

第6章

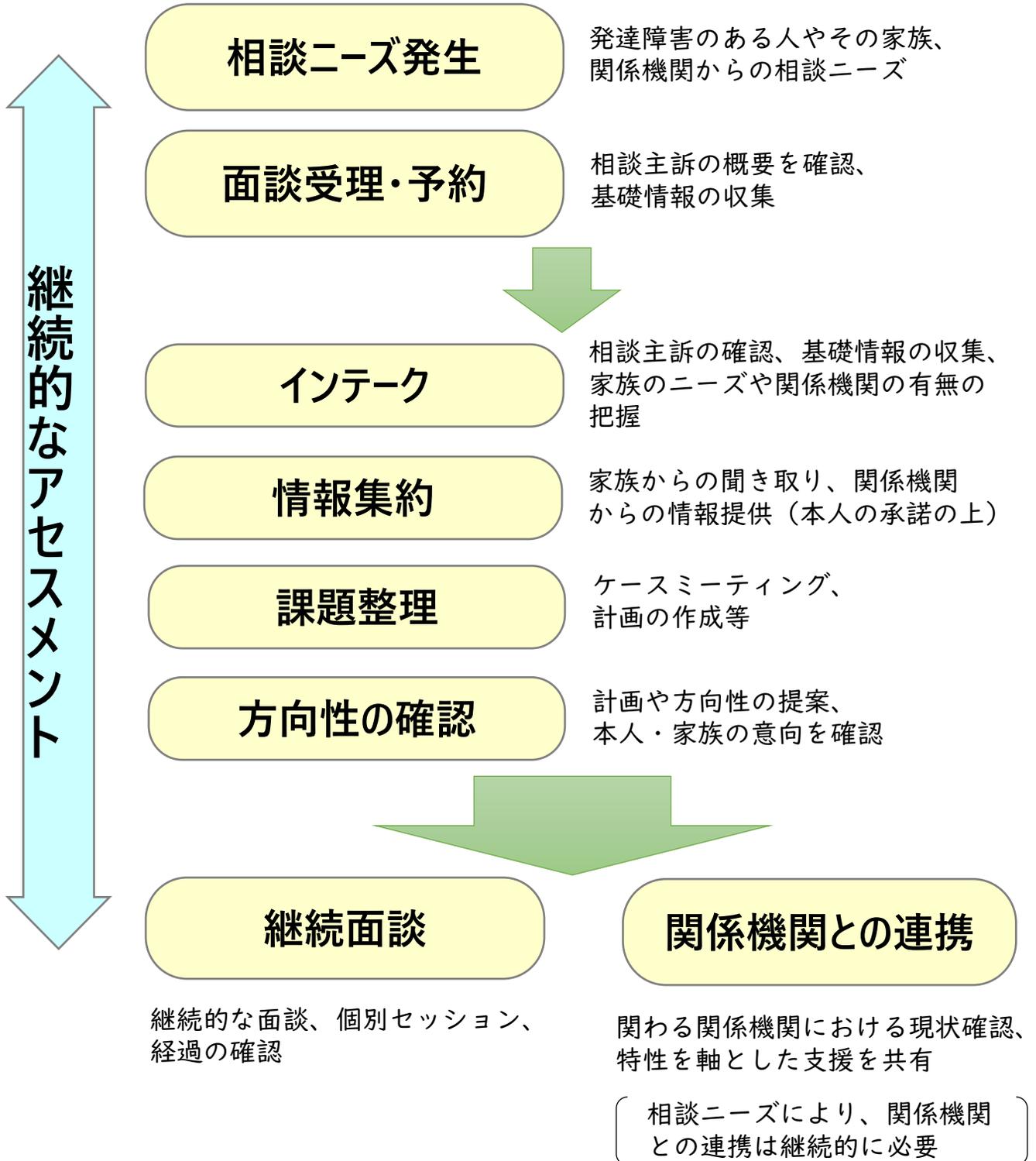
相談のポイント



相談支援の現場においては、発達障害のある人からの支援ニーズが増えています。発達障害のある人への対応の際には、特性を考慮したアプローチが重要です。

この章では、相談を行う上で、押さえておきたいポイントについて解説します。

相談の流れ



※ P. 155～P. 157を参照

相談者の状況を大別すると

A 発達障害があるのではないかと感じて相談される場合



発達障害の特性を明らかにしていく

- 希望があれば医療機関での診断へつなぐ。
- 診断を受けた方がよいかどうかためらっている時は、診断を受けることの目的を伝える。

診断を受ける目的

- ① 早期発見・早期対応
- ② 自分や周りの支援者が、自分をよりよく理解する助けとするため
- ③ つまずきや失敗を予防し、精神的苦痛や不適応状態を軽減するため
- ④ 障害に配慮した支援を受けるべきかの情報を得るため

B 発達障害があることを家族や本人が受け入れることができている場合



支援ニーズを明らかにしていく

- 何に困っているかを明らかにしていく。
- 自身の特性を知り、必要なサポートを考えていく。

代表的な支援ニーズ

- ① 生活の中で気になること、困り事の相談
- ② 学校でのこと、進学や進路に向けての相談
- ③ 就職や仕事についての相談
- ④ 障害者手帳や制度についての相談
- ⑤ 障害そのものについての相談

多くの場合、電話による相談から

電話は相談支援のスタート

相談支援事業所等に連絡がある場合、多くは電話での問い合わせから始まります。

電話相談での効果と限界をよく認識した上で、対応することが必要です。

参考：令和3年度発達障害者支援センター職員研修会資料より

対応時の聞き取り

相談の方向性を整理

- まず「誰について」「どのような関係性で」「どの地域から」相談したいのかを聞き、相談したい人の立場を共通認識することが望ましいです。
- 電話相談は高いスキルが求められることや、特性を考慮して、長い相談にはならないように整理する必要があります（15分～30分程度が望ましい）。
- 聞き取った内容を整理して伝え、その内容が合っているかどうかを確認することが大切です。
- その上で電話で伝えられる範囲なのか、来所による相談が必要なのかを判断していくこととなります。

相談依頼者は誰なのか

- 中学生や高校生本人から相談申込をされることもあります。受理の取扱いには十分注意しておくことが必要です。
- 親権者ではない人（知人や親戚等）からの相談においても取扱いには注意が必要です（個人情報を求められる場合もありますが慎重な対応が必要）。

相談内容によっては来所を促す

- 相談内容によっては、「話を聞いてもらえた」ことで主訴が解決するものもあれば、「情報提供」のみを希望されるものもあります。
- しかし、継続的な面談が必要な場合や課題整理に時間を要すると思われるものについては、極力来所を促すことも必要です。

電話等の相談における留意点

対面以外の相談方法

対面による相談以外には、電話、メール・文書、そして近年ではオンラインを活用した相談方法があります。しかし、それぞれメリット、デメリットがありますので、留意しておく必要があります。

電話相談における留意点

メリット	留意点
<ul style="list-style-type: none"> ● 情報提供や簡易な問い合わせに対応可能 ● 来所までの準備として情報収集 ● 人に会うのが苦手な人への配慮 	<ul style="list-style-type: none"> ● 言葉以外の補完手段がない ● ワーキングメモリの弱い人には話の整理が難しい

メールや文書における留意点

メリット	留意点
<ul style="list-style-type: none"> ● 気軽に問い合わせができる ● 文書化することで思いを伝えやすい人もいる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 文面によっては誤解しやすい ● タイムラグが生じる ● 情報に過不足が生じる

オンライン活用における留意点

メリット	留意点
<ul style="list-style-type: none"> ● 遠方からの相談の際に、移動時間を考慮することなく相談ができる ● 質問紙等のツールを使いこなすことで、構造化面接等がやりやすくなる 	<ul style="list-style-type: none"> ● カメラがオフであると相手の表情や雰囲気が伝わりづらい ● プライバシーへの配慮の観点から、カメラの設置や画面の背景に注意する必要がある（刺激の統制）

相談ニーズ発生

多様な相談ニーズ

家族からの相談

幼児期・児童期の育てにくさ、関わりにくさ…

本人からの相談

成人期の他者との違いに違和感を感じたり、頑張っているのに上手くいかなかったりするしんどさ…

関係機関からの相談

保育所や学校での集団行動の難しさ、不登校、就労先での指示理解の困難さ…

その他

福祉サービスの利用、各種手当、障害基礎年金、医療機関…
(電話による情報提供のみで終わる場合もあります。)

面談受理・予約

相談主訴の概要を確認

ポイントを絞る

- 相談者との関わりは、電話でのやりとりから始まる場合が多いですが、コミュニケーションに困難さがある方もいます。
- 電話を介しての相談には限界があるため、相談したいことや、困っていることにポイントを絞ってやりとりし、可能な限り面談の機会を設けるよう提案します。

筆記用具を活用してもらう

- 面談が決まったら、電話の相手にメモアプリや紙とペンを用意してもらい、相談日時や相談場所等をメモしてもらいます。
- 耳から入る情報や短期記憶の苦手な人の場合は、聞いたことをメモすることが記憶の助けになります。
- 相談場所の地図等、インターネットやFAXの活用も有効です。

インタビュー①

- 相談者がどういった相談内容を抱えていて、その主訴の背景にある問題は何なのかを明らかにする初回相談です。
- 困り事を伝える困難さがあることへの理解が大切です。

情報収集

相談主訴の確認

何に困っているのか？ 知りたいことは何なのか？

今までの経緯を確認

現在の困り事だけに着目するのではなく、今までどんな経緯を辿ってきて現在があるのか、時系列で整理する。

困り事や辛さの背景が何なのか推測する

過去や現在の様々なエピソードの背景に隠れている特性を考える。

1回ですべてのことを聞こうとしない

ポイントを絞りながら、何回かに分けて丁寧に聞き取る。

具体的な提案

特性を根拠に、次につなぐための具体的な提案をする。

例

最近仕事で疲れ気味、職場で「上手に手を抜いて…」と言われるけど、それってどうすること？

「上手に手を抜く」という曖昧な表現を具体的に伝えます。

1時間経ったら10分間は仕事の手を休めてみてはどうでしょうか？

インテーク②

具体的に伝える

曖昧で抽象的なことへの理解は難しいため、明確で具体的に伝えることが大切です。

一緒に頑張りましょう

ではなく

何をどう
頑張るのか？

無理しないで
くださいね

ではなく

無理しないと
はどうすること
なのか？

様子を見ま
しょう

ではなく

何についてどこ
まで見るのか？

体調を整え
ましょう

ではなく

その人にとっ
てどうするこ
となのか？

情報集約

情報の確認・整理をする

自己流に状況を解釈することがある

社会性の困難さや関係理解の困難さ等があるため、一方的に自分のイメージを伝えることがあります。

- 本人の言葉だけを頼りに支援の方向性を考えるのではなく、可能な限り、家族や関係者等の客観的な情報を把握します。
- 本人が話したエピソードが自分が思ったことなのか、周囲から言われたことなのか確認することも必要です。

本人が気になっていることと、周囲の理解に違いがある



本人以外からの情報収集

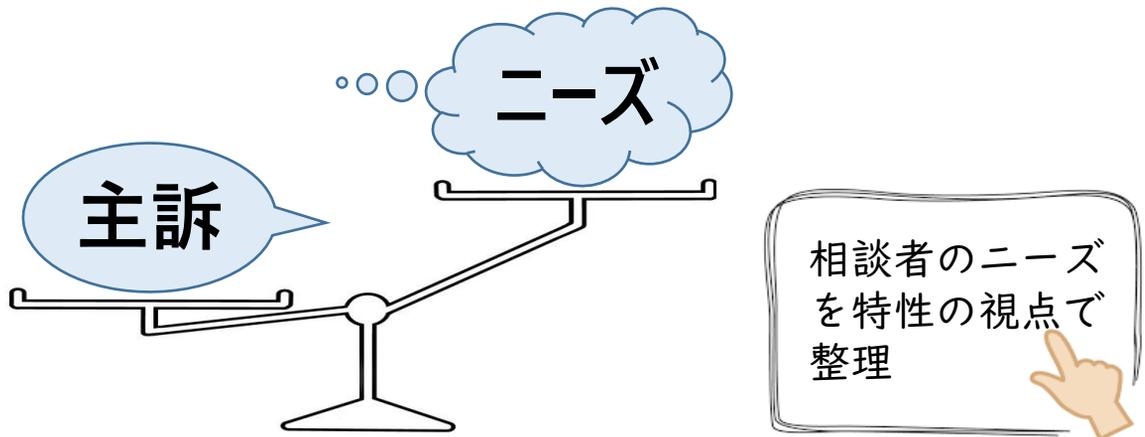
インタビュー時に得られた情報のみでは見えてこない本人の状況を把握する必要がある場合は、「誰に」「何について」の依頼をするか整理します。

関係機関との連携

すでに関わっている機関があれば情報提供を求めたり、今後の支援において必要と思われる機関について本人に紹介したり、事前に連携をとっておく必要もあります。

課題整理

- 相談者が発信される主訴とニーズは必ずしも一致するとは限りません。主訴の裏にどんなニーズがあるのか、読み取っていくことが大切です。
- 得られた情報から、課題の背景にどんなことが潜んでいるのか（※冰山モデルP.100を参照）、また、誰が何に困っていて（本人？ 家族？ 関わる人？）どんな支援が必要なのか、今後の支援の方向性を整理します。



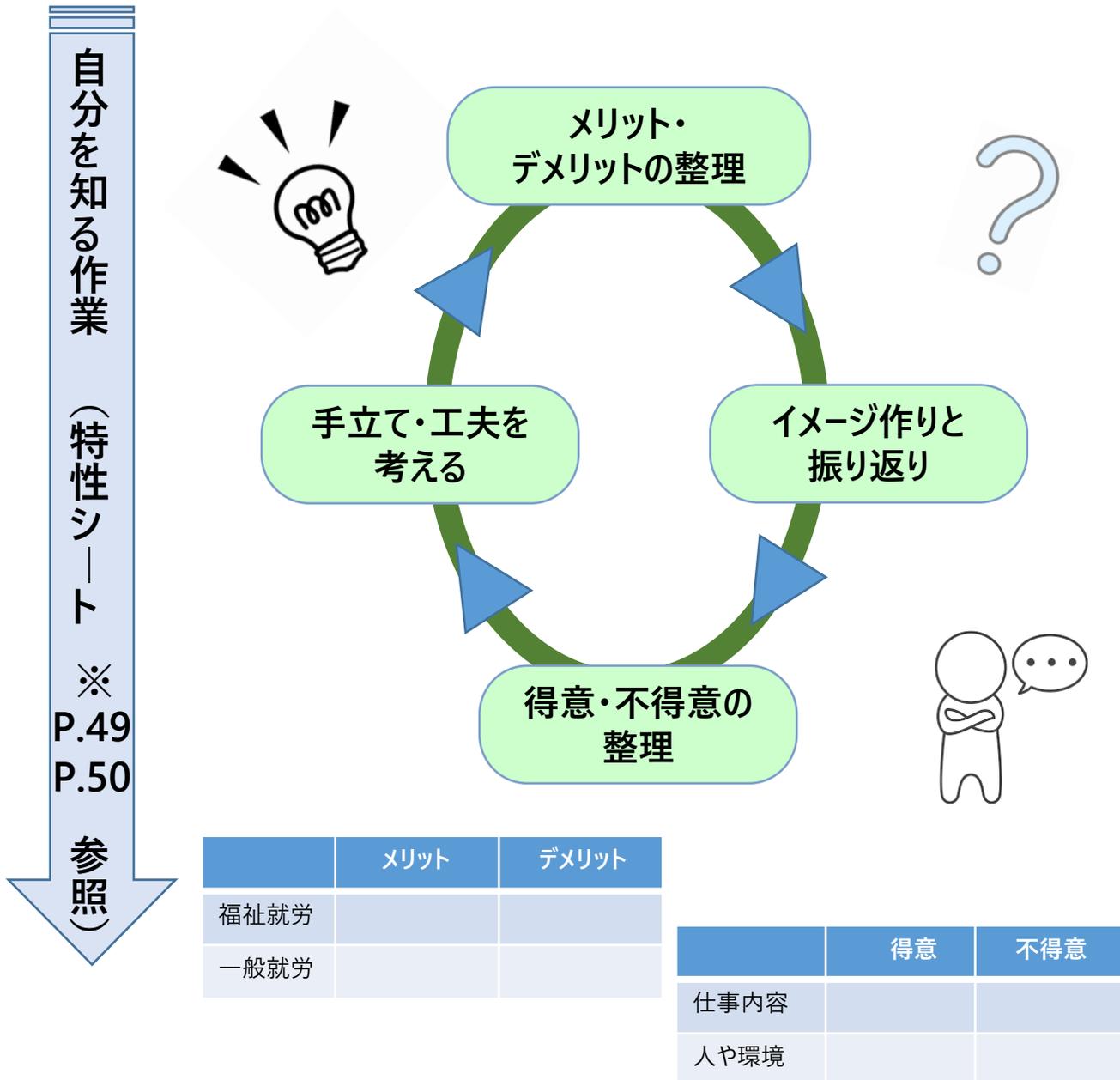
方向性の確認

- 目標、達成期間の設定をします。
- 目標達成のための支援者の役割、また、本人の役割を具体化します。
- 留意事項等を具体的に示し、相談者に確認します。

曖昧な内容や長期的なイメージは持ちにくい

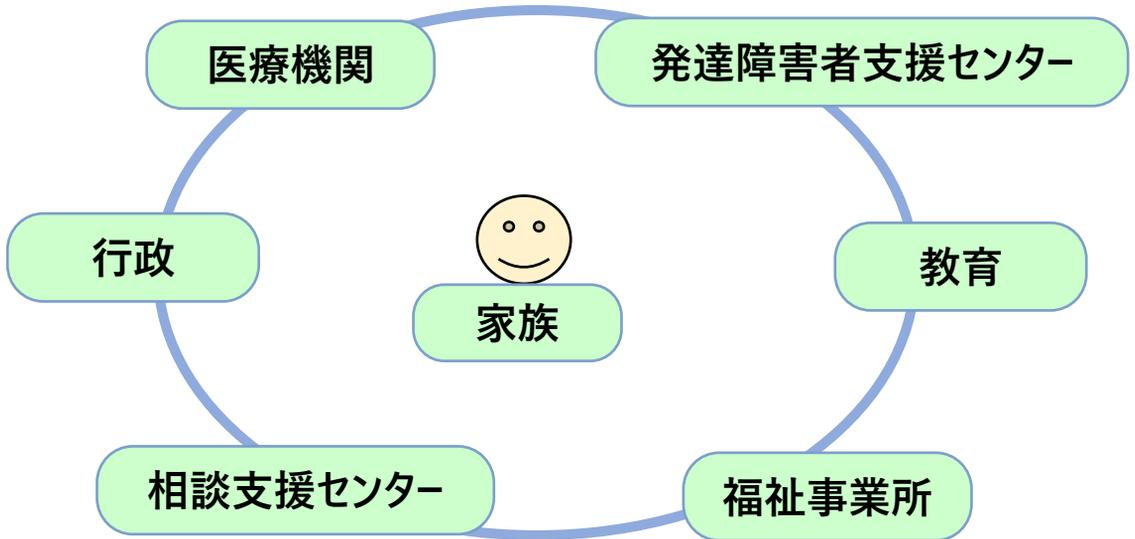
継続面談

相談者自身が自分を理解し、必要な手立てを工夫しながら自身の方向性を描いていくためには、継続的に振り返り、整理していくことが必要です。

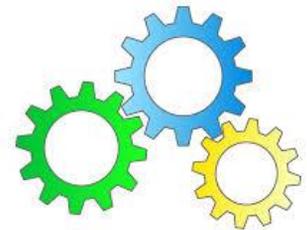


関係機関との連携

インタビュー時にすでに関わっている機関があれば情報提供を求めたり、今後の支援において必要と思われる機関について本人に紹介したり、事前に連携をとっておく必要もあります。



1つの機関だけで対応することには限界があります。相談者に関わる機関がそれぞれの側面からの情報を共有しつつ、役割分担を明確にすることも必要です。



それぞれが違った役割がある中で、特性を根拠にする部分は共通の認識が必要になってきます。

特性を軸に生活全般にわたる一貫した支援



必要に応じて、他の専門機関（発達障害者支援センター等）の意見も参考にしながら、アセスメントをしていくことも大切です。

相談に入る前に...

生きづらさへの理解

発達障害のある人は、理解の仕方や感じ方の違いから、周囲から認められず、幼少の頃から、否定的な関わりや努力しても上手くいかないことが多くあるようです。

そういった背景を念頭に置きながら、まず支援者は相談者が感じたり、捉えたりしている世界を否定せずに話を聞くことが大切です。そうすることで、コミュニケーションが円滑になり、関係づくりもできていくでしょう。

挫折体験を繰り返し、大きな不安を抱えながら相談に来る人も少なくありません。自尊心が低く、支援者に対して警戒心を持っている人もいるかもしれません。

そこまでに積み重なった挫折体験が背景にあることが考えられます。

配慮ある相談

発達障害のある人への相談に際しては、発達障害の特性に合わせた支援が必要です。

できる限り正確にこちらの伝えたいことを伝え、相談者の思いをきちんと把握できるように、認知特性に対して配慮ある相談をすることが大切です。

次ページからの相談時の工夫を参考にしてください

相談時の工夫①

時間の整理統合の困難さ

※ P.42を参照

相談の見通しが持てないと不安になったり、また、話題と時間のコントロールが難しく、話が脱線する等して一定の時間でおさまらなかつたりすることもあります。

相談の時間枠を設定する

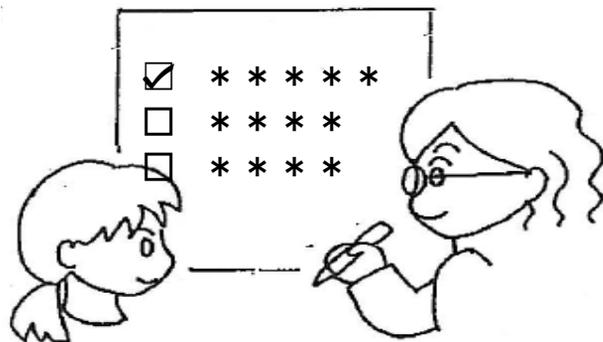
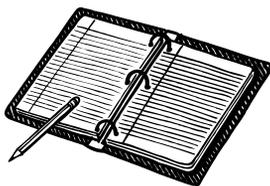
面接の構成をメモで提示して流れを共有しておく

① 面接の時間をあらかじめ伝達する

※例「今日の面談は2時から3時までの1時間です。」

② 今日のトピックス

③ 結論を出さなければならないポイント



相談時の工夫②

情報の整理統合の困難さ

※ P.33を参照

騒がしいところや雑然としたところ等、刺激が多いところでは、話に集中できないことがあります。

環境の工夫

騒がしいところや雑然としたところへの工夫

- 静かで整然とした場所で行う等の配慮が必要です。
- 余計な刺激が入りにくく落ち着ける（集中できる）工夫が必要です（部屋の隅を活用する等）。

座る位置（座席）の工夫

- 正面に向かい合って座らない方がよい人もいます。
- 相談の場所・座席を固定する、座席を提示しておく等の配慮も必要な場合があります。
- 1対1対応が望ましい人もいます。

感覚の特性

※ P.44を参照

特定の音やにおいが苦手だったり、また、真っ白い壁や紙、蛍光灯の光を眩しく感じたりする人もいます。

環境の工夫

- 周囲の音、部屋の配色や匂いに注意しましょう。
- 部屋の温度設定にも配慮が必要です。

感覚の特異性によるしんどさを持っているかもしれないといった視点を持つことが大切です。

相談時の工夫③

情報処理の困難さ

※ P.33を参照

伝えたい情報が正確に理解できないことがあります。

伝える情報量に気をつける工夫

たくさんの情報を一度に扱うことが苦手

- 必要な情報を分かりやすく、整理して伝えます。
- その人が扱える情報量を理解しやすい方法で伝えます。

必要な情報と必要でない情報の区別がつきにくい

- 文章よりも、必要な事を単語や簡潔な表現で伝えます。
- 写真で伝える場合も伝えたいこと（物）だけが写ったものを使う等の工夫が必要です。

手洗いの伝え方でも



情報理解の特異性

- 抽象的な表現や曖昧な言葉はできるだけ使わないようにします（イメージしやすい具体的な内容で伝える）。
- 言葉を字義通りにとって解釈する人や、こちらの伝えたいことよりも重要でない細かいことに注目する人も多いので注意が必要です。
- きちんと伝わっているか、確認しながら進めます。

話が抽象的だと・・・

何かあったら
言ってくださいね

いっぱいあるけど、
どこまでのことを
言っているのか・・・

相談時の工夫④

受容コミュニケーション・想像力の困難さ

口頭のみ情報はイメージしづらく、上手く理解できないことがあります。

見て分かる形で伝える工夫

視覚情報が得意な人が多い

- 相談者に合わせた視覚情報を用意します。文字、コミック会話、パソコン、絵や写真の活用が考えられます。
- 言葉でのコミュニケーションが可能な人でも「視覚での情報の方が理解しやすく、安心感が得られることが多い」と言われています。

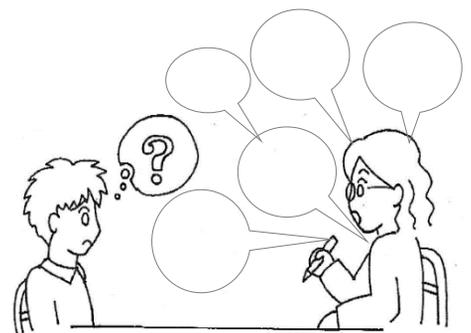


言葉は流れてしまい残らない

- 話し言葉に頼りすぎないようにします。
- 話したこと・決まったことを文字等にして、理解しやすく、忘れないようにします。

見えないものや経験のないことを想像しづらい

- 見えない情報をメモにしたり、写真に撮って提示したり、絵に描いたりして、できるだけ見える形で伝えるようにします。



相談時の工夫⑤

表出コミュニケーション・記憶の困難さ ※ P.34, P.47を参照

伝えたいことが上手く伝えられなかったり、言われたことや話したことを忘れてしまったりすることがあります。

自分の気持ちを伝えてもらう工夫

言語コミュニケーションが苦手

- 言葉に頼り過ぎないように気をつけ、思いを伝えてもらう工夫をします（筆談、コミック会話、パソコン、絵や写真、コミュニケーションカードの活用等）。
- メモ等に残して確認し、忘れないようにする工夫も必要です。



自分の気持ちに当てはまる
ところをチェックしてもらう

思いを正確に伝えることが難しい

- 本当の思いをきちんと伝えているのか、本当の思いは何なのかを確認しながら進めることが大切です。



- 「はい」「分かりました」と言っても実は理解できていないことがあります。
- 選択式で回答できるような質問を提示する等の工夫も大切です。

ワークシート①～働きたい気持ちの確認～

お仕事について（あなたの気持ちを教えてください）

①今、働きたい気持ちは何%ありますか？あてはまる%に○をつけてください。

0% 50% 100%

働きたくない 働きたい

⇒①の理由を教えてください（希望するものに○をしてください）

働くことに不安や心配なことがあるから。

お金が必要だから。

人と話すことや協力することが苦手だから。

体がしんどいから。

「働かない」と思うと、ところがしんどいから。

自分に、あっている仕事が見つからないから。

家にいると楽だから。

大人は仕事をやるものだから。

働かないと家族が心配するから。

人と会ったり話すと緊張するから（疲れるから）。

働いて怒られるのが嫌だから。

その他の理由。

[]

得意不得意の整理表（活用例）

面談を行う際、話し言葉のみで進めると内容が漠然としてしまう人や伝えたい言葉が選択できない人に対して、ワークシートを使って整理を助けることができます。

チェックリスト（一部抜粋）

①人間関係

<得意・良いこと・できていること>

- 挨拶ができる
- ルールは守る
- 言いたいことははっきりと言う
- 誰にでも気軽に話しかけることができる

<不得意・苦手なこと>

- 状況を読み取ることが苦手
- 頼まれたことを上手く断れない
- 思ったらすぐ言葉に出てしまう
- 共同作業やチームプレイは苦手

②作業・仕事・家庭内の手伝い等

<得意・良いこと・できていること>

- 作業は丁寧である
- 手先を使う作業は得意
- 繰り返しの作業は得意
- 指示されたこと、決められたことは守る

<不得意・苦手なこと>

- 同時に複数のことを行うことが苦手
- 臨機応変な対応は苦手
- 指示がないと不安になる
- 作業を覚えるのに時間がかかる

	得意	不得意
人間関係	<ul style="list-style-type: none"> ● 挨拶ができる ● ルールは守る 	<ul style="list-style-type: none"> ● 状況を読み取る ● 頼まれたことを上手く断る ● 思ったらすぐ言葉に出してしまう
仕事・作業	<ul style="list-style-type: none"> ● 丁寧に作業することができる ● 繰り返しの作業 ● 指示されたこと、決められたことは守る 	<ul style="list-style-type: none"> ● 同時に複数のことを行う ● 臨機応変な対応 ● 指示がないと不安になる