

地域における社会資源情報の周知に関する一考察

— 新規利用者の分析結果から言えること —

○木村 仁美

(世田谷区立総合福祉センター／神奈川工科大学 ロボット・メカトロニクス学科)

1. 目的

見えにくい／見えない方々が、社会資源の活用に至るまでの経路は多様で、主訴も多岐にわたる。こうした方々の中には、悩みや不自由さを抱えつつも、適切な社会資源にたどりつくことができず、年単位という長い期間、途方に暮れていたという場合も少なくない。

見えにくい／見えない方々に施設の存在や支援内容を周知し、潜在的なニーズをいかに掘り起こしていくかということが、当施設でも開設時からの課題であり、現在も模索中である。

世田谷区内の視覚障害者が社会資源に関する情報をどこで、どのように得て、活用に至ったのか、実状を把握することで、ニーズに即応するための情報周知のあり方を考えたい。

2. 方法

(1) 調査対象

過去5年間（2005～2009年度）に当施設

を初めて利用し、データベースに登録された利用者のうち、見えにくさおよび見えないことの訴えのあった者（259名）

注：身体障害者手帳の有無は問わない。ただし、以下の者は対象から除外した。

- a. 視覚障害に関連する疾病の記載はあるが、手帳を取得していないなど障害の程度が比較的軽度と推測され、かつ、主訴が視覚障害とは関係のない者。（例えば、疾病欄に白内障の記載はあるが、補聴器相談に来所した場合。）
- b. 対象期間内に新規登録されているが、登録以前より当施設を利用していた者。（例えば、幼少時から関わっていたなど、施設内の他部門を過去に利用していた場合。）

(2) 調査方法

データベースから視覚障害の手帳を所持している者または眼疾患を有している者の抽出後、該当者の相談票等の個人記録を一読し、視覚障害関連の相談有無を確認した。

最終的に、対象者と判断した者に関して、以

表1 対象者の基本属性

(人)

年度		2005	2006	2007	2008	2009	計
性別	男	30	22	27	29	35	143
	女	31	14	28	25	18	116
平均年齢(才)		66.8	64.9	67.7	65.8	68.2	66.8
手帳取得状況	1級	14 (2)	7 (1)	14 (5)	16 (5)	7	58
	2級	16	7 (1)	12	11	12 (1)	58
	3級	2 (1)	2	3 (1)	1	2 (1)	10
	4級	3 (2)	2 (1)	3 (1)	7 (3)	1	16
	5級	3	4 (2)	8	5	6	26
	6級	5	1	3	3	5	17
	なし	18	11	12	11	20	72
	不明		2				2

※等級欄の括弧内数字は重複障害者数

下に示す調査項目を抽出した。

(3) 調査項目

基本属性 (性別・登録時年齢・手帳種別・障害等級・障害原因など)

紹介経路

主訴

視覚障害専門職の関わりの有無

相談継続回数

注：重複障害の場合、障害等級は合算後のものを採用した。

3. 結果

対象者の基本属性を表1に示す。

毎年50名程度が新たに当施設において相談等の利用に至っている。男女の差は目立たず、年齢層は23歳から96歳までと広範に分布しているが、平均年齢が示すようにほとんどは高齢者である。

対象者が当施設に至った経路について、図1に示す。福祉事務所から紹介されてきた者が約半数を占めているが、年度により4割弱から6割強までと若干の幅が見られる。他にもケアマネジャーなど介護保険関連やガイドヘルパー事業所、他施設の専門職からの紹介など関連諸機関からの紹介も1割強あった。

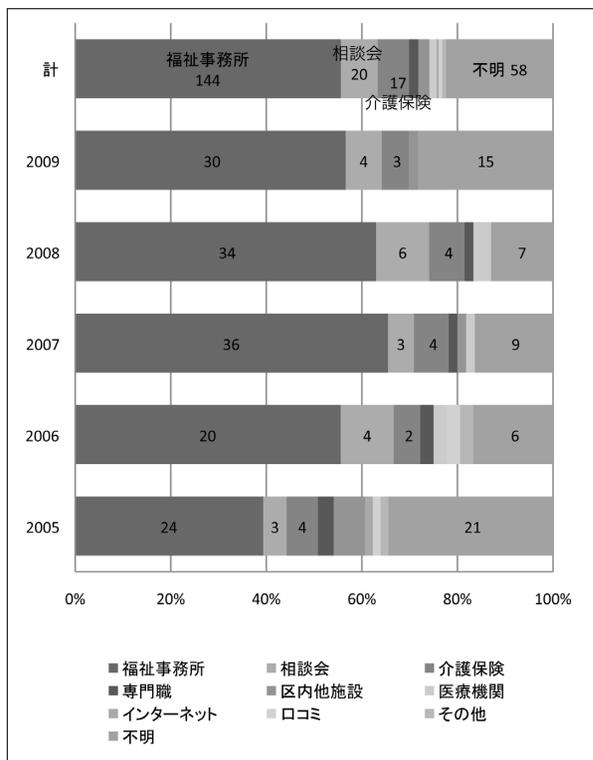


図1 紹介経路

相談会経由の割合も年度による差があり、明確な傾向は現れていないが、平均して1割弱というところである。

来所目的は図2に示す通りである。医療相談が過半数を占めており、そのうち8割弱は手帳判定や等級変更、再認定などの手帳関係の相談であり、残りの2割がセカンドオピニオンを求めるなど医療情報に関する相談であった。

専門職が関わった相談も同様に半数近くはあるが、専門職相談を主訴として来所した者に限ると全体の4割程度である。

さらに、重度障害の1~2級とそれ以外の者に分けて、相談時の専門職の関与の有無を分析した結果を図5に示す。1~2級の重度障害者は生活面の相談を主訴として訪れることも多く、医療相談を主訴とした場合でも、聞き取ってみると生活面での相談が出てくることも多い。そのため、何らかの形で専門職が関わるようになった。その反面、障害程度が比較的軽度の者は主に医療相談を目的として来所すること

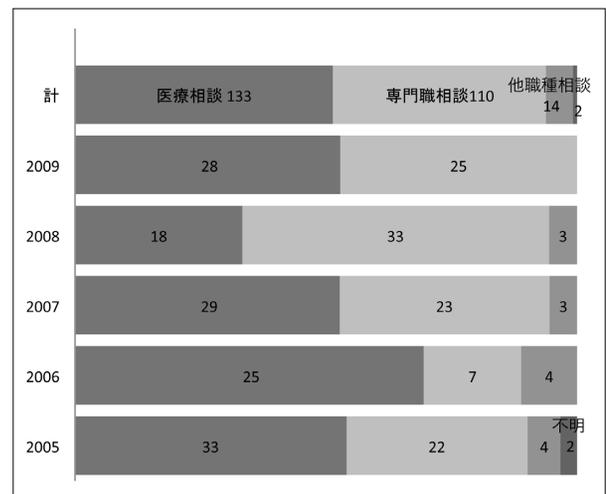


図2 来所目的

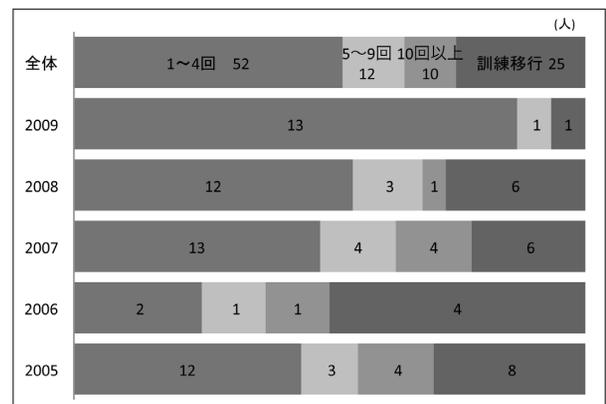


図3 相談継続回数 (専門職相談)

が多く、聞き取りをしても生活面など医療以外の相談が出てくることは少ない。

また、継続回数の観点では医療相談が継続することは稀で、主治医がいない場合や主治医が指定医でない場合に、等級変更や意見書作成のために数回来所することがごく稀にある程度である。一方、**図3**に示すように専門職相談のうち約4割は1回だけでは終わらず、数回以上の継続をしている。また、平均して2割強の者は訓練という形で長期間に渡る関わりを継続した。

ただし、2006年度の自立支援法施行以降の顕著な傾向として、ほとんどの相談が5回未満で終了するようになり、10回以上継続することがほとんどなくなっている。

そして、専門職相談のうち、日常生活用具給付時に介入した割合を**図4**に示す。このシステムは2007年度より開始され、人数、割合ともに増加してきている。

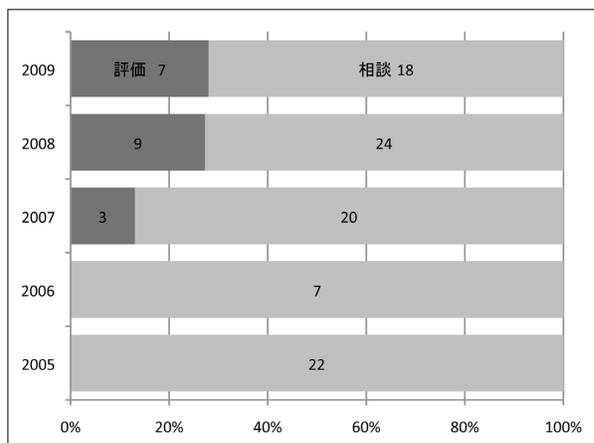


図4 日常生活用具評価件数の推移

4. 考察

ニーズの掘り起こしに向けて、当施設において最近取り組んできたこととして、相談会や用具展の開催、日常生活用具申請時の専門職による評価システムなどがある。これらの取り組みは、それなりの成果を感触としては得ているものの、明確な効果測定は行ってこなかった。

このように実際に数字を示してみると、相談会や用具展を経由して当施設の利用に至った人数は5年間で20名、平均すると1年間に4名となり、ごく少数である。相談会は1年間に3回開催され、調査対象期間における1年当たりの参加者数は平均66.2人であった。施設利用に至る割合は1割にも満たない。

相談会の開催目的には当施設の存在や事業を周知することも含まれており、参加者にパンフレットを配布したり、事業概要を説明したりと積極的なPRに努めてきたが、結果的にはあまり成果を生んでいなかったと言える。理由として考えられるのは、参加者の傾向として、医療情報を求めているという印象が強く、治療段階にある者が多いことだ。不自由ながらも視機能も比較的有効に活用できているため、拡大鏡などの用具類はもちろんのこと、支援そのものを必要としていないことも多い。調査対象者を見ても**図5**にあるように、障害等級が低い場合、専門職相談の割合が低くなることと同様の現象と考えられる。

数字だけを見ると成果を疑問視されかねない

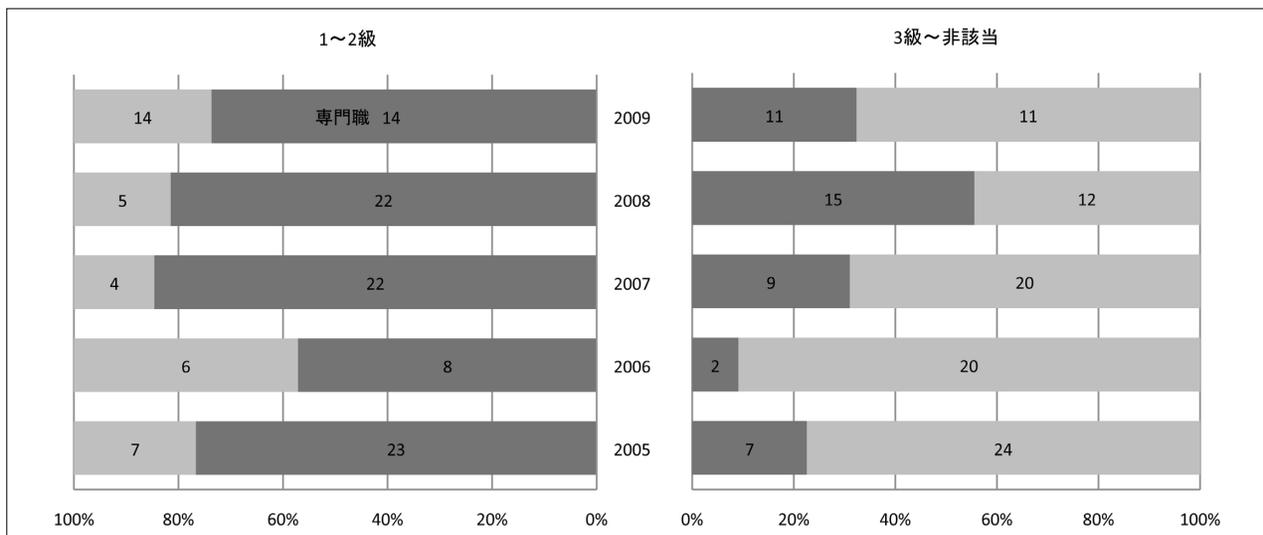


図5 専門職が関わった相談の割合（障害程度別）

が、相談会を経由する者はゼロではないことにも注目すべきである。医療情報の提供や治療に対する不安の解消も我々の重要な役割であり、無念にも参加時より視機能が低下した場合に、当施設の存在を思い出してもらえれば対応も迅速に行える。

もし、相談会を施設の利用促進ツールとしてより強力に位置づけるのであれば、目的に沿うよう、医療相談を中心とした相談会から生活相談を軸とした内容への移行を検討する必要もあり、相談会そのものの周知方法にも検討の余地がある。

さて、紹介経路を見ると、福祉事務所（世田谷区の場合は保健福祉課）を経由した人数が圧倒的であり、地域においては第一の窓口として大きな存在となっていることが明白となった。関係諸機関を経由した者や経路不明者の中にも何らかの形で福祉事務所から情報を得ている場合もあると考えられる。

福祉事務所は身体障害者手帳の交付など必要な手続きを行う窓口であるため、地域の視覚障害者は否応でも接点を持たざるを得ない。したがって、情報の軸となる福祉事務所と各社会資源が連携を取ることが非常に重要であり、互いに連絡を密に取り、情報交換できれば、対象者に必要で適切な社会資源の利用を促すことができると考える。

そのためにすべきことは、視覚障害の専門職の認知度を高めること、特に地域に該当職種を置いている場合はより強い連携が育たなくては意味がない。その点では、日常生活用具給付時に専門職が介入するシステムを取り入れたことで、福祉事務所との間に新たな接点生まれ、他機関の関係者にも施設の存在や機能を知らせる良い機会となっている。実際、このシステム

が採用されてから、福祉事務所のソーシャル・ワーカーとは気楽に情報交換ができるようになり、互いに相談しやすい体制に変化してきたと感じている。

さらに、評価の際、専門職が当事者と直接やりとりするため、情報提供ができたり、新たなニーズにつながったりと2次的効果も高い。特に、通常の事業ではなかなか接点が生じにくい就労中の若い世代の対象者とも直接やりとりできる貴重な機会ともなっている。

今回の結果からは、視覚障害者の主たる情報源は人を介した口コミによるものが主で、ホームページやパンフレットなどの活字媒体を経由した者は皆無に等しいことがわかる。これらの情報は視覚障害者が能動的に得た情報であり、受動的に得ることのできる情報手段ではない。専門職が福祉事務所を始めとする様々な接点を持つことで、視覚障害者に届けることのできる情報も拡大していくだろうが、視覚障害者が能動的に情報収集するのは限界がある。パンフレットやポスターに代わる触覚的または聴覚的情報媒体の開発が課題である。

文献

- 1) 木村仁美他：日常生活用具申請における専門職の関わり 2, 第18回視覚障害者リハビリテーション協会研究大会論文集, 視覚障害リハビリテーション協会, 132-136 (2009)
- 2) 木村仁美他：日常生活用具申請における専門職の関わり, 第17回視覚障害者リハビリテーション協会研究大会論文集, 視覚障害リハビリテーション協会, 46-50 (2008) .3)
- 3) 木村仁美他：地域における視覚障害者への情報発信・情報提供のあり方, 第16回視覚障害者リハビリテーション協会研究大会論文集, 視覚障害リハビリテーション協会, 69-73 (2007)