

ICT 機器を用いた利用者ニーズの汲み取り

厚木精華園生活2課
仲本 新、大城 翔吾、滝澤 克規
野呂瀬 良、中山 浩

1.はじめに

本研究の目的は、コロナ禍でさまざまなストレスがかかっていることから、利用者の要望等に対する汲み取り力の向上を研究活動として取り組み、今後の支援に活かしたいと考えた。

中でもコロナウイルス感染予防による外出・面会の制限がある為、ICT機器を(タブレット等)を活用して新たなニーズを引き出し、思いが汲みとれるのではないかと思い、取り組む事とした。

2. 概要

ICT 機器(「アップル社」の「iPad」)を用いて、利用者のニーズを今まで以上に汲み取り、意思決定支援に繋がるような方法を画策していくものである。

3. 取り組み内容と成果

(1) ZOOMでの面会

面会制限がかかる中、家族や親しい友人と ZOOM面会を実施した。

①準備

ダウンロード

パスコードを記した資料を作成し、家族・後見人等に送付。その上で、ZOOMが対応可能か否かの確認を行った。

結果、令和3年10月時点、在籍利用者34名中、可能な方20名、困難な方は14名であった。

ZOOM 説明書

令和3年11月1日

☆ZOOM アプリのインストール方法

○スマートフォン・タブレットを使用される場合

以下のQRコードを読み取って、アプリをインストールしてください。

アイフォン



アンドロイド

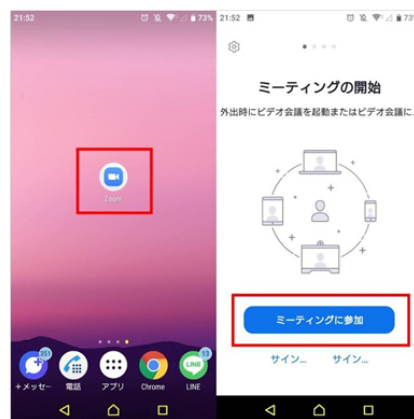


うまくいかない場合は Apple store または Google Play から「zoom」で検索して、「ZOOM Cloud Meetings」というアプリをインストールしてください。(同じような名前のアプリが多数あるので、ご注意ください)

☆ZOOM での通話方法

・ ZOOM を起動させてください。

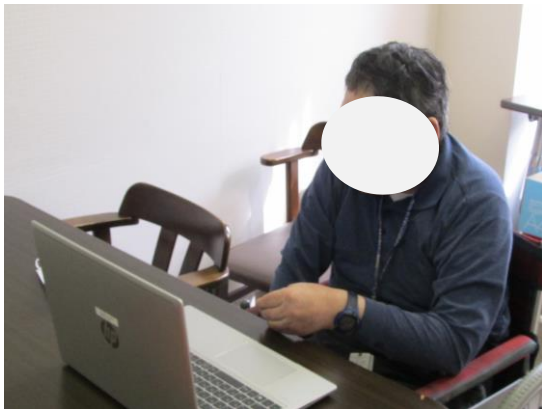
→ [ミーティングに参加] をタップしてください。



②成果と課題

ア 普段テレビを観ている利用者でも ZOOM ではカメラの位置が分からず、視線が下がっていた。

- イ 画面から声を掛けられて驚いてしまっていたり怯えてしまう事もあったが、数を重ねるにつれて目線が合ったり声が大きくなり、表情が柔らかくなることが見られた。
- ウ 外出・面会制限がかかる中、他園の友人や懐かしい人を再会する事ができ、交流が広がった。
- エ 家族が老人ホームに入居され、長年面会ができていなかった利用者と家族の面会を実現することができた。
- オ 家族より、家が遠くて来園困難であったが、ZOOMができて面会するまでがお手軽になったとの意見が挙げられた。
- カ 面会相手は家族・後見人・友人と様々であったが、電話だけでのやり取りよりも反応があり、回数を重ねることで楽しみに繋がる方がいた。



(2) You Tubeの視聴

利用者が興味を持っているものを探るため、職員側が今まで「〇〇が好き」と思い込んでいたところから一旦離れ、幅広く選択肢を設け興味のある動画・音楽を視聴する機会を設けた。

①準備

iPadを1人で使用できるように、環境を設定した。

②成果

ア 音楽は童謡を聴く事が多かったが、ある時からクラシック音楽の曲名を挙げ、視聴する希望があった。

イ CDやラジカセでは決められた、収録された音楽で限りがあったが、YouTubeを使用する事でニーズの幅が広がり、音楽

だけでなく動画を見る事で楽しみを増やす事ができた。

ウ 入所前、お父さんと一緒にレコード等で聞いていたとの事で、過去の思い出に遡る事や会話の幅も増やす事ができた。

エ 野球が好きな利用者へ野球に関する動画を視聴してはどうか提案したが、他者がアニメを見ている様子を見た際にアニメ視聴の希望があがり、新たな興味を引き出すことができた。

オ 元々たくさんの趣味や興味があった方が、自ら、画面を指で触れたり、上下に動かす様子がみられた。また視聴中にも演者を真似て所有しているウクレレを弾きながら練習され、「また来週の日曜日おねがいします」と意欲的な発言があり、自ら余暇を楽しむ力があることを知ることが出来た。



(3) Amazonの利用

買い物外出の制限がかかる中で、Amazonより自ら選択、購入希望の商品をカゴに入れるまでの動作を行う事で、実際に買い物している雰囲気味わってもらった。

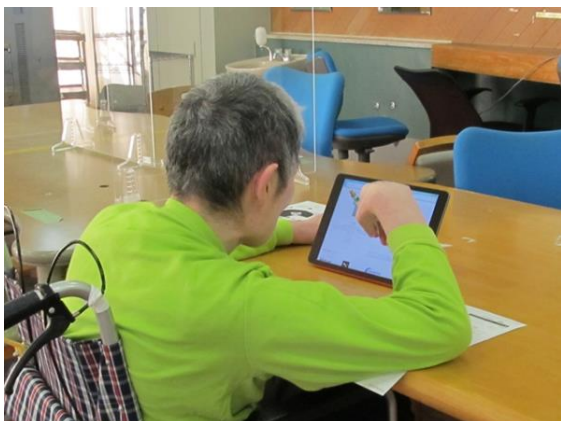
①準備

欲しい物を聞き、職員とともに商品を検討した。

②成果

ア ペンを使いながらページ変更、商品を開覧する事ができた。

イ 楽しみに繋げることで上肢を動かすきっかけとなった。



(4) Google earthの活用

数年前は毎週1回、厚木市街や横浜方面へ単独で外出していた方へ、グーグルアースを使って外出時にみた景色や過去住んでいた街並みを見てもらった。

①準備

マンツーマン対応にて、本人の言葉を確認しながら実施した。

②成果と課題

- ア 職員と横浜市内をドライブしている際は「あそこは何々だ」等、土地勘があるように話していたが、iPadの地図上では明確な返答は得られなかった。
- イ「横浜市〇〇区△△-△」と明確に本人が住所を提示した為、その住所を探索したが、本人からの発話と実際に建てられている建物は異なった。
- ウ 日常では字や絵をととても上手く書けるが画像を見ると本人の反応は薄く、「映像での地図」というものへの理解は難しいことが分かった。

(5) カメラアプリを使用してジュースを購入

自動販売機の写真を撮影し、写真で商品の選択を実施した。

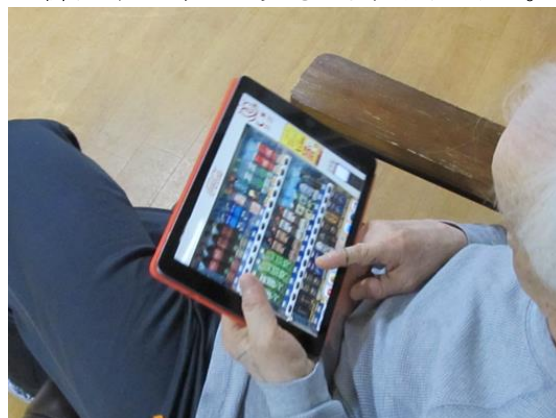
①準備

生活2課前の自動販売機を撮影した。

②成果と課題

ア 利用者が飲みたい物を選択する事でニーズを汲み取る事ができ、提供する事が出来た。

- イ その時の気分に合わせて選択するものが変わり、新しい嗜好品が見出せた。
- ウ 車椅子を使用されている方で飲みたいものを選択する事はできるが、車椅子の高さと自動販売機との兼ね合いで手が届かず、商品のボタンが押せない事が散見されていたが、画像の画面を拡大する事で正確に選択し、求めるものを購入する事ができた。
- エ ウのことから、利用者に人気の商品は自動販売機の下段もしくは目の届きやすい所に陳列する等の工夫も必要と気づけた。



4. まとめ

今回の研究活動援助事業を通じて、メンバーで共有できた成果、課題、そして今後の展望に関する所感を示し、まとめとする。

(1) 成果

- ① ICT機器を活用することで、利用者の嗜好品の購入や会いたい人に会うなど、やりたい事、できる事の幅を広げることが出来た。
- ② タブレットに触れる時間が増えることで、利用者の反応が変わっていく事が実感でき、利用者から「動画を見せて欲しい」「音楽聞きたい」と要望が聞かれるようになった。
- ③ 車椅子の利用者が実際に経験する事が難しいことでも、ICT機器を使用する事でバーチャル的な体験ができ、体験を通してニーズの幅が広がった。

(2) 課題

厚木精華園生活2課の利用者は高齢の方が

令和3年度 研究活動援助事業

多く、タブレットの「画面が見えない。」
「文字が打てない。」等の状況が多く見られた。
タブレット操作に補助が必要な方は多いので、
音声操作や、タッチペンを使う事で操作性を向上させる事の必要性を感じた。

(3) 今後の展望

本研究を通して、コロナ禍でさまざまな制限がかかっている中、ICT機器を用いる事で利用者のニーズに応える事が出来た。今後もICT機器を支援に活用し、新たなニーズの発見や意思決定支援へ繋げていきたい。