

介護保険における適切な質問を可能にする画面設計

A Design Strategy for Appropriate Questions in Long-Term Care System

高 鴻燕† 行木 雅子‡ 金光 永煥† 朱 權† 浦野 義頼‡

Gao Hongyan† Masako NAMEKI‡ Hidehiro KANEMITSU† Zhu Jin† Yoshiyori URANO‡

早稲田大学大学院国際情報通信研究科† 早稲田大学国際情報通信研究センター‡

GITS, Waseda University† GITI, Waseda University‡

1. 概要

現在、日本では高齢化が進む一方、介護保険に対する人々の認識や知識はまだ不十分といえる。Web 上で介護相談を行う場合、年齢・居住地・介護度などの条件によって相談内容は多様であり、質問者にとって適切な回答が得られない場合が考えられる。そこで、各質問者の特性を考慮した介護相談システムが必要と考えた。

本稿では、埼玉県本庄市で実施した介護に関するアンケート結果から、Web 上で適切な介護相談を可能にするための要件を述べる。特に、質問者の介護度に応じた画面表示方法について述べる。

2. 本庄地域における介護の現状調査の結果

本庄地域在住の 19 人に対し、介護に関するアンケートを行った。以下に、回答結果から得られた介護の主な課題を挙げる。

- ・介護保険制度の仕組みや、各要介護者に応じた介護サービス内容の把握が困難。
- ・介護に関する問題を、誰にどうやって相談すればよいか分からない。
- ・介護相談に、時間の制約がある。
- ・介護保険に関する知識、専門用語を知らないと、どう質問すればいいか分からない。

3. 提案システムの概要

2 で述べた課題から、時間に制約されずに適切な介護相談ができる場 (Web 上での介護相談) が必要と考えられる (図 1)。従って、Web 上で適切な介護相談を行うためには以下の要件が必要と考えた。

- (1) 要介護者・ご家族が、介護の質問を匿名で投稿できること (介護相談内容の機密性)
- (2) 介護に関して、できるだけ簡単に質問できる Web 画面 (Web 上での操作性)
- (3) 質問者の状況 (介護度、家族構成、地域) に応じた質問ができること (相談の適切性)

本稿では、(2) 及び (3) を実現するための手法を述べる。

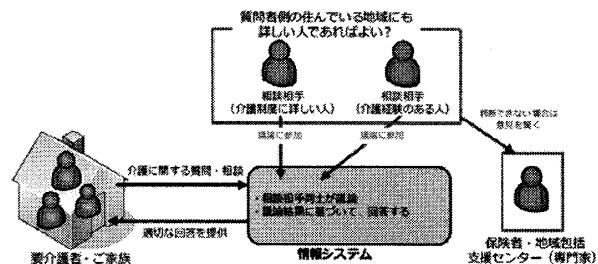


図 1 提案システム

4. 提案システムの画面設計

介護相談を行う際、どの種類の質問なのか (介護保険制度全般、日々の介護に関する悩み等) を特定させるために、まずは質問の種類 (カテゴリ) を選択させる画面とする。この場合、Web 上で介護相談を行うこと、及び質問者が高齢者という可能性があるため、高齢者が使いやすい介護相談用画面をデザインすることは重要である。

これまで、高齢者のための Web 画面デザインに関して多くの先行研究があるが、PC 環境やフォント、文字サイズ、色などについての配慮がほとんどである [1]。

そこで、本稿は以下の 2 つの方針から理解しやすい画面構成を考慮した (図 2)。

I. 各カテゴリに対し、ピクトグラムと文字をともに表示させる。

文字や色のデザインを考慮するだけでなく、画面の表示項目と表示方法についての改良も必要と考えた。

まず、質問が多いと予想されるカテゴリ (例えば、在宅介護に関する相談等) については子カテゴリを設けるなど、カテゴリを細分化させる。どのカテゴリをどの程度まで細分化して表示させるかは、3 の (2) (3) を考慮して決めなければならない。

また、文字だけでなく、誰でも認識しやすいピクトグラム (絵文字シンボルの一種標準規格 [2]) とともに表示させることで、質問したいカテゴリを一層選択しやすくなる。

II. ユーザによって、表示項目やレイアウトを変えさせる。

図 3 に、全カテゴリを 1 ページ内で表示させる場合の画面レイアウトを示す。図 3 では、介護度 (要支援、要介護) 及び介護サービスに応じてカテゴリが分かれている。

このように、I の方針のみに従って画面表示させた場合、多くのカテゴリが 1 ページ内に表示されてしまう。また、介護に関する質問は年齢・居住地・介護度などの条件によって相談内容が異なる。多くのカテゴリから自分の条件に合う質問項目を探すのは、特に高齢者にとって困難だと考えられる。

そのため、質問者に対して最初に状態 (在住地域、介護度) を選択させた後、その状態に必要なカテゴリだけを表示させる (図 4)。

また、各カテゴリをクリックすると、サブウインドが開いて質問を記入することができる (図 3 の薄緑部)。以上の方針により、質問者が容易に質問できるだけでなく、自身の状態 (在住地域、介護度等) を伝えることができる。その結果、回答者は質問者の意図・背景を容易に把握できるようになると考えられる。

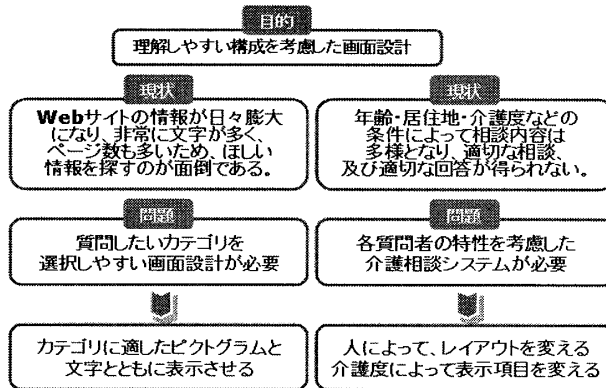


図 2 画面設計の方針

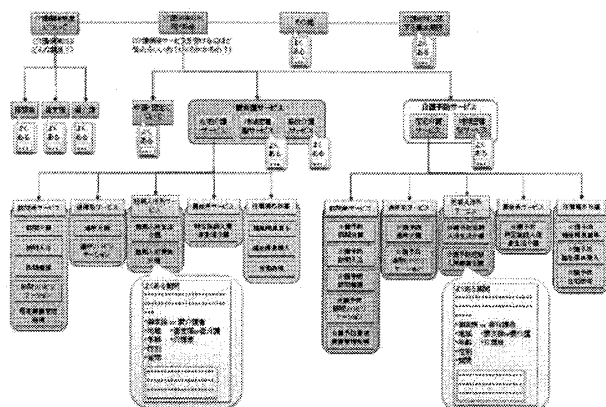


図 3 介護相談用の画面レイアウト (介護相談内容の全カテゴリを表示させた場合)



図 4 質問者の状態に応じたカテゴリ表示

5. まとめと今後の課題

本庄地域における介護の現状調査 (アンケート) を実施し、主たる介護の課題ならびに介護推進のために必要な要素を抽出した。そして、Web 上での介護相談用の画面表示の方針を述べた。特に、質問者の状態に応じた画面設計の在り方を検討した。

今後の課題は、本稿で提案する介護支援情報システムの実装、及び画面設計の効果を検証する。

6. 謝辞

本研究にあたり、宮里充子様 (介護保険サポーターズ本庄代表)、島田澄子様 (岡病院介護支援専門員)、岡芹正美様 (社会福祉法人安誠福祉会介護老人福祉施設安誠園) から多大な御協力を頂きましたことを厚く御礼申し上げます。また、アンケート調査に協力して下さった埼玉県本庄地域在住の皆様へ御礼申し上げます。さらに、日頃より有意義な御教示と議論を頂きました、浦野義頼教授、金光永煥さん、行木雅子さんに感謝致します。

参考文献

[1] 濱本和彦: 高齢者のための Web デザインとユーザビリティ評価に関する検討; 情報処理学会研究報告, 2004-EVA-11 (3), pp. 13-18 (2004).
 [2] 経済産業省・コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則規格の制定
<http://www.meti.go.jp/press/20050420003/20050420003.html>