

図 2.3.5-3：サービスの流れと、満足・不満足を規定する要因。

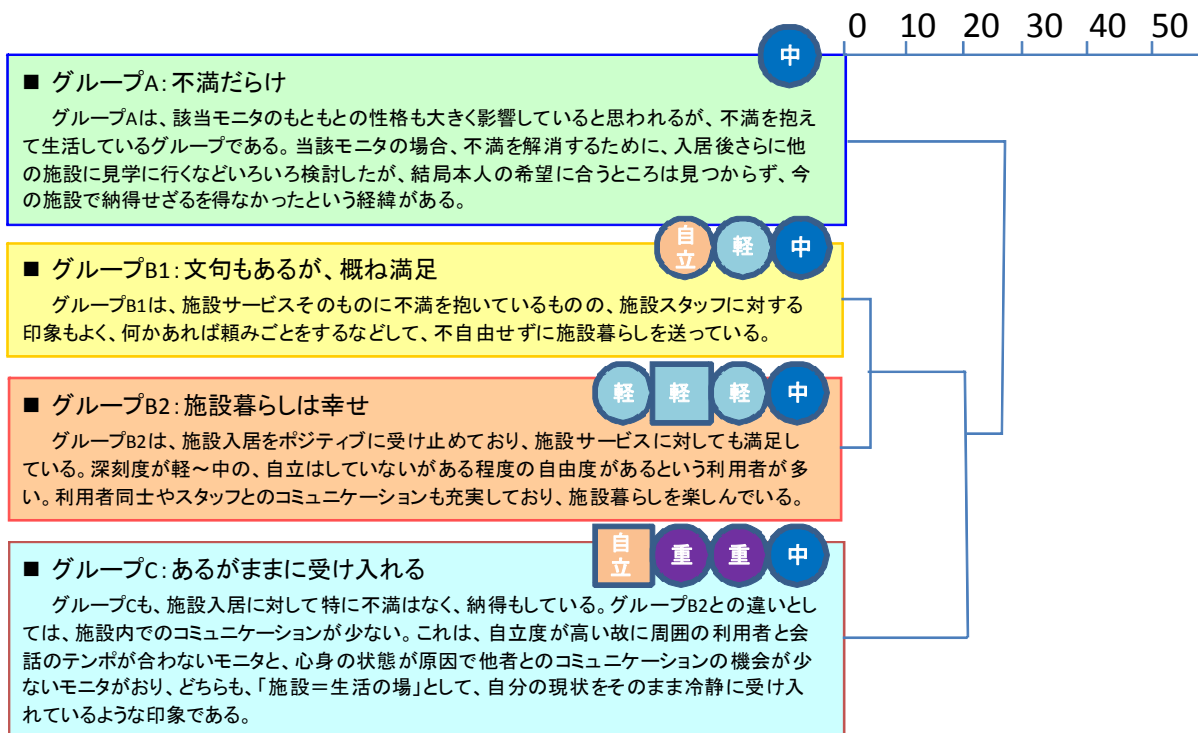


図 2.3.5-4：利用者のタイプ分類。右の線は判別分析の結果得られたデンドログラムであり、項目間の類似性距離を示す。図中○及び□はそれぞれ男女を、中の文字は状態の深刻度を示す。

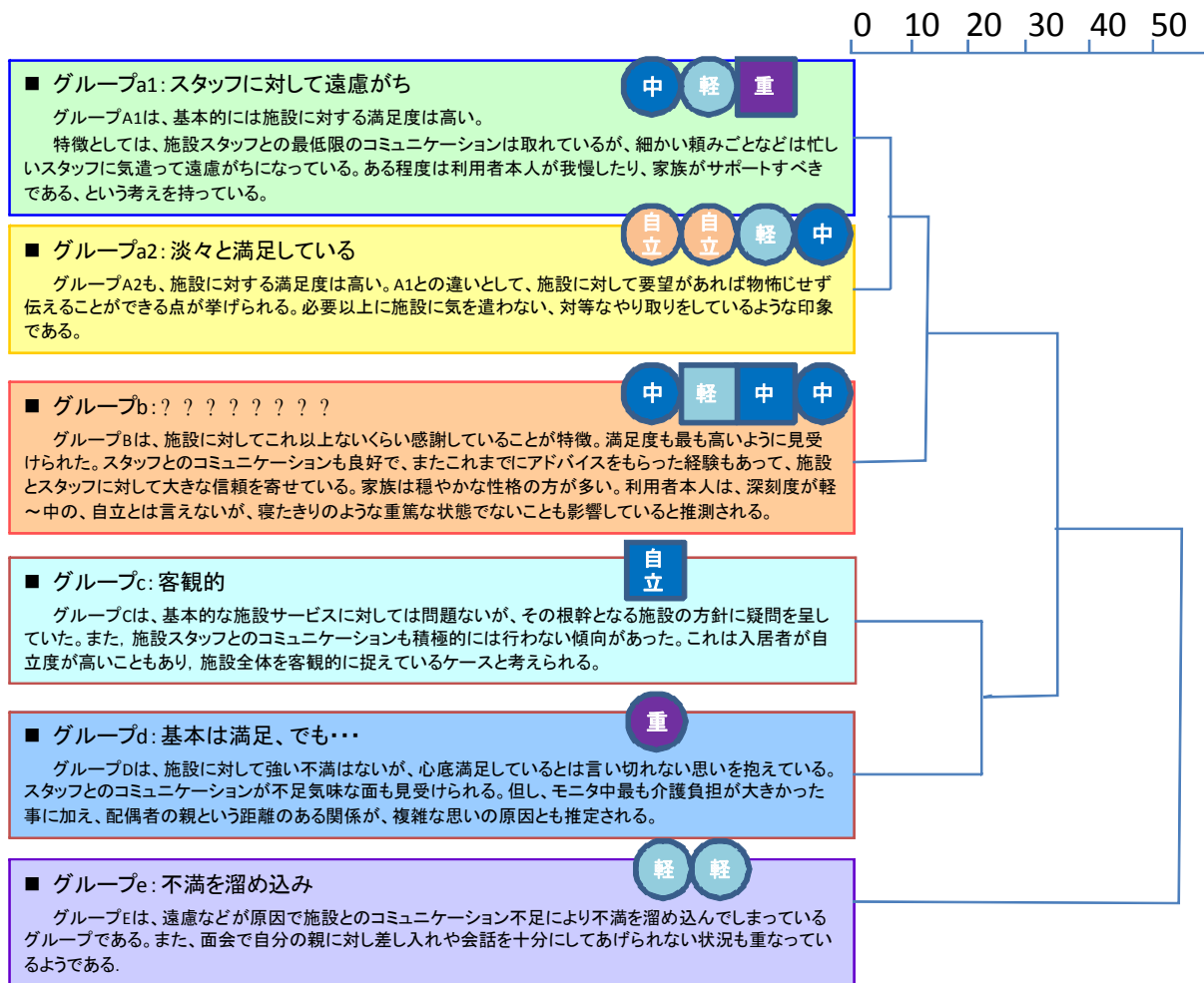


図 2. 3. 5-5 : 家族のタイプ分類。図の説明は図 2. 3. 5-4 を参照のこと。

2-3) 家族情報とそのタイプ分類

本人情報同様、家族情報についてもこれらを元に満足・不満足を規定する要因を抽出し、数値化し、数量化Ⅲ類による軸の抽出、判別分析によるグループ分けを行った。その結果得られた要因は図 2. 3. 5-3 内に示す。また分類の結果を図 2. 3. 5-5 に示した。これらの結果のうち注目すべき点は、インタビューでの家族の不満はスタッフとのコミュニケーションに起因・関連するものが多く見られた点である。これはもともとの性格に加え、大変そうなスタッフを目の当たりにして遠慮していることが関係していると考えられる。一方アンケートではインタビュー対象者に比べて（入居者に）話し相手が少ないということの不満とする回答が目立った（42%）。これは他の項目（図 2. 3. 5-3 内の満足・不満足を規定する要因とほぼ同一）が 15%未満足であったのに比べると顕著であった。アンケートに協力いただいた方は面会回数が少なめであるため、話し相手を施設内に求めている可能性がある。

2-4) 施設との交流

家族へのインタビューを元に施設と家族を含んだ利用者の接点についても図 2. 3. 5-3 に示してある。この図では実際的なサービスと情報のやりとりの両方が接点としてそれぞれ異なる色の太線で描かれている。家族、利用者の不満はこれら全てのサービス接点で起こりうると考えられる。また、情報のやりとりについても、一方向になると不満の種となり得るがスーパーコートではこれらの情報のやりとりについて措置を講じているようであり、この点について満足を述べる家族がいた。ただし、家族へのインタビューによると、窓口の分からない疑問を抱えて不満をためて

いる家族が存在していた。これらの家族の持つ疑問は施設長へ尋ねることで解消される問題が多く（クレームの窓口は施設長である、情報共有の章を参照）、また、ヘルパーに聞けば施設長に直接言わなくても情報が伝達される（実際にインタビューの中で「誰かに言えば関係する人物に伝わる」と回答している方もいた）。このようなく不満を口に出せないタイプについては施設関係者の間でも問題として認識されており、このようなタイプの家族の不満をどのようにすくい上げるが家族の満足度を上げる上でのポイントになると考えられる。その他、図には示せていないが、先に述べた口腔ケアのように施設が独自に行う改善などについては満足度を上げる要因として働いていた。

2-5) 通所型介護施設について

ここでは通所型介護施設での行動調査・インタビューの結果得られた介護型施設との間の差異を中心に報告する。通所型施設では利用者に対して「どれだけ楽しんでもらえるか、気分転換してもらえるか」という意識でサービスを提供しているように見受けられた。そのため、遊びの種類もたくさん用意し、また、その遊びや会話の対応をするスタッフの数も多かった。その結果、利用者たちは「家にいるよりここに来た方が楽しい」、「みんながよくしてくれるから病みつきになった」などの感想を述べていた。一方、入居施設は生活の場であり、そこでの生活が「機能の維持」や「健康な暮らし」につながるため、スタッフは必要以上の介助は避ける方針にある。更に生活の全てが施設にある利用者にとっては、施設での不自由が満足・不満足に及ぼす程度がどうしても大きくなる。その結果として、通所施設において不満を述べる利用者はほとんどおらず、介護型施設では不自由について不満を述べる利用者があるという調査結果となったと考えられる。介護型施設においても利用者に話し相手を求める家族は多いが、スタッフの増員が安易にできない状況では入居型介護施設とデイサービスとの連携は良い結果を生むと考えられる（ただし、利用等については介護度などが関わってくるため誰にでもという訳にはいかないのだが）。

(3) 今後の課題

本報告では介護施設利用者の意識について反復インタビューという手法を中心に調査・検討を行った。モニターを限定しての反復インタビューという手法が内包する根源的な利点、問題点はここでは言及せず、今回の調査に特有と考えられる留意すべき点について触れる。まず、今回の調査においては比較的面会頻度が高い対象者が中心となっている。そのため、その存在が仮定される利用者に対して無関心である層についてはほとんど言及できていない（アンケート調査において若干名のサンプルが得られてはいる）。また、スーパーコート自体はインタビューの感触からも、無記名であるアンケートの結果からも非常に満足度の高い施設であると考えられるが、他の施設との比較ができれば、満足度を上げる要因などについて、より明確な影響度を推し量ることができるだろう。

また、本研究において利用者のタイプ分類を行ったが、タイプ分類の目的としては利用者タイプを一目で把握できるようにすることで、サービス提供の効率化を行うことであると考えている。その意味では今回のタイプ分類は精度の問題に加えて、その把握容易性についてもまだ向上の余地があると考えられる。類型論的な分類と特性論的な分類のどちらが相応しいかの検討も含めて、サンプルを増やすとともに検討していく必要があるだろう。この検討にはインタビューやアンケートの項目間の相関などをつぶさに調べていく手法が有用だと考えており、今後本データにも適用していく予定である。

また、冒頭に述べたように本調査の最終目標として健康維持への動機付けに関する意識について知るとともに、健康状態やその履歴、治療履歴など情報から、動機付けに関する意識と関係がある要素を明らかにすることであった。この点については通所型介護施設については利用している時点で動機付けに成功していると考えられる。これはもともと引きこもりがちであった利用者が楽しんで通所しているという事実によるものである。一方入居型においてはレクリエーション等への参加が健康維持への道筋だと考えられるが、認知症を患った利用者などに積極的な動機付

けを行うのは難しいように見受けられた。施設内ではヘルパーたちの声かけや家族が繰り返し参加を促すことによってレクリエーションへの参加回数が増えた利用者がいた。その意味ではここまで述べてきたように家族の満足度を上げ、面会頻度と施設とのコミュニケーション度を上げて家族にも機能維持の重要性に気づいてもらうこと、施設関係者が（これまでどおり）声をかけることが、そして、よい雰囲気を利用者に伝える施設作りが遠回りに見えるが健康維持への道筋の一つとなるだろう。もう一つの道筋は、家族の希望でもあるのだが、話し相手を増やすことが健康維持の側面からも重要であると考えられる。このためには介護度の情報などを他所と共有し連携を行うなど方向性があるだろう。特に有料老人ホームの持つ難しさとして入居者の介護度が他のタイプの施設より広範にわたる点があり、これが話し相手の少なさや不自由度につながってしまう状況であり、これを解消するための処方が期待される。

(4) 最後に

本報告では介護施設利用者の意識調査を行い、特に家族に注目して検討を行った。この結果コミュニケーションについての難しさが一つの問題として浮かび上がった。この点については情報共有プロセス理解の一部として今後の検討課題とする。また、健康維持のためや入居者の介護度が広範にわたる問題に対して、介護度の異なる人たちが少しでも同じ楽しみを共有できるような娯楽システムなどの提供なども開発要素として挙げられよう。

2. 3. 6. 仮想環境下でのセンシング

サービス利用者・提供者にとって頻繁に起こる状況の1つである「サービス現場内の（特に歩行による）移動と比較的単純な作業の繰り返し」を仮想的に再現し、行動選択理解（CCE）やそれに基づく事前評価等を実現することを目的として開発されているウェークスルーシミュレータ（WTS：3. 1. 3節で概説）に関して、2種類の評価実験を実施した。1つは、WTSの有効性自体の検証、もう1つは、WTS内に仮想的に再現した日本赤十字社医療センター新病棟を用いた院内誘導に関する実験のための予備評価である。本節ではそれぞれの実験について報告する。

(1) WTSの技術評価：実環境と仮想環境とでの行動比較

方法： 実験会場は産総研本部情報棟6階とし、これを3次元モデル化してWTSでの仮想環境を構築した。評価は実測とWTS利用測定での行動指標とNASA-TLXによる作業負荷検査とIPQによるVR評価を用いた心理指標を用いておこなった。

装置： WTS、視線計測装置（Nac社製EMR-9）、産総研本部情報棟6階CGモデル。

被験者： 5名（男性2名、女性3名、20代～40代）であった。

手続き： 以下の3種類の特徴の異なる計測セッションを設定し、実環境（産総研情報棟6階）およびWTS内で課題をおこない、行動指標と心理指標を測定した（作業負荷テスト（NASA-Task Load Index）、VR評価テスト（IPQ: Igroup Presence Questionnaire））。

課題（図2.3.6-1）：

【計測セッション1】（主に運動・感覚的側面の評価）

目的： WTSにおける行動について、習熟してもらうためのセッションとして位置付け、単純な歩行による移動を行う。

計測1： 単純な歩行動作における、実環境とWTS間の差異確認。左、右周回を実施。

【計測セッション2】（主にコミュニケーション面の評価）

目的： 課題提示を分割して行う、オリエンテーリング型の実験を行うことで、実環境とWTSにおける、情報探索ならびに情報取得プロセスの差異を確認する。あわせて課題提示に基づく作業実施プロセスの比較を行う。

計測2： 歩行移動しながらタスク提示貼紙の探索とタスク内容の視認

計測3： 指示者の指示に基づく、作業の実施

計測4： 移動のスピードアップ指示への対応

【計測セッション3】（主に空間認識的側面の評価）

目的： 実環境とWTS環境における、空間把握（距離や大きさ）、絶対方位感覚に関する差異を検証する。また、歩行経路についての指示がない場合の被験者の動線について、被験者間、実環境とWTS間での比較を行う。

計測5： 静止状態で、10メートル先のオブジェの高さを推定

計測6： 正面壁面の貼紙の指示内容が判読可能な距離を測定

計測7： 目的地方位の指差しによる絶対方位感覚の差異確認

計測8： 移動経路の自由選択ができる場合の選択経路の比較