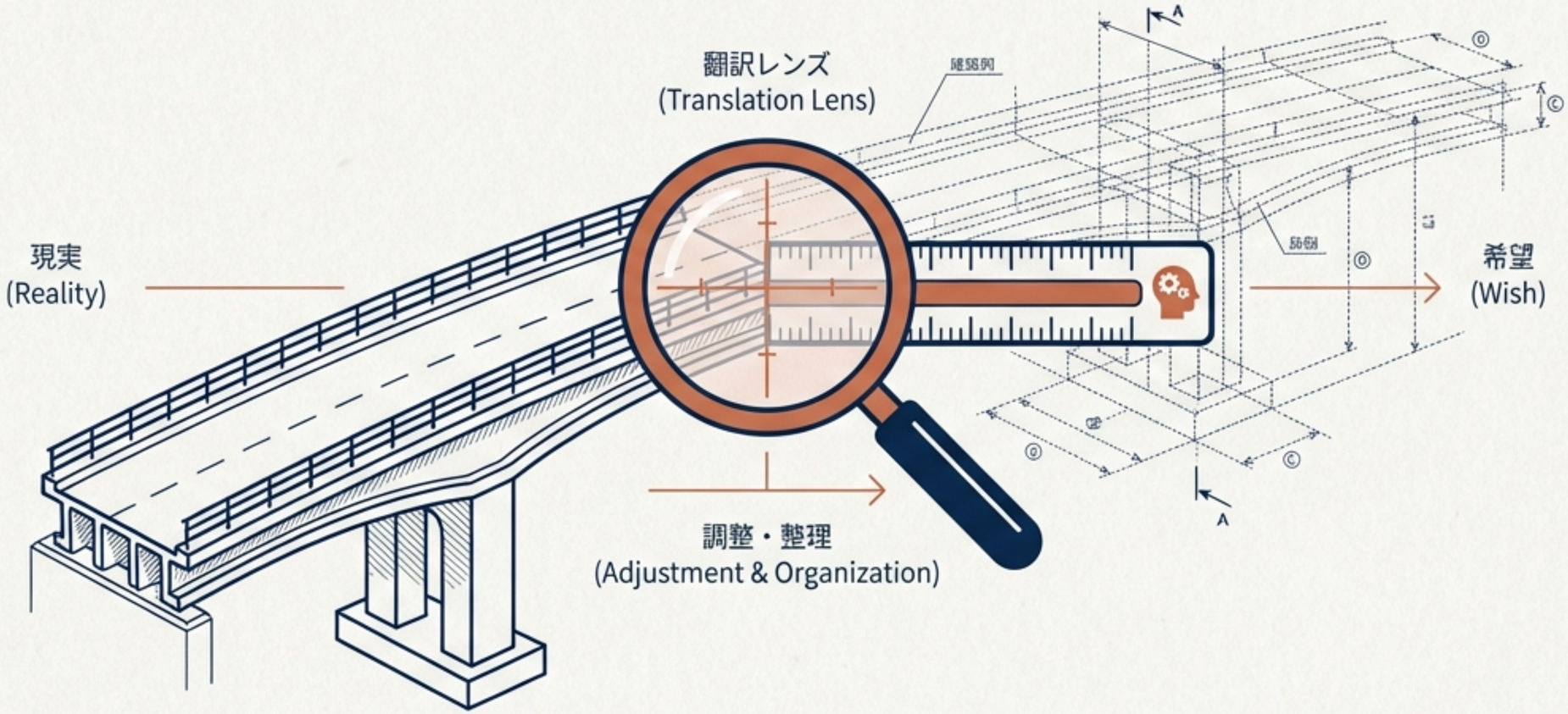
支援の質を変える「翻訳」の技術：ニーズとデマンドの整理術

本人の希望を尊重しながら、実行可能な支援計画を設計するための実践ガイド



Noto Sans JP

対象：支援員 / サービス管理責任者 / 管理者

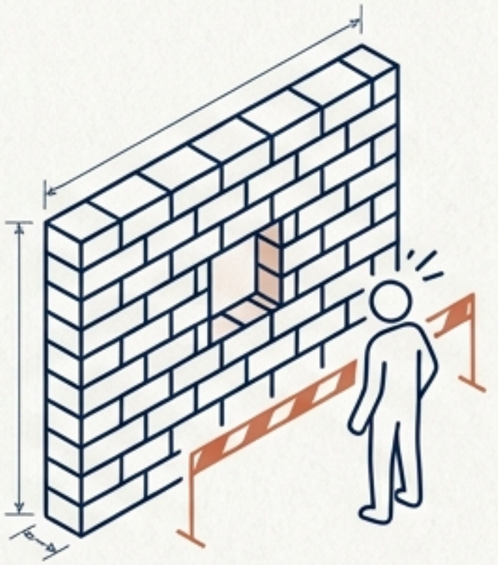
NotebookLM

支援現場のジレンマ：「本人の希望」vs「現実的な壁」



全て受け入れる (Accepting All)

「今すぐ働きたい」などの希望をそのまま受諾。
計画が頓挫し、支援自体が失敗する。

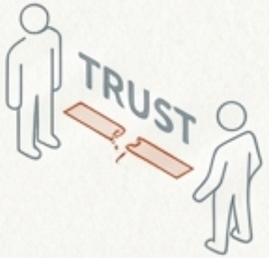


現実を突きつける (Rejecting)

「それは無理」と即座に判断。
信頼関係が崩れ、本人が心を閉ざす。

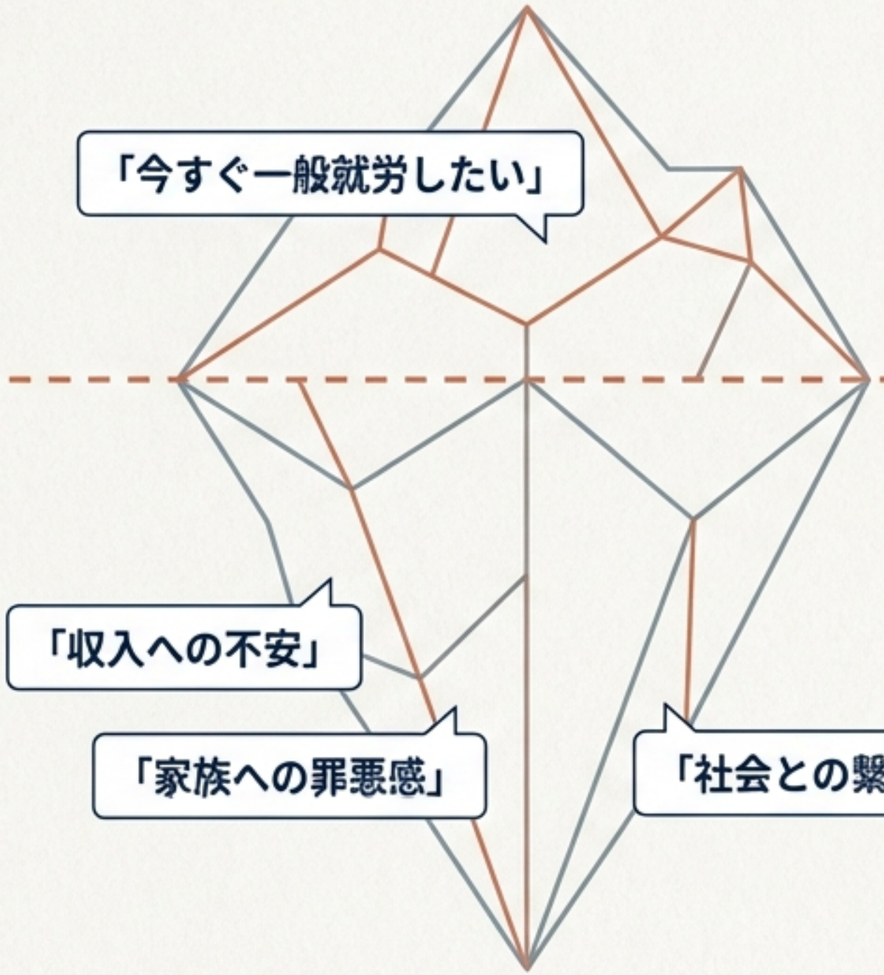


解決策は「どちらか」を選ぶことではない。
希望を「翻訳」することにある。



NotebookLM

デマンド（要求）とニーズ（欲求）の構造



DEMAND
(言葉になった希望)

Noto Serif JP

表面的なリクエスト。
ここだけを見ると非現実的に
見えることがある。

NEED
(支援で満たすべき本質)

Deep Navy

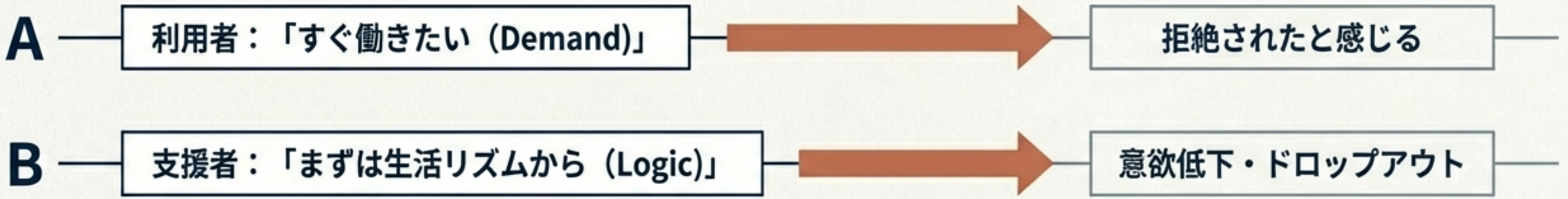
発言の背景にある感情や動機。
ここを否定してはいけない。

Key Insight

デマンドを入り口にして、水面下のニーズを探り当てる。

NotebookLM

なぜ「すれ違い」が起きるのか



失敗のメカニズム：支援者が「背景（Need)」を無視して、
「実現可能性（Demand)」だけを評価してしまったため。
本人を否定しためての人の高結事が計算をする。

このギャップを埋めるのが「翻訳」プロセスである。

NotebookLM

支援計画への「翻訳」5つのステップ



評価せずに聴く

Noto Serif JP

背景・動機を探る

実行可能な形に変換

本人の納得を確認

2週間後の見直し

NotebookLM

Step 1 & 2：評価せず聴き、背景を探る

Step 1 : 評価しない



実現可能性を一旦脇に置く。「いつまでに？」「叶うとどうなる？」だけを問う。

Step 2 : 掘り下げる質問



「その目標が叶ったら、いちばん何が楽になりますか？」（ポジティブな動機）

「逆に、今いちばん怖いのはどんなことですか？」（不安・焦り）

目的：言葉の裏にある「感情の地図」を描くこと。

NotebookLM

Step 3：希望を壊さず、目標を変換する



行き先（就労）は変わっても、そこに向かう動機（不安解消・家族への責任）は満たされる目標設定にする。

NotebookLM

Step 4 & 5：合意形成と「お試し」の約束

Step 4: 真の合意



支援者だけでなく、本人が「これならできる」と言えるまで調整する。

Step 5: 2週間ルール（安全ネット）

「まず2週間やってみましょう。もし辛ければ、すぐに計画を変えましょう」







心理的洞察

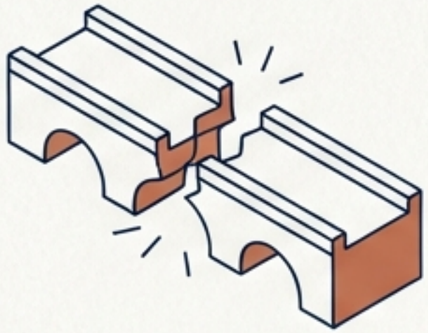
「修正可能」という前提が、挑戦への心理的ハードルを下げる。

NotebookLM

Architectural Editorial

ケーススタディ：B型事業所での導入成果

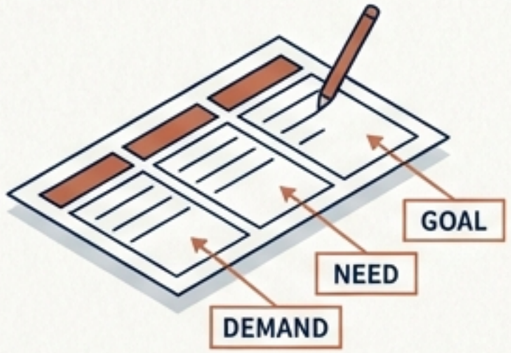
BEFORE (Problem)



【課題】希望と計画の乖離。

本人の納得感が低く、利用中断やドロップアウトが多発。

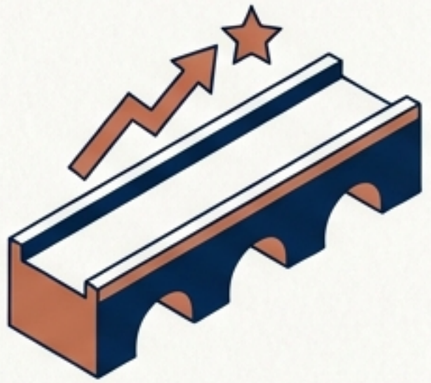
ACTION



【対策】「3列シート」の導入。

デマンド・ニーズ・目標を可視化し、確認書を作成。

AFTER (Result)



【成果】

- 目標への納得度向上
- 支援中断率の低下
- スタッフ間の指導の一貫性確保

「本人の希望」と「現実的判断」は両立できる。

NotebookLM

運用の見える化：評価指標（KPI）



合意形成率
(Agreement Rate)

本人が明確に同意した計画の割合



支援継続率
(Continuation Rate)

計画開始後8週間継続した割合



目標再設定適正率
(Adjustment Rate)

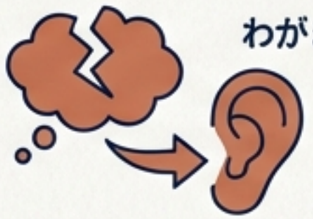
予定通りに見直し/修正が行われた割合

数値が下がった時は、利用者を責めず「翻訳プロセス」を見直す。

NotebookLM

よくある失敗と回避策

失敗：デマンドを「わがまま」と見る



【対策】

すべての要求には背景がある。まずは意味を理解する姿勢を持つ。



失敗：信頼前に深く掘り下げる



【対策】

関係が浅いうちは深入りしない。ニーズ探索には心理的安全性が必要。



失敗：支援者都合の目標設定



【対策】

「その目標に本人が意味を感じているか？」を常に問いかける。



NotebookLM

現場の疑問（FAQ）

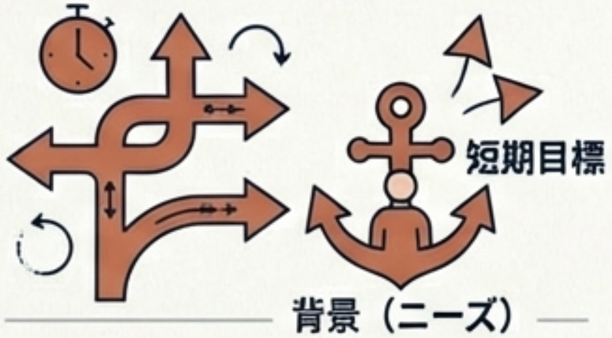
Q. ニーズとデマンドは必ず分けるべきですか？



A.

はい。分けることで初めて「本人の尊重」と「現実的対応」が両立します。

Q. 本人の希望がコロコロ変わる場合は？



A.

自然なことです。変わらない「背景（ニーズ）」を再確認し、短期目標を柔軟に修正してください。

Q. 家族の要望と本人の希望が違う時は？



A.

あくまで本人の意思が中心です。家族の懸念（安全面など）は別途整理し、接点を探ります。

NotebookLM

明日から使える品質チェックリスト



- [ ] 面談記録で「デマンド」と「ニーズ」を区別して記載したか？
- [ ] ニーズを掘り下げる質問（恐怖や動機）は記録されているか？
- [ ] 支援目標は具体的な行動レベルに分解されているか？
- [ ] 本人が目標に同意した記録はあるか？
- [ ] 2〜4週間後の「振り返り面談」がセットされているか？

NotebookLM

支援の質は「納得感」で決まる

支援の質とは、要望を叶える速さではありません。
その希望の裏にある「意味」を、どれだけ守れるかです。

デマンドを受け止め、ニーズを言語化し、ステップを合意する。

今日から「翻訳」を始め、より強い信頼関係を築いてください。



NotebookLM

参照ガイドライン・法令

- 障害者総合支援法（個別支援計画作成の基本方針）
- 指定障害福祉サービス運営基準
- 意思決定支援ガイドライン（厚労省・自治体資料）

本資料の手法は、法令が求める「本人中心の支援（Person-Centered Support）」に準拠しています。

NotebookLM