

## 1. オンラインによる相談支援 報告書

### <事業内容>

- (1) 時期：2020年10月～2021年3月
- (2) 参加者：月36名（視覚障害者）
- (3) 内容：生活、就労、教育に関する相談支援

### <事業実績>

COVID-19の感染拡大防止対策として私たちの活動拠点であるビジョンパークは休館を余儀なくされ、それに伴い相談様式の変更が必要となりました。

そこで下記の通り、当初はすぐにできることとして、iPadを受付において、対応を試みましたが相談に至るまでは難しく、10月以降に相談専用パソコンを設置するなどICTを活用した相談対応に切り替えたことで継続して相談支援を行うことが可能となりました。

#### ●オンライン相談対応前のビジョンパーク受付の様子

ビジョンパーク全面休館中、受付に置いたiPadと電話による対応を行いました。（写真1）



（写真1）ビジョンパーク受付

#### ●オンライン相談対応後のビジョンパーク受付の様子

無人の受付では遠隔ロボット「オリヒメ」が対応し、スタッフが出勤した際の感染対策としてアクリルボードを設置しました。（写真2）

受付用パソコンは遠隔操作で24時間接続可能となりました。（写真3）



(写真2) ビジョンパーク受付



(写真3) 相談受付用パソコン

- 相談受付用パソコンとは別に相談専用パソコンを2か所に設置しました。  
(写真4)



(写真4) 相談専用パソコン

2020年10月から2021年3月の相談件数は合計で333件(月平均55.5件)となり、当初目標にしていた月36件という相談件数を達成することができました。  
(表1)

また、2020年度前半の相談件数が合計で140件(月平均23.3件)となっており、後半は前半と比較すると2倍以上の相談を受けることができました。

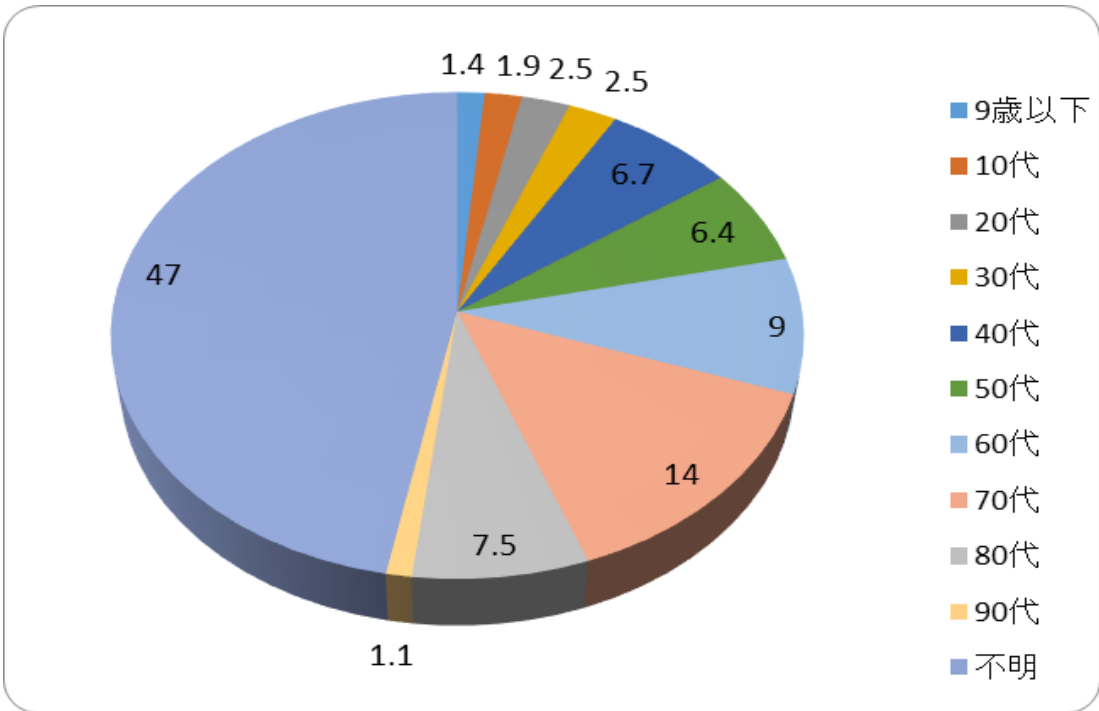
その理由としては後半にオンライン相談システムの導入を図り、装備が整ったこと、相談専用という心理的安全性の高い環境を準備できたからではないかと考えます。

(表1) 相談件数

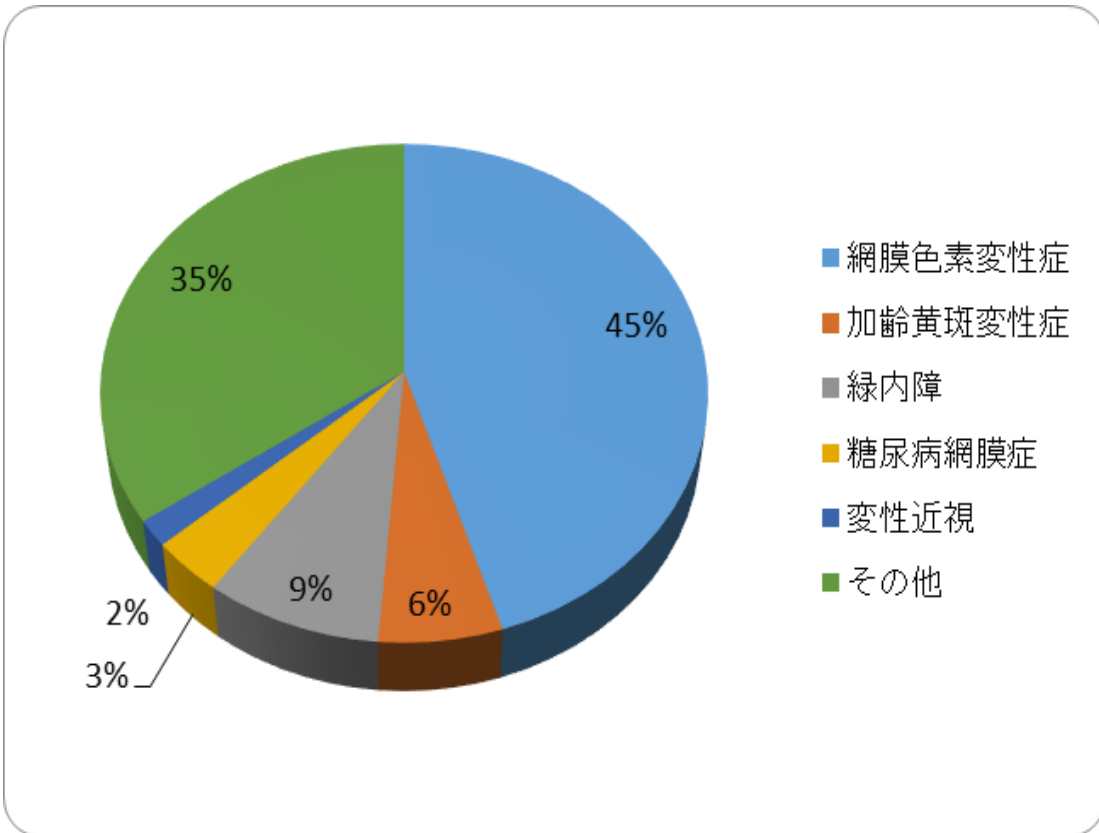
(単位：件)

2020年							2021年					合計
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
16	8	36	21	14	45	70	91	42	23	45	62	473

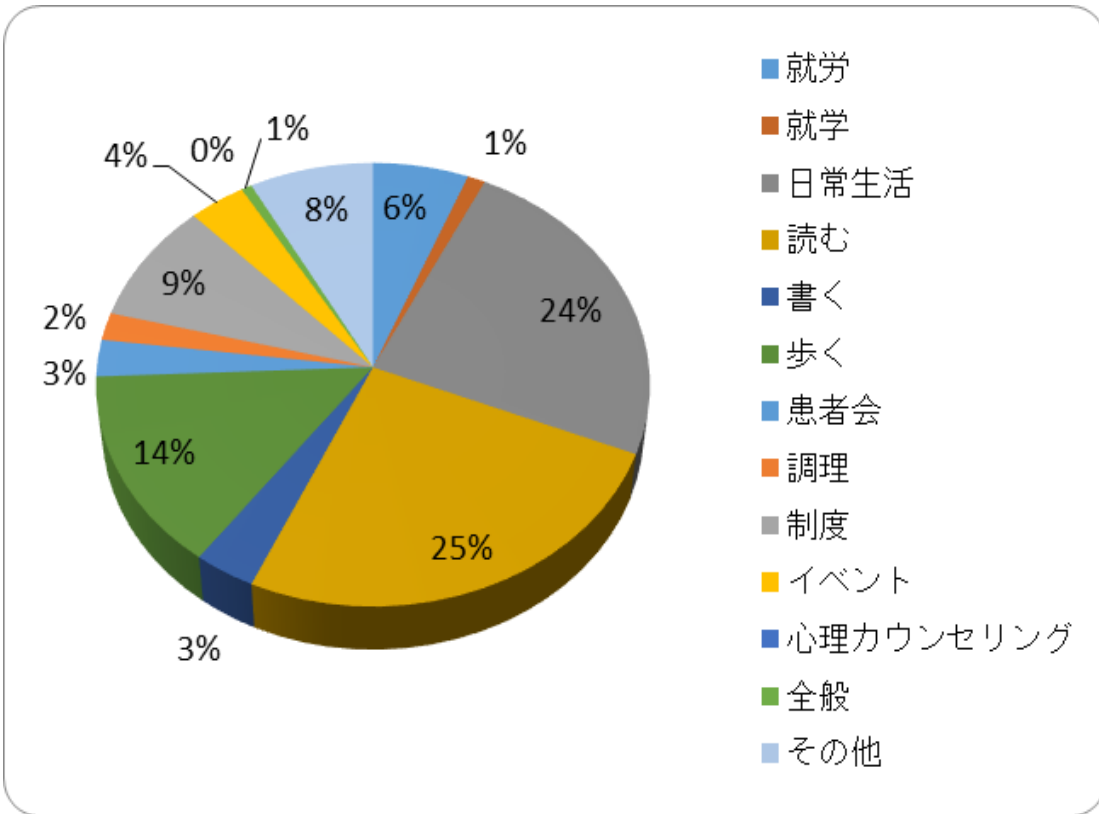
相談対応した相談者の年齢(図1)、疾患(図2)及び相談内容(図3)は多岐にわたるため、ご紹介する支援機器や用具(図4)、支援機関・団体(図5)もさまざまです。図を参考にしてください。



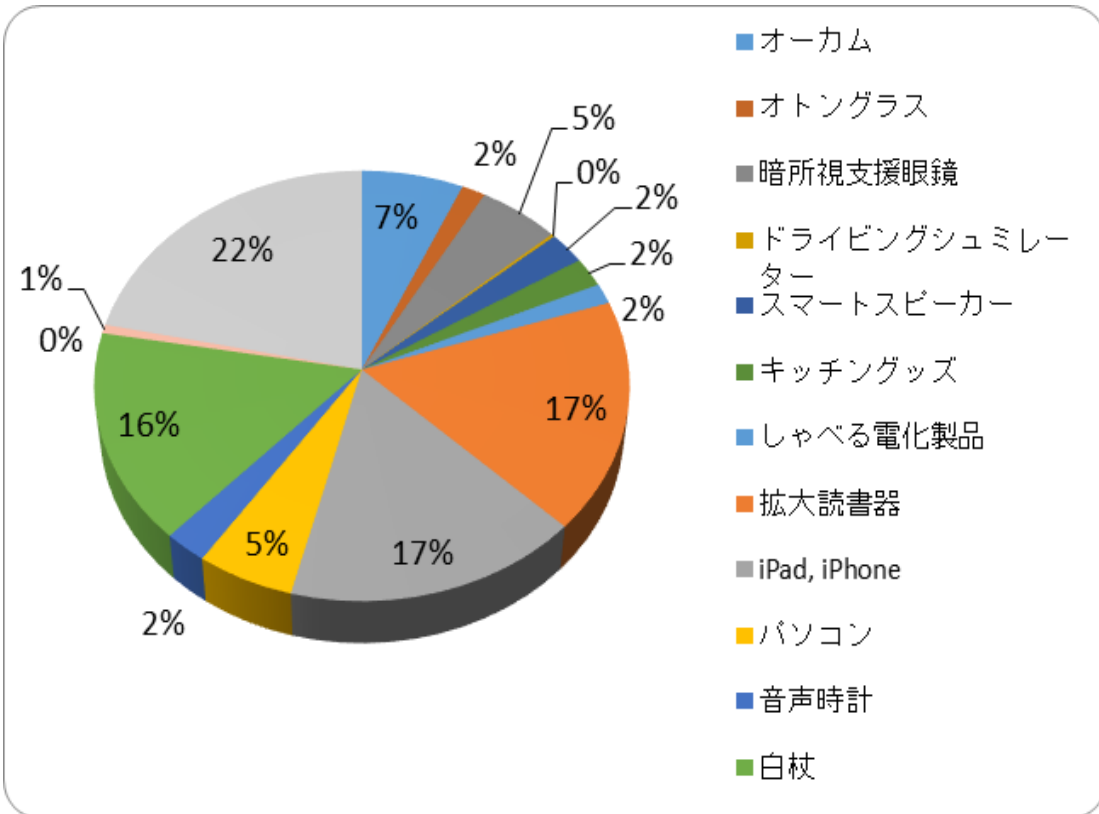
(図 1) 相談者の年代 (割合)



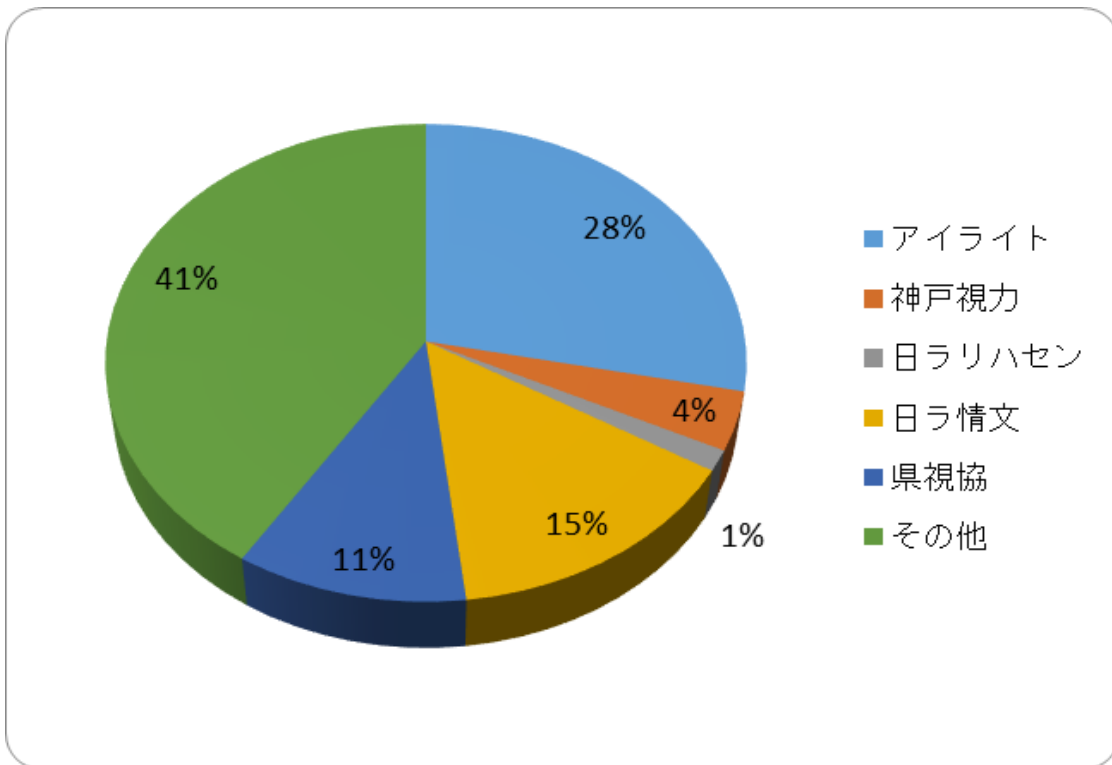
(図 2) 相談者の疾患名 (割合)



(図3) 相談内容 (割合)



(図4) 紹介した支援機器・用具 (割合)



(図5) 紹介した支援機関・団体 (割合)

(総評)

私たちが拠点とする神戸アイセンター内にある神戸市立神戸アイセンター病院や近隣の病院、クリニックからの患者さんの紹介が減り、相談件数が減った原因のひとつに、当法人職員がリモートワークのため不在だった時期に、「受付にスタッフがいない状況では患者さんを紹介しにくい」というお声がありました。

しかし一方で、行政からの出勤自粛要請があり、職員の感染防止対策も必要でした。職員が常駐していない期間にも患者さんは相談を必要とされ、実際、相談に来られた方もいらっしゃったことからその対応をオンラインを導入することにしました。

コロナ禍であっても、視覚障害による困りごとがなくなることはなく、むしろニューノーマルな生活、感染対策を求められる社会では生活や就労に必要とされる情報が数多くあったのです。

オンライン導入後、徐々に相談件数が増加したのは世の中でオンラインが一般的になり、患者さんや視覚障害者にとってオンライン相談がニューノーマルとして受け入れられはじめた結果とも考えられます。

今後は他機関と連携した相談を継続するために、ビジョンパークにいる患者さんと外部機関をオンラインで結んで相談を行えるよう、オンラインを導入していない支援機関等に使い方のサポートなどを行う予定です。

2020度はCOVID-19に翻弄された1年でしたが、人類がはじめて体験することになったCOVID-19の感染拡大という状況の中で新しい相談様式を検討し、

できることから始め、既存のサービスや資源を活用してシステムを構築できたことはひとつの成果であると考えます。

今後も継続すると思われる COVID-19 の感染対策、さらには地震や台風など自然災害時にも活用できるオンライン相談は遠隔診療にも応用できる可能性があります。

神戸アイセンターが打ち出している眼のワンストップセンターとしての機能を持続させるためには、オンラインの活用が有効かつ必要不可欠ではないかと今回の取り組みの中で感じました。

研究・治療だけでなく、ロービジョンケアが医療従事者にとってハードルの高い、難しいものであっては普及しません。いちばん重要なのはロービジョンケアが必要な患者さんや視覚障害者に、必要な時につながることで、同時に医療従事者が無理をせずにできることです。

それを実現できるということを実感できた1年でしたので、このオンラインを活用した相談システムの取り組みについては視覚障害リハビリテーション研究発表大会（2021年8月12日から9月12日、WEB 開催）において発表いたしました。その発表を通して、医療従事者だけでなく、教育関係者や福祉関係者にロービジョンケアの重要性とオンライン相談システムの可能性をお伝えできたと思います。