

論文

利用者支援事業基本型のためのニーズアセスメントシートと 簡便なマニュアルの開発 —フェーズⅡ叩き台のデザイン、フェーズⅢ試行と改良の開発過程の実際を中心に—

榎本 祐子、知念 奈美子

びわこ学院大学教育福祉学部 リトル東京サービスセンター

Developing a Needs Assessment Sheet and Concise Manual for the Childrearing User Support Project

Yuko EMOTO, Namiko CHINEN

Biwako-Gakuin University Little Tokyo Service Center

In this study, the authors developed a needs assessment sheet for the Childrearing User Support Project and a concise instruction manual based on the modified design and development (M-D&D) model. This article discusses the tool development process and issues during Phase II (designing a testbed) and Phase III (trial and modification).

A testbed for the assessment tool was created, tested, and modified from May 2017 to February 2018. Childrearing “User Support Expert Staff Members” reviewed the preliminary assessment sheet (the testbed) and provided feedback at the beginning of the trial and after two months of using the tool. The assessment sheet underwent modification based on feedback. However, due to the lack of a common perspective about the User Support Project and what the services should encompass, it was a struggle to incorporate the feedback into the modified versions of the assessment sheet.

Although the development of the needs assessment sheet has been completed, for the time being, the efforts to modify and improve will continue, as it has to reflect the needs found in the actual practice setting.

Keywords: The Childrearing User Support Project, needs assessment sheet, M-D&D

1. はじめに

本稿は利用者支援事業基本型のためのニーズアセスメントシートと簡便なマニュアル（以下マニュアル）の開発の試みについて示すものである。

利用者支援事業は、子ども・子育て支援法（平成 24 年

法律第 65 号）59 条第 1 項に法定化されている地域子ども・子育て支援事業の 1 つである。端的に言うと、子育て中の利用者の生活の質の向上を目指して、ニーズアセスメントを行い、必要に応じて利用者と必要なサービスなどをつなぐサービスを提供する事業である。2015（平成 27）年度

から本格的に実施されるようになった新しい事業で、基本型、特定型、母子保健型の3類型があり、厚生労働省の説明によると主な人材、実施場所、サービス内容は表1の通りそれぞれ特徴がある。実施箇所数も毎年増加している。

表1 利用者支援事業の3類型と特徴

類型	類型の特徴	実施箇所数 (令和2年度)
基本型	地域子育て支援拠点などの子育て世代に身近な場所で、基本型向けの研修を受けた子育て支援専門員が、子育て支援サービスと利用者をつなぐ利用者支援と、そのための地域連携をする	888か所
特定型	市役所などで特定型向けの研修を受けた子育て支援専門員が主に保育サービスと利用者をつなぐ	394か所
母子保健型	保健センター(母子包括支援センター)などで保健師などの有資格者が妊娠前から切れ目なく子育て支援サービスと利用者をつなぐ	1,582か所

基本型の前身事業は2003(平成15)年から実施されていた子育て支援総合コーディネート事業である。子育て支援総合コーディネート事業は、利用者を必要なサービスにつなぐために子育て支援の要となる事業であると考えられていたが(平田、2012)、事業実施のための要綱やガイドライン、実施の手助けとなる実践モデルや実践マニュアルがなく、各市町村は手探りで事業実施を試みることとなった。平田(2012)は、事業の方向性が不透明だったことでサービスは形骸化したのではないかと指摘している。利用者支援事業には、利用者支援事業実施要綱、利用者支援事業ガイドラインがあるものの、具体的な援助手続きは明確ではなく、利用者支援専門員もまた、手探りで事業を実施している現状が続いている(榎本、2017; 榎本、2021)。橋本(2016)は、利用者支援事業がサービスとして根付いていくためには、利用者支援事業特有の思考過程を明らかにし、専門的技術として共有していくことが重要であると述べている。

そこで、本稿では、ソーシャルワークの理論、中でもケースマネジメント(Rubin, 1987など)に基づきつつ、現場で「つかう」ことのできるニーズアセスメントツールの開発を試みる。

2. ニーズアセスメントシートとマニュアルの開発の必要性と方法

(1) ソーシャルワーク実践としての利用者支援事業の必要性

利用者支援事業ガイドラインには、利用者支援事業の役割は「利用者と地域の子育て資源又は各子育て資源間のコーディネートであり、ソーシャルワーク的なものである」と記述されている。しかし、本研究では、利用者支援事業は、「ソーシャルワーク的」ではなく、「ソーシャルワーク」

そのものであると考えており、ソーシャルワーク実践としてのツールを開発する。

ソーシャルワーク実践として利用者支援事業を実施していくことの必要性については、パンフリー(Pumphrey)による視点をを用いると理解しやすい。パンフリーによると、ソーシャルワークにはコンパッション(思いやり)とプロテクション(個人の利益や権利を守ること)の2つのモチベーション(援助の動機)がある(芝野、2013)。芝野(2013)は、パンフリーの視点をを用いて、ソーシャルワークは、単に困難を経験し、悩む個人に寄り添って思いやりを示すだけの対人援助ではなく、積極的にその人の権利を代弁し、自立した暮らしを守るという視点に基づき、人と環境の間で起こる問題を解決していく実践であると述べている(芝野、2013: 42)。

利用者支援事業は、ガイドラインや実施要綱などで、利用者に寄り添い支援する事業であることが強調されている。これにより、他の子育て家庭に対して相談援助をおこなっている人材や機関との役割の違いがわからないと指摘されてきた(平成27年度 子ども・子育て支援新制度フォーラム、2015)。利用者支援事業をソーシャルワーク実践であると捉えると、利用者の視点にたって寄り添うだけの事業ではなく、利用者が抱える困難をソーシャルワークの視点に基づきアセスメントし、必要な資源につなぐ事業であると説明できる。

(2) ソーシャルワークにおけるアセスメントの重要性

ソーシャルワークにおいてアセスメントは最重要課題であると考えられており、援助成功のカギであると認識されている(大谷、2014)。

ソーシャルワークのアセスメントとは、利用者個人がどのように環境と関わり合っており、その接点において何が問題となっているのかを、多角的・多層的に理解・把握するため、大抵の場合身体的な状況(biological)、心理的な状況(psychological)、そして社会的な状況(social)について情報収集と分析を行うことである。

専門職として支援を実施するには、利用者について、まずは必要範囲において情報を得た上でなければ、支援の方向性やステップ、つまりは支援計画を決定できない。それは、医師であろうと、介護支援専門員であろうと、対人援助の専門職である限り同様であると考えられる。クライアント本人が困っていると感じている部分やその原因を、主観客観を交えつつ多角的に探り、おそらく複数ある解決策

や着地点から、本人の希望、年齢や社会的、経済的、あるいは心理的・身体的な状況を踏まえてベストだと思われるものを選択し、支援を実施するのである。

その支援のための身体・心理・社会と言う、人間の生活にかかる広範かつ多層的な情報収集及び支援計画を策定するための情報の分析過程を、ソーシャルワークにおいては生物学的心理的社会的アセスメント（Bio-psycho-social Assessment）と呼ぶ。利用者本人の視点に加え、専門職、そして第三者としての客観的な視点や知識を当てはめることにより、その場限りの対症療法よりも、根本的な問題解決につながる可能性は低くない。

ソーシャルワーク支援においては、主訴に直接反応する支援を提供することが何より必要な場合ももちろん多いが、簡易なものであっても、アセスメントを行うことで、表面化している困りごとの裏側に隠れているより根の深い問題についても気づき、留意することで、困りごとの悪化を予防できる可能性を無視することはできないのである。

改めて利用者支援実施要綱を確認すると、事業内容に、「個別のニーズを把握し、それに基づいて情報の集約」をすることが明記されていて、利用者支援事業では、アセスメントをする必要性があることが読み取れる。利用者支援事業ガイドラインには、より詳しく、「相談を受けて、その子育て家庭が抱える課題は何か、その背景・要因は何か、それを解消するために何らかのサービスや支援を必要としているのかを見極める必要がある。この際、子育て家庭の主訴と真のニーズが異なる場合も多いこと、家庭全体の状況や取り巻く環境も把握することが重要であることに留意する必要がある」と書かれている。また、利用者支援専門員に「必要となると思われる知識、技術等」として「アセスメントの力」と記されており、利用者支援事業において、アセスメント、中でも必要な資源につなぐためのニーズアセスメントが必要であることが読み取れる。

(3) 実践モデル開発のための修正デザイン・アンド・ディベロップメント（M-D & D）について

ニーズアセスメントシートとマニュアルの開発は芝野（2002；2015）の「修正デザイン・アンド・ディベロップメント（modified design and development、以下 M-D & D）の方法を用いる。M-D&D は実践理論から演繹的に、現場の実践から帰納的に検討を重ねて、実践の根拠について論理的に明確にしつつも実際の使用に耐えうる実践モデル（実践マニュアル）の開発を可能にする方法である。

芝野は日本の社会福祉実践がうまく機能していないのは、理論と実践の橋渡しができていないためであると指摘するとともに、それぞれの福祉実践に役立つ実践モデルや実践マニュアルがないと、現場の実践は理論に裏付けられたものでなく、個人の資質や能力に頼ったものになってしまうと述べている。現在の利用者支援事業が、まさに個々の利用者支援専門員の資質や能力に頼った実践になっており、こうした問題を解決するために、M-D&D の手順を踏んでニーズアセスメントツールを開発する必要があると考えた。

M-D & D の開発のプロセスは、図 1 の通り、フェーズⅠ：問題の把握と分析、フェーズⅡ：叩き台のデザイン、フェーズⅢ：試行と改良、フェーズⅣ：普及・採用とカスタマイズの 4 つのフェーズから成り立っている。フェーズⅠからフェーズⅡの移行の際には開発者の創造が欠かせないとされ、フェーズⅡとフェーズⅢの間の改良も厳密な効果測定を用いるものではなく、叩き台を実際に使えるかという視点で不具合を修正しながら完成度を高めるものであると言われている。やや抽象的ではあるものの、厳密な効果測定によって本来「つかう」ことができる可能性のあるアイデアを安易に「すてる」ことがないようにすることが重要であるとされている。また、効果的に開発する前提条件として、①グループで行うことが基本、②検閲は意図的に抑制、③開発の本質はイテレーション、④プロセティック・アプローチを活かし、福祉の心を吹き込む、⑤プラグマティック EBP への貢献を視野に、⑥普及・採用と維持を視野に入れることになっている。

しかしながら、実際には何を「採用」し、何を「不採用」とするのか、研究者と現場の意見が異なった時にそれぞれの意見をどう生かしていくのか、これらの判断は容易では

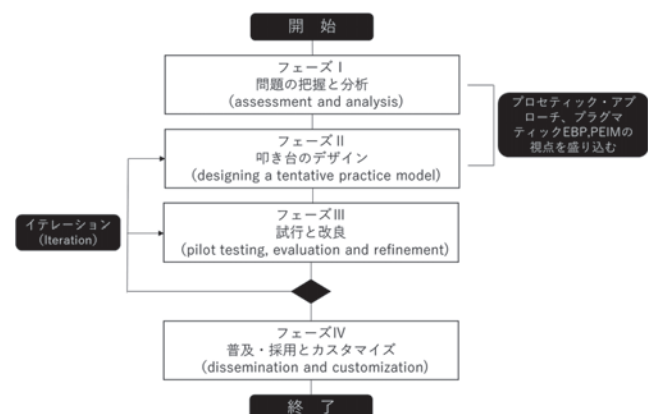


図1 M-D & Dのプロセス 出典：芝野（2015）p119.

ない。そこで、本研究では、実際に M-D & D を用いたフェーズⅡとフェーズⅢの開発過程を明らかにすることで、その難しさと重要性の実際について示す。

(4) ニーズアセスメントツール開発グループ

開発グループやそれぞれの役割について図2に示した。まず、開発は本稿の執筆者2名で行った。研究協力者である現場の利用者支援専門員には叩き台の試行による使用感の確認をしてもらい、意見をもらった。また最終的なニーズアセスメントツールのデザインについては株式会社アプレコレーションズに作成を依頼した。

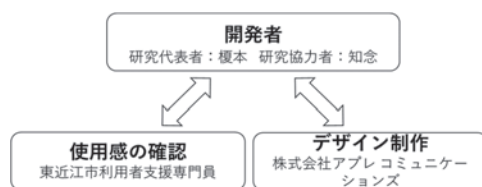


図2 ニーズアセスメントツール開発グループメンバーの役割

(5) 開発期間

2015（平成27）年4月にフェーズⅠ：問題の把握と分析に着手後、2017（平成29）年5月から2018（平成30）年2月にかけてフェーズⅡ：叩き台のデザイン、及びフェーズⅢ：試行と改良に取り組む、2018（平成30）年4月からはフェーズⅣ：普及とカスタマイズを実施している。

(6) フェーズⅠ：問題の把握と分析の概略

ソーシャルワーク実践モデルの開発は、例外はあるものの、人びと（利用者）が解決すべき問題に直面しており、解決したいというニーズを持っていることから始まる（芝野、2015、p129）。本研究課題も、利用者支援事業をどう実施していけばよいのかわからないという現場のニーズからはじまっている。フェーズⅠ：問題の把握と分析では、この課題を解決するために、ソーシャルワークに関する理論と現場の実情の把握から課題の明確化を試みた。演繹的には、ソーシャルワーク、中でもケースマネジメントを用いた理論的枠組みの検討（平田、2014；平田、2015）、帰納的には①利用者支援事業の国の情報及び先行研究の整理（平田、2014）、②個別の自治体での実践の実際と課題の把握（榎本、2017）、③フィンランドのネウボラの視察によるうまくいっている実践の把握（榎本・矢田・矢田、2016；榎本・矢田・矢田、2017）をおこなった。

利用者支援事業に関連する実践モデルには、芝野・小野・平田（2013）が開発した iPad（mini）で操作をおこなう子育て支援コーディネート実践モデルがある。しかし、今回開発者らが関わる自治体では、iPadなどのICT機器を準備し、自治体用にカスタマイズするために必要なコストをねん出できない、現場の専門員もICT機器に対する抵抗があり、利用者支援専門員からは今すぐにも使える紙ベースのニーズアセスメントシートが求められていることから、ニーズを反映した新たなツールの開発をおこなうこととした。

(7) 倫理的配慮

本研究は『一般社団法人日本社会福祉学会研究倫理規程』及び『日本社会福祉学会研究倫理規程にもとづく研究ガイドライン』に基づき、開発グループのメンバーに協力は任意であること、論文等での開発過程の公開について十分に説明し、同意を得て実施した。本研究の開発過程に関する内容は開発時に作成した議事録をもとに作成した。

3. ニーズアセスメントシートとマニュアルの開発過程の実際

(1) フェーズⅡ：叩き台のデザイン及びフェーズⅢ：試行と改良の全体的な流れ

フェーズⅡは、フェーズⅠで得られた問題の理解に基づき、実践モデルの叩き台を創り出すフェーズであり、開発者はフェーズⅠでの理解やプロセシク・アプローチ、エビデンス・ベースド・プラクティス（EBP）の視点を持ちながら、情報を整理し、想像力と創造力を傾け、叩き台を組み立てる要領で開発を進めていく段階である（芝野、2015、p134）。そして、組み立てた叩き台を、フェーズⅢでは、試行、評価し、必要があれば改良する（芝野、2015:148）。M-D&Dでの試行と改良は効果測定ではなく、叩き台を試行することで、叩き台が実際に使えるものなのかを評価して、不具合を修正し、完成度を高めるという意味の「試行」と「改良」である（芝野、2015）。以後、フェーズⅡとフェーズⅢの実際の過程を示し、現場に寄り添ったニーズアセスメントシート開発の実際について述べる。

開発のために、開発者2名はフェーズⅡ及びフェーズⅢの段階で全17回の会議を実施した（表2）。開発者2名の生活拠点が日本とロサンゼルス（米国）と離れていたため、うち15回はオンライン会議を実施した。また、その間必要なタイミングで4度現場の利用者支援専門員による

表2 アセスメントツール作成のフェーズⅡとフェーズⅢの流れ

会議回数	会議方法	主な内容・検討事項	専門員のチェック
1	オンライン会議	ブレインストーミングによるアイデアの抽出 ・ニーズアセスメントシートは簡便にする。 ・コアな利用層は0～3歳未満の子どもを持つ母親とする。 ・社会・心理・身体などの情報を総合的に知ることのできるものとする。 ・育児ストレス尺度や母子保健分野のアセスメントシートの内容を取り入れる。 ・シートには現状として困っているということだけでなく「予防」の観点も含めたい。 ・客観的なものを測るのか、主観を測るのか。 ・ニーズアセスメントシートは数値化しない。利用者支援専門員がシートを目で見て利用者の状況を簡便にイメージできるものを目指す。	
2	オンライン会議	ニーズアセスメントシートの作成：方向性の検討 ・集めた子育て支援に関わるアセスメントシートの内容の検討。 ・母子保健分野のアセスメントシートにも社会的なアセスメントが組み込まれている。 ・実際使用されているアセスメントシートは「簡便」がいかに重要かを再確認した。例えば、うつに関するアセスメントではたった2項目でスクリーニングができるものが活用されていた。 ・利用者は「話を聞いてほしい」というニーズをもっていることから、項目にチェックをつけるよりも話を聞くプロセスが重要である。 ・「話を聞いてほしい」、「総合的に捉える」が重要、利用者の状況を総合的に捉えるためのヒントになる形式を目指したい。 ・ニーズアセスメントシートをつくる意味は「総合的に捉える」という視点を補うものであるが、マニュアルがないとその点が伝わらないので簡便な実践マニュアルを作成する。 ・利用者支援専門員は50代以上が多い。老眼対策で見やすいものにする。 ・榎本が次回までにアセスメントシート叩き台をつくる。	
3	オンライン会議	ニーズアセスメントシート叩き台①の検討 ・ニーズアセスメントはシンプルかつ必要な情報を記入できるようにする。 ・社会福祉士資格保持者はほとんどいないので、「社会関係」といった専門用語は使用しない。	
4	オンライン会議	ニーズアセスメントシート叩き台②の検討 ・「社会関係」という用語を平坦な言葉にすると長くなる。 ・「主訴欄の削除」主訴が利用者の課題を示しているとは限らないため。 ・「社会関係」の意味の説明を含め、マニュアルが重要。以後、マニュアルの叩き台の検討も進める。 ・マニュアルにはシートに「情報を記す」ことが重要で「きれいな文章を書く」ことは目的ではないことを明確に示す。 ・福祉現場で多い「なかなか成果が得られない」、「やりがいが持てない」実状に対する気持ちの持ち方についてコラムを書く。	
5	オンライン会議	マニュアル叩き台①ニーズアセスメントシート叩き台③ ・榎本作成の叩き台に知念が助言。 ・小冊子のような形に整えたい。 ・専門員に確認してもらった叩き台の完成。 ・ニーズアセスメントシートのデザインを担当する業者の選定をする。	
6	オンライン会議	マニュアル叩き台② ・知念の助言を受け榎本が作成した叩き台②をさらに検討。 ・マニュアルの文体は「である調」だと上から目線に見えるかもしれない。「ですます調」に変更。 ・デザインはアプレコーポレーションズ A さんにお願いする。	

表2 アセスメントツール作成のフェーズⅡとフェーズⅢの流れ（つづき）

会議回数	会議方法	主な内容・検討事項	専門員のチェック
7	オンライン会議	今後の調整 ・8月に東近江市の利用者支援専門員にアポを取り、意見をもらう。 ・沖縄での対面会議に向けて調整。 ・Aさんからデザイン担当の承諾、以後契約手続きに入る。	
8	オンライン会議	対面での会議の打ち合わせ ・東近江市の利用者支援専門員には対面会議前にニーズアセスメントシート叩き台③への意見をもらえることになった。	1回目 チェック
9	対面会議	専門員の意見を受けたニーズアセスメントシート叩き台③の検討 開発者2名で利用者支援専門員の意見内容の整理、どの意見をどのように活かすかの検討。 今後の流れ ・対面会議で見えた改良点を榎本が修正、知念確認。	2回目 チェック
10	対面会議	・対面会議によりフィードバックを専門員に伝える。 ・ニーズアセスメントシートの公開方法について検討。	
11	オンライン会議	利用者支援専門員のニーズアセスメントシート叩き台③使用感と意見についての報告 ・ニーズアセスメントシートに細かく記入して大変な人がいた。 ・どんなに細かく書いても情報量が多いと読み手も大変。マニュアルに使用例を載せてイメージしてもらおう。 ・情報入手先からの情報を記入するシートは類似シートを作成する。 ・ジェノグラム、エコマップは書きにくければ裏に書いてもらう。ただし「書きすぎない」が重要。 ・今後の方針を書く欄は利用者支援専門員の意見を取り入れる。 ・榎本がこれをもとにニーズアセスメントシート叩き台（最終版）作成。 ・Aさんにデザインを正式依頼。	
12	オンライン会議	ニーズアセスメントシート叩き台（最終版）の決定、マニュアル叩き台（最終版）の決定 ・関連機関からの情報を記すシートは名称検討。 ・マニュアルに掲載する事例の確認。記入例は完璧な記入例だと、「ここまでしないといけない」とハードルがあがる。マニュアルの記入例はあえて隙り書きのようにし、シート記入のハードルを下げる。 ・次回からデザイナー A さんをまじえて会議。	
13	オンライン会議	ニーズアセスメントシート叩き台（最終版）とマニュアル叩き台（最終版）のデザイン検討① マニュアルは榎本が提出した原稿をもとに、デザイン担当者よりデザインと内容の修正があった。 デザイン担当者の提案① マニュアルには副タイトルを入れてはどうか。 デザイン担当者の提案② 援助過程には「アセスメント（情報の収集と分析）」、「プランニング（計画）」、「リンキング（つなぐ）」、「モニタリング（様子を見る）」と一般的にわかりやすい用語も併記してはどうか。 ・表紙は明るいイメージ。子育てはしんどいことも多いが希望を込めて。字はあたたかみのある字で。 ・専門員は50代以上が多いので、字を大きめにする。 ・ニーズアセスメントシート、マニュアルの公開はアメーバブログを利用する。管理もいらず、無料であるため。	3回目 チェック
14	オンライン会議	ニーズアセスメントシート叩き台（最終版）とマニュアル叩き台（最終版）のデザイン検討② ・榎本、知念でデザインの修正点を話し合う。	

表2 アセスメントツール作成のフェーズⅡとフェーズⅢの流れ(つづき)

会議回数	会議方法	主な内容・検討事項	専門員のチェック
15	オンライン会議	ニーズアセスメントシート叩き台(最終版)とマニュアル叩き台(最終版)のデザイン検討③ ・マニュアルに章立てはつけない方向。 ・知念によるマニュアルの誤字脱字チェック。 ・利用者支援専門員からニーズアセスメントシートはパソコンでも書き込めるようにしてほしいとの依頼あり。デザイン担当者承諾。	最終チェック
16	オンライン会議	ニーズアセスメントシート叩き台(最終版)とマニュアル叩き台(最終版)のデザイン検討④ ・東近江市の利用者支援事業会議で出た要望に照らし合わせてニーズアセスメントシートとマニュアルの検討部分の加筆修正。 例：手書きでの記入例作成の初校作成、言い回しの検討、方言の使用の検討、全体的なデザインに関する検討。	
17	オンライン会議	ニーズアセスメントシート叩き台(最終版)とマニュアル叩き台(最終版)のデザイン検討⑤ ・複本、デザイン担当者ともに最終のニーズアセスメントシートとマニュアルの修正。 例：手書きでの記入例作成(修正)、ケースマネジメントに基づいたマニュアルとなっているかのチェック(ケースマネジメント理論を用いて)、利用者支援専門員による、過去に担当したケースをあてはめての最終の使用感のチェックを経て最終版決定。	

チェックを受けた。一度は2か月程度をかけて利用者支援専門員による叩き台の試行を実施し、使用感について意見を得た。

デザイン検討の段階では、デザイン制作者に開発者らの会議に参加してもらい、細かな検討をおこなった。

以下、開発の詳細について示す。

まず、1回目の会議では、フェーズⅠを踏まえ、ブレインストーミングによるアイデア抽出をおこなった。ここでは、利用対象範囲、具体的な項目の選定のための文献の再検討、方向性とイメージのすり合わせをおこなった。2回目から6回目の会議では、アセスメントシートとマニュアルの意義を確認しながら、開発者2名で叩き台の検討を繰り返した。開発者らで一旦完成させたニーズアセスメントシートの叩き台③は資料1に示している。これを踏まえ、7回目、8回目の会議では、この叩き台の改良のために現場での試行の準備をおこなった。8回目の会議の後に、ニーズアセスメントシートの叩き台③に対して利用者支援専門員からのフィードバックを得た。アドバイスは2回に分けて得ている。1回目はニーズアセスメントシートの叩き台を初見で確認してもらい、これまでのケースを思い浮かべて意見をもらった。また、2回目はこのニーズアセスメントシートを約2か月間使用してもらい(試行)、叩き台の使用感について意見をもらった。

9回目、10回目の会議は、利用者支援専門員の初見によるアドバイスを受けて改善箇所の検討、11回目の会議は利用者支援専門員による使用感に関する意見の後に叩き台の検討を実施し、12回目の会議にニーズアセスメントシート叩き台(最終版)およびマニュアル叩き台(最終版)の作成をした。

13回目から17回目の会議まではデザイン担当者とのアセスメントシートの叩き台(最終版)、マニュアルの叩き台(最終版)のデザインに関する打ち合わせをおこなった。13回目と15回目の会議の後には利用者支援専門員からの意見を得て、シートのデザインを調整した。

このように、利用者支援専門員は、叩き台作成の段階から開発過程全段階を通して、フィードバックの提供という形で関わってもらった。また、デザインの段階でも微調整をおこなっていることから、実際には表2で示した以上に何度も小さな修正を繰り返している。

(2) 開発におけるプロセティック・アプローチの視点

芝野(2015:142)は、「援助の手続きに彼ら(筆者注：利用者及び援助者)の力を引き出すプロセティックスとしての働きを持たせるようにしなければならない」と述べている。

利用者支援専門員らは長年子ども家庭福祉分野の仕事に携わってきた人材が多く(保育士、幼稚園教諭、つどいのひろばのスタッフなど)、利用者に寄り添い支援する力を兼ね備えていることが多い(芝野・小野・平田、2013;平田、2015)。一方で、人と環境の接点で起こっている問題に対して包括的に捉えるというソーシャルワーク独自の視点については、多くが社会福祉士資格を保持していないことから、十分に持ち合わせているとは言い難い(芝野・小野・平田、2013;平田、2015)。そこで、ニーズアセスメントシートは、ソーシャルワークの視点を取り入れ、シートを見ることで「利用者からどのような情報を得る必要があるのか」、「利用者の情報を包括的に把握するということがどういうことなのか」がわかるようにしたいと考えた。

具体的に、ニーズアセスメントシート叩き台①②の段階から項目の検討をおこなった。ニーズアセスメントシート叩き台②の段階では、「社会関係」などの専門用語を使用していたが、前述のように、利用者支援専門員はソーシャルワークが専門性のバックグラウンドではない人が多いため、専門用語を避けつつも、ソーシャルワークの視点を用いて包括的に利用者を捉えることのできる表現に変更した。

項目は6項目とし、①利用者の家族関係・その他の人間関係、また、利用者が利用中の福祉サービスなど、生活の状況に関すること、②子どもに関すること、③経済的な課題に関すること、④心と体の課題に関すること、⑤現状を理解するための生活歴、⑥利用者の良いところ、強みと考えられる部分、とした（資料1）。

また、マニュアルはケースマネジメントの手続きに沿ってアセスメントを実施するための最小限の情報とし、これについてもソーシャルワークの専門用語を使用せずにニーズアセスメントシートの記入の仕方について説明した。また、現場の「時間が無い」という意見を考慮し、ニーズアセスメントシートを有効に使うための最低限の情報が記された小冊子となるように作成した。その結果、マニュアルは①援助の手順の説明、②ニーズアセスメントシートの記入にあたって先に知ってほしいこと、③ニーズアセスメントシートの6つの項目それぞれに記入してほしい内容の説明、④ニーズアセスメントシート記入のための注意事項、⑤援助に行き詰った時に知ってほしい内容（コラム）、⑥ニーズアセスメントシート記入例で構成した。（資料3、資料4）

（3）利用者支援専門員による叩き台への意見と開発者による叩き台の検討

利用者支援専門員にはニーズアセスメントシート及びマニュアルの内容、そしてデザインについてのチェックをお願いした。また、ニーズアセスメントシート叩き台③については初見での意見と、2か月間試行後の意見を受けて、ニーズアセスメントシートの叩き台（最終版）とマニュアル（最終版）のデザイン検討に入った。

①初見での意見と、それに対する開発者による叩き台の検討の概要

まず、ニーズアセスメントシートの叩き台③について、現場の利用者支援専門員からシートの初見の感想、意見・質問を得た（表3）。「記入するイメージが持てる」、「ケースの全体像を把握しやすい」といったポジティブな感想とともに、改良に関する提案や、ニーズアセスメントシートの記入による専門員の負担が増えるといった指摘が得られた。

意見と質問に関しては、開発者2名で検討し、表4に示す通り回答した上で、叩き台の改良に生かした。

表3 利用者支援専門員による叩き台の初見での意見と開発者らの回答

	利用者支援専門員による意見	開発者らの回答
感想	このシートは現在のフェイスシートに代わるものだと感じた。現在のフェイスシートは母親の年齢などひろばでは改まって聞くことが難しい内容が中心で記入できないままになることがあるが、このシートだと、聞いた情報を書くイメージが持てる。	
感想	いつものケースを思い浮かべるとこのシートであれば記入するイメージが持てる。	
感想	ケース会議の時に使うのには便利だと思う。	
感想	ケースの相談をされた時にまずこのシートを見れば相談の全体を把握しやすい。時系列だと、最後まで読まないでケースの全体像が把握できなかった。	
意見・質問	このシートだと複雑なケースは書ききれない。どうしたらいいのか。	複雑なケースこそ、時に1枚に収めて全体を把握することが重要である。
意見・質問	どのような時にシートを使うのか明確にしてほしい。どんな時にシートを更新したらいいのか。	必要に応じて。ケースの状況が大きく変わった、など。もしくは、各自治体で継続ケースなら3か月に1回くらい新たにシートを書いてみるなど共通ルールを作るのも1つの方法である。
意見・質問	主訴欄がないが必要なのは。	利用者支援専門員会議の中で、主訴がわからないケースや主訴と援助者が思う問題が違うこともあるので、メモ欄に記入する程度でよいのではないかと話でまとめたため、利用者支援専門員らの意見から、主訴欄はなしのままにする。
意見・質問	項目の分け方がこれでいいかは実際に書いてみないとわからない。	試行の結果を持って検討する。
意見・質問	使い方は細かく決まっていなくていいのだが、本市の利用者支援専門員でルールを作ってもよいのではないのか。例えば、主訴には赤ペンで○をするなど。	大変よい案であり、それぞれの市で使いやすくカスタマイズしてほしい。
意見・質問	どのような時にシートを使うのか明確にしてほしい。	シートは必ず使わなければいけないものではなく、使ったら便利な道具である。必要があると感じる時に使してほしい。
意見・質問	フェイスシートと時系列で情報を記しているシートの間のようなシートだと認識しているが、さらに余分に1枚書かないといけなくなるということなのか。ただでさえ忙しいのに負担が増える。	フェイスシートを確認し、フェイスシートで本当に記入が必要な内容については、本シートに埋め込むことで、余分に1枚書かないといけいないという問題を解消する。
意見・質問	相談者本人からではなく、関連機関から得た情報はどうしたらいいか。	当事者からの相談としてのシートと、関連機関から得た情報を記すシートを別につくる（ただし中身はほぼ同じで、当事者からの話と関連機関から得た話を比較検討できるようにする。

②利用者支援専門員による叩き台の試行による意見

それぞれの利用者支援専門員に、自身が担当するケース2～3件をニーズアセスメントシートの叩き台③に記入してもらった。使用感に関する主な感想は表4の通りである。

全体としてニーズアセスメントシートに対する印象はよかった。書くのに時間がかかると指摘した利用者支援専門員は普段からかなり詳細に記録しており、個人的な要因も含めて時間がかかっていることが考えられる。また、「利用者と接していると書きたい情報が多すぎて書ききれない、紙をつなげたらよいのか」との質問もあった。あくまで必要な情報をこの紙に記入できる範囲でまとめることが重要であると伝えたが、同疑問は他の利用者支援専門員も

持つ可能性があることからマニュアルで説明する必要が示唆された。場合によっては、利用者支援専門員に対して、ニーズアセスメントシート活用のための研修も必要である。

叩き台の改良点としては、多くの利用者支援専門員が同じような改良ポイントを挙げていたため、試行後は、改良ポイントを利用者支援専門員に伝え、最終バージョンを作成することで了承を得た。

表 4 利用者支援専門員による叩き台の試行後の感想と改良希望点及び開発者らの回答

	利用者支援専門員による意見	開発者らの回答
感想	非常に書きやすかった。いままでのシートだと本当に書けないことが多かったが情報の整理にもなる。	
感想	このシートはよかったが、やはり時系列のシートは絶対必要だと思う。	
感想	時系列のシートに書くのはおっくうなのでこのシートを毎回書くのがよいと思う。	
感想	シートにまとめる前に自分で何でもノートに書き、必要事項をその中から選んでシートに落とし込んでいる。	
感想	シートにきれいに書くためにさらに下書きをしている。何でもノートに書く、シート下書き、シート清書と時間がかかった。	
意見・質問	シートの名前は子どもの名前か親の名前か。	相談者のニーズアセスメントシートなので、相談者、つまり親の名前。混乱がないように相談者の名前と明記する。
意見・質問	援助目標の欄がほしい。	ニーズアセスメントシートなので詳細はつけられないが、簡単なもの、「今後の方針」を作成。
意見・質問	どこへつないだかつないだ先が書けたら。	検討する。
意見・質問	シート初回日だけでなく、更新のシートである旨書くスペースがあればよい。	作成の方向で検討する。
意見・質問	関連機関からの情報と利用者支援専門員が直接聞いた情報がまざらないほうがよいのでシートは別にしたほうがよさそう。	開発者らも同意見である。別シートを作成する。
意見・質問	利用者と接していると書きたい情報が多すぎて書ききれない、紙をつなげたらよいのか。	端的に書くことも重要である。

4. 完成したニーズアセスメントシートとマニュアルの概要

フェーズⅡとフェーズⅢを経て、現場の利用者支援専門員によって、「使用に耐えうる」と判断されたニーズアセスメントシートは 2018（平成 30）年 2 月に完成した。完成したニーズアセスメントシートは資料 2 に示している。

ニーズアセスメントシートは、シートが何枚目か記す欄、初回利用日、記入日、作成者を記す欄を一番上に設けた。次に、フェイスシートの役割を担う「利用者の基本的な情報を記す欄」として、利用者名と年齢、利用者の続き柄（母、父などチェック）、利用者の連絡先、利用の対象となる子どもの名前、地域、連携機関について書く欄を設けた。次に「今後の援助方針を記す欄」を設けた。この欄は「利用

者状況 6 項目」を書いた上で利用者支援専門員が今後どのように援助していくべきか簡単に方針を記入できる欄となっている。欄の配置については利用者支援専門員の意見を多分に取り入れている。

利用者状況 6 項目については、本ニーズアセスメントシートの核となる部分であり、ソーシャルワークの視点に基づいているため、ニーズアセスメントシートの叩き台③から変更点はない。資料 1 と資料 2 の違いからもわかるように、当初の予定では、ニーズアセスメントに特化したシートとしてフェイスシートや今後の援助方針の欄は作っていなかったが、現場での利便性に配慮してフェイスシート等と一体型とした。このように、開発者の専門性と現場の利用者支援専門員の専門性をすり合わせてニーズアセスメントシートが開発された。

一方で、資料 3、資料 4 に示したマニュアルについては現場の意見を反映しているものの、簡単な叩き台のチェックしか受けていない。これは、現場の利用者支援専門員にマニュアルをチェックしてもらう時間的余裕がなかったことに加え、利用者支援専門員は日々使用するニーズアセスメントシートの様式に比べ、マニュアルの詳細にあまり関心を示さなかったこともある。そこで、マニュアルは、利用者支援専門員によるニーズアセスメントシートの叩き台③の使用感に対する意見や感想から、開発者が詳しく説明したほうがよいと気づいたところを組み込む形で作成した。

開発したニーズアセスメントシートとマニュアルは東近江市において 2018（平成 30）年 4 月から採用してもらった。採用前には改めてニーズアセスメントシートの使い方について研修をおこなった。また、利用者支援専門員の入れ替わりもあったことからその後も研修を実施した。

ニーズアセスメントシートをより多くの自治体で使用できるように、成果物公開用のブログも立ち上げた。アメーバブログ「利用者支援事業のためのニーズアセスメントツールの開発」（<https://ameblo.jp/emotokaken/>）である。ブログで研究成果を公開するメリットはホームページのように管理費がかからない点である。

5. 本研究の課題

開発者は開発がはじまる 1 年以上前から毎月研究協力自治体の利用者支援専門員が集まる会議に参加していた。そのため、利用者支援専門員とは、ある程度関係が築けており、忌憚のない意見をもらうことができた。

しかし、これらの貴重な意見をどう取り入れるべきか判断に迷うこともあった。「ニーズアセスメントシートは現在のフェイスシートに代わるものだと感じる」という意見は、利用者支援専門員がニーズアセスメントについて十分理解できていない可能性がある。他にも、シートの使い方を明確にしてほしいという意見は、専門職として判断することを放棄しているようにも見えるが、職場で柔軟な対応が許されていない可能性もある。利用者支援専門員の1つ1つの意見の背景について考え、たたき台の修正に生かす判断は容易ではなかったのである。芝野（2015）は、一旦完成させたツールは現場ですぐに使用できるものであることはほとんどなく、維持のための改良が欠かせないと述べている。今回開発したニーズアセスメントシートが「つかう」ことができるのか、課題があるとすればそれは何か、使用されてこそはじめてわかると言え、改めて、芝野（2015）の「維持のための改良は欠かせない」という言葉の意味を理解することができた。

その他、制度上の課題もある。利用者支援専門員の実施要項やガイドラインには、ニーズアセスメントが業務内容であると読み取れる記述はあるものの、必須「作業」であるとは明記されていない。

例えば、介護保険法に基づく介護保険においては、サービス利用者の要介護度を認定し、適切なサービス提供に繋ぐため、まずはサービス利用予定者の「心身の状況調査」を行わねばならない（厚生労働省 HP 内、要介護認定に係る制度の概要）。これは認定調査と呼ばれる過程であるが、まさしく介護保険利用のためのアセスメントの過程であると言えよう。この認定調査無しに、介護保険のサービス提供は開始できないため、必ず実施される作業である。利用者支援事業にはこのような必ず実施しなければならないという規定はなく、アセスメント力についても、「必要となると思われる知識、技術」との記述にとどまっている。ニーズアセスメントの必要性が強調されていないことから、開発されたニーズアセスメントシートの使用は、利用者支援専門員個人の判断に任されることとなり、アセスメントの定着・維持は利用者支援専門員の「良心」にゆだねられることになる。現場からのニーズアセスメントに対して、「利用者支援専門員の負担が増える」という指摘は、ニーズアセスメントシートの記入は、余計な職務外の作業であると認識されているとも捉えられる。

ソーシャルワークにおけるニーズアセスメントは、専門職としての知識の他、情報収集のための細やかなコミュニ

ケーション・スキルや、情報を分析するための時間など、実施にかかる負担が非常に大きい作業である。その心理的・時間的・作業的負担を受け止めてでも、忙しい現場でニーズアセスメントが定着するには、法的な位置付けを明確にする必要がある。

これらの実情を踏まえた上で、完成したニーズアセスメントツールを利用している自治体に使用した感想を尋ね、多角的に利用者支援事業におけるニーズアセスメントの課題を明らかにし、使い続けられるような改良を重ねていきたい。

<引用文献>

- 榎本祐子・矢田匠・矢田明恵（2016）「フィンランドのネウボラの視察から見えたわが国の利用者支援事業の課題：ケースの視察及び利用者インタビューから」『滋賀大学環境総合研究センター研究年報』13（1），49-56，2016-06
- 榎本祐子 矢田明恵 矢田匠（2017）「保育士・幼稚園教諭に求められる保育及び子育て支援現場におけるソーシャルワーク機能についての一考察—フィンランドのネウボラの視察から—」『滋賀大学教育学部紀要』66，1-12.
- 榎本祐子（2017）「利用者支援事業基本型の実際と課題—東近江市子育てコンシェルジュ事業の取り組みから—」『滋賀大学教育学部紀要』66，55-67.
- 榎本祐子（2021）「利用者支援事業3類型の研究の動向と課題」『びわこ学院大学・びわこ学院大学短期大学部紀要』12，31-39.
- 橋本真紀（2016）「第3章利用者支援専門員の役割と力量」橋本真紀・奥山千鶴子・坂本純子編著『地域子育て支援拠点で取り組む利用者支援事業のための実践ガイド』中央法規.
- 平田祐子（2012）「子育て支援総合コーディネート事業の変遷—子ども家庭福祉分野のケースマネジメントとしての必要性」『Human Welfare』4，55-68.
- 平田祐子（2014）「子ども・子育て支援新制度における利用者支援事業の実施に向けての課題—ケースマネジメントの理論的枠組みを用いて—」『滋賀大学教育学部紀要』64，53-62.
- 平田祐子（2015）『ケースマネジメントによる子育て支援コーディネート—効果的なサービス提供のために—』ミネルヴァ書房.

平田祐子・芝野松次郎・小野セレスタ摩耶（2012）「子育て支援総合コーディネーターに必要な「力量」に関する研究」『子ども家庭福祉学』12, 93-105.

大谷京子(2014)「ソーシャルワークにおけるアセスメント：ワーカーの認識とスキル」『日本福祉大学社会福祉論集』130, 15-29.

Pumphrey, R.E. (1959) Compassion and Protection : Dual motivation in Social Welfare, Social Service Review, 33, 21-29.

Rubin, A (1987) Case Management Social Work 28 (1), 49-54. (= 1997, 白澤政和・渡部律子・岡田進一監訳『ケースマネジメントと社会福祉』ミネルヴァ書房.

芝野松次郎（2002）『社会福祉実践モデル開発の理論と実際——プロセティック・アプローチに基づく実践モデルのデザイン・アンド・ディベロップメント』有斐閣.

芝野松次郎（2015）『ソーシャルワーク実践モデルの D&D —プラグマティック EBP のための M-D&D』有斐閣.

芝野松次郎・小野セレスタ摩耶・平田祐子（2013）『ソーシャルワークとしての子育て支援コーディネーター子育てコンシェルジュのための実践モデル開発』関西学院大学出版会.

<資料>

「利用者支援事業の実施について」平成 27 年 5 月 21 日 府子本第 83 号・27 文科初第 270 号・雇児発 0521 第 1 号 内閣府子ども・子育て本部統括官・文部科学省初等中等教育局長・厚生労働省雇用均等・児童家庭局長連名通知。（六次改政府 本第 334 号 2 文科初第 1906 号子発 0326 第 8 号令和 3 年 3 月 26 日）

「利用者支援事業ガイドラインについて」平成 26 年 10

月 6 日 府政共政第 950 号・26 文科初第 704 号・雇児発 1006 第 1 号、（平成 27 年 5 月 21 日 府子本第 85 号・27 文科初第 257 号・雇児発 0521 第 2 号により一部改正）内閣府子ども・子育て本部統括官・文部科学省初等中等教育局長・厚生労働省雇用均等・児童家庭局長連名通知.

<ウェブサイト>

内閣府 HP 内 平成 27 年度 子ども・子育て支援新制度フォーラム

<http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/event/forum/2015/index.html>

榎本祐子・知念奈美子 アセスメントシート公開ページ
利用者支援事業のためのアセスメントシートとマニュアルの公開

<https://ameblo.jp/emotokaken/entry-12359919582.html>

厚生労働省 HP 内 要介護認定に係る制度の概要

<https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/nintei/gaiyol.html>

謝辞：東近江市子育て支援センターの子育てコンシェルジュのみなさまにはニーズアセスメントツールの開発において現場の実践者としての貴重なご意見をいただきましたことを記して感謝申し上げます。

平成 27 ～ 29 年度 科学研究費助成事業（課題番号：15K17215）（学術研究助成基金助成金）若手（B）「利用者支援事業のためのニーズアセスメントツール（原版）の開発的研究」研究代表者 滋賀大学 榎本（平田）祐子による。

資料1 専門員による叩き台の試行時のニーズアセスメントシート（ニーズアセスメントシートの叩き台③）

利用者支援事業 相談者状況アセスメントシート 名前（ ）		
相談者の家族関係・その他の人間関係、また、相談者が利用中の福祉サービスなど、生活の状況に関する事		子どもに関する事
経済的な課題に関する事	心と体の課題に関する事	現状を理解するための生活歴
相談者の良いところ、強みと考えられる部分		

メモ

資料3 マニュアル表紙



資料2 ニーズアセスメントシート

利用者支援事業		利用者状況アセスメントシート		シート () 枚目
初回利用日 年 月 日	記入日 年 月 日	作成者 ()		
利用者名 年齢 ()		利用の対象となる子どもの名前 年齢 ()		
性別 <input type="checkbox"/> 母 <input type="checkbox"/> 父 <input type="checkbox"/> 祖母 <input type="checkbox"/> 祖父 <input type="checkbox"/> その他 ()		地域		
利用者 連絡先		連絡 機関		
今後の 援助方針		②子どもに関する事		
①利用者の家族関係・その他の人間関係、 また、利用者が利用中の福祉サービスなど、生活の状況に関する事		⑤現状を理解するための生活歴		
③経済的な課題に関する事		④心と体の課題に関する事		
⑥利用者の良いところ、強みと考えられる部分				

メモ

研究代表者 榎本祐子 2018.3

資料4 マニュアル中身

援助の手順

利用者状況アセスメントシート（以下、アセスメントシート）とは、①「アセスメント」を利用者支援専門員が簡便に実施できるようにするものです。アセスメントシートをより有意義に活用するために、このマニュアルを熟読するようにお願いします。

- ① アセスメント（情報収集と分析）**
利用者の置かれている現状について利用者と一緒に整理します。また、それを記録し、文字や図で視覚化し、利用者の抱えているニーズについて把握します。
- ② プランニング（計画）**
利用者の現状を把握した上で、利用者の生活がうまくまわるように、一緒に計画を立てます。
- ③ リンキング（つなぐ）**
計画に基づき必要なサービスや関係機関につなぎます。
- ④ モニタリング（様子を見る）**
計画に基づき実際にサービスを利用できているか、それによって生活が改善されているかを把握します。モニタリングに基づきアセスメント、プランニング、リンクングを繰り返すことで、常に生活がまわるように支援します。

アセスメントシートの記入にあたって

アセスメントシートは、利用者の基本的な情報を記す欄と、利用者の状況を包括的に把握するための欄、そして今後の援助方針を記す欄でできています。このアセスメントシートの特徴は、利用者の状況を包括的に把握するために、利用者の状況を6つの枠に分けて記入するようになっているところです。利用者の主観（利用者の視点から見たしんどい状況・問題）によって利用者支援専門員のアセスメントが異なることを防ぐ狙いがあります。

例えば、利用者が「同じくうちの時期に生まれた友達とは全然言葉が通じないのに、うちの子だけまだ話さない。心配している。」と訴えたとき、利用者支援専門員は子どもの発達への関心のため、言葉だけでなく運動発達などの状況についても詳しく話を聞き、状況をアセスメントしようとするでしょう。しかし、悩みからは遠く感じるような利用者の生活の状況、経済的なこと、利用者自身の心と体の状態などに問題が隠れていることがあります。

