

# 就労支援におけるアセスメントの 基本的な視点 その2

宮城就業支援ネットワーク  
代表 相澤 欽一

# 面接

- 職業評価の中で最も多く用いられる基礎的な評価法の一つ。希望を含め、本人の状況を全般的に把握できる。
- 但し、主観的になりやすく、一貫性に欠ける点もあるので、聴取項目を統一するほか、関係機関からの情報収集に努める等によって客観性が損なわれることの無いよう留意が必要である。
- 傾聴のスキルを身につける

# インタビュー面接時の 主訴確認の留意点

- 誰の「主訴」かに留意
  - 家族や関係機関の意向？
  - 必要に応じ、家族や関係機関に確認
- デマンド（要求）とニーズ（必要性）
  - 本人（関係者）の言っていること（デマンド：要求）が、そのままニーズ（必要性）であるかどうか丁寧に見極める。

# ニーズアセスメントのコツ

- ①生活全般をながめる、②家族の意向も聞く、③支援がない状態で思いついた要望を表現されたとおりに受け取らない(表現された要望の理由を尋ねる、逆の案を検討する、本当はどうしたいのか問うなど適切なニーズに絞り込む)、④複数の選択肢を提示する、⑤夢を語ってもらう(5年後の姿は？ 魔法のランプがあったら？ 生まれ変わったら？)、⑥長期目標と短期目標に分けて考える、⑦試しながらニーズを確認する、⑧新たなニーズに対応する等々。
- 上記③に関連し、「利用者の言葉の端々にはほとんど最初の頃に本当のニーズに触れている」。

まず本人の希望を聞く



すべてはここからはじまる

# でも・・・ 本人の話を聞くのは簡単ではない

- 無理な希望を言っている
- 本人の希望と現状(身なりや態度、これまでの経歴等)に落差がありすぎる

⇒ 本人の話を素直に聞けない

- 例えば、営業をしたいといったときに、「本人のイメージしている営業」と「支援者のイメージした営業」は違うかもしれない。
- 「営業」という言葉で、本人は一人前の仕事がしたいと訴えているのかもしれない。
- 「相手が言いたいことは分かった」と決め込まない。

本人の「イメージ」や「隠れた思い」を  
理解しようとする

# 傾聴のスキル

- 基本姿勢
  - 相手を尊重、相手の様子に留意
  - 自分の態度(視線・姿勢・表情・声の調子)に留意
- 話を引き出す
  - うなずき、相づち
  - 質問(閉ざされた質問・開かれた質問)
  - はげまし(うなずき、「そう」「それで」)
  - いいかえ(話のポイントを聞き返す)
  - 要約(一連の話の流れを整理し確認する)
  - 感情の反映(表現される感情を整理し確認する)

- **ニーズが漠然としていることも多い。**
  - 働きたい場合は、なぜ働きたいか、どんな仕事、1日何時間、週何日、賃金は、通勤可能範囲は、病気のことは伝えるのか等、具体的に尋ねる。
  - 身近なモデルや雇用情報を提供することで、本人の希望が明確になったり、変化することもよくある。
  - 本人が表現しきれていないニーズ（働くこと以外も含め）があるかもしれないことにも留意する。

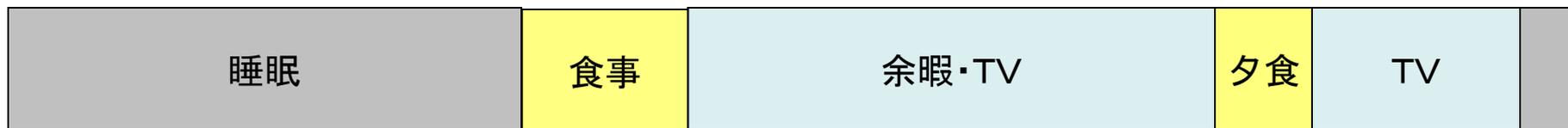
**ニーズを明確にしていく**

# 具体的な状況や意見を 把握する際の留意点

- 把握すべきことを事前に整理しておく
- 聞き取りのための整理票を活用する
- 但し、把握すべき項目を一方向的に聞いては本人の自己理解が深まらない
- 本人の希望と関係づけて情報を整理する
- 整理するときは図表を使用すると理解が深まりやすい(状況が把握しやすい)

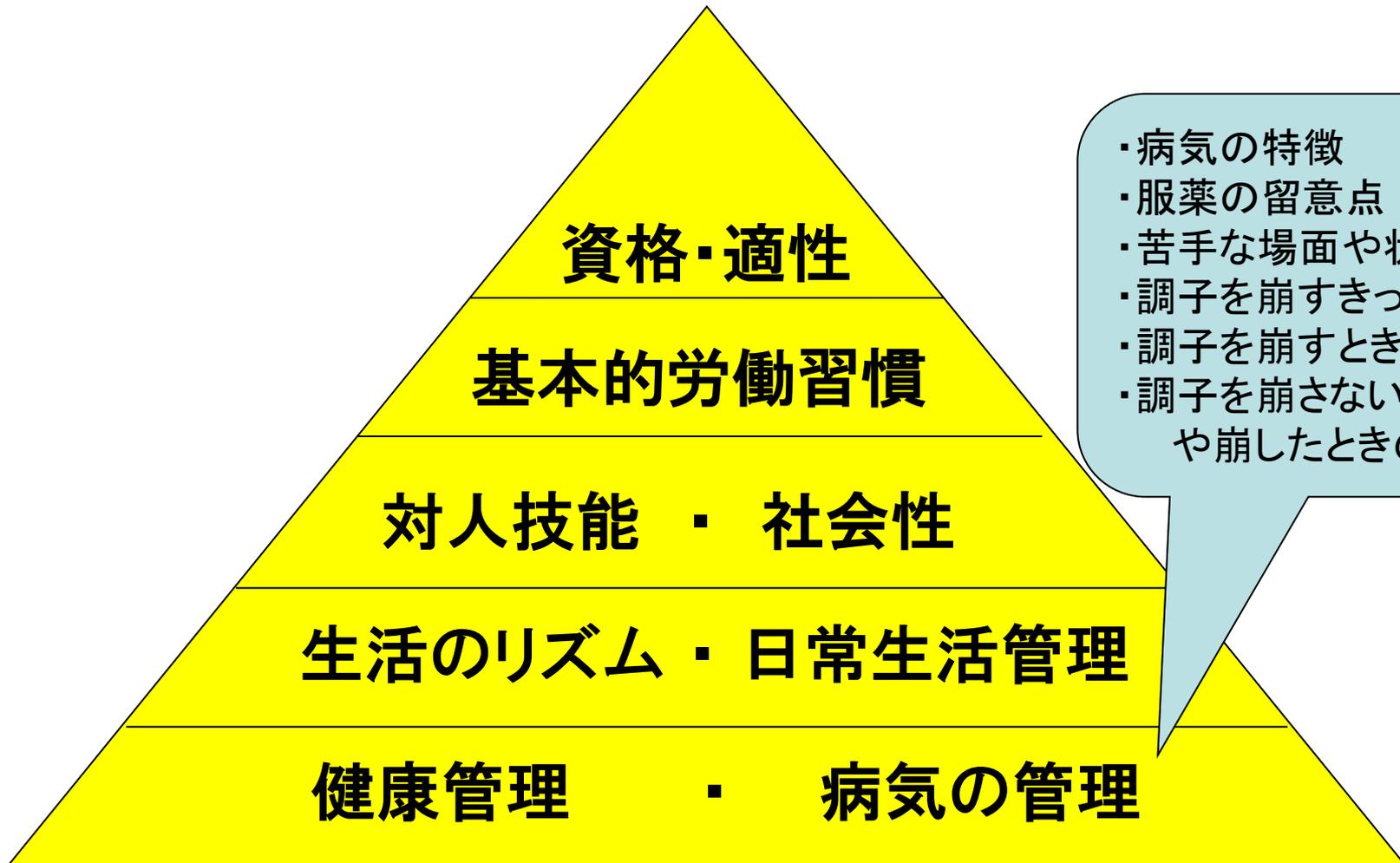
# 希望と関連付け図表活用した例

- 7:00 8:00 9:00 16:00 22:30



相澤(精神障害者雇用支援ハンドブック:2007)より一部変更して引用

働くために必要なことは何か  
理解を深める



- ・病気の特徴
- ・服薬の留意点
- ・苦手な場面や状況
- ・調子を崩すきっかけ
- ・調子を崩すときのサイン
- ・調子を崩さないための工夫  
や崩したときの対処方法

働きたい・意欲

# 障害者雇用促進法上の障害者の定義

## 第二条

一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者をいう。

# 障害者雇用促進法上の事業主の責務

第五条 すべて事業主は、障害者の雇用に関し、社会連帯の理念に基づき、障害者である労働者が有為な職業人として自立しようとする努力に対して協力する責務を有するものであって、その有する能力を正当に評価し、適当な雇用の場を与えるとともに適正な雇用管理並びに職業能力の開発及び向上に関する措置を行うことによりその雇用の安定を図るよう努めなければならない。

# 合理的配慮の提供義務

第三十六条の三 事業主は、障害者である労働者について、障害者でない労働者との均等な待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となつている事情を改善するため、その雇用する障害者である労働者の障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備、援助を行う者の配置その他の必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなるときは、この限りでない。

支援・配慮



資格・適性

支援・配慮



的労働習慣

支援・配慮



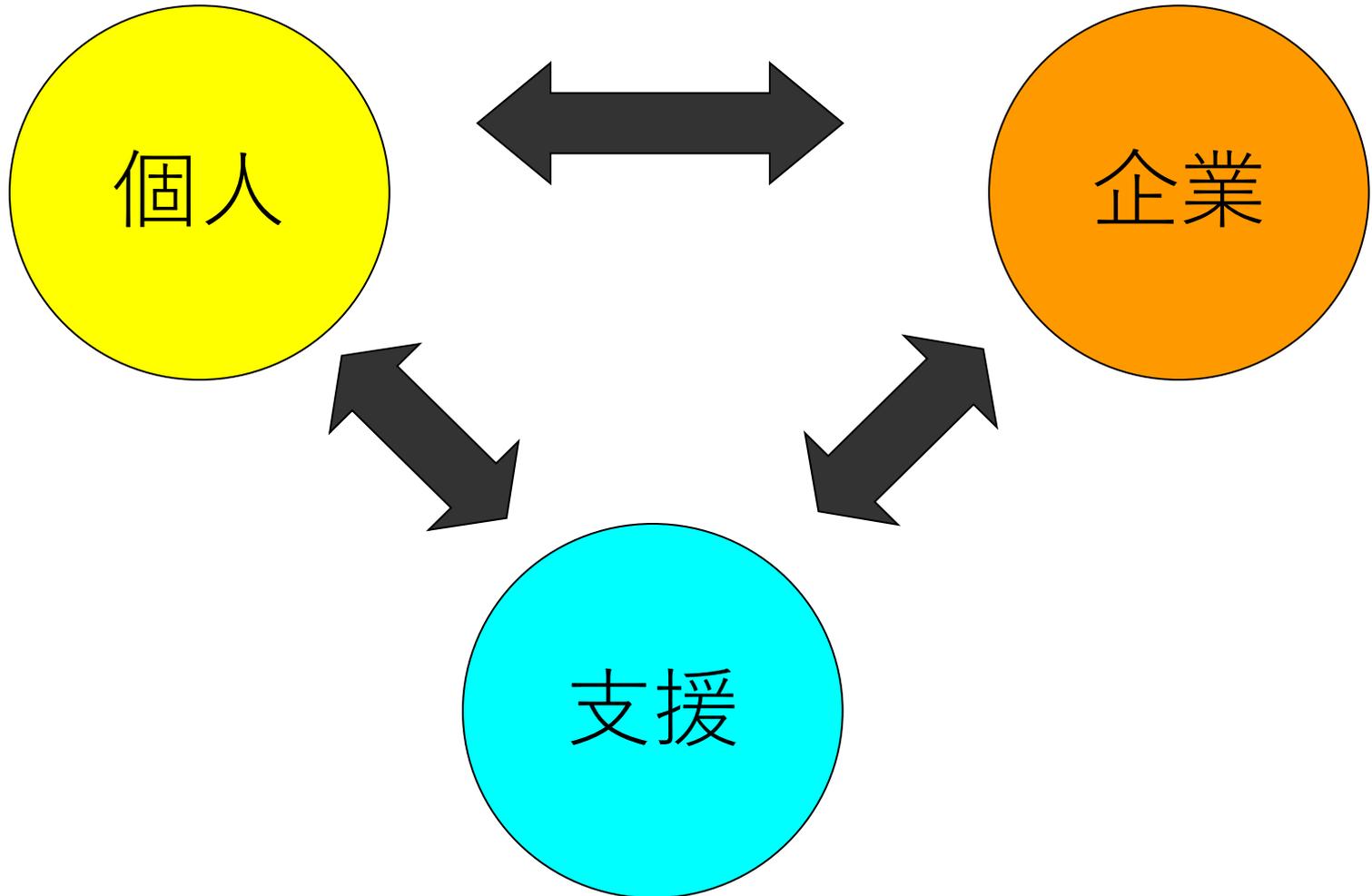
能・社会性

日常生活管理

病気の管理

労働条件や職場での配慮、支援などを  
含めて考える

安定した職業生活のためには



## 準備性をハードルと捉えない

- 準備性を就職するためのハードルと捉え、「できる」「できない」の視点で本人を追い込まない。
- 課題点はどのような配慮や支援が必要かという視点で捉えることが重要。

# チェックリストなどで相談するコツ

- ①自分の病気や症状についてよく知っている
- ②病気に関することを医師に相談することができる
- ③調子が悪くなったときには適切に対処できる
- ④疲れたときには適当に休むことができる。
- ⑤余暇を楽しく過ごすことができる(気晴らしができる)
- ⑥自分の要求をきちんと伝えられる
- ⑦ありがとう、失礼します等、ちょっとした一言がいえる

- 1 できている; 自信がある
- 2 どちらともいえない
- 3 できていない; 自信がない

## 本人と一緒に具体的な事実を探る

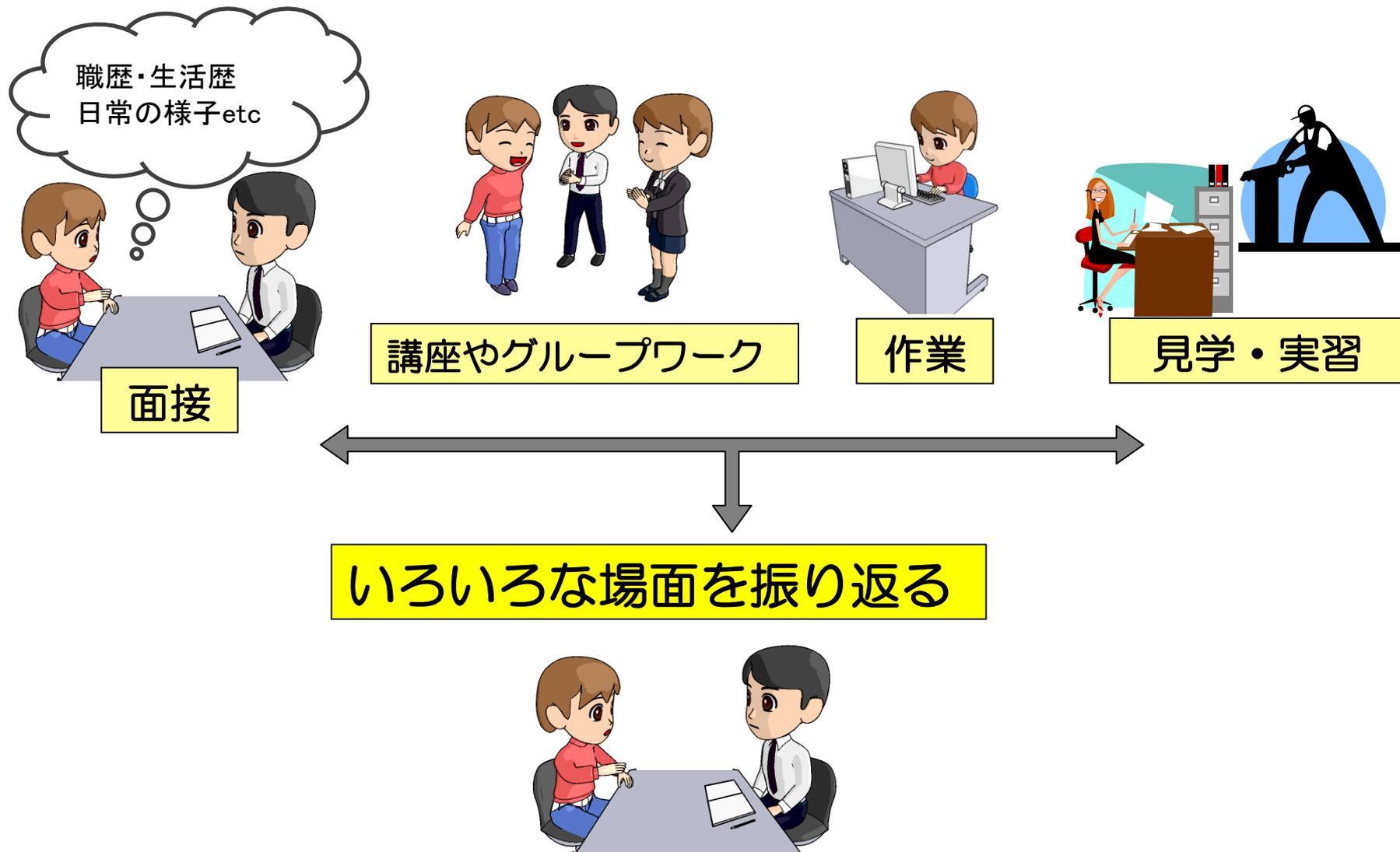
- 本人と支援者が異なる現状認識の場合、支援者の意見を押しつけるのではなく、一緒に具体的な事実を探る姿勢が必要。

面接だけで自己理解が  
深まる人は少ない

様々な場面を活用する

- 医療機関でのデイケア
- 障害者就業・生活支援センターでの相談・評価
- 就労系サービス事業所内での評価や訓練
- 職場実習

# 支援者は本人の気づきを支援



# 場面設定法

(支援事業所などの就労場面を活用した評価)

- 面接、検査、ワークサンプルでは十分把握することが難しい集団との係わりや時間的経過に応じた状況の変化や労働習慣等を把握できる。
- 設定された場面が、実際の職場とかけ離れていたり、従事する作業が本人の希望する職種と異なる場合には、動機付けの点からも、適切な情報把握が難しくなる。なるべく实际的で、本人の希望に添った作業場面の設定が望ましい。

# 職務試行法（職場実習）

- 本人の自己理解や働くことへの動機づけを高める上でも効果的。
- 本人が希望しない職種や職場環境で実施した場合、動機付けの問題が発生。
- 企業の評価は、誰がするかで大きな違いができることもある⇒なるべく様々な立場の人の意見を確認し、評価表などの活用も検討。
- 一つの職場実習の結果だけで、本人の実態をすべて把握したと考えるのは危険であり、あくまでも特定の職場の結果であることに留意。

# 行動観察

- 面接を含めアセスメント全過程で行われる行動観察は、本人の状況を把握する有効な方法である。
- 行動観察を上手に行うことにより、面接や検査の得た情報の裏付けや、面接・検査では得られない情報を得ることもできる。
- 場面設定法や職務試行法では、行動観察の精度が、アセスメントの精度に繋がってくる。
- 言語表現が十分にできない者については、行動観察による評価が重要となる。

# 観察・記録の留意点(1)

- 観察に伴う先入観などの問題
  - 観察者の初期の印象に合う行動に注目し、合わない行動は無視する
  - 事前情報で先入観を持ち、その先入観に合致する行動のみを捉える
  - 発達障害と言われた人の行動を観察するとき、観察者が「発達障害の特徴」と見なしている行動ばかりに注目し、それ以外の行動を無視する
  - 被観察者に対する、好悪など自分の感情が観察に影響する

# 行動観察の留意点(2)

- チェックリストを活用する際の留意点

「就労支援のための訓練生チェックリスト」のようなチェックリストを使うときは、「作業速度」「作業の正確性」「積極性」「集中力」など各項目が意味する行動の範囲と、その行動が具体的にどのような状況だったら、どの評価段階にチェックするのか、具体的な場面に応じて、事前に決めておく。

また、ある作業でチェックされた作業速度や正確性、集中力などの評価は、作業や環境が変われば、当然、変わる可能性があることに留意する。

# 振り返りを行う際の留意点①

～認知やコミュニケーションの特徴に配慮する～

- 状況把握の不得手さ
  - 事実をシンプルに・客観的に伝える
- 聴覚処理が苦手、短期記憶が苦手
  - 文字化して示す
- セルフモニタリングが苦手
  - 具体的フィードバックで起きていることを客観化
  - 自己評価と他者評価のすり合わせ

# 振り返りを行う際の留意点②

～認知やコミュニケーションの特徴に配慮する～

- 柔軟性の乏しさ・選択が苦手・経験の回避
  - 別の選択肢を提案する
  - 選択肢のメリット・デメリットを整理する
  - 誤った行動選択には、誤ちをシンプルに伝える（既存のルールに照らし合わせるなど）
  - 適切な行動選択には、肯定的にフィードバック
  - 安心して挑戦・試行錯誤できる場面を用意
  - とりあえずやってみることを勧め、見守り、時に手伝い、フィードバックする中ですり合わせる