

### Ⅲ 発達障害者に対応する相談支援専門員に求められるスキルに関する研究

#### 1. 問題の所在と本研究の目的

前章で概観したように、相談支援専門員に求められるスキルと研修の在り方自体が、現在進行形の研究課題である。従って、市町村の相談支援専門員が広範囲にわたる「発達障害」を的確に理解し、適切に対応する上で求められるスキルを明らかにしようとする、まず①実際の相談支援専門員が有する基本的なスキルの評価、②評価結果に応じた基本研修の内容の検討、③どのような到達度に達した相談支援専門員に発達障害に関する研修を上乗せするか判断基準作りを行う必要に迫られる。一方で、本研究班として行った先進地調査結果でも把握できた＜発達障害者支援専門員(キーパーソン)＞研修等の内容を分析し、発達障害の理解と対応に必要な、少なくとも「評価と面接技術」を抽出して、相談支援専門員の水準にそったスキル一覧を作成するという作業手順が求められる。しかしながら、各作業課題自体が未着手のものが少なくない中で、両者の統合を一研究内で行うのは困難な状況にある。とはいえ、発達障害者が発達障害者支援センターや就業・生活支援センターのみならず、市町村の相談支援事業所や何らかの相談機能を果たしている事業所等につながるケースが増加しつつある現実もあり、当事者が混乱・困惑しないために最低限、相談支援専門員又は「話を聞く者」がわきまえておきたい対応のポイントを整理することは喫緊の課題になっている。

本研究では、以上の認識にたつて、発達障害、とりわけ高機能広汎性発達障害者の相談支援に携わってきた支援者の経験（失敗例、成功例）を収集・言語化し、発達障害者に対応する際に求められる基本的なスキル・コツ・視点を明らかにすることを目的とした。

#### 2. 方法及び手続き

##### (1) 第一次（松田）シートの作成

滋賀県事業団が取り組んできた高機能自閉症・アスペルガー症候群の方のためのケアホーム「ホームかなざわ」の支援スタッフに日常的な「相談」におけるこれまでの経験をもとに、どのような対応上の配慮があるかを整理して頂いた。支援スタッフの名前を頂き、「松田シート」と称している。

##### (2) 「松田シート」のブラッシュアップ

研究協議会における協議、他の研究協力者が言語化したシート及びホームワークによる具体例の加味を行い、「相談支援における発達障害者対応のポイント集（暫定版）」を作成し、これを全国79カ所の発達障害者支援センター及びNPO法人日本相談支援専門員協会のコアスタッフ（設立準備会メンバー）に照会をかけ、項目・内容の妥当性についてアンケート調査を行った。

なお、アンケート調査は調査票・ポイント集ともに研究代表者のHPからダウンロード頂き、電子ファイルで回答を送付頂くという手順をとった。調査機関は2010年2月1日～2月12日である。回収率は以下の通り。

発達障害者支援センター	配布数79	回収数25	回収率31.6%
日本相談支援専門員協会	配布数43	回収数14	回収率32.5%

### 3-1. 結果1～松田シートと協議の概要

以下に示したものが「松田シート」の全文である。

---

発達障害者に対応する相談支援専門員のころえ@ホームかなざわ  
(松田シート)

滋賀県社会福祉事業団 企画事業部  
松田 裕次郎

#### 本人の不安感に寄り添う

- ・本人は自分が何に不安を感じているのか分からない時がある。そのような時に、支援者がアンテナを張り、どのような部分が不安なのかを常に考える必要がある。本人たちは相手の気持ちがあわからないことが多いが、自分の気持ちは理解してもらいたいと思っていることが多い。

#### 何に困っているのかをいっしょに考える

- ・本人が何に困っているのか、本人も分からない場合がある。困ってないと口では言っているが、実は困っていることもある。そのあたりの見極めを相談者はしなければならない。本当の問題を洗い出すためには本人との関係づくりが大切になる。

#### 本人ルールの確認

- ・本人たちには独自のルールをそれぞれ持っている。そのルールの把握が本人を知る第一歩となる。そして、そのルールはなぜ形成されたのかのルーツを知ることで支援の方法や手段を考えることができる可能性がある。本人の独自のルールがすべて悪いわけではなく、認めていく部分も必要で、本人にとって生きづらいルールは変更を促すなど、支援者と本人とで納得したかたちで進めていく必要がある。

#### 今日話すテーマを明確に伝える

- ・テーマが決まっている場合には、その日のテーマを明確に示し、その話の内容からできるだけそれないように話を進めてくほうがいい場合がある。テーマを決めない場合、本人はいろいろ話を聞いてもらったと満足して帰るかもしれないが、支援者が伝えようとしたことが伝わっていないことがある。本人に伝えたいことがある場合にはひとつのことに絞り、伝えていく必要がある。

#### 話しやすいスタイル(場所)で

- ・自動車の中なら話ができるが、それ以外の場所だとうまく話せないという人もいる。本人の話しやすい場所やスタイルで話すことも必要となる場合がある。ただし、話した内容はできるだけメモをとり残す必要がある。

#### 相談内容などは必ずメモをとる

- ・本人の言葉や支援者の伝えたい内容などは必ずメモをとり話すことで視覚的に理解してもらえ可能性も大きくなる。また、次回の相談時に前回までの話の内容が書かれているので振り返りがしやすいし、支援の整合性も取れる。

#### 話し言葉はていねいに

- ・ていねいな話し言葉で話すことで、理解が進む時がある。できるだけ方言を使用しないようにすることも時には必要になる。

#### パソコンを活用したやりとり

- ・本人の状況により、パソコンを利用したやりとりの方が表現しやすい人もいます。顔を見ながらでもパソコンのチャット機能などを利用したやりとりが有効な場合もあります。

毎週何曜日が相談の日と決める

・毎週何曜日の何時からが話し合いの日だと決めることで、その日には話ができる、話を聞いてもらえるという安心感が得られようとする。話をしたくない時には本人からキャンセルを入れてもらえばよい仕組みにしておくことも必要と思われれます。

本人からの電話はルールを決める

・本人からの電話連絡についてはルールを決めておくことが必要です。何時でもよいということは、本人の都合で連絡を取ってくるということになるので、こちらが対応できる場合とできない場合のルールをあらかじめ決めておく必要があります。メールについても同様にルールを決めるのと同時に、メールの特性（すぐに確認できない場合もある等）を理解して利用してもらうようにする必要があります。

なぜ良いのか、悪いのか。できるのかできないのか順序立てて話す

・本人が納得しないと「はい。」という返事をしていても行動が改善されていない場合があります。本人の納得できるような説明をして理解してもらえるように話す必要があります。一般常識に合わないような理不尽なことを言うてくる場合もありますが、支援者側の一貫した対応が必要となる場合もあります。また、支援者側の判断がぶれる場合がありますのでそのあたり支援者が以前何を話したのかを記録しておく必要もあります。

---

以上の松田シートについて、各タイトルと内容のズレ、タイトルのわかりやすさ等を検討し、おおよそ次のような論点が整理された。

<松田シート・ブラッシュアップの論点>

- ・発達障害者は家庭場面と学校や職場、検査室によって行動が全く違うことがたびたび見られることから、複数の聞き取りを突き合わせる必要がある。
- ・支援の実行に際しても、対応上の一貫性が必要になる場合は、行動範囲が広いことが多いので、多分野にも協力を求めなければならない。
- ・感覚過敏や記憶に関する様々な認知の特性があることを、意識してニーズを聞き取る必要がある。
- ・常識的なことも理解していなかったり、口頭だけの説明や質問では話の焦点が大きく食い違うことがあるので、当事者や家族に共通理解が得られたか慎重に確認する必要がある。
- ・支援者の引き継ぎが不十分であった場合の些細な対応の食い違いで想像以上に大きな不安につながるので、トラブル対応やセーフティネットを意識した引き継ぎが重要。
- ・苦手な点の把握だけでなく、発達検査や教育機関からの情報によって、その人なりの学び方の把握がコーチングを行う際には重要になる。
- ・福祉サービスだけではなく、ニート・ひきこもり対応なども視野に入れた計画が必要。

### 3-2. 結果2：相談支援における発達障害者対応のポイント集（暫定版）」と調査結果

これらをもとに、最終的に15項目に整え、具体例を加味して調査にかけたのが次の「相談支援における発達障害者対応のポイント集（暫定版）」であり、これに対して発達障害者支援センター及び日本相談支援専門員協会のコアスタッフから意見を頂くアンケート調査を実施した。

## 相談支援における発達障害者対応のポイント集（暫定版）

1. 入り口の対応は慎重にしましょう .....	1
2. 本人も原因が分からないことがあります .....	2
3. 本人も原因が分からないときには一緒に探っていきましょう .....	3
4. 本人なりの理由をもっています .....	4
5. 今日話すテーマを明確に伝え、結果を確かめましょう .....	5
6. 相談は話しやすいスタイル（場所・環境）で .....	6
7. 相談内容は必ずメモをとりましょう .....	7
8. 話し言葉はていねいに .....	8
9. パソコンを活用したやりとり .....	9
10. 相談日を一緒に決めることの意味 .....	10
11. 本人からの電話はルールを決める .....	11
12. 本人の理解の仕方とプロセスを支援者間で共有しましょう .....	12
13. 得意分野を大切に .....	13
14. 認知特性への配慮 .....	14
15. 現状を受容しつつ、目標をたてて支援しましょう .....	15

\* ここでいう発達障害とは高機能広汎性発達障害を想定しています。

## 1. 入り口の対応は慎重にしましょう

- ・ 相談者は本人が信用できる相手だと思ってもらわなければなりません。そのためには保護者や担任教師等の関係者から可能な限り事前情報を収集し、その情報をもとに、相談者は本人とどのように接すれば関係を作っていくやすいのか検討する必要があります。また、多くの発達障害のある人たちは一度その人のことを駄目だと思ってしまうと修復できない、もしくは修復するのに時間がかかってしまう事が多いため、相談者側はそのことを理解し、注意する必要があるのです。
- ・ 発達障害のある方との関係づくりにおいては、このように「入り口」における対応がとりわけ大切で、「入り口」で失敗するとその後が続かないことも希ではありません。なお、よい関係をつくろうという思いから「肯定的」な態度をとろうとするよりは、肯定／否定という評価軸は入れずに、本人なりの行為・理由を「承認する」という姿勢が重要になります。

【具体例】初回聞き取り時～企業就労中のケースより～

対象者「最近、職場の人との関係がうまくいかなくて、休んでしまうことがあるんです」

### NGパターン①（否定パターン）

支援者「休んでしまうのはいけませんね」

→支援者から出勤を強く求められたように感じてしまい、本人の負担が高まってしまう可能性がある（「出勤しろと言われていたみたいで余計にしんどくなる。もう相談はやめよう」など）。

### NGパターン②（肯定パターン）

支援者「しんどいときは無理せず休んでも大丈夫ですよ」

→相談者から休んでよいと言われたと感じ、その後、安易に休んでしまうようになるかもしれない（「支援者さんも休んで良いって言っていたし、明日も休もう！」など）。

### OKパターン③（承認パターン）

支援者「職場での人間関係がしんどくて、休んでしまうこともあるのですね」

→否定も肯定もしていないが、対象者は「話を聞いてくれた」と感じ、安心感を得ることができる（「私の気持ちをわかってくれた。また話を聞いてもらうようにしよう！」など）。

## 2. 本人も原因が分からないことがあります

・ 本

人も自分が何に不安や苛立ちを感じているのか分からないことがあります。そのような場合、丁寧に聞き続けるとかえって本人を追い込んでしまったり、「AだからB, BだからC・・・」というように思考の連鎖の結果「自分はダメだ」という自己評価に至ってしまうことがあるということを理解する必要があります。

- ・ そのような場合、支援者はしっかりとアンテナを張り、どのような部分に不安や苛立ちを感じているのかを常に考えることが重要です。生活の様子や日中活動（職場）の様子など可能な限り情報収集し、確認する必要があります。本人は相手の気持ちがわからないことが多いのですが、自分の気持ちは理解してもらいたいと思っています。
- ・ なお、不安や苛立ちという感情にも気づかずに行動で表現することもあります。場面が違って何かきっかけは同じ状況であることが考えられます。その場その場の対応ではなく、細部にわたって検討し、場面が変わっても同じ対応ができて不安等が軽減されるように整えていきましょう。

### 【具体例】

「何か気になっていることや不安はありますか」とたずねると、本人は「不安や心配事はない」と答えてくれるのですが、本人の様子をみていると、他人に対して暴力的な態度を取ることや飲酒することが多くなり、不安定な状態になっています。

こんなときは、時間をかけて話を聞いていきましょう。

この方の場合、実は兄弟との同居によって自由を奪われたと感じていることを話してくれるに至りました。自分自身の不安定な原因と一緒に認識していくことで、暴力的な言動や飲酒も軽減されました。

### ポイント

何に対して不安を感じているのかが自分自身で分からない、また不安を感じていることに本人自身が気付いていないけれど、態度や言動に現れることがあります。支援者が、本人の普段の様子をどれだけ把握しているか、本人の変化に気付くことができるか、一緒に考えていく過程が重要であり、解決の糸口とつながります。

## 3. 本人も原因が分からないときには一緒に探っていきましょう

- ・ 本人も原因がわからない場合には一緒に探っていくことが大切になりますが、「本人が何に困っているのか、本人も分からない」のか、「困ってないと口では言っているが、実は何かに困っている」のか等の見極めを相談者はしなければなりません。
- ・ そのためには、過去に遡って本人が話した内容の中に何か気になるところはなかったか（話した内容や表情・態度等を相談記録により確認する）、関係機関からの聞き取りを実施する、もしくは個別支援会議の開催により情報共有を図り、本当の問題を洗い出す作業が求められます。

- ・ 「何に困っているのか」について仮説がたてられた時点で、「困っていることは〇〇で、その対応策として、△△すればより快適になるのではないでしょうか」と助言し、その仮説が正しい、もしくは大きく外れていなければ、本人もその困り感を確認でき、解決に向かっていくこととなります。
- ・ なお、ポイント4にもあるとおり、独自のルールや捉え方をされている事が多いので、抽象的な言葉をできるだけ避け具体的な質問や問いかけを心がけましょう。

#### 【具体例】

仕事を休む前、本人は、バスが時刻通りに来ないことに対して不安があつて2度ほどそのことを口に出していたが、不安があるとは言わず、むしろ大丈夫ですけど、と話していた。しかし、そのうち、仕事に行けなくなってしまった。

本人となぜ仕事に行けなくなったかの話し合いを繰り返し、その中からどのような不安があるのかを探っていった。その時にどのような発言があつたか、また、以前話していたこととつながるところがあるかどうかなど確認していく必要がある。その中に不安の原因があることがある。また、個別支援会議を開催し、関係機関で本人の言動、環境に変化がなかったかを確認（情報共有）する。

その中で、本人が仕事を休む原因は何かの仮説を立て、その項目一つひとつに対応していく。問題が改善された時点で本人の困っている原因がわかる。

#### 仕事を休む前

「バスがよく遅れるんですね。大丈夫ですけど。」(本人)

「バスはいつも遅れると考えておいたほうがいいと思いますよ。」(支)

「わかってますよ。大丈夫です。」(本人)

#### 仕事を休むようになって

「何が原因でしょうかね。」(支)

「わかりませんが、体調が悪いんです。」(本人)

(中略)

「バスが遅れることってストレスじゃないですか？」(支)

「そうですね。気になりますね、やはり。」(本人)

「では、バスが遅れた時どうしたらいいか紙に書いてみましょうか。」(支)

「お願いします。」(本人)

\* 実際に対応方法を書いて本人に渡すことで安心して出勤できるようになった。

## 4. 本人なりの理由をもっています

- ・ 本人は独自のルールをそれぞれ持っていますが、そのルールの把握こそが本人を知る第一歩となります。なぜなら、本人の行動パターンはそのルールに基づいて行われることが多いからにはほかなりません。そして、そのルールはなぜ、どのように形成されたのかというルーツを知ることで支援の方法や手段を考えることができる可能性があります。ポイントはそうした本人ルールを本人に教えてもらうという姿勢であり、語れる人が少なくないという理解なのです。
- ・ 例えば行動面でのルールとして、あらゆるものをマイクロレベルまできれいにしなければなら

ないと思っている人にどう対応していくのかは、本人の一面を見て判断するのではなく、多面的に判断する必要があります。また、話のパターンなど、本人ルールに基づいて話す場合もあるので、そのルールが分かると本人理解が進む場合もあります。

- また本人の独自のルールがすべて悪いわけではなく、認めていく部分も必要で、本人にとって生きづらいルールは変更を促すなど、支援者と本人とで納得した形で進めていく必要がある。
- なお、本人ルールに本人が縛られないよう、「例外もある」ということへの対応を本人なりにできるようにする支援も重要です。

#### 【具体例】

就職して1カ月目の方が、職場にあるポットのお湯を入れ替える作業を他の人がやったからという理由で、お湯を入れ替えた人に対して「どうして入れ替えたのか」としつこく詰め寄りトラブルになりました。上司が理由を聞くと、「私の仕事なのに」と繰り返し、上司から「気がついた人が取り換えてもよいのだ」と説明を受けても納得せず、さらに興奮し、大きな声をあげてしまいました。

上司から相談を受けて本人と会い、詳しく事情を聴くと、ある本で「新人がポットのお湯を入れ替える」という文章を読み、その通りに実践していたことが分かりました。

その後、職場のルールとして、「ポットのお湯は最初に来た人が入れ替える」ということを決め、ポットの前に貼ったところ、本人も納得し、他の人が入れ替えてもトラブルは起こりませんでした。

原因が分かり、暗黙の了解を分かりやすいルールとして説明することで、納得できることもあります。

## 5. 今日話すテーマを明確に伝え、結果を確かめましょう

- テーマが決まっている場合には、その日のテーマを明確に示し、その話の内容からできるだけそれないように話を進めてくほうがよい場合が少なくありません。テーマを決めない場合、本人はいろいろ話をして聞いてもらったと満足して帰るかもしれませんが、支援者が伝えようとしたことが伝わっていないことがあります。本人に伝えたいことがある場合には、一つの相談で一つのことに絞り、伝えていく必要があります。
- また、「子どもの話を切り出されたので1時間話を聞いたなら、本当は自分の相談がしたかったのに相談に乗ってくれなかったと言われる」等、本人と支援者の双方が実はお互いに伝えたいことを伝えられていないのに、会話が成り立ってしまうことがあります。従って面接の最後には相談したい内容を相談できたのか、確認することが大切です。

### 【具体例】

アスペルガー症候群の A さん（20代男性）は、その時々悩みや職場や生活している上で感じていることを相談するため、定期的に面接しています。

A さんが初めて相談に訪れた際のことです。A さんは週末に催されるグループ活動や制度の情報について相談したかったのですが、「仕事を休んで相談に来た」という最初の言葉から、職場での様子を中心に聞くという形で最初の相談を終えました。

2 回目の相談に訪れた際、「今日はきちんと相談できるように」と相談したいことをメモ書きにして持ってきてくれたことで、前回の相談では A さんのニーズとかけ離れた話をして終わっていたことが分かりました。

それ以降は、面接開始時と終了時にメモなども活用しながら確認しています。

## 6. 相談は話しやすいスタイル（場所・環境）で

- ・ 「自動車の中なら話ができるが、それ以外の場所だとうまく話せない」人、「視線が合うと話すことができなくなる」人など、本人にとって話しやすいスタイルは実に多様です。本人の話しやすいスタイル（場所・環境）で話すことも必要になることを踏まえておきましょう。
- ・ また、本人のその日の体調によっても大きく変わってくるので、顔色や口調などで調子がよいか・悪いかを見極めることも大切で、調子が悪ければ相談日を変更する判断も重要になります。
- ・ なお、どうしても男性相談員がよい、女性相談員がよい、年配の人がよいといった人的環境の要望を出される人もいます。その場合には、選べる環境と選べない環境があること（場所は変えられるが、人は変えられない等）を明確に伝える必要があります。

### 【具体例】

定期的に相談に訪れている B さん（20代女性）

相談開始時に「今日は何時まで相談可能か」と確認してから話を始めます。何時まで話してよいか分からないと、「自分が話しすぎているのではないか」「話している途中でいつ終わりと言われるか」と不安になり相談に集中できないようです。始めに終了時刻を決めておくことで、B さんとしてもすっきりと話しを終えることができるということです。

また、相談内容によって複数の相談員が同席する場合、事前に了解を得るなど、安心して話のできる環境づくりをしています。

## 7. 相談内容は必ずメモをとりましょう

- ・ 本人の言葉や支援者の伝えたい内容などを、本人に了解を得ながら必ずメモをとり、話すことで視覚的に理解してもらえやすくなります。また、次回の相談時に前回までの話の内容が書かれているので振り返りがしやすく、支援の整合性も取れるようになります。
- ・ なお、メモは本人の言葉通りに残し、違う表現になった時には聞き直しをして本人との間で訂正の確認をする必要があります。
- ・ メモを取ることに抵抗する人、なぜ取るのかといぶかる人もいるので、支援者側が適切な支援ができるようにするための覚書であることを丁寧に説明しましょう。

### 【具体例】

「物忘れがひどいので、メモをとらせてください。」(支)

「いいですよ。」(本)

(次回面談時)

「この間、〇〇のこと話して、〇〇って言いましたね。」(支)

「よく覚えてますね。」(本)

「メモ取ってますから。」(支)

「じゃあその後、僕なんて言ってましたっけ？」(本)

「△△です。」(支)

(あるいは)

「この間の相談の時、〇〇って言ってましたよね。」(支)

「そんなこと言ってないっすよ。」(本)

「ここに書いてますよ。」(支)

「ホントだ。」(本)

やりとりを残すことで、次回に前回の話し合いの振り返りができるし、支援者の発言も場当たり的にならない。

## 8. 話し言葉はていねいに

- ・ 相談者の方言やイントネーションに引っ張られて、本人は相談者の言っていることや話の内容が分からなく場合があります。できるだけていねいな話し言葉で話すことで、理解が進む時もあります。時にはできるだけ標準語で話をする必要になることさえあります。
- ・ また、長々と話すと何処が重要なポイントが分からなくなるため、単文でポイントを伝えることも大切です。ただし、「それで?」「だから?」といった省略はせず、「それで、あなたは誰と〇〇へ出かけたのですか?」等主述関係は明確にした文章にすることが重要である。

### 【具体例】

- ・「他の時はかまいませんが、相談の時の話し言葉は丁寧にしてください。」  
(→この場面ではこういった言葉を使うという、本人の中での決まりごとがある)
- ・“○月△日の午前10時に、ご両親と一緒に来てもらって、仕事のことについて話をしようと思うのですが、ご都合はいかがですか？ 無理なようでしたら、また連絡してくださいね”と言ったら「次は、いつくればいいんですか？」と返してきた。  
(→情報量と疑問文の重なりが多すぎて理解できない)
- ・やめた方がよいことを伝えるときに“それはいいと思います”では混乱してしまった。  
(→どちらでもとれる表現は混乱してしまう)
- ・“ここでお待ちください”と伝えると、ずっと同じ所に立って待っていた。  
(→字義通りの解釈をしてしまう)
- ・面接の最後に「今日は25回、“ね”っていいましたよ。」と話してきた。  
(→話の内容ではなく、特定の言葉に注意が向いてしまう)
- ・「ささやくように話してもらおう方がわかりやすいんです。」「一定の口調で話してください。」  
(→声の大きさやトーンの違い、あるいは抑揚があることによって言葉が入らない)
- ・「ゆっくり話してもらわないと、話の内容が理解できません。」  
(→聞いたことを理解して納得するまでに多くの時間がかかってしまう)
- ・“そのことについてですけど…”に対して「どのことですか？」  
(→話の流れの中で言葉を理解することが難しい)

## 9. パソコンを活用したやりとり

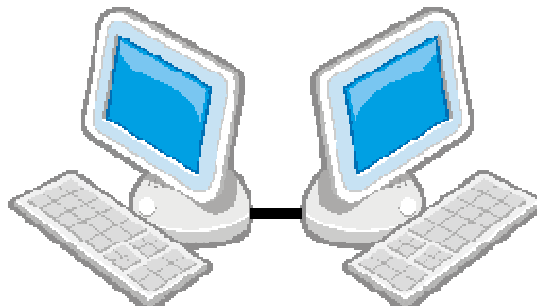
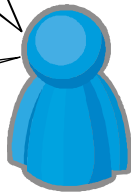
- ・ 本人の状況により、パソコンを利用したやりとりの方が表現しやすい人、言葉を発するよりも文章を書くほうが自分の気持ちを表すことができる人もます。また、顔を見ながらでもパソコンのチャット機能などを利用したやりとりが有効な場合もあります。
- ・ ただし、文字情報の方が解りやすい人は多いものの、反って明確に「パンッ！」と入ってしまうこともあるので、表現には細心の注意が必要です。

### 【具体例】

パソコンだと相手の表情や声の調子など気にしなくてよいので、集中して相談ができる！

自分の気持ちを整理しながら伝えることができるし、相手の言葉も話し言葉よりとてもわかりやすいなあ～

対象者



支援者



## 10. 相談日を一緒に決めることの意味

- ・ 毎週何曜日の何時からが話し合いの日だと決めることで、その日には話ができる、話を聞いてもらえるという安心感が得られるようになります。話をしたくない時には本人からキャンセルを入れてもらえばよい仕組みにしておくことも必要です。
- ・ また、一緒に相談の日を決めるということは「自分のルール・都合だけではなく、相手のルール・都合にも合わせた約束事をつくり、相手の人と一緒にその約束を守る」という経験の積み重ねになる、という視点が重要です。

### 【具体例】

今後の見通しが持てることで安心できる方々がいます。「また困ったら連絡をください」と話した次の日に、「困ったので相談したいのですが」という連絡がくることがあります。「困ったら」という曖昧な表現によって、不安が高まっていることもあるようです。次回の相談日がいつなのかを一緒に決めることで、その間を落ち着いて過ごせることもあります。

約束の日に熱があったのに、「約束をしたから行かなければ」と考えて、ふらふらの状態で相談に来られ、そのまま病院に連れて行ったという例もあります。体調が良くない時、話したくない時は、連絡をした上でキャンセルしてもよいという説明も必要です。

また、初めての相談の方から「来週の木曜日に休みを取ったので10時に相談に伺います」というような連絡が入ることもあります。「自分が相談したい」という思いに対して、「相手にも都合があるかも」ということに気がつかないこともあるようです。相手の都合も確認してから予定を立てるというルールの獲得は相談以外の場面でも重要になります。

## 11. 本人からの電話はルールを決めましょう

- ・ 相談日と同様に、本人からの電話連絡についてもルールを決めておく必要があります。何時でもよいということは、本人の都合で連絡を取ってくるということになるので、こちらが対応できる場合とできない場合のルール（何時から何時までの間に連絡が入ればよいが、それ以外の時間帯は出られない、出られない場合にどうすれば良いか等）をあらかじめ決めておく必要があります。メールについても同様にルールを決め、あわせてメールの特性（すぐに返信が来ない場合がある、メールを確認できない場合もある等）を理解して利用してもらうようにしましょう。
- ・ こうしたルールを一緒に決めた上であれば、ルール違反の電話やメールには「約束が違うので対応できません」と断ってよいという姿勢でのぞむことが本人支援にもなります。

### 【具体例】

- ・何度か電話があったあと、“用があって電話に出られないこともあるんです”と伝えると、「電話に出てくれないのは嫌われたからだと思っていました。」という返事がかえってきた。
- ・“次は〇月△日の10時にかけてきてください”と伝えておくと、他の日時にはかけてこなくなった。
- ・約束の時間が過ぎても話が終わらない時、“3時になったので切ります”と伝えることによって初めて時間がきたことに気づいた。
- ・内容を問わず電話をかけてきていたので、支援センターで受けられる内容を整理して伝えると、それ以外のことについての話はなくなった。
- ・何でも電話で報告しないと落ち着かない人に、メールで報告してもらっても確認できることを伝えると、電話からメールに切り替えることができた。

## 12. 本人の理解の仕方とプロセスを支援者間で共有しましょう

- ・ 本人が納得していないと「はい。」という返事をしていても行動が改善されない場合や、納得したとしても本人なりの条件が前提となっている場合があります。従って、どう理解してその結果にたどり着いたか、なぜそういう理解に至ったかを本人、相談支援者、その他の支援者間で共有しておかないと支援者間の関係がずれたり、それ以降の周囲の対応の仕方にもずれが生じかねません。
- ・ たとえば「来週の日曜日にAさんがヘルパーと一緒に〇〇へいく」という相談結果だけをヘルパー事業所に伝えたところ、当日にはAさんなりに想定していた条件がそろわなかったので、Aさんとしては論理的に行かないと結論した。しかしながら、ヘルパー事業所からは「なぜ約束を守らなかったの」と指摘されるなどして、支援者との関係を断ち切る契機になってしまった、という実例があります。誰に聞いても同じ対応が返せる状態にしておく重要なのです。
- ・ なお、一般常識に合わないような理不尽なことを言うてくる場合もありますが、そのような場合にも支援者側の一貫した対応が必要となります。また、以前話した内容を再度相談した場合、支援者側の発言がぶれる場合があるので、支援者が以前何を話したのかに関する記録を確認しながら話す必要もあります。

### 【具体例】

「日曜日に洋服を買いに、〇〇さんと外出してもよいか」とAさんから相談がありました。どんな経過で、決定されたことかを支援者が認識しておく必要があります。Aさんが、どのような現状にあって、どのようなルールで生活しているのかによって、この相談への対応が変わってきます。支援者は、本人の課題に関して、一貫した対応ができるようにしておかなければいけません。

たとえば、

- ① 今月は買い物をしすぎており、お金を使うことはやめると約束されていた場合  
→今月はもう買い物ができないことを伝える
- ② 日曜日には、親族が遊びにくる予定がある場合  
→日曜日の予定を確認して、親族との約束、〇〇さんとの約束をどのように調整するか相談する
- ③ 1か月前から楽しみにしていた〇〇さんとの外出ができる場合  
→楽しみであり、そのことを話したかったのだと理解して、快く出かけられるように話をきく。
- ④ 〇〇さんとの関係がよくなく、断りたいと思っている場合  
→〇〇さんとの外出をどう思っているか等、話を聞き、断りたいと思っているなら、どのように断るのがよいのか相談する。

## 13. 得意分野を大切に

- ・ 発達障害とは、本人が持っている力に普通以上の凸凹がある状態、と理解することができます。つまり、周囲から見ると奇異に見えたとしても、そこには人並み以上に優れた力が隠されているという視点が重要です。
- ・ こうした本人の能力の中で得意な部分は相談者との関係づくり、対人関係の調整、学習、就職、生活支援など、様々な課題のな解決に役立つので、どんなことが得意か、確認しておくことが重要です。

### 【具体例】

得意なことを活かすことで、人と関わる糸口を見つけやすくなります。

Aさんは、自分とは違った考え方を受け入れることが難しく、自分から他人に話しかけることが少ないです。絵を描くことが得意であったので、グループ活動の中で、絵を描く役割を担ってもらうことにしました。周りから自分のデザインしたものを褒められ、自分自身を認められるという経験をすることができました。これまで自分から話しかけることがなかった他人にも、「一緒に絵を描こう」と積極的に話しかけるようになり、自分とは違った考え方も受け入れることができるようになってきました。『絵を描く』や『アニメ』など、自分の趣味や特技をコミュニケーションのツールとして、初対面の人とでも上手くコミュニケーションを取ることができるようになりました。

## 14. 認知特性への配慮

- ・発達障害のある人は、さまざまな認知の特性があることを意識してニーズを聞き取る必要があります。

### ※感覚に関する困難さ（過敏さ、または、鈍感さ）

臭い、照明、部屋に差し込む光、様々な音、室温、相談に参加する人数、等々、五感で感じられる相談室の様々な刺激について、ご本人の要望をよく聞くようにしましょう。

### ※社会性に関する特性

向かい合う配置や、最もコミュニケーションしやすい方法を協議しましょう。  
相談者の話の意図が十分伝わっていない場合がありますので、時々確認しましょう。

### ※注意・集中に関する特性

突然話題が変わることがあります。今何について話しているのかの確認作業を心がけましょう。

### ※記憶に関する特性

言葉だけのやりとりではすぐに忘れてしまうことがあります。話の流れをメモしましょう。  
また、話の内容をわかりやすくするために絵や図を用いたり、フローチャート図も使って伝えるようにしましょう。時間経過が分かるようなタイムスケジュールを示すことも重要です。

### ※衝動をコントロールする力

思い立ったらすぐに決めてしまう、また発言してしまう事がありますので、その言葉を鵜呑みにしないで常に説明、確認を心がけましょう。

### ※自己選択の弱さ

自分で決めることがとても苦手な人もいます。あまり多くの情報を一度に提供しないで、相談を何度かに分けて時間をかけて進めていきましょう。

### ※柔軟な思考力や変更が苦手

一度こうと思いつくと、その気持ちをなかなか変更ができない人もいます。『決定』は急がず、あせらずをモットーにしましょう。

### ※自発的に行動することが苦手

相談の過程で『次回までにはここまでがんばりましょう』と決めていても、うまくいかない人、できない人もいますので、“確認しながら一緒にする”ことも必要な手立てのひとつです。

### ※計画性の問題

計画を進める際に、細かいところまで一緒に決めておかないとうまく進まない場合があります。『こんなことまで…！』と感情的にならず、少しずつ一緒に考えていきましょう。

### ※継続することの問題

様々な理由によって、最後までやり遂げることが苦手な人もいます。スモールステップ（小さな目標設定）を心がけて、達成できたことの確めや承認をすることで、自尊心を傷つけないようにしましょう。

## 15. 現状を受容しつつ、目標をたてて支援しましょう

- 現在の生きづらさを受け止めることは大切なことですが、ただ寄り添っているだけだと、本人は生きづらいままに終始してしまうので、受け止めつつも「こうなりたい」という実現可能な目標を一緒にたてて、そこに向かって支援するという視点を持つ必要があります。

### 【具体例】

「障害がある」や「人と関わることがしんどい」等の主訴があれば、支援者はまず相談者の現状を受容します。そして、そこから支援者は相談者とともに「買い物に行きたい」や「働きたい」等の希望や意思を引き出しつつ、目標を設定します。支援者は、目標に向かうために、何ができるか、どのようにたどりつくかをサポートするわけです。

「人と関わることがしんどい」という相談者の気持ちに支援者が寄り添い続けると、相談者は支援者との関係に定着し、次のステップに進むことができないことになってしまいます。支援者は、サポートする部分を明確にして、相談者と関わっていく必要があるのです。

以上の暫定版に対する日本相談支援専門員協会会員（コアスタッフ）及び発達障害者支援センターから得た意見を次に示す。

（1）入り口の対応は慎重にしましょう

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会会員の調査結果

意見：当たり前のごとで記載する必要がないかもしれませんが、私（相談員）は何をする人なのかということをはっきり本人に伝える必要がある。と思います。

事前情報時、保護者、担任教師等関係者の情報を鵜呑みにせず相談者の視点を見失わない事も必要かと思われる。

入口では、信頼関係づくり重要と考えます。信用→信頼がいいのではないかと。本人の想いをじっくり聴く姿勢が大切。

『本人の行為・理由を「承認する」という姿勢』の「承認する」という表現は、「受容する」という表現が適切では？

こちら側の役割を明確にすること、応援するために存在することをはっきりと伝えることも大切では。

収集した事前情報の取り扱いを慎重にする。（「私の情報を何でこの人が知っているの？」という思いは不信感にもつながる可能性があるため）

関係者から多くの事前情報を収集しイメージ作りをする。私は、あなたの応援者であり、決して指

導してあげるというような気持で対応しないこと。
発達障害だけではなくほかでも活用できる面接技法のひとつです
「相談者は本人が信用できる相手だと思ってもらわなければならない。」という表現がひっかかります。

②発達障害者支援センターの調査結果

まとまった内容でわかりやすいと思います。相談にはいろいろなバリエーションがありますし、あくまで個別の対応になるので、ポイント集としては、基本的な内容でいいかと思います。
可能な限り事前情報を収集ということですが、対象者の精神状態(精神的な疾患＝二次障害)の事前情報の仕方も具体例としてあれば(面接マニュアルまでにはいかないにしても)、より理解しやすくなると思います。
本文10行目、「承認する」について、相手のとった行為や理由を正しいと認められないこともあるため、「理解する」として、相手のとった行為や理由を分かろうとすることが大切である。
事前の情報収集については、相談者の了解を元に行っているため、初回時には難しいことも多いと思います。関係機関からの情報収集は大切ですが、個人情報の扱いかたについても触れていただいてもよいのではないのでしょうか。
まず、相談対応の際には5, 6, 7から入っていく方がよいと思います。1, 2, 3, 4は相談支援技術の基本の基だと思います。読んでほしいと思っても読んでもらえないかもしれません。
どんなふうに慎重にしたらよいか、対応ポイントを具体的にしたほうがよいのでは。(この項目に限らず全体的に具体性をもたせたほうがよい)
14の認知特性への配慮のうち、特に感覚に関する困難さや、クライアントとの位置関係への配慮を忘れずに！

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

企業就労中のパターンと在学中の方で不登校や引きこもりのパターンもあるとよいのではないかと思います。
「承認パターン」を「受容パターン」に。
OKパターン③の支援者の言葉の次に続く言葉が肝心か？

②発達障害者支援センター調査の調査結果

人間関係という表現が漠然としている気がします
聞き返しは基本的な対応で問題はないが、発達障害者の面接においてはもう一歩すすめて「具体的に最近どんなことがあったのですか？」といった質問による明確化が大切であるようにおもいますが…。

(2) 本人も原因が分からないことがあります

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

意見:6行目 常に考えることが必要です。 → (単純な言葉で書かれていますが)行動分析(環
-----------------------------------------------

境・身体・関係)等による広角的な視点が重要です。
『生活の様子や日中活動(職場)の様子』に「成育歴・生活歴」を加えては？
特性が目立ちますし(特性だから当たり前か)、それ故特性への配慮ばかりに気持ちが動きやすいと思います。「自分の気持ちは理解してもらいたいと思ってる」…をもっと強調しても良いかなと思います。
「丁寧に聞き続けると」は無い方が良いのではないかと思います。

②発達障害者支援センター調査の調査結果

アンテナ・何のアンテナを張るのか、分かりづらい気がします
「アンテナ」や「生活の様子」が具体的に列挙してあればと思います。
(文訂正)本文7行目 あるます。 → あります。
(語句挿入)本文11行目 場面(や支援者)が変わっても、
何の原因がわからないことがあるのか、状況を具体的にしたほうがわかりやすいのでは。
字義通りに受け取りやすい傾向がある一方で、話していることは字義通りではなく、手持ちの言葉で何かを伝えようとしている場合もあることを念頭においておく必要があると思います。

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

上から5行目、「こんなときは、時間をかけて聞いていきましょう」時間のかけ方は、対応ポイントに書いてあるように、長ければ良い訳ではないので、誤解のない表現にしてください。
成人の支援ケースが少ないのでよくわからないのですが、飲酒することがおおくるのですか？

②発達障害者支援センター調査の調査結果

アンケートのような形で、本人の気持ちに当てはまる、もしくは近いものにチェックをさせるようなアイデア。
具体的な事例(面接内容)があれば、もっとわかりやすくなるのではないのでしょうか。

(3) 本人も原因が分からないときには一緒に探っていきましょう

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

校正:9行目 快適になるのではないでしょうか。→ないでしょうか。
原因を一緒に整理していく中で、本人にもフィードバックして、考える機会を与えるとともに、気づきを深め、一緒に原因を考えていくことも大切ではないのでしょうか。
ちょっと分かりづらいか？
もしも・・・など仮定の内容で説明しないこと。おそらく理解できていない。
上記の項目も含めて、これまでうまくいかなかった原因については本人の責任の範疇で考えられており、結果として同じ様なことをつまづいてきた方が多いと思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果

本人が原因を言語化できない場合、関係者からの聞き取りも大切ですが、普段の生活状況を聴取することで、何に困難を感じているか本人と共有できることがあります。具体的にはチェックリス
-----------------------------------------------------------------------------------------

トに記入してもらったり、一日のスケジュール表など、視覚的に生活を整理できるツールを使って毎日の生活状況を整理すると問題が見えてきます。

## 2) 具体例に対する意見

### ①日本相談支援専門員協会の調査結果

校正:2行目 …と話して。→と話していた。

「バスはいつも遅れると考えておいたほうがいい」を「バスは時間通り来ないこともあると考えておいたほうがいい」に。

上から10行目、「何かの仮説を立て」の仮説が間違った場合の対応方法を記載して欲しい。「仮説…」というより、「休む原因は何か想像し、その内容一つひとつが原因につながっているかを確認していく」との記載はいかがでしょうか？

プロセスの中に注釈があるとわかりやすいと感じました。印象としては「遅れのストレス」が唐突に出てくる感じがあるので、そのあたりのポイントを入れていただくと流れも含めてわかりやすいと思います。

### ②発達障害者支援センター調査の調査結果

時刻にこだわりがある人は「いつも遅れる」と考えることは難しいかも知れない

大丈夫ですと本人が言っているが、何が大丈夫なのかの内容が確認がされていません。それを聞き出していれば、なぜバスの遅れが気になる人かということもわかり、その対応ができると思います。例えば、バスの遅れによって一日の流れが狂ってしまうことが我慢できないことだとわかれば、対応は違ってきると思います。

## (4) 本人なりの理由をもっています

### 1) 対応ポイントに対する意見

#### ①日本相談支援専門員協会の調査結果

「語れる人がが少なくない」の部分が意味不明であり、わかりにくい。

本人独自のルール他に、字義通りに捉えてしまうことでの周囲からの誤解や言葉そのものの意味の捉え方が周囲と違っておりズレが生じていく場合もある。本人の言葉の捉え方の違いによく注目する。

上から5行目の「語れる人がが」→「が」が一字多い。また、「語れる人が少なくないという理解なのです」とはどういう意味なのかわかりません。

このことで失敗することが発達障害の方には多いと思います

「語れる人が少なくないという理解なのです。」の意味がわかりません。

#### ②発達障害者支援センター調査の調査結果

「本人ルール」を教えてもらうには、支援者からの情報も大切ではないかと思えます

(文訂正)本文5行目 語れる人がが → 語れる人が

本人なりの理由と多数派の考える理由に優劣をつけるのではなく、違いであることを伝えることが重要だと思えます。

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

加筆:ルールとして説明することで → ルールとして説明したり、ルールを可視化したりすることで

②発達障害者支援センター調査の調査結果

なし

(5) 今日話すテーマを明確に伝え、結果を確かめましょう

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

面接の最後に相談内容を確認という確定的な表現を工夫してはどうか。

相談の最後は、相談できたかの確認と、話し合いの結果、決まったことや確認できた内容があれば、そのことも含めて、話し合った内容についての再確認も必要かと思えます。

せかすわけではないですが相互理解と時間を有効に使うためにも必要だと思えます

②発達障害者支援センター調査の調査結果

「障害理解」「就労支援」「居場所がほしい」「友達が欲しい」「問題行動がある」等、相談ニーズを明確に共有することが大切です。そのためには、傾聴的なスタイルだけではなく、積極的に質問したり、具体的な説明を促したり、紙に書いて整理するなど、積極的なやりとりが必要になると思えます。

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

メモがとれる情報でお願いしていたらメモ作成が負担になり相談にこれなくなった経験があります。具体例だけが印象つかない工夫をしてほしい。

②発達障害者支援センター調査の調査結果

話しをするテーマや時間の流れ等を示すスケジュールを用意する。マインドマップ、図等に示しながら、話しの流れ、テーマ、関連性等に気づきやすいように配慮

依存関係になっていかないか、注意する必要がある、終了の仕方が難しい

(6) 相談は話しやすいスタイル(場所・環境)で

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

安易に人変えられないがどうしてもあわない方はいるので表現に工夫があれば良いのではないかと。

長い時間の相談は苦手な人も多いので、その人に応じた時間の配慮も重要だと思えます。それから、終了の時間をはっきりしておくことも、人によっては有効であるように感じます。

「選べる環境と選べない環境」に、必ず自分の希望通りにはいかないこともあるという意味で、場所なども含めておくべきと思えます。

相談を行う場合、終了の時間は面接の最初に伝える。

場所に関しては慣れるまではいいと思いますが、それ以降は来所の意味を考えることも必要かと思えます

②発達障害者支援センター調査の調査結果

相談者が多くなりますが複数で対応する方法もあります

(語句挿入)本文9行目 を(事前に)明確に伝える

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

なし

②発達障害者支援センター調査の調査結果

なし

(7) 相談内容は必ずメモをとりましょう

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

確認:6行目 抵抗する人 → 抵抗する(あばれる)人なのか、抵抗感のある人なのか

メモを取ることに集中し相手の動作(身振り、視線等)を見落とさない点の補足があれば更に良いのではないか。

問題なし

「相談内容は必ずメモをとりましょう」の表現を、「相談内容は必ず記録に残しましょう」に変更を?

必要なときは、本人にその状況や場面を絵に描いてもらうことでよく理解できる場合もある。

備忘のためだけではなく、その事で責めるつもりはないですが本人は自分で話した、ということを確認するためにも必要だと思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果

メモという表現は少し軽い気がします。事業所や職種にもよるかと思いますが、相談内容を最終的にきちんと記録に残すことが大切なので、メモについての説明も、後日記録化することを前提に相談者に説明し、了解を得た上で個人情報聴取していると思います。

メモは大切ですが、逐一的なやり取りではなく、1時間なら1時間の面接の中でポイントになる場面があるので、そこで話した内容の確認を視覚的にしながら(例えば、ノートにまとめた内容を見せるとか、ホワイトボードで確認するとか)やるとよいのではないのでしょうか。\*ホワイトボードの確認は、思いのほか本人の自己認知を進めた事例があります。

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

メモにより本人、相談者が守られるものである裏面に、場合によっては説得のための武器にもなりかねない事への配慮が盛り込まれていると良いのではないかと。

「物忘れがひどいので…」は、字義通りにとらえてしまうおそれもあると思うので、違う表現の方が

良いのでは。

この具体例ではメモを取るメリットが分かりにくいように思います。

②発達障害者支援センター調査の調査結果

「物忘れがひどい」は、ネガティブな印象をもつこともあります

(8) 話し言葉はていねいに

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

「時には標準語で話をする必要になることさえある」の表現が理解しがたい。

名前の呼び方「〇〇さん」子ども扱いしない。上から目線の言葉には特に注意が必要。

「ときには標準語で話をする必要になることさえあります」の部分は必要ないのでは？

「話し言葉」をいくつかのキーワードで整理して標記するともっとわかりやすいと感じました。例えば、「伝え方」では「情報量」や「具体性」、「話し方」では「トーン」や「語尾」のようにわけて説明があるとはじめての方にも理解しやすいのではないのでしょうか。

基本的には基本だと思いますがケースバイケースかなとも思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果

不安定な状態(自己評価が低くなっている)のケースには、特に「否定的・命令的」な言葉でパニックにつながりやすい。

できるだけ短い言葉でゆっくり肯定的に、大事です

(文訂正)本文2行目 分からなく → 分からない

相談者自身が話し方の癖を知り、主述関係を明確に、また省略しない文章にして話すことが大切だと思います。

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

失敗例ばかりでなく、事例には成功イメージが湧くものがバランスよく入ればよいのではないか

相談者の表現を受容しないで修正する会話例は、相談面接技術から逸脱するのでは？

良い例も提示した方がわかりやすいと思われます。

②発達障害者支援センター調査の調査結果

なし

(9) パソコンを活用したやりとり

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

「パンッ!」という表現は、意味不明でした。

「絵に描いたほうが表現できる人」等の例示も必要では？

話の内容を理解しやすくする有効なツールだと思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果

(文訂正)本文2行目 できる人もます。 → できる人もいます。

パソコンやメールなどでの相談の場合、電話と同様、デメリットとして相手のノンバーバルな情報が制限されたり、時間的なリミットセッティングが難しいために、表現がきつくなったり、大量の文章を一方向的に提示してしまうという事態もあり得ます。また支援者も同様の制限をうけるために、修正がききにいのです。

パソコンの支援は、メールとつながるので、もし押えておくなら、11と組み合わせて、コミュニケーションのとり方の基本的ルールとして項を起こした方がよいのではないのでしょうか。チャットの普及はあると思いますが、現状は圧倒的にメールだと思いますが…。

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

なし

②発達障害者支援センター調査の調査結果

絵や写真、文字などを有効的に使える事があります

「支援者」ではなく「相談者」と統一した方がよいかと…。

(10) 相談日を一緒に決めることの意味

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

支援者が訪問できなくなった場合の対応方法はどのようにするか。

本人の理解の仕方を考慮すると必要な点だと思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果

話をしたくない、キャンセルもしたくない人についても考える必要があります

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

支援者が訪問できなくなった場合の対応方法の具体例があれば

②発達障害者支援センター調査の調査結果

なし

(11) 本人からの電話はルールを決める

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

ほかの障害の人もそうですが共通のルールを決めることは必要だと思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果

なし

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

なし

②発達障害者支援センター調査の調査結果

初回受付の適切な時間を予め伝えておくのはどうでしょう

(1 2) 本人の理解の仕方とプロセスを支援者間で共有しましょう

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

2番目の「・」印の最後「状態にしておく重要なのです。」は「状態にしておくことが重要なのです。」ではないでしょうか？

認知特性と同じように本人特有の理解の仕方については今後、就労先、サービス事業所などとの連携のためにも共有していくことは大切だと思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果

だれに聞いても同じ対応が返せる状況、とっても大切だと思います

(語句挿入)本文10行目 しておく重要 → しておく(ことが)重要

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

なし

②発達障害者支援センター調査の調査結果

特性把握のシート等のツールを活用

(1 3) 得意分野を大切に

1) 対応ポイントに対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

校正:5行目 様々な課題のな解決に → ?

できたこと、優れていることは、褒めることで自身につながるがあります。

「人並み以上に優れた力が隠されているという視点」の表現を、「本人の中での強みや得意を見つげ出す(ストレングス)という視点」が適切では？

1行目の「普通以上に」の普通は誤解されやすいので、むしろ「」部分は無い方が良いと思います。2番目「・」印の最初から2行目の「・・・役立つので、」までの意味がよくわかりません。

本人も周囲もうまく対応ができず、結果として失敗経験が多かった方も多いと思います。まずは少しずつでも自身を持てるようは配慮が必要だと思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果

このことを項目を起こしてやるよりも、現実的には相談支援で支援者が困るのは、積極奇異型の思い込みだと思います。苦手な分野はどのようにすると折り合えるのか、周囲はどの段階だと折り合えてくれるのか、そのようなスタンダードはどこにあるのかの伝え方などを記してもらったほう

がよいと思います。現実的に社会で適応していくことを支援していくのが、支援者の役割でもあると思いますし…。

得意なことでは生きていけないという思い込みにならないような配慮をしつつ…ということも大切だと思います。

## 2) 具体例に対する意見

### ①日本相談支援専門員協会の調査結果

なし

### ②発達障害者支援センター調査の調査結果

いきなりグループ活動の役割…、の手前で、スモールステップからの方もいます

## (14) 認知特性への配慮

### ①日本相談支援専門員協会の調査結果

提案:この項目は、ページの最初の方にほしい内容ですので、1にもっていくとか、項目とは分離し「発達障害とは？」とか導入部分で掲載したら如何でしょうか？

個別性への配慮も必要ではないでしょうか。

コミュニケーションの受信場面で、0か100という両極端な捉え方をされたり、発信場面でも極端な表出表現から本人の意に反して周囲が過剰に反応したりと、誤解されることが少なくない。

就労先、サービス事業所などとの共通理解のための重要項目だと思います

### ②発達障害者支援センター調査の調査結果

フラッシュバックへの配慮

「自己選択の弱さ」に関連し初回インテーク面接と次回以降とケースによっては区別

支援ファイルの中に認知特性が記載されているとより意識化するのではないのでしょうか。

## 2) 具体例に対する意見

### ①日本相談支援専門員協会の調査結果

下から2行目「確め」は「確かめ」の方が適切のように感じますが…？

支援者は、この部分についてよく理解しておく必要があると感じた。

### ②発達障害者支援センター調査の調査結果

なし

## (15) 現状を受容しつつ、目標をたてて支援しましょう

### 1) 対応ポイントに対する意見

#### ①日本相談支援専門員協会の調査結果

目標に向かって支援していくうえで、個別支援計画を一緒につくっていくことは有効ではないでしょうか。

上記のことも含めて順序だてて考えることが得意ではない人には必要だと思います

②発達障害者支援センター調査の調査結果  
なし

2) 具体例に対する意見

①日本相談支援専門員協会の調査結果

校正:1行目 主訴がれば → ? 主訴があれば? 主訴がわかれば?
具体的な実践例があれば、よりわかりやすいように思われます。

②発達障害者支援センター調査の調査結果

実現可能な目標の一つに「人と共にいることの楽しさを感じる」もあげたいです
--------------------------------------

なお、発達障害対応ポイント集の活用・普及方策等については、次のようなご指摘を頂いた意。

発達障害の手引書は、様々発行されています。このポイント集では物足りない部分があると思われ ますが、未熟な自分は、残念ながら、適切な指摘ができません。日本自閉症協会・高機能部会 等にも助言を頂くなどして、より充実したものに仕上げた方がいいのではないかと思います。
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

とても重要なものなので、広く手にとっていただけよう、配布にプロジェクトも必要かもしれない。 地域自立支援協議会等の仕組みも活用してはどうか。(充分なお答えができず申し訳ありませ ん)
---------------------------------------------------------------------------------------------------

発達障害に関しては、我が事業所も対応に苦慮しており、さまざまな専門機関に協力していただ いております。しかしながら地域格差から生じる発達障害の理解や対応方法などが進んでいない のが現状であります。ポイント集が活用できれば私どもも助かります。またできればポイント集が できたところで全国的に普及できるように講演していただければと思います。
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

発達障害者ポイント集は参考にしたい部分がたくさんありました。完成版を心待ちにしておいま す。
---------------------------------------------------

相談支援事業所にも発達障害の方の相談が入ってきます。また増える傾向にあり、どの事業所 も実践で使える対応ポイント集はほしいところです。このような対応ポイント集ができることで、事 業所間の学習会に使えます。個人的には、必要に迫られ、コミック会話やソーシャルストーリー、 認知行動療法を取り入れた面談をする場合もあります。しかし、基本の部分をしっかり抑えたもの が良いと思います。
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

なるほどと思うことが沢山書いてありました。これは、相談の現場で大変役に立つと思います。 発達障害の大人の方が相談にいらっしゃる時は、深く傷ついた過去(や今)を持ちながら、自他へ の嫌悪感や自信のなさを携えて自分たちの前に現れることがほとんどであるという実感がありま す。したがって、まず信頼してもらえること、安心してもらえることを特に大切にしようとしていま す。そういった意味では、特に発達障害だからではなく、他の特性を持つ方の相談支援と原則は 同じなのでしょう。ただ、その信頼や安心に近づくためには、発達障害特有の特性を良く理解して いないと、努力が仇になってしまうことが多いのだと思います。
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

①発達障害者の相談については、過去に何度か失敗した経験を持たれている相談員は多いと 思われます。私も、失敗したなあと思われるケースのことを頭に浮かべながら、今回の対応ポイ ント集を読ませていただきました。「あの時の原因は」と、納得できる内容が盛り込まれていまし
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

た。相談員は、失敗経験の中で学んでいましたが、そのことを他の相談員に広く伝える手段として活用できると思います。

②発達障害者という情報がなく、初回面接や急な電話相談などで、会話をしている中で気づいた場合の対応法などについては、支援者の準備不足となりがちとなる、また、子どもさんの件で相談を受けていて家族に説明する場合、家族が発達障害者で話がかみ合わないこともある。そのような場合、今回のポイント集を理解しておけば、「おや」と思った時点からでも修正ができそう。

③大分県では、大分県発達障がい者支援センターが中心となり、「発達障がい支援専門員」を、3年間かけ(初級・中級・上級)養成しています。ぜひ、発達障害対応のポイント集を活用させていただきたいと思います。

④今後、思春期の子どもたちの対応についても具体例をあげてのポイント集が欲しいと感じました。

わかりやすく、現在対応している相談者が浮かび参考になりました。具体例が複数あるとさらに分かりやすくなるのではと思いました。

発達障害の方の相談窓口は市町におりてきています。具体的には市町の保健師や委託の相談支援事業所ですが、これからますます増えるであろう相談に個別対応が不十分であることを感じています。本人の二次的な生活のしづらさを防いでいくためにも、できるだけ早い段階で障害に気づき、対応していくためには、学校関係者(教師や教育委員会)で普及活用が求められると思います。

基本的に、アセスメントの留意点、ストレングスの視点、といった支援者の視点は障害にとらわれず共通なのだと再認識しました。「ご本人の全ての行動、言動にはなんらかの意味、意図がある」と言うことを根底で持っている必要が強いと言う事でしょうか？発達障害に限らず、相談支援のマニュアル？フロー？の様なものに应用できそうですね。と中島さんにご助言していただけると…。他相談事業所の職員にも意見を頂き、記載してありますのでよろしくお願い致します。全体的なことですが、「14 認知特性への配慮」をうまく活用するとよりわかりやすくなるように思いました。

関連する項目の対応ポイントや具体例の中で、ポイントとなるところに(14の「社会性に関する特性」参考)等、特性と背景がリンクするようになると全体的なつながりもできるように感じました。

内容というより各項目の並びについてですが、1, 5, 6, 7, 8, 11は相談の前提として配慮すべき点でほかの障害の方にも当てはまります。2, 3, 4, 9, 10は相談を受ける上で配慮すべき点、12, 13, 14, 15は特に発達障害を意識した配慮項目と思います。

文章にしてまとめていただくことでとてもわかりやすいと思います。より多くの相談支援専門員が利用できると思いいます。

### 3. 3 : 相談支援における発達障害者対応のポイント集 (案)

以上の結果を受け、相談の流れに合わせて整理したものが次頁移行に示した「相談支援における発達障害者対応のポイント集 Ver.2009」である。

## <相談支援における発達障害者対応のポイント集 Ver. 2009>

### <相談をスタートさせるときのコツ>

1. 入り口の対応は慎重にしましょう <14-1, 2>

### <最初が肝心、必要な相談に関する環境作り・ルール作り>

2. 相談は話しやすいスタイル（場所・環境）で <14-1, 2, 4, >
3. 相談日を一緒に決めることの意味 <14-5, 6, 8, 9>
4. 本人からの電話はルールを決めましょう <14-2, 5, 7>
5. 現状を受容しつつ、目標を立てて支援しましょう <14-6, 7, 8, 9, 10>

### <相談場面でのコミュニケーションのコツ>

6. 本人も原因が分からないときには一緒に探っていきましょう <14-2, 3, 4, 5, >
7. 今日話すテーマを明確に伝え、結果を確かめましょう <14-2, 3, 4, 5, 6>
8. 相談内容は必ずメモをとりましょう <14-3, 4, 5>
9. 話し言葉はていねいに <14-2, 3, 4, 5>
10. パソコンを活用したやりとり <14-2, 4>

### <障害独自の理解が必要な場面での対応のコツ>

11. 本人も原因が分からないときがあります <14-2, 3, 5>
12. 本人なりの理由をもっています <14-7>
13. 得意分野を大切に <14-10>
14. 認知特性への配慮

### <連携を行うときに気をつけたいこと>

15. 本人の理解の仕方とプロセスを支援者間で共有しましょう <14-5, 6, 7, 8, 9, 10>

< >内は、支援の際に配慮すべき、その他の関連する認知特性（14. 認知特性への配慮に記した10項目）を示しています。

## 1. 入り口の対応は慎重にしましょう

- ・ 相談者は本人が信用できる相手だと思ってもらわなければなりません。そのためには保護者や担任教師等の関係者から可能な限り事前情報を収集し、その情報をもとに、相談者は本人とどのように接すれば関係を作っていくやすいのか検討する必要があります。また、多くの発達障害のある人たちは一度その人のことを駄目だと思ってしまうと修復できない、もしくは修復するのに時間がかかってしまう事が多いため、相談者側はそのことを理解し、注意する必要があるのです。
- ・ 発達障害のある方との関係づくりにおいては、このように「入り口」における対応がとりわけ大切で、「入り口」で失敗するとその後が続かないことも希ではありません。なお、よい関係をつくろうという思いから「肯定的」な態度をとろうとするよりは、肯定／否定という評価軸は入れずに、本人なりの行為・理由を「承認する」という姿勢が重要になります。

【具体例】初回聞き取り時～企業就労中のケースより～

対象者「最近、職場の人との関係がうまくいなくて、休んでしまうことがあるんです」

### NGパターン①（否定パターン）

支援者「休んでしまうのはいけませんね」

→支援者から出勤を強く求められたように感じてしまい、本人の負担が高まってしまう可能性がある（「出勤しろと言われていたみたいで余計にしんどくなる。もう相談はやめよう」など）。

### NGパターン②（肯定パターン）

支援者「しんどいときは無理せず休んでも大丈夫ですよ」

→相談者から休んでよいと言われたと感じ、その後、安易に休んでしまうようになるかもしれない（「支援者さんも休んで良いつて言っていたし、明日も休もう！」など）。

### OKパターン③（承認パターン）

支援者「職場での人間関係がしんどくて、休んでしまうこともあるのですね」

→否定も肯定もしていないが、対象者は「話を聞いてくれた」と感じ、安心感を得ることができる（「私の気持ちをわかってくれた。また話を聞いてもらおうようにしよう！」など）。

## 2. 相談は話しやすいスタイル（場所・環境）で

- ・ 「自動車の中なら話ができるが、それ以外の場所だとうまく話せない」人、「視線が合うと話ができなくなる」人など、本人にとって話しやすいスタイルは実に多様です。本人の話しやすいスタイル（場所・環境）で話すことも必要になることを踏まえておきましょう。
- ・ また、本人のその日の体調によっても大きく変わってくるので、顔色や口調などで調子がよいか・悪いかを見極めることも大切で、調子が悪ければ相談日を変更する判断も重要になります。
- ・ なお、どうしても男性相談員がよい、女性相談員がよい、年配の人がよいといった人的環境の要望を出される人もいます。複数で対応するなどできるだけ要望に応える努力は必要ですが、選べる環境と選べない環境があること（場所は変えられるが、人は変えられない等）を明確に伝えることも必要です。
- ・ 長い時間の相談は苦手な人も多いので、その人に応じた時間の配慮も重要です。予定時間は面接の最初に伝えるなど、終了の時間をはっきりさせておくことも大切です。

### 【具体例】

定期的に相談に訪れている B さん（20代女性）

相談開始時に「今日は何時まで相談可能か」と確認してから話を始めます。何時まで話してよいか分からないと、「自分が話しすぎているのではないか」「話している途中でいつ終わりと言われるか」と不安になり相談に集中できないようです。始めに終了時刻を決めておくことで、Bさんとしてもすっきりと話しを終えることができるということです。

また、相談内容によって複数の相談員が同席する場合、事前に了解を得るなど、安心して話のできる環境づくりをしています。

### 3. 相談日を一緒に決めることの意味

- ・ 毎週何曜日の何時からが話し合いの日だと決めることで、その日には話ができる、話を聞いてもらえるという安心感が得られるようになります。話をしたくない時には本人からキャンセルを入れてもらえばよい仕組みにしておくことも必要です。
- ・ また、一緒に相談の日を決めるということは「自分のルール・都合だけではなく、相手のルール・都合にも合わせた約束事をつくり、相手の人と一緒にその約束を守る」という経験の積み重ねになる、という視点が重要です。
- ・ 支援者側の都合が悪くなり、相談ができない場合には、事前に本人に連絡をとり、お会いできない理由を説明し、次回はいつ相談できるのかの約束をします。

#### 【具体例】

今後の見通しが持てることで安心できる方々がいます。「また困ったら連絡をください」と話した次の日に、「困ったので相談したいのですが」という連絡がくることがあります。「困ったら」という曖昧な表現によって、不安が高まっていることもあるようです。次回の相談日がいつなのかを一緒に決めることで、その間を落ち着いて過ごせることもあります。

約束の日に熱があったのに、「約束をしたから行かなければ」と考えて、ふらふらの状態で相談に来られ、そのまま病院に連れて行ったという例もあります。体調が良くない時、話したくない時は、連絡をした上でキャンセルしてもよいという説明も必要です。

また、初めての相談の方から「来週の木曜日に休みを取ったので10時に相談に伺います」というような連絡が入ることもあります。「自分が相談したい」という思いに対して、「相手にも都合があるかも」ということに気がつかないこともあるようです。相手の都合も確認してから予定を立てるというルールの獲得は相談以外の場面でも重要になります。

#### 4. 本人からの電話はルールを決めましょう

- ・ 相談日と同様に、本人からの電話連絡についてもルールを決めておく必要があります。何時でもよいということは、本人の都合で連絡を取ってくるということになるので、こちらが対応できる場合とできない場合のルール（何時から何時までの間に連絡が入ればよいが、それ以外の時間帯は出られない、出られない場合にどうすれば良いか等）をあらかじめ決めておく必要があります。メールについても同様にルールを決め、あわせてメールの特性（すぐに返信が来ない場合がある、メールを確認できない場合もある等）を理解して利用してもらうようにしましょう。
- ・ こうしたルールを一緒に決めた上であれば、ルール違反の電話やメールには「約束が違うので対応できません」と断ってよいという姿勢でのぞむことが本人支援にもなります。

##### 【具体例】

- ・ ・ 何度か電話があったあと、“用があって電話に出られないこともあるんです”と伝えると、「電話に出てくれないのは嫌われたからだと思っていました。」という返事がかえってきた。
- ・ “次は〇月△日の10時にかけてきてください”と伝えておくと、他の日時にかけてくることはなくなった。
- ・ 約束の時間が過ぎても話が終わらない時、“3時になったので切ります”と伝えることによって初めて時間がきたことに気づいた。
- ・ 内容を問わず電話をかけてきていたので、支援センターで受けられる内容を整理して伝えると、それ以外のことについての話はなくなった。
- ・ 何でも電話で報告しないと落ち着かない人に、メールで報告してもらっても確認できることを伝えると、電話からメールに切り替えることができた。
- ・ ルール違反の電話やメールに対して、職員間で統一した対応をすることで、短期間で一緒に決めたルールが守れるようになった。

## 5. 現状を受容しつつ、目標をたてて支援しましょう

- ・ 現在の生きづらさを受け止めることは大切なことですが、ただ寄り添っているだけだと、本人は生きづらいままに終始してしまうので、受け止めつつも「こうなりたい」という実現可能な目標を一緒にたてて、そこに向かって支援するという視点を持つ必要があります。

### 【具体例】

「障害がある」や「人と関わるのがしんどい」等の主訴があれば、支援者はまず相談者の現状を受容します。そして、そこから支援者は相談者とともに「買い物に行きたい」や「働きたい」等の希望や意思を引き出しつつ、目標を設定します。支援者は、目標に向かうために、何ができるか、どのようにたどりつくかをサポートするわけです。

「人と関わるのがしんどい」という相談者の気持ちに支援者が寄り添い続けると、相談者は支援者との関係に定着し、次のステップに進むことができないことになってしまいます。支援者は、サポートする部分を明確にして、相談者と関わっていく必要があるのです。

## 6. 本人も原因が分からないときには一緒に探っていきましょう

- ・ 本人も原因がわからない場合には一緒に探っていくことが大切になりますが、「本人が何に困っているのか、本人も分からない」のか、「困ってないと口では言っているが、実は何かに困っている」のか等の見極めを相談者はしなければなりません。
- ・ そのためには、過去に遡って本人が話した内容の中に何か気になるところはなかったか（話した内容や表情・態度等を相談記録により確認する）、関係機関からの聞き取りを実施する、もしくは個別支援会議の開催により情報共有を図り、本当の問題を洗い出す作業が求められます。
- ・ 「何に困っているのか」について仮説がたてられた時点で、「困っていることは〇〇で、その対応策として、△△すればより快適になるのではないのでしょうか」と助言し、その仮説が正しい、もしくは大きく外れていなければ、本人もその困り感を確認でき、解決に向かっていくこととなります。
- ・ なお、ポイント4にもあるとおり、独自のルールや捉え方をされている事が多いので、抽象的な言葉をできるだけ避け具体的な質問や問いかけを心がけましょう。

### 【具体例】

仕事を休む前、本人は、バスが時刻通りに来ないことに対して不安があって2度ほどそのことを口に出していたが、不安があるとは言わず、むしろ大丈夫ですけど、と話していた。しかし、そのうち、仕事に行けなくなってしまった。

本人となぜ仕事に行けなくなったかの話し合いを繰り返し、その中からどのような不安があるのかを探っていった。その時にどのような発言があったか、また、以前話していたこととつながるところがあるかどうかなど確認していく必要がある。その中に不安の原因があることがある。また、個別支援会議を開催し、関係機関で本人の言動、環境に変化がなかったかを確認（情報共有）する。

その中で、本人が仕事を休む原因は何かの仮説を立て、その項目一つひとつに対応していく。問題が改善された時点で本人の困っている原因がわかる。

### 仕事を休む前

「バスがよく遅れるんですね。大丈夫ですけど。」(本人)

「バスは時間通りに来ないこともあると考えておいたほうが良いと思いますよ。」(支)

「わかっていますよ。大丈夫です。」(本人)

何が大丈夫なのかの内容の確認をしていたとしたら、なぜバスの遅れが気になるのかということもわかり、その対応ができるかもしれません。

### 仕事を休むようになって

「何が原因でしょうかね。」(支)

「わかりませんが、体調が悪いんです。」(本人)

(中略)

「バスが遅れることってストレスじゃないですか？」(支)

「そうですね。気になりますね、やはり。」(本人)

「では、バスが遅れた時どうしたらいいか紙に書いてみましょうか。」(支)

「お願いします。」(本人)

対応の遅れで仕事を休む様な場合もあります。本人の原因を探るような対応が必要です。

\*実際に対応方法を書いて本人に渡すことで安心して出勤できるようになった。

## 7. 今日話すテーマを明確に伝え、結果を確かめましょう

- ・ テーマが決まっている場合には、その日のテーマを明確に示し、その話の内容からできるだけそれないように話を進めていくほうがよい場合が少なくありません。テーマを決めない場合、本人はいろいろ話をして聞いてもらったと満足して帰るかもしれませんが、支援者が伝えようとしたことが伝わっていないことがあります。本人に伝えたいことがある場合には、一つの相談で一つのことに絞り、伝えていく必要があります。また、場合によっては具体的な説明を促したり、紙に書いて整理するなど、積極的な関わりにより相談ニーズが明確になることもあります。
- ・ また、「子どもの話を切り出されたので1時間話を聞いたら、本当は自分の相談がしたかったのに相談に乗ってくれなかったと言われる」等、本人と支援者の双方が実はお互いに伝えたいことを伝えられていないのに、会話が成り立ってしまうことがあります。従って面接の最後には、相談したい内容を相談できたのか、話し合いの結果決まったことや確認できた内容等についてフィードバックすることが大切です。

### 【具体例】

就職して1カ月目の方が、職場にあるポットのお湯を入れ替える作業を他の人がやったからという理由で、お湯を入れ替えた人に対して「どうして入れ替えたのか」としつこく詰め寄りトラブルになりました。上司が理由を聞くと、「私の仕事なのに」と繰り返し、上司から「気がついた人が取り換えてもよいのだ」と説明を受けても納得せず、さらに興奮し、大きな声をあげてしまいました。

上司から相談を受けて本人と会い、詳しく事情を聴くと、ある本で「新人がポットのお湯を入れ替える」という文章を読み、その通りに実践していたことが分かりました。その後、職場のルールとして、「ポットのお湯は最初に来た人が入れ替える」ということを決め、ポットの前に貼ったところ、本人も納得し、他の人が入れ替えてもトラブルは起こりませんでした。

原因が分かり、暗黙の了解を分かりやすいルールとして説明したり、ルールを可視化したりすることで、納得できることもあります。

## 8. 相談内容は必ずメモをとりましょう

- ・ 本人の言葉や支援者の伝えたい内容などを、本人に了解を得ながら必ずメモをとり、話すことで視覚的に理解してもらえ、可能性が大きくなります。また、次回の相談時に前回までの話の内容が書かれているので振り返りがしやすく、支援の整合性も取れるようになります。
- ・ なお、メモは本人の言葉通りに残し、違う表現になった時には聞き直しをして本人との間で訂正の確認をする必要があります。
- ・ メモを取ることに抵抗する人、なぜ取るのかといぶかる人もいますので、支援者側が適切な支援ができるようにするための覚書であることを丁寧に説明しましょう。

### 【具体例】

「あとでこの話し合いの内容を整理をしたいので、メモをとらせてください。」(支)

「いいですよ。」(本)

(次回面談時)

「この間、〇〇のこと話して、〇〇って言いましたね。」(支)

「よく覚えてますね。」(本)

「メモ取ってますから。」(支)

「じゃあその後、僕なんて言ってましたっけ？」(本)

「△△です。」(支)

(あるいは)

「この間の相談の時、〇〇って言ってましたよね。」(支)

「そんなこと言ってないっすよ。」(本)

「ここに書いてますよ。」(支)

「ホントだ。」(本)

やりとりを残すことで、次回に前回の話し合いの振り返りができるし、支援者の発言も場当たり的にならない。

本人の気持ちや相手のある場合、コミック会話を利用することで理解を促すことができる。また、これらの情報をもとにソーシャルストーリーを書くことも可能となる。

## 9. 話し言葉はていねいに

- ・ 相談者の方言やイントネーションに引っ張られて、本人は相談者の言っていることや話の内容が分からなくなる場合があります。また、相談者ができるだけていねいな話し言葉を使うように心がけることで、理解が進む時もあります。さらには、住んでいる地域の言葉ではなく、標準語で話をする必要がある場合もあります。
- ・ 長々と話すとなんが重要なポイントが分からなくなるため、単文でポイントを伝えることも大切です。ただし、「それで?」「だから?」といった省略はせず、「それで、あなたは誰と〇〇へ出かけたのですか?」等主述関係は明確にした文章にすることが重要です。
- ・ 「否定的・命令的」な表現に対して、過渡に反応してしまう人がいるので、できるだけ肯定的な表現を用いながら話をするのが大切です。

### 【具体例】

- ・ 「他の時はかまいませんが、相談の時の話し言葉は丁寧にしてください。」と言われた。  
→ 場面や状況によって、標準語・地域の言葉を使い分けることで、内容が伝わりやすくなった。(この場面ではこういった言葉を使うという、本人の中での決まりごとがある)
- ・ “〇月△日の午前10時に、ご両親と一緒に来てもらって、仕事のことについて話をしようと思うのですが、ご都合はいかがですか? 無理なようでしたら、また連絡してくださいね”と言うと、「次は、いつくればいいんですか?」と聞き直してきた。  
→ 一つずつ説明して確認をとりながら話を進めることで、内容がよく伝わるようになった。  
(情報量と疑問文の重なりが多すぎて理解できない)
- ・ やめた方がよいことを伝えるときに“それはいいと思います”では混乱してしまった。  
(どちらでもとれる表現は混乱してしまう)
- ・ “ここでお待ちください”と伝えると、ずっと同じ所に立って待っていた。  
→ “この椅子に座ってお待ちください”と伝え直すことで椅子に座ることができた。  
(字義通りの解釈をしてしまう)
- ・ 面接の最後に「今日は25回、“ね”っていいましたよ。」と話してきた。  
(話の内容ではなく、特定の言葉に注意が向いてしまう)
- ・ 「ゆっくり話してもらわないと、話の内容が理解できません。」と伝えてきた。  
(聞いたことを理解して納得するまでに多くの時間がかかってしまう)
- ・ “そのことについてですけど…”に対して「どのことですか?」と聞き返してきた。  
(話の流れの中で言葉を理解することが難しい)
- ・ 「ささやくように話してもらう方がわかりやすいんです。」と言われた。  
→ 小さな声で話すとなんが伝わりやすくなった。抑揚をつけずに話すことで内容がよく伝わった。(声の大きさやトーンの違い、あるいは抑揚があることによって言葉が入らない)

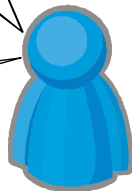
## 10. パソコンを活用したやりとり

- ・ 本人の状況により、パソコンを利用したやりとりの方が表現しやすい人、言葉を発するよりも文章を書くほうが自分の気持ちを表すことができる人もます。また、顔を見ながらでもパソコンのチャット機能などを利用したやりとりが有効な場合もあります。
- ・ ただし、文字情報の方が解りやすい人は多いものの、反って明確に「パンッ！」と入ってしまうこともあるので、表現には細心の注意が必要です。

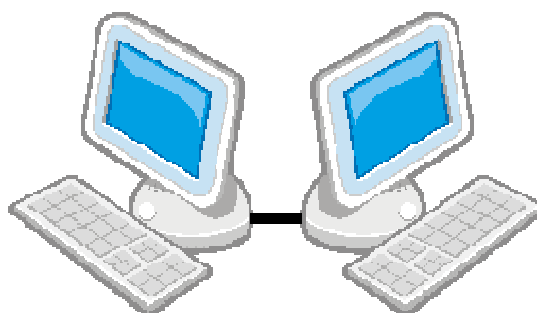
### 具体例

パソコンだと相手の表情や声の調子など気にしなくてよいので、集中して相談ができる！

対象者



自分の気持ちを整理しながら伝えることができるし、相手の言葉も話し言葉よりとてもわかりやすいなあ～



支援者



## 11. 本人も原因が分からないことがあります

- ・ 本人も自分が何に不安や苛立ちを感じているのか分からないことがあります。そのような場合、丁寧に聞き続けるとかえって本人を追い込んでしまったり、「AだからB， BだからC・・・」というように思考の連鎖の結果「自分はダメだ」という自己評価に至ってしまうことがあるということを理解する必要があります。
- ・ そのような場合、支援者はしっかりとアンテナを張り、どのような部分に不安や苛立ちを感じているのかを常に考えることが重要です。生活の様子や日中活動（職場）の様子など可能な限り情報収集し、確認する必要があります。本人は相手の気持ちがわからないことが多いのですが、自分の気持ちは理解してもらいたいと思っています。
- ・ なお、不安や苛立ちという感情にも気づかずに行動で表現することもあります。場面が違って何かきっかけは同じ状況であることが考えられます。その場その場の対応ではなく、細部にわたって検討し、場面が変わっても同じ対応ができて不安等が軽減されるように整えていきましょう。

### 【具体例】

「何か気になっていることや不安はありますか」とたずねると、本人は「不安や心配事はない」と答えてくれるのですが、本人の様子をみていると、他人に対して暴力的な態度を取ることや飲酒することが多くなり、不安定な状態になっています。

こんなときは、時間をかけて話を聞いていきましょう。

この方の場合、実は兄弟との同居によって自由を奪われたと感じていることを話してくれるに至りました。自分自身の不安定な原因と一緒に認識していくことで、暴力的な言動や飲酒も軽減されました。

### ポイント

何に対して不安を感じているのかが自分自身で分からない、また不安を感じていることに本人自身が気付いていないけれど、態度や言動に現れることがあります。支援者が、本人の普段の様子をどれだけ把握しているか、本人の変化に気付くことができるか、一緒に考えていく過程が重要であり、解決の糸口とつながります。

## 12. 本人なりの理由をもっています

- ・ 本人は独自のルールをそれぞれ持っていますが、そのルールの把握こそが本人を知る第一歩となります。なぜなら、本人の行動パターンはそのルールに基づいて行われることが多いからにはかなりません。そして、そのルールはなぜ、どのように形成されたのかというルーツを知ることで支援の方法や手段を考えることができる可能性があります。ポイントはそうした本人ルールを本人に教えてもらうという姿勢であり、語れる人も多くいると理解することです。また、本人が語れない場合であっても、支援者から情報を集める姿勢が大切です。
- ・ 例えば行動面でのルールとして、あらゆるものをミクロレベルまできれいにしなければならないと思っている人にどう対応していくのかは、本人の一面を見て判断するのではなく、多面的に判断する必要があります。また、話のパターンなど、本人ルールに基づいて話す場合もあるので、そのルールが分かると本人理解が進む場合もあります。
- ・ また本人の独自のルールがすべて悪いわけではなく、違いとして認めたいうえで、本人にとって生きづらいルールは変更を促すなど、支援者と本人とで納得した形で進めていく必要があります。
- ・ なお、本人ルールに本人が縛られないよう、「例外もある」ということへの対応を本人なりにできるようになる支援も重要です。

### 【具体例】

就職して1カ月目の方が、職場にあるポットのお湯を入れ替える作業を他の人がやったからという理由で、お湯を入れ替えた人に対して「どうして入れ替えたのか」としつこく詰め寄りトラブルになりました。上司が理由を聞くと、「私の仕事なのに」と繰り返し、上司から「気がついた人が取り換えてもよいのだ」と説明を受けても納得せず、さらに興奮し、大きな声をあげてしまいました。

上司から相談を受けて本人と会い、詳しく事情を聴くと、ある本で「新人がポットのお湯を入れ替える」という文章を読み、その通りに実践していたことが分かりました。その後、職場のルールとして、「ポットのお湯は最初に来た人が入れ替える」ということを決め、ポットの前に貼ったところ、本人も納得し、他の人が入れ替えてもトラブルは起こりませんでした。

原因が分かり、暗黙の了解を分かりやすいルールとして説明したり、ルールを可視化したりすることで、納得できることもあります。

### 13. 得意分野を大切に

- ・ 発達障害とは、本人が持っている力に普通以上の凸凹がある状態、と理解することができます。つまり、周囲から見ると奇異に見えたとしても、そこには人並み以上に優れた力が隠されているという視点が重要です。
- ・ こうした本人の能力の中で得意な部分は相談者との関係づくり、対人関係の調整、学習、就職、生活支援など、様々な課題のな解決に役立つので、どんなことが得意か、確認しておくことが重要です。

#### 【具体例】

得意なことを活かすことで、人と関わる糸口を見つけやすくなります。

Aさんは、自分とは違った考え方を受け入れることが難しく、自分から他人に話しかけることが少ないです。絵を描くことが得意であったので、グループ活動の中で、絵を描く役割を担ってもらうことにしました。周りから自分のデザインしたものを褒められ、自分自身を認められるという経験をすることができました。これまで自分から話しかけることがなかった他人にも、「一緒に絵を描こう」と積極的に話しかけるようになり、自分とは違った考え方も受け入れることができるようになってきました。『絵を描く』や『アニメ』など、自分の趣味や特技をコミュニケーションのツールとして、初対面の人とでも上手くコミュニケーションを取ることができるようになりました。

## 14. 認知特性への配慮

- ・発達障害のある人は、さまざまな認知の特性があることを意識してニーズを聞き取る必要があります。

### 1. 感覚に関する困難さ（過敏さ、または、鈍感さ）

臭い、照明、部屋に差し込む光、様々な音、室温、相談に参加する人数、等々、五感で感じられる相談室の様々な刺激について、ご本人の要望をよく聞くようにしましょう。

### 2. 社会性に関する特性

向かい合う配置や、最もコミュニケーションしやすい方法を協議しましょう。  
相談者の話の意図が十分伝わっていない場合がありますので、時々確認しましょう。

### 3. 注意・集中に関する特性

突然話題が変わることがあります。今何について話しているのかの確認作業を心がけましょう。

### 4. 記憶に関する特性

言葉だけのやりとりではすぐに忘れてしまうことがあります。話の流れをメモしましょう。  
話の内容をわかりやすくするために絵や図を用いたり、フローチャート図も使って伝えることも有効です。時間経過が分かるようなタイムスケジュールを示すことも必要かもしれません。

また、以前経験した嫌な出来事を鮮明に覚えている事もよくあります。突然思い出してイライラされる事（フラッシュバック）もありますので、その様なときには、気持ちを落ち着かせられるよう、その方に合った配慮をしましょう。

### 5. 衝動をコントロールする力

思い立ったらすぐに決めてしまう、また発言してしまう事がありますので、その言葉を鵜呑みにしないで常に説明、確認を心がけましょう。

### 6. 自己選択の弱さ

自分で決めることがとても苦手な人もいます。あまり多くの情報を一度に提供しないで、相談を何度かに分けて時間をかけて進めていきましょう。

### 7. 柔軟に思考することや変更が苦手

一度こうと思いつくと、その気持ちをなかなか変更ができない人もいます。『決定』は急がず、あせらずをモットーにしましょう。

### 8. 自発的に行動することが不得意

相談の過程で『次回までにはここまでがんばりましょう』と決めていても、うまくいかない人、できない人もいますので、“確認しながら一緒にする”ことも必要な手立てのひとつです。

### 9. 計画性の問題

計画を進める際に、細かいところまで一緒に決めておかないとうまく進まない場合があります。  
『こんなことまで…！』と感情的にならず、少しずつ一緒に考えていきましょう。

### 10. 継続することの問題

様々な理由によって、最後までやり遂げるのが苦手な人もいます。スモールステップ（小さな目標設定）を心がけて、達成できたこと確かめや承認をすることで、自尊心を傷つけないようにしましょう。

## 15. 本人の理解の仕方とプロセスを支援者間で共有しましょう

- ・ 本人が納得していないと「はい。」という返事をしていても行動が改善されない場合や、納得したとしても本人なりの条件が前提となっている場合があります。従って、どう理解してその結果にたどり着いたか、なぜそういう理解に至ったかを本人、相談支援者、その他の支援者間で共有しておかないと支援者間の関係がずれたり、それ以降の周囲の対応の仕方にもずれが生じかねません。
- ・ たとえば「来週の日曜日にAさんがヘルパーと一緒に〇〇へいく」という相談結果だけをヘルパー事業所に伝えたところ、当日にはAさんなりに想定していた条件がそろわなかったのので、Aさんとしては論理的に行かないと結論した。しかしながら、ヘルパー事業所からは「なぜ約束を守らなかったの」と指摘されるなどして、支援者との関係を断ち切る契機になってしまった、という実例があります。発達障害者の支援は精神保健福祉センターや不登校・ひきこもり支援・ニート対策事業所など多岐にわたることが少なくありませんが、誰に聞いても同じ対応が返せる状態にしておく重要なのです。
- ・ なお、一般常識に合わないような理不尽なことを言うてくる場合もありますが、そのような場合にも支援者側の一貫した対応が必要となります。また、以前話した内容を再度相談した場合、支援者側の発言がぶれる場合があるので、支援者が以前何を話したのかに関する記録を確認しながら話す必要もあります。

### 【具体例】

「日曜日に洋服を買いに、〇〇さんと外出してもよいか」とAさんから相談がありました。どんな経過で、決定されたことかを支援者が認識しておく必要があります。Aさんが、どのような現状にあって、どのようなルールで生活しているのかによって、この相談への対応が変わってきます。支援者は、本人の課題に関して、一貫した対応ができるようにしておかなければいけません。

たとえば、

- ① 今月は買い物をしすぎており、お金を使うことはやめると約束されていた場合  
→今月はもう買い物ができないことを伝える
- ② 日曜日には、親族が遊びにくる予定がある場合  
→日曜日の予定を確認して、親族との約束、〇〇さんとの約束をどのように調整するか相談する
- ③ 1か月前から楽しみにしていた〇〇さんとの外出ができる場合  
→楽しみであり、そのことを話したかったのだと理解して、快く出かけられるように話をきく。
- ④ 〇〇さんとの関係がよくなく、断りたいと思っている場合  
→〇〇さんとの外出をどう思っているか等、話を聞き、断りたいと思っているなら、どのように断るのがよいのか相談する。

#### 4. 考察～ポイント集の意味と課題

問題の所在でも触れたとおり、本来は「相談」とは何を行うことで、その際に求められる「相談支援専門員に求められるスキル」は何かということが言語化され、標準化された上で、発達障害者に対応する相談支援専門員に求められる固有のスキルが検討されなくてはならないところではある。しかしながら、相談支援専門員もしくは「話を聞く者」と当事者の関係が「入り口」の対応如何で形成されなかったり、ちょっとした配慮の欠如によって崩壊してしまったり、修復が困難になりやすいという点が、とりわけ高機能広汎性発達障害者に見られる特徴であることから、当事者が混乱・困惑しないために最低限、相談支援専門員又は「話を聞く者」がわきまえておきたい対応のポイントを臨床知の集約という形でひとまず言語化しようとするのが本研究である。従って、＜相談支援における発達障害者対応のポイント集 Ver.2009＞は完成版ではなく、あくまでも出発点に過ぎないと言えよう。

しかしながら、予想を遙かに超えて、このポイント集が普及し、深化することへの期待も寄せられた。今後、頂いた意見をもとに、次のような観点からバージョンアップを図って行きたいと考えている。

##### (1) 各項目と認知特性の関連に関する解説の作成

今回のバージョンでは1～13及び15と、「14. 認知特性への配慮」に示した10項目の対応だけを目次に示すにとどまった。アンケート結果にもあったように、それぞれの配慮事項がどのような認知特性と関連して生じてくるのかをより丁寧に解説することで、実践で使える、事業所等の学習会や研修会で使えるポイント集に近づけると思われる。

##### (2) 普及・啓発の工夫と努力

当面、研究代表者のブログに Ver.2009 をアップして、無料で多くの方に見て頂けるようにすると同時に、ひろくモニターとなって下さる方・事業所を募集して、バージョンアップ体制を構築する予定である。しかしながら、同時に、よくデザインされたリーフレットとして刊行し、相談支援専門員のみならず、高機能広汎性発達障害の方がアクセスする可能性の高い機関（学校・就労支援等）にも配布できるような工夫と努力が必要になる。

##### (3) 対象と年齢層の拡大と焦点化

今回はあくまでも高機能広汎性発達障害に限定して研究を行ってきたが、自尊感情が非常に低下してしまっている LD への対応版、ADHD や青年・成人期の ADD への対応版、精神疾患の診断を受けているが、むしろ発達障害の二次障害として疑われるケースの見立て版、思春期に限定した対応版など、対象と年齢層を拡大しつつ、リーフレットとしては焦点を絞ったものを作成していく必要がある。