

## 令和2年度障害者相談員アンケート 集計結果

- ・対象：宮城県内（仙台市を含む）の活動歴5年以上の障害者相談員
- ・人数：16市町村 55名

<質問1> 今まで、あなたが障害者相談員として活動する中で、役に立った（立つ）と思う活動について、教えてください。

また、その活動内容を教えてください。

※2～4の活動内容は仙台市の障害者相談員に関するHPを参考。

	回答数	割合	
1. 所属障がい者団体あるいは保護者の会の活動	27	23%	
2. 福祉学習関の講師等活動	8	7%	
3. バリアフリー調査活動	6	5%	
4. 障害者相談員と地域住民活動	21	18%	
5. 障害者自立支援協議会、障害福祉系活策定委員等公的活動	30	26%	
6. 障害者スポーツ・障害者芸術活動	23	20%	
7. その他	2	2%	
計	117		※複数回答

### <活動内容>

- ・市の身障協会の活動として、医療福祉、リハビリ等の研修会をしている。
- ・年2, 3回希望者を募って日帰り、一泊の研修会を実施している。
- ・市の障がい者福祉協会長として自立支援協議会、地域福祉計画策定検討委員などの公的活動の委員として活動しながら、地域福祉の改革に努力して、障がい者等生活様式改善に努めます。
- ・外に出て、みんなと話し合いの場を設けるようにしている。
- ・町の相談機関による情報交換会に出席している。
- ・障害者活動の中で相談できる機関の拡大につながると思う。
- ・地区対抗のカローリング、FD、低床玉入れなどのレク大会を開催した。
- ・障がい者団体の行事等に参加・参観し、当事者との接点を多く持つようにしている。  
(ソーシャルキャピタルをふやす)
- ・傾聴について学ぶ会
- ・障がい者団体の活動のお知らせ、障害者スポーツ施設のお知らせ
- ・地域社協の茶活会などに参加して、10分ほどで障害関係のワンポイントアドバイスをしている。
- ・福祉団体活動を通して地域住民と交流を行っている。
- ・市の障がい理解サポーター養成研修、仙台バリアフリースアーセンダー活動

- ・市の自立支援協議会、とっておきの音楽祭実行委員会
- ・所属の協会の行事、障害者スポーツ大会に参加して情報を得る。
- ・障害者でんわ相談室事業の相談員を担当したこと。
- ・北海道・東北ブロックの相談員研修会に参加したこと。
- ・障害当事者から話を聞く、地域活動に参加する。
- ・所属団体での活動、会報の作成
- ・策定委員会への参加
- ・警察や行政に働きかけ、交差点に音響設備を取り付けてもらった。
- ・所属会員の困っていることや、要望に応える事。
- ・実際に当事者や家族に会い、支援していくことが大事。
- ・市身体障害者福祉協会の会務運営
- ・自立支援協議会委員の活動
- ・市障害者スポーツ協会の運営

<質問2> 障害者相談員活動の中で、困ったときに相談する人、交流がある人について、教えてください。

	回答数	割合	
1. 福祉関係職員	23	22%	
2. 社会福祉協議会職員	23	22%	
3. 相談事業所職員	20	19%	
4. 自分が所属する障害者関連団体（保護者の会含む）の人	28	27%	
5. その他	11	10%	
計	105		※複数回答

<質問3>

情報収集のためのインターネット利用について、教えてください。

	回答数	割合
1. よく利用する	13	24%
2. たまに利用する	7	13%
3. あまり利用しない	11	20%
4. 利用しない	24	44%
計	55	

<1,2と答えた方へ>情報収集のために利用しているウェブサイトや、SNSアカウントについて教えてください。

- ・障害者総合支援法に関すること

- ・宮城県、宮城県障がい者福祉協会、市町村、市町村社会福祉協議会のウェブサイト
- ・市町村ウェブサイトの福祉に関するページ
- ・厚生労働省、内閣府、県や市等の行政関係のサイト
- ・宮城県障がい者福祉協会、仙台市障害者福祉協会のサイト
- ・障害福祉関連のTwitterやFacebook
- ・気になったことはすぐにインターネットで調べるようにしている。
- ・厚生労働省のウェブサイトは週1回チェックし、動向をみている。
- ・YouTubeで障害者の本音（当事者の思い）がアップされているのを視聴している。
- ・県、市町村のHP、福祉施設などのHP
- ・WAMNET

<質問4> 障害者相談員活動を行う上で参考になった研修会等の内容を教えてください。

## 1. 相談技術

- ・多種多様な相談件数、コミュニケーション技術
- ・コミュニケーションスキル
- ・知的障害のコミュニケーションスキル
- ・アサーション、ブロッキングなど
- ・カウンセリング講習
- ・障害理解について
- ・障害者差別解消条例に関すること
- ・初任者向けの面接技術研修
- ・接遇研修
- ・障害者相談支援従事者研修
- ・セルフマネジメント研修
- ・対人援助技術
- ・ケアマネジメント理論
- ・アンガーマネジメント
- ・エンパワーメントとアボカシー
- ・意思決定支援
- ・私が困った相談

## 2. 福祉制度

- ・ゲートキーパー養成講座
- ・障害福祉のご案内
- ・障害福祉サービスと介護サービス

- ・ 障害者制度（優遇措置）
- ・ 障害者総合支援制度
- ・ 医療費助成、生活支援事業
- ・ 障害福祉計画
- ・ 生活困窮者への自立支援活動
- ・ 介護保険の関係
- ・ 障害福祉施策の動向について
- ・ 高齢福祉について
- ・ 社会保障制度
- ・ 内閣府障害者差別解消法アドバイザー 又村あおい氏の研修
- ・ 発達障害の理解と制度
- ・ 介護保険制度について
- ・ 日本相談支援専門員協会主催の研修
- ・ ボランティア学習会
- ・ 障害と介護保険について
- ・ 相談支援セミナー
- ・ 就労支援セミナー
- ・ サービス等報酬について
- ・ 介護保険制度について
- ・ 生活保護制度
- ・ 障害者への福祉サービスについて
- ・ 制度改変について

### 3. 人権・権利擁護

- ・ 障害者差別解消と情報保障に関する条例の制定方針
- ・ まちの豆腐屋プロジェクト
- ・ さわやかドライブ
- ・ 障害者と介護保険
- ・ 人権擁護、後見人制度
- ・ 後見人制度、自立支援事業
- ・ 社会的障壁の除去
- ・ 成年後見制度
- ・ 自立協主催の勉強会
- ・ 児童虐待対応研修
- ・ チームアプローチについて
- ・ 権利擁護について
- ・ 障害者虐待防止法の基本理解について

#### 4. 教育領域

- ・ 成年後見人制度
- ・ 不適切な指導、体罰、虐待について
- ・ 手話サークル活動
- ・ 障害児や発達に不安のある児童に対する支援
- ・ 社会参加推進協議会、仙台市障害者福祉協会の研修
- ・ 宮城県社会福祉協議会主催の研修
- ・ 療育研修
- ・ 支援学校見学会
- ・ 精神保健福祉基礎講座

#### 5. その他

- ・ 地域における相談支援の基本
- ・ 障害者の防災
- ・ 研修会そのものより、その後の相談員同士の交流
- ・ 低年齢障害者へのアプローチ
- ・ ほかの相談員の活動を聞く
- ・ 障がい者団体の活動について
- ・ 精神障害、適応障害に関すること
- ・ 障害者差別解消法
- ・ 医療機関の役割について
- ・ 依存症、発達障害など専門領域に関する研修
- ・ ボランティア育成研修

<質問5> あなたが相談員活動の参考になっている本があれば教えてください。

- ・ 置かれた場所で咲きなさい 渡辺和子
- ・ 保健福祉ガイド
- ・ 改正障害者基本法ガイドブック
- ・ 障害者相談活動のあり方・進め方
- ・ みんな違ってみんな一緒！
- ・ 明るい暮らしのお手伝い
- ・ 障害者相談員ハンドブック
- ・ 市の障がい福祉の案内
- ・ 保健医療福祉サービス情報 宮城県保健福祉部
- ・ 障害福祉の手引き

- ・ 月刊福祉
- ・ 障害者相談員活動事例集
- ・ マイストーリー ミッシェルオバマ
- ・ 老年の品格 三浦朱門
- ・ やがて鐘は鳴る フジコヘミング
- ・ カカ・ムラド ナカムラのおじさん
- ・ 少年と犬 ハーラン・エリスン
- ・ ライオンのなみだ 山部京子
- ・ みんな元気になあれ 石川和巳
- ・ ふれあいガイド「障害者保健福祉の案内」
- ・ 社会の障がいを見つけよう：一人ひとりが主役の障害者研修 久野研二
- ・ 合理的配慮-対話を開く、対話が拓く 川島聡他
- ・ 障害社会学という視座-社会モデルから社会的反省へ 榊原賢二郎
- ・ 保健福祉ガイドブック 宮城県保健福祉部
- ・ 新聞で関心のある記事をスクラップしています
- ・ 福祉・障害相談業務の手引き（新日本機構）
- ・ 成年後見手続きガイド（新日本法規）
- ・ 障害者におけるトラブルの回避（新日本法規）
- ・ サービス等利用計画作成サポートブック
- ・ 医療的ケア児等支援者（コーディネーター）養成研修テキスト
- ・ 障害者ケアマネジメントマニュアル
- ・ 障害者相談支援従事者研修テキスト
- ・ 相談支援の実践力
- ・ 障がい者ケアマネジメントの基本
- ・ 相談支援専門員のしごと33のルール
- ・ ADAの衝撃（学苑社）
- ・ 差別されている自覚はあるのか（現代書館）
- ・ みんなの障害年金（三五館）
- ・ 障害年金というヒント（三五館）
- ・ 発達障害（文春新書）
- ・ 障害のある子が生涯にわたって受けられるサービスのすべて（自由国民社）
- ・ まんがと図解でわかる障害のある子の将来お金と生活（自由国民社）
- ・ 民生委員のための地域福祉活動Q&A
- ・ 障害支援に役立つアイデア
- ・ 僕が見つけたいじめをなくす方法 岩田健太郎
- ・ 虐待関連の本

<質問6> あなたが相談員活動の中で普段心がけている事、工夫していることを教えてください。

- ・「心の持ち方」「心の在り方」が変わるのがカウンセリングの効果であることを忘れないでください。
- ・守秘義務、個人情報の取り扱い。
- ・守秘義務はもちろん、話をよく聞き、思いやり、理解してあげる事。
- ・話をよく聞いて、専門的なことは窓口を紹介する。
- ・守秘義務、人権を尊重してあげる。
- ・話をよく聞くこと
- ・親身になり相談を受ける事、守秘義務。
- ・守秘義務、気持ちに寄り添う事。
- ・親身になってわかりやすく、個人情報は絶対に守る。
- ・じっくり話を聞くこと、同じ目線に立ち、つながる機関を紹介する。
- ・守秘義務、周りから相談しやすい人と思われること。
- ・相談員同士の交流
- ・ピア・サポート
- ・カウンセリングマインド
- ・親の会との連携、スムーズに活動すること。
- ・普段からコミュニケーションをとる
- ・同じ目線で話を聞くこと
- ・同じ立場に立って話を聞く
- ・研修会の機会があれば積極的に参加する。
- ・じっくり話を聞く、共感的態度で向き合うこと。
- ・記録の取り方、生年月日、障害別困っている事、解決したかなど。
- ・傾聴、適切な距離感
- ・自分のキャパシティを把握し、無理をしない事。
- ・日記を書くこと、内容によって行政にアドバイスを求める。
- ・守秘義務、引きずらない、解決しようとしなない、声掛け。
- ・人権擁護、守秘義務
- ・問題と解決プロセスの事例として伝えている。
- ・接遇
- ・本人に寄り添って関わること。
- ・理解できるように話す（合理的配慮）
- ・気になること、分からないことはすぐに調べる。
- ・数回の面談のうち、相手から話すのを待つ。
- ・顔の見える関係性、途切れない支援をする。
- ・守秘義務、傾聴
- ・相手の気持ちに寄り添いながら、情報を整理し、一緒に手立てを考える。

- ・ 距離感
- ・ マナーをきちんとする、失礼のないように接する。
- ・ 話しやすい雰囲気、安心感を持ってもらえるようにする。
- ・ 誤解のないような説明、口調
- ・ 話しやすいような環境づくり
- ・ バイステックの7原則
- ・ 相手の人格を傷付けない事
- ・ 本人の意思を尊重する
- ・ 相手の話を傾聴する
- ・ 相手との距離感
- ・ ジャッジしない
- ・ テンポや間を気を付け、話しやすい空気を作る。
- ・ 根気強くかかわる
- ・ すぐ相談に応じる
- ・ 家族の立場にもなる
- ・ 相談相手への共感と理解
- ・ 専門的な知識

<質問7> 新たに相談員として活動される方（活動3年以内の方）にメッセージ、アドバイスを  
 お願いします。

- ・ 「困っていることはありませんか」と気安く話しかけてみましょう。
- ・ 気負うことなく、自分でできることをすればよいと思います。
- ・ 相談者が少なくても、地道に継続してほしい。
- ・ 声かけから始まると思います、それから信頼されると思います。
- ・ 気持ちに寄り添い、知りうる知識と経験など参考書から習得してほしい。
- ・ 相談内容による価値観が生じたとき、価値基準の明白が、自分に欠けていたので、研修会や事業所訪問に努め、知識を高めていく。
- ・ 相談を待つだけでなく、ボランティア活動を通してコミュニケーションをとり、自然体で会話することを心掛けています。
- ・ 自分から声をかける
- ・ 上から目線を感じさせず、共感的態度で考える
- ・ 関係諸機関との連携を大切にする
- ・ 生兵法はさけるべき
- ・ コミュニケーションを大切にしてほしい
- ・ 理解と共感が大事だと思う
- ・ 助言はしても結論付けない
- ・ 色んな研修に行って情報収集すること



- ・ 障害者と言っても一人ひとり違う。相談に的確にこたえることは難しい。でも共感、共に生きる姿勢が大切だと思っている。孤立させず、相手の事を思っているというメッセージを発信すること。
- ・ 障害のある方は、健常者よりも多くの経験と知識を持っている。
- ・ 情報がないので、家庭訪問ができない。団体の行事などに参加して積極的に情報を得ることが大きい。
- ・ 自分のキャパシティを把握し、多様なネットワークとの関係構築が大切だと思います。
- ・ 気負わないことが大切だと思います
- ・ 肩を張らずに、つながりを大切に情報を共有してください。
- ・ ネットワークを作りましょう。福祉だけではなく、医療、教育、保健等、圏域を超えた方々とのつながりを大事にしてください。
- ・ 色々な方との連携をして支援していきたいと思います。
- ・ 相手のタイミングや、ペースを守ってあげる。
- ・ まずは”傾聴”
- ・ 頑張ってください
- ・ 困ったら近くの相談員や事業所に相談しましょう。
- ・ フォーマル・インフォーマル問わず、色々な選択肢を提示できるようになればいいかと思います。
- ・ 経験する中で自分の選択肢を作ってください。十人十色です。
- ・ 支援機関とのかかわりを大切にして、協力しながら支援していくことが大事だと思います。
- ・ 障害を持つ事を重荷や引け目に思わず、前を向いて堂々と生きることを訴えて欲しい。
- ・ 障がい者の権利（手帳を持つメリット、年金の手続き）に気づかせてほしい。
- ・ 聞きやすい雰囲気をつくる
- ・ 訴えをよく聞く
- ・ 相談に適切に対応できるよう、常に法や制度の把握に努めていく。
- ・ まずは聞き役に徹し、実情の把握に努める。
- ・ 地域住民と、気軽に応対できる雰囲気を持つこと。