

高齢者対象製品のマニュアルの特徴 －携帯電話を題材として－

射場 翔平

高齢者などの、身体・認知的に特性を持った人に対して配慮した情報機器やサービスの開発者向けに様々な指針を定めた JIS 規格である JIS X 8341 シリーズが存在する。その中でマニュアルに関する記述は「機器又はサービスのほかの機能のアクセシビリティと同等であることが望ましい」となっており、高齢者向け製品のマニュアルは現在、具体的な指針の無い状態で作成されている。

そこで、高齢者対象製品のマニュアルと、同一品目の一般向け製品のマニュアルを比較し、その結果において相違点が明らかになれば、それらは高齢者対象製品のマニュアルを作成する上でのポイントであるかもしれないという仮説を立てた。本研究ではこの内、高齢者対象製品のマニュアルと一般対象製品のマニュアルを比較し、相違点を明らかにする。

題材は携帯電話とし、高齢者向け携帯電話 3 種類と、同メーカー製の一般向け携帯電話 3 種類を選んだ。簡易マニュアルと詳細マニュアルを調査することで、計 12 冊のマニュアルを調査対象とした。調査項目を設定するため、マニュアル作成に関する文献から、マニュアルを構成する要素を列挙した上で階層を考え整理した。その結果、文字に関する要素（文字数、書体など）、図表に関する要素（大きさ、色など）、それらの配置などを含むレイアウトに関する要素（配置、段組みなど）を調査項目として決定した。

簡易マニュアルと詳細マニュアルは用いられる状況が異なり、含まれる情報の内容に差があることから、結果の比較は簡易マニュアル 6 冊と詳細マニュアル 6 冊を分けて行った。

簡易マニュアルの調査結果を比較したところ、高齢者向け携帯電話のマニュアルと、一般向け携帯電話のマニュアルにみられた違いには、①高齢者向け携帯電話のマニュアルの方が動詞の数が多く、すなわち機能や操作についての詳しい説明がある、②高齢者向け携帯電話のマニュアルは操作を説明する文よりも機能を説明する文が多い、③高齢者向け携帯電話のマニュアルは一般向け携帯電話のマニュアルと比べてひらがなの割合が約 4 割と高く、カタカナの割合が 2 割以下と低い、④高齢者向け携帯電話のマニュアルの文字の大きさの平均は、一般向け携帯電話のマニュアルより 2.5pt 大きい、⑤高齢者向け携帯電話のマニュアルは、余白の割合が約 10%高い、⑥高齢者向け携帯電話のマニュアルにのみ、白文字を色枠で囲む装飾がある、⑦画面図などの図表の大きさが高齢者向け携帯電話のマニュアルの方が大きい、⑧高齢者向け携帯電話のマニュアルはすべて 1 段組み、一般向け携帯電話のマニュアルは 2 段組みのものもある、⑨高齢者向け携帯電話のマニュアルの寸法は一般向け携帯電話のマニュアルより大きい、⑩版面率が高齢者向け携帯電話のマニュアルの方が約 4%低い、⑪高齢者向け携帯電話のマニュアルのノンブルは一般向け携帯電話のマニュアルより平均 6pt 大きい。以上の違いがあった。

(指導教員 三波 千穂美)