インテーク面接：最初の60分で信頼を勝ち取る傾聴法

「聞き出す」場から「安心できる」場へ

「聞き出す」場から「安心できる」場へ



就労継続支援B型・福祉専門職向け実践ガイド

NotebookLM

なぜ、初回の面談が「尋問」になってしまうのか

支援者の意図（Intent）



- 事実を確認しなければならない
- アセスメントシートを埋める必要がある
- 成育歴や病歴を知っておきたい

利用者の心理（Reality）



- また評価されるのではないか？
- 失敗を責められるのではないか？
- 怖い、話したくない

Insight: 利用者の不安は、面談室に入る前の数分でピークに達しています。いきなり制度説明や経歴確認に入ると、本人は「評価される場」と受け止め、本音を閉ざしてしまいます。

NotebookLM

信頼は「質問内容」ではなく「聞かれ方」で決まる

支援者が急がないことが、結果的に最短ルートになります。



1. Safety First

事実確認より先に安心感をつくる



2. Sequence

話す順番は「困りごと」より「日常」から入る

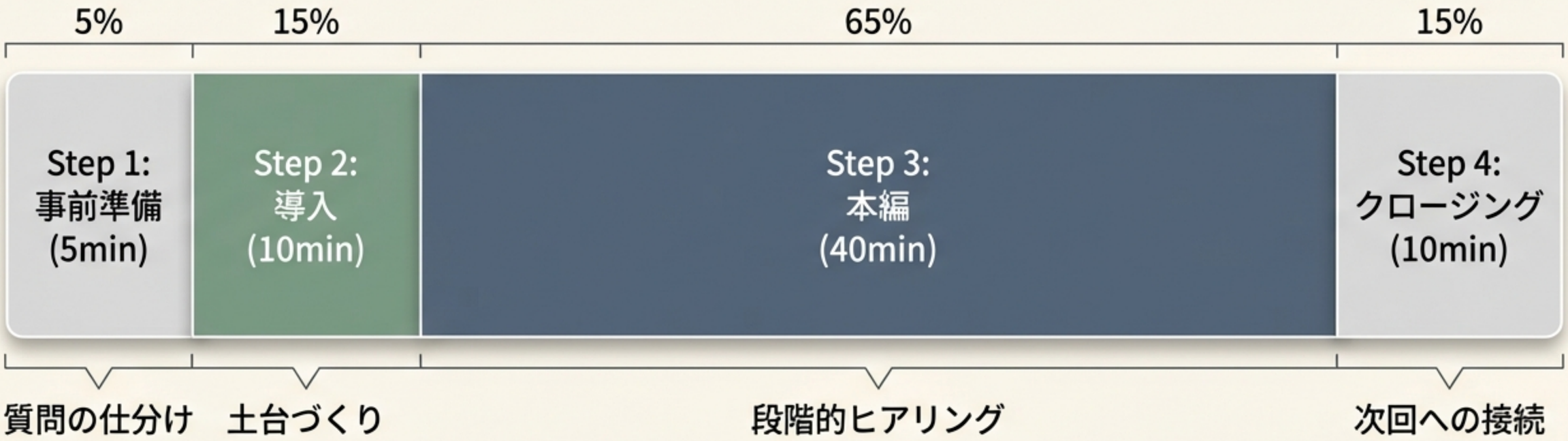


3. Documentation

面談記録は本人の言葉を残して支援に接続する

NotebookLM

60分の全体像：安心と情報を両立するフロー



面談の目的は「情報をすべて集めること」ではなく、
「安心して通える道筋を一緒に考える時間」と定義します。

NotebookLM

Step 1 事前準備：質問項目を「3群」に仕分ける

Must Ask（必須）
今日絶対に確認すること

利用判断に必要な最小限の情報

Nice to Ask（任意）
時間があれば聞くこと

補足的な背景情報

Next Time（次回）
関係ができてからで良いこと

深いトラウマや詳細な成育歴

Actionable Advice:

この仕分けをしておけば、時間が足りなくなっても「重要なことは聞けた」と焦らずに済みます。

Check: 椅子の距離、視線の高さ、室内の音環境も調整してください。

NotebookLM

Step 2 導入：最初の10分で「逃げ道」をつくる

制度説明の前に、本人の緊張を解くための「魔法の言葉」

> 「無理に全部話さなくて大丈夫です」

> 「今日は“今困っていること”が少し分かれば十分です」

> 「答えづらい質問は次回に回しましょう」

効果：「話したくないことは話さなくていい」と明言されることで、利用者の緊張は劇的に下がります。 ここが「安全な場所」であると認識してもらうことが最優先です。

NotebookLM

Step 3 本編：負担をかけない質問の「順番」

1. Routine
（日常の流れ）



起床、通院、外出など
（答えやすい事実）

2. Trouble
（困りごとの具体場面）

生活でつまづく瞬間
（少しの自己開示）



3. Past Help
（これまで助かった支援）

成功体験の想起
（ポジティブな記憶）



4. Future
（今後の希望と不安）

これからのこと
（希望と不安の共有）



戦略

いきなり障害特性や失敗体験を聞かない。「昨日は何時に起きましたか？」といった日常の話題から入ることで、会話のリズムを作ります。

NotebookLM

解像度を高める「エピソード」の聞き方

BAD (Closed Question)	GOOD (Episodic Question)
「週5日通えますか？」 （はい/いいえ） ↓ 表面的な「YES」を引き出しやすく、リスクが見えない。	「先週いちばん困ったのは、どの場面でしたか？」 ↑ 具体的なエピソードから、実際の体力や課題が見えてくる。



The Power of Silence

沈黙は「考えている時間」です。埋めようとせず、5秒待ちましょう。
その5秒の後に、最も重要な本音が語られます。

NotebookLM

Step 4 クロージングと記録：本人の声を残す

Closing Protocol

1. 今日の理解を短く要約して伝える
2. 次回までの小さな約束（目標）を1つ決める
3. 連絡手段と窓口を再確認する

記録の鉄則：

「～と思われる」という支援者の推測だけでなく、本人の言葉（原文）を最低3つ残すこと。

例：「朝起きるのが辛い」と発言あり。

Why?

本人の言葉を残すことで、次の担当者がニュアンスを理解でき、バイアスを防げます。

NotebookLM

現場で起きがちな3つの失敗



初回で全部聞こうとする

面談は「開始」であって「完了」ではありません。詳細は次回良いと割り切りましょう。



沈黙を埋めようとしすぎる

矢継ぎ早な質問は、相手の思考を停止させます。沈黙を恐れないでください。



記録が支援者目線だけになる

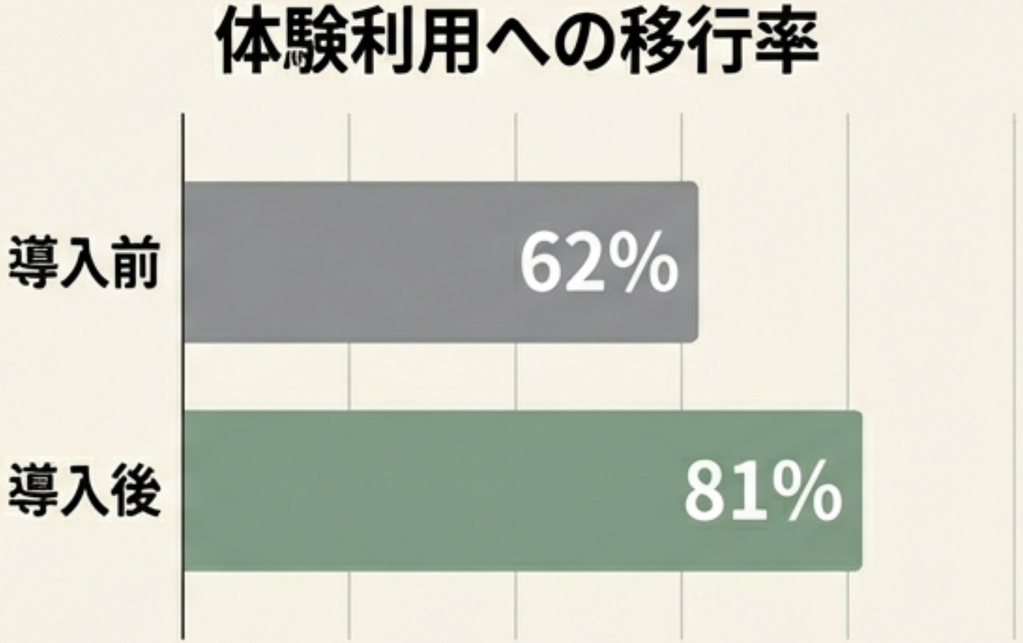
「意欲あり」などの主観的評価はNG。具体的な発言がないと、後の支援でズレが生じます。

NotebookLM

事例：Y事業所の変化

- **課題：**
  面談後に連絡が途絶える、体験利用へ進まない。

- **実施施策：**
  1. 質問の「必須/任意」仕分け
  2. 最初の10分を「安心づくり」に徹底



定性評価の変化：「うまく話せなかった」
→「話しやすかった」へ利用者の声が変化。

NotebookLM

マネジメント指標 (KPIs)：面談の質を見える化する

体験利用移行率

75%

目標 > 75%

インテーク後に体験へ進んだ割合



初回面談満足度

82%

目標 > 80%

アンケートで「話しやすかった」の割合



次回接続率

93%

目標 > 90%

2週間以内に次回アクションがあった割合



Tip: 指標が下がった時は、質問項目を増やすのではなく、導入の10分（安心形成）を見直してください。

NotebookLM

監査・品質チェックリスト

- [x] 面談冒頭で「話さなくてよい範囲」を説明している
- [x] 必須質問と任意質問を分けている
- [x] 本人の言葉が記録に直接残っている
- [x] 面談後の次アクションが1つ以上定義されている
- [x] 次回面談までの連絡導線が明確になっている

NotebookLM

よくある質問（FAQ）

Q. 制度説明はどこまで必要？

A. 最小限でOK。利用判断に必要な情報だけに絞り、詳細は次回へ。

Q. 家族同席で本人が話さない時は？

A. 時間を区切り、本人だけで話す時間を確保する。「全員の安心のため」と説明すればスムーズ。

Q. 時間が40分しかない時は？

A. 優先順位を「安心形成」「主要な困りごと」「次回接続」の3点だけに絞る。

NotebookLM

インテークは「テスト」ではなく「協働」の始まり



正確さだけではなく、関係づくりを優先してください。
「この人なら相談できる」と感じてもらえた時点で、
支援の半分は成功しています。

まずは最初の10分、相手の「安心」をつくることから始めましょう。

NotebookLM