

指定障害福祉サービス事業者等への指導監査における 利用者への聞き取りに関するガイドライン（概要版）

1. ガイドラインの目的

行政が、「児童福祉法」（昭和 22 年法律第 164 号）、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（平成 17 年法律第 123 号。以下「障害者総合支援法」という。）や「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成 23 年法律第 79 号）等に基づき、職務権限を行使して指定障害福祉サービス事業者や指定障害者支援施設等（以下「施設等」という。）の設置者等に対して指導監査を行うに際して、施設等の職員が適切なサービス提供を行っているかどうかや、自らが虐待を受けたり目撃したりしたかどうかなどについて、施設等の利用者に対して事実確認のための質問等を行う必要が生じる場合がある。

このとき、障害のある利用者のコミュニケーション能力や認知機能の特性に応じた適切な配慮が必要であり、その有無によっては、利用者に対する事実確認調査の結果として得られる情報の量や正確性に差が生じる可能性がある。

このため、行政職員が施設等の利用者に対して質問等を行う場合に理解しておくべき障害の特性や適切な配慮の在り方、適切な質問の方法等に関するガイドラインを作成した。

行政の指導監査においては、これまでの経験から自治体ごとに積み上げてきた準備の内容や調査の手順、聞き取りの方法等が蓄積されていることと思われる。その蓄積をベースにした上で、このガイドラインの中で参考となる部分があれば取り入れていただき、施設等の利用者に関し聞き取り調査を行う際の対応の助けとなることが、ガイドライン作成の目的である。

詳細は、ガイドライン本編をお読みいただくこととし、「概要版」では、そのポイントについてまとめた。

2. 聞き取り対象者に利用者本人が含まれるか【本編 P19】

障害者総合支援法等に基づく質問調査においては、その聞き取り対象者には利用者（障害者・障害児）本人は当然に含まれるものと解される（なお、ここで言う利用者には、権利侵害等を直接受けた人以外の利用者も含まれる）。

3. 知的障害者への聞き取りの留意事項【本編 P42】

ア コミュニケーション・スキルの問題

- ① 知的障害者は、他人に自分の思考を正確に表現することが難しく、面接者の質問に対して混乱した回答をするなど、きちんと受け答えができない場合がある。質問する場合は、落ちついて答えることができるように答えを急かさず、根気強く本人の答えを待つことや、ひとつの質問でひとつのことを尋ねること、答えやすい順番で質問する等の配慮が考えられる。

- ② 社会あるいは学校で失敗するという経験を繰り返してきたため、面接者の質問に対する自分の答えに確信が持てず、答えを得るために、面接者から合図や手がかりを得ようとすることがある。
- ③ あらゆる質問に対して「はい」と答える傾向が強かったという研究がある。特に、質問の内容が難しくなるとその傾向が強くなると言われている。
- ④ 面接者の意図の有無にかかわらず、誘導的な質問や雰囲気等によって、面接者（＝権威のある人）に迎合してしまい、面接者の求めるような返答をしてしまう可能性が高くなる傾向がある。

イ わかりやすい情報提供について

知的障害者は一般に、抽象的な概念や言い回しが苦手である。読み手の知識を前提とした省略なども理解を妨げるものである。文章を書くにあたっては、なるべく簡単な単語・言い回しで、必要な情報を絞り込んで伝えることが重要である。

ウ コミュニケーション補助者の同席の検討

面接を担当する自治体職員が、知的障害者とのコミュニケーションの経験が少ない場合は、経験が豊富な人に、支援者として同席してもらうことが考えられる。その場合、面接を受ける本人のことをよく知る人が支援者になることが適していると思われるが、面接で事実確認調査を行う内容に対して利害関係の立場にある人は避けるべきである。

4 精神障害者への聞き取りの留意事項【本編 P54】

面接者は、利用者が安心して、落ち着いて話ができる環境調整を行う必要がある。

また、利用者の疲れやすさや集中力の持続性にも考慮し、負担の軽減を図る必要がある場合には、あまり長時間の聞き取りは望ましくないこともある。聞き取りの目標を達成する上で、個別に十分合理的な時間設定をすることは、双方が問題に集中して取り組むに当たって不可欠である。

利用者の背景は様々であり、個別の要素がコミュニケーションの過程に影響を与える。聞き取りを行うにあたっては、精神疾患が認知や行動にどのような影響を及ぼすのか、利用者が抱える対人コミュニケーションの困難さ等について、十分理解しておくことが必要である。

5 発達障害者への聞き取りの留意事項【本編 P63】

初対面の方との聞き取りなどの面接においては、多くの人たちは不安や緊張を持つものである。発達障害のある方は、発達障害特性によりコミュニケーションが苦手だったり、何が起きるか予測がつかないことが苦痛だったりするため、さらに強い不安や緊張を持つことが予想される。そのため、見知らぬ人との面接の際は、可能な限り緊張・不安を緩和してから進める必要がある。

まず、面接者は、どのような人（特に発達障害特性について）であるのか確認してから

聞き取りなどの面接を開始することが重要である。また、見知らぬ人である面接者に会うこと自体に強い抵抗感を抱いている場合もあることを念頭においておく必要がある。

このほか、通常の面接上での手続と同様に、どんな目的での面接で、どの位の時間を要するのか予め伝え、最小限での負担になるよう心掛ける必要がある。

ア 広汎性発達障害（自閉症・アスペルガー症候群・自閉スペクトラムなど）

（ア）面接の準備段階で留意すること

- ・ 室内の大きさや雰囲気は落ち着く空間で、刺激の少ない雰囲気にする。
- ・ 室内外の音・明かりは感覚の異常があるかどうか確認して調整する。
- ・ 室内の臭いに配慮する。
- ・ 面接時の着席方法・距離については、対人関係・社会性の障害について確認しておき、90度法・対面法などにする。

（イ）面接開始時に留意すること

- ・ 始めの時間と終わりの時間を伝える。（予測を立てておくことで、安心感がもてる。）
- ・ 面接の目的について、わかりやすく伝える。
- ・ 質問に対して応じなくても不利益にならないことを伝える。
- ・ 口頭での質問か、筆談などを使つての質問がいいか、両方使ったほうがよいかなどを確認する。

（ウ）面接場面で留意すること

- ・ 抽象的・比喩を含んだ話は避ける。
- ・ 曖昧な表現はできるだけ避け、具体的な質問をする。
- ・ 表情と言語表現のズレがおきやすいことを念頭に置きながら面接を進めていく。

イ 学習障害（LD 限局性学習症）

- ・ 可能な限り平易な言葉で説明をする。
- ・ 説明文を読む、質問文を読むといった作業の伴う場合は、一緒に読み進めるなどして、理解しているか確認しながら進めていく。
- ・ 記入式のアンケートを使用する場合は、理解力や表現力を確認し、本人にとって負担の少ない方法を検討する。必要な場合は、書字の作業の際、どのような代替作業にするか確認する。

ウ 注意欠陥多動性障害（ADHD 注意欠如多動症）

- ・ なるべく簡潔に、短い時間で面接を行う。
- ・ 室内外の環境調整を行う。
- ・ 刺激に振り回されて、集中できなくなるなど、聴覚刺激や視覚刺激に過敏に反応する場合があるため、可能な限り、これらの刺激を抑えるように工夫する。（例：

ポスターや装飾品を取り除く。外が見えないようにブラインドを下げる。)

- ・ ADHD 治療薬を服用している場合、可能な限りその服薬時間を確認してから面接を行うほうがよい。

エ トウレット障害（音声チックを伴う複数の運動チックが継続するもの）

- ・ トウレット障害や吃音などの症状や特性を予め知って聞き取りを進める。（面接者も落ち着いて対応ができるものと思われる。）
- ・ 吃音のために長い話がつらそうな場合は、相談の上、メモ用紙、ホワイトボード、パソコンなどを使っての筆談など、面接のための補助手段を使う。