

1. 目的

人工物発達学の観点からコミュニケーションの問題をとりあげ、様々なコミュニケーション手段について、(1) 各々の手段の利用目的や利便性などを比較調査し、さらに、(2) 特定の目的のためにどのような手段をとり、どのような手段をとらないかを調査する。それにより、各コミュニケーション手段が選択される必然性と目的適合性を明らかにする。

2. 方法

2.1 概要

調査用紙は本稿末尾に添付したが、上記(1)(2)以外の目的に関する設問も含んでおり、データ全体は膨大なものである。本稿では(1)(2)に関する設問の単純集計結果について報告するが、その他の項目とのクロス集計など、より詳細な分析については、また稿を改めて報告する。

今回の調査では、国内で高齢者(70名)、学生(88名)のデータを取得した。さらに国外でフィリピン8名、タイ10名、ブルガリア10名、ルーマニア数名のデータを追加し、文化差の比較も行えることとした。ただし、データ量が多すぎるため、ここでは国内の高齢者調査の結果だけを報告する。

2.2 本稿に報告する調査概要

2.2.1 インフォーマント

千葉県千葉市にある社団法人千葉市シルバー人材センター*に会員登録している60才以上の男女を対象とした。質問紙調査は、そのうち携帯電話を所有している男女合計50名(60代男性15名、60代女性15名、70代男性10名、70代女性10名)に対して行った。なお、シルバー人材センターは、入会資格として「千葉市に居住するおおむね60才以上の健康で働く意欲のある方でしたら、どなたでも」となっているため(千葉市シルバー人材センターの場合)、健康に問題があったり、センターに登録しようという気持ちのない高齢者は含まれていない。したがって、本調査の結果は、かならずしも高齢者全体に一般化できるとは限らない点に注意が必要である。

* <http://www.chiba-sc.com/sub0100.html>

なお、千葉市だけでは地域性の影響があると考え、そこから離れた場所で、かつ都市部ではない場所として、沖縄県石垣市を選び、そこで調査をすることにした。

石垣市にある社団法人石垣市シルバー人材センター*に会員登録している60才以上の男女を対象とした。質問紙はそのうち携帯電話を所有している男女合計20名(60代男性5名、同女性5名、70代男性5名、同女性5名)に対して行った。

* http://silvers.sjc.ne.jp/rengo/pub/okirengo/sc_shousai?center_id=6

こうした理由から、ここでは千葉と石垣の質問紙調査で得られた結果を比較しながら結果の解釈を行うこと

にする。

2.2.2 日時と場所

千葉データについては、2007年10月16日に千葉市シルバー人材センター宛に調査用紙を一括して発送し、4週間後の11月13日に同センターから回収した。各インフォーマントへは同センターを通して調査用紙を郵送してもらい、空いている時間に自宅にて記入した後、センターに返送してもらった。記入にかかる期間は最長3週間までとし、記入が終了した段階で同センターに返送してもらった。

石垣データについては、2007年10月26日に石垣市シルバー人材センターに調査を依頼し、10月30日に調査用紙を発送し、12月12日に同センターから回収した。各インフォーマントへは同センターを通して調査用紙を郵送してもらい、空いている時間に自宅にて記入した後、センターに返送してもらった。

2.2.3 質問紙の調査項目

ここで用いた質問紙は以下のような内容を含んでいる。

(1) 教示説明

調査が学術的な目的のものであることの説明と、営業活動にリンクしていないこと、個人情報の秘匿には十分配慮することを述べ、同意された場合に以下の質問に回答してもらうよう依頼した。

インフォーマント自身について

プライバシー保護とシルバー人材センターの方針により、氏名や住所などの個人情報は回答してもらわず、イニシャルとシルバー人材センターの会員番号、および年齢、最終学歴のみを尋ねた。なお、性別については質問しても問題なかったと思われたが、シルバー人材センターの方で整理して情報を教えてくれることとなった。

(2) 人間関係について

コミュニケーションメディアとしての携帯電話について質問をするため、インフォーマントの人間関係の実態について把握する質問を行った。人間関係のカテゴリーと各カテゴリーにおける質問項目は以下の通りである。

(Q1) 家族や親戚(2親等までとしたが厳密には守られなかった)。最大15名まで記入できる欄を設けた。質問項目は氏名(イニシャル)、年齢、続柄、携帯電話の有無、携帯電話による連絡頻度(発信と受信のそれぞれ)、同居・別居の別、である。

(Q2) 近所づきあい。最大7名まで記入できる欄を設けた。質問項目は、氏名(イニシャル)、年齢、性別、携帯電話の有無、携帯電話による連絡頻度(発信と受信のそれぞれ)、および住所(都道府県と都市まで)である。

(Q3) 趣味の仲間。最大7名まで記入できる欄を設けた。質問項目は、氏名(イニシャル)、年齢、性別、携帯電話の有無、携帯電話による連絡頻度(発信と受信のそれぞれ)、趣味の内容、および住所(都道府県と都市まで)である。

(Q4) 仕事関係。最大7名まで記入できる欄を設けた。質問項目は、氏名(イニシャル)、年齢、性別、携帯電話の有無、携帯電話による連絡頻度(発信と受信のそれぞれ)、および住所(都道府県と都市まで)である。

(Q5) その他(友人関係を含む)。最大7名まで記入できる欄を設けた。質問項目は、氏名(イニシャル)、年齢、

性別、携帯電話の有無、携帯電話による連絡頻度(発信と受信のそれぞれ)、関係、および住所(都道府県と都市まで)である。

以上のように5つのカテゴリーに分けて人間関係を調査した。なお、記入する人数の上限はQ1で15名、Q2以降では7名としたが、フルに7名記入していたケース、したがってそれ以上いる可能性があるケースも若干見受けられた。

各カテゴリーで、氏名(イニシャル)、年齢、携帯電話の有無、携帯電話による連絡頻度(発信と受信のそれぞれ)という質問項目は共通しているが、それ以外、カテゴリーによって若干の入れ替わりがある。

携帯電話による受発信については、ほぼ毎日(◎)、週に1-3日程度(○)、月に1-3日程度(△)、年に数日程度(×)、携帯電話による連絡をしない場合(空白)とした。

友人関係を明示的なカテゴリーとしていなかったため、場合により他のカテゴリー(たとえば家族親族)に入ってしまったケースもあったが、集計ではそれらを本来のカテゴリーに移した。

(3) ハイテク機器について

携帯電話はハイテク機器の一種であるため、まずハイテク機器についての情報を得ることとし、Q1からQ4までの項目を入れた。

(Q1) ハイテク機器のイメージ

(Q2) ハイテク機器に普段感じている不満

(Q3) 具体的なハイテク機器、合計28種類について、保有の有無、利用頻度(ほぼ毎日、たまに、利用していない)、容易に使えるか否か、を質問した。28種類の機器は、テレビ、DVDプレイヤー・レコーダ、ビデオレコーダ、ビデオカメラ、デジタルカメラ、デジタルウォッチ、ステレオ、音楽プレイヤー(ポータブル)、ゲーム機、ICレコーダ、ラジオ、ファックス、カーナビ、パソコン(基本操作)、パソコン(インターネット機能)、パソコン(メール機能)、パソコン(ワープロ機能)、電子辞書、電子楽器、電子レンジ、洗濯機、多機能電話機、コピー機、スキャナ、自動マッサージ機、銀行のATM、駅の券売機(普通の切符)、駅の券売機(新幹線)である。

(Q4) ハイテク機器の利用。最初に利用したハイテク機器、ハイテク機器の利用で困ったこと、困った場合の対処方法について質問した。

(4) 携帯電話について

(4-1) 携帯電話について、一般的質問を行った。

(Q1) 保有している/していた携帯電話について時期、キャリア、機種番号、自分で購入したかどうか、を質問した。

(Q2) 最初に携帯電話を使用した時について、いつ頃か、その使用目的は何だったか、当時と現在で印象に変化はあるか、を質問した。

(Q3) 携帯電話をこれからどう利用するかについて、現在も使い続けている理由、これからも利用するかどうか、携帯のない生活についてどう思うか、を質問した。

携帯電話の機能について

(4-2) 携帯電話の多機能性について以下の質問を行った。

(Q1) さまざまな機能について、知っているかどうか、自分の携帯にあるかどうか、利用頻度(毎日、週に 2-3 回、月に 2-3 回、たまに、まったく使わない)、もっと使いこなしたいか、を質問した。機能としてリストアップしたのは、電話機能(電話、テレビ電話、国際電話)、メール機能(メール、写真貼付メール、デコレーションメール)、インターネット機能(ウェブサイト閲覧、ナビゲーション(地図)、ダウンロード(音楽、ゲーム等)、交通情報(乗り換え検索等)、時計機能(時計、目覚まし、ストップウォッチ)、エンタテイメント機能(音楽プレイヤー、テレビ、ラジオ、ゲーム)、情報記録機能(音声メモ、テキストメモ、電話帳)、カメラ機能(写真、動画像(ムービー)、予定管理機能(カレンダー、スケジュール管理)、生活機能(辞書、万歩計、電卓、電子マネー(Edy、スイカ等)、外部接続機能(外部カード、赤外線通信、USB 通信)である。

(Q2) 携帯電話の多機能化という動きについての意見。

(Q3) 携帯電話のデジカメ機能について、どのくらい使っているか、フィルムカメラを保有していれば、それとの使い分け方、を質問した。

(Q4) 通話機能とメール機能について、各々の利点と欠点、両者の使い分け基準、通話について固定電話との使い分け基準、メール機能について使うようになった経緯、通話とメール以外に関心のある機能、について質問を行った。

(Q5) メールと通話のそれぞれの各種操作について、できるかどうか、よく使うかどうかを質問した。リストした操作は、メール機能(アドレス帳を使ってメールを送信する、送られて来たメールに返信する、送られてきたメールを他の人に転送する、デジカメで撮った写真をメールに貼付して送る、絵文字を使ってメールを作成する、送られてきたメールのアドレスをアドレス帳に登録する)、通話機能(アドレス帳を使って電話をかける、着信および発信履歴を使って電話をかける、相手の電話の留守番電話に録音する、自分の電話に録音されている、留守番電話を聞く、着信および発信履歴からその番号をアドレス帳に登録する)、である。

(4-3) 携帯電話についての一般的意見

なにか感じていることを自由記述してもらった。

(4-4) 携帯電話のユーザビリティ

携帯電話の使いやすさについて、自分で使いこなしていると思うか、もっと使いこなせるようになりたいか、操作は難しいか、操作や画面表示でわかりにくいのは何か、わからなかった時はどう対処するか、を質問した。

(5) コミュニケーション手段について

固定電話、携帯電話、手紙、電報、携帯メール、パソコンメール、他人への伝言、直接の対面の 8 種類のコミュニケーション手段について、どの程度利用するか(よく、あまり、ほとんど、全く)、どのような要件で誰に対して使うか、不便な点や困ることは何か、代用手段はあるか、について質問した。これは多様なコミュニケーション手段の中で、携帯電話による通話やメールがどのような位置づけになっているかを調べるための設問である。

(5-1) 場面ごとのコミュニケーション

前項目と同様、固定電話、携帯電話、手紙、電報、携帯メール、パソコンメール、他人への伝言、直接の対面、という手段について、場面ごとにどれを良く使い、あるいは偶に使うかを質問した。場面としては、Q1. 特に用事がないけれど話したい(声が聞きたい、連絡が取りたい)とき、Q2. 家族に帰宅時間がちょっと遅くなる

ことを知らせたいとき、Q3. 遊び(ゴルフや宴会、大会など)のスケジュールや会場などを決めるとき、Q4. 体調が悪くて緊急の連絡がしたいとき、Q5. 利用施設のスケジュール(映画の上映時間や美術館の開館時間、講演や演奏会の開始時間など)について知りたいとき、Q6. 困ったことがあって相談したいとき、Q7. 楽しいこと(面白いこと)があったので、それを人に伝えたいとき、Q8. 贈り物のお礼がしたいとき、Q9. 約束の時間に遅れそうになったとき、Q10. 友人にお金を借りたいとき、Q11. 安否を確認したいとき、の11である。

これらの場面は次の表のように整理される。

特に急がない	ある程度急ぐ	急ぐ
Q1. 特に用事がないけれど話がしたい(声が聞きたい、連絡を取りたい)とき	Q3. 遊び(ゴルフや宴会、大会など)のスケジュールや会場などを決めるとき	Q2. 家族に帰宅時間がちょっと遅くなることを知らせたいとき
Q7. 楽しいこと(面白いこと)があったので、それを人に伝えたいとき	Q5. 利用施設のスケジュール(映画の上映時間や美術館の開館時間、講演や演奏会の開始時間など)について知りたいとき	Q4. 体調が悪くて緊急の連絡がしたいとき
Q11. 安否を確認したいとき	Q6. 困ったことがあって相談したいとき	Q9. 約束の時間に遅れそうになったとき
	Q8. 贈り物のお礼がしたいとき	
	Q10. 友人にお金を借りたいとき	

(5-2) その他の感想

後日インタビュー調査に協力してくれるか(実際には現時点で実施していない)

3. 結果と分析

調査用紙の間 8(Q1-Q8)の各コミュニケーション手段についてと、問 9-Q1~Q11 場面ごとのコミュニケーションについて、各設問への千葉と石垣の結果を並べて要約し、また分析を行う。いうまでもなく、問 8 は、各々の手段の利用目的や利便性などを比較調査するという第一の目的に対応したものであり、問 9 は、特定の目的のためにどのような手段をとり、どのような手段をとらないかという第二の目的に対応したものである。

3.1 問 8-Q1~Q8 各コミュニケーション手段

3.1.1 各コミュニケーション手段の比較

問 8 は様々なコミュニケーション手段について、その用件や相手、不便な点、代替手段について聞いている。

(a) 千葉

図 1 に示すように、もっとも多く利用されているのは固定電話であり、次いで携帯電話と携帯メール、そして PC メールと対面がそれに次いでいる。高齢者ということで手紙の利用頻度がある程度高いのではないかと予想していたが、実際には ICT 機器にとって代わられていたようである。なお、圧倒的に少なかったのは電報と伝言であり、電報というメディアは今では特別な場合にしか利用しないものとなっているといえるだろう。

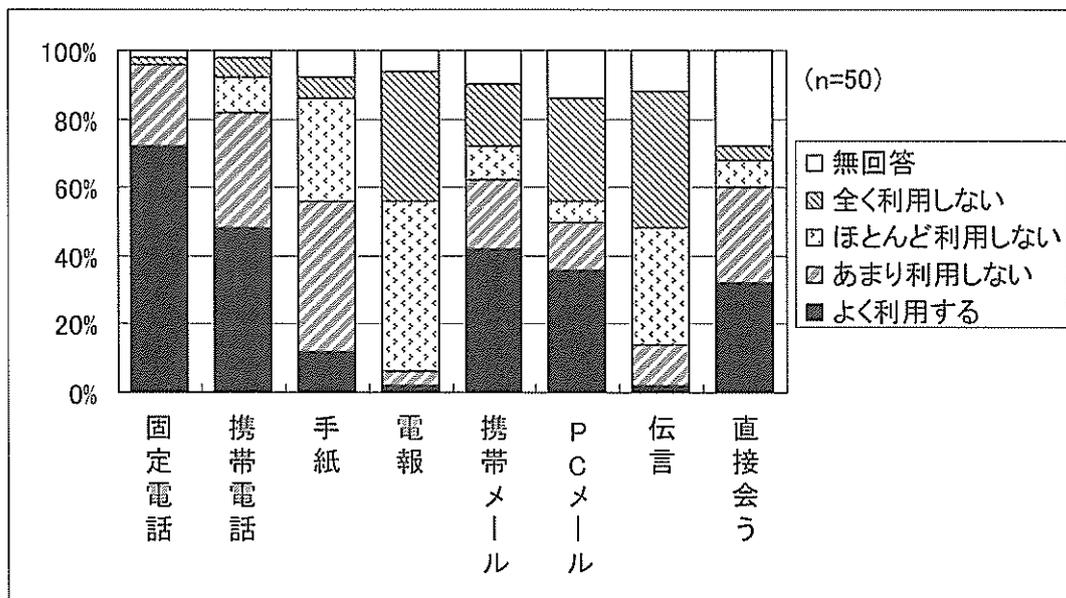


図 1 各コミュニケーション手段の利用頻度 (千葉)

(b) 石垣

図 2 に示すように、携帯メールや PC メールを良く利用する率が石垣において低いように思える。

(c) 比較

そこで千葉と石垣の比率の差を χ^2 検定によって調べ、その結果を表 1 に示した。それによると、やはり携帯メールの利用が 1%水準で、PC メールの利用が 5%水準で有意に差が認められ、石垣におけるメール利用の低さが確認された。その他、電報が 1%水準で、手紙が 5%水準で有意性が見られたが、いわゆるオールドメディアについては石垣の方が利用率が高いことが伺える。

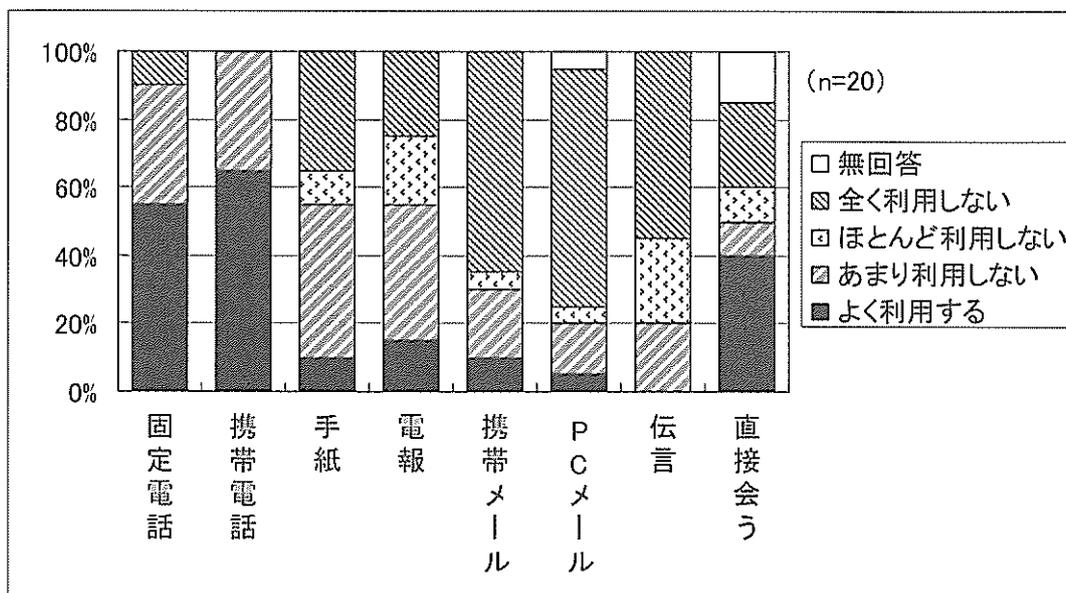


図2 各コミュニケーション手段の利用頻度 (石垣)

表1 それぞれのコミュニケーション手段の利用頻度に関する χ^2 検定の結果

固定電話	3.785	
携帯電話	3.945	
手紙	10.358	*
電報	20.407	**
携帯メール	14.137	**
パソコンメール	10.062	*
伝言	1.813	
直接会う	7.812	

df=3 5%=7.81473 1%=11.3449

3.1.2 問8-Q1② 固定電話を利用する場合の用件や相手

(a) 千葉

表2は、固定電話について、それを利用する場合の用件や相手をまとめたものだが、その結果は以下のとおりで、家族や親戚との連絡、友人との連絡が多い。またあらゆることを固定電話で済ませるといふ人もかなり多い。長話になる時は固定電話を使うというのは携帯の使用料金を気にした結果かもしれない。頻度としては、良く利用するが36でありあまり利用しないが12であり、かなり利用されている実態が伺える。

家族や親戚との連絡 (No. 2, 4, 6, 7, 8, 14, 15, 16, 21, 28, 29, 31, 40, 43, 45, 49, 50)

友人との連絡 (No. 1, 4, 5, 6, 7, 8, 15, 21, 23, 28, 29, 41, 43, 47, 48)

あらゆること (No. 3, 9, 10, 11, 18, 19, 20, 33, 34, 42, 44)

仕事 (No. 2, 5, 8, 12, 24, 31, 41, 45, 46)

長い話の時 (No. 14, 27, 36)

緊急でない用件の時 (No. 37)

表2 固定電話を利用する場合の用件や相手（千葉）

問B-Q1② 固定電話を利用する場合の用件や相手		利用頻度
No.1	用件は勿論のこと家にいる事が殆ど一人のため友人等に雑談をするため使用する事もある。	
No.2	仕事の内容等。家族の行事や出掛ける時、友人との連絡。	よく利用する
No.3	生活のすべて。	よく利用する
No.4	友人、別居している子供の家庭に使用してます。	よく利用する
No.5	仕事(ボランティア)仲間との打ち合わせ。古い友人との連絡。	あまり利用しない
No.6	親戚や友人など。	よく利用する
No.7	親類知人友人連絡、話し合い、退屈な時。	よく利用する
No.8	友達とのコミュニケーションやご機嫌伺い。仕事や趣味の連絡。ロス在住の娘に長電話を。	よく利用する
No.9	日常的に	よく利用する
No.10	基本的に通話は固定電話を使用している	よく利用する
No.11	全ての用件で。	よく利用する
No.12	雑談、仕事仲間。	よく利用する
No.13	遠方にかけてとき	よく利用する
No.14	長電話する時。妹や家族。	よく利用する
No.15	親類、友人等。	よく利用する
No.16	孫への電話	あまり利用しない
No.17	生活するにおいて必要な時に必要な人と。	よく利用する
No.18	自宅からの時は固定電話を使用する。	よく利用する
No.19	連絡のとりあい。	あまり利用しない
No.20	そんなにこだわらずに使ってしまう	よく利用する
No.21	家族、友人等に近況報告、お見舞い、等	よく利用する
No.22	固定電話へTELして出ない時は携帯へTELする。	よく利用する
No.23	友達一元気がどうか	あまり利用しない
No.24	業者に依頼する時。相手が法人の時。私用以外の時。相手が携帯を持っているかわからない時。	よく利用する
No.25	受信したら受けるがセールスが多い。	あまり利用しない
No.26	問合せとか通知等がある時のみ。	あまり利用しない
No.27	①電話頻度の少ない相手。②連絡内容が複雑で時間がかかりそうな場合(長電話)	あまり利用しない
No.28	親族・友人に必要な連絡事項や近況を報告する。	よく利用する
No.29	連絡・挨拶(親戚、友人、商店、図書館等)。	あまり利用しない
No.30	旅行など、道を間違えたときくらい。	よく利用する
No.31	子供との連絡。仕事の連絡。	よく利用する
No.33	家にいるとき。また、メモを残す必要があったり、手元に資料や書類が必要なとき。スピーカーにして手をあける。	よく利用する
No.34	自宅にいるときは、通話は携帯電話からでなく固定電話からする。	よく利用する
No.35	相手に正確に伝えたいとき。また、確認したいとき。	よく利用する
No.36	携帯を持っていない人に対してかけるときや、長く話す必要があるとき。	よく利用する
No.37	緊急を要しない用件。	あまり利用しない
No.38	人に会う連絡を取るときに使う。	あまり利用しない
No.39	連絡を要する場合には、誰に対しても使う。	よく利用する
No.40	親戚などに対し、社交辞令を固定電話で。	よく利用する
No.41	家や事務所など屋内にいるときに、友人や仕事先などを相手に使用する。	よく利用する
No.42	用件は関係なく、家にいれば固定電話を使う。	よく利用する
No.43	親戚や友人に連絡事項をする場合に使用。	よく利用する
No.44	家にいるときには、携帯電話よりも固定電話を私用する。	よく利用する
No.45	家族に帰宅時間を聞くと、仕事相手に仕事のことで	よく利用する
No.46	法人、団体への予約などの依頼事項の連絡。	あまり利用しない
No.47	知人に対して、話が長くなり時間がかかりそうとき。	よく利用する
No.48	知人に訪問連絡をする。	あまり利用しない
No.49	親族とご機嫌伺いやお礼(物を送ったり送られたりした際)、慶弔が派生した時の依頼事項の伝達	よく利用する
No.50	家族との連絡。外部との一般連絡。	よく利用する

(b) 石垣

結果をまとめて表3とした。この内容をまとめると以下のようになり、仕事が一番で緊急時が2番、家族や親戚が3番と、家族や親戚がトップであった千葉(表2)とは利用形態が異なっている。

仕事 (No. 3, 5, 9, 16, 17, 19, 20)

- 緊急の時 (No. 1, 7, 10, 13)
- 家族や親戚との連絡 (No. 2, 3, 10, 12)
- 友人との連絡 (No. 9, 16, 20)
- あらゆる場合 (No. 15, 18)
- 待ち合わせ (No. 4)
- 安否確認 (No. 6)

表3 固定電話を利用する場合の用件や相手 (石垣)

問8-Q1② 固定電話を利用する場合の用件や相手		利用頻度
No.1	急ぎのとき、外出先での用件、連絡など。	あまり使用しない
No.2	家族の連絡上	あまり使用しない
No.3	仕事等の連絡、子供たちへの連絡	よく利用する
No.4	待ち合わせ	よく利用する
No.5	仕事を主に屋外でしている人。営業等で出ている人。	よく利用する
No.6	独居老人の安否確認。	よく利用する
No.7	緊急の場合、仕事関係、身内 にする	よく利用する
No.8	連絡を取りたいとき。	全く使用しない
No.9	①友人②ビジネス	よく利用する
No.10	急ぎの用件のとき、娘に対して使う	よく利用する
No.11	家庭から家庭以外はすべて	あまり使用しない
No.12	用事がある時に兄弟、友達に対して使う。	あまり使用しない
No.13	緊急のとき、携帯電話を持っている相手がわかるときにほとんど使う。	よく利用する
No.14	登録されている相手に連絡をする時	あまり使用しない
No.15	大きな声で届かない範囲外は電話をする。	全く使用しない
No.16	仕事関係者や友人に対して。	あまり使用しない
No.17	仕事のときに、仕事仲間に。	よく利用する
No.18	外出時の諸用件は、ほとんど携帯電話を使用する。	よく利用する
No.19	仕事上の連絡のとき。	あまり使用しない
No.20	仕事の用件で。会社、友達に使用する。	よく利用する

3.1.3 問8-Q1③ 固定電話の不便な点

(a) 千葉

表4は固定電話の不便な点をまとめたものだが、これによると相手が不在のときというのがもっとも多い。これは相手が常に携帯している前提の携帯電話では通常発生しないことであり、固定電話の不便さが(携帯電話の利便性を知ることによって)明らかになったものといえる。外出先からかけられないというのも携帯電話ではないことである。また本人以外がでる、というのも同様である。このように、携帯電話と比較した場合の固定電話のデメリットはかなり確実に把握されているように思われる。

- 相手が不在のとき (No. 2, 5, 26, 35, 40, 43)
- 迷惑電話が多い (No. 29, 34, 41, 44)
- 外出先 (No. 10, 14)
- 相手が話し中のとき (No. 17)
- 自宅でないとうり用できない (No. 27)
- 本人以外がでる (No. 36)

表4 固定電話の不便な点 (千葉)

問8-Q1③ 固定電話の不便な点	
No.2	相手が不在。
No.5	留守電のない留守の場合。
No.10	外出先で公衆電話のない場所の通話
No.14	外出している時。
No.17	相手が話し中のとき。
No.18	電話はよいがFAXは間違いFAXが多く困っている。相手は会社関係のFAXNo.とと思っているようだ。何とかしようと連絡を取ってみたが相手が多くやめた。注文書等送付されるのですがにぎりつぶしてます。
No.26	相手が留守などのときには何度もかけ直す。
No.27	自宅でないとかけられないこと。
No.29	迷惑電話(売り込み)がかかってくること。
No.30	公衆電話が減ってしまい、あまりない。
No.34	セールスや勧誘の電話が多い。
No.35	いずに座って落ち着いて話ができるので良いが、不在のときに困る。
No.36	本人以外の人が出ること。
No.37	一般の固定電話なりに、自然に津くあ位分けてるので、特でない。
No.40	急ぎの用事のときに限って留守のとき。
No.41	現在、とくに感じない。あるとすれば、勧誘の電話。
No.43	相手が不在のときに困る。
No.44	色々な勧誘の電話がかかってくること。
No.46	電話が混雑していてつながらないことがある。

(b) 石垣

固定電話の不便な点を表5にまとめた。これによると、相手が不在の場合(No. 3, 13)が比較的目標立つが、あとは多様である。なお、固定電話がないインフォーマントが今回3名いたが、No. 9にはそれに関連した意見が述べられている。石垣の固定電話普及率のデータが手元にないが、固定電話よりは携帯電話が良く使われている可能性がある。

表5 固定電話の不便な点 (石垣)

問8-Q1③ 固定電話の不便な点	
No.3	相手が留守の場合何度もかかる
No.4	連絡が取れないとき
No.8	固定電話が無い。
No.13	相手が不在のとき不便を感じ携帯電話を持っていたら連絡がとれ便利である。
No.18	外出時に発信・着信ができないこと。
No.19	通話の内容が、外部の人に知られる。
No.20	操作の仕方がわからないので、不便。

3.1.4 問8-Q1④ 固定電話が使えない場合にとる手段

(a) 千葉

表6には、固定電話が使えない場合にとる手段をまとめたが、当然予想されるように、携帯電話を利用するというのが最も多い。しかし、あきらめるという人が第二位に来ている点は注目すべきだろう。今回のインフォーマントはすべて携帯電話の所有者である。固定電話が使えないという条件設定を「相手が電話の通じない状況にいる」と解釈したのならあきらめるのも仕方ないが、そうでなければ携帯電話やメールを使うということも想定できる筈である。そうしたことをせずに、単にあきらめてしまう、という回答がこれだけ多数あった点は注目に値する。

携帯電話 (No. 2, 4, 6, 7, 10, 14, 16, 17, 27, 34, 41, 42, 47, 49, 50)

あきらめる (No. 5, 12, 25, 26, 30, 33, 38, 45, 46, 48)
 メール (No. 27, 29, 41, 44)
 手紙 (No. 3, 8, 11, 21)
 公衆電話 (No. 24, 34)
 直接訪問 (No. 39)

表6 固定電話が使えない場合にとる手段 (千葉)

問8-Q1④ 固定電話が使えない場合にとる手段	
No.2	携帯電話で代用。
No.3	手紙で代用。
No.4	携帯を併用します。
No.5	あきらめる。
No.6	携帯電話を利用する。
No.7	携帯電話を使う。
No.8	手紙で代用。
No.10	外出先で公衆電話のない場所でのみ、携帯を使用する。
No.11	手紙で代用。
No.12	あきらめる。(相手がほとんど携帯を持っていないので)
No.14	携帯で連絡する。
No.16	携帯で代用。
No.17	携帯を持っている人にはそこへ。
No.21	手紙、FAX等
No.22	時間をおいてリダイヤルする。
No.24	公衆電話を利用するか、諦める。急がなければ改めてかける。
No.25	あきらめる。
No.26	内容によって連絡つく迄かけ直すか諦めるときもある。
No.27	①携帯電話②手紙③相手によってはパソコンのEメールで代用。
No.28	書類上で連絡を行う。
No.29	迷惑電話、パソコンのメールで代用すると思う。
No.30	あきらめる。
No.33	代用手段が無く、あきらめる。
No.34	携帯電話、または公衆電話の使用。
No.35	仕方ないから代用する。
No.37	昔のことを思えば、自然体でよいのでは。
No.38	あきらめる。
No.39	代用する手段はないが、どうしても連絡をとりたい場合は直接訪ねる。
No.40	再度かけなおす。
No.41	代用手段として、携帯電話(通話・メール)やパソコンのメールを使う。
No.42	携帯電話を使う。
No.43	留守番電話機能を使う。
No.44	相手が不在のときであれば、パソコンのメールを利用する。
No.45	あきらめる。
No.46	代用手段が無い。用件によってはあきらめる。
No.47	携帯電話で代用。
No.48	代用手段なし。
No.49	相手が携帯電話を所有している場合には、携帯電話を使う。
No.50	携帯電話を使う。

(b) 石垣

結果を表7にまとめた。携帯電話を利用するケース(No. 6, 9, 17, 18, 20)が一番多いがあきらめる(No. 2, 10, 19)も多い。これは傾向としては千葉の表6と同様である。

表7 固定電話が使えない場合にとる手段（石垣）

問8-Q1④ 固定電話が使えない場合にとる手段	
No.1	そのときに応じて考える。今のところなし。
No.2	あきらめる
No.3	家族の携帯に連絡する(発信の場合)
No.4	諦めてのちほどまたかけなおす
No.6	携帯電話で代用。
No.7	後にまたかける
No.9	他の友人に携帯をかけて連絡を取る
No.10	あきらめる
No.11	手紙
No.13	電話に録音機能があれば伝言を留守番電話に録音して代用する。
No.14	電話番号を知らない場合。
No.17	相手が携帯電話を持っていたら、携帯にかける。
No.18	携帯電話で代用。
No.19	何もしない。
No.20	その状況では、携帯電話で代用する。

3.1.5 問8-Q2② 携帯電話を利用する場合の用件や相手

(a) 千葉

表8に携帯電話を利用する場合の用件や相手をまとめた。外出するときに持ってゆくのは携帯電話の本質的利用法であろう。連絡も状況的には外出と同じといえるだろう。その意味で、この設問への回答には、あまり見るべきところはないが、相手が携帯電話を持っている時に利用する(No. 32, 36)という回答は携帯-携帯というコミュニケーションパターンが多い可能性を示唆している。

外出の時 (No. 3, 6, 10, 11, 18, 26, 28, 29, 33, 34, 42, 44, 50)

連絡 (No. 1, 2, 5, 8, 9, 17, 23, 24, 44, 45, 47, 50)

仕事 (No. 16, 21, 31, 41, 42)

急用の時 (No. 4, 27, 49)

全て (No. 20)

表8 携帯電話を利用する場合の用件や相手（千葉）

	問8-Q2② 携帯電話を利用する場合の用件や相手	利用頻度
No.1	連絡、事故(主に)	あまり利用しない
No.2	家に余り居ない人と連絡をとりたい時。	あまり利用しない
No.3	外出の時。	あまり利用しない
No.4	固定電話で通じない、急用の時だけ。	あまり利用しない
No.5	家族との連絡。	よく利用する
No.6	出先からとか相手が携帯の場合。	あまり利用しない
No.7	子供の帰り時間の。	あまり利用しない
No.8	主人との外からの連絡に使用。	よく利用する
No.9	すぐに連絡をとりたい時など	ほとんど利用しない
No.10	外出先での用件の連絡	あまり利用しない
No.12	孫の洋服のサイズを聞くとき一娘に。 外出して帰る時間等→主人	ほとんど利用しない
No.13	仕事の件	よく利用する
No.14	急ぎの時、待ち合わせの時。 友達、家族。	よく利用する
No.15	用件が伝えられない時はメールで送る。	よく利用する
No.16	仕事の連絡	あまり利用しない
No.17	子供に用がある時。	よく利用する
No.18	外出時に連絡を取りたい時。	あまり利用しない
No.19	親戚、家族、友人など	よく利用する
No.20	すべて使うようにする	よく利用する
No.21	友人、仕事関係に連絡	よく利用する
No.22	掛けるより掛かってくる方が多い。	よく利用する
No.23	帰宅時間等	あまり利用しない
No.24	出先から自宅へ連絡。子供に連絡。待ち合わせに遅れる時。お互い出先の時の連絡(友人等)。	よく利用する
No.26	外出待ち合わせ等のとき。	ほとんど利用しない
No.27	①頻繁に連絡する相手。②急ぎの時。③出先から連絡するとき。	よく利用する
No.28	外出時の緊急連絡。	よく利用する
No.29	外出中に、友人等と連絡を取るとき。	ほとんど利用しない
No.31	子供との連絡。仕事の連絡。	あまり利用しない
No.32	電話の発信相手が携帯電話を所有していれば。しかし、同年代の友人は、ほとんど携帯電話を持っていない。	あまり利用しない
No.33	自分が外出中で、相手が電話に出られるような状態だと予測できる場合に。	よく利用する
No.34	外出先で必要などに使う。	あまり利用しない
No.35	「行く」「帰る」「持っていく」などの、普段の日常会話程度のもの。レジャーに出かけた際の応答。	よく利用する
No.36	通常の通話に、携帯電話を持っている人に。	よく利用する
No.37	出先から職場や家族へ。	
No.38	友人・子供に会うときに使う。	ほとんど利用しない
No.39	全て固定電話で事足りてしまうため、使っていない。	全く利用しない
No.40	姉妹には、特別な用事が無くても携帯電話でかけて話をする。	よく利用する
No.41	仕事では、取引先や社内の人に対して使用する。使用では、友人や家族に対して使用する。	よく利用する
No.42	外出時、仕事のときに使う。	よく利用する
No.44	外出時に、色々な用件で使用する。	よく利用する
No.45	家族に帰宅時間を知らせたり、忘れ物の連絡をしたり	あまり利用しない
No.46	個人的な用件。主として、相手は友人。	よく利用する
No.47	即、連絡をとりたい場合。相手は知人。	よく利用する
No.48	雑多の用事で、多くの人に。	あまり利用しない
No.49	緊急連絡が必要ときに、仕事先や仲間に対して使う。	あまり利用しない
No.50	外出時に、家族との連絡をとるのに使う。	よく利用する

(b) 石垣

結果を表9にまとめた。その結果は以下のとおりで、連絡と外出の時の多いのは千葉の表8と同様である。一般的な行動パターンといえるだろう。

連絡 (No. 1, 2, 5, 7, 8, 14, 17, 19)

外出の時 (No. 3, 6, 10, 12, 18)

急用の時 (No. 9, 14)

仕事 (No. 13, 16)

固定電話で通じないとき (No. 4)

全て (No. 20)

表9 携帯電話を利用する場合の用件や相手（石垣）

問8-Q2② 携帯電話を利用する場合の用件や相手		利用頻度
No.1	連絡、事故(主に)	あまり使用しない
No.2	家に余り居ない人と連絡をとりたい時。	あまり使用しない
No.3	外出の時。	よく利用する
No.4	固定電話で通じない、急用の時だけ。	あまり使用しない
No.5	家族との連絡。	よく利用する
No.6	出先からとか相手が携帯の場合。	よく利用する
No.7	子供の帰りの時間。	よく利用する
No.8	主人との外からの連絡に使用。	よく利用する
No.9	すぐに連絡をとりたい時など	よく利用する
No.10	外出先での用件の連絡	よく利用する
No.12	孫の洋服のサイズを聞くととき一娘に。 外出して居る時間等一主人	あまり使用しない
No.13	仕事の件	よく利用する
No.14	急ぎの時、待ち合わせの時。 友達、家族。	よく利用する
No.15	用件が伝えられない時はメールで送る。	あまり使用しない
No.16	仕事の連絡	あまり使用しない
No.17	子供に用がある時。	よく利用する
No.18	外出時に連絡を取りたい時。	よく利用する
No.19	親戚、家族、友人など	よく利用する
No.20	すべて使うようにする	あまり使用しない

3.1.6 問8-Q2③ 携帯電話の不便な点

(a) 千葉

表10に携帯電話の不便な点をまとめた。特に多いのは、相手もしくは自分が圏外にいたり、相手の電源が入っていなかったりして利用できなくなることである。

表10 携帯電話の不便な点（千葉）

問8-Q2③ 携帯電話の不便な点	
No.10	現在は無いが特定の場所や特定の時に通話不能になる場合があるのでは？
No.14	圏外になる事。(地下など)
No.15	なかなか相手が気づいてくれない点。
No.17	電話代が高い。
No.21	相手はいつも通じると思っているが、場所、状況により出られない場合も多く、すれ違いの時も多い。
No.23	アドレス帳がなかなか出せない。(前の使用ケイタイはボタン1回でかけられたので)
No.24	相手が乗り物に乗っている時は通話ができない。電源を切っているときは困る。
No.26	相手の電源が入っていない、充電中、持ち忘れ等。
No.27	①建物によっては「圏外」になること。②公共交通機関を利用している時。
No.29	あまり使用していないので、不便な点も困ることもありません。
No.33	急用なのに、相手が電話に出られない場合がある。
No.34	電波が届かないところでは使用ができない。
No.35	重さ・大きさなどの検討をして欲しい(機能別にして減量)。相手が不在のときに困る。
No.36	聞き取りにくいときがある。
No.37	便利さを第一義としている解体なので、不便はない。
No.41	壊れたときやなくしたとき。
No.44	車の運転中に電話がかかってくると困る。
No.46	電話を携帯していないとき、電源をOFFにしているとき、電波が届かないところにいるとき
No.47	電波が届かない場所がある。会議中、運転中は通話ができない。
No.48	別段不便は感じない。
No.49	電池(バッテリー)切れで通話がとぎれてしまったときに困る。

(b) 石垣

結果を表 11 にまとめた。設問を誤解したのか、代替手段を書いているケースがほとんどである。

表 11 携帯電話の不便な点 (石垣)

問8-Q2③ 携帯電話の不便な点	
No.1	その時点で考える。今のところなし。
No.3	メールを使用、アドレスのない人は何度でも・・・
No.5	代用は会社なら会社へ伝言を入れる。他はあきらめる。
No.6	訪問する。
No.7	代用する手段がある
No.9	黒電話などにかかけ直す
No.13	この手段が取れないときは郵便で代用します。
No.15	直接出向いて対面で話をする。
No.19	時間をあけて、後で連絡する。
No.20	固定電話、公衆電話で代用する。

3-1-7 問 8-Q2④ 携帯電話が使えない場合にとる手段

(a) 千葉

表 12 に、携帯電話が使えない場合にとる手段についてまとめた。結果は下記のように、固定電話の利用が一番多かった。しかし、あきらめる(代替手段をとった後のあきらめも含む)が第二位となっている。公衆電話やメールの利用がそれに次いでいる。

固定電話 (No. 3, 4, 6, 12, 18, 27, 35, 39, 40, 41, 42, 46, 47)

あきらめる (No. 5, 10, 14, 24, 31, 38, 45, 49, 50)

公衆電話 (No. 6, 7, 8, 34, 41, 50)

メール (No. 33, 44, 46, 47)

繰り返し発信 (No. 2, 24, 28)

FAX (No. 18, 47)

葉書・手紙 (No. 21, 22)

訪問 (No. 39)

伝言依頼 (No. 17)

表 12 携帯電話が使えない場合にとる手段 (千葉)

問8-Q2④ 携帯電話が使えない場合にとる手段	
No.2	何回か掛ける。
No.3	固定電話にする。
No.4	固定電話も使います。
No.5	あきらめる。
No.6	固定電話か公衆電話を探す。
No.7	駅頭の電話 公衆電話を探す。
No.8	公衆電話使用。
No.10	他の手段が考えられない場合は諦める
No.12	固定電話で。
No.14	諦めます。
No.17	廻りの人をお願いする。
No.21	固定電話、FAX、ハガキ等
No.22	手紙(急がない用件であれば・・・)
No.24	あきらめるか、通じるまで何度も行う。
No.27	①固定電話②数少ないが公衆電話
No.28	代用はせず、再発信を繰り返す。
No.31	あきらめて待つ。
No.33	メールで代用。
No.34	公衆電話があれば、それで代用。
No.35	代用手段を考える。固定電話を利用する。
No.38	あきらめる。
No.39	固定電話、訪問。
No.40	固定電話を使う。
No.41	①事務所に帰ってから固定電話を使用する。②公衆電話。③人に携帯電話を借りる。他
No.42	固定電話を使う。
No.44	パソコンのメールを使用する。
No.45	あきらめる。
No.46	固定電話や、メールを使用。
No.47	パソコンメール、固定電話、FAXなどで代用。
No.48	代用手段なし。
No.49	電池(バッテリー)切れの場合であれば、充電後に再度かけるが、充電ができなければあきらめる。
No.50	公衆電話を使うか、あきらめる。

(b) 石垣

表 13 に結果をまとめた。下記に結果を整理したが、あきらめるが最も多く、メール、固定電話がそれに次いでいる。大方の傾向は千葉の表 12 と同様である。

あきらめる (No. 2, 10, 14, 16)

メール (No. 3, 11)

固定電話 (No. 9, 20)

公衆電話 (No. 20)

伝言 (No. 5)

訪問 (No. 6, 15)

郵便 (No. 13)

表 13 携帯電話が使えない場合にとる手段 (石垣)

問8-Q2④ 携帯電話が使えない場合にとる手段	
No.1	その時点で考える。今のところなし。
No.2	あきらめる
No.3	メールを使用、アドレスのない人は何度でも・・・
No.5	代用は会社なら会社へ伝言を入れる。他はあきらめる。
No.6	訪問する。
No.9	黒電話などにかかけ直す
No.10	あきらめる
No.11	メール
No.13	この手段が取れないときは郵便で代用します。
No.14	諦める
No.15	直接出向いて対面で話をする。
No.17	あきらめる。
No.18	わからない。
No.19	時間をあけて、後で連絡する。
No.20	固定電話、公衆電話で代用する。

3-1-8 問 8-Q3② 手紙を送る場合の用件や相手

(a) 千葉

表 14 に、手紙を送る場合の用件や相手をまとめた。これによると、挨拶やお礼が比較的多いが、あまり多用されていないとはいえ、その用途は様々である。

挨拶 (No. 1, 5, 9, 21, 24, 29, 33, 43)

お礼 (No. 7, 9, 12, 24, 37, 38, 43)

仕事(文書送付など) (No. 31, 35, 46, 49)

年賀や暑中見舞い (No. 15, 18, 40)

電話では失礼と思われる時 (No. 8, 10)

冠婚葬祭 (No. 50)

話を聞くのが嫌な時 (No. 17)

用件の依頼 (No. 26)

集まりの連絡 (No. 34)

表 14 手紙を送る場合の用件や相手 (千葉)

問8-Q3② 手紙を送る場合の用件や相手		利用頻度
No.1	ご無沙汰している人に。変わった出来事があった時。以前を思い出したい時。	よく利用する
No.2	観(覧?)券等の送付等。	あまり利用しない
No.3	ほとんどがTEL。	あまり利用しない
No.4	昔よりの書く習慣を大切に、むしろ電話より書くようにしています。	よく利用する
No.5	ご挨拶、御礼等、少し改まる感じの時が多い。	あまり利用しない
No.7	お礼。お祝い等	よく利用する
No.8	病氣見舞いや写真を送付する時。電話で失礼だと思うとき。(大事なことや目上の人等に)時々利用する。	
No.9	お礼やあいさつ等	よく利用する
No.10	電話では失礼と思われる挨拶や用件の連絡	よく利用する
No.12	お礼。電話だと高齢のため聞き取れないため。	ほとんど利用しない
No.15	年賀、暑中見舞など	あまり利用しない
No.16	孫へ 近況報告	あまり利用しない
No.17	人の話を聞くのがイヤな人には手紙で。	あまり利用しない
No.18	年賀状(知人、友人、親戚等)、案内等を送り旅行とかにお誘いする時(友人)。	あまり利用しない
No.19	友人、写真を送っていただいた時。	ほとんど利用しない
No.21	季節ごとの近況を伺い、又報告する。転居等の案内。お見舞等改まった文を書く時。	よく利用する
No.22	急の用件ではないが約束する日時がある時とか近況とか。	あまり利用しない
No.24	お祝い事があったとき。いただきもののお礼。おくやみ。近況報告。たまには手紙を書くのも楽しい。相手は様々。	
No.26	用件を依頼する時。	ほとんど利用しない
No.27	①旧友や同窓生に近況を伝え、相手のご機嫌伺い。②言葉では言えないような告白をする時。	あまり利用しない
No.28	友人・親族に対して。書類が確実に相手に残り、再度の見直しが可能なので。	あまり利用しない
No.29	季節の挨拶(親しい人)礼状など。	あまり利用しない
No.31	仕事のこと。	ほとんど利用しない
No.33	挨拶状など、改まった内容を伝えたいときに。友人、親戚などに対して。	あまり利用しない
No.34	仲間同士の集まりの案内、メールで連絡できない相手に。	あまり利用しない
No.35	契約・取引などの詳細確認や慶弔など。	あまり利用しない
No.37	贈答のお礼、お祝いなど。	ほとんど利用しない
No.38	ものなどをもらって、そのお礼の手紙くらい。	ほとんど利用しない
No.39	日時、内容等の再確認が必要な場合には、誰に対しても。	あまり利用しない
No.40	暑中見舞い、年賀状	ほとんど利用しない
No.41	親戚や友人、社内の人に	あまり利用しない
No.43	親戚や友人に挨拶や礼状を出す。	あまり利用しない
No.44	遠方の身内に母のことを知らせるときに使用する。	あまり利用しない
No.46	文書を送付する際に。相手は、友人など。	ほとんど利用しない
No.49	品物を送るときに手紙を添える。特に、ロンドンに住んでいる娘に送る。	ほとんど利用しない
No.50	冠婚葬祭の連絡に使う。	ほとんど利用しない

(b) 石垣

表 15 に結果をまとめた。その内容は下記のように多様であるが、目上の人や礼状など、礼儀を重んじる場合、重要なことや願い事などに使われている傾向が見られる。千葉の表 2-33 と基本的には同様の傾向といえる。

目上の人 (No. 5, 13)

礼状 (No. 1)

連絡 (No. 3)

見舞い (No. 3)

遠方の人 (No. 6)

家族に (No. 7)

手紙が来たとき (No. 9)

連絡できないとき (No. 11)

年賀状 (No. 15)

願い事 (No. 15)

重要な要件 (No. 18)

友人に (No. 19)

表 15 手紙を送る場合の用件や相手 (石垣)

問8-Q3② 手紙を送る場合の用件や相手		利用頻度
No.1	お礼状。	あまり使用しない
No.3	県外の友人や同好会への連絡&見舞等	あまり使用しない
No.5	目上の方。心づかいが必要な方の場合に使う。	あまり使用しない
No.6	遠方(外国)にいる兄弟に。	ほとんど使用しない
No.7	孫と、勉強のつもりで使います	よく利用する
No.9	相手から手紙が来たときは必ず返事を出す	あまり使用しない
No.11	連絡不通の時	あまり使用しない
No.13	先輩、親族の先輩、組織の先輩に重要な用件に使います。	よく利用する
No.15	年賀状。お願いの件があるとき。請求書。	あまり使用しない
No.18	重要な用件など。	あまり使用しない
No.19	友人に対し、近況報告などのとき。	あまり使用しない

3.1.9 問 8-Q3③ 手紙の不便な点

(a) 千葉

表 16 に手紙の不便な点をまとめた。それによると、時間のかかることに対する不満(No. 5, 9, 10, 24, 35, 49)が多く、葉書、切手、ポストなどの人工物が近くにない場合への不便さ(No. 21, 26, 34, 46)がそれに次ぐ。書くのが面倒だったり、神経を使うから、字が下手だから嫌だという意見(No. 29, 33, 40)も少数ながら注目すべきだろう。

表 16 手紙の不便な点 (千葉)

問8-Q3③ 手紙の不便な点	
No.5	時間がかかる。ポストまで遠い。
No.8	外国は一週間、国内でも2, 3日かかること。
No.10	他の手段より少々時間がかかる
No.21	ポストが遠い場合、切手が手許に無い場合が不便。
No.24	不便なことは日数がかかる。
No.26	特にはないが、ハガキ、切手がない時は不便。(郵便局やコンビニが遠方)
No.27	不便が良いのです。ゆったりして。
No.29	書くのがめんどろ。
No.33	文面の作成に神経を使う。
No.34	手紙やはがきを事前に用意する必要がある。ポストが近くにない場合の移動が面倒。
No.35	時間がかかる。再確認が必要になることもある。
No.40	字が下手。
No.46	ポストへの投函が億劫。
No.49	即座に相手の動向が確認できないこと。

(b) 石垣

結果を表 17 にまとめたが、日数(時間)がかかること(No. 3, 6, 10, 13, 15)が圧倒的である。これも千葉の表 16 と同様である。

表 17 手紙の不便な点 (石垣)

問8-Q3③ 手紙の不便な点	
No.3	悪天候で多少遅れが出る(特に夏場)
No.5	郵便局やポストまで行かなければならない。宛名を書かなければならない。
No.6	外国にいる兄弟なので、日数がかかる。
No.10	遅い
No.11	困ること大
No.13	電話のようにすぐ相手に伝えることができない。
No.15	時間がかかる。ポストに入れにいかねばならない。

3-1-10 問 8-Q3④ 手紙が送れない場合にとる手段

(a) 千葉

表 18 に手紙の代替手段についてまとめた。それによると固定電話が一位である。電話が二位だが、これまでの設問への回答をみると、その多くは固定電話と思われる。携帯電話やメールがそれに次いでいる。

固定電話 (No. 1, 4, 8, 15, 21, 33, 35, 39, 41, 50)

電話 (No. 3, 6, 7, 10, 17, 22, 24, 26, 29)

携帯電話 (No. 15, 41, 50)

メール (No. 15, 34, 41)

諦める (No. 27, 38, 49)

Fax (No. 39, 46)

訪問 (No. 35)

表 18 手紙が送れない場合にとる手段 (千葉)

問8-Q3④ 手紙が送れない場合にとる手段	
No.1	固定電話を使用する。
No.3	TEL にする。
No.4	電話。
No.5	とれない場合は無い。
No.6	電話する。ほとんど電話で済ませている。
No.7	電話をかける。
No.8	やはり固定電話を。
No.10	電話を利用する
No.15	固定電話、携帯電話、メール。
No.17	電話をかける。
No.21	電話(固定)
No.22	電話する。
No.24	電話をする。
No.26	手段がない。用件によっては電話にする場合がある。
No.27	諦める。
No.29	電話で代用する
No.33	固定電話を使用する。
No.34	メールができる相手なら、メールで代用。
No.35	訪問する。固定電話を用いる。
No.37	代用しようとはあまり思わない。
No.38	あきらめる。
No.39	固定電話での復讐、FAXなど。
No.40	手段が無いので、字が下手なまま出す。
No.41	パソコンメール、固定電話、携帯電話
No.43	必要ない。
No.46	FAX、または宅配便を利用。
No.49	あきらめる。
No.50	電話(固定電話・携帯電話)を使う。

(b) 石垣

結果を表 19 にまとめた。電話(No. 1, 3, 4, 10, 15, 19)が最も多く、ついで伝言(No. 9, 11)、そして諦める(No. 2, 5, 6)といったところである。大方、千葉の表 18 と同様である。

表 19 手紙が送れない場合にとる手段 (石垣)

問8-Q3④ 手紙が送れない場合にとる手段	
No.1	電話をかける。
No.2	あきらめる
No.3	電話利用で代用。
No.4	ケータイ電話
No.5	やめます。又はFAXを入れなおす。
No.6	あきらめる。
No.9	知人に連絡を取り様子を聞き連絡してもらう
No.10	電話する
No.11	隣の人。また友達連絡で……
No.15	電話をする。
No.19	電話などで連絡を取る。

3-1-11 問 8-Q4② 電報を利用する場合の用件や相手

(a) 千葉

表 20 に電報を利用する場合の用件や相手をまとめた。近年は日常的な連絡手段として利用されなくなってきていることを反映して、慶弔での利用が圧倒的である。ただ既に見たように、その利用頻度は少ない。

弔電 (No. 5, 7, 8, 16, 18, 21, 22, 24, 26, 27, 33, 34, 37, 41, 44, 49, 50)

祝電 (No. 5, 7, 8, 10, 16, 21, 22, 24, 29, 33, 34, 37, 41, 44, 49)

緊急 (No. 35, 41)

病気 (No. 31)

表 20 電報を利用する場合の用件や相手 (千葉)

問8-Q4② 電報を利用する場合の用件や相手		利用頻度
No.5	祝電、弔電のみ。	ほとんど使用しない
No.7	祝電または弔電。	全く使用しない
No.8	祝電、弔電(遠方の人に)	ほとんど使用しない
No.10	祝電等	あまり使用しない
No.16	祝・弔電	ほとんど使用しない
No.18	葬儀等のとき	ほとんど使用しない
No.21	結婚祝い、お悔やみ等 式場へ	ほとんど使用しない
No.22	慶弔用として使う程度。	ほとんど使用しない
No.24	祝電、弔電	ほとんど使用しない
No.26	弔電を打った時くらい。	ほとんど使用しない
No.27	①弔電のみ。②親類、元同僚、同窓生etc	ほとんど使用しない
No.29	慶事等	ほとんど使用しない
No.31	病気のと看。	
No.33	慶弔時には使用する。	全く使用しない
No.34	祝電、弔電などのとき。	ほとんど使用しない
No.35	電話・手紙などの代用ができない場合。緊急確認。	ほとんど使用しない
No.37	祝電、弔電。	全く使用しない
No.41	急用や慶弔時、相手は限定されていない。	ほとんど使用しない
No.44	冠婚葬祭に使う。	ほとんど使用しない
No.46	まったく利用していない。	全く使用しない
No.49	慶弔が発生した場合のみ、相手先に使う。	あまり使用しない
No.50	弔電に使う。	ほとんど使用しない

(b) 石垣

電報の結果を表 21 にまとめた。慶弔の場合が多いこと、また弔事の場合が多少多いことは千葉の表 20 と同様である。

弔電 (No. 1, 3, 5, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20)

祝電 (No. 1, 3, 5, 6, 12, 13, 14, 16, 18)

使わない (No. 10)

色々 (No. 11)

緊急 (No. 18)

表 21 電報を利用する場合の用件や相手 (石垣)

問8-Q4② 電報を利用する場合の要件や相手		利用頻度
No.1	祝電、訃報など。	よく利用する
No.3	慶弔のみ？	あまり使用しない
No.5	弔電、祝電。	あまり使用しない
No.6	誕生日会、結婚式。	あまり使用しない
No.7	例えば身内に不幸が生じたとき	あまり使用しない
No.9	主に不祝儀	あまり使用しない
No.10	使わなくなった	全く使用しない
No.11	家庭・会社・公用・すべて	よく利用する
No.12	祝電とか弔電の時	ほとんど使用しない
No.13	慶弔のとき利用します	よく利用する
No.14	祝事。弔事。	あまり使用しない
No.15	弔電(？)	ほとんど使用しない
No.16	葬式、お祝い	あまり使用しない
No.18	主に冠婚葬祭。その他、急を要するときなどに使用。	あまり使用しない
No.19	弔電のとき。	ほとんど使用しない
No.20	弔電のときなど。	ほとんど使用しない

3-1-12 問8-Q4③ 電報の不便な点

(a) 千葉

表22に電報の不便な点をまとめたが、料金の高さ(No. 21, 34)、一方通行である(No. 35, 49)などが特徴的である。ただ、もともとあまり使われていないメディアなので不満もあまり多くはないようだ。

表22 電報の不便な点 (千葉)

問8-Q4③ 電報の不便な点	
No.21	文の内容を考えること。代金が高すぎる。
No.26	郵便局が近くにない。
No.27	何もない。むしろ以前より全国で受け付けてくれるためか、待たされないのが良くなった。
No.34	代金が意外に高い。
No.35	詳細に伝えられない。一方通行。
No.49	即座に相手の動向が確認できないこと。

(b) 石垣

結果を表23にまとめたが、設問の意図を理解していないような回答が多い。

表23 電報の不便な点 (石垣)

問8-Q4③ 電報の不便な点	
No.2	困らない
No.3	はがき、電話、手紙等
No.10	内容が限られている
No.12	文の内容がわからない時
No.15	送ろうとして郵便局に行ったことがあるが、当初断られた。なぜならNTTとのこと。どちらにしても出向かなければならないから。

3-1-13 問8-Q4④ 電報が使えない場合にとる手段

(a) 千葉

表24に電報が使えない場合の代替手段についてまとめた。それによると、電話(No. 7, 10, 17, 24, 26, 35, 49)、

手紙(No. 8,10, 21, 22)、などが目立つ。

表 24 電報が使えない場合にとる手段 (千葉)

問8-Q4④ 電報が使えない場合にとる手段	
No.7	電話します。
No.8	手紙
No.10	手紙または通話で代用
No.17	電話をかける。
No.21	手紙(速達)
No.22	手紙
No.24	電話をする。
No.26	特になし。遅くなっても打つ。時には電話ですませることがある。
No.27	諦める。
No.33	慶弔の場合にはできるだけこの手段を使う。
No.34	場合によっては、他人に伝言を頼むか、自ら行くが、ほとんどあきらめる。
No.35	訪問する。固定電話を使う。
No.41	携帯電話メール、パソコンメール
No.49	電話で後ほど確認する。
No.50	あきらめる。

(b) 石垣

結果は表 25 に示すとおりである。電話(No. 1, 4, 10, 12, 15, 18, 19)もしくは手紙(No. 9, 18)といったところであり、傾向としては千葉の表 24 と全く同じである。

表 25 電報が使えない場合にとる手段 (石垣)

問8-Q4④ 電報が使えない場合にとる手段	
No.1	電話をかける。
No.2	あきらめる
No.4	ケータイ電話で代用。
No.6	あきらめる。
No.9	遅れても理由を書き手紙を出す
No.10	電話
No.12	電話する
No.15	電話でする。
No.18	電話や手紙で代用。
No.19	電話などで用件を済ます。

3-1-14 問 8-Q5② 携帯電話のメールを利用する場合の用件や相手

(a) 千葉

表 26 に、携帯電話のメールを利用する場合の用件や相手をまとめた。それによると、家族や友人との連絡(No. 5, 13, 15, 16, 19, 22, 26, 33, 34, 37, 40, 44, 46, 47, 50)が多く、遊びや趣味関連(No. 20, 24, 27, 35, 36)がそれに次いでいる。

表 26 携帯電話のメールを利用する場合の用件や相手 (千葉)

問8-Q5② 携帯電話のメールを利用する場合の用件や相手		利用頻度
No.4	通話できないときにメールを送信しておきます。	あまり使用しない
No.5	家族、友人との連絡。	よく利用する
No.10	携帯を購入したばかりでまだ未利用	ほとんど使用しない
No.12	メールがきたら返す一娘	ほとんど使用しない
No.13	友人	よく利用する
No.14	用件よりも身近に起こった事など(おしゃべり)	よく利用する
No.15	友人との連絡	よく利用する
No.16	仕事、娘、連絡事項があるとき。	あまり使用しない
No.18	相手の方に用件を伝えておきたい時、至急の返事が特にいらぬ時使用している。	よく利用する
No.19	伝言。家族、友人。	よく利用する
No.20	遊びに使う事	あまり使用しない
No.21	集会の連絡、出欠の有無等	あまり使用しない
No.22	子供、友達、近況報告、外出の待ち合わせ等について。	よく利用する
No.24	遊びに行く時の予定等。近況報告。	よく利用する
No.26	長女に緊急連絡があるときのみ。ほとんど長女のほうからくる。	ほとんど使用しない
No.27	①予定の連絡②趣味の仲間が多い	よく利用する
No.28	近況や所在場所などの情報を送信。	よく利用する
No.29	連絡事項、別居している親族、家族	ほとんど使用しない
No.33	家族に対して、帰宅時間の通知に。	よく利用する
No.34	簡単に連絡をとりたいとき、メールが来た場合の返信のやり取り。	よく利用する
No.35	普段の日常会話程度のもの。レジャーに出かけた際の応答。	よく利用する
No.36	ゴルフ場の明示や、約束の場所などの連絡。	よく利用する
No.37	友人や知人に、飲食店の場所を知らせたり、聞いたり。	よく利用する
No.40	姉妹や子どもに対し、待ち合わせや相手の都合を聞くとき。	よく利用する
No.41	いつでも、取引先など仕事上の相手や友人など使用の相手と。	よく利用する
No.44	帰宅時間等の連絡を娘と取るために使用する。	よく利用する
No.46	友人、家族間での報告、連絡に。	よく利用する
No.47	離れている家族(娘)や親類に対して、生活状況などの近況連絡。音楽バンドメンバーなど知人には、活動の状況の連絡。	よく利用する
No.50	家族との連絡で、通話が十分にできないときに使う。	あまり使用しない

(b) 石垣

結果を表 27 にまとめた。連絡(No. 3, 9)、遠方(No. 9, 11)などが書かれているがデータが少なく明確ではない。

表 27 携帯電話のメールを利用する場合の用件や相手 (石垣)

問8-Q5② 携帯電話のメールを利用する場合の用件や相手		利用頻度
No.3	連絡、近況情報	よく利用する
No.5	通話もつたない。用件がはっきりしている。	よく利用する
No.7	使い方があまり知らない	全く使用しない
No.9	遠くへ転勤した方や家族・友人	あまり使用しない
No.10	使い方がわからず、使っていない	全く使用しない
No.11	遠方にいるとき。通話ができないとき。	あまり使用しない
No.12	操作がわからないから	全く使用しない
No.15	内密の話があるとき。	あまり使用しない
No.19	近況報告などを、子どもに対して送信する。	あまり使用しない

3-1-15 問 8-Q5③ 携帯電話のメールの不便な点

(a) 千葉

表 28 に、携帯電話のメールの不便な点をまとめた。あまり多数の指摘はないが、返事がない場合に相手が読んでくれたかどうか分からないという指摘(No. 35, 46)が目立つ。

表 28 携帯電話のメール不便な点 (千葉)

問8-Q5③ 携帯電話のメールの不便な点	
No.10	メールの常用は携帯に束縛される
No.14	夜中にメールが届く時
No.21	送信メールの意味が不明の時、失礼がある。
No.27	便利この上なし
No.34	複雑な内容だと、入力に時間がかかるので送れない。
No.35	返事が無い場合の確認。
No.37	今のところなし。
No.46	相手が見て確認したかどうかわからない。
No.47	特に困ることは無い。

(b) 石垣

結果を表 29 にまとめたが、例数わずかに 1 である。入力がしにくいという指摘である。

表 29 携帯電話のメール不便な点 (石垣)

問8-Q5③ 携帯電話のメールの不便な点	
No.15	若い人の様に直接入力できない。物に書いてそれを見ながら入力している。

3-1-16 問 8-Q5④ 携帯電話のメールが使えない場合にとる手段

(a) 千葉

表 30 に携帯電話のメールが使えない場合にとる手段をまとめた。これによると、携帯メールが使えない場合に最も多いのは電話(固定と携帯を含む)であり、パソコンメールがそれに次いでいる。この点は、携帯メールの利用者はパソコンメールも利用できる場合が多いことを伺わせる。

電話 (No. 8, 10, 12, 15, 21, 22, 24, 27, 33, 35, 41, 44, 46)

パソコンメール (No. 27, 34, 36, 37, 39, 41, 47)

FAX (No. 21, 39, 47)

手紙 (No. 8, 10)

諦める (No. 14, 50)

表 30 携帯電話のメールが使えない場合にとる手段 (千葉)

問8-Q5④ 携帯電話のメールが使えない場合にとる手段	
No.8	電話や手紙
No.10	通話、手紙の利用
No.12	固定電話
No.14	諦めます。
No.15	電話(携帯、固定)
No.17	電話をかける。
No.21	電話での通話、FAX
No.22	電話する。
No.24	電話
No.27	①通話機能で連絡②パソコンのある人にはEメールで連絡
No.33	公衆電話から、固定電話にかける。
No.34	パソコンのメールで代用。
No.35	必要な場合は、訪問するか固定電話を使う。
No.36	パソコンメールで代用。
No.37	時間に余裕がある場合には、パソコンメールを用いる。
No.39	FAX、PCメール
No.40	再度メールをする。
No.41	固定電話、パソコンメール
No.44	直接電話をかける。家にいたら固定電話から、外なら携帯電話から。
No.46	携帯電話で電話をかける。
No.47	パソコン、FAXを使う。それでも交信できなければ、あきらめる。
No.50	あきらめる。

(b) 石垣

結果を表 31 に示す。電話(No. 4, 10, 12, 15)、郵便(No. 9, 19)、あきらめる(No. 5)といったところであり、パソコンが普及していない石垣らしく、千葉の表 30 の結果とはその点で異なっている。

表 31 携帯電話のメールが使えない場合にとる手段 (石垣)

問8-Q5④ 携帯電話のメールが使えない場合にとる手段	
No.4	ケータイ電話
No.5	諦める。
No.9	ハガキを書く
No.10	電話する
No.12	電話する
No.15	電話をする。
No.19	手紙などで連絡する。

3-1-17 問 8-Q6② パソコンのメールを利用する場合の用件や相手

(a) 千葉

表 32 に、パソコンのメールを利用する場合の用件や相手をまとめた。この結果は多様であるが、長い文章や添付がある場合(No. 18, 33, 34, 37, 47)が多い。この点は合理的な選択であるといえるだろう。

表 32 パソコンのメールを利用する場合の用件や相手 (千葉)

問8-Q6② パソコンのメールを利用する場合の用件や相手		利用頻度
No.5	パソコン仲間に。特に用がなくても。	よく利用する
No.10	先方から受信した場合のみ返信	あまり使用しない
No.14	携帯を持っていない人との連絡	あまり使用しない
No.15	子供たちに、健康であるか。集まる時、何時ごろ。	よく利用する
No.18	長い文章を必要とした時と添付ができるから。仕事関係の方との連絡に使用。	よく利用する
No.22	旅行する時の計画等の転送等。	あまり使用しない
No.24	たまにはやってみようかなと思うとき。長文になるときは楽である。相手はいろいろ。	あまり使用しない
No.26	ない。メールの打ち方がわからない。	全く使用しない
No.27	①仕事の連絡事項・近況を連絡しあう。②仕事の打ち合わせ(本来、会議を開くような事項も)。③仕事仲間	よく利用する
No.28	パソコン仲間に、インターネット上の情報を教えるときなどに使う。	よく利用する
No.29	友人、ボランティア仲間への連絡	あまり使用しない
No.32	仕事の受注・発注のとき、仕事仲間に。	よく利用する
No.33	内容が多い場合、添付(たとえば写真など)をする場合に。友人に対して使う。	よく利用する
No.34	長い文章や案内状を送るとき、一度に複数人に送るとき。	よく利用する
No.35	相手もパソコンメールを使うなら。急がない用件で。	ほとんど使用しない
No.36	ほとんどの友達に対して。仕事上の打ち合わせやボランティアの予定などの連絡。	よく利用する
No.37	用件が内容的に長くなる場合、友人や知人に対して。	あまり使用しない
No.39	急を要さず、後に確認が必要となる場合。	よく利用する
No.41	いつでも、取引先など仕事上の相手や友人など使用の相手と。とくに詳細な連絡を取りたいとき。	よく利用する
No.42	連絡事項など。	よく利用する
No.43	友人に行事等の連絡をするため。	よく利用する
No.44	ゴルフコンペの連絡。姉弟との連絡(母のことや墓参りの打ち合わせなど)。	よく利用する
No.45	サークルの連絡、仕事の連絡	よく利用する
No.46	友人などとの情報交換。ファイルを添付できるので。	よく利用する
No.47	知人に対して、ゴルフの計画表や楽譜の交信。	あまり使用しない
No.48	商品の購入。	よく利用する
No.50	知人との連絡に使う。	よく利用する

(b) 石垣

結果を表33にまとめた。もともとパソコン利用率が低い石垣のため、頻度が少なく、傾向はでていない。

表33 パソコンのメールを利用する場合の用件や相手 (石垣)

問8-Q6② パソコンのメールを利用する場合の用件や相手		利用頻度
No.3	パソコンがない為、子供たちの所へ行ったら時、アドレスのある友人、知人に練習も兼ねての利用。	あまり使用しない
No.5	仕事、友人、用件がはっきりしていて記録にも残したい時。	よく利用する
No.9	遠方の友人に名物等を送るときなど	あまり使用しない
No.11	後日の約束事のために	あまり使用しない

3-1-18 問8-Q6③ パソコンメールの不便な点

(a) 千葉

表34に、パソコンメールの不便な点をまとめた。数は多くないが、相手が読んでくれたか確認ができない(No.5, 28, 29, 43, 46)といった不満が多いが、受信確認の機能を使っていないか知らないものと思われる。

表34 パソコンのメールの不便な点 (千葉)

問8-Q6③ パソコンのメールの不便な点	
No.5	パソコンを見えてくれないことが多い。
No.10	常用すると常にメールのチェックをしなければならない
No.14	相手とすぐ連絡がとれない
No.24	メールが来ているかどうか、パソコンを開いてみないとわからないこと。
No.26	メールの打ち方がわからない。
No.27	こんな便利なものはない！
No.28	相手が受信確認しているか不明なので、緊急連絡には不向き。
No.29	相手が読んでくれたか確認が遅れるところ
No.33	写真のように、容量の多い情報を送受信する場合に制限がある。
No.34	パソコンの電源を常時入れておかないと使えない。
No.35	時間がかかる。面倒くさい。
No.43	返信が来ないときに困る。
No.44	相手がパソコンを使っていない場合は、別の手段が必要。
No.46	携帯メールと同様、相手が見たかどうかわからない。

(b) 石垣

表 35 に結果をリストしたが、そもそもパソコンがない、という回答だけであった。

表 35 パソコンのメールの不便な点 (石垣)

問8-Q6③ パソコンのメールの不便な点	
No.7	パソコンがない
No.10	パソコンを持っていない
No.19	パソコンを持っていない。

3-1-19 問 8-Q6④ パソコンのメールが使えない場合にとる手段

(a) 千葉

表 36 に、パソコンのメールが使えない場合にとる手段をまとめた。それによると電話が一番多く、携帯メールは5名と案外少ない。同じメールでありながら、パソコンメールの代替手段として携帯メールが認知されていないことは、携帯メールが使えない場合の代替手段としてパソコンメールを使う人が7名いたことと比較して興味深い。パソコンメールを使える人にとって携帯メールは簡単な用件のためだけの手段なのかもしれない。

電話 (No. 5, 10, 15, 17, 22, 24, 27, 29, 32, 34, 35, 42, 43, 44, 46, 47)

あきらめる (No. 14, 37, 45, 47, 50)

携帯メール (No. 24, 34, 36, 41)

手紙 (No. 10, 22, 39)

Fax (No. 39)

表 36 パソコンのメールが使えない場合にとる手段 (千葉)

問8-Q6④ パソコンのメールが使えない場合にとる手段	
No.5	電話。
No.10	通話、手紙
No.14	諦めます。
No.15	TELする。
No.17	電話をかける。
No.22	電話と手紙。
No.24	携帯メールまたは電話。
No.27	①電話で確認②会議を開く
No.29	電話でフォローする
No.32	電話(携帯電話、固定電話)を利用する。
No.33	CDに焼いて郵送する。
No.34	携帯メール、または電話連絡で代用。
No.35	固定電話を使う。
No.36	携帯メールで代用。
No.37	あきらめるというわけではないが、放っておく。
No.39	FAX、手紙。
No.41	携帯メール、など。
No.42	電話
No.43	電話にて代用。
No.44	案内状にて知らせる。直接電話する。
No.45	あきらめる。
No.46	緊急のことは少ないので、困ることはない。必要に応じて、電話で確認する。
No.47	電話、FAXを使う。それでも交信できなければ、あきらめる。
No.50	あきらめる。

(b) 石垣

結果は表 37 にまとめたように、携帯を含む電話が 2 例あった。頻度は少ないが、千葉の表 36 の傾向に近い。

表 37 パソコンのメールが使えない場合にとる手段 (石垣)

問8-Q6④ パソコンのメールが使えない場合にとる手段	
No.4	ケータイ電話
No.9	電話で連絡

3-1-20 問 8-Q7② 伝言をする場合の用件や相手

(a) 千葉

表 38 に、伝言をする場合の用件や相手をまとめた。もともとあまり利用されていないコミュニケーション手段ではあるが、当人が不在の場合というのが最も多い(No. 10, 21, (27), 39, 41)。ただ、それならメールという手段もある訳で、結果的には「あまり利用しない」と「ほとんど利用しない」という利用頻度の回答にその実態があらわれている。

表 38 伝言をする場合の用件や相手 (千葉)

問8-Q7② 伝言をする場合の用件や相手		利用頻度
No.10	用件の本人が不在の場合	あまり使用しない
No.21	本人が不在の場合、急に変更があった場合等	あまり使用しない
No.24	集まりの時自分が行けなくなったときや、急用ができたとき。友人又は家族に頼む。	あまり使用しない
No.26	集まりの日時が変更、中止のとき。	ほとんど使用しない
No.27	③本人(相手)が超多忙の場合。(自分もそれに合わせられない場合)②私的なことがほとんど。	あまり使用しない
No.33	比較的急ぎの用事があるが、連絡方法が他にないとき。	ほとんど使用しない
No.39	緊急度、および重要度の低い用件で、相手が不在の場合には。	よく利用する
No.41	取引先など仕事上の相手が不在のときに、伝言を依頼。友人が不在のときに、友人の家族に伝言を依頼。	あまり使用しない
No.44	ゴルフコンペの参加申し込みの返事の回収。近所の管理事務所ポストに入れてもらい、事務員の人に自宅ポストへ入れてもらう。	
No.46	業務の事項で、休暇をとるときなど、引継ぎ者への伝言。	ほとんど使用しない

(b) 石垣

結果を表 39 にまとめたが、あまり利用されていない手段であり、伝言と書かれているものは No. 1, 3, 9, 10, 19 位である。

表 39 伝言をする場合の用件や相手 (石垣)

問8-Q7② 伝言をする場合の用件や相手		利用頻度
No.1	会合の日時などの伝言。	あまり使用しない
No.3	他の市町村や県外の友人、知人への用件	あまり使用しない
No.5	必ず、ではなくできれば伝えたい・・・でよい時。	あまり使用しない
No.7	自分でかけつける	ほとんど使用しない
No.9	本人が病気やケガなどで病院などにいる時は訪問する友人に頼む。	あまり使用しない
No.10	仕事で居場所や出かける先を伝言で頼む。	ほとんど使用しない
No.15	携帯電話がいきなり、直接対話できる。	全く使用しない
No.19	家内に対し、子どもに用事のあるときに伝言を頼む。	ほとんど使用しない

3-1-21 問 8-Q7③ 伝言の不便な点

(a) 千葉

表 40 に伝言の不便な点をまとめた。ほとんどの回答 (No. 6, 8, 10, 21, 33, 46) が、情報が正しく伝達されるかどうか不安をもっている。

表 40 伝言の不便な点 (千葉)

問8-Q7③ 伝言の不便な点	
No.6	正確に伝わらない場合があると思う。
No.8	相手にきちんと伝わらない場合。
No.10	伝言されたかどうかの不安がある
No.21	本人にきちんと内容が伝わるか心配
No.27	助かります。
No.33	用件が十分に伝わるか不安な面がある。
No.46	自分の意向が正確に伝わるかどうか分からない。

(b) 石垣

表 41 に結果をまとめたが、確実性での問題 (No. 5, 9, 10) の指摘があったのは千葉の表 40 と同様である。

表 41 伝言の不便な点 (石垣)

問8-Q7③ 伝言の不便な点	
No.5	確実に限定された時間内に相手に伝わるかどうか不確実。
No.7	留守のとき
No.9	あまり細かいことがわからない場合が多い
No.10	時々伝わらない

3-1-22 問8-Q7④ 伝言ができない場合にとる手段

(a) 千葉

表42に、伝言ができない場合にとる手段をまとめた。比較的多様な回答が得られたが、電話(No. 6, 21, 24, 35, 39, 44)、メール(24, 41)といったところが代替手段の代表といえる。しかし、そもそもあまり使用されないコミュニケーション手段であるため、その代替手段についても、あまり意味はないかもしれない。

表42 伝言ができない場合にとる手段 (千葉)

問8-Q7④ 伝言ができない場合にとる手段	
No.6	電話等。
No.10	重要な用件ならもう一度連絡する
No.17	本人に話す。
No.21	留守番電話に送信、改めて本人に。
No.24	メールまたは電話。
No.27	諦める。
No.33	あきらめる。
No.35	固定電話を使う。
No.39	再度(3~4回)固定電話で電話をかけ直す。
No.41	特にない。強いて言えば、メール(携帯電話、パソコン)か？
No.44	電話で連絡する。
No.46	メモに残す。
No.50	諦める。

(b) 石垣

結果を表43にまとめた。電話(No. 1, 4, 19)、自分で行く(No. 9)、伝言(No. 3)といったところであり、電話が首位であるのは千葉の表42と同様である。

表43 伝言ができない場合にとる手段 (石垣)

問8-Q7④ 伝言ができない場合にとる手段	
No.1	電話、ハガキで代用。
No.3	相手の身近な人へ連絡
No.4	ケータイ電話
No.5	諦める。
No.7	手段はあります
No.9	相手との密度の度合いであきらめたり、無理して自分で行く
No.10	あきらめる
No.19	電話などで連絡する。

3-1-23 問8-Q8② 対面する場合の用件や相手

(a) 千葉

表 44 に、対面という手段をとる場合の用件や相手をまとめた。これによると、重要な話やこみいった話、長くなりそうな話の場合(No. 6, 17, 18, 21, 27, 32, 34, 36, 46)と、会話を楽しみたい場合(No. 3, 7, 22, 24, 26, 29, 50)が特徴的だった。こういった種類のコミュニケーションを行うためには、(Skype などのテレビ電話的機能もあることはあるが)、現在の ICT 技術は必ずしも十分ではないと考えられる。

表 44 対面する場合の用件や相手 (千葉)

問8-Q8② 対面する場合の用件や相手		利用頻度
No.3	食事等に行った時。	あまり使用しない
No.5	質問の意味不明。	
No.6	家族が入院とか通院とかしている場合、医師や看護師に話をする。	
No.7	寂しい時に友人に会う。	あまり使用しない
No.8	同日、同じ場所、同じ時間帯に会えるとき。大事な打合せや、依頼をする人に。	あまり使用しない
No.10	用件は本人に直接伝えたほうが確実だから	よく利用する
No.15	仕事上、相手の顔を見て話す。	あまり使用しない
No.17	電話で話すときと長くなる場合。	あまり使用しない
No.18	人を通じてだとちがってしまう事があるので特に高齢者とは直接お会いして話すようにしている。	よく利用する
No.21	伝えたい事が多いとき、相手に不幸があったとき等心を伝えるとき	あまり使用しない
No.22	兄弟、子供、友人、会えるなら会って話す。	よく利用する
No.24	相手と会って直に話をしたいとき。会話を楽しみたいとき。	あまり使用しない
No.26	週2回の集会(クラブ練習日)の時にほとんど話しが出来る。	ほとんど使用しない
No.27	①大変難しい問題を解決する場合。②地域活動(自治会)。③仕事仲間。	よく利用する
No.29	メール、電話では伝わらないこと。喜び、悩み、感情的な交流。	あまり使用しない
No.31	相手が病気のとき。お見舞い。	よく利用する
No.32	仕事の説明や重要な相談事。	よく利用する
No.33	回答、意向を確かめたいとき。当事者に合って相談する。	よく利用する
No.34	込み入った用件の時には、相手と直接会って話す。または、最終的な打ち合わせなどのとき。	よく利用する
No.35	用件のほかに意思確認ができる。相手の健康状態までわかる。	よく利用する
No.36	細かい打ち合わせが必要なとき。	ほとんど使用しない
No.37	こちらの用件の場合は、なるべくこの手段を使いたい。	よく利用する
No.39	先輩に対してや、重要度の高い用件の場合。	よく利用する
No.41	取引先など仕事上の相手や友人など使用の相手と。	よく利用する
No.42	会って話したほうが良いと思う用件。	あまり使用しない
No.43	友人と今後の予定について話すときや、仕事上での意見交換を行う際に。	よく利用する
No.44	色々ある。	よく利用する
No.46	深刻な相談、お願い事を依頼する人。	あまり使用しない
No.47	時間が許される用件では、できるかぎり会って話をする。	あまり使用しない
No.49	自動車のディーラーと、修理や点検などで見積もりを依頼するとき。	あまり使用しない
No.50	家族に対しては、生活のいろいろな場合で利用する。趣味仲間とは直接会って話をする。	よく利用する

(b) 石垣

結果を表 45 にまとめたが、大切な内容 (No. 1, 10, 13)、安否確認 (No. 7, 16)などが主な場合であった。

表 45 対面する場合の用件や相手 (石垣)

問8-Q8② 対面する場合の用件や相手		利用頻度
No.1	大事な用件など。	よく利用する
No.3	具体的な内容及び書類確認	よく利用する
No.5	意図、考え、思い…等を相手に伝え、相手がわかったかどうか確認したい時。	よく利用する
No.7	連絡したい事があった時、安否確認をしたい時に。	
No.10	大事な話は、会って話をする	よく利用する
No.11	急用のあるとき	よく利用する
No.12	困った時、嬉しい時、仕事のこと。友達、兄弟。	よく利用する
No.13	重要な用件の時に相手が先輩などです。	あまり使用しない
No.15	業務上、受注活動のとき。	ほとんど使用しない
No.16	携帯電話が通じない場合。	ほとんど使用しない
No.19	家庭内の困りごと。	ほとんど使用しない

3-1-24 問8-Q8③ 対面の不便な点

(a) 千葉

表46に、対面の不便な点をまとめた。これによると、直接訪問するための面倒や時間のロス(No. 8, 10, 17, 22, 27, 29, 33, 34, 36, 37, 39, 50)に関する指摘が最も多い。次に相手の都合を考慮したり約束を取り付けるといふ面倒さあげられている。すなわち、相手の都合を考慮しなければならない点(No. 21, 34, 46)、相手の約束を取り付けなければならない点(No. 18, 49)である。

表46 対面の不便な点(千葉)

問8-Q8③ 対面の不便な点	
No.6	電話等よりも細かくゆっくり話せると思う。
No.8	同じ日々が取れない場合や遠方の人の場合。
No.10	直接本人の所まで出向かなければならない
No.17	会うまでに支度をしたり、乗り物に乗ったり時間のロスがある。
No.18	コンタクトをとらなければ訪問出来ない事。
No.21	相手の都合や気持ちを察する事
No.22	遠方に住む人と話をするのは不便・・・
No.26	相手が欠席したとき。
No.27	自分の自由な時間が無くなる。
No.29	時間、場所から来る制限がある。
No.33	お互いに手間がかかる。
No.34	お互いの時間の調整が合わないこと。
No.35	お互いに行動する必要が生じる。
No.36	時間とお金がかかる。
No.37	ある程度、時間の余裕が必要。
No.39	時間がかかる。
No.43	人間関係に支障をきたす懸念をして、言いたいことがいえない場合。
No.46	相手の予定がとれないとき。
No.47	特に無い。
No.49	相手と日時や打ち合わせ場所のアポイントを取らなければならない。
No.50	相手が遠方にいる場合、なかなか会えない。

(b) 石垣

対面の不便な点は表47にまとめたように、留守の場合、事前の約束が必要なこと、遠方の場合である。例数が少なく、傾向まではいえない。

表47 対面の不便な点(石垣)

問8-Q8③ 対面の不便な点	
No.3	相手が留守
No.5	相手とのアポが必要
No.15	遠方の場合無理である。

3-1-25 問8-Q8④ 対面できない場合にとる手段

(a) 千葉

表 48 に、対面できない場合にとる代替手段をまとめた。その結果は以下のとおりで、電話、手紙、メールといったところである。新しいメディアであるメールがオールドメディアである手紙と同列第二位である点は興味深い。高齢者においても、徐々に新しいメディアが浸透しつつあることの証といえよう。

電話 (No. 3, 6, 7, 8, 10, 15, 22, 24, 29, 33, 35, 42, 50)

手紙 (No. 6, 10, 17, 18, 21, 22)

メール (No. 15, 22, 32, 36, 37, 42)

伝言 (No. 21, 26, 43)

あきらめる (No. 46, 47)

表 48 対面できない場合にとる手段 (千葉)

問8-Q8④ 対面できない場合にとる手段	
No.3	TEL
No.6	電話か、どうしても必要な用件ならば手紙を書く。
No.7	電話をする。
No.8	固定電話を利用する。
No.10	電話、手紙
No.15	電話、メール
No.17	手紙を書く。
No.18	直接たずねて手紙を置いてくる。
No.21	手紙や伝言
No.22	電話、手紙、メール。
No.24	どうしても伝えたいことがあるときは電話。
No.26	他のクラブ員に依頼する(伝言)
No.27	諦めることなく、初期の相手と話しできるように努力する。
No.29	固定電話、携帯電話で代用する。
No.32	パソコンのメールを利用する。
No.33	電話で相談する。
No.35	電話する。
No.36	やむを得ず、パソコンのメールで詳細を送信する。
No.37	用件によっては、パソコンか携帯(メール)で。
No.39	あらゆる手段を用いて連絡する。
No.41	特にない。
No.42	電話、メール。
No.43	必要に応じて第三者に依頼する。
No.46	可能であれば、相談者、依頼人を変える。これが無理ならあきらめる。
No.47	代用手段は無い。あきらめる。
No.49	特に考えられない。
No.50	電話で代用する場合がある。

(b) 石垣

結果を表 49 に示す。電話(No. 1, 4, 13, 15)、手紙(No. 1, 5)、伝言(No. 3, 9)などであった。大方の傾向は千葉

の表 48 と同様である。

表 49 対面できない場合にとる手段 (石垣)

問9-Q8(4) 対面できない場合にとる手段	
No.1	手紙、電話で代用。
No.3	家族に会面時間等を連絡
No.4	ケータイ電話
No.5	手紙、メモ
No.7	手段はあります
No.9	他の友人から伝言を(通話など)頼む
No.10	日を改める
No.13	代用する手段は、電話で連絡する。
No.15	電話がある。
No.18	わからない。

3-2 問9-Q1~Q11 場面ごとのコミュニケーション

以下は、場面ごとのコミュニケーションで、どのような手段が取られるかを尋ねたものである。

3-2-1 特に用事がない場合

(a) 千葉

最初の場面は、特に用事がないけれどなんとなく話したいという場合に用いられる手段で、その結果は図3に示されている。まず固定電話が一位で、次いで携帯電話、携帯メール、といったところである。

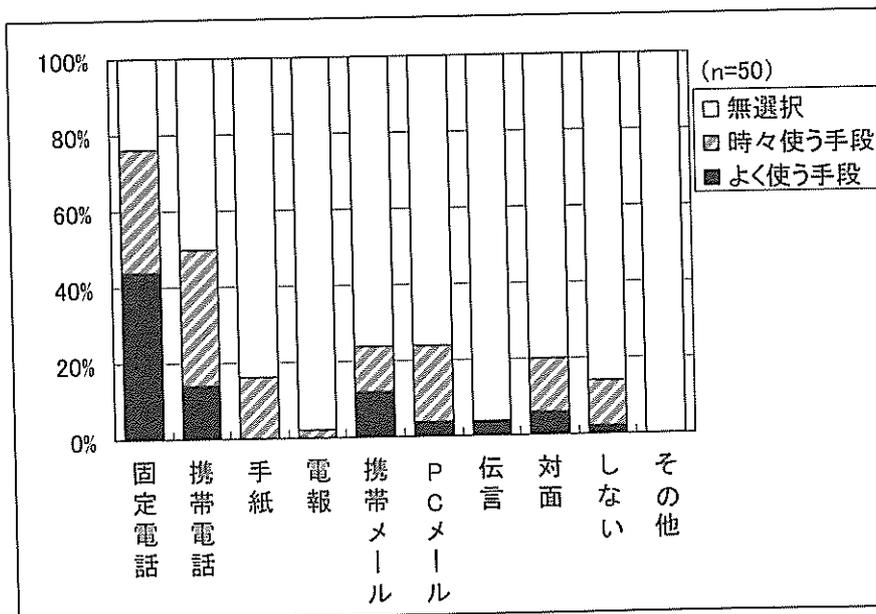


図3 特に用事がない場合に用いる手段 (千葉)

その理由については表 50 に示されているが、固定電話が利用される理由としては、手紙や電話では大袈裟だし、電報では相手を驚かすことになる。手間と時間がかからない手段として固定電話が良い、といったところである。

表 50 特に用事がない場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q1 特に用事がない場合		
よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.2 固定電話	対面	それ程重要な事ではないため。
No.4 固定電話	手紙	余り必要でないからです。
No.6	固定電話、携帯電話、対面	電話や対面が手取り早い。
No.7	固定電話	声も聞けてすぐに連絡が取れるから。
No.8 固定電話	携帯電話、手紙、対面	電報…緊急時や祝電等。携帯メール…字も小さく面倒。パソコンメール…使用していない。伝言は金くたみに
No.17	固定電話、しない	特に用事がないから。
No.18 固定電話	PCメール	家に居る時に連絡をし、すぐ行動の出来るときに行うので固定電話を使用。そのうちに連絡がとれればよい時はPCメールを使用する。
No.21 携帯電話	固定電話	手紙、電報…大げさになる。携帯、PCメール…声が聞けない。伝言…相手に負担がかかる。対面…時間、費用がかかる。
No.22 固定電話、携帯電話、携帯メール	手紙、PCメール	必要性を感じない。
No.25 携帯電話、携帯メール		携帯電話、メールの方が用事を早く済ませることができるから。
No.26	固定電話、しない	あった場合は固定電話を利用する。
No.27 固定電話	PCメール	①携帯電話:長電話になるケースが多いから。②手紙:相手によっては面倒をかける。③電報:びっくりさせる。④携帯メール:詳しいことが伝わらない。⑤伝言:内容がもつと軽くなる。⑥対面:一番いいが、お互いの都合が難しい。⑦しない場合もあり。
No.29 固定電話	対面	携帯電話は落ち着いて話せない。手紙は筆無精のため。
No.31 携帯電話、対面		他の手段は時間がかかる。
No.32	固定電話、携帯電話、対面	特に重要な内容ではないから。
No.33 対面	手紙	他の手段では、十分なコミュニケーションが期待できない。
No.35	固定電話、携帯電話	いずに座って話したほうがゆっくりできるし、想像しながら話せる。相手の呼吸(反応)がわかる。
No.37 携帯メール	PCメール	気軽さ、手軽さでは及ばないから。
No.39 固定電話、伝言	PCメール	後刻・後日でよいので。
No.40	携帯電話	他の手段では、面倒。
No.46	固定電話、携帯電話、携帯メール、PCメール、対面	特に用事が無いのに、手紙、電報、伝言の手段をとることは一般的にも無いと思う。
No.47 固定電話	携帯電話	他の手段は、手間と時間がかかるから。
No.49 固定電話	携帯電話	他の手段では、肉声が聞けないから。双方の意思確認が瞬時にできないから。
No.50 固定電話	携帯電話	手紙等の手段では相手の音声は聞けないから。

(b) 石垣

結果は図 4 と表 51 にまとめたとおりである。よく使われる手段は固定電話と携帯電話であり、対面が若干利用されている程度である。電話が用いられている理由は、表 51 によると利便性が多い。なお、この傾向について千葉の図 3 との比較をするために χ^2 検定をした。その結果を表 52 に示す。固定電話の使用率に 5%水準で有意さが見られた。固定電話は千葉の方が良く使われている。

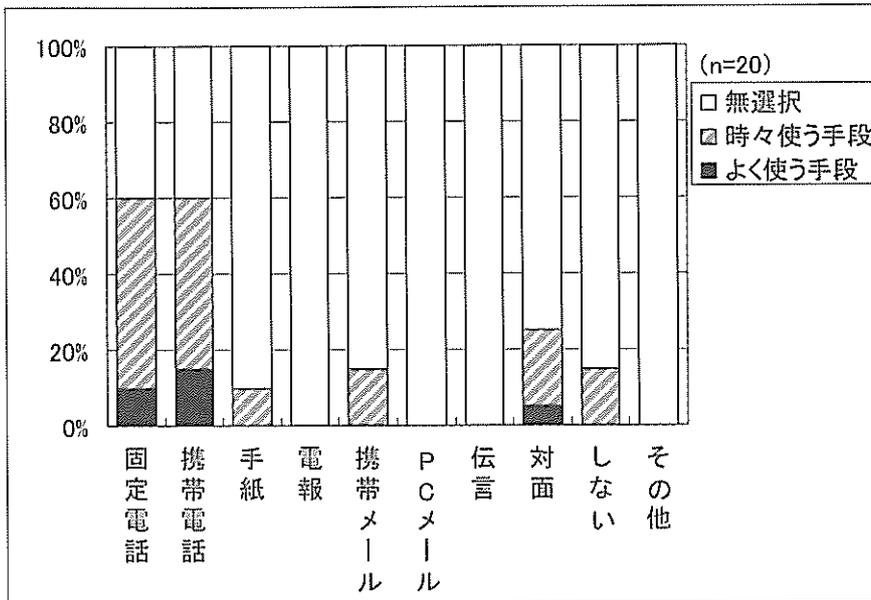


図4 特に用事がない場合に用いる手段 (石垣)

表51 特に用事がない場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q1 特に用事がない場合		
よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.1	固定電話、手紙	別に必要とも思わないから。
No.3	固定電話、携帯電話、携帯メール、対面	自分の意志が伝わらないのでは？
No.4	固定電話	固定電話が便利だから
No.5	対面	目的がかなわないから
No.6	固定電話、携帯電話	これ以外の手段では、時間がかかるので。
No.7	固定電話、携帯電話、対面	便利な電話があるから
No.10	固定電話	一番便利な方法を取ったから
No.11	固定電話	お金がかかるから。
No.15	携帯電話、携帯メール、対面	他は方法がわからない。
No.16	携帯電話	屋外の仕事が主だから。
No.18	携帯電話	この手段が、いつでもどこでもすぐに使用できて便利なので。
No.19	携帯電話	他の手段では、面倒くさいから。
No.20	携帯電話	携帯電話の通話以外は、操作の仕方がわからない。

表52 特に用事がない場合の手段に関する χ^2 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
7.343	0.613	0.868	0.824	2.647	5.793	1.254	0.398	0.502	0.824
*									

3-2-2 帰宅時間が遅れる場合

(a) 千葉

図5には帰宅時間が遅れる場合に用いられる手段がまとめられているが、携帯電話が圧倒的の首位である。こ

れはその時の状況にもよるが、固定電話が利用できない場所にいることも多いためであろう。次いで固定電話と携帯メール、という順になっている。

その理由は表 53 に示されているが、他の手段では手間や時間がかかり、携帯性のある携帯電話が一番いいという、至極当然のものである。ただ、携帯メールを良く使う手段としてあげた理由には、速く用件を済ませられる(No. 25)や確実に伝えたい(No. 37)などの理由が指摘されている。

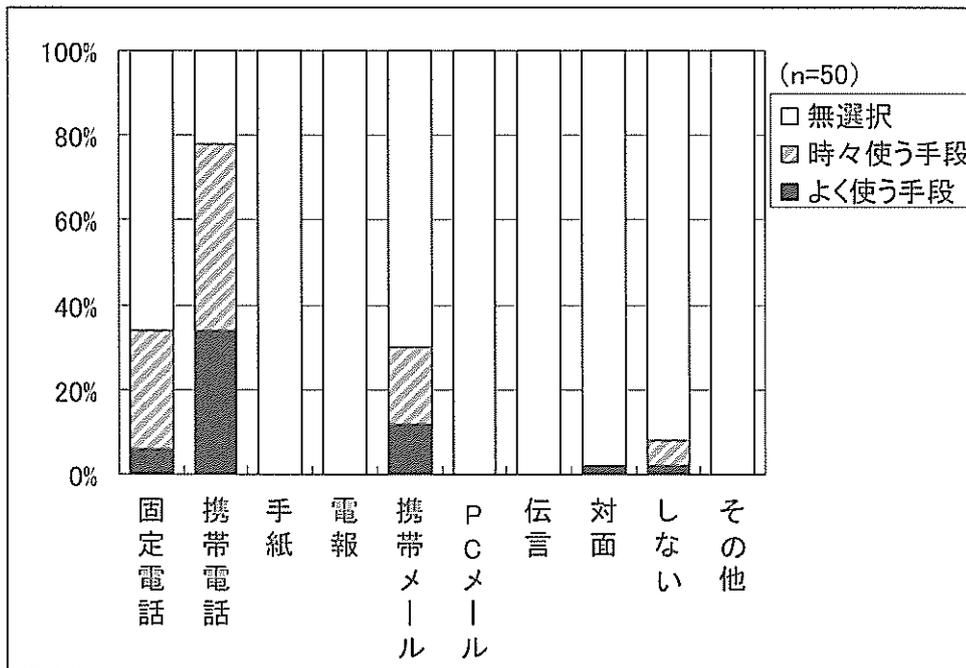


図5 帰宅時間が遅れる場合に用いる手段 (千葉)

表 53 帰宅時間が遅れる場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q2 帰宅時間が遅れる場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.2		携帯電話	携帯ですむから。
No.6		携帯電話	電話以外は使用しない。
No.7		携帯電話	他の件必要なし。
No.17		携帯電話	携帯や公衆電話が便利。
No.18		固定電話、携帯電話	我が家には固定電話しかないの。
No.21	携帯電話	携帯メール	固定電話…報告だけなので、その場に無い場合が多い。手紙と他…時間をとらず一刻も早く知らせる為不適。
No.22		固定電話、携帯電話、携帯メ	速く伝えたい事だから…
No.25	携帯電話、携帯メール		携帯電話、メールの方が用事を早く済ませることができるから。
No.26		携帯電話、しない	ほとんどその様なことはない。
No.27	携帯電話	携帯メール	①手紙:時間的にナンセンス。②電報:びっくりさせるが、斬新的?。③固定電話:留守だと通じない。④PCメール:メールを開けないかもしれない。⑤伝言:他人事のように、冷たい感じ!⑥対面:あり得ない!⑦あり得ない!
No.29	携帯電話	固定電話	利便性から。
No.31		しない	面倒。
No.32		携帯電話	外出時には携帯電話を持っているから。
No.33	携帯メール	携帯電話	確実に伝えたい。急いで伝えたい。また、この事態に対しての相手の反応も知りたい。
No.35		固定電話、携帯電話	一方通行でも通じるから。
No.37	携帯メール	携帯電話	他のものは、手段として便利さに欠ける。
No.39	携帯電話		固定電話で連絡が取れなければ、あきらめる。
No.40		固定電話	連絡する相手(妻)が携帯電話を持っていない。
No.41	携帯電話		一番身近にある携帯電話を利用するのは、当たり前!
No.46	携帯電話	固定電話、携帯メール	手紙、電報、パソコンメールは遅くなることを伝えるには、不適切。初対面、伝言で遅くなることを連絡するのも不自然に思う。
No.47	携帯電話		他の手段は、手間と時間がかかるから。
No.49	携帯電話		他の手段では、緊急性が生かされないから。
No.50	携帯電話	携帯メール	固定電話の手段では携帯性がない。

(b) 石垣

結果は図6、理由は表54に示すとおりである。携帯電話の利用が圧倒的に多いが、それは携帯の利便性故であり、他に考えられないという意見が多い。傾向としては千葉の図5に近いが χ^2 検定をしたところ(表55)、特に有意差は認められなかった。

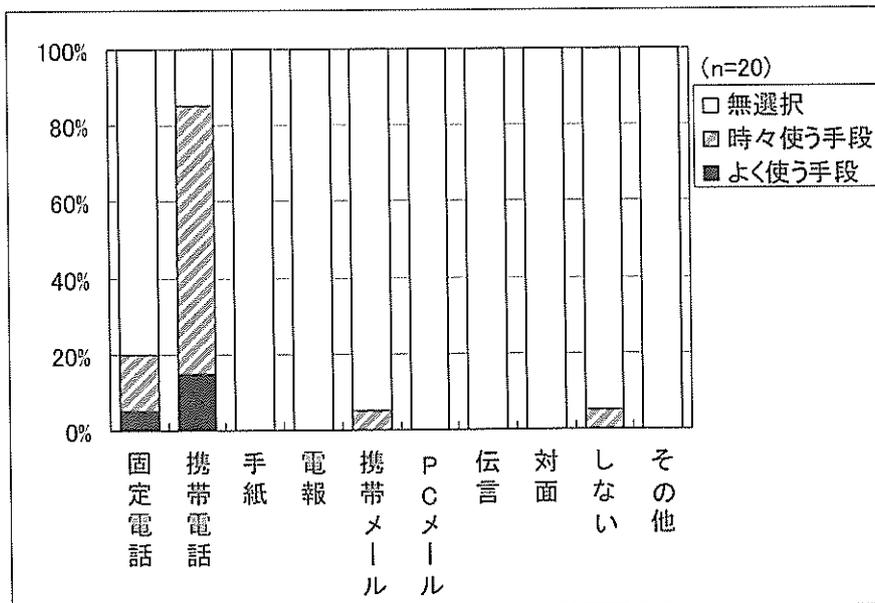


図6 帰宅時間が遅れる場合に用いる手段 (石垣)

表54 帰宅時間が遅れる場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q2 帰宅時間が遅れる場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.1		携帯電話	他の手段は、必要なし。
No.2		携帯電話	近くにないから
No.3		携帯電話	携帯電話で十分伝わる。
No.4		携帯電話	ケータイが便利だから。
No.5		携帯メール	3秒以内に済ませたい。
No.6		固定電話、携帯電話	これ以外の手段では、不便だから。
No.7		固定電話	電話があるから
No.9		固定電話、携帯電話	いまは遠方でも携帯電話が使えるので、携帯電話にかけたり、携帯から固定電話にかけたりします。
No.10		携帯電話	いつもの習慣だから。
No.11		携帯電話	携帯という便利な道具がいつもあるから。
No.12		しない	1人暮らしだから。
No.15		携帯電話	これで充分です。
No.19		携帯電話	この内容の連絡はあまりしない。
No.20	携帯電話		携帯電話の通話以外は、操作の仕方がわからない。

表 55 帰宅時間が遅れる場合の手段に関する χ^2 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	P C メール	伝言	対面	しない	その他
1.419	4.033	0.824	0.824	5.247	0.824	0.824	0.824	0.027	0.824

3-2-3 遊びのスケジュールの連絡をする場合

(a) 千葉

図7にまとめたように、この場合の連絡手段としては、固定電話、携帯電話、パソコンメール、携帯メール、そして対面など、多様な手段が使われている。

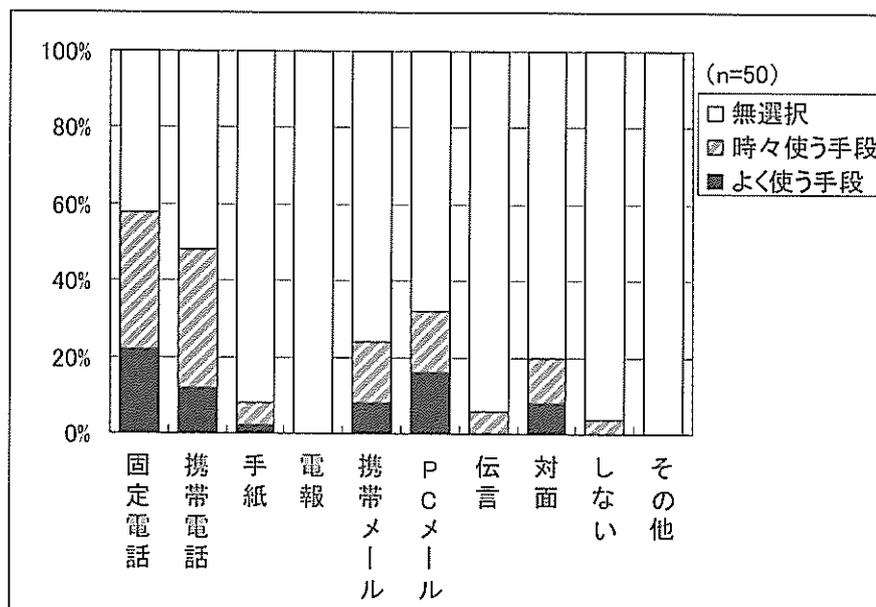


図7 遊びのスケジュールの連絡をする場合に用いる手段 (千葉)

その理由は表 56 にあるように、

固定電話 速く連絡できるし、身近にあるから

携帯電話 身近にあるから

パソコンメール 多くの情報を伝え合うことができる

といったところであり、さほど重要でも緊急でもない、遊びのスケジュールの調整には、適当に身近にある手段を利用する、ということのようである。

表 56 遊びのスケジュールの連絡をする場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q3 遊びのスケジュールの連絡をする場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.6		固定電話、携帯電話、 対面	通常使っていないから。
No.7		固定電話	他の手段は、必要なし。
No.17		固定電話	電話代が安い(固定)
No.18		固定電話	友人と会っている時などは携帯も使用するが、情報を集める時は固定電話を使用。
No.21	固定電話	PCメール	携帯電話、携帯メール…落ち着いて通話できる場所があれば適する。その他…聞き違い等がある為、メモを取る等できるか?早く結果を出せるか?
No.22	固定電話、携帯電話	手紙、携帯メール、PC メール	方法として適さない。
No.25	携帯電話、携帯メール		携帯電話、メールの方が用事を早く済ませることができるから。
No.26			会員が集まった時に話合うことで済む。
No.27	携帯メール	携帯電話	①固定電話:自宅からでないといけない。相手が留守だったりすると再ダイヤルを忘れることあり。②手紙:確実だけど時間がかかる。③電報:内容が詳しく伝えられない。④PCメール:パソコンを持っていない場合は不可能。⑤伝言:内容が間違えて伝わる恐れがある。⑥対面:一番いいが、実現難しい。⑦あり得ない!
No.29	固定電話	携帯電話	それ以外の手段は、スピードと簡単に欠ける。
No.31		しない	面倒で、大変。
No.32		固定電話、携帯電話、 PCメール、対面	理由は特に無いが、固定電話・携帯電話・PCメール・対面のどれかで済むことが多いから。
No.33	対面		詳細な打ち合わせが必要で、場合によっては資料等が必要なことが多い。
No.35		固定電話、携帯電話	雑音を入れずに確認をとりたい。相手の呼吸(反応)がわかる。
No.37	PCメール	携帯メール	他の手段では、それなりに用件を伝えられるが、伝える側と伝えられる側と意思疎通を図ることが難しい。
No.39	固定電話、PCメール	手紙、伝言	「遊び」では、それ以上必要としない。
No.41	固定電話、携帯電話、 PCメール	携帯メール	一番身近にあるもの(携帯電話、固定電話、パソコン)を利用するのは、当たり前!
No.44	固定電話、PCメール	携帯電話、対面	パソコンにて案内状を作成し、そのまま配布するので
No.46	PCメール	固定電話、携帯電話、 対面	決定するにあたり、情報量が必要。携帯メールでは、内容の量が限られる。手紙は対応の時間がかかる。伝言は内容が伝わるか不安で使えない。電報は問題外。
No.47	PCメール	携帯電話	固定電話や携帯電話では、全情報が伝わらない。携帯電話は、パソコンメールの内容の再確認に使う。
No.49	携帯電話	固定電話、手紙、対面	他の手段については、メール送信ができない(したくない)。また、電報や伝言では確実性がない。
No.50		固定電話、携帯電話、 携帯メール、PCメール	手紙等では迅速な対応が取れないから。

(b) 石垣

結果を図 8、その理由を表 57 に示す。手段として携帯電話、固定電話、それに携帯メールと対面が少し、という傾向であった。これは千葉の図 7 に近い。理由としては、特に他の手段は考えられないというものが多かった。念のため、 χ^2 検定を行ったが、結果は表 58 に示すように、特に有意差は認められなかった。

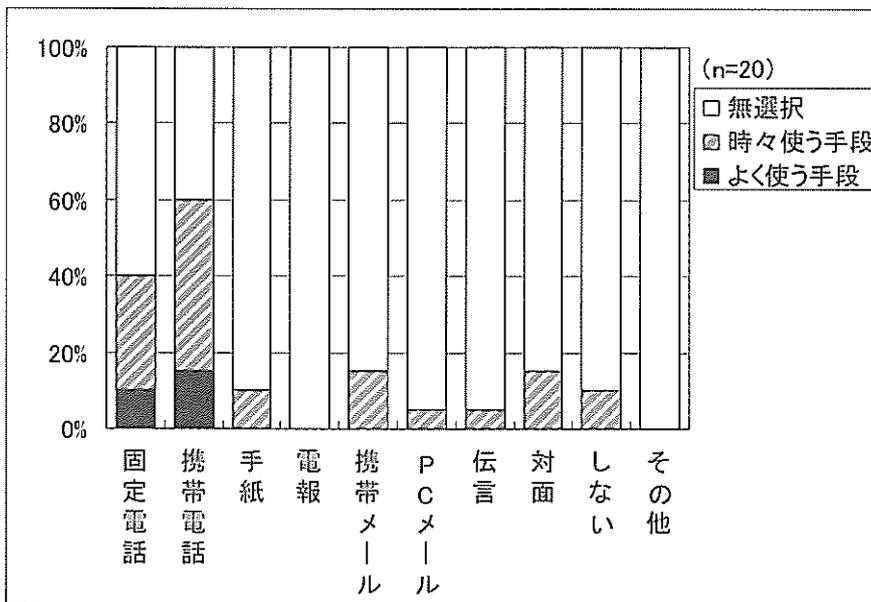


図8 遊びのスケジュールの連絡をする場合に用いる手段 (石垣)

表 57 遊びのスケジュールの連絡をする場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q3 遊びのスケジュールの連絡をする場合		
よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.1	固定電話	別に必要なし。
No.3	手紙、携帯メール、対面	他の手段は、具体性に欠ける
No.4	固定電話	固定電話が便利。
No.5	固定電話	相手の都合を聞かなければいけないから。
No.6	固定電話	確実に伝わるので。
No.7	固定電話、手紙	便利な電話で済みます。メールの扱い方も知らないから。
No.9	携帯電話、携帯メール	相手が私の携帯からすぐつながるので番号を探したり、番号を押す手間がかからない。
No.10	固定電話	他は、必要ない
No.11	携帯電話	身近にある。または持っているものにする。
No.15	携帯電話、対面	他は方法がわからない。
No.20	携帯電話	携帯電話の通話以外は、操作の仕方がわからない。

表 58 遊びのスケジュール設定の場合の手段に関する χ^2 検定の結果

手段	固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
χ^2 値	2.240	0.824	0.726	0.824	1.756	5.920	0.439	1.744	1.325	0.824

3-2-4 体調が悪い場合

(a) 千葉

図9に示されているように、体調が悪い、つまりある種の緊急性のある場合には、固定電話もしくは携帯電話が圧倒的に良く使われるようである。

その理由は表 59 にまとめたように、緊急時に時間をかけずに用件を伝えられるから、というものが一番多

い。ただ、携帯電話では失礼だと思う(No. 40)といったように、緊急時にも相手に対する心配りをする人がいるところは高齢者らしさを感じさせるものである。

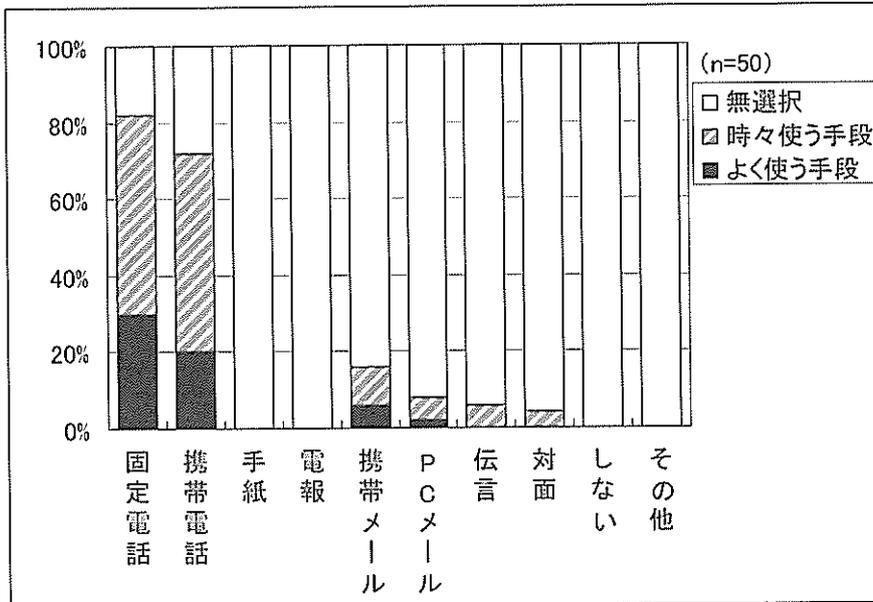


図9 体調が悪い場合に用いる手段 (千葉)

表59 体調が悪い場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q4 体調が悪い場合			
よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由	
No.6	固定電話、携帯電話、伝言	固定電話、携帯電話、伝言以外はあまり使わない。	
No.7	固定電話	ほとんど家内内にいる。外出の時は友人と一緒に。	
No.17	固定電話	固定は救急車が呼べる(ボタンを押して)。他は面倒。	
No.18	携帯電話、携帯メール	相手に連絡した記録を残すため。	
No.21	携帯電話	固定電話	手紙...書く元気が無い。電報...電報局へ申し込む手間がかかる。メール...相手方に誠意が通じるか(本当に体調が悪いのか) 伝言...言葉が変えられないか。対面...体調が悪く行けない。
No.22	携帯電話、携帯メール	手元にないから。	
No.25	携帯電話	固定電話	携帯電話、メールの方が用事を早く済ませることができるから。
No.26	固定電話	固定電話	固定電話の方が慣れているから。
No.27	固定電話、携帯電話	携帯メール、PCメール	①手紙:時間的にダメ! ②電報:大げさすぎる。③伝言:真意が伝わらない恐れがある。④対面:一番いいが難しい。⑤あり得ない!
No.29	固定電話	携帯電話	スピードの面から、①家にいるときは固定電話。②外では携帯電話。
No.32	固定電話	固定電話、携帯電話、PCメール	他の手段では、緊急時にすぐに間に合わないから。
No.33	携帯電話	固定電話	正確に状況を伝えたいため。
No.35	携帯電話、携帯電話	携帯電話、携帯電話	雑音を入れずに確認したい。相手の呼吸(反応)がわかる。
No.37	固定電話	固定電話	この2つは状態(体調)を生々の声で伝えられるのが、他の手段ではそれが不十分。
No.39	固定電話	伝言	これ以上は必要がない。(伝言は、近くにいる人に伝言を頼む。)
No.40	固定電話	固定電話	携帯電話では、失礼だと思う。
No.41	固定電話、携帯電話	携帯メール、伝言	一番身近にあるものを利用するのは、当たり前!
No.44			今はそのようなことがない。
No.46	固定電話	固定電話、携帯電話	体調の具合と緊急の内容を説明するには、口頭が一番で、電話以外は条件には合わない。対面は、体調不良状態では対応困難。
No.47	固定電話	携帯電話	他の手段は、手間と時間がかかるから。
No.49	固定電話	携帯電話	他の手段では、緊急性・確実性がないから。
No.50	固定電話	固定電話、携帯電話	手紙等では緊急の対応が取れない。

(b) 石垣

結果を図 10、理由を表 60 に示す。携帯電話の利用が圧倒的に多く、次いで固定電話という結果となった。理由としては手近にあり便利だから、というものが多。これは千葉の図 2-25 と比較した時、固定電話の比率が石垣で低いことが注目される。この項目に限らず、石垣では通話に携帯電話を使う傾向が強いように思われる。

念のため、 χ^2 検定を行った(表 61)が固定電話について 1%水準で有意差が認められ、固定電話の利用に差のあることが確認された。

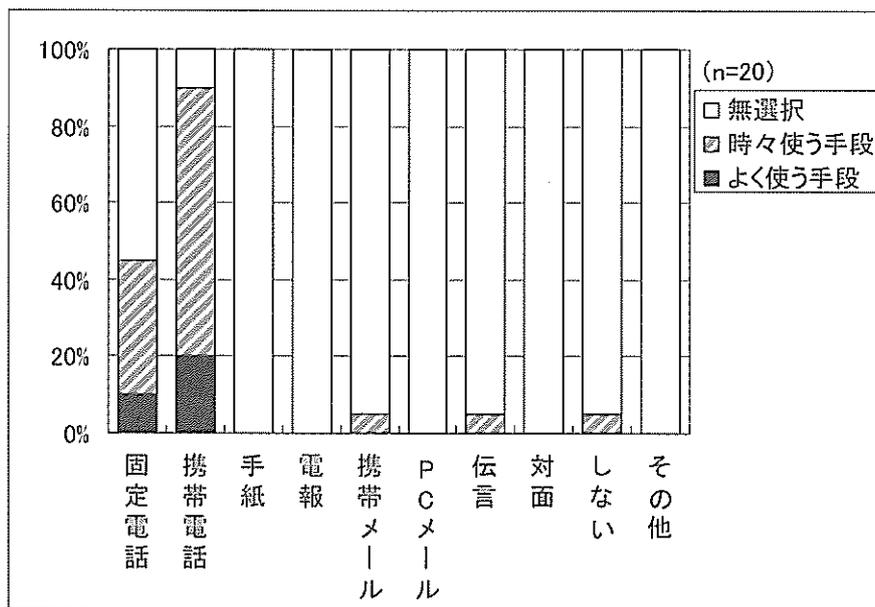


図 10 体調が悪い場合に用いる手段 (石垣)

表 60 体調が悪い場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q4 体調が悪い場合			
よく使う手段	ときどき使う手段		右記手段を使う理由
No.1	固定電話、携帯電話		別になし。電話が早いから。
No.2	携帯電話		近くにないから
No.3	固定電話、携帯電話、携帯メール		他の手段では、遅れる(時間がかかる)。
No.4	携帯電話		近くにあるから
No.5	携帯電話	固定電話	手近にあるものでありたいから
No.6	固定電話、携帯電話		これ以外の手段では、不便だから。
No.7	固定電話、携帯電話		近くに居る子供に連絡を取るから
No.9	携帯電話		手紙を書く元気やそれを投函できない
No.10	固定電話		固定電話が便利で安いから
No.11	携帯電話	固定電話	意思の疎通が出来ないから
No.15	携帯電話		携帯電話が唯一の手段と考えている。
No.16	携帯電話		メールの送り方を知らないから。
No.20	携帯電話		携帯電話があるから。

表 61 体調が悪い場合の手段に関する χ^2 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
10.074	2.835	0.824	0.824	1.815	1.697	0.439	1.254	2.913	0.824
**									

3-2-5 利用施設のスケジュールを確認する場合

(a) 千葉

図 11 に示すように、固定電話、携帯電話、パソコンメールの順となっている。表 62 にその理由を見ると、スピードと簡単さから会場に直接電話をして即時に回答を得るのが良い、というようにまとめられるだろう。

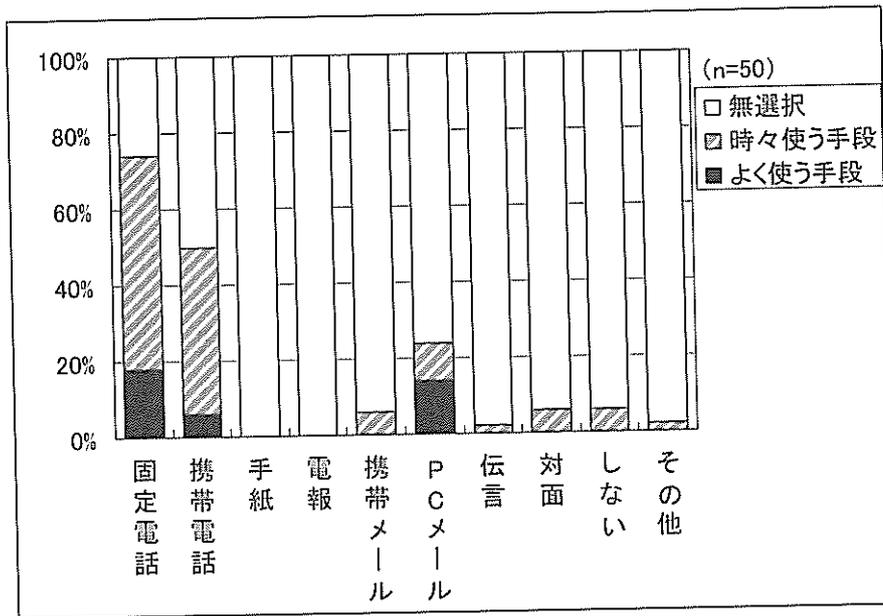


図 11 利用施設のスケジュールを確認する場合に用いる手段 (千葉)

表 62 利用施設のスケジュールを確認する場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q5 利用施設のスケジュールを確認する場合			
No.	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.2		固定電話	固定ですむから。
No.6		固定電話、携帯電話、対面	固定電話、携帯電話、伝言以外はあまり使わない。
No.7		固定電話	ほとんど家庭内にいるので。
No.17		固定電話	会場に電話をして詳しく聞く。
No.18		固定電話	早めに知りたいことと携帯を使用しないのはNoを知らせたくないため。
No.21	PCメール	固定電話	携帯…ゆっくり落ち着いて出来ない。手紙…返信が必要。電報…大げさ。携帯メール…相手にも負担。伝言…伝わらない場合がある。対面…時間の無駄。
No.22		固定電話、携帯電話、携帯メール、PCメール	方法として適さない。
No.26		固定電話	固定電話の方が慣れているから。
No.27	固定電話、携帯電話		①手紙②電報③携帯メール④PCメール⑤伝言⑥対面は、相手に迷惑をかける。
No.29	固定電話	携帯電話	スピードと簡単さから、上記2つの手段を選択。
No.32		固定電話、携帯電話、対面	他の手段では、知りたいときにすぐにわからないから。
No.33	PCメール	携帯メール	記録に残したいので。
No.35		固定電話、携帯電話	いすに座って通話しないと落ち着かない。相手の呼吸(反応)がわかる。
No.37	PCメール	携帯電話	時間があれば、パソコンメールを用いる。他の手段は疑問符。
No.39	固定電話	PCメール、対面	これ以上は必要としない。
No.40		固定電話	携帯電話だと、番号が相手にわかってしまうのではないか？
No.41		固定電話、携帯電話、新聞	その他=新聞。一番身近にあるものを利用するのは、当たり前！
No.46		固定電話、携帯電話	それ以外は、即時回答が得られない。
No.47		固定電話	特に理由は無いが、この行動をするときはほとんど家にいる時間なので、固定電話を使う。
No.50		固定電話、携帯電話	手紙等の手段では目的を達しないから。

(b) 石垣

結果を図 12、理由を表 63 にまとめた。結果を見ると、携帯電話に次いで固定電話となっており、対応する千葉の図 11 に比べると、ここでも固定電話の使用率が低い。χ² 検定を行った結果を表 64 に示すが、固定電話について 1%水準で有意差が認められた。(そういうことはしない、にも 1%水準で有意差が認められている)。

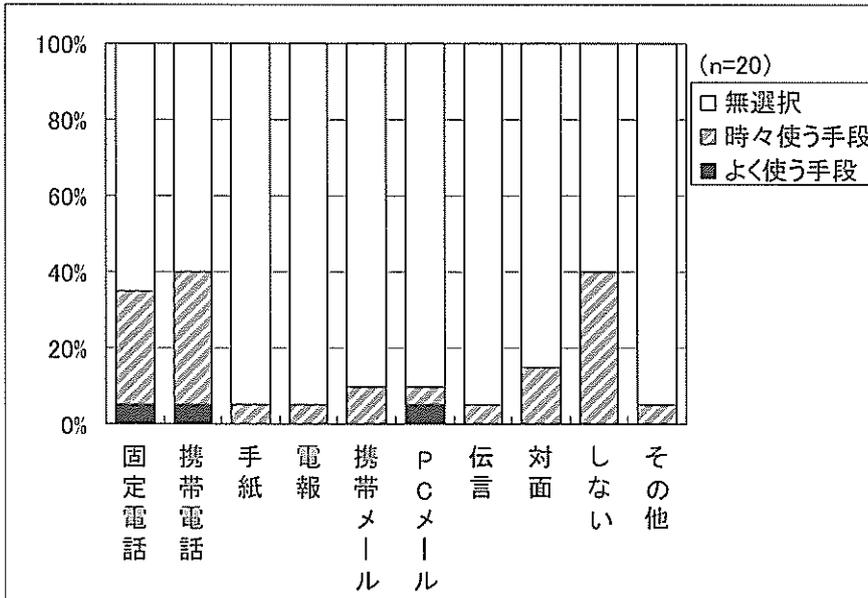


図 12 利用施設のスケジュールを確認する場合に用いる手段 (石垣)

表 63 利用施設のスケジュールを確認する場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q5 利用施設のスケジュールを確認する場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.3		固定電話、携帯電話、対面	利用し易い。
No.4		対面	対面のほうが速いから
No.5	PCメール	携帯メール	1日以上先のことならPC、それ以外は携帯メール。決まった情報を知りたいだけだから。
No.6		固定電話、携帯電話	時間がかかるので。
No.7		固定電話、携帯電話	手早く聞くことができるから。それにほとんど予定表を持っているから。
No.9		固定電話、携帯電話	大勢の友人がいるので一人がわからなくても、他の人に間に合せて大体連絡をくれるので間に合います
No.10		しない	必要がないから
No.11		しない	内容は事前にわかっているから
No.13		固定電話、新聞	新聞にて
No.16		固定電話、手紙、電報、携帯メール、PCメール、伝言、対面	あまりする必要はないが。
No.20		携帯電話	携帯電話があるから。

表 64 利用施設のスケジュールを確認する場合の手段に関する χ² 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
9.528	0.575	0.851	0.851	0.726	1.779	0.851	1.828	12.675	0.851
**								**	

3.2.6 困ったことがあって相談する場合

(a) 千葉

図 13 にまとめたように、固定電話、携帯電話に次いで、対面が入ってきている点が注目される。対面が適切という考え方の背景は、表 65 によると、困りごとの相談というのは簡単なことではないし、相手の意向やアドバイスが欲しいから、ということである。相手に対して失礼がないように(No. 47)という相手に対しての配慮ができてきているのも高齢者特有といえるかもしれない。

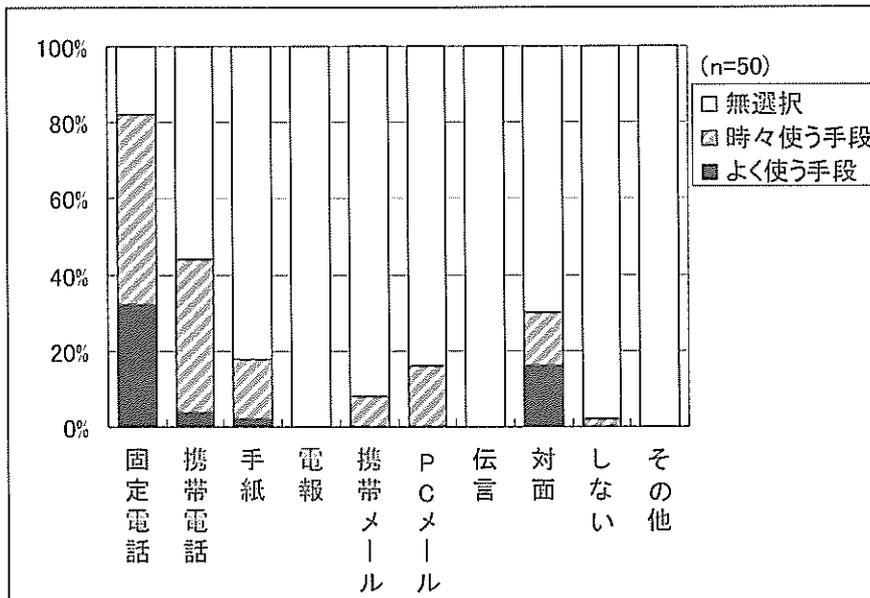


図 13 困ったことがあって相談する場合に用いる手段 (千葉)

表 65 困ったことがあって相談する場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q6 困ったことがあって相談をする場合		
よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.6	固定電話、携帯電話、 対面	固定電話、携帯電話、伝言以外はあまり使わない。
No.7	固定電話	ゆっくり話すことができるので。
No.17	固定電話	電話代が安い。きちんと相手に伝えられる。
No.21	固定電話	対面 携帯…落ち着いて話せない。電報…大げさになる。携帯メール・PCメール…すぐ返事が返らない、声の調子も重要。伝言…相手に失礼、伝わらない。手紙…改まり親しさが無い。
No.22	固定電話、携帯電話	他は、方法として適さない。
No.26	固定電話	固定電話の方が慣れているから。
No.27	対面	固定電話、手紙 ①携帯電話②電報③携帯メール④PCメール(事務的)…いずれもそんな簡単な話ではない。⑤伝言…あり得ない！
No.29	固定電話	携帯電話 問題によっては手紙でもありだが…
No.32	固定電話、携帯電話、 PCメール、対面	他人に知られたくないので。
No.33	対面	手紙 相手の意向やアドバイスが即時欲しいので。
No.35	固定電話、携帯電話	固定電話、携帯電話 雑音を入れずに確認したい。相手の呼吸(反応)がわかる。
No.37	固定電話	携帯電話 他の手段では、意思が伝えられるかどうか。
No.39	固定電話、対面	手紙、PCメール これ以外すべきでない。
No.40	固定電話	固定電話 携帯電話だと、番号が相手にわかってしまうのではないかな？
No.41	固定電話、対面	携帯電話、携帯メール 最重要事項は、対面が常識である。
No.46	固定電話、携帯電話、 対面	固定電話、携帯電話、対面 相談事は用件を口頭で説明する必要がある。したがって、上記以外は不適切と考えた。
No.47	対面	対面 相手をお願いすることなので、失礼のないように会って話をする。
No.49	固定電話	携帯電話、手紙 この場合に、他の手段を使うすべを知らない。
No.50	固定電話、携帯電話、 携帯メール、PCメール、対面	固定電話、携帯電話、携帯メール、PCメール、対面 手紙等では迅速な対応が取れないから。

(b) 石垣

結果を図 14、理由を表 66 に示した。利用手段は、携帯電話、固定電話、そして対面という順であり、千葉の図 2-27 と比較した場合、やはり固定電話の使用率が相対的に低い。ただ、表 67 を見ても、固定電話でなく携帯電話を利用するという意味での積極的な理由は見あたらない。χ² 検定の結果、やはり固定電話について 1%水準で有意差が認められた。

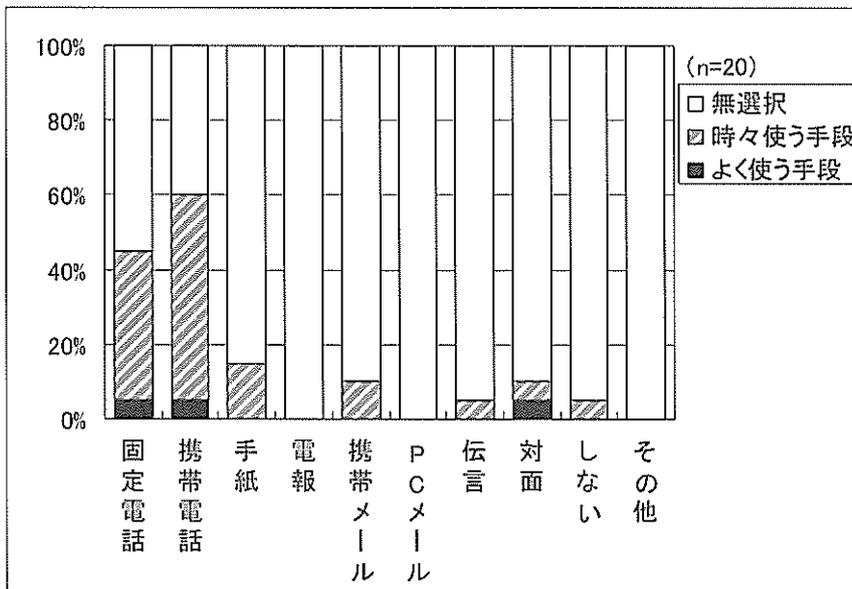


図 14 困ったことがあって相談する場合に用いる手段 (石垣)

表 66 困ったことがあって相談する場合に用いる手段とその理由（石垣）

問9-Q6 困ったことがあって相談をする場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.1		固定電話	自宅での固定電話が、もっともプライバシーが守られると思うから。
No.2		携帯電話	他のものは近くにないから。
No.3		携帯電話、手紙、携帯メール、しない	家庭内の故障等以外でプライバシーに関わる事などはこの手段を使う。
No.4		固定電話	ケータイは話が長くなるから。
No.5	固定電話	携帯電話、携帯メール	相談の種類にもよるが、答えがすぐほしいから。
No.6		固定電話、携帯電話	顔が見なくても話しやすい。
No.7		固定電話、携帯電話	相手の声を聞きながら場所時間を決められるから。
No.9		携帯電話	メールだと残るので声で聞くか、暇な時間を問い合わせて後から行って直接話す、それ程大事ではない場合は電話だけです。
No.10		対面	対話が一番いいと思うから。
No.11		手紙	目で見える相談が出来ないから。
No.15	対面		それ以外は、失礼にあたる。
No.16		携帯電話	必要でない。
No.19		手紙	この手段以外は、外部に知られるから。
No.20		携帯電話	携帯電話があるから。

図 67 困ったことの相談をする場合の手段に関する χ^2 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	P C メ ー ル	伝言	対面	しない	その他
11.436	1.470	0.425	0.824	0.467	4.131	2.913	3.112	0.851	0.824
**									

3-2-7 楽しいことを伝えたい場合

(a) 千葉

この場合、図 15 にあるように、固定電話、携帯電話、携帯メール、パソコンメール、対面、という順番になっている。理由としては必ずしも明確ではないが、表 68 にあるように、こちら側の気持ち・感情が伝わりやすいから(No. 32, 50)、ということのようである。

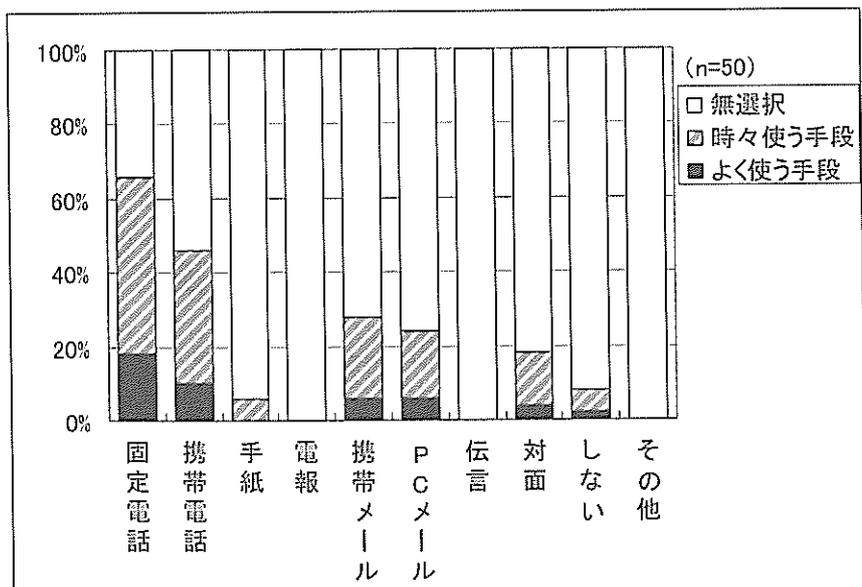


図 15 楽しいことを伝えたい場合に用いる手段 (千葉)

表 68 楽しいことを伝えたい場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q7 楽しいことを伝えたい場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.2		固定電話	固定が話しやすいし、かけやすい。
No.6		固定電話、携帯電話、 対面	固定電話、携帯電話、伝言以外はあまり使わない。
No.17		固定電話	電話代。操作が不便。
No.21		固定電話	携帯電話、その他の手段・・・自分の楽しかった事が人も楽しいとは考えられず 軽く電話で相手の時間帯等も考え伝えるくらい。
No.22		携帯電話	すぐ出来ないから。
No.26		しない	特にそのような事はない。
No.27	固定電話、携帯電話	携帯電話、PCメール	①手紙:時間的にズレ。②電報:大げさ。③伝言:真意が伝わらない恐れあり。 ④対面:一番いいが・・・⑤あり得ない!
No.32		固定電話、携帯電話、 対面	他の手段では、感情を相手に伝えられない。
No.33	PCメール	携帯メール	他の手段では、正確に推敲しながら内容を作るのに適していない。
No.35		固定電話、携帯電話	雑音を入れずに確認したい。相手の反応がわかる。
No.39		固定電話、PCメール、 対面	これ以上は必要としない。
No.41		固定電話、携帯電話、 携帯メール、PCメール、 対面	便利で、意図を伝えやすい手段であるから。
No.46		携帯電話、PCメール、 対面	直接、伝えたい人に早く伝えたい。固定電話は、本人以外が出ることもある。手紙は、時間がかかる。電報と携帯メールは、内容量に制約がある。伝言は、他人経由となる。
No.49	固定電話	携帯電話	この場合に、他の手段を利用したことがないので。
No.50		固定電話、PCメール、 対面	手紙等では相手にこちらの表情が伝わらないから。

(b) 石垣

結果を図 16、理由を表 69 に示した。選ばれる手段は携帯電話が圧倒的であり、次いで固定電話、対面、手紙、携帯メールといった具合である。携帯電話が選ばれる理由は特に明確ではないが「これでいい」といった意見が目につく。 χ^2 検定を行った結果を表 70 に示すが、ここでは携帯電話について 5%水準で有意差が認められた。石垣における携帯電話の利用の高さが顕著である。

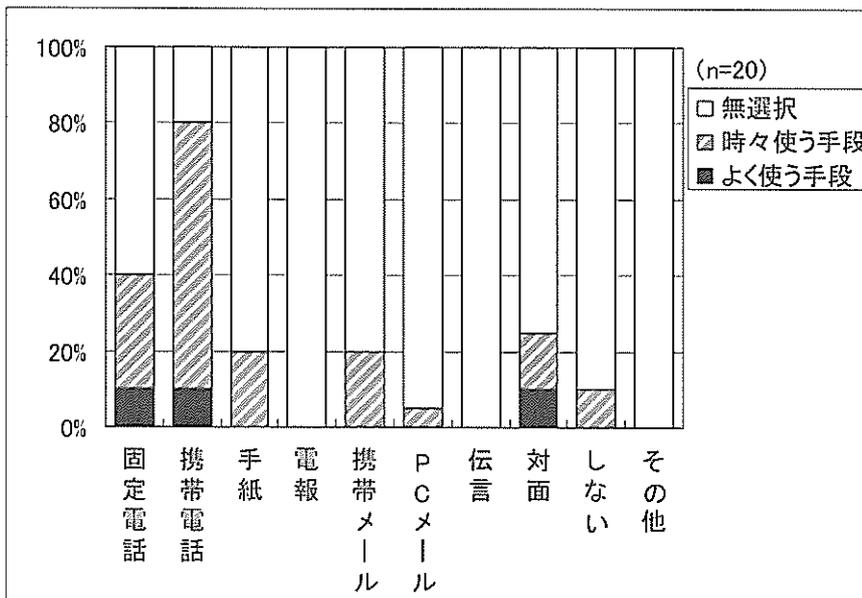


図 16 楽しいことを伝えたい場合に用いる手段 (石垣)

表 68 楽しいことを伝えたい場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q7 楽しいことを伝えたい場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.3		固定電話、携帯電話、手紙、携帯メール	情報、心境が早く伝わる。
No.4		対面	対面で話せば楽しくなるから
No.5	固定電話、対面	携帯電話、携帯メール、PCメール	直接相手に伝えたいから。相手も喜ばせたいから
No.6		固定電話、携帯電話	この手段が便利なので。
No.7		固定電話、携帯電話、対面	これ以外を選ぶとゆっくり話せないから。
No.9		携帯電話、手紙、携帯メール	パソコンを使わなくても携帯メールや携帯電話を使うと遠方や時間によって掛けられないときは手紙を書く
No.10		固定電話	いつもの習慣だから
No.11		携帯電話	その場、その物を伝えやすいから
No.15	携帯電話、対面	携帯メール	これで充分。
No.16		携帯電話	他は、不要。
No.17		固定電話、携帯電話	それ以外の手段では、不便。
No.19		携帯電話	特になし。
No.20		携帯電話	いつでも携帯しているので、すぐに伝えられる。

表 69 楽しいことを伝える場合の手段に関する χ^2 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
3.993	7.342	3.432	0.824	1.350	3.523	0.824	0.997	0.726	0.824
	*								

3-2-8 贈り物のお礼をする場合

(a) 千葉

図 17 に見られるように、固定電話の次に手紙がきており、それから携帯電話、対面という順番になっている。その理由を表 70 に見ると、手紙や対面が入ってきているのは、自分の気持ちをちゃんと伝えたいから、ということのようである。

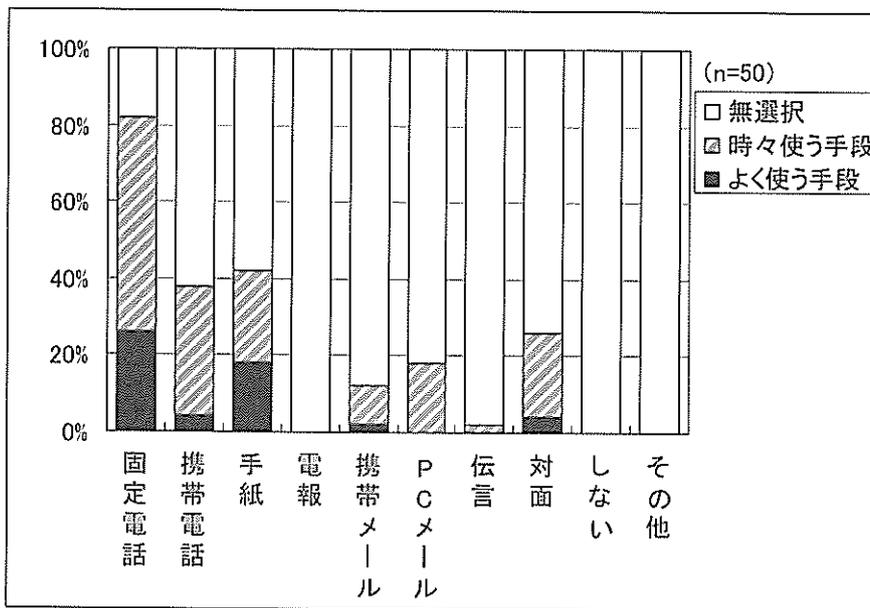


図 17 贈り物のお礼をする場合に用いる手段 (千葉)

表 70 贈り物のお礼をする場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q8: 贈り物のお礼をする場合		
よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.6	固定電話、携帯電話、対面	固定電話、携帯電話、伝言以外はあまり使わない。
No.7	固定電話、手紙、対面	メール、パソコンはできない。伝言は失礼なので。電報は普段から使用せず。
No.17	固定電話	電話代、時間がかかることはしない。
No.21	固定電話	携帯電話・・・ついでのという軽い気持ちになりやすい。電報・・・大げさ。メール・・・事務的、機械的。伝言・・・感謝の意が伝わらない。対面・・・相手の都合も考える。
No.22	固定電話、携帯電話、対面	姿も見えないし、声も聴こえないのでは失礼になるような気がするから。
No.26	固定電話	時には手紙に変更することがある。
No.27	手紙	①電報:大げさ。②伝言:失礼。③対面:最高!でも難しいケースが多い。④あり得ない!
No.31	携帯電話	携帯電話が便利。
No.32	固定電話、携帯電話、対面	他の手段では、気持ちを相手に伝えられない。
No.33	手紙	他の手段では、お礼の気持ちが伝わらないから。
No.35	固定電話、携帯電話	意思を十分に伝えたい。相手の反応がわかる。
No.39	固定電話、PCメール、伝言、対面	これ以上は必要としない。
No.41	対面	誠意やお礼の気持ちを一番に伝えられる手段が良いから。
No.46	固定電話、携帯メール、PCメール、対面	お礼の気持ちを伝えるには、なるべく形式的(儀礼的)であったほうが良い。お礼の内容にもよるが、この手段以外は簡便すぎると思う。
No.47	固定電話	他の手段は、手間と時間がかかるから。
No.49	固定電話	この場合に、他の手段を利用したことがなく、またそのすべも知らない。
No.50	固定電話、携帯電話、携帯メール、PCメール、対面	手紙等では迅速な対応が取れないから。

(b) 石垣

結果を図 18 に、理由を表 71 に示す。携帯電話が一番多く、次いで固定電話、手紙、対面といったところである。千葉の図 17 と比較するとやはり固定電話の利用の低さが目立つ。χ² 検定をした結果を表 72 に示すが、やはり固定電話について 5%水準で有意差が認められた。

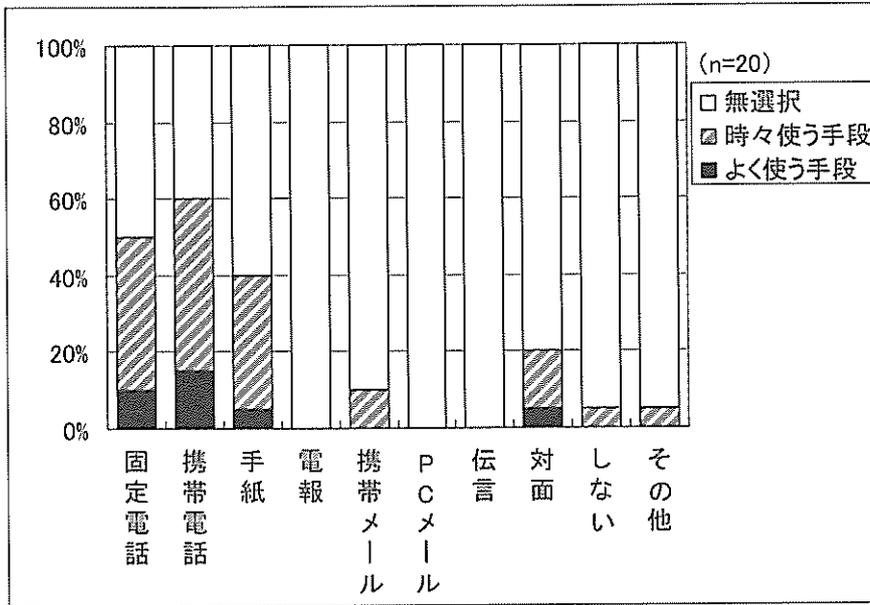


図 18 贈り物のお礼をする場合に用いる手段 (石垣)

表 71 贈り物のお礼をする場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q8 贈り物のお礼をする場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.1		固定電話、手紙	別になし。電話は声が聞けるし、手紙は暖かくて自分の心が伝えられる。
No.3		固定電話、携帯電話、携帯メール	メール等は高齢者に無理
No.4		対面	ちゃんと伝えられるから
No.5	固定電話、携帯電話、対面	手紙	できるだけ直接相手に伝えたいから
No.6		固定電話、携帯電話	この手段だと、簡単に済むので。
No.7		固定電話、携帯電話、手紙	メールの仕方知らないし、伝言は失礼になるし、遠くて対面ができないときがあるから。
No.9		手紙、携帯メール	固定電話だと相手が不在のときは伝言するが、それではあまり心が通わないような気がする
No.10		固定電話	安くて便利
No.11		手紙	相手の心が目に見えるから
No.15	携帯電話	対面、返礼の贈り物	返礼の贈り物を考える。
No.16		携帯電話	機会がない。
No.17		固定電話、携帯電話	それ以外の手段では、不便。
No.19		手紙	この手段以外では、本当の心が伝わらない。
No.20		携帯電話	いつでも携帯しているので、すぐに伝えられる。

表 72 贈り物のお礼をする場合の手段に関する χ^2 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
7.807	4.126	2.337	0.824	0.406	4.667	0.824	0.451	2.913	2.913
*									

3-2-9 約束に遅れそうな場合

(a) 千葉

図 19 に見られるように、トップは携帯電話であり、次いで固定電話、それから携帯メールという順になっている。

その理由を表 73 に見ると、特に固定電話である理由は明記されておらず、携帯電話についてはどこにいても連絡ができるというユビキタス性に関する言及が見られる。

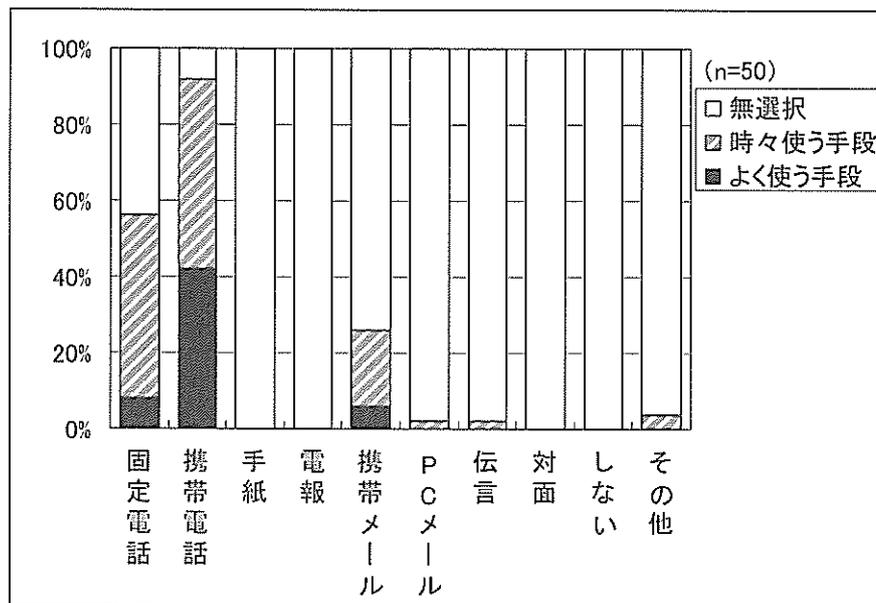


図 19 約束に遅れそうな場合に用いる手段 (千葉)

表 73 約束に遅れそうな場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q9 約束に遅れそうな場合			
よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由	
No.2	携帯電話	外出時、携帯しかない。	
No.6	固定電話、携帯電話	固定電話、携帯電話、伝言以外はあまり使わない。	
No.17	固定電話	電話代や時間のロス。	
No.18	携帯電話	携帯メール	外出先からでもいつでも連絡とれるため、携帯を使用。
No.21	携帯電話	携帯メール	固定電話・・・出先の事が多いので取り急ぎのお詫び。その他の手段・・・一刻も早くの意で不適。
No.22	携帯電話	携帯メール	急を要す連絡方法として適さないから。
No.26	携帯電話	固定電話	相手が携帯を持っていない友人も多い。
No.27	固定電話、携帯電話	携帯メール	①手紙：時間的に無意味。②電報：届きづらい(場所的に)。③PCメール：パソコンが無い場合ダメ！④伝言：不確実。⑤対面：最高だが不可能。⑥あり得ない！
No.31	携帯電話	携帯メール	携帯メールはどこでも使えるから。
No.32	固定電話、携帯電話	携帯メール	他の手段では、すぐに間に合わないから。
No.33	携帯電話	携帯メール、携帯メール	固定電話では、相手と連絡が取れるか不安。また、他の手段では緊急性に劣る。
No.35	固定電話、携帯電話	携帯メール	緊急の場合なので、確認ができれば一方通行でも良い。
No.39	固定電話、携帯電話、PCメール、伝言、公衆電話	携帯メール	これ以上は必要としない。(その他として、公衆電話を用いる。)
No.40	携帯電話、携帯メール	公衆電話	公衆電話(固定電話)を探すのが大変。
No.41	携帯電話、携帯メール	公衆電話	その他＝公衆電話。一番早く伝えられそうな手段を使う。
No.46	固定電話、携帯電話	携帯メール	手紙は、即時性に劣る。各メールは、相手の確認を待たなければならない。電報は、最近では即時性がない。伝言・対面は不適切だと思う。
No.47	携帯電話	携帯メール	移動中がほとんどなので、早く簡単に発信できる携帯電話を使う。他の手段は、手間と時間がかかるから。
No.49	携帯電話	固定電話	他の手段では、緊急性がないから。
No.50	固定電話、携帯電話、携帯メール	携帯メール	手紙等では迅速な対応が取れないから。

(b) 石垣

結果を図 20、理由を表 74 に示す。ここではやはり携帯電話が一番であり、次いで固定電話、携帯メールとなっている。理由を見ると、携帯電話の緊急対応性が評価されている。これは図 19 の千葉の結果とほとんど同一である。やはりこうした場合には、千葉でも携帯電話が良く使われるわけである。χ² 検定の結果を表 75 に示すが、特に有意差は見られなかった。

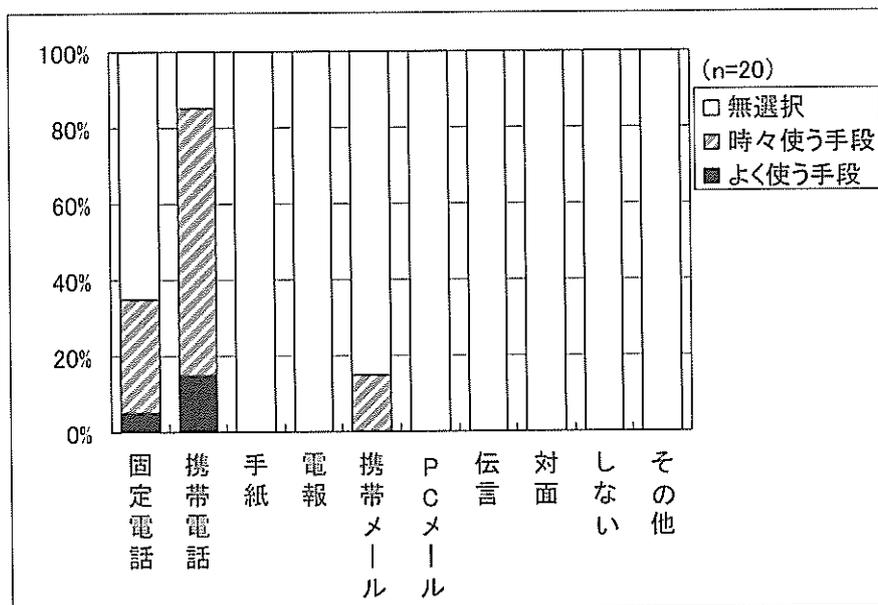


図 20 約束手遅れそうな場合に用いる手段 (石垣)

表 74 約束手遅れそうな場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q9 約束手遅れそうな場合		
	よく使う手段	ときどき使う手段
No.1	固定電話、携帯電話	べつになし。メールなど他の手段が使いこなせない。
No.2	携帯電話	いつも持ち歩いているから
No.3	固定電話、携帯電話	緊急に連絡し易い
No.4	携帯電話	近くにあるから
No.5	携帯電話、携帯メール	相手の居るところにすぐ伝えたいから
No.6	固定電話、携帯電話	この手段だと、早く伝えられるので。
No.7	固定電話、携帯電話	メールはできないし、対面できるくらいなら行けばよいから
No.9	携帯電話	取りあえず連絡を取り、先に行ってもらなり「後何分でつく」というような連絡を必ずとる。私は時間はいつでもきちんとしているので、あまり遅れたりはいけません。
No.10	携帯電話	外にいることが多い、それしかない
No.11	携帯メール	確実に見えるから
No.17	固定電話、携帯電話	それ以外の手段では、不便。
No.19	携帯電話	携帯電話がもともと連絡が取りやすい。
No.20	携帯電話	いつでも携帯しているので、すぐに伝えられる。

表 75 約束手遅れそうな場合の手段に関するχ² 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
2.520	4.763	0.824	0.824	1.616	0.824	0.824	0.824	0.824	1.254

3-2-10 友人にお金を借りる場合

(a) 千葉

図 21 を見ると、この設問については、そういうことはしない、という回答が圧倒的であった。ただ、そうする場合には対面を利用する、という傾向が見られる。ともかく、お金を借りるという内容の性格から、相手に対して失礼の内容にするという配慮が表 76 の理由に見て取ることができる。

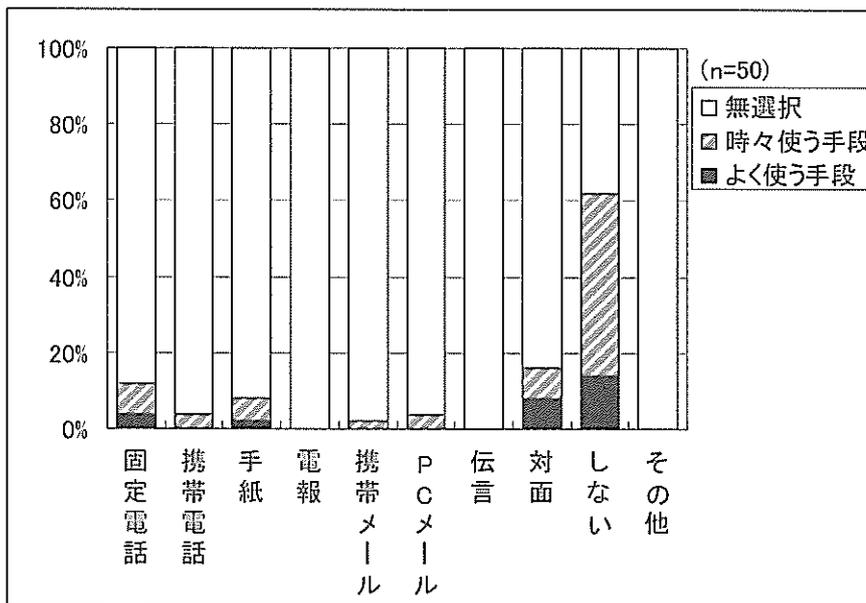


図 21 友人にお金を借りる場合に用いる手段 (千葉)

表 76 友人にお金を借りる場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q10 友人にお金を借りる場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.6		対面	電話等では失礼だと思う。(お願いするのだから)
No.7		しない	借金はしません。
No.8	固定電話、しない		そういうことはしないが、もしその様な場面に会ったら固定電話を用いる。
No.21	しない	手紙	誠意と、いかに必要かを理解してもらう為にまず手紙で相手の意を伺う。
No.26			お金を借りることは一切ない。
No.27	手紙、対面	携帯メール、PCメール	①固定電話:補助的には利用。②携帯電話:補助的には利用。③電報:失礼。④伝言:失礼。⑤そういうことはしない:あり得ない!
No.32		しない	友情を壊すからそういうことはしない。
No.33	対面		他の手段では、真意を伝えるのが困難なので、誤解を招きたくない。
No.35		固定電話	意思を十分に伝えたい。相手の反応がわかる。
No.37	しない		電話やメールで、友人がお金を貸してくれるとは思わないから。
No.38		しない	友人であっても借金は嫌い。
No.39		対面	これ以外の方法はない。
No.44	しない		そのようなことはしない。
No.46		しない	友人にはお金は借りない。
No.47		しない	必要ならば、失礼なきよう会って話をする。
No.50		しない	友人にお金を借りる状況は、想定しておりません。

(b) 石垣

結果を図 22、理由を 77 に示す。そういうことはしない、という回答が最も多いが、するとした場合の手段は対面とほぼ同程度に携帯電話となっている。これは千葉の図 21 の結果と対象的で、千葉ではやはりしないが多かったものの、する場合の手段は対面、次いで固定電話や手紙となっていた。χ² 検定をした結果を表 78 に示すが、携帯電話について 1%水準で有意差が認められた。ここでも石垣の携帯電話利用度の高さが浮き彫りになっている。

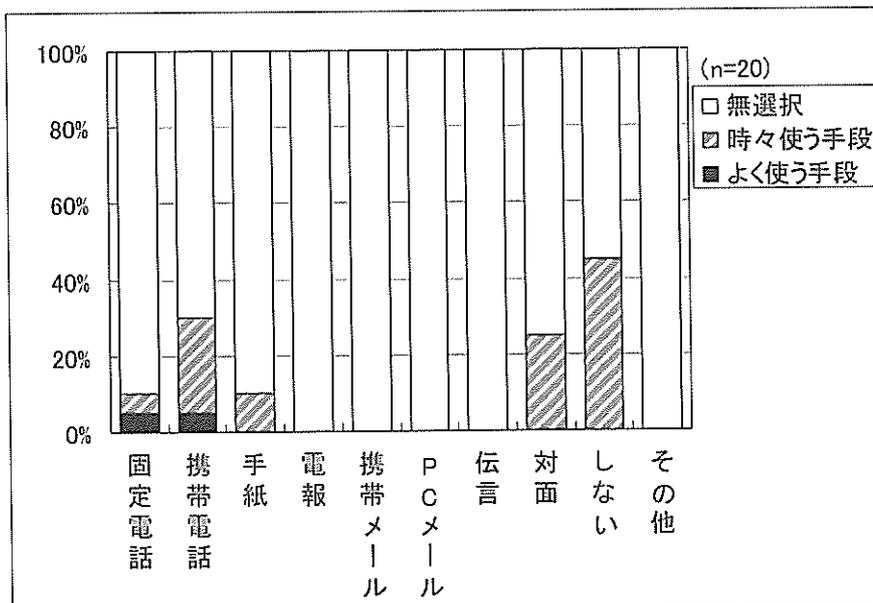


図 22 友人にお金を借りる場合に用いる手段 (石垣)

表 76 友人にお金を借りる場合に用いる手段とその理由 (石垣)

問9-Q10 友人にお金を借りる場合		
	よく使う手段	ときどき使う手段
No.3		特になし
No.4	対面	失礼になるから
No.6	しない	金銭の貸し借りは絶対にしません。
No.7	対面	対面し理由を話して相談した方が良いと思うから
No.9	携帯電話、対面、しない	借りたいときは携帯で時間の都合を聞いてから直接会ったのむ
No.10	対面	対話しかない
No.11	対面	金額によるけど、事情が確実わかるから
No.15	しない	失礼にあたる。
No.19	手紙	この手段以外は、外部に知られるから。
No.20	携帯電話	携帯電話は、周りを気にせず話しやすい。

表 77 友達にお金を借りる場合の手段に関する χ^2 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
0.220	9.890	0.726	0.824	0.824	1.254	0.824	4.953	3.791	0.824
	**								

3-2-11 安否確認をする場合

(a) 千葉

図 23 に示したように、安否確認の手段としては固定電話と携帯電話が多く、手紙、携帯メール、パソコンメールがそれに次いでいる。その理由としては、表 78 にあるように、安否確認は至急行う場合が多く、その意味で電話という手段が選択されるようである。

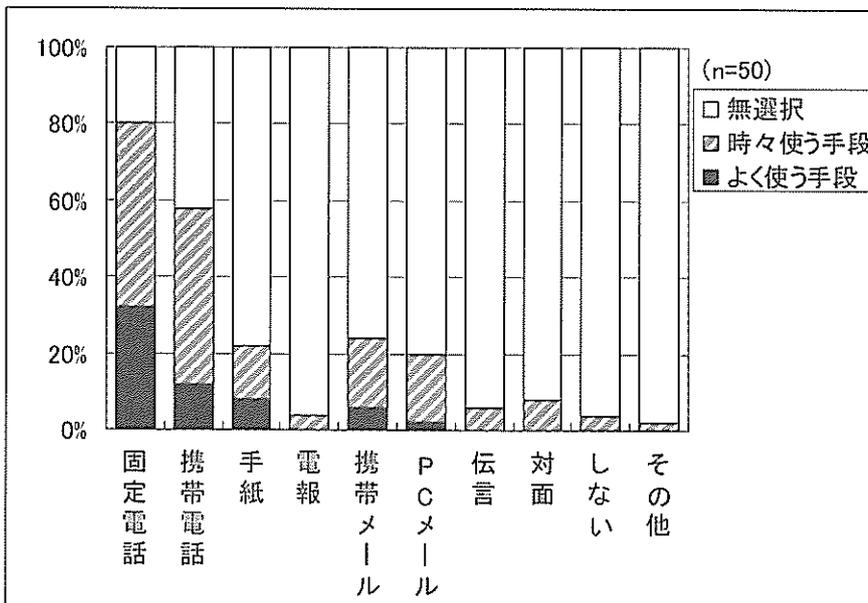


図 23 安否確認をする場合に用いる手段 (千葉)

表 78 安否確認をする場合に用いる手段とその理由 (千葉)

問9-Q11 安否確認をする場合			
	よく使う手段	ときどき使う手段	右記手段を使う理由
No.6		固定電話、携帯電話	電話しかない。対面できればそのほうが良い。
No.7		固定電話、対面	行って様子を見るか固定電話。
No.18		固定電話、手紙	このような連絡をしたい人はお家にいる方が多いので。
No.21	固定電話	携帯電話	手紙・・・急な場合でなければ適。メール・・・相手がメールを打てる状況が不明。電報・・・大げさ。伝言・・・心伝わらず。対面・・・状況による。
No.22		固定電話、携帯電話、手紙、携帯メール	早く結果を知る方法として適さないから。
No.26	固定電話	携帯電話	現在迄上記経験なし
No.27	固定電話、携帯電話	手紙、電報、携帯メール、PCメール	①伝言：非常に弱い確認になる。②対面：最高だが時間がかかる。③そういうことはしない；あり得ない！
No.32		固定電話、携帯電話、対面	他の手段では、知りたいときにすぐにわからないから。
No.33	携帯電話	携帯メール	他の手段では、確実性・迅速性ともに優位度が低い。
No.35		固定電話、携帯電話	緊急の場合なので、確認ができれば一方通行でも良い。
No.37	固定電話、携帯電話、PCメール	携帯メール	安否といっても、誰の安否かによる。一緒に仕事をした知人ぐらいではメール、生死に関わる安否なら電話で行う。
No.39		固定電話、PCメール、伝言	これ以上は必要としない。(伝言は、家族や親族に対して。)
No.41		固定電話、携帯電話、手紙、電報、携帯メール、PCメール、伝言、対面、テレビ	その他＝テレビなど。必要ときには、あらゆる手段を利用する。
No.46		固定電話、携帯電話、対面	安否を至急確認する前提で選択した。本人確認が可能な上記手段以外は、利用しない。他の手段では、本人確認が即刻できない。
No.47	固定電話	携帯電話	まずは手短かに用件を済ませるため、電話を使う。他の手段は、手間と時間がかかるから。
No.49	固定電話	携帯電話、携帯メール	他の手段では、緊急性・確実性がなく、意思疎通の瞬時生もないから。
No.50		固定電話、携帯電話、携帯メール、PCメール、伝言	手紙等では迅速な対応が取れないから。

(b) 石垣

結果を図 24、理由を表 79 に示す。図 24 によると、やはり携帯電話が一番であり、次いで固定電話、対面となっている。これは千葉の図 23 に見られる傾向とはことなり、固定電話の使用率が低い。この結果を χ^2 検定したところ、表 80 に見られるように、固定電話に関して 5%水準で有意差が認められた。

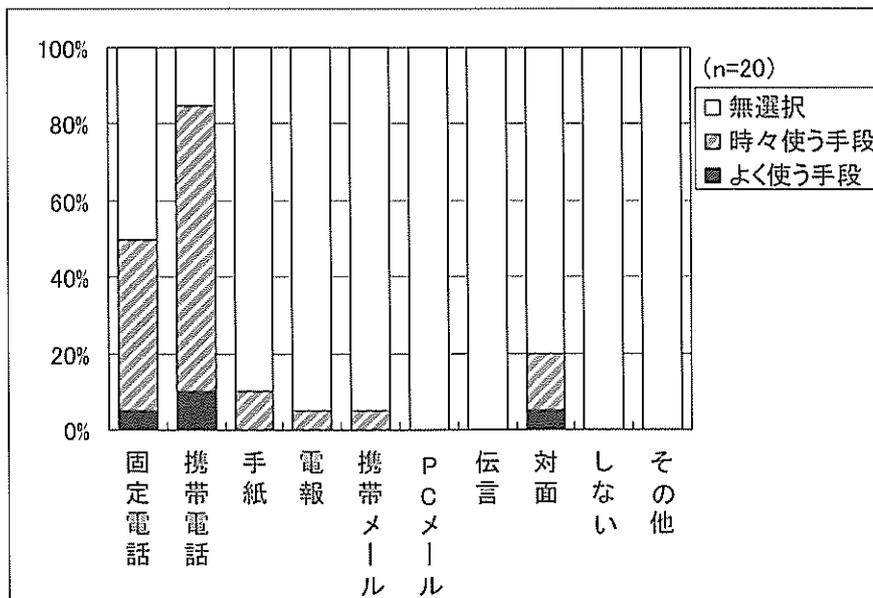


図 24 安否確認をする場合に用いる手段 (石垣)

表 79 安否確認をする場合に用いる手段とその理由（石垣）

問9-Q11 安否確認をする場合		
	よく使う手段	ときどき使う手段
No.1	固定電話、携帯電話	メールなど他の手段が使いこなせない。
No.2	携帯電話	いつも持ち歩いているから
No.3	固定電話、携帯電話、手紙、対面	自他の音声の方が良い
No.4	対面	自分の目で確かめたいから
No.5	固定電話、携帯電話	相手を確認できないから
No.6	固定電話、携帯電話	この手段が便利なので。
No.7	固定電話、携帯電話、対面	安否確認は相手を見て話をする。顔を見ないと確認にはならないと思います。
No.9	携帯電話、手紙、携帯メール	固定電話では相手が病床上に伏せている場合は直接声が聞けないが、携帯だとそれが出来る。また病院に入っている場合などはメールを打っておく。
No.10	固定電話	いつものことだから
No.11	携帯電話	急を要するから
No.19	携帯電話	携帯電話が便利だから。
No.20	携帯電話	携帯電話は、周りを気にせず話しやすい。

表 80 安否を確認する場合の手段に関する χ^2 検定の結果

固定電話	携帯電話	手紙	電報	携帯メール	PCメール	伝言	対面	しない	その他
8.816	5.301	2.030	0.435	3.523	4.667	1.697	3.432	1.254	0.824
*									

4. 考察

コミュニケーションメディアを歴史的に振り返ると、対面や伝言、手紙、電報や固定電話、携帯電話、携帯メール、PCメールといった順になる。高齢者のメディア選択には、固定電話や手紙といった旧メディアを選ぶ傾向があり、別途分析を行った学生のメディア選択には携帯電話や携帯メール、PCメールといった新メディアを選ぶ傾向があったが、そうした傾向は必ずしも固定したものではなく、高齢者が携帯電話の通話機能を選択する場合もある。これは、今回的高齢者インフォーマントが携帯電話の所有者であり、携帯電話のユビキタス的な便宜性を理解していたからと考えられる。ただ、携帯メールやPCメールといったメール機能の利用には、キー入力操作が必要であり、その習熟が困難であることから高齢者ユーザでは選択される場合が少なかったであろう。

3.2に挙げた11の場面の分類との関係で見ると、急ぐ場面であるQ2, Q4, Q9においては、特に学生において、携帯電話と携帯メールの利用が顕著であり、高齢者においても携帯電話の利用が顕著である。急いでいる状況では、周囲にある利用可能なコミュニケーションメディアを探すより、手近な携帯電話を利用した方が良いのは当然であり、携帯電話の普及した現在では、このような傾向が見られるのは自然なことといえる。

学生に関する分析結果を引用すると[1]、次のような傾向が見られる。ある程度急ぐ場面として設定されたもののうち、Q3については学生における携帯メールの利用が、Q5については学生における携帯電話の利用が、Q6については高齢者における固定電話と学生における携帯電話と携帯メールの利用が、Q8については高齢者における固定電話と学生における携帯メールの利用が、Q10については学生における対面の利用が顕著であり、ある程度急ぐという面においては共通でありながら、スケジュール決定や問い合わせ、相談、お礼、借金という状況の違いが、選択されるコミュニケーションのメディアに影響したと考えられる。

特に急がない場面として設定されたもののうち、Q1 については高齢者の固定電話、学生の携帯電話と携帯メール、それに対面が、Q7 については高齢者の固定電話、学生の対面が、Q11 については高齢者の固定電話と学生の携帯電話が特徴的に利用されるメディアであった。

総じて、緊急度が高ければ携帯電話の常時利用可能性が活用されるものの、それ以外の場合には、高齢者では固定電話、学生では携帯電話や携帯メールという、彼らになじみのあるメディアが利用される傾向が強かった。

高齢者が新メディアを選択しなかった理由はキー入力というスキルのな面にあり、学生が旧メディアを選択しなかった理由は新メディアの利便性や経済性にあるといえるだろう。

反対に、手紙や電報といった古いメディアは高齢者においても利用される割合が低かった。もう一つ世代が古ければ利用頻度が高かったかもしれないが、現代の高齢者においては固定電話がもっとも馴染みのあるメディアといえるのだろう。

さらに、PC メールがあまり利用されていなかった点も特徴的である。PC メールは業務への利用は盛んであるが、今回調査したような個人的利用の範囲では、高齢者にとってもまた学生にとっても利用したいと考えるメディアではなかったといえる。

本論では、人工物発達学の視点からコミュニケーションメディアの選択行動を取り上げてその分析を行った。まだ十分な分析を終えていない段階ではあるが、その結果からは、「伝える」という共通の目標を実現するための多様な選択肢から特定の人工物が選択されるのは、ユーザの特性と状況であることが明らかになった。今後、このアプローチを他の行動場面、たとえば「学ぶ」「記録する」等々に適用することにより、人工物の発達と、そのあるべき方向性が明らかになってくると思われる。

5. 謝辞 なお、本調査の結果を集計し分析するにあたり、早稲田大学人間科学研究科修士課程(現在筑波大学人間総合科学研究科博士課程後期)の橋爪絢子さんのご協力をいただいた。ここに感謝の意を表します。

6. 引用文献

- [1] 黒須正明、橋爪絢子 (2008) “コミュニケーション手段の選択とその状況依存性” 人間中心設計誌 Vol.4 No.1
- [2] 黒須正明 (2007) “人工物発達学への取組” ヒューマンインタフェース学会 2007
- [3] 黒須正明 (2007) “人工物発達学の視点からみたデザインの最適性” ヒューマンインタフェース学会研究会
- [4] 黒須正明 (2007) “目標達成のための人工物開発の構造的性” 日本心理学会
- [5] 黒須正明 (2007) “人工物発達学の提唱” 人間中心設計 3(1) 人間中心設計推進機構