

失語症者向け意思疎通支援者派遣事業（外出場面等における支援）の課題について～東京都世田谷区での派遣事例からの考察

(公財) 世田谷区保健センター 専門相談課 安保 直子

I はじめに |

- 東京都世田谷区では、2020年8月より失語症者向け意思疎通支援者派遣事業（以下、派遣事業）を開始。
- 当センターが業務受託し、言語聴覚士(ST)、社会福祉士(SW)、会計事務担当の常勤職3名で運営。
- 派遣対象は、外出場面等における個別の意思疎通支援に限られ、失語症サロン（以下、サロン）や自主グループでの会話支援は対象外。
- 派遣事例から今後の課題について考察する。

■失語症サロンを開設 ～支援を体験する機会

区内3カ所で、月1回または隔月1回(年間計24回)開催

2005年より世田谷区で毎年養成をしている失語症会話パートナー(以下、CP)と、世田谷区に登録した失語症者向け意思疎通支援者(以下、支援者)がボランティアとして参加、毎回STとSWも参加。

- <目的>
- ① 会話支援を体験する
 - ② 支援者とのマッチング
 - ③ 区内の自主グループに繋げる
 - ④ 支援者のスキルアップ
 - ⑤ 家族・関係者等の見学や相談



(世田谷区 人口約94万人)

II 派遣事業の概要 |

■派遣対象

- 1) 会合や会議等の場面
- 2) 公共機関、病院等の場
- 3) 買い物、公共交通機関の利用時等
- 5) 社会参加、余暇活動等の場面
- 6) その他、区長が特に必要があると認めるもの

■対象者

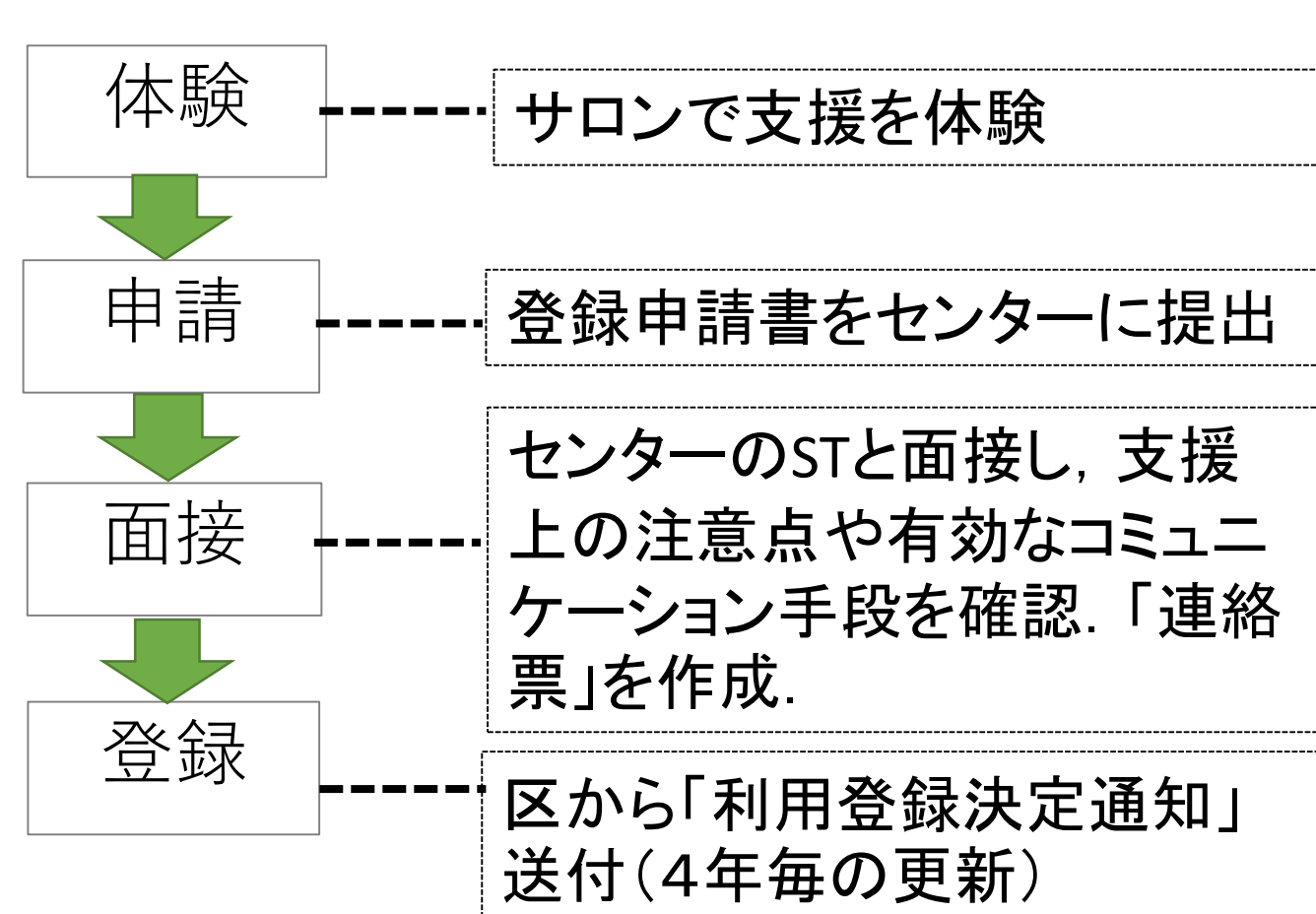
- ・区内在住で「失語症」があることが確認できる者
- ・かつ、サロンで支援者の会話支援を体験した者

■利用時間

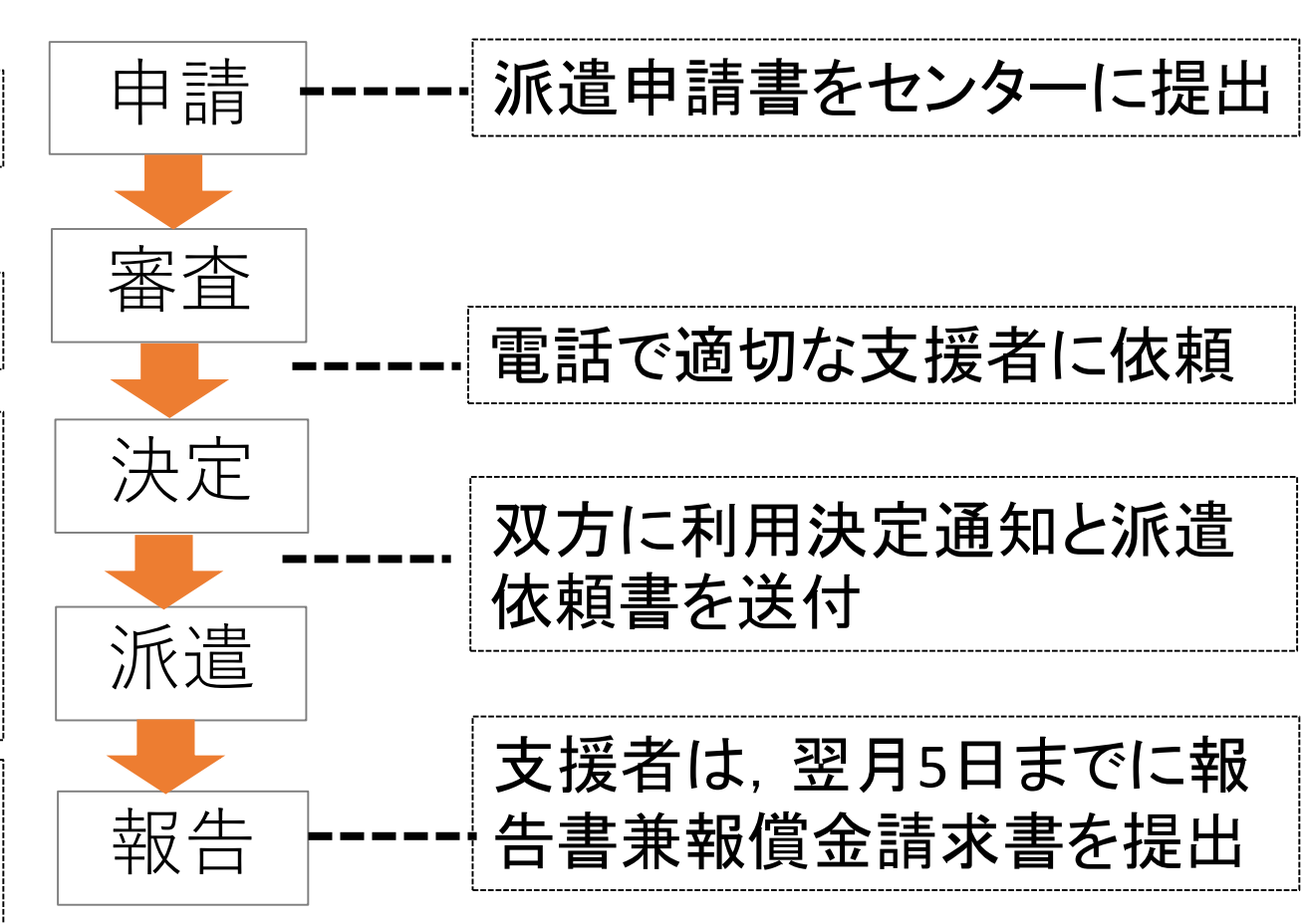
午前8時30分～午後5時15分
最大で連続6時間まで

■利用の流れ

1) 利用登録



2) 派遣



■利用者と支援者数（2022年3月末時点）

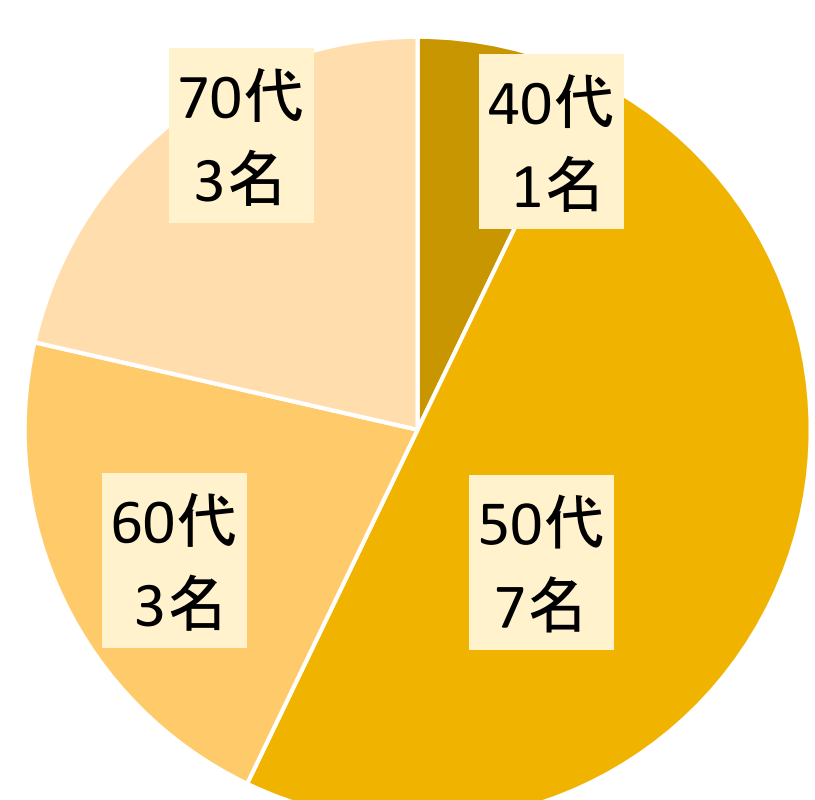
●登録利用者：7名【表1】

	年齢	性別	発症経過年	重症度	同居家族	紹介経路
A	40代	女	8年	中等度	有	STの紹介
B	40代	女	10年	中等度	有	区の相談会で案内
C	40代	男	2年	中等度	有	STの紹介
D	50代	男	2年	中等度	なし	相談支援専門員からの紹介
E	50代	男	40年	軽度	有	CP主催の失語症カフェで案内
F	60代	女	5年	軽度	有	案内チラシ
G	60代	女	2年	軽度	有	地域包括支援センターからの紹介

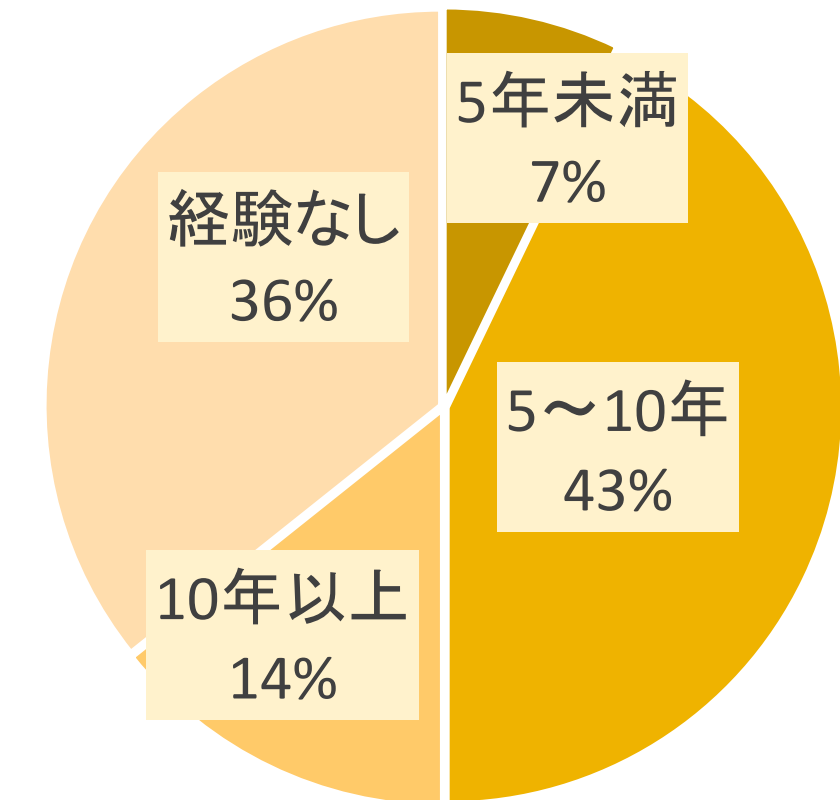
●登録支援者：14名（4年毎の更新制*更新要件あり）

東京都失語症者向け意思疎通支援者養成講習会修了者
世田谷区失語症者向け意思疎通支援者養成講座修了者（H28・29年実施の国のモデル事業）

【登録支援者の年齢】



【CPの経験年数（N=14）】



III 結果 | 派遣実績(2021年8月～2022年3月)

■派遣回数：22回 利用者実数：4名 派遣された支援者実数：6名

派遣内容/利用者(【表1】)	A	B	D	G
会合・会議等の場	1		3	
公共施設の利用(窓口対応等)	1	1		2
病院や薬局など	9	1		
公共交通機関の利用	1			
その他	1		2	
派遣回数(合計)	13回	2回	5回	2回
各利用者に派遣された支援者実数	6名	1名	2名	1名

■主な具体的派遣内容

- ・年金事務所での書類申請の支援
- ・病院の受付、問診票記入、診察場面での支援、調剤薬局での支援
- ・新型コロナワクチン接種の予約、当日の同行支援
- ・スマホに不具合が生じ、携帯電話ショップで店員との支援
- ・役所での諸手続き（面談場面）での支援
- ・電話での受診予約や問い合わせの支援

■派遣の成果と問題点（支援者の報告書および派遣実施報告会より）

1) 成果(良かった点)

- ・失語症を理解していない医師の場合、支援者が入ることで、医師の話すペースを本人に合わせることができた。
- ・難しい服用方法を支援により理解された。
- ・ご本人がその場で判断できないことも、家族に伝えるメモを作ることで、家に帰って家族と相談してもらえた。
- ・面談内容を整理して書いて欲しいと言われて、面談後にメモを作成した。(⇒次回の支援者には、利用者自身がそのメモを見せて伝達できた)
- ・サロンで事前に顔を合わせて打ち合わせができたのが良かった。

2) 問題点

問診票の記入支援

- ・かなり個人的なことを聞かなくてはいけない難しさがあった。
- ・症状について、本人は問診票に書かなくて良いと言うが、聞いた以上は本当に書かなくて良いのか判断に悩んだ。

会合・会議の場

- ・かなり踏み込んだ内容の個人情報をごまかしていか戸惑った。その場の担当者が、本人に確認を取ってくれた。
 - ・比喩や推定、複雑な内容をその場でわかりやすく説明することに苦慮した
- ##### 公共交通機関の利用支援
- ・事前に調べて乗り換えに近い車両を提案したが、かえってラッシュの車両になり苦しい思いをさせてしまった。臨機応変な対応が必要だと思った。
 - ・途中で何かあったらどうしようと不安だった。

その他

- ・専門用語を噛み砕いて説明するのは大変だった。また、支援者自身が理解していないことを伝えることは難しいと思った。
- ・次回の予約を取る時に、支援者の都合を聞かれてしまった。
- ・電話で予約を取る支援の場合、支援者のことを知らない相手に役割を説明するのが大変だった。
- ・(慣れた関係で) 派遣依頼書以外の支援をお願いされつい受けてしまった。

IV 考察 | 今後の課題について

1) 支援者に対して～研修体制の充実(支援スキルの向上)

支援者の半数以上は、元々CPとして5年以上のキャリアをもっている。しかし、派遣対象の支援は、高いスキルを要求されるため、**実際に依頼できる支援者がまだ限られている**。多くの派遣に比べられるよう、フォローアップ体制を含めた研修の充実が急務である。

2) STに対して～派遣事業の周知と利用促進

関係機関への周知は図っているが、利用者数は伸び悩んでいる。派遣事例からは、家族がいても支援を利用することで**自立した行動が可能となり、確実に生活の幅が広がっている**。社会資源を活用して**社会参加を促していくこともSTの責務**と認識し、単なる情報提供だけではなく、具体的かつ積極的に利用を勧めていくことが必要だと考える。

3) 当事者が利用に至った経緯の分析

派遣の利用に至った方が、何をきっかけに**意識変容(エンパワメント)**されたのか、その経緯を分析することで、今後のサロンのあり方や派遣システムの構築に役立てると考える。派遣事例の検証を積み重ねていきたい。