外因死の遺族支援に向けたアクションリサーチ (2)

外因死遺族ケアのためのリーフレット作成

○川野健治¹・伊東由康²・大岡由佳³・河上友信⁴・齋藤絢子¹

(¹立命館大学・²関西学院大学・³武庫川女子大学・⁴GLAN FABRIQUE inc.)

キーワード: 外因死, 死別, 遺族

Action research for bereavement care after the death from external causes (2):

Creating leaflets for support of external death and bereaved families

Kenji KAWANO¹, Yoshiyasu Ito², Yuuka OOKA³, Tomonobu Kawakami⁴, Ayako Saito¹

(¹Ritsumeikan Univ., ²Kwansei Gakuin Univ., ³Mukogawa Women's Univ., ⁴GLAN FABRIQUE inc.)

Key Words: external cause of death, bereavement, bereaved

目的

外因死遺族ケアに関わる人が参照可能な簡易なリーフレットを作成した。その際、デザインシンキングのワークショップ形式を採用することで、実際にリーフレットを作成するとともに、支援の留意点を可視化することを目的とした。

方法

参加者 次の①～⑤いずれかであり、各1名以上が含まれるように3つのグループに分けられた。(①救命救急センター看護師、②遺族支援グループスタッフもしくはグリーフ研究者、③デザイナー、④心理学専攻の学生、⑤デザイン専攻の学生)。

手順

(1) 情報提供セッション 参加者は、まずショートレクチャー(グリーフについて、支援者のニーズを知るための救命救急センター職員を対象とした聞き取り調査からわかったこと、および、遺族のニーズを知るための東京都監察医務院の遺族面談の分析からわかったこと)を受けた。

(2) リーフレット作成セッション 次にグループごとに、A病院で実際に用いられている遺族支援リーフレットを題材として、ショートレクチャーの情報を反映させた新しいリーフレットを作成することが求められた。この際、ショートレクチャーの内容をコンパクトに反映したペルソナが3通り示され、各グループはそのうち一つを想定して変更ポイントを議論するように教示を受けた。グループメンバーの意見は、その場でデザイナーがリーフレットのデータに反映させた。

(3) 発表セッション できあがった新リーフレットについて、プロジェクターで提示しながらの報告が行われた。

ペルソナ

面談をもとめた外因死遺族のイメージを明確にするために、3つのペルソナが示された。

1. 田中静子さん 63歳。夫と義母の3人暮らし。子ども二人は独立して東京在住。夫隆夫 67歳さんが、自宅で酩酊下の入浴による溺水で救急搬送されたが、亡くなられた。2. 菊池陽介さん (50歳) 妻 49歳と子 20歳の3人暮らし。

父大介さん 80歳がサービ付き高齢者住宅内の居室ではない部屋で熱中症で死亡。3. 図参照

結果

ワークショップでは、外因死遺族支援リーフレットについて、以下のような留意点が話し合われた。

グループ1 「やさしさのイメージを重視したやわらかなフォントを使う」「読む方に向けた言葉の選択(漢字をカタカナ、ひらがなに変更など)する」「自然を連想させる表紙にする」「内面は木目にワンポイントになる葉などを使用する」「読み進めるごとにグラデーションで変化をつける」「フォント、イラストともに強すぎる色使いを避ける」

グループ2 「表面右は、ふとした瞬間にすぐに認識できるよう言葉のみの構成」「表面中の相談窓口では、対応する病院側の意向も含めて問い合わせを載せる。視覚的にわかりやすいアイコンを使う。」「表面左にリーフレットの利用方法、必要性をわかりやすく伝えるため大きくフローチャートを載せる。」「内面中では、対象者は多くの文字を読める状態ではないと考え、アイコンとして認識できるデザインあるいはイラストが良い。悲観についての間違った知識を記載することで対象者の心中の負担を減らしたい。」「中面右に対象者へ気持ち話を話すきっかけづくりを促し、そこから大切なことを伝えていける順序で項目を記載」「具体的な写真を使用しわかりやすいイメージに」

グループ3 「手に取ってもらうために、『大切な人をなくされた方に』という多くのリーフレットで用いる表現の代わりに手書きで対象者の名前を入れる欄をつくる」「(味気ない) 箇条書きより文章にする」「(ペルソナに) 必要な情報に絞る」「巻き三つ折りから外三つ折りに変更することで、適切な情報提供になるように配慮する」

考察

リーフレットを作成する過程の中で、遺族の心情をなぐさめる(あるいは傷つけない)ことが考慮され、イラスト、色合い、フォントの使用が提案された。また、過剰な情報提供にならないために、アイコンの利用、配置、箇条書きなどが提案された。また、具体的なペルソナの設定は、掲載する情報そのものの要不要の議論にも反映された。最終的に提案された3つのリーフレット案は、共通性もありながら、多様な工夫が反映されたものとなった。対象を想定しながら試作を繰り返すデザインシンキングの手法は、外因死遺族支援のような慎重な配慮が必要な領域においても、支援者が要点を確認しながら具体的なツールを作成することができる点で、有効な取り組みと考えられた。

付記

本研究は厚生労働科学研究費補助金による助成を受けた。