

# 高齢者のつぶやき

～サイトに対する「高齢者のニーズ」～



高齢者(65歳以上)は、2010年9月20日 **22.5%**

「Webアクセシビリティ調達」実現で、在宅障害者就業支援

NPO法人 イー・エルダー 鈴木 政孝

- ・ 現在 70歳
- ・ 2年前に眼底出血。手術に失敗し、眼球にキズ？  
以来、読書、パソコン、キャッチボールが苦痛に。  
顔を動かしながら、毎日 7～8時間PCの画面に

# 高齢者のつづやき

～ サイト制作に対する「高齢者のニーズ」～

1. ナビゲーション/サイトマップ（現在位置）
2. テキストの文字サイズ
3. テキスト文字色と背景色とのコントラスト
4. 画像（地図）
5. 印刷機能
6. リンク/ボタン
7. 電話番号
8. その他

おわりに

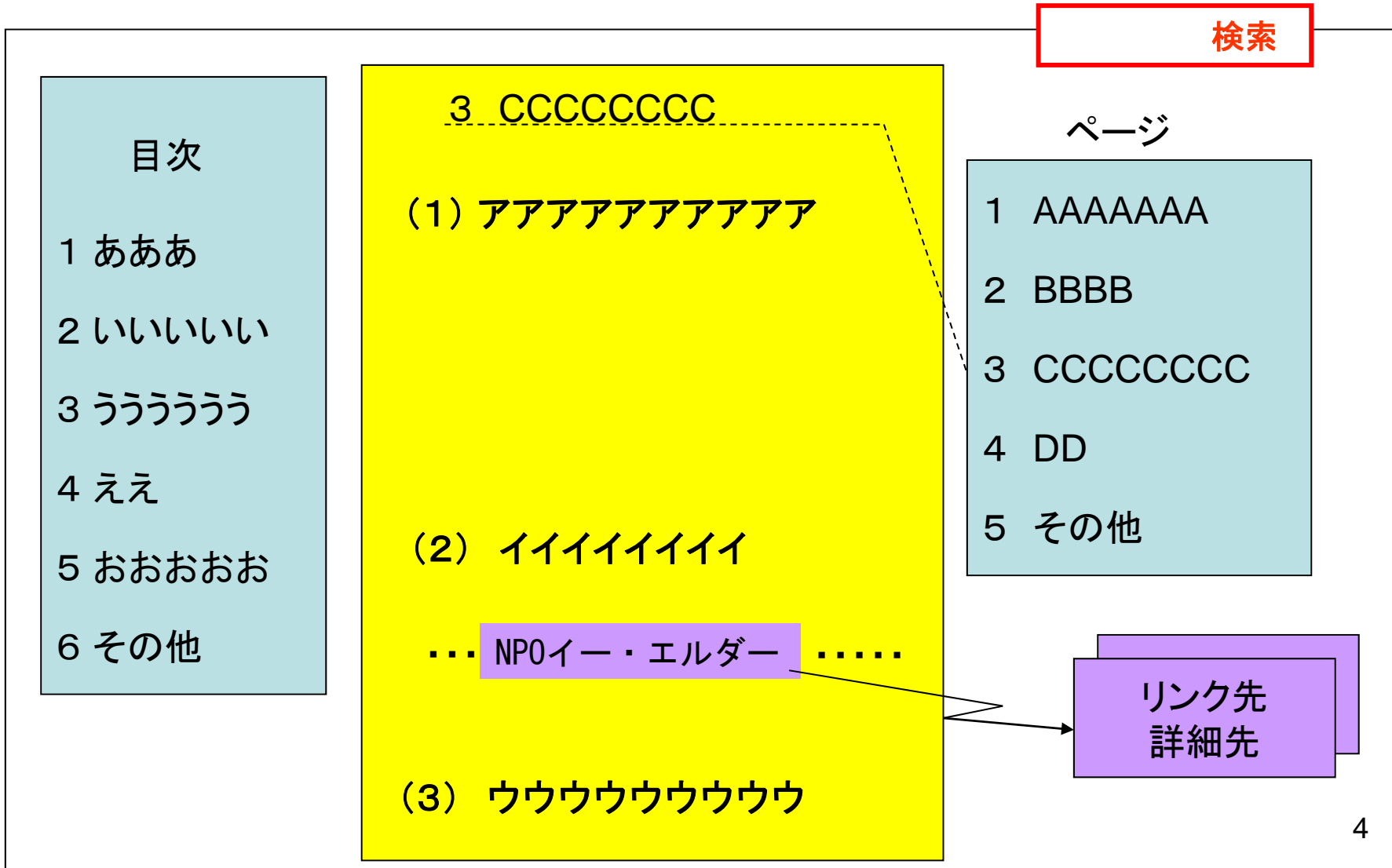
# 高齢者のつづやき

## 1. ナビゲーション（現在位置）

- サイト全体が分かるような目次
- 内容と目的が分かるような見出し
- 内容と構成が分かるページ・タイトル
- サイトを検索していて、現在、どの目次の、何のページの、どの位置を検索しているかが分かる
- 飛べる、前のページ、ページのトップ、サイトのトップに戻るボタン
- リンク先の内容が分かるラベルの記述
- サイト(情報量)が大きい場合、検索機能が欲しい

# 高齢者のつぶやき


## 1. 分かり易いサイトマップの事例



# 高齢者のつづやき

## 2. テキストの文字サイズ

- ・大中小ではなく、可変フリーなサイズ

  
小 ..... 大

- ・「簡単に出来る」と言われると、辛い  
その簡単が出来ないのが、高齢者！  
絵コンテが画面に無いと使えない
- ・高齢者は何ごとにも疲れを自覚できない。  
30分、1時間単位で、目覚まし時計のような  
チャイムを設定できないか。

# 高齢者のつぶやき

## 3. テキスト文字色と背景色とのコントラスト



通常

高齢者

～黄色いレンズのサングラスをかけたような見え方～

- ・パステルカラーや同系色
- ・その他、高齢者に見難い色・文字（例えば、バスの時刻表）

～反射型のディスプレイ装置

例えば、郵便局のATMのテンキー

# 高齢者のつぶやき

## 4. 画像(地図)

- **所在地と略図**
- 交通は最寄の駅、X番出口、XXメートル(距離)
- 自前制作の略図(簡単な道順と目標物など)  
例えば、Googleマップで代替している企業や団体  
大きくしたり、前後左右に移動すると分からなくなる
- **必ず、電話番号記載**

例： 区役所 (ピンからキリまで) 江戸川区と品川区  
法務局  
JR品川駅から X分 (くせもの)

# 高齢者のつぶやき

## 5. 印刷機能

- 画面上で読むと疲れるので、印刷物にして読む、チェックする
- 地図の印刷
  - どの印刷機能を利用するか迷ったり、間違えたりする
  - 余計な情報、広告が印刷される
  - 地図が印刷されなかったり、小さい地図が印刷されることが
- 長いコンテンツの印刷
  - 必要なページのみ印刷したい時、困る
  - 画面上のページと印刷されるページが一致しない
  - エクセルの印刷範囲の定義通りに印刷されない

# 高齢者のつぶやき

## 6. リンク / ボタン

- ・ リンク先分かるラベル 「一覧」「詳細」「ご案内」
- ・ ラベルとリンク先の内容が一致している
- ・ クリック領域を大きく取ると操作し易い

「XXXXプログラム」の申請の詳細は、こちらをクリックしてください

詳細は、こちらの「AABBCDD案内」サイトをご欄ください。

記事の続きを読まれる方は、ここをクリックしてください。

### シニアの携帯電話講座

高齢者向けに携帯電話活用講座を開催しています。  
通話、メールとカメラ、サイト活用コースをご自分の所有するケータイで  
勉強します。(新しいウィンドウで開きます)

# 高齢者のつぶやき

## 7. 電話番号

- ホームページに電話番号を記載しない企業が多い！！
- **問合せ先に、必ず「電話番号」を記載願いたい！**
- 公共的な企業、携帯電話会社の故障受付等の無料ダイヤル  
— 昼間掛かり難い、「お掛け直してください」のコール  
— 夜遅く掛けたら、「受付時間は終了しました」  
「受付時間は、朝9時から午後5時までです」  
— 直ぐ掛かるのは、テレビ・ラジオの商品販売  
先着XX名様、XX時まで受付
- 無機的な音声で、「～は1、～は2、～は9を押してください」

# 高齢者のつづやき

## 8. その他

### 1. 金融取引、物品購入手続き、イベント申込み

- 取消し、チェック、確認ができる
- 前の入力ページ(項目)戻れる  
(最初からインプットし直すことが結構多い)
- 受付けた旨の確認メール

### 2. 削除

- 「削除」は、1回のクリックで実行しないで欲しい。
- デザイン上も、他の機能ボタンを押し間違えできないような工夫をしていただきたい。
- 間違えて、押すことがしばしばある

# 高齢者のつづやき

## 9. おわりに

紙媒体のデザインは、制作者が情報をコントロールできるが、Webコンテンツのデザインは、制作者がコントロールしてはいけないのではないだろうか。

Webコンテンツの制作者は、ユーザーを特定できない。意図した対象者でないユーザーが沢山いる。ユーザーが自分の好みに合わせて修正できるように、柔軟性の高いデザインを心掛けていただきたい。

### 最後に、「適合性評価」についてのお願い

- ガイドラインに適合した上で、障害者や高齢者の診断や品質確認をお願いしたい。（事例：デンソー 06年4月～）
- 毎日 350万人の障害者や 2,700万人の高齢者がアクセスします。