

## 第2章

### 相談の過程と構成要素



## 第2章 相談の過程と構成要素

この章では、WSSPにおける相談の過程とその構成要素を確認し、効果的な相談を行うためのポイントについて説明します。

WSSPの相談において、支援者はマイクロカウンセリング、認知行動療法、応用行動分析等の技法を援用し、本人が自信を回復し、自ら現状を変えようとする意識を高めていけるよう介入を図ります。WSSPの相談は就職や復職、職場適応に向け、実際に困っている場面や行動に対する解決策を検討するために実施します。そのため、技法の活用においては意識していることや現実を対象とし、本人の無意識を意識化させ洞察を深めさせるような治療的アプローチの方向にならないように注意します。

なお、本章では、就職や復職、職場適応に向けた支援を希望する発達障害者のうち、自身の課題や特徴等の整理と対処方法の検討に対し、一定の意欲、または問題意識を持っている方を主な対象者としています。

### 第1節 相談の過程

心理カウンセリングにて分析・蓄積された技法や対人支援に係る実践アプローチを参考に、WSSPにおける相談の流れを表1のとおり4つの過程に整理するとともに各過程の構成要素について図2にまとめました。

表1 相談の過程と内容

相談の過程	内容
1 相談の準備	信頼関係の構築とアセスメントを行う
2 共通認識の形成	本人と支援者が事実や状況の捉え方などを共有し、共通の認識を持つ
3 目標設定	行動変容やストレスを伸ばすための目標を具体的に設定する
4 取組結果の振り返り	目標に対する取組結果を振り返り、次の目標や今後の展開を検討する

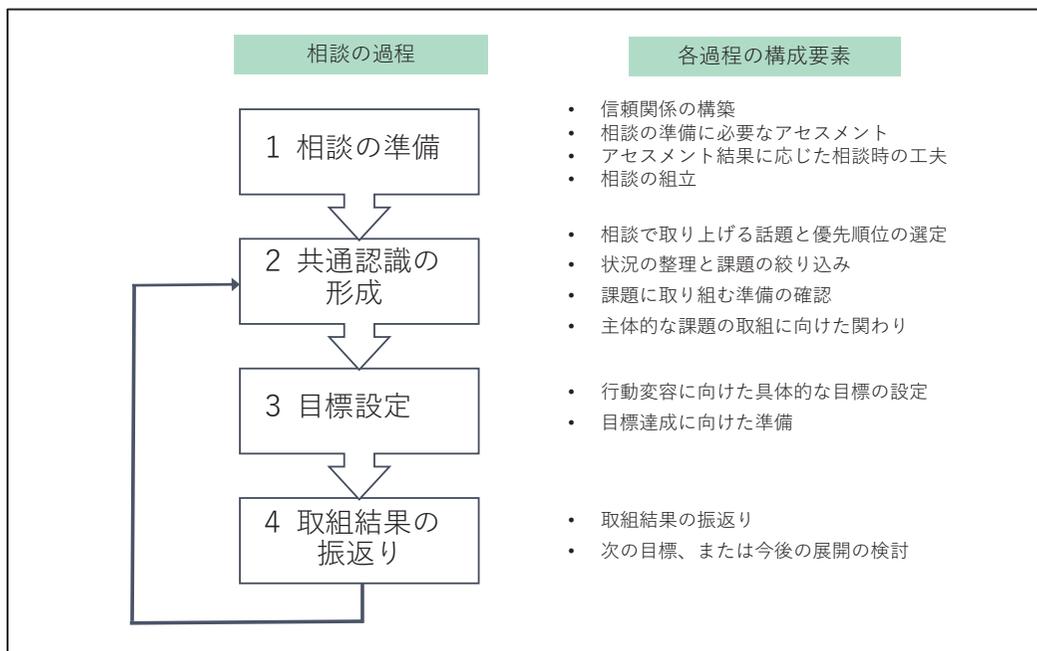


図2 相談の過程と構成要素

「相談の準備」から「取組結果の振り返り」までの一連の過程を経て相談が終結することもあるが、次の取組に向けて改めて「共通認識の形成」から相談を実施する場合があります。

各過程の詳細は次節以降で解説します。

## 第2節 【過程1】相談の準備

第2節では本人が安心して相談に臨めるよう、信頼関係の構築や環境調整等、相談を効果的に実施するための準備について解説します。

### 1 信頼関係の構築

相談の際は、本人や本人の周囲の方の困り感に焦点を当て、その要因の分析や、より適した行動の検討を行います。本人は自らの言動やその時に感じた気持ちなどを振り返ることから、内容によっては、本人が戸惑いや不安、怒り等を感じることもあります。本人が自分自身を振り返り、課題と向き合うためには、支援者は本人との信頼関係をなるべく早期に構築することが望まれます。

信頼関係の構築の方法として一概に「〇〇をすれば良い」とは言えませんが、本人が、「一方的に非難、または忠告されている」と感じるような関わり方をすると信頼関係の構築は困難です。

WSSPの受講者に「支援者と一緒に働く方との信頼関係の構築」をテーマにレポートを書いてもらい、聞き取り調査を行った際には以下のような意見があげられました。

表2 信頼感を持てる人と持てない人の差

信頼感を持てる人	信頼感を持てない人
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 業務の知識を教えてくれたり、仕事を任せられる人</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 障害名で人柄や能力を判断する人</li><li>・ 高圧的な対応をする人</li><li>・ ミスの指摘のみして、対処方法の助言をしてくれない人</li></ul>

「信頼感を持てる人」については「相手が自分を信頼してくれていると感じ、自分もモチベーションがあがる」と話していました。一方、「信頼感を持てない人」については「相手が自分を信頼してくれていない」という受講者の気持ちが表れていました。本人が「支援者が自分を信頼してくれている」と感じられることで、支援者を信頼し、課題と向き合う準備ができると考えられます。

本人との信頼関係を構築する際には支援者の関わり方が重要であると言えます。



### 相談のコツ！

本人が感じている辛さや困難さは、周囲の人からは理解されにくいこともあります。例えば、不快な音の種類や程度は人によって異なる等、感覚の感じ方は他者には共有しにくいものです。また、出来事に対する捉え方や感じ方も人によって様々です。

本人との信頼関係を築く上では、本人の感覚や気持ち、ものごとの捉え方等を支援者が一方的に評価するのではなく、共感的に受け止め、辛さや困難さを理解しようとする姿勢が大切です。



## 2 相談の準備に必要なアセスメント

「本人が落ち着いて安心できる相談環境を設定する」ためには、本人の特徴や学習スタイル等のアセスメントに基づいた対応が重要です。

相談環境の調整は、特に「**感覚特性**」「**コミュニケーション**」「**注意**」等の**特徴**について確認することが必要です。確認が必要な項目は「アセスメントで把握しておきたい情報（例）」として表3にまとめました。

情報収集は、本人や家族、関係機関等からの聞き取り、行動観察、チェックリスト等の支援ツールや医療機関で実施した検査結果等をもとに行います。また、アセスメントした結果を本人と共有することで、本人の自身の特徴への気づきを促す効果も期待できます。

アセスメントにより、対応を検討した後も、相談を進めていく中で新たな情報を把握した際は、その都度対応を検討します。このようにアセスメントは一度行ったら終わりではなく、相談の全過程において常に念頭に置くことが大切です。



### 相談のコツ！

苦手な感覚があっても本人は常にその感覚を感じていることから、「当たり前のこと」となっているため本人自身が把握していない場合もあります。

また、これまでに感覚特性に理解や配慮を得られない、工夫してみたいが試す機会がない等、他者に伝えずに我慢している場合もあります。支援者がつけている香水や香料が気になっても遠慮して言えないことがあります。

本人からの訴えがない場合でも、感覚特性や集中しやすい環境を確認することが望まれます。確認の際は感覚特性の例や配慮・工夫の仕方も併せて伝えると、本人の感じ方や配慮してほしいことも確認しやすくなります。



表3 アセスメントで把握しておきたい情報（例）

把握しておきたい事項	観察するポイントの例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 注意が向きやすい、集中しやすい環境</li> <li>・ 注意や集中を阻害する要因</li> <li>・ 感覚特性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 注意が向きやすい、または嫌悪刺激（音や光、におい、視界に入る他者の動きなど）がある（感覚特性）</li> <li>・ 失敗体験など嫌な記憶を想起した後は、気持ちの切換えに時間がかかる</li> <li>・ 集中が継続できる時間の目安</li> <li>・ 集中して相談ができる時間帯</li> <li>・ 自らの疲れや感情に気づき、対処できるか否か</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 言葉の使い方の傾向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 言葉の使い方が厳密、または曖昧な表現が多い</li> <li>・ 本人が独自に意味づけをしたり、定義して使用している単語や言葉がある</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会話の構成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 話題が拡散しやすい</li> <li>・ 推敲してから話し始める/思ったことをそのまま言葉にする</li> <li>・ 自分の考えを自分の言葉で伝えることが得意/苦手</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ノンバーバルコミュニケーションの理解・表出の傾向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相手の表情や仕草から他者の気持ちや背景を直観的に理解することが得意/苦手</li> <li>・ 感情や気持ちが表情や態度に出やすい/出にくい</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ものごとの理解の仕方（学習の仕方）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 口頭情報のみであっても理解ができる/苦手</li> <li>・ 曖昧な情報からでも相手が伝えたいことを推察することができる/苦手</li> <li>・ 長い文章で伝えられた場合、一部の内容を聞き漏らしたり、忘れてしまうことがある</li> <li>・ 視覚的な情報の提示があると理解や記憶を保持する助けになる</li> <li>・ 会話を通じて、言葉にすることで自分の考えが整理されやすい</li> <li>・ 他者の意見に影響されやすい/されにくい</li> </ul>

### 3 アセスメント結果に応じた相談時の工夫

アセスメント結果に基づき、相互に安心して正確な情報をやり取りできるように工夫します。

相談しやすい環境を整える上で留意することについて解説します。

#### (1) 環境設定

##### ア 安心して話せるための工夫

相談を行う際、本人の緊張が強くなったり、過去の嫌な記憶を思い出し、辛い気持ちになってしまうことがあります。本人が安心して話せる環境を整えるためには、**他者に相談内容が聞かれない環境が整えられているか、緊張や不安などが強くなった時にその気持ちを軽減するための対策が用意されているか**といった点から考えます。

他者に相談内容が聞かれないようにするためには個室での相談が望ましいですが、個室を準備できない場合はパーテーション等を活用して相談スペースを確保し、「相談中」などの札を掲示する等、第三者に話を聞かれないように工夫しましょう。

相談することで緊張や不安などが強くなったときの対策として、ひとりで落ち着ける場所（カームダウンスペース）を設けたり、本人が日頃から使用している落ち着くことができる支援ツール（ストレスボールなど）を用意することもあります。「カームダウンスペースを使う前に支援者に声をかける」「ストレスボールは相談中に好きなタイミングで使って良い」等相談に入る前に使用のルールを決めておくと、本人もそれらが使用しやすくなります。

##### イ 感覚特性に応じた工夫

感覚特性によって日常生活や就労場面において困難さを感じることがあります。相談に集中しにくいこともあるため、感覚特性に配慮した環境を整えることが必要です。

そのため、本人にとっての**不快感を誘発する感覚刺激を減らす**という考え方から相談環境を確認し、調整します。

しかし、不快感を誘発する感覚刺激すべてを減らすことは難しいため、感覚特性に応じた支援ツールを本人自ら使用し、相談に集中できるよう協力を得られると良いでしょう。

また、感覚特性は不安を感じた時や情緒が不安定になっている時に現れやすいことから、本人が感じている感覚特性が日常的に表れているものなのか把握しておく、本人の精神状態等の変化に支援者や本人も気づきやすくなります。

## （２）言葉の意味や使い方等の認識合わせ

相談の多くは言葉のやり取りを中心に進められるため、本人と支援者は言葉の意味や使い方についてなるべく齟齬が生じないように伝えあう必要があります。

発達障害者の中には言葉の使い方が厳密であったり、独自の理解や表現の仕方をする方、言葉のニュアンスや比喩、非言語的な情報等が把握しにくい方がいます。支援者は本人のコミュニケーションの特徴に応じた伝え方を工夫します。



### 相談のコツ！

障害の有無にかかわらず、同じ単語であっても自分と他者とで異なるニュアンスの使い方をしていると感じることがあると思います。

そのような微妙な差であっても、発達障害者にとってはやり過ごすことができずに違和感として強く感じる場合があります。特に感情やものごとの捉え方等の表現については、「どう表現すると納得感が得られるか」「本人が表現している言葉は何を指すか」を確認し、共通認識を持つことが大切となります。



## （３）会話のペースや間（ま）の調整

本人のコミュニケーションの特徴や学習スタイルによって、相談内容を理解し、発言しやすいペースや間（ま）が異なります。

話すスピードが速く直観的に話をする方や急いで結論を出そうとしている方との相談では、本人が冷静に落ち着いて課題を整理したり、解決策を検討できるようにするため、支援者は意図的にゆっくりとしたペースで話すことが必要かもしれません。

また、頭の中でじっくり考え一つ一つ理解しながら話す方の場合、支援者は一度に様々な情報を伝えず、本人の理解度を確認したり、発言を待ってから次の話題に進むことも必要です。

## 4 相談の組立

相談では様々な話題を取り上げることもあり、時に複雑になることもあります。発達障害者の中には聴覚的な情報処理が苦手であったり、見通しが立たないと行動しにくいといった方もいるため、1回1回の相談を**構造化し、視覚的にわかりやすくする配慮**があると良いでしょう。構造化によって、相談の枠組みを設定し、見通しも明らかにします。

### (1) TEACCH Autism Program の「ワークシステム」を参考とした相談の構造化

TEACCH Autism Program のワークシステム(以下「ワークシステム」という。)は、「何をするのか」「どのようにするのか」「終わりはどこか(どの時点に来たら終了とするのか)」「終わった後はどうするのか」を伝える整理統合システムです。ワークシステムを参考に、相談の枠組みについて表4のとおり整理しました。

表4 ワークシステムを参考とした相談の枠組み

ワークシステム	枠組み
① 何をするのか	・ 相談の目的
② どのようにするのか	・ 話題の選定 ・ 参加者 ・ 相談場所 ・ 相談環境 ・ 相談時間
③ 終わりはどこか	・ 相談終了の目安 ・ 相談が終わらないときの対応
④ 終わった後はどうするのか	・ 今後の予定

## ① ワークシステム:「何をするのか」

「相談の目的」は、この相談時間で何を話し、何を本人と共有したいのかという視点で考えます。相談の目的は様々ですが、相談で取り上げることでどのような効果が期待できるのかを想定し、相談が必要か否かを検討します。継続して相談している場合は、相談の冒頭で前回の相談を振り返り、今回の相談の目的を整理します。

相談の目的は、相談の冒頭で本人と共有し、本人もその必要性や効果を理解した上で進めていくことがポイントです。

## ② ワークシステム:「どのようにするのか」

「話題の選定」にあたっては、目的に対して適切な話題になっているか、本人の心情を想定したうえで話題として適切か否かを検討する必要があります。話題は支援者だけで考えず、支援者と本人の両方で検討のうえ、設定できると望ましいです。なお、発達障害者によっては、話題として上げた際に本人自身がどのような気持ちになるかといった影響を想定しにくい方もいます。話題にすることで本人に負担がかかることが想定される場合や本人が話題に取り上げる意図を理解できていない場合は、支援者が意図や効果を説明し、話題とするか検討することが必要です。

「参加者」「相談場所」「相談環境」及び「相談時間」は本人が落ち着いて話せるか、気兼ねなく話せるかという視点で考えます。

「参加者」は関係者を集めることで相談が進みやすいこともあれば、本人が話しにくい場合もあります。相談の目的や相談で取り上げる話題を踏まえて設定するとともに、事前に本人に参加者を伝え、相談を進めるうえで懸念されることの有無を確認します。

次に「相談場所」「相談環境」ですが、参加者が安心して話せる環境の調整については「第2節3(1)環境設定」で説明しました。ここでは、本人の学習スタイルに応じた工夫の仕方について考えます。

学習スタイルに応じた工夫としては、相談の流れをわかりやすくするために相談の進行表を示す、ホワイトボードに板書する、相談の時間経過や残り時間をわ

かりやすくするためにビジュアルタイマーや砂時計を使用する等が考えられます。

「相談時間」は、相談目的や話題に合わせて設定できる場合には、余裕を持たせた時間設定をします。しかし、十分な時間を設定できない場合は、事前に本人に対して相談時間が限られていること、相談途中で終了時間になった場合でも、次回いつ実施するのかあわせて伝えておくと、落ち着いて相談することができます。例えば、相談の冒頭に「もし、相談時間内に話題がすべて終わらなかったら、次回、〇月〇日の△△時からの相談で話すことにしましょう。」と伝えることができます。



### 相談のコツ！

相談で話すテーマや話したことを視覚的に確認しやすくするためにホワイトボードなどを使用することがあります。

ホワイトボードに今話している話題が何かわかるように「～について」と話しているテーマを書いておくと、話題が逸れても元の話題に戻りやすくなります。

また、大事なことは赤字にする、枠で囲う等のルールを決めておくと、相談で話したことがよりわかりやすくなります。



### ③ ワークシステム:「終わりはどこか(どの時点に来たら終了とするのか)」

「相談終了の目安」は、**相談がどの時点にきたら終わるのか**という視点で考えます。「今日の予定している話題すべてを話したら終わりです」のように具体的にどのような状況になったら終わりなのかを明確にします。

相談で話したことは相談が終わる度にホワイトボード等に取りまとめ、話した内容について共通認識を持ち、④ ワークシステム:「終わった後はどうするか」に進みます。

「話題が終わらないときの対応」は、設定していた時間内に取り上げようと思っていた話題が終わらなかった場合、本人と支援者の共通理解が図れなかった場合を想定して、相談の開始前に検討し伝えておくのが良いでしょう。検討した対応方法の案は、相談の冒頭で相談の目的や時間を伝えるときに合わせて伝え、本人の同意を得る必要があります。

#### ④ ワークシステム:「終わった後はどうするのか」

今後の予定は、相談が継続することもあれば、一旦相談を終了することも考えられます。どちらにしても、**相談後はどうなるのかを明確に示す**ことが必要です。

相談が継続する場合には、次回の相談の日程、次回の相談までに本人と支援者がそれぞれ取り組むことを整理します。

一旦相談が終了する場合には、相談が再開する目安や状況を整理します。本人が相談再開の目安や状況が具体的にイメージできない場合には、「会社から連絡があった時」「気持ちの落ち込みが〇日以上続いたとき」等、具体的にどのような状況になったら相談するのかを伝えることが必要です。



#### 相談のコツ！

相談がうまく進まない場合、ワークシステムの4つの視点に戻って相談を振り返ります。

(例)

「どのようにするのか」

→話題が多すぎた？

→相談時間が長すぎた？

「終わった後はどうするのか」

→次回の相談までに取り組むことが具体的でなかった？



ワークシステムを参考に相談を構造化するポイントを「相談の枠組みチェック表」として図3に取りまとめました。

相談の構成	内容	内容を検討するときの視点・留意すること
相談の目的		<b>ワークシステム</b> 何をすすめるのか？ <input type="checkbox"/> 向のために相談で取り上げるのか？ <input type="checkbox"/> 相談のゴールを設定しているのか？
相談で取り上げる話題、進め方	<input checked="" type="checkbox"/> 取り上げる話題 <input checked="" type="checkbox"/> 優先順位	<b>ワークシステム</b> どのようにするのか？ <input type="checkbox"/> 相談の目的にあった話題を設定しているのか？ <input type="checkbox"/> 話題の設定は本人の心情を踏まえて設定しているのか？ <input type="checkbox"/> 話題は本人にあった情報量になっているのか？ <input type="checkbox"/> 相談時間で終わられる話題設定になっているのか？
参加者・場所・課棟・時間	参加者： 場所： 時間： 環境調整： (得意化の工夫) <input type="checkbox"/> ホワイトボードの使用 <input type="checkbox"/> 蛍光ペンなどの色ペンを用意する (必要箇所を強調する) (構造化の工夫) <input type="checkbox"/> 時間設定の確認 <input type="checkbox"/> カウントダウンタイマー (安心して話せるための工夫) <input type="checkbox"/> L字に座る <input type="checkbox"/> 対面で座る <input type="checkbox"/> 30分で区切って休憩を入れる <input type="checkbox"/> ストレスボールを用意する (感覚特性の応じた工夫) <input type="checkbox"/> プライントやハートやハーレーで不要なものを隠す <input type="checkbox"/> 空調の下を避けて席を用意する <input type="checkbox"/> その他：	<b>ワークシステム</b> どのようにするのか？ <input type="checkbox"/> 参加者の選定は適切か？ <input type="checkbox"/> 落ち着いて話せる適切な場所を設定しているか？ <input type="checkbox"/> 相談内容に応じた時間設定になっているか？ <input type="checkbox"/> 対象者の特性に応じて環境調整をしているか？
相談終了の目安		<b>ワークシステム</b> 終わりはどこか？ <input type="checkbox"/> どうなったら相談を終了とすか？
時間内に相談が終わらないときの対応	<input checked="" type="checkbox"/> 取り上げる話題が終わっていないが、相談時間になってしまった場合 <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な目標設定ができていない、解決策を検討できていないが、相談時間になってしまった場合	<b>ワークシステム</b> 終わりはどこか？ <input type="checkbox"/> 相談時間内に設定した話題が終わらない時はどうするのか？ <input type="checkbox"/> 本人と支援者の考え等が合わなかった時はどうするのか？
今後の予定	( 継続相談 ・ 相談終了 ) <b>【継続相談の場合】</b> <input checked="" type="checkbox"/> 次の相談日程 ( 1週間後 ・ 1か月後 ・ 3か月後 ) <input checked="" type="checkbox"/> 次の相談までに支援者が取り組むこと <input checked="" type="checkbox"/> 次の相談までに本人が取り組むこと	<b>ワークシステム</b> 終わった後どうするのか？ <input type="checkbox"/> 相談後の予定を明確にしているか？ <input type="checkbox"/> 次の相談までの間隔が空きすぎているか？ <input type="checkbox"/> 相談後の連絡手段は決まっているか？

図3 相談の枠組みチェック表

### 事例概要 Aさん、男性、30代

#### <支援の経過>

Aさんは、口頭でやり取りをすると相手の認識と齟齬が生じることがあり、在職中には「指示を聞いていない」「指示を理解できない」と評価されることがありました。

Aさんも「会議に参加しても会議で何が決まったのか、自分は何をすれば良いのかわからないことが多かった。口頭だけでやり取りしていると何の話をしているのかわからないことがあった。」と話していました。

支援中にも次のような特徴が見られました。

- ・ 口頭だけでやり取りをすると相手の解釈と異なることがある
- ・ 口頭だけでやり取りをする場合、何の話をしているのか、話がどうなったのかわからないことがある

そこで、Aさんが相談内容を理解しやすくするために「相談の枠組みチェック表」を参考に相談を進めることにしました。

#### 支援のポイント

---

##### ① Aさんが理解しやすい相談方法の検討

- ・ Aさんは口頭だけでのやり取りをすると、何の話をしているのかわからなくなることがあったため、相談時は支援者が手元でメモを取り、時折メモを見せながら話の流れを確認しました。1つの話題が終わるごとにホワイトボードに要点をまとめ、Aさんに渡すことで相談後も内容を確認できるようにしました。
- ・ Aさんが自覚している感覚特性はありませんでしたが、WSSPの就労セミナー後は疲れを感じていることがありました。そのため相談自体も疲れを感じる可能性があるため、相談の途中で休憩を入れることにしました。

##### ② ワークシステムを参考にした相談の構造化

- ・ Aさんと相談する前に支援者がその日の相談で取り上げたいことを整理し、Aさんにも支援者が整理したシートを見てもらうことでその日の相談で何をどこまで話すのかを伝えました（図4参照）。

 Check !

<相談において支援者が留意したこと>

- ・話したことの要点をホワイトボードに書き、ホワイトボードの板書を見ればどのような相談をしたのかわかるようにしました。
- ・Aさんに支援者が整理した相談の枠組みチェック表を見てもらうことで、その日の相談で何を話すのか、結果的にどうなったのかわかりやすくしました。

相談の構成	内容	内容を検討するときの地点・留意すること
相談の目的	今後の就労を検討するため、Aさんの障害特性について整理する。	ワークシステム <input type="checkbox"/> 向のために相談で取り上げるのか？ <input type="checkbox"/> 相談のゴールを設定しているか？
相談で取り上げる 話題、進め方	<input checked="" type="checkbox"/> 取り上げる話題 <input checked="" type="checkbox"/> 優先順位 ・Aさんが作成したナビゲーションブック（案）の確認 ① ・Aさんが作成した特性チェックシートの確認 ②	ワークシステム どのようにするのか？ <input type="checkbox"/> 相談の目的にあった話題を設定しているか？ <input type="checkbox"/> 話題の設定は本人の心情を踏まえて設定しているか？ <input type="checkbox"/> 話題は本人にあった情報量になっているか？ <input type="checkbox"/> 相談時間で終えられる話題設定になっているか？
参加者・場所・ 環境、時間	参加者：Aさん、支援担当者 場所：相談室 時間：10:00～11:30 環境調整： （視覚化の工夫） <input checked="" type="checkbox"/> ホワイトボードの使用 <input type="checkbox"/> 蛍光ペンなどの色ペンを用意する（必要箇所を強調する） （精進化の工夫） <input type="checkbox"/> 時間設定の確認 <input type="checkbox"/> カウントダウンタイマー （安心して話せるための工夫） <input type="checkbox"/> L字に座る <input checked="" type="checkbox"/> 対面で座る <input type="checkbox"/> 30分で区切って休憩を入れる <input type="checkbox"/> ストレスボールを用意する （感覚特性の応じた工夫） <input type="checkbox"/> ブラインドやハーモニーで不要なものを隠す <input type="checkbox"/> 空調の下を避けて席を用意する <input type="checkbox"/> その他：	ワークシステム どのようにするのか？ <input type="checkbox"/> 参加者の選定は適切か？ <input type="checkbox"/> 落ち着いて話せる適切な場所を設定しているか？ <input type="checkbox"/> 相談内容に応じた時間設定になっているか？ <input type="checkbox"/> 対象者の特性に応じて環境調整をしているか？
相談終了の目安	・Aさんが作成したナビゲーションブック（案）の確認までをゴールとする （時間に余裕があれば、特性チェックシートをできるところまで進める）	ワークシステム 終わりはどこか？ <input type="checkbox"/> どうなったら相談を終了とするか？
時間内に相談が終わらないときの対応	<input checked="" type="checkbox"/> 取り上げる話題が終わっていないが、相談時間になってしまった場合 ・Aさんの疲れを考え、相談時間になったら一旦終了する。今回確認しきれなかった部分は次の相談で確認する <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な目標設定ができていない、解決策を検討できていないが、相談時間になってしまった場合 （今回はAさんの日常生活や働いている状況を確認するため、該当しない）	ワークシステム 終わりはどこか？ <input type="checkbox"/> 相談時間内に設定した話題が終わらない時はどうするのか？ <input type="checkbox"/> 本人と支援者の考え等が合わなかった時はどうするのか？
今後の予定	（継続相談） 【継続相談の場合】 <input checked="" type="checkbox"/> 次の相談日 〇月〇日（木）11:00～12:00 <input type="checkbox"/> 1週間後 <input type="checkbox"/> 1か月後 <input type="checkbox"/> 3か月後 <input checked="" type="checkbox"/> 次の相談までに支援者が取り組むこと ・今回の相談で話したことを要約し、Aさんに書面で渡す <input checked="" type="checkbox"/> 次の相談までに本人が取り組むこと ・なし	ワークシステム 終わった後どうするのか？ <input type="checkbox"/> 相談後の予定を明確にしているか？ <input type="checkbox"/> 次回の相談までの間隔が空きすぎているか？ <input type="checkbox"/> 相談後の連絡手段は決まっているか？

図4 Aさんの相談に係る「相談の枠組みチェック表」

## 第3節 【過程2】共通認識の形成

### 1 共通認識の形成の目的

「相談の準備」が整ったら、実際の相談場面となります。

「共通認識の形成」の過程では、相談の目的や相談で取り上げる話題を共有し、本人とともに要因等の分析を通して課題を明らかにし、行動変容に移行していくための意思決定を図ります。

【共通認識を図るために支援者と本人と一緒に確認・検討する主な事項】

- (1) 相談で取り上げる話題(テーマ)の選定
- (2) 取り上げる話題の優先順位の確認
- (3) 状況の確認と整理
- (4) 課題に取り組む準備の確認
- (5) 主体的な課題への取組に向けた関わり

## 2 共通認識の形成のポイント

### (1) 相談で取り上げる話題（テーマ）の選定

まず、「本人が感じている困り感」と「本人を取り巻く周囲の方の困り感」のいずれを相談の話題として取り上げるか、本人と支援者で検討します。

「本人が感じている困り感」を取り上げる場合、本人が相談の必要性を感じており、相談ニーズも高いものと思われれます。

「周囲の方の困り感」を取り上げる場合、本人に「周囲の方の困り感」が伝わっていないと本人は相談の必要性を感じにくく、取り上げる話題として受け入れがたいこともあります。そのため、まずは「周囲の方の困り感」が本人に伝わっていない要因を探ることから始めます。

#### 要因1：事実の共有が不十分

- ・ 周囲が本人に期待していることを明確に伝えていなかったり、期待した行動がなされていないことを適切に本人にフィードバックされていない場合です。

例えば、「上司は〇〇のタイミングで報告に来てほしい」と思っていたとして、そのことを本人に伝えていなかったり、伝えつつも本人にとってわかりにくい伝え方となっている場合です。

この場合は、まず事実を共有し、支援者は起きている事象について本人の受取り方や捉え方を確認のうえ状況の解説と、本人と支援者、または本人と周囲の認識のすり合わせを行います。

この時、具体的な場面を提示したり、支援者や周囲が感じている気持ちや捉え方を言語化して伝えるなど、本人の特徴や学習スタイルに配慮した伝え方が必要です。

#### 要因2：本人にとって必要性を感じていない

- ・ 自分の特徴を把握していなかったり、一般的なマナーや知識等が得られておらず、本人が主体的に対処を行う必要性を感じていない場合です。

例えば、指示したことを忘れてしまう状況について、「自分は口頭での指示は忘れやすいため、マニュアルを見直してから取り組もう」とか、「たくさんの指示をされたら覚えられないから記憶を補完するためにメモを取ろう」といった考えが出てこない等です。

このように自分の特徴を把握していなかったり、知識が得られていない場合は本人と周囲の評価に差が生まれる可能性もあります。

この場合は、知識を付与したり、発達障害の特徴の理解を進めるなどの支援が考えられます。

図5 本人に周囲の方の困り感が伝わっていない要因例

## （２）取り上げる話題の優先順位の確認

取り上げたい話題が複数ある場合には、緊急度や想定される効果等を勘案し、優先順位を協議します。本人と支援者で優先順位の考え方が異なる場合は、本人の希望を確認しながら慎重に検討します。

話題の優先順位をつけることにより、話題の拡散を防いだり、本人にとっては相談の見通しもつきやすくなる等、集中して相談に臨むための工夫でもあります。

優先順位のつけ方について、例えば話題の候補として、「①ミスを減らす工夫を検討する」「②規則正しい生活リズムを作る」が挙げられた場合、仕事でミスを繰り返してしまうことの不安から眠れないという人なら「①ミスを減らす工夫を検討する」の方が優先度が高い話題となるかもしれませんが。一方、不規則な生活を送っていることで寝不足のため集中力が低下している人であれば、「②規則正しい生活リズムを作る」の方が優先度が高くなる可能性があります。

## （３）状況の確認と整理

### ア 話題からより具体的な課題の絞り込み

相談で取り上げる話題を基に、状況の詳細を把握・確認、整理します。ここでは本人の「受信」「判断・思考」「送信」といった情報処理過程の特徴や本人を取り巻く生活環境面等も踏まえて、状況の背景や要因について対話を通して注意深く探っていきます。その際「**事実**」と「**本人が感じたこと**」を分けて整理することが大切です。

ここで把握・確認した背景や要因、本人の希望、周囲が本人に期待していることなどを整理することで、より具体的な課題へと絞り込みを図ります。ここは相談の核となる過程です。

以下に「WSSPを無断で休んでしまった」ことを話題に課題を探った相談の例を示します。

## 【背景や要因から課題を探る対話の例】

支援者：先週の水曜日、連絡されずに WSSP をお休みしたことについてですが、その時はどんな状況だったか教えてもらえますか？

本人：はい。あの日は朝起きたら体調が悪くて、今日は出席できないと思いました。

支援者：休むと決めた後にどう行動すればいいか、その時には何か考えましたか？

本人：電話しなきゃと思いました。

支援者：電話で連絡しよう、と思ったんですね。

本人：はい。

WSSP の朝礼前までには連絡しないと、と思ったんですけど…。

支援者：朝礼前までに電話をしようと思ったけど、電話できなかったのはどうしてか、何か思いあたる理由はありますか？

本人：休みたいことを電話でどう伝えたらいいかわからなくて。

悩んでいるうちに、朝礼時間になってしまったのでそのまま休んでしまいました。

支援者：どう伝えようか悩んでいたら、始業時間になってしまったんですね。

本人：そうなんです。

電話でうまく言えるか不安で、言い方を考えているうちに時間がたってしまい、「朝礼時間になったし、きっとスタッフさんも忙しいし、もういいか」という気持ちになりました。

支援者：電話でうまく言えるか、不安に感じたんですね。

「もういいか」という気持ちになって、その後はどうしましたか？

本人：そのまま家で休んでいましたが…やっぱり無断で休んだのは気になりました。

支援者：落ち着いて休めませんでした？

本人：はい。

支援者：あの日は確か、10 時くらいに WSSP スタッフから確認のお電話をしましたね。電話があった時にはどんな気持ちでしたか？

本人：最初は「怒られる」と思ったんですが…電話に出ないのも申し訳ないので出ました。

スタッフから「どうしました？」と聞いてもらったので、体調や欠席のことを伝えられました。

支援者：質問に対して自分の状態を伝えることができたんですね。

本 人：はい。

支援者：その時にスタッフが言っていたことを覚えてますか？

本 人：・・・（考え中）

「連絡がないので心配した」「次は連絡してね」と言っていたと思います。

支援者：そうですね。私も時間になっても連絡がなかったので「事故にあっていないか」と、とても心配しましたよ。電話が繋がって安心しました。

本 人：そうですか、心配かけてすみません。

支援者：連絡をせずにお休みすることは今回が初めてですか？

本 人：前に勤めていた時も連絡せずに休んだことがあります。

支援者：その時も今回と同じように、どう伝えるか悩んでいたら時間になってしまったんですか？

本 人：そうです。

支援者：その時は職場の人は何かおっしゃってましたか？

本 人：とても怒られて、その後は休みにくくなりました。

支援者：そうなんですネ。

もし、電話でお休みする連絡ができるようになったら、どうでしょうか？

本 人：そうですね・・・（考え中）

ずっと悩み続けなくて済みます。体調が悪い時に無理して出勤しなくていいですし。

支援者：先ほども「無断で休むと気になる」「前の職場でも休みにくくなった」と言っていましたね。

本 人：はい。そういうことに悩まなくていいのは気持ちが楽かもしれません。

支援者：休む連絡以外でも、電話をするときはいつも悩みます？

本 人：悩むので、事前に準備してから電話します。

支援者：どんなことを準備してますか？

本 人：伝えたい用件を書き出して、用件を伝えるためのセリフも書いてます。

支援者：用件とセリフを書き出して、しっかり準備されてから電話しているんですね。

普段とお休みするときの連絡は何が違いますか？

本 人：体調が悪いときは考えがまとまらないことも多くて、考えるのも大変だし、セリフも思い浮かばないです。

支援者：体調が悪い時には用件を書き出したり、セリフを考えたりという準備をすること自体が大変ということですか？

本人：そうですね。

…（考え中）

その場で考えているからまとまらないんですよね。「早く電話しないと」という焦りもあるし。

事前に伝え方をメモしておけば少し安心かもしれません。

支援者：それは良いかもしれませんね。

伝え方をメモしておいたら、次は電話できるかもしれませんね。

本人：いきなり当日というのは自信がないので、一度練習したいです。

支援者：WSSPのプログラム中に練習してみますか？

本人：そうさせてほしいです。来週までには伝え方のメモを作るので、来週の相談で練習させてもらえますか？

支援者：とても良いチャレンジだと思いますよ。

では、来週の相談では作ったメモをもとに一緒に練習してみましよう。

先ほどの例では、「無断で WSSP を休んでしまった」という話題から「休む際の電話での伝え方が思い浮かばない」ことが課題であることがわかりましたが、ここが「プログラムの時間に間に合うように起きれない日がある」と述べた場合は、「生活リズムの乱れを正す」とか「見通しをもった計画的な行動をする」等が課題になるかもしれません。

また、「以前の職場で電話で叱責をされた経験から電話が怖い」と述べた場合には、「電話への恐怖心の軽減」とか「電話以外の連絡方法の検討」といったことが課題になるかもしれません。



### 相談のコツ！

#### 【状況の確認を行う際の視点の例】

- どのような状況で起きたことか
- 事実を本人がどう捉えた(感じた)か
- 本人が行動を行った、もしくは行わなかった理由
- 自分や周囲に与えた影響
- 行動できるときと行動しにくいときの違い
- 本人がどうなりたいと思っているか(本人の希望)
- 周囲が本人に期待していること



## イ 本人の「気づき」に対する支援

課題の絞り込みにおいて注意すべき点は、「本人の行動や思考のパターン」「周囲から期待されていること」等の本人の気づきを促すことであり、支援者が先回りして結論づけないことです。この気づきは本人にとって新たな視点の獲得となり、行動の判断基準に影響を与えたり、行動変容に取り組む内発的動機づけとなる可能性があります。

口頭での相談や聞き取りでは十分な気づきを得にくい場合もありますので、そのときは相談内容の板書やチェックリスト等の支援ツールを活用した「見える化」を図ることについても検討します。

また、ものごとの捉え方や行動の判断基準は相対的なものであり、環境や状況によっても異なることをわきまえておくことが必要です。支援者が適していると思うものごとの捉え方や判断基準が、誰に対しても、どの場

面でも最適とは限りません。一見、場に即していないと思われる捉え方や行動の判断基準でも、本人が過去の経験から学習したことであったり、大事にしたい価値観や判断基準である場合があります。

支援者は本人の気づきを促す場合には、本人の前向きな言動を是認するとともに「そのような考え方は良くない」「間違っただけの捉え方をしている」等といった誤りを正したり、支援者の考えを押し付けるといった本人の自発性を阻害するような言動を慎むことに特に注意することが重要です。



### 相談のコツ！

「問題状況分析シート」<sup>1)</sup>や「体験整理シート(2023版)」<sup>2)</sup>では状況に応じた心身の変化を書き込むことで、自分を客観的に分析することの一助とすることができます。

その他、「生活記録表」<sup>3)</sup>は生活や行動と体調の変化のパターンを見つけたり、「ストレス温度計」<sup>3)</sup>を使用することでストレスの強度とその対処方法の効果等を整理することができます。



## ウ 本人のスキルや対処方法の習得状況の確認

相談で取り上げている状況に対して、本人のスキルや対処方法の習得状況も確認します。習得状況は「スキルや対処方法が未習得」と「知識はあるが、実践的な活用ができていない」の二つのパターンで検討できます（図6参照）。

<sup>1</sup> 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No. 8 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための問題解決技能トレーニング」(2013)p.17

<sup>2</sup> 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No. 26 別冊 職場適応を促進するための相談支援ツール集」(2024)p. 31-32

<sup>3</sup> 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No. 10 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング ストレス・疲労のセルフモニタリングと対処方法」(2014)p.111、p.119

## パターン1：スキルや対処方法が未習得

・「スキルや対処方法が未習得」とは、どう行動すれば良いのかの知識が十分に得られていない、知らないといった場合です。

### 【「スキルや対処方法が未習得」の例】

・「メモをどうまとめると良いかわからない」「どのように報告すれば良いか、言い方がわからない」といった場合です。

【注目するキーワード】  
「どうすればいいか、わからない」  
「やったことがない」「イメージがわからない」



・この場合はどうすると上手くできるか、方法や手順を確認するといった知識付与のための支援が考えられます。手順書作成技能トレーニング<sup>4)</sup>や職場対人技能トレーニング（JST）<sup>5)</sup>など各種の就労セミナーの講習や演習場面を活用することも可能です。

## パターン2：知識はあるが、実践的な活用ができていない

・「スキルや対処方法は習得しているが、場面に即した効果的な対処や捉え方になっていない」とは、どう行動するかに対処方法は持っているものの、場面に即した適切な対処となっていないと思われる場合です。

### 【「場面に即した効果的な対処や捉え方になっていない」の例】

・「メモは取っているが、メモ帳のどこのページに書いたのか忘れてしまう」「報告の仕方は知っているが、叱られた経験から声をかけられず、急ぎの案件でも相手の手が空くまで待っている」などです。



【注目するキーワード】  
「うまくできない」「あまり効果がない」  
「自分なりに努力してるが、結果に繋がらない」

・この場合は今の対処方法を見直し、新たな対処方法を獲得したり、場面に即した効果が期待できる方法を再構築します。

図6 本人のスキルや対処方法の習得状況のパターン

<sup>4</sup> 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.15 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための手順書作成技能トレーニング」（2017）p. 8-12

<sup>5</sup> 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No. 6 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」（2011）p. 8-10

## エ 「できていること」や「強み」への着目

状況の確認や整理を行う際にはできていないことや失敗した場面に焦点が当たりがちですが、「できていること」「うまくいったこと」に着目し、本人と共有することが重要です。

行動した結果、期待する効果が感じにくい場合でも「行動した」という能動的な結果に対して支援者から肯定的なフィードバックを伝えることは、本人のモチベーションの維持・向上にも繋がります。

これらの関わりは信頼関係の構築や、本人が不安を感じていることに対しても「取り組んでみよう」という一歩を後押しする効果も期待できます。



### 相談のコツ！

就労支援では「困っていること」の解決を目指すあまり、「できていないこと」「うまくいかなかったこと」に焦点化しやすくなります。

発達障害者の中には失敗経験を多く積んでいたり、本人の考える達成基準の高さから、達成感や自己肯定感、自己効力感を感じにくい方もいます。

このような方に対しては、「目標の行動のうち、できた部分」「行動に移してみた」「うまくいったこともある」ということを認めたり、励ましを伝えることで行動化や取組の継続を支えることができます。



## (4) 課題に取り組む準備の確認

話題の背景や要因から課題を整理する過程でも、本人の言動から対話を進めることへの不安や負担がないか、本人が主体的に、前向きに取り組んでいけそうかを確認します。本人が不安な気持ちを感じていたり、取組に消極的な場合は、無理に相談を進めないことが大切です。

本人が負担や不安を感じている場合には、どんなことが負担または不安か、負担や不安を軽減する方法はあるかを検討します。今のタイミングで相談の話題やそこから明らかになった課題を取り扱うこと自体が本人にとって大きな負担となる場合には、この話題や課題は一旦保留とするといった対応も必要です。

## (5) 主体的な課題への取組に向けた関わり

課題等の整理がなされた後は、支援者は本人が主体的に課題に取り組めるように関わります。

### ア 本人の自己決定の尊重

これまでの考え方や行動を変化させたり、新しい視点を取り入れる際は負担を感じやすいものです。これまでに自分で行動を選択する経験が少なかった方にとっては、行動を選択すること自体に躊躇することもあります。そのような場合は、躊躇する理由を問いかける、行動することと行動しないことのメリットやデメリットを整理する等により、行動への動機づけを高めます。

一方、実行するように支援者が無理に誘導してしまうと、仮に結果が良くとも「やらされた」という印象が本人に強く残り、不全感を持つ場合があります。本人の負担感を理解しながら、どのような選択であっても本人の自己決定を尊重することが大切です。



#### 相談のコツ！

##### 【自己決定を支えるための関わり方の例】

- 「行動する、行動しない」ことで得られるメリットとデメリットを整理する
- 偏った選択とならないよう、他の選択肢の可能性を提示する、家族や周囲の意見を聞く等、検討材料を増やす
- 選択肢を検討するための時間を取る
- 「本人がどうなりたいか」の希望を再確認する
- 取り組みそうな行動からスモールステップで設定する
- 本人の「強み」や「できていること」をフィードバックし、自己効力感を高める関わりを行う
- 取組を阻害する要因や不安への対処方法を検討する
- 期待する成果や効果が得られなかった時の代替案等を確認する



## イ 目的の確認

行動変容への取組を本人が決定した際も「行動変容を目指す目的」については意思決定の段階で再度確認します。

行動変容を目指す目的は「（３）状況の確認と整理」の過程において醸成されることが多いですが、本人と支援者との認識が異なっていると、次の「目標設定」や「取組結果の振返り」においても齟齬が生じることとなります。課題への取組については、支援者ではなく、本人が主体的に決定したことを改めて確認しておくことが重要です。

## 第4節 【過程3】目標設定

本人と支援者の共通認識を形成し、行動の変容等に取り組む意思決定がなされた後は、具体的な行動目標を設定するステップに移ります

ここでは課題に対する行動目標を決め、実際に行動を実行し、その効果を検証します。このため、課題に対して目標が適切なものになっているか、実行可能か、といった「具体的な行動目標の検討」と行動を実行に移すことをサポートするための準備などが必要となります。

### 1 SMART理論を参考とした目標設定

目標設定は、SMART理論を参考に考えることができます。SMART理論は目標を効果的に設定する際に検討すべき重要な点をまとめたフレームワークです（表5参照）。

表5 SMART理論

Specific	具体的に何をするのか？
Measurable	目標達成はどのように判断できるのか？
Achievable	与えられた条件内で本当に達成できる目標なのか？
Relevant	目的達成に向けて効果的につながっているか？
Time-bound	目標達成までの期限が設定されているか？

#### Specific:具体的に何をするのか？

曖昧な目標を設定すると行動に移せない可能性があります。

発達障害者の中には、いつ、何を、どこまでやったらよいのか、どうなったら終わりなのかがわからないために行動できないという方がいます。本人といつ、何を、どのように行動するのかを共有し、適切なタイミングや状況で行動できるようにすることがポイントです。

#### Measurable:目標達成はどのように判断できるのか？

目標が具体的になっていると回数や時間などのデータで判断することができます。

しかし、支援者の「できた」と判断する基準と本人の「できた」と判断

する基準が異なっている場合、データで表すことができる目標であっても本人と支援者で認識が異なることがあります。事前に本人と支援者で「できた」と判断するポイントをすり合わせておくことが必要です。

### Achievable: 与えられた条件内で本当に達成できる目標なのか？

課題を改善するために目標を設定する場合、時に現実的でない目標や本人が取り組む自信が持てない目標を立ててしまうこともあります。新しいスキルを一から身に付けるには労力や時間もかかり、心理的な負担も大きくなります。まずは、本人が現在持っているスキルや強みを場面に即した形で発揮するにはどうすれば良いかを見極め、目標として設定することで、本人にとっても取り組みやすい目標になります。例えば、本人が「分析力」という強みを持っていたら、「なぜそのような状況に至ったのか分析力という強みを使って状況を整理し、解決策を考えましょう」というように目標を設定します。強みを取り入れた目標を設定することで、目標に取り組むことへの負担を軽減させることができます。

一方で、本人が現在持っていないスキルを習得することを目標に設定することもあります。こうした場合は講習等を通じてスキルの習得を図ることや相談の場で行動のモデルを示すことが必要です。また、本人が「取り組みそうだ」と感じられるレベルの目標から始めることが大切です。

### Relevant: 目標達成に向けて効果的につながっているか？

本人が設定した目標が、目標達成に向けて効果的でない場合は、目標達成を後押しすることはできません。

WSSP で見られた事例では、「体力を付ける」という課題について目標設定を相談したところ、本人は「他の人と楽しめる趣味を見つける」を挙げました。本人がこの目標を考えた意図としては、「単に運動するよりも他の人と楽しめるような運動や活動をした方が体力を付けるための活動が継続できそう」とのことでした。本人が設定した目標は行動を開始する、継続するためのモチベーションとしては必要なものですが、目標達成に効果的につながっている内容ではありません。改めて本人と相談し、「まず 1

週間、送迎バスではなく徒歩で職業センターに通所してみる」ことになりました。

支援者は本人とともに設定した目標が最終的な目標達成に効果的な目標につながっているかを検討する必要があります。

### Time-bound: 目標達成までの期限が設定されているか？

最後に目標を達成するまでの期限が設定されているかを検討します。目標に取り組む期限が設定されていないと行動が後回しにされ、目標達成できない可能性が高くなります。事前に振返りの時期を設定し、本人に目標への取組状況について適切なタイミングでフィードバックすることが必要です。

目標の振返りのポイントについては、「第5節 1 取組結果を振り返るポイント」で詳しく解説しています。



#### 相談のコツ！

職場や日常の生活で実際に経験する機会が少ない行動を目標に設定した場合は、支援者とロールプレイを行うことで学習の機会としたり、模擬的就労場面において意図的に環境を作り、目標とする行動を学習するといった工夫が考えられます。



## SMART 理論を参考に本人にあわせた目標設定を行った事例

---

**事例概要** Bさん、20代、女性

<支援の経過>

Bさんは、長い指示であっても「覚えていられる」と思いメモを取らなかったことで作業ミスや指示の抜けが見られました。支援者と相談し、メモの取り忘れを防ぐための対策をBさんに考えてもらいました。Bさんの考えた対策は、「メモを取ることを忘れない」という具体的な行動がわかりにくいものになっていました。支援者から「指示を受ける時はメモを取りましょう」という目標を提案され、Bさんも納得し、「これからはメモを取ります」と話されていました。

しかし、その後もBさんがメモを取る様子はなく、支援者からメモを取るように促すことが続いたため、Bさんに理由を確認したところ、「メモを取ることは覚えているけど、いつ取ったら良いのかわからない」と話されていました。

Bさんは支援者とメモを取る必要性は共有しているものの、いつ、どんな時にメモを取るかが共有されておらず、メモを取るための具体的な行動目標が設定されていないことがわかりました。

<支援の中で見られた特徴>

- ・ 課題に対する対処策を検討することが苦手
- ・ いつ、何をするのか等が具体的に設定されていない場合は、行動に移しにくい

支援のポイント

---

### ① SMART 理論を活用した目標設定

・ 目標を具体化し、かつ行動しやすくするために SMART 理論を参考に目標を設定しました。まず、最終目標を「ミスを防ぐためにメモを取る」とし、最終目標を達成するため、Bさんが「できそうだ」と感じられる目標から取組むことにしました。目標は「作業指示を聞きに行く時にメモ帳とペンを持っていく」とし、取組期間やどのような行動ができれば目標達成とするのかを具体的に整理しました。また、取組途中で目標に取り組む必要性を忘れないように目標を達成できた時にどのような効果があるか明記

しています。

最終目標「ミスを防ぐためにメモを取る」 ▶ 目標「作業指示を聞きに行くときにメモ帳とペンを持っていく」  
取り組み期間：3週間（○月○日～○月○日）

目標達成とする基準  
・作業指示を聞きに行くときにメモ帳とペンを持っていたか？

目標達成できるとどうなる？

・習慣化されると、作業指示を聞きに行くとき以外の場面でもメモを取れるようになる

【目標チェック】

目標のポイント	○or×
具体的に何をするか分かる目標になっているか？	○
目標達成の基準は明確になっているか？	○
達成できる目標になっているか？	○
最終目標に効果的につながっている目標になっているか？	○
目標達成までの期限が設定されているか？	○

図7 Bさんと目標設定を行った際の板書

 Check !

<相談において支援者が留意したこと>

- ・Bさんと支援者の認識を確認し、両者の認識を合わせる
- ・目標は具体的にいつ、何をするのかを明確にし、Bさんが「できそうだ」と感じられるものにする

## 第5節 【過程4】取組結果の振り返り

最後は目標に取り組んだ結果を振り返り、今後の展開を検討する過程です。

設定した取組期間の終了後、目標に取り組んだ結果を速やかに本人と一緒に確認します。振り返りの内容によって、次の展開、つまり目標を継続するか、違う目標に取り組むか、相談を終結するかを検討します。

### 1 取組結果を振り返るポイント

取組結果を振り返る際は、「目標が達成できた」または「達成できなかった」だけでなく、達成の度合や行動できた場面と行動できなかった場面の違い、本人の気持ち、考え、周囲への変化など、心理的な側面や環境面での変化なども一緒に確認を行います。

適切かつ的確な振り返りを行うためにも目標設定は前節で述べたように具体的に設定されており、本人と支援者間で共通認識をもっておくことが必要です。



相談のコツ！

#### 【振り返りの視点の例】

- 設定した目標はどの程度達成できたか
- 目標達成のために工夫をしたことはあるか。あるとしたらどのような工夫をしたか
- 取組の前後において本人の気持ちや考え方に変化があったか
- 取組の前後で周囲の反応や評価に変化はあったか
- 変化に対して、本人はどのように感じたか
- 達成できたこと、できてなかったことの要因はそれぞれどんなことか
- 取組を継続していけそうか(継続できない場合、その理由や要因はあるか)



取組の結果、期待した効果が得られなかったり、行動ができなかったという場合もあります。その場合は、目標設定が適切であったか、行動に移す準備が整っていたか等を確認し、改めて目標を検討します。



### 相談のコツ！

取組後の変化や効果について本人は実感しにくい場合もあります。その場合は支援者から観察できた様子や行動の変化を本人にフィードバックすることで、変化や効果を共有します。

また、本人が効果を感じにくいと想定される場合には行動の前後の変化や効果について確認する視点やポイントを事前に共有しておくことで、本人が変化や効果に着目しやすくなります。



## 2 行動変容と振り返りによる気づきの循環

本人の気づきは行動を支える動機づけになり得ることは前述のとおりですが、行動変容をきっかけに本人が新たな視点の獲得につながる場合があります。

経験がないことへの見通しを持つことが苦手であったり、行動に移した後のイメージが持ちにくい方には、まずは行動してみて、行動した結果に対して自分自身や周囲の変化を振り返ることで、気づきを促すこともできます。この気づきが、次の行動変容や行動を継続する動機となる場合があります。

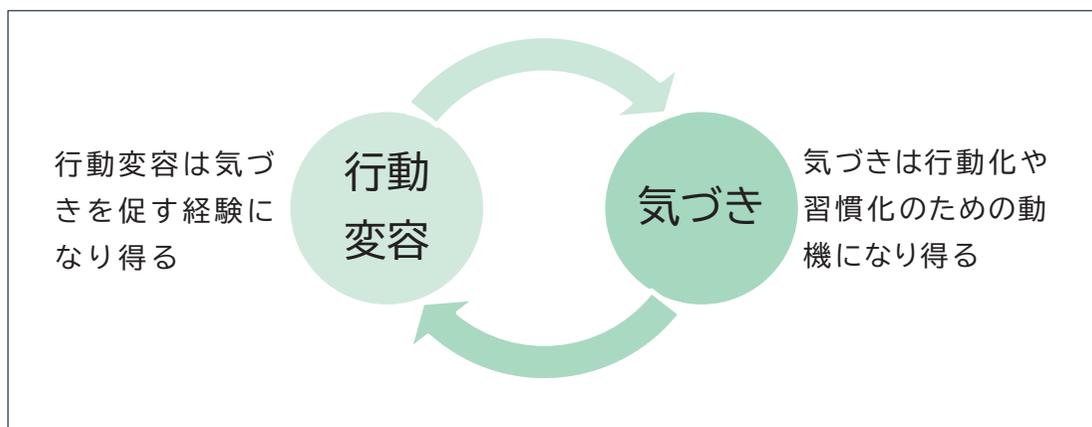


図8 行動変容と気づきの循環

### 3 今後の展開の検討

取組の振り返り後は、「今後の展開」を本人と支援者が一緒に検討します。

「今後の展開」とは取組目標を継続するか、違う目標に取り組むか、相談を一旦終結するののかということです。

引き続き同じ目標に取り組む場合は、行動目標の内容や期間を変更する必要があるか確認し、改めて目標を設定します。

異なる目標に取り組む場合は、再度「共通認識の形成」の過程に戻り、一連の流れに沿って相談を進めます。

相談を一旦終結する場合は、「今後の相談は定期的に行いたいのか、必要なタイミングで行いたいのか」「相談したいと思った時は誰にどのように連絡すればよいか」等、連絡体制を確認しておけると良いでしょう。

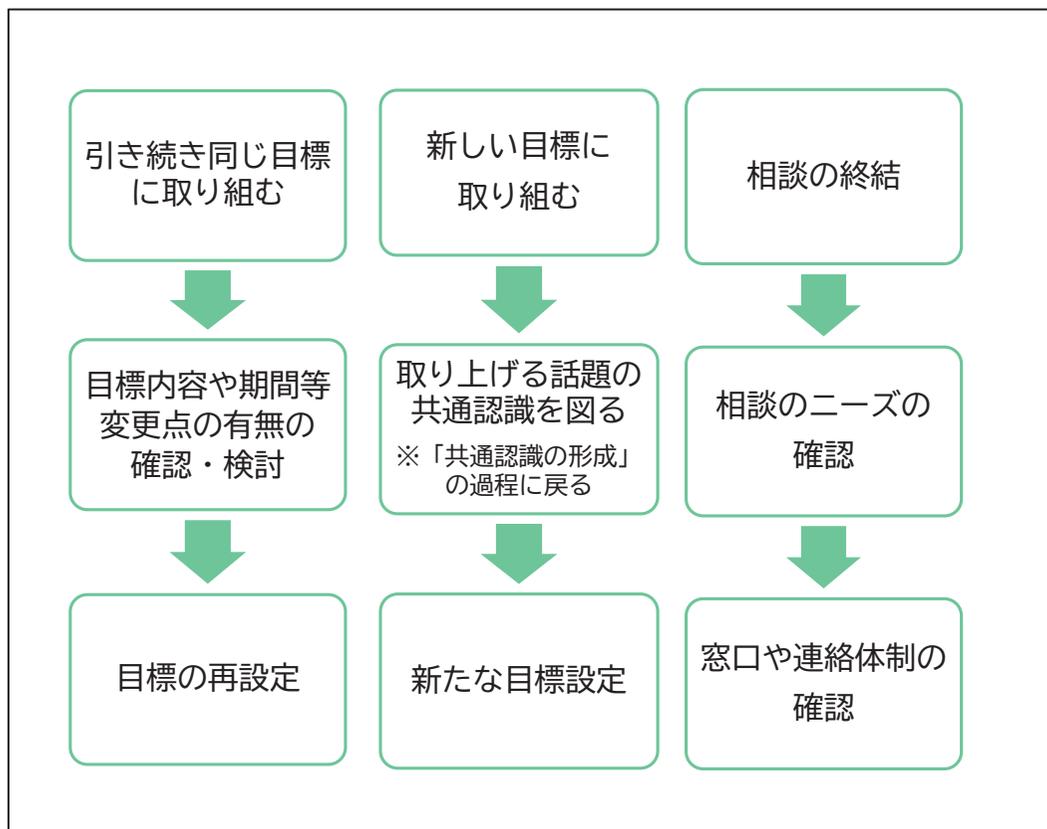


図9 「今後の展開」の流れ

## コラム

### 就労等の意思が明確でなかったり、自身の特徴の整理等の必要性を感じていない人への対応

本章では主に「就労等の意欲があって、自身の課題や特徴を整理し、課題に対しては対処方法を検討することについて、一定の意欲や問題意識を持った方」を対象とした相談の進め方を解説しましたが、ここではこのような方以外の方への相談の対応の例を簡単に示します。

#### ● 就労の意思は明確であるが、自身の特徴の整理や対処方法の検討の必要性を感じていない方

特徴の整理や対処方法の検討の必要性は感じていないものの、支援機関に相談に来ていることから、何らかの支援ニーズはあると想定されます。そのため、本人が感じている就職活動や就労時における困り感の確認から行います。困り感が確認できた場合は困り感に対する対処方法や支援の内容、支援機関について情報提供を行います。

#### ● 就労の意思は曖昧であるが、自身の特徴の整理や対処方法の検討が必要だと感じている方

就労の場面に限らず、どんな困り感があるか、どんなことなら取り組みそうか、本人の意思を確認します。その内容によって、自機関以外の支援が適当と思われる場合は、他の支援機関や支援サービスについて情報提供を行います。

#### ● 就労に消極的で、自身の特徴の整理や対処方法の検討の必要性を感じていない方

相談に来た経路や本人の気持ちを確認します。本人自身の意思ではなく周囲の促しにより相談に来ている場合もあるためです。自機関で実施している支援の内容について情報提供を行い、相談が必要となったタイミングでいつでも相談可能であることを伝えます。

## 【引用文献】

- 1) 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No. 8 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための問題解決技能トレーニング」(2013)p.17
- 2) 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.26 別冊 職場適応を促進するための相談支援ツール集」(2024)p.31-32
- 3) 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.10 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング ストレス・疲労のセルフモニタリングと対処方法」(2014)p.111、p.119
- 4) 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.15 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための手順書作成技能トレーニング」(2017)p.8-12
- 5) 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.6 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST)」(2011)p.8-10

## 【参考文献】

- 福原真知子、アレン・E・アイビイ、メアリ・B・アイビイ：「マイクロカウンセリングの理論と実践」、風間書房（2004）
- 熊崎博一：「発達障害の感覚過敏について、どのような対応がありますか？」『精神医学 65（5）』医学書院（2023）
- Gary B, Mesibov、Victoria, Shea、Eric, Schopler：「自閉症スペクトラム障害の人へのトータル・アプローチ TEACCHとは何か」、エンパワメント研究所（服巻智子、服巻繁訳）、筒井書房（2007）
- 玉瀬耕治：「カウンセリングの技法を学ぶ」、有斐閣（2008）