくない	5.8	NA	20.7

★問 56. 今後情報バリアフリー社会を目指す中で、行政やメーカーに対して望むことはありますか。

(1) 行政に対して望むこと（あてはまるすべてに○）

1．情報通信機器やシステムの開発や商品化を促す指針（ガイドライン）の策定	9.6
2．インターフェースの改善などの情報技術の標準化の推進	5.3
3．国の研究機関による機器・システムの研究開発	5.3
4．メーカーによる研究開発に対する助成	3.4
5．パソコン講習会の開催	12.0
6．ホームページなどによる情報提供の充実	8.2
7．情報通信関係ＮＰＯに対する支援	1.9
8．情報通信機器の購入費、ﾌﾟﾛﾊﾞｲﾀﾞｰ利用料、通信料などの割引に対する助成	19.7
9．その他（　　）	1.0
10．特にない　20.2	NA　44.7

(2) メーカーに対して望むこと（あてはまるすべてに○）

1．使いやすい情報通信機器・システムの開発・提供	32.2
2．情報通信機器の簡素化	20.7
3．わかりやすいマニュアルの作成	25.0
4．パソコン通信・インターネットなどの講習会の開催	15.4
5．情報通信機器などの規格統一・標準化の実施	11.5
6．プロバイダー利用料、通信料などの割引制度の導入	17.3
7．ユーザ・サポート体制の充実	6.7
8．その他（　　）	-
9．特にない	17.8　NA 38.0

【日常生活についてお聞きします。】

★問 57. あなたのご家庭では、現在、ホームヘルプサービス（民間のサービスも含む）を利用していますか。（１つに○）

1．現在利用している、又は１年以内に利用したことがある	29.8
2．知っているが利用していない	48.1
3．知らなかった	2.9
NA	19.2

★問 58. あなたが介護をする上で困っていることは何ですか。（主なものに３つまで○）

1．外出しにくい	39.9
2．仕事に出られない	12.0
3．友人・知人とのつきあいができない	12.5
4．地域活動に参加しにくい	4.3
5．要介護高齢者の家族との交流機会が少ない	5.3
6．介護に関する情報が得られない	2.9
7．介護の悩みを相談できる人がいない	5.8
8．要介護高齢者本人から目が離せない	16.8
9．介護を代わってくれる人がいない	21.2
10．自分のための時間がとれない	18.8
11．健康や体力に自信がない	18.8
12．その他（　　）	3.4
13．特にない	10.6
NA	20.7

★問 59. ご本人は、医師により痴呆と判断されていますか。（１つに○）

１．されている	33.2	２．されていない	55.8	NA	11.1

【あなたご自身についておうかがいします】

★問 60. 性別・年齢

１．男	２．女
21.6	70.2
	NA 8.2

平成 11 年１月１日現在 [ ][ ] 歳

★問 61. あなたの現在の職業は、主として次のどれにあたりますか。（１つに○）

１．勤め（正社員・役員）	17.8	５．内職	1.4
２．勤め（嘱託・準社員・パート・アルバイト）	8.2	６．その他の有職	1.0
３．自営業・自由業（自分で事業・農業や商売などをしている）	10.1	７．専業主婦	23.6
４．家族従業員（家業を手伝っている）	7.2	８．無職	22.1
		NA	8.7

★問 62. ご本人とあなたとの続柄をお答え下さい（ご本人からみた続柄）。（１つに○）

１．配偶者（妻・夫）	18.3	５．娘の配偶者（婿）	-		
２．息子	12.5	６．兄弟・姉妹	0.5		
３．娘	21.6	７．父親・母親	3.4		
４．息子の配偶者（嫁）	30.3	８．その他（　　）	2.9	NA	10.6

★問 63. この調査について、ご意見・ご感想などありましたら、ご自由にご記入ください。

～調査は以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。～

郵政研究所調査研究報告書一覧

平成１１年８月１１日現在

郵政研究所調査研究報告書一覧

（第一経営経済研究部）

1989年 5月：　1989－Ⅰ－01『通信販売（無店舗販売）事業等に関する調査分析報告書』（北島光泰）
1989年 5月：　1989－Ⅰ－51『高度情報社会における記録通信の機能に関する研究（中間報告書）』（佐々木勉）
1990年 4月：　1990－Ⅰ－01『高度情報社会における記録通信の機能に関する研究調査報告書』（東條　進／佐々木勉）
1990年 4月：　1990－Ⅰ－02『流通業における物流機能に関する研究調査報告書』（北村雅彦）
1990年 4月：　1990－Ⅰ－03『宅配便の市場構造と宅配サービス利用行動に関する研究調査報告書』（浅岡　徹／東條　進／田中　浩）
1990年 4月：　1990－Ⅰ－04『ふるさと産業に関する調査分析報告書』（北島光泰）
1990年 6月：　1990－Ⅰ－05『地域開発プロジェクトに関する調査分析報告書(全国版・各郵政局版）』（西上原行雄）
1991年11月：調－91－Ⅰ－01『最近における物流業の業際化の動向に関する研究調査報告』（山科敏夫／東條進／宮尾好明）
1991年11月：調－91－Ⅰ－02『地域の活性化に関する意識と可能性』（富田有一／田中　浩）
1991年11月：調－91－Ⅰ－03『地域活性化のモデルケースに関する調査報告』（阿川　毅）
1991年11月：調－91－Ⅰ－04『メーリングサービス業に関する調査報告書』（東條　進／北島光泰）
1992年 8月：調－92－Ⅰ－01『郵便物数の動向に関する分析と将来予測（中間報告）』（安住　透／稲葉　茂／北島光泰／丸山昭治）
1992年12月：調－92－Ⅰ－02『書類・小型物品送達の国際比較調査研究報告書』（安住　透／朝倉徳浩／北島光泰／宮尾好明）
1993年 8月：調－93－Ⅰ－01『ジャスト・イン・タイム物流の影響に関する調査研究報告書』（安住　透／村尾　昇／北島光泰）
1994年 7月：調－94－Ⅰ－01『プリペイドカードに関する調査研究報告書』（安住　透／永野秀之）
1994年 8月：調－94－Ⅰ－02『小売業のダイレクト・マーケティングのあり方と消費のソフト化・サービス化に関する調査研究報告書』（安住　透／永野秀之／多田雅則）
1994年 8月：調－94－Ⅰ－03『企業の情報化投資による物流の小口多頻度化と環境問題に関する調査研究報告書』（宮尾好明／梅村　研）
1994年 8月：調－94－Ⅰ－04『郵便物数の動向と将来予測に関する調査研究報告書（企業間通信の需要構造に関する調査研究）、（企業・生活者間通信構造（資料編））』（安住　透／村尾昇）
1994年 8月：調－94－Ⅰ－05『日米ホワイトカラーのビジネス・コミュニケーションに関する調査研究報告書』（肥田野登／稲葉　茂／足立　聡）
1994年 8月：調－94－Ⅰ－06『宅配便市場の分析に関する調査研究報告書』（中田信哉／小澤太郎／安住　透／宮尾好明／梅村　研）
1995年 9月：調－95－Ⅰ－01『地域間交流と地域の活性化に関する調査研究報告書』（桜井仁志／丸岡新弥／小原　宏）
1997年 3月：調－97－Ⅰ－01『小型物品送達サービスの購買動機に関する調査研究報告書』（中田信哉／桜井仁志／丸岡新弥／大木廣明）

（第二経営経済研究部）

1989年 3月：　－　『米欧における金融自由化と金融行動の変化に関する調査研究』
1989年 5月：　－　『家計における金融資産選択に関する調査（昭和６３年度）』（深井哲夫）
1990年 3月：　－　『米国におけるオフバジェットシステムに関する調査研究』
1990年 8月：　1990－Ⅱ－01『金融機関利用に関する意識調査（平成元年度）』
1991年 1月：　1991－Ⅱ－01『財政投融資による社会資本形成と郵貯・簡保資金に関する分析報告書』（庄司正義）
1991年 3月：　1991－Ⅱ－02『金融構造変化と公的金融に関する研究報告書』（吉野直行／古川　彰／中嶋久勝／庄司正勝／有田健二／伊藤健二／小林　隆）

1991年 7月：　1991－Ⅱ－03『金融の自由化に伴う銀行行動の変化に関する研究調査』
1991年 9月：統－91－Ⅱ－01『家計における金融資産選択に関する調査　第２回（平成２年度）』
1992年 5月：調－92－Ⅱ－01『米国における金融産業の市場構造と規制の実態調査』
1992年 9月：統－92－Ⅱ－01『金融機関利用に関する意識調査（平成３年度）』
1993年11月：統－93－Ⅱ－01『家計における金融資産選択に関する調査　第３回（平成４年度）』
1994年 9月：統－94－Ⅱ－01『金融機関利用に関する意識調査（平成５年度）』
1995年 9月：調－95－Ⅱ－01『リーテイル分野における送金・決済サービスのエレクトロニクス化に関する調査研究』
1995年12月：統－95－Ⅱ－01『家計における金融資産選択に関する調査　第４回（平成６年度）』
1996年10月：統－96－Ⅱ－01『金融機関利用に関する意識調査（平成７年度）』
1997年 1月：統－97－Ⅱ－01『貯蓄に関する日米比較調査（平成７年度）』
1998年 1月：統－98－Ⅱ－01『家計における金融資産選択に関する調査　第５回（平成８年度）』
1998年10月：統－98－Ⅱ－02『金融機関利用に関する意識調査（平成９年度）』

（第三経営経済研究部）

1993年12月：調－93－Ⅲ－01『第５回郵政研究所国際コンファランス－アジアの経済発展と通信インフラストラクチャー』（河村公一郎）
1995年 8月：調－95－Ⅲ－01『地震最前線からの教訓』（第三経営経済研究部／情報通信システム研究室）
1997年 3月：調－97－Ⅲ－01『労働市場の流動化の動向とこれが家計の消費行動に与える影響に関する調査研究』
1997年 3月：調－97－Ⅲ－02『国際貿易をめぐる環境変化とこれが郵政事業に与える影響に関する調査研究』
1997年 3月：調－97－Ⅲ－03『「地域の豊かさ指標」に関する調査研究』
1997年 3月：調－97－Ⅲ－04『地域特性と地域経済に関する調査・研究』
1997年 3月：調－97－Ⅲ－05『金融市場の変動要因に関する調査研究報告書』
1998年 3月：調－98－Ⅲ－01『金融システム改革が我が国金融・資本市場に与える影響に関する調査研究報告書』
1998年 3月：調－98－Ⅲ－02『ＥＵ通貨統合の進展とそれがもたらす影響に関する調査研究報告書』
1998年 3月：調－98－Ⅲ－03『「地域の豊かさ指標」に関する調査研究報告書』
1999年 3月：調－99－Ⅲ－01『金融システム不安対策に関する調査研究報告書』（小塚健一）
1999年 3月：調－99－Ⅲ－02『中期的経済見通しに関する調査研究報告書』（池田琢磨）
1999年 3月：調－99－Ⅲ－03『アジア諸国の金融・経済情勢に関する調査研究報告書』（奥井俊二）

（通信経済研究部）

1992年 3月：調－92－Ⅵ－01『海外主要国における情報通信の動向に関する調査研究』（木村順吾）
1992年 6月：調－92－Ⅵ－02『日本の通話トラヒックの特性分析』（山崎　健／今川拓郎）
1993年 3月：調－93－Ⅵ－01『海外主要国における情報通信の動向に関する調査研究』（木村順吾）
1993年 3月：調－93－Ⅵ－02『諸外国の次世代情報通信サービス及び次世代情報通信網構築政策の動向に関する調査研究』（木村順吾）
1993年 7月：調－93－Ⅵ－03『定量的方法による通話トラヒックの特性分析に関する研究調査報告書』（山崎健／大村真一）
1993年 7月：調－93－Ⅵ－04『情報通信の産業連関分析に関する研究調査報告書』（竹下　剛／田中明宏）
1994年 3月：調－94－Ⅵ－01『海外主要国における情報通信の動向に関する調査研究』（木村順吾）
1994年 5月：調－94－Ⅵ－02『欧米諸国における最近の衛星放送の動向に関する研究調査報告書』（竹下　剛／田中明宏／越前敬一／岸本伸幸）
1994年 6月：調－94－Ⅵ－03『定量的方法による通話トラヒックの特性分析に関する研究調査報告書』（山崎健／山浦家久／大村真一）
1994年 6月：調－94－Ⅵ－04『情報通信の産業連関分析に関する研究調査報告書』（竹下　剛／田中明宏／大村真一）
1995年 6月：調－95－Ⅵ－01『定量的方法による通信トラヒックの特性分析に関する研究調査報告書』（佐々木祐二／遠藤浩二郎）
1995年 6月：調－95－Ⅵ－02『光ファイバー網構築の分野別経済効果に関する調査研究報告書』（佐々木祐二／遠藤浩二郎）

1996年 6月：調－96－VI－01『定量的方法による通信トラヒックの特性分析に関する研究調査報告書』（遠藤浩二郎）
1996年 6月：調－96－VI－02『情報通信の高度化を通じたアジア諸国への貢献』(岸本伸幸)
1997年 7月：調－97－VI－01『地方公共団体等が保有する光ファイバ網に関する調査研究報告書』（神野克彦／東海林義朋）
1997年 7月：調－97－VI－02『グローバルマーケットにおける放送メディアの再編の動向等に関する調査研究報告書』（音　好宏／進藤文夫／大石明夫）
1997年 7月：調－97－VI－03『デジタル技術の進展に伴う放送ソフト制作の将来動向に関する調査研究報告書』（神野克彦／外薗博文）
1997年 7月：調－97－VI－04『定量的方法による通話トラヒックの特性分析に関する研究調査報告書』（宮田拓司／高谷　徹）
1997年 7月：調－97－VI－05『郵便局における行政手続きの電子的提供に関する調査研究報告書』（進藤文夫／高谷　徹）
1997年 7月：調－97－VI－06『条件不利地域における情報化推進に関する調査研究報告書』（進藤文夫／大石明夫）
1997年 8月：調－97－VI－07『成長するアジアの電気通信と日本のあり方に関する調査研究報告書』（神野克彦／石田隆章／東海林義朋）
1998年 7月：調－98－VI－01『沖縄県における情報通信産業集積のための必要方策に関する調査研究報告書』（進藤文夫／東海林義朋）
1998年 7月：調－98－VI－02『定量的方法による通話トラヒックの特性分析に関する研究調査報告書』（宮田拓司／高谷　徹）
1998年 7月：調－98－VI－03『地域におけるインターネットの活用に関する研究調査報告書』（宮沢　浩／高谷　徹／美濃谷晋一／姫野桂一）
1998年 7月：調－98－VI－04『第10回郵政研究所国際コンファレンス「変貌する情報通信と電子経済時代の到来－加速する国際化と統合化」報告書』
1999年 7月：調－99－IV－01『テレビ電話最前線』（テレビ電話による地域情報化に関する研究会）
1999年 7月：調－99－IV－02『有線テレビジョン放送事業者の経営状況に関する調査報告書』（実積冬志也／中村彰宏）
1999年 7月：調－99－IV－03『定量的方法による通話トラヒックの特性分析に関する調査報告書』（実積冬志也／安藤正信）

（情報通信システム研究室）

1989年 3月：　DISS-1989-01『ＩＣカードの利用等に関する研究調査報告書』(進藤文夫)
1989年 3月：　DISS-1989-02『情報化機器等の普及状況等調査報告書』（鈴木健治）
1989年 5月：　DISS-1989-04『情報化関連データ集（Ｎｏ．１）』（武南純一）
1990年 6月：　1990－IV－01『情報化関連データ集（Ｎｏ．２）』（武南純一）
1990年 6月：　1990－IV－02『情報化関連データに見る情報化の動向　－経済の情報化・ソフト化に関する統計・資料の整備に関する調査報告書－』（武南純一）
1990年 6月：　1990－IV－03『情報通信機器等の普及状況等調査報告書』（鈴木健治）
1990年 6月：　1990－IV－04『我が国におけるＯＳＩ及びＩＳＤＮの導入の現状と動向に関する調査報告書』（田口俊彦／吉岡研一）
1991年12月：調－91－IV－01『地域間情報交流の実態把握に関する研究調査報告書（平成元年調査）』（佐藤義仁／外薗博文）
1991年12月：調－91－IV－02『地域間情報交流の実態把握に関する研究調査報告書(平成元年調査･資料編)』（佐藤義仁／進藤文夫／外薗博文）
1991年12月：調－91－IV－03『オープンシステム・分散情報処理環境における郵政事業システムの将来像に関する研究調査報告書』（田口俊彦／吉岡研一）
1992年 9月：調－92－IV－01『郵政省電子公文書館システムに関する研究調査報告書（中間報告書）』（渋谷文夫／佐藤義仁）
1993年 8月：調－93－IV－01『物流情報システムの現状と今後の展望に関する研究調査報告書』(樋口　憲)
1993年 8月：調－93－IV－02『情報処理体制の動向に関する研究調査報告書』（倉石祥裕）
1993年 8月：統－93－IV－01『地域間情報交流実態調査に関する統計報告書（概要編）』
1993年 8月：統－93－IV－02『地域間情報交流実態調査に関する統計報告書』
1994年 9月：調－94－IV－01『企業における情報システムの実態分析とシステム投資に関する調査研究報告書』

（渡辺仁哲／北島光泰）
1994年 9月：統－94－Ⅳ－01『情報メディアの利用実態に関する調査報告書（概要編）』
1994年 9月：統－94－Ⅳ－02『情報メディアの利用実態に関する調査報告書』
1995年 6月：調－95－Ⅳ－01『身体障害者の情報通信システムの利用実態等に関する調査報告書』
1995年12月：調－95－Ⅳ－02『マルチメディアサービスの利用動向に関する研究調査報告書』（岡田裕二／國井昭男／菊池信輝）
1996年 6月：調－96－Ⅳ－01『ビジネス分野におけるマルチメディアサービスの利用動向に関する調査研究報告書』（横井　功／岡田裕二／國井昭男／竹山秀樹）
1996年 6月：調－96－Ⅳ－02『身体障害者の雇用と情報通信システムの利用に関する調査報告書』（五十嵐邦雄）
1996年 6月：調－96－Ⅳ－03『教育分野における情報通信アプリケーションの利用実態等に関する調査研究報告書』（五十嵐邦雄／國井昭男）
1996年 7月：調－96－Ⅳ－04『郵便局の災害時の情報提供機能の検討に資する災害時における地域メディアの役割と検討に関する調査報告書』（岡田裕二／姫野桂一）
1997年 7月：調－97－Ⅳ－01『コミュニケーションメディアの代替性に関する調査研究報告書』（井手　修／井川正紀）
1997年 7月：調－97－Ⅳ－02『インターネットによる地域産業の活性化に関する調査研究報告書』（井手　修）
1997年 7月：調－97－Ⅳ－03『新しいメディアの利用動向に関する調査研究報告書』（仲島一朗／川井かおる／姫野桂一）
1997年 7月：調－97－Ⅳ－04『災害時における地域メディアの情報収集体制の強化の在り方に関する調査研究報告書』（姫野桂一／遠藤宣彦／西垣昌彦）
1997年 7月：調－97－Ⅳ－05『災害時における地域メディアの情報収集体制の強化の在り方に関する調査研究概要報告書』（姫野桂一／遠藤宣彦／西垣昌彦）
1997年 8月：調－97－Ⅳ－06『インターネット等の国際的情報受発信メディアが社会・思想・文化に与える影響に関する調査研究報告書』（遠藤宣彦／西垣昌彦／姫野桂一）
1998年 8月：調－98－Ⅳ－01『今後の国際受発信メディアの在り方に関する調査研究報告書』（斉藤雅俊／姫野桂一）
1998年 8月：調－98－Ⅳ－02『インターネットビジネスの現状と利用動向に関する調査研究報告書』（井川正紀／美濃谷晋一）
1998年 8月：調－98－Ⅳ－03『企業情報ネットワークに関する調査研究報告書』（井川正紀／西垣昌彦）
1998年 8月：調－98－Ⅳ－04『身体障害者、高齢者に優しい情報通信の在り方に関する調査研究報告書』（西垣昌彦／美濃谷晋一）
1998年 8月：調－98－Ⅳ－05『新世代のメディア利用行動に関する調査研究報告書』（仲島一朗／姫野桂一）
1998年 8月：調－98－Ⅳ－06『行政事務の電子化における認証の問題と改善方策に関する調査研究報告書』（仲島一朗／西垣昌彦／井川正紀）
1999年 8月：調－99－Ⅳ－01『知的障害者・要介護高齢者に優しい情報通信の在り方に関する調査研究報告書』（進藤文夫／美濃谷晋一）

（技術開発研究センター）

1989年 3月：　　－　　『リニアモータ輸送システムの郵便事業への応用に関する研究調査(中間報告書)』（飯田　清／磯部俊吉／忽名英利）
1990年 3月：1990－Ｖ－01『リニアモータ輸送システムの郵便事業への応用に関する研究調査報告書』（和田正晴／田中謙治／木原　茂／佐藤政則／松澤一砂／忽名英利）
1991年 3月：1991－Ｖ－02『通信システムにおける認証機構に関する研究調査報告書』（田中良明／丹代　武／田中謙治／河合和哉）
1991年10月：1991－Ｖ－03『東京Ｌ－ＮＥＴ土木・建築技術に関する研究調査報告書』（和田正晴／木原　茂）
1992年 3月：調－92－Ｖ－01『ＶＳＡＴによる郵政事業ネットワークの研究報告書』（柿沼淑彦／吉本繁壽／磯部俊吉／長澤宏和／松澤一砂／鈴木健治）
1992年 9月：調－92－Ｖ－02『運輸業務用情報通信システムに関する調査研究中間報告書』（森田英夫／石井康三郎／鈴木健治）
1992年10月：調－92－Ｖ－03『東京Ｌ－ＮＥＴ地下輸送車両の軽量化に関する研究調査報告書』（和田正晴／吉室　誠／佐藤政則）
1993年 3月：調－93－Ｖ－01『第２回国際コンファランス「21世紀の郵便処理システムと文字認識」報告書』（富永英義／吉室　誠／若原徹／山下郁生）

1993年 3月：調－93－Ｖ－02『東京Ｌ－ＮＥＴ地下輸送車両用台車に関する研究調査報告書』（永井正夫／吉室　誠／佐藤政則）
1993年 3月：調－93－Ｖ－03『東京Ｌ－ＮＥＴ地下輸送車両用リニアモータ技術に関する研究調査報告書』（海老原大樹／吉室　誠／大澤　悟）
1993年 3月：調－93－Ｖ－04『郵便処理システム用郵便物再供給装置に関する研究調査報告書』（吉室誠／山下郁生／柚井英人）
1993年 3月：調－93－Ｖ－05『郵便車両を対象とした通信・測位システムに関する研究報告書－都市間輸送における衛星通信実験に関する報告書－』（柿沼淑彦／吉本繁壽／磯部俊吉／長澤宏和／石井康三郎／鈴木健治）
1993年 3月：調－93－Ｖ－06『個人認証技術と通信システムへの応用に関する研究調査報告書』（小松尚久／清水良真／木下雅文）
1993年 7月：調－93－Ｖ－07『運輸業務用情報通信システムに関する調査研究報告書』（井沢一朗／吉本繁壽／森田英夫／石井康三郎／鈴木健治）
1994年 3月：調－94－Ｖ－01『地下郵便輸送システムに関する研究調査報告書－東京Ｌ－ＮＥＴの構想と技術－』（海老原大樹／吉室　誠／島　隆正／佐藤政則／石橋　守／北村富雄）
1994年 7月：調－94－Ｖ－02『郵便局内搬送システムの将来形態に関する研究調査報告書（中間報告）』（高橋輝男／吉室　誠／島　隆正／佐藤政則／北村富雄）
1994年10月：調－94－Ｖ－03『郵政事業におけるVSATネットワークの研究－可変伝送速度型TDMA通信システムによる降雨減衰補償－』（渡辺昇治）
1995年３月：調－95－Ｖ－01『認識アルゴリズム複合方式の研究　第１期調査報告書－文字認識技術の高度化に向けて－』（木村文隆／岩田　彰／堤田敏夫／若原　徹／川又文男／山口修治／能見　正）
1995年６月：調－95－Ｖ－02『簡易住所入力によるビデオコーディングシステムに関する研究調査報告書』（加藤厚志／尾坂忠史／田中照隆／中村嘉明）
1995年６月：調－95－Ｖ－03『郵便局舎の在り方に関する研究（中間報告書）』（中村嘉明／島　隆正／中川真孝／田中照隆）
1995年６月：調－95－Ｖ－04『郵便業務における意思決定支援システムに関する研究調査報告書』（磯部俊吉／渡辺昇治／北島光泰）
1995年 6月：調－95－Ｖ－05『郵便局内搬送システムの将来形態に関する研究調査報告書』（高橋輝男／大須賀克己／島　隆正／佐藤政則／北村富雄／荒井　広）
1995年 6月：調－95－Ｖ－06『インテリジェント窓口に関する研究調査報告書』（杉山和雄／大須賀克己／島　隆正／牛山　聡／佐藤政則／北村富雄／荒井　広）
1995年 6月：調－95－Ｖ－07『インテリジェント窓口に関する研究調査報告書（資料編)』（杉山和雄／大須賀克己／島　隆正／牛山　聡／佐藤政則／北村　富雄／荒井　広）
1995年 6月：調－95－Ｖ－08『郵便技術の長期展望に関する研究会報告書』（高橋輝男／大須賀克己／上原　仁／堤田敏夫／磯部俊吉／島　隆正／中村嘉明／渡辺昇治／則包直樹／土屋正勝）
1995年 6月：調－95－Ｖ－09『閉空間におけるミリ波技術に関する研究調査報告書』（中津井護／手代木扶／吉本繁壽／水野光彦／岡田和則／柳光広文／平　和昌／井原俊夫／真鍋武嗣／関澤信也）
1995年 7月：調－95－Ｖ－10『郵便処理用バーコードに関する研究報告書』（上原　仁／中村嘉明／中川真孝／田中照隆／大澤　央／井沢一朗／三好　大）
1996年 3月：調－96－Ｖ－01『認識アルゴリズム複合方式の研究　第２期調査報告書－文字認識技術の高度化に向けて－』（木村文隆／岩田　彰／堤田敏夫／山口修治／永田和之）
1996年 6月：調－96－Ｖ－02『IPTP手書き数字認識技術調査実施報告書』（大須賀克己／堤田敏夫／山口修二／永田和之）
1996年 6月：調－96－Ｖ－03『大型郵便物及び国際郵便物の局内処理の機械化に関する調査研究報告書』(中村嘉明／山下郁生)
1996年 6月：調－96－Ｖ－04『大型郵便物及び国際郵便物の局内処理の機械化に関する調査研究報告書(資料編１：大型郵便物関係)』(中村嘉明／山下郁生)
1996年 6月：調－96－Ｖ－05『大型郵便物及び国際郵便物の局内処理の機械化に関する調査研究報告書(資料編２：国際郵便物関係)』(中村嘉明／山下郁生)
1996年 6月：調－96－Ｖ－06『郵便局舎の在り方に関する研究（最終報告書）』（中村嘉明／石津千絵美／田中照隆）
1996年 7月：調－96－Ｖ－07『インテリジェント窓口に関する調査研究報告書』（杉山和雄／大須賀克己／島　隆正／山下郁生／牛山　聡／石津千絵美／荒井　広）

1996年 7月：調－96－Ｖ－08『インテリジェント窓口に関する調査研究報告書(資料編)』（杉山和雄／大須賀克己／島　隆正／山下郁生／牛山　聡／石津千絵美／荒井　広）
1996年 7月：調－96－Ｖ－09『郵便番号未記載郵便物処理に関する調査研究報告書(中間報告書)』（澤邊正彦／中村嘉明／田中照隆／尾坂忠史／上原　仁）
1996年 9月：調－96－Ｖ－10『電気通信技術の郵便への応用に関する調査研究報告書』（則包直樹／向井裕之／上原　仁）
1997年 3月：調－97－Ｖ－01『認識アルゴリズム複合方式の研究　第３期調査報告書－文字認識技術の高度化に向けて－』（木村文隆／岩田　彰／堤田敏夫／太田一浩／城戸　賛）
1997年 6月：調－97－Ｖ－02『郵便番号未記載郵便物処理の効率化に関する調査研究報告書(最終報告書)』（澤邊正彦／中村嘉明／田中照隆／三浦正也／上原　仁／野田智嘉／中川真孝／加藤厚志／尾坂忠史）
1997年 7月：調－97－Ｖ－03『大型郵便物の局内処理の機械化に関する調査研究報告書(中間報告書)』（高橋輝男／河原　巌／遠山茂樹／鳥本孝雄／中村嘉明／田村佳章／尾坂忠史）
1997年 7月：調－97－Ｖ－04『文字認識システムのための性能評価技術に関する調査研究報告書－模擬郵便物仕様作成を中心として－』（堤田敏夫／城戸　賛）
1997年 7月：調－97－Ｖ－05『電子認証技術の郵便への応用に関する研究報告書』（小松尚久／森井昌克／澤邊正彦／今　敏則／向井裕之）
1997年 7月：調－97－Ｖ－06『電子認証技術の郵便への応用に関する研究報告書（資料編）』（小松尚久／森井昌克／澤邊正彦／今　敏則／向井裕之）
1997年 7月：調－97－Ｖ－07『インテリジェント窓口に関する研究調査報告書』（杉山和雄／鳥本孝雄／中島健一朗／山下郁生／荒井　広／上釜和人）
1997年 7月：調－97－Ｖ－08『インテリジェント窓口に関する研究調査報告書(資料編)』（杉山和雄／鳥本孝雄／中島健一朗／山下郁生／荒井　広／上釜和人）
1997年 7月：調－97－Ｖ－10『郵便局舎のアメニティに関する研究【中間報告書】』（中村嘉明／石津千絵美）
1997年 7月：調－97－Ｖ－11『郵便局舎のアメニティに関する研究【資料編】』（中村嘉明／石津千絵美）
1997年 9月：調－97－Ｖ－12『遠隔、移動業務実現のためのモバイルコンピューティング適用システムに関する調査研究報告書』（中嶋明彦／太田一浩／高橋正人／城戸　賛）
1997年 9月：調－97－Ｖ－13『道順組立処理の自動化に関する調査研究報告書（最終報告書）』（澤邊正彦／高杉明広／井澤一朗／上原　仁／中村嘉明／中川真孝／石黒恒雄／田中照隆／三好　大／大澤　央）
1997年 9月：調－97－Ｖ－14『ハイブリッドメールシステムのプロトタイプ開発に関する研究報告書』（澤邊正彦／今　敏則／向井裕之）
1998年 6月：調－98－Ｖ－01『記録扱い郵便物処理システムに関する調査研究報告書（中間報告書）』（松嶋敏泰／鳥本孝雄／神山貞弘／山下郁生／高杉明広）
1998年 6月：調－98－Ｖ－02『ハイブリッドメールシステムプロトタイプ機能拡張に関する研究報告書』（今　敏則／澤邊正彦／向井裕之／上釜和人）
1998年 7月：調－98－Ｖ－03『郵便情報活用に関する調査研究報告書（予備調査研究）』（中嶋明彦／高橋正人）
1998年 7月：調－98－Ｖ－04『デリバリー・プランニング・システムに関する研究報告書』（岩間　司／佐野設夫／磯部俊吉）
1998年 7月：調－98－Ｖ－05『郵便の区分・輸送ネットワークに関する研究調査報告書（中間報告書）』（岩間　司／佐藤政則／田村佳章）
1998年 7月：調－98－Ｖ－06『諸外国郵便事業体に関する調査研究報告書　－Ｒ＆Ｄ体制及び情報通信技術を活用した新サービス－』（澤邊正彦／戸苅章博／城戸　賛）
1998年 8月：調－98－Ｖ－07『大型郵便物の局内処理の機械化に関する調査研究報告書』（神山貞弘／田村佳章／戸苅章博／三浦正也）
1999年６月：調－99－Ｖ－01『郵便の区分・輸送ネットワークに関する調査研究報告書（中間報告書）』（高橋輝男／森戸晋／岩間司／佐藤政則／田村佳章）
1999年６月：調－99－Ｖ－02『二次元バーコード技術の導入による郵便処理の効率化に関する研究報告書』（飯田　清／中嶋明彦／山下郁生／高橋正人）
1999年６月：調－99－Ｖ－03『郵便窓口事務機の操作の省力化に関する調査研究報告書』（白江久純／三田彰子／上釜和人）
1999年７月：調－99－Ｖ－04『電気通信技術の郵便への応用に関する調査研究報告書 – 高度化コンピュータ郵便に関する調査研究 -』（白江久純／鈴木こおじ／上釜和人）

（主席研究官室）

1993年10月：調－93－Ｘ－01『規制緩和時代における政府の役割の変化に関する研究調査報告書』（武内信博）

（附属資料館）

1	郵便創業時の記録	赤坂郵便御用取扱所史料	(H 1.2.28 発行)
2	郵便創業時の年表	駅逓紀事編纂原稿	(H 2.3.26 発行)
3	郵便創業時の起案文書	正院本省郵便決議簿	(H 3.3.25 発行)
4	郵便創業前の記録	袋井郵便御用取扱所史料（その１）	(H 4.3.18 発行)
5	郵便創業時の記録	袋井郵便御用取扱所史料（その２）	(H 5.3.25 発行)
6	郵便創業時の記録	全国実施時の郵便御用取扱所	(H 6.3.25 発行)
7	郵便創業時の記録	郵便切手類沿革志	(H 8.3.15 発行)