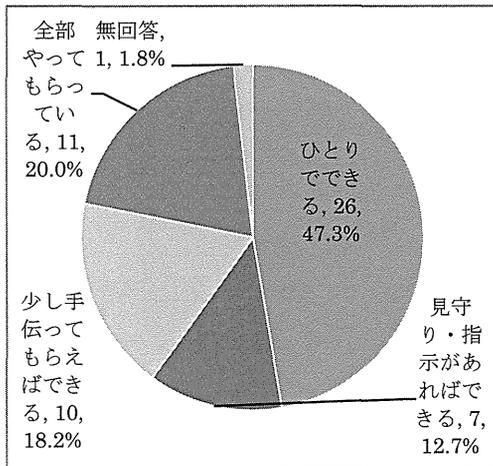
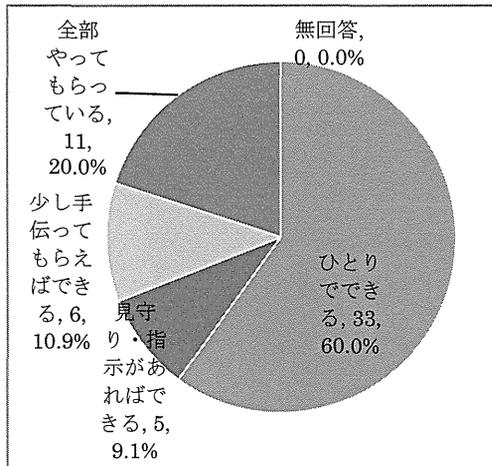


図 1 9 1 交通機関の利用  
(平成 24 年)



(平成 25 年)



x iv 住宅内での移動

住宅内での移動に関して、平成 24 年調査ではひとりのできるが 42 名 (76.4%)、見守り・指示があればできるが 3 名 (5.5%)、少し手伝ってもらえばできるが 7 名 (12.7%)、全部 やって もらっているが 3 名 (5.5%) であった。

一方、平成 25 年調査ではひとりのできるが 42 名 (76.4%)、見守り・指示があればできるが 5 名 (9.1%)、少し手伝ってもらえばできるが 3 名 (5.5%)、全部 やって もらっているが 5 名 (9.1%) であった。

これらのことから、住宅内での移動について平成 24 年と平成 25 年の調査結果を比較すると、少し手伝ってもらえばできるとされる回答が減る傾向にあることがわかった。

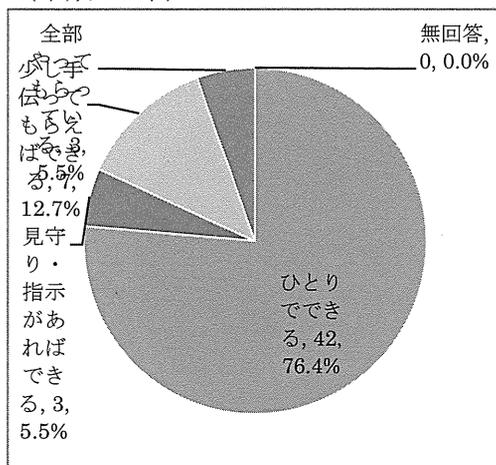
表 1 9 2 住宅内での移動  
(平成 24 年)

	度数	パーセント
ひとりのできる	42	76.4%
見守り・指示があればできる	3	5.5%
少し手伝ってもらえばできる	7	12.7%
全部 やって もらっている	3	5.5%
無回答	0	0.0%
合計	55	100.0%

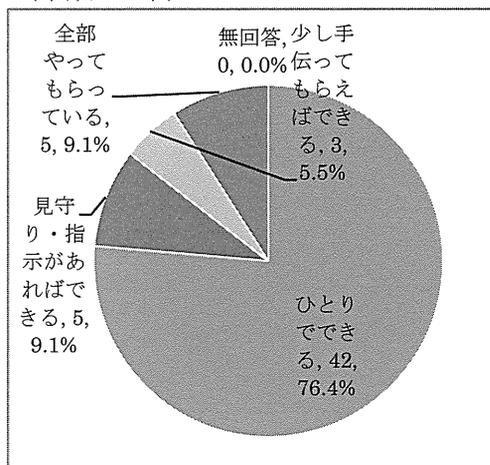
(平成 25 年)

	度数	パーセント
ひとりのできる	42	76.4%
見守り・指示があればできる	5	9.1%
少し手伝ってもらえばできる	3	5.5%
全部 やって もらっている	5	9.1%
無回答	0	0.0%
合計	55	100.0%

図192 住宅内での移動  
(平成24年)



(平成25年)



⑦ 自立した生活

自立した生活について、向上傾向にあった。

x v 自立した生活

自立した生活に関して、平成24年調査ではひとりできるが13名(23.6%)、見守り・指示があればできるが9名(16.4%)、少し手伝ってもらえばできるが19名(34.5%)、できないが13名(23.6%)であった。

一方、平成25年調査ではひとりできるが14名(25.5%)、見守り・指示があればできるが15名(27.3%)、少し手伝ってもらえばできるが12名(21.8%)、できないが14名(25.5%)であった。

これらのことから、自立した生活について平成24年と平成25年の調査結果を比較すると、見守り・指示があればできるとされる回答が増える傾向にあり、少し手伝ってもらえばできるとされる回答が減る傾向にあることがわかった。

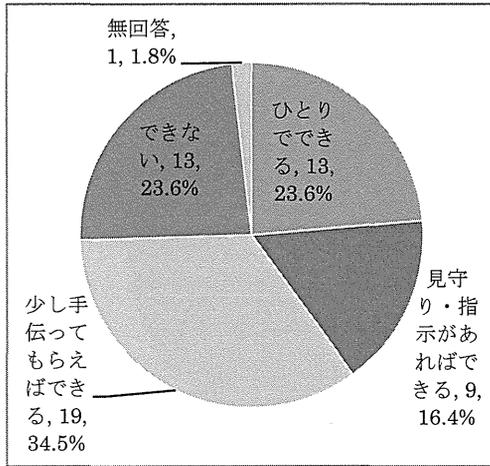
表193 自立した生活  
(平成24年)

	度数	パーセント
ひとりできる	13	23.6%
見守り・指示があればできる	9	16.4%
少し手伝ってもらえばできる	19	34.5%
できない	13	23.6%
無回答	1	1.8%
合計	55	100.0%

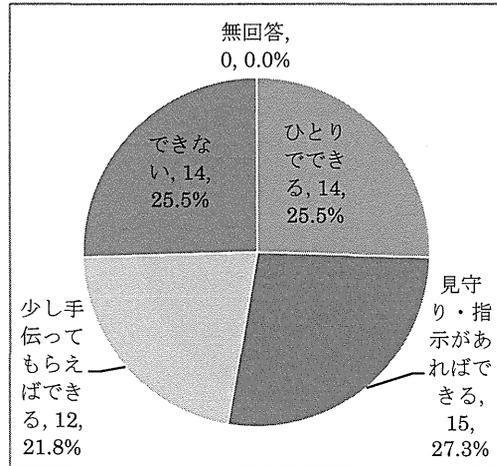
(平成25年)

	度数	パーセント
ひとりできる	14	25.5%
見守り・指示があればできる	15	27.3%
少し手伝ってもらえばできる	12	21.8%
できない	14	25.5%
無回答	0	0.0%
合計	55	100.0%

図193 自立した生活  
(平成24年)



(平成25年)



4) 現在の状況 (検定)

利用者の現在の状況についての変化を検証するために、平成24年と平成25年の調査結果を用いてウィルコクソンの符号付順位和検定を行った。その結果、平成24年と平成25年の調査結果の間に有意差が見られ、交通機関の利用 ( $p < 0.05$ ) について改善が見られる傾向にあることがわかった。

5) 地域で暮らす自信 (単純集計)

地域で暮らす自信について、平成24年と平成25年の調査結果を比較したところ、地域で暮らす自信が向上する傾向がみられることがわかった。

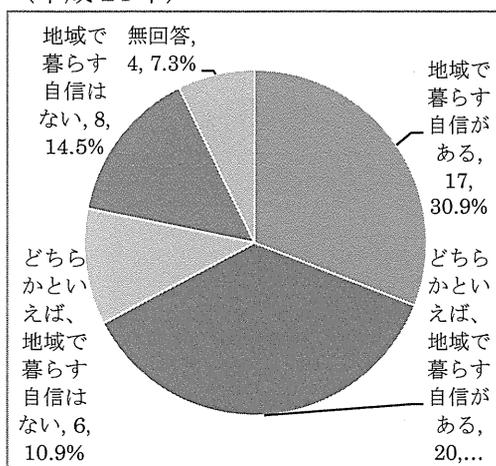
表194 地域で暮らす自信  
(平成24年)

	度数	パーセント
地域で暮らす自信がある	17	30.9%
どちらかといえば、地域で暮らす自信がある	20	36.4%
どちらかといえば、地域で暮らす自信はない	6	10.9%
地域で暮らす自信はない	8	14.5%
無回答	4	7.3%
合計	55	100.0%

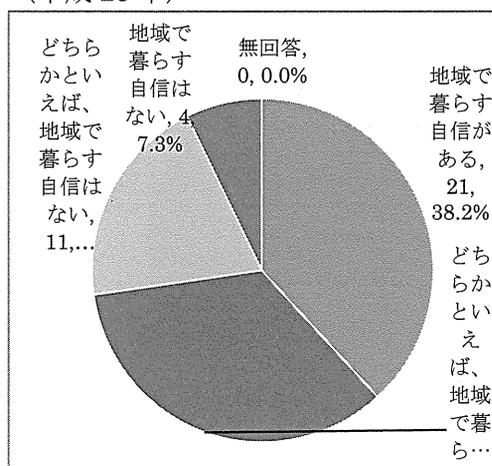
(平成25年)

	度数	パーセント
地域で暮らす自信がある	21	38.2%
どちらかといえば、地域で暮らす自信がある	19	34.5%
どちらかといえば、地域で暮らす自信はない	11	20.0%
地域で暮らす自信はない	4	7.3%
無回答	0	0.0%
合計	55	100.0%

図 1 9 4 地域で暮らす自信  
(平成 24 年)



(平成 25 年)



#### 6) 地域で暮らす自信 (検定)

地域で暮らす自信についての変化を検証するために、平成 24 年と平成 25 年の調査結果を用いてウィルコクソンの符号付順位和検定を行った。その結果、平成 24 年と平成 25 年の調査結果の間に有意差は見られなかった。

#### 7) 施設への入所を考えているか (単純集計)

施設への入所を考えているかについて、平成 24 年と平成 25 年の調査結果を比較したところ、施設への入所を考え始めているという回答が減少する傾向がみられることがわかった。

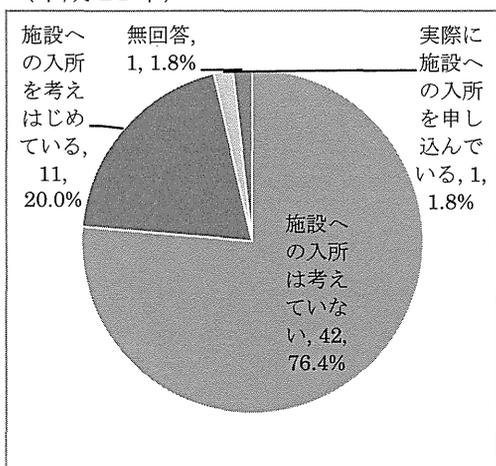
表 1 9 5 施設への入所を考えているか  
(平成 24 年)

	度数	パーセント
施設への入所は考えていない	42	76.4%
施設への入所を考え始めている	11	20.0%
実際に施設への入所を申し込んでいる	1	1.8%
無回答	1	1.8%
合計	55	100.0%

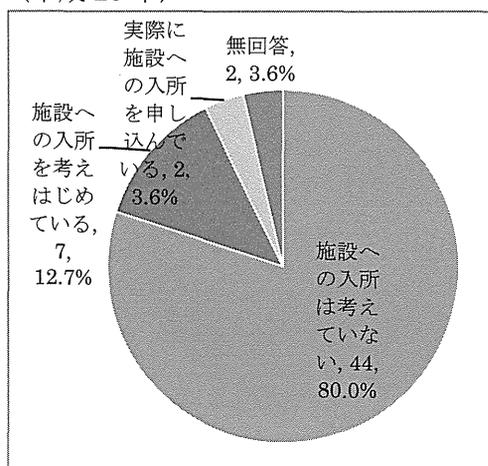
(平成 25 年)

	度数	パーセント
施設への入所は考えていない	44	80.0%
施設への入所を考え始めている	7	12.7%
実際に施設への入所を申し込んでいる	2	3.6%
無回答	2	3.6%
合計	55	100.0%

図 195 施設への入所を考えているか  
(平成 24 年)



(平成 25 年)



#### 8) 施設への入所を考えているか (検定)

施設への入所を考えているかについての変化を検証するために、平成 24 年と平成 25 年の調査結果を用いてウィルコクソンの符号付順位和検定を行った。その結果、平成 24 年と平成 25 年の調査結果の間に有意差は見られなかった。

#### (8) 利用者調査まとめ

利用者本人による記入が全体の 2/3 以上を占め、代理記入の場合は家族が全体の 3/4 以上を占めていた。回答利用者は男性が 2/3 以上を、20 歳代から 50 歳代が 8 割以上をそれぞれ占めていた。

満足度については、話を聞いてもらったり見守りをしてもらったりという直接的な支援と、サービス調整といった間接的な支援で高い満足度が示される傾向にあったが、満足度自体は継時的に見ると全体的に低下していた。現在の状況については、自立していると評価される傾向にあったが、その中でも平成 24 年に比べて向上傾向にあるもの、低下傾向にあるもの、変化がないものがそれぞれ見受けられた。地域で暮らす自信についてはあるとされる回答の割合が高くなっており、継時的に見て向上する傾向が見られた。施設への入所については考えていないとされる割合が最も高くなっており、継時的に見て入所を考え始めているという回答は減少する傾向にあった。

#### 8. 量的調査まとめ

相談支援専門員調査では、調査回答者である相談支援専門員の属性は男女ほぼ半々で 30 歳代と 40 歳代が中心となっており、実務経験は長いものと短いものが混在していた。相談支援専門員以外の資格では社会福祉士など福祉系の資格が多くを占め、雇用形態は常勤で専任が多くを占め、その中には管理者が一定程度含まれていた。

調査対象となる利用者は 20 歳代から 50 歳代までが中心となっており、男性で家族同居の割合が高くなっていった。障害種別は 3 障害でばらけており、身体障害者手帳は 1 級、療育手帳は中軽度、精神保健福祉手帳は 2 級の割合が高くなっていった。障害程度区分は区分 2・3 と区分 6 の割合が高くなっており、現在までの間に大きな変化は見られなかった。相

談支援事業を利用するに至った経路としては来所の割合が高くなっていった。

利用者の満足度については、話を聞いたり見守りをしたりするような直接的な支援と、サービスを調整してもらうというような間接的な支援が必要だとされる傾向にあった。現在の状況については、自立しているとされる項目が多くを占めたが、あまり自立していないとされる項目も見受けられた。評価に影響していると考えられる支援内容については、連携や調整などにおいてその重要性が指摘された。また、状況の変化については大きな変化が見られず、検定においても有意差が見られなかった。評価については、ある程度一致しているとされる傾向にあり、支援が利用者の評価の変化にある程度影響しているとされる傾向にあり、特に心理・精神面や周囲との関係面についてそのような傾向が指摘されたが、継時変化により影響が想定される度合いが低下する傾向にあった。

評価の変化に影響すると考えられる具体的な取り組みとしては、連携、サービスコーディネイト、家族との調整、健康への配慮、状況に応じた対応が行われていることが想定された。相談支援が評価に影響する際の具体的な取り組みとしては、気持ちに寄り添う、連携、サービスコーディネイト、家族との関係調整、健康面への対応、状況に応じた対応が行われていることが想定された。地域で暮らす力については、地域で暮らす力があり、継時的にも若干の向上が見られ、施設入所は考えていないとされる傾向にあった。現在利用しているサービスについては、ある程度利用頻度があるものと全く利用されていないものに2分される傾向にあり、継時的に見ると増加が見られる傾向にあるものもあった。

一方、利用者調査では、利用者本人による記入が全体の2/3以上を占め、代理記入の場合は家族が全体の3/4以上を占めていた。回答利用者は男性が2/3以上を、20歳代から50歳代が8割以上をそれぞれ占めていた。

満足度については、話を聞いてもらったり見守りをしてもらったりという直接的な支援と、サービス調整といった間接的な支援で高い満足度が示される傾向にあったが、満足度自体は継時的に見ると全体的に低下していた。現在の状況については、自立していると評価される傾向にあったが、その中でも平成24年に比べて向上傾向にあるもの、低下傾向にあるもの、変化がないものがそれぞれ見受けられた。地域で暮らす自信についてはあるとされる回答の割合が高くなっており、継時的に見て向上する傾向が見られた。施設への入所については考えていないとされる割合が最も高くなっており、継時的に見て入所を考へ始めているという回答は減少する傾向にあった。

(筑波大学助教・森地徹)

### Ⅲ. 質的調査

#### 1. 調査対象

本調査では障害者ケアマネジメントにおける利用者の変化の要因を探るべく、平成24年より調査協力を受けている関東2か所の相談支援専門員協会のうち1か所を対象とし、平成24年の調査において上限として設定した3名の利用者についてすべての項目において回答を得た相談支援専門員6名を調査対象者とした。そして、それぞれの相談支援専門員の利用者3名、計18名を調査対象とした。具体的な属性は以下の通りである。

表 1 9 6 調査対象

ID	年齢	性別	利用開始	居住形態	手帳等級	区分	障害種別	区分変化	相談経路
1	39歳	女性	2012年4月	家族同居	精神2級	2	精神障害	なし	訪問
2	34歳	男性	2012年4月	家族同居	精神2級	3	精神障害	なし	訪問
3	31歳	男性	2012年12月	家族同居	精神2級	不明	精神障害	なし	訪問
4	18歳	男性	2011年10月	家族同居	療育C	4	知的障害	なし	その他
5	23歳	男性	2012年2月	独居	療育B	4	知的障害、精神障害	なし	その他
6	42歳	男性	2011年11月	独居	療育B	4	知的障害、精神障害	あり	その他
7	8歳	男性	2011年2月	家族同居	療育C	不明	知的障害、発達障害	なし	来所
8	21歳	男性	2010年10月	家族同居	療育A	4	知的障害、発達障害	あり	その他
9	20歳	男性	2012年2月	家族同居	療育A	6	知的障害、発達障害	なし	その他
10	48歳	男性	2012年5月	家族同居	精神3級	不明	不明	なし	電話など
11	43歳	女性	2012年8月	家族同居	精神2級	不明	発達障害	なし	電話など
12	52歳	男性	2011年12月	家族同居	精神3級	不明	精神障害	なし	来所
13	27歳	男性	2011年2月	独居	療育B	不明	知的障害	なし	訪問
14	32歳	女性	2011年2月	家族同居	身体1級、療育A	6	視覚障害、肢体不自由、知的障害	なし	来所
15	27歳	男性	2010年11月	家族同居	療育C	不明	知的障害、発達障害	なし	来所
16	58歳	女性	2012年4月	家族同居	精神2級	2	精神障害	なし	電話など
17	28歳	女性	2012年8月	家族同居	精神2級	3	精神障害	なし	訪問
18	54歳	女性	2011年12月	家族同居	精神2級	3	精神障害	なし	電話など

## 2. 調査方法

本調査はインタビューガイドを用いた半構造化面接により実施した。その際に用いたインタビューガイドは平成 24 年調査の結果を踏まえて、利用者の変化の要因として想定される 6 項目から作成した。

そして作成したインタビューガイドを用いて 6 名の相談支援専門員に対してそれぞれ概ね 90 分の聞き取り調査を実施した。なお、調査の際には同意を得た上でインタビュー内容を IC レコーダーを用いて記録し、その記録をもとに逐語記録を作成した上で分析を行った。その際、初年度調査よりその必要性が指摘されている利用者の心理・精神面に着目して分析を行った。分析に際しては利用者の心理・精神面の変化に関連するものを抽出し、それぞれコーディングを行った上で分類を行った。

## 3. 調査項目

本調査の調査項目は、相談支援専門員の関わりによる利用者の変化の要因として想定される 6 項目からなる。なお、この 6 項目については以下の通りである。

- ① 相談支援の利用によりどのような変化が生じましたか？
- ② 相談支援の利用により変化が生じる場合、それはどのような要因によると考えられますか？
- ③ 相談支援において意図的に変化を生み出そうとする場合、具体的にどのような事柄に関してどのようなことを意識して関わっていますか？
- ④ 直接的な相談支援以外で変化が生じる場合、具体的にどのような場面で変化が生じ、それはどのような要因によるものだと考えられますか？
- ⑤ 相談支援におけるフォーマルサービス（制度化されたサービス）の活用において、具体的にどのようなサービスがどのような変化をもたらすと考えられますか？

- ⑥ 相談支援におけるインフォーマルサービス（制度化されていないサービス）の活用において、具体的にどのようなサービスがどのような変化をもたらすと考えられますか？

#### 4. 調査の進め方

本調査は、障害者ケアマネジメント領域に精通した4名の研究者及び実践者を調査者とし、前述の相談支援専門員6名に対してインタビュー調査を実施した。なお、インタビュー調査の際には前述のインタビューガイドを用いて実施した。

具体的な調査の手順としては、調査者が2名1組となり、それぞれの対象者に対してインタビュー調査を行うこととした。その際、インタビューは2名のうちの1名が進め、残りの1名は補足質問を行う形式とした。なお、調査は平成25年11月から12月にかけて実施した。

#### 5. 倫理的配慮

本調査においては、調査対象である相談支援専門員それぞれに対して調査の趣旨が記された調査依頼書を発送し、調査協力が得られる場合にのみ調査を実施した。調査に際しては調査の趣旨を再度口頭で説明し、同意が得られる場合において、承諾書と同意書を取り交わして調査を実施した。なお、本調査は筑波大学人間系倫理委員会の研究倫理審査を経た上で実施している。

#### 6. 調査結果

##### (1) 相談支援の利用により利用者によりどのような変化が生じたか

相談支援の利用により利用者によりどのような変化が生じたかについて、状態の安定、気持ちの変化、環境の変化がそれぞれ指摘された。

##### 1) 状態の安定

相談支援を受けることによって生活の安定が図れていると思います。で、困ったときに相談するというところで、そういう関係性ができているので、そういう意味では極端に具合が悪くなるとか、そういうことは防げてるかなと思います。(39歳・女性・精神障害・ID 1)

最初の頃は毎週というか、毎日じゃない、週何回も家族とご本人さんのトラブルが生じてたんですけども、だんだんそれが減ってきて、1年近くになった頃からはもう月に1、2度とか、2、3度とかいうことで、頻回に混乱が生じるってことはなくなりました。(39歳・女性・精神障害・ID 1)

それはたぶんそういう反応（ヒステリー発作）を起こしたときに「ほんとはこういうこと困ってたんじゃないか」とか、あるいは、「こういうことを伝えたかったんじゃないか」ということの対話を私と彼の中でできるようになったので、分かってもらった感はあるんじゃないかなと。(34歳・男性・精神障害・ID 2)

相談支援ということができたことで、それは生活に、生活上の何か困り事があれば相談で

きるようになったと。相談する力をつけることができたということで、結構この人も1年以上の間いろいろな困り事が、ご本人の中での困り事が生じてるんですが、その都度相談をすることで混乱せず、混乱が大きな混乱にならずに生活することができた。(31歳・男性・精神障害・ID 3)

計画を立てたりとかモニタリングをとという機会ですらみんなで場を共有に持ったりとか、必要な連絡はうちのほうから必要などころにも返すようなことをしていることで、支援機関がご本人さんの生活状況を同じような目線、同じような方向性で見るという態勢はできましたかね。それによってご本人さんも、迷うこととか不安定さが出る回数というのも減ってきた。(58歳・女性・精神障害・ID 16)

## 2) 気持ちの変化

何か自分で悩んだりとか迷ってたときとかに、誰かに相談したりすることで自分の意思がはっきり決まってくるんだなっていうのを実感されたところがある方なんじゃないかなと思いますね。(48歳・男性・精神障害・ID 10)

何か自分がほんとに一生懸命やってるとか、取り組んでることについて見てくれてる人がいるんだなっていうのを少しずつ分かってきたんじゃないかなと思いますね。(43歳・女性・発達障害・ID 11)

ほんとにそれまではお金の使い方も全くできなかったし、好きなものがあれば好きなだけ買うっていうようなところだったんだけど、入ってくるお金と出るお金の仕組みだったりとか、そういうことを一つ一つ本人に話して、で、こういうふうな形でやっていこうねってことをあらためて本人に「これは生活で使うお金だよ。これは娯楽費みたいな感じだよ」とかっていうことでちゃんと分けてあげて、それが本人に「あ、1カ月使えたんだ」っていうところの自信が付いてきたら、次のときからはある程度また「こういうふうなものを買いたいんだけど、こういうのはどうしたらいいか」っていうようなことを相談してくるようになった。(23歳・男性・知的障害、精神障害・ID 5)

## 3) 環境の変化

要は本人の応援をする人間が増えたというかっていうところ。それによって本人も相談先が、要はこれまでだとお母さんだったりっていうほんとに限定されてた相談先が、幾つかの先に相談できるようになったっていうことですかね。(18歳・男性・知的障害・ID 4)

そこで間に入って行くことで、「あ、そういうことだったんだね。お母さんが言いたかったのは」とか、「あ、そういうことでつらい思いしてたんだね」ってことが明らかになっていて、で、みんながやはりお母さんにかかる言葉がやっぱり柔らかくなっていったりしていくってことが出てきて、お母さんも少し本人を受け止める余裕が出てきたという変化があって、その変化があると本人も少しお母さんに、それまでは結構攻撃的な言葉だったのが甘えたりとか、そういうようなことも出てきて、親子の関係が少し改善をしてきた。(8歳・男性・知的障害、発達障害・ID 7)

本人の母も、こうやって相談ができる人がいるんだ、定期的に考えてくれる人がいるんだってことが分かったりとかしたっていうところは、お二人の安心材料にはだんだん時間を

かけながらなっつたんだと思いますね。(54歳・女性・精神障害・ID 18)

## (2) 相談支援の利用により生じる変化の要因

相談支援の利用により生じる変化の要因として、利用者によるものと支援者によるものが指摘され、利用者によるものは話す、自ら気づく、納得する、目標設定、安心感が、支援者によるものは聞く、環境調整、状態把握がそれぞれ指摘された

### 1) 利用者によるもの

#### ① 話す

自分が困っていることを分かってもらって、で、話すことによって安心、安心というか、安心をしていただいて、分かってもらった、分かってもらえた感ですよ。それはこの人にとってはとても必要な気がします。で、分かってもらえないと思ってしまうんで、心因反応起こしてたんだ、起こしやすかったんだろうと思うので、分かってもらえることによって多少は落ち着き、すぐにそこで解決できなくても、また相談すればいいということですよ。(34歳・男性・精神障害・ID 2)

#### ② 自ら気づく

「こことこの部分は結局は今もやってもらってるし、これからもひよっとしたらやってもらわなきゃいけないよね」という話し合いの中で、本人から「じゃ、ここで生活したほうが自分にとって安定して生活ができるんだ」ということが、本人が分かったんですよ。だから、本人自ら結果的には希望して、ここで生活するっていうことを選んでいったっていう感じですね。(42歳・男性・知的障害、発達障害・ID 6)

#### ③ 納得する

自分、ご本人が納得するということかな。何か支援者から話を聞くとか、仲間から話を聞いて、「あ、そういうことなんだ。それだったら、自分はこうかな」とかっていうふうにご本人自身が納得するとか、体験して行って、「これだったら」というふうにご自身が思えるということが次のステップに進むきっかけになったりとかするので、そんな感じですかね。(48歳・男性・精神障害・ID 10)

#### ④ 目標設定

姉ちゃんのごことはお姉ちゃんに任せておいて、この人は自分のことをまずやろうということをご共通、みんなでそういうふうにご話ができたということで、「そうだ。そうだよね」とって、「自分がせっかくB型(就労移行支援B型)でやろうとして頑張ろうとしてるんだから、まずは自分のことやれば大丈夫だよ」というような安心した生活、何ていうか、自分の目標設定ができた。(31歳・男性・精神障害・ID 3)

## ⑤ 安心感

少なくとも、自分に相談する人がいるって認識は持ってくれてると思います。もともとはお母さんだけだったと思うんですけど、たぶんお母さんだけに相談するっていう状況の中では、きっとどう本人が頑張ろうと思っても動けない状況、本人だけの力で動きだすのはたぶん難しい人、誰かがレールを作らなければ、本人でレールを考えて進むことはできない人だと思うので、やっぱそれをタイミングを見て、こちらはやらなければならないんだらうなと思ってるのと、本人としては自分のことを相談できる人がいるっていうのは安心感につながっているかなとは思いますが。(27歳・男性・知的障害、発達障害・ID 15)

### 2) 支援者によるもの

#### ① 聞く

ともかくご本人が感じてることだけは事実なので、それはじっくり聞くようにしてますね。それは受け止めるようにしてます。で、今起きてる、ここで起きてることに關してのことであれば、「そのことに関しては、こうだと思いますよ」とか、「こういった事実があったと思いますよ」というふうに伝えることはしてますけれども。(43歳・女性・発達障害・ID 11)

#### ② 環境調整

環境を整えることによって本人の生活の変化や周りの関わりが変化していければ、おのずと本人は変化していくだろうという関わりを持っています。(27歳・男性・知的障害・ID 13)

今回ののは、もう完全に周りとの対立構造があったものが、支援する、応援してくれ、ちゃんと受け止めてくれる場所なんだよっていうことにみんながメッセージも出し始め、変わっていったので、それが一番の要因だと思います。で、それまでは、何かお母さんがコーディネート全部やっていた。やっぱりお母さんにその能力はないし、そこを肩代わりをしてあげたことで、そこはうまく行ったんじゃないかなと思います。やればやるほどあつれきが生まれていったという状況があったので。(8歳・男性・知的障害、発達障害・ID 7)

この方はかなり手厚くサービスを入れて、本人と家族っていう生活を少し家一緒だけど、別にするっていうことを目指してたので、おじいちゃん、おばあちゃんにもあまり声かけしないようにってこと、お母さん通じてだけと言ってもらったりとか、で、支援者が入っていると、おじいちゃん、おばあちゃんも遠慮して下りてこないの、そうすると、逆に本人にとってはいい環境ができて。で、もう結構はやい時間に寝ちゃうので、支援者が帰るともう寝ちゃって、あんまりおじいちゃん、おばあちゃんと関わらなくて済むみたいな状況があったかな。(21歳・男性・知的障害、発達障害・ID 8)

#### ③ 状態把握

そういったところを相談支援が入って、いろんな機関がこういうふうなときに本人から電話もらって、こういうふうに関消してるとか、そのときに家族の状況がこうであるとか、

それぞれが断片的に知ってる情報がだんだん共有化、統合化されてくことで、対象者の本人の調子が悪くなる原因は毎回こんなところにありそうとか、こういうようなところは、でも、本人は安定したときはできるんだとかって言うことがよりはっきり分かってきた。それが支援機関が共有できたこと。あとは、最近ではご本人さんもそれが同じように理解ができるようになってきた。ですね。(58歳・女性・精神障害・ID 16)

### (3) 相談支援において意図的な変化を生み出す際に意識していること

相談支援において意図的な変化を生み出す際に意識していることとして、傾聴、エンパワメント、対話、環境調整、家族支援が指摘された。

#### 1) 傾聴

それをずっと希望を聞いていく中でご本人自身が「今回はステップアップじゃなくて継続だと思うんですよ」といった発言をするようになりましたので、それを支持するといったこと、あえてその辺は意図的に考えているところです。当たり前といえば、当たり前です。何か生み出そうという、そんなに生み出そうというのはいないですね。お話はよく聞かせてもらおうと。(31歳・男性・精神障害・ID 3)

そうだな。この方の場合は、そうですね。当初はすごく不安が強かったんですよ。なので、ご本人が不安なときには、じっくり話を聞くっていうことに徹してましたね。で、途中からご本人自身には、ご本人が納得すれば自分自身が答えを導き出せるっていうふうを感じたので、それからは何ていうのかな、それからは話を聞くっていうことを中心に、きつこうやって聞いていってあげれば、ご自身で答えが出てくるんだらうなって思ってたので、話を聞くようにしてました。だから、おんなじ聞くでも、最初と最後のほうじゃ意味が違ったかもしれないですね。(48歳・男性・精神障害・ID 10)

半分は趣味の話をはんと普通に普通、ただ聞いています。で、それをすることで、本人がここに来たいと思っていただけるのと、とってもそこで満足感を得ていただけているんですね。で、こういう話を聞いてくれる人がいるっていう。今友達もない状況ですので、そういう関係性があるっていうのは、本人の不安を取り除くことに一つと、あとは関係性というところと。(27歳・男性・知的障害、発達障害・ID 15)

#### 2) エンパワメント

やっぱしこの方にはすごくできることとか、他の人にない魅力みたいなのがすごくあると思うので、その点を強調しつつ「これができるのに、これができないわけじゃない？」みたいな持ち上げとくみたいな。(笑) ちょっと言い方、変ですけども、この人のこと信じてるわけですよ。私としては。この人のことをほんとに何ていうか、できると思うし、なので、信じてる気持ちを伝えるという力業です。何かもう相談支援じゃないかもしれないけど。(笑) (43歳・女性・発達障害・ID 11)

この方は、でも、この方の場合もすごく力がおありの方だし、ほんとに何か人間的に魅力的な方なんですよ。ほんとにいろんな仕事をされてきたっていうこと自体も、もうほんととそうですし、趣味もいろいろあったりして魅力的な方なんです。それで、この方はほん

とにいろいろなお力をお持ちなので、そこにまず焦点を当てていくっていう作業をしていて、その後に、さっきの方と似たようなもんですけれども、ちょっと課題について取り上げることで、最近は割と率直にご本人の気持ちを言ってもらえるようになった面がありますかね。(52歳・男性・精神障害・ID 12)

### 3) 対話

仕事をしていくとか、そういったところを少し強化していきたいなと思ったところで、本人に「全部をやれ」って言うてもたぶん無理だし、本人もそれは分かってるんで、「生活の部分のサポートはケアホームでもらうから、ここは別に自分でやることないんだからいいよね。だったら、こっちのほうをちょっと頑張ろうよ」ということを本人と話していくことでっていった感じですね。(42歳・男性・知的障害、精神障害・ID 6)

### 4) 環境調整

でも、割と関わりの初期の状況から、特に服薬なんか最初のほうにだけど、結構本人自身のネックだったというか、衝動的な部分も、そういうのもすぐ治まったので、そこは環境をうまく設定すれば、いい方向に行くんじゃないかなというのは関係者としてもその点には入ってたかと思う。(18歳・男性・知的障害・ID 4)

最初は在宅支援だけだったんですけど、おうちにいるとやっぱり考え事もしちゃうし、で、本人に話を聞くと「友達が欲しい」とか、「話をもっとしたい」とかっていうのがあったので、ご本人が外出ができるような場所とか機会を1週間の生活の中に作っていきこうっていう話をしたときはありましたね。(58歳・女性・精神障害・ID 16)

### 5) 家族支援

この方については、ご本人支援と並行してご家族も混乱しやすいご家族なので、ご本人とご家族が相互にあまり良くない作用を起こすということなので、ご本人さんだけの支援をしていても結構うまく行かない面があって、それは刺激し合っちゃうわけなので、片方が刺激しないようにしたところで、お母さんがそれをまた一緒になって混乱してしまうってことがあるので、お母さんの相談も並行してやらせていただいたと。その辺は、意識はしていました。(39歳・女性・精神障害・ID 1)

電話で話して、「そのことを自分でも言っってもらえけれども、今こういう状態だっていうことを僕から奥さんのほうに報告していいですか」って言って、「お願いします」って形を結構取ってます。(34歳・男性・精神障害・ID 2)

明らかに本人も行動はいろいろあるけど、原因はお母さんだっていうのはもう明白だったんですね。お父さんとの関係は全然いいし、だから、やっぱりお母さんをどう受け止めていかってことで、きっと本人もだいぶ変わってくるだろうなっていうふうに見立てていたんで、そういうお母さんへのアプローチ、むしろ押さないというか、「大丈夫だよ。それでいいんだよ」っていうんで、「お母さん、今までやって大変だったところはこっちでやるからね」っていうような、とにかく「あなたの支援者なんだから」っていうことですね。アドバイスをする立場じゃなくて支援をする側だからねっていうようなことはたぶんたし

か意図的にやっていたと思います。(8歳・男性・知的障害・ID 7)

#### (4) 相談支援以外により生じる変化の要因

相談支援以外により生じる変化の要因として、フォーマルサポートでは居宅介護、通所施設、医療が、インフォーマルサポートでは仲間、家族、近隣住民がそれぞれ指摘された。

##### 1) フォーマルサポート

###### ① 居宅介護

居宅介護のサービスを使っていますので、週2日居宅介護の人が来るということがかなり生活のメリハリを付けると。そして、そこでコミュニケーションを取り、日常生活の支援をしてもらうといったことによる安定は図れたと思っています。(39歳・女性・精神障害・ID 1)

この人もヘルパーさんが入ってますんで、居宅介護のヘルパーさんとの関係性というか、サポートによって生活のメリハリと、あとは自分ができることが増えていくと。で、ヘルパーさんのほうにも、彼に役割を持たしてくださいと。なるべく一緒にやってください。奥さんがやりたがってしまっても、彼とやるものについて作ってあげてほしいと。それは、それでやれることが増えた自信は大きいと思います。(34歳・男性・精神障害・ID 2)

###### ② 通所施設

結構いろんなことを率直に言い過ぎちゃうところもあるんだけど、逆にそこがメンバーに信頼される要因にもなってるようで、何か自分が必要とされてるとか、ここで活動しててもいいんだなっていうふうに思える場所になったっていうのが、すごく今までの悲しい記憶はあるにはあるにしても、肯定的に自分の存在を感じられるきっかけにはなってるのかなと思いますね。(43歳・女性・発達障害・ID 11)

やっぱり一番は安心感かなと思います。就労継続Bでほんとに通ってるわけではないんですけど、通えないんですけれども、ただ、本人は一度も「辞めたい」とは言ったことがなくて、ほんとは行きたいと。ただ、行けないというところみたいなんですね。で、やっぱり内職とはいえ、家で仕事をする、仕事をしているということと作業所に契約をしている所属感というんでしょうかね。そういったもの、やっぱりとても本人にとっては大きいんじゃないかなと思ってます。それがなく、ただ家でずっといるという生活だと、たぶんもっと不安が増長されていったんだろうと思うんですけれども、やっぱりずっと関わり続けていて所属していると。で、いつでも通えるんだと。本人は通わないけれども、通える場所があるってこと自体は、とても本人にとっての安心感にはなってるんじゃないかなと思います。(27歳・男性・知的障害・ID 13)

###### ③ 医療

薬ですね。一番は。一番は薬。で、薬というか、適切な医療を受けられたということが一つ。(20歳・男性・知的障害、発達障害・ID 9)

## 2) インフォーマルサポート

### ① 仲間

この方の場合は、結構仲間の一言とかが大きかったみたいでしたね。仲間と何か活動して何げない時間を過ごすこととか、働いた経験がある人が「仕事ってこういうもんだよね」って言ったときに、「ああ、そうなんだ」ってすんなり納得したりとか、何かそういう当事者である仲間の言葉とかに結構影響受けてたのかなって印象ですね。(48歳・男性・精神障害・ID 10)

この方もやっぱり仲間の存在とスタッフの肯定的なフィードバックですかね。それがすごく大きいみたいですね。同じ環境で活動してる仲間と愚痴を言い合ったりとかすることとか、他のメンバーさんに何か教えてあげるとか、声かけてあげるとか、声かけてもらうとか、そういうことと、あとはスタッフ、日常的に一緒にいるスタッフがご本人のいい点について、ご本人に返していつてあげてるってことが大きいのかなと思いますね。(52歳・男性・精神障害・ID 12)

多少本人自身の関わりとして、僕らが入る前に精神障害のほうの支援を受けてた部分が実はあって、そっちとの仲間だったりっていうのが多少影響してる部分はひよっとしたらあるかなって。1人暮らしをしていくところでは、そっちとの関係があって、あの人がああいう生活してるから自分でもできるんじゃないかっていうようなところがあったみたいなんですよね。だから、それは多少つながってはいるんで。(42歳・男性・知的障害、精神障害・ID 6)

友達とかは、もうそもそも結構声をかけて、暴れん坊なんだけど、何だかんだ声をかけて遊んでいたりとか、暴力が出てても、それが収まれば、「じゃ、一緒に遊ぼう」みたいな感じになってたりとか、結構受け止めがよくて、で、学校自身もすごくほんとに学校ぐるみで校長先生を頂点にほんとに支える態勢ができたんで、その部分はある限りこちらとしても関わらなくて、様子を聞かせてもらったり、見せてもらったりするぐらいでした。(8歳・男性・知的障害、発達障害・ID 7)

### ② 家族

結婚されたので、ご主人との関係性というか、最初は同棲だったんですが、今年の4月に入籍をしましたので、1年間実績を作って入籍できたということでの満足感、満足感ってのも変ですけども、安心感というかね、そういうのはあったと思います。(39歳・女性・精神障害・ID 1)

完全に家族だと思います。ご家族の状況やご家族の関係性は、もう相談支援なんかよりもよっぽど大きい影響を与えていると思います。一つあったのが、普段お父さんあんまり関わらないで、結構厳しい方みたいなんですけども、一度本人がもうお父さんの厳しさに反発して、お父さんがたぶん本人をだいぶ説教したみたいなんですよ。で、本人はもう反抗して、壁に穴を開けるようなパンチをやったというようなけんかをしています。でも、その次の日にはこちらに連絡をして、「何とか今の状況を変えたいんです」って連絡をしてくれているんです。やっぱりその場ではお父さんには反抗はするけれども、で、壁に殴ったり

ということはしますけど、そういうことによって次に進もうという気はわいてきている。いわゆるそれがお父さんの役割としてちゃんとしていただけているのかなと思ってます。(27歳・男性・知的障害、発達障害・ID 15)

兄と離れて、それぞれがそれぞれのことをする時間を持つっていうのは、本人にとっても良かった点かな、いい影響があったかなというふうに思いますね。(58歳・女性・精神障害・ID 16)

### ③ 近隣住民

そうですね。会社のキーパーソンの人もいるし、今ではやっぱりあれですね、ケアホームの周りの近所の人だったりとか、結構近所もケアホームとの仲っていうか、関係性はいいんで、そういったところで少し見守りしてもらったりとか、そういうのはできるようなところですね。(23歳・男性・知的障害、精神障害・ID 5)

## (5) 相談支援におけるフォーマルサービスの活用における変化

相談支援におけるフォーマルサービスの活用における変化について、利用者の変化では役割が増える、自信が増す、安心感を持つ、穏やかに過ごせるが、利用者以外の変化では家族の安定がそれぞれ指摘された。

### 1) 利用者の変化

#### ① 役割が増える

フォーマルサービスを使うことによって、自分の生活、家庭内での役割が増えていく。ヘルパーを使うことによって、より自分の役、自分ができることが増えていくんで、結果として家庭内での役割が増えると。サポートしてもらってるんだけど、結果としては役割が増えるみたいな効果は出てるかなと。で、それは、また相談支援もサービスもそうなんだけれども、彼ができることはみんな認めてくれるわけですね。で、認められることによって、自分のできることが増えて、より意欲的に役割をこなしていくと、ことはあると思います。(34歳・男性・精神障害・ID 2)

#### ② 自信が増す

今回は自分のペースで(就労継続支援 B 型に)行けて、それを継続できていることと、そのスタッフの人との関係がうまく行き、利用者同士でも話せる人ができたということは、大きな自信になってると思います。(31歳・男性・精神障害・ID 3)

#### ③ 安心感を持つ

この方の場合、ものすごく安心感を持てるようになったみたいでしたね。自分の居場所っていうか、物理的にもほんとに居場所があるわけですよ。決まった時間と決まった曜日には。(48歳・男性・精神障害・ID 10)

#### ④ 穏やかに過ごせる

やっぱりヘルパーのサービスが入って、もうおんなじ一定の支援がおんなじ時間ってパターンのようにこの方には提供されて、その言葉の雨あられが投げかけられない穏やかな時間というのが準備ができたので、それも本人が穏やかに過ごせる一つの要因だったかなっていうふうに思います。(21歳・男性・知的障害、発達障害・ID 8)

### 2) 利用者以外の変化

#### ① 家族の安定

移動支援の他にショートステイも使って、それこそ単独型ショートSを使ったんですけど、本人が初めはすごく嫌がったんだけど、やっぱりそこにいるスタッフが若いので、そこのお兄さんたちと一緒に遊んだりっていうのが楽しいから、たまに泊まりに行くのはオッケーになって、で、その間お母さんも少しリフレッシュすることができるように、本人と離れる時間が定期的に取りれるようになったので、そこで少しリフレッシュして、また気持ちが落ち着くってことができたかな。(8歳・男性・知的障害・ID 7)

本人についていうより、やっぱりこれぐらいの年齢だと、どちらかというと、ほんとにファミリーサポートというか、家族支援で、やっぱり本人が移動支援でやってる間、お兄ちゃんのことをお父さんが見れる、お兄ちゃんのことをお母さんが関わるとか、やっぱりそういうことで、やっぱりそこがまたうまく行くから、みんな家族も本人に対しての何だろ、対応に少し我慢、我慢は必要だと思うんだけど、我慢ができたりとか、柔らかい言葉がけがすることができたりとか、やっぱり本人に直接っていうよりはそういう間接的な影響のほうが大きいんじゃないかなっていうふうに思います。(8歳・男性・知的障害、発達障害・ID 7)

### (6) 相談支援におけるインフォーマルサービスの活用における変化

相談支援におけるインフォーマルサービスの活用における変化について、状態の安定、生活のメリハリ、生活の広がり、気持ちのはげ口、気分転換、生活の張りが指摘された。

#### 1) 状態の安定

弟さんも関わっていく上で、ときどきひげそったりとか、関係性は前ほど悪くはないですけど、良くはないんですけど、来るといろいろやったりというと、やっぱり複数の方が関わるといことはおっきいかなと思ってます。やっぱりお母さんだけで関わるんじゃなくて、やっぱり作業所の方も関わるし、弟さんも来てくれるし、ときどき、前はお父さんは関わってくれてたり、で、自分がときどき訪問したりっていう、やっぱり複数の関わり、ちょっとやっぱり線が増えたりすることによって丸くなっていくかなという気はしていますし、それがたぶん一番主に関わってるお母さんの支えにもなっているかなというふうに思ってます。(27歳・男性・知的障害・ID 13)

やっぱり本人そういう嫌がらせ行為みたいなのが頻発してたので、やっぱり周りからも、他の利用者さんからも「やめてよ」とか、「嫌だ」とかっていう声かけばかりだったのが、

最近はそういうこともないので、お茶こうやって渡したりとか、役割としてするので、何かそのあたりではたぶん「ありがとう」とか、そういう言葉がけも出てきて、少し関わりとして改善されて、それは本人がちゃんと受け止められてるかどうかというのは分からないんですけど、前みたいなそういう攻撃的な言葉がけが減ってるっていうのは、もしかしたら変化をもたらしてるかもしれないけど、それはもう推測なので、定かじゃないです。  
(20歳・男性・知的障害、発達障害・ID 9)

## 2) 生活のメリハリ

そういうこともあった中で、しかし、外の刺激も得ていきたいという希望もだんだん出てきたので、出ていく中では社会経験もそれほどないので、とにかくまず買い物をするとかですね。スーパーに行くとか、それからショッピングセンターに行くとかっていうことが日課に、日課というか、週間計画の中に入ってきたということは生活にメリハリを作ることになったんじゃないかなと思います。(39歳・女性・精神障害・ID 1)

## 3) 生活の広がり

散歩に行くとか、散歩に行ってお店に行くとか。それから、ショッピングセンターに行くということが、生活の幅を広げてると思います。(34歳・男性・精神障害・ID 2)

## 4) 気持ちのはけ口

あとはご家族の存在もこの方、おっきいですかね。何ていうのかな、お母さん、家族の中にも発達障害の人が結構いて。というか、私からすると、みんなそうだと思うんですけども、で、結構しっちゃかめっちゃかっていうか、なときもあるし、ご本人自身も幼少期からの流れの中で葛藤、両親それぞれに葛藤を感じてる部分もありますけれども、やっぱり何か行き詰まったときとか、気持ちのはけ口を持ちたいと思うときには結構お母さんにお話を聞いてもらうっていうこともすごく多いようで、お母さんの一言でご本人の気持ちが固まるとか、そういうときも多いので、この方にとってはおっきいかなと思いますね。  
(43歳・女性・発達障害・ID 11)

## 5) 気分転換

この方の場合は、やっぱりご友人と休日に会うとか、連絡を取ってお話をするっていうこととか、すごく有効にお休みを使っているんで、そこで気分転換できたり(52歳・男性・精神障害・ID 12)

## 6) 生活の張り

変化かどうか分かんないんですが、本人と同じような障害を持った方のお母さん同士と一緒にボーリング行って、いわゆるお母さん2人と利用者2人でボーリング行ってっていうのは本人も楽しみにして「今度いつ行く」とか、「何とかちゃんと会いたいね」とかって話はしょっちゅうしているのと、お母さん週に何回も公共機関のプールがあるんですけど、地活があるとこと同じ場所にあるんですけども、そのプールに週何回も行って、いわゆるおじいちゃんおばあちゃんが歩いているのと一緒のところで本人も歩いているんです。

で、本人とおしゃべりで明るい方なので、とっても人気者で、もう顔なじみで「あ、あ、何とかちゃん、何とかちゃん」って言いつつ、本人も「イエー」っていう感じで楽しくされていて、いわゆる日中活動的な役目を果たしてくれていると思います。そのプールが。(32歳・女性・視覚障害、肢体不自由、知的障害・ID 14)

## 7. 質的調査まとめ

相談支援の利用により利用者へ生じた変化については、状態の安定、気持ちの変化、環境の変化がそれぞれ指摘された。

相談支援の利用により生じる変化の要因としては、利用者によるものと支援者によるものが指摘され、利用者によるものは話す、自ら気づく、納得する、目標設定、安心感が、支援者によるものは聞く、環境調整、状態把握がそれぞれ指摘された。

相談支援において意図的な変化を生み出す際に意識していることとしては、傾聴、エンパワメント、対話、環境調整、家族支援が指摘された。

相談支援以外により生じる変化の要因としては、フォーマルサポートでは居宅介護、通所施設、医療が、インフォーマルサポートでは仲間、家族、近隣住民がそれぞれ指摘された。

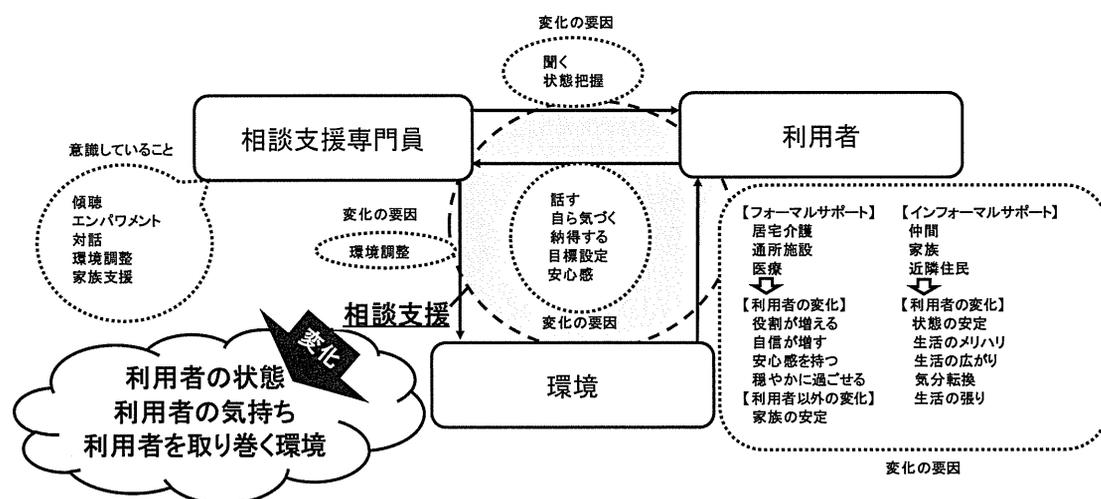
相談支援におけるフォーマルサービスの活用における変化については、利用者の変化では役割が増える、自信が増す、安心感を持つ、穏やかに過ごせるが、利用者以外の変化では家族の安定がそれぞれ指摘された。

相談支援におけるインフォーマルサービスの活用における変化については、状態の安定、生活のメリハリ、生活の広がり、気持ちのはげき、気分転換、生活の張りが指摘された。

それらの関係を以下に図示したが、相談支援事業における利用者の変化の要因には相談支援専門員と利用者以外にそれらを取り巻く環境の存在が大きいと考えられた。

そして、これらの3つの要素の相互作用により利用者の状態、気持ち、取り巻く環境に変化が生じる様子が見えてきた。

図196 相談支援専門員・利用者・環境の相互作用



(筑波大学助教・森地徹)

#### IV. 考察

利用者の満足度について、直接的な支援と間接的な支援の必要性が示された。このことは相談支援専門員及び利用者の双方から指摘された。これは問題に直面した際にそのことをしっかりと受け止め、あわせて適切なサービスコーディネートを行うことが障害者ケアマネジメントにおいて必要とされているためと考えられる。

そしてその際に、連携や調整の必要性も指摘されており、それらの点を踏まえたケアマネジメントの展開が不可欠になると考えられる。このことは自由記述においても指摘されており、そこでは連携、サービスコーディネート、家族との調整、健康への配慮、状況に応じた対応の重要性が指摘され、気持ちに寄り添う、連携、サービスコーディネート、家族との関係調整、健康面への対応、状況に応じた対応が行われていることが指摘されている。そしてそのことにより、利用者の状態の安定、気持ちの変化、環境の変化が生じることが指摘されている。その際には、相談支援専門員が傾聴、エンパワメント、対話、環境調整、家族支援を意識して関わっていることが指摘されている。

支援が利用者の評価に影響していると想定される項目としては特に心理・精神面や周囲との関係面が指摘されたが、これらのことも前述の通り利用者をはっきりと受け止め、適切なサービスコーディネートを行う成果だと考えられる。

(筑波大学助教・森地徹)

#### V. おわりに

本研究では、前述の通り障害者の QOL を高めるという観点から障害者ケアマネジメントの手法を開発し、あわせてケアマネジメント従事者のケアマネジメント実践の評価基準を提示することを目的として調査を実施した。

その結果、ケアマネジメントの手法開発については、利用者の話を聞いたり見守りをしたりするような直接的な支援とサービスを調整するような間接的な支援が必要とされる傾向が相談支援専門員の視点から示された。これは利用者の視点においても同様であった。

そしてその具体的な取り組みとして連携、サービスコーディネート、家族との調整、健康への配慮、状況に応じた対応が相談支援専門員より指摘された。また、相談支援において意図的に利用者の変化を生み出すために傾聴、エンパワメント、対話、環境調整、家族支援が意識されていることも相談支援専門員より指摘された。

一方、ケアマネジメント従事者のケアマネジメント実践の評価基準については、連携や調整の重要性が相談支援専門員の視点から指摘される傾向にあった。そして利用者の心理・精神面や周囲との関係面においてその効果が期待される傾向にあることが同じく相談支援専門員の視点から示された。また、ケアマネジメントの実施により利用者の状態の安定、気持ちの変化、環境の変化が見られる傾向も相談支援専門員より指摘された。

これらのことから、ケアマネジメントの手法開発においては直接的な相談支援と間接的なサービス調整が必要となることが示唆された。そして、特にサービス調整において連携が必要となることが示された。また、ケアマネジメント従事者のケアマネジメント実践の評価基準においても、サービス調整が評価の視点として示される必要性が示唆された。そして、その際に利用者にも最も影響を及ぼす心理・精神面や周囲との関係面の支援に目を向ける重要性も示唆された。それらのことを意識することによって、ケアマネジメントによって利用者の状態の安定、気持ちの変化、利用者を取り巻く環境の変化が図られる傾向にあることがうかがわれた。

(筑波大学助教・森地徹)