

# インタビュー（初期相談）

## ～面談場面の心構え～

埼玉県障害者雇用総合サポートセンター

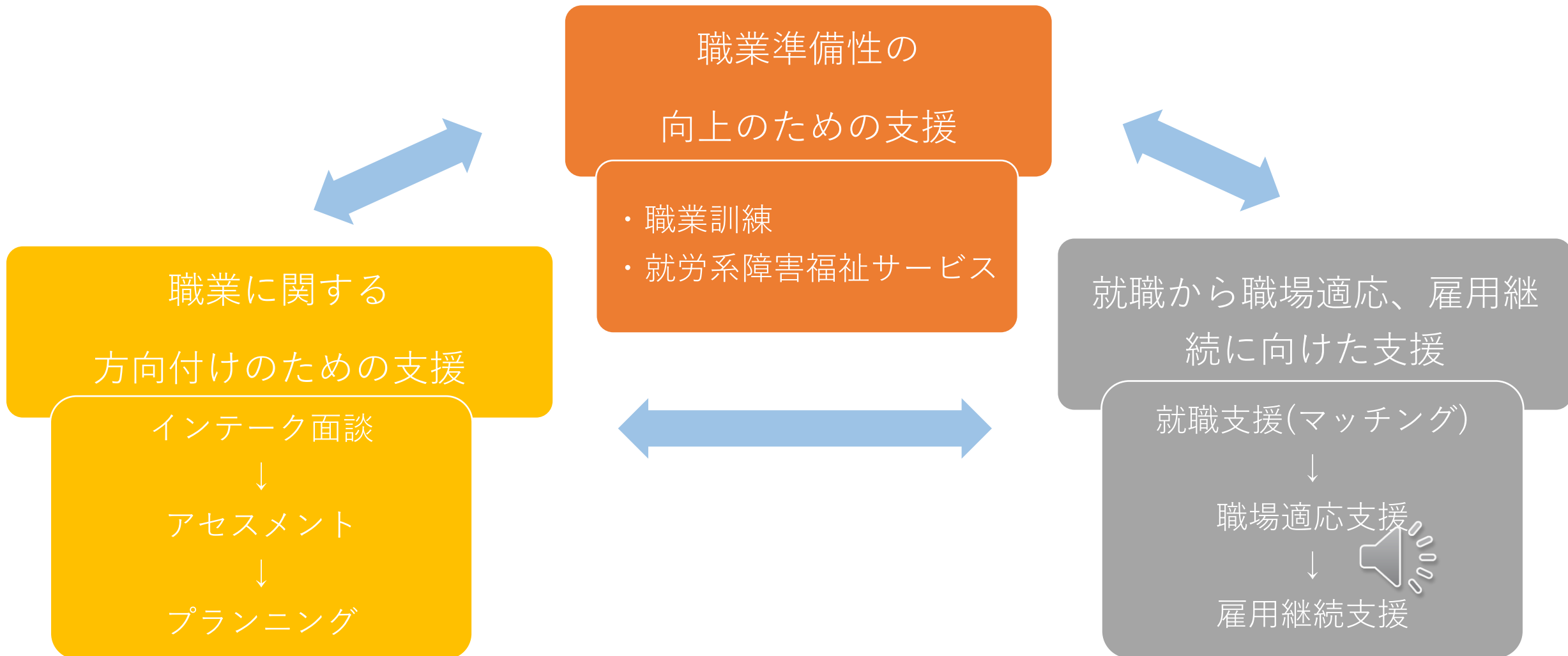
障害者職場定着支援業務部門

（受託法人：NPO法人東松山障害者就労支援センター）

サブアドバイザー/県単費ジョブコーチ 稲垣 祐真



# 就業支援プロセス



# インテーク面談の進め方

インテーク面談：受理面接、受付面接とも称される



- ・「インテークは支援機関の顔」である。最初の対応がその後の支援に影響を与えるため、接遇面にも留意し、受容的・共感的態度で接するなど、丁寧な対応を心がける。
- ・あらかじめ様式を用意しておくで情報の洩れを防ぎやすい。
- ・時間の目安は1時間程度。1回の面接で完結させる必要はない。



# 主訴の把握

何を求めているのか、利用目的はなにか、どのように支援してほしいのか、といった対象者の意向や希望を聞き取る。

- 話している言葉よりも「話したいこと」に注目して、真のニーズや本音を掴むことが大切である。
- 対象者は情報が不足していたり、障害特性や認知機能の低下といった課題があることも留意して実施する。
- 同席者（家族や他の支援者など）の影響も留意する。



# 支援内容の説明

提供できる支援内容を分かりやすく説明する。対象者が事前に得ている支援機関の情報が正しく理解されているとは限らない。対象者が期待しているものに絡めて、誤解を解きながら提供できる支援の理解を得る。

以下の資料があるとより効果的

- ・ 障害者雇用に関するパンフレット
- ・ 所属支援機関のパンフレット
- ・ 地域の社会資源がわかるもの、など。



# 利用意思の再確認

主訴を把握し、提供できる支援について理解を得た上で、再度支援機関を利用する意思があるかどうかを確認する。

- ・他機関を紹介する場合は、自身の支援機関がどこまで対応するか等の立ち位置を明確にしておく。
- ・登録をしなくても対応できる部分は伝える。
- ・どのような支援を必要としているかも改めて確認。



# 受理

利用意思が確認された場合は必要書類に記入していただく。  
併せて、個人情報の取扱いに関する同意書に記入いただき、  
情報収集を開始する。

- ・ 情報収集事項

- ① 基本情報

- ② 現在情報

- ③ 未来情報

- ④ 過去情報

※ 就職希望者、あるいは在職者によって聞き取る内容が変わる。

# ①基本情報

## 生活

移動手段、最寄駅/バス停、家族情報、収入状況、  
住居（同居、単身、GHなど）

## 医療

障害種別、障害者手帳の種類と等級、診断と症状、合併症、  
通院先、通院頻度、入院歴、服薬状況、主治医の意見、  
検査結果、疾病や障害に対する本人の認識





## ②現在情報

### 就職希望者

日中の過ごし方/生活リズム、通所施設での状況（通所頻度、作業内容と実施状況など）、ハローワークの登録の有無、就職活動の状況

### 在職者

労働条件（収入、雇用形態、就業時間など）、業務内容、職場環境、就業状況、休職理由



## ③未来情報

### 就職希望者

就労を希望する理由、希望する職種や業種、働き方（収入、雇用形態、勤務時間、休日、勤務地）、通勤手段/範囲、就職の時期、希望する生活、将来像

### 在職者

雇用継続：どのように働きたいのか、解決したい事柄

転職：転職の動機

復職：希望する働き方と復帰までのプロセス、  
企業担当者との打合せ状況（復帰時期、職種など）



## ④過去情報

### 職歴・経歴（職業訓練や通所施設含む）

社名や就労時期といった基本情報に加え、得意だった仕事、苦手だった仕事、離職理由、会社を選ぶときのポイント、会社でうまくいっていた時期とそうでない時期との違い

### 生育歴・学歴

成績、得意不得意、部活動、所持資格、学校生活/友人関係、就職活動時の状況



# アセスメントの準備

ここまでのインタビュー面談を経て、対象者の全体像を俯瞰し、強みや課題、確認事項を整理する。

- ・面談ではわからない作業能力について、行動観察を用いたアセスメントを提案する。その際、アセスメントの必要性について丁寧に説明する。
- ・通所施設などの関係機関、在職している企業などから情報を得たり実際に観察することで、期間やアセスメント内容の短縮、ならびに精度が高まる。



# アセスメントの視点① 行動観察

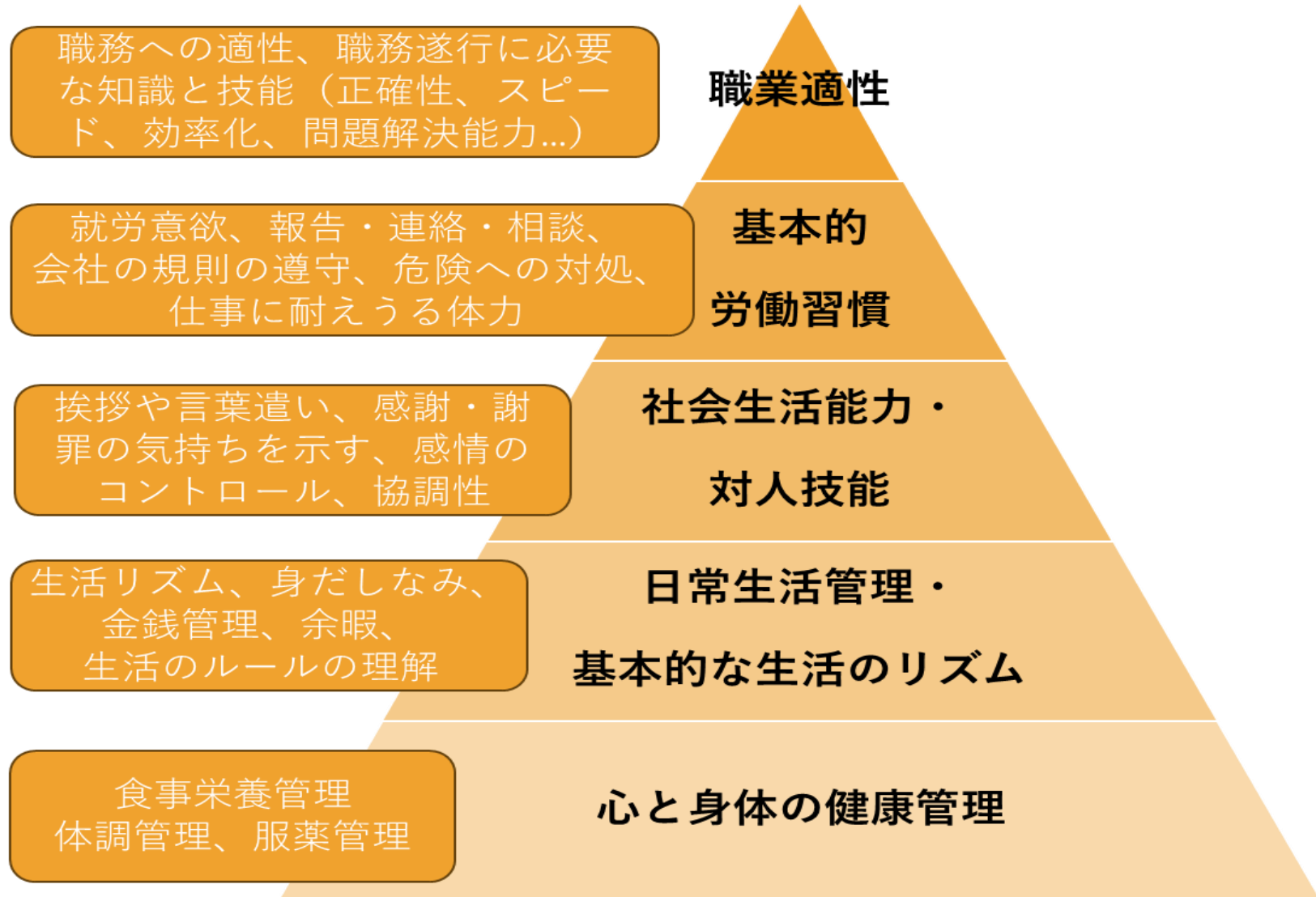
## ①行動観察ツールの活用：幕張版ワークサンプルなど

全般的な作業能力を評価することができ、それが数値で表されるので標準からのズレ、自分の得意不得意を認識しやすい。

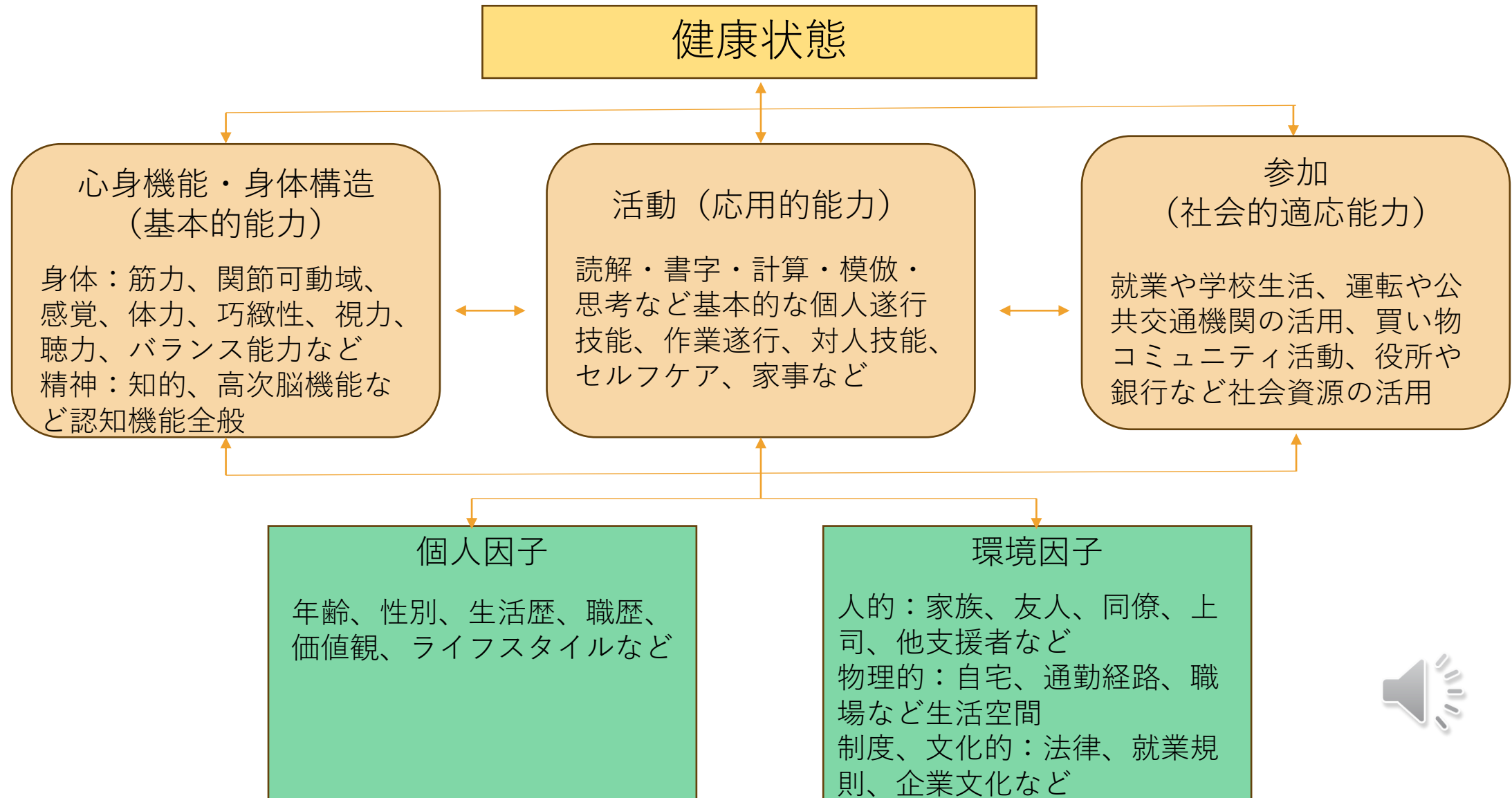
## ②模擬的な作業場面

- 1) 訓練施設：作業性、生活習慣、対人技能、社会性などのアセスメント  
保護的な環境下で基本的な能力を評価できる。対象者の状況に合わせた作業選択、要求水準の調整が可能で配慮事項を明確にできたり、補完手段の検討がしやすい。
- 2) 企業での実習：職場環境への適応能力などのアセスメント  
実際の職場でしか体験できない、環境や刺激、要求水準、緊張感のなかでアセスメントが可能。実習を通じて働くイメージや自信の形成に繋がることも多い。

# アセスメントの視点② 職業準備性ピラミッド



# アセスメントの視点③ ICF (国際生活機能分類)



# まとめ

- ・丁寧な対応を心掛け、信頼関係の構築に努める。
- ・本人の希望をそのまま鵜呑みにせず、真のニーズの把握に努める。
- ・パンフレット等を用いてわかりやすく説明を行い、対象者の同意や理解を得られているか、都度確認しながら進める。
- ・インタビュー面談で得た情報だけでなく、行動観察など作業場面でのアセスメントを併せて行い、対象者像を立体的に捉え、その後の支援に繋げていく。





# 参考資料

- ・ 就業支援ハンドブック（令和6年2月改訂版）  
※高齢・障害者・求職者雇用支援機構のHPから閲覧可
- ・ 埼玉県サービス管理責任者就労支援コース研修資料
- ・ 失敗ポイントから学ぶPSWのソーシャルワークアセスメントスキル/2018/中央法規出版/大谷京子、田中和彦著

