

自宅訪問サポートの流れと訪問サポート時の留意事項

自宅訪問サポートとは、依頼者の自宅をボランティアが訪問してサポートする活動です。依頼者にとっては、自分の家でリラックスして、しかも自分自身のパソコンを操作できるという利点がありますが、一方で、ボランティアという他人が自宅に入ってくるという緊張感もあります。

これを少しでもやわらげ、無用なトラブルをできるかぎり予防するには、どのような工夫や心構えが必要になるのでしょうか。以下「埼玉県障害者 IT サポートセンター (ITSC)」での、実際の「サポートの流れ」とサポート時の留意事項についてまとめたものです。

なお、依頼者自身が ITSC 又はその他の施設に出向いて、サポートを希望する場合がありますが、その場合も自宅訪問サポートに準じて活動して下さい。

また、派遣依頼受付票内容等依頼者の個人情報の漏洩防止については十分ご注意ください。

自宅訪問サポートの流れ(サポート受付からサポート終了まで)

(注)①以下の流れでは ITSC 推進員がコーディネーターを兼ねています。

②説明の中で、パソコンボランティア＝パンボラ＝PSV (Personal computer Support Volunteer)＝サポーター (サポート担当 PSV) とほぼ同義語とご理解ください。

1. 【サポート依頼】 (依頼者→ 推進員)	・電話、FAX、メール等で別紙様式2「依頼受付票」にて受付、又は 電話で聞き取りのうえ、推進員が記入 ・サポート対象か、サポート可能か判断(依頼内容、地域、日時等) ・サポート範囲は別紙の事例をご参照ください
---------------------------	---

↓

2. 【依頼者への確認】 (推進員→依頼者)	・サポート条件、免責事項、依頼内容等の確認 ・操作上の留意事項確認、パソコン仕様と利用ソフト等環境確認 ・依頼者が初心者の場合は仕様や利用ソフト等確認できない事あり (* 依頼内容により、推進員が相談員又は PSV に事前相談させていただくことがあります。)
---------------------------	--

↓

3. 【追加確認とサポート内容決定】 (推進員)	・サポート時に特殊な入力機器、専門家の支援要否 ・設置場所、操作姿勢の確認など (* 必要に応じ 推進員が追加確認内容を依頼受付票備考欄に追記)
-----------------------------	--

↓

4. 【サポーターの選定】 ・PSV 募集→PSV 応募→決定→依頼内容をサポーターに伝達
（推進員→MLで募集） ・「依頼受付票」（サポート履歴があるときはシート記入済）を送付
（PSV→MLに応募） ・複数でサポート時にはサポーター間の役割分担確認
（経験者と初心者、男女ペアなど状況に応じ推進員が調整）
（推進員→Mailing List での募集。応募がない時はサポーター候補への個別折衝）



5. 【依頼者へ連絡】 ・サポーター名、サポート予定日時を連絡、確認
（推進員→依頼者） ・緊急連絡先としてサポーターの電話番号を連絡
（* 依頼者が独居女性、重度等の場合、推進員から家族、ヘルパー等の立会いを依頼。
必要あればサポーターから直接、依頼者に訪問日時、道順、駐車場所の確認等お願いします。）



6. 【サポート実施】 ・養成講座内容等を念頭に、「明るく、楽しく」サポート実施
（サポーターが依頼者宅にて） ・対応不能等緊急時には推進員に連絡ください。
・原則としてサポート時間は2時間程度とし、大幅に超える
可能性がある時は依頼者に状況を説明して、次回に繰り越してください。



7. 【サポート終了と活動報告】 ・終了後、実施内容、引継ぎ事項等を依頼者に確認
（サポーター→推進員） ・「依頼受付票」の「受付番号」欄～「サポート希望内容」欄まで
を規定の「活動報告」にコピー作成（受付日、受付番号「活動報告日、活動番号に変更」し、
1 週間内に推進員にメール添付にて報告。
・サポート履歴があるときは、前回報告をコピーでシートを追加して。
・「申し送り事項に未解決事項、次回サポート希望等を記入。記述欄が不足する時は行を
追加してよい。
・Excel 様式を利用できないときは、同内容を要約してメール報告でもよい。
（継続サポート時の次回サポート日時は予め依頼者と合意後、事後報告でもよい。）



8. 【活動費の支払い】 ・原則として活動結果を月末締め切り集計し、翌月10日までに
（推進員→サポーター指定口座） PSV の指定口座に振り込みます。
・振込み手続き終了後、推進員から活動月日、振り込み額をメールで連絡します。
（「活動費」は交通費などサポート費用を支弁するもので、「謝礼」ではありません）

（サポート業務の流れ終了、以下に補足説明）

訪問サポート時の留意事項

1) サポートの形態

依頼者の障害の状況もいろいろですし、その人ごとに使っているパソコンや周辺機器、ソフトウェアもさまざまです。自宅訪問サポートは、依頼者に合わせた、きめ細かな対応が可能であり実際に行われているサポートは、多種多様なものになります。

ここでは、サポートの形態を、2つに分類してみます。

① パソコンやソフトの操作方法のサポート

一般のパソコン教室や「講習会」などを、なんらかの理由で受講できない方に対して行うサポートや、講習会の内容とは別のことを覚えたいケースなどが考えられます。例えば、

- ・移動が困難なため自宅での講習を希望する場合
- ・講習会では用意できないパソコンや特殊な機器を使用する必要がある場合
- ・講習カリキュラムの時間設定では困難な場合や適当な講習会場が利用できない場合
- ・講習会で講習するアプリケーションとは別のアプリケーションの操作をおぼえたい場合
- ・自分のパソコンでの操作をおぼえたい場合

などがあります。

サポートの内容としては、パソコンやインターネットを使うと何ができるのかの説明やパソコンの体験、パソコンや各種アプリケーションの操作方法の説明などがあります。

② パソコンの設定やトラブル解決などのサポート

新しいプリンタを接続したい、インターネットに接続したい、新しいソフトをインストールしたいなどパソコンの各種設定や導入支援の他に、パソコンが動かなくなったなどのトラブル解決などのサポートです。このようなサポートは、本来、業者(メーカー、ソフト業者など)等に依頼すべきと思いますが、視覚障害者などパソコンの状況が把握できないことが多く、メーカーへの連絡代行や、簡単な設定、インストールなどの援助せざるを得ないケースがあります。

③ サポート形態を2つに分類して、依頼内容を明確に

サポート形態を2つに分類したうえで、コーディネーター(ITSC 推進員)が以下のとおり明確にしておきます。

- ・依頼を受けたときに、依頼者がどんなサポートを希望しているのか確認しておきます。
- ・コーディネーターが担当サポーターを決める際には、サポーターの得意分野を念頭において、調整させていただきます。サポーターが苦手な分野のサポートを続けたために、精神的に負担を感じるようになったり、ボランティア活動を続けづらくなったりするような事態をさけるよう配慮したいと思います。状況により、サポーターの得意分野を組み合わせ、複数のサポーターに訪問いただけるよう配慮させていただいております。

2) 訪問する前の準備

① サポート内容の確認

実際に自宅訪問する段階に至るまでには、依頼を受けてコーディネーターが依頼者に確認のうえ、サポートの内容が確定しています。

サポーターは、今回のサポートの内容はどういうものかを、依頼内容を受付依頼票にて事前にチェックをお願いします。不明な点があれば、コーディネーターに尋ねてください。

コーディネーターの知識不足のため、依頼内容を適切に把握できないことがありますので、その際は直接依頼者にご確認ください。

② 付添いの確認

サポート時には、コーディネーターからも確認しておきますが、重度障害者の場合はご家族や介助の方の立会いをお願いしてください。これは、緊急時や依頼者に体調の変化があったときに、サポーターだけでは対処できないことや、サポーターが依頼人のお宅に伺う前や帰った後に、依頼人が1人になってしまうことで起きうる、さまざまな危険を回避するために必要なことです。

③ サポート仲間の確認

自宅訪問サポートは、いろいろなトラブルを予防するため、初めての場合はできるだけ複数のサポーターをお願いしています。コーディネーターが事前に調整させていただきますが、サポーター同士でもご確認下さい。(そのため、サポーターの電話番号やメールアドレスを連絡させていただきます。)

3) 訪問したら～パソコン操作の前に～

① 自己紹介

初めて訪問するときは、サポートを円滑に進めるために、依頼者や家族のかたに、県から交付の「パソコンボランティア証」を提示して、簡単な自己紹介を行い、依頼者が緊張しているときは、趣味、家族構成など、差し支えない範囲で話題にしてみるのも一案で、自分から打ち解けていくことが大切です。

② その日のサポート内容を確認

最初に、今回のサポートの内容を確認します。継続サポートの場合は、前回したことや今日することについて、依頼者と簡単に話し合います。また、前回から今日までの間に、なにか変更があるかどうか確認してください。

③ 時間の確認と配慮

サポートの時間は1回につき、最長2時間ぐらいにして、依頼人の疲労が激しくならないように配慮しましょう。その日のサポートを開始するときに、休憩時間や終了予定時間をあらかじめ伝えておいて下さい。

4) 実際のサポートの進め方

① 相手のペースで

依頼者の状況をみながら、進度を決めます。依頼人の体調や、操作の様子に気を配りましょう。あまり、負担になるような操作は避け、最低1時間に1度は、休憩をいれましょう。

② 一歩ずつ

1つのことに対しては1つの操作が基本です。例えば、便利だからといって、マウス操作と同時にショートカットキーなどを伝えると、初心者の方は混乱します。依頼者に代ってサポーターが操作する場合は、今何をしているのか、説明しながら行いましょう。

③ 説明はシンプルに

詰め込み主義は厳禁です。1度にたくさんのことを説明しないように。誰でも、初めて聞いたことはなかなか理解できないものです。シンプルでわかりやすい説明を心がけてください。

特に、パソコン用語は横文字が多く、初心者には難解な言葉が多いので、易しい日本語や比喻をつかって、本人が理解できるようにお願いします。

本人がわすれないために、本人が利用しているテキストやマニュアルがあれば、できるだけ該当箇所を指摘して、後日、自分で確認できるようにしてあげることも必要です。

100円ショップの簡単な入門書(例えば、ダイソウの「イチから始める」シリーズではOS版にインターネットやメールの利用説明があり、MS-Office(Word、Excel等)の説明書では文字入力やメニューの使い方などが比較的易しく解説されています。

(できるだけITSCに余分の在庫を確保し、サポーター自身及び依頼者用に希望あれば分譲させていただきますので推進員にご相談ください。)

④ ゆっくりあせらず

心身の状態によっては、操作をしたり、説明を理解するのに時間がかかるかたもいます。自分のペースではなく、依頼者のペースに合わせて進めましょう。

⑤ 繰り返し

時間の許す限り、繰り返し練習をして、覚えてもらいましょう。慣れてもらうことが大切です。先へ、進むことよりも、本人が体得して、一人で操作できるようになることが重要です。

⑥ 言葉遣いや話題への配慮

依頼人や家族のかたと話をするときには、言葉遣いや行動に配慮します。自分ではなんでもないと考えている言動が、相手をきずつけることがあります。(特に「差別用語」について十分ご注意ください。) 思いやりの心を持って、細心の注意をして活動にあたりましょう。

5) サポート終了後～帰る前に～

① 最後に復習を

その日行った操作を、もう一度説明して確認しましょう。サポーターには慣れた操作でも、依頼者にとっては全く初めての経験かもしれません。

慣れない操作に一生懸命で、その日の最初に行ったことを忘れているかもしれません。
再確認することで、練習したことを思い出すことができ、記憶に定着させる助けとなります。

② 次回の打ち合わせ(次回訪問が必要な場合)

次回の簡単な打ち合わせをします。今回の進捗を踏まえて、次回にすることを打ち合わせましょう。サポート希望内容のほかに、希望日時を確認します。ただし、派遣決定はコーディネーターに報告後再確認させてもらうこととします。依頼内容が ITSC 規定の「サポート範囲」かどうか判断しにくいときは、保留させていただき、コーディネーターにご相談ください。

次回のサポーターが別の人になる可能性があるときには、そのことも伝えておきましょう。

③ ご家族への説明

できるだけ、ご家族にも、サポートの内容を簡単に説明しておきます。
依頼者がパソコンでどんなことに取り組んでいるのかを、ご家族のかたにわかってもらうのは、サポーターにも、依頼者にも必要なことです。

6) 次回までに

① サポートの記録

別のサポーターが訪問することになっても引き継げるように、「活動報告」様式により、記録を作ります。できるだけ早く記入して、推進員に送付しておきましょう。(複数で訪問して、分担したときはその旨、相互に確認して記入し、代表者が活動報告を作成して送付してください。)

② 推進員(又は次回サポーター)への引き継ぎ

複数でサポートを担当しているときには、次回の引継ぎを早めにしましょう。
依頼者のクセ、弱点などサポート時に参考になる情報などもありましたら、活動報告の「申し送り事項」に記入のうえ、次のサポーターに伝わるようにお願いします。

7) トラブルを避けるために

① 著作権のルールを守る

依頼者から頼まれたからといって、ソフトの違法コピーは絶対にしてはいけません。著作権のルールを守って活動しましょう。もし、予算の関係で、新しいソフトを購入できない場合には、フリーウェア等の利用を紹介しましょう。例：MS-Office 代替(部分的互換性あり LibreOffice <http://ja.libreoffice.org/>)

② パソコンは便利+楽しいもの

むずかしい操作が続くとだんだん疲れますし、興味も失せてきます。パソコンを楽しく操作できるように、「楽しい」部分の紹介も忘れず！(例えばインターネットで依頼者宅の周辺地図を検索とか)

* この資料は特定非営利活動法人「練馬ばそぼらん」発行の「パソボラ A to Z」から同法人の了解を得て一部転載させていただきました。 2012/07/01 更新(V8)