

インタビュー ～面接場面での心構え～

障害者就業・生活支援センターCSA

宮崎 和香

インテークとは： 【受理面接】または【受付面接】と称される

- ①相談に来たご本人や家族から【主訴】を確認する。
- ②受付けるのが適当か判断する。
- ③受付者が属する機関の支援につなぐ。
- ④主訴の内容により、他機関を紹介する。

面接場面での基本姿勢

傾聴	▪ 耳を傾けて、じっくり聴くこと。信頼関係を築くために大切なこと。 ▪ 話したいことを話せるように配慮することで、本音がわかる。
受容	▪ 相手の気持ちや感情をありのまま受け止めること。自由に語れるために重要な態度。 ▪ 一方的に避難せず、なぜそのようは行動に至ったのかを一緒に考える。
共感	▪ 相手の立場にたって理解しようとする態度。 ▪ 相手の感情や主張を理解しようとする事。

→ 支援者の表情、あいづち、態度も重要になります。

バイステックの7原則

アメリカの社会福祉学者フェリックス・ポール・バイステック (Felix Paul Biestek) 氏が自著「ケースワークの原則 (1957年出版)」にて提唱した、ケースワーカーの行動原理。

利用者のニーズに基づいた原則。

バイステックの7原則①

1. 個別化	・誰1人として同じ人はいない。先入観や偏見にとらわれず、それぞれにあった関りをする。 ・支援者によるラベリングやカテゴライズはせず、目の前の相手と向きあうことで信頼関係は築ける。
2. 意図的な感情表現	・どのような感情表現も認める考え方。話しやすい雰囲気作りが大切。 ・マイナスの感情を話すことで、客観的に物事を見ることができる。また解決の糸口が見える効果もあるとされている。

バイステックの7原則②

3. 統制された情緒的関与	・支援者自身が自分の感情をきちんと自覚し、利用者に引きずられないようにする。 ・利用者の心を理解すると同時に、自身の感情をコントロールする冷静さが大切。
4. 受容	・その人自身をありのまま受け止める。育った環境などの背景を理解する。 ・利用者を否定せず「なぜそのような思考、行動に至ったのか」と一緒に探ることが大切。

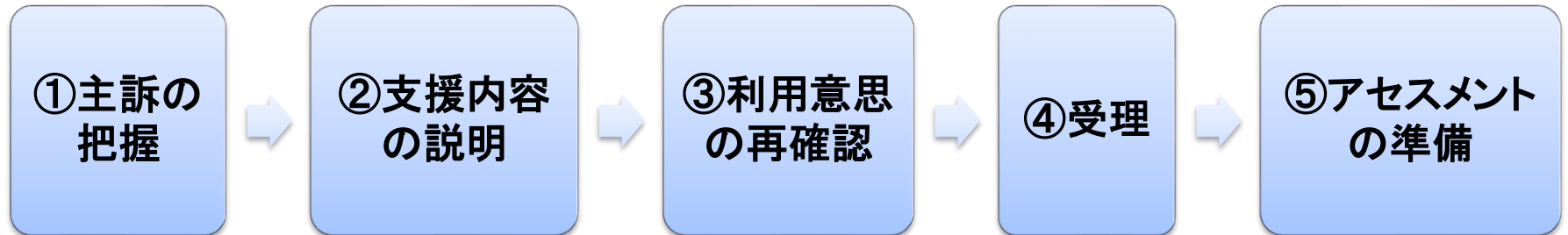
バイステックの7原則③

5. 非審判的 態度	・支援者が善悪の判断をしない。 ・支援者はあくまでも問題解決のサポート役。
6. 自己決定	・利用者に決定権があるということ。自己決定ができるよう、情報を提供する。 ・問題解決の主体は利用者本人。自立につながる。
7秘密保持	・プライバシーを守り、情報を他者に漏らさない。 ・支援者の義務。情報の管理やルールの徹底が重要。

バイステックの7原則④

- 先入観や偏見でみていませんか？
- 悩みを話せない雰囲気を作っていませんか？
- 必要以上に感情移入をしていませんか？
- 援助者という立場を忘れていませんか？
- 感情的になっていませんか？
- 自分と異なる意見を批判していませんか？
- 自分の価値観を利用者に押し付けていませんか？
- 本人が決定できるようにサポートしていますか？
- 同僚と雑談中にケースの話をしていませんか？
- 利用者の前で噂話をしていませんか？

インテークの進め方



※必要な情報を的確に把握するため、様式はあらかじめ定めておく。

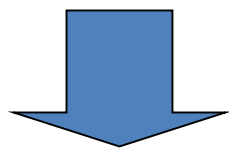
主訴の把握

「インテークは支援機関の顔」である。受容的・共感的態度で接する。最初に対応した支援者の接遇如何がその後の支援に影響を与える。丁寧な対応を心掛ける。【話したいこと】に注目して、真のニーズや本音をつかむことが大切。

- どうやって面接までたどりついたのか？
- 誰から言われたのか？
- 何を求めているのか？
- 課題の整理をする気持ちがあるか？

支援内容の説明

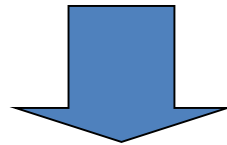
支援者から提供できるサービス内容を分かりやすく説明する。誤解がある場合には、誤解を解きながら提供できる支援について理解を得る。



- ・障害者雇用のパンフレット
- ・就労支援センターのパンフレット
- ・障害非開示の一般就労と障害者雇用のメリットとデメリット
- ・職業準備性のピラミッド
などの資料があると効果的。

利用意思の再確認

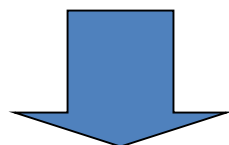
主訴を把握し、提供できるサービスについて理解を得たうえで、再度支援機関を利用する意思があるかどうかを確認する。



- ・他機関を紹介する場合は、自分の機関がどこまで対応するかなど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。

受理

利用意思が確認された場合は、必要書類に記入し
申し込みをする。



- 個人情報取り扱いに関する同意書
- 就労支援センターの登録申請書

情報収集① ～生活面～

日常生活 の状況	▪ 健康管理（服薬管理） ▪ 生活リズム ▪ 友人関係
家族関係	▪ 家族構成 ▪ 本人との関係性 （理解や援助）
行動面	▪ 金銭管理 ▪ 公共交通機関の利用

情報収集② ～医療面～

診断名

通院先

診察の
スパン

受診した
理由

入院歴

服薬の有無

悪化の
サイン

悪化時の
対処法

主治医の
判断

本人の認識

症状の
安定度

※家族や関係機関から聞き取る場合もある。

情報収集③ ～成育歴～

学歴

- 成績
- 友人関係
- 得意不得意
- 進路の選択理由

職歴

- 業務内容
- 勤務時間
- 勤続年数
- 対人関係
- 退社理由

情報収集④ ～就職の希望～

職種

業務内容

志望動機

雇用条件

給与

勤務時間

勤務地

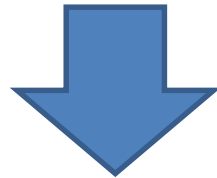
休日の
希望

雇用形態

アセスメントの準備①

～ここまでの情報収集から～

就労支援を進めるうえでの【強み】と【課題】を見つける。

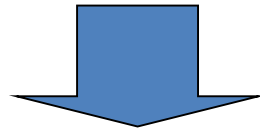


- 働くために必要なアセスメントをとっていいかの確認。(なんのために必要なのか説明する)
- 他機関と情報共有をしていいかの確認。

アセスメントの準備②

～ここまでの情報収集から～

- アセスメントのメニューの検討。
- 本人が持つ自身のイメージと現実のずれを見つける。



支援の方向性を検討

まとめ

- 利用者本人が利用したいと思って利用できるように。
- 【本人のニーズ】や【支援できること】を整理する。
- 本人の同意や理解を得られているか、確認しながら進める。
- 信頼関係を構築し、協同する。
- 【できる】【できない】ではなく、次にどうすればいいか考える。

インタビューに必要な知識

障害に関する知識	・障害種別 ・障害特性 ・障害特性に沿った対応
障害者雇用に関する知識	・制度について ・状況について(実雇用率等の数字、求人状況、求職者状況、地域の状況など) ・ナカポツや就労支援センターについて ・関係機関について(ハローワーク、訓練事業所、職業センターなど)
面接技術	・相談の受け方 ・心構え ・面接場面でのアセスメントの視点 ・就労支援プロセスの理解 ・方向性を検討する力

説明資料 【障害者雇用の企業支援ガイド】【就労支援センター支援の流れ】【CSA パンフレット】

※必要に応じて【オープン・クローズのメリット・デメリット】【職業準備性のピラミッド】【福祉事業所の種類】など使う。

ポイント

色々な背景で相談に来られているので、まずは「相談に来て良かった」と思ってもらえるような関わりをする。ご本人の事情に対し、就労ができる支援を分かりやすく伝え、利用したかどうかご本人が判断できることを第一の目的とする。

流れ



具体的な流れ

①ニーズ把握

・申し込み時の内容を手がかりに、現状をお聞きする。

例)「これから就労を目指していきたいとのことでしたね。これまでは就労されていた時期はありましたか？」等

・登録前なので深く聞き取ることはせず、現状の概要をお聞きした中から、ニーズを確認する。

例)「就職したいけど、しばらくブランクがあるから不安な気持ちもあるんですね。」「経済的な点から、できるだけ早く就職したいんですね。」「これまでは一般(非開示)で働いていたけど、これからは障害開示で働いていきたいんですね。」等

②障害者雇用や就労の説明

把握したニーズから必要な資料を用い、今後について考えられるような情報提供をする。

障害者雇用の企業支援ガイド	障害者雇用制度の概要を説明する。障害者手帳を所持し、週20～30 時間以上でないと障害者雇用にならないことを伝える。 →手帳未取得の場合は手帳を取るかどうかの検討材料になる。また働ける時間数の確認をする。
オープン・クローズのメリット・デメリット	障害者雇用でも「具合が悪い時は休める」「優しくしてもらえる」という訳ではないことも伝える。
就労支援センター支援の流れ	基本は障害者雇用での就労を目指す場合の支援になるが、非開示就労だとしても利用したい部分(作業検査や相談等)のみの利用でも良いことを伝える。流れに乗る場合は時間がかかること、訓練を提案する場合もあることを説明し、了承していた

参考資料：
インテーク
マニュアル①

	だけるか確認する。
福祉事業所の種類	一般企業での就労が今すぐは難しい場合は、就労に関する福祉事業所があることを説明する。
職業準備性のピラミッド	就労に向けて健康管理や生活リズムを整えることが大事であることを知っていただいた方が良い場合は活用する。

③登録意思の再確認

「就セに登録されますか？」	登録を希望される→CSA パンフに担当者名を記入し、中を説明。お渡しして、④へ
	登録を希望されない→今後の方向性を確認して終了。 例)「まずはハローワークでご自身で応募してみるということですね。もしまた必要な時はいつでもご連絡下さい」等

※②の段階で「福祉事業所を探す」事になった場合、登録しなくても一緒に探してお手伝いをするということをお伝えする。→福祉事業所のパンフレットをお見せしながら検討。必要に応じて見学同行。

④必要書類の記入・コピーをいただく

【個人情報取り扱いの説明】を読みながら本人に分かりやすく説明する。



【個人情報同意書】の【今日の日にち】【住所(市町村名から)】【氏名】を記入、押印してもらう。



【登録申請書】の記入する欄を説明し、「記入していただく間に、障害者手帳・お薬手帳(服薬している方のみ)のコピーをさせていただきます」と話し、手帳等をお借りする。コピーしている間、記入してもらう。コピーを終えたらお返りする。

⑤聞き取り

フェイスシートの用紙を見せ、「これから色々質問をして、このフェイスシートに記入していきますが、分からないことや言いたくないことがあったら無理して答えなくても大丈夫です。」とお伝える。



フェイスシートの項目に沿って本人(場合によっては保護者)に質問をして記入していく。

- ・住所欄には、最寄駅はどこか・駅まで何で何分かかかるかを記入。
- ・自宅の電話欄には、ファックスがあるか・番号は同じかを記入。
- ・家族構成の欄では、家族構成図、家族の名前・年齢・就労状況等を記入。また、家族の中でよく話す人は誰か等、家族関係の様子が窺えるような質問をする。
- ・成育歴では、できるだけ生まれたところから、どんな子どもだったか・学生生活の様子・その時々思いなどを聞き取り、記入。精神科へかかった時の状況や症状も記入。
- ・中面の右面には、就職に向けての希望条件等も記入。
- ・裏面の病名等に関する欄では、通院頻度や現在の病状、悪化のサインや対処法、薬に対する認識等も確認して記入。対人面で苦手なことも記入。

参考資料：
インテーク
マニュアル②

※面接開始して 1 時間以内で終わりそうなら最後まで聞き取りをするが、時間が超えそうな場合は、表と裏面のみ軽く聞き取りをし、中面に関しては後日にさせていただく。

⑥今後の流れの確認

聞き取りが終わっている場合	GATB(1 時間半)、MWS(10 時～15 時×2 日間)の日程を決め、お伝えする。必要に応じて「支援の流れ」に日程を書き込んでお渡しする。
聞き取りが終わっていない場合	上記の日程にプラスして聞き取り面談(1 時間)の枠も決め、お伝えする。(GATB と同日にしても良い)

最後に何か分からないことはないか、確認。なければ「これからよろしくお願いします」と終了する。

参考資料：
インテーク
マニュアル③

障害のある方の主な働き方

- ① 障害オープン：障害や病気を伝えて、必要な配慮を受けて働く。(主に障害者雇用枠)
- ② 障害クローズ：障害や病気を伝えずに、他者と同様に働く。(一般枠)

	メリット	デメリット
障害 オープン (障害者雇用枠)	・通院等、障害に関する配慮をお願いしやすい。 ・仕事内容や仕事環境などの配慮をしやすい。 ・支援機関のサポートを受けやすい。 ・職場見学や職場実習ができる。	・障害者求人の数は、一般求人に比べて少ない。 ・制度で働く時間数が週 20 時間以上と決まっている。 { フルタイムや正社員の求人が少ない。 週 20 時間未満の求人はない。
障害 クローズ (一般枠)	・一般求人は数が多い。 ・正社員の求人も多い。 ・働く時間数が自由に選択できる。 ・病気や障害を知られずに働ける。	・病気や障害が知られないか不安が生じやすい。 ・周囲と同じ仕事量、成果が求められる。 ・病気や障害に関する配慮が得られにくい。 ・支援機関のサポートを受けにくい。

参考資料：
障害者雇用枠と
一般枠の違い

ご清聴ありがとうございました。