

## オンライン面会の現状と効果, 今後の課題について

内山 直樹<sup>1)</sup> 坪田 良美<sup>1)</sup> 西島 章悟<sup>1)</sup> 増田 祐子<sup>2)</sup>  
五十嵐 満有美<sup>3)</sup> 岩本 郁弥<sup>4)</sup> 中島 有紀<sup>5)</sup> 辻 哲朗<sup>6)</sup>

**要 旨**：感染症対策下で取り入れたオンライン面会につき，利用者家族 47 名，職員 27 名へのアンケート調査を行い，利用者 13 名の認知機能，ADL の評価比較により，現状と効果，改善点が見えてきた．家族アンケートより（今後もオンライン面会の継続を望む）は 94.1%，（今後は利用したい）は 72.2%，（不満）は 0% だった．職員が面会に立ち会いケアの手がかりを得て，利用者の不穏症状の軽減，意欲向上に繋げる事ができたとの答えが多かった．利用者では，認知機能で遅延再生の項目で改善傾向があり，有意差が認められた．オンライン面会によりお互いの表情が見える事で，利用者と家族の不安が軽減し精神的な安定に繋がっていると考えられた．帰宅要求が増強した利用者には，在宅復帰に繋げる事で施設経営面でも有用と考える．現実的な支援策の提案，サービス提供の情報共有など，家族と利用者と施設を繋ぐ事ができたと示唆された．今後の改善点を検討し，質の向上を目指したい．

（福井医療科学雑誌 19:41-46, 2022）

【Key words】 COVID-19, 感染症対策, オンライン面会

### 緒 言

新型コロナウイルス感染症が福井県でも感染拡大が続いている．世の中は大きく様変わりし，人と触れ合う事が難しくなり，人と距離をとらなければいけなくなってしまった．厚生労働省は 2020 年 5 月に，高齢者施設等においては新型コロナウイルスの感染経路の遮断のため面会の制限をするよう指導しているが，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いながらオンライン面会を行っていただくことが望ましい<sup>1)</sup>と通知している．当施設でも「COVID-19 センター対策 2020.10.20」に基づき感染予防が進められている中で，感染症対策は利用者，利用者家族の暮らしに大きな影響を与えている．中でも家族・親族・知人との面会制限は双方に大きなストレスとなっている．広島大学大学院の研究結果では，長期間にわたり，家族等の身近な人との面会が制限される事により生じる本人への影響として，高齢者についての研究発表の結果によれば，ADL（IADL）

の低下，認知機能の低下，行動心理症状の出現・悪化，身体疾患の悪化，身体活動量の低下，意欲の低下，または興味・関心・意欲の低下が生じ，健康被害や死亡に関するリスクが高まる事（フレイル化）が明らかになっている<sup>2)</sup>と報告している．当施設でも利用者から家族や知人との面会希望や外出希望，そして不安を抱えた利用者家族から利用者の健康状態や暮らしぶり等についての問い合わせも増加している．双方の面会出来ない事への精神的な不安定が明らかになり，オンライン面会の提供体制は重要となっている．こうした中，当施設では 2020 年 12 月からオンライン面会の取り組みを行い，利用者，利用者家族にとってオンライン面会の役割は大きく，希望や思いと一致しているのか，利用者の ADL，ストレス，内面の変化があったのかを調査した．本調査を通じて，オンライン面会の課題が明らかになったため報告する．

1) 新田塚ハイツ 診療介護部 介護課  
2) 新田塚ハイツ 診療介護部 看護課  
3) 新田塚ハイツ 診療介護部 支援相談室  
4) 新田塚ハイツ 診療介護部 リハビリテーション室  
5) 新田塚ハイツ 診療介護部 栄養管理室  
6) 新田塚ハイツ 診療介護部 施設長  
(採択日 2022年12月)

## 研究対象と方法

### 1. 研究対象

対象者は、2階ケア棟利用者家族47名、職員27名（介護職員19名、看護職員5名、リハビリ職員3名）、オンライン面会を月1回以上利用している2階ケア棟利用者13名とした。利用者13名の概要は、性別:男性3名、女性10名、平均年齢:83.9±10.9歳である。当施設には3つのケア棟があり、2階ケア棟は在宅復帰棟、3階ケア棟は重介護棟、4階ケア棟は認知症専門棟である。利用者の認知機能面が比較的良好で、ADLが自立されている方が多く、家族との意思疎通が図れる利用者が多い事から今回の調査は2階ケア棟を対象とした。

### 2. 調査期間

2021年1月1日から2021年6月30日まで

### 3. 実施状況

利用日時は平日の15時半～16時半で1人（15分間）の利用

2022年2月10日時点での当施設全体での延べ利用人数は88名、利用回数は522回の利用があった。

利用方法は、自宅などからパソコン・タブレット・スマートフォンを使用してのオンライン面会（図1）、パソコン・タブレット・スマートフォンの未所持、Wi-Fi環境がないなどは、家族が当施設に来所し会議室のパソコンを使用してオンライン面会を行う2通りがある（図2）。オンライン面会を希望される家族については、事前に当施設のLINEアカウントの登録を行っていただく。オンライン面会の希望日時に登録いただいた家族のLINEアカウントに職員が電話をかけ、利用者の状態に合わせて職員が面会に立ち会うなどしてオンライン面会を実施している。少しでも多くの利用者や家族に利用していただきたい事から、最大15分間の利用時間ではあるが、利用者のその日の体調や会話中の疲労度を職員は観察、考慮し面会時間を調整するなどの工夫を行っている。

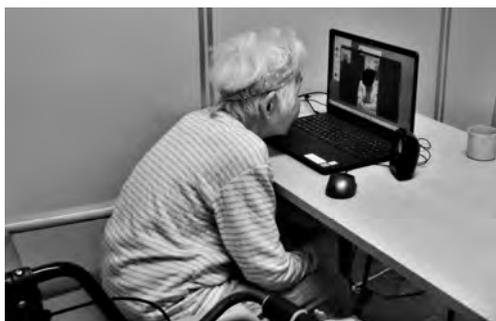


図1. オンライン面会の使用方法（自宅などから）



図2. オンライン面会の使用方法（ハイツ会議室からの利用）

### 4. 調査方法・分析方法

本研究では、利用者家族向けアンケート、職員向けアンケートを著者及び共著者で作成、著者が実施し回収した。

利用者家族47名に無記名のアンケートを郵送し、アンケート項目は、①属性・性別・年代、②住まい、③周知度、④周知理解度、⑤利用率及び方法、⑥利用満足度、⑦今後の利用予定、⑧面会制限実施についての感想、⑨今後の面会方法への希望と意見、⑩利用者への心配事の10項目とした。項目別に選択肢と自由記載を設け、オンライン面会の実施状況について評価した。

職員27名に無記名のアンケートを実施し、アンケート項目は、①面会制限中の利用者の状態、②面会実施後の利用者の状態、③職員の気持ち、④今後のオンライン面会実施継続について、⑤面会実施後の利用者の変化、⑥今後の改善案の6項目とした。項目別に選択肢と自由記載を設けた。アンケート結果は利用者家族、職員共に単純集計を行った。自由記載はアフターコーディングを使用し、類似の回答をまとめカテゴリーに分類し選択肢化を行った。

オンライン面会を月1回以上利用している利用者13名に、面会制限中とオンライン面会開始6か月後の認知機能の状態を長谷川式簡易知能評価スケール（以下、HDS-R）、ADLの状態をバーサルインデックス（以下、BI）の得点結果による評価比較を行った。評価比較の統計処理にはWilcoxonの符号付順位検定を使用した。いずれもp値が5%未満を有意差ありと判断した。

## 倫理的配慮

対象者へのアンケートには、研究目的及び調査の趣旨、参加の自由意志と匿名性の遵守、データの保管方法、返送をもって研究への参加同意とした旨を明記した。

本調査は、新田塚医療福祉センター倫理委員会の承認（新倫 2021-6）を得て実施した。

## 結 果

### 1. アンケート結果（利用者家族）

利用者家族からのアンケート回収率は、72%（34名）であった。アンケートの結果は以下に示す（表1）。

表1.アンケート結果（利用者家族）（N=34）

項目		人	%
属性	配偶者	7	20
	子	23	68
	子の配偶者	2	6
	孫	0	0
	その他	2	6
性別	男	16	47
	女	18	53
年代	30代	1	3
	40代	2	6
	50代	10	29.5
	60代	11	32
	70代	9	26.5
	80代	1	3
住まい	福井市内	27	79
	市外	4	12
	県外	3	9
周知度	知っている	33	97
	知らない	1	3
周知方法	分かりやすい	27	79.4
	分かりにくい	6	17.6
	無回答	1	3
利用状況と方法	スマートフォン・パソコン	14	41
	ハイツ会議室	2	6
	利用していない	18	53
満足度 (利用した方 16名)	満足	9	56.2
	不満	0	0
	どちらとも言えない	7	43.8
今後の利用予定 (利用していない方 18名)	利用したい	2	11.1
	条件が合えば利用したい	11	61.1
	利用の予定はない	5	27.8
現状の面会制限に ついて	面会中止はやむを得ない	22	64.7
	今後も面会制限を継続	10	29.4
	面会制限はしてほしくない	2	5.9
今後の面会方法の 希望	オンライン面会の継続	32	94.1
	利用条件の改善	5	14.7
	窓越し、アクリル板面会	15	44.1
	個室を使用した面会	8	23.5
	感染対策前の従来通りの面会	4	11.8

#### 1) 家族の概要

配偶者7名（20%）、子23名（68%）、子の配偶者2名（6%）、その他2名（6%）であった。性別・年代・住まいは（表1）で示した通りである。

#### 2) オンライン面会実施についての周知度

オンライン面会実施についての周知度は、知っているは33名（97%）であった。知らなかったは1名（3%）だった。

#### 3) オンライン面会の使用方法・利用率・理解度

使用方法及び利用率は、自宅などからが14名（41%）、当施設に来所し会議室からの利用が2名（6%）、利用し

ていないが18名（53%）であった。理解度については、分かりやすいは27名（79.4%）だった。「ハイツの会議室からオンライン面会ができる事を知らない」と答えた家族もいた。分かりにくいのは6名（17.6%）で、「文字だけの説明では理解が困難」などの意見があった。

#### 4) 利用しての感想（利用されたことのある方対象）

満足は9名（56.2%）だった。「文明の機器、職員のお陰で面会が出来る」、「職員が面会に立ち会うことで内容を伝えてくれるので話が繋がりありがたい」といった意見が聞かれた。どちらとも言えないは7名（43.8%）だった。「職員が付き添う事で言葉を選んだり、相続問題などの内緒話が出来ない」、「面会時間が短い」といった意見が聞かれた。不満と答えた家族はいなかった（図3）。

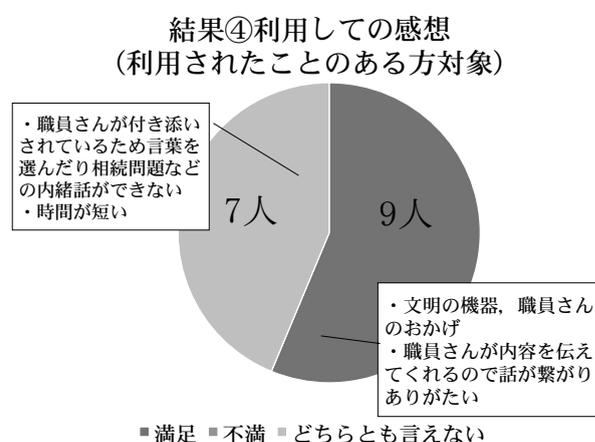


図3. 利用しての感想（利用されたことのある方対象）（利用者家族）（N=16）

#### 5) 今後の利用予定（利用されていない方対象）

今後の利用予定があるのは2名（11.1%）だった。条件が合えば利用したいは11名（61.1%）だった。「面会后、親が心穏やかにいられるのか？私たちだけの自己満足なのでは？と考えすぎでしょうか…」、「時間の制約、自宅での環境の不備などオンラインができる環境ではない」といった意見が聞かれた。

#### 6) 面会制限実施についての感想

面会中止はやむを得ないのは22名（64.7%）、面会制限は今後も継続するほうが良いのは10名（29.4%）、面会制限はして欲しくないのは2名（5.9%）だった。

#### 7) 今後の面会方法への希望と意見

今後もオンライン面会の継続を望むのは32名（94.1%）だった。「このような取り組みに感謝、親の表情が見れて安堵した」、「職員のお陰、職員とも関わりを持てる」、「遠方でも使用できて良い」、「お互いの顔が見えるだけで精

神的にプラス」などの意見が聞かれた。利用条件を改善したオンライン面会希望は 5 名 (14.7%) だった。「遠方にいる子や孫, 家族全員で利用したい (土日祝日の追加)」、「面会時間数, 時間帯を増やしてほしい」といった意見があった。窓越し, アクリル板面会, 個室での面会など感染症対策を講じた上での対面面会の希望は 23 名 (67.6%), 感染症対策前の従来通りの面会を希望は 4 名 (11.8%) だった (図 4)。

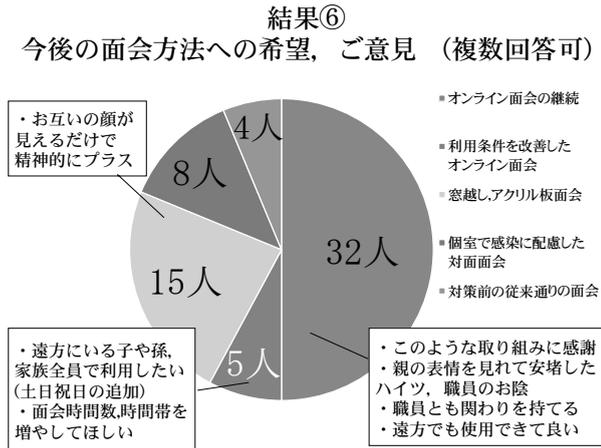


図 4. 今後の面会方法への希望と意見 (利用者家族) (N=34)

## 2. アンケート結果 (職員)

職員からのアンケート回収率は, 100% (27 名) であった。職員全員が今後もオンライン面会を実施した方が良くないと答えた。面会制限中は利用者に不穏症状の増強などが見られたが, オンライン面会が不穏症状の軽減, QOL, 意欲の向上に繋がっており, オンライン面会実施後, 利用者から前向きな発言, 自主訓練への取り組みなど良い効果が見られたとの意見が半数以上に上った。一方で, 帰宅要求が更に増強するとの意見は 5 名 (19%) であった。職員が面会に立ち会う事で, 利用者のケアの手がかりを得て, 個別ケアの充実に繋がったと答えた人が多かった。その一方で, オンライン面会での利用者の付き添いという業務が増え, 職員の負担になっている部分もある 5 名 (18%) と答えた職員もいた (表 2)。

## 3. 利用者の評価比較

利用者 13 名の HDS-R, BI の得点結果を評価したところ, HDS-R では, オンライン面会実施前後で, 遅延再生の項目が改善傾向にあり, 有意差が認められた ( $p<0.05$ ) (表 3)。今回の調査期間では対象者の骨折や, 新型コロナワクチン接種による体調不良等による影響で低下も見られ, HDS-R のその他の項目に有意な差は認められなかつ

た。BI では, 全ての項目で有意な差は認められなかった ( $p<0.05$ ) (表 4)。HDS-R, BI での評価においてオンライン面会の月の利用回数の違いによる得点の差は認められなかった。

表 2. アンケート結果 (職員) (N=27)

項目	人	%	
面会制限中の利用者の変化	認知機能面の低下	2	7
	不穏症状の増強(帰宅要求)	3	11
	在宅復帰の意欲低下	8	30
	家族との面会希望の増強	8	30
	その他	6	22
実施後の利用者の変化	QOLの向上に繋がっている	13	48
	直接会えないため, 不穏になった	5	19
	在宅復帰, リハビリへの意欲向上	2	7
	変化なし	4	15
	その他	3	11
オンライン面会の職員の気持ち	直接, 顔が見える面会方法の検討	1	4
	利用者にとって良い面と悪い面がある	5	19
	利用者, 家族に良い効果がある	11	41
利用者へのオンライン面会	業務が増え, 負担になる	10	37
	今後も継続し行うほうが良い	27	100
	行わないほうが良い	0	0
利用者の満足度	表情や発言から, 満足されていた	15	56
	利用者の状態によっては不明	2	7
	悲観的であった	1	4
	その他	10	33
今後の改善案, アイディア (任意回答)	利用者の状態報告などの時間確保	2	7
	利用していない家族への環境作り	2	7
	ワクチン接種済みの家族への対応	1	4
	面会日時の改善	1	4
	動画配信などを家族に行う	1	4

表 3. 利用者の長谷川式簡易知能評価スケールによる点数の比較 (N=13)

	面会制限中	面会実施6カ月後	p値
	平均値±SD	平均値±SD	
年齢	0.61±0.50	0.76±0.43	1
日付の見当識	1.38±1.32	1.92±1.60	0.2122
場所の見当識	1.38±0.76	1.46±0.87	0.8501
即時記憶	2.46±1.12	2.07±1.25	0.2031
計算	0.61±0.76	0.84±0.89	0.3447
逆唱	0.30±0.48	0.38±0.50	0.7728
遅延再生	1.84±2.03	3.38±2.10	0.01693*
視覚記憶	2.38±1.55	2.92±1.84	0.2809
流暢性	2.38±2.18	2.30±2.59	0.8918

符号付順位検定 \*: $p<0.05$

表 4. 利用者のパーサルインデックスによる点数の比較 (N=13)

	面会制限中	面会実施6カ月後	p値
	平均値±SD	平均値±SD	
食事	8.84±2.19	8.84±2.19	1
移乗	9.23±5.71	10±6.12	0.5862
整容	1.92±2.53	3.46±2.40	0.07186
トイレ動作	6.53±3.75	6.15±4.16	0.7728
入浴	0.38±1.38	2.69±2.59	0.07186
平地歩行	6.92±2.53	6.15±2.99	0.3458
階段昇降	0.76±1.87	1.15±2.19	1
更衣	5.38±4.31	6.15±4.16	0.3458
排便コントロール	4.61±1.38	3.84±2.19	0.3458
排尿コントロール	6.92±3.83	6.15±4.63	0.5862

符号付順位検定 \*: $p<0.05$

## 考 察

オンライン面会実施について、半数以上（56%）の家族が満足と回答し、不満の回答はなかった。そして、今後もオンライン面会の継続を望むは 94.1%（32 名）、今後は利用したいが 72.2%（13 名）との回答を得られた事は、家族にとってオンライン面会は有意義な取り組みであったと考えられる。感染症対策による面会制限によって、お互いの顔が見えない事での不安やストレスがオンライン面会を実施した事で、実際にお互いの表情が見え会話を行える事により、多くの家族の不安が軽減、精神的な安定に繋がっていると思われる。そしてオンライン面会を実施してからは、県外在住などの今まで面会に来る事が出来なかった家族も面会を行えるようになった。実際、当施設でもこれまでほとんど面会に来られなかった孫や、県外在住の子などが、通信機器の普及に伴い手軽にオンライン面会が行える事で、オンライン面会による面会の回数が増えているケースもある。遠方に住む高齢者や海外在住者、そして仕事が多忙なために面会に来ることが難しい方は以前からいました。タブレットやスマートフォンが普及し、テレビ電話が容易になった今だからこそ、オンライン面会が普遍的なサービスとなり得るのではないのでしょうか<sup>3)</sup>。また、職員が面会に付き添う事で、より詳しい利用者の健康状態や生活状況を情報共有する事で、家族からの満足度が得られたと考える。その一方で、どちらとも言えないと答えたのは 7 名（44%）であった。利用者の多くは、難聴などによって家族との会話が困難なケースがあり、職員が会話を繋げる役割を担っていたが、職員が面会に立ち会い付き添うことによるプライバシーの問題が明るみになった。家族からは、相続問題などの会話が出来ないなど、面会制限によって家族のみでの重要な話し合いが行えない事などが課題として挙げられている。また、実施日時が平日の指定された時間帯、時間数である事から、利用はしてみたいが平日は仕事で利用ができない家族が多くいる事が分かった。また、利用者の事を思うばかりにオンライン面会后に施設生活において親が心穏やかにいられるのか、家族側の自己満足ではないのかといった家族側の苦悩も聞かれ心情面での葛藤も浮き彫りとなった。そして、家族も高齢である事から、パソコン・タブレット・スマートフォンの未所持、Wi-Fi 環境の有無、使用方法が書面では理解できないなど、環境面での問題も大きく影響していた。今後の課題

として、オンライン面会時には家族に職員の立ち合いを必要とするか、意思確認を行い、会話の内容によっては席を外すなどの TPO に応じたプライバシーの配慮を行う事、現在実施している日時を拡大できるかを検討する。そして環境面での課題として、自宅でオンライン面会が行えない方に対して、当施設の会議室を利用してオンライン面会が行える方法を再周知する事、そして面会方法の使用方法の説明は、文章と合わせて電話など口頭での説明を行い、少しでも理解が進むよう伝達方法の工夫を行っていく事で 1 人でも多くの家族に利用して頂けるのではないかと考える。今後の面会方法については、窓越し面会やアクリル板面会などの対面面会の希望が 23 名（67.6%）あった。当施設では、感染状況が落ち着いている状況下では、ガラス越し面会、アクリル板面会、そして陰圧装置が設置されている個室での対面面会などが行える環境が整っている。「COVID-19 センター対策 2020. 10. 20」に基づき、感染状況などを勘案して、今後も状況に応じて面会方法の多様性の実施については随時検討が必要であると考えます。

職員全員が今後もオンライン面会を実施した方が良いと答えた背景には、面会制限中の利用者にオンライン面会を実施した事で不穏症状の軽減、QOL、意欲の向上などの効果が出た事が考えられる。また、職員にとっても面会に立ち会う事で、家族とのコミュニケーションが図れる事で利用者への有用なケアの手がかりや、情報を得る事など利用者への個別ケアの充実につながる。西島<sup>1)</sup>らは報告している。オンライン面会を実施するにあたり、利用者につき添うことによる業務が増え、職員の業務負担となっている部分については、日常業務の合理化、役割分担の明確化を図った。それにより現在では職員の業務負担も軽減され業務に支障なく、他利用者への影響がない状況でオンライン面会を業務の一つとして行えている。今後、職員にとってもオンライン面会が有意義な物であるよう適宜検討を重ねていく必要があると考える。

利用者にとって、新型コロナウイルス蔓延による世の中の情勢は理解が難しく、感染症対策が施設に隔離されている、家族から離されてしまっているとの思いが強かったのではないだろうか。利用者がオンライン面会を利用し、家族の表情が見える形で会話をを行う事で、表情の表出、前向きな言動が増えた事は精神的な安定と大きな安心を得られていると考える。利用者の認知機能では、改善傾向が認められた項目もあり在宅復帰への意欲が向

上し、それに向けてのリハビリの自主訓練へ取り組み、次のオンライン面会では家族と何を話さそうかなど、生きてく上での希望や楽しみが生まれている。その一方で帰宅要求が増強した利用者には、家族への在宅復帰の働きかけを行い実現できるよう、利用者、家族が共に目標に向かって協力し、多職種の職員で支援する必要があると考える。

## 結 語

新型コロナウイルス感染症対策での面会制限によって、面会できない利用者や家族の苦悩が浮き彫りとなった。その中で当施設が行ったオンライン面会の取り組みは、直接相手の表情が見える事による安心、安堵感が利用者、家族に一定の評価を得られている。オンライン面会を実施した事で、利用者、家族の不安が軽減、精神的な安定に繋がっている事が明らかになった。そして、職員が面会に立ち会う事で、利用者や家族のニーズを正しく掴み、利用者への現実的な支援策の提案、家族より個別ケアに生かす情報を得る事など、感染症対策下でも家族と利用者との施設を繋ぐ事が出来た。その中で帰宅要求が増強した利用者には、家族と協力し在宅復帰に繋げる事で、新田塚ハイツの超強化型(介護老人保健施設の施設類型)を維持するうえで施設経営面でも有用であると考え、多くの家族にオンライン面会を利用して頂けるよう今回の調査結果をふまえ、課題として挙げられたプライバシーの問題、面会日時、利用方法、面会方法については個別検討し、今後の改善、質の向上に繋げサービスの充実を図っていく事が必要だと示唆された。

## 謝 辞

本研究を進めるに当たり、アンケートにご協力をいただいたご家族の皆様へ感謝いたします。また、ご多忙中にも関わらずご協力いただきました新田塚ハイツの皆様へ厚く感謝いたします。

著者全員に本論文に関連し、開示すべき COI 状態にある企業、組織、団体はいずれも有りません。

## 文 献

- 1) 厚生労働省ホームページ. 東京: 厚生労働省; 2020May15. 【2021Jan15】.  
<https://www.ghkyo.or.jp/news/wp-content/uploads/2020/05/4b311486c2ed289d3fba61f30e706d5c.pdf>
- 2) 【研究結果】新型コロナウイルス感染症の拡大により、認知症の人の症状悪化と家族の介護負担増の実態が明らかに ～全国945施設・介護支援専門員751人のオンライン調査結果. 広島: 広島大学大学院; 2020July30. 【2022Jun15】.  
<https://www.hiroshima-u.ac.jp/news/59484>
- 3) With コロナ時代にオンライン面会の推進を. 東京: 株式会社医学書院; 2020Jun29. 【2021Jan15】.  
[https://www.igaku-shoin.co.jp/paper/archive/y2020/PA03377\\_04](https://www.igaku-shoin.co.jp/paper/archive/y2020/PA03377_04)
- 4) 公益財団法人全国有料老人ホーム協会ホームページ オンライン面会のススメ. 東京: 公益財団法人全国有料老人ホーム協会; 2020May11. 【2021Jan15】.  
[https://www.yurokyo.or.jp/news\\_detail.php?c=&sc=&id=2777](https://www.yurokyo.or.jp/news_detail.php?c=&sc=&id=2777)
- 5) 花王プロフェッショナル・サービス株式会社ホームページ. 東京: 花王プロフェッショナル・サービス株式会社; 2020Oct29 【2021Jan20】.  
<https://pro.kao.com/jp/medical-kaigo/topics/business/20201006/>
- 6) NTT コムオンライン・マーケティング・ソリューション株式会社ホームページ. 東京: NTT コムオンライン・マーケティング・ソリューション株式会社; 2021Jul19 【2021Jul30】.  
<https://www.nttcoms.com/service/videtalk/column/20210719/>
- 7) エヌ・デーソフト株式会社ホームページ. 山形: エヌ・デーソフト株式会社ホームページ株式会社; 2020May21 【2021Jul30】.  
<https://www.ndsoft.jp/column/41723>.