

令和6年度サービス管理責任者等研修実践研修

アセスメント・モニタリングの要点

社会福祉法人愛護会 入所支援施設 興郷塾

生活介護部長 佐藤博之

2024年10月28日(金)講義

ソーシャルワークがとらえるニーズ(NEEDS)とは

■ ソーシャルワークを「**クライアントのニーズが充足できない場合に、社会資源との調整を図り、クライアントの社会生活機能や新しい社会資源をつくり出す能力を高めるように支援すること**」

つまり「クライアントのニーズが充足されることにより、人々の生活の質(QOL)が高まることを目的とする。

■ Needsとは何か トール(C.Towle)の定義

1. 食、住、健康といった肉体上の福祉
2. 情緒的、知的な成長の機会
3. 他者との関係
4. 精神的なニーズへの対応 この4点が社会的目標を達成するために不可欠な要素である

■ ジョンソン(L.C,Johnson)

「人々のニーズを理解するためには、人間の発達、人間の多様性、社会システム理論の三つの知識が不可欠である」

※つまり、一言でニーズ(needs)と言ってもその捉え方は多様で複雑である。人間の複雑な状況を考察する基礎となるものがニーズである

■ 三浦文夫はニーズを「人間が社会生活を営むために欠かすことのできない基本的要件を欠く状態」としている

■ 小林良二はソーシャルワークのニーズの特徴を下記の3点としている

1. 社会生活を続けていくうえで必要と考えられるものを充足する
2. 充足において社会が責任を負う
3. これを把握することが援助過程の出発点となる。

利用者の最善の利益を考えることはニーズを考えること

- ニーズ (NEEDS) とは . . . 必要、要援護性

- 三浦文夫のニード (NEEDS) の定義

何らかの基準に基づいて把握された状態が、社会的に改善、解決を必要とすると社会的に認められた場合に、その状態をニード (要援護状態) とすることができる。

- 京極高宣のニードの定義

何らかの援助を必要としながら家族、集団、地域あるいは市場メカニズムでは解決できず、何らかの社会的援助を必要とする状態 (いわゆる要援護性)

つまり ニーズとは第三者によって社会的に決定・承認されるものである。

- 多様な福祉ニーズの分類

- 潜在的ニーズ…社会の一定の基準からみて必要性 (ニーズ) があると思われるのにニーズの存在が自覚されていない状態。
- 顕在的ニーズ…ニーズを自覚している状態。
- 貨幣的ニーズ…現金給付によって充足可能なニーズ。
- 非貨幣的ニーズ…現物給付で対応するニーズ 例) 生活保護の8つの扶助
- 表明されたニーズ…自覚されたニーズを表明した場合
- 表明されないニーズ…ニーズを自覚しているものの表明することをしない、できない場合。

二重構造となっているニーズ(NEEDS)

◆社会生活をしていくうえで解決すべきニーズは二重構造となっている。これらのニーズは連続しており、両者のニーズが満たされて初めて、人々の生活が可能となる

第一：社会生活ニーズ(human needs)

ソーシャルワークにおいて人々が社会生活をしていくうえで解決すべき課題。
(例：生活保護8つの扶助)

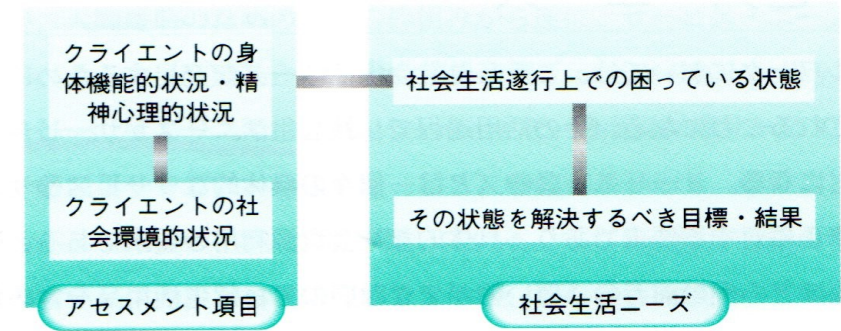
第二：サービスニーズ(needs for service)

「保健・医療・福祉ニーズ」と他のニーズと総称される。クライアントがどのような社会資源を求めているかのニーズ。

◆これらのサービスニーズをあるクライアント層に提供すべきサービスの質と量が明らかになり、制度面での政策立案や計画案を導き出し、施策化につなげることができる。具体的には「高齢者」「一人暮らし高齢者」「障がい者」「児童」「低所得者」といった対象者別に必要とされるサービスが具体化される。狭義の社会福祉サービスだけでなく、所得補償サービス、雇用サービス、保険・医療サービス、教育サービス、住宅サービスなどの広義の不足したサービスも見えてくる。

社会生活ニーズ

図2-3 アセスメント項目からの社会生活ニーズの導き出し方



- 社会生活ニーズをとらえる上で基本となる「人と環境」を考える。
- 人:「身体的機能状況」「精神的機能状況」に分けてとらえる
環境:「社会環境状態」
- ① クライエントの「身体機能的・精神心理的状況」と「社会環境的状況」について理解・整理し、そこから
- ② 「社会生活を遂行する上で困っている状態」と
- ③ 「その状態を解決する(時には維持する)べき目標・結果」を導き出していくことになる

□ あるクライアントの例

- ① 身体機能状況:「脳梗塞の後遺症で左手足に麻痺があり、リハビリテーションが必要」「杖歩行をするのに一部介助が必要」
- ② 精神心理的状況:「退院直後で疲れがひどいため、あまり外出したくない」
- ③ 社会環境状況:「一人暮らし」「民間アパートの2階に居住」

『社会生活を遂行する上で困っている状態』は「買い物ができない」「通院ができない」が導きだせる

『解決(維持)するべき目標・結果』の設定は「日常生活を含めたすべての買い物を誰かにしてほしい」「リハビリテーションを続けたい」となる。これらが社会生活ニーズである。

- 「社会生活を遂行する上で困っている状態」と「解決(維持)するべき目標・結果」を併せたものが社会生活ニーズである
- 「社会生活を遂行する上で困っている状態」は、クライアントが「原因」と「結果」の関係で生じているわけではなく、全体的な相互関連性の結びつきのもとで社会生活ニーズが生じている
- 人と環境を関連付けて社会生活ニーズをとらえるためには、人々の社会生活の全体性に着目する

サービス・ニーズ

前記の社会生活ニーズをサービス・ニーズに転化することが必要である。

「日常生活を含めたすべての買い物を誰かにしてほしい」⇒ホームヘルパーによる家事援助(居宅介護サービス)、近隣による買い物の手伝い(インフォーマル・サービス)

「リハビリテーションを続けたい」⇒歩行できるようになるための訪問リハビリテーション(医療サービス)、ホームヘルパーの通院介助で通院したい(社会福祉サービス)

■ 岡村重夫の「人間の社会生活上の7つの基本的な要求」

1. 経済的安定を求める要求
2. 職業の機会の確保
3. 身体的・精神的健康の維持
4. 社会的協働を求める要求
5. 家庭関係の安定
6. 教育機会の確保
7. 文化・娯楽に対する参加の要求

■ カーン(A.Kahn)の人間援助のための社会福祉政策の6つの分類

1. 所得保障サービス
2. 医療・保健サービス
3. 雇用サービス
4. 住宅サービス
5. 教育サービス
6. 社会福祉サービス

■ 人間の社会生活上の7つのサービスニーズ

1. 経済的な安定を求めるニーズ
2. 就労の機会を求めるニーズ
3. 身体的・精神的な健康を求めるニーズ
4. 教育や文化・娯楽の機会を求めるニーズ
5. 居住の場に対するニーズ
6. 家族や地域での個別的な生活の維持に対するニーズ
7. 公正や安全を求めるニーズ

※これらのサービスニーズを充足する社会資源を考えていく必要がある。

ブラッドショーのニーズの分類

① フェルトニーズ(感得されたニーズ)

ニーズがあることを本人が自覚している場合

② エクスプレストニーズ(表明されたニーズ)

フェルトニーズをもとにサービスの利用の申請といった行動に転化した場合。

③ ノーマティブニーズ(規範的ニーズ)

専門家、行政官、社会学者が「望ましい」基準の対比においてニーズがあると判断した場合(プロフェッショナルニーズ含む)。社会が客観的な観点から把握するニーズ。

例) 原爆被害者認定 ハンセン氏病患者 アスベスト被害など

④ コンパラティブニーズ(比較ニーズ)

サービスを利用している人と同じ特性をもちながらサービスを利用していない人がいる場合。個人レベルのほか地域レベルで比較を行う場合。

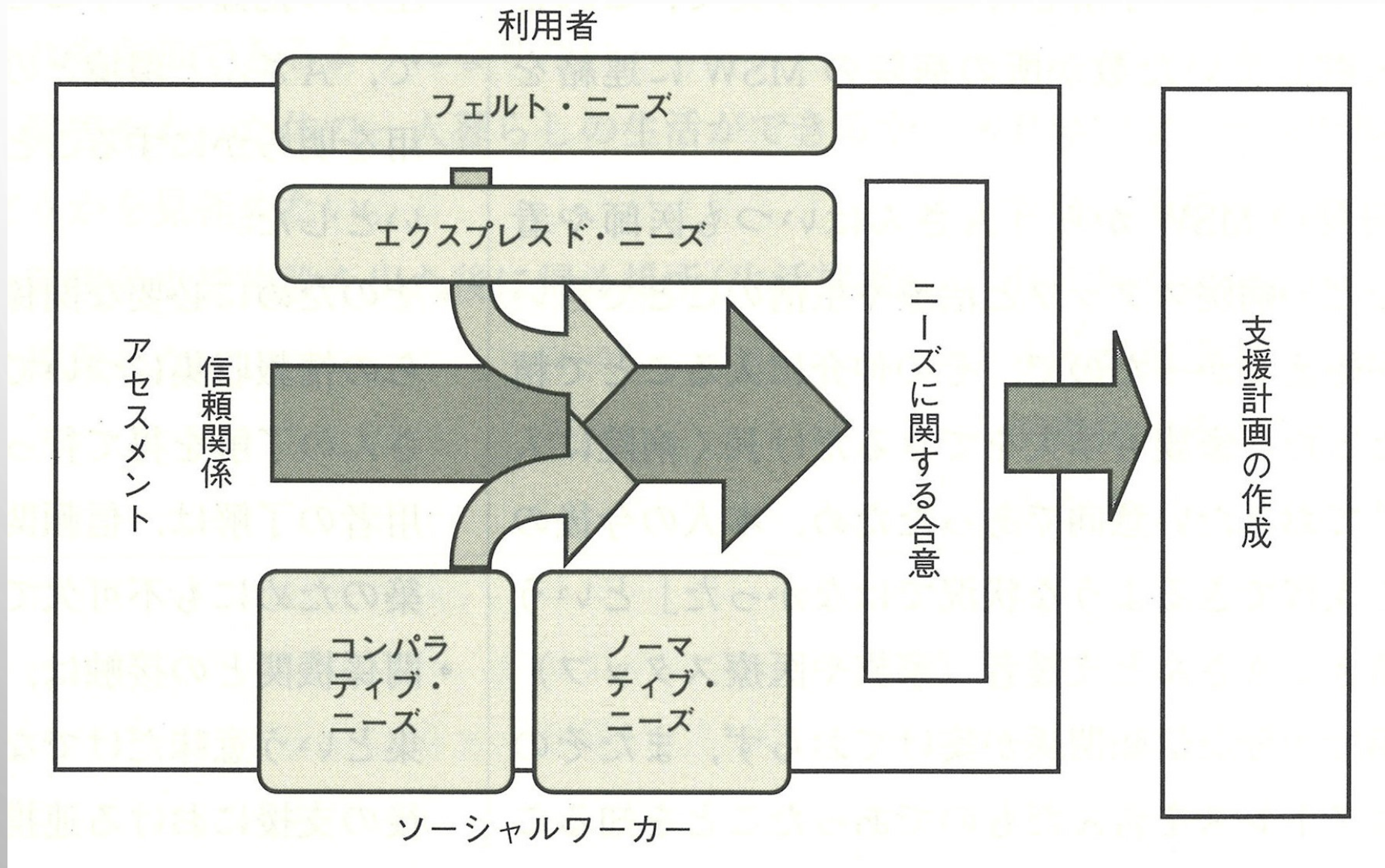
※これらのニーズを組み合わせてみていくことが重要となる。

※ニーズと**デマンド(欲求・要求)**、**デザイア(希望・願望)**の違いに注意すること。**リアルニーズ(真のニーズ)**を引き出す。

クライエントが考えるニーズ

ソーシャルワーカーが考えるニーズ

クライアントとソーシャルワーカーのニーズを取り扱う



ニーズ認識の構造

- ニーズは、初めからクライアントにもソーシャルワーカーにも明らかなものもある。逆に、クライアントにもソーシャルワーカーにも認識されないニーズもある。
- 現代社会では、人々の抱える課題は複雑化している。また、社会的な弱者ほど、他者との結びつきが弱くなりがちで、ニーズが発見されにくく顕在化しにくい状況にある。
- 社会は人々のニーズを発見しにくく顕在化しにくい状況にある。そのため、人々のニーズを早く発見することと、ニーズを抱えた人々を社会に包摂する支援が必要とされている。

	ソーシャルワーカーは認識している(+)	ソーシャルワーカーは認識していない(-)
クライアントは認識している(+)	A群(+. +) クライアントもソーシャルワーカーも認識している課題、ニーズ(例: 障害受傷、ひとり親家庭)	B群(+. -) クライアントは認識しているが、ソーシャルワーカーは認識していない課題、ニーズ(例: 虐待ケース)
クライアントは認識していない(-)	C群(-. +) クライアントは認識していないが、ソーシャルワーカーは認識している課題、ニーズ(例: 軽度の認知症高齢者)	D群(-. -) クライアントもソーシャルワーカーも認識していない課題、ニーズ(例: ひきこもりの人、ネットカフェで暮らす人)

アセスメントとは

- アセスメントとは、ソーシャルワークやケアマネジメントの過程において、利用者、家族、仲間、地域社会における状況に関する情報を収集し、問題の所在や問題の相互作用を分析し、解決の方向性を得るプロセスである。(現代社会福祉辞典2007)
- アセスメントとは「個別支援計画(ケアプラン)」の作成に際して、利用者の生活と置かれている環境において状況を把握し、当事者の希望や意向を尊重しながら、共に**生活課題**を明らかにしていく作業のことである。利用者の「生活のしずらさ」が何によってもたらされているのか、生活課題の実現を妨げている要因について明らかにし、充足するための支援方法を検討すること。

【アセスメントの4つの視点】

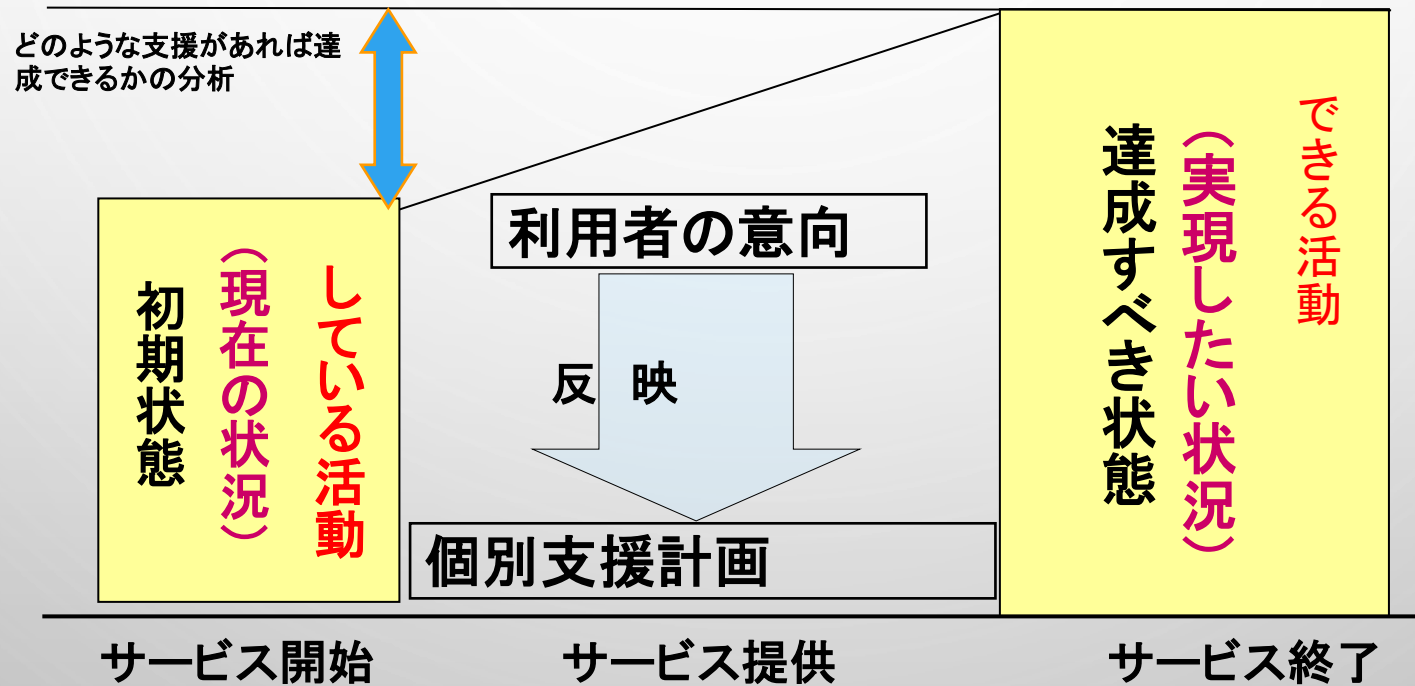
1. ニーズ・・・人が生活していくために必要な要素のうち欠けたもの(衣食住医職友教社娛・・・)
2. セルフケア能力・・・ニーズを充足できる本人の能力(できる行動、得意分野、残存機能、夢、希望)
3. インフォーマルケア・・・対人的相互支援関係(親類、友人、仲間等の存在と関係)
4. フォーマルケア・・・利用可能な専門機関や専門職の情報(ニーズとサービスの合致度、専門家の能力、費用、依頼ルート)

【アセスメント力をつけていくためには】

- アセスメントの領域を意識していること
- 「している活動(実行状況)」と「できる活動(能力)」に違いがあればそれを考慮すること
- 利用者や家族との信頼関係(ラポール)を形成しようとしていること
- 社会資源を具体的に知っていてサビ児管として顔の見える関係をつくっていること
- ニーズを見立てられていること、更に社会資源との繋ぎ合わせである手立てがイメージできていること

達成すべき状態の明確化

ニーズに基づいて利用者の望みを実現



アセスメントの8領域

- ①生活基盤に関すること
- ②健康・障がい・疾病に関すること
- ③日常生活に関すること
- ④コミュニケーションスキルに関すること
- ⑤社会生活技能に関すること
- ⑥社会参加に関すること
- ⑦労働・就労に関すること
- ⑧家族支援に関すること

アセスメントをするためには・・・

- アセスメントを行っていくためには地域の社会資源を知っている必要があります。
- 社会資源とは、社会生活上のニーズの充足や問題解決のために活用される多様な資源の総称である。施設・機関，設備，備品，資金等の物的資源，ソーシャルワーカーなどの各種専門職，家族，ボランティア等の人的資源，制度，政策，法律等の制度的資源のほか，知識，技能，情報など、あらゆるものが含まれます。
- インフォーマル フォーマルな社会資源
- 皆さんの地域の資源と共に、顔の見える関係をどれだけつくってますか？
- ネットワークづくりは、地域自立支援協議会や研修会などがチャンスです。

定義: 社会資源とは、人々の生活の諸要求の充足や、問題解決の目的に使われる各種の施設、制度、機関、知識や技術などの物的、人的資源の総称

目的: 保健・医療・福祉制度、ボランティア等が提供するサービスを利用して、利用者を取り巻く家族の生活の質を高める支援を行うこと

種類:

- ① 共同体としての地域資源地域住民が利用する公民館等の共有・公共の施設等
- ② 施設・設備などの物的資源
- ③ 法律・政策としての制度的資源上記を管理する法律や制度
- ④ 個人・集団の人的資源家族的な支援、友人、仲間など
- ⑤ 組織の機構的資源専門的知識や技術を持った人たち、行政組織など
- ⑥ 財産・資金などの財的資源個人

社会資源(SOCIAL RESOURCES)とは

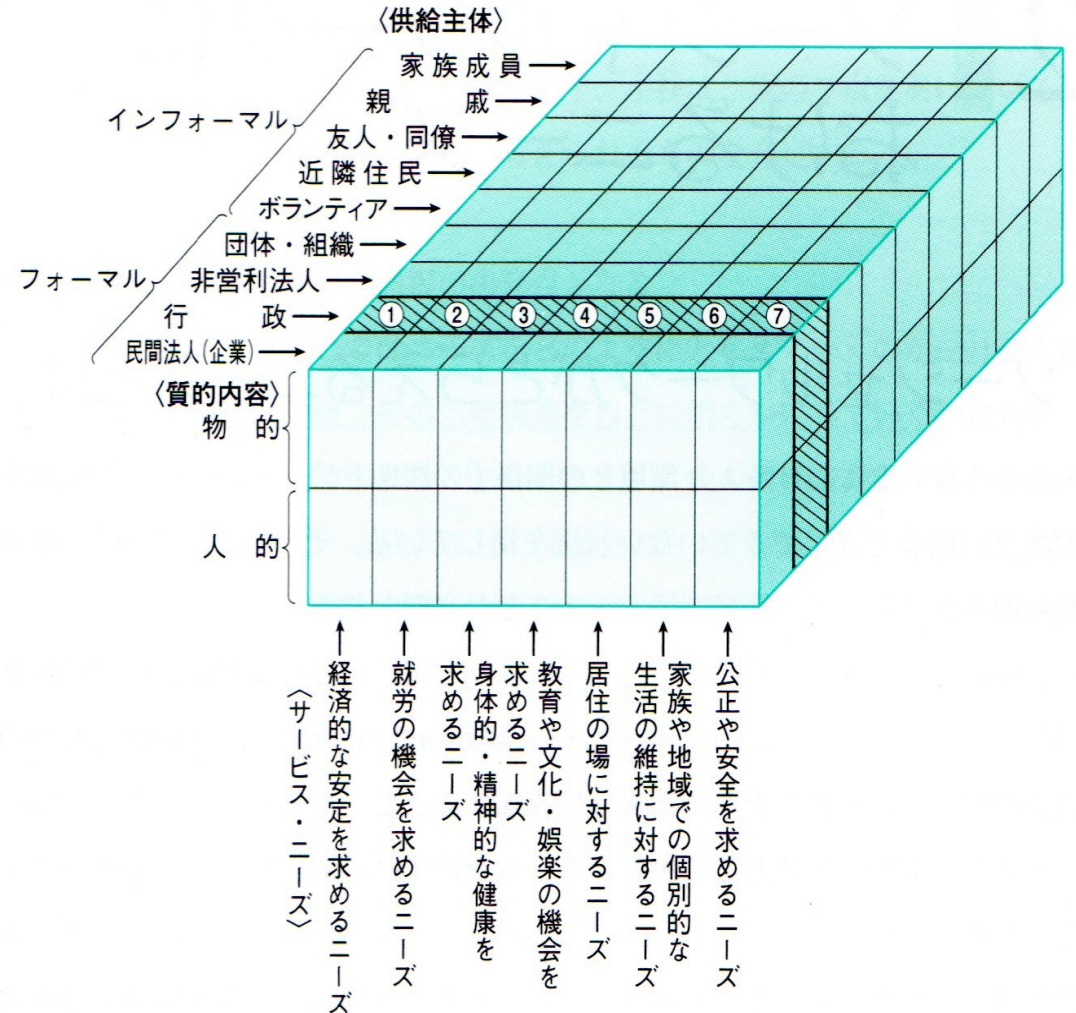
◆ソーシャル・ニーズを充足させるために動員される施設・設備・資金や物資、さらに集団や個人の有する知識や技能を相称している

◆クライアントの内的資源と、外部にある資源を合致させることで、クライアントのニーズの充足を図る

◆社会資源の4つの種類

- ①公的な社会資源
- ②非営利の社会資源
- ③営利の社会資源
- ④私的(インフォーマル)な社会資源

図2-2 社会資源の構造



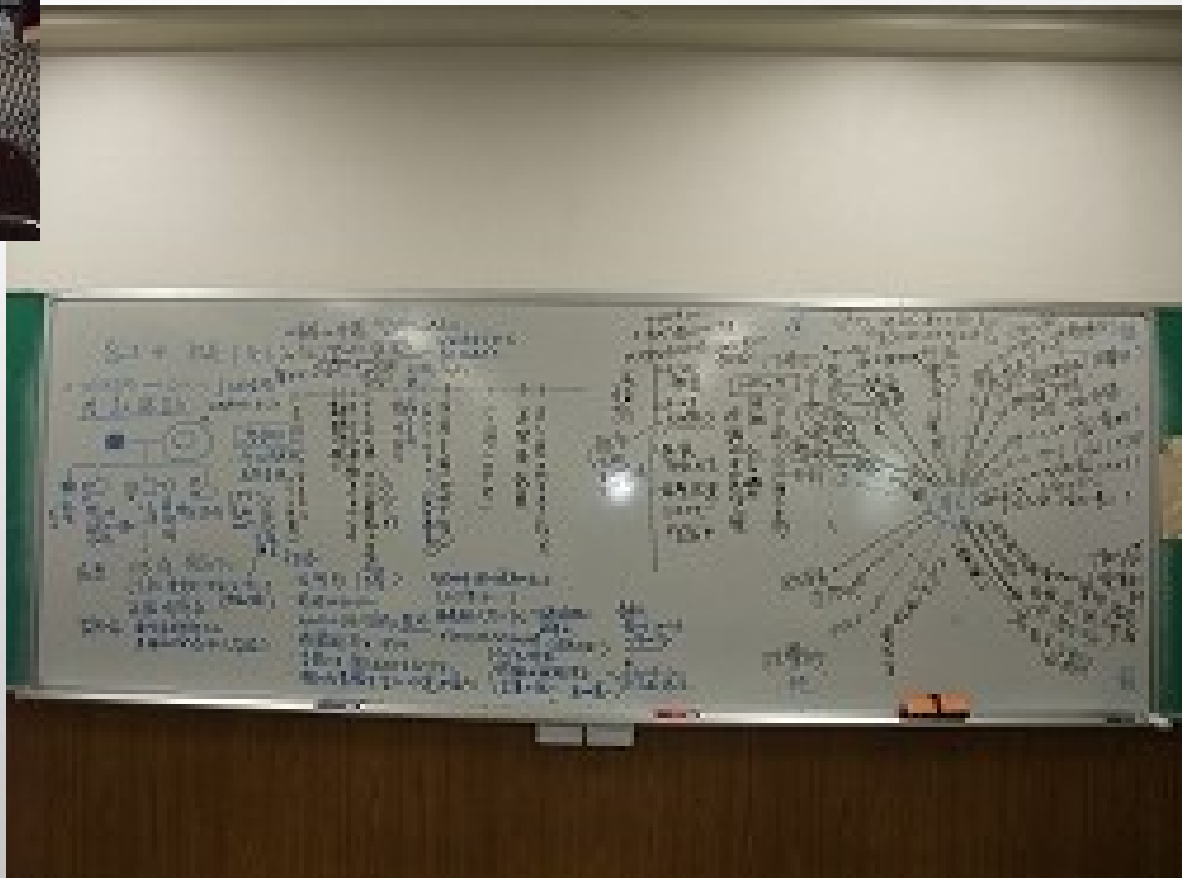


野中方式ケア会議の例

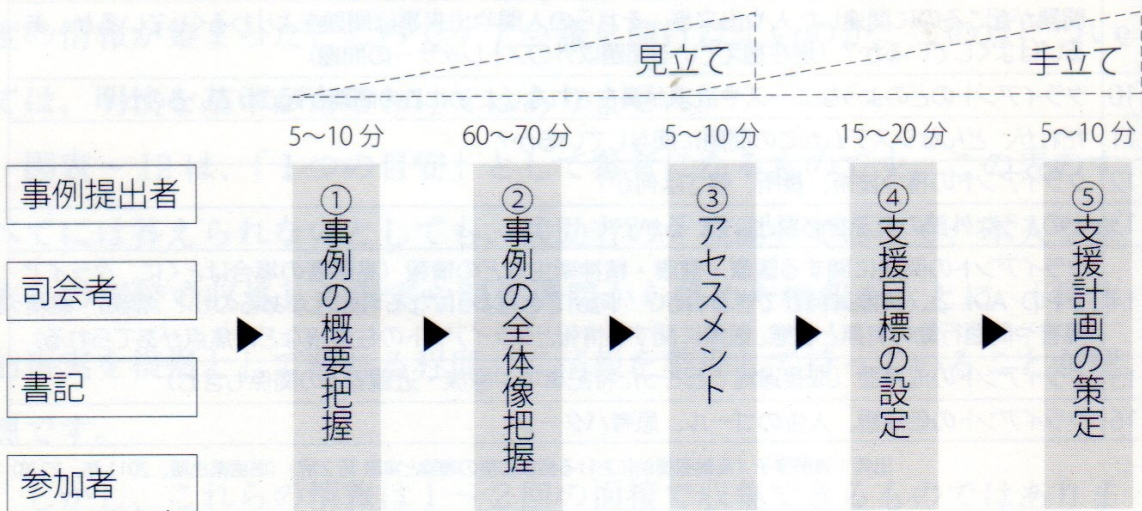
基礎研修で学んだケア会議の手順と役割

- ①事例提供者
- ②司会者
- ③書記
- ④参加者

※アセスメントで「見立て」て支援計画の策定へ「手立て」に手順を進める

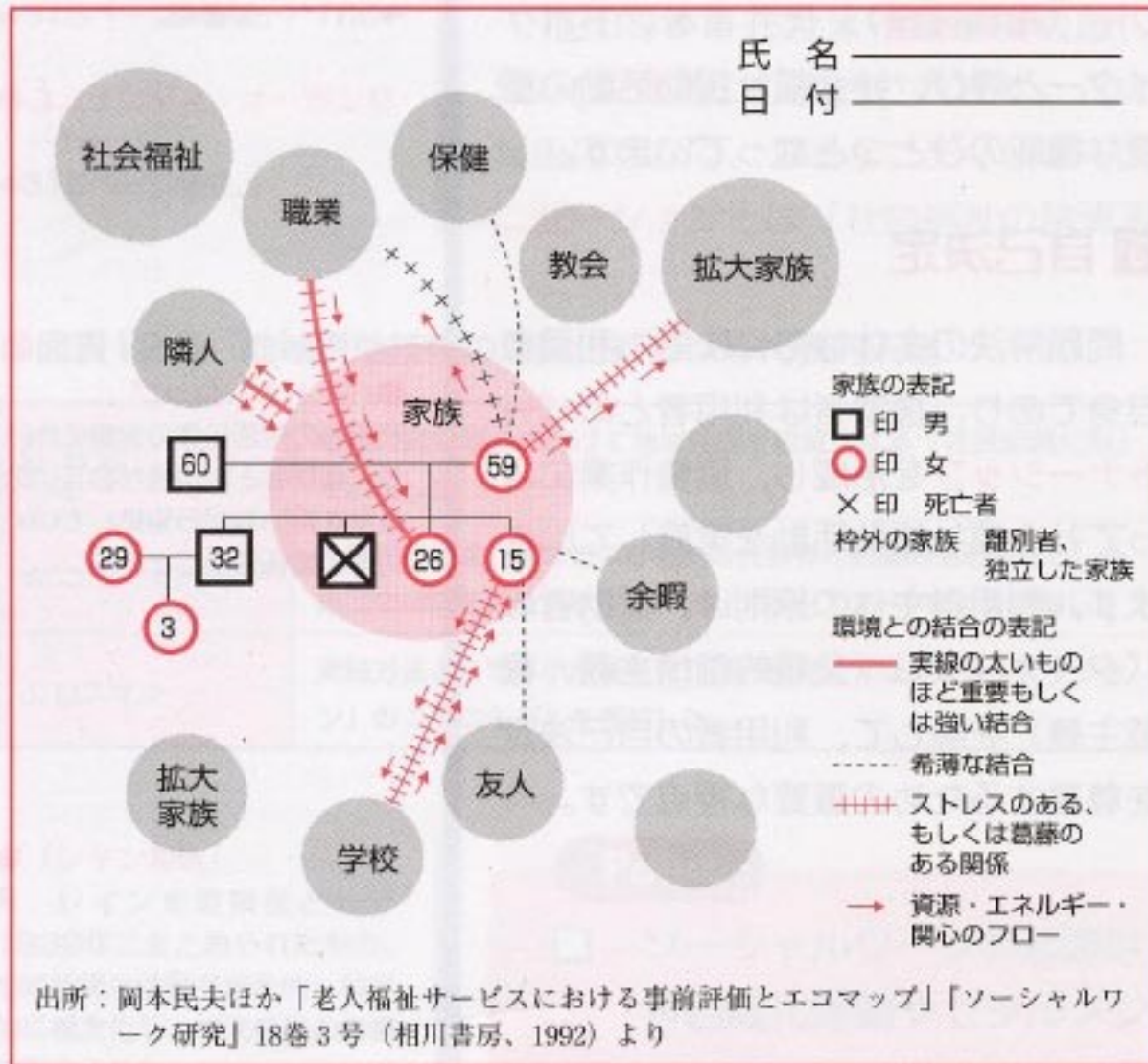


〔図表－13 ケア会議の手順と役割〕



マッピング技法の例

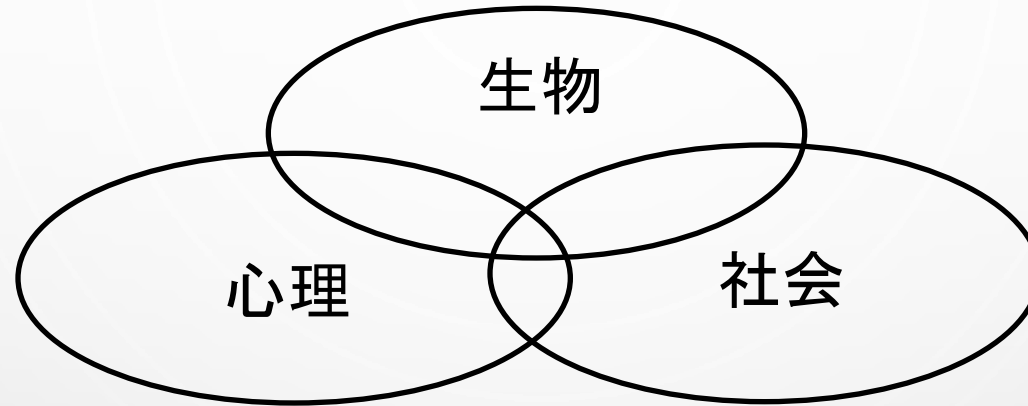
●図表12-6 エコマップの一例



ジェノグラム
(家族図)
エコマップ
(人・資源などの
システム)
ソシオグラム
(人の関係性の
結びつき)
を活用し「見える化」する

生物心理社会モデル (Bio-Psycho-Social Model)

人を多角的・多面的に捉える視点のひとつ



このモデルはエンゲル (Engel G)が1977年に提唱した

- 生物: 生来的気質、発達、障害、疾患など
- 心理: 不安、葛藤、希望、自己感、認知、内省性、感情統制、防衛機制など
- 社会: 対人関係の特徴や適応、社会関係など

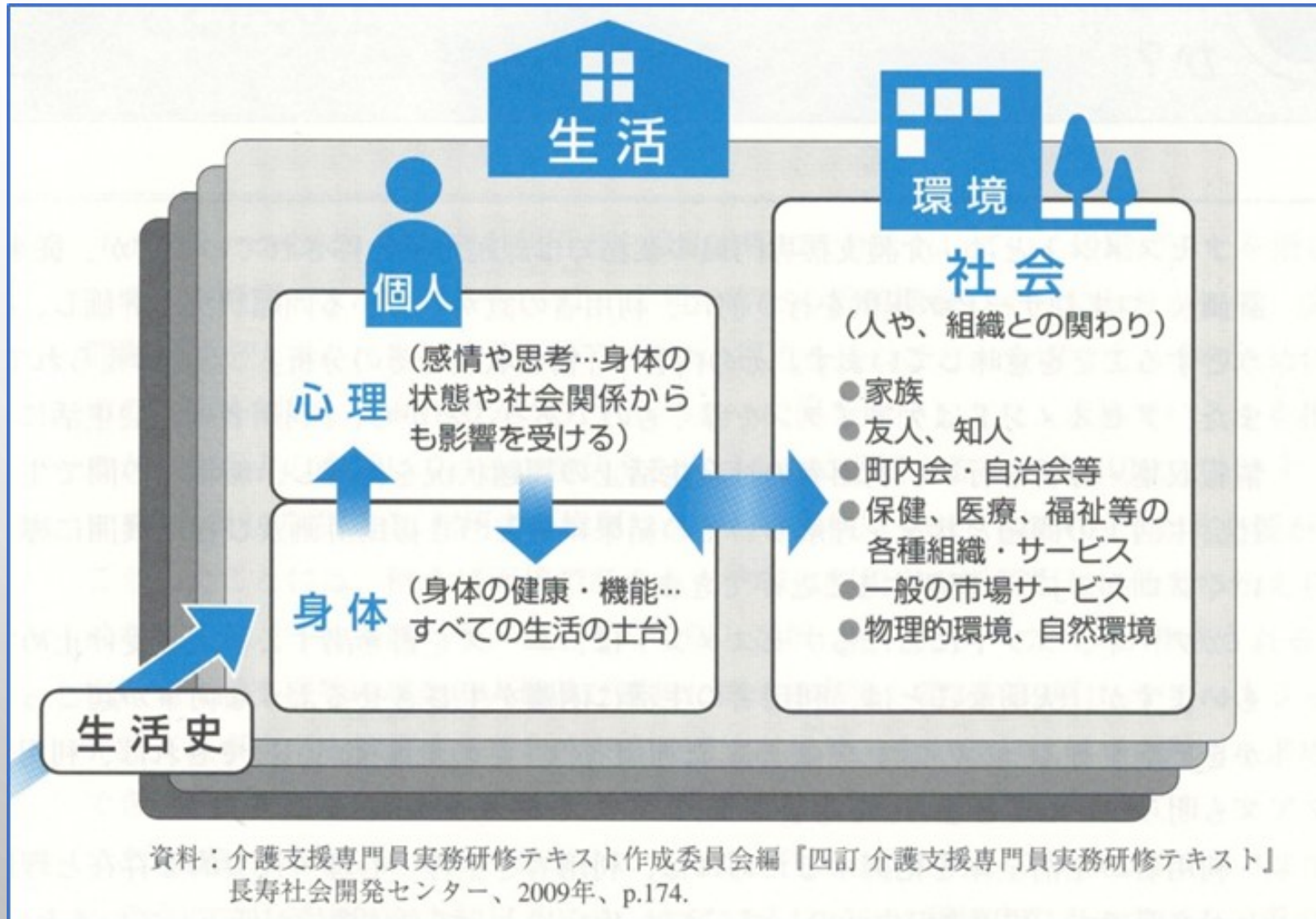
WHOの「健康」の定義

『健康とは、肉体的、精神的及び社会的に完全に良好な状態であり、単に疾病又は病弱の存在しないことではない』

近藤直司

『医療・保健・福祉・心理専門職のためのアセスメント技術を高めるハンドブック【第2版】』（明石書店）を改変

生物心理社会モデル (BIO-PSYCHO-SOCIAL MODEL)



大正大学の近藤直司氏のアセスメント法 生物・心理・社会モデル(BPSモデル)

- ・インテイクは情報の収集・整理である(情報は三人称、アセスメントは一人称である)
- ・アセスメントは支援者の理解・解釈・推測(仮説)・評価が入る。
- ・アセスメントを考える時に、①生来的な気質や発達特性、疾患などの**生物的要因**、②不安、葛藤、希望、自己感、認知、内省性、感情統制、防衛機制などの**心理的要因**、③身近な人たちとの関係、家族や学校・職場への適応の**社会的要因**などの本人についての3つの要因を解釈・評価すると共に、①家族、②学校、③友人、仲間関係などの本人を取り巻く**環境について**アセスメントすることが重要である。
- ・その経過を踏んだうえで、支援課題を立て、プランニングを行う

アセスメントのシステムについて

- 利用者の生活をシステムとして捉えて①生活ニーズ ②セルフケア ③インフォーマルケア ④フォーマルケアでの生活のしずらさや 強さ・能力(ストレングス)の両面に着目する(システム論)
- 人一環境に関する情報を整理する

【人】①生物(バイオ):人を肉体としてみる医学的見方で、疾病や障がいの状況、介護の状況など **身体的状況 介護状況 精神的状況 医学管理状況**

②心理(サイコ):人の心理的 情緒的側面
情緒的反応 知的能力 情緒的能力 価値観

③社会(ソーシャル):人の社会的側面であり、社会的役割や家族、近隣や会社での人間関係など **社会的役割 家族関係 人間関係**

【環境】①**利用者に直接かかわる環境**(マンションか一戸建てか、トイレや風呂など家屋の状況、経済的状況、車があるかなど)

②**社会保障制度など社会に存在する環境**(障害福祉サービス、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、児童福祉法などが規定する施設、機関、サービスの機能など)

③**所属施設・機関の環境**(サビ児管が所属している施設や機関の機能と与えられている権限の範囲、ソーシャルワーカー自身の能力など)

システムを捉えたアセスメントの整理例

アセスメント			プランニング	
	理解・解釈・仮説 (作成者のとらえかた・解釈・推測)	理解・解釈・仮説 ② (専門的アセスメントや他者の解釈・推測)	支援課題 (支援が必要と作成者が思う事)	対応・方針 (作成者がやろうと思うこと)
本人	生物的なこと (バイオ)			
	心理的なこと (サイコ)			
	社会性・対人関係の特徴 (ソーシャル)			
環境	(利用者・社会・機関・地域・支援者などの環境)			

近藤直司氏「医療・保健・福祉・心理専門職のためのアセスメント技術を高めるハンドブック(明石書店)より

()は阿部加筆

モニタリングについて

・モニタリング(追跡)とは、支援計画がうまく遂行されているか否かについて、定期的に情報を集め、計画を修正し、支援ネットワークを維持することである。

(最初に立てた支援計画は、ほとんどの場合に修正が求められる)⇒再アセスメント、支援計画の修正

・モニタリングの対象は、サービスや支援を利用している利用者や家族であり、サービスを提供している支援者も含まれる。

・利用者のニーズや意見を代弁、擁護するというアドボカシーの機能を発揮する。

・生活の主体はあくまでも利用者や家族であることを念頭において、共に課題に取り組む関係であるパートナーシップであることを意識する。

・モニタリングの方法は、面接や家庭訪問などがあるが、普段の生活場面面接での生活状況の把握にも努める。

・ケア会議を開催して、相互に報告し合い、問題点や新たに発生したニーズの対応を検討する。

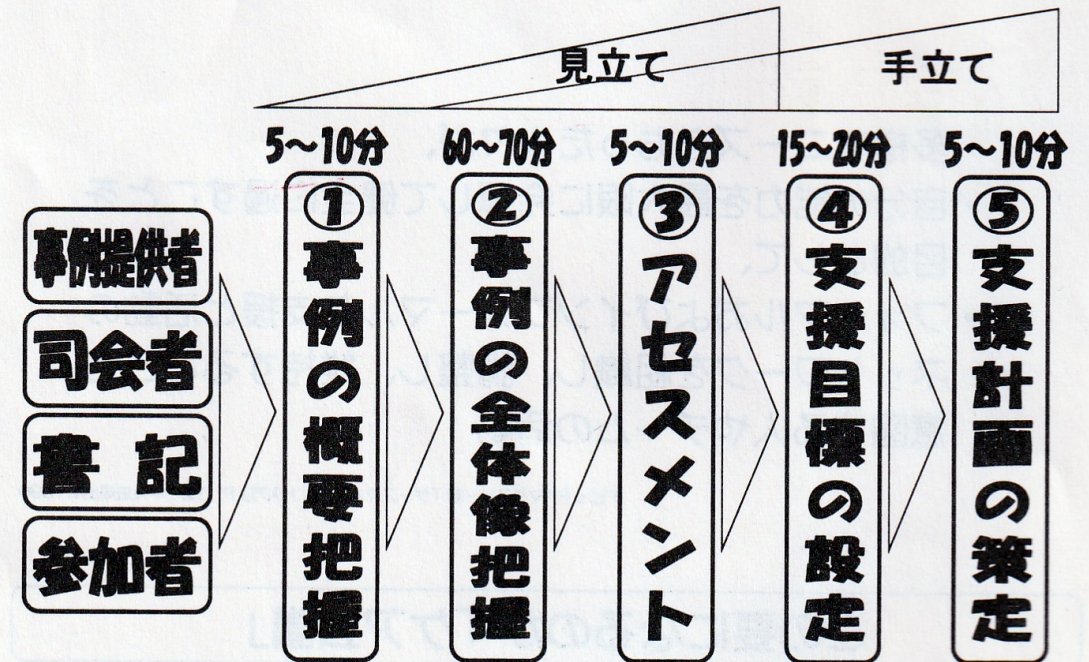
・ケア会議では個人情報扱いや専門職としての守秘義務に十分注意し、関係者間でのルール化も必要。

モニタリングの目的

1. 利用者の問題解決やニーズの充足に対する援助、すなわちサービス資源の提供とその活用・利用が当初のプランどおりに進んでいるかどうかを観察・整理・分析し、援助の継続、あるいは援助の修正・強化を判断するための情報を収集すること。
2. プラン実施(援助)のプロセスにおいて新たなニーズや問題が生じているかどうかを知り、再アセスメントを行い、新たな援助目標(長・短期)の設定とその達成のために提供される新たなサービス資源の提供を判断するための情報を収集すること。

ケア会議の手順と役割

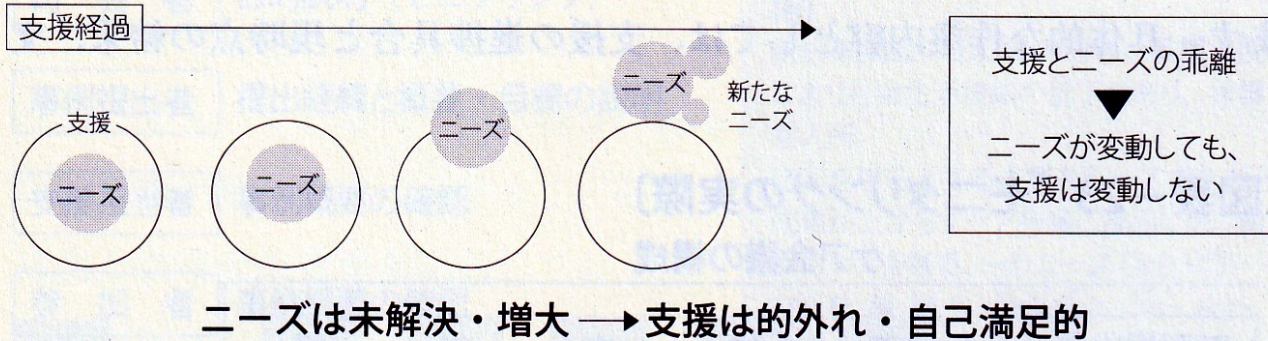
早期に課題やニーズを発見し、支援計画に微修正を加えていく、それがモニタリング会議の主要目的である



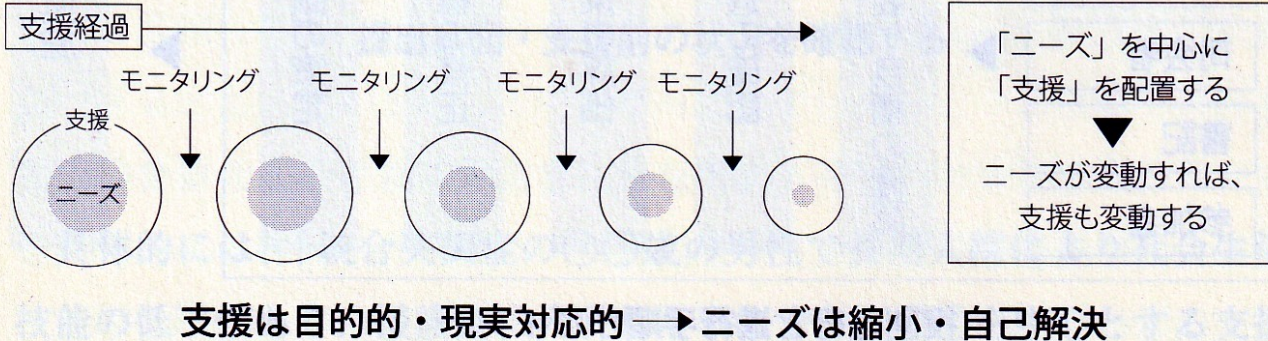
モニタリングの実際

【図表-22 モニタリングの実際】

モニタリングなしの場合



モニタリングありの場合



・モニタリングを行わずに同じ支援を繰り返していると、支援がニーズから遠ざかり、的外れなものになる。

・生活は日々変化する営みなので、その営みに合わせて支援の内容も軌道修正していく必要がある。

・モニタリング会議では、「プランの妥当性」や「新たなニーズ」を明確にする。

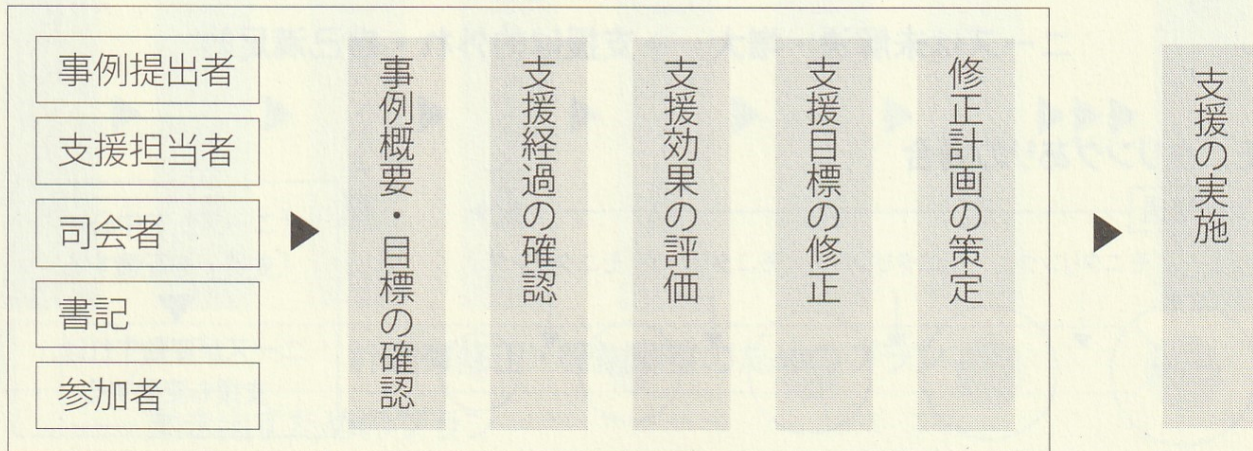
【こういう時には再評価しよう】

1. 支援を開始することによって見えてくる情報がある
2. あることに焦点化することで、見える情報がある
3. 支援前後の情報が異なる場合がある
4. 不足していた情報が追加された・・・etc

モニタリング会議の手順と内容

〔図表－23 モニタリングの実際〕

ケア会議の構成



役割遂行と進行手順がポイント

司会者：目的説明(モニタリング)

事例提供者：提出経過と概要・目標の説明

支援担当者：事例概要の確認

参加者：事例概要の確認

書記：必要情報・支援目標を書き出す

※提出意図・支援前の状況を確認する

1. なぜその目標が立ったのかを確認
2. 計画ではどの程度進んでいる予定か説明

【モニタリングのチェックポイント】

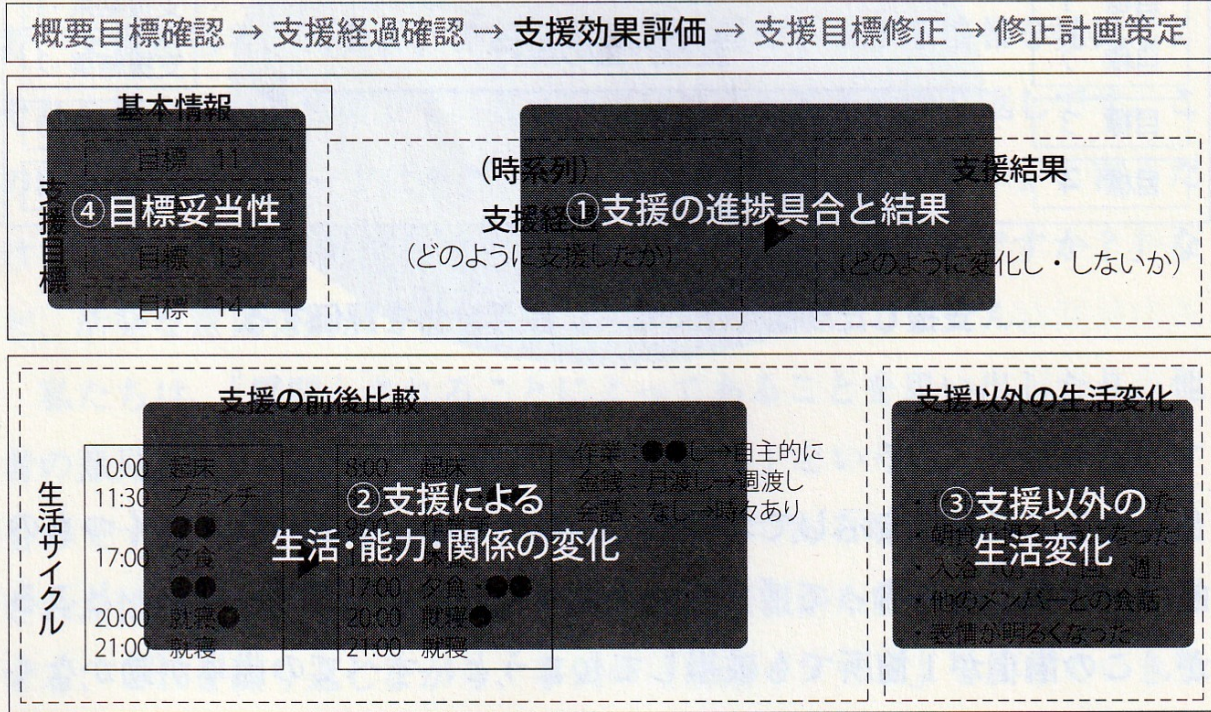
1. 支援計画が適切に実行されているか
2. プランニングで立てた目標が達成されているか
3. 支援の結果は良好か(支援は計画通りでもニーズが満たされていない場合もある)
4. 新たなニーズは生じてないか

【支援効果の評価ポイント】

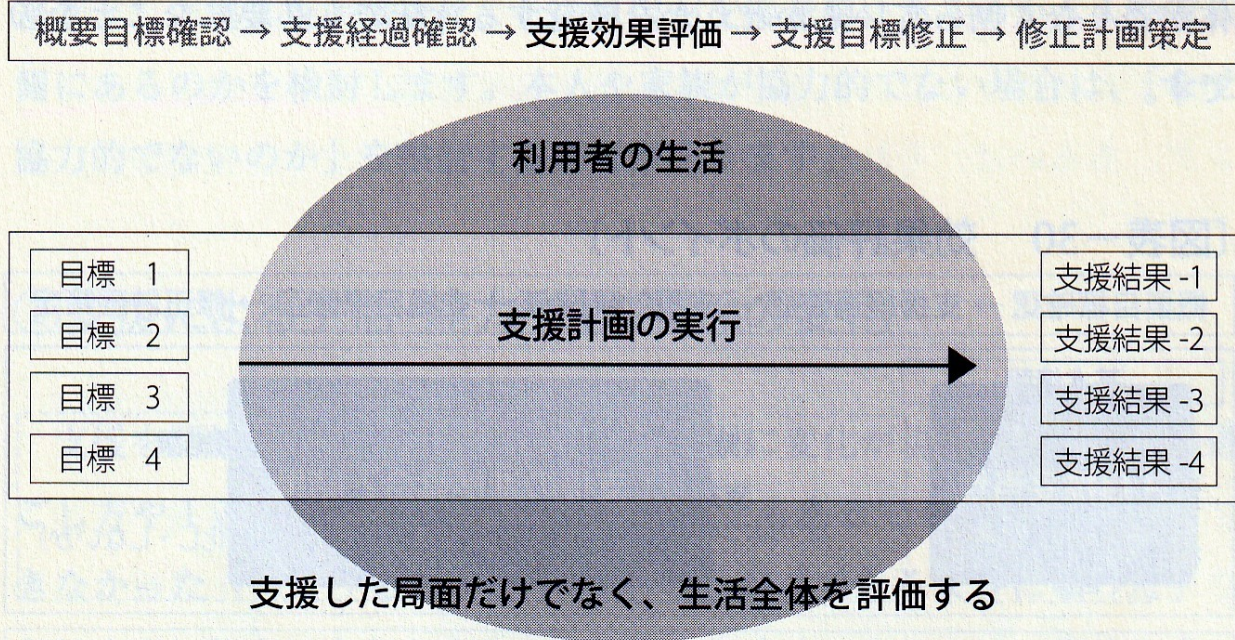
1. 支援の進捗具合と現時点の結果
2. 支援による生活・能力・対人関係の変化
3. 支援以外の生活変化
4. 目標妥当性の検討
5. 新たなニーズの確認

ホワイトボードの使い方と支援効果の評価

〔図表-30 効果評価のポイント〕

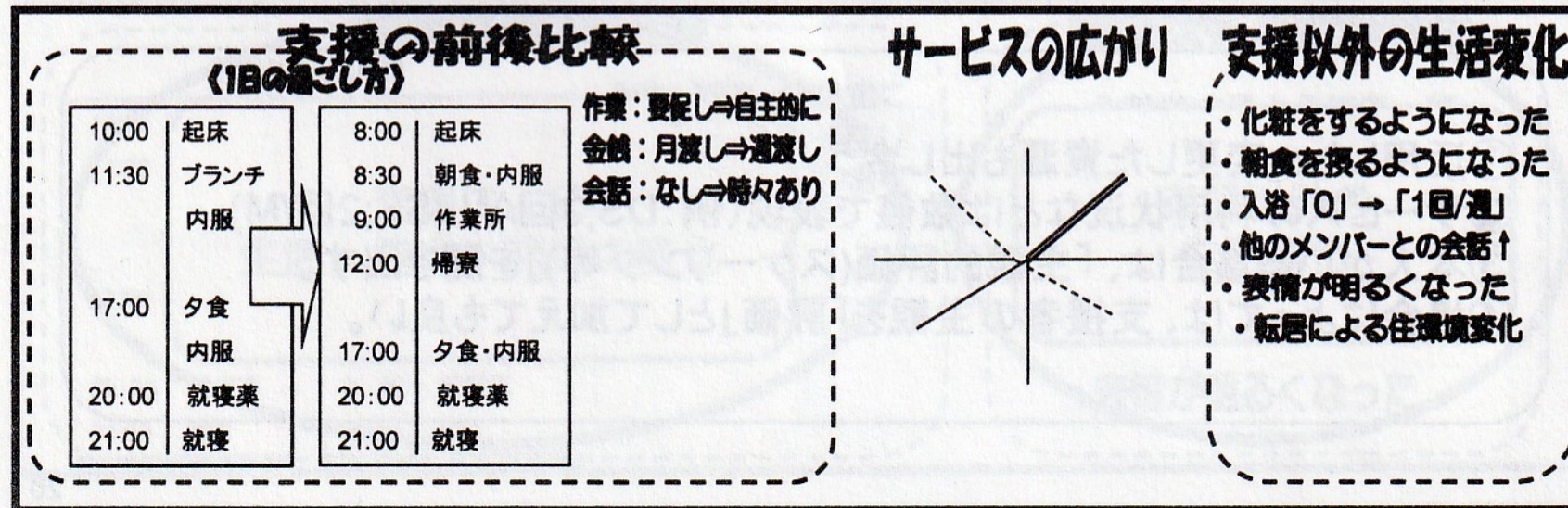
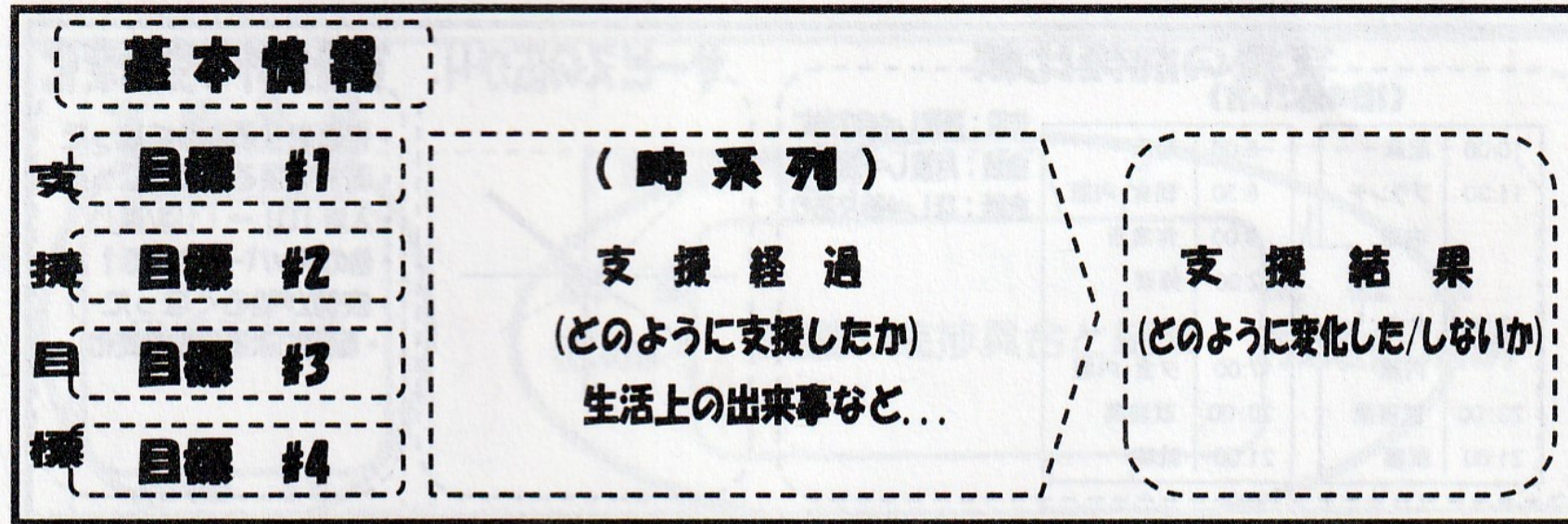


〔図表-28 評価の視点〕



事例概要確認 → 支援経過確認 → 支援効果評価 → 支援目標修正 → 修正計画策定

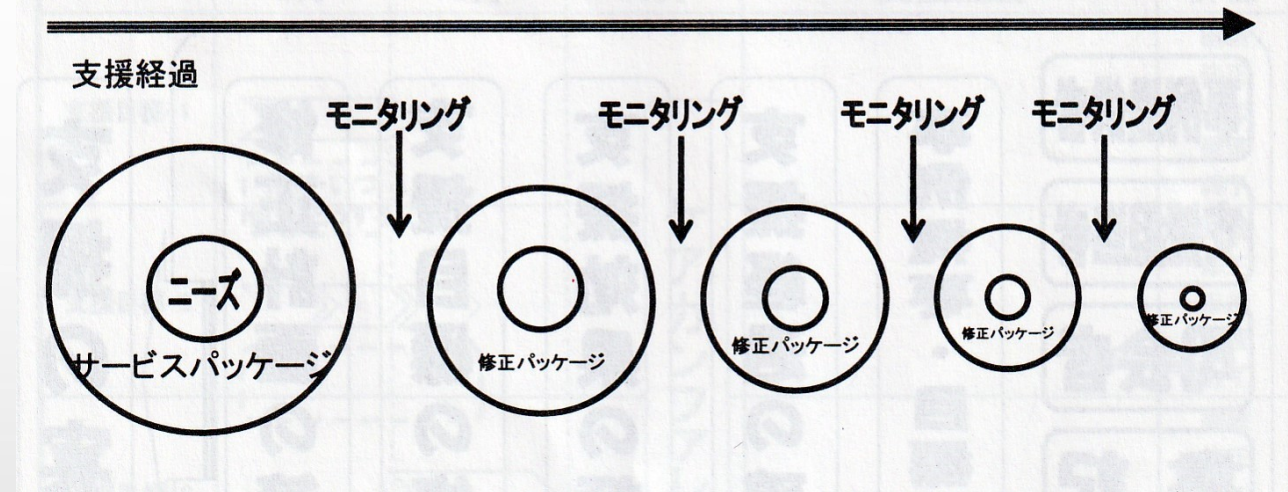
最終的にはこうなる…



モニタリングの効果

1. 支援パッケージの中心にニーズを置く
2. 利用者の生活変化を定期的に追跡
3. 支援の効果を、チーム全体で確認・修正・共有
4. 支援のエビデンス(根拠)を構築し明確になる
5. 支援者の腕が上がる
6. チームの共有財産が増える
7. 利用者や家族も満足する

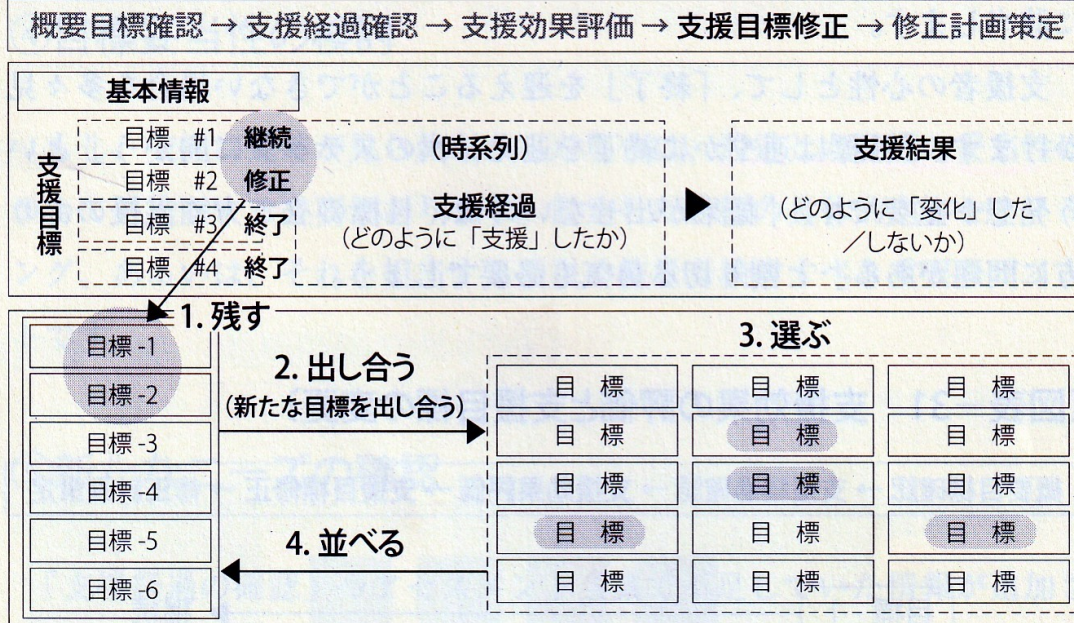
3-1. モニタリングの効果



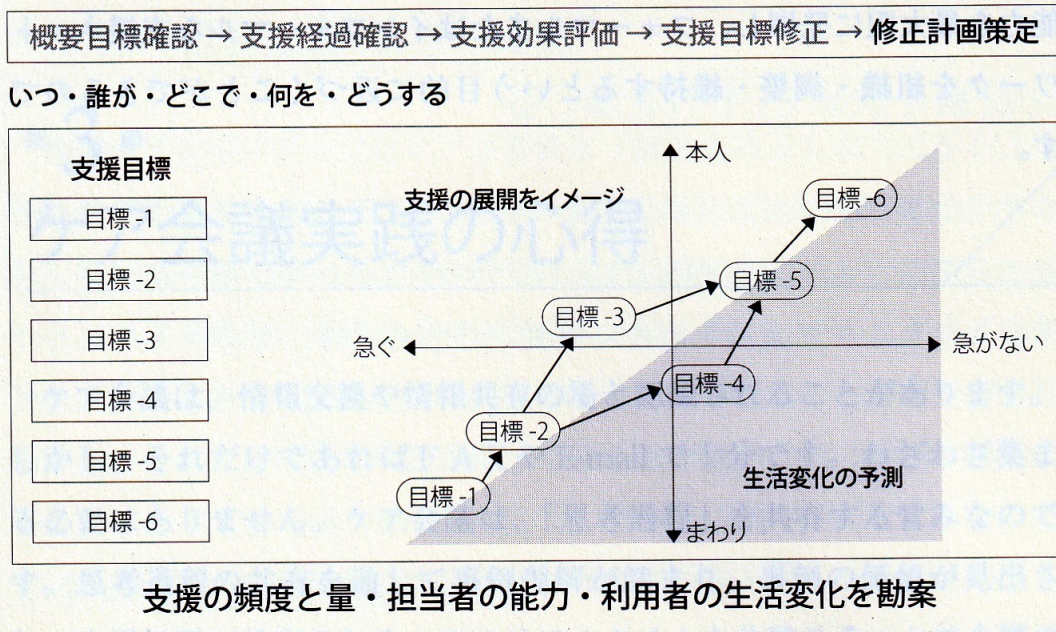
支援計画の策定

1. これまでの支援目標は継続か修正か決める
2. 新たな目標を出し合う
3. 新たな支援目標を選ぶ
4. 支援の展開をイメージしていく
(いつ、誰が、どこで、何を
どうする)
5. 展開図や十文字表に記述する
6. 支援計画書を策定する

〔図表-32 目標設定の仕方〕



〔図表-33 修正計画の策定〕



〔図表－34 支援計画書の策定〕

概要目標確認 → 支援経過確認 → 支援効果評価 → 支援目標修正 → 修正計画策定

大目標：

利用者名：

	8月	9月	10月	11月	12月	1月
支援目標 -1						
支援目標 -2						
支援目標 -3						
支援目標 -4						

参考文献

- ・ケア会議の技術：野中猛、高室成幸、上原久(中央法規)
- ・ケア会議の技術2：上原久(中央法規)
- ・研究資料 I ケア会議の進め方 II モニタリング会議の進め方(岩手県2012年度)
- ・相談援助の理論と方法 I：社会福祉士養成講座編集委員会(中央法規)
- ・ソーシャルワークの理論と実践の基盤：公益財団法人東京社会福祉士会監修「ソーシャルワークの理論と実践の基盤」編集委員会編集(へるす出版)

ご清聴ありがとうございました