

第2節 インテークと状況把握

1 インテークとは？

インテークとは、相談者がどういう相談内容を抱えていて、その主訴の背景にある問題は何かということを明らかにするためにインターカー（面接（相談）を担当する者）が積極的、能動的に働きかけることを目的とした初対面の面接である。そのため、インテークでは、40～50分ほどかけて、インターカーが丁寧に話を聴き、記録に残すことが基本である。その面談内容に基づいて、相談者に対する今後の支援方針を立てる。具体的には、相談者が抱えている問題の契機や成因について、仮説を立て、それらに基づき、今後どのような支援者が関わり、誰がどうアプローチしていくかを支援者同士が話し合う。インテーク面談内容は、その相談者に対して支援者同士が共通理解をもって、今後の支援を円滑に進めていくために最も重要な情報となる。

2 インテークへの準備

(1) 準備の必要性

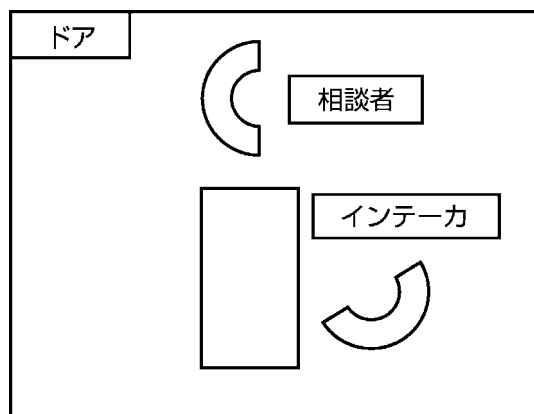
はじめに述べたように、インテークとは、相談者、そしてインテーカーにとってお互いが初対面の場である。相談者は、相談員がどういう人なのか、自分のことを話して分かってくれるのかということに不安を感じながら、その場に来ると想定できる。相談者にとって、インテーカーを含む相談員は、怖い存在、または騙されるのではないかと警戒心を持っている場合が大いにある。そのため、インテーカーは、まず相談者が安心して、落ち着いて話せるような環境調整を行う必要がある。もしインテークの事前に電話受付がある場合、その際に相談者には、インテークというものを行い、それが何のためにそして、どういうことを行うかということを手短かに伝える。来所する前に少しでも相談者が心の準備をできるようにするためである。また、電話で簡単に相談内容を聴けた場合は、あらかじめ質問領域をおおよそ予定しておき、インテークに臨む。そうすることによって、相談者にとって的外れな質問をすることがなくなる。

(2) 部屋の環境づくり

インテークを行う場所としては、会話が立ち聞きされているかもしれないと不安を感じ、相談者が自由に話せなくなることを避けるために、面接室はプライバシーが守られるような構造や雰囲気にする。

そのために話している声が外に聞こえないことが一番大切である。隣の部屋の小声の会話さえも聞こえないような防音があることが望ましい。しかし、あまり静か過ぎる面接室は、逆に相談者の緊張を高めることもあるので、ゆったりとした音楽（のBGM）も相談者をリラックスさせる効果がある。また、部屋の色は真っ白など単色ではなく、軟らかい色にしたり、花などを飾っていると、気持ちは和らぐ。室内の温度や湿度もその場に居て心地よい程度にしておくなどの配慮も好ましい。そして、最後に椅子の配列は、基本的にインテーカーと相談者の椅子は同じ高さであることが好ましい。相談者にとって 他人に相談するという行為は、自分の弱い部分を見せるという行為である。それをインテーカーが上から目線で聞く場合、相談者は萎縮し、話すことに躊躇^{ちゅうちよ}してしまう。それを避けるためにも、同じ目線でインテーカーが聴くことが好ましい。ドアが見える場所にはインテーカーが座り、あくまでも外から相談者が見られる心配を感じさせないように配置し、また相手を見ようと思えば見れるが、見つめ合うような形にならないように、インテーカーと相談者が向き合うのではなく、少しずれた形が更に良い。

部屋の環境



3 インテークの目的

インテークには基本的に三つの側面がある。もちろん面接一つひとつの場面では、この三つの側面のうちいずれかにポイントがおかれるが、インテークでは、この三つの側面をひとまとめにして理解しようと努めることが必要である。

(1) 言語的情報

インテークで相談者から聞き取る内容は、基本的情報として、以後支援策を考えていくための大切な資料となるため、要約ないしは逐語で記録しておく。メモを取る際には、話された内容のメモを取ってもいいかどうか、相談者に事前に確認しておく。またインテーク中に相談者が記録をとられることを気にしているようであれば、話を聞く方にウェイトを置き、終わった後で忘れないように書くという配慮も必要である。

(2) 非言語的情報

話の中で相談者に関する情報収集が一番大きな目的ではあるが、それ以外にもインターカーが押さえておかなければいけないことがある。それは、相談者に関する非言語的な情報、つまり、視覚、臭覚、触感を用いて観察した情報である。相談者の洋服、髪型、目線、態度、表情、声の調子、話し方、身振りなどに関して、インターカーの第一印象を記録しておくことは必要である。

ア 身なり

<例> 髪を数日洗っていなかったり、季節感のない洋服を着ていたり、現代の若者とはかけ離れた髪型をしているなどがある場合 身なりに無頓着 その原因は何か？抱えるどう問題と連携しているかなどの問題提起につながる。

イ 字の書き方

<例> 自分の名前だけを非常に小さく書く場合 自己肯定感が非常に低い可能性があるのでは？（もあるという）という仮定につながる。
また筆力、スピード、書き方（携帯で一つひとつ漢字を確認しながら書いている等）も観察対象となる。

ウ 歩き方、椅子の座り方

<例> おどおどと歩き、面接室を注意深く眺め回し、インターカーを疑うような目で見ながら座る場合 疑い深いのではないだろうか その要因は何かという問題提起につながる。

エ 話し方

<例> 涙を流しながら、簡単に情報だけ求めている その要求の背後の問題状況がやっかいなものではないか インターカーはじっくりと話を聴く必要があると仮定できる。

(3) 関係性作り

相談者から情報を得る、そして相談者の人間像を知るべく観察を行うことに加えて、インテークは、インテーカーと相談者との関係性作りの大切な1歩でもある。そのためには、少しでも不安を取り除き、相談者が比較的ちゃんと話せたと思い、そしてこのインテーカーであれば、安心して今後の相談もお願いできると感じてもらうことが必要となってくる。話している際に、インテーカーが落ち着いて辛抱強く、共感的な態度で傾聴するという姿勢は、不安の強い相談者には、特に大事である。また、自分が理解されていると実感させるようなコメントも相談者の信頼感を増す。

例えば、次に挙げる二つの例を見比べてみよう。

< 悪い例 >

(インテーク開始前)

緊張な面持ちで相談者が面接室のドアを開けて入る。

インテーカー：どうぞ、そちらにお座りください。

相談者：はい。

インテーカー：これからインテークを始めます（お話をおうかがいします。）。
今日は、どうしてここにいらっしゃいましたか？

(インテーク終了後)

インテーカー：これでインテークは終わります。

お疲れ様でした。

相談者：・・・ありがとうございました。

< 良い例 >

(インテーク開始前)

緊張な面持ちで相談者が面接室のドアを開けて入る。

インテーカー：こんにちは。どうぞそちらにお座りください（笑顔で）。

相談者A：はい。

インテーカー：今日はここに来る際に場所はすぐ分かりましたか？

相談者A：はい、大丈夫でした。（椅子に座る。）

インテーカー：良かったです。それでは、これから今、Aさんが悩まれていることについてなど
聴かせていただきます。私の名前は、 と申します。今日はよろしくお願
いいたします。

相談者A：よろしくお願
いいたします。

(インテーク終了10分前)

インターカー：まもなく終わらなければなりません。何か今日のことや今後のことでお聞きしたいことはありますか？

相談者A：はい、大丈夫です。(相談者が聴ける時間を作る。)

インターカー：今日は、色々とお話を聴かせていただき、ありがとうございました。今後のことを一緒に考えていきましょう。

相談者A：はい、よろしく願いいたします。

この二つの例を見比べた場合、「良い例」の方では、来所した際に、簡単な雑談から始めることで相談者の緊張を和らげ、またインターカーが自己紹介、これから行うことを簡単に説明すること等によって、相談者の不安をなくすような気遣いをしている。また終わる際にも、突然終わるのではなく、終わることを予告していたり、また最後に、「一緒に」というキーワードを使うことで共感・理解の態度を持ってインテークを終わらせている。インターカーと相談者としての距離感を保ちつつインターカーから相談者に歩み寄ることが、関係づくりには最も欠かせない要素である。

4 インテーカーとして心掛けること

(1) 身だしなみ

インテーカーの身だしなみは、相談者にとっては、インテーカーがどういう人なのかを見る大きなポイントとなる。ラビアン（アメリカの心理学者アルバート・メラビアンが1971年に提唱した法則）によれば、人の行動が他人にどのような影響を及ぼすかという、話の内容などの言語情報が7%、口調や話しの早さなどの聴覚情報が38%、見た目などの視覚情報が55%の割合であると言われている。たとえば、インテーカーが、髪型もボサボサで、だらしない身なりをしていれば、相談者は、この人はだらしない人でしっかりと支援してくれないのではないかと不安に感じてしまう。また相談者が若者である場合、固い印象を人に与えてしまうインテーカーが固いスーツを着ていれば、相談者の緊張を更に高めてしまう。インテーカーは、相談者から見た自分の印象を客観的に認識したうえで、相談者が話しやすいような雰囲気を持つような身なりを意識する必要がある。

(2) 傾聴

自分や家族だけの力では解決できない問題や悩みを持つ相談者は、二重の不安を抱えて、インテイクに来ると考えられる。一つは、抱えている問題からもたらされる不安である。そしてもう一つは、今抱えている問題についてしっかりと相談に乗ってくれるかどうかの不安である。一つめの不安は最終的に問題が解決されなければ全面的に解消されないかもしれない。しかし、相談者が悩みを聴きながら、問題の全容を明らかにすることや、とりあえず取組を考えていくといった支援をすることで緩和することができる。そのためにも二つめの不安がインテイクの段階で取り除かれる必要がある。仕事の忙しさにまぎれて話を聞き流してしまったり、最初から相手を非難するような発言は、相手の不安を拡大させ、場合によっては支援の拒否につながることになる。相談者はインテイクの段階で相談者の話を「共感」の姿勢で「傾聴」し、不安の軽減を行う。「共感」、「傾聴」することによって、相談者の問題解決意欲を高めるとともに、インテーカーと相談者の信頼関係（ラポール）を形成する第1歩となる。

(3) 「共感」の程度

インテーカーは、相談者と信頼関係を築くために、「共感」の姿勢を持つことも大切であるが、これも単に「共感」すればよいということではない。あくまでも「共感」する目的は相談者に關心を持っているということを伝えて関係をつくるためである。「共感」して、急いで理解を絞り込んだり、安易に問題解決を請け負ってしまうことは感情移入を偏ったものとしやすいし、誤った理解を導きやすい。

最終的には、長期的に信頼関係を失ったり、相談者の依存をもたらず結果になることにもつながる。あくまでも客観的に相談者を見ながら、「ほどよい援助関係」を築くことを意識して相談者と接する必要がある。

(4) インターカーの自己理解

「ほどよい援助関係」を保つためには、インターカーは、相談者への理解と同時に、自分自身に対する理解を深めることも必要である。相談者だけでなく、インターカーも感情を持つ人間である。自分の感情を無視して、相談者と接すると、無意識的に客観的、冷静的視点を見失い、間違った理解や判断につながることもなる。それを避けるためには、インターカーは相談者によって自分の感情に違いがあるということから目をそむけず、適切な距離感を持って話を聴けているか、特定の相談者、または相談に対して冷静な反応を持っているかなどを自分に問うことが大切である。自己理解を深め、客観的な視点を保つために、スーパーバイザーから、自分のインタークに対して客観的なアドバイスをもらうこともとても有効である。

5 インテーカーにとって必要な要素

- ・ 若者と同じ目線を持つ姿勢
- ・ 若者と雑談できるような「話術」

若年者就労支援の窓口に来る若者の多くは、自分から自己開示できない。大人に対して壁を持っている若者も多い。したがって、そういう若者がどう感じ、どう考えるかを理解するためには、固い話に雑談も織り交ぜる中で観察し、察知していくしかない。そのためには、インテーカーと相談者という立場だけでなく、「同じ目線」を持って話すことから始めないと難しい。また「雑談」といってもそこには「話術」が必要となる。たとえば、相談時間の最初から終わりまで、何も話さない若者がいるとする。そういう場合、共感的態度で、若者が話してくれるのを待つ姿勢で同じように黙っていたり、また逆に沈黙を破るためにひたすらの外れた話をして、若者はなかなか心を開かない。そこで重要なのは、若者が興味を持つ話題をどれだけ持っているか、それをこまめに出していく中で、その相談者がどういう話題に反応するのかを見れること、また相談者が「この人に少し話してもいいかな」と思えるような環境を作ることである。そのためには、若者の心を「掴む」ような話題を出せるかが大きな要となる。必要なことは、普段から若者に興味を持ち、理解しようとする事、また、なるべく就労で悩んでいる多くの若者に接することである。若年者就労支援現場に自ら足を運んで若者と接することなども若者を理解する上で大きな手がかりとなる。

- ・ 若者を支援するさまざまな専門機関に関する知識

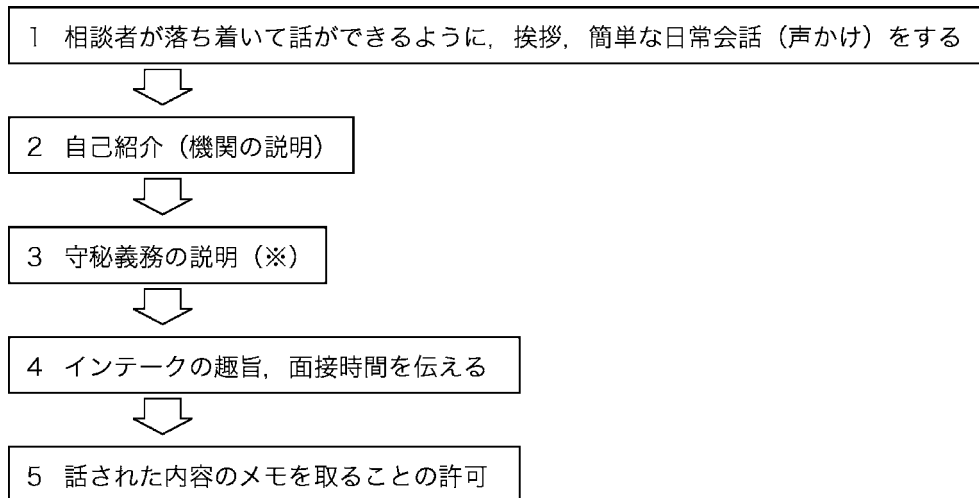
若者のニーズに対して一つの専門機関で全て支援できれば問題はないが、大概そうではない。そこで、そのニーズに合った支援を行うためには、どういう専門機関のどういう支援を組み合わせた方がいいのか、どういう専門機関につなげてあげた方が、より良い支援を受けられるのか等を考え、相談者に情報提供しなければならない。そのためには、自身が、色々な専門機関の情報や知識を持つ必要がある。専門機関に関しては、文字による情報だけでなく、自らが足を運び、専門機関を実際に見た上での情報提供の方が望ましい。相談者にとってはより現実的で、分かりやすい情報を得ることができるからである。

- ・ 病気や障害に関する簡単な知識
- ・ 相談者が発するメッセージを敏感に察知する能力
- ・ 主訴の背景にある「事柄」への想像力

常に一人ひとりの若者が異なる。だからこそ、支援のパターンにはめこまないことはとても重要である。では、どうしてもその相談者のことや主訴を理解したいがために、決め付けてしまう危険性がある。人間は多面的であり、インテイクで見えることはあくまでも一部であり、すべてではない。そのため、相談者のことや主訴を知るためには、常に相談者が発する不安やメッセージなどを敏感にとらえ、その背景にあるものが何かということ、病気や障害の疑いも含めて考えながら話を聴く必要がある。このような洞察力や想像力は、面接技術を学ぶことに加え、若者相談の経験を積んでいくことを通して身に付けていけるものである。

6 インテークの流れ

(1) 事前説明



※個人情報保護法に基づく。相談者は、これから話す内容（情報）がどう扱われるのかを不安に感じる。そのため、その情報がどのように扱われ、またどういう人たちで共有されるのかをしっかりと説明する必要がある。

(2) 聴く内容（順序不同）

- ・ 来談の経緯（自主来談か、誰の勧めか、他機関からの紹介か等）
- ・ 来談動機・主訴（どんなことでお困りか）今、どんな状況であるか
- ・ 抱えている問題はいつから始まったか。その契機は
- ・ どうしてそうなったか、心当たりはあるか？
- ・ これまでの対処は、その効果は？（他機関へ相談ありか）
- ・ 問題への相談者の見方（その問題に対してどうしたいかなど）
- ・ 家族構成、生育歴
- ・ どういう支援を望んでいるか
- ・ インテーカーが知っておくべきことはほかにないか、言い残したことはないかを聴く
- ・ 最後に、インテーカーが来談者の相談内容をどう理解したのかを伝え、ズレがないか補足はないかを聴く

面接の流れは、相談者の話す内容に従って進むため、インテーカーは相談者が話したがっている話題にじっくりと耳を傾ける態度が必要となる。それと同時に上記で挙げた質問項目は、今後の支援を考えるための基本情報となるため、相談者から引き出すことが必要となる。相談者によって持ち出される手掛かりやヒントの多くは話題を示されたときに最後まで推し進めて聞き取る。しかし、相談者がある当面の話題を“省略”した場合、あえて面接者はその部分を取り上げてみる。

単に特定の質問をするのではなく、相談者や質問項目によっては、聴き方を変えたり、また時に

は上記のことを引き出すために、話題を次々と変えながら、面接を導く必要もでてくるということには留意しなければいけない。

(3) 質問の仕方

質問をしていく際に、名前や日付、住所のような事柄について正確な記録が必要な場合、そのまま、質問する方がよい。だが、相談者の抱えている問題や問題にまつわる感情などについて聞く場合は、相談者が詳細について話せるように工夫が必要である。単純に「はい」、「いいえ」で答えられる質問ではなく、「何」が起きたか、「どのように」起きたかについて聴いていく。また「なぜ」起きているのかについては答えにくいのでなるべく避ける。次に挙げる三つの例を見比べてみよう。

<例>

- 1 先生があなたのことをかなり怒っていたけど、何があったのですか？
- 2 どうして学校に行かなかったの？
- 3 本当は学校に行こうと思ったんだよね？

1番めの質問は、明確な出来事に焦点を当てることで、相談者が状況を理解し、話しやすい。しかし、2番めの質問は、相談者を責めているようになるので、答えにくい可能性が高い。また、3番めの質問は、インターカーが相談者から「はい、行こうと思っていました。」という返答を期待した質問になっているので、相談者の思いを聞き取るという意味では、あまり効果はない。インターカーは、相手の気持ちを察しながら、相談者にとって自分の思いを話しやすい質問をしていくことを心がける。

・ 探索すべき点

- ・ 相談者の生きづらさはどんなところにあるのか
- ・ 問題発生の原因
- ・ 相談者の基本的パーソナリティー
- ・ 相談者の発達過程，社会適応度
- ・ 相談内容は当機関で受理できる専門領域であるか（他機関へつなぐことが必要か）

・ 話のまとめ

- ・ 面接終了15分ほど前になったら、相談者が困っている要点をインターカーが要約して伝える。
- ・ 最後に相談者が話し足りなかったことや今後のことで質問できる時間を取る。
- ・ 相談者がここなら話せそうだといった信頼を寄せる手ごたえをつかんで終える。

- ・ 記録

- ・ 「相談者がどんな人で抱えている悩みや問題をどのように理解し、どのような支援が必要か」という視点から資料を収集し、整理する。
- ・ 記録に関しては、第三者が読んでも分かりやすいように、相談者が話した内容だけでなく、インターカーの質問も残し、また相談者の独特な理解や言い回しなどもそのまま記録する。
- ・ 主訴、家族構成、生育歴、問題の経緯、見立てなどを整理して記載する。

7 インテーク時の注意（主に医学的観点から）

インテークにおいて医学的観点からいくつか留意すべき点を挙げる。ここではインテークを初回面接だけでなくアセスメントが行われる初期の数回を含めた評価のための面接という意味で用いている。その段階での医学的観点といえば基本的には精神医学的なものを意味していると考えられるので、以下でその観点からの注意点を挙げておきたい。

（1）インテーク時の心得

ア 面接者は中立性を持つこと

若いクライアントのインテークに当たってまず心得ておきたいことは、こちらがいかにかに偏見にとらわれない公平で中立的な気持ちでインテークの場に臨めるかということにある。思春期青年期の若者は極めて敏感に相手の自分に対する感情を直感的に理解する能力を持っている。自分は若者に対する偏見、あるいは犯罪やひきこもりや精神障害に対する偏見をどれだけ持っているかは、若者に関わる専門家ならまず自覚しなければならない点である。精神医学の観点からすればこの偏見については、持つてはいけないということよりも、持っていることを知っていてその自らの気持ちと取り組むという姿勢が重要であると考えられる。そのことを通じてむしろクライアントの苦悩に共感することも可能になる。

イ 面接者は自己の役割に謙虚でなければならない

面接者が偏見にとらわれるのと同じくらい問題となるのは、クライアントに対して過度に同情的で、あたかも万能的な救済者であるかのようにふるまう自己愛的な姿勢である。そのような「熱血」は面接者自身の自己満足であり、クライアントにとって真に役立つものでないということが、早晩、クライアントの知るところとなって、期待の分だけ大きな失望と不信感を与えて傷つけることを面接者は肝に銘じておかねばならない。救済者幻想なき情熱こそユースアドバイザーの必要条件である。

ウ クライアントの両価性に耐えること

次にインテークに当たって心得ておくべきことは、若いクライアントの両価性を十分に理解して出会うという点である。中学生となる頃から思春期青年期を通じて若者は親離れ・自分探しという発達課題を達成するために、幼い時代の大人への強い依存性を脱していかなければならないため、大人に縛られたり、大人に命令されたり、大人に叱られたりすることに対する警戒心が強まる年代であることはよく知られているが、このような大人への警戒心と反感の背後には親をはじめとする大人に対する依存欲求がまだまだ強く存在していることを知っていなければならない。逆に、青年期に達しながら親に全面的に依存した生活を送っている若者の気持ちの裏側に、親や大人に対する強い反感や怒りが存在するというのも医療現場ではよく出会う若者の心性である。この人間関係における愛着と反感のような正反対の気持ちの併存する心理状態が両価性と呼ばれるものである。この両価性はインテーク時においては、自ら同意した面接であるにもかかわらず他

人事のような姿勢を示したり、不機嫌な沈黙を続けたり、親が勝手に同意したとって責任を回避したり、支援など必要ないと強がったりといった面接者にとって非常に困惑させられる反応として表れることが多い。若いクライアントがこのような姿勢でインテーク面接に臨んだからといって、ただちにやる気がない、不真面目、反抗的といった否定的な評価を下すべきではない。むしろ、そのような若者は両価性を顕わにせねばならないほど、これまで人間関係に傷ついてきたり、適切なサポーターに恵まれなかったりしたのであり、面接者が誠実で穏やかな態度で辛抱強く接し続けることこそ、結局は両価性を超えて彼らの信頼を得られることにつながる。

(2) インテーク時の精神医学的評価

インテーク面接は精神医学的診察ではないので、系統的に精神症状を聴き取っていくような方法は採用できないが、就労をはじめとする社会的活動への参加を独力で実行することが難しいクライアントには、発達障害を含む何らかの精神障害を持つ者が多く含まれていることを知っていなければならない。したがって、インテークではクライアント本人だけではなく、乳幼児期から現在までのクライアントの発達経過を知っている親やそれに代わる養育者からも詳しい情報を得ることが望ましい。

ア クライアントとの面接での留意点

社会的活動への参加を難しくする精神医学的問題は、特殊な認知特性のために社会的不適応に陥りやすい広汎性発達障害や注意欠陥／多動性障害などの発達障害、過度の内気さからひきこもりやすい社会不安障害や過敏さが目立つ全般性不安障害、あるいは確認儀式などに縛られてしまう強迫性障害といった不安障害、慢性的な抑うつ感から社会的ひきこもりを生じやすい気分変調性障害などの気分障害、不安定な対人関係などの偏った性格傾向が問題となる人格障害、統合失調症を中心とする精神病性障害などが比較的一般的といえよう。このような障害の治療中のクライアントであるとか、治療歴があるといった情報が前もって得られている場合もあるが、インテーク面接やその後の支援の中で初めて精神障害が疑われる場合もある。こうした精神障害については支援中の特別な配慮を必要とすることになり、その配慮に関しては相談できる精神科医などの専門家との連携を必要とする場合が多い。

イ 保護者・養育者との面接での留意点

親をはじめとする保護者・養育者との面接はクライアント自身の面接と同じくらい重要な意義があることを忘れてはならない。特に、何らかの精神医学的問題がありそうなクライアントの場合には、出生前後からの育ちの過程と各年代での本人や家族に生じた重大な出来事（ライフ・イベント）について詳細に聴取すべきである。そのような聴取を通じて親やそれに準じる養育者はクライアントの養育上のつらい経験や感情を再体験することになり、しまい込んでいたさまざまな感情が思い出され、とりとめのない話になりがちであるが、面接者はその話を受容的に耳を傾けつつ、必要な情報を得るための質問をタイミングよくはさんでいくといった呼吸が必要である。聴取すべき生育上の注目点は、養育者と幼いクライアントの関係の詳細であり、幼児期にクライ

アントが周囲の人間とどのように交流し、どのような活動を好んだかということであり、幼稚園、小中学校、高校などの教育環境における学習の達成度、授業への取組姿勢、友人関係などである。その他、家族の歴史についてできるだけ詳細に聴取し、家族の結びつきや出来事によってどのような影響が生じているのかを推測しなければならない。特に、虐待的な親子関係が推測される事例では繊細に配慮された辛抱強い情報収集が必須である。

----- 国立国際医療センター国府台病院第二病棟部長 齋藤万比古

8 インテーク例

若者の就労支援相談窓口を行っている某若者サポートステーションで利用しているインテークシートの記入例を見てみよう。このインテークシートを、インターカーが記入する前に、本人には、基本情報（住所、電話番号など）をシートに記入してもらっている。（仮想の人物・機関名及び記載内容による。）

インタビューシート（記入例）

担当者	Bステーション 山本 一		日付	2006/1/12	
ご本人の名前	たちかわ たろう	性別	女 ・ 男	年齢	24歳
兄弟姉妹	兄 弟 姉 妹			同居 ・ 別居	
一番話す相手	友人				
【家族構成・関係図】			【通院・服薬・症状など】		
<pre> graph TD G1(()) --- G2[] G1 --- G3(()) G2 --- G4[] G2 --- G5(()) G4 --- G6(()) G4 --- G7[] style G7 stroke-width:4px </pre>			・なし		
自傷行為	有 ・ 無 ()		暴力行為	有 ・ 無 ()	
来所経緯（外部での相談歴，紹介元など） 就職活動をしていて，面接を受けているが受からない。					
来所目的（主訴） 上記+なぜ，仕事が長く続かないのかが分からない。					
生育歴，今まで 学生時代，友達はいなかったとのこと。「学生時代はどうでしたか？」という問いに「楽しかったです。」と答える。					
現在の生活 毎日，ハローワークに通う。求人票を見る。					
保護者，関係者の認識 親はなぜ働けないかと本人を責めると話す。					

<p>今後についての要望</p> <p>正社員として働きたい。（職種に関して本人の希望は特にない。）</p>
<p>備考</p>
<p>所見（気になる様子や言動など）</p> <p>話す際に、身体を揺らして落ち着きがない。時々声のトーンが大きくなる。</p>
<p>見立て、今後の方針として考えられること</p> <ul style="list-style-type: none">・上記のことから、軽度発達障害の可能性が高い。本人自覚全くなし。通院歴は全くない。

9 現場の実践例（ぐんま若者サポートステーションの実践から）

（１）インテークの構造

インテークは必ず常勤のチーフマネージャー（産業カウンセラー・CDA）が1時間程度の枠を設けて専属で行い、利用者の状況に合わせて相談主体に進めるか、セミナー参加を重視するか、およびその見立てを立てる。電話予約での来所を促しているが、突然の来所の場合、時間がある限りはインテークを行う。時間がない場合は再度の来所を促す。

これは、初めて来所した利用者に対して常に同じ条件で説明を提供できるようにするため、また、初めて利用する時からずっと見守っている常勤のスタッフの存在によって、利用者が安心してサポートを受けようとすることができ、積極的な利用の意欲につながっていくと考えるためである。

なおセミナー主体の利用者に対しては、セミナー参加の様子を観察し、スタッフ全員で見立て・サポートを行い適切なキャリア相談につなげている。

（２）インテークの内容

ア 来所意図の確認とサポートステーションのシステムの説明

サポートステーションを単なる職業紹介機関と思って来所している場合があるので、来所の経緯を確認する。

「どんなきっかけでサポステの存在を知りましたか？」

「どんなことに興味を持ちましたか？」

サポートステーションのシステムの説明をして、利用の意思を確認する。

イ サポートステーション利用の意思確認

「正式なご利用のために今の状況を詳しくお聴きしています。シートにご記入をお願いできますか？」

ウ インテーク面談

記入されたシートを基にインテーク面談を行う。

・基礎情報（利用者の氏名・年齢・性別・連絡先・来談経緯・家族構成）を確認する。

・個人に関すること（性格、生育歴、学歴、職歴、資格、現在の生活、健康状態など）を確認する。

・主訴を確認する。

インテーク面談をする際に留意していること

（ア）利用者が明確に意識できている「主訴」を聴く。

前提として、利用者が最初に語る「主訴」は真の問題であることは意外と少ない。真の問題に至る入口であったり、真の問題の結果として生じていることであったりする。そのため、最初に語る主訴だけがすべてと思わないことを念頭に置いておく。

(イ) 主訴の確認の仕方

「一番困っていることは?」、「どんなことに困ってきた?」、「一番相談したいことは何かな?」

(ウ) 来談経緯の確認のしかた

「この問題で長い間悩んでいたようだけど、今回ここに相談に来ようと思ったのはどうして?」、「ここに来ようと思ったきっかけは?」、「ここではどんなことが起きたらいい?」

(エ) 利用者の「問題の成立と維持」のメカニズムを知る。

「どんなことがきっかけで今の状態になったんだと思う?」、「問題が始まった頃に何かあった?」、「今の状態が続いているのはどんなことがあるからだと思う?」、「その問題が起きるのはどんな場合?」、「この状況によってどんなことが起きている?」、「この問題が解決すると何か困ることはあるかな?」

(オ) 利用者の対処パターンを知る。

利用者のニーズや過去の対処方法、内・外的リソース(資源)の有無や活用方法などが把握できる。インテークで不足している情報は2回目で補充する。

利用者の自尊心や罪の意識を刺激しないように配慮しつつ、「今までこの問題に対してどのように対処してきたのか」、「今まで誰か、または相談機関を利用したことがあるか」、あるなら「何が役立ってきたか、何が役立たなかったか」を聴く。

(カ) 利用者の対処方法を把握する。

「これまで大変だったと思うけど、どうやってきたの?」、「一番大変なときはどんなふうにして過ごしてたの?」

(キ) リソースを把握する。

「どんなことがあなたにとっては役に立った?」、「どんなことがあれば、もっとあなたの役に立ったと思う?」

エ 来初目的とサポートステーションのコンテンツとのすりあわせ

オ 利用形態(来所できる日時,来所の方法など)をすりあわせ,相談またはセミナーの予約をとる。

(3) インテークのねらい

- ・受理の可否の判断,ラポールの形成
- ・利用者の状況・状態の把握
- ・相談担当者を選択するために簡単な見立てをする。

10 現場の実践例（横浜市青少年相談センターの実践から）

（1）横浜市青少年相談センターの概要

横浜市青少年相談センター（以下「センター」という。）は、横浜市が設置する公的機関であり、おおむね15歳から20歳代の思春期・青年期の若者及びその保護者を主な対象として、不登校・ひきこもりをはじめ、さまざまな困難状況にある若者の自立及び社会参加に関する相談・支援を行っている。

（2）インテーク面接を含めた相談・支援業務の流れ

相談は、電話による相談から始まる。電話による相談は、原則として1回ごとに終結し、継続的な相談の希望があるときは、来所してのインテーク面接（初回面接）につなげている。

インテーク面接で得た情報は、面接を行った相談員により、非常勤の精神科医を交えた職員会議（インテーク会議）に報告され、センターで継続して支援することの適否、支援方針、他機関を紹介する場合は、どの機関が適当かなどが検討される。インテーク会議で継続支援が適当と判断された場合は、担当者が決められ、個別面接や家庭訪問、必要に応じて青少年または保護者向けの集団活動等の支援が行われる。

（3）インテーク面接の形態

インテーク面接は、インテーク専門の相談員が行っている。面接時間は1時間30分程度で、個室（面接室）で行うことで、初めて訪れた来談者が少しでも安心して話ができるように配慮をしている。また、保護者のみの来所が多いが、青少年本人が一緒の場合は、本人の意向を尊重して、本人のみ、あるいは保護者同席の時間をとるなど、柔軟に対応している。面接のはじめには、相談受付表の記入をお願いするほか、センターの概要とプライバシー保護について説明を必ず行う。

（4）インテーク面接の内容

電話相談の内容を確認しながら、「どうして相談に来ようと思ったのか」、「今一番困っているのは何か」、という質問から入ることが多いが、基本的には来談者に自由に話してもらうことにしている。その中で来談者の現状、生育歴、困難状況とその経緯、困難状況に関わるエピソード、社会資源の有無、家族間の関係等、見立てに必要な情報が得られるようにしている。また、相談員から情報提供や具体的な助言を行う場合もある。このようにインテーク面接の内容はその状況に合わせ変化するが、常に心掛けることは、来談者に「また来ても良い。」あるいは「来て良かった。」と思ってもらえる対応である。

（5）インテーク面接の留意点

相談員から質問する際は、尋問調にならないように留意しており、来談者の状況によっては、傾聴に徹することもある。ただし、困難状況の背景に、発達の障害や、精神的な疾患があると思われる場合は、特に、生育歴や幼少期のエピソード、並びに困難状況発生時の様子、困難状況発生前後の変化などを詳しく聴き、専門機関や医療につなぐ時期を失することのないように留意している。また、すでに医療機関にかかっている場合には、医療機関での診断やセンターを利用することについての主治医の意見等を確認することになっている。

なお、他機関を紹介する際には、その理由を来談者に納得してもらえるように十分説明するとともに、他機関に情報を提供する場合には、来談者の了解を必ず得て必要最小限の情報提供にとどめるなど、プライバシーの保護には十分配慮している。