静岡大学情報学部行動情報学科 卒業研究

介護に関する知識が乏しい要介護高齢者とその家族・介護従事者に役立つ情報サイトの提案

定富 椿(7061-2024)

2020 年 1 月

指導教員：湯浦克彦

卒業研究要旨

現在日本では、少子高齢化が進み、要介護高齢者を抱える家族が増えてきている。家族で介護することが難しいのならば、居宅サービスや施設サービス、地域密着型サービス、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅など数多く存在する高齢者向けサービスについて調べる必要がある。しかし、インターネット上にある既存の用語解説ウェブページは文字数が多く解説文中にまた新しく難しい用語を使っていることが多いことが分かった。つまり、介護用語を簡単に理解できるツールとしては使い難いものになっている。

そこで、介護用語に関して簡単に、最低限の理解を得ることを目的とした用語解説サイト、「ケア用語ナビ」を提案する。「ケア用語ナビ」は介護に関する基本的な用語、用語についての簡潔な解説文、詳しく知りたい利用者のためのリンクから成るウェブサイトである。収録する用語は施設比較サイトに載っている用語から意味を理解しがたい 42 の専門的な用語を選択した。また、解説文の文字数は 30、50、80 字で比較し、最低限の意味を理解が可能でかつスマートフォンの画面で見た際、圧迫感のない文字数であった 50 字以内に収まるようにした。さらに、正確に詳しく知りたい、というユーザー向けに検索エンジンでは上位になりづらい厚生労働省などの公的機関または公益社団法人等へのリンクと、施設比較サイトの用語紹介ページを中心に、施設等を選ぶ際にも役立つ知識が述べられたページへのリンクを用意した。

また、ウェブサイトのプロトタイプを作成し、4 名へインタビューを行った。結果、用語は十分理解できた、概ね操作には問題ないと思う、という解答が得られた。説明が簡素であり検索が簡便であるという、「ケア用語ナビ」が目指すポジショニングマップに合致したウェブサイトの作成はできているが、解説文の正確性は確かなのか、要介護高齢者の家族である 50～60 代の方にも見やすいものであるのか、などの疑問もいただいた。実用化に向けては、今後もっと多くの人にケア用語ナビの評価を受ける必要がある。

目次

第 1 章　序論 6
1.1　研究の背景 6
1.2　研究の目的 6
1.3　論文の構成 6
第 2 章　介護に関わる人々の現状と問題 7
2.1　要介護高齢者を抱える家族の現状 7
2.2　用語解説ウェブページ比較 8
2.2.1　ポジショニングマップ 15
第 3 章　情報サイト「ケア用語ナビ」の提案とプロトタイプの試作 16
3.1　「ケア用語ナビ」の提案 16
3.1.1　目的 16
3.1.2　「ケア用語ナビ」のポジショニング 17
3.1.3　ターゲットとペルソナ 17
3.1.4　「ケア用語ナビ」の特徴 20
3.2　「ケア用語ナビ」プロトタイプの紹介 24
第 4 章　「ケア用語ナビ」プロトタイプの評価 26
4.1　調査目的 26
4.2　調査方法 26
4.3　調査結果・考察 26
4.4　今後の運用と拡張に向けての考察 27
第 5 章　結論 28
5.1　本研究のまとめ 28
5.2　今後の課題 28
謝辞 29
参考文献 30
付録 31

図表一覧

図一覧

図 2-1　用語検索する際の手順 7
図 2-2　ベネッセスタイルケア｜介護用語集のトップページ 8
図 2-3　ベネッセスタイルケア｜介護用語集の解説ページ例 9
図 2-4　日本リックケアステーションの介護サービス｜介護でよく使われる介護専門用語集のトップページ 9
図 2-5　日本リックケアステーションの介護サービス｜介護でよく使われる介護専門用語集の解説ページ例 9
図 2-7　介護の求人あるある　知って役立つ！介護・医療用語集 by セントスタッフのトップページ 10
図 2-8　介護の求人あるある　知って役立つ！介護・医療用語集 by セントスタッフの解説ページ例 10
図 2-9　介護の研修学校セントカレッジ｜介護で使うお役立ち用語集のトップページ 11
図 2-10　介護の研修学校セントカレッジ｜介護で使うお役立ち用語集の解説ページ例 11
図 2-11　介護士・看護師の求人、転職情報サイトカイゴカンゴ｜【保存版】知っておくと便利な「介護用語集」のトップページ 12
図 2-12　介護士・看護師の求人、転職情報サイトカイゴカンゴ｜【保存版】知っておくと便利な「介護用語集」の解説ページ例 12
図 2-13　WAM NET｜用語集のトップページ 13
図 2-14　WAM NET｜用語集の解説ページ例１ 13
図 2-15　WAM NET｜用語集の解説ページ例２ 13
図 2-16　各用語解説ページがカバーしている領域 14
図 2-17　用語解説ページ　ポジショニングマップ 15
図 3-1　ケア用語ナビ利用までの流れ 16
図 3-2　「ケア用語ナビ」のポジショニングマップ 17
図 3-3　サービス利用者のペルソナ１（要介護高齢者家族） 18
図 3-4　サービス利用者のペルソナ２（介護従事者） 18
図 3-5　ペルソナがケア用語ナビを利用した際の課題解決の流れ 19
図 3-6　「ケア用語ナビの利用」における行動、感情 19
図 3-7　説明文の字数の違いによる画像イメージの比較 20

図 3-8　従来の解説文の連鎖の例(WAM NET) 21
図 3-9　解説文の連鎖の例(ケア用語ナビ) 22
図 3-10　グループホーム検索結果　URL 転送先 1 23
図 3-11　グループホーム検索結果　URL 転送先 2 23
図 3-12　ケア用語ナビのプロトタイプ 25

表一覧

表 2-1　用語解説ページ特徴比較 13

第1章 序論

1.1　研究の背景

少子高齢化が進んでいる今、居宅サービスや施設サービス、地域密着型サービス、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅など、高齢者向けサービスが数多く存在する。そしてそれらを紹介するウェブサイトも多く存在している。要介護高齢者の家族は、介護支援専門員(ケアマネージャー)に相談しながら、どの施設・サービスを選択していく必要がある。しかし、高齢者向けサービスを紹介しているウェブサイトは一般には知られていない言葉も多く使われている。また、ウェブサイト内に用意されている用語解説ページも、用語の解説にさらに難しい用語が使われていたり、用語の検索が難しかったり、といった問題がある。

1.2　研究の目的

本研究の目的は、要介護高齢者を抱える家族や介護従事者が施設・サービス・介護用語等について調べようとしても、簡易で適切な用語を解説するためのウェブサイトが存在しないという問題を解決するために、ケア用語、その解説文、リンクの 3 つの機能を備えたケア用語ナビを試作することである。

1.3　論文の構成

本論文は全 5 章から構成される。

第 1 章では、序論として本研究を行うにあたっての背景と目的を述べた。

第 2 章では、今現在介護を取り巻く環境の現状と問題点を述べる。

第 3 章では、第 2 章で取り上げた問題の解決策として「ケア用語ナビ」の提案と概要を述べる。

第 4 章では、第 3 章で提案した「ケア用語ナビ」のプロトタイプの評価と考察を述べる。

第 5 章では、結論と今後の課題を述べる。

第2章 介護に関わる人々の現状と問題

2.1　要介護高齢者を抱える家族の現状

本研究において要介護高齢者とは要介護度の程度によらず、行政、民間、家族からの何かしらの援助が必要となる高齢者のことを示す。

少子高齢化が進み、要介護高齢者を抱える家族が増えてきていることは明らかである。高齢者向けサービスは居宅サービスや施設サービス、地域密着型サービス、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅など、数多く存在し、要介護高齢者家族が施設等について調べてみる必要がある。その手順を図 2-1 に記す。検索することにより様々な施設・サービス比較サイトがヒットするが、そのサイトの中には一般には馴染みの少ない言葉も多く使われていることに気づいた。

さらに、その馴染みの少ない言葉を調べるようとしても施設比較サイトや求人サイトなどのサービスの一環として存在する用語解説ページがあるのみで、介護関連の用語の解説サイト、まとめたサイトは見つからない。ウェブサイトの一環として存在する用語解説ページでは馴染みの薄い専門用語を使った説明になっており、用語の理解を助けることが容易ではない。

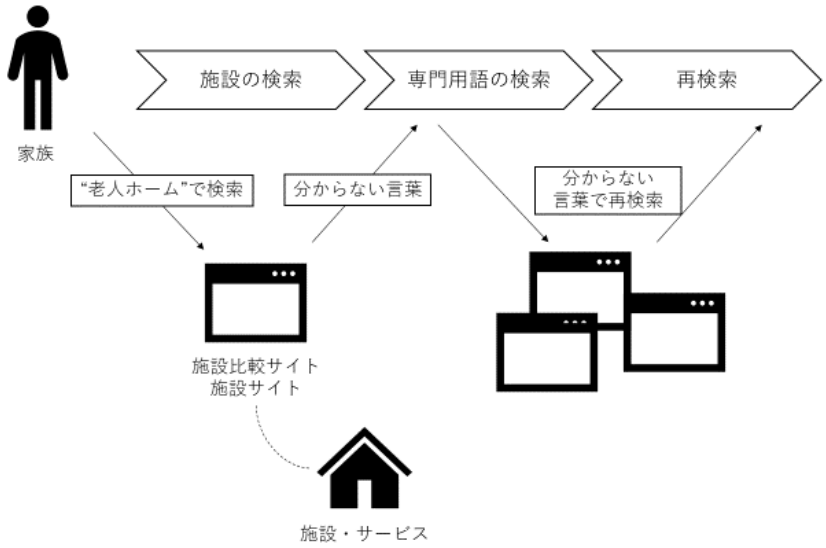

図 2-1　用語検索する際の手順

以上、要介護高齢者を抱える家族が施設・サービス・介護用語等について調べようとしても、簡易で適切なウェブサイトが存在しないという問題がある。

2.2　用語解説ウェブページ比較

先に述べた通り、現在、用語解説を主としたウェブサイトはなく、介護施設比較サイトや求人サイトに付随するサービスとしての用語解説ウェブページがあるのみである。ここで、検索エンジンで「介護　用語」をキーワードとして入力し、上位表示された用語解説ウェブページのうち 6 つを例に挙げて特徴を比較する。

①　ベネッセスタイルケアの用語解説ウェブページ

有料老人ホーム事業所の用語解説ウェブページであり、高齢者とその家族を対象としていることが分かる。図 2-3 に示す通り、各用語 60 字から 200 字で解説されており、介護保険制度に関する用語を中心にまとめられている。索引機能だけでなく検索窓やページ内リンクが用意されている。

解説文中に含まれるリンクが多いもので 7 つあり、用語を理解するために読む必要のある文章が多い、という問題がある。

図 2-2　ベネッセスタイルケア｜介護用語集のトップページ

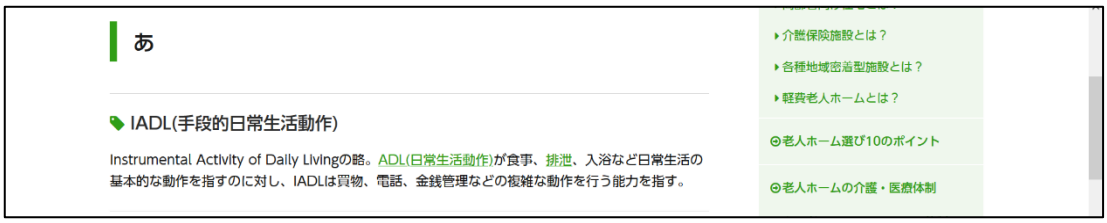

図 2-3　ベネッセスタイルケア｜介護用語集の解説ページ例

② 日本リックケアステーション

住宅サービス事業所の用語解説ウェブページであり、高齢者とその家族を対象としていることがわかる。図 2-4 に示す通り、各用語 30 字から 260 字で解説されており、加えてふりがながふってあり、場合によっては英訳がふられている。介護の現場や手続きなどで使う用語を中心に解説されており、索引機能のみ用意されている。

分からない用語があってもスクロールして探さねばならない、介護保険制度に関する用語が載っていない、解説文が長い、という問題がある。

図 2-4　日本リックケアステーションの介護サービス｜介護でよく使われる介護専門用語集のトップページ

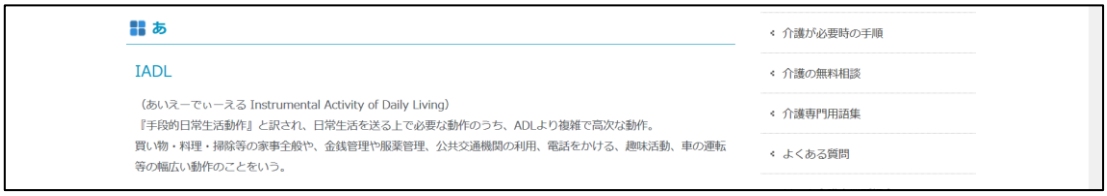

図 2-5　日本リックケアステーションの介護サービス｜介護でよく使われる介護専門用

語集の解説ページ例

③　セントスタッフ

介護関係の求人サイトの用語解説ウェブページであり、介護従事者を対象としていることが分かる。図 2-7 に示す通り、各用語 15 字から 230 字で解説されており、介護の現場で使う用語や医療用語など、専門的な用語を中心にまとめられている。索引機能のみ用意されている。

分からない用語があってもスクロールして探さねばならない、介護保険制度や手続きに関しての用語は載っていない、という問題がある。

図 2-6　介護の求人あるある　知って役立つ！介護・医療用語集 by セントスタッフのトップページ

図 2-7　介護の求人あるある　知って役立つ！介護・医療用語集 by セントスタッフの解説ページ例

④　セントカレッジ

介護関係の研修・就業サポートサイトの用語解説ウェブページであり、介護

従事者を対象としていることが分かる。図 2-9 に示す通り、各用語 15 字から 200 字で解説されており、介護の現場や関連する機関で使われる専門的な用語を中心にまとめられている。索引機能のみ用意されている。

分からない用語があってもスクロールして探さねばならない、介護保険制度や手続きに関しての用語は載っていない、という問題がある。

図 2-8　介護の研修学校セントカレッジ｜介護で使うお役立ち用語集のトップページ

図 2-9　介護の研修学校セントカレッジ｜介護で使うお役立ち用語集の解説ページ例

⑤　カイゴカンゴ

介護関係の求人サイトの用語解説ウェブページであり、介護従事者を対象としていることが分かる。図 2-11 示す通り、15 字から 30 字でひとこと簡潔にまとめた解説に加え、100 字から 200 字で詳しく解説されている。現場で使う用語を中心にまとめられており、索引機能のみ用意されている。

分からない用語があってもスクロールして探さねばならない、文字が読みづらい、という問題がある。

図 2-10　介護士・看護師の求人、転職情報サイトカイゴカンゴ｜【保存版】知っておくと便利な「介護用語集」のトップページ

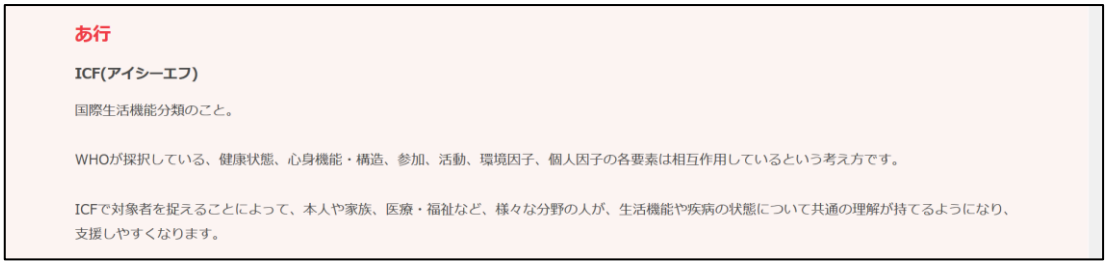

図 2-11　介護士・看護師の求人、転職情報サイトカイゴカンゴ｜【保存版】知っておくと便利な「介護用語集」の解説ページ例

⑥　WAM NET

福祉・保健・医療の総合情報サイトの用語解説ウェブページであり、幅広い層を対象としていることが分かる。図 2-13、図 2-14 に示す通り、各用語 50 字から 400 字で解説されており、介護保険制度に関する用語を中心にまとめられている。索引機能のみ用意されている。印刷してハンドブックとしても利用できるよう配慮されたページ構成となっている。

分からない用語があってもスクロールして探さねばならない、解説文が長い、介護保険制度や手続き、施設・サービスの分類についての用語しか載っていない、という問題がある。

図 2-12　WAM NET｜用語集のトップページ

図 2-13　WAM NET｜用語集の解説ページ例 1

図 2-14　WAM NET｜用語集の解説ページ例 2

以上 5 つのウェブサイト、用語解説ページの特徴を比較したものを表 2-1 に示す。

表 2-1　用語解説ページ特徴比較

Web サイト名	解説ページ名	web サイト概要	ターゲット	用語特徴	説明文特徴
ベネッセスタイルケア	介護用語集	有料老人ホーム事業所	要介護者、家族	介護保険制度に関して充実	60～200 字

日本リックケアステーション	介護の用語解説	在宅サービス事業所	要介護者、家族	現場、手続きで使う用語に関して充実	ふりがな(+英語)、30～260 字
カイゴカンゴ	【保存版】知っておくと便利な「介護用語集」	求人サイト	介護従事者	現場で使う用語に関して充実	15～30 字で簡潔に＋100～200 字で詳しく
セントスタッフ	知って役立つ！介護・医療用語集 by セントスタッフ	求人サイト	介護従事者	現場、関連機関で使う用語に関して充実	15～230 字
セントカレッジ	介護で使う用語集	研修・就業サポート	介護従事者	現場、関連機関で使う用語に関して充実	15～200 字
WAM NET	用語集	保険・医療総合情報サイト	幅広い層	介護保険制度に関して充実	50~400 字

以上の比較より、各サイトがカバーしている用語の領域はターゲットにより異なっていることが分かった。そのイメージを図 2-15 に示す。

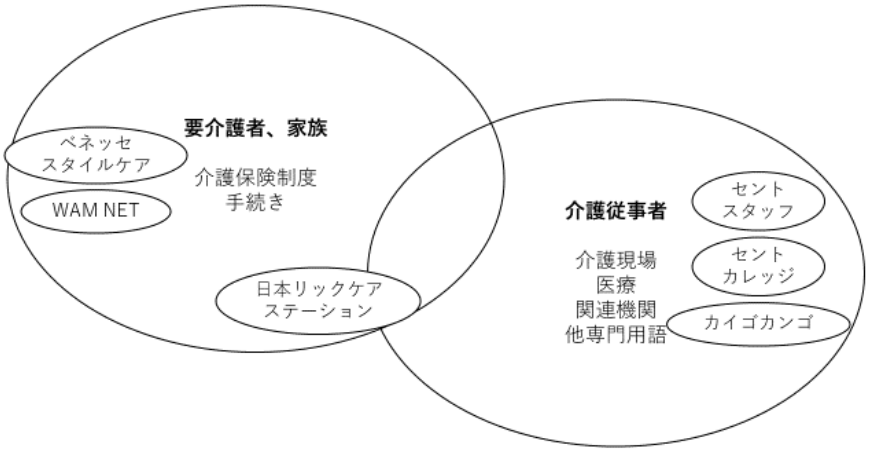

図 2-15　各用語解説ページがカバーしている領域

2.2.1 ポジショニングマップ

2.2 で述べた各用語解説ページの特徴を検索の簡便さ・煩雑さ、解説文の難易から成る二次元マップで表現したのが図 2-16 である。

検索の簡便さ・煩雑さは調べたい用語を見つけるまでの手順の多寡、用語解説ページの見やすさをもとに判断した。説明文の難易は用語の解説文の分かりやすさ、文字数、解説に使用される用語の難易をもとに判断した。

図 2-16 に示す通り、用語について詳しく解説され、検索するには煩雑な用語解説ページが多いことがわかる。また、第二象限、説明が簡素で検索が簡便な用語解説ページはないこともわかる。

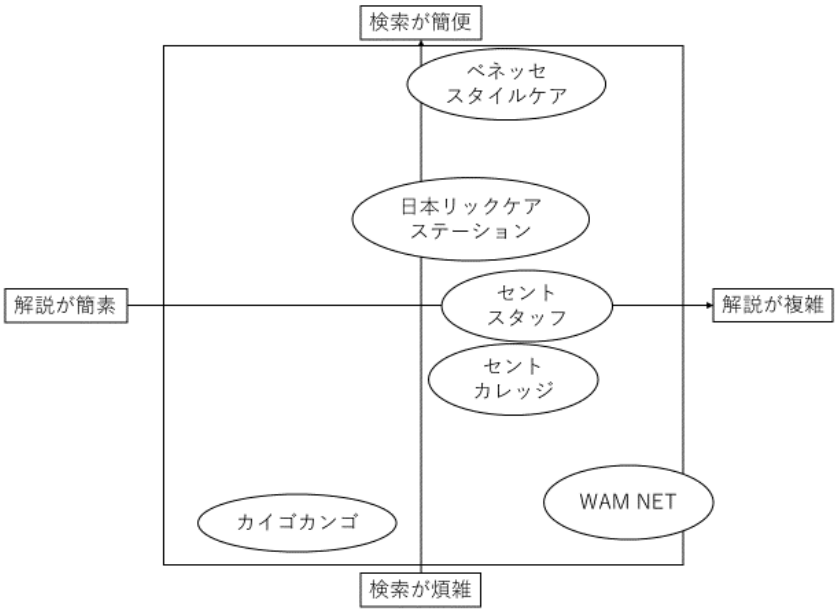

図 2-16　用語解説ページ　ポジショニングマップ

第3章 情報サイト「ケア用語ナビ」の提案とプロトタイプの試作

3.1 「ケア用語ナビ」の提案

ケア用語ナビとは、本研究で試作する介護に関する知識が乏しい要介護高齢者とその家族・介護従事者らに役立つ情報サイトである。

3.1.1 目的

ケア用語ナビの目的は、要介護高齢者を抱える家族や介護従事者が施設・サービス・介護用語等について調べようとしても、簡易で適切なウェブサイトが存在しないという問題を解決することである。ケア用語ナビ利用までの流れの例を図 3-1 に示す。

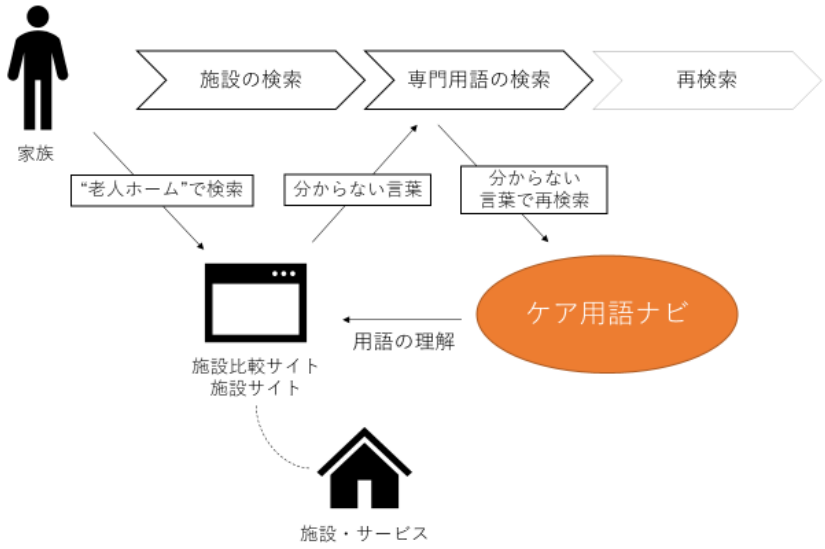

図 3-1 ケア用語ナビ利用までの流れ

第 2 章で述べたように、これまで分からない言葉があっても施設比較サイト等にある難解で、検索が煩雑な用語解説ページを読み解くしかなかったが、ケア用語ナビというウェブサイトによって簡単に、最低限の理解を得ることができるようになることを目的とする。

3.1.2 「ケア用語ナビ」のポジショニング

2.2.1 で述べた、既存の用語解説ページのポジショニングマップに、ケア用語ナビを加えたものが図 2-1 である。

ケア用語ナビは、これまでのサービスではカバーしていなかった第二象限の、説明が簡素であり検索が簡便である、といった特徴をもったサービスである。

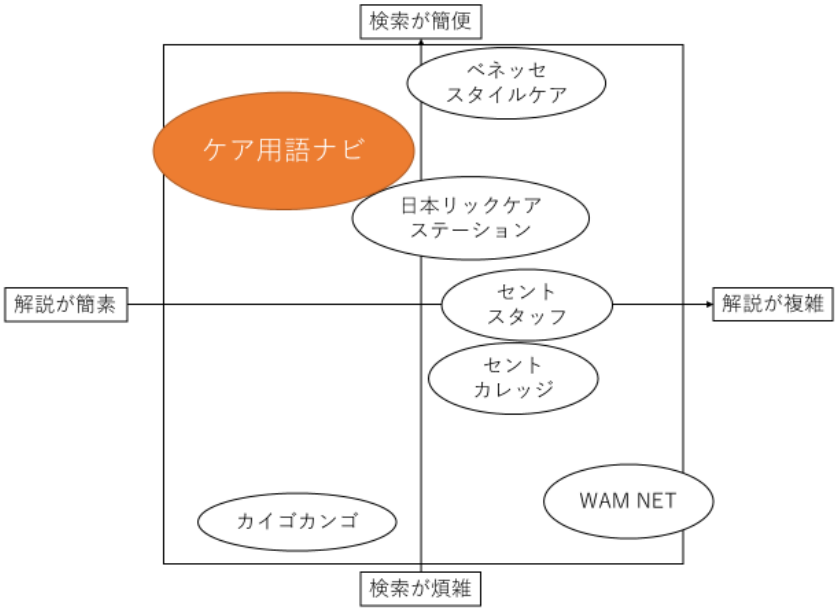

図 3-2 「ケア用語ナビ」のポジショニングマップ

3.1.3 ターゲットとペルソナ

ケア用語ナビは、必要に駆られて、仕方なく介護に関する用語を調べなくてはならなくなった人を対象としたウェブサービスである。書籍を買う、既存の用語解説ページを読むなどして学ぶほどの積極性を持たず、最低限の用語の意味を、簡単に理解できたらいいと考えている人、例えば要介護高齢者を抱える家族や介護業界ではたらく新人ヘルパー、終の棲家について考え始めた高齢者などが対象だ。

これら 2 つのターゲットから作成したペルソナが図 3-3、図 3-4 である。

個人情報
名前：神谷　英明
年齢：56歳
性別：男
家族構成：父、母、妻、娘二人
職業：製品メーカー
　　商品開発部部長

プライベート情報
性格：面倒くさがり屋
趣味：釣り

エピソード

妻と次女と同居。長女は独立し1人暮らしをしている。母を交通事故で亡くし、父は自宅から車で一時間ほどの場所で一人暮らしをしている。

まだまだ働き盛りで、毎日遅くまで働き、休日は息抜きに釣りを楽しんでいる。

一人暮らしをしている父は病院で認知症の診断を受け、ケアマネージャーと相談しつつ施設に預けることを考えている。しかし、仕事が忙しいため初めて聞く・見る単語について調べる時間、どんな施設がいいのか詳しく調べる時間が取れず困っている。元来面倒くさがり屋で、施設のwebサイトがすらすら読める程度の知識が身につけば十分だと思っている。

図 3-3　サービス利用者のペルソナ１（要介護高齢者家族）

ペルソナ 1、神谷英明さんは、1 人暮らしの父を心配し施設に預けることを検討している。だが、慣れない言葉が多く、仕事も忙しいため調べるための時間が取れずにいる。

個人情報
名前：藤井　文美
年齢：19歳
性別：女
家族構成：祖母、父、母、兄
職業：大学生
バイト：有料老人ホーム

プライベート情報
性格：内向的
趣味：ゲーム

エピソード

大学進学を機に、家族と離れ1人暮らしを始めた。
実家では父、母、弟と暮らし、祖父母は遠く離れた地に住んでいた。

大学生活にも慣れ、せっかくだから新しいことにチャレンジしてみようと有料老人ホームでのアルバイトを始めた。先輩職員の見様見真似で業務に携わってみるものの、祖父母とは離れて暮らしていたこともあり、初めて見聞きすることが多く、混乱する場面もあった。

そこで、まずは介護関連の用語について簡単にでも知ることから始めようと思い立ったが、どのサイトの用語解説も難しくどうしようかと悩んでいる。

図 3-4　サービス利用者のペルソナ２（介護従事者）

ペルソナ 2、藤井文美さんは、有料老人ホームでのアルバイトを始めたが、知らない言葉の行きかう現場に戸惑うことが多く、困っている。

このターゲット、ペルソナがケア用語ナビを利用したらどのように課題を解決できるかを図 3-5 に示す。

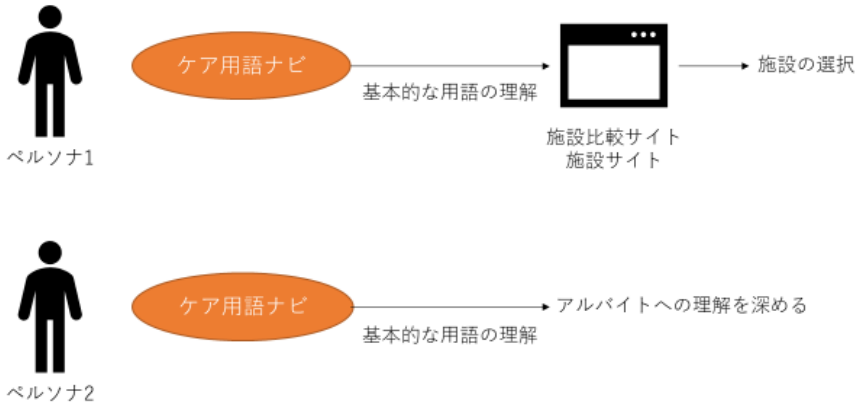

図 3-5　ペルソナがケア用語ナビを利用した際の課題解決の流れ

要介護高齢者を抱える家族であるペルソナ 1 のような人物である場合、施設比較サイト等で分からない用語があると、ケア用語ナビで検索し、簡単な意味を理解する。そして施設比較サイトへ戻り、施設の選択をすることができる。

介護業界ではたらく新人であるペルソナ 2 のような人物である場合、知らない用語を耳にしたらケア用語ナビで検索し、用語の意味を理解しアルバイトでも戸惑わずに勤務することができるようになる。

また、図 3-5 の「ケア用語ナビの利用」における行動、感情を図 3-6 に示す。

図 3-6　「ケア用語ナビの利用」における行動、感情

ターゲットは施設・サービスサイトや施設比較サイトで分からない用語と出会う。その用語を調べる中でケア用語ナビを知り、このサイトで用語の意味を理解できるのではないかと期待する。そして試しに使い、問題が解決し便利だと思い、また分からない用語に出会えば繰り返し使っていく。

本研究では“試しに使う”、“便利だと思う”のプロセスに焦点を絞り、目的達成に向けてケア用語ナビに備えるべき機能の検討を進めていく。

3.1.4「ケア用語ナビ」の特徴

① 収録する用語

ケア用語ナビはケア用語、その解説文、リンクの 3 つの要素で構成する。

要介護高齢者を抱え、施設サービスや居宅サービス、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅などを探している家族を主なターゲットとしていることから、収録用語は施設比較サイトに載っている用語から意味を理解しがたい専門的な用語を選択した。

② 解説文の内容

解説文は「介護職員初任者研修テキスト　全 3 巻」(2016)を参考に作成した。

③ 解説文の長さ

文字数は 30 字、50 字、80 字で比較し、最低限の意味を理解が可能でかつスマートフォンの画面で見た際、圧迫感のない文字数である 50 字以内で収めることとした。文字数別に比較したものを図 3-7 に示す。

図 3-7　説明文の字数の違いによる画像イメージの比較
(30 字、50 字、80 字)

④ 解説文中に現れる難しい用語のリンクの制限

解説文中に使用する理解の難しい用語は多くても 2 つにし、リンクをタップすることで簡単にその用語の意味を知ることができるようになっている。従来の用語解説サイトでは解説文中に理解の難しい用語が複数使われ、調べ直すことが必要であった。更に、サイト内では完結せず、検索エンジンで調べなくてはならない用語も存在する。従来の例、WAM NET の解説文の連鎖を図 3-8 に、ケア用語ナビの例を図 3-9 **エラー！参照元が見つかりません。**に示す。

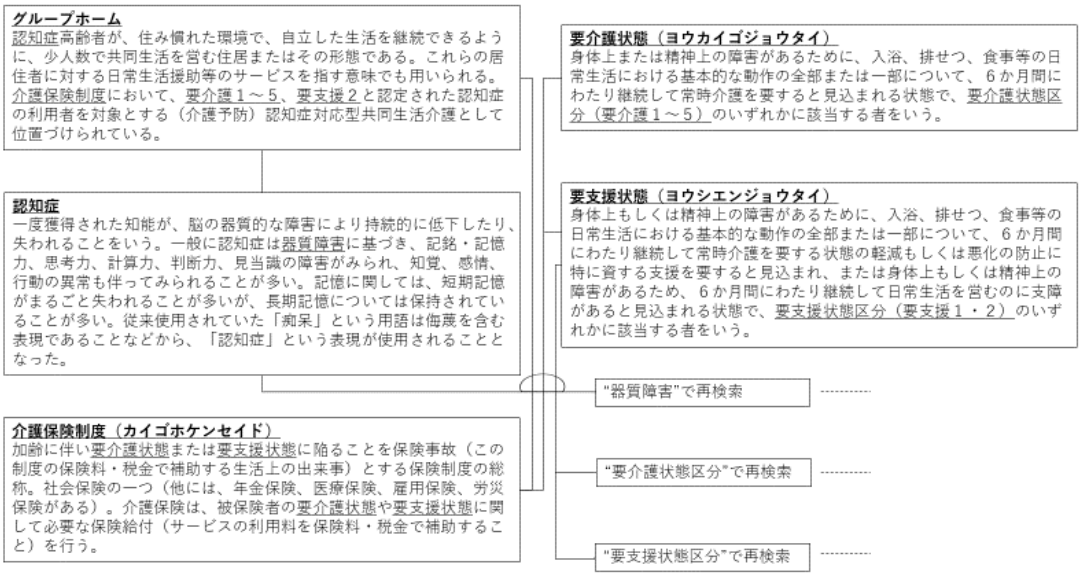

図 3-8　従来の解説文の連鎖の例(WAM NET)

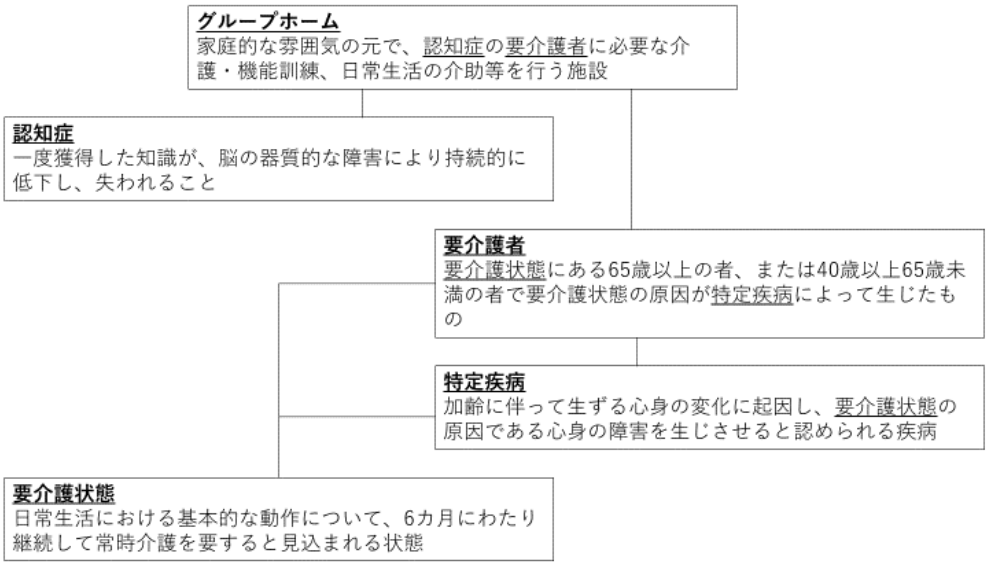

図 3-9　解説文の連鎖の例(ケア用語ナビ)

⑤　正確に知りたい利用者のためのリンク

また、正確に、詳しく知りたい、というユーザー向けに検索エンジンでは上位になりづらい厚生労働省などの公的機関または公益社団法人等へのリンクと、施設比較サイトの用語紹介ページを中心に、施設等を選ぶ際にも役立つ知識が述べられたページへのリンクを用意した。例として「グループホーム」検索結果に表示される URL の転送先を示す。(図 3-10、図 3-11)

図 3-10　グループホーム検索結果　URL 転送先 1
（公益社団法人　日本認知症グループホーム協会　グループホームとは？）

図 3-11　グループホーム検索結果　URL 転送先 2
（知っておきたい介護の知識　グループホームとは？入居条件や費用からメリット・デメリットまで）

可読性、視認性を高くし、学ぶためのモチベーションが低いユーザーでもできるだけストレスなく利用できるようにしている。

また、検索窓、50 音検索を用意し、操作性の向上を図っている。

3.2　「ケア用語ナビ」プロトタイプの紹介

ケア用語ナビのプロトタイプを以下に示す。(図 3 7)トップページには検索窓、50音順検索が用意されている。50 音検索より“か”を選択するとか行検索結果一覧画面へ遷移し、収録用語が並ぶ。ここから例としてグループホームを選択すると、用語とその解説、リンクがふたつ張られたグループホーム検索結果画面へ遷移する。用語検索結果画面は 5 例(グループホーム、認知症、要介護者、特定疾病、要介護状態)作成した。

なお、プロトタイプは Adobe XD にて作成した。

図 3-12　ケア用語ナビのプロトタイプ
（トップページ、か行検索結果一覧、グループホーム検索結果）

第4章「ケア用語ナビ」プロトタイプの評価

4.1　調査目的

作成したケア用語ナビのプロトタイプが適切なものであるのか評価することを目的として調査をおこなった。

4.2　調査方法

介護への興味・積極性はあるが介護用語に関する知識の乏しい福祉業界内定者 2 名(A、B)、ケア用語ナビのターゲットである介護への興味・積極性がなく、介護用語に関する知識の乏しい学生 1 名(C)、介護現場での実務経験 18 年の方 1 名(D)を対象に、ケア用語ナビの目的やターゲットとその背景について説明し、利用状況をイメージしてもらったうえでプロトタイプを紹介、インタビューを行った。なお個別に行っている。

質問内容は以下の 3 点である。

①解説に書かれていることを十分理解できるか？

②ケア用語ナビの操作性、視認性、可読性についてどう思うか？

③あったら嬉しい機能等はあるか？

4.3　調査結果・考察

① 解説に書かれていることを十分理解できるか？と質問し以下の解答が得られた。

・理解できる。分かりやすい。(A、B、C)

・十分理解できるが、正確性に欠けると思う。(D)

理解はできるが、正確性については検討の必要があると分かった。

② ケア用語ナビの操作性、視認性、可読性についてどう思うか？と質問し以下の解答が得られた。

・ボタンが大きく操作しやすそう。文字も読みやすい。(A、B)

・使いやすいと思う。自分は問題なく文字を読めるが、50～60 代の高齢者家族だと難しいかもしれない。(C)

・高齢者を対象としているのではないのだから、十分使いやすいと思う。(D)

50~60 代の高齢者の家族にとって見やすいものであるのか、再び評価する必要がある。

また①、②の解答より、ケア用語ナビの目指すポジショニングに合致したサービスを提供できていると考えられる。

③ あったら嬉しい機能等はあるか？と質問し以下の解答が得られた。

・関連する言葉をまとめて解説したページがあると嬉しい。(C)

・一つ単語を学ぶ毎にスタンプがもらえる機能はどうか。遊び感覚で楽しんで学ぶことができそう。(B)

用語の理解をより容易にするためには、得られた意見のように関連する言葉をまとめて解説したページというのは必要になると考えられる。

4.4 今後の運用と拡張に向けての考察

運用の主体としては介護関連企業、介護学校、有志(要介護高齢者家族)などが考えられる。介護を取り巻く環境、制度やサービスは少しずつ変化している。合わせて用語やリンクを変更し、拡張していくことは必要となるだろう。

第5章 結論

5.1　本研究のまとめ

本研究では、要介護高齢者を抱える家族や介護従事者が介護関連用語について手間をかけず簡単に理解するための、解説文が簡素で検索が簡便なウェブサイト、「ケア用語ナビ」を提案した。

ケア用語ナビはケア用語、その解説文、リンクの 3 つの要素で構成する。ケア用語ナビに収録する用語は施設比較サイトに載っている用語から意味を理解しがたい専門的な用語を選択する、解説文の文字数は最低限の意味を理解が可能で圧迫感のない文字数である 50 字以内で収める、解説文中に使用する理解の難しい用語は多くても 2 つにし、リンクをタップすることで簡単にその用語の意味を知ることができるようにする、検索エンジンでは上位になりづらい厚生労働省などの公的機関または公益社団法人等へのリンクと、施設比較サイトの用語紹介ページを中心に、施設等を選ぶ際にも役立つ知識が述べられたページへのリンクを用意する、などの特徴がある。

インタビュー結果より、用語は十分理解できた、概ね操作には問題ないと思う、という解答が得られた。一方で解説文の正確性は確かなのか、要介護高齢者の家族である 50～60 代の方にも見やすいものであるのか、などの意見もいただいた。

まだ十分な評価はできておらず、今後もっと多くの人にケア用語ナビの評価を受ける必要がある。

5.2　今後の課題

3.1.3 で述べたように、本研究ではターゲットの課題解決のための行動のうち、“試しに使う”“便利だと思う”に焦点を絞り提案、評価を行った。他の過程、特に“ケア用語ナビを知る”“繰り返し使う”に関して、どうアプローチしていくか検討していく必要がある。

また、インタビュー結果より、用語の正確性について改めて検証を行う必要がある。さらに、関連する言葉をまとめて解説したページ、用語を学ぶ毎にスタンプがもらえる機能など、ケア用語ナビをより良くするための建設的な意見が得られた。これらの機能に関しても実装の検討の必要がある。

謝辞

本研究は、静岡大学情報学部行動情報学科湯浦克彦教授から厚いご指導を賜り、行うことができました。湯浦教授からは、研究ならびに本論文の執筆にあたり、丁寧なご指導をいただきました。この場をお借りして深く御礼申し上げます。

また、副査として研究内容についてご助言賜りました静岡大学情報学部行動情報学科、田中宏和教授に深く感謝の意を表します。

さらに、インタビューにご協力くださった友人の皆様、本当にありがとうございました。

最後に、共に励ましあってきた湯浦研究室の皆様に深く御礼申し上げます。

参考文献

〔1〕　介護職員関係養成研修テキスト作成委員会(2016)「介護職員初任者研修テキスト　第１巻　人間と社会・介護１」

〔2〕　介護職員関係養成研修テキスト作成委員会(2016)「介護職員初任者研修テキスト　第２巻　　人間と社会・介護２」

〔3〕　介護職員関係養成研修テキスト作成委員会(2016)「介護職員初任者研修テキスト　第３巻こころとからだのしくみ」

〔4〕　WAM NET
https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/kaigo/handbook/dictionary/
(2020 年 2 月 5 日アクセス)

〔5〕　カイゴカンゴ
https://kaigokango.jp/column/3255/　(2020 年 2 月 5 日アクセス)

〔6〕　セントカレッジ
https://st-college.com/info/glossary/　(2020 年 2 月 5 日アクセス)

〔7〕　セントスタッフ
https://www.kaigo-aruaru.com/content/blog-knowledge/glossary/words.html
(2020 年 2 月 5 日アクセス)

〔8〕　日本リックケアステーション
https://www.rickcare.jp/glossaryofcare　(2020 年 2 月 5 日アクセス)

〔9〕　ベネッセスタイルケア
https://kaigo.benesse-style-care.co.jp/terminology/　(2020 年 2 月 5 日アクセス)

付録

ケア用語ナビへ収録する用語、解説文、リンク一覧

用語		
介護付き有料老人ホーム	都道府県の指定(認可)を受けた有料老人ホームで、身の回りの世話や介助サービスが受けられる施設	
	介護付き有料老人ホームとは	https://kaigo.homes.co.jp/manual/facilities_comment/list/yuryo/kaigo/
	介護付き有料老人ホームとは？サービス内容と知っておきたい入居条件	https://www.minnanokaigo.com/guide/type/roujinhome/kaigotsuki/
介護保険	高齢者の介護を社会全体で支えあう仕組みで、40 歳以上が被保険者となる。	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/gaiyo/index.html
	介護保険制度とは？しくみをわかりやすく解説します	https://kaigo.homes.co.jp/manual/insurance/about/
介護療養型医療施設	比較的重度の要介護者に対し、充実した医療処置とリハビリを提供する施設	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000174013.pdf
	介護療養型医療施設	https://kaigo.homes.co.jp/manual/facilities_comment/list/hoken/ryouyo/
介護老人福祉施設(特養)	特別養護老人ホームのこと。自宅での介護が難しい人に、介護を含め食事・入浴など日常のサービスを提供する	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-

		12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000171814.pdf
	公益社団法人　全国老人福祉施設協議会	http://www.roushikyo.or.jp/contents/about/jigyo/fukushishisetsu/
介護老人保健施設(老健)	高齢者の自立を支援する施設で、日常サービスに加え、在宅復帰を目指すための医療サービスも行っている施設	
	公益社団法人　全国老人保健施設協会	http://www.roken.or.jp/about_roken
	介護老人保健施設とは？サービス内容と特別養護老人ホームとの違い	https://www.irs.jp/article/?p=94
グループホーム	家庭的な雰囲気の元で、認知症の要介護者に必要な介護・機能訓練、日常生活の介助等を行う施設	
	公益社団法人　日本認知症グループホーム協会	https://www.ghkyo.or.jp/greeting/whats-grouphome
	グループホームとは？入居条件や費用からメリット・デメリットまで	https://www.irs.jp/article/?p=361
軽費老人ホーム(ケアハウス)	比較的安い料金で、日常生活のサポートを受けられる施設	
	一般社団法人　全国軽費老人ホーム協議会	https://www.zenkeikyo.com/about.html
	軽費老人ホームとは	https://kaigo.homes.co.jp/manual/facilities_comment/list/other/keihi/
健康型有料老人ホーム	家事手伝いなどのサポートを受けられ日常生活を楽しむための設備が充実している施設	
	健康型有料老人ホームとは	https://kaigo.homes.co.jp/manual/facilities_comment/list/yuryo/kenko/
	健康型有料老人ホーム	https://www.minnanokaigo.com/guide/typ

	とは？その特徴と知っておきたい注意点	e/roujinhome/kenkougata/
居宅介護支援(ケアマネジメント)	介護を要する人が適切な支援を受けられるよう、各種介護サービスに関する手続きを代行してくれるサービス	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group1.html
	居宅介護支援（ケアマネジメント）とは 特徴と活用方法	https://ansinkaigo.jp/knowledge/1464
居宅療養管理指導	医師等が要介護者の居宅を訪問して行う療養用の管理・指導	
	居宅療養管理指導とは利用手順と費用	https://kaigo.homes.co.jp/manual/homecare/zaitaku_service/ryoyo/
	居宅療養管理指導とは？受けられるサービス内容と利用方法	https://www.irs.jp/article/?p=250
サービス付き高齢者住宅	バリアフリー対応の賃貸住宅	
	サービス付き高齢者向け住宅とは？	https://www.sagasix.jp/knowledge/guide/sakoujyu/
	サ高住（サービス付き高齢者向け住宅）を選ぶメリットとデメリット	https://www.irs.jp/article/?p=18
シニア向け分譲マンション	民間事業者によって販売・運営されるバリアフリーの分譲住宅	
	シニア向け分譲マンションとは	https://kaigo.homes.co.jp/manual/facilities_comment/list/house/mansion/
	シニア向け分譲マンションとは？その特徴と知っておきたい注意点	https://www.minnanokaigo.com/guide/type/senior-mansion/
住宅型有料老人ホーム	要介護者や、自立（介護認定なし）・要支援状態の高齢者を受け入れている施設	

	住宅型有料老人ホームとは	https://kaigo.homes.co.jp/manual/facilities_comment/list/yuryo/jutaku/__
	住宅型有料老人ホームとは？	https://www.sagasix.jp/knowledge/guide/jyuutakugata/
訪問介護	介護福祉士等が要介護者の居宅を訪問して行う介護	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group2.html
	訪問介護とは？サービス内容・費用・上手な選び方を徹底解説！	https://www.irs.jp/article/?p=185
訪問看護	看護師等が要介護者の居宅を訪問して行う看護	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group4.html
	公益社団法人　日本訪問看護財団	https://www.jvnf.or.jp/homon/_1_4.html
訪問入浴介護	要介護者の居宅を訪問し、浴槽を提供して行う入浴の介護	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group3.html
	訪問入浴介護とは	https://www.tyojyu.or.jp/net/kaigo-seido/kaigo-service/humon-nyuyoku.html
訪問リハビリテーション	理学療法士等が要介護者の居宅を訪問して行うリハビリテーション	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group5.html
	一般財団法人　訪問リハビリテーション復興財団	http://www.hvrpf.jp/abouts_riha
通所リハビリテーション(デイケア)	老人保健施設等において日替わりで行われるリハビリテーション	

	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group8.html
	デイケアとは？デイサービス違いと資格について	http://hukushi-hotclub.jp/news_care/news_15_003.html
通所介護(デイサービス)	デイサービスセンター等において日帰りで行われる介護	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group7.html
	通所介護(デイサービス)	http://kaigodb.com/guides/guide_8/
短期入所生活介護(ショートステイ)	在宅の要介護者を老人短期入所施設等に短期間入所させて行う介護	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group12.html
	ショートステイとは？介護サービスの内容と費用、上手な選び方	https://www.irs.jp/article/?p=29
短期入所療養介護(医療型ショートステイ)	在宅の要介護者を老人保健施設等に短期間入所させて行う療養	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group13.html
	短期入所療養介護（医療型ショートステイ）のサービス内容と利用方法	https://kaigo.homes.co.jp/manual/homecare/zaitaku_service/tanki_ryoyo/
特定施設入所者生活介護	有料老人ホーム等の特定施設に入居している要介護者について当該施設が行う介護	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/shingi/2005/11/dl/s1102-7c2.pdf
	特定施設入居者生活介護の指定って？	https://www.roujinhoumu.com/rojin-home/tokutei-shisetsu.html

福祉用具貸与	利用者の自立支援や介護者の負担軽減を図るため、日常生活や介護に役立つ福祉用具をレンタルできるサービス	
	厚生労働省	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/group21.html
	福祉用具をレンタルするときに知っておきたいこと	https://kaigo.homes.co.jp/manual/homecare/zaitaku_service/rental/
住宅改修(リフォーム)	在宅の利用者が、住みなれた自宅で生活が続けられるように、住宅の改修を行うサービス	
	介護保険における住宅改修	https://www.mhlw.go.jp/general/seido/toukatsu/suishin/dl/07.pdf
	住宅改修	https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/kaigo/handbook/service/c078-p02-02-Kaigo-16.html
要介護者	要介護状態にある 65 歳以上の者、または 40 歳以上 65 歳未満の者であってその要介護状態の原因である障害が特定疾病によって生じたもの	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/nintei/gaiyo4.html
	「要介護」と「要支援」の違いとは？ 2つの違いを徹底解説	https://www.sagasix.jp/column/care/youkaigoyousien/
要介護状態	日常生活における基本的な動作について、6 カ月にわたり継続して常時介護を要すると見込まれる状態	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11901000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Soumuka/0000126240.pdf
	要介護状態になりやすい病気や症状	https://kaigo.benesse-style-care.co.jp/disease/
要介護 1	手段的日常生活動作の一部に毎日介助が必要となる人や、日常生活動作において一部介助が必要な人が対象	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-

		11901000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Soumuka/0000126240.pdf
	介護保険の介護度とは	https://www.tyojyu.or.jp/net/kaigo-seido/kaigo-hoken/kaigodo.html
要介護２	手段的日常生活動作や日常生活動作の一部に、毎日介助が必要になる人や認知症の症状がみられる人が対象	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11901000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Soumuka/0000126241.pdf
	介護保険の介護度とは	https://www.tyojyu.or.jp/net/kaigo-seido/kaigo-hoken/kaigodo.html
要介護３	杖・歩行器や車いすを利用している人や、毎日何らかの動作で全面的に介助が必要な人が対象	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11901000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Soumuka/0000126242.pdf
	介護保険の介護度とは	https://www.tyojyu.or.jp/net/kaigo-seido/kaigo-hoken/kaigodo.html
要介護４	動くには車いすが必要となり、常時介護なしでは日常生活を送ることができない人が対象	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11901000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Soumuka/0000126243.pdf
	介護保険の介護度とは	https://www.tyojyu.or.jp/net/kaigo-seido/kaigo-hoken/kaigodo.html
要介護５	ほとんど寝たきりの状態で、意思の伝達が困難で、自力で食事が行えない状態の人が対象	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11901000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Soumuka/0000126244.pdf
	介護保険の介護度とは	https://www.tyojyu.or.jp/net/kaigo-seido/kaigo-hoken/kaigodo.html
要支援１	基本的な日常生活は一人で行うことが可能だが、手段的日常生活動作の内の一部に見守りや介助が必要な人が対象	

	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11901000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Soumuka/0000126245.pdf
	介護保険の介護度とは	https://www.tyojyu.or.jp/net/kaigo-seido/kaigo-hoken/kaigodo.html
要支援２	要支援１に加え歩行状態が不安定な人、今後日常生活において介護が必要になる可能性のある人が対象	
	厚生労働省	https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11901000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Soumuka/0000126246.pdf
	介護保険の介護度とは	https://www.tyojyu.or.jp/net/kaigo-seido/kaigo-hoken/kaigodo.html