



この講義は、ATA研修 実習 第1章「実習について」です。

この単元のねらい



■ 実習の位置付けと意味を理解する

■ 学習目標

実習を通じて最新の支援技術の動向を把握する

直接各種の支援機器に触れることで、支援技術の実際を理解する

障害者支援に携わる方の経験談を聴くことで知見を得る

2

この単元では、
実習の位置付けと意味を理解します。

学習目標は、
実習を通じて最新の支援技術の動向を把握すること、
直接各種の支援機器に触れることで、支援技術の実際を理解すること、
、
障害者支援に携わる方の経験談を聴くことで知見を得ること、
です。

はじめに



■ この単元の構成

この単元は以下の章で構成されています。

- ▶ インタビューについて
- ▶ インタビューの実際について
- ▶ 実習
- ▶ 実習課題作成

3

この単元は、以下の章で構成されています。

インタビューについて
インタビューの実際について
実習
実習課題作成

それでは、それぞれの章について説明します。

はじめに：インタビュー



■ インタビューについて

- ▶ 障害者の支援に関わる方を取材する際に必要となるインタビューの手法について学ぶ

■ インタビューの実際について

- ▶ 実際に障害者の支援に関わる方にインタビューを行った参考映像を収録しました

4

「インタビューについて」の章では、障害者の支援に関わる方を取材する際に必要となる、インタビューの手法について学びます

「インタビューの実際について」の章では、実際に障害者の支援に関わる方にインタビューを行った参考映像を収録しました。

はじめに：実習



■ 実習

- ▶ 実習では、障害者の支援関連施設見学や障害者支援に関係する展示会、学会を訪問して取材する
- ▶ どのような訪問先があるか紹介する

■ 実習課題作成

- ▶ 実習で取材した内容は、レポートにまとめる
 - ▶ 提出課題の作成方法について解説する
-

5

「実習」の章では、
障害者の支援関連施設見学や障害者支援に関係する展示会、学会を訪問して取材すること、どのような訪問先があるか紹介します。

「実習課題作成」の章では、
実習で取材した内容をレポートにまとめる際の、提出課題の作成方法について解説します。

学習のまとめ



- 実習を通じて最新の支援技術の動向を把握し、接することができる
- 直接各種の支援機器に触れることで、支援技術の実際を理解できる
- 障害者支援に携わる方の経験談を聴くことで現場に基づく知見を得られる
- 障害者の支援に関わる生の情報に接することで自らの活動を向上させる

6

学習のまとめ

この單元では、以下のようなことを学びます。

実習を通じて最新の支援技術の動向を把握し、接することができるようになること、

直接各種の支援機器に触れることで、支援技術の実際を理解できるようになること、

障害者支援に携わる方の経験談を聴くことで、現場に基づく知見を得られるようになること、

障害者の支援に関わる生の情報に接することで自らの活動を向上させるようになること、

です。

以上です。

実習 第2章



実習 インタビューについて

西澤利治

(株式会社電脳商会 プロデューサー)

この講義は、ATA研修 実習 第2章「実習 インタビューについて」です。
講師は、株式会社電脳商会 プロデューサー 西澤利治 先生です。

講師紹介 西澤 利治



- 子供から企業まで、教育コンテンツの制作プロデューサー
- 幼児教育番組「ひらけ！ポンキッキ」担当後、教材コンテンツを制作する
- 総務省の「若年層に対するプログラミング教育の普及推進」事業では、障害のある児童向けプログラミング教育実証事業のプロマネを担当



■ 西澤 利治
(株式会社電脳商会
プロデューサー)



2

講師の西澤利治先生を紹介します。

西澤先生は、子供から企業まで、幅広い対象向けの教育コンテンツの制作プロデューサーです。

幼児教育番組の制作を担当された後、教材コンテンツを制作しました。

以後、35年に渡って教材コンテンツの制作に携わっています。

総務省の「若年層に対するプログラミング教育の普及推進」事業では、障害のある児童向けプログラミング教育の実証事業のプロジェクトマネージャーを担当しました。

この章のねらい



■ 学習目標

- ▶ インタビューという調査手法についての知識を得る

■ 学習のゴール

- ▶ インタビューのメリットとデメリットを把握した上で、インタビューが行えるようになる
- ▶ インタビューの結果をまとめられるようになる

3

この章のねらい

この章の学習目標は、インタビューという調査手法についての知識を得ること、
です。

学習のゴールは、

インタビューのメリットとデメリットを把握したうえで、インタビューが行えるようになること、
インタビューの結果をまとめられるようになること、
です。

目次



1. はじめに
2. インタビューとは
3. インタビューのメリット・デメリット
4. 質問のシナリオ
5. インタビュー結果をまとめる
6. 学習のまとめ

4

目次

1. はじめに



1. はじめに

■ この章の学習のポイント

▶ インタビューという調査手法の特徴を知る

■ この章で学習すること

▶ インタビューを行う上で留意すべきポイントがある

5

この章の学習のポイントは、
インタビューという調査手法の特徴を知ること、
です。

この章で学習することは、
インタビューを行う上で留意すべきポイントがあるということ、
です。

目次



1. はじめに
2. インタビューとは
3. インタビューのメリット・デメリット
4. 質問のシナリオ
5. インタビュー結果をまとめる
6. 学習のまとめ

6

目次

2. インタビューとは



2. インタビューとは

- 実習でインタビューを使う場面
 - ▶ 展示会
 - ▶ 障害者支援施設

- インタビューとは
 - ▶ 相手に直接取材して情報を得ること

- 取材される相手、インタビューを受ける人
= インタビュイー (interviewee)
- 取材をする側、インタビューをする人
= インタビュアー (interviewer)

7

この章では実習の中で使用するインタビューについて学習します。

実習の中でインタビューはどのような場面で使われるのでしょうか？
これは展示会でブースを見学する、あるいは障害者支援の施設を訪問する時に先方と会って話を聞く、という際に使用されます。

それではインタビューとはどのような手法でしょうか？

実際にはTV番組等のレポーターを思い出すかも知れません。

インタビューは相手に対して直接取材することによって情報を得ることです。

この場合の「相手」というのは「インタビューを受ける人」という意味で、「インタビュイー (interviewee)」と呼ばれることがあります。

それに対して取材をする側、インタビューをする人が「インタビュアー (interviewer)」という名前でも呼ばれることもあります。

ここでは分かりやすく「相手」という言い方でまとめて説明します。



2. インタビューとは

■ インタビュー結果

- ▶ そのまま公開
- ▶ 編集して利用

■ インタビューの手法はさまざま

- ▶ 相手をビデオで撮影
- ▶ 録音した音をテキストに起こす



インタビューで得られた知見をまとめる

■ 本研修ではインタビュー結果を文書で提出

8

さて、インタビューを実施して相手に取材した場合、そのインタビュー結果をそのまま公開する場合と、それを編集して利用する場合があります。

実際には、例えば相手をビデオで撮影しながらインタビューを行う、あるいは録音をして、その音をテキストに起こし、そこから得られた知見を報告書にまとめる、という間接的な方法の両方が行われています。

今回の研修では、Word等の文章で提出することになりますので、自分でビデオ撮影をする必要はありません。

ただし、そこで相手の話したこと、相手の考えを正確になぞる形でレポートを作成する必要があるので注意して下さい。

目次



1. はじめに
2. インタビューとは
3. インタビューのメリット・デメリット
4. 質問のシナリオ
5. インタビュー結果をまとめる
6. 学習のまとめ

9

目次

3. インタビューのメリット・デメリット

3. インタビューのメリット・デメリット

■ メリット

- ▶ 相手の生の反応や感情を知ることができる



- ▶ 用意した質問のシナリオに無い反応
- ▶ インタビュアーの予想を越えた反応

■ 相手の意見を反映した内容を知るには

- ▶ 相手の反応に合わせて、インタビューの場で質問を変更していく

10

それでは次に、インタビューのメリット、デメリットについて説明します。

インタビューは直接相手を取材する、という行為ですので、一番最初に考え付くメリットとしては、相手の生の反応、生の感情を知ることができることです。

つまり質問者であるインタビュアーが用意した質問項目に対して予定に無いような反応、それを越えるような感想を知ることができるということがあると思います。

また、インタビュアーは相手がどのような反応をしたかによって、次にどのような質問をするかをその場で変更していくことによって、より自然でかつ相手の意見を反映したような内容を知ることができます。

これがインタビューのメリットとして考えられます。

3. インタビューのメリット・デメリット

■ デメリット

- ▶ 質問項目の内容により
 - 相手が否定的な反応をとる
 - 回答を拒否

■ 対策

- ▶ 事前に相手側に質問項目を送り確認する

11

これに対して、インタビューのデメリットというものも存在します。一番大きな問題として考えられるのが、インタビュアーがあらかじめ用意していた質問項目が相手の感情や考え方を計算していないものであるために、相手が拒否をして否定的な反応をしてしまうということがあります。

極端な場合には相手が回答してくれないということもありますので、ぜひインタビューされる方は事前に相手側に質問項目を送り、この内容で良いかどうかということを確認するようにして下さい。

3. インタビューのメリット・デメリット

- インタビューとアンケートの違い
- アンケートの特徴
 - ▶ 客観的な行為が入る
 - ▶ 相手の生の考えや生の感情が反映されない
- インタビューの特徴
 - ▶ 自分の言葉で自分の考えを語る
 - ▶ 相手の生の感情や生の考えを知る

12

では、インタビューによって何が得られるのでしょうか？

例えばインタビューのように相手の情報を知る手法としてアンケートがあります。

アンケートは文章によるアンケート、Webによるアンケートなどいろいろありますが、相手に直接取材するインタビューとは何が異なるのでしょうか。

アンケートの場合は、一旦文字であったり選択肢を選ぶという客観的な行為が入りますので、どうしても相手の生の考え、生の感情が反映されていない、ということも多くあります。

それに対してインタビューですと相手が自分の言葉で自分の考えを語るということになりますので、より生の感情、その人の考えを知ることができます。

3. インタビューのメリット・デメリット

■ インタビューのデメリット(続き)

- ▶ 予定した質問のシナリオから進行が大きく外れる
- ▶ インタビュアーが継続できず中断してしまう

■ 対策

- ▶ あらかじめ話の進行が変わる可能性も考えて、中断しないような準備をしておく

13

とは言え相手の感情を引き出すということは、予定していた質問項目から進行が大きく外れてしまうということがあります。

この場合インタビュアーの方が慣れていないと次の質問が出せない、話がそこで終わってしまうという危険性もあります。

したがって、インタビューの質問をする時は、途中で中断することがないようにあらかじめ話の進行が変わる可能性も考えて、どのような話になっても続けられるように準備をしておくことが必要です。

目次



1. はじめに
2. インタビューとは
3. インタビューのメリット・デメリット
4. 質問のシナリオ
5. インタビュー結果をまとめる
6. 学習のまとめ

14

目次

4. 質問のシナリオ



4. 質問のシナリオ

■ 質問項目とシナリオ

- ▶ 最初に客観的な情報から聞く
- ▶ インタビューの雰囲気を作る
 - 答えやすい質問から始める

■ 相手の意見を反映したシナリオを設計する

- ▶ 事前に質問項目を送る
- ▶ 「この質問に対して自分はこんなことを答えたい」という相手の意見を尊重

15

インタビューの質問項目についてご説明します。

これまでインタビューは相手の主観的な情報を引き出すために有効な調査手法だとお話しましたが、実際にインタビューを行う時は、最初に客観的な情報、例えば相手の組織の設立年度、スタッフの人数、などから聞くのが良いかも知れません。

なぜなら、インタビューの場合、インタビューを受ける側もする側も最初は緊張していることがあるので、どうしても自然な質問がしにくい、回答を考えにくい、ということがあります。したがって、まずは客観的に答えられる質問を最初に並べることでインタビューの雰囲気を作ることがとても重要です。

またあらかじめ質問項目を決めて相手に渡しておくことはお話ししましたが、その際に、「この質問に対しては、自分はこんなことを答えたい」という意見があれば、それを反映した質問のシナリオを設計すると良いと思います。

4. 質問のシナリオ



- インタビュー中に、シナリオと方向が変わった場合
 - ▶ インタビューの最中に質問項目を見直す
 - ▶ 最終的にどのようなところに答えを持って行くかを考えながら進行する

16

またインタビューの最中に、質問の回答によって次々と方向性が変わってしまうということもあります。

その場合は少々高度な対応になりますが、インタビューの最中に質問項目を見直して、最終的にどのようなところに答えを持って行くかを考えながらインタビューする必要があります。

目次



1. はじめに
2. インタビューとは
3. インタビューのメリット・デメリット
4. 質問のシナリオ
5. インタビュー結果をまとめる
6. 学習のまとめ

17

目次

5. インタビュー結果をまとめる

5. インタビュー結果をまとめる



■ 重要なポイント

- ▶ インタビューされた相手の意見を尊重する
- ▶ インタビュアーの考えであることを示して補足

■ やってはいけないこと

- ▶ 相手が発言しなかったことは、インタビュアーが勝手に補足しない
- ▶ 相手の意見を切り貼りして、都合の良いように解釈しない
- ▶ 相手の意見に上書きしない

18

それではこうして得られたインタビューの結果はどのようにまとめたら良いでしょうか？

まず一番重要なことはインタビューされた相手の意見を尊重することです。

まず相手が発言しなかったことをインタビューする側の意見で補足するようなことはしてはなりません。

またインタビューされた相手の意見を切り貼りして都合の良いように解釈するということも避けなければなりません。

あくまでもインタビューされた相手の意見や考え方を尊重して、その上でインタビュアーの意見を補足するのが良いと思います。

あくまでも相手の意見を上書きしないようにして下さい。

5. インタビュー結果をまとめる



- 「インタビューを通して自分が何を理解してどのような知見が得られたか」をインタビュアーの言葉でまとめる
- ↓
- それを裏付ける情報＝インタビューの内容
- 公開前に必ず相手の了承を得る
 - ▶ 解釈の相違、あいまいな発言などを排除
 - ▶ 自分の意見に相違ないことを確認する

19

最後にインタビューの結果をどのようにまとめるかについてです。インタビューをされた側の相手の意見をそのまま文字起こしするだけではレポートにはなりません。インタビューを通して自分が何を理解してどのような知見が得られたか、何が分かったかということ自分の言葉でまとめるようにして下さい。その意見を補足する情報として相手方のインタビューは存在するという関係になります。その意味ではインタビューの結果をまとめた場合は公開する前に必ず相手の了承を得るようにして下さい。例えば、相手の発言を文字に起こした場合でも、もしかしたら解釈が異なって文字になっている可能性があります。

したがって、必ず取材された側の相手が「これは自分の意見に間違いない」、ということを確認した上で公開するようにして下さい。

目次



1. はじめに
2. インタビューとは
3. インタビューのメリット・デメリット
4. 質問のシナリオ
5. インタビュー結果をまとめる
6. 学習のまとめ

20

目次

6. 学習のまとめ



6. 学習のまとめ

- 相手が発言しなかったことを「インタビューによって得られた知見である」という発表はしない
- インタビューは、他人の意見を取材することで得られた知見を自分の考えにまとめる行為
- 次章で実際のインタビューの実践例を紹介

21

繰り返しになりますが、特に重要なのはインタビュー相手が語らなかったこと、発言しなかったことを、「これはインタビューによって得られた知見である」というような思い込みの発表はしないようにして下さい。

あくまでもインタビューは客観的に他人の意見を取材することによって、そこから得られたものを自分の考えにまとめるということが基本になります。

それでは次の章では実際に施設にインタビューに行った時の映像を紹介します。

以上です。

実習 第3章



実習

インタビューの実際について

西澤利治

株式会社電脳商会 プロデューサー

この講義は、ATA研修 実習 第3章「インタビューの実際について」です。
講師は、株式会社電脳商会 プロデューサー 西澤利治 先生です。

この章のねらい



■ 学習目標

- ▶ インタビューを実践する方法を学ぶ
- ▶ インタビューの映像からポイントを学ぶ

■ 学習のゴール

- ▶ インタビューが実践できるようになる
- ▶ インタビューを行う際の注意点を理解する
- ▶ インタビューシートを使うことができる

2

この章のねらいです。

学習目標は、

インタビューを実践する方法を学ぶこと、
インタビューの映像からポイントを学ぶこと、
です。

学習のゴールは、

インタビューが実践できるようになること、
インタビューを行う際の注意点を理解すること、
インタビューの際にインタビューシートを使うことができるようになること、
です。

目次



1. はじめに
2. インタビューシート
3. インタビューの実際
4. 学習のまとめ

目次

1. はじめに



1. はじめに

■ この章の学習のポイント

- ▶ インタビューのシナリオ作り
- ▶ インタビューシートのデザイン
- ▶ インタビューシートを使用したインタビューの実践

■ 学習のゴール

- ▶ インタビューのシナリオを作れるようになる
- ▶ インタビューシートをデザインできるようになる
- ▶ インタビューシートを使ってインタビューできる

4

この章の学習のポイントは、
インタビューのシナリオ作り、
インタビューシートのデザイン、
インタビューシートを使用したインタビューの実践、
です。

学習のゴールは、
インタビューのシナリオを作ることができるようになること、
インタビューシートをデザインすることができるようになること、
インタビューシートを使ってインタビューすることができるようになること、
です。

目次



1. はじめに
2. インタビューシート
3. インタビューの実際
4. 学習のまとめ

目次

2. インタビューシート



2. インタビューシート

- インタビューのシナリオについて
 - ▶ どのようにインタビューを進めていくかという質問の流れを整理したもの
 - ▶ そのインタビューを通して、相手のどんなことを理解したいかを意識してデザインする
- インタビューシート
 - ▶ シナリオに沿って質問する項目を整理したもの
 - ▶ インタビューの際には、シートの該当する項目に記入する

6

インタビューのシナリオ

どのようにインタビューを進めていくかという質問の流れを整理したものです。

そのインタビューを通して、相手のどんなことを理解したいかを意識してデザインをします。

インタビューシート

シナリオに沿って質問する項目を整理したものです。

インタビューの際には、シートの該当する項目に記入します。

2. インタビューシート



施設について

- ・名称
- ・組織
- ・いつ設立?
- ・スタッフ数

施設の目的

施設の業務

- ・何を提供しているのか

・サービスの説明

想定する利用者

サービス利用の実態

- ・利用件数 一日あたり
- ・推移

- ・傾向 (どんな相談が多いか)
- ・相談内容の推移
- ・ICT関連の相談は?
- ・傾向 (障害の種類)、推移
- ・傾向 (相談者の種類)、推移

問題点・課題

- ・運営上の問題点
- ・就労支援上の問題点

反省点・改善点

- ・改善の方向性
- ・最新のICT技術対応

7

こちらが実際に使用した「インタビューシート」の例です。

2. インタビューシート



■ インタビュー項目例

▶ 施設について

- 名称
- 組織
- 設立
- スタッフ数
- 施設の目的

▶ 業務について

- 何を提供しているか
- サービスの説明
- 想定する利用者

▶ サービス利用の実態

- 1日の利用件数
- 利用者数の推移
- 相談内容の傾向
- ICT関連の相談
- 障害種別と推移
- 相談者の種別と推移

▶ 問題点・課題

- 運営上の問題点
- 就労支援上の問題点

▶ 反省点・改善点

- 最新のICT技術対応



8

インタビューシートの質問項目の例です。

「施設について」の項目では、名称、組織、設立、スタッフ数、施設の目的、
などを用意しています。

「業務について」の項目では、何を提供しているか、サービスの説明、
想定する利用者、
などを用意しています。

2. インタビューシート



■ インタビュー項目例

▶ 施設について

- 名称
- 組織
- 設立
- スタッフ数
- 施設の目的

▶ 業務について

- 何を提供しているか
- サービスの説明
- 想定する利用者

▶ サービス利用の実態

- 1日の利用件数
- 利用者数の推移
- 相談内容の傾向
- ICT関連の相談
- 障害種別と推移
- 相談者の種別と推移

▶ 問題点・課題

- 運営上の問題点
- 就労支援上の問題点

▶ 反省点・改善点

- 最新のICT技術対応



9

「サービス利用の実態」の項目では、1日の利用件数、利用者数の推移、相談内容の傾向、ICT関連の相談、障害種別と推移、相談者の種別と推移、などを用意しています。

「問題点・課題」の項目では、運営上の問題点、就労支援上の問題点、などを用意しています。

「反省点・改善点」の項目では、最新のICT技術対応、を用意しています。

目次



1. はじめに
2. インタビューシート
3. インタビューの実際
4. 学習のまとめ

目次

3. インタビューの実際



3. インタビューの実際

- インタビューシートを使用したインタビュー
 - ▶ 2.で解説したインタビューシートを使用したインタビューの実践映像を紹介
- インタビュイーの情報
 - ▶ 社会福祉法人東京コロニー
東京都障害者IT地域支援センター
 - ▶ 社会福祉士 堀込真理子 様

11

それでは、解説したインタビューシートを使用したインタビューの実践映像を紹介しましょう。

インタビュイーは、社会福祉法人東京コロニー 東京都障害者IT地域支援センターの社会福祉士 堀込真理子 様です。

3. インタビューの実際



映像のみ

12

(映像をご確認下さい)



3. インタビューの実際

施設について

- ・名称 障害者ITサポートセンター
またはIT自治体もある
- ・組織 <厚労省、どんな事業が？>
- ・いつ設立？ H15 H16
- ・スタッフ数 延べ5名(1~2名)
- 施設の目的 ねらい
PC(15年なので)のない方・・・を目的にして
ICTの変化にともない、タブレット、スマホア
プリの利用まで
- 施設の業務 コミュニケーションの利用(SNSなど)
- ・何を提供しているのか
・メール
・でんわ 一番多い
・業務することも多い→これをどうやってサ
ポートするか？時間外
- ・サービスの説明 今実際はされるのみ
動画をのせるなどやりたい
- ②給付サービスの受け方
職員の研修
- 想定する利用者
①企業でサポートする方、障害者などのあらゆ
る方、専門的、学生(教員)も対象
- サービス利用の実態
- ・利用件数 一日あたり
数100 まだ告知が足りない
- ・推移
視覚障害/PC→マウス、キーボードスイッチの利用
コミュニケーションのサポート

- ・傾向 (どんな相談が多いか)
テレワークは別 テレワークで1名で
テレワークロボット 遠隔で 脳梗塞
- ・相談内容の推移
- ・ICT関連の相談は？
支援技術対応は予算的にも難しい
→どんなことを考えて代表的なデバイスを使うか(高機種/高位)
メーカーの協力
- ・傾向 (障害の種類)、推移
一般のスマホにアプリを入れて、称する→アプリの多様化
専門機器ではなく
- ・傾向 (相談者の種別)、推移
自身の状況に応じて、適した
アプリがないかという相談
↓
- 問題点・課題
・運営上の問題点
現場ではわからない
現場の方と一緒に考える
技術があっても届けられない
と
- ・就労支援上の問題点
→それをできる専門家は重要
- 反省点・改善点
・改善の方向性
センターに使用
- ・最新のICT技術対応
受講者に

実際のインタビューの際に、インタビュー어의回答を聞き取って記入したインタビューシートの例です。

なお、原本は手書きですが、読みやすくするため清書してあります。インタビュー어의話の流れに合わせて、インタビューの最中にシナリオを変更しているため、実際の質問の順番はシート通りに行われたとは限りません。

目次



1. はじめに
2. インタビューシート
3. インタビューの実際
4. 学習のまとめ

目次

4. 学習のまとめ



4. 学習のまとめ

- インタビューの準備
 - ▶ 聞きたいことを整理した質問項目を用意
 - ▶ 流れを想定して質問をまとめシナリオを作成
 - ▶ シナリオに基づくインタビューシートを作成
- インタビューの実践
 - ▶ インタビュイーの反応に合わせてシナリオを変更
 - ▶ シートの項目にとらわれず質問を組み替える

15

学習のまとめです。

インタビューを準備する際には、
聞きたいことを整理した質問項目を用意する、
話の流れを想定して質問をまとめたシナリオを作成する、
シナリオに基づくインタビューシートを作成しておくといいでしょう。

また、インタビューを実践する際には、インタビュイーの反応に合わせてシナリオを変更し、用意したインタビューシートの項目にとらわれることなく質問を組み替えることも大事です。

以上です。