

「しめっこ相談事業」3年目の展開

— 地域の発達相談の拠点として —

鹿島なつめ₁・井上久美子₂・庄司七彩[†]・橋本不二子[†]・茂貫尚子[†]

Progress of Developmental Consultation Services

“Shimekko” in the Third Year :

Working as the Center of Regional Support for Infants,
Children and their Caregivers

Natsume Kashima, Kumiko Inoue, Nanase Shoji,
Fujiko Hashimoto, and Takako Monuki

問題と目的

2019年3月に締結された志免町と西南学院大学との包括的連携協定に基づき、志免町役場福祉課内に常勤・非常勤相談員が配置され開始された「こども発達相談（以下、しめっこ相談と記載）」は3年目を迎えた。

しめっこ相談の主な業務は①福祉サービス（児童発達支援・放課後等デイサービス等）の申請および更新に伴う、保護者からの子どもの発達歴や福祉サービスの希望に関する聞き取り、②主に福祉サービスの利用に関連する、子どもの発達に関する相談業務の二つである。

発達相談員は、西南学院大学の教員2名から隔週スーパービジョンを受けながら業務に従事している。また、福祉サービス利用の開始に必要な意見書の作成を西南学院大学付属臨床心理センターに保護者が希望された場合、発達検

[†] 志免町役場福祉課

査・知能検査の実施と解釈、福祉サービスの必要性について意見書を作成している（鹿島・井上・山崎・木村・茂貫，2020）。

しめっこ相談開設2年目の2020年初頭から始まった新型コロナウイルス感染症の流行は、3回の緊急事態宣言発令および解除を経た現在も続いており、感染拡大防止のための外出自粛や3密の回避は働き方や生活様式の変化を余儀なくさせその影響は現在も続いている。

上記の状況が継続する中、3年目のしめっこ相談は発達相談員の3名のうち2名が新たに入れ替わり新体制で始まった。異動による相談員の交代はあったものの、様々な関係諸機関との連携や相談窓口の周知の広がりにより、しめっこ相談は子どもに関する様々な相談の窓口として定着しつつある。そこで、本資料は（1）福祉サービス利用申請に関わる聞き取り業務、（2）発達相談業務、（3）他課および関係機関との連携に分けて業務展開を報告し、心理職としてのどのような役割を担い、どのような課題を抱えているかを整理することで、今後、発達相談の拠点として機能しうる支援のあり方について検討することを目的とする。

しめっこ相談について

しめっこ相談は、現在3名の相談員（常勤1名、非常勤2名）による、1日2名体制で相談を受けている。受付時間は月曜日から金曜日の8時30分から17時00分までである。相談員は役場福祉課内に常駐し、利用者は予約をせずに自身のタイミングで来庁することも、事前に相談員と日時を約束して来庁することも可能である。対応場所は、福祉課窓口あるいは応接室として利用されている6名程度まで入室できる広さの個室となっている。

しめっこ相談における主な業務は先述の通り、①福祉サービスの申請および更新に伴う、保護者に対する発達歴や福祉サービスの希望に関する聞き取り、②主に福祉サービスの利用に関連する、子どもの発達に関する相談業務である。福祉サービスの利用にあたっては、役場内の他課のみならず、障害児相談支援事業所や通所事業所（児童発達支援や放課後等デイサービス等）など関係機関との連携を行いながら対象者を支援していくことが重要となる。また、これらの業務を担うにあたり、相談員はスーパーバイザーから役場内でスーパー

ビジョンを受けている。

相談員の変更について

本年度より常勤1名、非常勤1名の相談員が交代となった。交代にあたり、後任の相談員は前任の相談員より、3月にそれぞれ半日ずつ業務内容やしめっこ相談の引継ぎケースなどに関して2回の引継ぎを受けた。4月には健康課、子育て支援課、学校教育課といった、子どもに関わる課に、係長に同行していただきご挨拶に伺った。また、しめっこ相談引継ぎケースに関してフォローアップを兼ねて電話で後任の挨拶を行った。相談支援事業所や通所事業所には5月頃に事業所訪問に伺う予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、緊急事態宣言が再度発令され、訪問できず、現場の状況を見ることが出来ていない。

しめっこ相談3年目の業務展開報告

表1、2、3は2020年11月から2021年10月間の福祉サービス申請手続き対

表1. 福祉サービス申請手続きに関する対応件数（2020年11月～2021年10月）

	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
新規	8	7	7	8	3	6	8	7	9	6	8	9	86
更新	22	33	33	40(15)	34(4)	26	27	26	22	30	29	21	269
日数変更	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
問合せ	3	1	3	2	5	4	1	6	6	4	8	10	53
フォローアップ	12	7	6	19	16	7	1	14	5	5	9	3	104
関係機関連携	16	6	6	7	12	5	6	17	7	6	9	1	98
紹介状	9	3	8	8	7	6	8	4	7	4	3	5	72
計	70	57	63	84	77	54	51	74	56	55	66	49	756

（ ）内は新1年生

表2. 発達業務に関する対応件数（2020年11月～2021年10月）

	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
来所相談	5	5	3	3	7	1	0	8	3	2	2	1	40
電話相談	2	4	4	2	5	3	3	2	2	3	6	3	39
庁舎外関係機関	1	2	0	3	2	2	0	1	0	0	0	1	14
個別支援会議	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
計	8	11	7	8	15	6	5	10	6	5	9	5	95

表3. 発達相談の新規受理件数（2020年11月～2021年10月）

	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
新規相談	1	1	2	2	1	0	0	2	1	0	1	1	12

応件数、発達相談業務対応件数・新規受理件数を示した。発達相談業務における来所相談件数の減少は、定期的に来談していた保護者との相談方法を電話相談に変更したためである。その他の件数に関しては、緊急事態宣言の期間が長かった今年でも、特に大きく変動のある月は存在しなかった。

以下に（1）福祉サービス利用申請に関わる聞き取り業務、（2）発達相談業務、（3）他課および関係機関との連携に分けて業務展開を報告する。

（1）福祉サービス利用申請に関わる聞き取り業務

福祉サービス新規申請者への配慮

福祉サービスを新規申請する際には、医療機関もしくは西南学院大学付属臨床心理センターからの意見書が必要となる。西南学院大学付属臨床心理センターの意見書には診断名は記載されておらず、児の得意・不得意や、今後考えられる支援の方針について記載されているが、医療機関からの意見書には、児の診断名や、診断するにあたった根拠が記載されている。医療機関からの意見書は封筒に糊付けされたまま、申請の際に保護者が持参し、係職員が開封する。このように意見書の作成のされ方が機関により異なるという現状があるため、福祉課窓口での意見書の取り扱い方に関して係職員と検討した。検討するに至ったきっかけとして、医療機関から健康課に届いた診療情報提供書の内容と、医療機関への受診後に保護者が健康課において相談の場で話した内容とに違いがあったケースがあり、その後保護者が福祉課窓口での聞き取りを受ける際に、意見書に記載された内容を見ると大きなショックを受けるのではないかとといった情報が健康課より寄せられたためである。これを受けて、しめっこ相談とサービス担当の職員とで話し合った結果、次の2点の結論に至った。一点目は、窓口で受け取った意見書を目の前で開封せずに対応することは不自然であり、保護者が福祉課へ不信感を抱く可能性があると考えられるため、従来通り、保護者の目の前で開封する。二点目は、意見書の内容が目に入り、ショッ

クを受ける保護者がいた場合は、医師から受けた説明内容やそれを受けた家族それぞれの思い等、しめっこ相談が丁寧な聞き取りを実施し、保護者の受け止めをフォローするということである。また、聞き取り票に記入する際にも、意見書に記載されていた通りの診断名を記入するのではなく、保護者に医師から受けた説明内容を聞いた上で、保護者から言われた通りの診断名を記入するようにしている。

福祉サービス新規申請者の中には、療育を受けることに複雑な気持ちを抱いている方、両親間で意見の一致ができずスムーズに申請が進まない方、手続きの進め方について不安がある方等、様々な不安や葛藤を抱えて来庁される方がいる。療育とはどのようなものか、どのような施設でどのようなプログラムが行われているのか、サービス利用にあたって必要となる料金等についてわかりやすくお伝えすることで少しでも保護者の不安が緩和するのではないかと思います。申請時に一度今後の手続きについて説明をし、紹介状をお渡しする際に再度保護者に不明な点がないかを尋ね、一緒に確認をすることで、手続きに関する不安を軽減できているのではないかと考えられる。

調査票・聞き取り表の改訂

2021年4月の障害福祉サービス報酬改定（厚生労働省、2021）により、児童発達支援事業所（児童発達支援センター以外）や放課後等デイサービスへの報酬に関しても個別サポート加算が新たに設けられた。サポート必要量を細やかに把握するために、通所給付決定時における調査票およびこれまで独自に作成していた聞き取り表を福祉課職員と話し合い、西南学院大学教員のスーパービジョンを受けながら改訂した。

新型コロナウイルス遷延化により保護者より語られる児への影響

新型コロナウイルス感染拡大に伴い緊急事態宣言が今年度も発令され、宣言期間中は公園の遊具が立ち入り禁止になり、カラオケボックス等の娯楽施設も休業を要請された。それにあわせて、しめっこ相談においては、昨年に引き続き、聞き取りや電話による対応に切り替える等の工夫を行った。

国立成育医療センターがオンラインで実施した「コロナ×こどもアンケート第4回調査報告書」によると、全国的にも小学4～6年生の15%、中学生の

24%、高校生の36%が中等度以上のうつ症状を示していることが指摘されている（国立成育医療センター，2021）。

しめっこ相談においても、この時期の保護者からの聞き取りにおいては、子どもの遊び場の限定や保護者と先生たちとの関わりの減少がうかがわれた。公園の利用が制限されたことにより、特に幼児の屋外での遊び場所が減り、発達支援を受けている子ども達のエネルギーの発散が難しくなったり、他の同年代の子どもとの交流の機会が減ったりしていることが聞き取りの中で語られた。また、発達障害を持つ中高生の保護者からは、カラオケなどの場が利用できないことでストレス発散の場所がなくなり、気持ちの切り替えが難しいことが語られた。

また、教育場面においても、学校行事が相次いで延期や中止になったり、授業がオンラインになったりと、発達支援を受けている児童生徒も変化に臨機応変に応じることが求められた。楽しみにしていた行事がなくなったり、学生最後の行事が中止になったりして気持ちの切り替えが難しいこと、オンライン授業になり生活リズムが乱れてしまい、対面授業に戻った今は生活リズムを整えることが大変であるといった内容が保護者より語られた。さらに、現在は感染予防のためにマスクを着用しており、口の動きが見えないため、小声で話すと意思疎通が難しくなっている。保護者からは、もともと何か困った時に人に頼ることが苦手だった子どもが、言葉の伝わりにくさからますます人に頼れなくなった、学校生活の中で何か分からないことがあっても先生に質問できずに分からないままになっているということが語られた。

保護者においても、行事の延期・中止や授業参観が開催されないことにより、学校での子どもの生活の様子を見る機会が減っており、集団の中での子どもの様子を聞き取りにおいて尋ねた際に「子どもの様子を見られていないからわからない」と聞かれることが増えた。

夏休みが開けた9月には、感染者は減少傾向にあったが、近隣の保育施設などでクラスターが発生しており、そのようなことを懸念してか幼稚園や保育園を自主休園している子どもも見られた。そのため、人数の多い保育園や幼稚園に行くのははばかれるが、子どもに集団の経験は継続的にさせたく、少人数

制の児童発達支援を利用する日数を増やしたいという希望も語られた。

また緊急事態宣言による通所施設の利用の一時停止のほか意見書作成の遅延や施設見学ができなくなり、福祉サービスの開始が遅れる事態も生じた。このような不安定な状況の中では、相談員が子どもの発達を保護者との間で丁寧に聞きとり、保護者が言語化する過程の中で子どもの成長や変化に気づくことができるように少しでも共感的に話を聴くように努めた。

コロナ禍での保護者対応について

聞き取り業務に関しては、新型コロナウイルス感染症の流行発生以来、窓口のほかに電話を通じて保護者からの聞き取りが実施されている。電話での聞き取りは保護者の仕事の都合や家庭内における子どもの養育を理由とする場合が多くなり、一方、感染リスク回避を理由とする電話による聞き取りを希望されるケースは減少している。今年度は当初の目的とは異なり、保護者の仕事の都合上、役場に来庁できない場合や、相談員2名とも窓口対応中で窓口での聞き取りが難しい場合に電話による聞き取りを行うことが多い。ただし、対応が勤務時間外になることもあり、今後、調整が必要である。

また、現在新型コロナウイルス感染予防のため、アクリル板越しかつマスクをかけた状況で聞き取りを行っている。そのような状況での聞き取りは保護者の表情や語られる言葉の語調の変化が捉え難いと感じる場合も存在する。しめっこ相談での聞き取りは、心理職が福祉サービス給付に関わる調査事項を発達の観点から聞きとることの他、保護者との相互関係性の中で営まれるカウンセリング的な要素を含むと思われるため、保護者の非言語的な情報を補いながらの相談活動を行っている。

(2) 発達相談業務

発達相談業務に関しては、心理社会的背景も影響していると思われるケースに関して、しめっこ相談をまず窓口として連絡を受けるケースが増えた。これらのケースの特徴として、保護者が最初にどこに相談に行けばよいか困っていることが挙げられる。特に、電話で初めて問合せをする方は、保護者が最初にどこに相談して良いか分からず、とりあえずインターネットで調べて福祉課のしめっこ相談に電話をかけてこられることが増えた。家庭内での養育に関する

相談や、医療機関・放課後デイサービス等事業所の紹介希望が多い。

志免町にはしめっこ相談のほかにも様々な電話相談を受ける場があるが、子育ての相談は多様であり、子どもや子育てに関する適切な相談場所として、どこに相談して良いか分からず、その最初の相談の場の一つとしてしめっこ相談が選ばれてきている印象を受ける。

また、保護者の中には、スクールカウンセラー（以下 SC）や医療機関を相談先として検討しているものの、数か月先まで予約がとれない状況に二重に不安を抱えられ、SC や医療機関に繋がるまでの応急の相談場所として他課や関係機関から情報を得て、しめっこ相談に来談に繋がるケースが増えた印象がある。しめっこ相談が当面の受け皿として機能することで、必要に応じて関係機関への情報共有を行い、児や保護者を一時的に支える場としての役割も見えてきた。

(3) 他課および関係機関との連携

町役場内他課との連携

健康課、学校教育課、子育て支援課から、福祉サービスの利用が必要だと思われるケースについては福祉課が紹介され、親子が福祉サービス利用申請前に役場に来庁し、しめっこ相談が福祉サービスの概要や必要となる費用、利用に至るまでの手続きについて説明をしている。それにより、実際に福祉サービスを利用する際にかかる費用や時間、手続きの流れについて、保護者が具体的なイメージを持つことが出来るようになり、療育について現実的に考えることができるようになっていられると思われる。

関係機関との連携

福祉サービス申請の前に、相談支援事業所で計画案が立案されそれを持って申請に来られる場合は、紹介状を作成せず、聞き取りの際に気にかかった点や今後療育の際に注意して見ておいてほしい点に関して、発達相談員が電話で相談支援事業所の担当者に伝えるようにしている。

相談支援事業所や通所施設の漸増とともに、計画案などを通じ、支援内容などの違いなど事業所の志向の差異がうかがわれるようになった。支援計画、モニタリング報告書が具体的ではなく、児童に合った支援方法や現在の児童の状

況が明確でないと思われる計画案もあり、今後発達支援の内容を関係機関と協議していくような連携が必要と考えられる。

今年度はコロナ禍による緊急事態宣言下の期間が長く、事業所訪問等による対話が実現しにくい状況であったため、今後事業所訪問や対話、研究会などを通して発達支援に関する連携を広げたい。

考察

3年目の事業として

しめっこ相談事業は1年目においてしめっこ相談の主要業務の基礎作りと地域関係機関との連携体制の構築を始め、2年目に入るとコロナ禍の社会状況を背景として、関係部署・機関との連携を広げながら、福祉サービス利用申請に関わる聞き取り業務や相談業務において保護者との子どもの発達状況に関する共有を深めてきた。その一方でコロナ禍では電話による聞き取りの限界やストレスを抱えた子どもや保護者への相談支援の必要性といった新たな課題が浮上してきた（鹿島・井上・山崎・木村・茂貫，2021）。

3年目の今年は、コロナ禍の際でも福祉サービス申請の来談を控える方がほぼ見られなくなり、マスクや換気をしながら福祉サービス利用に関する聞き取り業務や発達相談業務を行うことが日常的になってきたと考えられる。一方、昨年来続く新型コロナウイルス感染症による生活様式の変化が子どもの心身に影響を及ぼしているのではないかと懸念される子どもの様子が申請時の聞き取りの中で聞かれるようになっている。

発達に関する相談の拠点として

上述のようなコロナ禍の発達相談への影響を日々感じつつも、3年目の事業としてしめっこ相談は地域の発達相談窓口として定着しつつある。養育での悩みや医療機関、相談・通所事業所の選定などどこに相談すればよいか判断が付かない場合にしめっこ相談が窓口になる事例が増えてきていることは、事業発達当初の構想に叶うものである。

発達の途上で親子の心理社会的背景が影響する事例は非常に多いが、乳幼児期の子育て相談対象の時期を過ぎると、心理相談が可能な場は限られてくる。

学齢期であればSCの利用も可能であるが、学校での他の利用者も多く、SCの勤務時間内での継続相談への移行が直ちに難しい場合も見られる。そういった場合の、地域における相談の受け皿にしめっこ相談がなっていることは発達相談の拠点として喜ばしい。

宮地・増田（2009）は発達障害者支援法施行以後に発達障害支援の拠点として各都道府県、政令指定都市に設立された発達障害者支援センターの家族支援機能を調査し、支援センターに寄せられる家族のニーズの多くが「直接支援」を期待していること、支援センターは広範な地域を担当するため、個別の地域においてさまざまな支援の資源がない場合は「今どのようにすればよいか」といった家族の思いや行動に対して無力であることを問題として報告している。

しめっこ相談はこうした地域の支援ニーズに対し、相談員による直接的な相談支援、他課・他機関との連携による支援、福祉サービス利用申請による支援との連携が可能な相談事業であり、福祉課内での連携により乳幼児期の支援から成人期の就労支援まで切れ目のない支援を行うことが可能である。今後もこうした支援と連携を強化し、志免町の相談資源として支援の質を高めていきたい。

今後の課題としては、町内の児童発達支援・放課後等デイサービスを行う通所事業所、相談支援事業所との連携により、発達支援、学習支援に関する共通理解を深めたい。こうした連携により、医療、教育、福祉の地域ネットワークを構築していくことが長期的な目標となるだろう。

引用文献

- 鹿島なつめ, 井上久美子, 山崎実冬, 木村美美, 茂貫尚子 (2020). 乳幼児・児童生徒の発達支援に関する西南学院大学と志免町の連携の構築と展開 西南学院大学人間科学論集, 15 (2), 47-69.
- 鹿島なつめ, 井上久美子, 山崎実冬, 木村美美, 茂貫尚子 (2021). 2年目に入った「しめっこ相談」事業の展開—新型コロナウイルス流行状況下での相談体制の報告を含めて—西南学院大学人間科学論集, 16 (2), 239-252.
- 国立成育医療センター (2021). コロナ×こどもアンケート 第4回調査報告書 Retrieved from https://www.ncchd.go.jp/center/activity/covid19_kodomo/report/CxC4_finalrepo_20210210.pdf (令和3年11月1日)

厚生労働省 (2021). 令和3年度障害福祉サービス等報酬改定における主な改定内容
Retrieved from <https://www.mhlw.go.jp/content/000759620.pdf> (令和3年11月1日)
宮地由紀子, 増田樹郎 (2009). 発達障がい児の家族に対する地域支援—発達障害者支援センターの調査から. 障害者教育・福祉学研究, 5, 41-50.

謝辞：志免町役場福祉課の皆様、志免町役場関係部署・志免町内関係機関の皆様、西南学院大学および付属臨床心理センター関係者の皆様の協働とご支援に心から御礼申し上げます。

- 1 西南学院大学人間科学部児童教育学科
- 2 西南学院大学人間科学部心理学科