

平成24年度 乙訓圏域障害者自立支援協議会 相談支援部会  
～一次相談から二次相談へシステムの充実を図るための検証～  
相談支援利用者インタビュー調査実施の中間報告

1. はじめに 平成24年度相談支援部会において、乙訓の障害者福祉を進める連絡会から発案したインタビュー調査に、お忙しい中ご協力下さった相談支援利用者の方々に心より感謝いたします。  
なお、本中間報告の時点で実施できた調査数は少なく、個人が特定されることを避けるために報告の内容が限られることを、はじめにお断りします。
2. 目的 相談支援体制を充実させるために、インタビューシートを用いてシステム面の整備を図った一次相談から二次相談への流れが、利用者にとっての満足に繋がっているか、利用者の立場から検証する。
2. 調査対象 平成24年1月以降の利用者の内、児童の保護者と、本人が18歳以上の家族
3. インタビュアー 知的障がい者相談員、乙訓の障害者福祉を進める連絡会世話人、乙訓やよい会役員（予定）
4. 調査までの準備 事前アンケート用紙（別紙1）とインタビューシート（別紙2）の質問項目を第2回・第3回相談支援部会で検討して作成。  
インタビュアー予定者12名によるインタビュー調査の予行演習を、11月16日（月）に実施。
5. 調査の方法
  - 1) 自立支援協議会会長名で、一次相談窓口で把握している利用者には、インタビューの協力依頼文と事前アンケート用紙を配布。
  - 2) 乙訓圏域障害者総合相談支援センターに協力承諾の連絡があった方に、インタビュアーが日程と場所の希望を聞き、調整する。
  - 3) 調査の当日、事前アンケート用紙を持参していただき、インタビューシートによって2名のインタビュアーが聞き取り調査を実施。  
所要時間は、1名1時間余り。稼働したインタビュアーの実数は5名。
6. 調査実施期間
  - ・ 平成24年12月25日から行政一次窓口より依頼文配布
  - ・ 平成25年 2月から3月にインタビュー調査
7. 調査方法の見直し 協力の申し出が少数であったこと、そのままでは協力者個人が特定される恐れがあったことなどから、2月5日の第2回作業部会で調査方法の一部を見直した。

- 1) 一次相談窓口で協力依頼文配布の対象を期日を遡って拡大する。
- 2) 協力者を増やすために「乙訓の障害者福祉を進める連絡会」を通じて、調査に同意する方を見つける。
- 3) 聞き取り調査時にインテークシートを用いたかどうかの確認をして、システム導入前と導入後の比較ができるようにする。

8. 実施した人数      5人      (目標は10人)

9. 聞き取り項目      インタビューシート参照

10. 調査結果と分析・課題

(1) 各ケースの概要

いずれも、母親からの聞き取り

	実施日	年代	性別	一次相談窓口	二次相談窓口	インテークシート
1	2月4日	学齢	男	行政	*****	確認せず
2	2月15日	学齢	女	行政	*****	あり?
3	2月27日	18才以上	男	行政	*****	?
4	3月11日	就学前	男	行政	*****	?
5	3月14日	学齢	男	行政	*****	なし

(2) 事前アンケート集計

◎最初の窓口①の対応について      (4段階評価のいずれにも○印がない項目もあった)

1) 相談支援の進め方についての説明			
よかった 2	どちらかと言えばよかった 2	どちらかと言えば悪かった 1	悪かった
2) 相談支援事業所についての説明			
よかった 2	どちらかと言えばよかった 1	どちらかと言えば悪かった 1	悪かった
3) 聞き取った個人情報(相談内容、概況等)の取り扱い			
安心 2	どちらかと言えば安心 3	どちらかと言えば不安	不安

◎今相談している相談事業所②への紹介等

1) 紹介の方法			
よかった 2	どちらかと言えばよかった 1	どちらかと言えば悪かった	悪かった 1
2) 最初の窓口①から今相談をしている相談支援事業の初回面談までかかった期間			
早かった	どちらかと言えば早かった	どちらかと言えば遅かった	遅かった

3			1
3) 最初の窓口①で聞いていたこと（相談支援事業所についての情報提供など）との一致度			
一致している 1	ほぼ一致している 1	少し一致していない 2	全く一致していない
4) 最初の窓口①で聞き取られた基本的情報（住所、電話番号等）の伝わり方			
繰り返し聞かれることはなかった 4	繰り返し聞かれることが少しあった 1	繰り返し聞かれることが多かった	全て繰り返し聞かれた

◎今相談している相談支援事業所②について

1) 相談したかった内容と相談支援事業所が提供してくれる支援との一致度			
一致している 1	ほぼ一致している 2	少し一致していない	全く一致していない 1
“少し一致していない”と“全く一致していない”の中間 1			
2) 聞き取った個人情報の取り扱い			
安心 1	どちらかと言えば安心 4	どちらかと言えば不安	不安

(3) 結果についての考察・分析・課題に代えて（インタビューの所感）

調査対象者とインタビューとが、ともに家族という立場であり、初対面であってもあまり緊張することなく、たくさんのお話を共感的に聞かせていただいた。調査数が少なくインタビューの専門性もないので、確かなことが言えるわけではないが、聴き取りの中から分かったことや感じたことを記述する。

- 1) 一次相談窓口での相談支援事業所の説明が、事業所の一覧表を見せるだけだったり、選べる事業所の名前だけだったりすることがあったようだ。相談者が選択しやすいように、それぞれの事業所の特色など説明を丁寧にしてほしい。
- 2) 一次相談窓口で、サービス利用の相談であった場合、それが主訴と受け止められたようだが、主訴の裏側に隠れた本当の主訴があるのに、それに気づかれないまま二次相談窓口につながってしまうと、いつまでも主訴が隠れたままになってしまう。インタビューシートを用いる場合には、特に思い込みで陥る危険性があるかもしれない。どこかで本当の主訴に気づいてほしい。  
また同じような意味で、親が高齢や病気がち、性格的に声を上げにくい方へのフォローもしっかりしてほしい。
- 3) 個人情報の取扱いについては、「行政だから」とか「相談支援事業所だから」という理由で信頼を寄せていることがうかがえた。けれど、支援プラン作成やサービス提供のための事業所や関係機関に情報提供することについて、同意を求められたかどうかは定かではなかった。信頼されている行政・相談支援事業所だからこそ、しっかり確認を取ることが

必要であろう。

- 4) 制度の改正により「計画相談」が始まったが、その内容について十分に理解できるだけの情報が行きわたってない。また中には、「計画相談」に大きな期待を持っている利用者もいる。

行政も相談支援事業所も混乱している時期かもしれないが、利用者が期待外れになり裏切られた思いを持つことは、その後の利用意向の喪失につながる。制度の変化は利用者には関係のないことであり、裏切られた思いの責任は、行政や相談支援事業所にあることを知っていただきたい。混乱の時こそ、丁寧な対応、親切な説明をすることが、次の段階をスムーズに進めることにもつながると思う。

- 5) これまで、サービス提供事業所に直接サービス申し込みなどの連絡を取り合っていた親にとって、「計画相談」のメリットは何か（希望する生活に対する援助の提案や、サービス提供事業との連絡調整、個別支援会議の招集など？）を具体的に説明してほしい。

- 6) 利用者にとって年齢的にサービスの対象外であったり、利用できるサービスがない場合に、「自分の事業所でできるサービスがあれば提供します。」という対応や、「計画相談は、まだ先にならないと・・・」という対応が見られた。相談支援事業所は、「計画相談」だけでなく、「基本相談」にも応じることが求められているはずである。

- 7) 相談支援は、利用者と同じ目線での対応が求められる。またサービス全般の情報提示や、相談後の対応等、相談者に今後の見通しが立つよう分かりやすい説明が必要。

- 8) 相談日程にしても、情報提供にしても、連絡があるのを相談者は待っている。あまり長く待たせることのないよう、早めに連絡をしていただきたい。

- 9) 正確さに欠ける情報提供で利用者の不利益があってはならない。正しい情報提供が出来るよう、圏域の事業所同士で情報共有するなどして相談支援の質を圏域全体で上げていただくことを望む。

#### 11. おわりに

インタビューの方法や、中間報告にあたって個人を特定されない工夫などについて、アドバイザーの武田先生から貴重な助言をいただきました。ありがとうございました。

この調査を継続する意味はあると思いますが、専門家ではないため、十分なインタビューが出来なかったことも確かであり、アドバイザーの存在なくしては継続することはできないと感じています。

相談支援事業所が、各々で自己評価を行ったり、第三者評価機構の第三者評価を受けたりすることも良い方法ではないかと思っています。

以上