

平成20年度障害者自立支援調査研究プロジェクト 事業実施報告概要

事業名	発達障害児(者)および高次脳機能障害児(者)のご家族のためのコールセンター調査研究
事業目的	<p>発達障害児(者)や高次脳機能障害児(者)の支援ニーズが、高まっているが、現在十分に相談機関がこれらのニーズに応えられているとは言い難い。これは、支援ニーズが多様なものであり(経済、福祉、医療、精神的な問題等)、一人の相談員がすべての種類の相談に応じることは不可能であるためであると考えられる。</p> <p>本研究ではこれら多様なニーズに応えられるコールセンターの設置を目標として、家族への調査を通じて、相談・支援体制のあるべき姿、その中でのコールセンター像を明らかにすることを目的とした。</p>
事業概要	<p>(1) 調査検討委員会 コールセンターの担うべき役割、研究に必要な調査方法について有識者による検討を行った。</p> <p>(2) 座談会の開催 幅広く当事者家族の意見を伺うべく「座談会」を2回開催した。延べ21名の家族に議論をして頂いた。</p> <p>(3) 調査の実施 ①当事者家族向けアンケート 相談ニーズを聞くためのアンケート調査を実施した。 ②相談機関向けアンケート 相談機関、相談の現状について相談機関を対象とした調査を行った。</p> <p>(4) シンポジウムの開催 無料シンポジウム「いま、必要な相談とは—発達障害児(者)と高次脳機能障害児(者)の家族にとって」、を開催した。参加者は170名以上に上った。</p>
事業実施結果及び効果	<p>本事業の実施により、社会全体でみた場合の個人を中心とした支援の中での、コールセンターの役割が明らかになった。各施設の連携が必ずしも十分ではない中で、連携を進めていく一方で、当事者をライフステージを通じて見守っていき、適宜必要な情報、支援を提供していく組織が必要であることが明確となった。コールセンターはある種「コンシェルジュ」として個人に適切な支援を届ける役割を担うと考えられた。</p> <p>また、シンポジウムでは多くの当事者のみならず、行政関係者、その他一般の方の参加を頂き、社会に対するこの問題の意識を高めることができ、一種の啓発効果が得られたと思われる。</p>

事業主体	〒169-0051 東京都新宿区西早稲田1-1-7 財団法人パブリックヘルスリサーチセンター TEL : 03-5287-5070 E-MAIL : info@phrf.jp
------	--