

シニア向け テレビ電話支援会

利用者マニュアル

2020.8.15.

会話ボランティアがシニア（高齢者）の気持ちを受けとめながらお話を伺い、前向きな気持ちになれるよう応援します。ご家庭のパソコン（スマホ）やタブレットと、インターネットを使って1回約30分の会話をします。パソコンがまったくできなくとも、ご安心ください。設定などのお手伝いを致します。ボランティア側からの発信で自動的に開始できますので、利用者側は操作不要です（以下の*参照）。利用料（経費）は無料です。ご心配ならお話し会話もできます。



「やりかたは？」

- *スカイプの「着信時自動応答」機能を使えば、ボランティア側からの発信で、自動的に会話を開始できます。また、自動で終了できるので、パソコンが使えなくても利用可能です。
- ・会話ボランティアとテレビ電話で会話をし、利用者に心理的な安定を得ていただけます。
- ・元気がなくなってきた方、記憶力が低下してきた方、会話が少ない方などのシニアが対象です。
- ・パソコンとインターネット回線を使うことで、自宅に居ながら、相手の顔を見て会話が楽しめます。なお、スマホのライン（LINE）などを使用したい場合は、お申し出ください。
- ・会話ボランティアは利用者の話をじっくり、肯定的に聞くなどの講習を受けた方です。
- ・昔の写真などを見ながら「回想法」的な会話を楽しむこともできます。「回想法」とは、過去の懐かしい思い出を語り合ったりすることで、心理状態を安定させるものです。このため高齢者ケアなどによく利用されています。

「利用するには」

本利用開始までは以下の通りです。

（申し込み） 申込書に利用希望者が現在のパソコンや通信環境などを書いて、申し込みます。

（設定） 利用者やご家族がパソコンにテレビ電話ソフト（スカイプ）などの設定をします。困難

な場合には事務局にご相談ください。

- (仮登録) 担当の会話ボランティアを事務局より連絡をします。
- (お試し会話) 会話ボランティアと3回のお試し会話をします。
- (本利用開始) お試し会話のあと、定期的に会話を開始します。

「利用までの詳しい説明」

- (申し込み)・後述のホームページから「申込書」を印刷してFAX、電話、またはメールでお申し込みください。申し込み先は後記の事務局です。
- (設定)・・・パソコンに無料テレビ電話ソフト「スカイプ」をインストールして下さい。インストールの方法は後記をご覧ください。うまくできない場合は、事務局にご連絡下さい。パソコンボランティア（電話相談）が電話でお手伝いします。または民間のリモートサポートサービスをご利用ください（後記）。
 - パソコンボランティア宅の近隣（千葉県市原市五井）であれば、出張にて、ご説明やご相談をお受けいたします。
- (お話し会話)・担当の会話ボランティアが決まったら、事務局より連絡をします。その後、その会話ボランティアより電話をかけます。実際の会話日などは、その会話ボランティアとご相談ください。あらかじめ電源が入れてあれば、テレビ電話がすぐに開始できます（着信時自動応答の設定）。不明の場合は後記のパソコンボランティア（電話相談）まで。それ以外、利用者側の操作は不要です。
- (その他)◆会話ボランティアとの会話は通常1対1ですが、利用者が多い場合は複数(上限は利用者3人まで)で行うことがあります。複数の場合の時間は30分延長し、約1時間とします。
 - ◆会話の頻度は週1回から月1回まで、ご都合に応じます。ただし、ボランティアの人数の関係でご希望に応じられないこともあります。
 - ◆会話の実施日時の履歴、会話の盛り上がり度、利用者の様子などをお知りになりたい場合は事務局にお尋ね下さい。
 - ◆パソコンボランティア（電話、出張）などによる設定の際、パソコン本体などに物理的損傷がおきた場合には、ボランティア保険の範囲で対応します。ただし、データ破損、ウイルス感染、インストール後の動作不具合などのソフト面での障害がおきた場合は、保険の対象とならないため、対応しかねます。あらかじめご了解ください。
 - ◆テレビ電話やパソコンが不調の時は、後記のパソコンボランティア（電話相談、または出張）にお問い合わせください。これらでも対応できない場合は、お近くの専用の業者に設定や修理依頼を出して下さい。
 - ◆中止希望の方は電話、FAX、メールでその旨、事務局にご連絡下さい。
 - ◆担当の会話ボランティアは3、4カ月に1回、原則として交代します。
 - ◆会話ボランティアの数が足りない時は開始をお待ちいただくことがあります。または、お断りする時があります。
 - ◆諸般の都合により、この事業は中止する場合があります。また、利用料は変更する場合があります。
 - ◆テレビ電話会話を途中で中止することがあります。
 - ◆利用者に粗暴な言動がある、会話が成り立たない、会話でご本人のストレスがかかる、会話ボランティアがいない場合などは、こちらからお断りすることもあります。
 - ◆長期入院病養等で出来ない場合や、ご不明な点は事務局までメールでご連絡下さい。

「申し込み先・お問い合わせ・連絡先」

- ◆ テレビ電話支援会 事務局（鈴木）
メール ippo.tvphone.jim@gmail.com
- ◆ または、インターネット、「テレビ電話支援会」<https://terebidenwa.jimdosite.com/>を検索、参照してください。
- ◆ パソコンボランティア(電話相談)連絡先
浜詰靖博 090-9951-7404

「スカイプのインストール（パソコンへの取り込み）の方法」

- ・ 「スカイプ」をパソコンに取り込む方法
 - ① スタートメニューの「Skypeを手にいれよう」または「Skype」のアイコンをクリックする。スタートメニューにアイコンが見つからない場合は、インターネット画面の検索欄に「Skypeダウンロード」と入力して検索してみてください。
 - ② Skype ダウンロードの画面が表示されるので「Skype をダウンロード」をクリックする。
 - ③ 表示されるメッセージに従い、操作を続ける。
 - ④ Skype サインイン画面が出たらサインインと設定をする。
 - ⑤ サインインをする時に「Microsoft アカウント」「パスワード」が必要になります。
 - *パソコンを購入されたときに最初に設定されたアカウントとパスワードを使う。
 - *アカウントをお持ちでない場合には新規に作成ができます。
 - ⑥ 以下、画面の指示に従い設定する。

「インストールが困難な時、民間のリモートサポートサービス」

多くの携帯キャリア会社（ドコモ、Au、ソフトバンク等）や、プロバイダー会社（@ニフティ、ヤフーBB等）では、月額 500 円程度の定額で、電話で各種の困りごとの解消サービスを実施しています。ご利用の会社のパンフなどをご覧ください。御自宅のパソコンをサービス会社が一時的に遠隔操作をして、設定してくれたりもできます。

「よくあるご質問」

質問 1) テレビ電話はどんな効果がありますか？

私たちの研究では、テレビ電話によって会話をしたあとは、その 3 時間後でも心理的に安定している人がいることを発表しています。それらを内外の専門誌や学会で発表しています。

(Kawahara et al., 2010, Yasuda et al, 2013, 安田ら 2019)。

質問 2) 認知症の予防の効果はありますか？

最近、マスコミや商業ベースの売り込み文句として、盛んに認知症予防が宣伝されていますが、医学的には一部の認知症のタイプを除き、予防は難しいです。ただし、会話をすることで、いら立ち、不安、妄想などの行動心理障害（BPSD）は減らせると

考えています。夕方に不穏になる方など、夕方前に会話をすることで、心理的に安定することが期待できます。

質問 3) 会話ボランティアとはどんな人ですか？

会話講座の受講終了者で、利用者の話しをじっくり聞くことに努めています。

質問 4) 導入にかかる費用は？

パソコン、カメラの代金、インターネットの接続、および、プロバイダーへの接続料金（現在、毎月約 5～6 千円）等は利用者負担です。パソコンはやや古くても使えるものがあります。

質問 5) 会話ボランティアとうまく話しが出来ない時は？

事務局にご相談下さい。他の会話ボランティアと交代する、複数で会話をする等を試みます。それでもだめな時は、中止させてもらうことがあります。

質問 6) 母親にボランティアと話してほしいのですが、パソコンなどが使えませんが？

スカイプを「着信時自動応答」設定にしておくこと、ボランティアからの発信で、自動的に始まります。また、自動で終わります。

最後に、私たちはこのような支援会が各地にできることを願っています。