

## 第5章 個別相談場面での活用のための工夫と留意事項

### 1 個別相談に活用することのメリット

#### (1) 相談の枠組みがあると、相談を進めやすい

就労支援における相談内容は多岐にわたります。また、作業を教えることと異なり、相談にはやり方の決まりなどがあるわけではありません。そのため、対象者は何を、どこから、どのように相談すればいいのか迷うことがあります。また、支援者も何を、どのように聴き取れば、問題解決につなげていけるのかをその都度考えていかなければなりません。特に、就労支援に従事し始めたばかりの支援者の場合、「何から聞けばいいのか?」、「どのように相談を進めればいいのか?」といった悩みが出やすいようです。

そのような場合、SOCCSS法による相談の枠組みを知っていれば、支援者として相談の方向性を示しやすくなります。また、対象者としても、相談の際に何を聞かれるのか、相談のゴールはどこなのか見通しが持ちやすくなります。質問されてすぐに回答が出にくい対象者であれば、SOCCSS法のシートを事前に渡しておき、相談時まで記入して持参するよう促すこともできます。このように、SOCCSS法は、相談に一定の枠組みを持たせることができるため、対象者、支援者双方にとって相談を進めやすくなるというメリットがあります。

#### (2) 問題状況を整理する方法を学べる

働いている障害者に対する就労支援の場合、対象者から問題の相談を受ける際、支援者が直接問題の起きる現場を目にする機会はかなり少ないといえます。実際には、対象者や関係者から過去に起きた出来事を聴き取り、状況把握を進めることとなります。

就労支援者には問題を解決することが期待されますが、問題解決を行うにあたり、状況を正確に把握することがとても重要になります。

問題を抱えた対象者や関係者によっては、問題の複雑さや問題を抱えた身体的精神的な負担から、解決に対する訴えが強くなったり、困った印象が強く残った場面に関する話が出てきて問題解決とは関係の薄い情報を伝えてくる場合があるなど、問題解決の最初のステップである問題状況の整理が進みにくい場合があります。

そのような場合、SOCCSS法を活用することで、問題に関する「関係者」、「いつ」、「どのようなことが起きたのか」、「起きた理由」といった状況を整理する上で必要な情報が何なのか示すことができます。そのような問題状況を整理するポイントを対象者が学ぶことで、同じような問題に遭遇した場合にも状況に関する情報を覚えておきやすくなります。覚えておくことが難しい場合もシートを持っておけば、問題に遭遇した際、メモにまとめやすくなり、相談までに時間が空いても相談に取り掛かりやすくなります。

#### (3) 具体的な実施方法とその振り返りまで考えることができる

問題が起きた場合、問題の話を詳しく聞くだけで終わってしまう場合があります。また、解決策案まで考えたのに、実際の実行に移らずに問題がそのままになってしまう場合があります。

実行まで取り組めない理由はいくつか考えられます。例えば、「支援者に話を聞いてもらうだけで解決した気持ちになる」、「シミュレーションまで考えて、できそうだった時点で満足してしまう」、「一度試してみたが、うまくいかなかったため、そこで解決に向けた取り組みをやめてしまった」などです。SOCCSS法では、実行を重視します。具体的な段取りを一緒に考え、「実際の施行結果・その後の経過」の項目で、実際にどう実行したのか、結果がどうだったのかを振り返ります。そのような流れを事前に提示することで、実行することを意識でき、取り組みやすくなっています。

## 2 個別相談に活用する際の工夫・ポイント

### (1) 対象者に合った選択肢の立て方

支援者から提案する選択肢は、対象者の障害特性や状況、知識、経験等を踏まえたものでないと実行することが難しくなります。そのため、対象者にあった選択肢を立てることが重要になり、対象者に合った選択肢を立てるためには、対象者に関するアセスメント情報が必要になります。対象者に対する支援を行う過程で見えてきた身体的側面、精神的側面、社会的側面、作業的側面についての特性から、どのような選択肢なら実行できるかを見極めていきます。また、これまで似たような状況で、本人がどの様に対応してきたかや上手にできたことはなかったかを確認しておくヒントになる事柄が出てくるかもしれません。さらに、Cさんの事例でも紹介したように対象者が抱える問題に直接関係する情報だけではなく、その対象者の職業生活全体をアセスメントして、問題発生につながる要因が生活の中のどこにあるのかについて事前に収集しておくことで、本人に合った無理なく本人ができるような実現の可能性の高い選択肢を提案しやすくなります。その他、選択肢の内容は、本人にとって難しすぎないことも重要です。

### (2) 対象者の納得性・自発性の促し方

SOCCSS法では、解決策を実行に移すことがとても重要です。そして、解決策を実行するためには、いかに対象者が納得した上で自分から取り組めるかがポイントになります。対象者が納得して自発的に取り組むための工夫として、「選択肢や段取りを考える過程で、対象者の出した意見を取り入れていくこと」が挙げられます。

対象者から効果や現実性が低いと思われる選択肢を出されたとしても、その中に使えるアイデアが含まれている場合があります。例えば、事例Aさんの場合、Aさんが出した「絶対に見る場所に書いておく」という選択肢は選択判断の結果、3番目で採用されませんでした。

しかし、AさんとSOCCSS法を行っていた支援スタッフは、「(用件を思い出しやすい物を)目にする事で忘れることを防げるのではないか」というAさんの選択肢に含まれていたアイデアは活かせるだろうと判断し、「作業室に入室するたびに確認(見る)する」という選択肢を提案しています。そうすることで「自分の出した意見が、よりよい選択肢を考え出すことにつながった」、あるいは「自分が出したアイデアが役立った」といった思いを持ちやすくなり、実行に向けた意欲を持ちやすくなったと考えられます。実際にAさん

は、その後の相談で意欲的に実行に取り組んでいます。

このように、対象者が出した選択肢や意見を活かしながら、選択肢や解決策を考えることで納得性や自発性を促しやすくなります。

### (3) 対象者像に応じた工夫

#### ア 他罰的な対象者への対応

対象者によっては、「私がこんなふうに困っているのは、会社（親、先生、支援者等）が悪い！」等、問題に対して他罰的な言動を行う方もいます。他罰の言動が続くということは、「自分は動かずに周囲に動いてほしい」と言っている状態と言えます。元来、問題解決は自分が動くもので、それをサポートするのが支援者の役割です。

ただし、他罰的な言動をしながらも、対象者が「相談はしたい」、「もっと話を聞いてほしい」、「現状のままだと困る」等、相談継続を望むこともあります。このように、他罰的な発言をしたり、変わりたいという明言がはっきりなくても本人の「何とかしたい」という気持ちが窺える場合は、他罰的な言動には従わないようにしつつも、本人が動いていけるように、「何とかしたい」、「困っている」という気持ちを、しっかりつかんで逃さないようにすることが大事になります。このような場合は以下のような対応方法も考えられます。

#### 【例】

- ① 本人が問題についてどう思っているのかを確認する。
- ② 支援者が事前に事業所等（相手側）の思いと職場のルールを聞いて、本人に図等でわかりやすく示す。（事業所等の同意・協力は必要です）
- ③ ②を示しても、なお他責の発言があるときは、「会社（相手側）も、あなた（本人）が困っているということとはわからない」等を本人に伝える。

もし、対象者が相談継続を望んでいない状態なら、SOCCSS法を進める前に対象者とよく相談して、「じゃあ現状のままとなってしまうかもしれませんね」、「では、問題解決の相談をしたいと思ったら、またお知らせください」といったような形でいったん相談を終えることについて検討も必要かもしれません。もしくは、SOCCSS法以外の方法の検討も必要かもしれません。

以上のように、他罰的な言動がある対象者にSOCCSS法を実施する際には、本人がどうしたいのか、どうなりたいのかを整理したり、相手の気持ちや考えを解説して伝えるところから取り組むということも検討するとよいと思われます。ただし、中には感情的な反応を示す対象者もいるため、対象者の状態に留意して行う必要があります。

#### イ 周囲が問題とっていて、本人が問題とっていない場合の対応

支援者が改善すべき問題だと思っても、対象者本人が問題と捉えていない場合があります。そのような場合、対象者に対して、問題によって引き起こされる結果（不利益）を伝える方法が考えられます。

**【例】**

- ①「(あなたのとった言動に対して)会社はこう思っている」と伝える。  
(その際、事前に会社の協力、同意は必要となります)。
- ②「このままでは、どうなるのか?」、「どんな不利益が起きるのか?」  
ということを、本人に問いかける。

また、対象者の希望と絡めて相談を進める場合もあります。例えば、身だしなみに課題があるが、対象者が問題と捉えていない場合を考えてみます。

例えば、対象者が「働きたい」という希望を持っていれば、その希望があるところから相談を始めていきます。「どうすれば働けるだろう?」、「今すぐに働くことはできそう?」などの働きかけが考えられます。対象者自身の希望から相談を始めることで、自分を振り返る動機づけと目的意識を持ちやすくなります。その過程で、身だしなみの課題に触れるタイミングが訪れた時に、「働くためには、様々な準備が必要ですが、その中には清潔感のある身だしなみができるかどうか含まれています。自分が身だしなみができているかどうか、まずは確かめてみませんか?」といった提案を行い、本来の課題点に取り組んでいくという流れが考えられます。

## ウ 選択肢を出せない対象者への対応

問題に対する選択肢のアイデアが対象者から出てこない場合があります。特に、集団で行う問題解決技能トレーニングと異なり、対象者本人と支援者の一対一で行うため、どうしても幅広いアイデアが減る傾向にあります。

このような場合には、SOCCSS 法簡略版の手順で支援者はあらかじめいくつかのアイデアを事前に考えておくといよいでしょう。支援者自身がなかなかアイデアを出せない場合は、ケース会議等で複数の支援者同士で情報交換を行い、アイデアを収集しましょう。

また、支援者から提案された選択肢を本人が受け入れにくい場合もあります。そのようなときは「過去に同じような悩みを抱えた方はこういう選択肢を挙げていた」等の説明を加えることで気持ちが変わる場合もあります。

## エ 解決策案を実行できない対象者への対応

SOCCSS 法を用いた相談を行い、解決策を決定しても実行できない場合があります。本人が「やってみる」と述べていて、実際には実行できないことも少なくありません。そのような場合は、段取りを細かく細分化する、解決策の難易度を下げる、なぜ実行できないかを検討したり、実行できないことをテーマに再度 SOCCSS 法を実施するといった方法が考えられます。

また、支援者から提案されたアイデアを深く考えずに受け入れる場合や出てきた選択肢全てを実行しようとする場合にも、うまく実行につながらない場合があります。そのようなときには、事前試行を再度行い、それぞれの選択肢を選んだ場合のシミュレーションを丁寧に実施するとよいでしょう。選択肢を選び、実行した結果までの流れを図や絵にして示すなどの工夫も加えるとより理解しやすくなると思います。



### 3 実施上の留意事項

#### (1) 事前に支援者が SOCCSS 法の目的や流れを覚えておく必要がある

相談で SOCCSS 法を用いる際、相談の自然な流れを途切れさせないように、あらかじめ SOCCSS 法の流れを支援者が覚えておくことが大切です。従来のグループワークで実施する問題解決技能トレーニングでは、リーダー、コリーダーの2名体制で進めることができ、お互いにフォローすることが可能でしたが、個別相談では支援者が1名となります。そのため、事前準備と内容の習得がより一層求められます。

また、SOCCSS 法の開始前の相談の導入、SOCCSS 法実施用紙の各項目間では、対象者との自然な会話をする、一つの項目を終えたら簡単にまとめてから次の項目に進む等、次の項目へ円滑に移行できるようにしましょう。

#### (2) 目的や理由を対象者に丁寧に説明する

相談で SOCCSS 法を活用する際には、事前にその目的や理由を対象者に説明しましょう。SOCCSS 法は、問題解決法の一つであるため、一定の枠組みの中で情報整理やアイデアを出すといった問題解決というゴールに向かう要素が強くあります。そのため、対象者が困りごとを自由に話せる相談と思っただけのまま相談に臨むと、窮屈さや事情を聴かれているといったネガティブな印象を抱くことにつながる場合があります。そのため、相談で SOCCSS 法を活用する際には、事前にその目的や理由を対象者に説明することが大事になります。

#### (3) 全体の流れを説明し、見通しを持ちやすくする

相談開始前に、SOCCSS 法の全体的な流れを説明します。どのようなステップがあり、各ステップではどのようなことに取り組むのか、そして、最終的には何を目標しているのかを対象者と支援者で共有します。そうすることで、対象者が相談（SOCCSS 法の流れ）の見通しを持つことができ、何のために、どのようなことを話せばよいのか把握しやすくなります。説明する際には「SOCCSS 法実施用紙（利用者用マニュアル）」を使う等、視覚的に提示するとより伝わりやすくなります。

#### (4) 相談相手に合わせて、実施の仕方を変える

支援者が SOCCSS 法の実施方法を習得し、どのように対象者へ働きかけるか理解しやすいように、本報告書では SOCCSS 法の実施方法と相談時の支援者のセリフや質問例をまとめています。そうすることで、支援者は実施の流れをイメージしやすく、わからないときに確認しやすくなります。

ただし、相談相手に合わせて、実施の順番やスピード、言い方、使う言葉などを変える必要があります。そうしないと、対象者と実施者との普段の関係性を考慮した言葉遣いやテンポでないため、相談の流れが形式的でぎこちないもの、または不自然な印象を対象者に与えてしまう場合があります。また、対象者が理解できないまま、相談が一方的に進んでしまい、不全感や支援者に改善策案などを押し付けられた印象を与えてしまう可能性があります。

本報告書のマニュアルは、あくまでマニュアルであり、相談の仕方について正解が書かれているわけではありません。本マニュアルを使って学んでいただきたいことは、相談における重要なポイントと流れのイメージを掴むことです。実施の際は対象者に合わせて実施の仕方を変えるようにしましょう。

#### **(5) 問題の内容等によっては、実施に時間を要する(SOCCSS 法簡略版の使用)**

取り上げる問題や選択した事前試行の方法によっては、SOCCSS 法の全過程を実施するまでに時間を要する問題もあります。取り上げた問題が週 1 回、1 か月に 1 回等、起きる頻度が少ない場合です。例えば「毎月 1 回の定期業務を忘れてしまう」といった問題の場合、実際に解決策を実行し、結果を振り返るまでに時間がかかります。

また、職場で個別相談を実施しているときに、事前試行の「支援者、友人、家族、その他の人に、自分の考えた行動プランについて相談してみる」を選び、具体的には家族に相談してみると決めた場合、事前試行は自宅に戻って行うことになり、その日の相談場面では実行できません。

このように取り扱う問題の内容や事前試行の選択によっては、何度かの相談回数が必要となる場合があります。支援状況に応じ、必要であれば、SOCCSS 法簡略版を用いて、その場で実施していくようにすることも大切です。

## **第 6 章 まとめ**

本報告書では、ジョブコーチ支援等の個別相談場面における問題解決技能トレーニングの活用方法を開発し、その実施方法や留意点について事例を踏まえて紹介しました。開発の過程では、これまでに蓄積した問題解決技能トレーニングの知見を活かしつつ、効果的な個別相談を行うにはどうしたらよいかについて検討を重ねました。

対象者 1 人ひとりの障害特性や支援者との関係性等によって、個別相談の進め方は千差万別です。今回作成した支援者用の相談マニュアルについても、それをモデルとしていただきつつも、目の前の対象者の反応を見ながら柔軟な対応を意識して活用いただければと思います。

そして、そのような対象者に応じた柔軟な対応ができるようになるためには、実施前に支援者がその内容を理解しておく必要があります。今回の実践報告書が、支援現場での問題解決に役立つものとなり、また、就労支援担当者のスキルアップの一助になればと考えます。