

幸せのレシピ2024

～ 支援困難事例検討研修会からの有効な支援視点集 ～

2024 年度研修会の事例発表者Aさんからのメッセージ

自分の法人だけでは気づけない視点を考える機会になり、広域的な範囲で支援を考えられる良い機会でした。もっと多くの方にご参加いただき、より広域的な視点で物事を検討できるとよいと感じました。

事例発表者Bさんからのメッセージ

障がい特性に合わせた専門的な視点を得ることができました。

研修会を傍聴した障がい児の保護者からのメッセージ

保護者では気付けない視点や配慮も多々あり、日頃支援に携わってくださっている方々への感謝の思いを深めるのと同時に、非常に学びの多い時間でした。

はじめに

町田市障がい児者自立支援研究・研修会は、町田市にかかわる障がい児者の自立を促進するための研究活動と福祉人材育成に取り組んでいます。

【支援困難事例検討研修会概要と有効な支援視点集について】

2024 年度は、支援困難事例の検討をテーマに講義 1 回と事例検討会 3 回を開催しました。

第 1 回目（ 5/25）：講義「行動障害の理解と支援」

第 2 回目（ 7/27）：事例検討会① 4 事例

第 3 回目（10/26）：事例検討会② 4 事例

第 4 回目（ 1/18）：事例検討会③ 4 事例

第 1 回目の講義では、障害があるご本人が幸せづくりをしていく上で障壁となっている要因を分析し、要因に応じて有効と思われる支援方法を紹介しています。第 2 回目から 4 回目は、同じ事例を継続して発表してもらい、参加者による意見交換を行いました。事例発表者は意見交換の内容を現場に持ち帰り実践し、その経過と成果、そして今後に向けての課題を次回報告するということを繰り返し、支援の向上をめざしました。

以下に講義内容に基づいた要因ごとに事例検討で活用した有効な支援視点をまとめています。なお、他団体主催の事例検討会での内容も加筆してあります。この「有効な支援視点集 2024」は障がい児者への支援の基礎知識ではなく、実践で実用的な支援視点を集めたものです。講義資料で「幸せづくりの障壁」が発生するメカニズムの全体像を俯瞰しながら、有益と思われる内容に目を通すのもこの支援視点集の活用方法の 1 つです。

今後も毎年、事例検討研修会の成果として「有益な支援視点集」を作成していく予定です。

【目次】

I	障がい福祉に携わる者としてめざすこと	3
II	事例検討における幸せづくりの障壁が発生する基本構造モデル	3
III	状態理解	
1	身体化～行動化～言語化による状態把握モデル	3
2	近感覚と遠感覚	4
3	状態把握期間	4
4	自立神経症状	4
IV	コミュニケーション	
1	中心視と周辺視の視点から	4
2	同じ行動、同じ言葉であっても違いに着目した支援	5
3	知的障害が重度、最重度の方が気にしていることを理解する方法	
	(1) 3項関係の視点から	5
	(2) 所記と能記の視点からコミュニケーションを考える	5
	(3) 伝達意図と情報意図	6
	(4) 伝達するための呼びかけと情報意図	6
	(5) 理解意図の視点	6
4	動作的表象で過去体験を乗り越えている	7
5	建設的なコミュニケーションスキルモデル	7
6	認知の歪み	8
7	認知の歪みが発生する要因について	9
V	支援者との関係づくりが難しい場合の支援モデル	
1	人によって行動を決める傾向について	10
2	拘り（固執）への支援	10
3	パニック発生時の支援モデル	11
VI	大切な人との関係づくりの視点	
1	共依存	12
VII	プログラム	
1	プログラム展開時の支援職員の配置	12
2	職員業務のお手伝い	12
VIII	その他	13
	知的障害がない、もしくは軽度で、発達障害がある方の幸せづくりの障壁が発生するモデル	

I 障がい福祉に携わる者としてめざすこと

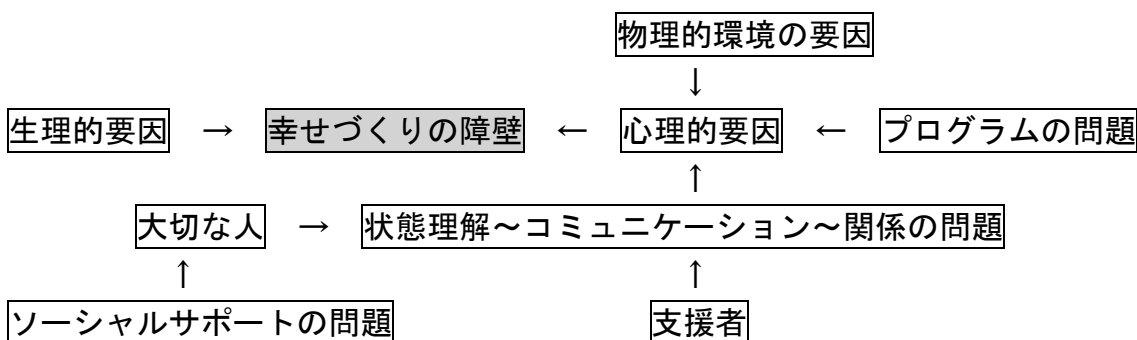
障がい児に見られる一人ひとりの特徴に対して、適切な合理的配慮を行うことで、その障がい児は、家族、支援者、教師などとともに自分らしい幸せづくりをしていくことが可能となります。ご本人の成長や環境の変化などに応じて、合理的配慮は変化していきます。そして、ご本人が描く「幸せ」も変化していきます。その変化する「幸せ」づくりに必要な支援も変化していきます。

支援に携わる者は、ご本人の特徴を的確に①理解することで、的確な②合理的配慮を確立し、ご本人の暮らしにかかわる人たちへ③伝えていく使命があると考えています。簡単な事ではありません。しかし、これらのことを実現することで、ご本人への無理解から発生する2次的障害を防ぐこととなります。さらに、関係する人たちに対しては、多様性が尊重される共生社会づくりの協働パートナーになってもらうことを期待できるようになります。

支援困難事例検討会での有効な支援視点は、障がい児者に有益であるばかりでなく、障がいがない市民の幸せづくりにも有益な「幸せづくりのレシピ」のヒントを示すものです。

II 事例検討における幸せづくりの障壁が発生する基本構造モデル

誰でも幸せになりたいと思っているはずです。その幸せづくりが上手くいかない障壁が発生するメカニズムを簡略なチャートにして全体像を関係者が理解し、支援を検討しやすくする手法です。事例によってチャートで描く範囲が異なったり、より詳しく焦点を当てる部分が異なりますが、基本的なモデルを以下に示します。この「有効な支援視点集2024」は、チャートに描かれているパーツごとに分類して記載してあります。



III 状態理解

1 身体化～行動化～言語化による状態把握モデル

大雑把に状態を把握する視点として有効です。

例えば、季節ごとの変化、月単位から年間の変化を比較するのに有効です。

日々の変化や日内変動を把握する場合には、それぞれの細かい指標が必要になります。

中心視は分析に有効

周辺視は動体把握に有効

自閉症者の情報統合の障害（セントラルコヘランス）＝情報処理能力に制限があるとするすると周辺視で対象を把握し、時間をかけて中心視を使用することが説明できそうですね。コミュニケーションをとる際の合理的配慮として支援者間で共有しておくとういと思います。

2 同じ行動、同じ言葉であっても違いに着目した支援

本人がとっている行動形態が同じであっても、意図が異なるもしくは異なった意図が混ざっている場合があります。私達も異なる意図が混ざっている状態は頻繁にあります。複数の意図が混在するからこそ、中核となっている意図は変化していきます。

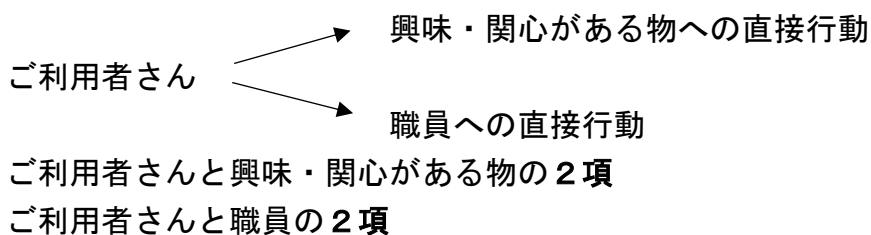
- ・ 本人の行動を支援者都合による解釈で決めつけないことが大切になります。
- ・ 本人にとって望ましい意図が膨らむように解釈し、代弁してみる等が有効。

今回の発表事例の「怖い」は呼びかけとして機能していた可能性があるかもしれません。

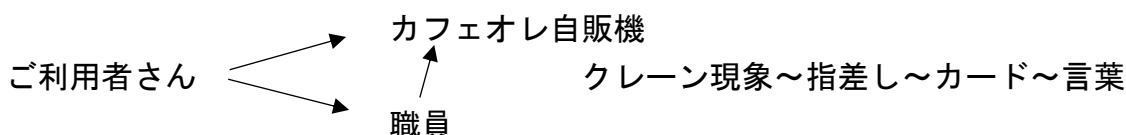
3 知的障害が重度、最重度の方が気にしていることを理解する方法

（１）３項関係形成の視点から

【２項関係の世界】



【３項関係の世界】



３項関係が成立している行動としてはクレーン現象や指差しが着目すべき視点ですが、この発表事例の場合は、視線が手掛かりになるのでは？

視線が興味・関心がある物に向いている（２項関係）

視線が職員だけに向いている（２項関係）

ではなく

興味・関心がある物と職員の間を行ったり来たりしている（３項関係）

＝コミュニケーションが成立するタイミングととらえることができます。

（２）所記と能記の視点からコミュニケーションを考える

所記と能記の両方で３項関係が成立することでコミュニケーションが成立

所記：記するところのもの

たとえば、毎日、朝食～歯磨き～休憩～ドライブというスケジュールで活動しているのであれば、ご利用者が朝食の次は「歯磨き」を意図することが想定できます。そして洗面所に行けば、歯ブラシをとろうと意図することが想定されます。

構造化した展開であると、ご利用者が次に意図することを理解しやすく、ご利用者も支援者が意図することを理解しやすくなります。

能記：記する能力を持つツール

音声言語理解が困難な場合、能記は音声言語ではなく文字カードを、それが困難であれば映像カードを、それが困難であれば実物（歯ブラシを見せて渡す）を活用することが有効になります。

何を能記として手がかりにすればよいのかについて、ご利用者も支援者も理解していることでコミュニケーションが成立します。

（３）伝達意図と情報意図

伝達意図と情報意図の視点でコミュニケーションを考えてみましょう。

伝達意図 伝えようとする意図

情報意図 伝える内容

自閉スペクトラム症の方の場合、伝達意図は要求が多く、親和性を求めた伝達意図は少ない場合が多い傾向があります。伝達意図を持つのは、どのような状況で多いのかを把握しておくことでコミュニケーションが成立しやすくなります。

知的障害が最重度、重度の場合には、ご利用者の視線がどこにむけられているかを把握することで、何を意図しているのか（情報意図にまで整理されていない場合も多い）を推測することが有効になります。

誰でも、必ずしも視線に伝達意図があるわけではありません。伝達意図がある視線は、相手と伝えたい対象の双方にむける場合ですが、これもどこまで意図して行っているかは微妙です。しかし、このような微妙なところに支援の突破口があることが多いものです。

（４）伝達するための呼びかけと情報意図

「お～い！ お茶」の「お～い！」は相手の気を引くための呼びかけです。

情報意図は含まれていません。この発表事例の「怖い」という言語表現は、「ビビっている」よりも「職員さん自分に気がついてよ！」の呼びかけの要素が大きいのではないのでしょうか。職員は注目してくれます。

（５）理解意図の視点

伝達意図が伝えようとする意図であれば、「理解意図」は理解しようとする意図になります。理解しようとする意図がなければ、コミュニケーションは成立しない、もしくはかみ合わないため非生産的なものになります。

ご利用者が「理解意図」を持ってもらうために、どのような支援を組み立てるべきなのか、そし

て支援者がご利用者への合理的配慮を踏まえた「理解意図」を持ち続けているのかを検証するべきでしょう。

4 動作的表象で過去体験を乗り越えている

特定の動作をとることで思い浮かべることを繰り返すケースがあります。

動作的表象、映像的表象、象徴的表象の中で動作的表象は、重度の知的障害がある方が使う場合が多いです。人はつらかったことを乗り越えるために繰り返し言葉にして乗り越えていくのですが、重度の知的障害があると映像的表象、象徴的表象を使って繰り返し乗り越えることが難しいと言わざるを得ません。

今はつらい状況ではないのに、同じ場所で辛かった時と同じ行動をとることに不思議に思うことがあるかもしれませんが、面白くなかったことを繰り返し咀嚼し、乗り越えていくプロセスと考えてみましょう。その際にコミュニケーションが取れる状態であれば、ご本人の気持ちを代弁するのが有効です。

5 建設的なコミュニケーションスキルモデル

(1) 相手のコミュニケーション意欲をキープしてさらに高める

しばらくは相手の話を聞くことが必要です。話を遮ったり、否定したり、決めつけるのはNGです。

そして、相手が話したい内容に関して相手が使用している言葉（キーワード）に着目します。

- ・相手が特に伝えたがっている意図が象徴されている言葉
- ・わかりにくいため説明して欲しい言葉

これらの言葉をそのまま言い返します。また「もう少し〇〇について教えてもらえないでしょうか」というお願いも有効です。

多くの場合はさらにその言葉で伝えたいことを話してくれます。話せたことによるカタルシス効果が認められる場合もあると思います。また、こちらも相手が伝えたい伝達情報に関する理解が進みます。

相手は発信した内容と言語をこちらがとり上げているため、相手にとってはコミュニケーションを継続する動機が強化されます。傾聴や受容的カウンセリングの手法に通じるスキルです。

(2) 終了時間設定

こちらの業務スケジュールに無理がないように、終了時間を事前に伝えておくことが望ましいです。また、区切ることで次回に向けての課題の整理と準備する時間を作ることにもなります。

「次回は〇〇について一緒に考えましょうね」というように、時間に向けて期待を抱いてもらうことで信頼関係の構築も狙います。

(3) コミュニケーションを深める

上記のやり取りからキーワードの背景や関係していることをキーワードに結び付けて話題にするとともに、同じような内容のキーワードを集めて小見出しをつけたり、キーワード同士の関係を表やチャートにします。

【小見出し】

同じ視点で見たときに同類となるキーワードを集めます。KJ法に該当します。

【表】

階層や領域ごと、時系列などを同じ視点で対比する場合に有効

【チャート】

=で結びつける場合：似た内容、近い内容

完全に一致していなくても良い。=で結びつけた後で感じた違和感を言葉にしていきましょう。

→で結びつける場合：因果関係や手順（時系列）で活用します。

（４）コミュニケーション内容を可視化することの有効性

①参加者の脳内整理

関係を示す表や図を作成するとキーワードの位置変更、キーワードの表現を書き換える作業が必要となります。この作業はリフレームであり脳内整理そのものになります。手書きよりもパソコン画面を共有しながら作業することがお勧めです。

②コミュニケーション内容の全体を同時把握

表やチャートはコミュニケーションした内容を同時把握することを可能にします。ある部分に着目しては、別の部分に着目するばかりで、全体の構造から優先順位を検討できない状態に陥るようなリスクを軽減します。

③記録として活用

共有した可視化された文字、表、チャートなどは記録として残し、次回に活用することができます。コミュニケーションの目的に応じては、アレンジする作業が必要です。

6 認知の歪み

話がかみ合わないと感じたときには、相手にも自分にも「認知の歪み」があることを前提にして、お互いの「認知の歪み」を理解するように努力しましょう。

「認知の歪み」について紹介しておきます。

認知の歪みとは、同じ出来事に遭遇した際に、歪んだ捉え方をすることで、自分の気持ちが不安になったりイライラしたり、ネガティブなものになることを指します。

1976年に心理学者のアーロン・ベック（Aaron Temkin Beck）によって認知の歪みの基本的な理論が提唱され、その後に、デビッド・バーンズ（David D. Burns）が様々な例やパターンにかみ砕いて、「認知の歪み」の概念を広めていきました。たくさんのパターンがありますが、以下の代表的な10項目をご紹介します。尚、以下の説明は「認知の歪み」が自分を責める方向に働く場合を紹介する内容が多いのですが、本人を取り巻く環境（他者、システム、物理環境や自然環境など）にその責任を求める方向に働く場合もあります。

認知の歪み1. 白黒思考（オール・オア・ナッシング）

全ての物事を白か黒ではっきりさせなければ気が済まないことを言います。ちょっとしたミスや失敗があると、全部がダメと考えてしまいます。

（例）「彼はときどき失敗するので、能力がない人だ」と考える。

去年これといって良いことがなかったがために、「最悪の一年だった」という印象を持っている。

認知の歪み 2. 過剰な一般化

たった一度や二度起こったことでも、それがいつもどんなシチュエーションにおいても起こるかのように認識してしまうことです。

（例）描いた絵を批判され、「自分には全く絵の才能がない」と失望する

薬を飲んだのにすぐ病気が治らなかったため、「薬なんて絶対に効果がない」と思う。

認知の歪み 3. ポジティブ要素の否定（マイナス思考）

良いことがあっても良いと思えなかったり、全て悪いほうへ考えてしまったりすることです。

認知の歪み 4. 結論への飛躍

根拠もなく、誰にも分からないような将来を決めつけてしまったり、人のちょっとした言動で、その人の考えていることを決めつけてしまったりすることです。

認知の歪み 5. 感情に基づいた判断

自分の感情を根拠にものごとを決めつけてしまうことです。

認知の歪み 6. 過剰な拡大解釈、縮小解釈

少し良くないことが起こると、連想できる最悪の事態まで結び付けたり、大げさにものごとをとらえたりすることです。

認知の歪み 7. ラベリング、レッテル貼り

たった一度起きたことや一部の性質によって、自分や他人にネガティブなレッテルを貼ってしまうことです。「過剰な一般化」が極端に行き過ぎている状態とみることもできます。

認知の歪み 8. 個人化と非難

自分に一見関係のないことであっても、自分の責任に結び付けることです。

認知の歪み 9. 「すべき」化

ものごとや出来事に対して、「～すべき」「～であるべきだ」といった理想像のようなものが必ず存在しているかのように考えることです。

7 「認知の歪み」が発生する要因について

（1）欲求を理解する

マズローの欲求階層説を描きながら、「認知の歪み」を自分の欲求を実現するために身に着けて

きた処世術の一つと考えてみましょう。どの階層の何について実現しようとしているのかを把握することが建設的な方向にコミュニケーションを変化させていく視点となります。尚、自分自身の欲求はどの階層の何かについても考え続けましょう。

(2)「認知の歪み」が強化される要因

以前、ある人に承認や賛同を得た説明であれば、「現在やり取りをしている人にも有効に働くはず」と考えて、相手に伝えるために必要な説明を省略したり、自分が主張する内容の根拠に拡大解釈を加えていくスタイルです。

【強化要因のいくつか】

- ・論理的思考が困難なため、感情に支配、体験が根拠となる場合。
- ・現実理解（分析）が部分的で視野が狭い場合。
- ・状況を把握する視点が一面的なため複合的な関係を理解していない。
- ・相手との関係における感情

意識出来ていない場合が多いのですが、優越感を得たり支配できる関係を確認したい、自分の意見～自分の存在を否定～過小評価されたくないというのが多いように思います。

- ・表現力が弱い

話している言葉の定義が辞書よりも広いもしくは異なっている。

V 支援者との関係づくりが難しい場合の支援モデル

1 人によって行動を決める傾向について

自閉症スペクトラム症の方に見られる「この人は〇〇する人」を決めるのは、自分の対人行動をスムーズにする処世術となっているためではないでしょう。対人交渉に負担感を募らせやすい傾向があると考えて構造化を図るのがお勧め。

2 拘り（固執する）への支援

(1)「本当の気持ち」を理解し、解決を図る

(2) 拘る行動を強化しない

拘りは、不安を解消するための自己防衛行動なので、それを否定されると安定するための方法を禁止されると思い、かえって強くこだわることになりがちです。したがって、制止する、叱る、嫌がるアプローチを最小化し、他のアプローチによる解決をめざします。

(3) 環境調整

拘る対象物を見えないようにしたり、開けることができない環境で保管するなどが有効です。

(4) 折り合う

【行動レベルでの拘り】

拘っている行動の全てを何とかしようとするのは難しいので、

① 一部分だけ認めて、そのあとの行動は別の行動に移れるように促す

② タイミング

トラブルになる状況が変化するまで、ゆっくりとした行動をとるように手を添えてコントロールする。

③ 反復からの脱出支援

側にいて（身に着けているものに支援者が触れている状態を続けるとか、数のカウントを継続するなど）支援者が期待していることを意識してもらう。

切り替わるきっかけを提供（キーワードがあれば活用）する。

【思考レベルの拘り】

① こだわっている思考の背景を探り「本当の気持ち」からアプローチ

② 「認知の歪み」

論破するとかえって自己防衛のための「認知の歪み」が強まるのかを確認して、対処方法を検討する。

③ 切り替えに成功したら、こだわりからの脱出パターンとして構造化
＝ソーシャルスキルとして別の支援者も活用できるようにする

＋

本人も活用できる状態を把握する、活用できるツールを提供する

（５）折り合うことが困難な場合

環境をリセットして蓄積した拘りパターンを消去する。

例１ テーブルクロスが変わったら、こだわる行動がなくなった。

例２ 部屋が変わったら拘る行動がなくなった。

新たな環境で新たな拘りが構築されていくので「本当の気持ち」に焦点を当てた支援の検討が必要です。

３ パニック発生時の支援モデル

大声～体動が収まる経過を観察して、パターンを把握しましょう。

パニックとなってしまった場合の対応モデル

① 安全確保

② 沈静までの見守り

③ コミュニケーションが可能な状態を確認

よくある判断指標としては、表情（顔色、視線）、声の大きさ、動きの激しさ、息づかいなどです。

④ 簡便なコミュニケーションで反応を確認

「お話しできますか？」

⑤ 心情を代弁する：この事例では話を聞くことになるかな？

諭すのではなく、本人の言いたいことを本人の言葉を使って言い返すことで、「理解してくれた」という気持ちを抱いてもらう。

今後に向けて再発防止対策があっても、その場で伝えるか、後で伝えるかは本人の状態と支援者との関係、再発防止策の実行可能性の確認などによって判断します。

Ⅵ 大切な人との関係づくりの視点

1 共依存

共依存は、対人関係の歪みとしてとらえがちですが、だれでも小さな共依存を持っていると思います。

出産後の母子関係は強い共依存関係にあるのが当たり前
＝お互いに相手に依存しないと不安定になる関係

↓

①お互いが成長し、出来ることが増え、それぞれがやりたいことも分かれていく

↓

日常生活動作、経済的自立、精神的自立などなど

②それぞれの自分らしい幸せづくり

↓

③自立（適切な援助をうけながらの自己実現）の拡大

↓

健全な共存関係へ *①～③を妨害する関係が歪んだ共依存

Ⅶ プログラム

1 プログラム展開時の支援職員の配置

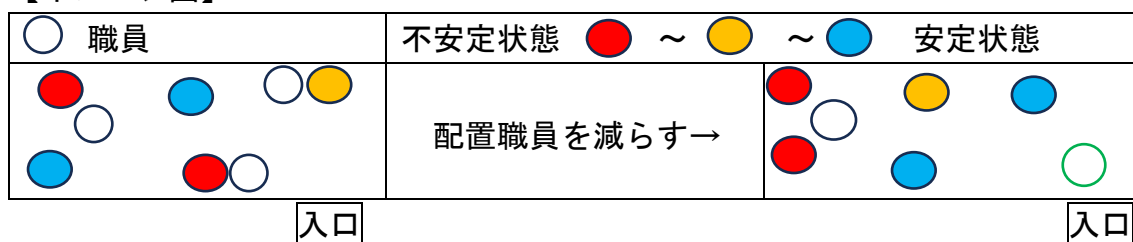
充実したプログラムを提供しようとする際に、よく問題となるのがプログラムを展開するために必要な職員体制をとることができないことです。制度や人件費の問題もありますが、実践現場で工夫できる視点を以下に示します。

（１）利用者の状態を的確に把握する

支援職員がどの位置にいるべきなのかを判断するために、前提となるのがご利用者の状態を的確に理解することです。

（２）職員の立つ位置を的確にすることで職員数を減らせるか検討

【イメージ図】



左図

職員が不安定な状態の利用者の行動を直接手で制止できる距離についている。
しかし、3名の職員の役割は不明確。

右図

- 職員は、この部屋にいる利用者全員を視野に入れている。
- の利用者の状態が不安定になったら対応する役割を担う。
- 職員は不安定状態の2名の利用者対応の役割。

2 職員業務のお手伝い

発表事例においては、職員が業務としている「洗濯たたみ」を一緒に取り組むのは、職員体制の負担にならないのではないのでしょうか。

個人の洗濯物ではないシーツ、タオルケットなどをたたむお手伝いをしてもらい、「ありがとう」シールをプレゼントするとともに他のご利用者にもお伝えする。尚、シール10枚で新しいマニキュアというのは、ハードルが高いのではないのでしょうか。後日談ですがシールは3枚に減らしたという報告でした。まだ、システムを理解していないので、簡単に達成できる内容で理解してもらうとともに、動機付けしていくステップを考えましょう。

洗濯たたみ以外にも職員業務のお手伝いは、掃除、運搬などありそうですね。

VIII その他

知的障害がない、もしくは軽度で、発達障害がある方の幸せづくりの障壁が発生する基本構造チャート

