



平成19年度

聴覚障害者の相談の資格・認定に関する
調査研究及び
聴覚障害者相談支援へのケアマネジメント等の研修
事業報告書

ごあいさつ

財団法人 全日本ろうあ連盟

理事長 安藤 豊喜

「聴覚障害者の相談の資格・認定に関する調査研究及び聴覚障害者相談支援へのケアマネジメント等の研修」事業の最終報告書をお届けできることを喜びとしています。障害者の基本的な目標は、その障害の軽重、種別等に関係なく、ひとりひとりの障害者が自己選択、決定を行うことにより、自己のニーズに基く人生を享受することにあります。しかし、この自己選択、決定は、その障害者の身体的条件や能力によって対応の方法が異なります。

聴覚障害者の例をあげれば、その障害を表す呼称も、聴覚障害者、ろうあ者、ろう者、中途失聴・難聴者、老人性難聴者があります。また、そのコミュニケーションの手段も、手話、口話、文字、補聴器、人工内耳などさまざまな方法が用いられています。このように聴覚障害となった時期、聴力レベルの高低、受けた教育等の違いによって、障害者の呼称やコミュニケーションの方法が異なりますが、基本的には、下記のように大別できるのではないかと思います。

一つは、聴覚障害を受容して、医学的な処方に頼るのでなく、社会的、福祉的なサポート等によってその障害を克服し自立をめざす人々です。この階層は、重度の聴覚障害があり、ろう学校で集団教育を受け、手話を言語としている人たちが中心です。二つは、補聴器、人工内耳などにより残存聴力を活用しながら、音声言語や文字情報を中心としたコミュニケーションを希望する人々です。

この違いは、先述の相違によるものであり、それぞれのニーズに沿った手話・要約のサポートが行われていますが、これだけでは、社会参加や自立が制限される聴覚障害者がいます。それは、日本語の獲得が十分でなかったり、他の障害を重ねているなどで、自己選択、決定の判断が抑制される人々です。

一般的に大部分の聴覚障害者は、手話や要約通訳によって状況を的確に判断し選択肢を決定する能力を有していますが、日本語の読み書きや社会適応能力に制約がある人々は、通常の情報・コミュニケーションへの対応が困難ですので、それぞれの理解や認知能力に合わせた支援や判断材料提供などの処遇が求められています。

本事業の18年度の報告では、このような事例の相談現状や課題を整理した報告を行いました。

この最終報告では、前年度報告を踏まえての資格付け等の提言を行うことを目的としています。その目指す方向として、社会福祉士、精神保健福祉士と同等の資格付けを展望して「聴覚障害福祉士〔仮称〕」とし、国家資格か、それに準ずる処遇を提言することになりました。

この報告書は、国連・障害者の権利条約に日本国が署名を行った後の発刊になります。今後、我が国の障害者施策は、この国連・障害者の権利条約の理念や条文の精神に沿って行われることになるでしょうし、この報告書は、その方向に合致しており、聴覚障害者の社会参加や自立を促進する指針になるとの期待があります。

最後になりますが、この事業にご協力を賜りました独立行政法人福祉医療機構を始めとする関係者に厚くお礼を申し上げて、最終報告書発刊のごあいさつといたします。

◆ごあいさつ

◆本事業の目的および経緯	5
--------------	---

◆聴覚障害者への相談支援のあり方	9
------------------	---

第1章 聴覚障害者への相談支援の現状と問題の所在	10
--------------------------	----

第1節 聴覚障害者の実態	10
--------------	----

1. 聴覚障害者数	10
2. 聴覚障害者の種別	10
3. 聴覚障害の基本的な特性と抱える課題	11
4. 自己選択・自己決定の観点から見た聴覚障害者の対応能力	11

第2節 財団法人全日本ろうあ連盟登録「ろうあ者相談員」の現状	12
--------------------------------	----

1. 「ろうあ者相談員」の誕生	12
2. 「ろうあ者相談員」の現状	13
3. 「全国ろうあ者相談員研修会」の取り組み	13
4. 「ろうあ者相談員」が設置されていない地域の相談支援の実態	14

第2章 聴覚障害者への相談支援の現状把握と分析	15
-------------------------	----

第1節 調査（アンケート・ヒアリング・事例）の目的について	15
-------------------------------	----

第2節 調査報告	15
----------	----

1. アンケート調査による現状把握	15
(1) 調査方法	15
(2) 調査結果	15
(3) 自由記述からみた聴覚障害からくる問題の特性と相談支援の課題	38
(4) 調査結果のまとめと考察	48
2. ヒアリング調査からみてきたこと	60
(1) 調査方法	60
(2) 調査結果	60
(3) 考察	62
3. 事例からみる相談支援の実態とその専門性	66
(1) はじめに	66
(2) ろうあ者相談員による相談支援事例	66
(3) ろうあ者相談員の相談支援の専門性（まとめ）	83

第3節 調査報告のまとめ	85
--------------	----

1. 1年目の調査・整理	85
2. 2年目の調査・整理	85
3. 調査・整理で確認した「ろうあ者相談員」のあり方について	86
4. 課題	86

第3章 「聴覚障害福祉士（仮称）」資格創設の必要性	87
1. はじめに	87
2. 言語・コミュニケーションと社会福祉の専門性の観点から	87
3. 国連・障害者権利条約の観点から	87
4. 障害者自立支援法の観点から	88
5. 国家資格としての「聴覚障害福祉士（仮称）」創設の提言	88
6. 「聴覚障害福祉士（仮称）」の定義	88
第4章 「聴覚障害相談支援員（仮称）」の養成・認定・カリキュラムの提言	89
第1節 現実としての「聴覚障害相談支援員（仮称）」の必要性と養成・認定の提言	89
第2節 「聴覚障害相談支援員（仮称）」養成と認定のためのカリキュラム	90
1. 「聴覚障害相談支援員（仮称）」をめざす者の研修カリキュラム（案）	91
2. 「聴覚障害相談支援員（仮称）」をめざす者の研修カリキュラムの実施方法（案）	91
第5章 まとめ	94
1. アンケート・ヒアリング調査報告を行って	94
2. 事例の分析を行って	94
3. 研修会を実施して	94
4. 聴覚障害者に関わる相談支援の専門性確保と勤務条件の改善に向けた 「聴覚障害相談支援員（仮称）」の養成・認定・カリキュラムの提言	95
5. 課題（「聴覚障害相談支援員（仮称）」が全国的に市町村に設置されること）	95
◆研修会の実施報告	97
1. 研修会の内容	98
講義1「社会福祉援助技術論（1）」	99
講義2「社会福祉援助技術論（2）」	100
講義3「聴覚障害者に関わる相談支援の専門性について」	102
講義4-①「社会福祉原論」	105
講義4-②「聴覚障害者援助技術論」	110
事例検討・ロールプレイ	114
講義5「聴覚障害者福祉政策論」	124
講義6「障害者権利条約」	134
2. 参加者アンケートのまとめ	136
3. 研修会を振り返って	139
◆聴覚障害に関する相談支援についての調査アンケート	141
◆委員名簿	

本事業の目的及び経緯



◆本事業の目的および経緯

財団法人全日本ろうあ連盟（以下、連盟）は、全国47都道府県に傘下団体を擁する全国唯一のろう者の当事者団体であり、その目的は全国の聴覚障害者の人権を尊重し文化水準の向上を図り、その福祉を増進することである。

その目的のもとに多くの事業を幅広く展開しており、2005（平成17）年度は独立行政法人福祉医療機構の助成事業「手話通訳事業の発展を願って～聴覚障害者のコミュニケーションの現状把握及び再構築検討事業」を実施した。その事業にて、聴覚障害者を対象としたコミュニケーション支援の現状を調査した際、聴覚障害者を対象とした相談支援に重要な課題があることが明らかになった。

地域で生活する聴覚障害者への相談支援を目的として、「ろうあ者相談員」が1963（昭和38）年以降、各地方自治体に採用されるようになった。しかし、実態は地方自治体独自の事業であり、ろうあ者相談員に対する理解が浸透しておらず、設置されている地域は限られている。その上、資格に関する明確な基準がなく、専門性が明らかにされてない。一般の大学や養成機関には、手話や重複・重度を含む聴覚障害の特性等を考慮した相談員育成カリキュラムが一切ない状態である。また、相談支援業務を担当する職員が手話を覚え、聴覚障害の特性を理解して、一人前の職員になるには数年かかる。そのため、しかるべき要件を備える聴覚障害者の相談に当たる者の資格制度についての検討が緊急の課題となっていることから、この事業の報告書では、「聴覚障害福祉士（仮称）」の資格創設と、各市町村に聴覚障害者を対象とした相談支援従事者を配置することが提言されていた。

連盟はこの提言を受け、聴覚障害者に関わる相談支援を担っている者の役割やそのあり方等を検証し、聴覚障害者にとってよりよい相談支援のあり方を提言するため、独立行政法人福祉医療機構から助成を受け、2006（平成18）年度より「聴覚障害者の相談の資格・認定に関する調査研究及び聴覚障害者相談支援へのケアマネジメント等の研修」事業を2年計画で実施した。

①事業の目的

- 聴覚障害者を対象とした相談支援事業の現状、課題等を調査し、整理する。
- 聴覚障害者にとってよりよい相談支援のあり方、求められる専門知識、専門技術等をまとめ、聴覚障害者を対象とした相談支援従事者の基準や条件等を整理する。
- 盲ろう者として独自の特性を持った障害者や重度・重複聴覚障害者をも含んだ、聴覚障害者を対象とした相談支援従事者の育成方法や基準等を整理する。

②事業内容

1年目の2006（平成18）年度事業では、現在各地方自治体の施策として行われている相談支援関連事業等を中心に、その現状把握と事業内容の調査等を行った。その上で、聴覚障害者および他の障害を併せ持つ重度・重複聴覚障害者を対象とした相談支援従事者の資格制度について検討した。

また、現在の聴覚障害者および他の障害を併せ持つ重度・重複聴覚障害者への相談支援従事者の育成カリキュラムや、新たな相談支援従事者の養成カリキュラムを検討した。その新たなカリキュラムを研修会にて検証するとともに、本事業がめざしていることを相談支援従事者に理解してもらうために、障害者自立支援法における新たな相談支援事業のあり方など現状の課題を知ってもらう研修を行なった。

2年目の2007（平成19）年度事業では、1年目に行った調査と相談事例の分析を行い、必要な専門性を整理するとともに、聴覚障害者に関わる相談支援を担当する者の養成と資格認定方法についての提言をまとめた。また、聴覚障害者に関わる相談支援従事者の専門性を高めることを目的にした研修会を開催し

た。

なお、提言は報告書として作成し、行政機関を中心に関係機関・者に配布する。

以上の事業を実施するにあたり、本委員会（2事業の統括）、作業委員会（相談支援事業の現状把握と事業内容の調査事業）、研修委員会（カリキュラム作成・研修会開催事業）を設けた。

聴覚障害者への 相談支援のあり方



第1章

聴覚障害者への相談支援の現状と問題の所在

第1節 聴覚障害者の実態

1. 聴覚障害者数

厚生労働省により2006（平成18）年7月に実施された『身体障害児・者実態調査結果』によれば、18歳未満の身体障害児93,100人のうち聴覚言語障害児は17,300人（18.6%）【表1】、18歳以上の身体障害者348万3,000人のうち聴覚言語障害者は34万3,000人（9.8%）【表2】を占めていると推計されている。

【表1】身体障害児（18歳未満）の全国推計数、障害の種類×年齢階級

（単位：人）

	総 数	視覚障害	聴覚言語障害	肢体不自由	内部障害	重複障害（再掲）
総 数	93,100	4,900	17,300	50,100	20,700	15,200
0—4歳	17,000	300	2,800	9,900	4,000	3,100
5—9歳	23,800	1,500	5,300	11,800	5,300	4,300
10—14歳	31,900	2,200	5,300	16,100	8,400	4,900
15—17歳	20,400	900	4,000	12,400	3,100	2,800

出所）厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部（2008）『身体障害児・者実態調査結果』（2006年調査）

【表2】身体障害者（18歳以上）の全国推計数、障害の種類×年齢階級

（単位：千人）

	総 数	視覚障害	聴覚言語障害	肢体不自由	内部障害	重複障害（再掲）
総 数	3,483	310	343	1,760	1,070	310
18—19歳	12 (0.3)	1	2	7	3	5
20—29歳	65 (1.9)	5	7	44	8	9
30—39歳	114 (3.3)	12	18	63	20	8
40—49歳	182 (5.2)	21	20	101	40	14
50—59歳	470 (13.5)	46	24	256	145	31
60—64歳	394 (11.3)	33	33	197	130	36
65—69歳	436 (12.5)	33	34	220	150	36
70歳以上	1,775 (51.0)	153	198	857	568	167

出所）厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部（2008）『身体障害児・者実態調査結果』（2006年調査）

2. 聴覚障害者の種別

聴覚障害者は、失聴の時期、聴力程度、育った環境、受けた教育的条件などに相違があり、その障害の困難性や特性などを一律的に判断することは避けるべきであろう。

また、その呼称も一般的に、ろう学校で教育を受け、手話に堪能な者は「ろうあ者・ろう者」、普通学校で教育を受け、補聴器利用により残存聴力を活用できる者は「難聴者」、義務教育や高等教育を終えた後の失聴者は「中途失聴者」、聴覚障害と他の障害を併せ持つ者は「ろう重複障害者」、高齢による難聴者は「高齢聴覚障害者」などが使用されている。

コミュニケーションの手段についても、手話（発音発語・読話）、残存聴力活用（補聴器利用）、筆談、要約筆記などがあり、聴覚障害者個々の状況によってコミュニケーション手段が異なっているし、一人の聴覚障害者が場所や内容、相手に合わせてコミュニケーション手段を選択していることが多い。

3. 聴覚障害の基本的な特性と抱える課題

聴覚障害の基本的な特性としては、下記のように説明できよう。

- 1) 聴覚障害は外見から識別できず、聞こえる人の立場からみると、介助やサポートの必要性がとらえにくく、話しかけや会話に困難を伴う場合が多いといえよう。従って、自己主張が困難であるとか、周囲の出来事の認識が容易ではないとか、名前を呼ばれても聞こえないのでわからないことなど、聴覚障害に起因する困難性等の理解が十分ではない。
- 2) 聴覚障害者にとっては、親・兄弟とのコミュニケーションにも制約があり、聞こえる人とのコミュニケーションには常に緊張を強いられる。また、音声による情報が得られないこと、意思疎通に支障があることから、聞こえる側からの誤解が多い。

こうしたことから、聴覚障害が抱える課題として、下記のように説明できよう。

- ① 情報・コミュニケーションのバリアに囲まれている。
- ② 社会的に孤独を強いられる障害である。
- ③ 音や音声に起因する周りの出来事に即座に対応できない障害である。
- ④ 自己主張が困難なために自己抑制を強いられる障害である。
- ⑤ 情報・コミュニケーションの障害のために能力の発達や評価において制約を受ける障害である。

もちろん、聴覚障害は、生活やサポート環境の改善によって軽減されることはいうまでもない。手話通訳者の増加や手話通訳・要約筆記事業の充実、テレビ放送による字幕放送の拡大、FAX、携帯文字メール、インターネットなどによって、聴覚障害者の情報・コミュニケーション環境は大きな前進を遂げており、上記に掲げる課題も軽減されつつあるが、まだ、発展途上の段階であって、更なる拡充が求められているといえよう。

4. 自己選択・自己決定の観点からみた聴覚障害者の対応能力

今、障害を有する当事者の自己選択・自己決定の重要性がいわれているが、この理念に依拠して、基本的な聴覚障害者の対応能力を述べてみる。

- 1) 日本語の理解があり、読み書きや手話使用の能力のある聴覚障害者の場合、手話通訳や筆談・要約筆記による情報・コミュニケーションのサポートで自己選択・自己決定が可能である。
- 2) 難聴・中途失聴の障害で、普通学校で教育を受けた者は、補聴器利用、筆談、要約筆記による情報・コミュニケーションのサポートで自己選択・自己決定が可能である。
- 3) 手話を日常的なコミュニケーションとして使用しており、日本語の獲得が十分でなく、読み書きの能力に制約がある者には、手話通訳による情報・コミュニケーションのサポートだけでなく、自己選択・自己決定を行うための補足説明、助言、相談支援などが必要である。
- 4) 標準手話が使えず、読み書きの能力も非常な困難を伴う者には、身振りのな手話を中心とした情報・コミュニケーションのサポートとともに、生活支援を含めた相談支援（ソーシャルワーク）や介護等が必要である。

このように、同じ聴覚障害者といっても対応能力はさまざまである。かつ、抱える課題や条件の違いによって、手話通訳による情報・コミュニケーションのサポートで対応できるときもあれば、補足説明、助言が必要となるときもあるし、相談支援が必要な場合もある。従って、聴覚障害者が自己選択・自己決定のために

必要とする専門的なサポートのあり方は、次の3点に整理できるのではないと思われる。

- ①手話通訳、筆談、要約筆記等による情報・コミュニケーションのサポート
- ②補足説明、解説・助言等によるサポート
- ③相談支援・生活支援等のサポート

第2節 財団法人全日本ろうあ連盟登録「ろうあ者相談員」の現状

1. 「ろうあ者相談員」の誕生

1967(昭和42)年の身体障害者福祉法の改正によって身体障害者相談員制度が誕生したが、「ろうあ者相談員」は身体障害者相談員とは全く別のものである。1950年代後半からの高度経済成長に伴い、聴覚障害者の社会参加、職域拡大や核家族化も進み、一人暮らし、あるいは家族を養う立場の聴覚障害者が漸増していった。それとともに社会生活におけるコミュニケーションと、情報獲得に困難を抱える聴覚障害者は、福祉事務所等に種々の相談を持ち込んだりすることも増えていった。

しかし、福祉事務所等の公的機関には手話のできる職員がいないので、聴覚障害者の個別問題の解決を援助することが十分にできなかった。もともと聞こえる人との間でコミュニケーションに困難を伴うろうあ者は、相談機関のほとんどを利用することができず、相談できるところは、手話のできる人がいるところに限られ、同じろうあ者同士、又は手話のできる聞こえる人と個人的に相談するしかなかった。当時の全国ろうあ者大会のスローガンに「手話のできる福祉司を」と掲げているが、当時のろうあ者の中には福祉事務所を、「国鉄+割引証+場所」と手話表現していた者もいた。福祉事務所に手話のできる職員がいなかったため、ろうあ者にとっては「国鉄乗車券の割引証明証」を交付する以外の機能を果たしていなかったのである。

地域の聴覚障害者団体のリーダーや、ろう学校・職場の先輩が相談を受け、相談機関との中継ぎをするなどの相談実態の積み重ねと、悩み、苦しみ、願望などを相談したくても、相手に伝え、相手の話を聞くすべもなかった苦しみから、「手話で話せる相談者(員)」を求め、「手話ができ、聴覚障害者の心情等を十分に理解できる人」が必要であると地方自治体に要望してきた。その結果、1963(昭和38)年に北海道の旭川市に聴覚障害者が採用されたことを皮切りに、聴覚障害者協会事務所や福祉事務所、社会福祉協議会等に、聴覚障害者への相談支援を専門に行う「ろうあ者相談員」を採用する地方自治体が増えていった。

連盟では、1989(平成1)年以来、全国ろうあ者大会の大会決議の一つに「ろうあ者相談員の正職員採用、全国的な設置のために」を入れて、国に対しては、「ろうあ者相談員」制度の創設を、地方自治体に対しては、「ろうあ者相談員」を正職員として採用することを求めてきた。

連盟は、週に3日以上勤務して、聴覚障害者の相談に従事することにより報酬を得ている者を「ろうあ者相談員」と定義しているが、「ろうあ者相談員」は国の制度ではなく、地方自治体独自の事業であるため、全国共通の名称、設置基準、業務内容となっておらず、採用している地方自治体は限られている。

地方自治体が定める「ろうあ者相談員」の条件の多くは、「手話ができることと、ろうあ者福祉に熱意があること」である。それで手話ができる聴覚障害者団体の役員、聴覚障害者の家族・関係者、ろう教育関係者などが採用されてきた。しかも各地の聴覚障害者団体の要望と取り組みにより、聴覚障害者団体の推薦で採用されている人が多く、当初は健聴者よりは聴覚障害者が多かった。

2. 「ろうあ者相談員」の現状

「ろうあ者相談員」の設置名称は、「ろうあ者相談員」「ろう者福祉指導員」「ろう者生活指導員」等まちまちであり、身分も正職員、常勤嘱託、非常勤など多様である。2005（平成17）年度に連盟が「ろうあ者相談員」を対象に実施したアンケート調査^{*1}によると、正規職員の多くは他の業務を兼任しており、聴覚障害者を対象とする相談業務に専念できていない現状がある。全体の3分の2を占める非正規職員の多くは、勤務時間の制約、外勤の制約、収入・福利厚生等の制約など、不十分な労働条件での勤務を余儀なくされている。

設置場所は、聴覚障害者協会事務所・福祉事務所・更生相談所・社会福祉協議会等、様々であるが、近年は聴覚障害者情報提供施設の設置箇所が増えたことにより、情報提供施設職員として相談支援に従事する例も増えている。2006（平成18）年度の連盟による「ろうあ者相談員」登録によれば、35都道府県192名となっている。

「ろうあ者相談員」のほとんどは、資格を有せず、相談についての知識・経験が不十分な状態からスタートしている。また、更生相談所や福祉事務所に採用された場合には、設置機関から相談についての指導が受けられた例もあったが、多くは、自分の経験知識を基にして相談を進め、試行錯誤の中での相談を進めている。しかし、手話による相談が、地方自治体に公的に認められた意義は大きいと言える。

一方、施設職員において相談支援業務を担当する人の場合は、社会福祉士、精神保健福祉士等の国家資格を有する者が増えてきている。

3. 「全国ろうあ者相談員研修会」の取り組み

1984（昭和59）年4月、連盟の事業として「全国ろうあ者相談員研修会」が東京都において開催され、32名の相談員が集まった。以後、講義と事例検討を二つの柱にして毎年1回開催されている。参加者数の規模は平均して50名～60名となっている。

全国ろうあ者相談員研修会で行われてきた講演、シンポジウム等の主なテーマは以下の通りである。

- 援助としての相談活動とその意義と課題について
- 相談支援、面接の方法等について
- 心因反応について、そのカウンセリングについて
- カウンセリングの理論と実際について
- 障害者のケアマネジメントについて
- 身体障害者福祉法、年金法、介護保険制度、障害者支援制度、障害者自立支援法の改正や施行の概要、課題等について
- 権利としての社会福祉の展望、これからの日本の福祉、最近の福祉の動向等、福祉の動向、理念、課題について
- 労働、家族関係、地域コミュニティ、高齢者、重複障害者等について
- 施設、デイサービスセンター、生活支援センター等の施設の役割について

このように、相談の方法、福祉制度、精神障害者への対応方法などを講義から学ぶことと併せて、重複して障害のある聴覚障害者の相談、関係機関と連携して対応した相談、集団に入る機会に恵まれなかった聴覚障害者の相談、聴覚障害者同士による法律的トラブルの相談などの事例を持ち寄り検討・討議することを積み重ねている。

*1 2005（平成17）年度第21回全国ろうあ相談員研修会にて発表、連盟登録相談員188名にアンケートを行い66名の回答を得たもの

また、北海道、関東、近畿、九州の各ブロックで、あるいは大阪、札幌、広島、福岡の政令指定都市では、定期的な「ろうあ者相談員」の集まりが積み重ねられ、講義・事例検討・ロールプレイ等の研修と情報交換が行われ、「ろうあ者相談員」としての資質の向上が図られてきている。

相談対象者はろうあ者にとどまらず、難聴者・中途失聴者、重複聴覚障害者等、聴覚障害者すべてへと広がりを見せており、相談方法にも、ソーシャルワークの考え方が取り入れられてきた。「ろうあ者相談員」が、地域での施設設置の取り組み、集団健康診断の実践、デイサービスの実践等の一翼を積極的に担ったことが報告されている。

4. 「ろうあ者相談員」が設置されていない地域の相談支援の実態

地方自治体独自の「ろうあ者相談員」制度がない地域の聴覚障害者は、相談支援に関わる社会資源を利用するためには、手話通訳者を介して相談するか、設置された手話通訳者や聴覚障害者団体役員が相談対応しているのが実情である。

設置手話通訳者には、手話通訳依頼に関連して様々な相談が寄せられることが多い。あるいは、手話通訳の依頼を確認する話し合いや手話通訳の業務中に、相談支援の必要な事が分かり、相談支援の業務に切り替わったり、関係機関への仲立ちを行ったりすることもある。手話通訳の依頼内容と相談内容が密接に結びついていることもあることから、聴覚障害者に対するコミュニケーション支援と相談支援を一人の人間が同時に担う事態が生じている。本来は、コミュニケーション支援業務と相談支援業務は、基本的には異なる専門的な技能を必要とする支援業務であるので、複数による分業の体制が望ましいといえよう。また、生活支援の必要なレベルの聴覚障害者に対しては、相談支援業務の部分の負担が重く、手話通訳業務との兼務は困難なことが多いと考えられる。しかし、限られた人材配置の中で、設置手話通訳者が、地域でのコミュニケーション支援と相談支援のニーズに懸命に伝えてきたことは一定の評価が必要である。

手話通訳業務のため必要な資格には、手話通訳士（厚生労働大臣認定、社会福祉法人聴力障害者情報文化センター実施の手話通訳技能認定試験合格者）・手話通訳者（社会福祉法人全国手話研修センター実施の手話通訳者全国统一試験合格者、または都道府県独自の認定試験合格者）資格を必要とする。手話通訳実践においてソーシャルワークの知識も必要であることが整理されソーシャルワークの入門的な内容が養成カリキュラムに入れられているが、ほとんどの場合は、試行錯誤しながら相談支援の経験を積み重ねている。

第2章

聴覚障害者への相談支援の現状把握と分析

第1節 調査（アンケート・ヒアリング・事例）の目的について

1. アンケート調査の目的

主にろうあ者相談員に関わる事業を中心に、資格化も含めて聴覚障害者にとってより良い相談支援のあり方を考えるために、聴覚障害者への相談に従事している方々が、どのような状況にあるか、現状を把握することを目的としてアンケート調査を実施した。

2. ヒアリング調査の目的

アンケート回答の内容をさらに深め、聴覚障害者に対する専門的な相談支援の必要性を探り、資格創設のニーズを把握するためにヒアリング調査を行った。

3. 事例調査の目的

アンケート、ヒアリング調査の結果を受けて、聴覚障害者への相談支援の専門性を明らかにするため、さらに事例を収集し整理・分析を行った。

第2節 調査報告

1. アンケート調査による現状把握

(1) 調査方法

調査方法は質問紙郵送調査である。質問紙発送の調査対象者は、ろうあ者相談員や手話相談員などの呼称で、連盟に「ろうあ者相談員」として登録されている192名と、聴覚障害者関連福祉施設67施設に3通ずつ送付し、聴覚障害者の相談支援を行っている職員の回答の協力を依頼した。調査期間は2006（平成18）年9月12日に発送し、同年11月20日までに回収したものである。

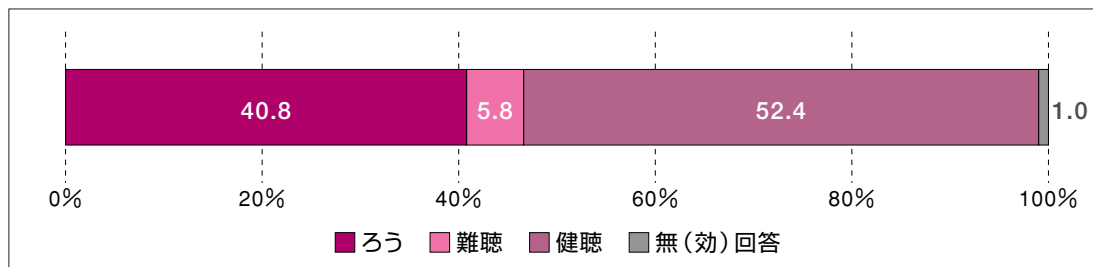
回答をいただいた質問紙の有効回答数は157であった。157の回答には、相談業務が主たる業務となっていない介護職員や施設長、事務職員等からの回答も含まれていたため、本報告では、その157回答の中から、ろうあ者相談員として連盟に登録されている方々の103の回答に限定して集計した調査結果をまとめた（送付数全393通に占める登録ろうあ者相談員の有効回答は26％）。なお、ここにまとめた図表内の数字は、原則として％の値である。また、統計的に整理できない自由記述については、ろうあ者相談員からの回答だけに限定せず、157回答のすべてをまとめた。なお、郵送した質問紙調査票は本報告書の巻末に参考資料として掲載してあるので、参照されたい。

(2) 調査結果

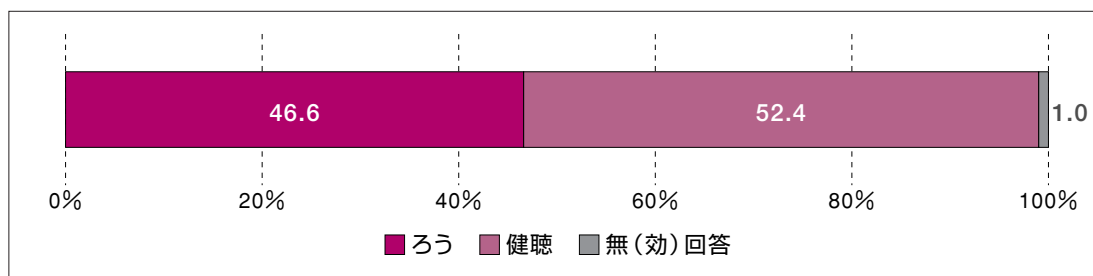
1) 聴覚障害の有無

相談員の聴覚障害の有無を問うたところ、「ろう」が40.8％、「難聴」が5.8％、健聴が52.4％であった【図1-1】。難聴の割合が少ないために、以下の分析の際に、相談員の聴覚障害の有無をみる場合、「ろう」と「難聴」を合わせて、「聴覚障害」とする。したがって、「聴覚障害」は46.6％、「健聴」が52.4％となる【図1-2】。聴覚障害を持つ人と持たない人の割合は、およそ半々の割合となっていることがわかる。

【図1-1】聴覚障害の有無



【図1-2】聴覚障害の有無

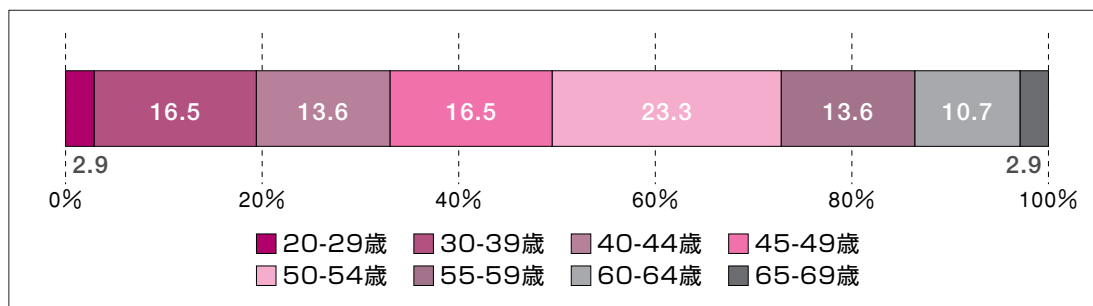


2) 年齢

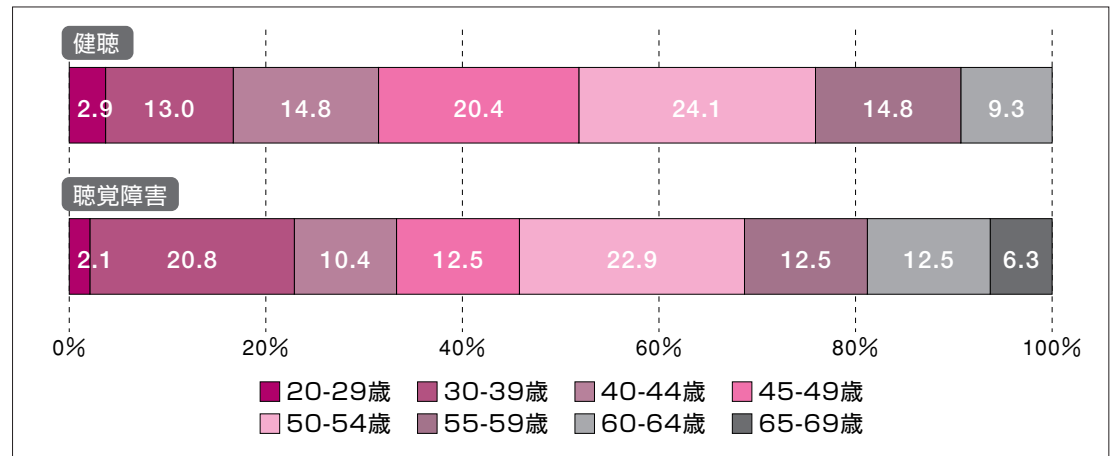
年齢については、20歳から39歳までを10年ずつに区分し、40歳以上は5歳ごとに区分し、回答をしていただいた。その結果【図2-1】、「50-54歳」が最も多く23.3%であり、「55-59歳」の13.6%を合わせると、50歳代は36.9%と最も多い。次いで「45-49歳」が16.5%、「40-44歳」が13.6%と、40歳代が30.1%であった。20歳から49歳までを合計すると49.5%となり、50歳がちょうど中間点となる。逆に言えば、50歳代以上が50%を占めているということでもある。

聴覚障害の有無と年齢の関係をみると【図2-2】、「健聴」の方々は40歳代が35.2%で、50歳代が38.9%であり、40歳から59歳を合計すると74.1%を占めている。一方、「聴覚障害」の方々については、30歳代が20.8%、40歳代が22.9%、50歳代は35.4%、60歳代が18.8%となっている。

【図2-1】年齢



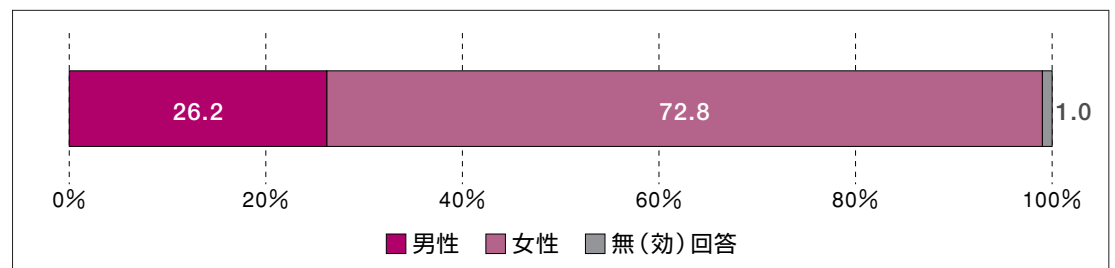
【図2-2】聴覚障害の有無と年齢



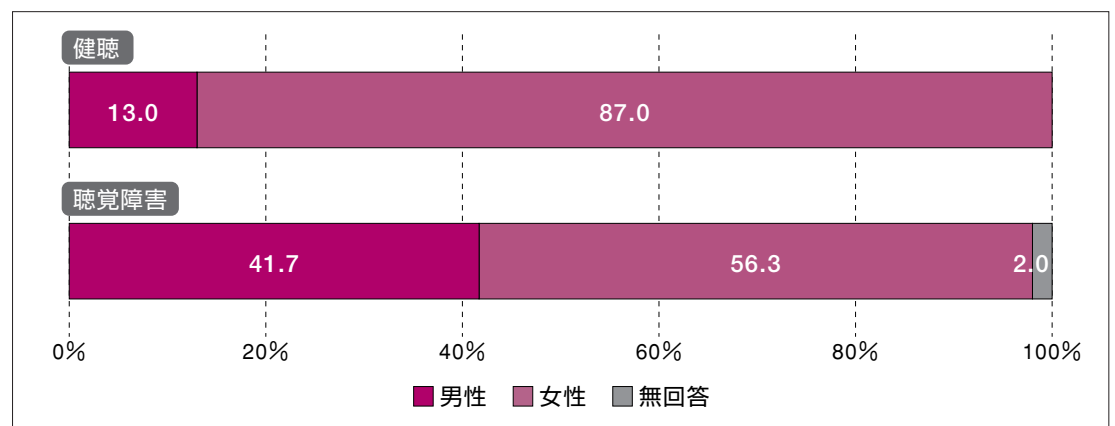
3) 性別

性別をみると【図3-1】、「女性」が72.8%と圧倒的に多い。しかし、聴覚障害の有無と性別の関係からみると【図3-2】、「健聴」では87%が「女性」である一方で、「聴覚障害」では56.3%となっており、「聴覚障害」においては、「健聴」と比べて「男性」の割合が多い傾向がある。

【図3-1】性別



【図3-2】聴覚障害の有無と性別

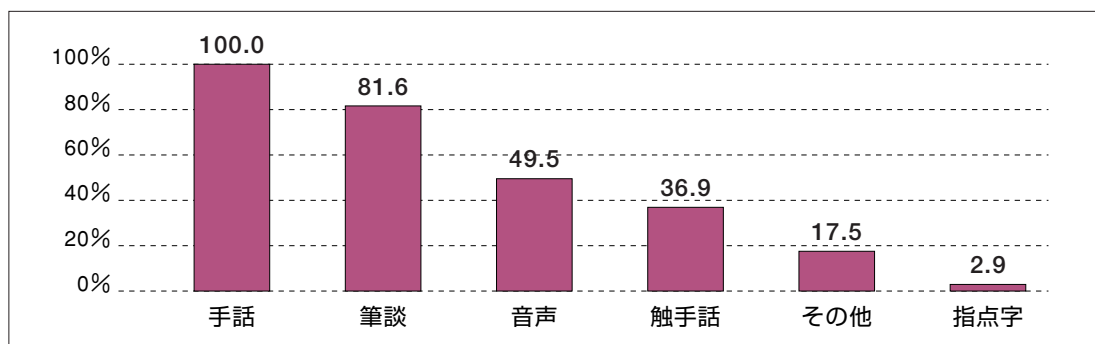


4) コミュニケーション手段

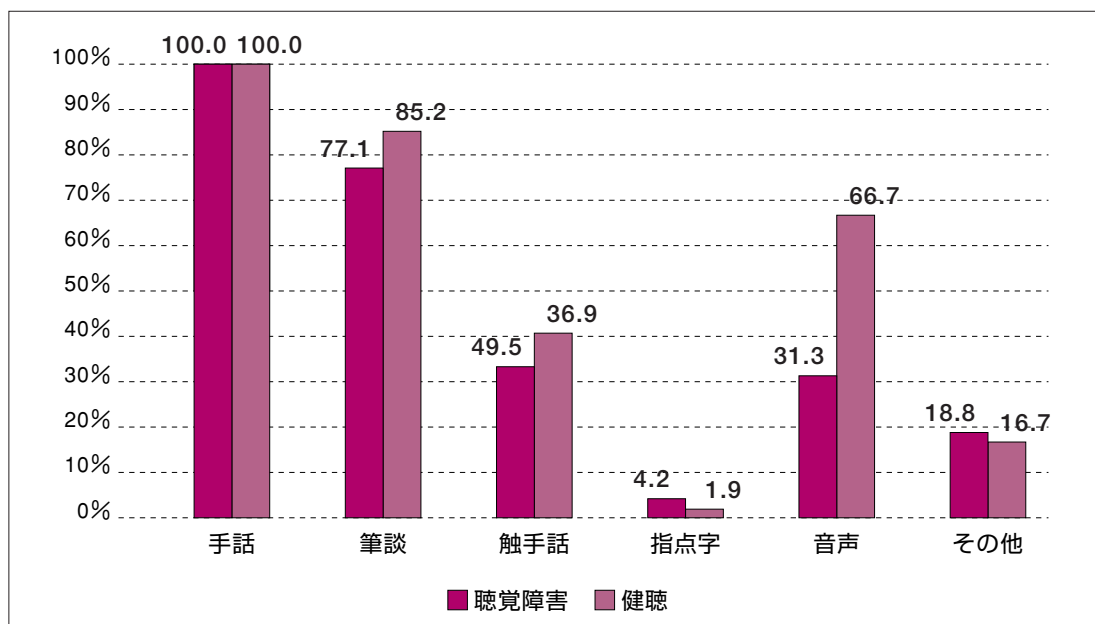
日ごろの相談支援に際しての会話方法（コミュニケーション手段）をみると【図4-1】、「手話」が100%、「筆談」が81.6%、「音声」が49.5%、「触手話」が36.9%、「指点字」が2.9%、「その他」が17.5%となっていた。聴覚障害の有無でみると【図4-2】、「健聴」は「音声」が66.7%と多くなっているが、「聴覚障害」でも「音声」が31.3%を占めている。

なお、「その他」の内容としては、①身振り、ホームサイン、②絵、図、③模型、物、指差し、④口話、読話、⑤手話読み取り通訳を介しての音声、⑥FAX、携帯メール、パソコン・メール、パソコン要約などがあげられた。

【図4-1】コミュニケーション手段（複数回答）



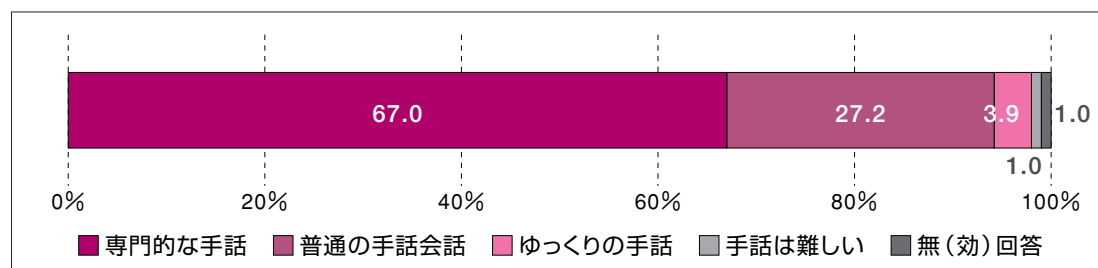
【図4-2】聴覚障害の有無とコミュニケーション手段（複数回答）



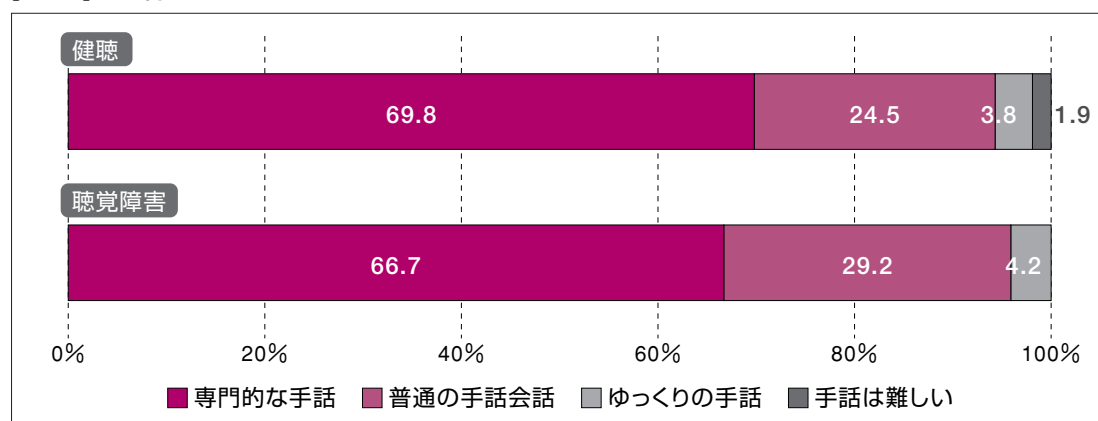
5) 手話の利用程度

相談支援において手話をどの程度利用しているかについては【図5-1】、「専門的な内容を手話で表現し、読み取りしている」が67%、「手話を使って普通の会話をしている」が27.2%であった。この回答については、聴覚障害の有無との関係で分析してみても【図5-2】、大きな違いは見られなかった。

【図5-1】手話の利用程度



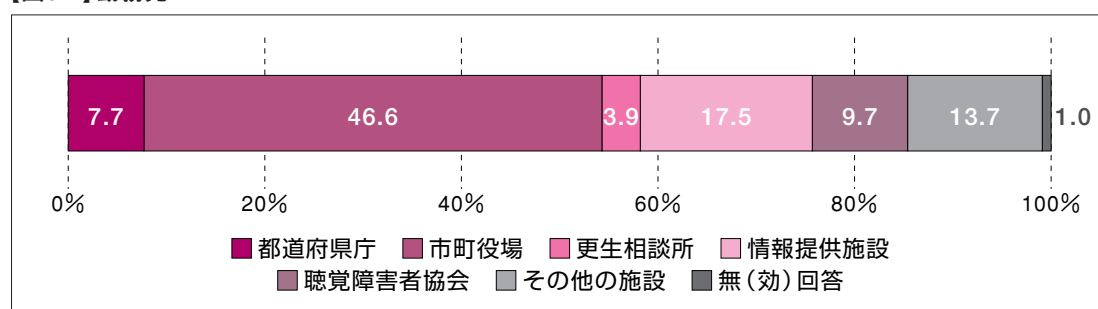
【図5-2】聴覚障害の有無と手話の利用程度



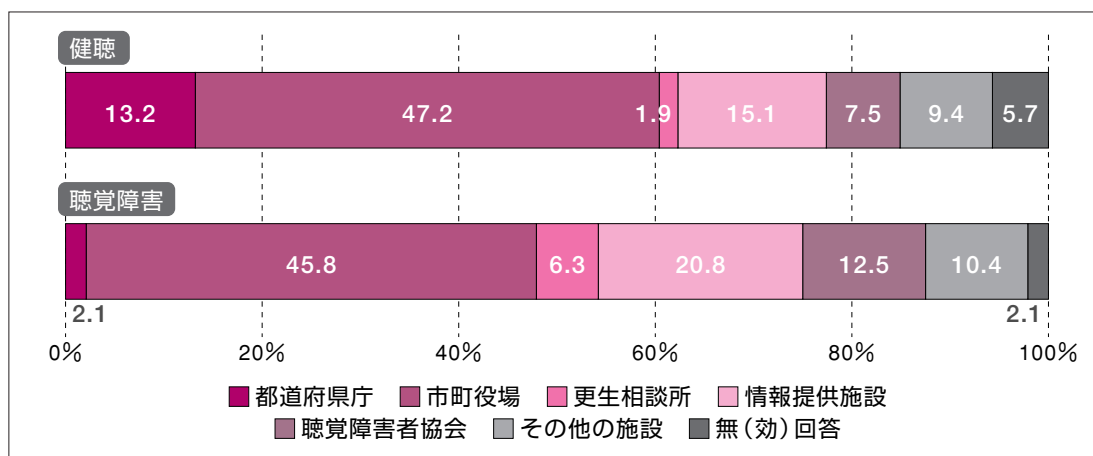
6) 勤務先

勤務先をみると【図6-1】、「市町役場」（福祉事務所を含む）が46.6%と最も多く、次いで「情報提供施設」が17.5%であった。聴覚障害の有無からみると【図6-2】、「健聴」は「都道府県庁」（福祉事務所を含む）が13.2%で、「聴覚障害」は2.1%であり、「健聴」が多くなっている一方、「聴覚障害」は「情報提供施設」（20.8%）や「聴覚障害者協会」（12.5%）の割合が、「健聴」の同項目と比べてやや多かった。

【図6-1】勤務先



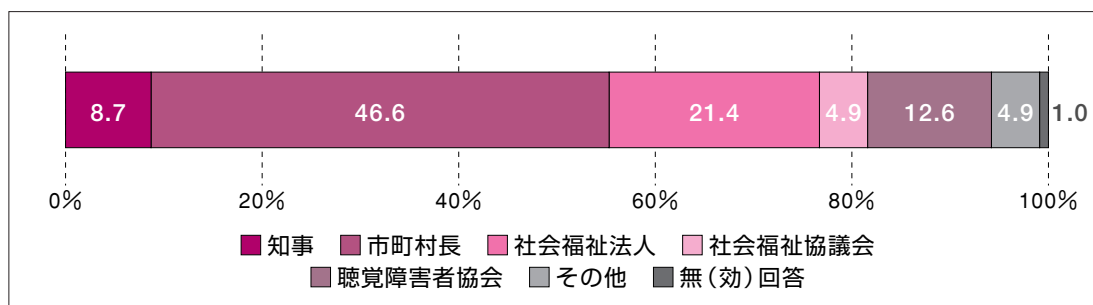
【図6-2】聴覚障害の有無と勤務先



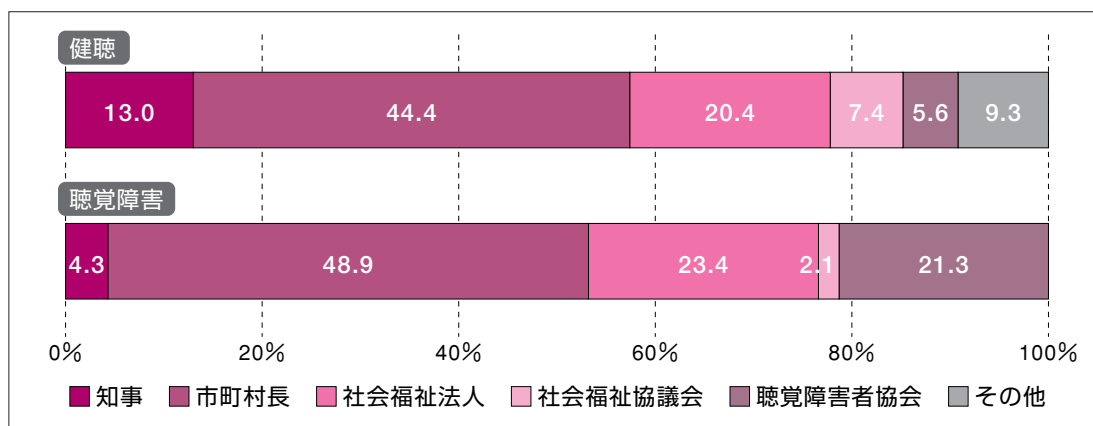
7) 任命権者

任命権者については【図7-1】、「市町村長」が46.6%と半数近くを占め、次いで「社会福祉法人(社協を除く)」が21.4%、「聴覚障害者協会」が12.6%となっていた。聴覚障害の有無からみると【図7-2】、「健聴」では「知事」(13.0%)、「その他」(9.3%)の割合が「聴覚障害」の同項目より多くなっている一方で、「聴覚障害」は「市町村長」(48.9%)や「聴覚障害者協会」(21.3%)が「健聴」の同項目と比べてかなり多くなっていた。

【図7-1】任命権者



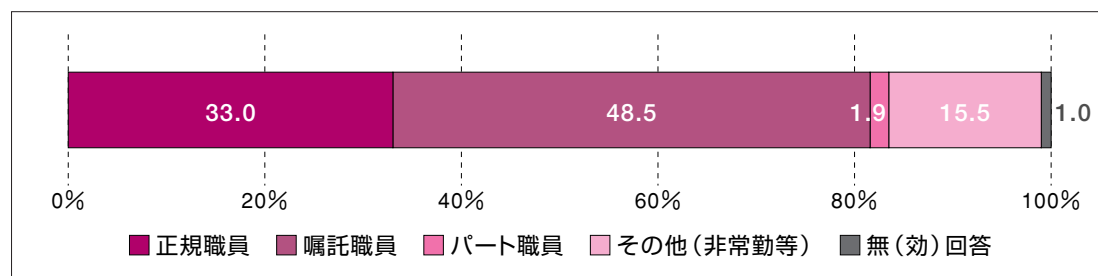
【図7-2】聴覚障害の有無と任命権者



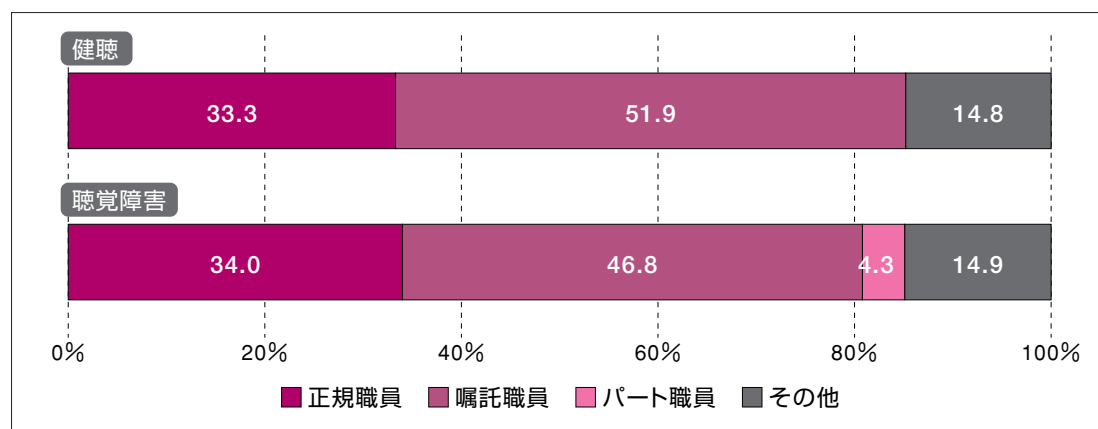
8) 勤務条件（雇用形態）

勤務条件をみると【図8-1】、「嘱託職員」が48.5%と最も多く、次いで「正規職員」が33%、「その他」（非常勤等）が15.5%となっていた。聴覚障害の有無別にみても【図8-2】、「正規職員」の割合には大きな違いはみられなかったが、嘱託職員については、「健聴」が51.9%、「聴覚障害」は46.8%と、約5%ポイントの違いがあった。

【図8-1】勤務条件



【図8-2】聴覚障害の有無と勤務条件



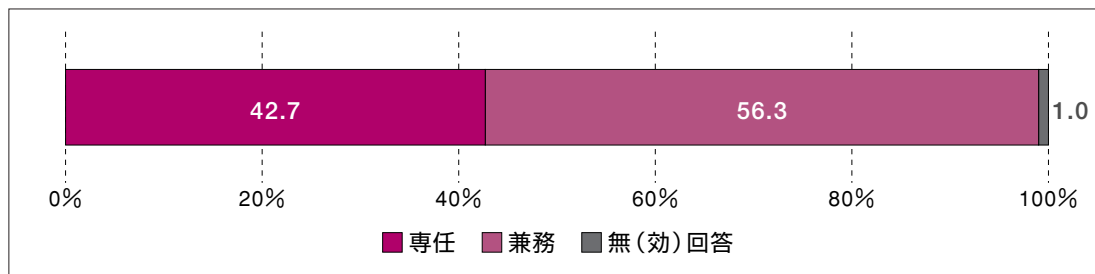
9) 勤務形態（専任・兼務）

相談業務が「専任」か「兼務」かを問うた勤務形態をみると【図9-1】、「兼務」が56.3%、「専任」が42.7%であった。聴覚障害の有無別にみると【図9-2】、「健聴」では「兼務」が66.7%と多く、「聴覚障害」では「専任」が53.2%と半数を超えており、聴覚障害の有無により、専任か兼任かについて、差異が生じている。

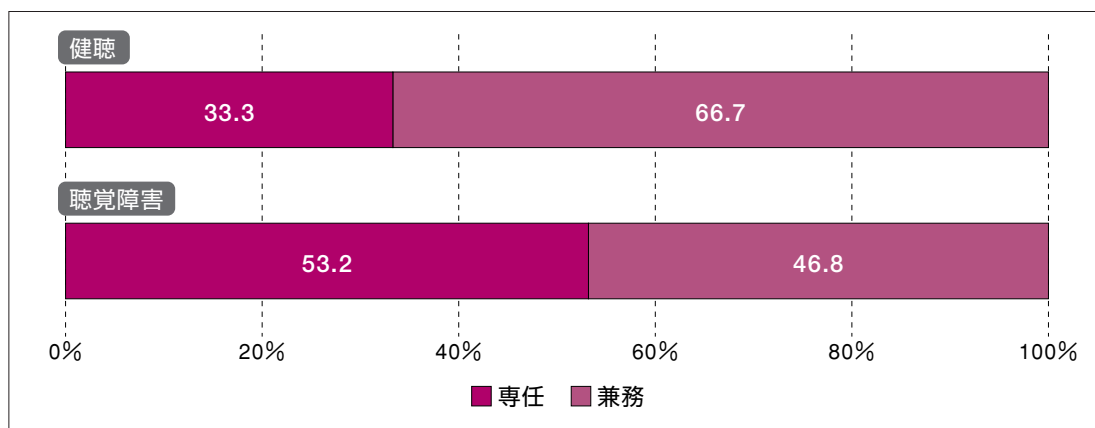
「兼務」の内容としては、①障害者福祉一般業務（身障・療育手帳、補装具、更生医療等の給付、福祉手当支給等の業務）、②手話通訳・手話通訳派遣コーディネート（要約筆記もあり）および養成等、③ビデオ・ライブラリー、情報支援等、④介護、ケアマネジャー、⑤福祉事務所の事務、⑥会計、広報等一般事務、⑦施設長、法人事務局長などが、あげられた。

「兼務」の場合、2005(平成17)年度の1年間における全体の業務量・時間を100とした場合、相談支援の割合は何%を占めるかを問うたところ、相談支援の割合が「20%以下」が28.3%と最も多かったが、相談支援の割合「21～40%」、「61～80%」の区分においても、相談支援の占める割合は平均して20%強であり、「41～60%」では24.5%となっていた【図9-3】。

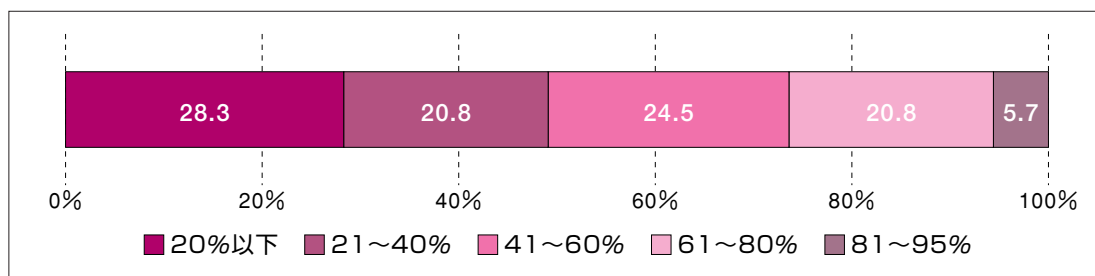
【図9-1】勤務形態



【図9-2】聴覚障害の有無と勤務形態



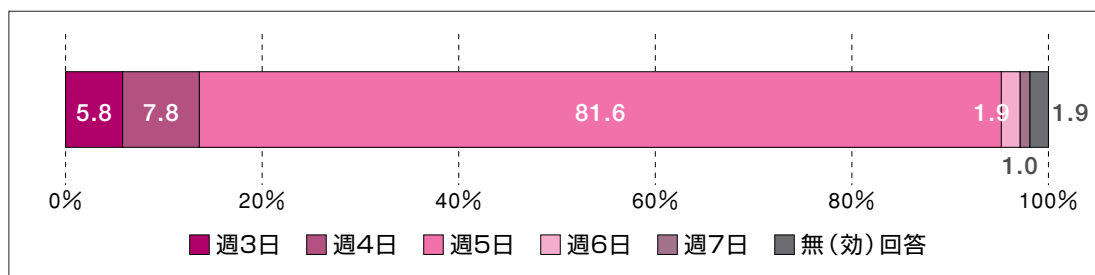
【図9-3】兼務の場合、1年間の全業務に占める相談支援の割合



10) 勤務日数

1週間当たりの勤務日数をみると【図10】、週5日が81.6%と最も多く、次いで、週4日が7.8%、週3日が5.8%であった。これは聴覚障害の有無からみても大きな違いはなく、8割以上の相談員が通常勤務と同じように週5日間働いていることがわかった。しかし、これは逆にみると、残りの1割強は通常勤務としての相談業務ができていないことを意味する。

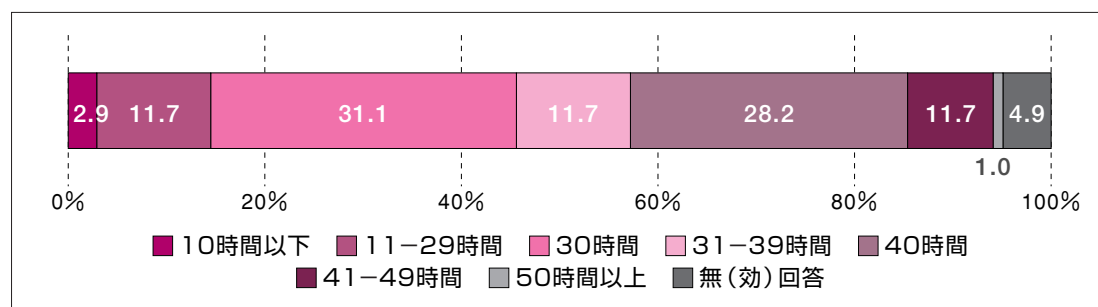
【図10】勤務日数



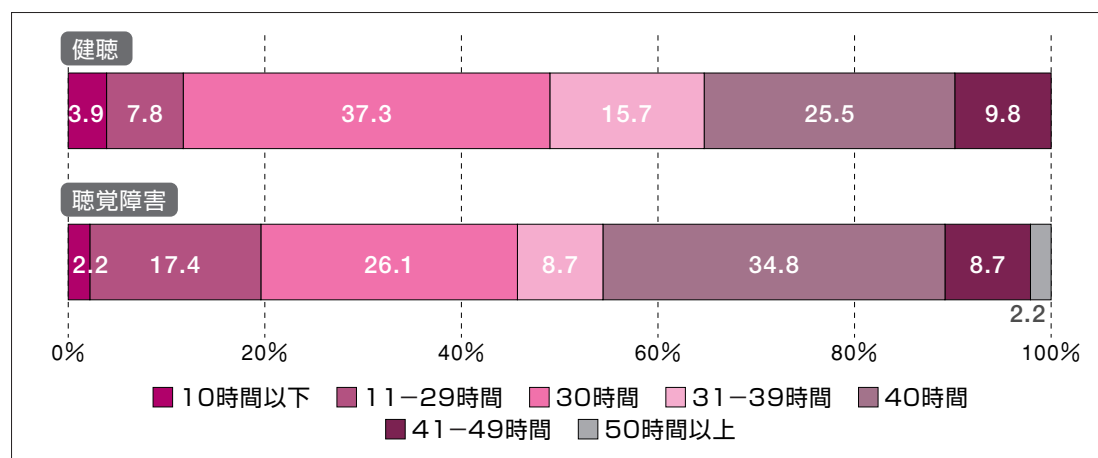
11) 勤務時間

1週間当たりの勤務時間数をみると【図11-1】、「30時間」が31.1%と最も多く、次いで「40時間」が28.2%となっている。聴覚障害の有無からみると【図11-2】、「健聴」は「30時間」および「31-39時間」がそれぞれ「聴覚障害」の同項目に比べて、10%ポイント以上高い一方、「聴覚障害」は「11-29時間」および「40時間」が「健聴」の同項目に比べて、10%ポイント高くなっている。これは同時に、聴覚障害のない者なら平日にいつでも役所が開いている時間に相談できるにもかかわらず、聴覚障害のある者は、日数、時間が制限されていることを意味している。

【図11-1】勤務時間



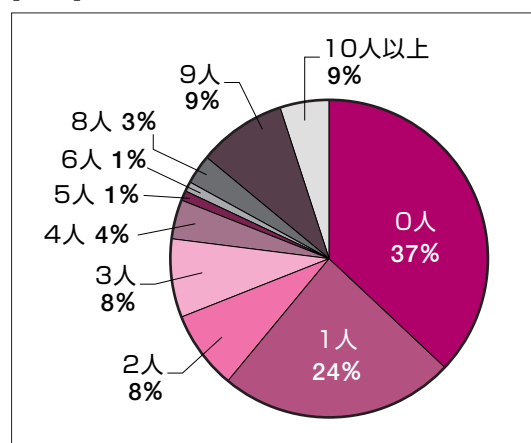
【図11-2】聴覚障害の有無と勤務時間



12) 勤務先には同じ職種の人が何人いるか

勤務先に同じ職種の人が何人いるかを聞いたところ【図12】、「0人」(他にいない)が37%と最も多く、次いで「1人」が24%であった。

【図12】勤務先の同職種の人数

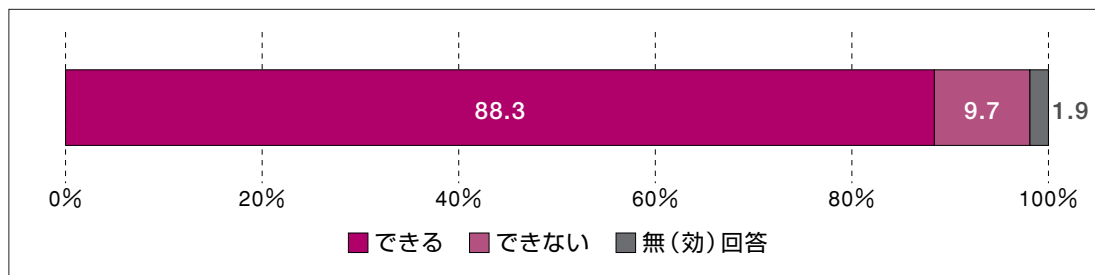


13) 外勤ができるか

利用者の必要や要望に応じて外勤ができるかを問うたところ【図13】、外勤が「できる」のは88.3%、「できない」のは9.7%となっている。なお、聴覚障害の有無からみても差異はほとんどなかった。相談者は、利用者のニーズに応じて外勤ができる体制になっていることが明らかになった。

しかし現実には、勤務先（机）から外勤しないよう指示されている相談員や設置通訳者も予想される。22）にまとめられている「支援方法」では、家庭訪問ができるのは8割になっているが、残りの2割は原則、勤務先（机）を離れることができないことが想定される。よりよい相談を実施するには、机に縛られずにニーズのある場所に向いての支援が保障されなければならないであろう。

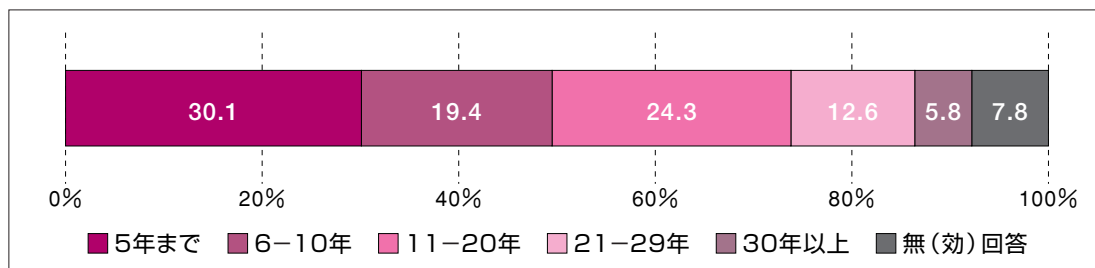
【図13】外勤



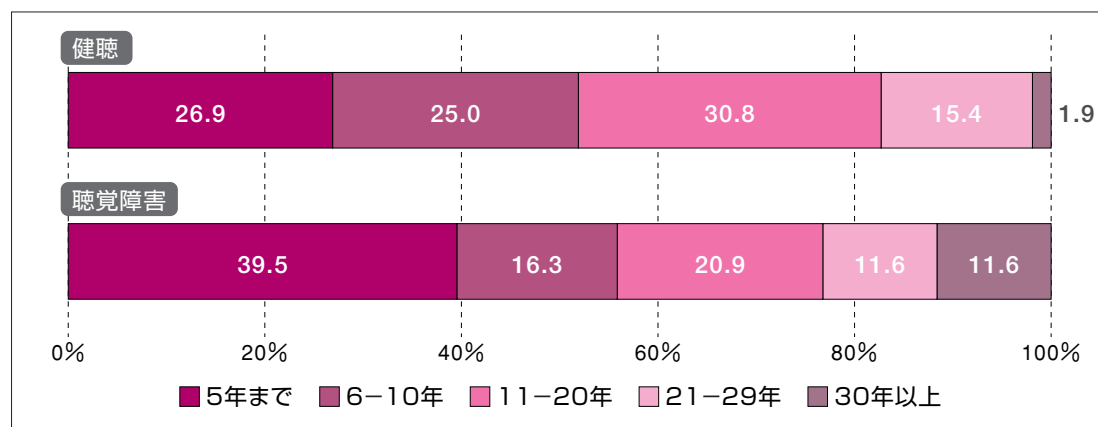
14) 勤続年数

現在の職に就いてからの勤続年数についてみると【図14-1】、「5年まで」が30.1%と最も多く、次いで「11-20年」が24.3%、「6-10年」が19.4%であった。聴覚障害の有無との関係から比較してみると【図14-2】、「健聴」では「11-20年」（30.8%）や「6-10年」（25.0%）の割合が「聴覚障害」の同項目に比べて多い一方で、「聴覚障害」では「5年まで」（39.5%）と、「30年以上」（11.6%）が「健聴」の同項目に比べて多くなっていた。

【図14-1】勤続年数



【図14-2】聴覚障害の有無と勤続年数

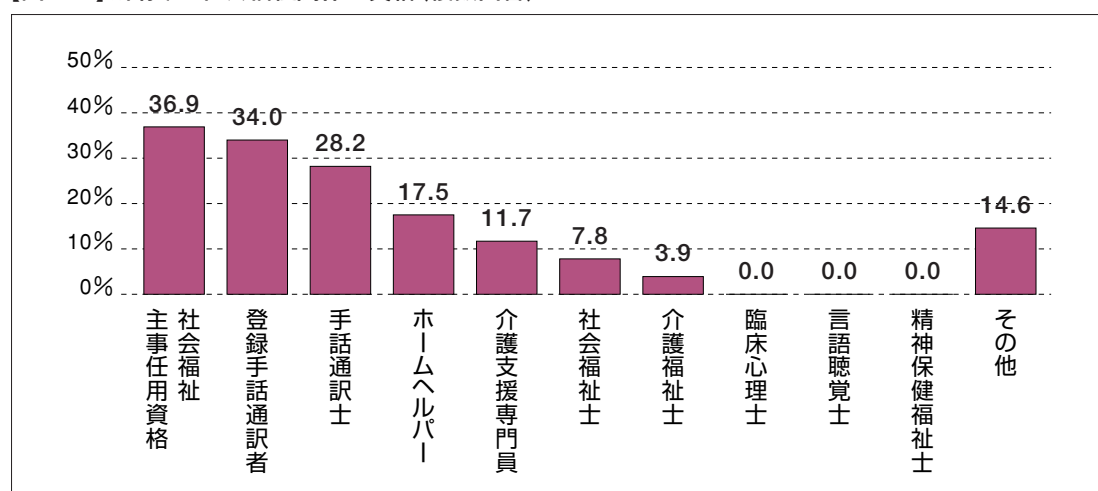


15) 所有する社会福祉関係の資格

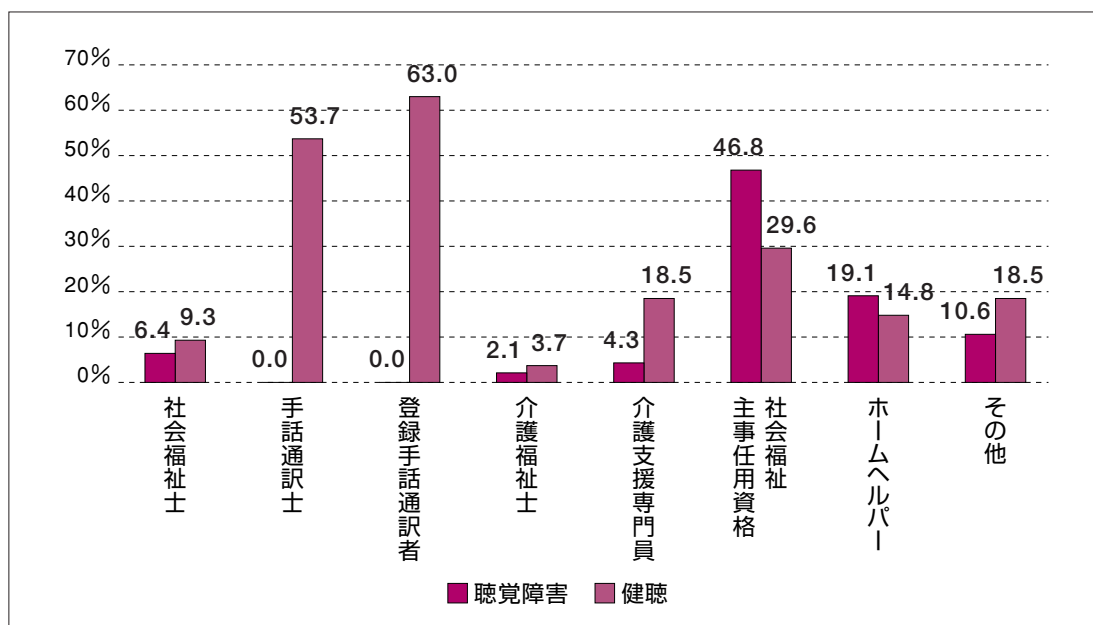
資格として、社会福祉士、精神保健福祉士、手話通訳士、登録手話通訳者、介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉主事任用資格、臨床心理士、ホームヘルパー、言語聴覚士などをあげて、持っている資格について問うた（複数回答可）。社会福祉関係の資格については「社会福祉主事任用資格」が36.9%と最も多く、次いで「登録手話通訳者」が34%、「手話通訳士」が28.2%となっていた。相談員として取得が望まれる「社会福祉士」の資格を持っている人の割合は7.8%であり、「精神保健福祉士」は全くいなかった【図15-1】。

聴覚障害の有無からみると【図15-2】、「健聴」では「手話通訳士」や「登録手話通訳」の資格を持っている人が多い一方で、「聴覚障害」では「社会福祉主事任用資格」を持っている人が多い。なお、「その他」として、看護師、教員免許、歯科衛生士、住環境コーディネーター、障害者スポーツ指導員、身体障害者介護等支援専門員、登録要約筆記者、盲ろう者通訳介助員、理容師があげられた。

【図15-1】所有する社会福祉関係の資格（複数回答）



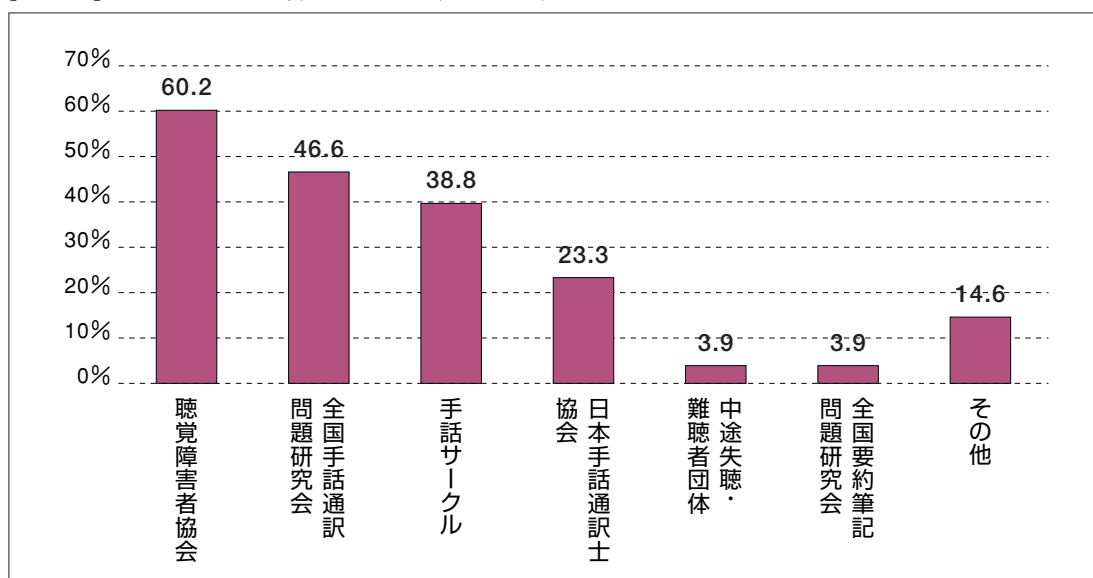
【図15-2】聴覚障害の有無と所有する社会福祉関係の資格（複数回答）



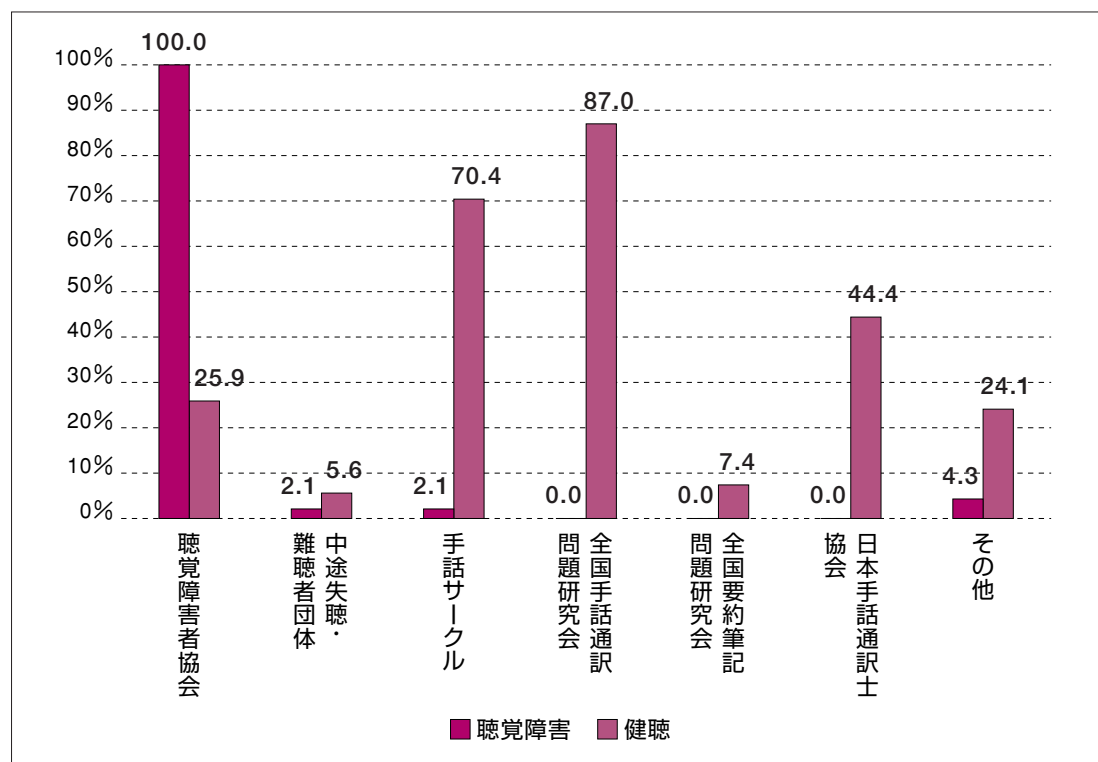
16) 加入している聴覚障害関係団体

加入している聴覚障害関係の団体（複数回答可）についてみると【図16-1】、「聴覚障害者協会」（ろう協会）が60.2%と最も多く、次いで「全国手話通訳問題研究会」が46.6%、「手話サークル」が38.8%、「日本手話通訳士協会」が23.3%であった。聴覚障害の有無からみると【図16-2】、「聴覚障害」は「聴覚障害者協会」（100%）であり、「健聴」は「手話サークル」（70.4%）、「全国手話通訳問題研究会」（87.0%）、「日本手話通訳士協会」（44.4%）等が多く挙げられた。しかし、「健聴」の場合、これらに1つも加入していない人の割合が24.1%と高くなっていた。なお、「その他」としては、「盲ろう者団体」「全国要約筆記問題研究会」などがあげられた。

【図16-1】加入している聴覚障害関係団体（複数回答）



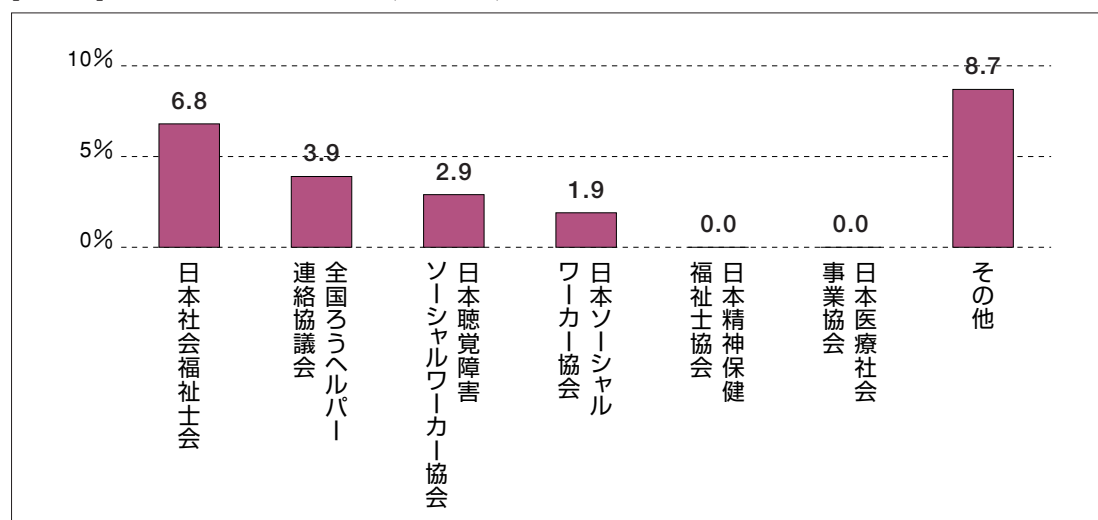
【図16-2】聴覚障害の有無と加入している聴覚障害関係団体（複数回答）



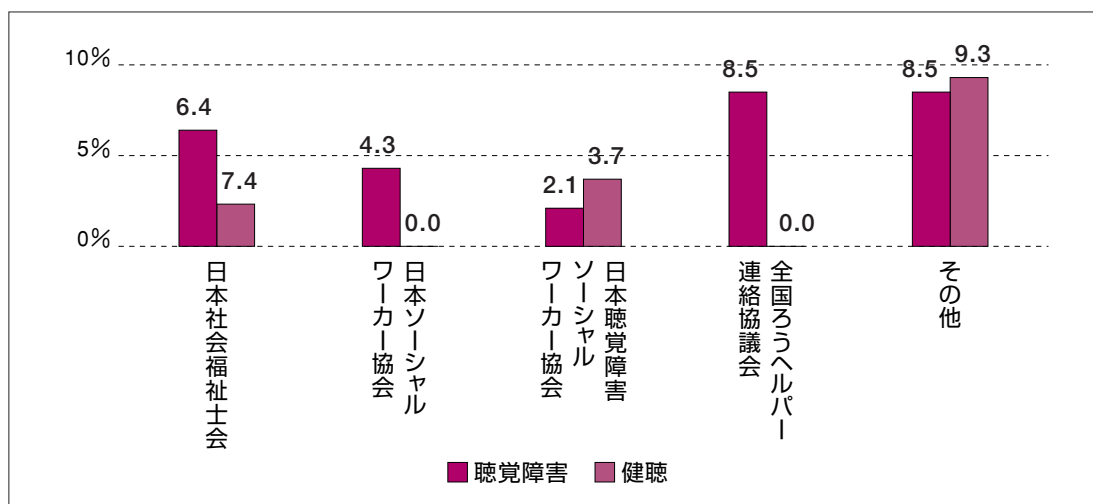
17) 加入している福祉関係団体

加入している福祉に関する団体（複数回答可）については【図17-1】、総じて加入している人の割合は10%に満たない状況であった。最も多いのは「日本社会福祉士会」で6.8%であった。これは聴覚障害の有無からみても【図17-2】、差異はみられなかった。なお、「その他」（8.7%）として、ろうあ者相談員連絡会、介護福祉士会等があげられた。

【図17-1】加入している福祉関係団体（複数回答）



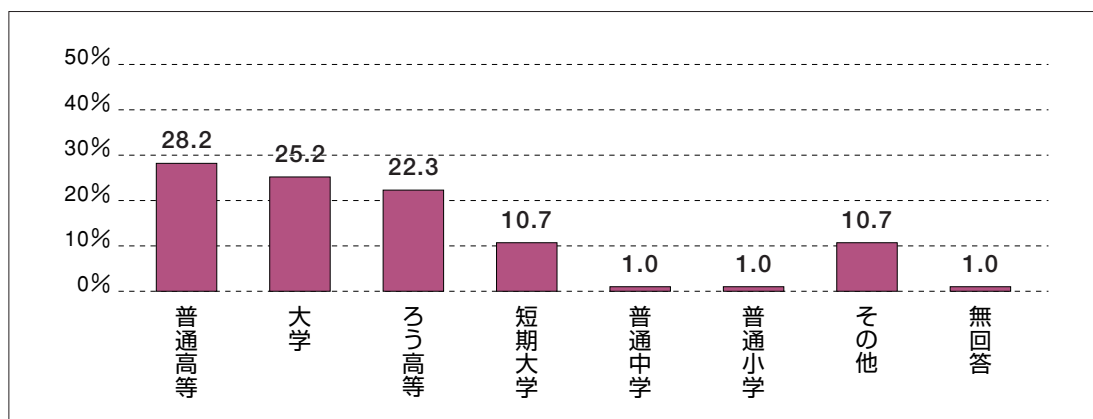
【図17-2】聴覚障害の有無と加入している福祉関係団体（複数回答）



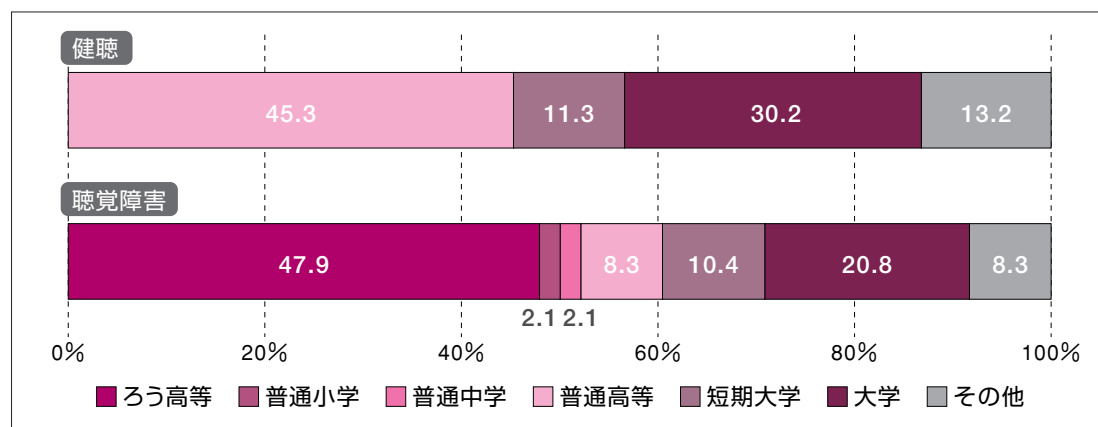
18) 卒業した学校

最終学歴という意味での卒業した学校をみると【図18-1】、「普通高等学校」（28.2%）、「大学」（25.2%）、「ろう学校高等部」（22.3%）といずれも20%台を占めていた。聴覚障害の有無からみると【図18-2】、「健聴」は「普通高等学校」を卒業している割合が45.3%と最も多く、次いで「大学」が30.2%であった。他方、「聴覚障害」は「ろう学校高等部」を卒業している割合が47.9%と最も多く、次いで「大学」が20.8%であった。なお、「その他」として、専攻科、専門学校、大学院などが挙げられた。

【図18-1】卒業した学校



【図18-2】聴覚障害の有無と卒業した学校



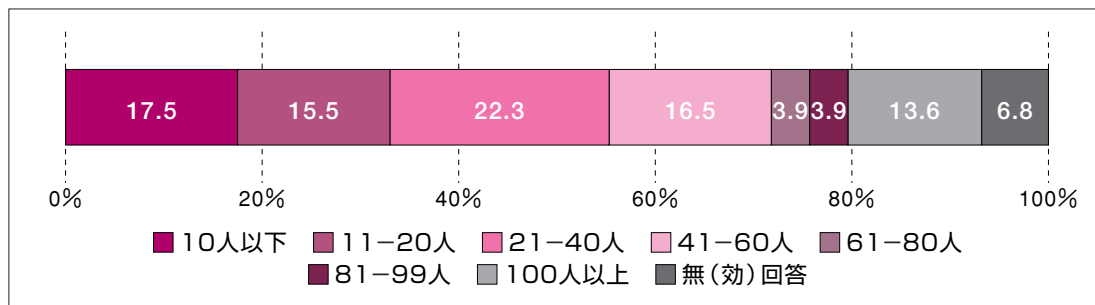
19) 2006 (平成18) 年7月の相談支援状況

2006 (平成18) 年7月の1ヶ月間の相談支援を行った延べ人数をみると【図19-1】、「21-40人」が22.3%と最も多く、次いで「10人以下」が17.5%、「41-60」人が16.5%であった。また、同月の相談支援を行った実人数をみると【図19-2】、「10人以下」および「21-40」人が29.1%で最も多く、次いで「11-20」人が18.4%、「41-60」人が6.8%となっていた。さらに、同月の相談件数は【図19-3】のようであった。ただし、この【図19-3】は参考値としての記載である。その理由は、相談件数の取り方が全く統一されておらず、集計をして数字で結果を表すことはできないことがわかったためである。

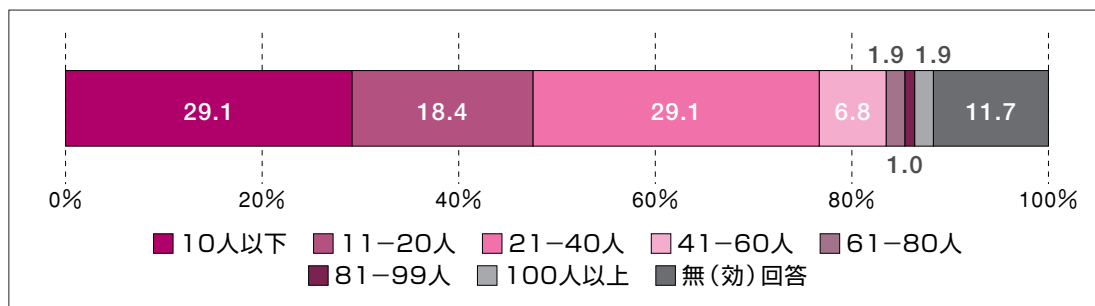
【表19】は、どのように相談件数を数えているのかの結果の一部である。主な件数の数え方として、次の3つがあげられる。第一に、相談内容別に件数を数えることであり、例えば1人1回の相談のなかで「手話通訳」「日常生活用具」「介護保険」の3つの相談内容があれば3件として数える。第二に、職場の相談内容分類ごとに件数を数えることであり、例えば職場で「社会生活、医療・介護、住宅、教育、労働、福祉制度、その他」と相談内容の分類がなされていたら、1人1回の相談のなかで出てきた相談内容がこれらの分類に当てはまればそれぞれ1件と数える。第三に、窓口に来た来談者数で数える、というものである。そのため、1度の来談で複数の相談を受けたとしても原則として1件として数える。その他、主な相談内容のみ1件として数える、相談員の判断によって数えるというものもあった。なお、手話通訳も行った場合は通訳を1件加えるという回答もあった。

2006 (平成18) 年7月の1ヶ月の相談内容の具体的な中身は、資料1 (P52～P55) の通りである。表の左から①調査票の番号、②在宅での相談支援をしている相談員か施設での相談支援をしている相談員か分類した「対象者属性」、③相談に来た人の「延べ人数」、④「実利用人数」、⑤相談内容とその件数、について表している。この表から分かることは次の点である。第一に、相談項目の取り方は職場や相談員によって大きく異なっていることである。そのために、単純に相談内容別の集計を取ることはできない。相談内容別の傾向の把握は今後の課題として残されることになった。第二に、相談内容の幅の広さである。つまり、相談内容には、社会福祉制度や医療・介護の問題のみならず、コミュニケーション、文書説明、人間関係、教育、労働、住宅、司法、手話サークル等生活に関わる様々な問題が含まれている。したがって、ろうあ者相談員の対応すべき範囲も非常に幅が広いといえよう。

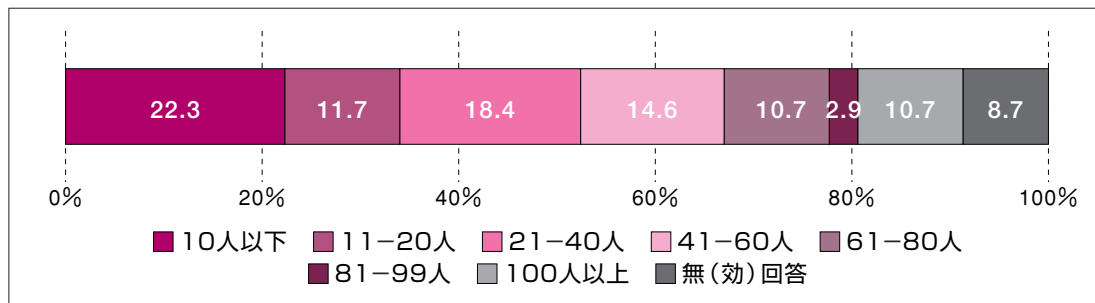
【図19-1】相談延べ人数



【図19-2】相談実人数



【図19-3】相談件数 (参考値)



【表19】相談件数の数え方の例(抜粋)

1) 相談内容別に件数を数える

- 内容によります。例:コミュニケーション(代筆、通訳申請)1件、日常生活用具1件、保護課相談1件ということもあります。住居関係でも、近所トラブル等は人間関係1件、立退き=住居1件という時もある。
- 同じ利用者からの相談で、介護を受けたい、生活援助の申請をしたいとあった時、介護1件、生活1件。
- 同じ利用者が朝昼2回来所した場合、話される内容が同じであれば1件。別の内容であれば朝1件、昼1件(その他)としてとる。
- 一度の相談で、転職相談・年金相談があれば各1件とする。職場改善問題(相談)・転職問題(相談)があれば、労働2件とする。FAXでやり取りする場合、送信1件・受信1件としている。

2) 問題別に件数を数える(職場の分類に合わせる)

- 職場での区分にあわせて、内容がかわれば1件ずつ多くなる。
- 相談内容の項目が分けられた表があるのでその内訳ごとにカウントしている。例えば、こちらで使っている内訳表には「生保」「日常生活」という項目はないので、生保→生活、日常生活用具→生活となります。
- 同じ利用者から一度の面接でいくつかの相談があった場合、分野(内容別)にカウントしている。
- 相談項目別に1件とする。相談方法(面談・FAX・メール・電話)別に集計している。

3) 窓口に来た人数で数える

- 1度の相談で複数の相談を受けても1件と数えている。
- 相談者1名につき1件(項目は相談の中で主なものにする)。
- 1度の相談で1件とカウント(主目的)。日常生活用具等の申請等窓口対応は相談にカウントせず。
- 1度の相談で内容に関係なく1件としている。但し、申請手続きのほかに病院同行等はそれぞれ1件別々にカウントしている。

4) 主目的で件数を数える

- 1人の相談者の主な相談内容、1件としてカウントしている。
- 個別相談を細分化していないので、1回1件となる(主な項目に入れる)。
- 1度の相談の中で重要なものを絞って1件、2件にする。あとは記録で支援経過を書く。

5) 相談員の判断による

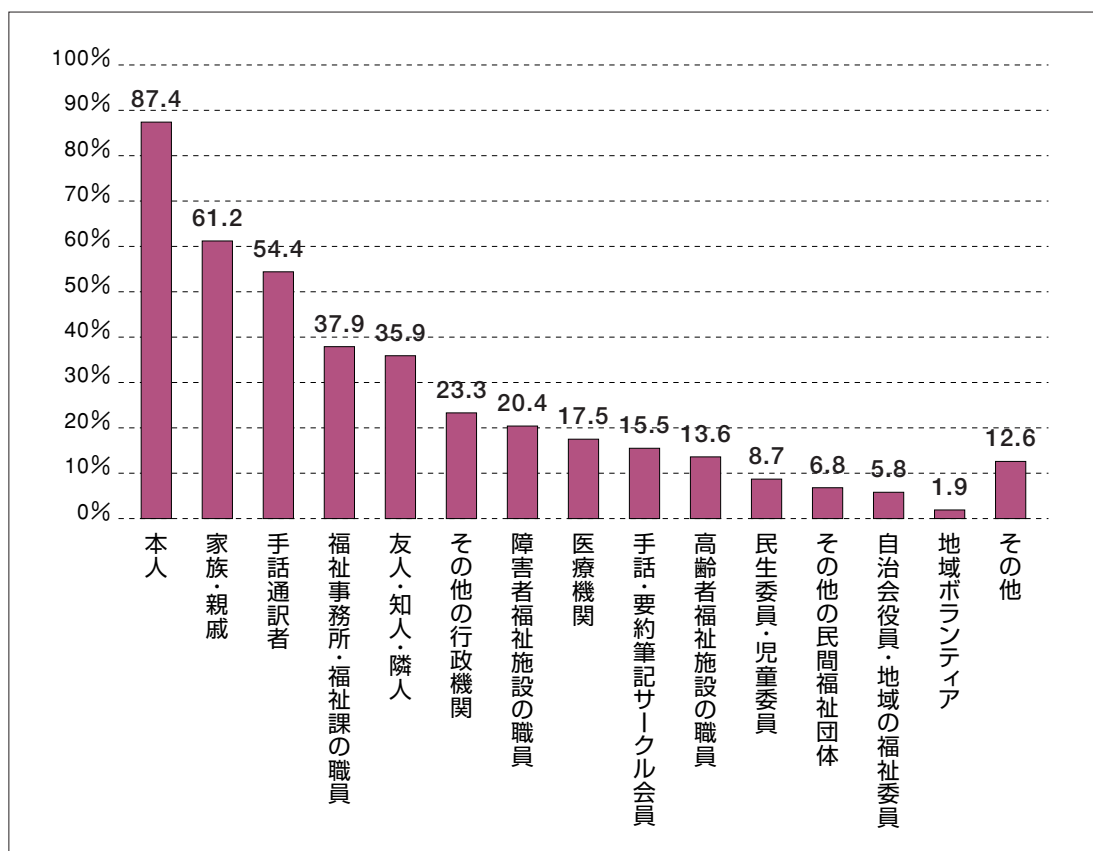
- 内容(量)によってどれに1件入れるか判断する。
- 内容重視・10分以上の相談→報告書に記入。
- 2種類以上の内容の場合、比重の大きいほうでカウント。

20) 相談依頼者（相談経路）（上位5つまで複数回答）

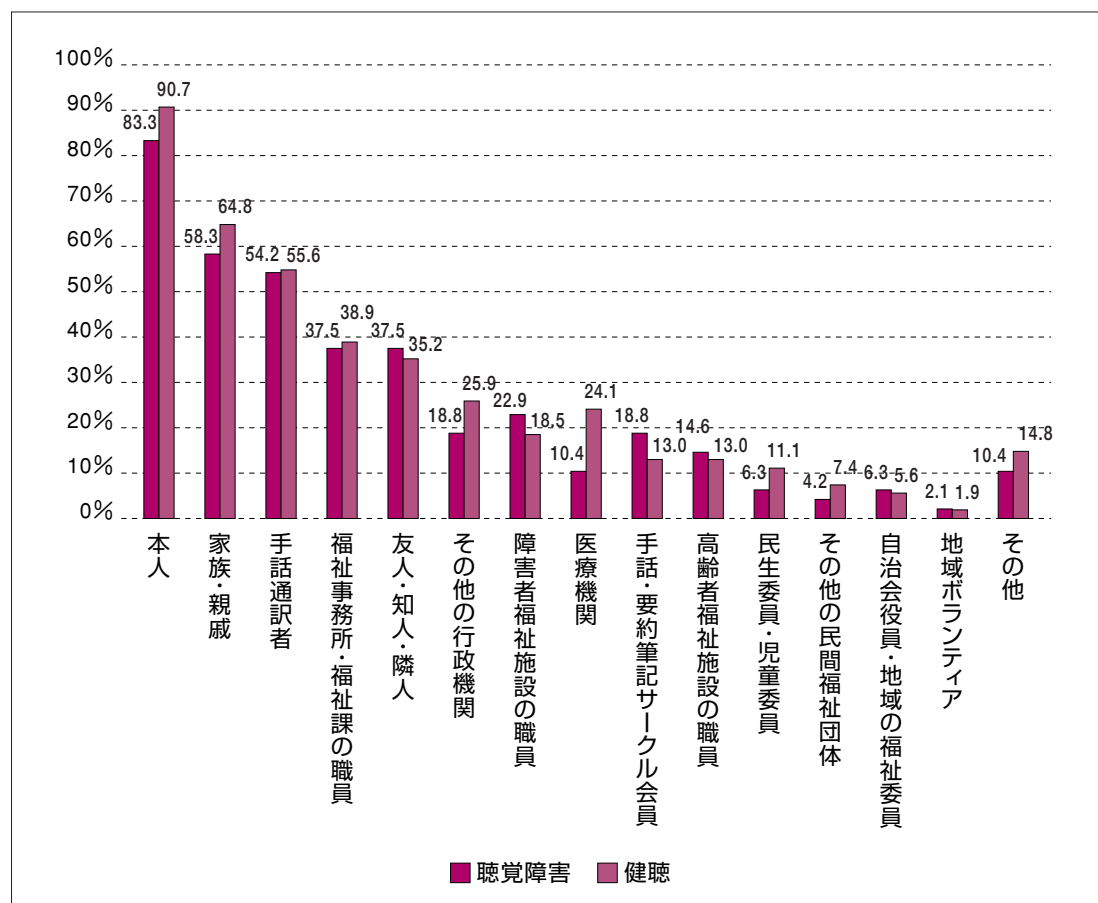
相談や支援の依頼をどこから受けているかについて、上位5つまでで選択された結果をみると【図20-1】、利用者「本人」が87.4%、次いで利用者の「家族」が61.2%、「手話通訳者」が54.4%、「福祉事務所」が37.9%、「友人」が35.9%と続いた。聴覚障害の有無からみると【図20-2】、「友人」（37.5%）や「手話サークル」（18.8%）、「高齢者・障害者施設」（14.6%）では「聴覚障害」がやや多い一方で、他の項目では「健聴」が多い傾向にあった。

このようにろうあ者相談員の相談の依頼者は多様であり、聴覚障害者本人のみならず、例えば、その聴覚障害者へのコミュニケーションが難しかったり、どのように対応したらよいかわからない社会福祉の関係機関・施設からも相談を受けることもある。この【図20-1】からもろうあ者相談員の相談支援の幅の広さが見えてくる。

【図20-1】相談依頼者



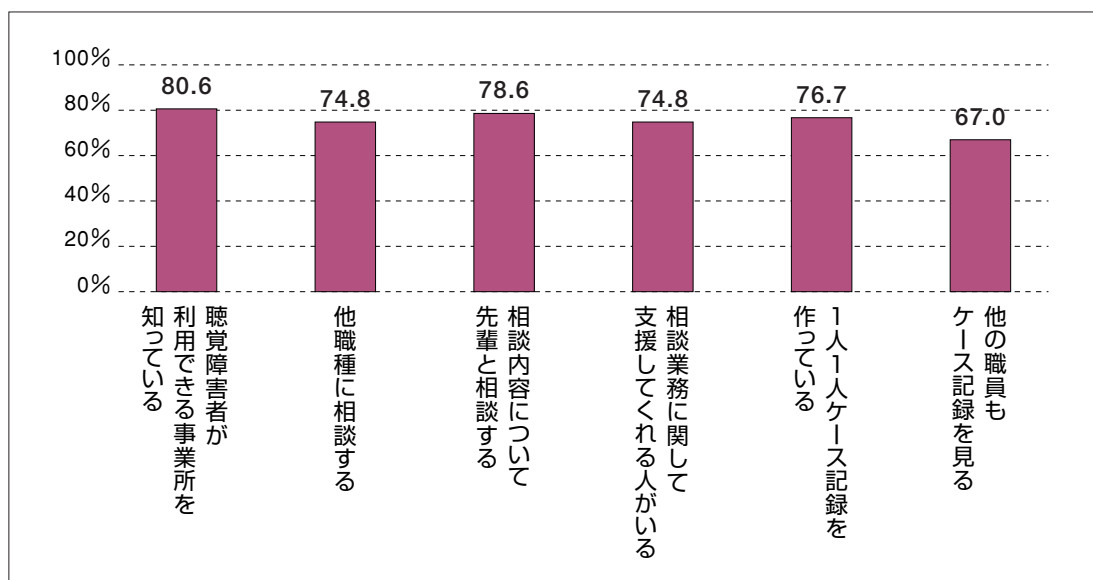
【図20-2】聴覚障害の有無と相談依頼者



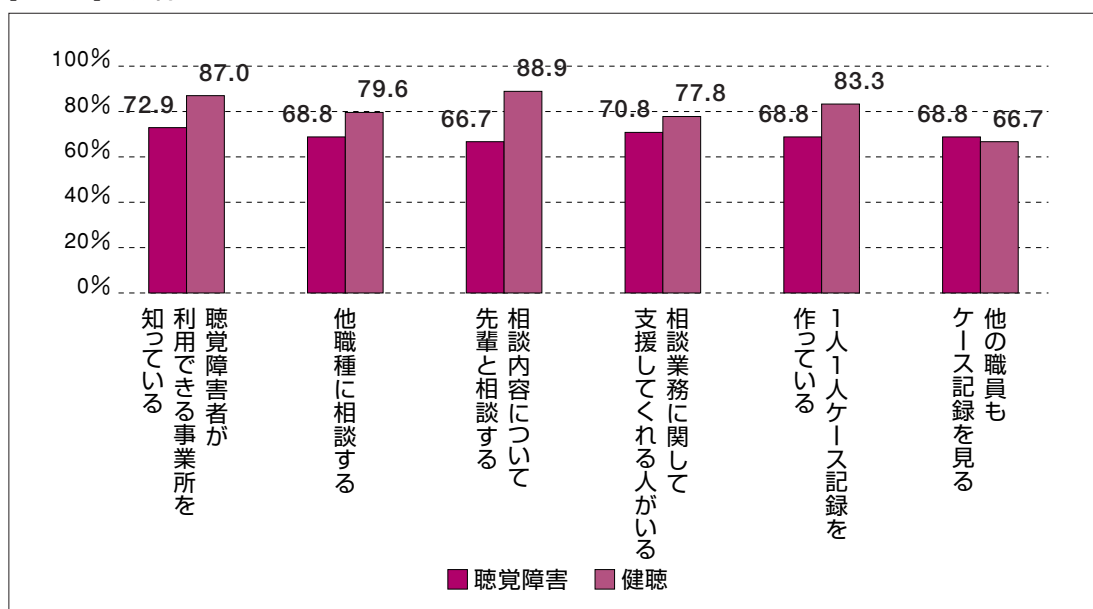
21) 相談支援の業務体制

相談支援の業務体制を把握するために、社会資源についての知識や支援体制などについて問うた結果【図21-1】、「聴覚障害者が利用できる事業所を知っている」(80.6%)、「他職種に相談する」(74.8%)、「相談内容について先輩と相談する」(78.6%)、「相談業務に関して支援してくれる人がある」(74.8%)、「1人1人ケース記録を作っている」(76.7%)、「他の職員もケース記録を見る」(67.0%)、の各項目ともおよそ7割となっている。それを聴覚障害の有無からみると【図21-2】、「他の職員もケース記録を見る」を除いて、「健聴」の方がこれら相談支援の業務体制を整備している傾向が10%ほど高いということがわかる。

【図21-1】相談支援の業務体制



【図21-2】聴覚障害の有無と相談支援の業務体制



22) 支援方法

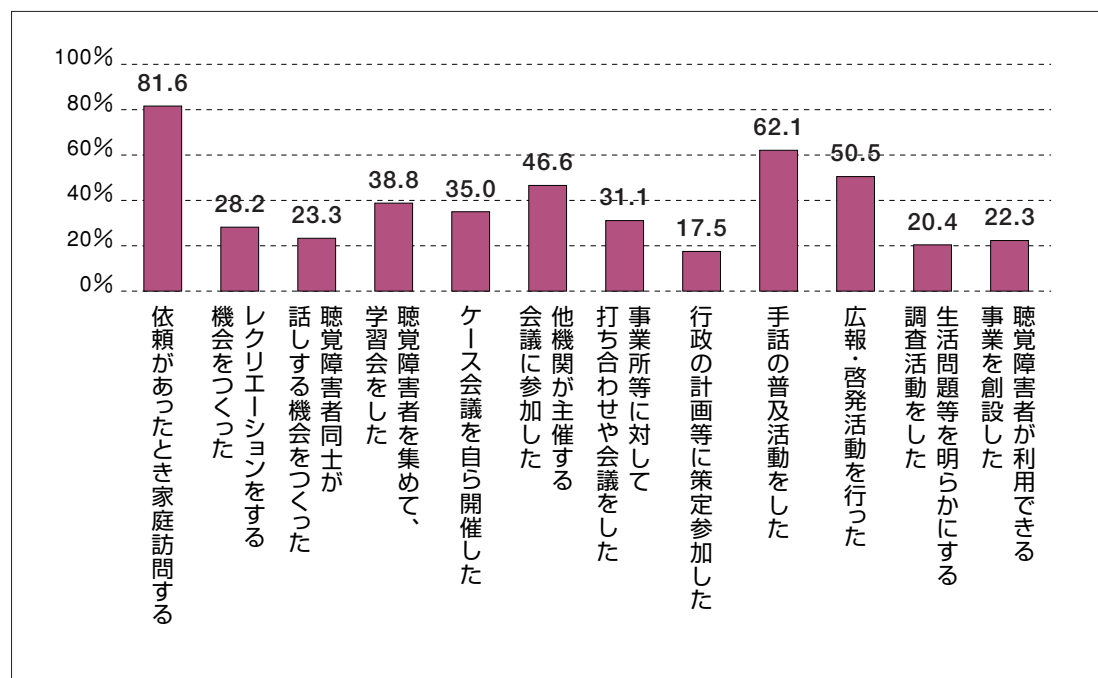
2005(平成17)年度に行った支援方法についてみると【図22-1】、家庭訪問については81.6%が可能であった。レクリエーションや話し合いの場や学習会の提供という聴覚障害者のグループワークや当事者活動の場を作っていた割合は2割から4割弱であった。ケース会議の主催や他機関の会議への参加、事業所等との打合せ、行政施策への参加という他機関との連携・調整を行った割合は17.5%から46.6%であった。手話の普及、広報啓発活動など聴覚障害者の抱える問題を一般市民に理解してもらう取り組みは5割から6割程であった。ただし、実際にどのような問題があるのかを調査した割合は20%ほどであった。聴覚障害者が利用できる事業を創設した割合は22.3%であった。

これらを聴覚障害の有無からみると【図22-2】、「聴覚障害」では聴覚障害者が話し合う機会を作ること(29.2%)、他機関の会議に参加したこと(47.9%)、生活問題の調査をしたこと(22.9%)、がやや多くな

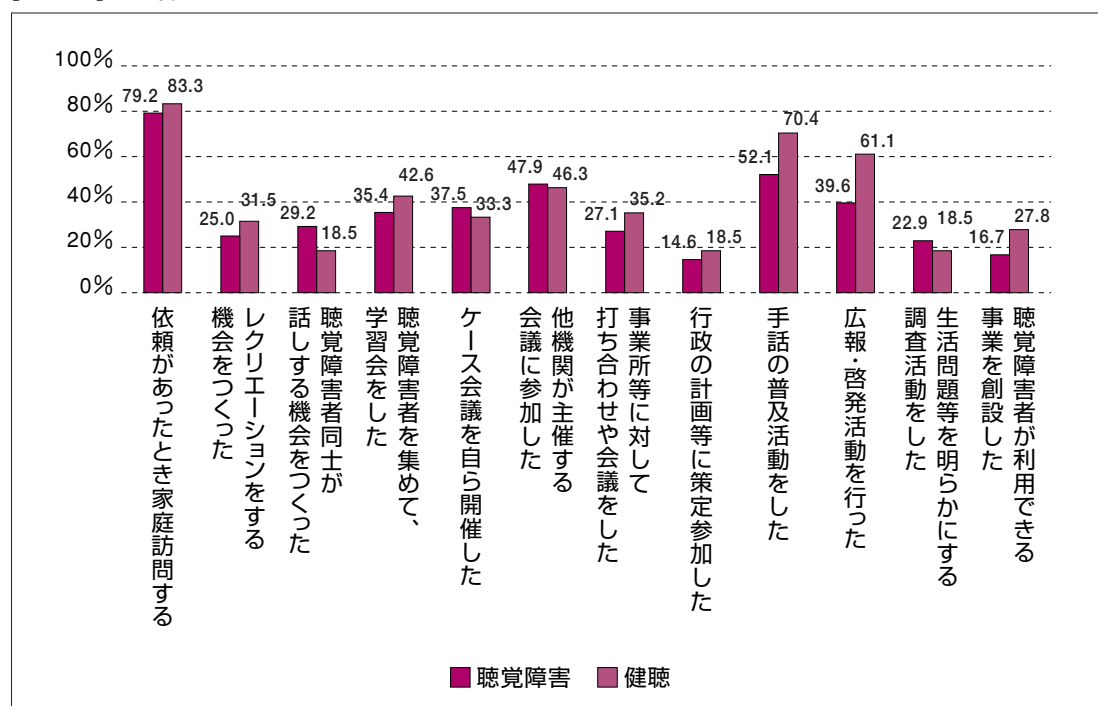
っている一方で、「健聴」ではその他の項目（家庭訪問、レクリエーションの機会づくり、学習会の開催、事業所との打ち合わせ、手話の普及、広報・啓発活動、事業の創設等）でやや多くなっていた。

なお、支援方法の具体例について、一部抜粋して紹介すると【表22】のようであった。

【図22-1】支援方法



【図22-2】聴覚障害の有無と支援方法



【表22】支援方法の具体例（抜粋）

1) 聴覚障害者同士が話す機会を作る／レクリエーションの機会を作る

- 聴覚障害者の支援をもとにNPO法人を作り、コミュニティービジネスで飲食店を開いている。聴覚障害者が集まっている時に、テーマを投げかけ、話し合ってもらっている。
- 高齢ろうあ者の交流会…難聴の母親育児グループ・難聴者対象手話学習（コミュニケーション支援）を目的に来られ、同じ障害者と会話や悩みなどを話す場となっている。
- 2003（平成15）年度の途中から、ろうあ者の生活習慣病予防対策の一環として「ろうあ者の交流会」を2005（平成17）年3月まで毎月開催。2005（平成17）年4月から市ろう協会のヘルパー資格を持つ方を中心に、さらに内容を充実させた「ろう高齢者のミニデイサービス」として取り組んでいる。

2) 学習会や話し合い

- 窓口に問合せのあった問題について、問合せが多かったものを取り上げ、聴覚障害者を集めて会を開いた。自立支援法勉強会、介護保険制度勉強会、地域盲ろう者団体の代表者研修会
- コミュニケーション支援事業（含地域生活支援事業）学習会。地元聴覚障害者団体の役員会との話し合い。手話講習会講師会議。
- 当方の事業である「くらしセミナー」で月に1回情報提供。ペイオフ・認知症・生活習慣病・警察による詐欺予防・住宅改修とリフォーム詐欺・薬の知識など

3) 行政施策への参加

- やさしいまちづくり策定…手話通訳・要約筆記などのコミュニケーション支援事業のうち、派遣事業について、県内市町村の福祉課担当者に対し説明会を行った。計画策定や委員会等の会議には参加していない。
- ユニバーサルデザインに係わる基本懇談会委員。滋賀医科大学、滋賀大学、龍谷大学、滋賀県による地域後見シンポジウムに参加。
- ユニバーサル・バリアフリー公園作りのモデル地域にあたり、市の公園策定計画の段階から地域住民も集めてプロジェクトを組み、各障害当事者メンバーの聴覚障害の立場で委員会に出席。音声案内をデジタル表示や文字版等の提案をした。

4) 地域社会への周知、広報・啓発

- 地元協会ニュースの発行、県人権教育研究協議会のフォーラム討論者。市町村新任福祉職員対象の研修会講義。協議運営課人権教育・啓発研修会講義。社会福祉士実習生指導 など。
- 民生委員の会議にて聴覚障害者について話した。公民館（市内全館）を障害福祉課担当者ともわり、パンフ（相談室）配布や聴障について話す。市消防団へ聴障者と出向き、手話指導及び聴障者について話す（災害時を中心として）。介護保険事業所が集まる会に出向き、聴障者＋高齢について話す。
- ろう高齢者ミニデイサービスのシンポジウムを開催し、約300人の方が参加さ

れ、ミニデイの活動について市民に伝え、関心を高めていただいた。

- 障害者自立支援法について。コミュニケーション支援事業に関する請願書を8/24市長に出して、8/28文教福祉委員会にて請願説明した後、委員会より市へ承認。10月以降も現行通り継続との回答あり請願書提出は不要となった。
- 毎年の5月…手話入門講習会の打ち合わせ。2006（平成18）年の8月頃…障害者自立支援法の要望書を提出した。市役所の福祉課…障害者自立支援法の説明会について。県身体障害者ろうあ者相談員の業務委託書の為（委託期間3年）。

5) 生活問題や福祉サービスなどについての調査

- 地域聴覚障害者に対して緊急時の対応について調査。視覚・聴覚重複障害者へアンケート調査。地区各市町へ手話関係事業実態調査。
- 緊急時の連絡先や困っている事など、また受けたサービスがあるかどうか等、自宅訪問し伺った。
- ろう高齢者生活実態調査
- 家庭訪問を定期的に行っている（市役所へ来ないろうあ者が主な対象者）。
- 盲ろう者実態調査（報告書あり）
- 医療機関における手話のできる医師、看護師がいるかどうかの調査を行った。
- 災害時に、被害状況や障害者問題などについての調査を行った。
- 特別養護老人ホーム開設に伴うニーズ調査。
- ろうあ高齢者の調査。一般の作業所に通うろう重複障害者のニーズについて。

6) サービスの創設

- 盲ろう者が利用するためにガイドヘルパー制度にろう協が登録する形を作った。
- 私が相談員になった頃は地域に4サークルしかなかった。郡部にいる聴覚障害者のよりどころとなるように考えて、一つの村や町に1サークルずつを結成したいと16年前から取り組んできた。各町村にできたサークルを10年前にネットワーク化して、昨年特定非営利活動法人を作った。
- FAXによる緊急通報制度（消防署による救急等）。手話奉仕員研修（兼手話通訳養成）、手話通訳現任研修。
- 聴協会主催ボランティアほほえみ会（重度障害者等）設立。
- 2004（平成16）年に国立がんセンター宿直室にFAXを設置してもらった。
- 土曜日夜間開館について、第1・3土曜の午後5時閉館を午後9時閉館までにし、利用者の利便を図った。FAX119による緊急手話通訳者派遣の制度をスタート。
- 市身体障害者福祉協会事業より、老若男女の聴覚障害者が啓発や情報提供などの学習をしながら交流を深める、「ふれあい会」を実施している。別に「陽だまりの会」はホームヘルパー1級の資格を取得した聴覚障害者のスタッフが、特に高齢者対象に生活支援などの独自事業を実施している。
- 「耳のこと何でも相談」の実施（定期）。毎月第1火曜日「はーもにい」（障害者生活支援センター）。毎月第3火曜日巡回相談（老人福祉センター等）。

(3) 自由記述からみた聴覚障害からくる問題の特性と相談支援の課題

本節では、アンケート調査における自由記述の分析を行う。ここでは、主に、聴覚障害者の生活問題や相談支援上の問題を理解するために設けられた設問、「聴覚障害からくる特性」〈問5-1〉および「相談支援の際に感じる問題や課題」〈問5-2〉について分析する。

1) 聴覚障害からくる問題特性

本調査の〈問5-1〉では、「相談業務を行っていて、『聴覚障害からくる特性』だと感じたことはありますか。それは具体的にどのようなことですか。」と問うている。つまり、相談に来る聴覚障害者の聴覚障害から生じていると考えられる問題の特性・特徴の傾向を把握することを目的としている。この設問の自由記述（資料2.P56～P59）の主なものを整理すると、図1のようになった。つまり、その特性としては、①「情報不足に関するもの」と②「コミュニケーションの困難に関するもの」として大きく集約することができた。

もちろん、情報不足とコミュニケーションの困難は、相互に関連する問題であり、厳密には分離することができないが、問題点の整理のため、分けて分析したことを断っておきたい。また、ここで自由記述の記述内容を紹介するが、関連する全てではなく、最もよく内容を表しているものを選抜した。また、記述の表現等は、表現上幾分修正することもあったが、基本的には記載されたままを引用するようにした。さらに、注意すべきこととして、これらの問題特性は、ろうあ者相談員が相談を受けたなかで、聴覚障害からくる特性として指摘されたものであって、すべての聴覚障害者に当てはまるものではない。特に、ろうあ者相談員が相談支援のなかで感じている問題特性の傾向がここで指摘されたものである。

① 情報不足に関する問題特性

まずは、情報不足に関する問題特性である（【図1】の上段を参照）。聴覚障害を持つことにより、音や音声による情報が不足することになる。現在の社会では、主に音声による情報提供やコミュニケーションが主流であるため、聴覚に障害を持つことによって、詳細な情報の入手が難しい。また、日本語の音声言語を基にした読み書きについて困難な聴覚障害者も多いため、新聞や本、また公文書等の書類や通知等からの情報も得にくい。そのため、それらの詳細についてきちんと理解することが困難であったり、知人との噂話等の偏った情報に頼るしかなくなる。したがって、情報不足から、物事についての誤った理解をしていたり、間違った思い込みをすることがある。また、情報が少ないために、物事や行動をする際の選択肢が狭くなる。

また、情報不足のために、社会体験が乏しく、（健聴者が求める）一般常識が不足していたり、聴覚障害者本人の能力を発展させることができなかったりしている。そのため、自己判断が困難であったり、先（将来）の予測が困難であったりする。

以上の結果、人間関係の困難さを生じたり、社会的経済的な損失を被ったりすることがある。そうして、社会参加が困難になり、社会的孤立にいたるということが読みとれる。

② コミュニケーションに関する問題特性

次に、コミュニケーションの困難に関する問題特性である（図1の下段を参照）。聴覚障害者にとっては、聴覚に障害があることにより、音声によるコミュニケーションが困難であることが多い。コミュニケーションの相手が手話を理解している人であれば、コミュニケーションが取れることも多いはずであるが、手話を理解している人はまだ一部の人でしかない。そのために、コミュニケーションが困難となり、聴覚障害者の言い

たいことを相手に伝えることが難しい。

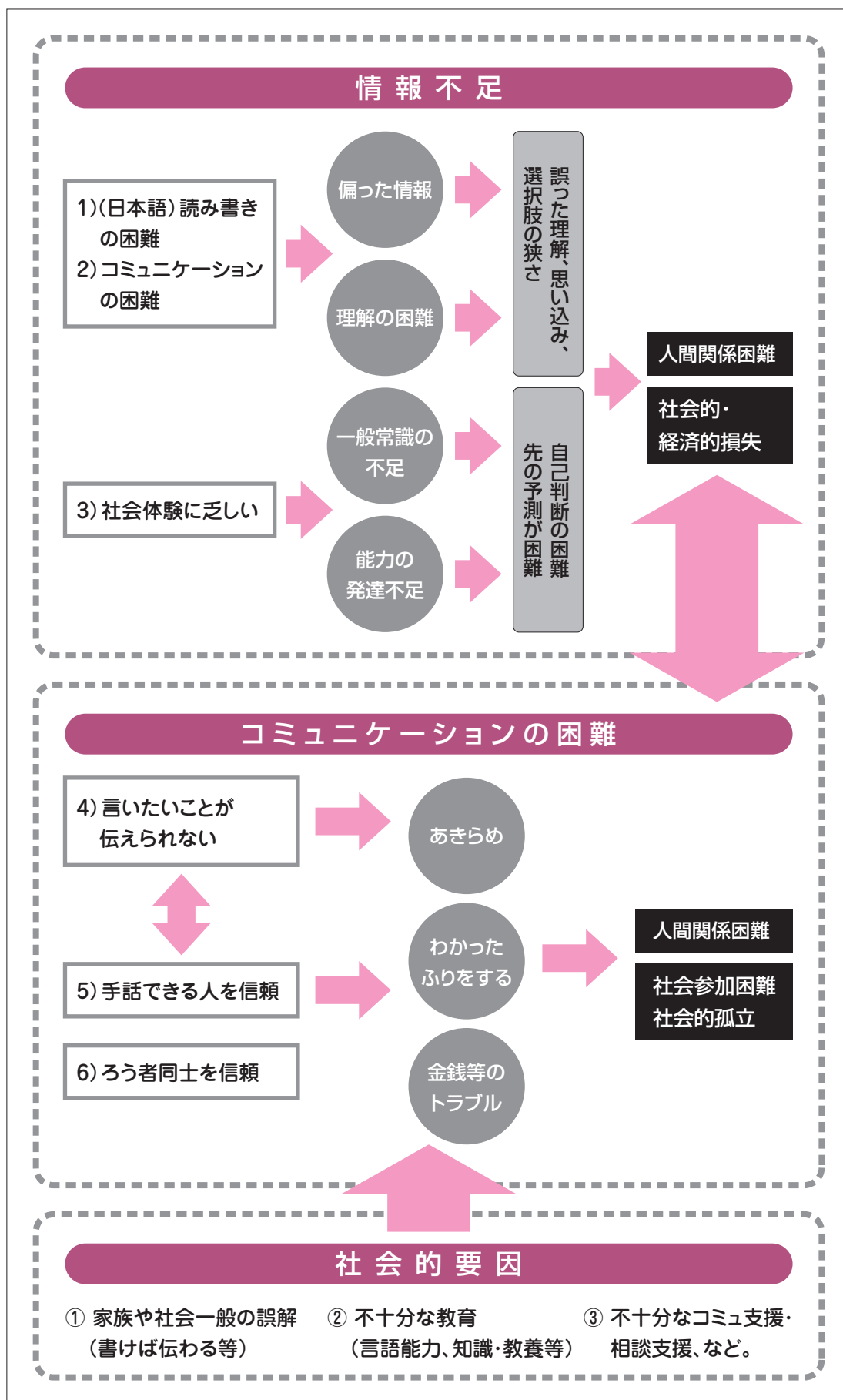
そのため、自分の意見を述べることをあきらめてしまうことになる。また、わからないことが当たり前になって、あきらめることに慣れてしまったり、質問をするのも難しいために、相手の話がよくわからないまま、「わかった」と答えてしまったりすることも多いようである。

その結果、相手がきちんと伝えたとと思っている内容が実は伝えられていないことに気づかず、様々な誤解を招き、生活問題を引き起こす原因にもなっている。

一方で、同じ聴覚障害者同士や相手が健聴者でも手話ができる人であれば、コミュニケーションがとれるというだけで、相手を信用してしまうという傾向がある。もちろん、これはコミュニケーションをとることができる人が制約されているなかで、「コミュニケーションをとることができる人」ということは仲間意識を生じさせることになるのかもしれない。しかし、このような傾向から金銭トラブルなどの問題が生じている。

さらに、コミュニケーションの困難のために、誤解を招き、就業の継続が難しくなったり、社会参加が困難になったり、社会的孤立をもたらす等生活問題の要因にもなっている。

【図1】相談に来る聴覚障害者の聴覚障害から生じる特性・特徴（〈問5-1〉の整理）



2) ろうあ者相談員の課題

本調査の〈問5-2〉では、「聴覚障害者の相談業務をするにあたり、主な問題や課題として感じていることはどのようなことですか」と問うた。つまり、相談業務に関わる問題や課題を把握することを目的としている。この設問の自由記述の主なものを資料2(P56～P59)のように整理することができた。具体的な記述については下記の通りである【表23】。なお、先と同様、ここで自由記述の記述内容を紹介するが、関連する全てではなく、最もよく内容を表しているものを抜粋した。また、記述の表現等は、表現上幾分修正することもあったが、基本的には記載のまま引用するようにしている。

【表23】ろうあ者相談員の課題(要約)

①ろうあ者相談員の相談支援上の課題

- ア) 様々なコミュニケーション手段への対応
- イ) ていねいな情報提供
- ウ) 困難な生活問題の把握
- エ) 人間関係の構築
- オ) ネットワーク作り
- カ) 社会資源の充実、創造
- キ) 啓発活動

②ろうあ者相談員の人材・資質の確保と制度化の必要性

- ク) 専門的知識・技術の必要性
- ケ) 制度化による人材の確保
- コ) 資質向上のための研修・スーパービジョンの充実

①ろうあ者相談員の相談支援上の課題

ア) 様々なコミュニケーション手段への対応

ろうあ者相談員でも、未就学者や盲ろう等の重複障害者、中途失聴者等の場合は、一般の手話が通じず、相談のためのコミュニケーションがすぐにうまくいくとは限らない。ときには筆談や写真・絵などを使用するなど、手話に限らず様々なコミュニケーション方法が要求されることもある。しかし、継続的な支援・関わりを持つことによって、その相手にあったコミュニケーション手段を確立することができる。ろうあ者相談員が設置されていれば、このような基盤を持つことができる。

様々なコミュニケーション方法への対応の記述例

- 全ての聴覚障害者の方が手話を使いこなしているというわけではない。手話が全くわからない人もおられる。いかに情報保障をして安心安全な生活を送っていただくことが出来るのかという点が課題としてあります。
- お話する内容がきちんとわかって下さっているのか、仕方がないなあ和我慢してくださっているのか、大丈夫なのか、その時の様子を見ながら対応していますが、年配の方などは特に難しいと思います。
- 手話通訳者だけで理解できる人もいれば、理解できない人もいます。中途失聴者にはコミュニケーション手段が様々であり、一番自分にあうものを取り入れる。その人が生きていく勇気を与える援助が大切。
- 相談員自身の経験不足によるため、未就学聴覚障害者に対しての意志伝達の困難さ、盲ろう者との意志伝達の困難さ。
- 年配のろう者の支援。文章が苦手な人。手話も私はなかなか読み取れない。ひんばんに会って読み取れるよう、スムーズに会話できるようにと思う。

イ) ていねいな情報提供

コミュニケーションが難しいことから、正確な情報が十分に伝わらず、情報不足やそれに伴う誤解などが生じていることがある。そのため、ていねいな情報提供が必要となってくる。

ていねいな情報提供の記述例

- 「活字」に慣れていない。手話通訳者をとおして説明を受けても、言葉の理解が乏しい聴覚障害者には情報の入る範囲が狭い。間違った情報が入る場合がある。間違った思い込みもある。中途失聴者も増えてきている。幅広い情報の提供が大切と思う。
- 情報障害の方がコミュニケーション障害よりも問題が大きい。修正するのも時間を大きく費やしてしまうこともある。
- 情報が少ないため人間関係に支障を来たす場合がある。この分、ろう者相談員の担う相談の分野が幅広くなってくる。
- 情報等の取得が難しいため、資料を提供しても理解していない人が多い。一人一人わかりやすく説明が必要だし、区役所内の手続きに同行してあげないといけない人も多い。

ウ) 困難な生活問題の把握

聴覚障害者にとっては、コミュニケーションの困難から問題を訴えることができず、問題が埋もれてしまいがちである。そのため、ろうあ者相談員の相談業務の起点として、生活問題をきちんと把握することがよりいっそう重要になる。

困難な生活問題の把握の記述例

- 聴障の特性から自ら訴えられないため表に出ない、埋もれたままの問題があることの危惧。
- 特に自分からの表現力が乏しい場合、それがろう（盲ろう）からくる障害の特性なのか、または精神障害からくる特性なのかのつかみにくい時。
- 深いニーズを掘り起こすことができず、十分なサポートを提供できずに生活改善も向上も見られないまま相談者が苦しい現状に我慢を強いられる、泣き寝入りするといった問題も残されていると思います。
- 問題が起きた根拠、原因、経過を当事者がほとんど理解できていないケースが多いこと。また、生活支援のような部外からのサポートで改善が見られるケースはよいとして、当事者が引き起こすトラブルや問題はくり返す傾向が多い。
- 相談支援の課題…環境に恵まれなかった方が大人になってしまとなかなか改善はむずかしい。本人が「気づく」ような支援方法が必要だと思っています。それにはやはりろう者の相談員が適しているのではないかと思います。
- 家族同席で相談業務を行う場合、本人の意見、希望より、家族の意見等が全面に出され、本人が思うように自分の意見や希望を話せない場合がある。
- 相手が自分の伝えたいことをどれだけ理解されて行動されているか確認を取りながらすすめていく必要がある（その逆もしかり）。

エ) 人間関係の構築

聴覚障害は、家族を含めて、周りとのコミュニケーションが取りにくいために、人間関係の形成が難しかったり、また、誤解が生じて関係性が悪化する傾向が強い。そのため、ろうあ者相談員は、このような人間関係の修復やその構築のために必要な支援（情報提供やカウンセリング、啓発等）が必要になるのである。

人間関係の構築の記述例

- コミュニケーションが取りにくい為、社会との関わりが持てず孤独感からか、精神的な病を持つ聴覚障害者が増えている。家族の方にも協力してもらいケアしていく必要がある。
- 傷つきやすいため、集団に参加せず孤立している人たちがけっこういて、心を打ちあけて話せる相手がおらず、情報不足で不利益を被ることもある。仲間や周囲の人々とうまくやっていけないというも、家庭・学校・社会と長年の生活の中で形成された性格だろうから聴覚障害のために疎んじられ軽んじられることのない社会を、私たちも作って行かなければと思います。
- 聴覚障害者が自分で判断し解決していくためには、周りの存在が重要。職場、住まいの住所、家族、友人、知人等。コミュニケーションがもっともとはかられるような環境づくりが必須だと思います。
- 個人の秘密を知る時、より謙虚に人間関係の信頼を保ってゆきたい。しかし、生活がよりスムーズに流れるよう手を貸すことで、自分で変わってゆけるようになるのではないかと。（まわりの人に対して言い方を変える事で。又、働きかけることで周りの人との人間関係が動き出す。）
- 前向きに問題を解決していく人とそうでない人とは、育った家庭環境に違いが見られることがよくあります。聴覚障害児を持った親のフォローへの取り組みが必要。
- 家族でさえきちんと話し合いができていない。社会生活を送る上で基盤となる家族でさえ、聴障者とコミュニケーションがとれていない。そんな人ほど何らかの問題をかかえている。家族に手話を覚えていただく等、家族の方に聴障者に対する理解をしていただく必要がある。日本にはそうしたことを積み重ねていくシステムがないと感じている。←聴者に近づくことが大事という教育がまかりとおっていることが問題。

オ) ネットワーク作り

聴覚障害者の生活支援は、福祉事務所や手話通訳やケアマネジャー等、様々な社会資源を利用することによって対応が可能である。そのためには、それらの社会資源とのネットワーク作りが大事になってくる。

ネットワーク作りの記述例

- 県内の複数の当事者団体同士の横のつながりがなく、聴障関係のネットワーク作りが進みづらい面がある。
- 手話通訳者との連携、またはケース会議情報共有が大切。
- 情報を得るための協会会員になること。
- ネットワークの充分でないところで課題が埋もれてしまうケースがあることを知りながらも、業務の範囲を超えた支援が難しいこと。
- 相談者本人からの情報だけでは不十分ことがある。状況によっては関係者(家族や学校教諭等)からも情報収集することも必要である。
- コミュニケーション保障(手話や身振りで通じること)を優先させると、他の社会資源を利用する際もどうしても関わりを持たざるを得なくなる。生活の場面場面で各資源や機関と役割分担をして進めていきたいのだが、結局は全面的にケースを抱え込んでしまう傾向が強い。
- 話し慣れた相手でない不安(いつも同じ相談者、通訳者じゃないとイヤ)という人に対して、他の機関を紹介したり引継がせたりすることが難しい。かといって行く先々全ての事案に対して1人でカバーして回ることもできない。
- ケース会議を開く時も、手話通訳派遣のある市ならスムーズに召集できますが、ないところだと県の派遣を使うことになるので、きびしい状況です。

カ) 社会資源の充実、創造

ネットワークにより社会資源を活用するにしても、もともと聴覚障害者の利用できる社会資源が少ないという問題がある。例えば、手話のできるホームヘルパーがいなければ、聴覚障害者が安心して使える社会資源にならないのである。このような聴覚障害者が安心して利用できる社会資源を充実させていくこと、またそのような社会資源がないところでは、ろうあ者相談員が働きかけることによって、社会資源を創設していく必要がある。

社会資源の充実、創設の記述例

- 社会資源が圧倒的に乏しい。施設内で対応できず外部に依頼するときでも、病院や民間だけではなく、公共機関であっても聴障者に対する理解がなく、どこも受け入れてくれないことが多い。サービスの選択の幅が狭すぎ。
- その方に身寄りがいなかったり、地域の中で支援体制が整っていないケースの扱い方。
- 聴覚障害に配慮した施設、聴覚障害者に対する理解ある人材を配置した機関の不足。

キ) 啓発活動

これまでのようなコミュニケーションや情報提供、人間関係の構築、ネットワーク作りや社会資源の充実・創設等を考える前提として、聴覚障害の問題やそこから派生する問題を理解してもらうために、社会福祉機関・福祉の専門家への啓発、また一般社会・市民への啓発の活動が必要になる。

啓発活動の記述例

社会福祉機関・福祉の専門家への啓発

- 福祉関係者の大多数が、聴覚障害者に対して理解がない。
- 身近な行政機関に聴覚障害者のかかえる困難さが理解されていない。
- 福祉施設、福祉事務所等啓発が必要と思う時がある。
- ケアマネジメント研修にて、県内では名の知れた援助者と言われるような人々が、ろう重複障害者、ろう者のことについて知らなかった。(←ショックでした)
- 「ろう」と「難聴」の違いや、「ろう」「難聴」についての理解が、福祉現場でも根付いていないこと。
- 行政や医療機関、各施設などが「聴覚障害」というものを理解できていない。

社会一般・家族の啓発

- 聴覚障害という障害の理解、正しい認識を社会全体に広げていく役割。
- 聴覚障害者の抱える困難について周囲の健聴者への理解を求めること。
- 聴覚障害者を取り巻く、聞こえる人たちの認識不足を常に痛感する。働く聴覚障害者の人達が十分な理解を得られるよう働きかけていくことが課題の一つ。
- 聴覚障害者への理解も広まりつつはあるが、一般的にはまだまだと感じる。(アパートが借りにくい)

②ろうあ者相談員の人材・資質の確保と制度化の必要性

ク) 専門的知識・技術の必要性

聴覚障害者のコミュニケーションを確実なものとするためには、コミュニケーション支援を確保すると同時に、その理解が確実なものとなるように確認しながら対応していかなければならない。また、相談支援に関する社会福祉の専門知識や援助技術、それに加えて、問題によっては、精神保健やDV等各分野の専門的知識が必要になってくる。

専門的知識・技術の必要性の記述例

コミュニケーションと理解の確認

- 自分のコミュニケーション（特に自分の母語や自分にとって最良の方法）手段が受けられないことへの不安や不信などの訴えに接するにつけ、社会への理解を求める活動や基本的な対人援助技術の必要性を感じる。
- 障害者の方が伝えたいことを支援者がどれだけ理解できたのか。
- 直接会った上で、現場を見ながら現物を提示しながら、一つ一つをはっきり共通理解してもらう技術が必要。

相談支援の専門知識・技術

- ケースワークの専門技術や社会福祉関係の知識の必要。
- カウンセリングの専門技術が自分にはなく、心配である。
- また、できるだけ本人が問題解決していけるように主体性確立への支援が必要。
- 相談の内容によって聴覚障害者本人だけでなく、家族も同席するケースもある。家族も同席すると、本人の意思を引き出せないこともあることから、配慮が必要。
- 自己選択、自己決定が出来るように情報提供が必要だが、長年の積み重ねで得られる情報を短い時間で補えきれない。そこをどう理解してもらえるようにするかが問題であり、そのアプローチが相談員としての課題と思います。聴覚障害を説明するのが難しい。（目で見えない、二次的障害の文章力の問題など）
- 生い立ち、家庭、教育、社会に出てからなど、背景を考えながら相談業務にあたるようにしています。
- 生活全般の情報提供が大切ですが、利用者が「自己選択、自己決定」できるよう、働きかけることが重要。情報提供だけで、生活に豊かさをもたらすことができない。
- 相談員として、自分の資質に左右されることのない面談の技術力や、広範な知識を持つことが大事と考える。

必要な各分野の専門知識・技術

- DV（ドメスティックバイオレンス）加害者側への対応。
- 金銭にめぐる交友関係のグループワークが必要と考える場合がある。
- アルコール依存症の同症者の仲間づくり。
- 高齢者が抱える問題にぶつかる。
- 裁判所におけるろうあ者相談員の役割。
- 人間関係（聴覚障害者同士）の相談は特に難しい。
- 精神障害の対応、精神保健分野での相談が多い。
- 長期入院や施設入所者、神経を病んでいる方など、手話通訳者が“通訳”したのみでの対応で終わらせて良いのか？（他の問題も含むが）それに伴って、相談員も加わるのが良いのか？

ケ）制度化による人材の確保

また、そのような専門知識・技術を持つ人材の確保が必要である。そのような人材を確保するためには、国・自治体においてきちんとろうあ者相談員を設置するための制度を構築していく必要がある。

制度化による人材の確保の記述例

- 聞こえないということを理解し、相手の持っているコミュニケーション手段に合わせ、支援できる人材が少ないこと。
- 本来は、家庭訪問してニーズを掘り起こしていくという積極的なアプローチが必要。その為にも相談員の増員は必要。
- 国が聴覚障害者相談支援業務を制度化していないため、専門性をもった相談業務ができずにいるというのが現実的な課題だと感じています。
- 訪問業務は必要が高いと思うが、業務は“相談業務”であり、“支援業務”ではないという考えの中で改善できるのか、考えてしまっている。
- 相談業務としての体制がきちんとしてなく（専任通訳業務といっしょになっている）、訪問とか関係機関との連携など必要と感じつつも出来ないことがある。

コ) 資質向上のための研修・スーパービジョンの充実

さらに、単にろうあ者相談員を設置するだけでなく、変化する社会状況や聴覚障害者の生活問題に対応していくために、また、相談支援の専門性を確保するためには、ろうあ者相談員の資質向上のための研修が確保されていなければならないし、また、職場でのスーパービジョンがなされなければならない。これら研修やスーパービジョンの場を確保していく必要がある。

資質向上のための研修・スーパービジョンの充実の記述例

研修の必要性

- 1人職場であるために、ケース検討、研究の場が確保できない。
- 相談支援業務をする相談員の資質の向上と研修を通して、学習の必要性を感じる。（自身のことです）
- 手話や相談技術の向上がないことによる不安（こんな相談で良いのか）。
- 相談員自身が障害についての理解が必要。
- 相談支援の専門性を身につけるため、研修の必要性を感じるとともに社会福祉士の勉強が必要であると思う。
- 国や自治体が相談員に対する理解がないため、設置がなかなか進まないという課題を抱えているという根本は、相談員が機能化していない、イコール研修制度が充実していない、それが資質向上のぞめないでいるということにつながっているのではないかと思います。障害者ケアマネジメント研修などには参加ができるようにしてほしいと思いますが、同時に、質の高いサービス提供のためには相談員の仕事の達成感や動機付けにつながるようなポジティブな感情の側面についての検討も不可欠ではないかと感じました。
- 一般の研修に参加したくても通訳保障がないため、参加をあきらめることが多いです。（聴覚障害の相談員）

スーパーバイズの必要性

- 相談員のためのスーパーバイザー（指導監督人）がいないため、相談員自身のアプローチができません。そのため、援助技術の向上のぞめず、また守秘義務上孤立との闘いを強いられます。ある意味では感情労働ともいえるので、長期間にわたって人に援助する過程で心的エネルギーが過度に要される環境の中にあると極度の心身の疲れが生じたり、心の病を発症したりします。その際の予防・介入は今後必要な課題だと感じます。

(4) 調査結果のまとめと考察

以上、アンケート調査結果の概要を見てきたが、ここでは、それらの中から重要な点を確認し、ろうあ者相談員の抱える問題点や課題を明らかにしておきたい。

1) 相談員の特徴

聴覚障害者と健聴者の割合はおおよそ半々の状況であった（聴覚障害46.6%、健聴52.4%）。ただし、本調査で分析した対象者は、ろうあ者相談員として連盟に登録されている方であるため、実際よりも「聴覚障害」の割合が多くなっている可能性がある。しかし、およそ「聴覚障害」と「健聴」との割合が半々となったため、「聴覚障害」と「健聴」で比較検討するのに、判別しやすい調査結果となった。

年齢について、全体でみると50歳が年齢の中間点となっており、社会福祉業務の一般的なイメージよりも、ろうあ者相談員の年齢構成はやや高いと考えられる。また、「健聴」は40代・50代が「聴覚障害」の40代・50代に比べて多い傾向にあるが、「聴覚障害」は30代、60代が「健聴」の30代、60代に比べて多い傾向にある。

性別について、全体でみると女性が72.8%を占め、女性が大半を占めている。これについては、まず、勤務条件の約7割が嘱託や非常勤の職員となっていることと関連していると考えられる。また、「聴覚障害」と「健聴」を比べてみると、「健聴」では女性が87%であるのに対して、「聴覚障害」では女性は56.3%と、約半分となっている。「健聴」の場合には、手話通訳業務と兼務していることも多いと考えられるが、その手話通訳の圧倒的 majority が女性によって担われているために、「健聴」のろうあ者相談員はほとんどが女性となっているとも考えられる。一方で、「聴覚障害」では、聴覚障害者協会の役員をしている方や定年退職をされた方が、相談員となることも多いため、比較的年配の男性が多くなっているのではないかと考えられる。

2) コミュニケーション手段

コミュニケーション手段をみると、「手話」が100%となっており、手話ができることがろうあ者相談員として最低限必要であることを裏付けている。

その手話の程度は、専門的な内容を手話で表現したり、読み取りをする力が求められることが67.0%と多いことも明らかになった。これは相談の内容が、医療や介護保険や年金等福祉制度や教育制度、就労上の問題等、法律や制度に関わる内容になるためだと考えられる。

ただし、実際の相談支援の現場では、手話だけではうまく伝わらないこともあり、手話のみならず、筆談が81.6%となっており、ほとんど手話と併用して筆談が使われていることがわかる。その他にも、触手話や指点字、身振りやホームサイン、絵・図等、それぞれの聴覚障害者に合わせて、複雑な制度の内容を多様なコミュニケーション手段を通して、情報提供や相談支援を実施していることを読み取ることができる。

3) 所有する社会福祉関係の資格

本調査の中でも重要な質問項目の1つであった「所有する社会福祉関係の資格」をみると、最も多いのが「社会福祉主事任用資格」の36.9%である。社会福祉主事任用資格は、福祉事務所において「生活保護法、児童福祉法、母子及び寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法に定める援護、育成又は更生の措置に関する事務を行うことを職務とする」と社会福祉法で定められており、基本的には行政業務に携わるための「任用資格」である。ただし、社会福祉主事任用資格は、一般の大

学で教育学や法学、経済学、犯罪学、倫理学、社会学、心理学等の社会福祉の科目でないものも含めて指定された3科目以上の単位を取得すれば得られる資格となっている。そのため、現在では、この資格をもって相談支援の専門性の有無を判断することが難しい。

また、「健聴」の半数以上が取得している「登録手話通訳」(63.0%)や「手話通訳士」(53.7%)については、それぞれ社会福祉関係資格の3割前後となっており、全体の割合としても多い。これらの資格は、手話通訳のみならず、聴覚障害やそれに関連する生活問題等についての講義も受講した上で資格を取得しているために、行政関係者には相談業務も担うことができると思われていることが多い。しかし、手話通訳の資格は、手話通訳技術の質を保証するものであって、相談業務の質を保証するものではない。通訳と相談支援とは基本的に別の専門性である。相談支援の質を確保するためには、相談支援のための資格認定が必要である。

そして、社会福祉全般の専門的な相談支援業務に直接に関わる国家資格である「社会福祉士」の資格を所有している方は7.8%であった。聴覚障害者の福祉の向上のための施策の一環として位置づけられるろうあ者相談員には、社会福祉士の資格取得が望まれることはいうまでもないが、国家資格であるがゆえに資格取得はかなり難しい状況にある。

4) 勤務条件

先にも見たが、ろうあ者相談員の勤務条件として正規職員は3割に留まっており、ほとんどが嘱託や非常勤といった非正規の職員となっている。このことは、ろうあ者相談員の賃金水準や有給休暇や研修など、雇用の安定や各種の保障がなされていない証左である。また、そののみならず、職場内における職務権限(たとえば、政策形成への関わりや職務上の決定等)も、非正規職員であるがゆえに、かなり制約された状況におかれていると考えられる。これらは、柔軟な対応が迫られる聴覚障害者の生活問題への対応に際して、相談支援活動の範囲がかなり制限されると考えられる。

また、勤務形態については、相談員として「専任」で業務をしている人は42.7%であり、56.3%は他の業務と「兼務」をしている。そのため、相談業務に専念することが難しい勤務状況におかれている。特に、兼務の場合に、相談支援業務の割合を尋ねた質問の回答を見ると、約半数の人が全業務に占める相談支援の割合が40%以下であり、そのうち約3割の人が相談の割合は20%以下であった。

そして、1週間の勤務時間を見ると、正規職員であれば40時間以上は働いていると考えられるが、非正規職員が多いため、39時間までの人が57.4%を占めている。最も多いのは30時間(31.1%)である。29時間以下も15%ほどおり、そのなかでも10時間以下の勤務実態の人もある。ろうあ者相談員の勤務時間は、単に勤務が短いということを示しているだけでなく、聴覚障害者の相談を受け付けている時間、その相談に対応する時間をも示している。聴覚障害者の生活問題は、短い勤務時間で必ずしも対応できるとは限らない。

さらに、勤務先に同じ職種の人何人いるのか尋ねたところ、0人が最も多く、37%であった。ろうあ者相談員の勤務先を見ると、都道府県庁と市町村役場で半数を占めるが、実態としてろうあ者相談員が設置されているところは都市部が多いため、都道府県であれば各支庁に、大都市であれば各区に配置されることが多いために、同じ職種の人が各支庁や各区にそれぞれ複数配置されていることになっている。しかし、1人職場のところも多く、このような勤務先の場合に、聴覚障害者の相談業務を休止させることなく、研修や休暇、外勤業務等を確保できるのか不安がある。実際に、外勤業務ができないとしている相談員は約1割存在しており、聴覚障害者の抱える問題に合わせた柔軟な対応ができるのか、疑問の余地がある。

相談業務の充実のために、このような勤務時間などをどのように考えるのかも、勤務条件との関わりのかで検討の余地があるだろう。

5) 相談支援の状況

相談支援の状況については、1ヶ月間（2006年7月）の相談実人数をみると、「10人以下」が29.1%、「11人から20人以下」が18.4%と、半数近くが20人以下となっている。1ヶ月の相談としてはこの人数は少ないように思われるが、これは先に見た勤務条件の制約とも関わっていると考えられる。

なお、相談件数については、以下の理由で単純な集計により全体の傾向を見ることはできなかった。第一は、勤務先等によって相談件数の数え方が異なっており、単純に全体を合計することはできないことである。第二は、相談内容の分類を自記式にしたことである。しかし、この結果から、1つは相談件数の取り方の統一的なルールが必要であること、もう1つは相談内容が福祉分野のみならず、生活に関する幅広い様々な分野で行われており、ろうあ者相談員の相談領域の幅の広さが明らかになったといえよう。

また、相談の依頼者を見ると、もちろん「本人」や「家族」からの相談依頼は多いのであるが、その他にも様々な相談経路があることがわかる。特に、本人、家族に続いて、「手話通訳者」があることは興味深い。手話ができるということで、手話通訳者にはいろいろ相談を持ち込まれることも多い。また、通訳業務のなかで相談支援が必要になり、ろうあ者相談員につなげられることもあるだろう。なかには、手話通訳と相談業務を兼務していることから、このような数字があがっているのかもしれない。このような手話通訳と相談支援との関係を明らかにする必要がある。同時に、福祉事務所、他の行政機関、医療機関、障害者・高齢者の福祉施設等からも相談依頼がろうあ者相談員にあり、ろうあ者相談員は単に聴覚障害者本人のみならず、当人を取り巻く様々な人からも、コミュニケーションの取り方や聴覚障害から派生する問題やその対応の仕方等についての相談の依頼があるということである。手話通訳が聴覚障害者だけでなく健聴者にとっても必要であるように、ろうあ者相談員も聴覚障害者本人だけでなく、その周りの人にとっても必要であるということである。

そして、聴覚障害者の支援に関わって、事業所の知識や他職種や相談業務の支援をしてくれる人がいるか、きちんとケース記録を作成しているかなど、相談支援の条件を見ると、8割近くの相談員がこれらの条件を満たしているということであった。しかし、逆にいえば、およそ2割以上の方がこれらの条件を満たしていない状況にあるということでもある。相談業務の充実と向上を図るために、これらの条件を満たせるように改善を進める必要があるだろう。

さらに、支援方法についてみてみよう。聴覚障害者の生活問題は多様であり、ろうあ者相談員には様々な問題が持ち込まれる。したがって、その対応の仕方も様々であるといえる。特に、聴覚障害の場合、コミュニケーションや情報が不足していて、孤立感にさいなまれたり、物事の判断が難しかったり、間違ったりすることもあるだろう。そのためには、聴覚障害者同士の横のつながりを作ったり、学習会等を通して、問題を長期的に解決していくことも必要である。また、高齢で介護が必要になったり、他の障害との重複障害によって障害者福祉サービスの利用が必要になったりすることもあるだろう。その場合には、介護保険や障害者福祉施策の利用のために、様々な機関や事業所とのケース会議や打ち合わせ等も必要になってくるはずである。さらには、聴覚障害の問題を明らかにするための調査活動や、手話の普及活動、行政計画における聴覚障害者の立場からの施策の改善の要求なども考えられる。しかし、実際には、これらの支援をしているという回答は、3割前後が多く、あまり実施されていないのが現状である。

聴覚障害者の生活問題への対応については、その聴覚障害者個人のカウンセリングや関係先との調

整で解決することもあるが、多くの場合、そのような問題の発生を予防したり、聴覚障害者の暮らしを改善したりしていくためには、聴覚障害者だけを対象とするのではなく、その家族や地域社会、福祉関係機関・団体等などへの働きかけも含めて、広い視点からの支援方法を検討し、実施していかなければならない。単に来所を待って話を聞くだけの相談のみならず、聴覚障害者のための相談支援の専門家として、聴覚障害者が安心して暮らしていく街づくりを担うための広い分野での活躍が期待される。

番号	対象者属性	延べ人数	実利用人数	相談件数	内 容 ①	件数 ①	内 容 ②	件数 ②	内 容 ③	件数 ③	内 容 ④	件数 ④	内 容 ⑤	件数 ⑤	内 容 ⑥	件数 ⑥	内 容 ⑦	件数 ⑦	内 容 ⑧	件数 ⑧	内 容 ⑨	件数 ⑨	内 容 ⑩	件数 ⑩	内 容 ⑪	件数 ⑪
2	在	31	24	37	職業	4	補装具	10	日常生活用具	5	有料道路割引	3	年金併給	3	健康保険	5	家庭問題	1	介護保険	4	公営住宅家賃減免	2	-	-	-	⑪
3	在	15	5	20	医療	5	教育	10	その他	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	在	14	-	35	介護	5	家庭	1	医療	13	教育	1	コミュニケーション	4	年金	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	在	45	20	4	年金	2	生活	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	在	40	40	40	遺産相続	6	医療	28	家庭	1	年金	3	補聴器	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	在	100	30	45	日常生活	15	制度	1	情報提供	20	その他	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	在	8	8	16	コミュニケーション	1	身障福祉	3	社会生活	5	生命・医療	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	在	51	25	95	職業	2	生活	16	手帳	2	施設	2	教育	2	補装具・日常生活用具	9	医療	28	情報提供	27	その他	7	-	-	-	-
12	在	7	5	9	高齢	4	心の病	2	就職	1	家族トラブル	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	在	17	-	17	労働・雇用	1	司法関係	1	経済税金	1	生命・医療	2	身障福祉	1	コミュニケーション	1	社会生活	7	人間関係	3	-	-	-	-	-	-
14	在	37	18	34	生活	15	医療	2	権利	4	教育	4	その他	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	在	40	8	47	住居	1	家族関係	2	施設	2	生活生計	4	年金保険	2	職業職場	17	その他	19	-	-	-	-	-	-	-	-
16	在	30	15	27	難聴療育	5	要約筆記	1	医療	2	就労	3	介護保険	1	財産	3	警察	2	手話事業	4	年金	2	損害保険	2	人間関係	2
19	在	9	9	9	情報提供	6	字幕ビデオ利用	2	要約筆記派遣	2	講習会関係	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	在	11	7	9	団体	4	生活	2	手話の指導法	2	手帳	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	在	114	39	146	家族関係	15	医療	36	身体障害手帳	2	育児・教育	5	制度	10	生活	14	住居	5	年金・保険	14	職場	1	手話	39	団体	5
24	在	15	13	15	福祉機器	1	生活	2	研究調査	1	教育	1	情報	2	補聴器	2	手話	1	セーター利用について	5	-	-	-	-	-	-
25	在	17	17	24	労働	1	経済	1	生命・医療	8	身障・福祉	6	コミュニケーション	4	社会生活	2	教育	1	-	-	-	-	-	-	-	-
26	在	50	23	57	生活	13	手話	25	身体障害手帳	1	就職・職場	4	制度	2	健康・医療	4	年金・保険	4	教育・育児	4	-	-	-	-	-	-
27	在	22	-	0	生活	16	医療	4	福祉	1	その他	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	在	141	130	109	人間関係	5	申請	71	職業	2	医療	10	住宅	3	教育	6	その他	12	-	-	-	-	-	-	-	-
29	在	21	13	5	家庭	2	教育	1	職業	1	生活用具	5	年金	10	その他	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	在	49	38	63	福祉	50	医療	3	住居	1	労働	1	文化	3	人権	1	生活	4	-	-	-	-	-	-	-	-
32	在	47	25	65	消費生活	8	対人関係	21	保健医療	10	年金・税金	8	その他	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	在	36	15	41	生活	20	医	1	職	1	教育	2	制度	5	その他	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	在	62	57	70	手話	13	制度利用	50	団体	1	生活	5	健康・医療	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	在	170	82	207	年金・保険	22	医療	11	手帳	4	家族	1	教育	4	補装具	21	生活	54	住居	2	施設	1	職場	1	手話	79
36	在	10	9	10	職業	1	生活	6	その他	2	教育	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	在	110	-	110	労働・雇用	1	住居	6	経済税金	15	生命・保健	7	文化・教養	1	身障・福祉	36	コミュニケーション	15	その他	3	社会・生活	9	人間関係	17	-	-
38	在	68	10	45	補聴器	2	電話通訳	2	育児	7	家庭	10	文章直し	8	教育	2	手話通訳	9	行事打合せ	2	仕事	2	体調	1	-	-

資料1 相談内容及びその件数（2006年7月分）

番 号	対 象 者 属 性	延 べ 人 数	実 利 用 人 数	相 談 件 数	内 容 ①	件 数 ①	内 容 ②	件 数 ②	内 容 ③	件 数 ③	内 容 ④	件 数 ④	内 容 ⑤	件 数 ⑤	内 容 ⑥	件 数 ⑥	内 容 ⑦	件 数 ⑦	内 容 ⑧	件 数 ⑧	内 容 ⑨	件 数 ⑨	内 容 ⑩	件 数 ⑩	内 容 ⑪	件 数 ⑪
39	在	59	27	72	労働	1	教育・保育	1	経済・税金	5	生命・医療	8	住宅	11	身体・福祉	4	コミュニケーション	11	司法	4	社会生活	16	人間関係	10	その他	1
40	在	20	15	15	職業	2	生活	3	医療	8	福祉	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
41	在	48	23	48	対人関係	5	法律	5	生活	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
43	在	60	25	60	司法	3	手続	10	調査	3	医療	10	介護	7	生計	5	年金	6	労働	3	-	-	-	-	-	
44	在	45	27	61	教育	1	介護保険関係	3	諸手続	15	住宅・住居	1	生活・生計	12	保健医療	21	年金・手当	2	障害者団体行事	6	-	-	-	-	-	
45	在	33	15	33	生活	2	通訳依頼	26	教育	2	申請	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
46	在	94	57	139	福祉	79	手話	5	医療	3	住居	7	教育・育児	1	文化	8	労働	2	生活	13	その他	21	-	-	-	
47	在	10	5	10	教育	2	医療	4	家族関係	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
49	在	36	10	41	年金	1	家庭	15	支援費、介護	5	仕事	4	医療	5	療育	9	コミュニケーション	1	-	-	-	-	-	-	-	
50	在	9	4	13	文書の理解	1	生活	5	照会	1	住居	1	他(連絡)	3	年金	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
51	在	70	55	102	友人・ラブラ	9	文章サポート	8	手続・申請	29	教育	8	情報提供	8	医療	17	仕事	6	介護	12	精神	5	-	-	-	
54	在	16	8	16	生活	3	受診	6	介護	4	文章書き方	2	手話講座	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
55	在	5	2	70	人間	2	近況	12	権利	1	手続	12	職業	9	代読	5	生活	11	ろうあ団体	3	その他	15	-	-	-	
56	在	19	12	19	生活	17	教育	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
57	在	38	17	10	生活	4	年金	1	医療	3	活動	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
60	在	10	5	15-20	生活	3	手話	4	団体	3	年金	2	保険	1	被爆	1	その他	5	-	-	-	-	-	-	-	
63	在	34	27	34	生活	13	結婚	1	医療	2	仕事	4	法律	9	コミュニケーション	2	その他	3	-	-	-	-	-	-	-	
64	在	17	6	5	社会参加	12	福祉給付	2	人工内耳	1	コミュニケーション	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
65	在	189	166	8	労働	11	生活	24	官公庁	47	医療	15	教育	5	福祉	18	その他	69	-	-	-	-	-	-	-	
66	在	58	28	72	労働・雇用	1	住居関係	4	経済・税金	2	生命・医療	6	司法関係	1	身障福祉	20	コミュニケーション	8	文化・教養	9	社会生活	17	人間関係	3	その他	1
67	在	45	36	45	健康・医療	3	教育	2	協会支援	1	職業	1	制度	7	要約筆記について	13	介護保険	7	人間関係	3	手話について	1	家族	4	教養	2
68	在	151	56	137	職業	12	警察	7	介護	25	福祉サービス	9	消費生活	6	健康・医療	20	家族	8	近隣トラブル	4	FAXでの話し相手	18	制せ員	8	年金	3
69	在	4	4	4	制度	2	サークル紹介	1	出勤について	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
70	在	142	40	62	人間関係	6	教養	2	大会・協会	16	金銭	3	住居	2	医療・健康	9	介護	3	近況	2	制度	5	教育	3	職業	6
71	在	39	16	40	身障福祉	10	コミュニケーション	9	社会生活	7	生命・医療	7	人間関係	6	労働・雇用	3	その他	3	経済・税金	2	住居関係	1	司法関係	1	-	-
72	在	41	26	51	家族・家庭	6	経済・生活	9	福祉サービス	7	教育	5	保健医療	9	ケース会議	6	研修・学習	3	通訳	5	-	-	-	-	-	-
73	在	17	6	4	医療	1	生活	5	文書説明	3	求職	4	人間関係	2	介護保険	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
74	在	104	69	69	健康	1	福祉	24	生活	43	教育	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
75	在	89	40	93	経済・税金	20	福祉申請	6	社会生活	8	医療	12	コミュニケーション	17	人間関係	18	司法	3	その他	9	-	-	-	-	-	-
76	在	20	15	5	生活	136	就職	8	家族関係	52	他法制度	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

資料1 相談内容及びその件数(2006年7月分)

番 号	対 象 者 属 性	延 べ 人 数	実 利 用 人 数	相 談 件 数	内 容 ①	件 数 ①	内 容 ②	件 数 ②	内 容 ③	件 数 ③	内 容 ④	件 数 ④	内 容 ⑤	件 数 ⑤	内 容 ⑥	件 数 ⑥	内 容 ⑦	件 数 ⑦	内 容 ⑧	件 数 ⑧	内 容 ⑨	件 数 ⑨	内 容 ⑩	件 数 ⑩	内 容 ⑪	件 数 ⑪
128	施	6	3	6	社会資源	2	社会生活	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
130	施	2	9	3	年金	12	財産	10	教育	7	仕事	9	介護	8	人間関係	2	土地売買	8	その他	44	日常生活用具	2	-	-	-	
131	施	6	3	3	人間関係	2	生活	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
132	施	17	7	10	就労	4	権利	1	人間関係	3	地域活動	1	その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
139	施	8	2	8	生活	6	職業	1	その他	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
140	施	5	5	5	生活	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
141	施	25	10	6	家庭	4	サービス情報提供	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
142	施	5	5	5	放課後支援	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
145	施	3	3	3	手話学習	1	派遣制度	1	年金	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
146	施	1	1	1	生活	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
148	施	2	2	2	年金	2	生活用具	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
150	施	4	4	4	聞こえの相談	3	就労	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
151	施	4	4	4	生活	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
152	施	6	6	6	福祉行政手続	2	その他	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
155	施	1	1	1	社会生活	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
157	施	15	14	46	結婚	1	生活	14	保健医療	11	対人関係調整	10	職業	1	更正	3	住宅	3	育児	2	その他	1	-	-	-	
158	施	8	8	-	医療	2	法務	2	介護保険	1	職業	1	その他	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
160	施	10	10	10	教育	3	医療	2	生活	3	就労	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
162	施	11	5	24	労働	12	年金	2	社会資源	5	団体支援	4	その他	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
163	施	20	6	6	障害年金	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
164	施	3	3	3	教育	2	生活	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

注) 件数の取り方が違うので、単純な集計はできない。

資料2 聴覚障害からくる問題の特性の自由記述例

※下記の例はあくまでも相談支援を受けた聴覚障害者のなかで、ろうあ者相談員が特に問題として認識している特性の自由記述例であり、聴覚障害者全体や相談に来る聴覚障害者の問題の特徴を代表しているわけではないことを予め断っておきたい。

1. 情報不足に関する問題特性

1) 読書きの困難

- ①言葉や文章の獲得が十分でないため、読み書きが困難な聴覚障害者が多い。
- ②教育を十分受けられなくて、文字による理解は困難で、手話で対応しなければならないケースがある。
- ③文章力の問題で、役所等からの通知の内容を理解するのが非常に困難なことがある。

2) 偏った情報

- ①情報不足などによる誤認で、説明する手間がかかる。つまり、社会の仕組み、税のしくみなどの生活に関することを説明することが多い。
- ②情報不足のため、社会的な常識や時の流れが苦手と思われれます。情報提供の大切さを常日頃より感じています。
- ③情報社会の中で正しい情報、自分に最も必要な情報を選べない。
- ④本人が得ている情報が少なく、思い込みで話や相談をされることが時としてある例があります。

3) 誤った理解や自己判断の困難

- ①知識や吸収力が視覚中心なので、本人の努力や周囲の協力がないと情報量及び質が低下すること。そのため、判断力が正確さを欠いてくること。
- ②家族が耳代わりになっており、自分の聞こえの特性などを知らない。知らされていない。中途失聴者で筆談が必要であるが、結果のみを知らされることが多く経過を知らない。(情報不足)
- ③情報取得機会の不足。情報の欠落等により、判断材料の不足、偏りがあり、健聴者にとっては常識レベルのものであっても、判断の誤りや迷い(不安)が多い。

4) 先の予測が困難

- ①今現在の時点での判断が中心。進行すると、こうなっていく、こうなるかもしれないという点では、今が大丈夫だからかまわないということで、時間が経過し想定した事態になってはじめて後悔するといったこと。
- ②自分が経験したことは理解できるが、先を読む力は乏しい。
- ③会社が、後から入る後輩の健聴社員とその相談者の給料を同じにした。怒った彼がとった方法は、会社に抗議しないで職安にも相談員にも伝えず会社を黙って休みつづけ、会社からの問い合わせもないまま。やっと相談に来た時、会社は『無断欠勤』で彼を解雇した。不満があると休むという方法を選択してしまう。
- ④将来を見通して考えることがむずかしい。(今はこのままで良い。でもこのまま数年後のことを考えるとやめた方が良い等)説明の手話が下手なのか、この手のことが考えられないろう者が多い。

5) 社会体験に乏しい・一般常識の不足、能力発達不足

- ①自己選択や決定の習慣や経験がない、または少ない。
- ②社会性の未成熟(情報、経験の差)

資料2 聴覚障害からくる問題の特性の自由記述例

- ③家庭教育、学校教育の影響で、社会教育による自己発展向上の道筋が十分に育っていない。
- ④人間教育(自尊・自己表現・自立・自己認識の基盤がもろいと感じる)

6) 自己判断の困難・先の予測が困難

- ①他者(家族、先輩、通訳者など)の価値観や判断で、自分の言動を左右しやすい人も目立つ。
- ②小さい時から自分で判断する経験を与えられなかった人の場合、判断することに強いストレスを持ったり、軽いパニック状態に陥ることも。←しっかり受け止め寄り添うように。
- ③情報量が少ないため、どうしても判断力が欠けているため、相談の大切さを知らない人が多いのが現状である。
- ④今現在の時点での判断が中心。進行するようになっていく、こうなるかもしれないという点では、今が大丈夫だからかまわないということで、時間が経過し想定した事態になってはじめて後悔するといったこと。
- ⑤将来を見通して考えることがむずかしい。(今はこのままで良い。でもこのまま数年後のことを考えるとやめた方が良い等)説明の手話が下手なのか、この手のことが考えられないという者が多い。

7) 人間関係の困難や社会的経済的損失

- ①誤った情報でも信じてしまう。特に同じ聴覚障害者からの金銭に関する情報(利益が得られる)。消費者生活センターに相談しアドバイスを受けても、納得せずに結果的に損失を受ける。テレビ等で度々詐欺事件が報じられているが、聴覚障害者には正確な情報として伝わっていないことを痛感します。
- ②情報の入り方が偏っていることが多く、その事で精神的に病んでしまったクライアントがいる。職場で、通常聞こえていれば何でもない会話が、自分への中傷と勘違いし何度も同僚とトラブルを起こしていた。他にも家族とコミュニケーションがとれず、また少数の限られた人からの情報だけで生活していた。そのような状態が何年も続き、精神疾患になり帰省したケースがある。
- ③聴力障害者が生きていくうえで必要なことやものは、いつでもどこでも聞こえる人のように情報が伝わる。目で見て把握できることだが、勤務においても家族の中においても社会生活あらゆる場面においても、万能と言い難い。そんな中でトラブルが生じる時そう感じる時があります。(例)会社の工場において、作業の説明が行われる。手話できる人がいないこともあり、働いている人には朝礼の説明が把握できなかった。朝礼が解散となり、聴障者職人が、昨日の続きの業務に取り組んでいたら、今日はこれは後にして急ぎの作業を先に、と言われた。この時トラブルが生じる。昨日言われた作業も納期があり急いでいたのに、と聴障者は思う。説明がなかったことで不満が起こった。会社も聴障者への説明の配慮に欠けていた事を認めた事例あり。このことの例をみて、聴覚障害からくる特性を受け止める。
- ④会社が後から入る後輩の健聴社員とその相談者の給料を同じにした。怒った彼がとった方法は、会社に抗議しないで職安にも相談員にも伝えず会社を黙って休みつづけ、会社からの問い合わせもないまま。やっと相談に来た時、会社は『無断欠勤』で彼を解雇した。不満があると休むという方法を選択してしまう。

資料2 聴覚障害からくる問題の特性の自由記述例

2. コミュニケーションに関する問題特性

1) コミュニケーションの問題

- ①コミュニケーションが筆談を含めてなかなか容易に行えないこと。
- ②手話で表現される言葉の意味が、必ずしもその意味を捉えて（理解して）表出されている訳ではない。
- ③発する言葉が明確ではないので、聴覚障害者が勤務している企業の方や子どもを預けている保育士から「連絡事項が上手く伝わらない。筆談で会話しても言葉の意味をまちがえて解釈されたり難しいです」と話されたり、相談されたりすることが多い。電話で相談できないのでメールで話したり相談することが多い。
- ④相手に合わせた言葉（コミュニケーション方法、手段だけでなく、どの言葉、単語、語句を用いるか）の適切な使い分けが必要な点（同じような意味でもニュアンスが違う、受け取り方が違う…細心の注意が必要）。
- ⑤自分の困難さがわからない、困難さを訴えられない。訴えても良いことを知らない。訴えたくても具体的に言葉として出せない。

2) コミュニケーションのあきらめやわかったふり

- ①本人は問題意識を感じておらず、それは聴覚障害ゆえ仕方のないこと（聴覚障害ゆえそう教えられ信じてきたこと）と思い込んでいるが多い。
- ②聞こえないから仕方ない、周りが優しくしてくれないと繰り返して言う。
- ③自己決定、自己主張の部分で難しい内容、面倒になったり、最初から「仕方がない」等で集約される部分がくりかえされること。
- ④「わかりましたか？」の問いに「はい」と言う。内容がわからなくても「はい」と言う方が多い。
- ⑤「わかったわかった」と、実際はわかっていないのにそうしたことを言う傾向あり。本当に理解していただいたか見極めが必要。

3) ろう者同士を信頼、手話のできる人を信頼

- ①家族や職員よりも友人・先輩の情報を正しいと判断してしまう時あり。仲間意識が強いのは良い事だが、反面、かたよった情報だけで動いてしまう傾向あり。
- ②連帯意識がある。聞こえないことによる生活上の不利や不便さが共通している。コミュニケーションが十分に伝わらない社会の中でお互いに手話で会話することに心の支えを感じている。
- ③聴覚障害者同士の情報に流される傾向が強い。
- ④（聴覚障害者や手話のできる人物を）すぐ信用してしまうところ。
- ⑤面識のない健聴者に対しても手話を使って話をするとう信用してしまうことがある。

4) 金銭トラブル

- ①ろう者同士、「手話」で共通性があると安易に信頼し、トラブルに巻き込まれること。
- ②友人同士で頼まれたことは後々のことを考えずに少しぐらい困っていても拒否せず金銭の貸し借りが多く発生している。
- ③聞こえない仲間意識が強いからなのか、相手を疑わずすぐ信用して騙されることが多い。すぐにお金を貸したり、自分のカードを使って電気製品を買ってあげる。又、携帯電話の名義貸し、通話料金やカード請求が自分宛に届いて、あわてて相談しにこられる。最近は、出資金を出し

資料2 聴覚障害からくる問題の特性の自由記述例

毎月お金が振り込まれるという手口もある。次々に紹介すると紹介料があるというもの。

5) コミュニケーション不足によるトラブルの発生

●トラブルの発生

- ①コミュニケーションがうまくとれないことによるトラブル。
- ②コミュニケーションが困難なため、人間関係のトラブルが多く見られる。
- ③職場でのコミュニケーション不足(疎かにされる)事からくる不信感(地域住民もある)
- ④特性という言葉が合っているかどうかわかりませんが、聴覚障害があるゆえに起こる問題であることを感じる場合があります。情報不足、コミュニケーション不足による誤解から起こるトラブルが多いです。
- ⑤「業務内容を説明した」「聞いていない」の双方の認識の違い。まじめに仕事は行うが、言われない事は気づかないため、行わない又、指示待ち状態になる。日本語特有の曖昧な言い方がわからず、関係がギクシャクする時。
- ⑥いろいろケースはありますが、就労問題などでもコミュニケーション力が不十分で、良好な人間関係が作れずはじめない。同僚や上司からの誤解を受けやすくトラブルとなる。上記につながることで、知識や情報不足のため判断の巾が狭くなったり、考え方に深さが出てこないことがある。

●社会参加の困難や社会的孤立

- ①理解されなかった体験→自己肯定感に乏しい→無力感*社会から孤立しやすい。
- ②聴覚障害だからといって家に引きこもる人たちが結構います。特に若い人たちに多いです。
- ③コミュニケーション障害により、孤立され孤独な人が多い。
- ④コミュニケーションの力だけで一般社会に参加できず。
- ⑤言語取得の環境が整っていない場合、言語理解能力の面でのみ利用者の方を判断するのは危惧感がともなうが、社会では通用せず、結果的に“健聴者より劣る”という思いから、自己表現が不得手となり対人関係がもてず悩んだり、コミュニケーションの限界から仕事を辞めたり、トラブルが起きたりしやすい。
- ⑥職場内のコミュニケーション保障が不十分のため、同僚を誤解し感情的になって来所するか、問題がこじれるまで我慢をしているため、退職につながる場合が多い。
- ⑦聴覚障害は外見からは障害の困難さがわからず、社会生活の中で教育や労働、医療等の制限で社会的不利を受けやすい。中でも社会との制限がされていることで収入も少なく、自立困難にある人が多い。
- ⑧両親がろう、子どもが健聴の家族の場合、地域社会から孤立してしまうことが多い。地域のルール、行事等、家族は困らないが地域社会が困る。約束事が守れない、夜遅くの騒音等。
- ⑨コミュニケーション障害です。友達や家族と十分に会話ができない為、心が不安定になってしまう。

2. ヒアリング調査からみてきたこと

(1) 調査方法

〔ヒアリングは愛媛県、札幌市、埼玉県、長崎県、川崎市で実施した。〕

作業委員会では、全国のろうあ者相談員を対象にアンケート調査を行ったが、アンケート回答の内容をさらに深め、聴覚障害者に対する専門的な相談支援の必要性を探り、聴覚障害福祉士（仮称）という資格創設のニーズを把握するために、ヒアリング調査を実施した。

実施した地域は、愛媛県、札幌市、埼玉県、長崎県、川崎市の5ヶ所である。

愛媛県は地方都市において聴覚障害者の総合的な相談支援を手話相談員として健聴者が実施、札幌市は区職員（非常勤）としての配置で全員が聴覚障害者、埼玉県と川崎市は聴覚障害者情報提供施設（以下「情報提供施設」）としての実績が長く、聴覚障害者と健聴者それぞれの相談員が配置されていること、長崎県は離島在住のろうあ者への相談実績があるという、特色をそれぞれ持っている。

実施方法は、2006（平成18）年11月29日の愛媛県からはじまり、2007（平成19）年1月23日の川崎市までで、作業委員会担当委員がそれぞれの相談支援事業所を訪問し、面接聞き取りにより行った。

報告の柱としては、各地域における

1. 身分や勤務条件など
2. アンケート調査を深めることからみてきたもの
3. 聴覚障害の特性をどうとらえるべきか
4. 聴覚障害者に対する相談支援の専門性をどう考えるべきか
5. 「聴覚障害福祉士（仮称）」という資格創設についてどう思っているか

にわけて、まとめた。

(2) 調査結果

1) 身分や勤務条件などについて

〔職名、身分、勤務形態が異なり、社会的認識と地位が未確立のため国による制度化が求められている。〕

各地の相談員の名称がまちまちである。愛媛県は「手話相談員」や「聴覚係長」、札幌市は「ろうあ者相談員」、埼玉県は「聴覚障害者相談員」、長崎県は「言語聴覚障害者相談員」や「ろうあ者相談員」、川崎市は「ろうあ者相談員」や「事業コーディネーター」となっている。愛媛県の聴覚係長というのは、視聴覚障害者情報提供施設の中の職名で、相談支援業務は兼務として行っている。川崎市の事業コーディネーターも、情報提供施設の中で、様々な事業を調整する担当で、おなじく相談業務は兼務である。他は、職名に相談員という名称がついてはいるが、まちまちな名称となっている。その背景には、聴覚障害者に対する相談業務に関する公的な資格制度がないことがあげられる。このため、聴覚障害者に対する相談業務に従事している者の社会的な認識と地位が確立されておらず、名称の統一が必要と思われる。

勤務条件については、相談業務が確立されている地域を選んだため、さすがに正職員が多い。札幌市は区の職員となっているが、非常勤である。長崎県は聴覚障害者協会の職員と兼務で、市の障害者福祉センターに嘱託で勤務している。地方で頑張っている方ほど、長崎県のような勤務条件が多いのではないと思われる。他の地域は情報提供施設の職員であり、情報提供施設の存在が相談員の勤務条件を整えている形になっている。

札幌市では札幌聴力障害者協会が正職員化を要求してきたが、この過程で、正職員は相談業務に専任できないことや異動があることも課題として指摘された。聴覚障害者に対する相談支援業務に従事す

る専門職として制度的に確立されたら、身分保障の確立へとつながると思われる。

埼玉県と川崎市は、情報提供施設としての機能がきちんと整っているという理由から選んだ地域だけあって、運営面や、職員間での情報の共有や連携がきちんとされている。

調査に協力してくれた12人のうち、国家資格（社会福祉士）を有している者は二人であった。

2) アンケート調査を深めることからみてきたもの

〔相談件数についてはカウント方法が異なり、この統一が必要とされている。〕

アンケート調査回答をもとにさらにヒアリングで調査した結果、地域ごとに様々な特色を持った事業実施形態や、それに伴う悩みなどが見えてきた。

アンケート分析の時にも問題になったが、相談件数の数え方が地域ごとに異なり、件数をまとめても意味がないのではないかという意見が出たことがある。このことは非常に重要なことで、今後は件数の数え方を統一することで、全国の相談実績を比較することができるようになり、相談業務の専門性を高めることにつながる。

〔相談内容については多様な業務形態で相談内容も幅広いが、これは、社会資源が少ないことが反映していると思われる。〕

相談内容については、どの地域も幅広く対応していることがわかる。聴覚障害者に対する相談業務は、本人の生活全般につながっていくことが多い。福祉事務所でのケースワークよりも一層密接な関係を持って業務を進めていることがわかる。それに見合った勤務条件になっていないのが問題であり、また、社会資源の少なさがこのような幅広い業務実施を強いている一つの理由となっていると思われる。

事業実施の方法として、埼玉県では、利用者が相談員を選ぶことが出来るという。また、福祉圏域での巡回相談を実施している。長崎県は、島嶼地域への巡回相談を実施しているが、予算の面で苦しいという。札幌、埼玉、川崎では、ケース記録をとり職員間で連携もなされている。

まだまだケース記録などを利用者に示すという方法は一般的ではないのだろうが、本人から開示要求があった場合は開示しなくてはいけないものであるから、ケース記録を利用者と共に作成していくというやり方も今後は必要となってくるだろう。

川崎では、相談業務を通してデイサービスなどに広がっていることが回答を通してわかる。このように、ケースワークからグループワークへ広がり、さらにコミュニティワークなどに発展していくことは、ソーシャルアクションの面からも非常に評価できる。

3) 聴覚障害の特性をどうとらえるべきか

〔共通項は「コミュニケーション」、全国的事例の収集と分析で、より明確にできるのではないか。〕

聴覚障害者への相談支援の専門性を考えるとき、聴覚障害の特性をつかむことが必要である。ただ、聴覚障害の特性を一言であげるのは不可能なことであるし、ケースの個別性を軽く見ることにつながりかねないので注意を要する。2007（平成19）年1月に開催した本事業の研修会でも、「聴覚障害の特性とは」というテーマでの分科会を設けて協議したが、結局はまとまらず、事例のつきかさねによって、聴覚障害者に対する相談事例の傾向を見ていくことが必要という結論になっている。

ただ、今回のヒアリングでは、どの地域も一様に上げているのは、やはり、「コミュニケーション」に関わることであった。ここでいう「コミュニケーション」とは、手話通訳を介することによって情報が得られるというコミ

コミュニケーションという以上の意味を持っている。生活問題を抱えているろうあ者の場合、その多くが、手話を含めた言語理解力が十分でなく、社会対応力も弱い。こうした、ろうあ者の成育歴をつかんだ上での「コミュニケーション」と捉えないと、「聴覚障害者のことを知らない相談員が手話通訳を介して相談を受ければいだろう」という間違った理解につながってしまう。相談ケースの事例を一つでも多く集め、これを体系的に分析することによって、ここに出された「コミュニケーション」という意味が明らかになってくると思われる。

4) 聴覚障害者に対する相談支援の専門性をどう考えるべきか

〔現場の経験と蓄積を科学的に学べるしくみを創ることが求められている。〕

ここでも、コミュニケーション対応能力をあげている。ただ、聴覚障害の特性のところでも説明したように、単に手話で会話ができるだけではもちろん足りない。ヒアリング協力者の回答を見ると、利用者がもっているストレングス（対処能力等）をうまく引き出せる、説明能力（これは、本人向けと一般社会向けがある）、利用者が常識的な意思表示をしなくても批判的にならず一緒に聞き学ぶ、本人に合わせる、などがあげられている。

現場の中で、生活問題を抱えているろうあ者に対して、対等の立場で必死になって、そのろうあ者が自立しようとしている努力を支えていこうという気持ちが伝わってくる。

他には、制度の学習、他機関との連携、などが回答として出されているが、専門的に対応する場合、当然のことである。

こうしたコミュニケーション能力やその他の専門性を身につけることは、簡単ではない。ヒアリング協力者は長年の現場実績から蓄積してきたのであろうが、今後はこうした専門性を科学的に学ぶことができるような仕組みを作る必要がある。

5) 「聴覚障害福祉士（仮称）」という資格創設についてどう思っているか

〔資格創設について：専門性、社会的認知の担保として必要だが、現国家資格との関係ではさらに議論と啓発が必要である。〕

必要性を否定する声は皆無であった。しかし、かなりのとまどいを見せている人もいた。ヒアリング実施地域であってもこのような状況であるから、全国的に見るとさらに不安が大きいと思われるので、今後、資格創設についての議論などを盛り上げていく必要がある。

必要とする理由が多かったのは、やはり、専門性の裏づけとするものである。そして、ろうあ者相談員の社会的認知を高めるためという回答もあり、委員会での資格創設の方向と一致している。

ただ、では、「聴覚障害福祉士（仮称）」のレベルをどこにおくかということになると、社会福祉士や精神保健福祉士などの国家資格との関係や、そもそもこの資格創設の考えが出たのは、現在の相談員の質の向上をはかることと社会的な認知を求めていくことであったことを合せて考慮し、慎重に論議を進めていかなくてはならない。

(3) 考察

ヒアリング調査回答から、各地域の相談員が、様々な勤務条件の中で、聴覚障害者の相談支援に真摯に取り組んでいることが明らかになった。

作業委員会では、ろうあ者相談員のおかれている現状をつかむことを課題とした。そこで、アンケート調

査とヒアリング調査を実施したわけであるが、ヒアリング調査においても、ろうあ者相談員の質を高め、ろうあ者相談員の社会的な認知を広げていく必要があることなどがわかってきた。そして、そのためには、きちんとした研修や試験などによる資格創設が求められている。

第2章

●ヒアリング調査まとめ

	愛媛県	札幌市
調査日時	2006年11月29日(水) 13:00～16:30	2006年12月6日(水) 17:30～19:40
調査対象者	●松山市社会福祉事業団・手話生活相談員・健聴者・女性・社会福祉士 ▲愛媛県視聴覚福祉センター・聴覚係長・健聴者・男性・社会福祉主事任用資格	ろうあ者相談員、各区保健福祉課(10区)、専任、非常勤、社会福祉主事、すべてろうあ者、女性。4名。
アンケート調査の掘り下げ (勤務条件などについて)	●初年度は嘱託で2年目から正職員。残業込みで週48時間勤務。業務割合は相談事業が90%、残りは手話通訳。福祉職でなく一般職なので専門性がない。 ▲週40時間勤務。最初は生活指導員で2006年4月に係長昇進したが部下がいないため、現場勤務継続。	正職員になると専任で異動という問題が生じる。区ごとに相談員が設置されていて、他の区の相談員に相談可能。非常勤のため勤務時間は9時30分～16時15分まで。(月曜日のみ16時30分まで)ただし、超過勤務となった場合、時間調整で対応。
アンケート調査の掘り下げ (相談内容などについて)	●介護支援専門員資格取得、対象者へのアドバイスや事業者との調整に有効。病院とのつなぎや職安への同行が多い。相談時間の上限は2時間。ケース会議の参加者はケースによって異なる。 ▲直接の相談ケースは少ない。市町村から聴覚障害者への対応について聞かれる。	業務内容の幅が広い。他の職種の相談は一定の枠、範囲が定められているが、ろうあ相談の場合は、多様で幅広い。
アンケート調査の掘り下げ (事業内容などについて)	●研修費用は年7万しかないので嘱託職員に行かせ自分は自腹。相談支援事業の担当は社協だが手話対応ができないためこちらに回ってくる。 ▲情報提供施設事業の実施。視覚と聴覚合同の交流サロンを実施、当初は別々だったが予算削減のため。身体障害者センターなどで手話対応できないケースが回ってくることもある。ろう学校評議員会に関わっている。専門家相談事業も実施。	相談毎にケース記録を取っている。他課や係りの職員、情報センターの手話通訳者との連携も必要に応じて行なっている。本庁、全区、視聴覚障がい者情報センター、身障福祉センターにテレビ電話があり、居住区のろうあ者相談員が不在の時はテレビ電話を使って他区の相談員と相談も可能。また、一般職と手話通訳者を介して話し合うことも可能。
聴覚障害の特性について	●対象者の話を十分聞くことにより共感を得られるが、この感覚が聴覚障害者の場合コミュニケーションに障害があるため健聴者に比べて少ない。糖尿病の通院意欲のない対象者の話を十分聞き、やりたいことを絵に描く作業を通じて通院意欲を引き出した。	受けてきた教育によって国語力が異なる。そのため、聞こえる人の生活と比較して多様なギャップ(同じ失敗を繰り返す、ろうあ者仲間の話を信じる、危機感がないなど)が生じる。
聴覚障害者に対する 相談支援の専門性について	●手話コミュニケーション力、信頼関係構築力、聴覚障害の特性を周囲に説明する力。一般向け相談員+手話通訳ではだめ。聴覚障害者が持っているストレスをうまく引き出せるなら、健聴者、ろうあ者どちらでも良い。 ▲円滑なコミュニケーション確保。社会福祉士との差別化をはかるべき。	コミュニケーション能力、説明能力、ニーズ把握、多様な問題への対応能力、クライアントの心理面を踏まえた対応、社会福祉制度等の専門知識、人間関係の調整、他機関との連携。
聴覚障害者福祉士(仮称)と いう資格について	必要かとは思いますが、国の資格との整合性を考えるべき。基礎資格として社会福祉士や精神保健福祉士があり、その上に積み重ねていくという形なのか。	ろうあ者相談員の名称は、他専門職の場合でも社会的知名度が低い。社会福祉士とどう違うのか良くわからない面があるが、ろうあ者相談員が専門職として認知され、待遇改善のためにも必要だと思う。

ヒアリング調査まとめ●

埼玉県	長崎県	川崎市
2006年12月8日(金) 10:00～12:00	2007年1月5日(金) 13:30～17:00	2007年1月23日(火) 10:00～11:30
埼玉県聴覚障害者情報センター 聴覚障害者相談員	◆言語聴覚障害者相談員、長崎県ろうあ福祉協会、 嘱託、兼務、女性、ろう ■ろうあ者相談員、長崎市障害福祉センター、嘱託、 専任、女性、ろう、ホームヘルパー2級	川崎市聴覚障害者情報文化センター ●ろうあ者相談員 社会福祉士 ○事業コーディネーター
勤務時間は8時30分～17時15分、10時半～19時15分、12時30分～21時15分の3パターン。相談担当職員だけでなくすべての職員でローテーションを組む。勤続23年と1年の正職員。	嘱託で長崎市14年、長崎県ろうあ協会に15年勤務しているが、協会の事務局長との兼務、また長崎市は、土日も相談を受けており、勤務体制が疲労してきている。	情報提供施設。指定管理者制度により社会福祉協議会に委託。運営は聴覚障害者関係団体を含む運営委員会で対応。正職員。一人は経験30年の事業コーディネーターで、事業の調整をしている。
クライアントが相談員を選ぶことができる。経験年数で件数などに差がつくことはないが、内容については難しい内容は自然に経験の長い相談員に回る。福祉圏域単位で巡回相談。	◆協会の事務局と兼めているので、実際は時間的に動きにくい面もあるが、協会の資源やサークルなどの社会資源は使い易い。相談内容は、金銭トラブルが目立ち、特にろう者間での貸し借りが多く、聞こえない集団からの疎外を極端に恐れる傾向がある。 ■相談人数が長崎県17人長崎市68人と差があるが、長崎市は相談員が休日でも出先で行うことがあり、勤務と休日の区別ができない。	手話コミュニケーションも困難な教育も受けていないクライアントへの就労定着や生活安定のための継続支援。精神的に不安定なクライアントへの継続支援など。
職場内ではケース記録を含め、きちんと連携がとれている。一度ケースを担当したときは、その担当者が継続してそのケースを担当する。ケース記録を本人に見せることはない。	島が多いので空路や海路で行くが、予算がないため年3回程度しか行えていない。費用確保のため奔走するが、中々難しく、協会の行事を島で行うなど駆使している。相談の必要性・重要性を社会に理解してもらう活動が望まれる。	職場での連携はきちんとしている。ケース記録は見せていないが、図や表や絵などを描きながら説明することは多い。災害時の対応などについて検討している。月一回のデイサービスも実施。
コミュニケーションの面と社会性の欠如・せまさ。相手に自分の困っていることを説明できない。	島独特のコミュニティ(島民相互の助け合いなど)を、共通言語がないためにうまく使えていない。未就学で手話そのものを知らないクライアントもおり住民とのトラブルも多い。ろう者自身に力があっても、聴覚障害を理解されないことから環境が整備されていない。ろう者集団からの孤立を恐れる。	コミュニケーション。生活対応力。
一般社会において常識的でないことをクライアントが主張することがあるが、こういうときこそ一緒になってきちんと聞き、社会からともに学ぶ。	クライアントに合ったコミュニケーションが表出できること。またそのクライアントに合わせたコミュニケーションを共同して作り出す力が必要。ろう教育など育ちの背景を押さえる。制度の把握。専従が必要。複数化。聴覚障害からくる心理の把握。社会への発信。ろう運動の歴史を知る。	相手に合わせてきちんと聞くということ。
専門性の担保のために必要である。将来的には社会福祉士、精神保健福祉士、相談支援専門員という資格と聴覚障害に関する専門知識を持っているという要件だと思うが、短期的には現在のろうあ相談員の質を向上させるということ。	ろうあ者相談員の認知度を高めるため、また質の担保に必要。これからの若い人に対しては、既存の資格(社会福祉士など)に聴覚障害関係の知識が必要だと思うが、現在の相談員に対してはどう対応したらいいのかイメージがわからない。(連盟認定の手話通訳者が近い?)	社会福祉士の資格を取得する前と後では社会の対応が違う。30年の相談経験を持っているが、これからは専門的な資格の時代となるだろう。

3. 事例からみる相談支援の実態とその専門性

(1) はじめに

これまでろうあ者相談員のアンケート調査や訪問調査によって、ろうあ者相談員が置かれている状況について明らかにすることができた。しかし、ろうあ者相談員がどのように相談支援の実践を行い、そこにどのような専門性が必要とされているのか、具体的に詳細に明らかになっていない。そこで、ここではろうあ者相談員の相談支援の実態を明らかにし、かつその相談支援の専門性を明らかにするために、実際のろうあ者相談員の相談支援の事例を検討していくことにする。

ここで述べる5つの事例は、作業委員が全国各地のろうあ者相談員の協力によって、実践事例を収集したものの一部である。収集した事例によって、いくぶん聞き取り方の違いや調査の軽重があるため、同じスタイルで体裁を統一できなかった。また、プライバシーの保護の観点から、事実を一部変更したところもあることを断っておきたい。

(2) ろうあ者相談員による相談支援事例

事例1 認知症の妻への虐待に対応した事例

1) 相談のきっかけ ～介護保険課からの相談～

ろうあ者相談員への最初の相談は、介護保険課の職員が窓口で、聴覚障害をもつ高齢者夫婦（二人とも70歳代である）の認知症についての相談を受けたことに始まる。妻の認知症が2～3年前から始まり、昨年からはひどくなっている。物を忘れる、失くす、動きが散漫になるなど家事全般にも支障が出て、夫が世話をしていたが、時々妻の悲鳴が聞こえたり、身体にはあざが多く見られるようになり、近所の人、家族からの通報も受けて、高齢者虐待相談窓口が担当してきた。現在は地域包括支援センターの社会福祉士が訪問している。しかし、コミュニケーションがとれないので、ろうあ者相談員に今後の支援計画について相談したい、ということであった。なお、夫も軽度の認知症であった。

具体的には、妻（Aさん）が1～2年前から昼夜逆転の生活になったため、夫（Bさん）は夜中に起こされる毎日が続き、いらいらが高じて暴力をふるうようになった。夫の暴力が危険性をおびてくるので、二人を一時的にでも引き離し、最終的には離婚も検討しなければならない。妻の弟家族も夫の姉家族とも市外から時々様子を見に行くが、双方とも高齢で、かつ身体が不自由なため限界があるという。そのため、兄弟家族が住む地域のグループホームか老人ホーム入所を検討するが、要介護認定が1のため対象ホームに空きがなく、待機中であるという。妻、夫ともろう学校に就学したことがあった。

このとき、ろうあ者相談員は、介護保険課職員に対して、(1) 地域のろうあ協会や地域登録の手話通訳・手話サークルの社会資源を活用する方法を検討し、効率的なサポートを考えるよう促し、(2) 自治体独自の重度聴覚障害高齢者訪問支援制度について説明した（介護保険課職員は知らなかったため）。

2) 家庭訪問による生活問題の把握

その後、ろうあ者相談員は妻の自宅に訪問した。その中で、夫の生活に対する不満と妻のデイケアの通所について話をした。まず、夫の状況についてみておきたい。夫のコミュニケーションは、具体的な形や動きを表出する写像的な手話は理解可能であるが、春夏秋冬を「四季」と表現するような抽象的な手話の理解は低く、質問の仕方には工夫が必要であった。日常生活レベルの会話は可能であるが、概念の理解が低く、内面性のものについての質問には回答が得られにくい。また、母親との思い出について語りが無く、

感情が切り離された語り方をする。不満、苦渋の表情を出し、語りが短い。語彙の繰り返しが多い。姉の話では、家族間での手話による会話はなかったが、夫婦だけがわかるホームサインはあったようである。さらに、妻の認知症については、認知症が脳の病気であると理解しても、相手の人間的な気持ち、感情まで考えることができないでいる。妻に対してのいたわりの感情が見られない。内的言語である「思いをめぐらす」ことの確認ができなかった。臨床心理の技法である問いかけ、伝え返しの技術が必要ではないかと痛感する。相談員の方から、妻は「忘れる、覚えることができない、けれど、そのことに本人は悲しんでいる」と説明しても、夫は「妻を殴ると『痛い』』とは言いが、すぐにぼおーっとして、殴られたこともわからない、本人は呆けていることもわかっていないし、そのことで悲しんでもいない」という。もともと、夫は妻のことについては、妻は家事全般において器用ではなく（料理も掃除も下手という）、いらだつ毎日だったが、仕事や仲間との付き合いで憂さを晴らし、こらえてきたという。認知症が見られてからは顔を見るのも嫌になる、出ていってほしいという状態であった。

次に、妻については、認知症があり、医師の診断では中等度の精神遅滞とされている。当初は、週1日のデイケア通所で対応してきたが、夫の暴力回避対策として週5日に変更し、週2日は家事援助ヘルパー派遣を利用して対応することにした。妻のコミュニケーション能力については、写像的手話は理解できる。例えば、お手玉、手まりなどの遊びは、遊び方をそのまま表現し、母親、兄弟とのやり取りの場面が具体的に出てくる。単語レベルでの日本語発話はあり、記憶清明なときは昔の思い出を話し、通常の手話会話が可能である。最近の話になると、「デイケア送迎の車は嫌い」と何度も言う。また、「家に居たい」と涙ぐむ。「ケガをしたら危ないから、デイケア（建物+バス）は行きましょう」と話しても「嫌だ」という。5～10分後には相談員の名前を忘れ「誰?」と聞く状態である。

ここでは、夫のフラストレーションがひどくならないためにも、また妻の身体に及ぶ危険も考え、デイケア通所で距離を置くことが必要と判断した。ただし、デイケア通所では、十分なコミュニケーション支援がなされていない。そのため、市役所専任通訳者、市聴覚障害者協会、手話サークルとの連携も視野に入れた支援が必要であり、ひとまず地域包括支援センター・介護保険課との連携を進め、手話通訳者派遣事業を利用することにした。

3) 家族・他の専門職を交えての協議

2回目の家庭訪問の際には、介護保険課職員、地域包括支援センター職員、ケアマネジャー、手話通訳者、夫妻の親族も同席し、夫妻の支援について協議を行った。

その際、夫妻のホームサインを含めた日本手話は、そのままでは手話通訳者は通訳することができないので、まずろうあ者相談員が手話通訳者にわかる手話に置き換えて、手話通訳者がそれを日本語の音声にして通訳する必要があった。つまり、ろうあ者相談員は手話通訳者のための通訳の仲立ちの役割を担ったのである。

そのなかで、家族からは、時にAさんが路上に倒れていたりすることもあり、身体が不自由で病気も抱えている親族が毎回訪ねるのは大変であり、家族の介護の疲労や困難さが強く訴えられた。そのため、ケアマネジャーからは施設入所が提案された。ただ、相談員からは、妻は目に涙をためながら家を離れて暮らすなら「死ぬ」と言っており、意味の深いシグナルとして捉える必要があり、施設に入所しても手話でのコミュニケーションがとれないという心理的負担が認知症を悪化させるのではないかと不安を示した。そこで、手話のできるスタッフがいる施設を探し、入所した場合は、地域のろうあ協会・地域の専任通訳者・手話サークルの社会資源を活用する方法を検討し、効率的なサポートを考えることになった。

4) その後の経緯 ～妻の施設入所と夫への社会生活支援～

その後、妻が腹痛を訴え、病院に入院することになった。それを契機に、退院後には地域の有料老人ホームへ入所した。費用は妻の親族が負担することになった。この老人ホームには手話のできるスタッフがいますが、常時付き添うことはできない。そのため、地域の手話サークル関係者などによる妻への定期的な訪問支援を考えることにしている。

一方、夫の方は一人暮らしが始まり、週1回家事援助のホームヘルプサービスを利用し、月2回はろうあ協会主催の高齢ろうあ者の集まりに参加している。ろうあ者相談員とは信頼関係を築き、携帯メールで近況を交わし、必要に応じて窓口来所するようになった。聴覚障害者センターにも足を運ぶように伝え、人（仲間）との交流を図るようにしている。

本事例に見る相談員の専門的な支援

この事例による高齢ろうあ者夫婦の支援のなかで見えてきた、ろうあ者相談員の専門的な支援について、次の3点からまとめておきたい。

ア) コミュニケーションの支援 ～抽象的な言葉・内容の理解の促進と通訳～

第一は、コミュニケーションの支援についてである。夫も妻も、日常会話程度のコミュニケーションで生活してきたため、内面理解における言語表現はもとより、日本語の抽象的な意味を単純に手話に置き換えただけでは理解はできない。ろうあ相談員が、抽象的な概念を夫や妻の生活の中における具体的な事例（生活体験例示）に置き換えて説明することで理解できる。たとえば、「年金現況届け」は、「6月 終わり ごろ 役所 から 郵送 くる。住所 書く 名前 書く 届ける。年金 一年間 も らう」というように表現し、理解を促している。そのこともあり、日ごろに関わりのない手話通訳者では通訳が困難であり、ろうあ者相談員が本人と手話通訳者の間に入って通訳をすることもある。これもろうあ者相談員のコミュニケーションに関する1つの役割である。

イ) 聴覚障害者の特性への対応

～ろうあ者の抱えている問題を関係機関に伝え、適切な対応について共に考える～

第二は、聴覚障害者の特性への対応についてである。ろうあ者相談員は、妻が夫の暴力を受けても在宅を求めている理由として、夫との手話コミュニケーションを強く求めているからではないかということに気づいた。家族が健聴者の場合、ろうあ者はきこえないため家族間の会話に入れず、家の中であっても居場所のなさを経験する。施設に行けば同じように手話のない会話、それがどんなに孤独な状況に置かれるか、人によってはその寂しさは言葉にできないものがあることを、聴覚障害をもつ当事者なら誰でも感じている。一般的に、手話でコミュニケーションがとれる人は自分のことを理解してくれる人だという思いは強い。そのため、ろうあ者相談員は他の専門職や家族に対して、この夫婦のコミュニケーション能力や幼少期の家族における愛着関係の乏しさなどが生活問題の背景としてであると説明した。

そのために、ろうあ者相談員は簡単な手話ができる職員のいる老人ホームを探し、また職員同士で手話学習を図るなど、環境づくりについても配慮を考える契機となったのである。

ウ) 多様な社会資源の活用の促進

第三は、社会資源の活用の促進である。上記で述べたように、ろうあ者への支援を考えた場合、社会資源の活用が非常に重要な意味を持つ。まず、妻への支援について、ろうあ者に合った社会資源への紹介と施設内での交流の促進を図っている。すなわち、妻が老人ホームに入所するとき、手話ができるスタッフのいる施設を探すだけでなく、手話サークルの人たちが定期的に老人ホームに訪問できるような計画を作成するよう配慮をしている。

次に、夫への支援については、在宅での孤立を防ぎ、社会参加をするための地域交流を促進するために、情報提供施設と情報の共有と連携を図るようにしている。夫の一人暮らしが始まると、地域の情報提供施設の職員が、夫が理解できる手話でのコミュニケーションの重要性を考え、地域のろうあ協会主催の高齢ろうあ者の集まりやゲートボールの練習の参加を促すようにした。また、重度聴覚障害者訪問支援制度を利用して、ろうあ者相談員などが定期的に訪問し、市役所の相談窓口にも訪れるように促している。この夫のような聴覚障害者の場合、テレビはもちろん、文字で書かれている新聞や雑誌も理解しにくいと、在宅のままでいると、外部との接触が遮断されてしまい、軽い認知症が悪化し、精神的な疾患症状が出ることもある。そのため、社会参加や地域での交流を増やす機会を提供することにしたのである。

事例2 サークルや協会と共に支援をした事例

1) 相談のきっかけ

ア) Cさんの状況

2つめの事例の地域では、手話通訳も兼ねる相談員として「手話相談員」が設置されている。その手話相談員の利用者であるCさん（女性、70歳代）の事例である。Cさんは聴覚障害2級で、同じ障害をもつ夫と二人暮らしをしていたが、その夫が亡くなり、一人暮らしとなっていた。Cさんには、先妻の子どもである長女が一人いる。その長女はCさんとずっと疎遠でいたため、ほとんど手話はできない。夫が亡くなった後、Cさんの認知症は急速に進行し、様々な生活上の問題が起こるようになった。また、相談員がCさん宅に訪問した際、Cさんが身体の不調を訴えるため、急遽病院に同行し受診した結果、末期の肝臓癌と診断された。末期の肝臓癌に加え、認知症がますます進行していく中で、Cさんが自宅で一人生活していくために必要な栄養面・衛生面・金銭面など管理が極めて困難となったため、本人・家族と相談し、医師の勧めもあって、終末期医療の充実している病院に入院することになった。

Cさんの身体機能は、認知症が発症するまではADLはほぼ自立であった。Cさんは手話サークルに通っていたので、サークルを通して学んだ新しい手話も多少使えてはいたが、主たるコミュニケーション方法は、今のろうあ者がよく使うような手話でなく、比較的古い手話を中心としたものであった。また筆談については、小学校低学年程度なら可能で、書くこと自体は好んでいた。Cさんは地元のろう学校を卒業し、縫製工場に就職した。その後会社は三度変わったが、縫製関連で40年勤めた。ろうあ協会や手話サークルなどの活動は、退職後から積極的に参加し、交流を深めたが、年数としてはまだ12年程度である。

イ) 相談のきっかけ ～関係者からの相談～

Cさんは入院生活に入る以前は、手話サークルや地域聴覚障害者協会の行事に積極的に参加して

いた。その中で、最近Cさんが「疲れやすいようだ」「約束をよく間違える」「同じ服をいつも着ているが大丈夫か」など、聴覚障害者や手話サークルの関係者から相談室に心配の声が寄せられるようになり、Cさんの家に訪問することになった。訪問の結果、Cさんが認知症であることがわかり、認知症についての対応をしていたが、ご主人の死後、肝臓癌がわかると共に、認知症の進行が急速に進んできたため、家族とも相談して相談員が中心となり、支援をしていくことになったのである。

2) 支援の方向性の確認

Cさんへの対応を相談員と家族だけで行うには広がりもなく、今後Cさんが最後の瞬間を迎えるまでの時間を豊かに過ごしてもらうためには、十分なことができないと予想されたため、まず、家族（長女）と聴覚障害のこ、病気のこと、生活のこと、費用面のことなど、時間をかけて話し合うことにした。

ただ、Cさんと長女は実子でないことや、長女は祖母に育てられ、Cさんとはずっと疎遠であったこと、そして認知症の典型的な症状である「お金を取った」「信用できない」などの症状が頻繁に長女に対して出ていたことなどがあり、当初、長女と相談員がCさんの支援について話し合いに入るのに時間を要した。長女の母に対する思いや今までの関わりについて傾聴することにより、Cさんと長女の抱える課題が明らかになった。特に聴覚障害については、長女はほとんど理解できておらず、今までの母の行動、例えば「思い込みが強く、なかなか訂正がきかない（情報の入手経路や量に偏りがあり、その中での判断となるためなど）」「何もしていないのに急に怒られる（視覚のみの判断となり、特に相手の顔の表情には敏感、その時の長女の表情はどうだったかなど）」など、一つ一つ長女の持つ母への疑問について、聴覚障害が要因と思われるものについては説明していった。その後、どう支援するか話し合いに入ることができた。

相談員が提案した支援内容は、第一に、慣れ親しんだ手話サークルと聴覚障害者協会には必ず関わるようにしてほしいということである。今まで暮らした住居から病院という非日常な空間で暮らすことを余儀なくされたCさんに対して、少しでも今までの日常であったサークル活動や、聴覚障害者協会の方々とのふれあいをできるだけ多くもって欲しいと考えたからである。長女にはこの支援の方向性について了解を得ることができた。

3) 手話サークル・関係団体との調整

その後、手話サークルや聴覚障害者協会からCさんの支援に関わってくれる人に来てもらい、相談員と長女とでこれからの支援のあり方について話し合いをした。まず、集まってもらった目的などを相談員から伝え、次に自己紹介を行い、長女からCさんの病状や普段の生活状況について伝えてもらい、支援についての協力を要請してもらった。この話し合いで決まった事は、次の4点である。

第一に、聴覚障害者協会や手話サークルから有志で病院訪問を行うこと（以下「訪問ボランティア」という）。第二に、医師などの病院側の説明時には、手話通訳派遣制度を利用すること。第三に、相談員は、手話通訳派遣制度・訪問ボランティアについて調整を行い、病院と手話サークルおよび聴覚障害者団体の協力団体との連携を図ること。第四に、長女にはCさんとの時間を多くもってもらえるように工夫すること、である。

4) 支援の実施 ～人間的な結びつきを強める～

その後の相談員の実施した支援については、次のとおりである。第一に、相談員が中心となり、派遣制度と訪問ボランティアの日程の調整を行いながら、相談員も病院に出向きCさんとじっくり話す時間をつくつ

た。またCさんを交えて病院側と話す時間も取るようにしていった中で、「Cさんは本当に手話のできる方と話す時は嬉しそうですね」「もっとCさんと話したい」という声が出たので、すぐその場でCさんが講師となり、ナースステーションで担当者を招集し、手話の勉強会を行うことにした。病院でのCさんの役割がここで一つ作られることになった。

第二に、ボランティアが訪問しているものの、Cさんの表情は想定していたほど明るくならないと病院側と話していると、医師から「ここにはチャペルがあるから、そこで手話サークルをしたらどうですか」と提案される。早速また担当者を召集し、話し合いをした。その結果、次のことを確認した。(1) 手話サークルの有志の会員が、本来の手話サークル終了後に病院に訪れて、有志で手話サークルのミニ版を行うこと。(2) 聴覚障害者協会と手話サークルは、今まで通り訪問ボランティアを行い、個別でCさんと色々な話しをする。(3) 個別で訪問した際に長女がいるときは、必ず長女をねぎらい、また長女を会話に巻き込んで話すことで、Cさんと長女の関係改善になるように働きかけること。(4) 相談員は、これらの関係団体が円滑に活動できるよう、情報の共有化と同時に秘密の保持に努め、Cさんと長女との関係改善に努力すること、である。

その後、病院内でミニ手話サークルが開催されるようになり、Cさんは定期的に手話で話す時間ができるようになった。Cさんは以前のようにサークルの人に手話で昔話することなどにより自分の気持ちを伝えることができるようになった。手話サークルもサークルの役割はいつものサークル会場だけではないことを再確認した。また、病院側も聴覚障害者や手話に興味のある人は、その時間にチャペルにいけば必ず出会えることを経験でき、手話の習得も少し可能となった。

長女は手話サークルと母との関わりを身近に見て、聴覚障害のもつ困難さと、関わることで生まれる可能性を理解していく中で、母を受け入れるように心が変化してきた。例えば、聴覚障害者協会や手話サークルの方々から、Cさんについて語ってもらった際に、「私はCさんに(手話通訳者として)育ててもらい、今、手話通訳として活動しています」や「協会の行事にはいつも嫌な顔一つせず参加されて、感謝しています」など、長女の知らない母の一面を知ることにより、母への思いが変化してきたようである。

本事例に見る相談員の専門的な支援

ア) 終末医療における人々の結びつきの意義 ～人間の尊重～

自分の母語で会話し生活したいと願うのは万人の願いであるが、終末期となるとなおさら母語で話せる環境は重要な要素となってくる。痛み・脱力感・死への不安など、どうしようもない苦痛に襲われながら生活を余儀なくされる終末期において、最後までその人らしく生きることを尊重し、それを支えるためには、専門職、家族、知人・友人など様々な人々の関わりが必要とされる。その関わりの中かで、訪問ボランティアは個別に深く関われるという利点があり、また、手話サークルや聴覚障害者協会等の集団は広く多面的に関わりができるという利点がある。また、このことは、Cさんの役割を明確にし、Cさんのアイデンティティの確立にも貢献できた。このように、相談員は利用者・支援者相互に影響し合いながら、双方とも成長をしていく過程を支援していくことができたのである。また、これらを可能にしていく必要条件是、Cさんとの言葉、コミュニケーションのなかからCさんの思いをしっかりと汲み取っていくことであることはいうまでもない。

イ) 組織に対する働きかけ ～医療・看護の変化～

相談員の支援により、病院の職員に対する手話学習の機会を捉え、ミニ手話サークルの開催を実現

することができた。この手話サークルの意義として次の4つが指摘できる。第一に、Cさんの身近にコミュニケーションがとれる人を増やしていき、Cさんの思いを実現する機会を提供することができた。第二に、Cさんが手話サークルで手話を教える講師になることによって、Cさんの主体性を発揮できる場を創出し、生きがいを感じる場を提供することができた。第三に、この手話学習の場は、Cさんに続いてその病院を利用するかもしれない聴覚障害者が理解され、コミュニケーションできる場としても生きてくることになる。第四に、このミニ手話サークルのメンバーは、病院以外においても聴覚障害者のよき理解者として活躍されることが期待されよう。

加えて、副次的効果として、人とコミュニケーションをするということ、人と向き合うということがどのようなことかを多くの人に教えてくれるということもある。例えば、手話サークルや聴覚障害者協会等でCさんへの支援に取り組んでいる様子を間近で見ていたある看護師は、「看護の基本について、改めて学びました」と話しかけてくれた。どうしてそう思ったか聞くと、「今まで患者に寄り添う看護を習い、実践してきたつもりだったが、Cさんとみなさんの対応を見ていると、自分はそうしていなかったと気づかされた。顔を見て反応を見てみなさんは会話している。私たちはつい背中越しに言ったり、顔を見ずに会話していたと反省させられた。これからは基本に戻り、患者さんと本当に向き合って看護していきたい。ありがとうございました」と静かに語ってくれた。この支援の取り組みが、単なるミニ手話サークルの開催等にとどまらず、医療現場の方々へも様々な影響を与えることになっていたことがわかる。

ウ) 集団で支援することの重要性 ～結びつきの多面性～

個別の訪問ボランティアではCさんと深く関わるができる反面、広く多面的な気づきなどは促しえなかった。他方、手話サークルや聴覚障害者協会での集団での取り組みは、Cさんと多面的な関わりをもつことができ、また個々のもちうる力・考える力を増幅させることができた。例えば、次のようなことが指摘できる。

第一に、人が人として生きていくための基本は、母語で話せるということであり、グループの中で自由に会話ができる機会の保障が重要であることが再確認できた。そのことは、支援のなかでCさんの表情が活き活きとしてきたことが証明している。

第二に、関わった手話サークルや聴覚障害者協会の持てる力を再確認し、今後の活動の展開が広がっていったことである。手話サークルが単に手話の学習だけでなく、聴覚障害者協会が運動だけでなく、人の結びつきを強め、それらが互いの存在意義を強めるということを確認できた。

第三に、積極的にこれらの活動に関わっていなくても、その様子を見ているだけでも影響を与えることができる。例えば、長女はミニ手話サークルには積極的に参加はしていなかったが、その場には居て様子をみていた。そして、「最初はみんなが母のところにくるので、半ば意地になって病院にきていたが、母を受け入れられてからは、喜んで行けるようになった。みなさんには感謝している」と話してくれた。このような支援の輪・人々の結びつきが生きるために必要であり、そのこと自体がまわりの人々にも生きがいを与えてくれるのである。

第四に、どんな状態にあっても、他人に自分を認めてもらえる、必要とされるということは生きる力となり、誇りとなる。ミニ手話サークルでの役割や、ナースステーションや病室のその時々で医療スタッフに手話を教えるという役割がCさんには生まれた。必要とされ、誇りを持って患者として過ごせたことの意義は大きいはずである。

第五に、訪問ボランティアやミニ手話サークルができたのは、手話サークルや聴覚障害者協会、病院

の間に入って調整を行ってきた手話相談員による相談支援が事業として制度化されていたためである。手話相談員のように、聴覚障害者について熟知している相談員をきちんと財源を確保したうえで配置されていたことが、この事例の支援をうまくコーディネートできた基盤となっているのである。

なお、事例のなかで、Cさんは聴覚障害者協会や手話サークルにもともと参加していたため、相談員からの呼びかけにも協会やサークルが比較的早く集まってもらえ、積極的に協力してもらうことができた。しかし、もしどこにも参加していない聴覚障害者であればどうだったか不安が残る。これに対応するためには、聴覚障害者協会や手話サークル等への聴覚障害者の参加を促していくと同時に、このような参加をしていなかったものへの支援のシステムを構築していく必要がある。それはまた相談員の大きな役割の一つである。

事例3 福祉サービス利用の促進と近隣関係改善をした事例

1) 相談のきっかけ

ア) Dさんの状況

Dさん(男性・80歳代)は、1980年代に妻が死亡して以来ずっと一人暮らしをしている。子どもはいない。住居は県営住宅であり、ろう学校を卒業し、日本語獲得レベルは高く、かなりの程度まで筆談でのコミュニケーションが可能である。主なコミュニケーション手段は手話、指文字、筆談で、ファクシミリも使用可能であるが、携帯電話は使用していない。いつもおだやかな表情を浮かべていて、外出時に近所の人と出会い、あいさつを受けると目礼を返して、近隣地域の社交はこなしていた。自宅ではもっぱらテレビを見て過ごしている。これまで手話通訳派遣制度を利用したことはなかった。信仰する宗教の関係で、友人のろう者を介して情報を入手したことはある。

3人兄弟の長男であり、妹が約100キロ離れたところに居住し、ときどき食べ物を持参していたが、高齢で体調をくずして持参できなくなっていた。約20キロ離れた隣町に弟が居住している。弟も兄を放置することなく生活状況を気かけ、財政面も含め、支援に積極的である。

身体的には強健ではなく、40歳代で勤務していた会社を退職した。会社では正社員ではなく、工場の補助的業務に従事していた。退職後は、障害基礎年金と親族の資金援助を収入源として生活している。

Dさんが居住する県営住宅では、民生委員は熱心に活動しており、Dさんが居住することから自宅にファックスを設置したという経緯がある。また、地元婦人会から「Dさんから婦人会主催の敬老会に出席申込があり、手話通訳を準備したい」という相談があったこともあるという。ただ、Dさんと近所とのコミュニケーションは断絶している。唯一のコミュニケーション例は、近所から「ガス臭い。ガス漏れしているのではないか」というクレームがDさん宅にあったことである。Dさん宅のガス風呂は屋外操作型の古い機種で、ベランダに設置してあった。それ以来Dさんはこのガス風呂の使用を停止するとともに、自宅で風呂に入らなくなり、デイサービスで入浴サービスを利用するようになった。

Dさんは市内の老人向け保養施設も利用するなど、決して社会参加に消極的な性格ではなかったが、Dさんは地域の聴覚障害者協会の存在は認識しているが、加入していない。また、卒業したろう学校の同窓会ともつながりはない。

イ) 相談のきっかけ ～親族からの相談～

1999年に隣町に住む弟が市役所に来て、当初は福祉事務所に相談する予定だったが、市役所内で「ろうあ相談員」の案内表示を見て、相談員に相談することを決意したという。ろうあ相談員は市役所に設置されている。相談内容は、「一人暮らしのろうあ者の兄がまともに食事をしていないようだ。自炊しているがバランスが悪い食事をしているようだ。栄養も足りているかどうか不安である。いい方法はないか」ということだった。

2) 支援の方向性の確認 ～ヘルパーの利用と栄養指導～

当時は介護保険制度導入前の措置制度の時代であり、相談員が上司と協議して、ヘルパー派遣を想定してDさん宅を訪問した。初対面の印象は表情が乏しく、「老人性うつ」と感じた。ただ、病院でのうつ病の診断歴はなかった。また通信販売に凝っていて、脚立や掃除機4台を購入していた。

来訪理由（弟から相談があったこと）を説明し、自己紹介をするとともに、Dさんにヘルパー派遣制度の内容について説明したが、Dさんは固辞した。その理由は、その後だんだんと明らかになった。「過去に体験していないものには消極的」というDさんの性向があったと推測している。

4回目の訪問で、「月2回のヘルパー利用」について承諾を得る。派遣を開始後、派遣したヘルパーと連絡を取り合う中で、「偏食による栄養バランスの悪さ」が判明した。Dさんは、これまで体調が悪いときは手話通訳者派遣事業を利用せずに、一人で病院に行っていた（コミュニケーション手段は筆談）。Dさんは特に病気の診断を受けていなかったが、相談員はDさんの立ち居振舞から糖尿病の罹患を疑い、「一度きちんと診てもらいましょう」と健康診断の受診を促して同意を得て、病院に通訳として同行した。

問診の中で、過去に脳梗塞で2週間の入院歴があることが判明し、また血圧が高めで、血糖値も180と高いこともわかった。医師にはDさんの生活状況を説明し、栄養指導を依頼した。また、脳梗塞で入院した際に、医師から「血圧が高いから」「控える食物の事例」をあげたことがあることがわかり、その中で「油物」があったことから、「控える」の意味を熟知しなかったDさんは、天ぷらやフライ類を一切食べなくなったことがわかった。

医師の栄養指導の内容や「控える」という意味について、食品モデル（例：ほうれん草）を用意し、量と形でイメージ化すると共に、筆談ではなく手話通訳を介することにより、正確にDさんに伝達して本人の納得を得た。あわせてその後の通院については登録手話通訳者を活用することにより、従来は通訳利用がなかったDさんに通訳利用体験を蓄積するようにした。

3) 県営住宅の引越しと支援 ～近隣住民との関係改善～

ア) 県営住宅の引越し

相談員が継続してDさんの生活に関わる中で、Dさんの居住する県営住宅の立て替えの話が出た。県からは立て替え後の住居について選択肢として「立て替え後の県営住宅に住む」「別の県営住宅に移転する」の2つが提示された。相談員は弟を交えてDさんと相談し、「Dさんの通院する病院近く」「Dさんが利用していたデイサービス近く」等の条件を満たすことから、「別の県営住宅に移転する」を選択した。

新しい住居の所在地は、最寄りの私鉄の駅から徒歩3分と便利なところにある。近郊にはデイサービス・センターが多数ある。新しい住居は障害者向け住宅を含み、各年齢層がまんべんなく入ることができるように、さまざまな間取りの住居を入れている新築の県営住宅（1棟50世帯）で、Dさんの住居は4階建

での3階である。住居内には新しい機器が多数備え付けられているため、移転前に機器に慣れるため、Dさんと弟とで3日間の体験生活を実施した。体験の内容は、風呂湯沸かし器の水量や温度の初期設定、障害者向けの住居であることから、居室内に配置された非常用の押しボタンの意味の理解等である。

相談員は、移転前に自治会や近隣の居住者に集ってもらい、「聴覚障害の意味」（例：音が聞こえない。音を出してもわからない。うしろから呼んでも聞こえない。大きな声を出してもわからない。住居には、訪問者がわかるためにパトライトが必要である）や「Dさんとのコミュニケーション」（例：コミュニケーションは筆談で可能である。まず書いてほしい。Dさんは書いてもらってコミュニケーションしてきた）を説明した。

イ) 大音声問題とその対応

この住宅の特徴として、居室内にいないのに12時間水を使わないと（在室は「玄関を外から施錠しない」ということで機械に認識される）、インターホンから外に向けて「中で異変が起きています」という大音声流れる。音声指示または外から操作できる鍵により解除になるということだった。

入居後しばらくして、Dさんの家から非常呼び出しのベルが鳴るということが数回発生し、近所から苦情が多数出た。Dさんは非常呼び出しスイッチを押した自覚はなかった。たまたまそのときはパトライトが壊れていてドアも開けられない状態だったため、混乱は増幅した。

入居後1年数ヶ月を経過したある冬の日、Dさんの居住地区担当の民生委員から朝5時に「すぐ来てほしい」という電話が相談員にあった。相談員が現地に行くと、近所の人が集まっていた。朝3時頃から「中で異変が起きてます」という大音声流れて止まらないとのことだった。音の大きさは棟全世帯全部に届く位の音量である。外から操作できる解除用の鍵を試したが壊れていて解除できないままであり、音を抑えるために座布団をインターホンにあてている有様だった。解除方法がなく、また何か異変が起きているかもしれないため、消防と警察を呼び、ベランダ側の窓から消防と警察が侵入して解除した。玄関を開けて近所の人も入った。Dさんは単に熟睡していて、逆に消防や警察、近所の人が土足で室内に侵入したことに激怒した。

相談員が、Dさんから話を聞く中で、以前の県営住宅での生活で、「Dさんは便所で小用の際に水を流さないことがある」という報告が訪問ヘルパーからあったことを思い出し、Dさんに確認したところ「昼からトイレの水を流していない」ことが原因と判明した。水を流さなかった理由は、過去の汲取便所の体験から「もったいない」という思いがあったからである。従来からDさんは、小便は2～3回流さずに放置し、においがするようになったら流す、という習慣だったことを相談員は確認した。集まった近所の人に、今回の原因を説明するとともに、「ろう者は音が聞こえない」ことをあらためて説明した。Dさんには小用の際も水を流すように助言し、トイレには「小便時には水を流す」という張り紙をした。

ウ) 手話講習会の開催 ～本人の主体性の構築～

Dさんが以前に通っていたデイサービス（入浴と日中行事を利用）の事業所の場所が自宅から少し遠いため、小便が近いDさんは我慢が困難なことから立ち小便をするようになり、近所から苦情が出ることがあった。そのときに自宅近くに別のBデイサービス・センター（以下「Bセンター」とする）ができたというチラシが入り、Dさんから「行きたい」という主張があった。

BセンターにDさん、ケアマネジャーと相談員が同行して状況を説明して、サービス利用開始の承諾を得た。Bセンターには県営住宅入居時に説明した内容と同様に、「聴覚障害の意味」や「Dさんとのコミュニケーション」方法を説明した。さらに、Bセンターからの意思表示もあり、「本人の意欲を引き出す」た

めに、Bセンターの職員と利用者を対象とした手話講習会の開催を企画した。Dさんは当初講師を担当することを嫌がったが、説得して納得を得た。こうして、Bセンターと相談してデイサービスの時間帯の中で週1回手話講習会の時間を作って、簡単な手話講座を開催することとなった。最初の1回だけ相談員が同行したが、それ以降はDさん一人で担当して現在にいたっている。教え方は、ホワイトボードに日本語を書いてその手話表現をDさんが表す、という方法である。だんだんと講師役であるDさんにやる気が出てきた模様であり、市役所の相談員のところに来て、「手話の本の購入」の意思表示があった。相談員は地域の聴覚障害者協会の事務所につなぎ、Dさんは手話の本を3冊購入して帰宅したことがあった。

4) その後の経過 ～地域での結びつきと健康の改善～

住宅内の自治会は、当初はDさんとのつきあい方がわからないままゴミ出し場の掃除当番を飛ばしていたが、先述のトラブル後に相談員から「取り扱いに差を設けない方がいい」という助言を受けて、身振りで掃除方法を教えて、Dさんも掃除当番を担当することになった。近隣居住者は、ろうあ者の「できること／できないこと」の判断が困難だったようだが、相談員がつなぐことによって近隣関係が改善された。近隣居住者には高齢者が多いが、Dさんとは筆談でコミュニケーションしている。また、自治会には相談員から「情報の差をつけないでほしい」と助言し、自治会の会合があるときは相談員に連絡してもらい、手話通訳者を派遣している。市の手話通訳者派遣制度では自治会会合にも派遣が可能であった。

その後は大きなトラブルもなくDさんは現在もその県営住宅に住んでいる。Dさん宅には民生委員が不定期に訪問している。その中で、筆談により市社会福祉協議会が実施する「ふれあい給食」事業への参加を呼びかけている。また、近所の親切な世話焼きのおばさんが随時訪問している。ホームヘルパー訪問は月2回であり、それ以外に信仰する宗教団体からの見守り訪問が不定期にある。

人とのつきあいが豊かになるにつれて、Dさんの精神状態は大きく改善した。相談当初「老人性うつ」と感じた表情の生気のなさは消失し、明るい表情になっている。通信販売の利用も止まっている。身体機能も、介護保険の判定が当初「要介護1」だったが、現在は「要支援2」となっている。当初受診した医師の栄養指導の中で、「1日1時間の散歩2回」を忠実に履行している効果であろう。ホームヘルパーが来ないときは、現在も自炊（白米は炊飯、総菜をスーパーで購入。食後は食器洗い）を続けている。相談員との初対面のときは歩行はすり足だったが、今は膝が上がっている。血圧も安定し、血糖値も下がっている。現在Dさんの通院は月2回程である。

本事例に見る相談員の専門的な支援

これまでの相談員の役割を要約してみると、次の3つが重要な役割として指摘されよう。

ア) 医療・福祉サービスの利用支援

当初、生活および健康の改善のために、ホームヘルパーの利用も、病院での受診もDさんは拒んでいたが、訪問を繰り返すなかで、Dさんとの信頼関係が築かれ、ヘルパーの利用や病院の受診に結びついた。ヘルパーの利用や病院での受診が進まなかったら、Dさんの容態は悪化していたと考えられる。相談員は必要な医療や社会福祉のサービスの利用を確保することによって、健康は改善し、通信販売も利用しなくなり、Dさんの暮らしと健康を守ることができたといえよう。

イ) 近隣関係の構築と改善

県営住宅の引越しに端的に見られるように、相談員は入居当初から、近隣住民に対して誤解されやすい聴覚障害についての理解を促し、スムーズに引越しができるようにしている。また、誤った機械の使い方があった場合にも、Dさんに対して間違いを理解できるように促し、近隣関係がうまくいくように支援をした。さらに、町内会への助言をすることによって、Dさんの町内会における役割も明確に位置づけられるようにし、Dさんは地域社会での場を獲得することができたのである。このように、相談員は近隣関係の構築と問題があったときの関係改善の修復に大きな役割を持っているのである。

ウ) Dさんの主体性の構築

相談員は、Dさんの主体性を構築するために、Bデイサービス・センター内での手話講習会の開催を促し、かつその講師になるようにDさんを説得した。こうして、Dさんが単にサービスの受け手として配慮される側にいるのではなく、手話を理解する職員や知り合いを増やしていくという、自ら自分の環境を積極的に変えることのできる主体性を構築することができるようになったのである。これは、町内会での役割を位置づけていく働きかけにも、同じ意味あいがあったといえよう。

以上のことは、相談員がDさんに対して継続的に関わるなかで可能になったという重要なことを示している。当初のDさんの弟からの相談の依頼は、栄養に関しての相談であった。それが、ヘルパーの派遣と病院の受診を促すことになった。その後は、相談員が随時、継続的にDさんの支援に関わるなかで、Dさんの引越しや近隣で起きた問題への対処を通して、より地道にDさんの地域でのつながりを構築し、健康改善をもたらすことができたといえよう。

事例4 学校と近隣での理解の促進事例

1) 相談のきっかけ

ア) Eさんの状況

Eさん(女性・40歳代)は中部地方の出身で、少女時代は両親が共働きでいわゆる「かぎっ子」だった。ろう学校には自宅から通学していた。いじめられた経験があるが、親から「辛抱するように」と言われ辛抱していた。卒業後は聴覚障害者協会に入っていなかった。Eさんの手話コミュニケーション力は高いが日本語獲得レベルはそれほどでもない。Eさんは結婚前に約6ヶ月間の就労経験があるだけ。当時の就職先は中小企業で、聴覚障害をよく理解している健聴者の紹介で入社し、会社側もEさんに対して聴覚障害を理解した対応をした。

こうしたかぎっ子体験や就労経験の短さが、社会経験の乏しさとそれに伴う人間関係処理スキルの未熟さを生んだと考えられる。また就労先の配慮が逆に、「周囲がしてくれる」という発想や環境に対する働きかけの弱さにつながっているかもしれない。外面を気にする傾向には、出身地の「人情の厚さ」と都会の「人間関係の希薄さ」も影響していると考えられる。

趣味は特にないが料理に関心があり、地元聴覚障害者協会主催の「聴覚障害者を対象とする料理教室」(非会員も参加可能)に通ったことや青年部活動の経験もある。また、市の手話通訳者派遣制度の利用も多かったことから生活力や判断力等も高いと考えられる。結婚により住居を購入した。家族は夫(ろう者)と子ども2人がいる。夫婦仲は悪くない。子どもは健聴者であるが、家族同士は手話で会話

している。夫は日本語を十分に獲得し、発声と読話が巧みであり、ろう者が多数就職している大手電機メーカーに勤務している。手話は職場のろう者から学んだ。健聴者社会の中で円滑に生活してきた自信があり、一家の主人は生活費を稼いでいれば十分という考えを持っていて、家庭にはあまり関心がなく、子育てにも無関心である。パチンコや競馬等が好きだが、金銭をつぎ込むほどのめりこんではない。一方で、妻の悩みを真剣に受け止めていない。

Eさんは日本語を使いこなせる夫への依存心が強く、夫にもっと相談に乗ってほしいと望んでいるが、夫が十分に向き合ってくれないことやまた、生活上のさまざまな細かい問題に神経質なほど気を使い、子どもの生活へも積極的に口を出している。育った土地とは異なる文化、人間関係に対応できないため、子どもに関心が集中していた可能性がある。うつ病と診断されていて、薬を服用していた。

現在、Eさんは手話通訳者派遣制度を利用していない。手話通訳者は秘密をもらして信用できない、という思いがある。過去にそういう経験があったのかもしれない。そのため、子どもに通訳してもらい通院や買い物をしていた。

イ) 相談のきっかけ ～設置手話通訳者からの連絡～

2004(平成16)年に、市の設置手話通訳者(相談員兼務)のもとにEさんが来訪した。相談内容はおよそ次のとおりである。

台風が近づいていた朝に、Eさんの子といつも一緒に登校している隣家(健聴者家庭)の同級生が現れず、不審に思いながらEさんの子が一人で登校したところ、台風の接近に伴い休校になっていたことが分かった。そのため、Eさんは「学校から連絡がなかったこと」、「隣家が伝えてくれなかったこと」に非常に立腹し、学校側の対応の是正を求め、「市から学校に指導してほしい」という主旨の意見提案をした。

その後、相談員を兼務している市の設置通訳者が継続的な支援が望ましいと考え、県の委託事業であるろうあ者相談員として、引き続き支援に当たった。

2) 学校への対応 ～聴覚障害の理解の促進とPTAでの活躍～

ア) 学校への理解の促進

まず、相談員は市の教育委員会に対して、聴覚障害について「聞こえないと情報が入らない」「自分の気持ちが伝えられない」「コミュニケーション手段は手話と口話と筆談」「テレビの音が大きいと思ったら、音をしばるようにはっきり伝えてほしい」「外見からわかりにくい障害であるため、理解が広がっていない」「わからないときは率直に聞いてほしい」「災害時等には情報を伝えてほしい」「光と振動で来訪や起床時間を知ることができる、パトライトやシルウォッチ等の日常生活用具を使っている」「ろう者に対してもあいさつやよもやま話をしてほしい」「ろう者は意外と会話好きな人が多い」等と説明するとともに、「電話による緊急連絡網では、緊急事態における情報伝達ができない。ファクシミリによる伝達等、聴覚障害者に受容可能な他の方法が採用されるべきである」と申し入れた。

教育委員会側が「上記のような聴覚障害の意味を十分に理解していなかった」「聴覚障害者とのコミュニケーションや情報伝達の方法を知らなかった」ことを認め、ろうあ者の両親がいる場合は「緊急連絡網にはファクシミリを積極的に取り入れること」「学校内の情報伝達について配慮すること」等の文書を市内全校に発信した。その後、Eさんの子どもが通学する学校の緊急連絡網は、家庭へのファクシミリ普及が進んだことが追い風になり、ファクシミリをベースとするものに変更された。

学校では、校長の了解を得て、地元聴覚障害者協会が中心となり手話講習会を開催した。講習生は

教師と生徒の双方で約10名。ただ、校長や関わった教師の異動もあり長くは続かず自然消滅した。他方で、市内の学校では入学式や卒業式の時期に、手話通訳依頼が増加するようになった。

イ) PTA役員の立候補と理解の促進

その後、Eさんは学校の保護者会であるPTA役員に突然立候補し（立候補については相談員は知らなかった）、抵抗なく受け入れられ、Eさんは1年間役員（バザー担当）を担当し、任務をまっとうした。任期終了後のEさんの感想としては、学校の事業の準備段階から手伝うことで裏方の大変さを認識し、「勉強になった」という。ただし、役員として関わる必要がある会議や行事の前日は、不安で眠れない夜を経験したことから、「もう一度担当するのはいや」と思っているそうである。

なお、Eさんの役員就任後、聴覚障害に対する理解を深めたい、という意見がPTA内部で出たことから、「聴覚障害について」の講演会がPTAで企画され、地元聴覚障害者協会に講師派遣依頼があり、講師が派遣された。講演内容は、上記を含め、聴覚障害に対する基本的な情報提供だったが、PTA役員にとっては知らない話ばかりであり、新鮮な驚きで迎えられた。

3) 隣家への対応 ～聴覚障害の理解の促進と手話講習会の開催～

また、相談員は隣家とEさんとの話し合いの場を設定し、協議したところ、隣家（及びマンションの自治会）が「聴覚障害の意味を理解していなかった」「聴覚障害者とのコミュニケーションや情報伝達の方法を知らなかった」ことが判明した。相談員から「Eさんは聴覚障害者であること」「聴覚障害の意味」を説明する中で、隣家から「今後もEさんとのコミュニケーションは必要でありコミュニケーションしたいと思う」との発言があり、またEさんから「隣家とコミュニケーションしたい」との発言もあった。さらに隣家から「Eさんのコミュニケーション手段である手話を学びたい」との発言もあった。

そのため、相談員からの働きかけにより、Eさんの同意を得て手話講習会を開催することとなった。ただし、Eさんはまったく講師経験がないことから、相談員が地元聴覚障害者協会に協力を求め、設置手話通訳者の協力も得て（軌道に乗った後は手話サークルに移行）、マンション自治会員を対象にして、「Eさんが講師・地元聴覚障害者協会手話対策部と手話サークルが協力」という方法で、手話講習会（月2回）が開始された。

手話講習会は、当初約20人が参加し、その後人数が減ったが、現在もなお継続している。隣家とのコミュニケーション状況は改善し、緊急情報のみならず、さまざまな情報交換ができるようになった。具体例としては、隣家からは旅行に行ったらお土産が届くようになり、隣家の夫とEさんの夫がいっしょに競馬に行くほどに仲良くなった。またEさんと隣家の妻とが郷土料理のレシピの交換等をするようになった。ただ、最近隣家の妻が働きに出るようになり、Eさんは「さみしい」と話している。Eさんは地元聴覚障害者協会の会員になり、最近では、聴覚障害者協会が取り組んでいる映画上映運動にも関わってきている。

4) 家庭での対応 ～夫への助言～

他方で、相談員は「夫婦関係が十分でないこと」「夫の協力の再構築」が、Eさんの状況改善のポイントと感じ、相談員から夫に対して「Eさんの精神状態にもっと配慮するように。夫の役割は生活費を稼ぐだけではないのではないか」と助言した。相談員の助言を受けた夫からEさんに「だいじょうぶか」などの声がけや一緒に行動することが増えたようで、服薬や隣家との関係の改善もあり、Eさんは精神的に安定した模様である。いまでは、相談員との面談も間遠になり、最近では年1回メールがある程度になっている。

本事例に見る相談員の専門的な支援

Eさんへの相談支援の対応についても、大きく3つの点から整理できよう。

ア) 学校および保護者 (PTA) への理解の促進

まず、学校および保護者 (PTA) への聴覚障害の理解の促進である。当初、聴覚障害を理由に連絡から外されてしまったEさんの苦情に対して、相談員と共に話し合った結果、学校は聴覚障害にあった連絡の仕方の変更としてファクシミリの利用をすることになった。また、聴覚障害についての理解を促すために、学校における手話講習会が、短期間に終わったが実施された。その後は手話通訳派遣がなされるようになった。こうして、学校という公共機関のなかで聴覚障害への配慮が促進されることになったのである。

これらをきっかけに、Eさんは学校の保護者会であるPTAに積極的に参加し、PTAでの聴覚障害に関する講演会の実施にもつながった。学校側のみならず、学校を通して、地域に住む保護者にも、聴覚障害の理解を促すことができたのである。

イ) 地域住民への理解の促進と近隣付き合いの促進

また、苦情のもう一方の近隣についても、相談員は聴覚障害の理解を進め、町内会における手話講習会をするまでになった。こうした、町内会における手話講習会やそれに伴う近所づきあいは、聴覚障害者のEさん夫婦が安心して住める地域になっていく基盤を作ることになったといえよう。そして、これがきっかけとなり、Eさんは聴覚障害者協会にも参加するようになり、人間的なつながりを豊かにしていくことができるようになったのである。

ウ) 家族関係の修復と病気の軽減

さらに、相談員が夫に対して妻であるEさんのうつ病の理解や気配りを促すことによって、学校や近隣づきあいなどでの状況の改善とあいまって、家族関係も改善し、Eさんの病状も軽減されるようになったのである。

この事例も、もともとはEさんから学校に対する苦情の申し立てがきっかけで、相談員が関わることになった。しかし、単なる苦情の申し立てで終わらず、学校の連絡方法の変更および講習会の開催、PTAでの講演会へと発展した。また、地域でも同様に、手話講習会の開催や、近隣の付き合いが促進されることになった。同時に、相談員は家庭にも働きかけをして、うつ病のEさんへの配慮を家族に求めたことによって、Eさんの状況は精神的にも社会的にも大きく改善されることになったのである。

事例5 マルチ商法の被害にあった事例

1) 相談のきっかけ

ア) FさんとGさん夫婦の状況

Fさん(夫)とGさん(妻)は公営住宅で暮らしている。Fさんは70歳代で、未就学である。ろう学校が義務化されたのは戦後で、特にこの夫婦の子ども時代は「家から障害者を生むのは恥」という風潮が色濃く残り、聞こえない子どもを家の中の一部屋に閉じ込めてしまうケースもあった時代である。Fさんは地

元の本工会社にて定年まで勤めた。手話は身振りに近く、日本語の理解力は断片的な単語レベルである。

Gさんも70歳代であり、ろう学校を卒業している。手話は、ろう学校で聞こえない子供たち同士のコミュニケーションによって習得したが、唇の形、動きを見る聴覚口話法の教育に、まったく聞こえないGさんはついていけず、日本語の読み書きはあまり得意ではない。そのため新聞や本などの活字は視覚で確認できるが、日本語で書かれているため、文章としては理解しにくいようである。

イ) 相談のきっかけ ～福祉事務所ケースワーカーからの依頼～

問題発見の発端は、マルチ商法にだまされたことである。夫婦の自宅に、Gさんのろう学校時代の先輩が現れ、マルチ商法に誘った。ろう学校小学部から高等部、さらに専攻科に進学し、長年比較的少人数クラスのろう学校で育ったろう者の場合は、学校の先輩・後輩関係は非常に緊密なものとなる。そのため、学校の先輩から言われると断れない面がある。Gさんは自分だけでなく夫のFさんや息子の契約まで結び、160万円近くを支払ってしまった。後でだまされたことに気がついたGさんが夫と息子に告白したことから、息子さんが、夫妻を連れて福祉事務所に相談に行った。

しかし、福祉事務所のケースワーカーがFさんとGさんと息子さんとで面談するが、夫妻とも何もしゃべらず、ケースワーカーにあっちいけという身振りをするばかりであった。息子は、「うちの父母は耳が聞こえないから何もわからない、変な声や、おおげさな表情も出す。言ってもわからない」という。ケースワーカーが息子さんを通して、夫妻に事情を聞くが、答えず、「関係ない、あっちいけ」という仕草を繰り返していた。手話通訳がきても、同じ状態であった。

ケースワーカーも困ってしまい、ろうあ者相談員に連絡することにした。相談員が出向くと、夫婦は怒っていて知らん振りと黙ってこくっていて表情も固い。相談員は、厳しい現場だなと心に思いながらも、気持ちを抑えて、笑顔で面接にあたった。ろうあ者相談員が、「私も聞こえない。身体障害者手帳 同じ 持っている。手話 通じる。どうした?」と話しかける。「あなた ろう?」とFさんの表情は和らいだ。Gさんは「手話 大丈夫か。秘密 守れるか」と言うので、「大丈夫、秘密 守る。守らないと 私、仕事 首になる」と手話で説明する。夫婦は安心したように、困っていたことを話し始めてくれた。

ただ、Fさんは未就学で手話も自分の生活範囲内に限るため、「毎日 生活 苦しい G(妻) お金 盗られる 馬鹿 だめ」「ごはん 味噌汁 魚 だけ 服 毎日 同じ 生活 G(妻) お金 盗られる 馬鹿 だめ」の繰り返し。相談員は「Fさん 心配 わかる お金 戻る Gさん たたく だめ」というふうに、Fさんの理解できる手話で対応した。

他方、相談員は手話によって、Gさんから「なぜマルチ商法に手を出したのか」を伺う。Gさんは最初、「先輩が儲かるからと言っていたから」「家計が苦しかったから」と主張していたが、夫婦で30年間こつこつと貯めた160万円を簡単に儲かるからと支払うものだろうかとの疑問をもった相談員が、「本当にお金を儲けたかっただけなのか」と聞くと、急にGさんは相談員の手を引っ張り別室まで連れて行き、「あちらには息子がいるから言えない。私たち夫婦は耳が聞こえないから、息子にはものすごく苦勞をかけた。でも、息子が来年高校を卒業して大学に入るようになった。せめて息子の大学の費用くらいは出したい。そんなときに、先輩が来て、ここに入れば息子さんの学費が出る、Gさん一人では足りないから、主人と息子の分も入るようにと勧められた」と説明した。

相談員はFさんには、「Gさん 悪くない。Gさん 息子さん 学校 お金 心配。〇〇(マルチ商法の名前) お金 払う お金 戻る がんばる」と伝えた。息子にも、お母さんのGさんの気持ちを説明すると、「お母さん、そんなに自分のことを考えてくれていたのか。知らなかった」と両親の思いを知り、び

っくりしていた。

2) マルチ商法から健康への対応

マルチ商法について、相談員は消費者生活センターに本人と同行し、対応することになった。それと同時に、相談員はFさんの顔色が悪いことやGさんの言動などから、医者を受診を勧め、同行することにした。Fさんは血圧が高いということがわかり、食事療法と服薬を続けることになった。また、Gさんは初期の認知症と診断されて、しばらくはデイケア・センターに通所することになった。

Fさんは、医者から「塩分の多い食べ物を控え、この薬を朝昼晩一錠ずつ服用するように」と言われた。後日、相談員がFさんのところを訪問すると、Fさんはインスタントラーメンを食べており、「薬は?」と聞くと「ない ない」という。薬は隠してあったのを見つけたが、本人からしきりに「薬 のむ ない 怒る ない」と訴えられたので、心配ない、大丈夫と落ち着いてもらった。薬が減らないことに罪悪感を持っていたようである。

Fさんは未就学であり、言語(手話であれ、音声であれ)をほとんど解しないので、「塩分」「控える」「朝昼晩一錠ずつ服用」というのが理解できていないことがわかった。「塩分」については、近くのスーパーマーケットに行き、「これは 食べる 良い」「これは だめ」と食べ物を指定し、なんとか概念をわかってもらった。「朝昼晩一錠ずつ服用」については「朝」は「布団をはねのける」、昼は「お日様」、夜は「電灯」の絵を描き、そこに薬を一錠ずつ分けてわかるようにした。こうしてFさん自身が食事療法と薬の服用を守ることによって、血圧グラフをつけながら自分の体調を管理できるようになった。

Gさんは、当初デイケア・センターに通所していたが、センターの職員が手話ができないため、Gさんの前で職員が他の通所者としゃべっていると、自分の秘密をばらしている、などと思い込むようになった。そのため、センターの職員と話し合い、職員には簡単な手話を覚えてもらうことにし、Gさんに手話で話しかけてもらい、職員は「味方」であることを理解してもらった。

現在は、Gさんの認知症が進んできたため、老人ホームに入所し、Fさんはホームヘルパーの派遣で生活管理を行っている。老人ホームでは職員に聴覚障害の特性を説明し、Gさんへの対応の仕方や簡単な手話を学んでもらった。Fさんは最初、ホームヘルパーを拒否し、Gさんを捜し求めたが、相談員が定期的に訪問し、手話サークルを紹介し、Gさんの老人ホームと一緒に訪ねて、Gさんが頑張っている姿を見てもらうなどにより、最近では、毎日のように聴覚障害者の集まりに参加して楽しめるようになった。息子も大学を無事に卒業し、就職が決まったという。

本事例に見る相談員の専門的な支援

FさんおよびGさんへの相談支援の対応について、大きく4つの点から整理できよう。

ア) 障害の理解とコミュニケーション

まず、ろうあ者相談員が関わることによって、コミュニケーションが取れるようになり、その後の相談支援が可能になった。ここで、ろうあ者であるということで、話が進んだと考えられるが、それは1つの表象であり、重要なことは、相談に来た人と相談員が信頼関係をどのように築くことができるかということである。この事例でも、相談員はFさんの心配していることはわかる、とFさんを受け入れたことによる意味合いが大きいと考えられる。また、コミュニケーションが難しいFさんに対して、手話の表現を工夫したり、絵など

を用いながら、着実なコミュニケーションの確保を図っているのである。

イ) 福祉サービスの利用の促進

また、相談員は、地域にあるFさん、Gさんを支えることのできるホームヘルプサービス、デイケア・センター、老人ホームなどの福祉サービスの利用を促した。

ウ) 職員への聴覚障害の理解の促進と手話の講習

そして、福祉サービスの利用を促すのみならず、その福祉サービスをうまく利用できるように、施設職員の手話学習を勧め、職員と利用者との関係改善を図ったのである。

エ) 社会参加の促進

さらに、継続的に関わっていくなかで、一人暮らしになったFさんに対して、家のなかで孤立しないように、手話サークルに参加するようにも働きかけている。こうして、社会参加の促進を進めたのである。

(3) ろうあ者相談員の相談支援の専門性(まとめ)

これまで、5つの事例を通して、ろうあ者相談員の相談支援の実態についてみてきたが、このなかで見えてきた相談支援の専門性について、最後にまとめておきたい。

1) 本人の理解、コミュニケーションと継続的なかわり

第一は、ろうあ者相談員は、聴覚障害の特性を理解したうえで、聴覚障害者の本人の意を汲み取るための努力を重ねつつ、様々な方法でコミュニケーションをとり、本人との信頼関係を築き、相談にのっていることがわかる。特に、この相談は1回限りのものではなく、その後につながる継続的な相談支援のなかで、聴覚障害者が主体的に生きていくための社会環境や人間関係、本人への励ましに努めている。これは、相談支援の大前提として、相談に来た人とのコミュニケーションを確保し、信頼関係を得ていくために重要なスタンスであることはいうまでもない。

2) 医療や福祉サービスなどの公共的なサービス利用の促進

第二は、生活困難にあり、相談に来る聴覚障害者の支援のためには、必要な医療や福祉サービスなど、地域にある公共的なサービスの利用が不可欠な場合が多い。ホームヘルプサービスや医療、老人ホームなどはその代表的なものである。このようなサービスにつなげるためには、聴覚障害者本人がその必要性を理解すると同時に、利用するサービスを提供する機関・団体も、聴覚障害の持つ特性などについて理解をしておかなければ、適切なサービスを提供することができないのである。そのために、相談員は双方に働きかけ、これらのサービスの利用を促しているのである。

3) 聴覚障害の理解の促進

第三は、聴覚障害の理解の促進についてである。先にも述べたように、福祉サービスを利用するにしても、その職員が聴覚障害について理解をしていなければ、適切なサービス提供はできないのである。また、地域で生活していくにあたって、地域住民に聴覚障害についての理解がなければ、町内会の活動からい

つの間にか排除されていたり、問題が起こるたびに聴覚障害者が厄介者扱いされかねない。聴覚障害によるコミュニケーションの問題や生活への支障については、学習の機会のない一般の人ではなかなか理解することが難しい。そのために、きっちりとこれらについて説明する機会をもたなければ、聴覚障害者が地域から孤立したり、福祉サービスの利用が進まなくなる可能性があるのである。

それらに対応するためには、専門機関のみならず、近隣、地域社会への聴覚障害の理解の促進を図るために、相談員は個別に説明をしたり、説明会や講演会などを通じて働きかけているのである。また、次に述べるような手話講習会もこの一環として理解できよう。

4) 手話講習会、手話の理解できる人の広がり

聴覚障害者にとって一番の困難は、身近なところでコミュニケーションが気軽にできないことである。それによって、必要な情報が入らず、適切な対応ができないことにもつながっている。そのため、利用する病院や福祉サービス提供機関はもちろん、地域においても、手話を学ぶ機会をつくっていくことが、相談員が聴覚障害者の相談支援を進めていくにあたり、重要な課題となる。ここで述べてきた事例のなかでも、必要に応じて、相談員によって積極的に働きかけて、手話講習会が開催されていることがわかる。手話講習会は単に手話を学ぶ場を提供するだけではなく、聴覚障害の特性についても理解を広め、人間的なつながりを持つことが難しい聴覚障害者の周りに、コミュニケーションを通して多くの人々との人間的なつながりを構築する重要なきっかけを提供するものなのである。また、聴覚に障害を持つ者も地域で、サービス提供機関において受け入れられる素地を作っていくのである。

5) 聴覚障害者の主体性の構築

最後に、相談員の支援のなかで重要視しなければならないことは、聴覚障害者本人の主体性の構築である。これは、生きる意欲を生みだし、自ら積極的に能動的に社会参加していくということでもある。事例のなかで非常に興味深いことは、地域やサービス提供機関で手話講習会をすることになったときに、コミュニケーションができず誤解されていたり、孤立していた聴覚障害者本人を講師にしていることがいくつかあることである。それによって、聴覚障害者本人は、単なるサービスの対象や、配慮される対象としてではなく、自ら自分の環境を変えていくという主体的な人間として位置づけられることになるのである。このことは想像されるよりもたやすいことではないが、相談員はそれを実現することによって、本人が生きる力を自ら獲得すると同時に、地域社会との結びつきを強化していくという、果敢な課題に取り組んでいるのである。

以上のような相談員の相談支援の実践を通して、聴覚障害者本人のいのち・健康と暮らしを確保すると同時に、人間関係を改善し、地域社会において豊かに生きていく基盤をコーディネートしているのである。これらは、生活問題を抱えている人の生活問題を解決していくために、その本人への働きかけと同時に、その人を取り巻く家族や近隣の人々や行政、機関・団体に働きかけ、その問題の軽減と緩和、そして問題自体の発生の予防を図っていくというソーシャルワークの援助そのものである。その前提として、相談員は、聴覚障害とそこから派生する問題状況をしっかりと理解し、聴覚障害者と直接コミュニケーションをとり、信頼関係を築き、本人の生きる力を引き出すことが重要である。これらの役割と機能を持った相談支援の専門職として、ろうあ者相談員の活躍が期待される。

第3節 調査報告のまとめ

本事業の目的は、「聴覚障害福祉士（仮称）」資格化の必要性和、聴覚障害者に対する相談支援の専門性を明らかにすることであり、そのために2006（平成18）年4月～2008（平成20）年3月までの2年間、アンケート、ヒアリング、事例の3つの調査を行った。

ろうあ者相談員は1963（昭和38）年に、全国で初めて、北海道旭川市に設置された。長い歴史があるにも関わらず、今回のように本格的な全国調査を行うことは初めてであり、ろうあ者相談員の実態、抱えている問題などを把握することができた。また、聴覚障害者に関わる相談支援に求められる専門性、資格化の必要性、必要な研修課題などを明らかにすることができた。

1. 1年目の調査・整理

以下の調査・まとめを行った。

1つ目は、全国各地のろうあ者相談員や聴覚障害者情報提供施設などの相談支援従事者の実態や相談支援の状況、問題点などを把握するために、郵送回答方法によるアンケート調査を実施した。

2つ目は、アンケート回答の内容をさらに深く把握するために、面接、聞き取りによる調査を行った。

3つ目は、アンケート調査のデータ整理やヒアリング調査のまとめを行った。

2. 2年目の調査・整理

1年目に分析できなかったアンケート調査のまとめ、および、相談事例の収集と分析、まとめを行った。以上の調査から下記の通り整理することができた。

（1）アンケート調査

「ろうあ者相談員」は国の制度でなく自治体などによる独自施策のため、相談員の地域偏在や、身分、労働条件、資格取得、研修保障などに差があり、相談支援の専門性を有した業務が深められているとはいえない実態がある。

1年目の課題となっていたアンケートの「自由記述」を中心に、相談に来る聴覚障害者の聴覚障害から生ずる問題の分析を行い、相談に来る聴覚障害者の聴覚障害から生じる特性・特徴について

1. 情報不足
2. コミュニケーションの困難
3. 社会的要因（理解不足による誤解、教育、利用できる社会資源の少なさ）

の3つにまとめることができた。

（2）ヒアリング調査

相談支援者の支援の共通点は、相談支援の過程におけるコミュニケーション支援が重要であること。当事者の「自己選択・自己決定」を支えるのに、「言葉の力＝理解の力」を育てる支援がコミュニケーション支援のポイントだと言える。そのため、当事者と共通のコミュニケーション手段を有し、聴覚障害者の特性を理解しているろうあ者相談員の存在が重要であることが分かった。

(3) 事例調査

ろうあ者相談員のアンケート調査やヒアリング調査では、相談支援の過程で、どのような相談支援を行い、どのような専門性が必要とされているかは明らかにできなかったため、全国各地のろうあ者相談員の協力によってケース事例を集めた。

収集したケース事例から5つの事例を分析し、ろうあ者相談員の相談支援の専門性について、下記の整理を行うことができた。

- ① 本人の理解、コミュニケーションと継続的なかわり
- ② 医療や福祉サービスなどの公共的なサービス利用の促進
- ③ 聴覚障害の理解の促進
- ④ 手話講習会、手話の理解できる人の広がり
- ⑤ 聴覚障害者の主体性の構築

3. 調査・整理で確認した「ろうあ者相談員」のあり方について

調査・整理を通して、「ろうあ者相談員」のあり方としての定義を下記の通り、確認した。

- ① 手話など聴覚障害者とコミュニケーションできる手段を持つとともに、
- ② 聴覚障害の特性を理解し、
- ③ 聴覚障害者への専門的な相談支援を図り、
- ④ 聴覚障害者がその抱えている生活問題を緩和・解決していくのを側面支援することによって、
- ⑤ 聴覚障害者の福祉の増進を担う者。 と定義した。

4. 課題

- ① ろうあ者相談員は自治体などによる独自施策のため、相談員の地域偏在があり、相談員に対する社会的理解が浸透していない実態があること。また、採用自治体によって身分、労働条件などが異なっている実態があること。
- ② ろうあ者相談員に求められる資格基準が明確でなく、採用後の研修保障、相談件数の取り方なども地域差がある。一般の大学や養成機関には、手話や重複・重度を含む聴覚障害の特性等を考慮した相談員育成カリキュラムが一切ない状態であり、相談支援の専門性を有した業務が深められているとはいえない実態があること。
- ③ 聴覚障害者の相談に当たる者の資格制度について「聴覚障害福祉士（仮称）」の資格創設と現任者の研修充実、資質の均質化が求められていること。
- ④ 地域偏在解消のために、各市町村に聴覚障害者を対象とした相談支援従事者を配置し、かつ相談業務の充実のために、安定した雇用条件などの改善が求められていること。

以上が課題としてあげられた。

1. はじめに

連盟は、全ての聴覚障害者の人権を守り高めることを目的に、「手話通訳事業の発展を願って～聴覚障害者のコミュニケーション支援の現状把握及び再構築検討事業 平成17年度 報告書」（独立行政法人福祉医療機構の助成事業）にて「聴覚障害福祉士（仮称）」の資格創設と、各市町村に配置することを提言している。本事業は、この提言を受けて、国の制度・事業ではない「ろうあ者相談員」を拡充し、聴覚障害者の相談支援事業を進められる人の養成と制度化について検討を進めてきた。

2. 言語・コミュニケーションと社会福祉の専門性の観点から

第2章「聴覚障害者への相談支援の現状と把握」において検証されたように、相談援助技術におけるケースワークでは、基本的な姿勢として「バイステックの7原則」が有名であるが、受容、意図的な感情表出、統制された情緒的関与等、クライアントと信頼関係を築いて相談支援していくためには、豊かなコミュニケーション能力が不可欠かつ重要であり、相手の望む言語・コミュニケーション手段を共有しないと相談関係は成立しない。

相談支援を担う者は、いわゆる三障害（身体障害、知的障害、精神障害）を担当するが、社会福祉士、精神保健福祉士の国家資格を有していても手話によるコミュニケーションを身につけていない人は、言語とコミュニケーションのバリアがあり、かつそれから起因される障害特性、生活実態、社会的背景等の理解に乏しい。聴覚障害者に十分対応できず、かつ、聴覚障害当事者が必要に応じて直接、相談に行きにくいという懸念がある。

一方で「ろうあ者相談員」や相談業務を兼任する聴覚障害者・施設職員・手話通訳者は、熱意と実績により力量を持った人はいるが、相談支援に関する公的な資格と同等の養成・認定を受けていない場合が多い。特にソーシャルワークに関わる養成・研修カリキュラムを受けていない。

こうしたことから、相談支援に関わる専門的な社会資源があっても、聴覚障害者は十分に対応されず取り残される恐れがある。

3. 国連・障害者権利条約の観点から

2006（平成18）年12月13日、第61回国連総会にて「障害のある人の権利及び尊厳の保護及び促進に関する包括的かつ総合的な国際条約（略称：障害者権利条約）」が採択された。日本政府は2007（平成19）年9月28日、国連にて署名を行い、批准に向けて準備している。

この条約の第2条「定義」では、言語とは音声言語、手話及び他の形態の非音声言語と規定されている。第3条「一般原則」では、非差別、社会への完全かつ効果的な参加及びインクルージョン、機会の平等などの理念が規定されている。

また、第19条「自立した生活及び地域社会へのインクルージョン」、第26条「ハビリテーション及びリハビリテーション」等において、障害のない人と平等であることを基礎に、地域社会における生活及びインクルージョンの支援等に必要な在宅サービス、居住サービス等にアクセスすること、ピア・サポート（障害のある人相互による支援）の活用、サービスに従事する専門家及び職員に対する訓練等を規定している。（JDF 障害のある人の権利に関する条約 川島聡・長瀬修仮訳、2007（平成19）年10月29日付、に基づく）

介護保険法や障害者自立支援法などの社会福祉サービスが、聴覚障害者の必要に応じて、障害者権利条約に基づく、手話という言語的権利を行使して利用できることが必要であり、相談支援に関わる専門的な社会資源も同様である。

4. 障害者自立支援法の観点から

障害者自立支援法における相談支援事業においては、障害福祉サービスを受けるための障害程度区分の調査・認定が大切な部分を占めているが、障害程度区分の調査、ケアマネジメント業務等、相談支援事業の専門性を担保するため、ある程度の実務経験や基礎資格を研修受講の資格要件とする相談支援専門員による相談支援を想定している。日本では、これまで相談支援の専門性についてあまり考慮されてこなかったが、障害者自立支援法により、ある程度相談支援の専門性が考えられるようになってきている。

地方自治体独自の事業である「ろうあ者相談員」のままでは相談支援事業を担えないことから、聴覚障害者に対する相談支援についても専門性が必須となってくるといえよう。

5. 国家資格としての「聴覚障害福祉士（仮称）」創設の提言

相談支援業務は、介護保険制度、障害者自立支援法など社会福祉基礎構造改革の検討以降、専門化の方向に進んでいる。利用者層が「ろうあ者」にとどまらず、難聴・中途失聴者、重複聴覚障害者、家族、関係者等へと広がってきている現実に鑑み、業務内容や将来の資格化も視野に入れば、「ろうあ者相談員」に代わる、新しい聴覚障害に関わる専門的な相談支援を行う者の資格創設については、社会福祉士、精神保健福祉士と同等に、名称を「聴覚障害福祉士（仮称）」とする国家資格か、それに準じる資格であることが望ましい。

一方で、社会福祉士や精神保健福祉士の資格を有する者に対し、聴覚障害に関わる専門的な相談支援業務を行うために必要なカリキュラムを整理し、研修により履修できる条件を整備することも必要である。

6. 「聴覚障害福祉士（仮称）」の定義

聴覚障害者への専門的な相談支援業務を担当する者が具備すべきことについて、基本的に下記の3点に整理する。

- ①聴覚障害者と同じ言語・コミュニケーション手段をもって相談支援できる。
- ②聴覚障害の特性、生活実態、社会的背景等を理解している。
- ③社会福祉援助技術等、社会福祉士の資格を取得するために必要とされる養成カリキュラムに準じた相談支援の専門性を有する。

以上の3点において裏打ちされた「聴覚障害福祉士（仮称）」資格を認定される者が、聴覚障害に関わる相談支援を専門的に担当することが必要である。

手話通訳者が相談業務を兼ねることについては、情報・コミュニケーションのサポートレベルで問題を解決できる力を持っている聴覚障害者には対応できる。しかし、その力を持っていない聴覚障害者、生活支援が必要なより重度の聴覚障害者や重複聴覚障害者等に対しては、ソーシャルワークの技術が必要であり、「聴覚障害福祉士（仮称）」資格を認定される者が対応すべきである。

第1節 現実としての「聴覚障害相談支援員（仮称）」の必要性和養成・認定の提言

専門的な国家資格としての「聴覚障害福祉士（仮称）」創設の必要性について述べたが、

- 新しい国家資格の創設は、非常にハードルが高いこと
- 現在、「ろうあ者相談員」として活動している人が、社会福祉士、精神保健福祉士と同様なカリキュラムを受講することは難しい面があること

などの問題があり、現実的、かつ急務の施策として、まず、国家資格に準じる民間資格として「聴覚障害相談支援員（仮称）」の養成・認定を実施することを以下のように提言する。

1. 障害者自立支援法における「ろうあ者相談員」の役割と質・量の底上げが必要なこと

障害者自立支援法において、施設利用者は日中活動と施設入所支援に大きく分けられ、特に日中活動には自立訓練（機能訓練・生活訓練）・就労移行支援・就労継続支援・生活介護等々の利用者の状態及びニーズに応じた支援に細分化された。これらの支援を行う事業所は、日中に事業所を利用された時の支援活動であり、日中活動時間外や生活全般の支援は誰が責任を持つのか、暮らし全般を誰が相談を受け、支援していくのが課題になっている。障害者支援センターもその暮らしの支援の役割を担うが、その事業所の数が少なく、三障害（知的・身体・精神）全ての障害を対象に相談支援しなければならず、相談ケースが多くなると対応できなくなる懸念が大きい、という不十分さが課題とされている。

「ろうあ者相談員」は、地域の聴覚障害者の生活相談支援を担っているが、施設利用者の生活支援も加わることが予想され、聴覚障害者のみならず未就学・知的・身体・精神等の二重三重の重複障害者「ろう重複障害者」にも対応できるよう、量、質ともに高める必要がある。

また、障害者自立支援法を熟知し、福祉サービスの適切な利用と暮らし全般の支援ができる必要がある。制度や事業の内容、サービスを受けるまでの支援、例えば、障害程度区分認定調査やサービス内容等熟知して情報提供できるようにしなければならない。ケアマネジメントの理論、方法論を基礎に利用者の主訴を把握し、個別支援計画を作成する必要がある。また、社会資源を十分活用して関係機関と連携したチーム支援が必要であり、そのネットワークを構築する力量も身につける必要がある。

今後は一層、聴覚障害者に対する専門的な相談支援が重要になるため、「ろうあ者相談員」は社会的に認知された専門職となる必要がある。

2. 「ろうあ者相談員」の研修ニーズに応えること

「ろうあ者相談員」は、公的資格としての明確な位置づけがなかったばかりか、資格取得に必要な知識や技術に関する養成や研修も受けていない。正確には養成や研修の場がない。そもそも養成カリキュラムの研究もされなかった。

連盟の主催により毎年開催されてきた「全国ろうあ者相談員研修会」は、当初こそお互いの相談事例を持ち寄り、社会状況の激変や、生活様式の変化によって生じる生活問題が複雑かつ困難な様相を帯びてきたことへの活路を見出したいとする声に呼応した内容であったが、これまで22回にわたって継続してこられたのは、聴覚障害がどのような障害なのかをより深く理解し、聴覚障害者個別の発達課題を把握する等、聴覚障害者の相談支援に必要な専門的な知識や技術を習得したいという熱意によるものといえる。

3. 聴覚障害に関わる相談を専門的に担当する者の設置を早急に拡充すること

一方、「ろうあ者相談員」の設置が実現していない地域では、コミュニケーション保障を受けながら相談支援機関を利用するか、地域認定の手話通訳者や設置された手話通訳者、聴覚障害者協会の職員や役員、身体障害者相談員が対応することになり、良質な専門的相談支援を受ける機会がない、という利用面での問題がある。聴覚障害者情報提供施設を中心に、広域の相談支援を可能とする「ろうあ者相談員」を都道府県レベルで設置することも検討の余地はあるが、より機動性の高い福祉サービスの提供、サービスを身近に利用できる環境を整える必要性を考えれば、地方自治体（市町村）単位での設置が欠かせない。地域によっては地理的な条件に留意し、聴覚障害者情報提供施設に隣接する複数の市町村が協同で施設に委託する形態もある。

4. 現実的な提言として「聴覚障害相談支援員（仮称）」の養成と認定を行うこと

以上のように、今、求められているのは、現在活動している「ろうあ者相談員」の身分保障の向上にも連なる専門的な資質を習得する場の保障と資格認定である。

現実的、かつ急務の施策として、国家資格に準じる民間資格として「聴覚障害相談支援員（仮称）」の養成・認定を実施することにより、全国に共通する位置づけと社会的認知を得ていくことを提言する。

具体的には、連盟等が独自に養成・研修と試験による認定事業を実施することを提言する。認定によって与える名称は、仮に「聴覚障害相談支援員」とする。これは、障害者自立支援法の相談支援事業において、都道府県が実施する相談支援従事者研修（初任者研修、5日間程度）を受講することにより認定される「相談支援専門員」を一つのモデルとしている。

民間資格ではあるが、一定の養成カリキュラムを修了し、試験に合格した者だけを認定するという全国共通の基準という裏付けをもった「聴覚障害相談支援員（仮称）」とし、その名称を全国的に使用し、その設置に取り組むことは、聴覚障害に関わる専門的な相談を担当する者の必要性が社会的認知を得られることである。養成・認定事業には、厚生労働省の後援が得られることが望ましい。

第2節 「聴覚障害相談支援員（仮称）」養成と認定のためのカリキュラム

第2章「聴覚障害者への相談支援の現状把握と分析」でみたように、聴覚障害者への相談支援において専門性が求められている。その専門性は大きく2つの専門領域に整理することができる。

一つは社会福祉事業としての相談事業を展開していくために必要な専門知識・技術である。これについては、大学・短大等で行われている社会福祉士養成課程で教育される諸科目の「基礎的な知識・技術」の修得が研修カリキュラムの目標となる。

ここでいう「基礎的な知識・技術」とは、必ずしも社会福祉士養成課程および社会福祉士試験と同水準のものを求めるものではない。また研修カリキュラム自体、6日間の対面研修と自宅研修を組み合わせることを想定しているため、社会福祉士養成カリキュラムに示される諸科目と完全に対応するものではない。あくまでも基礎的な、1) 社会福祉に関する知識（社会福祉のサービスに関する基礎知識）と、2) 相談援助の理論と方法である。

もう一つは聴覚障害者の相談ニーズに応える聴覚障害者福祉に関する専門的な知識・技術である。第2章でみたように、聴覚障害者に対する相談業務において、様々な特徴・特性が存在している。これらに適

切に対応していくためには、生活問題を持つ聴覚障害者の特性やニーズに関する知識と援助方法を修得する必要がある。

以上をふまえて、「聴覚障害相談支援員（仮称）」養成・認定のための教育カリキュラム（案）を以下に示す。

1. 「聴覚障害相談支援員（仮称）」をめざす者の研修カリキュラム（案）

（1）社会福祉のサービスに関する基礎知識および相談援助の理論と方法に関する研修カリキュラム

1) 社会福祉のサービスに関する基礎知識（以下の内容を含む）

現代と社会福祉／高齢者に対する支援／障害者に対する支援
児童・家庭に対する支援／低所得者に対する支援
地域福祉の理論と方法／社会保障／保健医療サービス
就労支援サービス／心理学理論

2) 相談援助の理論と方法

相談援助の理論と方法／相談援助演習

（2）聴覚障害者福祉に関する専門的な知識・技術のカリキュラム

1) 聴覚障害者に関する知識

聴覚障害者の理解と支援方法
（重複聴覚障害者・盲ろう者・高齢聴覚障害者の理解を含む）
聴覚障害者に関する福祉政策と福祉サービス

2) 聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法

聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法（ケアマネジメント理論と方法を含む）
聴覚障害者相談援助演習（事例研究・ロールプレイを含む）

3) 手話によるコミュニケーション方法

手話による事例報告と討議

2. 「聴覚障害相談支援員（仮称）」をめざす者の研修カリキュラムの実施方法（案）

以下に、検討した研修カリキュラムの案を提示する。これは骨子であり、実施主体において、さらに慎重に検討していく必要があるものである。

（1）研修カリキュラム（案）

「聴覚障害相談支援員（仮称）」をめざす者の研修については、上記5科目（「社会福祉のサービスに関する基礎知識」、「相談援助の理論と方法」、「聴覚障害者に関する知識」「聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法」「手話によるコミュニケーション方法」）を6日間・計32時間の対面研修（スクーリング）

と、60時間～180時間の自宅研修で構成する。

＊対面研修および自宅研修で使用するテキスト・教材については、研修会実施主体が指定し、あらかじめ研修対象者に周知・配布する。

(2)「聴覚障害相談支援員（仮称）認定試験」の実施（案）

対面研修の最終講義時間において、「聴覚障害相談支援員（仮称）認定試験」を実施し、各科目60点以上を取ったものに対して「聴覚障害相談支援員（仮称）」の資格を与える。

全科目合格者に対して資格が与えられる。ただし単年度で全科目合格点を取れなかった場合、合格点を取った科目は次年度以降3年間に限り有効とする。従って3年間のうちに不合格科目の研修と認定試験合格を果たして、全科目合格となった時点で資格を与えることができるものとする。

(3)対面研修会の日程（案）

対面研修会は、第1期（社会福祉のサービスに関する基礎知識および相談援助の理論と方法）と、第2期（聴覚障害者福祉に関する専門的な知識・技術）に分けて実施する。

第1期 聴覚障害相談支援員（仮称）対面研修日程（案）

「社会福祉のサービスに関する基礎知識および相談援助の理論と方法」

	午前（120分）	午後①（90分）	午後②（90分）	午後③（90分）
1日目		社会福祉のサービスに関する基礎知識①	社会福祉のサービスに関する基礎知識②	社会福祉のサービスに関する基礎知識③
2日目	社会福祉のサービスに関する基礎知識④	相談援助の理論と方法①	相談援助の理論と方法②	相談援助の理論と方法③
3日目	相談援助の理論と方法④	資格認定試験A	資格認定試験解説	

社会福祉のサービスに関する基礎知識①：現代と社会福祉、高齢者・障害者・児童への支援と制度

社会福祉のサービスに関する基礎知識②：社会保障、低所得者への支援と制度

社会福祉のサービスに関する基礎知識③：心理学理論と心理的支援

社会福祉のサービスに関する基礎知識④：保健医療サービス、就労支援サービス

相談援助の理論と方法①：相談援助の基盤と専門職

相談援助の理論と方法②：相談援助の理論と方法1

相談援助の理論と方法③：相談援助の理論と方法2

相談援助の理論と方法④：相談援助演習

資格認定試験A：「社会福祉のサービスに関する基礎知識」・「相談援助の理論と方法」

第2期 聴覚障害相談支援員（仮称）対面研修日程（案）

「聴覚障害者福祉に関する専門的な知識・技術」

	午前（120分）	午後①（90分）	午後②（90分）	午後③（90分）
1日目		聴覚障害者に関する知識①	聴覚障害者に関する知識②	聴覚障害者に関する知識③
2日目	聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法①	聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法②	聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法③	聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法④
3日目	手話によるコミュニケーション方法	資格認定試験B	資格認定試験解説	

聴覚障害者に関する知識①：聴覚障害者に関する福祉政策と福祉サービス

聴覚障害者に関する知識②：聴覚障害者の理解と支援方法

聴覚障害者に関する知識③：聴覚障害者の理解と支援方法（ケアマネジメントを中心に）

聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法①：聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法1

聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法②：聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法2

聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法③：聴覚障害者相談援助演習1

聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法④：聴覚障害者相談援助演習2

手話によるコミュニケーション方法（※資格認定試験の審査を含む：事例を提示し、討議の状況でコミュニケーション能力を審査する）

資格認定試験B：「聴覚障害者に関する基礎知識」・「聴覚障害者に対する相談援助の理論と方法」

（4）研修受講対象者と受講科目・認定試験科目の免除

1) 研修受講対象者

この研修会の受講対象となる者は、「聴覚障害相談支援員」の資格取得をめざすものであり、手話を用いて相談できるコミュニケーション技術を有し、かつ以下の条件を一つ以上満たす者であること。

- ①聴覚障害者への相談業務に3年以上従事している者
- ②社会福祉士有資格者
- ③精神保健福祉士有資格者
- ④介護福祉士有資格者
- ⑤言語聴覚士有資格者
- ⑥大学、短大、専門学校等で②③④⑤の養成課程の最終学年に所属し、年度末に資格取得見込みである者
- ⑦介護支援専門員有資格者
- ⑧その他、手話通訳士、全国手話研修センターの手話通訳者全国统一試験合格者等、研修会・認定試験主催団体が認めた者

2) 研修会科目及び認定試験科目の免除

社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、言語聴覚士、手話通訳士等の資格を有するものについては、本人の申請により研修会科目の受講および認定試験科目の受験を免除することができる。免除する科目については、研修会実施主体が定める。

1. アンケート・ヒアリング調査を行って

ろうあ者相談員192人にアンケートを行い、103人から有効回答を得た。ろうあ者相談員の雇用状態を見ると、その約7割が嘱託や非常勤職員であり、56.3%は他の業務と兼務していること、一週間の勤務時間は30時間が最も多いことなどから、職務権限も含めて、かなり制約された状況におかれていることがわかった。また、一人職場のところも多く、研修や外勤業務が確保できるのか不安がある。

手話をコミュニケーションとして使える者が100%であり、これに加えて筆談、触手話、指点字、身振りやホームサイン、絵・図等、多様なコミュニケーションを駆使していることがわかった。相談支援の内容を見ると、福祉分野にとどまらず生活に関する様々な広い分野で行われていること、本人だけでなく、家族や手話通訳者、福祉事務所他の行政機関、医療機関、施設等からも依頼があることから、聴覚障害者に関わる相談支援を業務にしている者へのニーズは広範囲に存在することがわかった。これは聴覚障害者にとってコミュニケーションバリアのため、利用できる社会資源が少ないことを意味していると思われる。

一方で、相談支援の専門性について、直接関わる国家資格の「社会福祉士」有資格者は7.8%であり、ろうあ者相談員の多くは現場での経験を蓄積し、全国ろうあ者相談員研修会等の自主的な研修を重ねて対応しているが、社会問題の多様化、複雑化の中で、さらなる資質の向上が求められている。

これらのことから、聴覚障害者の相談支援を行う者は、聴覚障害者と手話等で自由にコミュニケーションできる力が最低限必要であり、その上で相談支援の専門性の確保、職務権限も含め勤務条件の改善が急務となっていることがわかった。

2. 事例の分析を行って

ろうあ者相談員は具体的にどのような相談支援を行っているのか、またその過程でどのような専門性が必要とされているかについて、全国各地のろうあ者相談員の協力によって収集した事例から5つの事例を分析し、ろうあ者相談員の相談支援の専門性について下記の整理を行うことができた。

- ①本人の意を汲み取り、様々な方法でコミュニケーションをとることで信頼関係を築き、継続的なかわりにより相談支援をしている。
- ②聴覚障害者と医療や福祉サービスなどの公共的なサービス提供者の双方に働きかけ、公共的なサービスの利用を促進している。
- ③専門機関、近隣、地域社会への聴覚障害の理解の促進を図っている。
- ④聴覚障害者が利用する病院や福祉サービス提供機関、地域に手話講習会を開催するなどして、手話を理解できる人を広げている。
- ⑤聴覚障害のある「ろうあ者相談員」が、自ら手話講習会の講師を担うなど、聴覚障害者の主体性の構築に努めている。

これはソーシャルワークの援助そのものであり、その前提として聴覚障害者と直接コミュニケーションを取り信頼関係を築く事が重要である。

3. 研修会を実施して

1年目は聴覚障害者に対するケアマネジメントの研修と、「ろうあ者相談員」として仕事をしている人たちの実態調査および事例を出し合って、聴覚障害者の特性や相談支援の専門性などについて協議を行い資格創設について考えた。

2年目は、「聴覚障害相談支援員（仮称）」養成・認定のカリキュラム案の検討をもとに、社会福祉原論・社会福祉援助技術論および聴覚障害者援助技術論・福祉政策論の理論の研修を行った。また、事例検討とロールプレイを行い、集団研修の方法により、日々の相談支援業務に直結する実践的な学習も行った。

2年間の研修会を通してソーシャルワークを行う意識を高め、基礎理論と援助技術の研修、集団的な研修により質的な底上げを図ることができたと思う。このような研修会の継続により専門性を高めていくことを求めるニーズが大きいこと、全国的に認知される資格認定の創設を強く求められていることを確認できた。

4. 聴覚障害者に関わる相談支援の専門性確保と勤務条件の改善に向けた

「聴覚障害相談支援員（仮称）」の養成・認定・カリキュラムの提言

聴覚障害者に関わる相談支援の業務において、社会福祉の専門性を保証すること、国連・障害者権利条約の理念に基づき言語・コミュニケーションを共有すること、この二つが必要である。

聴覚障害者に関わる相談支援を業務とする者は、障害者自立支援法をはじめとする現在の福祉制度において社会的認知と法的な裏付けを得る必要がある。

理念的には、社会福祉士等と同様の国家資格が望ましく、下記の条件を備えた者を「聴覚障害福祉士（仮称）」として配置されることが望ましい。

- ①聴覚障害者と同じ言語・コミュニケーション手段をもって相談支援できる。
- ②聴覚障害の特性、生活実態、社会的背景等を理解している。
- ③社会福祉援助技術等、社会福祉士の資格を得るときに必要なとされる養成カリキュラムに準じた相談支援の専門性を有する。

しかし、現実的には新しい国家資格の創設は非常にハードルが高い。

現行ろうあ者相談員として業務を担っている者の役割を評価し、課題となっている専門性を保証し研修ニーズに応えるとともに地方自治体単位での設置を急ぐ必要があることから、国家資格に準じる民間資格として、下記のように、「聴覚障害相談支援員（仮称）」の養成・認定を提言する

- ①「聴覚障害相談支援員（仮称）」の定義は、上述の「聴覚障害福祉士（仮称）」が備えるべき条件と同様とする。
- ②養成カリキュラムは、社会福祉のサービスに関する知識および相談援助の理論と方法に関する研修カリキュラム、聴覚障害者福祉に関する専門的な知識・技術のカリキュラムの二つに整理し、対面研修と自宅研修に使うテキスト・教材を指定・通知の上で、6日間・計32時間の対面研修と、60時間～180時間の自宅研修を実施することにより、養成と資格認定試験を行う。
- ③養成と資格認定試験の実施主体は、財団法人全日本ろうあ連盟等とし、厚生労働省の後援が得られることが望ましい。

5. 課題（「聴覚障害相談支援員（仮称）」が全国的に市町村に設置されること）

障害者自立支援法における地域生活支援事業では、相談支援事業とコミュニケーション支援事業が市町村の必須事業となっている。2008（平成20）年1月17日に行われた全国厚生労働関係部局長会議（厚生分科会）厚生労働省、社会・援護局障害保健福祉部の資料を見ると、2006（平成18）年10月～2007（平

成19)年3月に実施されているコミュニケーション支援事業について、市町村の手話通訳派遣事業はそれ以前の27.24%から57.91%と広がっているが、手話通訳設置事業は18.34%から24.03%に伸びたにとどまっている。相談支援事業についてのデータは得られていないが、手話でコミュニケーションできる者が配置されている相談支援事業所はほとんど見あたらない状況は変わっていないと思われる。

コミュニケーション支援事業が手話通訳派遣事業に偏っており、相談支援事業所にも手話でコミュニケーションできる者がいない状況が変わらないままでは、地域に暮らす聴覚障害者へのサポートは限定されたものにならざるを得ない。

「聴覚障害相談支援員(仮称)」は養成・認定にとどまるものではなく、全国的に市町村に設置される必要がある。地方自治体での設置や、複数の自治体が広域事業として設置する形態、聴覚障害者情報提供施設に協同で委託する設置形態等、地理的な条件や地方自治体の財政状況、相談支援事業所の設置状況等、さまざまな条件を考えて取り組んで頂きたい。

なお、主として財政的な理由から、設置手話通訳者が相談支援の業務を兼任すること多いと思われるが、手話通訳業務と相談支援の業務は、それぞれ別の専門性を持つ業務であることを踏まえて頂きたい。手話通訳業務一つにしても厳しい勤務条件におかれている者が多く、別の専門性を有する相談支援の業務を兼務させることは、業務の範囲を制約させてしまうことになり、かつ職業病を頻発させる危惧がある。理念としては、手話通訳業務と相談支援業務は別々の設置として取り組んで頂きたい。

研修会の実施報告



◆研修会の実施報告

1. 研修会の内容

障害者自立支援法では、地域生活支援事業の柱として、生活相談事業が市町村事業として位置づけられている。本事業では、聴覚障害者の生活相談において、聴覚障害者の生活問題や支援に精通した者が相談業務に当たる必要があるという認識から、以下のような研修を実施した。

日 時 平成19年12月17日(月)午後1時30分～12月19日(水)午後3時

会 場 国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟102号室他

参加者 92人(聴覚障害者の相談支援に従事するろうあ者相談員、設置手話通訳者、聴覚障害者関連施設職員等)

内 容 講義1 「社会福祉援助技術論(1)」

講師／林智樹氏(金城学院大学教授・研修委員会委員)

講義2 「社会福祉援助技術論(2)」

講師／林智樹氏(金城学院大学教授・研修委員会委員)

講義3 「聴覚障害者の相談支援の専門性」

講師 松本正志氏(全日本ろうあ連盟福祉対策部長・作業委員会委員長)

矢野耕二氏(社会福祉士・作業委員会委員)

講義4(①と②どちらか選択)

①「社会福祉原論」

講師／林智樹氏(金城学院大学教授・研修委員会委員)

②「聴覚障害者援助技術論」

講師／野澤克哉氏(東京学芸大学非常勤講師・研修委員会委員)

事例検討・ロールプレイ

講師／石川芳郎氏(全国手話通訳問題研究会副運営委員長・本委員会委員)

講義5 「聴覚障害者福祉政策論」

講師／奥野英子氏(筑波大学大学院教授・本委員会委員)

講義6 「障害者権利条約」

講師／高田英一氏(全国手話研修センター常務理事)

全体のまとめ・アンケート

以下、各講義等の要旨についてまとめる。

講義1 「社会福祉援助技術論(1)」

講師／林智樹氏(金城学院大学教授・研修委員会委員)

総論

1. 社会福祉サービスと援助活動

社会福祉サービスとは、公的に行われる人的な援助であり、ケアサービス、相談サービス、地域組織化サービスがある。社会福祉の援助活動とは、各福祉法の法律の範囲内でサービスを提供する実践過程であり、枠に縛られる側面も一方では持つ。

1987年にできた「社会福祉士法」「介護福祉士法」の目的は、社会福祉の援助は専門性があるため、専門的な援助技術を身に付けた者が行うということである。

2007年11月の社会福祉士法改正では、専門性を高めるため援助技術の勉強時間が増えた。援助技術をもっている職員1人1人が、その能力を高め、サービスの均質性を図ることが必要となっているからである。

国際ソーシャルワーク連盟が2000年に認めたソーシャルワークの定義は、日本ソーシャルワーク協会の倫理綱領にも採用されている。

ソーシャルワークの定義

ソーシャルワークの専門職は、人間の福利(ウェルビーイング)の増進を目指して、社会の変革を進め、人間関係における問題解決を図り、人々のエンパワーメントと解放を促していく。ソーシャルワークは、人間の行動と社会システムに関する理論を利用して、人々がその環境と相互に影響しあう接点に介入する。人権と社会正義の原理は、ソーシャルワークの拠り所とする基盤である。(IFSW:2000.7)

社会福祉援助技術とは、既存の社会科学や自然科学の知見を導入しながら、法則的に行われる技術である。ソーシャルワーカーが援助を行うために「3つのH」が必要である。①ヘッド、頭=知識、②ハート、心=人権を守っていく、人として共に生きていくという倫理、③ハンド=援助を実行していくための技術。主なものとしてコミュニケーション技術を指す。また、社会資源を活用していく技術である。

社会福祉専門職として、また他の専門機関と協働していくためにも、ソーシャルワーカーの倫理綱領を熟知していることと、社会福祉の専門的な知識・技術があることが援助者には求められる。

2. 援助技術の体系

援助技術の発展はアメリカやイギリスの歴史に見られる。最初は、慈善活動であったが、19世紀終わごろからケースワークの技術や地域援助技術が行われるようになり、1930年代初頭、アメリカの連邦政府が社会保障法をもとに援助を始めた。援助方法は、1960年代初頭までは心理学が中心で、弱いところを直そうとするものであったが、60年代からは生活モデルに、1970年以降、エコシステム理論と変わっていき、その人の持っているよいところをより強化するという考えが強調されるようになっている。

援助技術の構成については、ケースワーク、グループワーク、間接援助技術の3つがある。

ソーシャルワーカーは専門職としての倫理・価値・知識・技術を備えておき、主要技術として、データ収集

.....

分析能力や人間関係形成能力が必要である。また、社会資源を活用し、それと結びつけて利用してもらうという援助をしなければならない。

3. 援助技術の共通基盤

ソーシャルワーカー実践の価値として、根本的価値（個人の尊厳、人権等倫理綱領に書かれているもの）、中核的価値（主体性、自己責任等）、集团的価値（自己決定、参加等）がある。

ソーシャルワーカーの目標は、問題改善、ニーズ充足に関する意欲・能力・技術の回復と強化を促進すること、意味ある関係作りを促進すること、公的政策の改善と発展を促進すること等があげられる。また、社会資源が不足しているという現実について、ソーシャルワーカーの定義に戻ると、社会変革を担う者、とあるので、市民と一緒に社会資源開発に取り組んでいかなければならない。

援助過程における記録は、自分の覚え書きではない。社会福祉の援助をより質的に高めるために、援助過程の蓄積を記録という形でしていかなければならない、また、それを分析することで科学的な援助が次に展開できる、という意味がある。

講義2 「社会福祉援助技術論(2)」

講師／林智樹氏（金城学院大学教授・研修委員会委員）

各論

1. 社会福祉援助における直接援助技術

現在は、システムの思考（利用者とその社会の全体的事実を理解し、利用者の生活における成り立ちの関連性を理解する、つまり社会関係を理解する）と生態学（エコロジー・人間が変化すれば周りも変化し、逆に環境が変われば人間も変化する）があって、この2つの視点で社会福祉の援助が捉えられている。

直接援助技術には、個別援助技術と集団援助技術がある。

個別援助技術（ケースワーク）は、19世紀後半に出現し、リッチモンドが「援助を通じてパーソナリティの発達を図る」とケースワークを定義した。1930年代は心理主義に傾斜していき、その後、社会環境に重点を置く立場への回帰がもたらされ、1970年以降は個別援助技術の再編とし、病的なとらえ方をする心理学から、社会と環境の相互作用、つまり社会的視点で問題をとらえ解決を図ろうとする視点に移っていった。これが「医学モデル」から「生活モデル」へという変化である。

今日、援助機能は拡大していて、中でも代表的なものは仲介機能（ケアマネジメント）や弁護的機能（権利擁護の取り組み）、QOL（生活の質から目標を決めて、その援助をする）などがある。しかし、現場を見ると援助機能が十分に機能していない実情がある。特に権利擁護事業は未だ十分に活用されていない。

定義については、リッチモンド、パワーズ、パールマン、ホリスなどさまざまある。

個別援助の構成要素として、パールマンの4P（人、問題、場所、過程）、5つの要素（利用者、援助者、援助の目的、援助関係、社会資源）が有名である。

個別援助技術の対象は、以前は特定の個人であったが、現在は家族や一般的な市民へと対象が拡大している。ろうあ者相談員の仕事も、ろうあ者だけが相手ではなく、聞こえる、聞こえない家族などにも焦点

を当てて援助をしていかなければならない。また機能としては、相談室だけでは解決できないこともあり、仲介・媒介的な機能などが求められている。

「バイステックの7つの原則」は、以下のように整理される。

- ①クライアントを個人としてとらえる個別化。
- ②言葉で表現されない部分も含めた感情の意図的表出。この感情の表出を妨げる技法は「事務的に扱うこと」である。
- ③援助者が自分の感情をコントロールする統制された情緒的関与。援助者は自分の感情を出してはいけない、のではなく、相手の信頼を受けられるような感情の出し方が必要。それを受けて相手が気持ちや感情的にさらにワーカーに訴えられるようにする。クライアントの感情を引き出すためのワーカーの感情の統制。
- ④相手を理解するという意味での受容。これは何でも相手の言うことを聞くということではない。
- ⑤相手がなぜそのように言ったり、間違った行動をしたのかを考えること、間違った行動は、その人を理解できるための情報の1つなので、そこを捉えて理解した上で、どう対処するか考えていくという非審判的態度。
- ⑥その人が本当に自分で考えて選んで決定する自己決定。その後、自己責任、自己を振り返って次の自分をつくっていくという作業が自己決定を促す援助となる。
- ⑦秘密を保持して信頼感を醸成する秘密保持。現在は連携や社会資源の活用、あるいは家族とともに援助していかなければいけないため、どのように関わっている人たちに情報提供していくかに配慮が必要となる。

集団援助技術（グループワーク）のイメージとしては数人から10数人くらいの単位で、それぞれ構成員がいろいろな関わり方をもちながら、問題を解決していく、あるいは解決していく力を身につける過程である。

個別援助が始まった時期から、すぐに個別援助だけでは解決できない問題があることが認識され、集団援助が出現し、1930年以降行われてきている。

集団援助技術の定義は「集団経験によって自他の理解や行動、態度の修正、問題解決、人間発達、地域社会の発達をはかろうとするもの」である。

集団援助技術の構成要素は、「問題を抱えた個人」であり、グループに参加することでそこからの「刺激や影響を活用する人」である。グループの機能は、集団活動としてグループ内に生まれる力動的な特徴を活用することで問題解決をはかること、そして個人の欲求充足である。

グループでの協議は同じ時間やっても、やり方によって深く学べるところと、そうでないところが出てくる。本来の目的は何だったのか、一人一人の課題は何だったのかを調整して、目標に到達できるような援助をするのがグループワーカーの役割である。この場合、構成員の主体性、自己決定を尊重し、側面的に援助するのが大切である。

2. 社会福祉援助における間接援助技術

間接援助技術には、コミュニティワーク（地域活動）、ソーシャルリサーチ（地域調査）、ソーシャルアドミストレーション（地域経営）、ソーシャルプランニング（地域計画）、ソーシャルアクション（地域運動）がある。地域の中にある諸資源で使えるものはすべて使い、ソーシャルワーカーができないところは、他の機関と協働しながら、地域での問題解決を進める。この場合に「ケアマネジメント」という手法が有効であり、それを行うためにも、いろいろな援助技術について知っておくことが重要である。ソーシャルワーカーは、自らの職

.....

責範囲の知識や技術の他、その範囲を超えるサービスや事業をどこがやっているのか、どこに頼めば有効なのかも知っておかないとならない。

講義3 「聴覚障害者に関わる相談支援の専門性について」

講師／松本正志氏（全日本ろうあ連盟福祉対策部長・作業委員会委員長）

矢野耕二氏（社会福祉士・作業委員会委員）

18年度アンケート調査のデータ分析結果について ～専門性とは何か～

講師／松本正志氏

1. ろうあ者相談員とは

本事業の作業委員会では、アンケート調査をまとめるにあたって、あらかじめ、ろうあ者相談員とは何かという定義を示したほうがいいと、下記4点の仮定義として提起した。

- ①手話など、聴覚障害者とコミュニケーションができる手段を持つ。
- ②聴覚障害の特徴を理解している。
- ③聴覚障害者に対する専門的な相談支援を通して支援をする。
- ④聴覚障害者の生活問題をスムーズに支援し、解決に導いていくことを通して、聴覚障害者の福祉の向上と増進を担う。

本事業で、「聴覚障害福祉士」という資格の検討をしているが、その明確な定義をうち出す必要があるが検討中である。ろうあ者への相談支援の現状を見ると、他に相談ができる人がいないので、設置手話通訳者が仕方なく相談を兼ねてやっているということがあり、これについても議論中である。

ろうあ者相談員制度は、ご存知のとおり、国の制度ではない。各地域で交渉の末、勝ち得た制度である。全日本ろうあ連盟が把握し登録しているろうあ者相談員は、2006年度192人であり、登録基準は、1週間に3日、公的機関に勤めていることである。地域で勝ち得た制度であるが全国的に見ると、ばらつきがみられ、ろうあ者相談員は、まだまだ非常に少ないという現状にある。

2. ろうあ者相談員の勤務状況

健聴者と聴覚障害者の数は半々で、女性が多く、男性が少ないという比率になっている。健聴者の特徴は、女性が手話通訳の立場で相談支援をしている例が多く、聴覚障害者の特徴はろうあ団体の役員が相談を担っている人が多いことが分かった。

社会福祉主事任用資格を40%近くの人が持っているが、専門性が曖昧であり、国家資格の社会福祉士を有している人は7.8%でかなり少ない。つまり、相談支援の専門的資質が確保されていないということである。

勤務状況について、勤務場所は市町村役場に半分弱、正規職員は33%であり、さらに他の業務と兼務している人が半分以上であった。ここから、相談支援の専門性を十分発揮する条件が弱いという現状が分かった。

3. ろうあ者相談員の支援方法の実態

「この1年間でどのような方法で支援をしたか？」という問いに、一番多かったのは80%を占めている、「依

頼があったとき家庭訪問をする」、2番目は「手話の普及活動をした」、3番目は「『広報』、『市民だより』のようなものに載せて啓発活動を行った」、4番目は「行政が主催の会に参加した」であった。

4. 聴覚障害から生じる問題の特徴 ～聴覚障害者の特性についての自由記述から

自由記述を「情報不足」と「コミュニケーション不足」に整理しているが、2つが合わさった記述もある。分析のため2つに分けた。

○「情報不足」

聴覚障害者は音声による情報のため、情報が不足する。また、日本語、音声言語をもとにした読み書きもできない、あるいは困難な方が多い。このことによって新聞、本または役所からの通知などの情報が得にくくなる。誤った理解や思い込みがある。社会体験が乏しく、判断の選択肢が狭いため、自己決定や将来の予測が困難である。以上のことから、人間関係の困難、社会的、経済的な損失、社会参加の困難、また、社会的孤立を招くという現状がある。

情報不足によって生じている問題として、マルチ商法がある。特に、手話を使う聴覚障害者からの間違えた情報を得て、他人の助言を聞かず、そのまま思いこむという事例がある。

○「コミュニケーション不足」

聴覚障害者は音声によるコミュニケーションが困難で、質問や意見を述べることをあきらめ、わからないまま「わかった」と答える。話の内容が伝わっていないことが気付かれず、誤解を招きトラブルになる。以上のことから、コミュニケーション不足から人間関係の誤解を招き、社会的孤立の要因となっていることがわかる。

コミュニケーション不足から生じる問題として、職場においての人間関係がある。社会経験がほとんどなく、社会マナーを知らない環境で育った人が就職し、トラブルを起こしてしまった事例がある。

5. ろうあ者相談員の専門性とは何か

ろうあ者相談員に求められるものは、聴覚障害から生ずる問題の特徴をつかみ、理解して、相談をする必要がある。また、聴覚障害に起因する問題か、あるいは個別による問題か、両方をつかむ必要がある。

2つ目は、個別対応だけでなく、聴覚障害者の生活上などの問題を社会的背景から理解し、その原因を取り除くために、社会的な取り組みをしていくことである。社会的背景とは、家族または社会一般の誤解、十分な教育の機会がなかったこと、コミュニケーションの相談支援が十分でない状況があるということである。

ろうあ者相談員の専門性を磨くためには、まず社会的問題に視野を広げて解決しなければいけないということ。社会問題、社会制度について学んでいく必要がある。また、相談に来た聴覚障害者本人だけでなく、家族・地域社会にも働きかける必要があり、集団・地域援助等もマスターしなければならない。

ろうあ者に対する相談支援には専門的な対応が必要だが、一般的には周知されていない。そのようなろうあ者のことをまったく知らない方々に対して、ろうあ者相談員の専門性を説明する方法はどうすればよいか?このことを検討しているのが、当事業の作業委員会である。

昨年はアンケート回収後、5か所をピックアップしヒアリングを行った。場所は愛媛(地方都市で相談事業が活発な地域)、札幌市(各区すべてにろうあ者相談員がいる)、埼玉県、川崎市(どちらも相談事業の歴史がある)、長崎県である。長崎は空を飛ぶ相談員がいる、つまり、島がたくさんあるため、何か問題が起きたら飛行機で相談対応するという珍しい地域として選んだ。

ヒアリングして分かったことは、ろうあ者相談員が一生懸命で、他のことをなげうって支援に行くわりに、勤務条件が非常に悪く、また、相談件数の数え方もまちまちであり、このままでいいのかということが課題となった。

そして、聴覚障害の特性。例えば、人を信用せずすぐ疑ってかかる、逆にすぐ信用してしまうなどいろいろあるが、特徴的にはコミュニケーションが足りないことから起きることや、ろう教育が原因で起こる問題などがあった。また、例えばろうあ者は、人を呼ぶときに物をたたいて呼ぶことがあるが、周りが聴覚障害者の特性を理解していないために、変な人だと誤解をすることがある。このように聴覚障害者の特性は様々なものがあることがわかった。

次に、ろうあ者に対する相談支援には専門性があるということを、一般の人に理解してもらう必要がある。まずは、「聴覚障害福祉士」の資格とは何かを集中して話し合った。国家資格とすることは簡単ではない。現在は、「聴覚障害相談支援員(仮称)」という全日本ろうあ連盟レベルの認定をまず実施したうえで、長期的に、「聴覚障害福祉士(仮称)」という資格を視野にいれていこうということになっている。

現在のろうあ者相談員には、研修で専門性を身につけてもらっている間、我々は一般人に対してろうあ者相談員の専門性が必要だと説明していく。内容は、事例やケースを見ていただき、ろうあ者に対する相談支援は「難しいんだ、簡単ではないんだ」ということをわかってもらう、という方法を考えた。

ところが、事例を集めることが難しい。コミュニティワークの事例はいろいろあるが、ケースワーク、グループワークの事例は、なかなか良いものがない。

聞かえないが故に支援が必要だということが、わかる方法はないかと考えて1つ思いついたのは、「バイスティックの7原則」である。事例と、7つの原則を結びつけるということである。この方法についてはもう少し検討が必要である。

加えて、地域コミュニティ支援の事例を紹介する。大阪の事例で、就職できない場合にはジョブコーチが必要だが、以前その制度がないとき、相談員が運動をして事業として実現させた成功例である。

東京・中野区は、障害者と行政との話し合いが深く、障害者が暮らしやすい地域の運動を進めてきた。ろうあ者相談員の仕事が1対1やグループだけでなく、自分の暮らしている地域や行政と関わっていき、取り組みを変えていくという、成功例である。

様々な調査を2年間やってきた中で、最後に、ろうあ者相談員の専門性がきちんと表わされる様な報告書を出したいと思っている。

講義4-① 「社会福祉原論」

講師／林智樹氏（金城学院大学教授・研修委員会委員）

各論

1. 社会福祉の必要性

1) 社会福祉の概念

社会福祉はすべての人の生活を支えるものとして、存在する。社会福祉の守備範囲は、あくまでも「生活支援」が中心である。生活の「活」という漢字は「生き生きと流れる」という意味を持つように、憲法25条で護られる「健康で文化的な生活」は、ただ「生かされている」というものではなく、生き生きとしたものでなくてはならない。

資本主義社会は競争社会であるが、身体的にハンディのある障害者、高齢者、あるいは子ども等、困った人たちを見殺しにしないというルールが一方では必要になってくる。また、病気や災害などで、生活困難は誰にでも起こりうるものである。

社会福祉の理念は、支援を受けながら自分の生活を自立して営める状態をつくっていくことである。「自立」という言葉がキーワードである。日本における社会福祉の概念は、最初は「保護」だったが、現在は「自立」という言葉となっている。

2) 社会福祉の必要性の拡大

社会福祉の事業とは、福祉の専門職やその他職員、ボランティアや地域住民が協働して行う取組を指し、そのサービスの提供は、人によって援助するもの（人的サービス）と、物によって提供する（物的サービス）の2つの方法がある。

国民生活の変化について、1960年代頃までは家族で支えるシステムがあった。50年代後半から、高度経済成長によって都市に人口が集中し、過疎化・過密化が進むなかで、家族で支え合う仕組みが崩れてくる。核家族のような小さな家族になると、貧困や生活困難、生活破壊が顕在化されていく。そして、1960年以降、社会福祉の必要性が拡大し、現在は、高齢化、少子化という状況である。

3) 社会福祉を発展させる国民の責務

社会福祉の定義は、利用者は自助努力だけでは生活問題を解決しえない人々であり、社会福祉のサービスは、相談・助言、介護、介助まで多様で、医療福祉、司法福祉、地域福祉など範囲が拡大している。

憲法25条に国家責任が書かれている。また、社会福祉は資本主義社会という社会の仕組みから発生したものであるが、国民が国に対して福祉の必要性や、要求を出す中で法制度として発展してきたものである。憲法にもあるように、国民の権利は不断の努力の中で獲得していかなければならない。現在の到達は、国民や当事者団体など関係者が力を合わせて国、県、市町村行政を動かし獲得してきたものである。しかし、不断の努力の隙をついた形で、障害者自立支援法は成立した。この2年間、国民と障害者が連帯して、後退したけれども、前進を勝ち取ってきた。このような努力を行うことが、資本主義社会の仕組みの中で生きている国民（当事者）の責務としてある。

2. 児童福祉・女性福祉

児童虐待はこの10年間のうちに30倍となっている。主たる虐待者は実の母親が6割を占めるが、地域の問題も背景として考えられる場合があり、親だけを責められない。

この問題に関しては児童虐待防止法という法律がある。相談は、市町村が第一の窓口であり、困難なケースについては、児童相談所で対応する。子育て支援の大きな柱としては、保育所（児童福祉法による）がある。従来は、保育に欠ける場合であったが、今は、虐待がある場合も考慮される。また家で子育てしている母親や子どもを集めてグループワークをする場所を設けたり、保育相談なども保育園の保育士が行っている。

子育てを喜びとして考えられない母親が多いという実態の中で、相談支援が求められるが、これへの対応は難しいものとなる。これまで保育士資格は専門学校や短大の2年間で取得できたが、2年の養成だけで支援・相談まで行うのは実際は難しく、また保育士は就職して2～3年で辞めてしまうという状況がある。現在は社会福祉の相談援助の知識や技術を学ぶため、4年制大学で保育士を養成するようになってきた。

これは小学校の教師も同じである。学校に無理難題を言ったり、困難を抱えた親たちを「モンスターペアレンツ」と呼んでいるようだが、毎年全国で4000～5000人の教師は精神病院に通院・治療し、また休職に追い込まれる教師がある。しかし「モンスター」と呼ばれる親たちやその子どもたちも、実は「生き生きとした生活」ができない人たちととらえていく必要があると思う。「スクールソーシャルワーカー」（2008年度よりモデル事業が実施）、「スクールカウンセラー」について、充実させて実施されることが必要で、福祉の相談を小学校等でやっていかないといけない時代になってきている。

女性福祉では、現在はドメスティック・バイオレンスも大きな社会的な問題となっていて、支援が必要になってきている。

3. 障害者福祉

障害者基本法では、ノーマライゼーションの理念が書かれている。障害者の数は、障害者手帳を持っていない人達も入れると1000万人を超え、10人に1人の割合となる。世界では、60億の人口に対して6億人の障害者がいるといわれている。さらに障害者には家族がいるので、実際の「当事者」の数としては、1000万人の2～3倍ということになる。高齢者問題が大きくとりざたされて、障害者問題には日が当たらない部分があるが、実は障害者とその家族をあわせれば、高齢者と同じように、2000万～3000万人の当事者がいて、そして同じくらい困難を抱える人がいるわけで、とても大きな問題である。

障害者福祉を高めるということは、日本全体の福祉の前進につながっていくものとして考えていく事が良いと思われる。障害者福祉は、高齢者福祉や児童や労働の分野、また女性福祉や医療福祉など、すべての福祉領域と関係しているからである。

4. 高齢者福祉

目的は、高齢で派生する様々な困難を抱える人が、その人らしい生活、生き方ができるように支援するためである。仕組みとしては介護保険制度がある。

大きな問題としては、経済的基盤の確保。今後30年間で、さらに子どもが少なくなり、高齢人口が増え3人に1人が高齢者という状況になる。

高齢者の生活を護っていくときに、介護保険に代表されるように、国は国民の負担で賄っていくという方針を示している。今後高齢化がさらに進み高齢者は増えていくわけであるが、一層の負担増に耐えるだけ

ではなく、国民は連帯して、自らの生活と地域社会の発展のための不断の努力が求められている。

5. 公的扶助

生活保護を受ける人々の数が戦後減少してきたが、1995年から増加しつづけている。バブル経済がはじけ、保険料を上げたが年金の支給額は上がらない。さらに、最低限の貯金があるために生活保護が受けられず、月2〜3万円で生活しているような人も含めれば、生活保護受給者の4〜5倍くらいの数の人達が、生活保護以下の暮らしをしている状況がある。高齢化が進めば、もっともっと増えていく。

しかし、厚生労働省は生活保護の見直しを、基準額を下げる方向で検討している。生活保護の基準は、最低賃金や税金の課税基準と連動しているので、生活保護が下がれば最低賃金も下がり、非課税だった人達が税金を納めなければならなくなる。

6. 司法福祉

一番大きなところは少年の問題。少年が犯罪・非行を犯かし、軽い場合は保護司観察、次に児童自立支援施設（以前は教護施設といていた）、さらに少年刑務所に入るケースまである。

法律を侵す行為に対しては、子どもといっても処罰の対象となるが、子どもたちも様々な生活背景がある。それは子どもたちだけの責任ではないので、福祉の立場から援助をする必要性がある。

現在は、司法福祉として高齢者の問題もある。刑務所内で要介護状態になってしまった人の介護の問題や、出所後の高齢者をどのように支援していくか、ということも司法福祉の大きな課題である。

また、刑務所の中の障害者の支援も必要である。犯罪を繰り返さないように障害者の援助をしなければいけない。聴覚障害者で罪を犯す人もいる。ろうあ者相談員の力が必要とされる部分だと思う。

7. 地域福祉

地域福祉は、自立生活を地域の力によって支えていくために、個人と地域に働きかけるアプローチである。地域で抱える問題を行政と市民の協働で解決していく。

地域福祉の要件としては、地域の中でだれもが自立生活できるように支援していくこと、地域住民が積極的に活動に参加していくこと、行政と市民の協働で計画を作って実行していくこと。

社会福祉法の第4条にあるように、ろうあ者、手話サークルに参加する人達も、地域福祉にもっと関わっていき、地域福祉に貢献する活動をしていくことが大切である。

***8は講義①②を参照。**

9. 社会福祉の経営・専門職

介護保険事業や障害者自立支援法が始まってから、事業所の収入が減ってきている。お金をいかに効果的に使うかに向き合わざるを得ない状況である。

人件費を削減するという選択は簡単だが、サービスの質が低下してしまう。また、若い人は、2〜3年で仕事から離れていってしまう。人材を養成しても、正職員採用が減ってきているということと、正職員の給料も民間事業と比べると、3〜4万円安くなっていることから、大学で社会福祉を学んでも実際に社会福祉職に就く学生は半分以下である。

今年は政府に人材確保の研究チームができて答申をしていて、給与条件の待遇改善が提言されてい

.....

る。その中に、ろうあ者相談員をどう位置づけるかが我々の問題である。身分保障や資格の問題、専門的な知識や技術をもっと高めていかないといけない、といった課題がある。教育や研修の保障、充実をどう考えていくか検討されなければならない。

ろうあ者相談員を国家資格とした場合、現在の192人では数が少ない。

聴覚障害者「自立支援法」対策中央本部は、2007（平成19）年11月27日に厚生労働大臣宛てに要望書を出した。最初の項目は相談員の設置についてである。市町村にそれぞれ1人か2人相談員を設置し、より専門性の高い相談を行うために、都道府県レベルにも設置していくと、あわせて2000人くらいの人材が必要になってくる。その人材は誰でもいいわけではなく、当面は、連盟の認定資格で、そういう人達を増やしていくという提案をこれからする予定である。

10. 社会福祉の権利擁護

1つは成年後見制度、もう1つは社会福祉協議会が行う地域福祉権利擁護。いずれもお金がかかり、手続きや国民への周知が十分されていないので、利用されていないという現状である。

11. 社会福祉の歴史について

資本主義経済の発展と共に、貧困の問題が出てきた。最初は、1601年のエリザベス救貧法であり、貧しい人たちを怠け者と見ていた。1929年の世界大恐慌で、各国は、国が貧しい人やその家族を支援するという仕組みをつくりはじめた。これが20世紀初めである。戦後、「世界人権宣言」に伴って、福祉国家という国の体制が登場した。

日本では明治時代に恤救（じゅつきゅう）規則というものがあり、まず家族、次に隣近所、親戚も援助をし、それができない場合に限り、国が1年間食べるものを提供するという中身であったが、実際に利用できる国民は本当にひとにぎりという実状だった。

戦後の社会福祉は貧困に焦点を当てたもので、1960年代からは、人権がとえられ、福祉六法になる。1973年は福祉元年と言われたが、オイルショックですぐ福祉見直しの時代に入ってくる。1980年代は、臨調、行革という時代で、ここでも社会保障・社会福祉は見直され、90年代になって基礎構造改革となり現在に至っている。

*12は省略

13. 財政の問題

社会福祉の財政は、国民が納める税金、社会保険料が基本で、また当事者の利用料も財源となる。

原論

1. 社会福祉の概念

もともとは貧困者対策であり「強制収容」され、差別や偏見が非常に強かった。「保護」の側面もあり、子どもの施設であれば人間として成長・発達していくという目標もある。

社会福祉の援助としては、お金での支給（貸付制度（福祉生活資金））や物を支援する方法と、人が行う支援がある。

2. 歴史について

慈善救済とは、身分の高い人達が行う、あるいは日本ではお寺が行う事業であった。感化救済の時代には、貧困はその人が怠け者だから悪い性格を直す、そういう意味があった。ソーシャルワーク=社会事業の定義が、大正時代の日本にも紹介され、戦後、社会福祉が開始された。

3. 社会福祉の対象

社会福祉を利用する人達について、1つは資本主義社会で発生する貧困や生活問題に対応するので、「社会問題」としてとらえないといけない。もう1つは福祉ニーズとしてとらえ、一般的な充足手段、市場経済のメカニズムでは充足されないものが対象となる。

また、市場でできるところはやり、どうしてもできないところだけ公的責任でやるという考え方もある。政策主体は国・地方自治体であり、運営主体=提供場所は、施設、機関である。

4. 社会福祉の法律の体系

社会福祉の法体系として「基本法」「給付法」「組織法」がある。障害者自立支援法は給付法である。

事業は、利用者の権利に関わるものについて、国や社会福祉法人が行う第一種、通所サービス・施設関係や手話通訳の事業を扱う第二種に分かれている。実施する主体は都道府県、市町村であり、自立支援法では市町村が中心に位置づけられている。

社会福祉の援助の手続きは、審査申請方式、措置申請方式、利用申請方式、任意契約方式、任意利用方式、保険給付申請方式という形で分類されている。障害者自立支援法は保険ではなく、任意契約、利用申請となっている。

5. 援助技術の方法（講義①②参照）

所得保障については貸すという形がある（生活福祉資金制度）。他に、現物給付と人手によるサービスがある。人手によるサービスは、媒介的な調整を行うことである。最終的には自分で選び（自己責任）、援助者は側面的に支援することになる。

6. 社会福祉の専門職

数が増えたのは介護保険が始まってからである。専門職として承認されるためには、高度な理論体系がなければならない。もう1つは伝達可能な技術が必要である。養成期間としては、医師や薬剤師、法律家など、専門職は今6年間の高等教育が一般的になっているが社会福祉士は4年、介護福祉士は2年間の養成機関が設定されている。専門職集団に必要な「倫理綱領」は社会に貢献することが書かれていなければならない。これは目標であり、ルールである。また、専門職集団は組織化されていなければならない。

講義4-② 「聴覚障害者援助技術論」

講師／野澤克哉氏（東京学芸大学非常勤講師・研修委員会委員）

ソーシャルワーカーや手話通訳者として聞こえない人に関わる場合、まず何が一番大事か。相手が望むコミュニケーション手段に合わせることが基本である。自分が自由に話せる方法を私たちが受け入れることが、相手の気持ち、本音をスムーズに引き出せるからである。2番目は相手の障害特性をつかむことで、私は経験から聞こえない人の援助を4つに分けている。

1. 言語習得前に聞こえなくなった場合

4歳前後に聞こえなくなった状態を「言語習得前」という。これは、自分が聞こえないことの自覚が本人には十分に育っていない。本人への具体的なサポートと、本人に関わっている親のサポートの両方をうまくバランスをとりながら行う必要がある。本人には自分が障害者であるという自覚がまだ少ないので、具体的な援助ができる。つまり、聞こえないという立場の生き方の援助、教育的な技術サポートなどである。

次に関係者、特に親をどのようにサポートするかである。生まれるとすぐに聴力検査をし（スクリーニング）、「子どもさんは聞こえないらしい」と医者と言った後の親の精神的ショックをどうサポートするか。日本では未だ組織的に行うシステムができていないため、初めはマンツーマンの対応である。親の悩みをいろいろ聞き、具体的に何に苦しんでいるのかを把握する。次に事例とロールモデルを紹介し、将来像を見せて安心してもらうのである。

本人と親の聞こえないことに対するアイデンティティ作りが重要である。

2. 言語習得後に聞こえなくなる場合

一つは、小学校～大学の間（学齢期）に聞こえなくなる場合。言葉は持っていて教育的環境の中にいる。この環境をうまく利用してサポートすれば、精神的なショックは比較的早く受け入れ、立ち直りが早い場合が多い。本人が立ち直れば親も立ち直りが早いのである。ろう運動の中心を担っている人にはこの世代が多い。

もう一つは、社会人になった後に聞こえなくなった人で、この精神的サポートが一番難しいと思われる。突然聞こえなくなるとショックが非常に大きいため、「聞こえるように戻りたい」という時期は、最低でも2年くらいは続くようであり、その間は相談に来ることはほとんどない。

医学的にも宗教的にも「もうダメだ」という気持ちになったとき、2つにわかれる。一つは、何とか聞こえないなりに生きていこうというプラスの方向。もう一つは、聞こえないから何をやっても意味がないと、自分の生き方を捨てる、我慢する人である。このわかれ目のときに、専門的な相談員やピア的な先輩と出会えることが重要となる。

相談に来た人はまず、私を見て、聞こえなくてもきちんとした仕事をしている人がいるという確認をして「安心泣き」をする。そして少しずつ悩みを話し始めると、主婦に多いのが「家に1人でいるのが怖い」ということである。これはご主人、子どもを耳代わりにして生活をしているためである。

このように具体的に話されたときには、具体的に社会資源や制度を提供できるので、こちらから押しつけるのではなく、相手が言うのを待って援助方法を提供するのもソーシャルワークの技術である。

1年ほど経過すると次に求めるのは、同障の友達である。本人を聴覚障害者の団体に誘ってみると、初めは「怖い」という表情だったのが、何回か参加するようになると次第に仲間を作れるようになって、精神的

な立ち直りができるようになってくるのである。

3. 老人性難聴

老人性難聴の場合は、一人の成人した立派な老人として、そのまま受け入れるということが、老人性難聴へのサポートの基本である。本人も聞こえないという自覚があまりないうえ、「年だから」という気持ちも強く、長い間のプライドがあるので、それを壊さないようなサポートが大事である。

4. 重複障害

なによりも生活面の援助が多いので、ここではかなり専門的な技術を必要とする。ソーシャルワーカーが1人で対応できる問題ではなく、チーム作業となる。

○言葉の幅

言語習得前に失聴した人について、一番の悩みは言葉の数ではない。言葉の幅である。

言葉は、前後の単語によって、コミュニケーションによって、いろいろな使い方がある。これを言葉の幅という。例えば、「おばかさん」「親ばか」「今日はばかに暑い」という言葉の「ばか」は、意味がそれぞれ異なる。

言語習得前に聞こえなくなった人は、社会的環境、教育的環境、家庭的環境、本人の能力・性格などいろいろ絡み合っていて、なかなかこの言葉の幅を育てられない人が多い。しかし、言葉の幅は社会生活に直面する問題である。本人を援助するだけでなく、関わる健聴の人達もサポートする必要がある。

以前、40歳くらいの生まれつきのろう者で、コミュニケーション力が小学校3～4年生のレベルで、読み書き力が低い男性が、工作中、突然腹痛をおこし通訳を頼む間もなく、筆談で診察を受けた。

本人「ガンありますか」。医者「ガンであるとは言い切れません」というメモ。

本人は、この文章を手話で考え、「ガンはあるけど手術はできない(切れない)、末期ガンだ、もうじき死ぬ」と理解し、診察後相談に来た。このようなときのソーシャルワーカーの技術は、相手がなぜこの言葉を「もうじき死ぬ」ととらえたのか、なぜ死亡宣告と理解したのかを確認することである。

まず、その文章を本人の日常語である手話で表してもらい、正しい意味を説明し理解する。本人が納得できたら、このメモを書いた医者に、このように書くと言語習得前に聞こえなくなった人は誤解しやすい、ということを伝え、正しく伝わる方法を医者に対してサポートする。本人に関わった健聴者にもサポートする必要がある、それも私たちの技術の1つである。

正しい方法で援助するがそれ以前に、なぜなのか、どう理解したのか、どう関わったか、それらをつかむ必要がある。

また、20代の生まれつきのろう女性で、「一切」という漢字を、「いっさい(全部)」ではなく「ひときれ(部分)」と理解し、職場でトラブルが起こったケースもある。

ソーシャルワークの技術は、対象者が同じ間違いを繰り返さないようなサポートをすることである。ろう者に対しては、同じ間違いを繰り返さないように、「一切」という漢字の横に、「いっさい」とふりがなをつけ下に(全部)と書き、「いっさい」と読むときは「全部」という意味だということを説明するのである。これによって、言葉の幅を増やすことができる。

健聴者に対しては、書き方の技術をサポートすることで、お互いに援助し、納得してもらおう。それがソーシャルワークの技術である。マイナス面の指摘だけではなく、双方に改善方法を自覚してもらうことも大切なことである。

○障害受容について

27歳になるろうの女性が「心因反応」、ノイローゼになって母親に連れられて相談に来た。彼女は生まれつき聞こえないが、小・中・高、大学と健聴者の中で育ち、いじめもなく今まで問題なくスムーズに育ってきた。会社でも彼女だけがろう者であったが特に問題はなく、総務部長も目をかけてかわいがっていた。

その総務部長が工作中に亡くなり社葬を行うことになったが、聞こえないので接客は大変だと思い、上司は彼女にはいつもと同じ仕事をするよう命じた。思いやりで命じたのであるが、彼女の受け止め方は違っていた。今まで皆と同じように何でもやってきたのに、一番大事な葬儀のときだけ聞こえないから外された、一番大事なときに自分は役に立たない、と受け止めたのである。

そして非常にショックを受けて、心因反応が出た。葬儀の翌日からめまいと吐き気で家から一步も出られない。特に病気ではないという医師の診断で相談に来たわけである。

スムーズに大人になったからこそ、突然、あなたはろう者だからダメと言われたことで対応がわからず、ショックを受けたのである。1週間に1回、カウンセリングをし、本人の希望で、手話を覚え、ろうの仲間ができるよう環境を与えると、3ヶ月で治った。

障害受容は、障害を持っている以上、必ず誰でも起こる。そのとき、その背景をきちんとつかんで援助することが大切である。1人でできる場合もあるし、グループでサポートする場合もある。また、援助する側が仲間（関係機関とのつながり）を持っているかどうか也非常に大事なことである。そういう仲間のパイプ作りもソーシャルワークの技術である。

○社会受容について

ろうの夫婦が相談にきた。3人家族で小学1年の聞こえる女の子が不登校になった。親子のコミュニケーションは手話で、家庭的には問題がないようで、学校でいじめがあったのかと思い、親の許可をとって娘に会いに行った。初めは私が聞こえないことを疑っていたが、障害者手帳見せ父親と同じ2級だとわかった、突然黙りこみ、そして泣きだした。

聞くと「うちのパパとママは、つんぼ、おし、バカ」と言う。どうやら同級生から言われたらしい。おそらく、その同級生の親や周りが言っているのを聞いた子が彼女をいじめるのだらうと、そう考える見通しの技術も援助技術として必要である。

私は、ご両親が近所でどう見られているかを手話通訳者を同行して調べた。すると、「仕事も真面目、挨拶もきちんとする、いい夫婦。でも町内の当番を聞こえないからといって断るから困る。だからつんぼはね」と、差別的ではないけど、当たり前の気持ちで言い出した。そういう会話を子どもたちが耳に挟んだのだと原因がわかった。

ろうの夫婦には近所付き合いがないと誤解をされ、その結果娘がいじめられてしまう、という話をした。初め父親は自分たちは税金もきちんと払い、社会に迷惑を掛けていないのにとすごく反発した。

しかし、私はソーシャルワーカーとしてこれは親の付き合いの範囲が狭いだけの問題だけではなく、地域社会がろう者を知らないからそういう問題が起こったのではないかと思い、町内会でこの問題を考えてもらったかどうかと、ろう夫婦を説得し、役員会に娘のいじめ問題を出した。「出す」というのは、「社会受容」の技術の一つである。

「つんぼ、おし」という何気なく言っていた言葉がいじめにつながったと知り、ショックを受けたようだったが、町内会では解決方法はわからない。そのヒントを出すのが私たちの技術なのだ。

ろうの父親はベテランの家具職人なので、近所の子の家具の修理をすることを私が提案し、皆の同意を

得て回覧板に夫婦の生い立ちや家の様子、実費で修理をすると書き、手話の本も付けて回した。すると修理実費も取らない父親の誠実さが口コミで修理の依頼をした人たちから広まっていき、修理を依頼した人たちから「つんば、おしとは言っではいけないよ」という話が子供たちに話され、交流が深まっていった。おかげで娘も元気になって登校を始めた。

この問題の一番の原因は何だったのか。娘の通う小学校の障害者教育が足りないのではないかと考え、父親と手話通訳者とで学校に行き、先生方と協議して、週1回、1時間手話クラブを作ることになった。教えるのは手話通訳のボランティアの女性とこの6歳の女の子。いじめが学校全体として減り、女の子は自信を持って明るくなった。

ソーシャルワーカーはこのように「社会受容」ということを進めていくのである。社会情勢に合わせてやっていくことも大事である。

ある地域では、地域との関わりが非常に薄く、聞こえないからということでも、支援援助はいらないという雰囲気がある。ろう者にあり、生活面でも困らないというろう者も多い。しかし、ろう者に見てもらいたいのは、私もコーディネーターとして作成した「みんな社会に生きている」や「明日を拓く(ひらく)、社会を拓く」というビデオやDVDで、特に、若いうちに社会的な運動をわかってもらうために、社会的な啓発活動にはこれらを使ってやっている。こういう製作に積極的な関わることもソーシャルワーカーとして大切であると思う。

○ソーシャルアクションについて

大きな団地にろうあ者世帯が20家族くらい住んでいたが、「子育てに困っている」と8人くらい一緒に相談に来たことがある。子どもが4～5歳になると、子ども同士で遊ぶようになる。自分の子どもがどこに行っているかわからなくなる。団地の中の様子がわかるような良い方法はないかと相談に来たのである。

それでは、団地の人に呼びかけて一緒に手話クラブを作ったら付き合いを広められるのでどうか、5～6人でも集めてやればいいと、方法をアドバイスした。団地のろう者のほとんどが同意したので団地の役員の集まりで集会所を貸してくれるよう申し出ると、やめたほうがいいと言われた。それでもなんとか1週間に1回借りられることになり、呼び掛け文を作ることになった。

そこでもソーシャルワーカーの技術が発揮される時である。ろう夫婦だけでは情報も足りず、子育ても困っている、手話講習会を開きたい、と書いては誰も見向きもしない。団地の健聴者がいかに手話に興味を持ち集まるか、箇条書きでチラシの周囲に手話も書いて印刷した。

- ①手話を覚えると、棟と棟で自由にコミュニケーションができますよ。
- ②女の方は手話を覚えるとお肌がきれいになりますよ。お化粧品代も安くつく。男性は、手を使うので、50年飲んでも麻痺も何もなく元気です。
- ③狭い団地の部屋でも手話で夫婦喧嘩すれば、声があちこちに聞こえなくてすみますよ。

どうせ集まらないからと思っていたら、集まったのは、263人!!仕方がないので80人で定員とし、ろうあ者10人ぐらいが交替で教え、手話教室が始まった。団地の中で手話で話をするようになると会話が多くなった。スムーズに問題解決できた。

特別な技術ではなく、社会状況、地域状況をきちんと捉えて自分たちの技術をそれに合わせて考えて進めることが大事であり、それがソーシャルワークの援助技術である。

「事例検討・ロールプレイ」

講師／石川芳郎氏（全国手話通訳問題研究会副運営委員長・本委員会委員）

事例検討

相談員活動をしていてなぜ事例検討が必要だったのかを整理してみた。

一つは、相談員の経験が長くなると、自分が正しいとなりやすい。経験を積み重ねれば積むほど、自分の価値観で動いている自分をまた発見してしまう。多くの人と一つの事例を話し合うことによって、自分の価値観を洗い直し、新たな価値観を承認する自分を作り出していけるのではないか。さらには、他機関での事例検討等は新たな社会資源についての情報を入手でき、新たな社会資源を作っていく仲間関係がつくられていくのではないか。そういう意味で事例検討は非常に大切だと思っている。

相談支援の特徴としては、①理由はどうであれ追いつめられている人が相談に来る。②相談員というのは、対等・平等といいながら、自分が優位な立場に原則的には立ってしまっているのではないか。③特に聴覚障害者に対する相談活動の場合、支援なのか指導なのか強制なのか、本当にそれが自己決定か、曖昧になることがあるのではないかと感じている。ろうあ者相談員はスーパーマンではないということを、きちんとおさえるべきである。

ケースワークの原則からいえば、本来、相談員は、自分の所属する機関の支援できる機能の中で相談活動を行うわけである。しかし、ろうあ者相談員の場合、そんなことをいっていただ解決できないので、すべてのことに第一義的に対応しなくてはいけない、そういう宿命を今の社会の中では負っているのではないかと感じている。

また、相談を受けていると、お手並み拝見ムードを感じることはないだろうか。問題解決の主体は誰か、誰が解決するかということを常に確認をして、相談活動を進めなければいけないというのが私の反省である。

相談員の役割とは何か。支援者、自己決定を支える、代弁者、仲介者、ネットワークを構築する、地域住民の福祉力を向上する（コミュニティ・オーガニゼーション＝地域をどう組織化して地域の福祉力を高めるのか＝）、問題解決を促進する、専門的な知識をクライアントと呼ばれる人にお渡しすることによって、その人の対処の仕方を教えていく教育的な側面、社会資源の改善、開発をどう図っていくか。

少ない社会資源の中で、どういう社会資源がどこに必要なかを政策的に提起できるのは皆さんであり、そういう役割があると思う。

また、最近難しくなってきたのは、社会問題の多様化で、相手の訴えていることの核心がわからないということである。虐待の問題でも児童相談所が家庭に入っていけない状況の中で、関係機関がどう手をつなぐのかという問題まで考えていかなくてはならない。提起された問題に対して、「なるほど、その通り」という気持ちで相談員側にないと、なかなか一緒になって解決しようという気がしないものである。

○円天問題から

「円天」を買って、いくら使ってもお金が減らないのに利息がつくというので、たくさんの方が結果的にごまかされたという問題。最初は相当な利息を得ていたが、ある段階でダメになったから騙されたと。その時、私は「本当にそれは騙されたのだろうか」という気持ちでいて、もし、私が相談員で、自分は円天の被害者

だと思っている人が来たら、私はその人の被害者意識を受け止めることができるのだろうか、ものすごく悩んでいる。

最近の社会問題は、この人の問題をどう受け止めたらいいのか、難しいことがある。心の中で既に善悪の判断をしている自分を感じる事が最近の問題の中にはあるからだ。

相談員の養成の問題を考えると、経験主義的になりすぎている。また、問題解決ができたかできないかが比較的優先されるが、問題解決の過程でお互いがどう成長できたか、そこを尺度にしなければいけないと思う。また、経験のある相談員と同席して学ぶ、相談員同士の相互批判から学ぶ、関係者も含めた事例検討から学ぶということが基本になると思う。

相談にみえた方への質問の目的について、私たちは何らかの意味をもって質問している。私が質問したことに対して、“なぜ、そんな質問を”と聞かれた時に、こういう意味で質問をしたい、ということをきちんと言える質問の仕方を絶対しなくてはいけないと思っている。

また、危険な一人歩きはしないようにする。その人に代わって問題解決をしなければという気持ちになって請負いをやると、かならず後で相談員個人へのしっぺ返しがある。

そして事例検討は機関同士でやらなければいけないと思う。何度もお互いの機関同士で話し合い、最終的には互いの専門領域をカバーしながらやっていくようにする。

そして選択肢の拡大。どれだけ相手に選択肢を提起できるのかがポイントだと思っている。選択肢をどこまで拡大して提示できるかというのも、相談員の勝負どころではないかと思う。

相談活動のネットワークが必要である。機関同士でお互いの問題を受け止めていくという姿勢が大切である。

相談活動の陥りやすい問題として、経験が長くなればなるほど問題を一般化してしまう。あの問題と同じだから、同じ方法で解決できるということになりやすい。これは個別化が原則である。

社会的活動も私たちにある。個々の相談の中から普遍化された問題を、どうやって解決する方策を作っていくのか。そのために社会への訴えと解決の方向をどう提示していくか。社会資源の改善や新しい社会資源をどう作っていくのか。これらを作り出す運動に相談員としてどう参加できるのか。このあたりが、相談員の社会的活動として重視されなければいけない課題だと思う。

守秘義務について。相談内容については絶対言っちゃいけないということではなく、ここで言いたいのは集団的守秘義務について。その相談に来た方に関わったすべての人が、問題点についてはお互いに論議するが、その集団として、秘密は守っていくということである。そこが大切だと思う。ただ、今のところ手話通訳者の守秘義務については、聴覚障害者との間で意見の一致はみえていない。「俺たちのことは絶対に話されては困る」という聞こえない人からの訴えもあり、誰にも言えなかったら自分の中でパンクしてしまう苦しみを持った手話通訳者もいる。それを考えると、私は集団的守秘義務をもっとこの世界に定着させなければいけないだろうと、同時に、知り得た秘密は集団の一員として墓場までもっていく覚悟が必要ということを感じている。

事例検討の進め方

1グループ9～10人に分かれ、司会を決定。事例をグループで検討する。検討の際にはケアマネジメントの流れを基本に行うこと。各グループに一人入っている事業委員から感想を述べてもらい、検討内容をまとめ、いくつかのグループから発表。全体で相談支援のポイントの確認を行う。

◆事例①

家族構成 夫(65才)…聴覚障害二級 無職
妻(62才)…聴覚障害二級 無職
長女(30才)…健聴 無職
長女の夫(35才)…健聴 会社員
孫(5才)…健聴
相談来所者 妻

◇経過

夫とは恋愛結婚、出産については周囲の反対があったが二人の決意で出産しました。長女は目に入れても痛くない存在。長女は会社の同僚と結婚し、アパートで生活していました。妊娠を契機に会社を退職し、経済的な問題もあり、出産と同時に私たちとの同居生活に入りました。

当初は月々決まった額の生活費を渡してくれ、それを食費等に当てていました。長女、孫と一緒に生活できるので幸せでもありました。手渡されていた生活費は十分なものではありませんでしたが、夫も働いており、やり繰りは可能でした。

夫が定年退職となり、収入は年金だけになってしまいました。さらに長女の夫の会社が不景気のためか給料が下がったようで最近では生活費も入れてくれないようになってしまっています。娘には家計の状況も説明し、生活費を入れるように再三頼みましたが「入れられない」という話だけで、詳細な説明はしてくれません。

家庭内でもぎくしゃくし、最近では娘の夫の顔を見るのも嫌というのが本当の気持ちです。娘の夫とは話し合いもできないし、強く言えば家を出て行くかもしれないという不安があります。孫の顔は見たいし、だからといって今のままでは生活していけません。知人に相談しましたが、家庭の中の問題まで口出しはできないと言われてしまいました。

◆事例②

関係者 本人=A…聴覚障害二級 精神病院入院中
PSW=B…本人が入院している病院のワーカー(精神保健福祉士)
相談来所者 PSW

◇経過

Aは重度の知的障害という診断を受け、精神病院に入院中。しかし、院内の生活状況を見ると、どうしても重度の知的障害とは思えない。カルテを調べると入院のきっかけは病院前に赤ちゃんの時放置され、ろうと重度知的障害と診断され、20年以上入院生活を継続していることが分かった。

年齢的にも若いし、このまま病院生活を継続させることには問題があると考え、今後の対応とできるなら家族との再会をさせてあげたい、どうしたらよいかと相談に来所した。

相談の結果、まず本人の能力と障害の状況の正しい把握が必要との考えで一致し、県の身体障害者更生相談所での判定を受けることにした。

判定の結果、聴覚障害二級、知的障害は認められないが、今までの生活環境の影響から反応が幼児的であることが判明した。

グループ報告

グループA

◆事例①について

基本的に金銭問題が主な原因かと思う。

両親は生活が苦しいから、生活費を入れて欲しいと言っているが、本心はどうかをもっと聞く必要があると思った。

他の考えとしては、例えば娘夫婦は市営住宅に申込むという方法もあるが、両親としては孫が可愛いので同居したい気持ちがある。その点を考えると、親子間のコミュニケーションが不十分ではないかと思うので、お互いにどういう生活をしたいのかを聞く必要があるかと思う。

でも実際、ケースワーカーが介入できる場合とできない場合も当然ある。どこまで踏み込めるかがわからないので、相談に来た方と話し合い、今後の進め方を少しずつ考えていきたいと思った。

◆事例②について

退院については家族にも確認をする必要があるのではないかという話が出た。退院する方向であれば、そのための条件整備として、社会性やコミュニケーションの訓練が必要。

退院後の生活の保障を考えると、今もらっているお金が年金か児童手当かの確認、成年後見人制度などの確認、またどこに住むかということも必要。授産施設もあるが、入れるかどうか退院の条件として調べる必要があるという話になった。

グループB

◆事例①について

まず、主訴とニーズはどこにあるのかについて話をまとめた。経済面での苦しさや、孫の可愛さという思いがいろいろあるようだけど、まずは両親と娘家族との意思疎通が十分ではないのではないかと思うので、お互いに十分に引き出す場が必要ではないかと、アドバイスをしてみてはどうかという意見。併せて、その場に通訳が必要なら用意できる、というアドバイスもしたらいいのではないかと確認した。

◆事例②について

今後の対応としては、退院後の生活の場をどうするか。生きていく力がまだ備わっていない場合には、1人で暮らしていくのは難しいので、施設利用を勧めたらどうか。その場合でも、その施設が最適ということはないだろうから、本人に一つひとつ様々なことを身に付けてもらうためには、継続的な支援はソーシャルワーカーや手話通訳等関わって

.....

なくてはならないであろう。

家族との再会を果たすということについては、本当に本人が望んでいるのかどうか、この文章からはわからない。本人は、生まれてすぐに病院の前に置き去りにされた状況なので、家族への思いが本当にあるのだろうかという疑問がある。

グループC

◆事例①について

相談に来た人が何をどうしたいのか、掴んでいないときちんとした支援はできない。そのために、家族のコミュニケーションがどのような形でとられているのか、意思疎通ができているのか、親と娘夫婦、それぞれの経済的な課題をきちんと整理をしていくこと。

別世帯として暮らしたいのか、今のままの同居を望むのかの確認や、娘と妻の母子関係の確認が必要。お互いに自立した生活ができないままの関係か、そうではないのか、丁寧に確認することが大事ではないかという話になった。

夫の問題もあると思うが、上記の関係を確認しながら、必要に応じて、社会福祉事務所等の関係も必要という話が出た。

◆事例②について

入院中はどんなコミュニケーション方法をとっていたのか、他者との関わり方、年齢なども知っておきたい。ここでは本人の意志が全然出ていないので、直接確認することは難しいにしても、本人の意思も知りたい。また、ずっと精神病院で生育されたのか、乳児院から移ったのか、生育歴も確認が必要。仮に退院になるとしても、必要な生活力などを身につけることも大事。方法については話し合いが時間切れとなってしまった。

グループD

◆事例①について

金銭問題ということよりは、女性の気持ちに色々な制約があって、なかなかコミュニケーションができず、十分な意思疎通ができなかった、そこにカギがあるのではないか。

娘さんは非常に大事にされており、もしかすると、言いにくいような気持ちや歯がゆい思いがあり、本音が出し切れなかったのではないかと考えられる。まず、どのような関係がよいかを引き出し、問題点を整理しながら、社会資源にどうつなげるか。ソーシャルワーカー等社会資源との関わりを持ちながらどのように進めるかという内容でまとまった。

◆事例②について

相談に来た方が、専門家なのか、ろうあ者問題に十分精通した方なのかはわからない。おそらく手話がわからず、ろう者にも理解がないだろうということで、どのような実状かを確認する必要がある。

両親に再会させたいということだが、母親が見つかっているという前提の書き方だが、実際はどうか。まとめとしては、母親との再会は優先すべきではなく、コミュニケーション方法について方策をどう練るか、社会資源とのつながりをどうもっていけるかを検討した。

似たようなケースを参考にし、そのまま静観し、例えばろう者が集まる場や作業所などの社会資源につなげるという形で、手話に出会いながら徐々に機会を増やし、社会復帰していく方法もよいのではないかと話した。

講師から

この事例には、何が正解かというのではない。

事例①についての一番の問題は、ろうのお母さんは本当は何を考えているかというところである。

この文章でも曖昧だが、実際の相談場面というのは、言葉として出てくるものと、本人が一番望んでいるものが違うことがたくさんある。そういう意味では、ろうのお母さんの本当の希望、本当に何をしたいのかをどう掴むのかがポイントである。

また、娘の夫に会うという方法論は出てくるが、では、その具体的な段取りはどうやっていくのかというあたりが、相談活動の現場で日々起きている問題ではないかと思っている。

事例②は実際にあったケース。

PSWの人はろう者のことをあまりわかっていなかったと思う。しかし自分の職責として、この精神科病棟にはいけない青年を、このままにはしておけないという気持ちで動き始めた方だった。

本当に狭い意味での精神障害があるかどうかは、私が働いていた施設で暮らしてもらえばわかるだろうということで入所し、月に一回くらい病院に帰す方法で、数ヶ月間一緒に暮らした。隣の施設は、未就学の方に対するコミュニケーションの指導や生活の仕方についての支援をしていた場所で、経験豊富なろうの指導員の方がいたので、そこでの暮らしを始めた。最終的には戸籍が見つかり、お母さんとお姉さんとお会いできたという経過である。

私が彼と会って一番感動したのは、彼は興奮するとすぐナイフを持って自分に向け、自分を傷める仕草をする。数ヶ月間一緒に暮らしてくると、どうも当面の敵は私だということがわかり、「おれの自由を束縛している人間はあいつだ」とナイフを私に向けるようになった。刺されはしなかったが。

このような小さな変化で、今までの自分の世界から、一歩他人との関わりをもった世界の中に彼は入ろうとしているんだということがわかって私は感動した。

こういう方は病院などには沢山いるはずである。地域の中で一緒に暮らしていくための段取りや社会資源などを、聞こえない人がもっと活用できるようにしていくと、もっといい支援ができるのではないかと思う。昔の施設などの資源のない頃と、資源が少しずつ充実している今とでは、やはり社会は確実に、いい意味で変わってきていることを実感した。

ロール プレイ

ルーマニアの精神科の医師が提唱した治療方法の一つである。1つの場面を設定して、登場人物になりきることによって自分の価値観や自分の行動の欠陥や自分の行動に対する見方を、自分の中で改めて整理して様々な困難に立ち向かっていく、役割を演ずることによって、自分自身を振り返る、いわゆる自我を強化するような意味で使われたのがロールプレイの発端である。

通常の生活場面で、例えば市役所に行ったときの対応で、一市民として腹を立てたことが、逆に相手に対してやっていないかどうか、振り返りになると思う。相手を受容する幅を自分の中で広げていくという効果が期待されるのではないかと考えている。

ロールプレイの進め方

事例①②から1つ選択、事例③④から1つ選択する。各役割を演ずる人を決め、演技開始。終了後役割を演じた中で感じたことを述べる。10分演技し10分話し合い。演技時間が短くなるのは構わないが、論議の時間を長くすること。1組20分間くらいで、交代で数組行う。

他の人はただ黙って見ているのではなく、なぜああいう反応をしたのか？なぜあの相談員はあのとき、ああいう言い方をしたのか？などをメモしておくこと。演技者の感想後、演じた人に対しての質問や良かった点を確認してほしい。

ひとつポイントとして、相談員場で使うロールプレイなので、相談員役については、相手の話を聞くという姿勢があるかどうかを確認すること。「積極的傾聴法」という言葉があるが、相手の話にきちんと耳をかたむけ、内容をきちんと把握する姿勢があるかどうか。質問した場合については、その質問が本当に合理性がある質問なのか。問題の核心をつかんでいるのかどうか。何を援助したいのか。なぜ、それを援助目標にするのかというあたりを、チェックポイントとして論議していただきたい。

◆事例①

肢体不自由児通園施設に通っている子供のお母さんについての悩みです。お母さんは聴覚障害二級の障害者手帳を所持しています。簡単な会話は筆談で行っています。

昨年10月から児童福祉法も「措置」から「利用契約」に移行しました。「利用契約」については、手話通訳者を配置して締結しました。利用契約では利用料は「口座引き落とし」となっています。しかし、毎回「残高不足」で引き落としができません。また、「納付書」を送付しても入金がありません。このままでは「利用契約」に基づき「利用契約の破棄」としなければなりません。

お子さんのことを考えると通園継続をしたいのですが、どうしたらわかってもらえるのでしょうか。

◆事例②

私の住んでいる市では、今年の4月から手話通訳者の派遣について条例で「有料化」となりました。何回か手話通訳者の派遣を依頼したところ、先日市役所から一部負担金を納めるよう手紙が来ました。家族に相談すると「安い金額だから納めなさい」と言われるし、地元の聴覚障害者協会の役員に相談すると「払う必要はない」と言われます。

私は利用料を払わなければならないのでしょうか、どうも納得がいきません。

◆事例③

先日地域の登録手話通訳者の試験がありました。読み取り、表現は十分にできたと思います。最後の面接の時にろう者の試験官から「通訳依頼と自分の仕事のどちらを優先するか」と聞かれました。私は「仕事は生活基盤であり、それを優先せざるを得ない」と答えたところ、「登録手話通訳者としての責任感がない」と批判され、結果的には不合格でした。

長い間手話を学習し、地域活動にもできる範囲で参加してきました。しかし、このように言われると、これから自分がどう活動が続けたらよいかわからなくなりました。価値観が違うということでこの世界から足を洗った方がよいのでしょうか。

◆事例④

先日パソコンの講習会があり、手話通訳者もついているということで参加しました。私はあまりパソコンのことを知りません。少しでも知りたいと思って参加したのですが、手話通訳者を見てもわかりません。講習会が終わった後、担当した手話通訳者に「今日の通訳、見てもわからなかった」と言うのと「あなたのレベルではわからなくても仕方がない、他のろうあ者はわかったと言っている」と言われました。

手話通訳者はわかるように通訳することが大切だと思います。わからないことをろう者の責任にするような通訳者は辞めさせてほしいと思います。

グループ報告

グループE

◆事例②について

4人で演じたが相談員がなかなかうまくできなかった。制度をきちんと説明する時に、担当者を呼んで通訳をしてもらうのがいいという意見があったが、相談員としては自分がわかる範囲で制度について説明することも大切。通訳者と相談員を兼ねて活動している人もいるが、行政は中立であるという立場も持たなければならないと思った。

◆事例③について

相談員の立場で最初は聞き、次に「来年も頑張っていこう」と言ったら、相手はショックを受けて、私の気持ちを受け止めてくれなかったと言われた。私は反省し、結果ではなく、すべての話を受けとめ共感して、「来年は一緒に活動を頑張っていこう」という方法でやらなければならなかったと思った。

グループF

◆事例①と④

話を受けとめるためには、先入観をなくして相手の話を聞くことが大切だと思った。また、「待つ」ことの大切さと難しさを知った。

相談員役と相談者役をしたが、いつも言われて困ることや慌てることを全部やってみた。相談者役では責めるような人をやってみて、例えば肘をつくなどの姿勢や表情などにも気づくことができた。また、相談員役ではオウム返しでもいいので、頷くということが大切だと思った。もう1つ、相談員が相手と同じ手話をする事で、気持ちが共感するということが大切だと気づいた。

グループG

◆事例②について

有料化になったことについて市町村からの説明がきちんとあったか、また、他のろうあ者はどうなのかなどを確認し、個人的な問題ではなく、ろう者全員の問題であるということで、聴覚障害者協会へつなげられるような支援が必要ではないか。

◆事例④について

ろうあ者が示された直接的な不満がすぐ処理できるような反応を、相談員はしなければいけないのではないかという話があった。また、有料化の問題については、まず市町村に「払えない」という旨を伝え、聴覚障害者協会にも連絡し、それを新たな運動につなげていく支援が必要ではないかという話になった。

グループH

◆事例②について

ろうあ者、相談員、コーディネーター、上司の4人に設定した。相談員役が少ししゃべりすぎたという反省があった。ろうあ者役は、相談員、コーディネーター、上司の3人が自分の反対側に座ってしまったので、本当は相談員に頼りたいと思ってきたのに、3人に対応されてしまったことでとても心細かったと言っていた。相談員役の人は正義感が強く、「それが違う」とはっきり言ってしまった場面があり、この対応について皆で考えなければならぬと思う。上司の立場では、相談員とコーディネーターが話をするできちんと対応できると思ったが、相談員が話しすぎた。

相談員は話を聞いて記録として残し、問題を聴覚障害者協会にもっていったり、上司へは月報の形で報告をするという方法がある。悪い方向に進んでいくことを避けるためにも、きちんと記録をして、うまくそれぞれの場所に提起すること、それが相談役ではないかと思った。

◆事例③について

登録通訳の試験に落ちた人、ろうあ者相談員、通訳者と手話を知らない上司の4人の設定で行った。最初から健聴者の相談を受けていいのか。まず、話を聞いた上でろうあ者相談員として話に乗れるかどうかを聞けばいいと思った。「来年頑張りましょう」と言ったらショックを受けたということは、こちらのグループにもあった。やはりショックを受けたということ。聴覚障害者協会、手話通訳制度試験委員が集まって、皆で考えようという場を作らなければならないと思った。

◆事例②について

1回目のときは場面設定がうまくいかず苦勞した。なぜ自己負担が出るのかという話から、市役所に確認することになり、市役所の場面が変わった。その場面では手話通訳が必要になり、ろうあ者と相談員と机の向こうには通訳者と職員。通訳者のロールプレイのよううまくいなくて失敗した。

2回目はろうあ者相談員とろうあ者の設定で行った。それぞれの役になりきるのはなかなか難しいと感じた。相談員が非常に穏やかなので、相談者は、自己負担が発生することに納得がいかないまま、どんどん怒りを込めてきている。それでも相談員は穏やかに鎮めるので、相談者は、本当に私の気持ちを受け止めてくれているのかと、少し頼りなさも感

グループI

じた。

まず共感して、相手が興奮しているから穏やかに対応するというのは、気持ちを落ちつかせるテクニックかもしれないが、相手の状況を見て、きちんと判断し対応が必要。相談員役をして、自分の普段の様子を振り返り、自分の仕事を反省することができた。

コミュニケーション保障に自己負担が発生するのは納得できないと、相談員自身も思っている中で、そのところで支援の仕方が曖昧になってしまった。はっきりとした目標を持っていないと、アドバイスや支援の言葉が弱くなる。自分自身が目標をどこに設定していくかを、きちんと持っていないといけない。

◆事例③について

ろうあ者相談員と、相談者という2人の場面設定で行った。自分の地域にはろうあ者相談員がいないということで、相談員のイメージが作りにくかった。市役所には相談員の立場をきちんと説明することも大事。

試験に落ちた健聴者に対して、本音のところでは「自分の仕事を優先する人は落ちるだろう」という感じを持っていた。でも、また来年も頑張ってもらいたいという気持ちもあるので、どういう登録者が求められるのか、また、試験制度のあり方を関係機関に確認しよう、という話もあってよかったと思った。

ロールプレイをすることにより、何の目的でこれをするのか、自分たちがこれによってどんな力が育つのか見えてきて、この勉強は非常によかった。

グループJ

◆事例①について

お母さんは、手話通訳をつけたにもかかわらず、利用契約の中身を理解していなかった。施設の先生役が、手話通訳をつけても文章でもわからないのかと何度も聞いたが、相談員は、とても丁寧に文章の力が付いていない人もいることを説明した。

◆事例③について

ずっと積極的傾聴法であったと思うが、試験に落ちた理由が、面接にあったのが本当はポイントだったと思うが、その部分がきちんと押さえられなかった。色々聞いて相手の怒りを鎮め、「来年もがんばりましょう」と言ってもショックは感じていなかったようだ。共感が足りなかったのか。

また、ロールプレイをやっていくうちに、四方山話にもなってしまった。ここではひたすら、なだめて鎮めるような方法だったが、問題を全通研に言ったらどうかとか、この問題を積極的にアピールしてもいいのではないかという意見もあった。

グループK

◆事例①について

ロールプレイに慣れてなく、経験がバラバラだったので、職員役が文章を読み、隣の通訳が手を動かし、ろう者は聞くだけで終わってしまった。

よかったこと、気になったことを話し合う中で、いろいろ勉強になった。例えば、雰囲気作りから始めるということ。いきなり「言ってちょうだい」ではなく、「お疲れ様」という気持ちを持った上で、相手の気持ちをゆったりさせてから相談を聞くのがいい。ろうの相談員の場合、自分のために手話通訳が入ることもあり、そういう必要性を知らなかったという

.....

こともあった。相談の終わり方として、「終わりました、さようなら」ではなく、次につながる
ことが大切だという意見が出た。

◆事例③について

健聴者がろう者をやり、いつもやられているのを逆にやってみたということで、気づきが
あった。

相手が落ち着いて「うんうん」と聞いて、説明をしてくれることで、自分の怒りがおさま
ってくる。相手の言うことに共感したと思ったときに、自分から握手をすることができた。

大切だと思ったのは、相談のとき慌てずに落ち着いて聞くこと。すぐ答えを言わなけれ
ばと落ち着かない感じだと言われ、自分では気づかなかったが、落ち着いてゆっくりと、相
手の様子に合わせて答えを返すことが大事だと勉強になった。

講師から

今日感じたことをそのまま持ち帰って、自分のものにしていけばこの時間の課題は達
成できたと思う。

今回、事例として、有料化の問題を出したが、東京では3カ所が有料化され、現に請
求書が送られている所もある。80円から100円のお金を徴収するのに、請求書を書いて、
切手を80円はって、相手に送って、それを銀行に振り込む。振り込み料210円は市が持つ。
“払わなければならないの？”と相談に来るろうあ者の方がいるかもと想像し、私たちの
対応も考えなければいけないと思い、有料化の問題を入れた。

また、皆さん、「おまえ、ろうあ者相談員だろう」と言われた瞬間、ドキッとしてしまうので
はないか。あるグループでは相談員に向かって「おれを助けるのが当たり前」と言ってい
た。相談員はビビッていたが、さて、助けるのが当たり前なのか。相談者がどんな顔をし
ても私たち相談員はビビッてはいけない、問題を解決するのはあなた自身、それを手伝う
のが私たちと、お互いの関係について確信を持って相談・支援に取り組んでいかなくて
はならないことを全体で痛切に感じた時間だった。

講義5 「聴覚障害者福祉政策論」

講師／奥野英子氏（筑波大学大学院教授・本委員会委員）

はじめに

わが国における障害者福祉は、戦後制定された1948（昭和23）年の「児童福祉法」、1949（昭和24）
年の「身体障害者福祉法」などによって取り組みが開始された。また、1981（昭和56）年の国際障害者年
を契機に大きく発展し、従来からの厚生省（現、厚生労働省）中心の「障害者福祉」から、障害者の「完
全参加と平等」をめざす「障害者施策」に広がってきた。

また、障害者福祉はこれまで、身体障害、知的障害、精神障害等、障害別の法体系・福祉制度によって
実施されてきたが、障害の種別を超えた障害保健福祉施策の総合化、障害者の自立と社会参加の支援、
主体性・選択性が尊重されるサービスの提供、地域リハビリテーションと地域生活支援、障害特性に対応

する専門性の確保、障害の重度化・重複化・高齢化への対応、障害者福祉サービスの自己評価や第三者評価、障害者の権利擁護等が重要な課題と指摘されてきた。このようななかで、2006（平成18）年度から「障害者自立支援法」が施行された。

わが国における聴覚障害児・者福祉は、「児童福祉法」と「身体障害者福祉法」に基づいて実施されてきたが、「障害者自立支援法」が施行され、現在は、非常に複雑な状況になっている。本日は、聴覚障害者を含む障害者福祉の最近の動向をふまえ、身体障害者福祉法、障害者基本法、障害者自立支援法等を確認し、聴覚障害者福祉の課題やあるべき方向性等について話したい。

講義内容

本日の講義の進め方として次のような内容を準備した。「聴覚障害者福祉政策論」とは何かを考えた時、これから聴覚障害者に関わる福祉を進めるためには、どのようなことに力を入れなければならないかという柱立てが重要だと思った。

- I 障害者福祉の最近の動向
- II 身体障害者福祉法
- III 障害者基本法
- IV 障害者自立支援法
- V 聴覚障害者のための相談支援
- VI 聴覚障害者の社会生活力を高める支援
- VII 聴覚障害者福祉の現在の課題
- VIII 聴覚障害者福祉の今後の取り組み課題

これまでの聴覚障害者福祉は、手話通訳制度を中心に進んできたのではないだろうか。手話通訳は非常に重要な制度であるが、それは聴覚障害者福祉政策のうちの1つでしかないと思う。今後どのようなことに力を入れなければならないかについては、私が考えている結論を先に申し上げたい。

聴覚障害者の特色や聴覚障害のあるかたが何に困っているか、どのような生活上の困難さがあるのか、そのようなことを一般の国民は全く知らないと思う。理解がないと非難しても全く変わらないので、国民の理解を高めるには何をしていかなければいけないかを考えていくことが、聴覚障害者福祉政策論のスタートにあるのではないかと感じている。

私が以前、厚生省で障害福祉専門官をしていた時、聴覚障害者のための拠点となるセンターをつくりたいので協力してほしいという依頼があった。皆さんがおっしゃるのは、聴覚障害者だけが使う建物を造って欲しいという要望であった。しかし、聴覚障害者が集まる福祉センター的なものをつくる際に理想的なのは、他の障害の方や障害のない方も利用できる建物で、ここに聴覚障害者のための施設も入っているようにすべきだと、私は考えていた。聴覚障害のない市民とどのように交流していくかが、これからの聴覚障害者福祉政策を考えていく際に重要なことだと思う。

私の専門は「社会リハビリテーション」であるが、社会リハビリテーションが世界で一番進んでいるのはフィンランドだと思い、研究に出かけたが、研修会の内容を聞いて驚いたことがある。障害者団体による研修会の最初に、障害のある方たちはグループになって、電車で2時間かけて町に出て行き、一般の市民が障

害のある人に対してどのような態度をとるかを経験してくるという。実際には、一般市民は非常に失礼な対応をするが、それを経験したうえで、このような態度はどうしてだろうかということから話し合いが始まるという。一般国民は障害のある方と日頃接触していないし、何も知らないからだということがわかり、次に、一般市民に自分たちの障害や他の人達の障害を理解してもらうためには、どのようにしたらいいかについての話し合いが始まるのである。

一般の人の理解がないと嘆くのではなく、理解のない一般市民を、障害について理解のある市民にいかに変えていくか、そこに障害のある方の最初の使命があるということによって、研修会がスタートしていることを知り、びっくりした。

日本においても、聴覚障害者福祉政策論を考えるときの最初のスタートは、聴覚障害のある方々や手話を使う方々が一般市民の中に入って、溶け込んで交流することによって、市民に、聴覚障害のある方々がかかえている生活課題を理解させることにあると思うのである。

二番目のポイントは、手話通訳や情報保障であるが、これらは聴覚障害者福祉の主たる事業としてこれまでは行われてきた。聴覚障害のある方々について考えるときに、他の障害者にはないすばらしい財産があると思う。それは、手話通訳者や手話通訳士というコミュニケーション保障の専門職の方々が、聴覚障害者の周りにはいつもいるということである。聴覚障害を理解してサポートし、かつ友達のようないい人間関係もある。このようなすごい味方を持っている障害集団は、聴覚障害以外にはあまりないと私は思っている。

三番目のポイントは、「相談支援」である。地域社会の中で重要なのは、地域でどういう生活ができるかである。聴覚障害という障害特性を考えると、生活課題を抱えている聴覚障害のある方々が実際にはたくさんいる。聴覚障害の他に知的障害や精神障害があったり、自閉的な傾向があったりなど、重複障害や重度障害の方々がいる。そのような方たちを支援するための相談支援と、様々なニーズを一体的に満たすケアマネジメントの支援体制の充実がこれから非常に重要だと考えている。

I 障害者福祉の最近の動向

1981(昭和56)年の国際障害者年以降の、障害者福祉の国際的動向、国内の動向は研修会レジメに示したとおりである。国際的な動向においてリーダーシップをとっているのは国連である。国連の指示に対応して、日本政府は障害者施策を推進してきた。国連による「障害者の十年」の後に、「アジア太平洋障害者の十年」が取り組まれ、現在は2回目の「アジア太平洋障害者の十年」が行われている。

国連では2006(平成18)年12月に「障害者の権利条約」が採択され、2006年は国際的には非常に良い年になったが、日本ではこの2006年から障害者自立支援法がスタートした。私の感覚では、日本における障害者福祉や障害者施策は昭和40年代に戻されてしまったという感じがしている。

II 身体障害者福祉法

身体障害者福祉法は、肢体不自由者、内部障害者、聴覚・言語障害者、視覚障害者を主たる対象としている。同法における聴覚障害者に関わる主要な規定を法律の条項の順番にあげると、以下のとおりである。これらの事業の詳細は研修会のレジメの通りである。

- (1) 身体障害者相談支援事業(第4条の2)
- (2) 身体障害者生活訓練事業等事業(第4条の2)
- (3) 手話通訳事業(第4条の2)
- (4) 聴導犬訓練事業(第4条の2)

- (5) 聴覚障害に関わる施設（第5条）
- (6) 身体障害者手帳（第15条）
- (7) 補装具（第5条19項）

Ⅲ 障害者基本法

障害者基本法の目的は第1条に、「この法律は、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策に関し、基本的理念を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の基本となる事項を定めること等により、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に推進し、もつて障害者の福祉を増進することを目的とする」と規定されている。

1993（平成5）年に、障害者を取り巻く社会経済情勢の変化等に対応し、障害者の自立と社会参加の一層の促進を図るため、「心身障害者対策基本法」が「障害者基本法」に改正された。この法律改正の主要内容は研修会レジメの通りである。

さらに、2004（平成16）年に「障害者基本法」が改正され、障害者に対する差別や権利利益の侵害の禁止を基本理念に位置づけ、「障害者の自主性を尊重し、可能な限り地域で自立した生活を営むように配慮する」ことを施策の基本方針として明記した。

主要な改正内容は、以下の通りであった。

- ① 都道府県、市町村の障害者基本計画の策定の義務化
- ② 中央障害者施策推進協議会の創設
- ③ 国・地方公共団体への施策の義務づけ
- ④ 障害のある児童とない児童との交流・共同学習を積極的に進める。
- ⑤ 小規模作業所や職業訓練施設を拡充するための支援策を講じる。

また、付帯決議として7項目が採択され、

- ① 障害者差別禁止法の制定の検討
- ② あらゆる分野への参加を可能とする。
- ③ 地域における作業活動の場を育成し、精神障害者の復職、在宅支援策を進める。
- ④ 情報のバリアフリー化
- ⑤ 障害のある児童とない児童がともに育ち教育できる環境の整備
- ⑥ 障害の定義を見直し、発達障害者・難病に起因する障害者施策を推進する。
- ⑦ 国連・障害者権利条約制定などの動向を踏まえ、整備の必要性を検討する。

Ⅳ 障害者自立支援法

1996（平成8）年に厚生省に障害保健福祉部ができ、身体、知的、精神障害が一本化された。そして、障害福祉施策のあり方が中間報告として出された。社会福祉全体を見直すために、社会福祉基礎構造改革の検討会が開始された。これらの検討の中で、利用契約制度や福祉サービスをよくするための第三者評価制度など良い方向も出された。また、社会保険の5つ目として介護保険制度ができた。

2000（平成12）年から介護保険法が開始され、社会福祉事業法が社会福祉法と改正されるに伴って、身体障害者福祉法も改正された。ここで手話通訳事業が社会福祉事業の対象となった。

このような経過があるが、障害者自立支援法が制定されるまでの背景を整理すると、以下の通りである。

-
- (1) 厚生省に「障害保健福祉部」の創設、1996(平成8)年
 - (2) 3つの障害関係審議会に合同企画分科会の設置、1996(平成8)年
 - (3) 「今後の障害保健福祉施策の在り方」(中間報告)の発表、1997(平成9)年
 - (4) 社会福祉基礎構造改革の検討、1997(平成9)年
 - (5) 「介護保険法」の制定、1997(平成9)年
 - (6) 介護保険制度の開始、2000(平成12)年
 - (7) 「社会福祉事業法」の改正(「社会福祉法」となった)、2000(平成12)年
 - (8) 「身体障害者福祉法」の改正(手話通訳事業が社会福祉事業となった)
 - (9) 厚生省と労働省の統合「厚生労働省」、2001(平成13)年1月
 - (10) 「社会保障審議会」において障害部会の設置(これまでの3つの障害関係審議会の廃止)
身体障害・知的障害分会、精神障害分会、2001(平成13)年
 - (11) 支援費制度(措置制度⇒利用契約制度)の開始、2003(平成15)年
 - (12) 支援費制度と介護保険制度の統合化について検討、2004(平成16)年
 - (13) 「改革のグランドデザイン案」の発表、2004(平成16)年10月
 - (14) 「障害者自立支援法」の提案、2004(平成16)年12月
 - (15) 「障害者自立支援法」の制定、2005(平成17)年11月
 - (16) 「障害者自立支援法」の施行、2006(平成18)年4月、10月
- ※国連「障害者権利条約」採択、2006(平成18)年12月

2006(平成18)年度から「障害者自立支援法」が施行され、同法の目的(第1条)において、「この法律は、障害者基本法の基本的理念にのっとり、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律、児童福祉法その他障害者及び障害児の福祉に関する法律と相まって、障害者及び障害児がその有する能力及び適性に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、必要な障害福祉サービスに係る給付その他の支援を行い、もつて障害者及び障害児の福祉の増進を図るとともに、障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与することを目的とする」と規定されている。

以上のように、同法はこれまでの障害児・者福祉の諸法律とともに運用されるのである。

障害者自立支援法は以下のような5つのポイントをあげている。

- ① 障害者施策を3障害一元化
- ② 利用者本位のサービス体系に再編
- ③ 就労支援の抜本的強化
- ④ 支給決定の透明化、明確化
- ⑤ 安定的な財源の確保

これまで、身体障害、知的障害、精神障害の3障害がそれぞれの分野で独自の発展をしてきたが、障害種別を超えて、共通の基盤でサービス提供をすることになった。また、これまでの障害者福祉サービスの体系が複雑になっていたので、障害者にとってわかりやすい施設体系に変えることになったが、非常にわかりにくくなってしまった。施設体系については、5年間の期間内に再編予定になっている。

また、障害のある人がもっと就労できることを目指し、新たな就労支援事業を創設し、企業への就職も促進することとなった。さらに、新たな障害程度区分をつくり、サービスの支給決定のプロセスが全国統一化

された。さらに、わが国の福祉財政が厳しくなってきたなかで、サービス利用者の費用負担がこれまでの応能負担（所得に応じて負担する）から、原則10%の応益負担に変更された。

障害者自立支援法によって実施される事業は、大きく分けると、(1)自立支援給付、(2)地域生活支援事業、の2つである。自立支援給付には、①介護給付、②訓練等給付、③自立支援医療、④補装具、の4種類がある。

「介護給付」には、従来のホームヘルプサービスやショートステイが入っているが、これらの名称が変更されている。介護給付にあげられているサービスは10種類あり、「訓練等給付」には、①自立訓練、②就労移行支援、③就労継続支援、④共同生活援助があり、これらはリハビリテーション（医学的リハビリテーション、社会リハビリテーション、職業リハビリテーション）に該当する事業であり、研修会レジメの通りである。

自立支援医療は、①18歳以下の障害児を対象としていた「育成医療」、②これまでの18歳以上の身体障害者を対象としていた「更生医療」、③精神障害者を対象としていた「精神通院医療」の3つが1本化された。これらの実施主体が市町村になり、また、費用負担についても、原則1割負担となった。

「地域生活支援事業」には、①相談支援、②コミュニケーション支援、③日常生活用具の給付、④移動支援、⑤地域活動支援センター機能強化、⑥福祉ホーム、などの事業が例示されている。それぞれの市町村がニーズに応じて実施することとされている。

(1) 相談支援事業

市町村が必ず実施しなければならない必須事業とされ、2006（平成18）年10月から、障害種別に関わらず、相談支援事業は市町村に一元化された。市町村は「地域自立支援協議会」を設置することになっており、これらを含めた地域生活支援事業は義務的経費ではなく、裁量的経費とされた。具体的には、交付税によって財源を確保することとされた。

「相談支援事業」の実施主体は市町村であるが、指定相談支援事業者や他の地方公共団体に委託できる。事業の内容は、①福祉サービスの利用援助、②社会資源を活用する支援、③社会生活力を高めるための支援、④ピアカウンセリング、⑤権利擁護のために必要な援助、⑥専門機関の紹介、⑦地域自立支援協議会の運営等である。

(2) コミュニケーション支援事業

聴覚、言語機能、音声機能、視覚その他の障害のために、意志疎通を図ることに支障のある障害者等に、手話通訳等の方法により、障害者等とその他の者の意志疎通を仲介する手話通訳者や要約筆者等の派遣等を行う。

(3) 日常生活用具給付事業

日常生活用具は①介護・訓練支援用具（特殊寝台、訓練用いす等）、②自立生活支援用具（入浴補助用具、屋内信号装置等）、③在宅療養等支援用具（たん吸引器、盲人用体温計等）、④情報・意志疎通支援用具（点字器、人工喉頭等）、⑤排泄管理支援用具（ストーマ装具等）、⑥居宅生活活動補助用具（住宅改修費）、の6種類に整理された。

(4) 移動支援事業

外出のための支援であり、①個別的な支援が必要な場合のマンツーマンでの支援、②グループ支援型、

.....

③車両移送型、のような柔軟な形態で実施することとされた。

(5) 地域活動支援センター機能強化事業

通所により、創作的活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流の促進等を行う地域活動支援センター（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ型）の機能を充実強化する事業。

(6) 福祉ホーム事業

常時の介護や医療を必要としない障害者が、低額な料金で居室やその他の設備を利用し、日常生活に必要な支援をする事業。

障害者自立支援法では、老人保健福祉計画や介護保険計画と同様に、都道府県と市町村は、数値目標を入れた「障害福祉計画」を策定しなければならないと規定された。これまでの都道府県や市町村による「障害者計画」に、整備すべき具体的なサービス量が明記されていなかったことが、問題視されてきたためである。

国が定める基本指針に即して、都道府県は「都道府県障害福祉計画」、市町村は「市町村障害福祉計画」を策定することが義務づけられた。これらの計画策定の主たる目的は、①ニーズに応じた障害福祉サービス、相談支援及び地域生活支援事業等の必要量を的確に見込み、必要な費用を確保する、②サービスの必要量に応じた均衡あるサービス基盤を整備する、③計画的な人材を養成する（特に、障害者ケアマネジメントを行うための人材養成）、などである。

市町村においては「地域自立支援協議会」を設置し、そこに、聴覚障害のある人々のニーズを満たすサービスを実施することを計画化していかなければならない。

地域生活支援事業は、市町村が独自のニーズに応じて行う事業であり、義務的経費ではなく、地方交付税で行う。国からは一括した最低限のお金である地方交付税のみ支給されるので、市町村が様々な事業に取り組むためには、独自予算を作らなければならない。ここに、市町村間の格差が大きく出てきてしまうのである。

障害者自立支援法では、市町村は障害福祉計画を作り、数値目標を入れなければならない。この障害福祉計画が良いものとして作られるかどうかによって、今後の障害者福祉サービスの内容がかかっている。また、市町村は地域自立支援協議会を設置しなければならない。全国的に見るとまだ作られていない現状である。自分たちのニーズをきちんと主張でき、かつ他の障害も考えながらトータルに考えられる障害当事者と、また、それを支援している専門職が、同じ土俵で対等な立場で1つ1つ話し合っていく場である。今後、この中に聴覚障害者のニーズをきちんと訴えていける人を送り込めるかどうか、聴覚障害福祉政策において非常に重要であると考ええる。

V 聴覚障害者のための相談支援

聴覚障害のある方々は、現在は学校教育の普及により、様々な能力を高め、社会において活躍するようになってきている。しかし、コミュニケーション能力、社会性、判断力等に困難がある場合、地域での生活において様々な問題が起きることが多い。そのような問題を未然に防ぐために、聴覚障害のある方の権利と生活を守るための支援が必要とされる。

聴覚障害のある方のための相談支援については、以下のような課題を検討する必要があると考える。

- (1) 地域自立支援協議会における「聴覚障害」についての位置づけ
- (2) どこが相談支援事業者となるのか
- (3) 誰が相談支援者か（相談支援専門員、相談支援従事者の要件）
- (4) ろうあ者相談員の位置づけ
- (5) 相談支援の専門性を高めるためには
- (6) 聴覚障害者の権利擁護の視点
- (7) 総合的な支援をするためには、障害者ケアマネジメントの方法が必要

相談支援事業を行うときには専門職員（国家資格の社会福祉士、精神保健福祉士、保健師等）をおかなければいけない。相談支援を行う人については、従来は障害者ケアマネージャーという名称があったが、それに代わる名称として現在は、相談支援従事者、相談支援専門員という名称になっている。これらの人は障害者のケアマネジメントを行う専門職であり、障害者の権利擁護やエンパワメントをし、障害のある方ができることを増やし、自信をもって生きていけるようにし、社会参加を促進するものである。新たに専門家になるというよりは、既に現場で働いている方たちを対象に研修会を開催し、障害者のケアマネジメントを行えるような方向に進んでいるのだと思う。

聴覚障害者のための相談支援を充実するためには、聴覚障害者のニーズを発言または代弁できる人を位置づけていかなければならず、聴覚障害に関わるニーズを理解している方が相談支援事業者となることが重要だと思う。今後は、聴覚障害者のためのケアマネジメント体制のシステムづくりや、具体的な支援方法や事例研究をするなど、具体的に、聴覚障害者相談支援や障害者ケアマネジメントを行っていくための資料作りやマニュアルづくりが非常に重要だと思っている。

Ⅵ 聴覚障害者の社会生活力を高める支援

聴覚障害者が地域社会において、地域の住民として、社会人として、職業人として、充実した、QOLの高い生活をし、地域の住民との豊かな人間関係とコミュニケーションのある生活をするためには、「社会生活力」を高めることが求められる。

障害者自立支援法において、「社会生活力支援」に関わる取組みは、「訓練等給付」における自立訓練（①機能訓練、②生活訓練）、また、地域生活支援事業における「相談支援事業」のなかで以下のような事業を実施することになっている。

- ①福祉サービスの利用援助
- ②社会資源を活用する支援
- ③社会生活力を高めるための支援
- ④ピアカウンセリング
- ⑤権利擁護のために必要な援助
- ⑥専門機関の紹介
- ⑦地域自立支援協議会の運営

聴覚障害者の社会生活力を高める支援は重要である。聴覚障害のある方が地域において自立して生活を営むために社会生活力を高めることが根本的に重要だと考える。自分の障害を理解し、できない部分や援助してほしい部分については周りの方にはっきりと依頼する。そういう力をつけることが重要である。しかし、これらの事業をどこが取り組んでくれるのかが、今後の最大の課題である。

VII 聴覚障害者施策の現在の課題

最後に現在の課題をまとめると、次のとおりである。

- (1)「障害者自立支援法」の改正
- (2)費用負担制度の在り方
- (3)社会福祉財源の確保
- (4)所得保障の在り方
- (5)障害認定(身体障害者福祉法)の在り方
- (6)障害程度区分認定(障害者自立支援法)の在り方
- (7)聴覚障害のある方々の自立、コミュニケーション・情報保障、QOL(生活の質)の向上、社会参加を保障する支援の充実

VIII 聴覚障害者施策の今後の取組課題

今後取り組まなければ課題をまとめると、次のとおりである。

- (1)聴覚障害のある方の抱えている生活上の困難さについて、国民の理解の促進
- (2)聴覚障害のある市民と聴覚障害のない市民の交流の在り方
- (3)聴覚障害のある方を対象とする相談支援体制の整備
- (4)聴覚障害のある方を支援する専門職の養成・研修
- (5)聴覚障害のある方の社会生活力を高めるための支援
- (6)聴覚障害のある方を総合的に支援するケアマネジメント体制の整備

まとめ

聴覚障害者の相談支援を考えたとき、それは社会福祉の専門職が必要であることになる。社会福祉の専門技術がソーシャルワークである。ソーシャルワークは社会福祉を具体的を実施するための方法である。

相談支援は、ケースワーク、グループワーク、コミュニティワーク、地域で生活する人を総合的に支えるためのケアマネジメントなどこれらのすべてがソーシャルワークの方法である。これらのすべての技術を学び使えるようになることが、地域で働くソーシャルワーカーには求められている。

わが国では社会福祉の国家試験制度が1987(昭和62)年にスタートしたが、社会福祉士の国家試験に合格すればソーシャルワーカーかという決してそうではなく、ソーシャルワーカーになるための入り口に立ったに過ぎないのである。資格を取得後に、研修会などでも勉強し、現場での経験を10年くらいして、初めて、本当にソーシャルワーカーといえる人になるのではないかと思う。

ピアカウンセリング、ピアカウンセラーについては、障害者にだけで使われる名称ではない。同じような経験をした者が、現在その問題に困っている者に対して、それを経験した者が支援することが効果的であると考えて行うのが、ピアカウンセリングである。同じような問題や悩みをかかえている者同志で話し合い、一緒に問題や悩みを解決していく方法でもある。ソーシャルワーカーとピアカウンセラーの両方の役割と果たしてきたのが、わが国ではろうあ者相談員ではないだろうか。

身体障害者相談員や知的障害者相談員は全国的な国の制度になっているが、ろうあ者相談員につい

てはまだ国の制度にはなっていない。今後、ろうあ者相談員が専門職としてのソーシャルワーカーを目指すのであれば、研修会等に参加して、いいサービスを提供できる専門職にならないといけないし、同じ聴覚障害をもつ仲間として支援するピアカウンセラーの立場に立つとしたら、ソーシャルワーカーとは違う役割を果たすことになる。

「聴覚障害者福祉政策論」を考えると、聴覚障害者が生活上困っている様々なことについて、一般の国民がほとんど理解していない現実をどう変えていくか、次にコミュニケーション保障、情報保障を利用者にとって利用しやすくするにはどうしたらよいか、3番目には、地域の中で生活するときに、例えば悪徳商法の被害者になってしまった方、または福祉サービスの利用方法がわからず家にこもっている方、金銭管理や健康管理ができない方、余暇をどう楽しんだらよいかわからないで生活している方などへの、生活支援、相談支援をしていくことが重要な課題である。4番目には、相談支援の一つとして、手話通訳者やろうあ者相談員、福祉事務所の職員や医療サービス、医者や看護師、保健師など、いろいろな専門職がチームとなり支援をしていくケアマネジメントをきちんと行っている体制を作っていくこと、また、そのケアマネジメントをきちんと行える人を育てていくことが必要である。このような柱を、聴覚障害者福祉政策論の中に位置づけていかなければならないのではないかと私は考えている。

聴覚障害児、聴覚障害者の福祉に関するきちんとしたテキストはこれまでなかったが、聴覚障害をもつ児童や成人が抱えている生活課題を正しく理解し、保健・医療・福祉だけではなく、教育・就労・雇用などについてすべてを学んだ上で、聴覚障害がある方の支援をすることが重要である。

また、聴覚障害者に関わる社会資源として利用できる福祉制度も十分に勉強しなければならない。その筆頭は手話通訳や要約筆記などの制度であろう。補装具として補聴器や、日常生活用具として聴力を補完する福祉機器類がある。団体としては、全国手話通訳問題研究会、日本手話通訳士協会、全国要約筆記問題研究会、そして一番大きなバックアップ機関は、全日本ろうあ連盟や全日本難聴者・中途失聴者団体連合会などであろう。このような基本的な知識や、全国で行われている様々な素晴らしい実践を学ぶための教材が必要であり、これらを活用しての、聴覚障害児・者の支援を行う専門職の養成が重要である。

○参考資料

- 1) 「障害者自立支援法：新法と主要関連法新旧対照表」中央法規、2005
- 2) 「障害者自立支援基本法令集（平成19年7月版）」中央法規、2007
- 3) 内閣府編「障害者白書平成19年版」2007
- 4) 「障害者相談支援従事者初任者研修テキスト」中央法規、2007
- 5) 「障害者福祉論」全国社会福祉協議会、2007
- 6) 奥野英子・結城俊哉編「生活支援の障害福祉学」明石書店、2007
- 7) 赤塚・石渡・大塚・奥野・佐々木「社会生活力プログラム・マニュアルー障害者の地域生活と社会参加を支援するために」中央法規、1999
- 8) 奥野・関口・佐々木・大塚・興梠・星野「自立を支援する社会生活力プログラム・マニュアルー知的障害・発達障害・高次脳機能障害等のある人のために」中央法規、2006
- 9) 奥野英子編著「実践から学ぶ『社会生活力』支援ー自立と社会参加のために」中央法規、2007
- 10) 奥野英子「社会リハビリテーションの理論と実際」誠信書房、2007
- 11) 奥野英子編著「聴覚障害児・者の基本と実践」中央法規、2008

講義6 「障害者権利条約」

講師／高田英一氏（全国手話研修センター常務理事）

国連の「障害者権利条約」（以下「条約」）について、条約と法律の関係はどんなものか。

日本では、まず憲法が1番上位にあり、2番目に条約がある。そして、3番目に一般法律がある。例えば、道路交通法、身体障害者福祉法などとの上下関係では、条約のほうが上なので条約と矛盾があれば、法律を改正しなければならない。だからこそ、条約をうまく使えば、我々の未来に大変大きな希望を生むことになる。

現在、日本政府は「条約」に署名しているが、批准はまだこれからというところ。「条約」に20カ国以上が批准すると国連として権利条約を発効することができ、日本も批准がすむと初めて国内で「条約」が発効する。おそらく3～5年はかかる。国内の批准のためには、まずは「条約」と国内の法律が一致していて矛盾がないかどうかを調べなければいけない。もし矛盾があれば、法律を変えなければならない。そのための議論に時間がかかり、おそらく3～5年はかかる。

権利条約について、大切なポイントが2つある。

【医学的・生物学的モデルから社会モデルへ】

1つは、障害者に対する見方が、これまでの医学的・生物学的モデルから抜け出して、社会モデルを重く見る考え方に変わったこと。これまで、我々障害者の問題については、医学的または教育というような専門家の発言が大きな力を持っていた。しかし、これからはそういうやり方を変えなければならない。

これまで障害に関するあらゆる判断は医学の専門的な立場から下されていた。例えば、ろう教育に関わる専門家というと「口話教育」「聴覚口話法」「補聴器」「人工内耳」といった専門家は出ているが、「手話」に関する専門家は出てこない。障害の有無を判断するお医者さんは手話については話せないし、ろう学校の先生も手話教育について話すことがない。医学的な障害だけが取り上げられてきたので、その考え方を改めないといけない。

我々ろう者としては、日常生活を営むうえでは不便をそれほど感じない。聞こえないことをあまり意識せず、不便とは感じない。我々ろう者が生活するために大切なのは、聴覚障害に関わる知識ではない。問題は言語であり、また、コミュニケーションである。

今までは医学、教育専門家が先に出て、ろう者当事者からの意見や主張は後回しに、時には無視されていたが、これからは逆にしなければならない。簡単にいうと、医学モデルからみたろう者とは、耳が聞こえず、発音が難しい、だから、言語、コミュニケーション手段として手話を使うという考え方になる。これを社会モデルでみると、ろう者とはコミュニケーション手段として手話を使うが、ただ、残念なことに耳がきこえない、しゃべれないという順番になる。これが医学モデルと社会モデルの違い。

ろう者にとって手話を言語として使うことは一番大事なことであり、聞こえないこと、しゃべれないことは重要ではない。ただ、「条約」の考え方では医学的な見方を全く無視するものではない。障害の基礎に医学があり、上に社会があるという考え方で、医学・社会的モデル。両方を知って社会、医学の問題の関係からみること。これを重層構造モデルという。

ろう者は手話ができる、だから障害がないという考え方ではなく、医学的障害はあるが、大切なのは、社会的な問題だという考え方になる。例えば、生物レベルがダメなら、人生レベルもダメになる、という考え方でなく、人生レベルがよくなれば、生物レベルもよくなるというような相互関係をみる。

生活機能モデルというものがある。これは生命の問題、個人の活動、社会参加と、人の生活全体を含め、人生をみるという視点。生涯全体をみると、これが「条約」の基本になっている。

この新たな概念が基本となってこの「条約」が作られた。障害イコール不利と判断することではなく、プラスになるかマイナスになるかは、それぞれのレベルにおける生き方、考え方にも大きく関わること。我々は人生の全体をみるのが重要だということ。皆さんもろう者を対象とした相談支援を行う場合、専門的問題だけでなく、その相談者の全体の人生をみる大きな、広い視野が必要だと思う。

相談支援を行ううえで、周囲に対し、手話や“ろうコミュニティ”が我々ろう者の人生のためにとても大切であることを説明しなければならない。以前とちがい、手話の普及と理解が広がったが、本当に知っている人はまだ少ない。

フィンランドやスウェーデンに行ってみると、「聴覚に障害のある子ども」が生まれると、そこには必ず医者、ろう学校の先生、ろう当事者がいる。親に対し、それぞれの立場からいろいろな情報を与え、正しく判断できるように支援する。一方、日本では子どもの相談なら医者か学校の先生と限られており、ろう当事者や手話通訳者が相談に入ることが全くない。これは大きな問題。子どものときから、我々ろう者の人生、生き方、手話についてもきちんと説明し、情報を与え、判断できる機会をつくる必要がある。

我々がしっかりとした考え方をもち、障害当事者の意見、考え方、人生をきちんと障害者および周囲に伝えることが大切である。

【手話は言語である】

2つ目のポイントは、「条約」第2条で手話は言語だと定義されていること。手話を言語として捉えることで、あらゆる制度が変わる可能性がある。また、手話の普及がこれから重要な課題になる。

言語には音声言語（以下、音声語）と手話があると書かれているが、日本を含む世界ろう連盟の努力の結果である。バンコクでのESCAP^{*1}会議での発言、ニューヨークでの国連特別委員会でのロビー活動等が実を結んだ。つまり、ろう者自身が、手話は言語であるという定義を加えたわけである。

では、なぜ手話を言語と定義することが大切かというと、「言語は平等」という原則があるためである。手話は言語だと定義された場合には、音声語と手話との差別があってはならない、つまり、音声語も手話も平等な言語であるということ。

こういった法的平等とは別に実質平等というものもある。例えば、我々にとって日本語が一番大切、アメリカでは英語が一番大切、フランスではフランス語といったように、それぞれの国にとって自国の言語が一番大切であり、これは当たり前のこと。どの言語が優位にあるか国によって異なり、優位、劣位の比較はできない。どの言語を選ぶかはその人の権利である。すなわち実質的に平等である。

手話は言語であるという定義は、我々にとって音声語と手話の平等を具体的に確定させることが重要。ろう者にとっては手話が一番重要な言語であることは疑いない。聴こえる人には音声語、ろう者の場合には手話、これは対等な立場にあるということである。ろう者にしゃべれと強制はできないし、また、逆に聴こえる人に手話を使え、ということとはできない。手話通訳者の皆さんも、手話を使えと命令をされているわけではない。自分たち自ら選択して手話を学んでいる。だれもが選択権を持っており、強制するものではない。手話を用いるのはろう者の権利であるということ、を、ろう者自身が理解してほしい。

世界の言語は約7000語あるといわれている。これはインターネットなどで調べればすぐわかることだが、問題は、言語の中に手話が含まれていないということ。「世界の言語は幾つあるか」と質問されたときには、音声語はいくつ、手話はいくつ、合わせていくつという解答が必要になる。そういった視点を皆さんに覚え

*1 国連アジア太平洋経済社会委員会 (UNESCAP: United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific)

.....

ていただきたい。というのも、これまで「条約」の関係で講演をするとき、講演会の参加者へ言語はいくつあるか?と質問してみると、いろいろな答えが返ってくる。しかし、その答えの数に手話が含まれているか?と確認してみると、含まれてない場合が多い。ろう者自身も、手話通訳者自身も手話が言語であると理解する経験がまだ浅いためだと思う。

最後に、「条約」発効のためには、国内法の整備が課題である。ここまでの法律整備の段階で、どのような議論を積み重ね、考え方を示していくかが非常に重要である。そのためには、まずは翻訳が大きな問題になる。英語の文章を日本語に翻訳しなければならないが、とても難しい。例えば、「障害者」という表現が正しいか、「障害のある人」という表現が正しいか、「デフ」や「デフカルチャー」「デフコミュニティ」をどのように訳すのかというように、我々の中でも考え方がまとまってない概念の用語がある。

次は、国内法と照らし合わせるが、「条約」と国内法の食い違いが出た場合、法律改正をしなければならない。場合によっては障害者権利法という新法の制定につながるかもしれない。これらのことを、これからの運動の中で生かしていかななくてはならない。国連総会で「条約」は採択されたが、今度は国内法の整備のために、政府との交渉が課題となる。

また、「条約」の内容について、全国的にもまだ十分に学習されてない現状である。今後の運動として署名運動、議会請願、中央集会等が予定されるが、全体としての準備が整わず遅れているので、できることから始めてほしい。公的福祉を育てることが大事。「条約」をテコにして、福祉制度の整備をしながら、その発効に結びつけたい。

やはり、権利実現の決め手は障害者当事者の自覚であり、世論を盛り上げることが今後の運動の課題である。

2. 参加者アンケートのまとめ

研修会の最後に、30分の時間をとって参加者にアンケート用紙を配布し、以下の項目について、記述を依頼した。

- (1) 属性
- (2) 講義についての意見・感想など
- (3) 事例検討・ロールプレイについての意見・感想など
- (4) 聴覚障害者への相談支援を行う場合の専門性と、資格の創設や資格の位置づけについての意見など

アンケートに記述された内容の概要は以下のとおりである。

全体の参加者は92人。アンケートには聴覚障害のある参加者38人、聴覚障害の無い参加者48人が回答した。

(1) 属性(職名・所属)

	聴覚障害のある参加者	聴覚障害のない参加者	合 計
ろうあ者相談員	24 人	10 人	34 人
情報提供施設職員	4 人	4 人	12 人
ろう重複障害者施設職員	6 人	6 人	7 人
ろう高齢者施設職員	0 人	4 人	4 人
手話通訳者	0 人	21 人	21 人
その他の職種	4 人	2 人	6 人
無回答	0 人	2 人	2 人

(2) 講義についての意見

	聴覚障害のある参加者	聴覚障害のない参加者	合 計
とても参考になった・勉強になった	9 人	9 人	18 人
内容が充実していた・盛り沢山だった	4 人	8 人	12 人
再認識できた・復習になった	3 人	8 人	11 人
わかりやすい講義だった	2 人	5 人	7 人
具体的な事例や実践の話が欲しい	2 人	5 人	7 人
内容を理解するには時間が足りない	2 人	6 人	8 人
基礎を学ぶことができた	1 人	2 人	3 人
話のスピードが速かった	2 人	2 人	4 人
自主的な学習が必要だと感じた	0 人	2 人	2 人

- その他
- 相談支援の重要性が学べた
 - どこに焦点を絞った研修だったのか
 - 支援するには社会福祉の基礎的な知識と経験が必要と感じた
 - カリキュラムの実現を望む
 - 基本は身に付けている前提で、専門性を学ぶ内容を望む
 - 研修は年に1回設けてほしい
 - パワーポイントを有効に使ってほしい
 - 同じ職種の人の意見交換や交流の場があったらよかった

(3) 事例検討・ロールプレイについての意見

	聴覚障害のある 参加者	聴覚障害のない 参加者	合 計
改めて自分や日常業務を振り返る良い機会となった	8人	18人	26人
様々な立場の意見を聞くことができ参考になった	3人	9人	12人
よい経験になった・勉強になった	7人	2人	9人
今後も実施してほしい	4人	1人	5人
初めての経験で新鮮だった	2人	3人	5人
地元を持ち帰って実践したい	4人	1人	5人
時間をもっと長くしてほしい	1人	4人	5人
課題(テーマ)が多すぎた	1人	2人	3人
役割を演じることでその立場の人の気持ちを考えることができた	1人	2人	3人
助言者が適切でよかった	0人	3人	3人
目的の受け止め方が参加者によりまちまち	1人	2人	3人

- その他
- 場面や人物の設定をもう少し詳しく説明してほしい
 - ロールプレイの意義や目的が明確になった
 - 受講者のレベルがまちまちだった
 - 観察することも参考になった
 - ケースから学ぶ姿勢が大切と感じた
 - 今後の実践が大切
 - 相談現場では雰囲気作りや間が大切と感じた
 - 事例検討、目標、計画(ケアプラン)、評価の流れで討議した方が、現場の実践を生かせる
 - ワークシートがあるとまとめやすい
 - テーマによってグループを選択できる方法もよい

(4) 聴覚障害者への相談支援を行う場合の専門性と、資格の創設や資格の位置づけについての意見など

	聴覚障害のある 参加者	聴覚障害のない 参加者	合 計
資格創設に賛成	9人	7人	16人
団体の認定資格として創設	2人	3人	5人
将来的には国家資格が必要	2人	0人	2人
資格は必要だが課題も多い・十分な検討を	3人	3人	6人
資格創設についてなんともいえない・よくわからない	3人	1人	4人
社会福祉士などの国家資格を基礎に	0人	4人	4人
専門性を身につける養成場が必要	2人	0人	2人
通信制やスクーリング	1人	1人	2人

- その他
- 社会福祉士などの国家資格への上乗せは難しい
 - 資格創設は必要だが身分保障や職場保障も必要
 - 資格の創設や必要性は理解できるが、現実にはできるのか疑問
 - 手話を使わないろう者・難聴者への支援をもっと考えるべき
 - 相談員と通訳を兼ねるのは難しい。単独で資格を創設すべき
 - 専門性については相談員自身が理論立てて説明できる力が必要
 - 聴覚障害者が学ぶための情報保障が必要

3. 研修会を振り返って

今回の研修会は、ソーシャルワークを行う社会福祉士としての基礎的な学習を中心にすえ、その上で聴覚障害者に関わる相談支援の業務に実際に役立つよう、聴覚障害者援助技術の研修を行った。事例検討、ロールプレイを行った反省からも、事例のとらえ方、聞き方、話し合う力ではもっと積み重ねが必要であり、そのための基礎的なソーシャルワーク理論の学習と援助技術の結びつきが課題とされた。受講者のアンケートをみると、今回の研修会の組み立てはおおむね高評価を頂くことができたと思う。

国連・障害者権利条約に関する研修では、「心身機能・構造」、個人の「活動」、社会活動への「参加」の相互作用に注目し、プラス要素を重視することなど、国際生活機能分類（ICF）の考え方、言語平等の考え方などを学ぶことができた。ともすれば聴覚障害者の相談事例では、暗い面ばかり取り上げられがちであるが、きちんとしたソーシャルワークの考え方に即した整理のしかたも大事である。

このような研修会を継続的に開催することにより専門性の向上を求めるニーズは大きい。また、社会的に認められる資格認定の創設も求められている。今後、どのように具体化していくかが連盟としての課題である。

聴覚障害に関する 相談支援についての 調査アンケート



◆聴覚障害に関する相談支援についての調査アンケート

注)「複数回答可」の表記のある質問については、当てはまるものにいくつでも○をつけてください。

注)本アンケートに記載いただいた個人情報につきましては全日本ろうあ連盟事務局において管理いたします。

個人情報はアンケート回答の内容確認など、調査に必要な範囲内のみで使用いたします。

I. ご回答者について

1-1. どの地域で働いていますか

都道府県()市町村()

1-2. お名前をお書きください(※お名前は調査票の内容確認する時だけにしか使用しません)

ふりがな
名前()

1-3. 何歳代ですか

1 ~19歳 2 20~29歳 3 30~39歳 4 40~44歳 5 45~49歳
6 50~54歳 7 55~59歳 8 60~64歳 9 65~69歳 10 70歳~

1-4. 性別はどちらですか

1 男性 2 女性

1-5. 聴覚に障害はありますか(※ご自分で当てはまると思われる番号に○をつけてください)

1 ろう 2 難聴 3 健聴

1-6. 日ごろの相談支援に際して、会話する方法は何ですか(複数回答可)

1 手話 2 筆談 3 触手話 4 指点字 5 音声
6 その他()

1-7. 手話はどの程度利用していますか(※最も当てはまるもの1つに○)

1 専門的な内容を手話で表現し、読み取りしている
2 手話を使って普通の会話をしている
3 ゆっくりなら手話を使って会話できる
4 手話を使つての会話は難しい
5 全くできない
6 その他()

II. 職場等について

2-1. あなたの職名は何ですか()

2-2. 勤務先はどこですか

1) 具体的な名称()



2) 勤務先としてどれか最も当てはまるものを選択して下さい(1つだけ○)

- | | | |
|------------|------------|-------------------|
| 1 都道府県庁 | 2 市町村役場 | 3 都道府県福祉事務所 |
| 4 市町福祉事務所 | 5 更生相談所 | 6 情報提供施設 |
| 7 聴覚障害者協会 | 8 社会福祉協議会 | 9 (1～8を除く)手話通訳事業所 |
| 10 障害者福祉施設 | 11 高齢者福祉施設 | 12 作業所 |
| 13 その他(| |) |

2-3. 任命権者は誰ですか

- | | | |
|-----------|-----------|-----------------|
| 1 知事 | 2 市町村長 | 3 社会福祉法人(社協を除く) |
| 4 社会福祉協議会 | 5 聴覚障害者協会 | |
| 6 その他(| |) |

2-4. 勤務条件はどれに最も当てはまりますか

- | | | | |
|--------|--------|-----------|---------|
| 1 正規職員 | 2 嘱託職員 | 3 アルバイト職員 | 4 パート職員 |
| 5 その他(| | |) |

2-5. 勤務形態はどれに当てはまりますか

- | |
|---|
| 1 専任 |
| 具体的な職務内容はどのように規定されていますか |
| (|
| 2 兼務 |
| 1) どのような内容と兼務していますか |
| (|
| 2) 兼務の場合、昨年1年間で全体の業務量・時間を100%とした場合、
相談支援の割合は何%ぐらいですか? (約 %) |

2-6. その職名で働く1週間当たりの勤務日数・時間はどれくらいですか

- | | |
|------------------|-------|
| 1) 1週間当たりの勤務日数は(| 日／週) |
| 2) 1週間当たりの勤務時間は(| 時間／週) |

2-7. 勤務先(あなたが雇用されている組織)には、同じ職種の人が、あなたの他に何人いますか
(人)

2-8. 利用者の必要や要望に応じて、外勤はできますか?

- | | |
|-------|--------|
| 1 できる | 2 できない |
|-------|--------|

2-9. 現在の職についての勤続年数は何年ですか(2006年9月1日現在)
(年)

.....

2-10. あなたの持っている資格があれば○をつけてください(複数回答可)

- 1 社会福祉士 2 精神保健福祉士 3 手話通訳士 4 登録手話通訳者
5 介護福祉士 6 介護支援専門員 7 社会福祉主事任用資格
8 臨床心理士 9 ホームヘルパー(級) 10 言語聴覚士
11 その他()

2-11. あなたの加入している聴覚障害関係の団体はどれですか(複数回答可)

- 1 聴覚障害者協会(ろう協会) 2 中途失聴・難聴者団体 3 手話サークル
4 手話通訳問題研究会 5 要約筆記問題研究会 6 手話通訳士協会
7 その他()
8 加入している団体はない

2-12. あなたの加入している福祉に関する団体はどれですか(複数回答可)

- 1 日本社会福祉士会 2 日本精神保健福祉士協会
3 日本ソーシャルワーカー協会 4 日本医療社会事業協会
5 日本聴覚障害ソーシャルワーク協会 6 全国ろうヘルパー連絡協議会
7 その他()
8 加入している団体はない

2-13. あなたが最後に卒業した学校はどれですか(1つだけ○)

- ろう学校(1 小学 2 中等 3 高等)、
普通学校(4 小学 5 中学 6 高等 7 短期大学 8 大学)
9 その他()

Ⅲ.仕事内容について

3-1. 2006年7月の1ヶ月間で、あなたが担当した相談・支援の利用人数や件数はどれくらいですか

- 1) 延べ人数()(1ヶ月に同じ人が3回くれば、3人として計算)
2) 実利用人数(人)(同じ人が1ヶ月に何度来ても1人として計算)
3) 相談支援件数(件)

①その相談件数を内容別に記載してください

(例 教育 : 140 件) (: 件) (: 件)
(: 件) (: 件) (: 件)
(: 件) (: 件) (: 件)
(: 件) (: 件) (: 件)

②上記件数の1件あたりの件数の取り方をどのようにしていますか

例えば、同じ利用者から一度の相談で、生活保護を受けたい、日常生活用具の申請をしたいとあれば、生活保護に該当する項目に1件、生活用具に該当する項目に1件とする、など。

4) 昨年度の相談件数に関する統計資料があれば、別途添付をお願いします。

3-2. 相談や支援の依頼はどなたを通じてありましたか
一番多いものから1～5までの順位をつけてください

本人	自治会役員・地域の福祉委員
家族・親戚	医療機関
友人・知人・隣人	障害者福祉施設の職員
手話通訳者	高齢者福祉施設の職員
手話・要約筆記サークル員	福祉事務所・福祉課の職員
地域ボランティア	その他の行政機関
民生委員・児童委員	その他の民間福祉団体
その他 ()	

3-3. 研修について

1) 昨年度1年間に、相談支援にかかわる研修を受けましたか

1 受けた 2 受けなかった → 3) へ



2) 研修を受けた方は、この項目と3)の項目にお答えください。

研修名	主催は誰ですか (勤務先組織が分かるように)	出張・勤務扱いですか
例) 全国ろうあ者相談員研修会	(財) 全日本ろうあ連盟	1 全額出張、2 一部出張扱い、 3 自費参加、 4 その他 ()
		1 全額出張、2 一部出張扱い、 3 自費参加、 4 その他 ()
		1 全額出張、2 一部出張扱い、 3 自費参加、 4 その他 ()
		1 全額出張、2 一部出張扱い、 3 自費参加、 4 その他 ()
		1 全額出張、2 一部出張扱い、 3 自費参加、 4 その他 ()
		1 全額出張、2 一部出張扱い、 3 自費参加、 4 その他 ()
		1 全額出張、2 一部出張扱い、 3 自費参加、 4 その他 ()
		1 全額出張、2 一部出張扱い、 3 自費参加、 4 その他 ()

.....

あった場合には、以下にご記入ください

研修名	主催者	受けられなかった理由

3-4. 聴覚障害に関する相談を進めるうえで、注意が必要なことは具体的に

何ですか(3~5つ、具体的に説明してください)

1	
2	
3	
4	
5	

3-5. あなたの地域で、聴覚障害者が利用できる、または利用しやすい行政機関や保健医療福祉の事業所を知っていますか

1 はい 2 いいえ

3-6. 相談支援の方法や手続きについて、詳しく教えてくれる人が身近にいますか

1 はい → それは誰ですか()

2 いいえ

1 はい 2 いいえ

1 はい → どのような職種の人ですか()

2 いいえ

IV-1. 個別相談支援(ケースワーク)

1) およその平均相談時間(時間・分)

2) およその最長相談時間(時間・分)

1 はい 2 いいえ

1 はい 2 いいえ

1 作成していない

相談記録の項目がどのようなものかお書きください

または、相談記録用紙を別途、添付して下さい

1 開催しなかった

2)どのような職種の人と会議をしましたか

.....

4-6. 昨年度、あなた以外の他の関係機関・事業所の職員が主催したケース会議に参加しましたか

1 参加しなかった

2 参加した → 1) だれが主催しましたか

()

2) 昨年度1年間で何回開催されましたか() 回)

4-7. 関係機関や近隣から通報や相談があった場合、聴覚障害者の家庭を訪問することがありますか

1 ある 2 ない

IV-2. グループ支援(グループワーク)

4-8. これまでの業務の中で、同じような問題を抱えている聴覚障害者等がお互い話し合う機会を作っていますか。作ったことがありますか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしていますか

4-9. これまでの業務の中で、同じような問題を抱えている聴覚障害者等がレクリエーションや一緒に活動する機会を作っていますか。作ったことがありますか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしていますか

IV-3. 地域生活支援(コミュニティワーク)

昨年度1年間に、聴覚障害者の抱える問題を解決したり、福祉サービスの向上のために、以下のような活動をしましたか

4-10. 関心のある聴覚障害者等を集めて、学習会や話し合いをしましたか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしましたか

4-11. 社会福祉関係団体や事業所に対して打ち合わせや会議を持ちましたか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしましたか

4-12. 聴覚障害者の関わる行政施策に関して、その行政の計画策定や委員会や会議等に参加しましたか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしましたか

4-13. 聴覚障害者の抱える問題を地域社会に周知するために、広報や啓発、情報提供などの活動を行いましたか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしましたか

4-14. 聴覚障害者が参加できる団体や利用できるサービスを創設しましたか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしましたか

4-15. 手話サークルや手話講座等により手話の普及を行いましたか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしましたか

4-16. 聴覚障害者の生活問題や福祉サービス、コミュニケーション状況等について調査をしましたか

1 いいえ

2 はい → 具体的にどのようなことをしましたか

.....

V. 自由記述

5-1. 相談業務を行っていて、「聴覚障害からくる特性」だと感じたことはありますか。それは具体的にどのようなことですか

5-2. 聴覚障害者の相談支援業務をするにあたり、主な問題や課題として感じることはどのようなことですか

5-3. 相談支援をすることによって良かったことは何ですか

5-4. 聴覚障害者を対象とした相談支援をする者として、必要な条件や資質は何だと思われますか

5-5. 聴覚障害者福祉士の資格の創設についてどのように考えますか

5-6. 本調査やその他何か気づいたことなどありましたら、お書きください

どうもありがとうございました

記入後、恐れ入りますが10月2日(月)までに全日本ろうあ連盟本部事務所へご送信ください。

委員名簿



◆委員名簿

○本委員会

委員長 安藤豊喜（財団法人全日本ろうあ連盟理事長）

委員〈アイウエオ順〉

石川芳郎（全国手話通訳問題研究会副運営委員長）

奥野英子（筑波大学大学院教授）

倉知延章（日本手話通訳士協会理事）

小中栄一（財団法人全日本ろうあ連盟事務局長）

花田克彦（全国ろう重複障害者施設連絡協議会委員）

保住 進（特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会事務局長）

松本正志（財団法人全日本ろうあ連盟福祉対策部長）

村岡美和（社会福祉法人全国盲ろう者協会職員）

○作業委員会

委員長 松本正志（財団法人全日本ろうあ連盟福祉対策部長）

委員〈アイウエオ順〉

石野富志三郎（滋賀県立聴覚障害者センター所長）

伊藤 正（全国手話通訳問題研究会事務局員）

木下武徳（北星学園大学准教授）

渋谷雄幸（札幌市中央区保健福祉部保健福祉課ろうあ者相談員）

中村愼策（福岡市中央福祉事務所ろうあ者相談員）

森川美恵子（松山市身体障害者福祉センター手話生活相談員）

矢野耕二（社団法人東京都聴覚障害者連盟理事、社会福祉士）

○研修委員会

委員長 小中栄一（財団法人全日本ろうあ連盟事務局長）

委員〈アイウエオ順〉

園田大昭（財団法人全日本ろうあ連盟福祉対策部付理事）

田中 清（埼玉聴覚障害者情報センター聴覚障害者相談員）

野澤克哉（東京学芸大学非常勤講師）

林 智樹（日本手話通訳士協会理事）

藤崎周平（全国ろう重複障害者施設連絡協議会事務局員）

山中 聡（京都市聴覚言語障害センター地域福祉部長）

発 行 日：2008年3月31日

企画・編集：聴覚障害者の相談の資格・認定に関する調査研究及び
聴覚障害者相談支援へのケアマネジメント等の研修事業委員会

発 行：財団法人 全日本ろうあ連盟
〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル8F
TEL.03-3268-8847 FAX.03-3267-3445
ホームページ <http://www.jfd.or.jp/>
Eメール info@jfd.or.jp

印 刷：日本印刷株式会社

