

第4章

支援者の相談スキルの振返り

第4章 支援者の相談スキルの振返り

第1節 支援者の自己理解

効果的な相談を実施するためには、支援者は基本的な相談スキルを習得するとともに本人の特徴や学習スタイルに応じた関わり方、情報の提示方法等を意図的に選択できることが大切です。

例えば、「合理的にものごとを捉え、単刀直入にはっきり伝える傾向がある支援者」が相談を行った際には、本人の受け止め方として、「はっきり伝えてくれるため、コミュニケーションが取りやすい」という印象を持つ方もいれば、「自分のことを理解してもらえなかった」という印象を持つ方もいるかもしれません。

支援者も一人一人性格や認知の特徴、他者との関わり方の傾向、得意・不得意等に違いがあります。また、学んできた専門性や獲得しているスキル等も異なります。これらの支援者の特徴等が本人との相談場面において影響を与える場合もあることを自覚しておくことが重要です。



相談のコツ！

支援者が自分自身の専門性や特徴等を理解し、本人との相談において「効果的な相談を行う助けになっているか」「効果的な相談を阻害する要因になっていないか」を振り返ることが必要です。

支援者の特徴が効果的な相談を阻害する要因となっている場合には関わり方や対応の仕方の見直し、改善を図ります。



このような支援者の特徴に関する自己理解については、障害者職業総合センター「資料シリーズ No. 32 障害者就労支援におけるカウンセリングの技法と障害への配慮」において、以下が示されています。

表5 支援者の特徴に関する自己理解（依田¹⁾より引用し作成）

① 支援者の専門性	支援者が身につけ、絶対的な信頼を寄せている専門的な知識、価値観、ものごとの捉え方
② 支援者自身の日常	支援者自身の文化的背景、家庭や学校等で身に付けた生活習慣、身近な人間関係などから習慣的に繰り返し持ってきたものごとの捉え方
③ 支援者の心理	自分自身の気持ちの流れ方の癖、知識、技能の限界、置かれた立場等

これらを相談場面に当てはめた場合、以下のように整理することができます。

支援者の専門性

本人の特徴や特徴に配慮した対処方法の知識があるかということが挙げられます。例えば、「第2章第2節1（3）アセスメント結果を踏まえた相談の工夫」で紹介している様々な相談場面の工夫を実施できるかということも含まれます。

支援者自身の日常

支援者が今までの経験や周囲の環境から学んできた知識やスキル、ものごとの捉え方は支援者独自のものです。つまり、支援者と本人は異なる環境下で異なる経験をしているため、学んできた知識やスキル、ものごとの捉え方も異なる可能性がある、ということを理解しておくことが大切です。

¹障害者職業総合センター：「資料シリーズ No. 32 障害者就業支援におけるカウンセリングの技法と障害への配慮」（2005）p. 22

支援者の心理

支援者が支援に携わるときに感じる心の動きと、その心の動きが支援にどのように影響するかを指します。例えば、「本人から頼られることを嬉しく感じ、本人が行うべき行動の肩代わりをする」「責任感のあまり、問題解決を焦り、次々とアドバイスを与える」等です。

本人を適切に理解し、効果的な対応を行うためには支援者の特徴や知識と、本人の特徴とのすり合わせを行い、柔軟に対応していくことが求められます。そのためには、支援者が相談の際の自分の対応を振り返り、相談において必要なスキルや工夫の仕方を研鑽し習得する、支援ツール等を目的に応じた的確に活用する、スーパーバイズによる新しい視点を獲得する等の取組が求められます。

第2節 支援者の相談スキルのチェックリスト

「就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト」（以下「相談スキルのチェックリスト」という。）は、支援者が「自らの相談のスキル」や「相談で実施できている工夫」について振り返り、本人との相談時の対応を検討する一助となることを目的に作成しました。

良い相談とは「相談のスキルチェックリスト」で挙げられている全ての内容を網羅していることではありません。本人の特徴や状況、その日に相談で取り上げる事項によって必要なスキルや工夫の仕方を選択して、実施することが大切です。

まず「相談スキルのチェックリスト」に、自ら気づいたことや、周囲からフィードバックを受けたことがあれば記載します。

「就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト（まとめシート）」は自らチェックするだけでなく、周囲からフィードバックを受け感じたことを言語化できる等、支援者の自己理解を深めるためにも活用できます。

「就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト」使用方法

【使用場面】

- 支援者が自らの相談スキルを振り返りたいと考えた際にチェックすることを想定しています。
- 本人の特徴や相談の内容によって、何に気を付ければ良いかを確認する際にチェックすることも可能です。

【留意事項】

- 相談スキルのチェックリストは 1 回だけではなく、繰り返し使用できます。
- 特定の方との相談場면을想定して使用しても良いですし、特定の方は想定せず、自らの相談スキルの振り返りのために使用することもできます。
- 一度に全てを振り返らなくても構いません。項目を絞って、振り返ることも可能です。
- 全てにチェックが付くことを目指すのではなく、支援者自身の得意なこと、苦手なこと、意識して実施できていること等を知り、本人に合わせた対応ができているかに着目します。

【使用方法】

< 支援者の対応 >
発達障害者との相談場面で支援者がよく実施したり、必要とされる工夫やスキルをカテゴリに分けて記載しています

支援者の対応	チェック項目
1 本人の特徴の把握・アセスメント	
相談への影響が想定される特性についてアセスメントを行う	☒ 本人のコミュニケーションの取り方、情報処理過程や学習スタイルの傾向、感覚特性等、相談時に影響が想定される特徴について相談前に確認したり、意識して相談に臨む。（確認する内容や方法の詳細はP19を参照）
	☒ 相談中に支援者が把握した特性について本人と共有し、本人の特性の認識の確認や自己理解を促す。
2 相談場面の設定	
本人の苦手とする、または注意を阻害する刺激を減らし、相談に集中しやすい環境を設定する	☒ 苦手とする、または注意を阻害する刺激が少ない相談環境を試しながら設定する。（環境調整や相談場面の設定の工夫の仕方はP21を参照）
本人が落ち着いて安心した状態で相談に臨むための環境面の工夫や対策を行う	☐ 休憩の取り方、リラクゼーショングッズの使用やカームダウンについて相談場面で行う方法やタイミングを本人と確認する。
	☒ 疲労やストレス反応が見られた場合に備えて事前に休憩やリラクゼーショングッズの使用、カームダウンを提案する。
	☒ 相談場面 ☐ 今後

< チェック項目 >
「支援者の対応」のより具体的な対応方法を記載しています。実施しているものは、左の口にチェックを入れます。

「就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト」(使用例)



就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト



記入日： 年 月 日

支援者の対応	チェック項目
1 本人の特徴の把握・アセスメント	
相談への影響が想定される特性についてアセスメントを行う	☒ 本人のコミュニケーションの取り方、情報処理過程や学習スタイルの傾向、感覚特性等、相談時に影響が想定される特徴について相談前に確認したり、意識して相談に臨む。（確認する内容や方法の詳細はP19を参照） ☒ 相談中に支援者が把握した特性について本人と共有し、本人の特性の認識の確認や自己理解を促す。
2 相談場面の設定	
本人の苦手とする、または注意を阻害する刺激を減らし、相談に集中しやすい環境を設定する	☒ 苦手とする、または注意を阻害する刺激が少ない相談環境を試しながら設定する。（環境調整や相談場面の設定の工夫の仕方はP21を参照）
本人が落ち着いて安心した状態で相談に臨むための環境面の工夫や対策を行う	☐ 休憩の取り方、リラクゼーショングッズの使用やカームダウンについて相談場面で行う方法やタイミングを本人と確認する。 ☒ 疲労やストレス反応が見られた場合に備えて事前に休憩やリラクゼーショングッズの使用、カームダウンを提案する。 ☒ 相談場面における休憩の取り方やリラクゼーショングッズの使用、カームダウンの方法の効果を確認し、今後の相談場面での取り入れ方を確認する。
3 本人が理解しやすい伝え方	
使用している言葉の意味や定義を合わせる	☒ 本人が使用している言葉の意味を確認したり、支援者の理解したことを伝える等により、本人と支援者が使用する言葉の定義を一致させる。
本人の理解度や理解の仕方に応じた情報量で伝える	☐ 本人が理解しやすい会話のペースや間で話したり、答えやすい質問の仕方をする。 （例：話すスピードが速く直観的に返答する方には考えてから返答するよう促しを行う、考えながら話す方には矢張り早く質問やレスポンスを返さず、本人の発言を待つ） ☐ 支援者が伝えたいことや取り上げたい話題があっても、1度の相談で無理に伝えようとせず、本人が受け止められる情報量で伝える。 ☒ 情報量が多く本人が混乱している場合は、情報量や優先事項を整理したり、話題の焦点を明確にする等、本人が理解しやすくなるための工夫を行う。 ☒ 沈黙の背景をアセスメントし、想定される背景に応じた対応を行う。
理解しやすい表現方法を選択する	☐ 本人の情報の理解の特徴や傾向、学習スタイルに応じて分かりやすい表現や伝え方を選択する。 （例：具体例や抽象的な例の使い分け、視覚情報が分かりやすい本人に対して文章や図で書かれた資料を用意する）
相談した内容について本人と支援者の認識の確認を行う	☒ 「相談の結論」「本人が理解したこと」「これから取り組むこと」等相談の内容を本人の言葉で説明してもらったり、支援者が要約して確認するなど、認識や理解が一致しているかの確認を行う。
4 相談内容の構造化	
時間を意識した相談を行う	☐ 支援者も本人も共に相談時間を意識するための工夫を実施する。 （工夫の例：事前に本人と相談時間を共有する、カウントダウンタイマーを使用する、相談で取り上げる話題や優先順位を再調整する等） ☐ 相談の終了時間までに取り上げたい話題を全て取り上げられない場合や結論が出ない場合でも、話の区切りを付けたり、次の相談で話す見通しをつける等により、予定時間内に相談を終える。
相談で取り上げる話題の優先順位を決める	☒ 相談で取り上げたい話題が複数ある際には、相談前や相談の冒頭で優先順位を本人と一緒に話し合い、優先順位を決定してから相談を行う。
見通しをつけて相談に臨む	☐ 相談で取り上げたい話題について所要時間の目安を付け、相談時間の見通しを持つ。 ☐ 相談で取り上げたい話題について、時間内に「どんな内容をどこまで話すのか」「終わりはどこか」といった見通しをつける。 ☐ 取り上げたかった話題が終わらなかった場合やその場で結論を出せない展開となった場合の準備をする。 （例：「取り上げたい話題が取り上げきれなかった場合、再度相談日を設定する」「支援者個人で決めることが出来ないことは〇〇までに回答する」等）
ホワイトボードやメモを活用し、相談内容を「見える化」する	☒ 本日の相談で取り上げる話題や話し合った内容を板書したり図示する等、本人と共有したり相談中に確認できる工夫を実施する。 ☒ 本人の発言について板書やワークシート等に記入する際は unnecessary な要約をせず、発言をそのまま記入する。要約や表現を変える場合には、表現について本人と確認して記入する。 （例：「〇〇」と言い換えて板書に書いても良いですか？」等） ☒ 板書や図示をする際は情報を分けて記載したり、ポイントの色を変えるなど後から見返した時に分かりやすくする。 （分類の例：「相談のテーマ」「事実」「気持ち」「結論」「取り組み目標」等）
支援全体のプロセスを明確化し、共有する	☒ 複数回に渡って相談する場合、初めに「前回の相談内容」や「本日のテーマ」を、相談の終了時には「相談のまとめ」「次の相談までに実施すること（本人、支援者共に）」「次の相談で話す内容」を確認し、見通しや進捗を本人と共有する。

5 支援ツールの効果的な活用	
支援ツールの特徴を理解し、相談の目的に応じて適切に使用できる	☐ 相談の目的にあった適切な支援ツールを選択する。 ☐ 支援ツールを使用するか否かを本人が選択できるよう支援ツールを使用する目的や効果を説明し、本人に提案する。
6 本人の気づきに対する支援	
他者（支援者等）からの見え方を本人と共有する	☒ 本人の言動が他者（支援者等）からどのように見えているかを具体的に伝える（良い印象を与える言動や場に即していないと捉えられる可能性がある言動等）。 ☒ 一般的、または支援者が考えているマナーやルールを一方的に伝えず、本人の経験や知識、本人を取り巻く環境を総合的に把握したうえで本人が受け止めやすい表現や内容で説明する。
課題を絞り込み、行動目標を検討するために必要な場面や状況の整理・分析を行う	☐ 相談で取り上げる事柄が起きた際の環境や状況について客観的な視点で整理する。 ☒ 本人の感情に共感を示しつつ、感情面だけに焦点を当てず、「どう行動すれば場に即した適応的な行動となるか」という行動面にも焦点を当てて問題を整理する。
7 目標の設定への支援	
目標や行動を選択する際に本人の自己決定を支える	☒ 想定される選択肢と、そのメリット、デメリットのポイントを整理し、本人と確認する。 ☒ 支援者側が考える選択肢や行動のメリット、デメリット等の検討材料となる視点について情報提供をする。 ☒ 本人が判断に悩む場合は、検討するための時間を設ける。
目標達成のための行動を実行する場面や行動の内容を具体化し、本人と共通認識を図る	☒ 目標は「具体的」「達成の状況が判断できる」「達成可能」「目標までの期限が明確」であるものを設定する（目標設定の仕方の詳細はP44を参照）。 ☒ 目標達成のための行動を実行する場面を具体的に確認する。必要に応じて模擬的な場面を設定する等、行動を実行できる環境を整備する。
8 自己肯定感、自己効力感への配慮	
自己肯定感・自己効力感に配慮した関わりを行う	☐ 問題となっていることや改善したいことだけでなく、本人の「出来ていること」「うまくいった経験」等についても焦点をあてて相談を行う。 ☒ 支援者が観察した本人の「出来ていること」「うまくいっていること」「強み」について、具体的に本人に伝える。 ☒ 本人の話す辛さや困難さについては共感的に受け止め、本人の取組に対してポジティブなフィードバックを行う。
9 信頼関係の構築・心理的安全性への配慮	
本人との信頼関係を構築する	☒ 傾聴の姿勢や共感・受容的な態度で相談に臨む。 ☒ 守秘義務や業務上対応できる範囲について支援者自身がよく理解し、本人に分かりやすく説明する。
本人が安心して相談できるよう対応する	☒ 本人の言動から不安の有無を把握し、不安の程度や内容、影響度について確認を行う。 ☒ 相談の前に「相談の目的」「相談の見通し」「守秘義務」「いつでも相談を中断できるなどの選択肢や情報」等を伝え、安心して相談が実施できる関係性を構築する。 ☐ 相談を一方的に進めず、本人の課題に準備や意思を尊重した関わりを行う。 （例：「特定の話題に対して不安がある場合は、無理に取り上げず、一旦保留とする」等）
10 支援者の自己理解	
支援者が持つ知識に偏ることなく本人と共通認識を図る	☐ 支援者自身が学んできた専門性や知識、支援者の成功体験等の影響の有無を自覚している。 ☒ 本人の話す内容を支援者の持つ枠組みで捉えないよう、理解した内容を本人と確認する。 ☒ 本人の経験や持っている知識、取り巻く環境といった背景も考慮し、本人が伝えたいことを理解しようと努める。
支援者としての心理に振り回されず、本人にとって必要な支援を適切に検討する	☒ 本人から頼られたり、非難された際に感じる心の動き（支援者の心理）を自覚している。 （支援者の心理の例：「頼られて嬉しい」「（非難された際に）期待に応えられない自分はダメだ」等） ☒ 心の動きを感じた場合も本人に提供できる支援の内容を冷静に検討し、本人にとって必要な支援を検討する。

「就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト(まとめシート)」使用方法

【使用場面】

- 「相談スキルのチェックリスト」で自らの相談スキルを振り返り、気がついたことをまとめる際に使用します。

【留意事項】

- 自らの相談スキルについて「できていること」「これから取り組みたいこと」、周囲から「フィードバックされたり、スーパーバイズをされた内容」を自由に記入します。
- 「まとめシート」は必ず使用する必要はなく、すべての項目を記入する必要もありません。必要な項目に絞って記入しても良いです。

【使用方法】

就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト（まとめシート）	
支援者の対応	チェックして気がついたこと (できていること、今後工夫したいこと、周囲から伝えてもらったこと)
1 本人の特徴の把握・アセスメント	
相談への影響が想定される特性についてアセスメントを行う	
2 相談場面の設定	
本人の苦手とする、または注意を阻害する刺激を減らし、相談に集中しやすい環境を設定する	
本人が落ち着いて安心した状態で相談に臨むための環境面の工夫や対策を行う	

<チェックして気がついたこと>

相談スキルのチェックリストを付けてみて、気が付いた自分の強み、工夫したいこと、周囲から伝えてもらったことなどを記入します。

「就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト(まとめシート)」(使用例)

就労支援における発達障害者との相談スキルのチェックリスト（まとめシート）

支援者の対応	チェックして気がついたこと (できていること、今後工夫したいこと、周囲から伝えてもらったこと)
1 本人の特徴の把握・アセスメント	
相談への影響が想定される特性についてアセスメントを行う	
2 相談場面の設定	
本人の苦手とする、または注意を阻害する刺激を減らし、相談に集中しやすい環境を設定する	
本人が落ち着いて安心した状態で相談に臨むための環境面の工夫や対策を行う	
3 本人が理解しやすい伝え方	
使用している言葉の意味や定義を合わせる	・言葉の意味や本人の理解度の確認を意識的に行うようにしており、本人からも「自分が言いたいことを理解してくれた」と言ってもらえることが多い。 ・早口なためゆっくり話すようにしているが、焦っている時には意識できていないことがある。
本人の理解度や理解の仕方に応じた情報量で伝える	
理解しやすい表現方法を選択する	
相談した内容について本人と支援者の認識の確認を行う	
4 相談の構造化	
時間を意識した相談を行う	・相談の目的やテーマを共有すること、優先順位を確認することは出来ている。 ・おおよその相談時間は伝えるが、本人から話したいというそぶりがあれば聞いてしまうかもしれない。 ・相談内容の「見える化」は板書が苦手なため、つい口頭のみで相談を実施してしまいやすい。先輩の板書の仕方なども聞いてみたい。
相談で取り上げる話題の優先順位を決める	
見通しをつけて相談に臨む	
ホワイトボードやメモを活用し、相談内容を「見える化」する	
支援全体のプロセスを明確化し、共有する	
5 支援ツールの効果的な活用	
支援ツールの特徴を理解し、相談の目的に応じて適切に使用できる	・支援ツールを使う場面は少ないかもしれない。どんな支援ツールがあるか、まずは特徴を把握しておきたい。
6 本人の気づきに対する支援	
他者（支援者等）からの見え方を本人と共有する	
課題を絞り込み、行動目標を検討するために必要な場面や状況の整理・分析を行う	
7 目標の設定への支援	
目標や行動を選択する際に本人の自己決定を支える	
目標達成のための行動を実行する場面や行動の内容を具体化し、本人と共通認識を図る	
8 自己肯定感、自己効力感への配慮	
自己肯定感・自己効力感に配慮した関わりを行う	
9 信頼関係の構築・心理的安全性への配慮	
本人との信頼関係を構築する	
本人が安心して相談できるよう対応する	
10. 支援者の自己理解	
支援者が持つ知識に偏ることなく本人と共通認識を図る	・頼られた時には「自分がやらない」という気持ちを感じやすいと自覚している。 ・先輩からも「責任感が強い一方で、必要以上のことを実施している時がある」と言われたことがあった。
支援者としての心理に振り回されず、本人にとって必要な支援を適切に検討する	

事例概要 Cさん、20代、男性

＜支援の経過＞

WSSP の受講者であるCさんは、手順が明らかな作業であれば対応可能ですが、自ら段取りを考えて作業することには苦手さを感じていました。また、困っていても周囲に相談せず、抱え込んでしまう傾向があります。

WSSP では作業内容や1日の流れが明確なため、迷わずに行動でき、報告や質問も簡潔に分かりやすく相手に伝えることができます。一方、支援者から「できていること」を伝えた際、Cさんからは「それはできて当たり前」と返答することが多くありました。

相談や就労セミナーでCさんの意見を求める場面では発言に時間を要し、意見が浮かばずに沈黙することが多くありました。そのため、相談では予定時間を超過したり、結論が出ずに相談を終了することが度々あり、その時にCさんは「決めることができなかった」と自分を責める気持ちを感じているようでした。

相談を通して「困り感を抱え込まないための対処を検討すること」が、WSSP 内で取り組む目標の候補として挙がりましたが、Cさんは「うまくいかなかった時が不安」と話し、取組には消極的でした。その後の相談でも他の目標に対しても不安な気持ちを述べられ、目標の設定が難しい状況が続きました。

＜支援の中で見られた特徴＞

- ・ 自ら計画や段取りを立てることが苦手だが、手順や段取りが明確であれば行動に移すことができる。
- ・ 発言は納得できる表現をじっくり検討してから返答する。
- ・ 周囲が強みと捉えていることもCさんは「できて当たり前」と感じている。新しい取組には失敗するのではないかという不安を抱えやすい。

支援のポイント

＜「相談スキルのチェックリスト」を用いた相談の振返り＞

相談スキルのチェックリストを活用し、以下の2点を検討することとしました。

- ① Cさんとの相談の進め方の課題を整理し、適切な対応を検討する。
- ② Cさんの支援において優先して実施するポイントを検討する。

※Cさんとの相談における「相談スキルのチェックリスト」の一部抜粋

赤字部分は現在実施できていない、相談の進め方において課題になっている項目

4 相談内容の構造化	
時間を意識した相談を行う	■ 支援者も本人も共に相談時間を意識するための工夫を実施する。 (工夫の例：事前に本人と相談時間を共有する、カウントダウンタイマーを使用する、相談で取り上げる話題や優先順位を再調整する等) □ 相談の終了時間までに取り上げたい話題を全て取り上げられない場合や結論が出ない場合でも、話の区切りを付けたり、次の相談で話す見通しをつける等により、予定時間内に相談を終える。
相談で取り上げる話題の優先順位を決める	■ 相談で取り上げたい話題が複数ある際には、相談前や相談の冒頭で優先順位を本人と一緒に協議し、優先度を決定してから相談を行う。
見通しをつけて相談に臨む	□ 相談で取り上げたい話題について所要時間の目安を付け、相談時間の見通しを持つ。 □ 相談で取り上げたい話題について、時間内に「どんな内容をどこまで話すのか」「終わりはどこか」といった見通しをつける。 □ 取り上げなかった話題が終わらなかった場合やその場で結論を出せない展開となった場合の準備をする。 (例：「取り上げたい話題が取り上げきれなかった場合、再度相談日を設定する」「支援者個人で決めることが出来ないことは〇〇までに回答する」等)
ホワイトボードやメモを活用し、相談内容を「見える化」する	■ 本日の相談で取り上げる話題や話し合った内容を板書したり図示する等、本人と共有したり相談中に確認できる工夫を実施する。 ■ 本人の発言について板書やワークシート等に記入する際は unnecessary 要約をせず、発言をそのまま記入する。要約や表現を変える場合には、表現について本人と確認して記入する。 (例：「〇〇と言い換えて板書に書いても良いですか？」等) ■ 板書や図示をする際は情報を分けて記載したり、ポイントの色を変えるなど後から見返した時に分かりやすくする。 (分類の例：「相談のテーマ」「事実」「気持ち」「結論」「取組み目標」等)
支援全体のプロセスを明確化し、共有する	■ 複数回に渡って相談する場合、初めに「前回の相談内容」や「本日のテーマ」を、相談の終了時には「相談のまとめ」「次回の相談までに実施すること(本人、支援者共に)」「次回の相談で話す内容」を確認し、見通しや進捗を本人と共有する。

チェック欄が■となっている項目はCさんとの相談で実施している内容

8 自己肯定感、自己効力感への配慮	
自己肯定感・自己効力感に配慮した関わりを行う	☐ 問題となっていることや改善したいことだけではなく、本人の「出来ていること」「うまくいった経験」等についても焦点をあてて相談を行う。
	■ 支援者が観察した本人の「出来ていること」「うまくいっていること」「強み」について、具体的に本人に伝える。
	■ 本人の話す辛さや困難さについては共感的に受け止め、本人の取り組みに対してポジティブなフィードバックを行う。
9 信頼関係の構築・心理的安全性への配慮	
本人との信頼関係を構築する	☐ 傾聴の姿勢や共感・受容的な態度で相談に臨む。 ☒ 守秘義務や業務上対応できる範囲について支援者自身がよく理解し、本人に分かりやすく説明する。 ☒ 本人の言動から不安の有無を把握し、不安の程度や内容、影響度について確認を行う。
本人が安心して相談できるよう対応する	☒ 相談の前に「相談の目的」「相談の見通し」「守秘義務」「いつでも相談を中断できるなどの選択肢や情報」等を伝え、安心して相談が実施できる関係性を構築する。 ☐ 相談を一方向的に進めず、本人の課題に準備や意思を尊重した関わりを行う。 (例：「特定の話題に対して不安がある場合は、無理に取り上げず、一旦保留とする」等)

Cさんの支援の方針として黄色の網掛け部分を重点的に行う必要があると想定（現時点で実施している項目としていない項目がある）

< 検討の結果 >

① 相談の進め方の課題を整理し、適切な対応を検討する

→「時間を守って相談を行う」に関連する項目は意識できておらず、相談の進め方の課題となっています。

② 支援の優先項目を検討する

→行動を実行することの不安に対し、Cさんが新しい目標に取り組むためには、成功体験を積むことで、自己肯定感や心理的安全性を高めることが必要と考えました。

< 実施した支援 >

自己肯定感に配慮した関わり

- ・ ナビゲーションブック²⁾作成をきっかけにセールスポイントの整理を目的に「WSSP 版強み育成プロジェクト³⁾」（以下「強み育成プロジェクト」）

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.13 発達障害者のワークシテム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用」（2016）p. 9

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.22 発達障害者のワークシテム・サポートプログラム 発達障害者の強みを活かすための相談・支援ツールの開発」（2023）p. 16

という。)を実施しました。

- ・ 「強み育成プロジェクト」の実施と同時に作業、就労セミナーでもCさんの強みについて支援者からフィードバックしました。
- ・ 状況を見える化し整理できる「問題状況分析シート⁴⁾」はCさんにとって使いやすいようであり、Cさんとの相談では、状況の整理、解決策の検討においては「問題状況分析シート⁴⁾」を活用しました。
- ・ Cさんが「問題状況分析シート⁴⁾」の解決策案の欄が思いつかない時には、次回の相談までに「周囲の人に解決策案を聞いてみる」という行動目標を決め、解決策案を収集しました。

時間を守った相談

- ・ 作業や就労セミナーの振返りにおいては、Cさんの「強み」や「できたこと」を中心に確認しました。
- ・ また、相談場面で黙り込んでしまう点は、「周囲の人から解決策案を収集する」という行動目標を活かし、情報を収集してから相談に臨んでもらうこととしました。

Check !

<相談において支援者が留意したこと>

- ・ 相談スキルのチェックリストを活用して整理した相談時の対応方法や支援のポイントを意識して支援を実施した。
 - 相談時間の超過を防ぐため支援者が取り上げたい話題があっても、優先順位を判断し、時間内に相談を終える。
 - Cさんの持つ強みを生かして、成功体験を積み、Cさんの対処スキルの幅を広げる。

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. 8 発達障害者のワークシテム・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

コラム

相談で活用できる理論や技法

職業リハビリテーションにおける相談は様々な心理的理論や実践アプローチを複合的に活用していくことが必要となります。相談を行う際に押さえておくの良い、または活用できそうな技法や理論を一部紹介します。このような技法や理論の背景にある「人のところや行動についての捉え方」を理解することは適切な技法の活用にとって重要です。

【マイクロカウンセリング】

アレン・E・アイビー氏によって開発されたカウンセリング技法の訓練プログラムです。カウンセリング技法を細分化し、段階的に学ぶことで、基本的なスキルを習得します。傾聴や共感等の技法は他のカウンセリング技法においても共通しています。

【ポジティブ心理学】

マーティン・セリグマン氏によって提唱された人々の幸福や強み、前向きな感情に焦点を当てる心理学の分野です。近年、進路指導や就労支援においてもポジティブ心理学の技法が活用されています。

【経験学習理論】

デイビット・コルブ氏によって提唱された学習モデルです。経験学習理論は、学習者は「具体的経験」「内省的観察」「抽象的概念化」「能動的実験」のサイクルを繰り返すことで経験から学び、次の経験に生かすことができます。

【課題中心アプローチ】

ウィリアム・リード氏、ジャクリーン・エプスタイン氏によって提唱された援助プロセスです。限定された枠組みの中で計画的に課題解決を目指します。「問題の明確化」「契約」「課題の遂行」「終結」といった一連のプロセスを短期間で効率的に実施することとしています。

【ナラティブアプローチ】

マイケル・ホワイト氏とデビット・エプストン氏により提唱されたアプローチです。問題は対象者の語る「物語」にあるとし、問題を外在化させ、新しい物語を構築することで問題も変化させることができます。

【引用文献】

- 1) 障害者職業総合センター：「資料シリーズ No. 32 障害者就業支援におけるカウンセリングの技法と障害への配慮（2005）p. 22
- 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. 13 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用」(2016) p. 9
- 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. 22 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者の強みを活かすための相談・支援ツールの開発」（2023）p. 16
- 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. 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

【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）
- フランシス・J・ターナー編：「ソーシャルワーク・トリートメント下 相互連結理論アプローチ」（米本秀仁監訳）、中央法規出版（1999）
- Michael White, David Epston: 「物語としての家族 [新訳版]」（小林康永訳）、金剛出版（2017）
- 松尾睦：「経験からの学習ープロフェッショナルへの成長プロセスー」、同文館出版（2006）
- Martin E. P. Seligman: 「ポジティブ心理学が教えてくれる 『ほんものの幸せ』 の見つけ方 とっておきの強みを生かす」（小林裕子訳）シナノ（2021）

