

障害者相談支援事業所におけるオンライン活用についての一考察

—A圏域における障害者相談支援専門員のアンケート調査から—

○ 社会福祉法人白石陽光園 笠松 剛士 (008819)

キーワード：障害者支援 ビデオ会議システム 相談支援

1. 研究目的

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の感染拡大が続いている。この状況下でICT(情報通信技術 information communication technology)の発達により、相談支援方法に変化がみられている。ICT相談支援方法として先行研究では電話カウンセリングを長谷川ら(1990)、中尾(2010)が述べており、メールカウンセリングは徳田(2011)、SNS・チャットは新行内(2022)、テレビ電話は徳田(1998)がそれぞれ特性と限界を指摘している。そこで、本研究の目的は、相談支援にICT、とりわけビデオ会議システム(テレビ電話を含む)の活用の可能性を探り、また活用の限界についても明らかにしていく。

2. 研究の視点および方法

ICTは「非同期型」のメール・Webサイト・アプリケーション等と「同期型」の電話・ビデオ会議システムなどを指し、今回の視点は「同期型」のビデオ会議システムに焦点を当てる。ビデオ会議システムの相談方法は、対面相談を補完するものであり代替するものではないと仮説を立てる。

研究方法はA圏域(2市7町)の障害者相談支援事業所(基幹・指定特定・指定一般含む)11か所23名を対象にアンケート調査を実施し回答率は100%であった。期間は令和3年4月1日～令和4年3月31日で、ビデオ会議システムを使った相談等がどのように行われたか件数も含め調査し、今後のオンライン相談の活用方法やその限界についてアンケート調査の自由記述も行い、得られたデータを佐藤(2008)の質的分析法をし、〈コード〉をつけ【カテゴリー】を生成した。

3. 倫理的配慮

日本社会福祉学会研究倫理規程に従い倫理的配慮を行った。なお調査実施にあたり、A圏域の相談事業所長に調査目的、調査内容、プライバシー保護等について説明した。調査の回答をもって、調査協力について同意を得られたとみなした。

4. 研究結果

A圏域内(人口166,305)<sup>1)</sup>相談事業所11事業所の相談員の人数、令和3年度の相談者実人数、相談分類とビデオ会議システム活用数と割合が表の1である。なおB事業所は基幹・指定特定・指定一般含まれており、そのほかの事業所は指定特定のみである。

	相談員	相談実	個別支援会議(内ビデオ会議)	研修会等(内ビデオ会	個別面談(内ビデオ会議)
B事業所	7名	906名	124回(8回6.45%)	73回(13回17.8%)	1874回(11回0.5%)
C事業所	1名	171名	3回(0回0%)	0回(0回0%)	2回(0回0%)
D事業所	1名	97名	53回(0回0%)	1回(0回0%)	208回(0回0%)
E事業所	1名	24名	95回(0回0%)	0回(0回0%)	113回(0回0%)

F事業所	1名	63名	10回(0回0%)	5回(0回0%)	50回(0回0%)
G事業所	1名	125名	43回(0回0%)	2回(0回0%)	12回(0回0%)
H事業所	2名	28名	29回(5回17.2%)	8回(6回75%)	75回(5回6.7%)
I事業所	1名	82名	26回(0回0%)	2回(0回0%)	708回(0回0%)
J事業所	4名	362名	218回(2回0.9%)	5回(1回20%)	143回+ $\alpha$ (0回0%)
K事業所	2名	118名	10回+ $\alpha$ (11回計算不能)	15回(9回60%)	85回(7回8.2%)
L事業所	2名	74名	15回+ $\alpha$ (0回0%)	13回(1回6.7%)	1回+ $\alpha$ (0回0%)
合計	23名	2050名	626回+ $\alpha$ (26回4.2%± $\alpha$ )	124回(30回24.2%)	3271回+ $\alpha$ (23回0.7%)

【表－1】

「相談員と支援者」で行われる研修会議等が一番割合高く、次いで「相談員と支援者・相談者」で行われる個別支援会議等、最後に「相談員と相談者」で行われる個別面談ほぼ活用されていない。全体的に見てビデオ会議システムの活用は低い数値である。インタビュー調査では、カテゴリー別に分類すると、ビデオ会議システムの肯定的に関しては【ウイルス感染予防】【移動時間の短縮】【関係者との調整がしやすい】が挙げられ、否定的に関しては【インターネット環境が整わない(双方)】【操作方法の困難さ】【相手や場の雰囲気】の掴みづらさ】等が挙げられた。

## 5. 考察

A圏域ではビデオ会議システムの活用は全体的に低い、研修・会議等では事業所にもよるが活用されている。また、個別面談でビデオ会議システムの活用は入院患者との面談が主であり、医療機関等の感染対策が厳重な機関では活用が期待されるだろう。そして今後双方のインターネット環境が整い、操作性が安易となれば利用は活発になる可能性がある。ただし、その一方で【相手や場の雰囲気】の掴みづらさ】概念化された。相談は双方の表情や身体から発する情緒を互いに感じながら行われる。その確認が難しいビデオ会議システムの相談支援は限界があるのではなかろうか。

注

1) 地名辞典オンライン(2022)「市区町村検索/人口世帯数」<https://chimei.jitenon.jp/> (2022.5.8入手)

引用文献

豊原響子(2021)「遠隔相談と身体性」『甲南大学学生相談室紀要』28, 76-87

徳田完二(1998)「テレビ電話を用いた学生相談の有用性と限界」『心理臨床学研究』16-4, 377-388

徳田完二(2011)「メールカウンセリングに関する試論—「いま・ここで」型アプローチから信頼型アプローチへ—」『立命館人間科学研究』24, 73-82

新行内勝善(2022)「対面ではつながらなかった人へ寄り添うオンライン(SNS)相談」『月間臨床』2, 35-39

北原裕理(2021)「ICT活用へのケア最前線—世界的動向—」『精神療法』47-3, 17-22

中尾和人(2010)「「Lのちの電話相談」の特質に関する実証的研究—修正版グラウンデッド・セオリーアプローチによるコーラー・相談員の関係性の考察—」『教育学研究科論』『弘教大学大学院紀要』38, 73-90

長谷川浩一責任編 横兵のちの電話調査研究部編(1990)『電話相談の基礎と実際』川島書店

佐藤和哉(2008)『質的データ分析法—原理・方法・実践—』新曜社