

4. オンラインによるテクノロジー支援 報告書

<事業内容>

- (1) 時期：2021年4月～2022年3月
- (2) 参加者：講師によるテクノロジー支援 60名（視覚障害者）
当法人職員によるテクノロジー支援 260名（視覚障害者）
- (3) 内容：IT機器等の使用方法の個別指導

<事業実績>

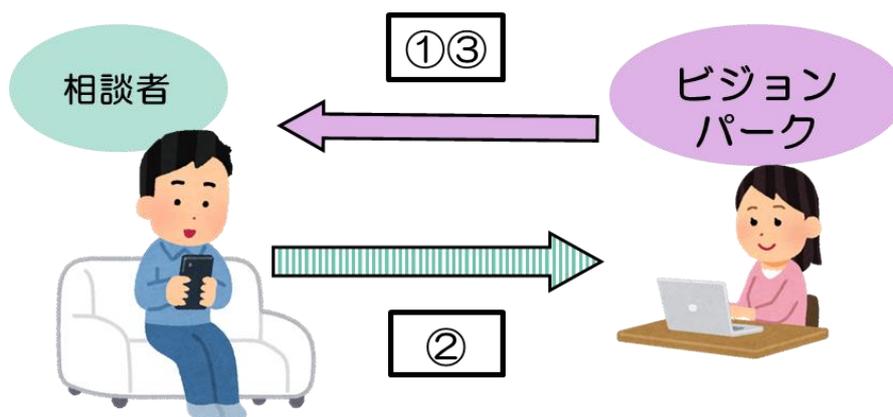
コロナ禍においては見えない、見えにくい方の外出はより一層困難となり、さらに非接触、人が集まることによる密をさけることからリモートが推奨されました。また、デジタル化の流れの中で必要な情報を受け取るためにデジタルデバイスを使いこなすことが必要となり、これまでデジタルデバイスを使いこなせていなかった見えない、見えにくい方が社会生活を送ること、必要な情報を得ることが困難な状況となっていました。

そこで、私たちは見えない、見えにくい方へオンラインによるテクノロジー支援として2つのサービスを提供しました。

■ iPad 貸し出し

iPad を10台準備し、見えない、見えにくい方にとって便利で必要となるであろうアプリを事前にインストールしておき、手にしたときからすぐに使用できる状態で貸し出すことでデジタルデバイスへの抵抗感・不安感を軽減しました。

また、自宅や使用する場所にWi-Fi等がなくてもいつでもどこでも使用できるよう通信付きにしたことで、設定のわずらわしさを解消し、使ってみたいと思えるよう心理的サポートを行いました。

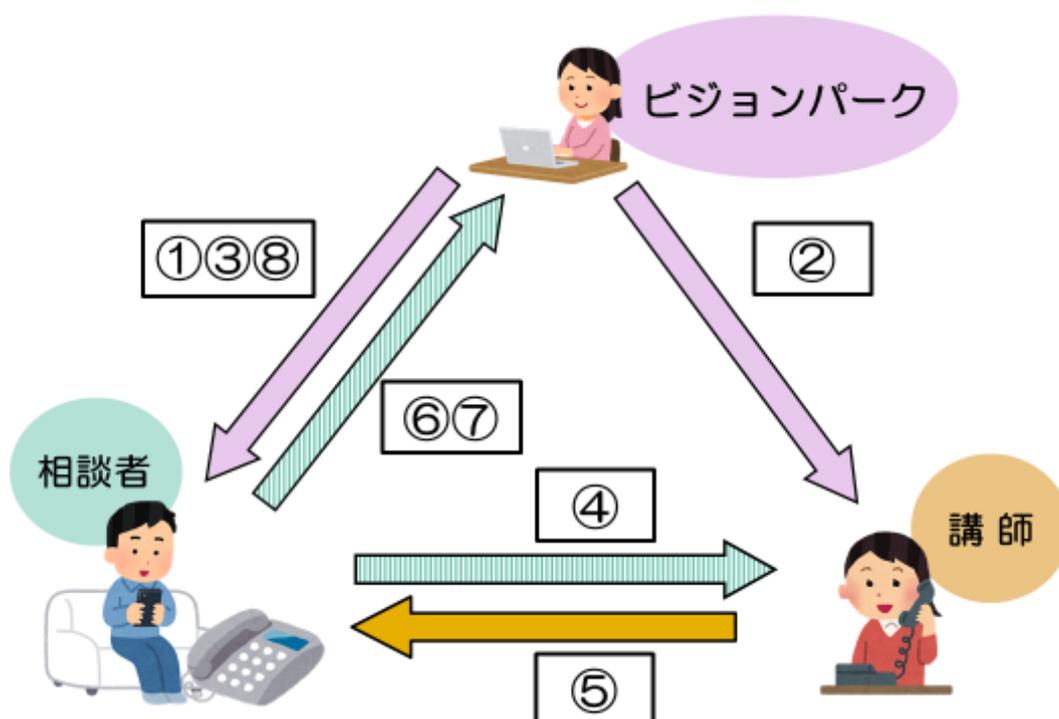


- ① ニーズ・要望等の聞き取り、iPad 貸し出し
- ② iPad を返却
- ③ サポート終了後の感想等聞き取りと支援機関等への誘導

■電話によるテクノロジー支援

デジタルデバイス（iPad）はすぐに使える状況であったとはいえ、初心者には使い方がわからないあるいはわかりにくいいため、講師による電話での講習を行いました。講師は見えにくいあるいは見えにくい障害を持っており、ご自身が普段からデジタルデバイスを使用されているので声だけによるサポートが可能で、利用者の困りごとに共感できるなど利点がありました。

iPad 貸し出しおよび電話によるテクノロジー支援はいずれも無料で、約1か月間を目安に体験していただき、その間にお住いの地域の視覚障害者支援施設等へ誘導し、引き続き必要な支援を継続していただけるようサポートを行いました。



- ① 相談者のニーズ・要望聞き取り、iPad 貸出
- ② 講師日程調整、相談者のニーズ・要望申し送り
- ③ 相談者へ講習日程、講師の名前、電話番号等を連絡
- ④ 相談者は講師に電話、受講
- ⑤ 次回の講習が必要な場合は日程調整
- ⑥ 相談者は次回講習日程と感想・要望などを NEXT VISION に報告
- ⑦ iPad を借りている場合は終了後に返却

●利用件数

■ iPad 貸し出し件数

(単位：件)

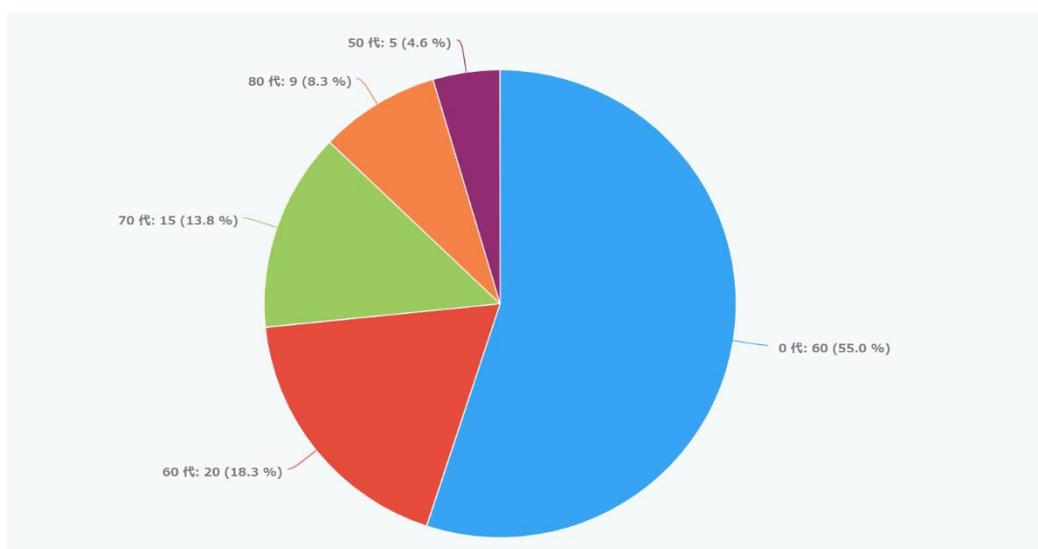
2021年						2022年						合計
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
2	6	8	5	6	3	5	3	4	5	2	4	53

■ 電話によるテクノロジー支援(外部講師対応)

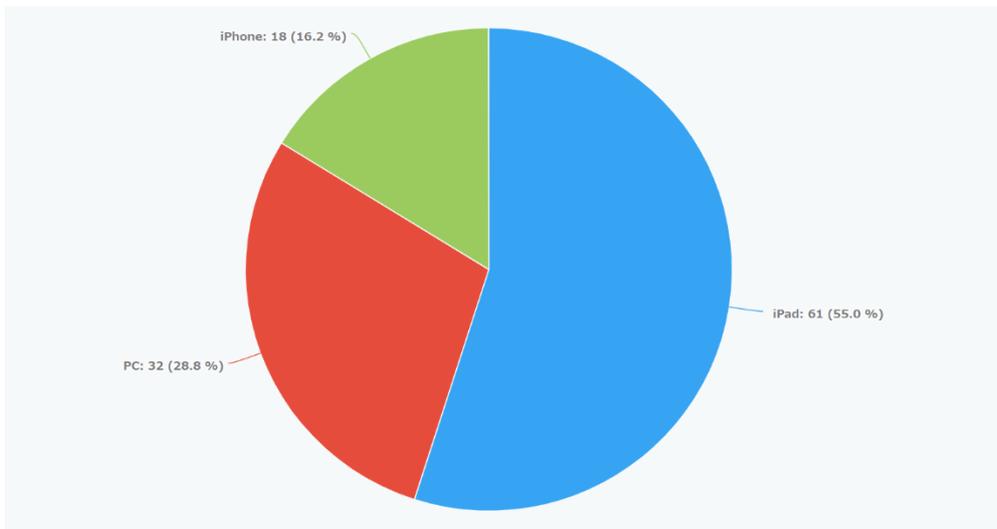
(単位：件)

2021年						2022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	
3	8	22	10	5	10	14	5	7	9	9	9	111

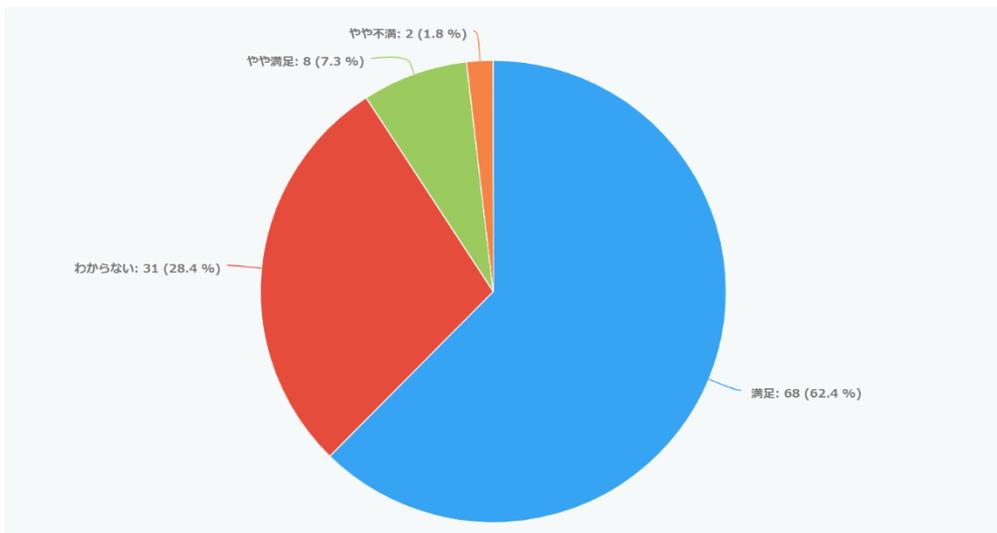
受講者の年齢は 60 歳代、70 歳代が多くなっていますが、60 歳未満が全体の 55%を占めており、年代に関係なく見えない・見えにくい方はサポートを必要としていることがわかりました。



また、使用するデジタルデバイスは iPad が最も多く 61 件で、低視力の方は文字を拡大してみることができるので画面の大きな iPad を好まれること、また、iPad の貸し出しがあったのでデバイスをお持ちでない方も iPad を使用する機会が持てたのだと考えます。



受講された方の満足度は満足とやや満足が76件で多くの方に喜ばれている反面、わからないが31件あったことについて相談者に話を聞いてみると使いこなせるという自信につながるまでに時間を要する、操作が難しいという理由があげられ、短期間でのテクノロジー支援だけでは満足度をあげられないことがわかりました。



■テクノロジー支援(当法人スタッフ対応)

(単位：件)

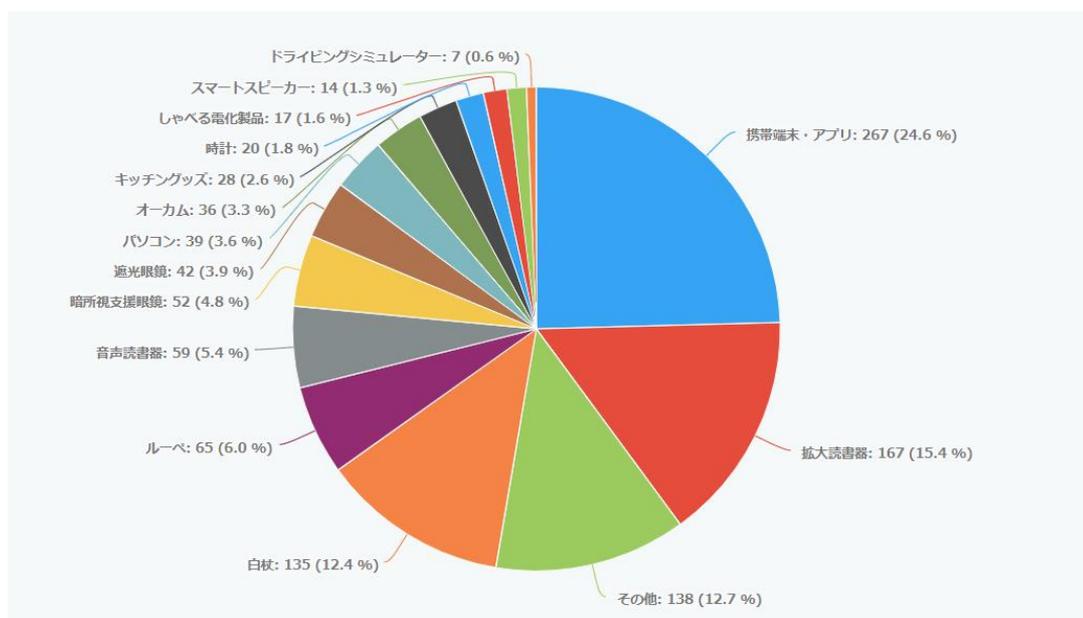
2021年

2022年

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
18	24	29	32	20	32	23	26	36	19	21	26	306

当初、テクノロジー支援は視覚に障害のある専門講師に任せる予定でしたが、支援を必要とする方は即時の対応を求めることが多く、運営側も講師の日程調整も個別に連絡する必要があり時間を要することが多かったことから、結果的に当法人スタッフがテクノロジー支援を実施するケースが増えました。

2021年度に当法人スタッフが行ったテクノロジー支援 306 件のうち、iPad や iPhone といったデジタルデバイスに関するサポートが最も多く 267 件、パソコンに関するサポートが 39 件でした。



(総評)

国家が推奨するデジタル化の中で、自宅や職場に居ながらにして得られる情報や受けられるサービスが増えています。しかし、見えない、見えにくいという視覚に障害のある方にとって、コロナ禍においてはその恩恵を受けられないという実態が浮彫になったとも言えます。

視覚に障害があるからこそ知りたい情報、必要となる支援があり、今回私たちが行った iPad 貸し出しと電話によるテクノロジー支援はデジタルとアナログ、デジタルデバイスと人の力を融合した画期的な支援だったのではないかと考えます。

特に支援施設が少ないあるいは全くない地域、支援者の少ないあるいは全くいない、支援の行き届いていない方からは自宅や職場に居ながらにして情報を得られ、講習を受けられたことが喜ばれ、コロナ禍やお住いの地域に関係なく、最新のデバイスの情報などを滞ることなくお伝えできました。

また、受講者だけでなく講習を行った視覚に障害のある講師もまた新たな役割を担ったことでエンパワメントされ、視覚に障害があるからこそ講師として活躍することができ、さらに報酬を得ることができて就労につながったことが喜ばれました。

受講者からは晴眼の講師がいいというご要望もいただきましたが、多くの方は同じ境遇の講師から講習を受けたことで同じ悩みを共有できた、見えていなくても説明がわかりやすかったという感想をいただいております、双方にとってよい活動になったと考えています。

今後はこのテクノロジー支援を有料化するなど、事業として継続する方法を検討したいと思います。また、先の述べたように、晴眼の講師を希望される方もいることから、さまざまなタイプの講師をそろえる必要があるとわかりました。

本事業の継続に当たっては相談受付方法・日程調整などを簡便なシステムとして構築し、いつでも、どこでも、かんたんに支援を受けられるようにすることも今後の検討事項としたいと考えます。