

視覚障害者の真のニーズを引き出すための面接と アセスメント手法を学ぶ研修会報告

—相談支援者向けの研修会の開催目的とその成果—

吉野由美子（視覚障害リハビリテーション協会）

田中 桂子（先端医療センター病院）

原田 敦史（堺市立健康福祉プラザ視覚・聴覚障害者センター）

田中 雅之（名古屋市総合リハビリテーションセンター）

要旨：

目的：相談支援技術の普及と習得を目的として実施した「研修会」の内容と成果、今後の課題について報告する。方法：視覚障害者の現状、面接とアセスメントの手法を講義し、事例検討を行う研修会を実施した。参加者の様子を観察し、参加者の職務の現状と研修への意見についてアンケート調査を行った。結果：2回の研修会は、いずれも募集開始後すぐに定員に達し、参加職種も医療、福祉、教育の多岐にわたっていた。参加者は積極的に参加しており、アンケートでは内容に対する好意的な記述や要素が多く見られた。考察：これらの結果より、この手法がどの分野でも必要とされており、その研修の機会が求められていること、継続的な学びの場へのニーズが高いことが示唆された。

キーワード：視覚障害者、ニーズ、相談支援、アセスメント、面接

1. 目的

視覚リハ・ロービジョンケアは、まず相談支援者との面接から始まる。それは我々相談支援者が日常いつも繰り返している作業である。こうした日常の、一見当たり前のことを取り上げて「真のニーズを引き出すための面接とアセスメント手法を学ぶ」といった研修会を開く必要性はどこにあるのか。

ひとつは、相談者側の要因である。様々な事情で、自身の「真のニーズ」を真ん中に見据え、それを相談支援者に的確に発信できる視覚障害者は思いのほか少ない。そのため、彼らの「真のニーズ」を掘り起こすには、相談支援者による、上手な聞き取りが欠かせない。

もうひとつは、相談支援者側の要因—つまり、連想、イメージを膨らませながら、柔軟な面接者として機能するための訓練と、その機能の手

入れをする場がなく、面接の場で、自分自身を十分に生かせないことによる。視覚リハの現場は、「ひとり職場」であることが多く、歩行訓練士や生活指導員が、相談支援も業務の一環として行っている場合が珍しくない。そういう場合は、担当者が厳密な意味での「相談業務の基礎訓練」のないまま、現実の要請から、目の前の面接の場をこなしている。実は、それでも、とりあえずは「やれてしまう」のが「面接」というアクションの持つ恐ろしさである。

また、相談支援の専門職に就いていても、「相談支援技術」の訓練を経ていない場合があったり、過去に訓練を受けていても、自らのスキルをブラッシュアップする場がないゆえに、本来の能力を機能させえないことがある。

このような現状に鑑み、我々4名—相談支援専門職であるソーシャルワーカー（吉野）、心理カウンセラー（田中桂）、そして、歩行訓練士で

あり、社会福祉士でもある2名（田中雅、原田）は、それぞれの経験をもとに、志を同じくする相談支援の仲間たちに今回のテーマを投げかけ、一緒に検討する場を持つことを計画した。

その成果と今後の課題について報告することが本稿の目的である。

2. 方法

2.1. 研修会の実施概要

2.1.1. 第1回研修会：第23回視覚障害リハビリテーション研究発表大会前日企画として実施した。

実施日時：2014年7月18日（金）11時から2時間実施した。

会場：京都ライトハウス研修室3。

参加資格：実際に相談支援に携わり（職種は問わない）、守秘義務の考え方と事例検討のルールを守れる者（協会員、非会員を問わない）。

職種別参加者数（参加者記入による）：眼科医2名、歩行訓練士（生活訓練指導員）8名、視能訓練士3名、相談支援専門員2名、リクリエーションワーカー1名、入所施設指導員2名、大学教員1名、事務職1名、計20名。

2.1.2. 第2回研修会：視覚障害リハビリテーション協会東海地域ブロック会の研修会として実施した。

実施日時：2015年1月24日（土）13時から2時間実施し、その後情報交換会を行った。

場所：名古屋市総合リハビリテーションセンター4階大研修室。

参加資格：第1回の研修と同じ。

職種別参加者数（参加者記入による）：眼科医1名、歩行訓練士（生活訓練指導員）3名、視能訓練士5名、相談支援専門員3名、施設支援員・相談員4名、管理者1名、理療科教員1名、職業カウンセラー1名、計19名（視覚障害者支援に関わっている当事者4名含む）。

2.2. 研修の内容

2.2.1. 研修の構成：担当者4名で話し合い、実践的な分かりやすい内容になるように心がけた。2回とも以下の通りの構成で実施した。

(1) 講義「視覚障害者の現状とニーズについて」

講師 吉野由美子

(2) 講義「面接・アセスメントの基本」

講師 田中桂子

(3) 講義「アセスメント実践編」講師 田中雅之

(4) 事例検討（参加者と一緒に検討）

コーディネーター 田中桂子

コメンテーター 吉野由美子、原田敦史、田中雅之

2.2.2. 事例検討の内容

第1回：初回面接（インテーク）から2セッション継続の短い期間の電話相談を取り上げた。相談者が最初に口にした相談内容は、眼科で処方された薬剤の使用方法についてであった。それ自体は、相談支援者の技術指導で解決できるものであったが、更に、相談支援者が、相談者の日常の中での困り事は、他にももっとあるのではないかと推察し、それを丁寧に尋ねると、相談者から、他に受診している身体科の主治医への不安が語られた。相談支援者は、事情を聞いた上で、その不安を了解し、相談者にセカンドオピニオンを示唆し、相談者が通院可能な他の医療機関を紹介した、というケースである。

参加者に、そのプロセス展開の醍醐味を味わっていただくことを目的に、今回のケース提供者に了承を得て、コーディネーターとのロールプレー形式によってケース提示を行った。

第2回：家族からの相談事例であった。本人からの訴えが乏しく、したがって、相談支援者からニーズを聴き取りづらく、支援のゴールを定めにくいケースを取り上げた。

この回では、グループワークとし、グループメンバーで「相談者から真のニーズを引き出すために、うちのチームならこんな工夫をする、こんなことをやってみたい」というアイディアを出してもらうことを課題とした。

2.3. 分析方法

2回開催した研修会について、研修会時の参加者と講師のやりとりを時系列で観察した。また研修会終了後、参加者の職務の現状と研修への意見についてアンケートを実施し、その結果を分析した。それらを総合して研修会開催の効果と今後の課題について考察を行った。

3. 結果

3.1. 研修の様子

研修会当日は、吉野の導入「視覚障害者の現状とニーズについて」に続き、田中桂子が「面接・アセスメントの基礎」を20分話した。また、これを補い、研修を臨場感のある生き生きとした楽しいものにするために、守秘義務の確認を経た後、実際のケースを使って、「面接・アセスメントの基礎」で伝えた内容を、「このケース、私なら、我がチームならこうする」といった、自身やチームの持てる資源をどのように活用できるかを検証するワークショップを行った。

3.2. 事例検討（第1回目）の様子

ケースの提示の仕方は、面接のやりとりの区切り区切りで数回止め、「この時点で感じること」「自分なら～という関わりができそうだと思うこと、やってみたいこと」について、参加者数名とコメントーターに、それぞれ発言をもらった。

このときの発言者の指名に関しては、遊び心を発揮し、受け付け時に渡したチョコレート包装の裏側に番号を振っておき、その番号をランダムに読み上げ決めた。

また、この研修会は、時間の都合上、ランチョンセッションとなったため、参加者、企画メンバーともども食事を摂りながらの、慌しいセッションとなったが、このような研修会では珍しいであろうロールプレー方式でのケース提示や、なごみグッズのはずのチョコレートの裏に潜む緊張感など、フロアは盛り上がり、楽しんでいただけたようである

3.3. 事例検討（第2回目）の様子

ケースの提示の仕方は、まず、事例提供者にインタビュー情報を伝えてもらい、フロアから「事実確認の質問」を受けた。ここでは、内容についての意見や感想を言わないこと、もしその発言があった場合は、コーディネーターが止める場合があること、のルールを伝えた。これは、「自分が今、相談者から何を聞かれていて、どのことに応答すべきか」のレッスンでもある。

また、このケースの場合は、一次的な相談者は当人ではなく、家族であったため、「本人の真のニーズ」を引き出すには、特に相談支援者の

イメージ力が試される事案であった。そのため、グループ討議の前に、「相談者を視覚的にイメージする」という作業—インタビュー情報のみをもとに、グループで話し合い、相談者の「外見」をイメージし、それを協力しながら絵に描く作業—を取り入れた。

その後、続きの事例提供をし、グループでディスカッション、それぞれ成果を発表し、コメントーターからコメントをもらった。併せて、各グループで描いた相談者の人物像を貼り出し、事例提供者に「どの部分が似ている、似ていない」について話してもらった。

印象的だったのは、全くかけ離れた人物像を描くチームがなかったことである。各チーム、差はあるものの、それぞれに相談者の特徴をつかんでいた。

一般的に言って、ある事柄や人物をイメージできないということは、その対象が漠然としていて、つかみどころがないということである。このケースにおいては、一見、当人の姿やニーズが捉えきれないように見えていたが、参加者の絵が、大なり小なりどれも相談者の特徴を現していた事実から推測すると、相談支援者は、インタビュー時の家族からの話で、自分の中に、ある程度当人のトータルな姿を描き、それを参加者に言葉で伝えることができていたものと思われる。

3.4. アンケート結果の分析

第1回終了後にアンケートに回答してもらった。20名中13名から回答があり、回収率は65%であった。

「参加者の職場で相談支援を事業として実施しているか」については、9名（70%）が実施していると回答した。「相談を実施している職種（複数回答可）」については、歩行訓練士が8名で最も多い職種であった。続いて社会福祉士が4名、生活指導員、眼科医が3名、視能訓練士が2名であった。「何名で相談対応をしているか」については、2名が4件（30%）でもっとも多く、1名が3件（23%）、4名が2件（15%）で残りははっきりした人数が決まっていない様子であった。

参加者に、具体的に現場の状況を聞くために

「一番苦勞していることはなんですか」という質問も実施した。スタッフが少ないため相談業務と他業務とを兼業している、視覚以外の課題、精神疾患・高齢等への対応、電話での相談対応、ニーズの引き出し方に苦勞しているということであった。

最後に研修について意見を書いてもらったが、気持ちが軽くなった、違う角度から考える機会になった、常に考えることを忘れずにいたいと好意的な感想が多くあった。一方で、うまくいった、うまくいかなかった等の複数の事例検討をしてほしかった、真のニーズまで議論が進まなかった、もう少し長い時間してほしかったという感想もあった。

4. 考察

第1回、第2回を通じての企画メンバーの総括は、インテーク時に、相談支援者がいかに相談者から情報を引き出すか、その核心部分をキャッチし、応答するか、そして、チームで関わる場合には、特に、相談支援者が他の専門職にむけて、相談者の特性やニーズを的確に言語化する能力の必要性を痛感した、ということになる。

今回の研修会は視覚リハ専門家が、見えない・見えにくい人たちの「真のニーズ」を引き出すための方法を学ぶ場として企画をしたものである。これは企画メンバーが普段の相談・関わりの中で相談支援に関する専門技術について研鑽ができておらず、加えてそれを学ぶ場がないと自覚をしていたからでもある。

そういう意味で企画は自分たちが必要と感じているものであり、また望むものであったものの、開催に当たってはどれほどの人数が参加してくれるのか、どのような職種の支援者が参加されるのか心配しつつ計画をした。実際に開催をしてみると定員以上の申し込みがあり、職種も視覚リハ職員だけでなく施設職員、教員、医療関係と多岐にわたった。参加者とともに研修の必要性を共有することができたということで、我々の当初の目的の一つは達成できたといえる。

普段の業務を考えてみると、障害者の相談支援をする専門的な職種としては、「社会福祉士」・「障害者相談支援専門員」がイメージされる。しかし多くの場合、これらの職種は、視覚障害についての知識をもっていないケースが多いため、十分な相談技術を持ち合わせていても必要な支援にうまくつながらないことも多い。では一方で視覚障害者に直接関わる人が多い我々はどうかということ、自分の職種についての専門的な知識・技術は有しているものの、相談支援の基本について学ぶことがないまま、現場で対応をしなければならない人がまだまだ多い。もちろん最近では社会福祉士の資格を有し（就職後に取得するケースも増えている）働く者も増えてはいるが、学問として学ぶことがないまま相談支援を行うことは珍しいことではない。もちろん学問で相談支援ができるものではない。また現場で積み上げる経験が相談支援での重要な部分であることは間違いではないが、そこにはスーパービジョン（個人・グループ）、ケース検討会という研鑽の場があることが前提となる。しかし現状では十分な体制があるとは言えない状態である。

これから社会の高齢化はさらに進む。それは見えない・見えにくい人の場合も同様である。高齢になれば新しいことに挑戦したり情報を集めたりする力は衰え、視覚リハに対するニーズを表明することが難しい状態になる。如何に話を聴き、信頼関係をつくり真のニーズを引き出していくのか、相談支援者の技術の向上はさらに求められるはずである。参加者の研修後の感想で、継続的な研修の実施、ケース検討会の要望等が挙げられたことから、我々はこのような研修会を継続的に実施したいと考えている。しかし、我々だけでできることは多くはない。地域の中で、どのように研鑽をつめばいいのか、どのような場所で研鑽ができるのか、他職種との関わりを持てるような形での情報提供も併せて行う必要があるだろうという課題も認識をさせられる形となった。