

付 録

対応のヒント集

支援者へのヒアリング等で収集した、発達障害者との相談においてよくある相談場面での対応や支援者の相談スキルの向上に役立つ実践例を紹介します。支援の際のヒントとしてください。

よくある相談場面でのヒント

- Case1 話題が拡散しやすい
- Case2 相談時間が超過する
- Case3 話がかみあわない
- Case4 本人のルールを尊重した妥協点を見いだしにくい
- Case5 「はい」と返事をするが行動化されない

相談スキル向上のためのヒント

- Case6 話題にしにくいことを伝えるとき
- Case7 本人の困っている原因が分かりづらいとき
- Case8 支援者が責められているように感じるとき
- Case9 本人が質問に対して沈黙しているとき



Case1：話題が拡散しやすい



考えられる要因

- ・ 集中を阻害される環境で相談を行っている
 - ＊視界に気になる物がある、他者の動きが目に入る
 - ＊気になる音が聞こえる
 - ＊オープンスペースや様々な音が聞こえるなど相談に集中できない場所で相談をしている
- ・ 相談の目的や内容について支援者と本人の間で共通認識が図られていない
- ・ 1つの話題に関連して次々と思考が浮かんでくる
- ・ 思ったことから話し始めてしまう

対応のポイント

【環境設定】

- ・ 本人の感覚特性や注意の特徴を確認し、集中しやすい環境を設定する
- ・ 秘匿性が高い相談をする時には個室で行う

【相談の構造化】

- ・ 相談の目的や進め方について、開始前に本人と共通認識を図る
例) 相談のテーマや時間を板書し、いつでも確認できるようにしておく
- ・ 目的から離れた話題となった時には再度今日の相談の目的を確認し、話題を戻す
例) 「その件は、後程（別の機会に）詳しくお話ししましょう。一度、元の話に戻しますね。」
- ・ 事前に相談する内容を伝えておき、意見をまとめてきてもらう

Case2：相談時間が超過する



考えられる要因

- ・ 相談時間を意識していない
- ・ 話すことに注力し、時間に注意が向かない
- ・ 相談の終わりが分からない
- ・ 相談が何時までか分かっていない
- ・ 話の優先順位が付けられていない
- ・ 時間の感覚が掴みにくい
- ・ 1つの話題から関連して次々と思考が浮かんでくる

対応のポイント

【相談の構造化】

- ・ 相談時間が何時までか共有する
- ・ 相談の途中で残り時間を確認する
- ・ 話の優先順位を決めておく
- ・ 相談途中で話題を思いついた場合には改めて優先順位を付ける
- ・ 相談の終わりを決めておく

【支援ツールの活用】

- ・ アナログタイプの時計
- ・ カウントダウンタイマー
- ・ アラーム 等

Case3：話がかみあわない



考えられる要因

- ・ 同じ言葉であっても言葉の意味やニュアンスが異なる
- ・ 説明が不足する
＊状況を客観的に捉えることが苦手なため、本人が把握している部分のみの説明になる
- ・ 状況を客観的に捉えることはできるが、言葉でまとめようとするとまとめられない
- ・ 思いついたことから話すため、時系列がバラバラになる

対応のポイント

【言葉の意味やニュアンスの確認】

- ・ 本人と支援者の使っている言葉の認識をすり合わせる
例)「〇〇という言葉は、どういう意味ですか？」
「〇〇という言葉は、△△という意味で合っていますか？」

【本人が話す内容の整理】

- ・ 本人が話したいことを事前にメモ等にまとめてもらう

【支援者が本人の話を整理しながら聞く】

- ・ 時系列で整理する
- ・ 5W1Hで確認する

Case4：本人のルールを尊重した妥協点を見だしにくい



考えられる要因

- ・ 過去の成功体験や失敗体験による学習から行動している
- ・ 効率的な行動や状況に応じた行動を検討することが苦手
- ・ 本人が行動を修正する必要性を感じていない

対応のポイント

【本人のルールを教えてもらう姿勢で聞く】

- ・ 本人がこれまでどのような経験をして行動しているのかを聞く
- ・ 本人のルールが現実的でなかったり、効率的でないと思われる場合であっても否定せずに聞く
- ・ 本人のルールは価値観が反映されていることもあるため、良い悪いで判断せずに支援者との価値観の違いとして受け止める

【本人のルールどおりの行動を修正する必要性を話し合う】

- ・ 本人のルールどおりに行動することで日常生活にどのような影響が生じるかを整理する
- ・ 本人が変更しがたいルールと変更を検討できるルールを分け、変更を検討できるルールから変更を検討する

Case5：「はい」と返事をするが行動化されない



考えられる要因

- ・ 本人がどのように行動すればよいのか理解できていない
- ・ 支援者の説明が本人の理解の仕方にあっていない
例) 口頭指示を覚えることが苦手な本人に口頭だけで説明する
イメージすることが苦手な本人にたとえ話を交えて説明する
- ・ 理解していないままに返事をしてしまう
- ・ その場では理解できていたが、実際に行動する場面で、どうしたらいいのかわかっていなかった
- ・ 本人にあった目標設定になっていなかった

対応のポイント

【本人の理解の仕方に合わせて説明する】

- ・ 書面を用意し、読み合わせる
- ・ 重要な箇所にはしるしをつける
- ・ ロールプレイをする 等

【伝えたあとに理解しているかを確認する】

- ・ 本人にいつ、どのような行動を取ればよいのか説明してもらう
例) 「先ほど伝えた対策はいつ、どうやって行うかイメージできていますか？具体的に教えてください。」

Case6：話題にしにくいことを伝えるとき



考えられる要因

- ・ ラポールの形成に不安がある
- ・ 支援者が本人をよく知らない状況で伝えることに不安がある
- ・ 本人に伝えることでどのような影響が生じるかを想定できない、ネガティブな反応が想定される
 - *本人に伝えることで本人が落ち込んだり、怒ってしまうのではないか
 - *相談が継続できなくなるのではないか

対応のポイント

【ラポール形成】

- ・ 傾聴する
- ・ 本人の体験や考えを支援者の枠組みに当てはめて理解しない

【話題にしにくいことを伝える意図を説明する】

- ・ 伝える目的を明確にしたうえで最初に説明する

【本人にとってプラスに感じられることも合わせて伝える】

- ・ 話題にしにくいことを伝える前または後に本人にとってプラスに感じられることを伝える

【本人を追い詰めない】

- ・ 本人が落ち込む、反省するだけにならないよう本人が自らの振り返りを深められる、次の取組を検討できるようにサポートする
- ・ 本人にとっての逃げ道を用意する
例)「言いにくければ、今日話さなくても良いですよ。」

Case07：本人の困っている原因が分かりづらいとき



考えられる要因

- ・ 本人と支援者で使っている言葉の意味やニュアンスが異なることで、本人が説明していることを支援者が理解できていない
- ・ 本人が困りごとの全体像を把握できていない
- ・ 言葉でうまく表現できない
- ・ 本人の困りごとを支援者の枠組みに当てはめて理解している

対応のポイント

【事実を具体的に聞く】

- ・ 5W1Hで事実を具体的に確認する
例)「誰と、いつ、どこで、何が起きたのか教えてください。」

【事実に対する本人の受け止め方を聞く】

- ・ 事実を確認したのちに、本人がその困りごとをどのように受け止めているのかを確認する

【何に困っているか仮説を立て、本人に確認する】

- ・ 本人の話から支援者が考える仮説を本人に伝え、本人の考えや何に困っているのかを確認する

Case8：支援者が責められているように感じるとき



考えられる要因

- ・ 支援者の質問の意図が分からない
- ・ 支援者から責められるのではないかと、叱られるのではないかと思
い、他責的な言い方になる
- ・ 相手の立場に立って考えることの苦手さ
- ・ 本人のコミュニケーションの特徴
 - *怒っていないが、怒っているような言い方になる
 - *ぶっきらぼうな言い方になる
 - *焦っている等の特定の状況で語気が強くなる

対応のポイント

【本人に質問した意図を説明する】

- ・ 本人の状況を把握したり、理解するために質問している
ことを説明する
- ・ 本人を責めたり、叱っているわけではないことを説明す
る

【他責的な言い方に対して支援者がどう感じたか伝える】

- ・ 本人とラポール形成をしたうえで、本人の言い方がどの
ように聞こえるか、言われた方がどのような気持ちにな
のかを伝える

例)「〇〇さんから□□と言われて、悲しい気持ちになり
ました。」

「〇〇さんが怒っているように感じました。」

Case9：本人が質問に対して沈黙しているとき



考えられる要因

- ・ 話す内容を考えている
- ・ 話したいことの表現に悩んでいる
- ・ 何を答えればよいのか支援者の質問の意図が分からず、迷っている
- ・ 考えている最中に他の思考が浮かび、質問がわからなくなった
- ・ 話すことを躊躇している

対応のポイント

【沈黙の背景を想定、確認する】

- ・ 考えていることを確認する質問を投げかける
例)「今、何か悩んでいますか？」

【本人の言葉を待つ】

- ・ 考えを整理するための時間を取ってから相談を再開する（再開が後日になる場合もある）

【解答の例を示す】

例)「例えば、〇〇や△△ということは…」

【質問を伝えなおす】

- ・ かみ砕いた表現や具体的な表現等で伝えなおす
- ・ クローズドクエスチョンや質問内容を絞った質問の仕方にする
- ・ 質問を板書し、注意を向ける

【信頼関係の構築が十分できていないことについての対策】

- ・ 対応方法について先輩や上司と相談する

コラム

「話題が拡散しやすい」のはいつも？

Case1の「話題が拡散しやすい」は地域センター等のアンケートでも複数挙げられており、発達障害者との相談において遭遇しやすい場面の1つです。Case1で示した要因を特定し、対応を検討するにはもう少し詳しい分析が必要です。

分析にあたっては「話題が拡散しやすい」という事象は、1回の相談だけで見られたことか、よくあることかということが1つの視点です。この視点で以下の①～③のように分析し、対応を検討してみます。

- ① 特定の方との相談時によくある
- ② 今日、もしくは特定の1回のみ
- ③ 相手は限定されないが、自分の相談時に起きやすい

①の場合、本人の特徴の影響が要因として考えられます。そのため特徴に応じた環境設定や相談の構造化を実施することが重要です。

②の場合、本人の特徴の影響は考えられますが、いつもなら抑制していることができにくい状況になっていたり、いつもは気にならない感覚刺激を敏感に感じ取っているといった可能性が考えられます。いつもと異なる理由として、「疲労の影響」「気がかりなことの有無」「通常とは違う環境で相談を実施している」など、何が普段と違うのかを分析し、要因にあわせた対応を検討します。本人にフィードバックし対応方法を一緒に検討できれば本人の自己理解を深める機会にもなります。

③の場合、支援者のスキルや特徴が相談に影響を及ぼしている可能性があります。「相談の目的を明確にしているか」「答えやすい質問の仕方ができているか」「支援者自身が集中を阻害される要因がないか」などを自分で確認してみましょう。

例として、Case1を取り上げましたが、この視点はいずれの場面でも必要となります。1度だけ見られたことをそのまま特徴の影響と判断するのではなく、他の場面との比較や支援者自身の相談の傾向を踏まえたうえで、本人と対応方法を確認することが大切です。

