

# 活動報告書

報告者氏名: 藤原 一秀 所属: 社会福祉法人 光期会 オリンピア住吉 記録日: 2015年2月21日

## 【対象者の情報】

- ・年齢 23歳 女性
- ・障害名 自閉症
- ・障害と困難の内容

不安感がとても強く、日常生活に支障が出るほど頻繁に同じ質問を繰り返す。

自宅から電話で質問することも多く、相手が不在の場合は、次の行動に移れなくなり、朝なら施設を遅刻や欠席する日もある。作業中も質問が気になって集中が続きにくい。

相手が期待した答えを言ってくれなかった場合も、不安になり期待した答えを得るまで同じ質問をする。

作業中の質問の頻度が上がると、周囲との関係が難しくなる

## 【活動目的】

- ・当初のねらい

1: 作業時間中は「質問」を控え、作業に集中する。

2: 日記を付けるなど日常の定型作業を増やすことにより、「質問」への執着を分散させる。

3: 口頭質問以外のコミュニケーション手段を身につける。

⇒ 就労に向けて作業訓練が本来の通所の目的であり、作業中の過度の会話は他の通所者に対してもストレスになるため、まず「作業中に『質問』しないこと」を一番目の目標にした。

- ・実施期間 6月16日～（継続中）

- ・実施者 大久保知佳 藤原一秀

- ・実施者と対象者の関係 生活指導員(大久保) センター長・サービス管理責任者(藤原)

## 【活動内容と対象者の変化】

- ・対象者の事前の状況

質問内容は大きく2種類

A: 「Aさんしか知らない人の質問」「答えが確定しない質問」(Aさんが『定番の質問』と呼ぶ)

B 先生とC先生(どちらも中学の先生)は、「黒色と白色のネクタイ」と、「5本指の靴下」を持っていますか？

Dさん(以前通所していた施設の職員)は「してらっしゃる」とか、「しています」とか(のことはを)使いますか？

⇒「話しかける」きっかけとして、質問するのか？

B: こちらの感情を確かめるような質問

「怒ってますか？」、「今日一日でイライラしたことは？」、「さっき一瞬黙りましたが、怒ったんですか？」

「今日、私に何か注意をされましたか？」、「さっきどうして声が大きかったのですか？」

⇒私のことをどう思っていますか？

すべてネガティブな質問が多く、

「これまで質問して、よくない対応をされた経験がある。」「相手を困らせたかも・・・という不安。」

「自分では知らないうちに相手を怒らせてしまった。」「相手の気持ちを確認したい。」

など、質問する本当の意味は、答ではなく、相手の気持ちを知りたいからと考えられる。

## ・活動の具体的内容

### 質問に答えるとき、こころがけたこと

入所当初は質問が始まれば、できるだけ答えて本人が安心するように心がけた。

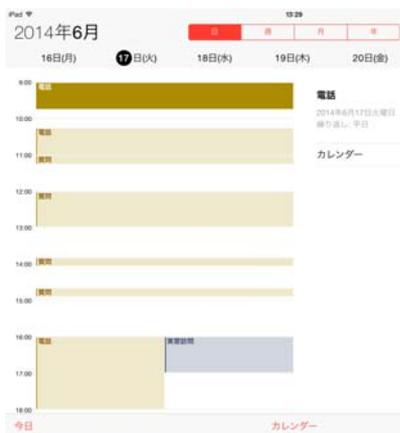
どうしても答えることができない場合は、「必ず理由を説明する」「いつなら話ができるか予定を伝える」

職員が怒っているか気にしていると感じた時は、

「怒っていません。ゆっくり説明をしています」「しっかりわかってもらうために少し声を大きく出しています」  
など、ことばにして説明を付ける。

Aさんが安心できる方法を考える！ 答えてもらえない時があっても大丈夫！になるために。

#### 1: 質問していい時間の明確化



- 職員のスケジュールをあらかじめ入力し、質問しても大丈夫な時間を明確化
- オンラインで、いつでも確認、修正もすぐ反映
- 当初は、スケジュールを見せるだけでなく、以下のことばかけも行った。
  - 時間が来れば、「今から質問できますよ」
  - 質問できない時間を我慢してくれた時は、「前の時間はガマンしてくれてありがとう」
- 質問可能時間は、必ず答える

#### 2: 定番質問に対する代理回答の試み

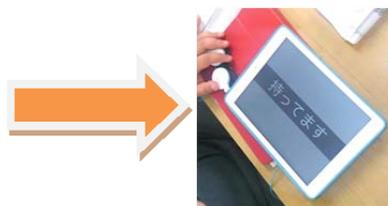
「直接答えなくても、納得できる答えを確認でき安心できるのであれば、

Aさんのペースで確認できる方法が持てればいいのではないかな？」

##### a: 文字列による回答

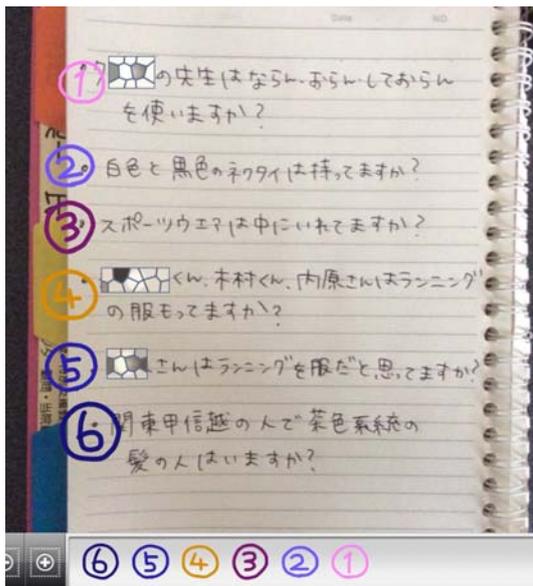


文字で表示された質問を、スライドすると定番回答が表示される



けれども、これは質問の**文字**を見ただけで、「**恥ずかしい**」と、下を向き、まったく先に進もうとしなかった。

## b: 音声による回答



手書きされた質問に付いたアイコンをタッチすると、音声でその定番回答が再生される。



非常に興味を持ち、質問を黙読しながら、回答を順次聞いていた。

翌日「答えを録音して下さい」と、質問を自宅の手書きしてきた。

### ・対象者の事後の変化

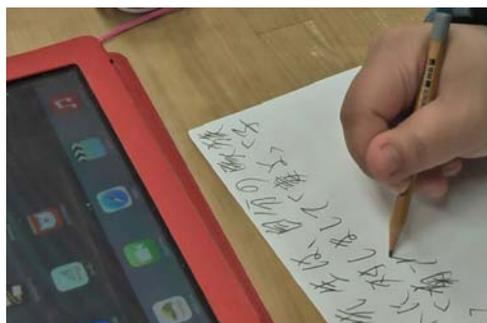
- ・ 休憩時間に自分で繰り返し確認する様子が見られた。
- ・ その後も新しい質問を入れて、質問の答えを録音してもらって安心した様子だった。

↓

- ・ 職員への質問の電話は減った
- ・ 作業中の質問はほとんど無くなった

↓

- ・ 欠席が減り、毎日通所できるようになった。
- ・ 作業時間の集中が継続されるようになった。



自分が聞きたいときに、聞きたい答えが聞けると言うのは安心感につながった様子だった。

- ・ テキストに音声を付ける方法は、現在も本人にとって有効な手段として継続している。
- ・ 質問をやめたいと思っていたのに、やめられず悩んでいたが、代理回答手段を持たせたことで、相手に負担を強わずに自分の思いも達成できるようになり、ストレスが減った様に思える。
- ・ 「毎日来れるようになった」
- ・ 「続けてがんばれるようになった」

## 【報告者の気づきとエビデンス】

### ・主観的気づき

- ・ 「時間を明確にする」などルールを決めれば、すぐに納得し安定して作業など次の動作に移ることができる。
- ・ 答えの内容はこだわっていないが、同じ質問には同じ答えでないと納得してもらえない。
- ・ 質問の後に「怒ってますか？」「今まで私に怒ったことはありますか？」と質問する。

### 気づきに関するエビデンス

- ・ 当初は「質問の回数を減らす」「時間のルールを守らせる」ための取り組みとしてスタートしてしまったが、質問の本質は「仲良くなりたい」「どう思われているか知りたい」と言う気持ちを確認するための行為であった。
- ・ 関係性を維持しながらも、時間や回数、相手の状況考えてもらうために
  - 1:まず信頼を得るために「何回、同じ質問をされても、同じ答えをする」
  - 2:つぎに興味ある方法(今回はタブレット)で、時間のルールを提示
  - 3:質問回数減少と、いつでも安心できる環境づくりのために、タブレットに登録

## 「質問」に対して、iPad に答えさせたことについて

Aさんは「人と関わりを持ちたいから質問する」とわかっているが、今回 iPad に代わりをさせたことは、職員の「対応拒否」とも受け止められる諸刃の取り組みであった

### iPad に質問と答えを記録するときの Aさんと職員のやりとり

Aさん「先生は「妻よ、子よ、菊次郎よ」と言いますか？」

職員（先生を知らないし、まして「妻よ、子よ、菊次郎よ」と言うかわからない、そこで）  
「わかりません」と答えていいですか？」

Aさん「『わかりません』では、納得できません。『言うときもあれば、言わないときもあります。』と言ってください。」

職員「わかりました。ではそう答えます」

この後、Aさんが紙に質問を書いて、撮影し、

職員が答えを録音するまで、ちょうど休憩時間の10分間もはや質問と答えのやりとりではなく、一緒に何かの台本を作っている状態

### 質問を iPad に答えさせるために

- ・ iPad の操作を説明したり、
- ・ 質問と答えを一緒に考えたり、
- ・ 時には誰かに回答をお願いする

そんな時間こそが、単なる「質問」と「答え」のやりとりを超えて Aさんとの楽しい貴重なコミュニケーションの時間となった。