

20020311

厚生労働科学研究費補助金

障害保健福祉総合研究事業

療護施設における電子情報を用いた
個別支援のあり方に関する基礎研究

平成14年度 総括・分担研究報告書

主任研究者 三澤 昭文

平成15年(2003年)3月

目 次

I. 総括研究報告	
「療護施設における電子情報を用いた個別支援のあり方に関する基礎研究」 (三澤 昭文)	3
要約	7
はじめに	8
A. 研究目的	9
B. 研究方法	10
C. 研究結果	12
D. 考察	14
E. 結論	22
II. 分担研究報告	
「モデルシステムの修正と第二次試行調査の実施」 (小野 光男、山西 辰雄、原 久生、山田 美智子)	25
A. 研究目的	29
B. 研究方法	30
C. 研究結果	33
D. 考察	39
E. 結論	41
III. 別添1 「試行調査関係資料」	
IV. 別添2 「試行調査用シート」	
V. 別添3 「試行調査事例集」	

厚生労働科学研究費補助金（障害保健福祉総合研究事業）
総括研究報告書

「療護施設における電子情報を用いた個別支援のあり方に関する基礎研究」

主任研究者 三澤 昭文

目次

要約	7
はじめに	8
A 研究目的	9
B 研究方法	10
C 研究結果	12
D 考察	14
1. 電子情報の応用とその分析の視点	
～個別支援ソフト開発にあたっての電子情報の応用と課題～	
(1) 良質なサービス提供と課題 ～ソリューション管理～	
① 施設のケアマネジメント ～施設のプラン技法～	
② 実現すべき姿 ～ふさわしい姿～	
③ 背景要因 ～トリガー管理～	
(2) 情報改革と視点 ～利用から顧客の視点～	
① サービスの視点 ～CSとES～	
② サービスの品質管理 ～生活者の権利～	
③ サービス改革の視点 ～サービスの商品化～	
④ 意識改革と発想の転換 ～目標管理と専門性～	
(3) 電子情報の活用と分析 ～ニーズ・サービス管理～	
① 課題の分析 ～潜在的な課題～	
② サービス管理の分析 ～環境要因の分析～	
③ 顧客管理の分析 ～個人要因の分析～	
④ ニーズの解決 ～要因の分析～	
2. 電子情報を用いたケアプラン作成の検証	
E 結論	22

厚生労働科学研究費補助金（障害保健福祉総合研究事業）

総括研究報告書

「療護施設における電子情報を用いた個別支援のあり方に関する基礎研究」

主任研究者 三澤 昭文 身体障害者療護施設 ときわ台ホーム 施設長

要 約

本研究は、身体障害者療護施設の個別支援体制の再構築を図るため、平成12年度、全国社会福祉協議会・全国身体障害者施設協議会が開発した「療護施設個別生活支援計画書」をベースに、個別支援体制をスムーズに障害者施設に導入していくために「電子情報」を用いた個別支援のあり方に関する基礎研究を目的とした。

この研究の具体的な進め方として、「身体障害者療護施設における電子化の取り組み状況の把握」「電子化に向けたモデルシステムの構築の研究」「実地検証に基づくモデルシステムの修正（システムの構築）」「第2次試行調査の実施」を行った。

昨年度は、「身体障害者療護施設における電子化の取り組み状況の把握」として、電子化の現状と個別生活支援計画（ケアプラン）の作成状況のアンケート調査を実施し、また「電子化に向けたモデルシステムの構築の研究」として、電子情報化の背景と要件、アセスメント項目の電子入力、実際のサービスの記録化、アセスメント項目間の関連性（階層性）の把握、アセスメント項目の再整理とフォーマット化などについて検討した。また、「第一次試行調査」として、3施設6事例の検証を実施した。

本年度は、昨年度の実績をもとに、電子情報の応用とその分析にあたっての視点とモデルシステムを一部修正して「第二次試行調査」を行い、10施設20事例の検証を実施した。

はじめに

社会福祉法が、サービス事業者に求めていることの1つに「サービスの質の向上」がある。これを具体化するため、国においても障害者・児施設サービス共通評価基準などが作成されたが、サービスの質を確保するためには、サービス内容もさることながら、サービスの提供過程を管理する「仕組み」を構築することが求められており、またそれが重要視されている。

具体的には、利用者の身体面・心理面・環境面のそれぞれの状況を把握しながら利用者の生活ニーズを明らかにし、それに対し職員全体で共通の目標をもちながらも職種別・担当別に具体的なサービス提供方法を文書化し、それを遂行し、一定期間後にこれら全体のプロセスや業務内容や利用者の状態像などを評価していくことである。

しかし、これらの一連の業務を、確実に効率的に遂行していくためには電子化が欠かせない。利用者の重度化・重症化が増したために施設職員の業務は多忙であり、電子化なしにはこのシステムを現実化することは困難といえる。

そこで本研究では、平成13年度より、「療護施設の個別生活支援計画書」を作成するために確保した電子情報を用いた個別支援のあり方に係る基礎的な研究について取り組んできた。

昨年度は、「身体障害者療護施設における電子化の取り組み状況の把握」として、療護施設の電子化の現状と個別支援計画（ケアプラン）の作成状況についてアンケート調査を実施した。その結果、個別支援ソフトの開発への期待が示唆された。また、「電子化に向けたモデルシステムの構築の研究」として、電子情報化の背景とそれにあたっての要件、アセスメント項目の電子入力、実際のサービスの記録化、アセスメント項目間の関連性（階層性）の把握、アセスメント項目の再整理とフォーマット化、そしてそれらの検証を行うために必要な作成の流れの確立に取り組んだ。さらに、求められる視点は何かということや、具体的に何が必要かということについて手法や手順をまとめ、3施設6事例を対象に試行調査の実施を試みた。

本年度は、昨年度の実績をもとに、電子情報の応用とその分析にあたっての視点及びモデルシステムを一部修正し、第二次試行調査を実施し、10施設20事例の検証を行った。

A. 研究目的

本研究は、身体障害者療護施設の個別支援体制の再構築を図るため、平成12年度に全国社会福祉協議会・全国身体障害者施設協議会が開発した「療護施設個別生活支援計画書」をベースに、個別支援体制をスムーズに障害者施設に導入していくために「電子情報」を用いた個別支援のあり方に関する基礎研究を行うことを目的とした。

昨年度は、本研究にあたって、利用者主体のサービス提供のために「独自のニーズアセスメント方式」の採用すること、利用者の自立支援の拡大すること、エンパワメントのための「ストレングスモデルの援用」を行うこと、利用者をも支援するために専門職が書き込み提案するケアプランである「療護施設個別生活支援計画書」の主要な特長を活かすことが必要であると考えた。また利用者のニーズをどのような手法において表現するかについても、専門職の「気づき」とそれを助けるものとしてその手法も取り入れることが重要であり、それについての考究も必要であると考えた。

そのため、「療護施設の個別生活支援計画書」のIT化に向けての基礎研究にあたって、「身体障害者療護施設における電子化の取り組み状況の把握」を実施し、電子化やIT化の現状、個別支援計画（ケアプラン）の作成状況、アセスメントシートの使用状況、ケアプラン作成ソフトの使用状況などについて電子化はどのように進んでいるかを検討し、その現状の中から何が求められているか、また何が問題かということを探ることとした。

電子情報を用いた個別支援は、「利用者本位のサービスの提供」と「良質なサービスの提供」への「合理的・効率的なサービス提供」のシステムの構築、そして「サービス体制の確保」を目指し、ポスト社会福祉基礎構造改革に対応するために取り組むものである。

そのためには、電子情報化が求められている背景、身体障害者療護施設の姿と電子情報の役割と機能、施設文化との整合性、電子情報が目指すケアマネジメント、何のために電子情報化を進めるのかという目的などについても明確にする必要があった。

そのような視点で、電子情報を用いたケアプラン作成の流れについて「ケアプラン作成前」「ケアプラン作成時」「ケアプラン時」「サービスの提供」に必要な

な事項・記録・視点をフローチャートで述べ、またアセスメント項目の電子入力、実際のサービスの記録化、アセスメント項目間の関連性（階層性）の把握、アセスメント項目の再整理とフォーマット化についても検討して、手法や手順をまとめた。そして3施設6事例を対象に「試行調査」を実施し、その検証を試みた。

本年度は、昨年度のモデルシステムに、平成13年度の第一次試行調査で明らかにされた修正・追加すべき事項として、アセスメントの各領域における特記事項の整理、支援計画の課題（ニーズ）として編集するためのニーズ整理表を加えた。そして10施設20事例に対し、実際にアセスメントデータ及びケア記録等の入力を行ってもらった。これをもとにケアプラン（支援目標、支援内容）を作成するとともに、施設職員にとって使用しやすい電子システムのあり方を解明し、ケアプランに明示された利用者の生活ニーズについて、その背景要因とニーズの解決への評価を職員の資質（施設サービス技術）の向上につなげるべく、応用方法と分析方法の開発に取り組んだ。

B. 研究方法

1. 電子情報の応用とその分析の視点

～個別支援ソフト開発にあたっての電子情報の応用と課題～

(1) 良質なサービス提供と課題 ～ソリューション管理～

①施設のケアマネジメント ～施設のプラン技法～

②実現すべき姿 ～ふさわしい姿～

③背景要因 ～トリガー管理～

(2) 情報改革と視点 ～利用から顧客の視点～

①サービスの視点 ～CSとES～

②サービスの品質管理 ～生活者の権利～

③サービス改革の視点 ～サービスの商品化～

④意識改革と発想の転換 ～目標管理と専門性～

(3) 電子情報の活用と分析 ～ニーズ・サービス管理～

①課題の分析 ～潜在的な課題～

②サービス管理の分析 ～環境要因の分析～

③顧客管理の分析 ～個人要因の分析～

④ニーズの解決 ～要因の分析～

2. 電子情報を用いたケアプラン作成の検証

～効率性、効果性と質の向上～

(1) システムの修正

①システムの修正

②ニーズ整理表機能説明

(2) システムの試行調査

①試行調査の方法

②アンケートの内容

C. 研究結果

利用者に良質なサービスを提供するために、施設のケアマネジメント技法、利用者の実現すべき姿、何を求め、何に困っていて、何に悩んでいるのかなどのニーズの経緯及び要因分析などをおして明確になった情報改革やサービス改革に取り組むにあたっての電子情報の活用と分析に係る視点について、下記のとおり分類した。

1. 電子情報の応用とその分析の視点

～個別支援ソフト開発にあたっての電子情報の応用と課題～

(1) 良質なサービス提供と課題 ～ソリューション管理～

- ①施設のケアマネジメント ～施設のプラン技法～
- ②実現すべき姿 ～ふさわしい姿～
- ③背景要因 ～トリガー管理～

(2) 情報改革と視点 ～利用から顧客の視点～

- ①サービスの視点 ～CSとES～
- ②サービスの品質管理 ～生活者の権利～
- ③サービス改革の視点 ～サービスの商品化～
- ④意識改革と発想の転換 ～目標管理と専門性～

(3) 電子情報の活用と分析 ～ニーズ・サービス管理～

- ①課題の分析 ～潜在的な課題～
- ②サービス管理の分析 ～環境要因の分析～
- ③顧客管理の分析 ～個人要因の分析～
- ④ニーズの解決 ～要因の分析～

2. 電子情報を用いたケアプラン作成の検証

～効率性、効果性と質の向上～

(1) アンケート結果

D. 考察

1. 電子情報の応用とその分析の視点

～個別支援ソフト開発にあたっての電子情報の応用と課題～

(1) 良質なサービス提供と課題 ～ソリューション管理～

①施設のケアマネジメント ～施設のプラン技法～

利用者の生活ニーズは、利用者の心理面、身体面、環境面（社会的な側面）の相互作用のなかから生じてくるものと考えられる。まず、その諸側面を具体的な項目別に点検していくことが必要である。ついては、利用者の現状（諸側面）を把握しながら利用者の課題や可能性（相互作用）を発見（確認）していく手順が確立されなければならない。

そのためには、利用者が何を求め、何に困っているか、何を悩んでいるのか、などの専門職の「気づき」をカテゴリー化し、どういうときにあるのか、いつからあるのかということ把握することによって、ニーズの経緯と要因分析に応用することが必要である。

個別生活支援計画を策定するにあたっては、利用者の自立支援の拡大、エンパワメント強化ニーズに向けたモデルの援用も必要である。なぜならば身体障害者療護施設の利用者の中には、自らのプランを描けることができる人もいれば、専門職員との連携と協働によって潜在ニーズが導き出されプランを描いている人もいるからである。コミュニケーションが難しく、自己表現も少ない人も多いという実態がある中で、専門職員としてその人にふさわしいプランを描くためには当然のことであると言える。

②実現すべき姿 ～ふさわしい姿～

利用者主体のサービス提供のためには、利用者一人ひとりのソリューションを提供することが必要である。そのためには、利用者の現状の姿と実現すべき姿とのギャップを問題として捉えることが重要である。

このギャップが、施設利用への利用者の意向であり、生活全般の解決すべき課題（ニーズ）として捉えられている。ついては、その人に対する施設の問題を

把握するためには、「現状の姿」や「実現すべき姿」「実現したい姿」を描いてみるが必要となるだろう。

また、それと同時に「現状の姿」を描いた場合に、利用者と提供側の両者にギャップが生まれることもある。例えば、施設サービスの中に整備されておらず、存在すらしないサービスが求められることがある。また、身体的、精神的、環境的にみても提供が不可能なサービスが求められることもある場合も存在するからである。

しかし、これら全ては、無視されるのではなく、問題があると捉えることが大切である。したがって、当面、具体化されなかった生活全般の解決すべきニーズとして把握することが必要となるだろう。

③背景要因 ～トリガーの管理～

総合的な支援の方針とその具現化にあたって、ギャップの存在を認識し、問題の把握を行い、そのギャップ解消と解決に支援していくためには、その問題となった背景要因を把握することが重要となる。

「あるべき姿」と「現状の姿」とのギャップについて、特に意識しなくても自然に分かる背景要因と、意識して「あるべき姿」を考えないと分かりにくい背景要因として区別することが必要である。

背景要因の中には、個人要因と環境要因が考えられる。これらの要因は、日々の生活が因子であったり、また、複雑に絡み合っていて影響したりしているものもある。要因によっては、より強く意識しなければ、気づきにくいものがある。そのためには、情報の共有とそれを支える記録管理が重要となる。

また、「あるべき姿」が明確な場合、「現状の姿」をタイミングよく把握していれば、ニーズの把握はそれほど難しい問題ではない。難しいのは、その真の原因を追求してソリューションの提供が求められるときである。そのためには、現状の把握とニーズ把握を電子情報の機能を活用した情報管理が必要となるだろう。

一方、ニーズの背景要因の中には、「あるべき姿」が不明確なものもあって、同じ現状をみても、それが問題でないと思う人もいれば、思う人もいる。その違いは、どのような姿を「あるべき姿」として描いているかによるわけである。

このように、あるべき姿が不明確な場合には、そこに問題があるかないかではなく、同じ現状を見た場合に、問題と思うか思わないかという援助者の視点が大きくかかわってくるということであろう。したがって、ニーズの解決以前に、ニーズの把握が難しいといえる。そのためには、日々の記録とその管理、そして要因のデータ管理などの情報の共有が必要であるだろう。

良質なサービスを提供するということは、利用者のソリューション管理が適正に行われ、その人にふさわしい姿が実現されることである。そのためには、施設ケアマネジメントの手順、技法がサービス管理されるシステムが必要不可欠であるといえる。

(2) 情報改革と視点 ～利用から顧客の視点～

①サービスの視点 ～CSとES～

良質なサービスを提供するためには、事業者主体のサービス視点から利用者主体のサービスへの脱皮が必要である。サービス提供は、良質なサービスを迅速に確実に実施するとともに、生活ニーズの把握（生活問題・生活課題の解決）に対する目標設定をもって、利用者の希望や願いを叶えることが重要となる。併せて、個々のスタッフが専門的な視点をもって支援していくことを加味させていくものである。

つまり、サービス管理とは、CS（顧客満足）とES（従業員満足）が満たされ、互いに期待を満たすのみならず、それを超えることをデザインすることである。

このことは、全ての従事者が共通の視点をもって、福祉サービスを提供することが、利用者の個別支援策定にあたって求められることを意味している。ついでには、情報管理のあり方とその必要性を認識させることが重要となってくる。

②サービスの品質管理 ～生活者の権利～

施設サービスにおいて、利用者の生活者としての基本権利が保障されるためには、安心と信頼のもとに的確な情報提供が行われ、説明・同意を求めるにあ

たつて、自発性・主体性のある選択が尊重されている。また、サービスの質についてはいつでも相談・解決できるシステムの構築と充実が焦眉の課題となっている。

そのためには、各種のサービスマニュアルが情報として職員間で共有され、そのマニュアルに沿ってサービスを提供していることを明確にされることが要求される。

そのことは、誰が提供しても一定の基準が守られ、提供されるサービスが保証され、記録とサービス内容を確保していることをいつでも開示できるようにしていくシステムの確立を求めていることを意味する。

③サービス改革の視点 ～サービスの商品化～

施設は措置制度のシステムの中で、施設の先駆性、独自性を発揮し、文化を構築してきた。そのことは、行政主体の行政責任のもとに福祉発展がなされてきたものであったために、必然的に行政・事業者主体のサービス視点の行動様式を身につけてしまっている面もいなめない。

しかし、契約制度は当事者責任として利用者と事業者の自己責任が求められている。当然、その行動様式は施設経営を保障してくれるものではなくなった。したがって、委託から利用していただくシステムへの対応が必要となる。

サービス改革に要求されるものに、自由化・民営化・規制緩和がある。施設サービスの自由化は、決められたサービス内容が、施設サービスとして、一定の枠内で提供されるといった視点から、選択できるサービスを提示することが求められている。つまり、個人の自立を基本にその選択を尊重したサービスを提供することを意味している。

利用者一人ひとりのニーズを満たし、その人らしい生活実現に向けて質の高いサービスを展開するためには、施設内サービスに限らず、地域の福祉サービスを活用し、利用者の社会参加と自立促進を展開することが求められている。すなわち、ソーシャルインクルージョンの視点をもって、地域との共生をはかることが重要なこととなる。については、施設内のサービス完結から他サービスも共有したサービスへ、そして民営化を促進させ、地域福祉サービスの活用と施設機能のより一層の拡充が大切である。

とかく過去の経験が豊富にあればあるほど、「きっとこうであるに違いない」「これが問題に違いない」など、事実の確認を忘れて結論を下してしまうことが多いものである。そこには、利用者への安全性、適正な資質、技能、管理等に対する規制等が生まれるものも事実である。

そこで必要なことは、過去の経験則と「事実は一切どうなっているのだ」ということを常に重視した行動である。自然と蓄積されている行動障壁を打破するサービス視点が重要なポイントとなる。

④意識改革と発想の転換 ～目標管理と専門性～

利用者の自己決定を尊重し、利用者本位のサービス提供に向けて求められるものは、利用者に安心と信頼されるサービスを如何に提供するかである。そのためには、専門職員としての自覚と研鑽が求められる。

良いサービスとは何か、出来るサービスと出来ないサービスを見極め、サービスの効率性を確保しながら、利用者の声と提供者の声を大切にすることである。つまり、視点を共有することが大切である。

自分のキャリアは自分でつくるしかない時代、どんな力を身につけるべきか、そのためにはどんな専門性が求められているか、その問いかけがをすることが求められる。

日常の業務においても、問題は何か、本当に我々が深く探求すべき問題は何か、つまり、問題探求能力が大切となってくる。それを身につけることによって、創造性・独創性などを発揮できるものである。

効率的、効果的なサービスを提供するためには、サービス視点を共有し、良質なサービスを継続するシステムと提供者一人ひとりの意識改革と情報改革が必要不可欠であろう。

(3) 電子情報の活用と分析 ～ニーズ・サービス管理～

①課題の分析 ～潜在的な課題～

利用者のニーズが現状の施設サービスの延長線上にある場合や、サービス提供にあたって、情報の共有と実現する方法がほぼ分かっている、その方法を明確に示すことができる場合でありながら、「どうしてか」ニーズを実現できないことがある。そこには、何か気づかない問題や悪さが存在することになる。それが何かを明らかにすることが必要となり、実現すべき姿をスムーズに実現する方法を新たに得ることが必要となるだろう。

また、利用者のニーズが現状の延長線上になく、今までの仕事のやり方ではとても実現できない場合や、職員の経験が乏しかったり、技術が未確立であったりする場合には、実現しないこともあるだろう。そのときは、現状の施設サービスに対して、利用者ニーズとのギャップは何か、何がニーズの背景となっているのか、どうしたらいいか、どういう姿にしたらいいか、など多くの問題を複合的に考察することも必要である。

このように、いろいろな問題が存在するものである。地域文化が色濃く漂っていることもあるだろう。施設文化が大きく影響していることこともあるだろう。これらの問題を集約し、何が課題で、何が求められているか、それにどう取り組むかということの一つ一つのパーツとして集約し、分析することも重要であろう。

②サービス管理の分析 ～環境要因の分析～

施設サービスと利用者ニーズ間には、例えば、提供側の視点が優先されることで、利用者に対する現状認識がおろそかになり、利用者が何を悩み、何を求めているか、何が課題かの現状認識が欠けたり、過去の経験則にこだわり、事実をみる姿勢が怠るなどの支援姿勢に関する問題が生まれたりすることもあるだろう。

また、その人に求められている対応におけるバラツキや、人によっては、ニーズに即した対応が実施できないことがあるものである。また、ニーズの訴えを問題として捉えず適切な対応ができなかったり、反面、対応の曖昧さによって、信頼感が損なわれるような態度がトリガーとなったりすることがある。ま

た、説明責任などの支援技能の不足がもたらすことも影響することもあるだろう。

利用者にとって快適な生活空間の確保に努めることは、QOLにとって重要な一要因である。人は年齢ともに環境に対する適応能力が乏しくなるものである。特に障害者にとって、身体機能等からその影響が顕著にあらわれ、アメニティーが要因となることもある。また、環境の快適性を求め、居室性やインテリ環境が因子となるものである。そこには、生活環境の不備、設備・機器等を解消することによって解決することもあるだろう。

さらに、コミュニティなどの人間的な要素である隣人・家族等の環境がニーズに大きく影響してくるものである。あるときは、隣人との不仲が要因となったり、あるいは、触媒的な刺激となって意欲をかきたてたりすることもある。

ニーズによっては、施設・法人の組織体制が要因となることもあるだろう。施設サービスの抜本的な対策が必要な施設理念や職員の意識・技能、地域との共生、環境整備などが考えられる。

これら環境要因を分析することによって、施設サービスの現状の姿を自己評価することに繋げることも重要なポイントである。

③顧客管理の分析 ～個人要因の分析～

利用者の中には、長期の施設生活によって、サービス提供側に受動的な感受性が育まれ、知らず知らずの内に、「現状の姿」を甘受していてもいる。しかし、各種の取り組みによって、自分の趣味を余暇活動の中で再びやってみたいなどのチャレンジする気持ちが生じたり、同室者や友人等のチャレンジが刺激となって、新たな意欲が生じたりするものである。

さらに、利用者の中には、生活ニーズ・生活課題に対する経験が乏しく、自分の生活と対応動作に対する現状認識、生活自立に対する自己認識が甘く安易に考えている方もいる。その反面、機器等の経験を積むことによって、その機器の良さや特性を掴んで応用する力も育まれることなどもある。職員側は、認識不足も影響してくることを認識することが大事である。

身体機能についても、自分は何ができて何ができないか、自分の障害・体力

はどうなのか、それに対してどのようにカバーしたら良いのかということに対して認知能力を持つことによって、更なる飛躍が期待できることがある。そのためには、まず、自分の身体機能を理解することが必要である。

利用者の中には、疾病のために健康を増強したり維持したりする、あるいは回復するために日常生活への影響を受けている人もある。また、治療が困難であったり、日常生活に与える影響が大きかったりする場合もあるであろう。そのためには、健康に関する情報提供も必要となる。そうした支援をとおして、健康管理の必要性と食生活による健康づくりの効果が期待できるものである。さらに、各種の教養講座、ボランティア交流等が刺激となって、ニーズとなって現れてくるものもある。

利用者一人ひとりの性格が背景要因になっていることがある。例えば、無関心のようにであるが実は性格的に神経質であったり、また、他者依存から自分の問題として捉えるように、経験によって変化してきたりすることもある。自分自身に、高い目標を設定し、それに向う姿勢が育まれてくるものである。

このように、出るべくして出ることが多いものである。それは出るようなシステムが存在することによっているからである。そのためには、利用者の個人要因を分析するシステムも必要となる。

④ニーズの解決 ～要因の分析～

システム自体を改善しないと、発生したニーズは解決したように見えても、本質的にはいつまでたってもニーズは解決しないことがある。

ニーズの背景要因を分析したところ、「それ以前の段階で何らかの検討をしておけば、このニーズはニーズとして発生せずにすんだのではないか」と問いかけることが必要である。その結果、システム上での弱さにたどり着くことがある。

また、発生したニーズと類似したものが他にも起こっていないか、発生したニーズの原因について、他ではどのようになっているかを考えてみることも必要である。そうすることによって、ニーズの存在を整理して、今のサービスのあり方を考察することが必要であろう。

このように、単発的なニーズの解決を図っても、また似たニーズに取り組むという、いわゆる「もぐらたたき」現象は、良質なサービス提供への障壁となるだろう。

「ニーズの要因は何だろう」、「ニーズは起こるべきして起こっているのではないか」といった問いかけが常に求められる。その問いかけは、積極的にニーズの出るような仕組みの構築から始まる。組織自体の弱さを見直ししたり、直接的に関係する範囲外のニーズまでを含んだ検討をしたりするなど、それまでニーズを考える対象としていた範囲を拡大することで、ニーズのフレームワークを見直し、新たな領域でのニーズ把握を必要である。いまの施設サービスのやり方が正しいという考え方を否定して、ニーズとしてみることなど、ニーズの対象拡大を図ることも必要となろう。

このように、ニーズの分析を行うことは、ニーズの解決を図るうえにおいても、施設サービスの指標を探求するためにも必要不可欠となる。ニーズの中には、出るべくして出るものも多いものである。それは出るようなシステムが存在していることによっているからである。個人要因に対して、それを解決しようとする場合に、一時的な対応処置と恒久的な対応処置がある。必要なことは、行きあたりばったりでなく、個人情報電子情報に文書変換する科学的（問題の設定、現状把握、要因整理、仮説の検証、対策の立案、効果の検証、観察、経験則の整理）なアプローチではないだろうか。