

いまこそチャンス！

テレビ電話で 高齢者の会話や 活動をより豊かに

～テレビ電話活用促進パンフレット～



- テレビ電話支援会 安田 清
- 京都府立大学大学院医学研究科精神機能病態学 成本 迅
- 京都工芸繊維大学情報工学・人間科学系 桑原教彰

2020年10月23日発行

はじめに

最近は核家族化がますます進んでいます。さらに、高齢者になると、友人が減る、身体の不調などで外出の機会が減ってきます。その結果、人と話す機会が減り、孤独感を感じるが多くなります。会話の機会が減ると、意欲が低下したり、考えの範囲が狭まったりします。周囲から身体や記憶の衰えを指摘されることも減り、気づきが遅れます。



現在、多くの高齢者が介護保険でデイサービスなどに通っています。会話や運動の機会が保てる良い制度です。しかし、今後は財政不足から、介護保険のサービスの低下が予想されています。

幸い、現在は家にいながら、しかも友人らと顔を見ながら話せる、テレビ電話の技術やサービスが急速に発達してきました。無料で使えるものもたくさんあります。是非これを積極的に取り入れ、シニアライフを会話の機会にあふれた、楽しいものにしていきましょう。このテレビ電話は会話のみならず、見守り運動、介護者グループ相談などの活動にも使えます。

残念ながらせつかくの技術がありながら、テレビ電話はいまだ高齢者支援に十分に使われていません。このパンフレットはテレビ電話が簡単で、楽しく、有効であることをお伝えするものです。そして、本人や介護者のみならず、医療・介護関係者、当事者団体、そして行政にもテレビ電話の活用を勧めるものです。



目次

第1章 テレビ電話とはどんなもの？

テレビ電話って何？

テレビ電話の使い方や料金は？

高齢者には操作ができないのでは？

テレビ電話ならではのメリットは？

テレビ電話の会話の効果は？

どんなテレビ電話アプリやソフトが良いの？

第2章 テレビ電話支援会の紹介

第3章 テレビ電話会話の感想

第4章 テレビ電話の応用

運動の促進

地域の連携や共助関係の育成

テレビ電話飲み会や食事会

見守りや生活支援に

遠隔支援の市販機器

第5章 最後に

テレビ電話支援団体を立ち上げたい人に

高齢者施設などの利用者とのテレビ電話会話

テレビ電話支援を広げるために：行政への要望

文献と資料

第1章 テレビ電話とはどんなもの？

テレビ電話って何？

スマホ、タブレット、パソコンにあるアプリやソフトなどを使って、相手の顔を見ながら話せる会話方法です。現在は、対面で話すのと同じように、快適にしゃべれます。声だけよりも相手の表情がよく分かり、話もはずみやすいです。介護者にとっては、顔色や部屋の様子などもある程わかるので、介護にも役立ちます。もちろん、顔を見せたくない時は、声だけで話すこともできます。

遠隔地の友人、たとえその方が外国にいても、瞬時に顔を見て話せます。20年前には夢のようだったことが可能なのです。以前は一对一の会話が主でしたが、5、6人のグループ会話、さらに最近は100人以上で会議ができるようになりました。つまり、たくさんの介護者同士が、同時に同じ問題を相談するなどが、簡単に可能になったのです。

なおテレビ電話は、ビデオ通話、オンライン通話、Video phone などと呼ぶことも多いですが、ここではテレビ電話に統一しました。

テレビ電話の使い方や料金は？

料金は、スマホやインターネットにかかる月々の基本的な通信料のほかは、かかりません。海外にいる子供や孫とも、無料で話せます。企業向けの有料版もありますが、個人の場合は無料版で十分です。もちろん、相手が必要ですので、知人、離れた家族、ボランティアにも勧めましょう。

新しいスマホ、タブレット、パソコンの多くは、種類は異なりますが、テレビ電話のアプリが最初から内蔵されています。これを使えば個人的な設定をした後、すぐに使えます。設定が分からない時は、若い人に頼んだり、スマホ店や電気店などで設定してもらいます。

それでも、設定ができない、機器が不調などの際は、遠隔でスマホやタブレットを直接操作してくれる大手通信キャリア会社による遠隔支援サービスがあります。月額数百円程度で、また何度も聞けて便利です。

高齢者には操作ができないのでは？

そんなことはありません！例えばパソコン用のテレビ電話ソフト「Skype（スカイプ）」には、「着信時自動応答」機能があります（設定は、設定→通話→詳細設定の順で）。これをオンにしておきます。さらに、「Skypeを自動的に開始」、「Skypeをバックグラウンドで起動する」、「終了時に、Skypeを実行したままにする」をオンにします（設定は、設定→全般の順で）。すると、例えば家族からの発信で、自動的に家族の顔が画面に出て、相手に声掛けができます。

スマホでは、お互いがアンドロイド端末、または 아이폰からアンドロイド端末にかける場合は、以上の自動応答が可能です。すばらしい機能ですが、コンピューターに詳しい人でも、あまりこの機能は知られていないのが残念です。以上より、パソコンやスマホが使えない高齢者でも、利用可能です。一人暮らしのお年寄りでも機器に疎い方でも、使えます。

ただし、どのアプリやソフトでもこの「着信時自動応答」機能があるわけではありません（以下参照）し、機能の変更もあります。また、高齢者が電源プラグを抜いてしまうと、起動できません（プラグが抜けないコンセントカバーがネットで売られています）。また、安全面には注意が必要です。

テレビ電話ならではのメリットは？

顔を見ながら話せるだけでなく、他にも利点があります。例えば、「画面共有」です。まず自分の画面に、先日撮影した孫の、旅行時の、育てた花の写真などを出します。次に、画面共有ボタンを押すと、それらの写真が相手の画面にも映ります。これらをお互いに見ながらだと、より話が弾みます。対面の会話では、得られない楽しみがあるのです。

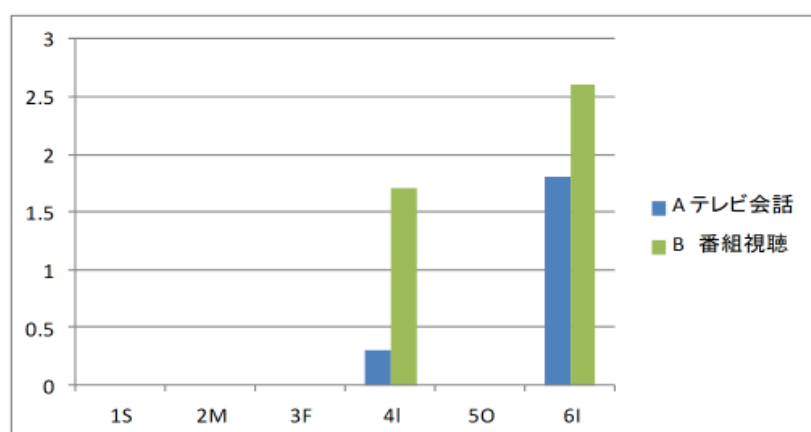
インターネットから、お互いに好きな歌手の動画を見ながらの鑑賞などもできます。相撲中継を見ながら、感想を言い合うなども可能です。

テレビ電話の会話の効果は？

私たちの経験では、認知症の方の心理的な安定に効果があります。例えば、認知症の方は夕方、落ち着かなくなることがよくあります。しかし、落ち着かなくなる前にテレビ電話で会話をすると、その心理的な落ち着きが3時間後も継続する可能性を Kuwahara ら(2010)、Yasuda ら(2013)、Yasuda ら(2019)は報告しています。一般の人でも会話が少なく、言いたいことが言えなかったら、いらいらした気持ちが続きますね。ほかの病気の人や一般の高齢者にとっても、気持ちの安定に役立つはずで

3時間後の落ち着き度の比較

テレビ電話の会話時の方が落ち着いている
(Yasuda et al., 2019)



注； 6人の患者さんの結果、点が少ない方が落ち着いていることを示す。番組視聴＝テレビ番組視聴

しかし、家族や介護者にとって、認知症の方の話を長時間聞くのは大変です。そこで、テレビ電話をつかえば、時間に余裕のある人や、話を聞িয়েくれるボランティアにつながります。地球の裏側に住む日本人が相手になってくれたりもできます。また、同じ話をする人なら、同じ認知症の人に聞いてもらう手もあります。聞く人も前の話を忘れやすいからです。軽度の認知症の方は、テレビ電話で認知症の方の良き話し相手になってほしいと思っています(安田、2018)。

高齢者施設でも、話し相手がいなくて不穏になる人がいます。このような時、同じ趣味、同じ仕事、同じ故郷などの人を、よその施設の入居者などから探して、テレビ電話会話をしてもらえば、お互いに落ち着く人が多いと思います。

どんなテレビ電話アプリ・ソフトが良いの？

多くのアプリ・ソフトは、それぞれ長所があります。多くはスマホ、タブレット、パソコンに対応できます。主だったテレビ電話(無料版)のアプリ・ソフトを、高齢者の使いやすさという観点から以下のように評価しました。なお評価は人によって異なります。機能変更や新たなものも出ています。「テレビ電話におすすめのアプリを一挙公開」<https://arrowslife.fcmt.com/guide/article43.html> のようなサイトでも調べることができます。なお、テレビ電話を「ビデオ通話」、「オンライン通話」、「Video phone」などと呼ぶこともあります。

アプリ・ソフト名	操作の容易さ	*着信時自動応答	集团会話の容易さ	画面共有	設定の容易さ	*時間制限	備考
Skype	△	有*	△	○	△	無	
LINE	○	無	○	○	○	無	
ZOOM	△	**	○	○	○	**	

*：パソコンは有り、スマホのアイフォンとアンドロイド端末では異なる **：無料版と有料版や、パソコンとスマホでは異なる。注：着信時自動応答をここでは録音文で応答することではなく、受信者が操作なく会話に参加できることを意味する

第2章 テレビ電話支援会の紹介

私たちは2015年、主に認知症の人とボランティアが会話をする「テレビ電話支援会」を立ち上げました(以下、参照)。ボランティアは傾聴の講習を受けていますので、利用者は十分に思いが語れます。Skypeの「着信時自動応答」機能を使えば、ボランティア側からの発信で、自動的に開始できます。ご利用希望の方は以下を、ボランティア希望の方は、資料3のパンフレット記載の事務局までご連絡ください。または、ホームページを参照して下さい。<https://terebidenwa.jimdosite.com>

テレビ電話の会話で 見守りと心の落ち着きを 利用者募集

シニア向け テレビ電話支援会 2020.8.15

お話し相手ボランティアがご本人の話をじっくりお聞きし、前向きな気持ちを応援します。ご家庭のパソコン（スマホ）とインターネットを使って1回約30分、テレビ電話でいろいろ思い出話をしませんか。利用は無料です。パソコンがまったくできなくとも利用できます（以下の*参照）。シニアでもの忘れがある方、元気がなくなってきた方、会話が少ない方などが対象です。また、遠く離れたお子様やお孫様と、お顔を見ながらの会話にも活用できます。



「利用するには」以下のテレビ電話支援会の事務局宛てにメールでお申し込みください。後日、事務局から利用申込書を送ります。

- * スカイプの「着信時自動応答」機能を使えば、ボランティア側からの発信で、自動的に会話を開始できます。また、自動で終了できるので、パソコンが使えなくても利用可能です。
- パソコンでなく、スマホのライン (LINE) などを使用したい場合はお申し出ください。
- パソコンボランティア宅の近隣（市原市五井）であれば、出張にてご説明やご相談をお受けします。
- 利用は無料です。
- 原則として在宅の方が対象です。施設に入所中の方とテレビ電話をご希望の方はご相談ください。

「申し込み先・お問い合わせ」

テレビ電話支援会事務局（鈴木）ippo.tvphone.jim@gmail.com

または、インターネットで、「テレビ電話支援会」<https://terebidenwa.jimdosite.com/>を検索、参照してください。

第3章 テレビ電話会話の感想

認知症のご家族の感想

.....
 うちの母は控えめなので、ご近所の立ち話もせず人と話をしない母でしたが(だから認知症になっちゃったのかも)。テレビ電話(スカイプ)は、1対1で話せるので、お話を聞いてくれるボランティアさんだと母は昔を思い出し、小さい頃の話などしていました。小学校の頃、何が得意だったとか、雪道を歩いて学校へ行っていたとか。

ボランティアのご家族が具合悪くなった時、母は心配していました。また、ボランティアのお孫さんの小学校ご入学をうちの娘と重ね合わせて、昔遊びとかの話して盛り上がっていました(あや取りやおてだまのやり方を話してお互いやったり)。やはり、何か共通点がある人同士だと、一番いいみたいです。今思い出すと、田舎の話や昔遊びの話、など楽しそうに話していました。(家族 A)

家では話すことも少なく、椅子に座ってただぼうっと過ごすことが多く、このままでは認知症が早く進行するのではないかと案じていました。その時、無料アプリである Skype を使った会話を進められ参加してみました。傾聴ボランティアの方が、本人がより会話しやすく仕向けていただき、返事をしたり笑ったりと刺激をしていただいてあっという間の 30 分間でした。この間、多くの傾聴ボランティアの方が、マンネリにならないようまた、本人の症状に合わせて、本人の昔の写真を見ての会話・ボランティアさんが写した写真を見ての会話・一緒に歌を歌う等色々と工夫を凝らしながらの会話に感謝しています。(家族 B)

主人がスカイプで月 2 回ボランティアの方とお話をさせて頂いておりますが、何度も相手をしていただいても、毎回「初めまして」で覚えていませんし「話すことは何もない」と言いますが、上手にいろいろ聞いてくださいますので、結構楽しそうに話をしているようです。

1 対 1 で 30 分間きちんと向き合って話を引き出してもらったり、何を話しても嫌がらずに聞いてもらえるということは、デイサービスでは無理だと

思いますし、家族でも難しいです。とても貴重な時間だと思います。家族にとりましても、ボランティアの方とお話でき嬉しいです。(家族 C)

会話ボランティアの感想

.....
 スカイプ傾聴では、あらかじめ話題にすべきことを準備しておいた方が良いでしょう。私の場合は、それとなく生まれ育った故郷のことなどを伺っておき、その風土や歴史を調べておいて、子供の頃の思い出などに話題を振るようにしています。(ボランティア A より)

相手に気持ちよくお話してもらえ、お互いの親密度が上がるような話題は、幼少時や思春期の思い出話・過去の成功体験や自慢になる話(スポーツ、仕事、芸術、など)・一番輝いていた頃の話 などです。このボランティアを通して、色々な人生経験を伺うことができ、利用者さんのご夫婦関係、親子関係の良さに感服し(参考にしたいほど)、健康維持方法の参考情報なども伺うことができます。また、このボランティアが「認知症関連」に役立っているという満足(老後の生きがいの一つ)にも繋がっています。(ボランティア B より)

コロナウイルス禍で対面できなくても、テレビ電話ソフトスカイプで自宅にいながら傾聴ボランティアをやらせていただいています。PCでもスマホでもOKです。打ち合わせた日時に利用者さんは待っていて下さいます。

画面共有で一緒に歌を歌ったり、同じ写真を見て思い出を語り合ったりしています。本当に素晴らしいツールです。遠方の孫とも顔を見ながら話せます。しかも設定は簡単で通話料金は無料です。ぜひ一緒に。あなたの入会をお待ちしています。(ボランティア C より)

第4章 テレビ電話の応用

運動の促進

散歩など気軽に外出することができず、運動不足になる高齢者が多いです。そこで、テレビ電話で、お互いに体操の時間を設ければ、皆で楽しく運動や体操もできます。音楽や見本動画も流せます。

地域の連携や共助関係の育成

どんな時、どんな所に相手がいっても会話ができます。好きな人、気のあう人と会話をすることは誰にとっても楽しいです。しかし、実際に趣味の仲間が毎日集まることは難しいですが、テレビ電話であれば、1日3回の食事時間に、皆の顔を見ながら楽しく食べたり、また相談事が気軽にできるのです。高齢者の孤独問題の解決にもなります。

テレビ電話飲み会や食事会

最近、参加者がそれぞれの自宅でテレビ電話をしながら、お酒や食事を楽しむ飲み会が出てきました(オンライン飲み会とも言われます)。2020年5月、ある実際の居酒屋店主がテレビ電話の司会者、お客もそれぞれテレビ電話で参加、店主に注文すると宅配業者からそれが配達される、という試みがあると聞きました。

私たちも2016年「スカイプ介護者居酒屋」を開きました。介護相談、食事会とテレビ電話を組み合わせた取り組みです(現在は通信不調でスカイプは休止中)。地域や仲間の特性に合わせて柔軟に活用しましょう。

見守りや生活支援に

一番役に立つのは、服薬の確認です。テレビ電話をしている際に飲んでもらえば、確実です。そのほか、家電の操作に困った時、テレビ電話のカメラをその家電に向けて、機器に強い人から操作方法を教えてもらうなど、生活支援の道具にもなります。近い将来、一人暮らしの方がテレビ電話を常につけておいて、常時、会話や支援を受けられるといったことも可能になるでしょう。

遠隔支援の市販機器

- ディスプレイ(画面)付きスマートスピーカーに向かって、「〇〇、吉田さんに電話して」と言うだけで、テレビ電話が開始できます。ただし、どちらかのスマホとスマートスピーカーを連携(紐づけ)させておく必要があります。付属のカメラで見守りもできます。1万円台から。
- 遠距離介護などのために、会話もできる見守り用カメラが多数市販されています。1万円台から。「介護用見守りカメラおすすめ人気ランキング」などのサイトなどで探してください。
- 「スマホ、ロボット、しゃべる」などで検索すると、スマホと連動した種々のぬいぐるみやロボットが出てきます。遠隔での伝言のやり取り、服薬時などに伝言を言ってくれる、ロボットに接近すると伝言を話してくれる、質問に答えてくれる、歌ったり、しりとりをしたりするなどの機能も持っています。5000円台から。
- 高機能のロボットでは、テレビ電話のほか、遠隔見守り、センサーによる状況報告、家電管理などもできます。値段は10万円台からですが、レンタル可能なものもあります。

第5章 最後に

テレビ電話支援団体を立ち上げたい人に

2020年5月現在、第2章で紹介した「テレビ電話支援会」以外、テレビ電話を活用した会話のボランティア団体は、残念ながら見当たりませんでした(民間会社でも1つのみです)。皆様の職場、仲間、地域などで同様のテレビ電話を活用したボランティア団体があれば、より多くの高齢者、介護者などに遠隔支援の輪が広がります。

そこで、当会「テレビ電話支援会」のホームページに運営マニュアルなどを公開しました。<https://terebidenwa.jimdosite.com> これらを参考に、それぞれ適した方法でテレビ電話の支援ネットワークを立ち上げていただければ、当会にとっても嬉しい限りです。

高齢者施設などの利用者とのテレビ電話会話

第2章で紹介した「テレビ電話支援会」は原則として、在宅のシニアの方を対象にしています。しかし、高齢者施設などの利用者にも、テレビ電話を介して、よりコミュニケーションの機会が増えることを願っています。

千葉県市原市の「傾聴の会 ひだまり」(青木三郎代表)は、高齢者施設の利用者とテレビ電話傾聴を開始しました。コロナ禍で家族との面会も困難、スタッフも忙しい中、とても喜ばれているそうです。お問い合わせは、青木代表までメール(sabu_chan1945@icntv.ne.jp)か電話(090-8726-1947)で。

***** 施設利用者とのテレビ電話傾聴ボランティアの感想 *****

施設の利用者とのテレビ電話傾聴ボランティアは、双方のパソコンやタブレットを介して、スカイプやズームなどのコミュニケーションアプリを、あらかじめ決めた時間に繋ぐことによってスタートします。ここまでは職員の仕事です。あとは心配ご無用、オンラインでの会話をほとんどの利用者は興味津々、すぐに慣れます。施設の職員は、普段あまり話さない利用者がオンラインだとよく話すと驚いています。また、誰にも話せない辛かった戦時下の体験などを訥々と話す利用者もいます。オンラインだと、胸の内を話しやすいのでしょうか(青木氏より)。



注:2020年(R2年)5月15日、厚労省は各都道府県に対し、「利用者とその家族らの「オンライン面会」のため必要な通信設備の整備や購入費用などを助成する」通達を(<https://www.mhlw.go.jp/content/000631175.pdf>)を出しています。これを活用し施設利用者とボランティアの会話も活発になることが期待されます(資料1参照)。

テレビ電話支援を広げるために：行政への要望

ICT で高齢者の「見守り」を行う市町村も増えてきましたが、「会話」の重要性の認識はいまだ乏しいようです。今後は、積極的な「会話支援」を行うべきでしょう。安田は千葉県認知症対策研究会委員として、2008 年認知症対策研究会報告書（認知症早期対応事業、認知症健診・対応実行委員会）の中で資料 2 の図を提案し、会話支援、さらに機器の貸与、通信費の助成、使い方の指導などの必要性を訴えています。行政の積極的な関与を要望します。

文献と資料

- Kuwahara et al. (2010). Remote assistance for people with dementia at home using reminiscence systems and a schedule prompter. *Int. J. Computers in Healthcare*, 1, (2), pp126-143, Inderscience Enterprises.
- Yasuda et al. (2013). Daily assistance for individuals with dementia via videophone. *American Journal of Alzheimer's disease and other dementias*, 28 (5), 508-516.
- 羽田. (2017). 広がりつつある高齢者の見守りの現状と今後のあり方について. *みずほ情報総研レポート*, 14,
- https://www.mizuho-ir.co.jp/publication/report/2017/pdf/mhir14_kourei.pdf
- 安田. (2020). MCI・認知症のリハビリテーション: Assistive Technology による生活支援, 第 3 版. エスコアール出版部. 木更津市
- Yasuda et al. (2019). The sustained and selective effectiveness of a videophone conversation for individuals with dementia. *Journal of Alzheimers Research and Therapy*.1, (1), 6-14. <https://openaccesspub.org/article/1032/jalr-19-2636.pdf>

維持

資料 1

事務連絡 令和 2 年 5 月 15 日 都道府県/指定都市/中核市 介護保険担当部（局） 御中
厚生労働省老健局総務課認知症施策推進室/高齢者支援課/ 振興課/老人保健課

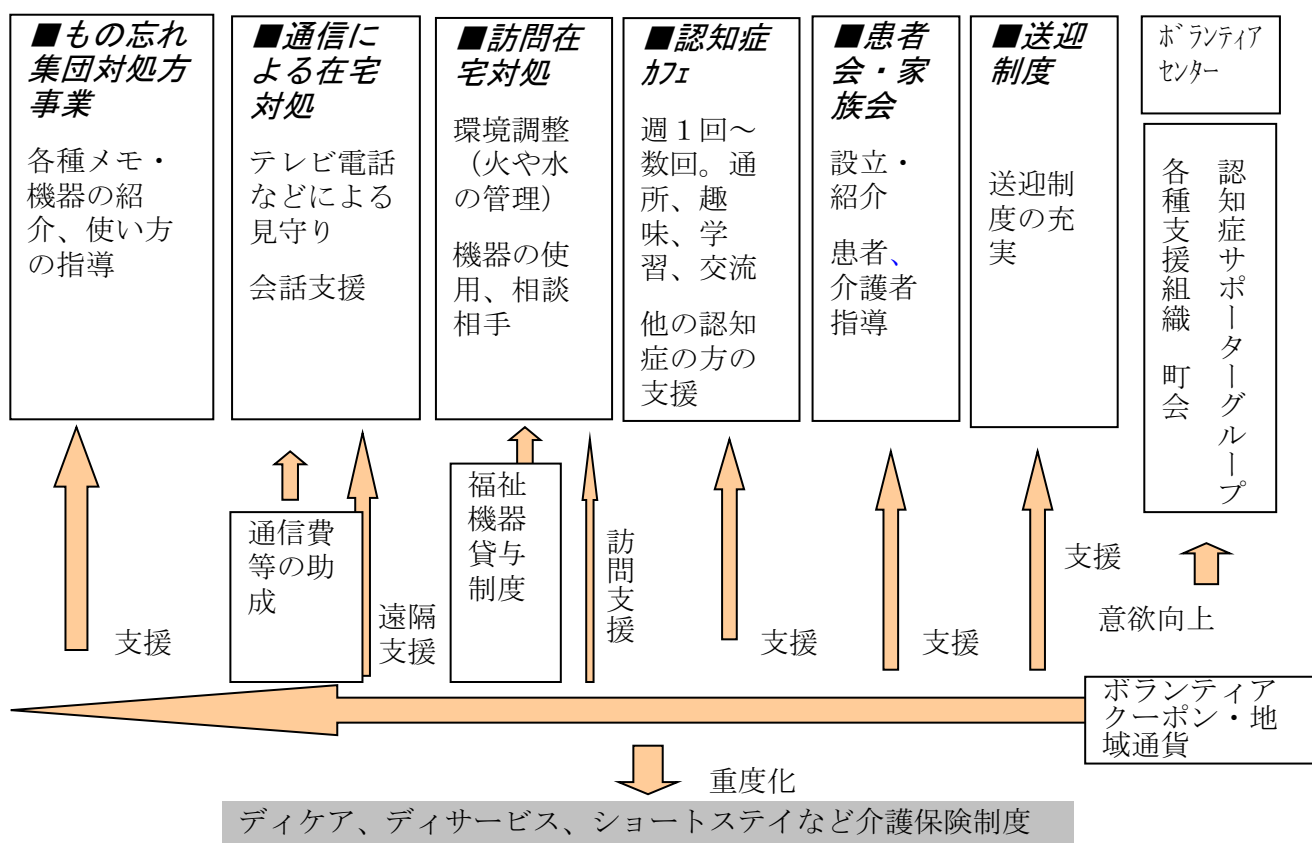
高齢者施設等におけるオンラインでの面会の実施について

平素より、高齢者施設等の適切な運営にご尽力いただきまして厚く御礼申し上げます。高齢者施設等におかれては、新型コロナウイルスの感染経路の遮断という観点から、緊急やむを得ない場合を除き、面会の制限をいただいているところですが、こう

した事態下においては、利用者の方とご家族等との間で、ご家庭にしながらオンライン面会（テレビ電話システムやWebアプリのビデオ通話機能等のインターネットを利用する面会）を行っていただくことが望ましいです。この度、オンライン面会を行う場合の留意点や、実際に利用を行っている事例についてまとめましたので、管内市町村及び高齢者施設等に対し、周知いただきますようお願いいたします。※地域医療介護総合確保基金のICT導入支援事業（注：介護施設・事業所を対象）では、同事業により導入したタブレット端末等ハードウェアをオンライン面会に使用しても差し支えないこととしています。なお、同事業については、令和2年度補正予算において、①事業所規模に応じた補助上限額の引き上げ、②補助対象にWi-Fi購入・設置費（通信費は除く）追加といった拡充をしております。なお、同基金では、見守りセンサー導入に伴うWi-Fi工事（通信費は除く）への補助も行っているところ、令和2年度補正予算にて、補助上限額の引き上げを実施しております。

（以下略）

資料 2



資料 3

テレビ電話 会話ボランティア募集

シニア向け テレビ電話支援会

2020.4.29



高齢者、もの忘れのある方、認知症の人などの話にじっくり耳を傾け、前向きな生活がおくれるよう応援しませんか？ご家庭のパソコン（スマホ）とインターネット（主にスカイプ、Skype）を使って月2～4回、1回につき約30分の会話をします。パソコンがまったくできない場合はご説明いたします。

「参加するには」

ご興味のある方は下記の事務局宛てにメールでお問い合わせ、お申し込みください。後日、事務局からマニュアルなどの資料をお送りし、手順をご説明いたします。

- 必要なら、パソコンボランティアが電話でパソコンの設定のお手伝いをします。
- パソコンボランティア宅の近隣（千葉県市原市五井）であれば、出張にてご説明やご相談をお受けいたします。
- 経験豊かな会話ボランティアが、会話のご説明や相談にのります。
- 主にスカイプ（Skype）を使用して活動していますが、スマホのライン（LINE）などを使ったテレビ電話を使用したい場合はご相談ください。
- スカイプの「着信時自動応答」機能を使えば、ボランティア側からの発信で、自動的に会話を開始できます。また、自動で終了できます。

「申し込み先・お問い合わせ」

テレビ電話支援会事務局（鈴木）メール ippo.tvphone.jim@gmail.com
または、インターネットで、「テレビ電話支援会」を検索、参照してください。



高齢者が十分な会話の機会が 持てることを願って

テレビ電話支援会一同

青木三郎 浅井善範 大掛恵子 小室裕保
庄司ひとみ 鈴木紀子 清家夕記子 浜詰幸子
浜詰靖博 久吉淳史 安田清