

# コロナ禍における面会の 現状と課題

医療法人扶老会 介護老人保健施設 老健ふなき



コロナ禍の昨今に置いて、面会的手段はガラス越し面会やオンライン面会など大きく変化している。その中でご家族はそれをどのように感じ、面会にどのような影響を与えているかアンケートを実施し、結果を評価して考察を加えたので以下に報告する。

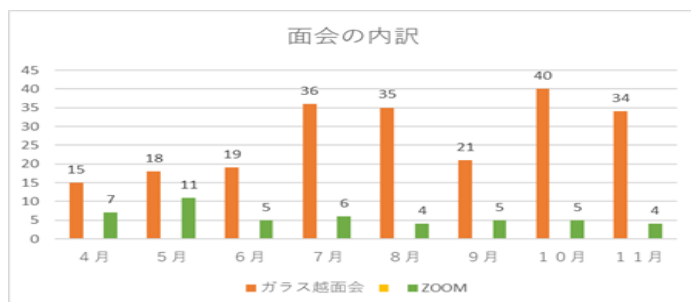
## 方法

- 令和3年4月から令和3年11月までにご家族に向けアンケートを実施した。
- 当施設は当時ZOOM面会とガラス越し面会を実施していた。アンケートでは、ご家族様に向けて、感染対策防止のため電話や文書での近況報告になったことに満足しているか、ガラス越し面会やZOOM面会について知っていたか、活用した際の意見を集計した。

令和3年4月から令和3年11月までにご家族に向けアンケートを実施した。当施設は当時ZOOM面会とガラス越し面会を実施していた。アンケートでは、ご家族様に向けて、感染対策防止のため電話や文書での近況報告になったことに満足しているか、ガラス越し面会やZOOM面会について知っていたか、活用した際の意見を集計した。また、ご家族の方に贈る文書の中にガラス越し面会やZOOM面会のご案内を添付した。

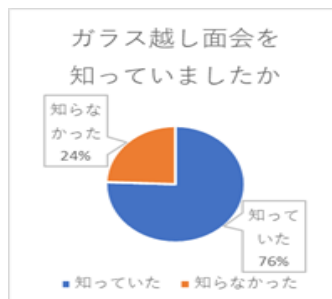
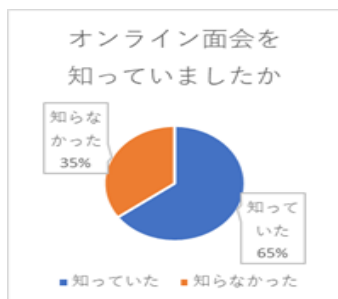
## 結果

- 面会の内訳としては、ガラス越し面会の方が多く、ZOOM面会はガラス越し面会の半数以下であった。面会の総数としては、10月の45件が最も多く、次いで7月の42件、そして8月の39件が続いた。ZOOM面会は月平均6件ほどであり、5月に10件を上回ったのみだったが、ガラス越し面会は7月と10月に大幅な増加が見られた。その後、9月に面会方法についての資料の配布を開始して以降はガラス越し面会の件数は増大したが、ZOOM面会の件数に変化は見られなかった。



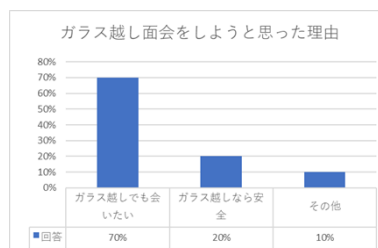
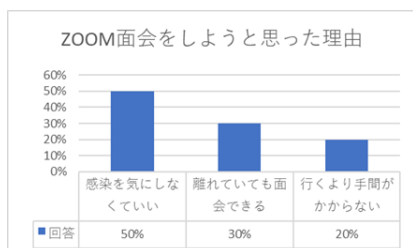
## 面会の認知度

- また、面会の認知度については、ガラス越し面会やZOOM面会についての認知度は、4月の時点ではガラス越し面会を知っていたと答えた人は76%、ZOOM面会を知っていたと答えたのは65%であった。



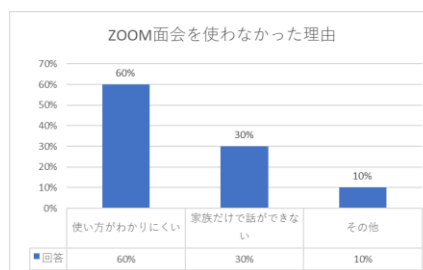
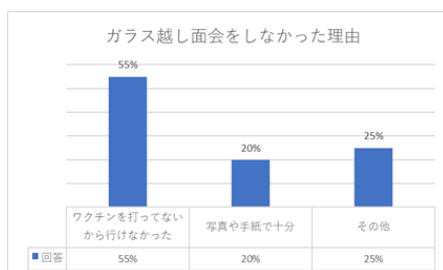
## 選んだ理由

- ZOOM面会とガラス越し面会のふたつの面会のうち、選んだ理由についてのアンケートでは、ZOOM面会については「感染を気にしなくてもいい」や、「離れていても面会できる」などの回答が過半数を占め、ガラス越し面会の場合は、「ガラス越しでも会いたい」という意見が7割以上を占めた。



## 選ばなかった理由

- ガラス越し面会をしなかったという理由ではワクチンを打っていないから行かなかった、写真や手紙で十分という意見が7割以上を占めた。ZOOM面会を利用しなかった理由では、使い方が分かりにくいという理由が6割であった。



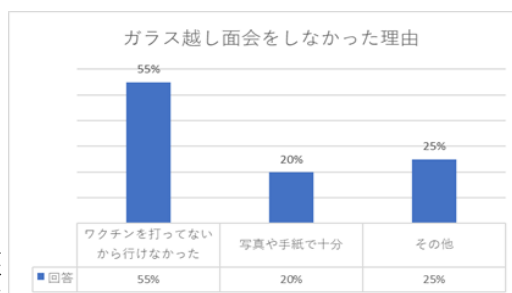
## 考察

- 当初の予定ではガラス越し面会やZOOM面会の総数は300件程度を見積もっていたが、実際は約260件であるなど、予想よりも少なかった。
- 施設側からすれば、ガラス越し面会とZOOM面会はコロナ禍の現状において、感染のリスクを出来る限り抑えて実施できる面会手段である。しかし、アンケートの結果を見るに、ご家族の認識は異なっていた。

ガラス越し面会とZOOM面会はコロナ禍の現状において、感染のリスクを出来る限り抑えて実施できる面会手段である。しかし、今回のアンケートを見るに、面会を提供する側の施設と利用者様のご家族との間には認識の違いを意識せざるを得なかった。

## ガラス越し面会の安全面について

- ガラス越し面会のアンケートでは、やらなかった理由の5割以上が「ワクチンを打っていなかったから」である。また、ガラス越し面会をしようと思った理由で「安全だから」というのは約2割であった。



→つまり、ガラス越し面会でもご家族の間に感染の不安は存在するため、安全な方法の考案や、安全性のアピールは必要である。

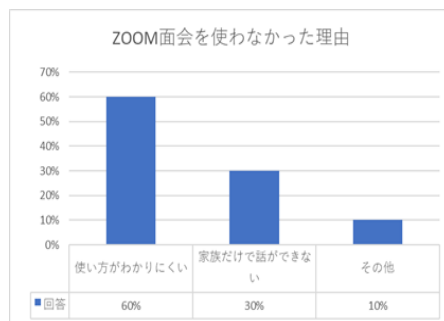
例えば、ガラス越し面会のアンケートでは、やらなかった理由の5割以上が「ワクチンを打っていなかったから」である。また、ガラス越し面会をしようと思った理由で「安全だから」というのは約2割であった。

ガラス越し面会はガラスを隔てて携帯電話による会話を行うため、理論上は利用者様とご家族との接触や感染の危険性は無いはずである。そのことについて一部のご家族の意見を改めて聞いたところ、「万が一のことがあれば施設に迷惑がかかるかもしれない」や「職員の人とは接触するから」という意見が見られた。アンケートの時点や現在においても新型コロナウイルスには不明な点が多く、そのことに対する不安や警戒も面会の動機に影響したと考えられる。今後、面会をより気軽にしていただくためには、職員との接触方法や、感染リスクを抑えるため実施している対策をもっとアピールしていかねばならないだろう。



## ZOOM面会の不振について

- ZOOM面会が少なかった理由については、利用者様のご家族には手続きや準備がわかりにくいと感じた方が多かったこと。そして、ほとんどのご家族は居住地が近く直接施設に来てガラス越し面会ができるためZOOM面会の必要が無かったことが原因と考えられる。
- また、ZOOM面会がわかりにくいご家族の為に職員が傍につくため、ご家族だけで話ができないという声も見られた。



ZOOM面会については、5月を除いてほとんど増加しておらず、全体的に低調であったことも特筆すべきことである。アンケート実施前は、感染リスクもほとんどなく、離れた場所においても面会が可能なZOOM面会はこれからの面会の主流になるという意見もあった。しかし実際は、ガラス越し面会の件数の方が大きく上回っていた。このような結果になってしまったのは、アンケートでもわかる通り手続きや準備がわかりにくかったことが原因である。利用者様のご家族には年配の方も多く、ZOOMなどのシステムに馴染みが無い方も多い。そのため複雑な準備が不要なガラス越し面会と比べ敬遠されたと考える。また、居住地が近く直接施設に来てガラス越し面会ができるご家族はZOOM面会をせざるを得ない県外のご家族よりも多く、このことも大きな差になったと言える。

そして、もうひとつの理由として、アンケート内で「ZOOMでは家族だけで話ができない」という意見があった事実は重要である。今回のZOOM面会時には、利用者様の近くに操作説明のため職員が待機していた。つまり、こちらにその意思が無くとも、会話の中に第3者が入らざるを得ない。このこともご家族がZOOM面会を敬遠する理由になったようである。

## アンケート以外での声

- アンケート以外で一部のご家族からガラス越しでも実際に会う方がZOOM面会より良いという声も聞かれた。このこともガラス越し面会がZOOM面会に比べ大きく差を付けた理由であると考ええる。
- 今後ZOOM面会が主流となるためには、より分かりやすい事前準備の仕方や手順の説明、そして、ご家族への配慮が必要であり、今後の課題と言える。

また、アンケート以外で一部のご家族からガラス越しでも実際に会う方がZOOM面会より良いという声も聞かれた。このこともガラス越し面会がZOOM面会に比べ大きく差を付けた理由であると考ええる。今後ZOOM面会が主流となるためには、より分かりやすい事前準備の仕方や手順の説明、そして、ご家族への配慮が必要であり、今後の課題と言える。

## まとめ

- 2022年10月現在、今この瞬間もコロナウイルスは日本に存在し、未だに猛威を振るっている。だが、危険があるとはいえご家族と利用者様との面会と言う名の繋がりを絶ってしまうことは可能な限り避けたいところである。
- コロナ禍における老健での面会にはまだまだ手探りの部分があるが、あるべき形を模索し続け、ご家族やご利用者様の意見も取り入れながら、より良い面会の形を作っていきたい。

2022年10月現在、今この瞬間に置いてもコロナウイルスは日本に存在し、未だに猛威を振るっている。だが、危険があるとはいえご家族と利用者様との面会と言う名の繋がりを絶ってしまうことは可能な限り避けたいところである。コロナ禍における老健での面会にはまだまだ手探りの部分があるが、あるべき形を模索し続け、ご家族やご利用者様の意見も取り入れながら、より良い面会の形を作っていきたい。