令和８年度　群馬県サービス管理責任者等実践研修（演習）

「課題の整理」のポイント

１　課題整理の目的

個別支援計画を立案する際は、まず最初に、その利用者の「人としての全体像」を捉えた上で、支援の要点を明らかにする必要があり、そのために「課題の整理」を行います。

ポイント　　『いかにニーズを把握するのか。』

このために支援者は、自らが担当する事業の分野にとらわれずに利用者を様々な角度から捉えること、個別の課題に１対１で対応する具体的な支援計画の立案にとらわれないこと、が重要です。

また、同じニーズでも、利用者理解・アセスメント（見立て）によって、具体的な支援方法（手立て）は異なることへの理解も必要です。

２　課題整理のための具体的確認事項

（１）利用者の意向に沿っているか

・利用者を中心に据えて、「利用者の目線」「利用者の言葉」で課題を正確に捉え直す。
　支援者の思い込みには十分、気をつける。

・利用者の意向を十分に汲み取れているか
　その場しのぎの返事をしてしまう事に気をつけ、利用者が自分の思考回路で考えられるように、解りやすい言葉を使う。
　支援者の言葉が誘導的にならないようにする。

・家族や支援者側のニーズに従わせていないか
　しかし、無視できない家族や支援者側のニーズもあることがあります。
　無意識又は無理矢理に支援者側の意向や方針に従わせるのは大きな問題です。
　ニーズに無理があるなら、利用者に明確にその必要性を伝え、利用者と一緒に、現実的な“落とし所（妥協点、折り合い点）”を探すことになります。

（２）人生の一部分として捉えているか

・情報をストーリーで捉えられているか。どこで、どんな家庭に生まれ、どう育ち、どんな経験をしてきたか（してこなかったか）、そして、これからこのサービスを利

用することで、どこへ向かおうとしているのか等、意識して捉えると、利用者の発言や行動の意味が自ずと理解できるようになるものです。

・障害（告知、受傷、発症、等）がこの方の人生、この方の御家族にどう影響したか障害理解、障害受容、インフォームドコンセントの問題は無視できません。

・改めて、サービス提供者が成育歴・治療歴・福祉制度の利用歴等の総合的な「年表」を作り、利用者の歴史をストーリーとしてまとめ直すことも意外に効果的です。

（３）全体像を捉えているか

・視野を常に広く持っているか

・一部や局所に捕らわれず、利用者を取り巻く環境全体を広域的に捉えているか

・サービス提供者の視野を広げるには、実際に「エコマップ」を作ることも効果的です。

（４）多面的に捉えているか

・柔軟な発想・思考、重層的な視点で捉えられているか

・行き詰った時こそ、逆転の発想を持てているか

・どんな物事にも両面があることを意識出来ているか

・ストレングス（その人なりにうまく生きていく力、強み）に着目できているか

（５）複数の立場・職種の意見が反映されているか

・誰にでも着目しやすい視点の偏りや傾向があり、それらを是正するには事業所内に複数の視点や意見を取り入れる仕組み（カンファレンス）を作る必要があります。

・サビ管だけでなく、支援者（同僚）との意見交換が日常的にできているか。

⇒対等に意見交換できる職場の雰囲気が、利用者への権利侵害や虐待を防止することにつながります

・「自分の周囲に、自分が迷った時に意見を求めている人は何人いるだろうか？」と自らに問いかけてみることも必要です。

（６）課題は検証可能か

・本人にとっても支援チームにとっても、達成の可否や達成度が検証可能であるか。

課題は、利用者や他事業所等の他者と共有することを前提に考え、解り易い明確な表現を選び、抽象的な表現は避けます。