

ニーズアセスメントの手法 (講義)

目次

○	1. はじめに
○	2. ニーズアセスメントとは
○	3. 面談におけるニーズ把握
○	4. 面談場面以外でのニーズ把握
○	5. まとめ

1. はじめに

獲得目標

- ① 支援者の心構えとして、多様性と自己決定の本質を理解する。
- ② ニーズ把握の方法と視点について学ぶ。
- ③ 就労相談の技法を知り、応用を考える。

科目概要

- ① 支援者の心構えとしての、多様性および自己決定を理解し、受け入れる。
- ② ニーズ把握の方法(面談や行動観察)と、視点(本人主体と協同)を学ぶ。
- ③ ニーズを引き出し整理する就労相談の内容と技法を学ぶ。

2. ニーズアセスメントとは

ニーズとは

- ニーズとは、何らかの望ましい状態を想定し、その状態を実現するために欠けているもの¹⁾
- ニーズには、潜在ニーズと顕在ニーズがある
- 障害のある人は、障害のない人に比べて未経験なこと(機会損失)が多い
- それ故にニーズが顕在化(表面化)しないことがある
- 経験とともに、ニーズは変化する



出典:

1) 日本知的障害者福祉協会(編)(2011):「はじめて働くあなたへ」
個別支援のあり方-アセスメントの重要性- p80-83 (松端克文)

アセスメントとは

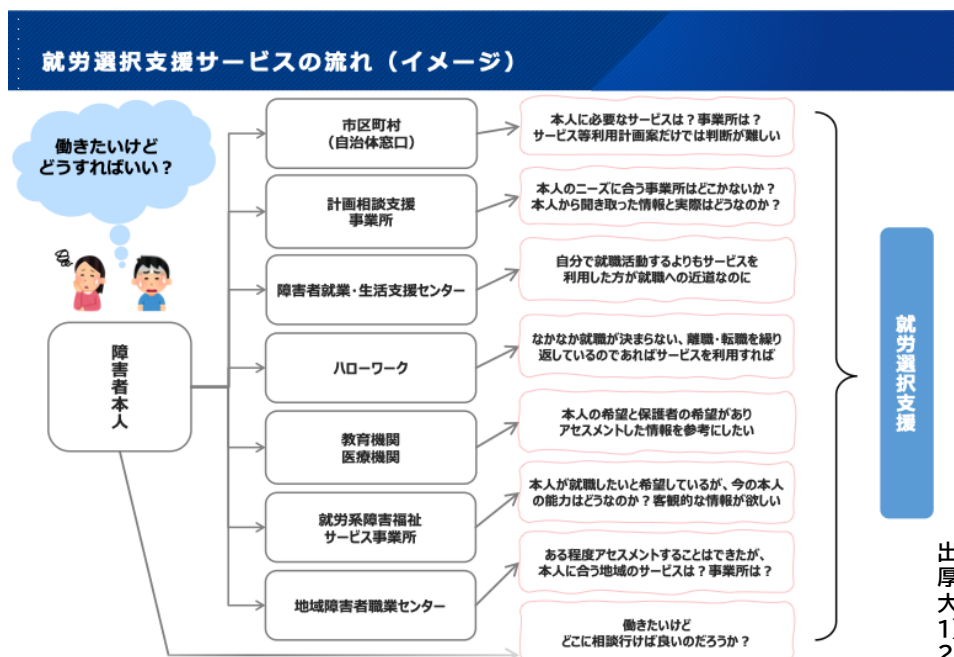
- 辞書によると・・・査定、事前影響評価。
- **その人のことをよく知るための作業**
 - その人にあったサービス、必要な支援、今後の方向性を導くために
 - 思いこみで関わるリスクを減らすために
 - 効果的な支援アプローチを示唆するために
 - 実施した支援が妥当であったかどうかの確認のために
 - できる(できそうな)こと、得意なこと、興味関心を知るために
 - **説明できる支援、根拠ある支援を提供するために**
- ご本人の立場にたって
 - 外から見えない障害特性を理解する
 - 周囲の人との「橋渡し」・「通訳」をすること

ニーズアセスメントの視点

- ニーズアセスメントとは、
 - 障害のある人のニーズをアセスメントすること
 - デマンドではなく、ニーズをアセスメントすることに意味がある
- 障害のある人は、障害のない人に比べて未経験なこと(機会損失)が多い
- それ故にニーズが表面化しないことが多い
- 就労支援のプロセスを進めていく上では変化が多い
 - 職業訓練、企業見学、企業実習、書類選考、採用面接、雇用など
- そのため、**ニーズは多様に変化することが予想される**
- つまり、ニーズアセスメントとは、**顕在化するニーズを把握し続け(るとともに)、潜在化したニーズを探り続けることでもある**
- ニーズアセスメントの視点で、支援計画を進めていく

就労選択支援におけるニーズアセスメント

- ・ 障害のある本人が**就労先・働き方についてより良い選択ができるよう**、就労アセスメントの手法を活用して、本人の希望、就労能力や適性等に合った選択を支援する¹⁾
- ・ 自分に合った働き方を実現したり、働く上での課題改善等に向けて、どんな方法で、何に取り組むのか、どこで取り組むかについて**本人と協同して考える**²⁾
- ・ 選択の支援をするために、「ニーズアセスメント」は重要な視点
- ・ **「自分のことは自分で選んだり決めたりして良い」**という前提で、ニーズアセスメントに臨む



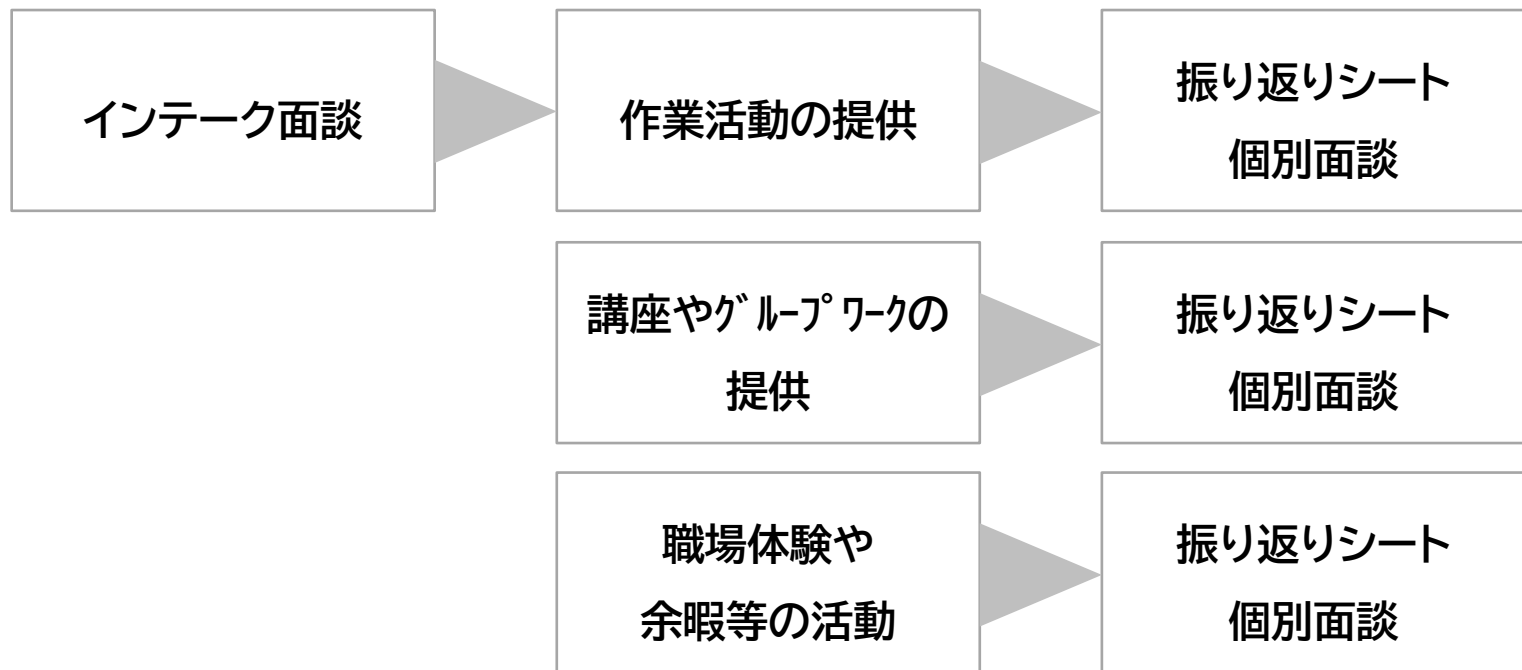
3)



出典：
厚生労働省 鈴木専門官(2024):職リハ学会第51回島根県大会
大会企画シンポジウム②「どう活かす!? 就労選択支援」
1)スライド27
2)スライド28
3)スライド30

ニーズアセスメントの手法と流れ

- ニーズアセスメントは、「**面談場面**」「**面談以外の場面**」でアセスメントを行う
- インテーク面談では、基礎情報、願いや目標、希望等を聞き取ってニーズアセスメントを行う
- 面談以外では、様々な場面での経験（作業、講座、余暇など）と行動観察を行い、経験後は振り返りシートへの記入等で感想や願いの把握と**ニーズの変化をアセスメント**する

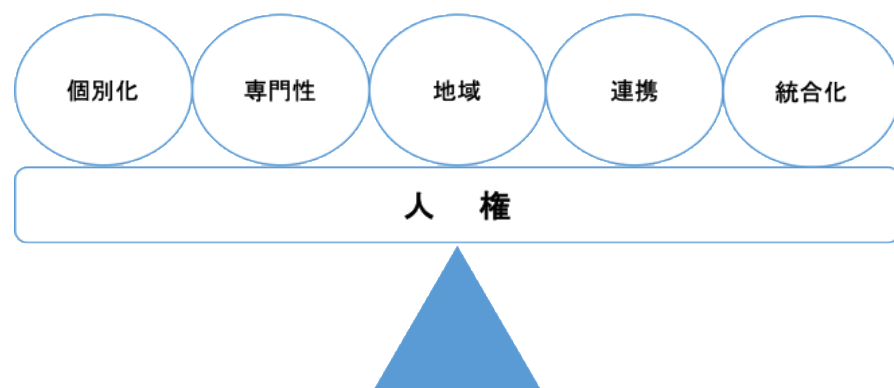


ニーズアセスメントの取組ポイント

- 1. 顕在ニーズを把握する(現状を知る)
 - 面談を通じて、ニーズを聞き取る
 - 「どのような仕事に就きたいか」「何に困っているか」など
 - ワークシートやアンケートの回答を確認する
 - 施設内や訓練中の行動を観察し、得意・苦手分野や自己評価を把握する
- 2. 潜在ニーズを把握する(想像する)
 - 本人のこれまでの経験や経歴を深掘りし、潜在的な強みや興味関心を探る
 - 職業検査等のフォーマルアセスメントで隠れたスキルや価値観を明らかにする
 - 企業見学や職場実習など、様々な経験の機会を提供し、本人が気づいていない能力や想いを引き出す
 - 利用者同士や就職者からの話などから新しい気づきや思いを引き出す
- 3. 顕在ニーズと潜在ニーズをつなげる(協同する)
 - 定期面談等で具体的に肯定的にフィードバックする
 - 本人が理解しやすく、気づきやすい言葉で、潜在ニーズを顕在化させる
 - 顕在ニーズと潜在ニーズについて、本人と協同して整理する

阻害要因として

- 支援者の思い込みや偏見、知識不足などの存在が就労支援やチーム支援を妨げる
 - 「障害のある人には、特別な支援や配慮が必要」という勝手な前提
 - 「同じ障害＝同じ支援が必要」という思い込み
 - 「働く前に～～を身につけないとだめ」「一般的には～」「普通は～」などの決めつけ
- 支援者が自身の阻害要因に気づけるように（「無意識の偏見」に気を付ける）
- 「自分のことは自分で選んだり決めたりして良い」という前提で、ニーズアセスメントに臨む



出典：松上利男の一言「第59回 私たちのコア・バリューを考える」

多様性と自己決定の本質

- 多様性とは
 - ある集団の中に異なる特徴・特性を持つ人がともに存在すること¹⁾
 - 「多様性のある社会」は、個性の許容範囲が広いので、個性的な人が極端に目立たず、ひとつの「ふつう」として受け入れられる²⁾
- 自己決定とは
 - 「自分のことは自分で選んだり決めたりして良い」という権利
- 障害者の権利に関する条約(障害者権利条約)
 - 「**私たちのことを私たち抜きで決めないで**(Nothing About us without us)」
 - 障害者権利条約は、上記を合言葉に世界中の障害当事者が参加して作成され、2006 年に国連で採択された³⁾

出典:

1) ウィキペディア

2) 本田秀夫(2018)発達障害 生きづらさを抱える少数派の「種族」たち (SB新書)

3) NPO法人DPI 日本会議weサイト <https://www.dpi-japan.org/activity/crpd/>

3. 面談におけるニーズ把握

就労相談における視点

- 就労に関する希望・ニーズを把握する
 - 就労等の希望
 - 働く動機・目的
 - 障害開示の希望
 - 希望する職種・仕事の内容
 - 希望する労働日数・労働時間・休日 など

I. 就労に関する希望・ニーズ ※項目名をクリックすることで、該当する項目の記載内容を確認できます。	
就労等の希望	一般就職
職種・仕事の内容に関する希望	最も興味があるのはライターや編集者などですが、難しければデータ入力などの事務職を希望しています。
希望する配慮等	定期的な通院のための休暇取得や、可能な範囲でのテレワーク(人間関係でのストレスを軽減するため)を希望しています。
希望する支援	仕事の進め方など気になる点についてこまめに相談に乗っていただけると安心して職務に取り組みます。

出典：
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター(2023年)
「就労支援のためのアセスメントシート」

生活面や余暇におけるニーズ

- QOLの8領域モデル¹⁾

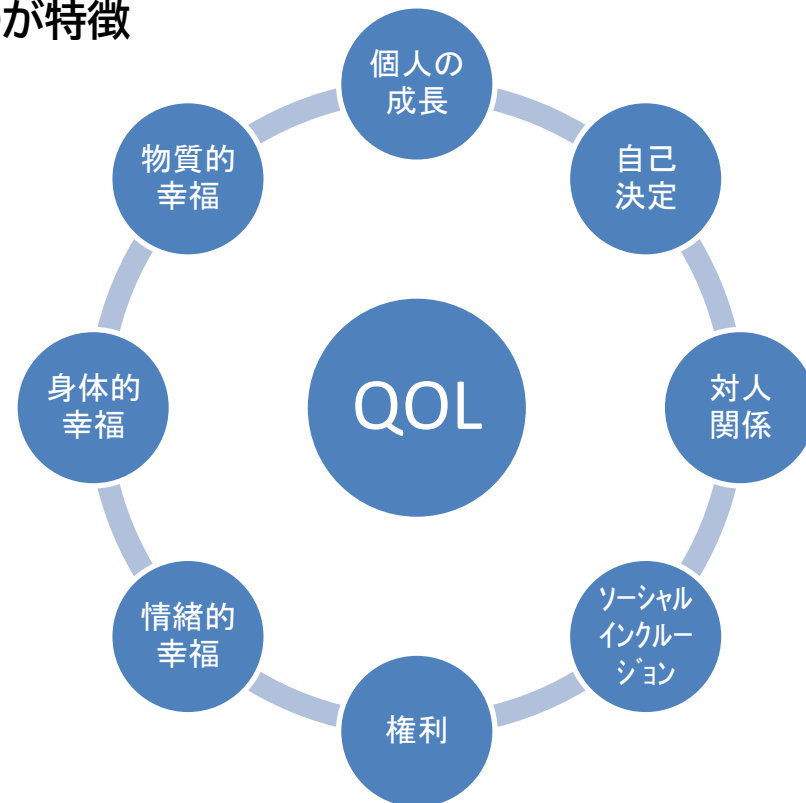
- 個人の成長、自己決定、対人関係、ソーシャルインクルージョン、権利、情緒的幸福、身体的幸福、物質的幸福の8領域でQOLを評価するもの
- 自己決定や自立に関する評価尺度があるのが特徴

□ 休みの日の過ごし方は？

□ 友人とのつながりや関係性は？

□ 趣味や好きなことに没頭できる時間は？

□ 生活面、余暇におけるニーズはなにか？



1) 出典: Academic Doors(龍谷大学HP), 立田先生インタビュー
<https://academic-doors-ryukoku.jp/interview/30>

インタビュー面談/家族・関係者へのインタビュー

- ・ <インタビュー面談>
- ・ 診断名、診断日、当時の心境
- ・ 自分に当てはまる障害特性
- ・ 通院先、通院頻度、服薬内容
- ・ 不調のときの心身のサイン
- ・ 苦手なこと、困ったときの対処法
- ・ 家族構成、家族との関係性
- ・ 現在の支援担当者、支援に至る経緯
- ・ 生育歴、実習歴や職歴
- ・ 生活リズム、食事、排せつ、入浴など
- ・ 得意・苦手なこと、配慮が必要なこと
- ・ 障害特性、感覚の過敏さ・鈍感さ
- ・ 行動の特性(こだわり、注意の向き方等)
- ・ 就労についての願い(労働条件等)
- ・ 今現在の目標、将来の願い(夢)
- ・ 期待する就労支援サービス

- ・ <家族・関係者へのインタビュー>
- ・ 生育歴、これまでの支援の経過
- ・ 日課やそこで行われている活動、周囲の援助・関与の程度
- ・ 利用している地域資源と活動内容、これから使えそうな資源
- ・ 診断、通院に至るまでの経緯
- ・ 支援に至るまでの経緯
- ・ 家族や周囲の人のニーズ、困難さ
- ・ 例)基礎調査票、スケジュール調査、アンケートなど、書類に書いてもらって提出してもらうことで情報収集してもよい

Four sample survey forms are displayed side-by-side. The first form on the left is a 'Basic Survey Form' (基礎調査票) with various sections for personal information, medical history, and current status. The second form is a 'Schedule Survey' (スケジュール調査) with a grid for recording daily activities. The third form is an 'Interview Questionnaire' (インタビューアンケート) with open-ended questions and checkboxes. The fourth form is another 'Interview Questionnaire' (インタビューアンケート) with a different layout of questions and checkboxes.

ご本人の想い(インタビュー面談での話)

- 長く安定して働きたい
 - 食品関係の仕事に就きたい
 - PCスキルを活かして事務職で働きたい
 - 職場実習に行って、自分に適する仕事を見つけない
-
- 体力をつけたい
 - 人と上手に付き合えるようになりたい
 - 自分の障害特性について知りたい
 - 苦手なことに対する工夫や対処方法について知りたい
 - 将来、親孝行をしたい
 - 好きなことにお金を使いたい
 - 1人暮らしをしたい

面談でご本人の想いを聞く(面談技法)

- 基本姿勢
 - 共感的、支持的、肯定的な対応を
 - 穏やかな声、丁寧な言葉遣い、尊重して聴く姿勢
 - 傾聴する(アクティブリスニング)
 - できるだけ本人の話を書く・尋ねる
支援者はたくさん話し過ぎないようにする(端的に、ゆっくり話す)
 - スマイル、深刻な顔つきはNG
 - 過度に感情移入しない、過剰なリアクションもほどほどに
- 環境面の配慮
 - 話に集中できる環境を(音・光・温度、湿度)
 - 対人緊張が高い人への配慮
 - 席の配置(斜め前に座るなど、座り方の工夫を)
- 「具体的」に「視覚的」に話を整理する
 - 話の前後の関係・時系列を明確に
 - 視覚的に図や文字に落とし込みながら、関連性を整理
 - 視覚的なもの(写真、図、表、イラスト等)を共有しながら話を進める
 - 共有するときは端的に、短文で示すと伝わりやすい(文字にして共有)
 - 長期的なこと、短期的なこと、自分で取り組めること、家族に協力してもらったほうがよいこと、支援者のサポートが必要なことなど、ご本人と一緒に情報整理すると良い
 - 支援者が別の表現で伝えても、意味(捉え方)にズレがないかを確認する

コミュニケーションへの配慮

- 共感と語彙の数
 - 気持ちの言葉はさわることができず抽象的なもの
 - 語彙の数の問題もあり「楽しかった」としか表現できない場合もある
- 心がけたい一文一意
 - たくさんの情報が重なった文になると理解は難しい
 - 一文一文短く区切って、一文一意の形にするとわかりやすい
- わかりづらい二重否定文
 - 「しゃべりたくないことはしゃべらなくていい」はわかりにくい
 - 「しゃべりたいことをしゃべってください」のほうが伝わりやすい
- 沈黙は「理解できない？」と考える
 - 質問が難しかったのか？、理解できていないのか？と考える
 - 違う表現で質問をし直してみるとどうか？と考える

出典：坂爪 一幸,湯汲 英史(2015)「知的障害・発達障害のある人への合理的配慮」,かもがわ出版

質問の仕方です大事なこと ①

- 理解できていないかもしれないサイン
 - 質問がわからないとき、「わかりません」「もう一度言ってください」などと言ってくればいいですが、そうした反応を返してくれないこともある
 - 黙って視線をそらしてしまう人は「質問されたくないのかな？」と誤解されやすい傾向にある
 - 逆に、いつも「はい」と返事をして、その場を凌ぐ人も多くいる
 - また、質問とはまったく違う、自分の興味関心のある話ばかりしてしまい、自己中心的な感じに見える人もいる
 - こうした反応は、実は質問の内容を正しく理解できておらず、困っていることもある
 - こうしたサインを汲み取り、質問の仕方を再考する必要もある

出典：坂爪 一幸,湯汲 英史(2015)「知的障害・発達障害のある人への合理的配慮」,かもがわ出版

質問の仕方で大事なこと ②

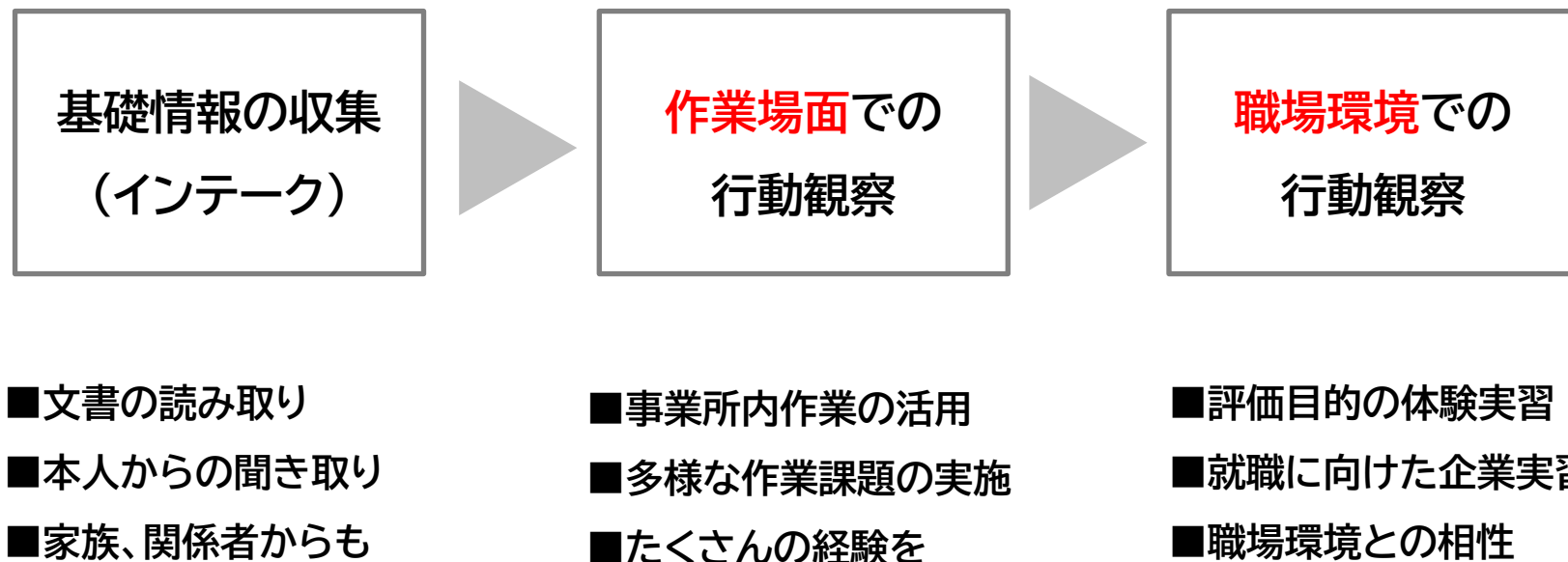
- オープンクエスチョンとクローズドクエスチョン
 - 自由に答えられるオープンクエスチョン
 - 選択肢の中から選ぶクローズドクエスチョン
 - オープンのほうが本人の意思を尊重した質問の仕方
 - ただ、質問の意味を正しく理解できていないために答えがずれてしまう場合もある
 - うまく答えられない場合はクローズドで質問すると良い
 - また、言葉だけでなく、絵や写真、文字などで選択肢を示すと、より正しく理解することができ、共通理解を図りながらやりとりを進めることができる…、かもしれない
- 色んなやり方を試しながら、少しずつコミュニケーションを図っていくことが望ましい

出典：坂爪 一幸,湯汲 英史(2015)「知的障害・発達障害のある人への合理的配慮」,かもがわ出版

4. 面談場面以外でのニーズ把握

障害のある人のアセスメント(流れ)

- ・ インテークで得られる情報には限界がある
- ・ 不確かなことも少なくない
- ・ 周囲環境との相互作用において変化することも多く、様々な場面でのニーズアセスメントが必要



行動観察のポイント ①

事業所の中で…

- **基本的な職業スキル**を知る
- 体力、集中力、巧緻性など把握すべきポイントを設ける
- **本人の自己評価**も重要なポイント
- 就職への意欲はどうか
- 作業態度や他の利用者との関わり、職員への態度
- 身だしなみや**休憩時間の過ごし方**
- 対人コミュニケーションの能力
- 企業内作業など普段とは違う環境によって変化するポイントもアセスメントする
- 職業評価や委託訓練など関係機関との連携も検討する
- アセスメント結果について評価シートを作成する
- **評価はできるだけ客観的にまとめる**
- アセスメントしたことを支援計画に反映させる

企業の中で…

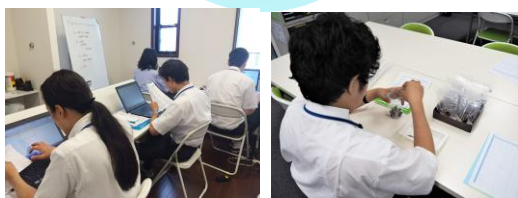
- 事業所では「できる」ことも、企業では「できない」ことがある。その反対もある
- 環境が変われば、障がいのある人の様子が変わることを忘れない
- 企業の要求水準をベースに考える
- **「できる」「できない」の基準を本人や支援者が勝手に決めない**
- 「環境の工夫」「ナチュラルサポート」もアセスメントに含める
- 仕事以外のアセスメントも重要（上司・同僚への態度、休憩の過ごし方、通勤など）
- 支援計画と同様に、本人へのフィードバックを大切に
- 評価はできるだけ客観的にまとめる
- **企業から評価をしっかりと聞き取り、今後の支援に取り入れる**

行動観察のポイント ②

- 障害の特性
 - その人なりの学習の仕方を活かせるようアセスメント
 - 例)細部にこだわる、パターン化しやすい、図や写真があると理解しやすい、見通しが持ち難い
- スキル(技能的にできるかどうか)
 - 合格(Pass)→一人でできる
 - 芽生え(Emerge Low)→できそう、習熟する可能性がある
 - 不合格(Fail)→できないから補う(練習しなくてもよいことも…)
 - 簡潔に評価・記録しておく
- 興味関心、好き嫌い、感覚面
 - 自発的、積極的、動機となるもの
 - 余暇活動、過ごし方
 - 感覚的な反応:光、音、におい、過敏 or 鈍感…
- 態度・振る舞い方
 - 活動への構え・前向きさ・受け入れの度合い
 - 相手の立場に立った行動など
- 理解の度合い
 - 正しく指示理解できているか？
 - 作業で期待されていることを正しく理解しているか？
 - 見通しは持てているか？
 - 納得しているか？
- 表現の仕方
 - 報告・連絡・相談などどのように意思表示をするか？
 - 困っているとき、嫌なときなどの表現の仕方は？
 - 積極的、意欲的なときの表現は？

さまざまなプログラム(場面)でニーズを把握する

パソコン 軽作業



運動 体力アップ



グループワーク



講座 勉強会



特別プログラム

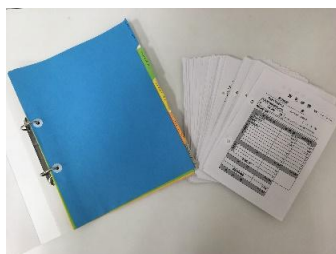


余暇 レクリエーション



ワークサンプルでニーズアセスメント

- ワークサンプル(WS)は、仕事のサンプルといったイメージを持つ造語(出典:厚生労働省/職業的アセスメントハンドブック)。「練習用の軽作業」でもある
- 自分の得意苦手がわからない人がWSに取り組むことで、経験が気づきにつながり、得意苦手が少しずつ把握できる
- WSでの経験を通して、「やってみたい仕事」「これからの働き方」「得意を活かすこと」を本人が少しずつ考えて行くことができる
- 経験をすることでニーズアセスメントが可能になる



(ご参考)振り返りシートと業務日報

【毎日の振り返りシート】

ジョブジョイントお楽しみ

名前 ()

掲載日 / 時間 : ~ :

番種で相談したいこと (面談までに記入しておく)

面談でのテーマ

決まったこと、次回までの課題

● TO DO リスト

期日

/

/

/

/

/

/

/

/

/

/

記入日 20 年 月 日 ()

健康状態

良好・普通・不調 (不調の理由:)

AM

PM

プログラム名

プログラム名

自己評価

100 50 1

ふくで良かった

ふつう

むずかしい

自己評価

100 50 1

ふくで良かった

ふつう

むずかしい

感想・良かった点・反省点

感想・良かった点・反省点

記入日 20 年 月 日 ()

健康状態

良好・普通・不調 (不調の理由:)

AM

PM

プログラム名

プログラム名

自己評価

100 50 1

ふくで良かった

ふつう

むずかしい

自己評価

100 50 1

ふくで良かった

ふつう

むずかしい

感想・良かった点・反省点

感想・良かった点・反省点

業務日報

名前: / 5 日 ()

会社名

自己評価

1)

2)

3)

時間

内容

自己評価

スケジュール

■良かったこと・頑張ったこと

■反省点や次回への課題

■質問や確認したいこと

今日の感想

担当

3

より

令和6年度厚生労働省「就労選択支援に係るマニュアル等の開発及び研修実施に向けた試行的調査等業務」

29

講座やグループワークでニーズアセスメント

- 講座やグループワークを複数人の利用者と実施
- 利用者同士で話し合ったり、自分の考えを発言したりする様子からニーズアセスメントをする
- 他者との関わり方や興味関心などの様子からもニーズ把握
- 他利用者の発言を聞くことで、本人の気づきや自己理解につながることも
- 学んだことを「振り返りシート」に書いてもらい、その内容からニーズアセスメントする



振り返りシート

1	今回の講座ではどんなところが勉強になりましたか？難しかったですか？ ＜勉強になったところ＞ ・ ・ ・ ＜難しかったところ＞ ・ ・ ・
2	本日は、こういったことを自分なりに意識しながら参加し（取り組み）ましたか？ ・ ・ ・
3	もう少し学んでみたかった／知りたかったことがあれば教えてください。 ・ ・ ・
4	最後に、今日のロールプレイやグループワークをやって、どんな気持ちになりましたか？ 該当するものに○をつけてください。（複数可） 楽しかった（ ） ウキウキした（ ） 勉強になった（ ） 人と話ができてよかった（ ） 難しかった（ ） しんどかった（ ） 退屈だった（ ） 人と話をするのは疲れた（ ） （ ） その他（ ） 自由記欄：

Copyright © JobJointOsaka. All Rights Reserved

職場環境とニーズアセスメント

- 職場環境(物的環境、人的環境)が自分に合っているか
- 周囲の環境が違う、いくつかの場面でニーズアセスメントを行う
 - 施設内での作業や活動
 - 施設外での作業や活動
 - 個別作業
 - 集団での作業
- いくつかの場面を経験後、振り返りシートの活用でニーズアセスメント

物的 環境

におい・音・温度・作業スペース・道具の配置等の構造化、指示書の整備状況、食堂、更衣室、バリアフリーの状況等

人的 環境

職場の雰囲気、指示命令系統、キーパーソン、障がいに対する知識と理解
従業員について(人数・年齢・異動の有無等)

(ご参考)企業実習用の振り返りシート

社会福祉法人厚労省
キャリア開発支援センター（キャリア開発支援センター）

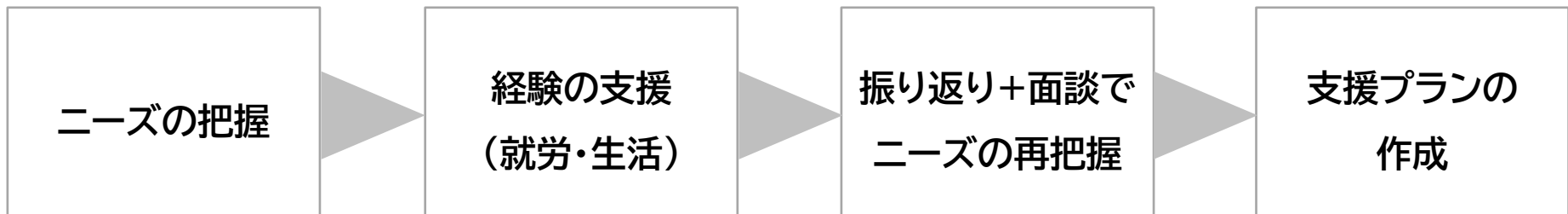
振り返りシート（職場実習）

名前	記入日	会社名	期間	月 日()～ 月 日()	【職場環境等について（自分に合っている職場で実践してみよう）】
					勤務時間について 良かった・問題なかった・短かった（理由： ）
					通勤距離・通勤時間について 良かった・問題なかった・短かった（理由： ）
					職場の雰囲気 自分と関係がどうだったか？ 自分と関係がどうだったか？
					仕事内容 やりがいと楽しさ やりがいと楽しさ
					人間関係（人の多さ、動きなど）
					実習指導者とのやりとりについて （指示の受け方、声のかけやすさなど）
					物理的環境 （音、臭い、明るさ、机の多さなど）
					その他 実習が楽しかったこと
					【良かったこと、頑張ったこと、気づいたこと】
					【難しかったこと、反省点、指摘やアドバイスを受けたこと】
					【これから頑張りたいこと・取り組みたいこと】

【実習の目標】	【目標に対しての自己評価】	【振り返りシート】
①	「達成感」 達成感 ← 1 2 3 4 5 → 達成感 達成感	
②	「達成感」 達成感 ← 1 2 3 4 5 → 達成感 達成感	
③	「達成感」 達成感 ← 1 2 3 4 5 → 達成感 達成感	

経験の支援 → ニーズアセスメント

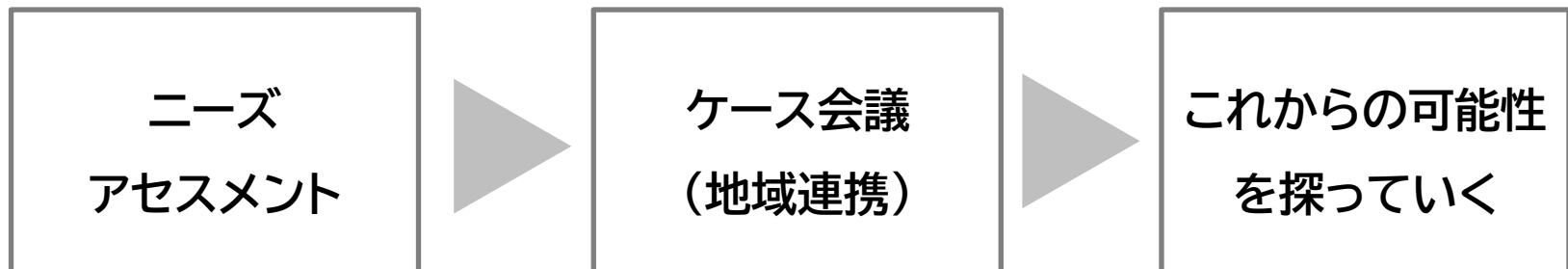
- インテーク面談でニーズを把握
- 経験の支援では、就労や生活に関することとして、作業活動やグループワーク、レクリエーションや余暇活動等の様々な機会を提供
- 経験で得たことや感想は、その都度、振り返りシートに書いてもらう
- 個別面談でさらに聞き取りを行なうことで変化したニーズの把握、ニーズの深掘りを行なう(継続的にニーズアセスメント)
- 経験の支援によってインテークで把握できなかった**本人ニーズが顕在化**することもあり、それを支援プランに活かしていく



5. まとめ

ニーズアセスメントを今後に繋げるために

- ニーズアセスメントとは、顕在化するニーズを把握し続け(るとともに)、潜在化したニーズを探り続けること
- これからの可能性を示唆する
- **ニーズアセスメントに終わりはない**
 - 本来は「変化に応じてニーズアセスメントを続ける(終わりが無い)」ものであるが、期間が限られている就労選択支援事業においては、そのタイミングと期間の中で最大限できることを行い、後の支援に続ける・繋げる役割がある
- 支援者は、**自身の阻害要因**に気を付ける
- 面談や自己理解支援は、コミュニケーションへの配慮があるなかで行う
- **「自分のことは自分で選んだり決めたりして良い」という前提で、ニーズアセスメントに臨む**



次の演習にむけて

- この講義をもとに、次は「演習」を行います。
- 演習のねらい
 - ニーズアセスメントの手法を学びますが、特に、ニーズ把握の前提となる「支援者の心構え」「阻害要因」に気づくのがねらいです。
- 演習の内容
 - 受講者が知る障害のある人(就労選択支援の対象者となり得る人が望ましい)を一人想定します。
 - その上で、就労支援のためのアセスメントシートの「Ⅰ.就労に関する希望・ニーズ」(別紙)の項目に基づいて演習を行います。
- 「就労支援のためのアセスメントシート」は、必ず事前に確認しておいてください。