

[前編]相談の入り口： インタビュー面接(初回面談)における情報収集

原口 美佐代

(公社)日本社会福祉士会

多文化ソーシャルワークプロジェクトメンバー

【発行】

国立障害者リハビリテーションセンター 企画・情報部
発達障害情報・支援センター

4-①

インテーク面接(初回面談)の機能と流れ及び留意点

学習のポイント

- ・相談者が抱える問題を適切に把握するために必要な視点や確認のポイントについて、インテーク面接(初回面談)における支援過程を通じて確認する。



1 インテークとは

インテークは、相談員が生活上の問題を抱えて来訪した相談者と初めて出会う場面。

＊以後の援助過程を進めるための重要な支援の導入時期である。

＊インテークのための面接をインテーク面接という。

2 インテークの目的

- ・相談者が抱える問題の状況や主訴を把握・理解する。
- ・機関の機能や役割、提供することが可能な支援内容を説明する。
- ・以下の点について、確認・判断をする。
 - ① 支援を受ける意思
 - ② 支援の必要性
 - ③ 所属機関が支援を行うことの可否
 - ④ 他の機関への紹介の検討

*インテークの開始時点から、支援の一部が開始されている。

3 インテーク面接の機能と流れ及び留意点

・インテーク面接の機能

(1)信頼関係の構築

(2)情報収集

(3)事前評価・スクリーニング

(4)相談者への説明及び相談者の同意

(1)→(4)の流れで展開される



3 インテーク面接の機能と流れ及び留意点①

(1) 信頼関係の構築

- ・相談者が抱える二重の不安を理解する。
- ・提供可能な面接時間についてあらかじめ理解を得る。
- ・相談者の秘密を守ることを伝える。
- ・相談者の思考と感情の両方に焦点を当てる。
- ・メモをとる際にも相談者に配慮する。
- ・本人を不在にしない。

3 インテーク面接の機能と流れ及び留意点②

(2) 情報収集

- ・個人情報の扱いについて丁寧に説明する。
- ・質問を行う目的について説明する。
- ・質問の内容は、支援に必要な項目に限定する。
- ・主訴の背景にあるニーズ等を把握する。
- ・在留資格の有無、種類及び在留期間を正確に確認する。



3 インテーク面接の機能と流れ及び留意点③

(3) 事後評価・スクリーニング

- ・他機関を紹介する際には、その理由を説明し、相談者の同意を得る。
- ・相談者が支援を拒否されたと感じないように配慮する。

3 インテーク面接の機能と流れ及び留意点④

(4) 相談者への説明及び相談者の同意

- ・支援に関する説明と同意は、相談者自身の問題解決へ向けての前向きな動機付けの手段となる。
- ・相談者と相談員の認識の食い違いによる相談者の不満等のトラブルの発生を防止する。

4 主訴の把握と理解



- ・相談者の主訴を理解する。
- ・相談者が最初に話す主訴は必ずしも本当の主訴や解決すべき課題とは限らない。
- ・相談者の主訴を決めつけたり、相談者の同意を得ずに支援のパターンにはめ込んだりしない。

5 その他のインタビューにおける留意点

- ・緊急性の判断を行い、速やかに所属機関としての対応を行う。
 - ・安易に問題解決を請け負ってしまわない。
- *インタビュー(初回面接)は、支援のプロセスの入口であり、アセスメント等以後の支援を展開するにあたって、非常に重要な過程である。