

## 相談支援事業における利用者のニーズ把握の実態に関する検証について

### －障害者ケアマネジメントの手法開発を通して－

○ 茨城キリスト教大学 森地 徹 (5673)

小澤 温 (筑波大学・260)、奥那嶺 司 (神戸女学院大学・4971)、橋本 卓也 (大阪保健医療大学・5816)、

樽井 康彦 (龍谷大学・6155)、清水 由香 (大阪市立大学・3900)、白澤 政和 (桜美林大学・769)

キーワード：相談支援専門員、利用者、ニーズ把握

### 1. 研究目的

本研究では障害者ケアマネジメントの手法を開発するための一環として、地域で障害のある人たちの相談支援業務にあたる相談支援専門員の実践に焦点を当てた調査研究を行うこととした。そしてその中で、相談支援事業を利用している利用者の状態像に焦点を当て、相談支援専門員と利用者の評価を比較し、それぞれが必要と感じる支援の領域とその差異を明らかにすることとした。そしてそのことを通して、相談支援専門員による利用者の支援ニーズの把握が適切に図られているか検証を行うこととした。

### 2. 研究の視点および方法

障害者ケアマネジメント手法を開発するための一環として、相談支援専門員による利用者のニーズ把握の状況を検証するために、相談支援専門員と利用者に対して郵送調査法による質問紙調査を実施した。その際、調査票には利用者の状態について、ADL5項目、心理・精神面2項目、周囲との関係面3項目、健康管理1項目、経済生活・経済環境1項目、移動2項目、全体の生活から見た自立度1項目の15項目を盛り込んだ。次に、調査対象地域を関東と関西とし、関東では2つの相談支援専門員協会を通して、関西では研究班員の縁故によりそれぞれ10名を目途に調査対象となる相談支援専門員の選定を行った。その結果、全体で36名の相談支援専門員が抽出され、2名が調査への協力を辞退したため最終的に34名の相談支援専門員が選定された。また、選定された相談支援専門員に対して、担当歴6か月から1年程度の調査対象となる利用者各最大3名の選定を依頼した。その結果、全体で79名の利用者が選定された。そのため、この79名の利用者について相談支援専門員と利用者それぞれに同様の内容の調査票を送付し、その回答から利用者の状態像の評価に関する比較検討を行った。なお、調査は平成24年12月から平成25年1月にかけて実施した。

### 3. 倫理的配慮

本研究では、調査データは統計データとしてのみ使用し、個人が特定されることの無いように配慮を行った。また、調査データは調査目的以外に使用しないこととした。なお、本研究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た。

#### 4. 研究結果

利用者の状態像に関する質問項目 15 項目中、6 項目で相談支援専門員と利用者の評価傾向が一致していたが、9 項目で異なっていた。また、評価傾向が異なっている 9 項目のうち 6 項目で利用者のほうが高い評価傾向が示され、3 項目で相談支援専門員のほうが高い評価傾向が示された。なお、これらの項目を具体的に見ていくと、利用者の評価のほうが高い項目は、ADL のうち入浴に関して、心理・精神面のうち精神面の安定、周囲との関係面のうち日中活動での人間関係、健康管理のうち健康管理、経済生活・経済環境のうち金銭管理、全体の生活から見た自立度のうち自立した生活であった。一方、相談支援専門員の評価のほうが高い項目は、ADL のうち食事に関して、心理・精神面のうち生きがい・希望・好きなこと、周囲との関係面のうち支援する人の存在であった。なお、大きな差が見られない項目も含めると 15 項目中 12 項目で利用者の評価のほうが高い傾向が示された。

#### 5. 考察

利用者の状態像について、相談支援専門員と利用者の評価は ADL など利用者の外面的な部分について一致する傾向が見られたが、心理・精神面など内面的な部分については必ずしも一致しない傾向が見られた。これは、特に相談支援専門員の評価において利用者の状態像をとらえることにおいては外面的な評価に比べて内面的な評価に困難が生じるためだと考えられる。また、相談支援専門員と利用者の評価が一致しない場合、利用者の評価のほうが高い傾向が示されたが、このような利用者の自己評価の傾向を踏まえた上で相談支援専門員は利用者の状態像を把握し、適切なサービス調整を行うことが必要になると考えられる。このように、利用者の内面的な部分についての評価においては客観的な評価の基準を設けることが難しいため、利用者の声に耳を傾けることに努めるなど、そのニーズの把握方法の検討が必要になると考えられる。しかし、利用者自身の評価がその生活に照らし合わせた際に適切な評価となっていない場合もあると考えられるため、その点についても利用者の状態把握に関する基準の設定などが必要になると考えられる。これらのことは、利用者の地域生活に対する評価とも関連してくることだと考えられるが、いずれにしても障害者ケアマネジメントを通して地域での安定した生活を保障するためには、利用者の適切なニーズ把握と、必要なサービス提供を通してそのことを達成していくことが必要になると考えられる。

本研究は、「平成 24 年度厚生労働科学研究費補助金事業（身体・知的障害分野）障害者の QOL 評価に基づくケアマネジメント手法の開発（研究代表者 白澤政和）」において実施されました。研究にご協力いただいた皆様に改めて感謝申し上げます。