

# こだわり行動のある人への 安心できる環境づくり ～iPadを用いたアプローチ～



社会福祉法人光朔会

障害者就労支援センター オリンピア岩屋  
発達障害者サポートセンター オリンピア住吉  
センター長 藤原 一秀  
<http://www.olympia.or.jp/>

# Aさん

- 23歳 女性 ・自閉症
- 通常級で小、中、高等学校を卒業
- その後、就労支援事業所をいくつか通所
- 一昨年(22歳)からオリンピア住吉へ
- 通所開始当初は週4日  
通所開始1ヶ月後から3ヶ月の長期欠席  
昨年2月頃から週5日通所できるようになった

# 就労支援事業所とは・・・

- **移行支援事業所**

一般就労等を希望し、知識・能力の向上、実習、職場探し等を通じ、適性に合った職場への就労等が見込まれる障がい者(65歳未満の者)

- **A型就労支援事業所**

就労機会の提供を通じ、生産活動にかかる知識及び能力の向上を図ることにより、雇用契約に基づく就労が可能な障がい者(利用開始時、65歳未満の者)

- **B型就労支援事業所**

就労移行支援事業等を利用したが一般企業等の雇用に結びつかない者や、一定年齢に達している者などであって、就労の機会等を通じ、生産活動にかかる知識及び能力の向上や維持が期待される障がい者

# Aさんの様子

- 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。

# Aさんの様子

- 相手が期待した答えを言ってくれなかった場合、特に不安になり相手を変えて同じ質問をすることもある
- 作業中の質問の頻度が上がると、周困とトラブルになることもある



# 質問内容

- 質問は大きく2種類

A: type-1 「Aさんしか知らない人の質問」

type-2 「答えが確定しない質問」



これをAさんと職員の間では

**「定番の質問」と呼ぶ**

B: こちらの感情を確かめるような質問

# 定番の質問

Aさんしか知らない、今いない人について質問

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  
（のことばを）使いますか？

「話しかける」きっかけとして、質問するのか？

# 定番の質問

- **正確な答えができない質問**

外国の芸能人は日本名を持っていますか？

東北の人は、はなおの無いサンダルを、裸足で履きますか？

関東・東北の人に、金髪の人はいいますか？

**相手が「答えに困っている」のも知っている**

# 定番の質問

- 一定の答えを期待した質問

Aさんからの質問

オーストラリア人に  
黒い髪の人はいま  
すか？

月曜日

います

E職員の答え

水曜日

いません

**不安 なぜ？ 混乱**

# 定番の質問

- 一定の答えを期待した質問

E職員の答え

います

Aさんからの質問

オーストラリア人に  
黒い髪の人はいま  
すか？

2人の答えが違ってOK

F職員の答え

いません

相手によって見通しをもって質問をしている

# 気持ちを確認する質問

- 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、私に何か注意をしましたか？
- 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？**

# 気持ちを確認する質問

## すべてがネガティブな質問・・・

- 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

# なぜ質問するのか？

～本人との面談から～

- とにかく、気になったら頭から離れない
  - 決まった答えをしてくれると安心する
- そして、

「迷惑をかけているのはわかっている」

でも、

「怒られたくない」

「みんなと話がしたい」

「みんなと仲良くしたい」

# なぜ質問するのか？

～本人との面談から～

同じ答えが返って  
くると、関わられた安  
感が持てたのでは  
ないか？

「怒られたくない」

「みんなと話がしたい」

「みんなと仲良くしたい」

関わりたいけれど、  
関わり方がわから  
ないのではない  
か？

# 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」

# 答えるとき、こころがけたこと

- 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。

- 質問に依存？
- 他に方法を持ってないでいる？



- 日常生活に支障が出る状態  
作業に集中できない「今聞きたい」  
周囲との関係がうまくいかなくなる  
「迷惑をかけているけどやめられない」  
休んだり、遅刻したり「切り替えられない」



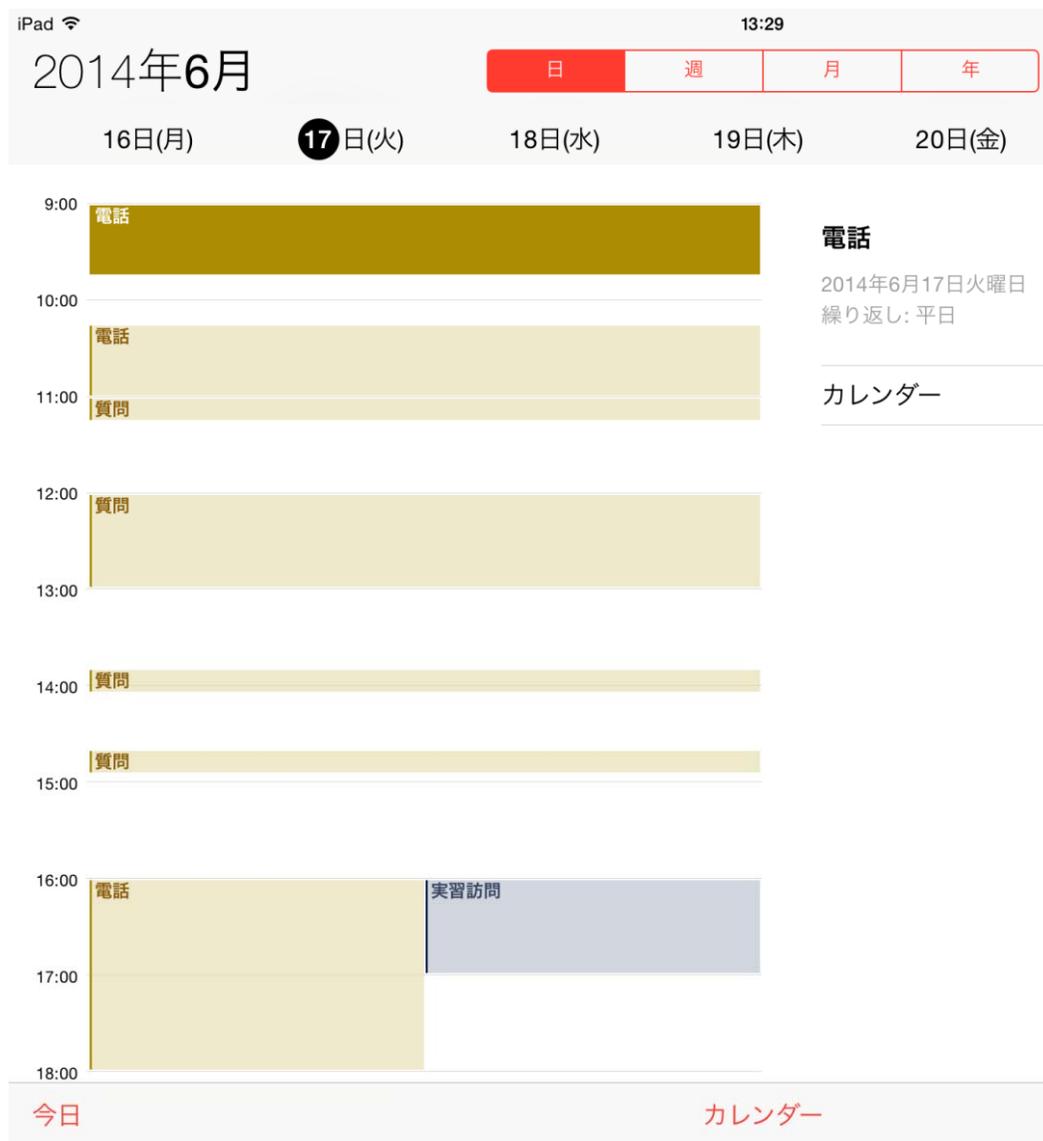
- 安心できる方法はないか？
- 他の手段を増やしていけないか？

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！

1: 質問していい時間の明確化

2: 定番質問に対する代理回答の試み

# 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

# 1: 質問していい時間の明確化

答えてもらえる時間が明確にし、見通しが安心感につながるように……

それまでは  
「質問があります」



「次の休憩の時、質問に答えます」



「今答えてもらわないと落ち着きません」

不安

# 1: 質問していい時間の明確化

当初は、予定表で確認するだけでなく……

「予定表とこの人たちは信じていい」  
のために

- ・時間が来れば「今から質問できますよ」
- ・「前の時間はガマンしてくれてありがとう」

と声をかけて

- ・質問可能時間は、必ず答える

## 2: 定番質問に対するiPad代理回答の試み

- 納得できる答えを聞ければ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？
- iPadを使った確認で、納得できるか？
  - 代替えの方法が持てれば、いつでも安心して確認できるのではないか？
  - こだわりを否定するのではなく、許容できる方法に変えることで、周囲との関係も安定していかないか？

## 2: 定番質問に対するiPad代理回答の試み

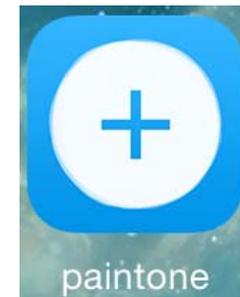
a: **文字列**による回答



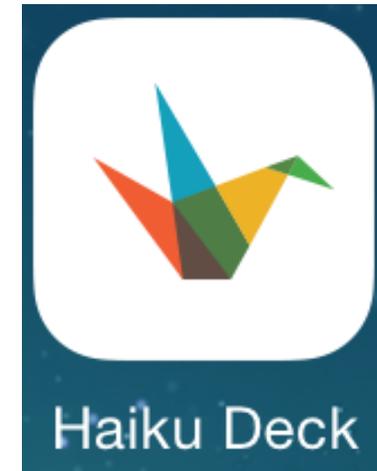
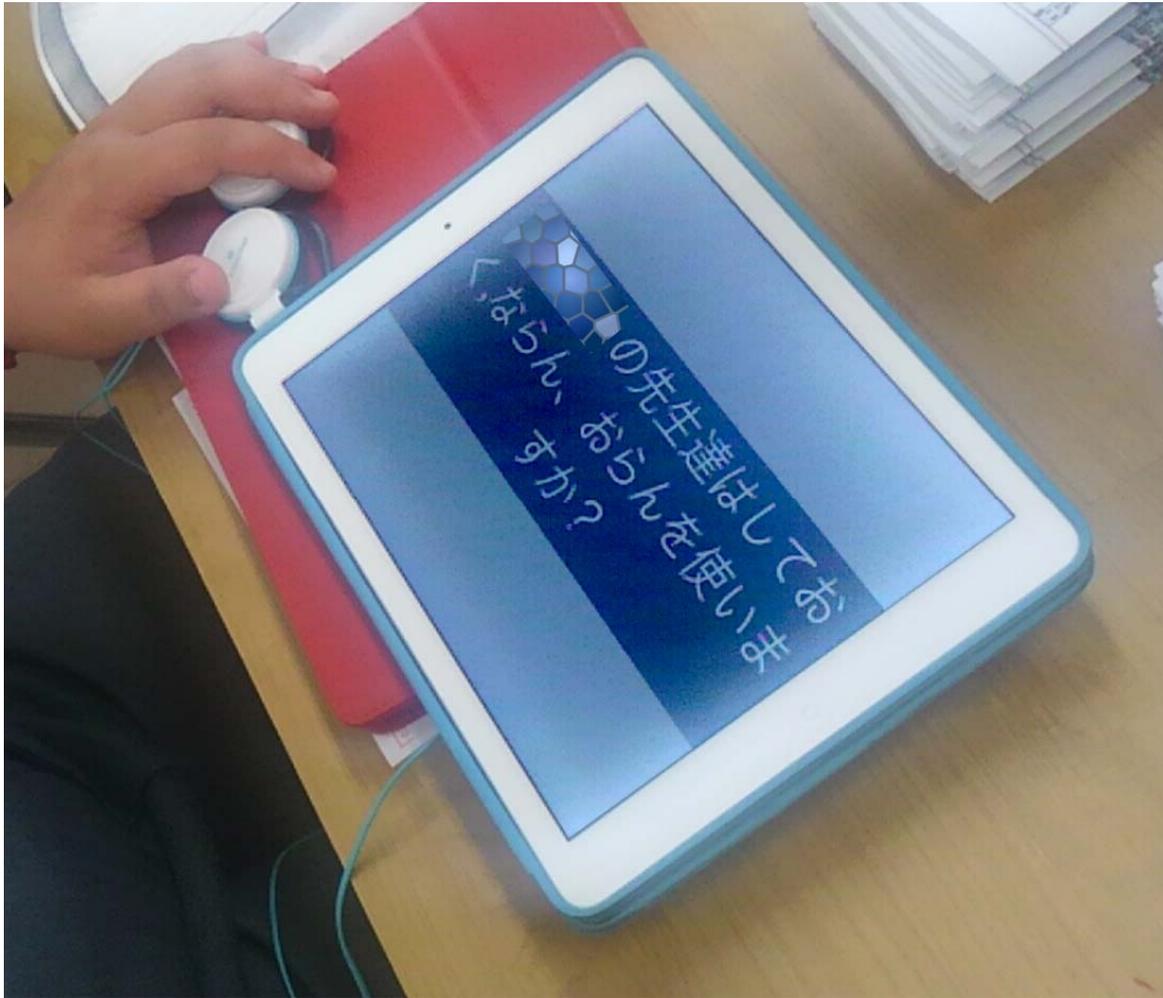
b: **動画**による回答



c: **音声**による回答

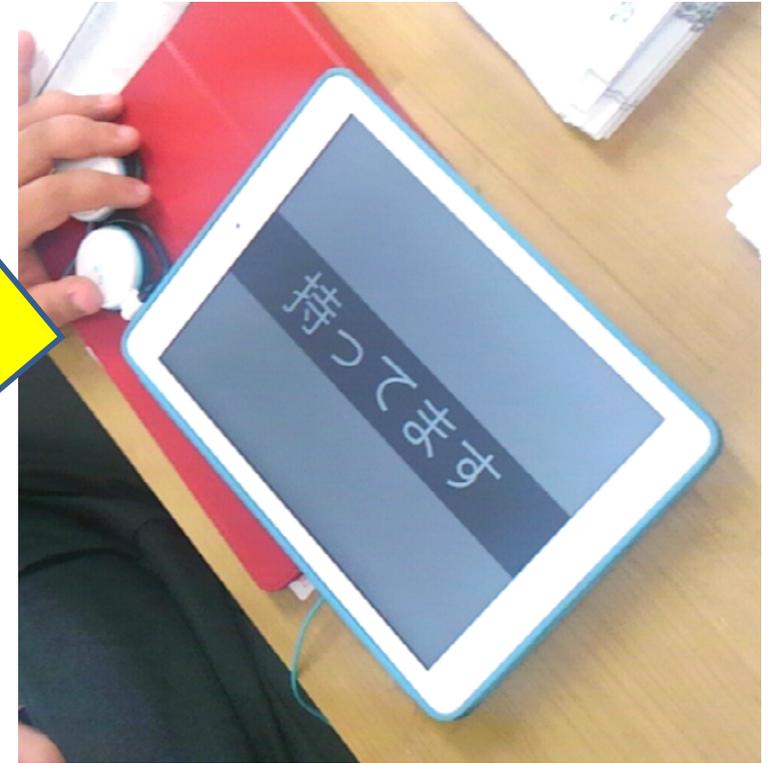
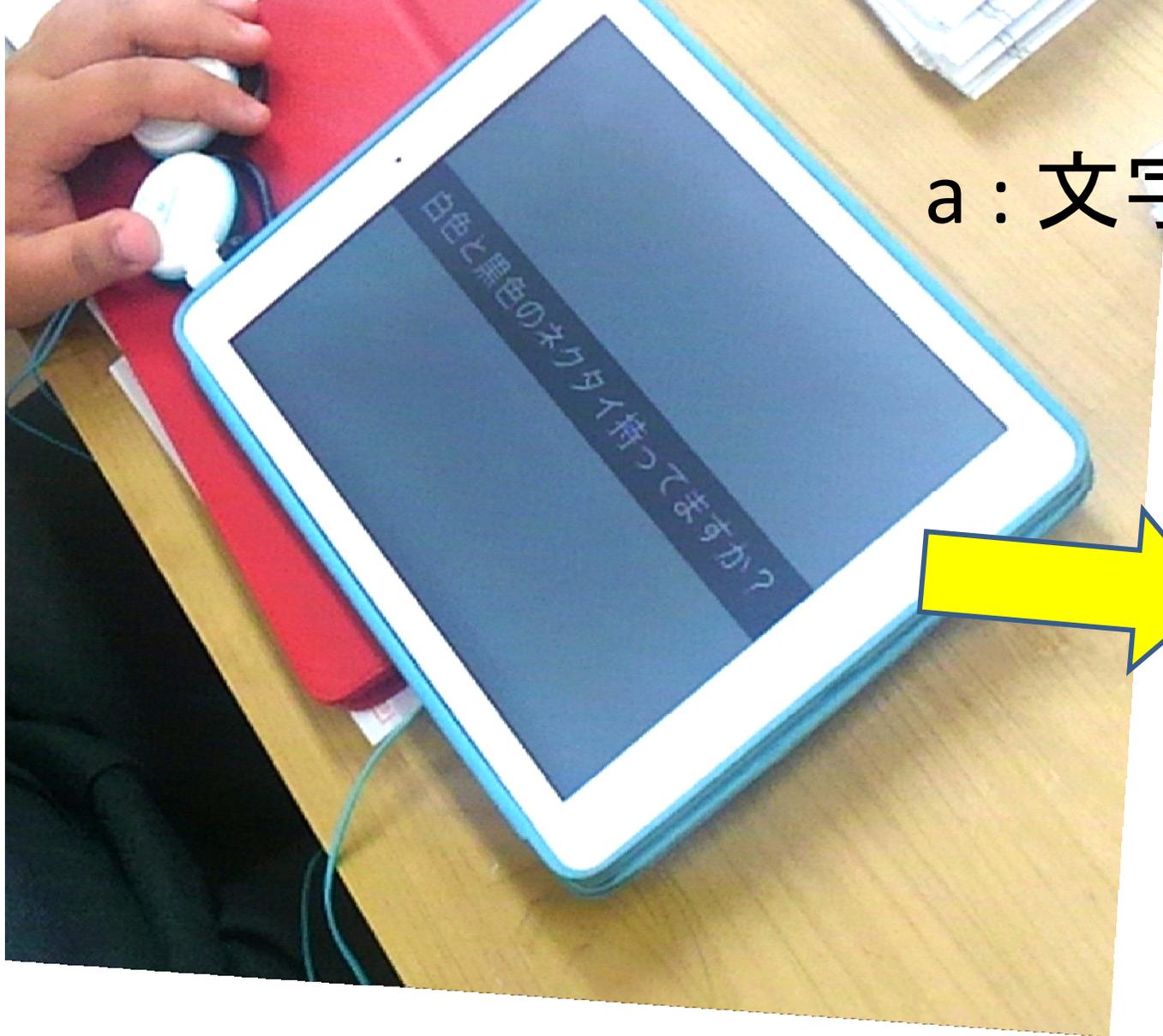


## a : 文字列による回答



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

## a : 文字列による回答



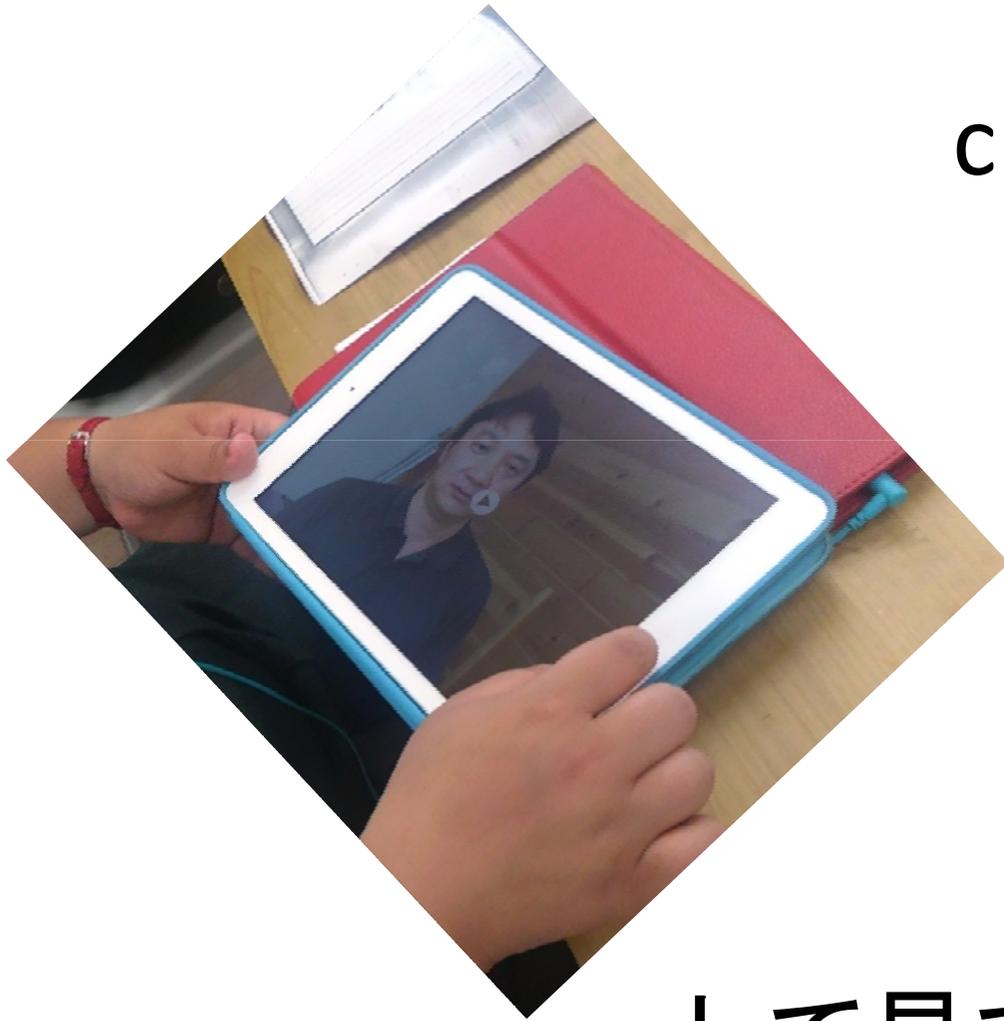
- 質問の文字を見ただけで、「**恥ずかしい**」と、下を向き、まったく先に進もうとしなかった。

## b: 動画による回答



- ビデオのタイトルが質問内容
- 再生すると職員が答える映像が再生

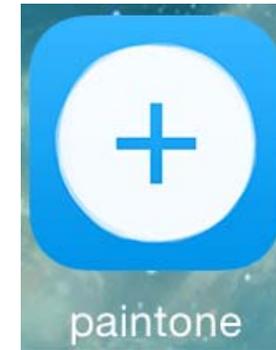
c : 動画による回答



**大爆笑**

して見ていたが、その後繰り返し見て見る様子にはなかった。

## b: 音声による回答



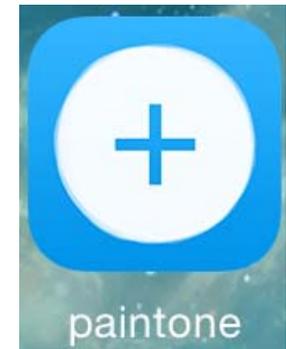
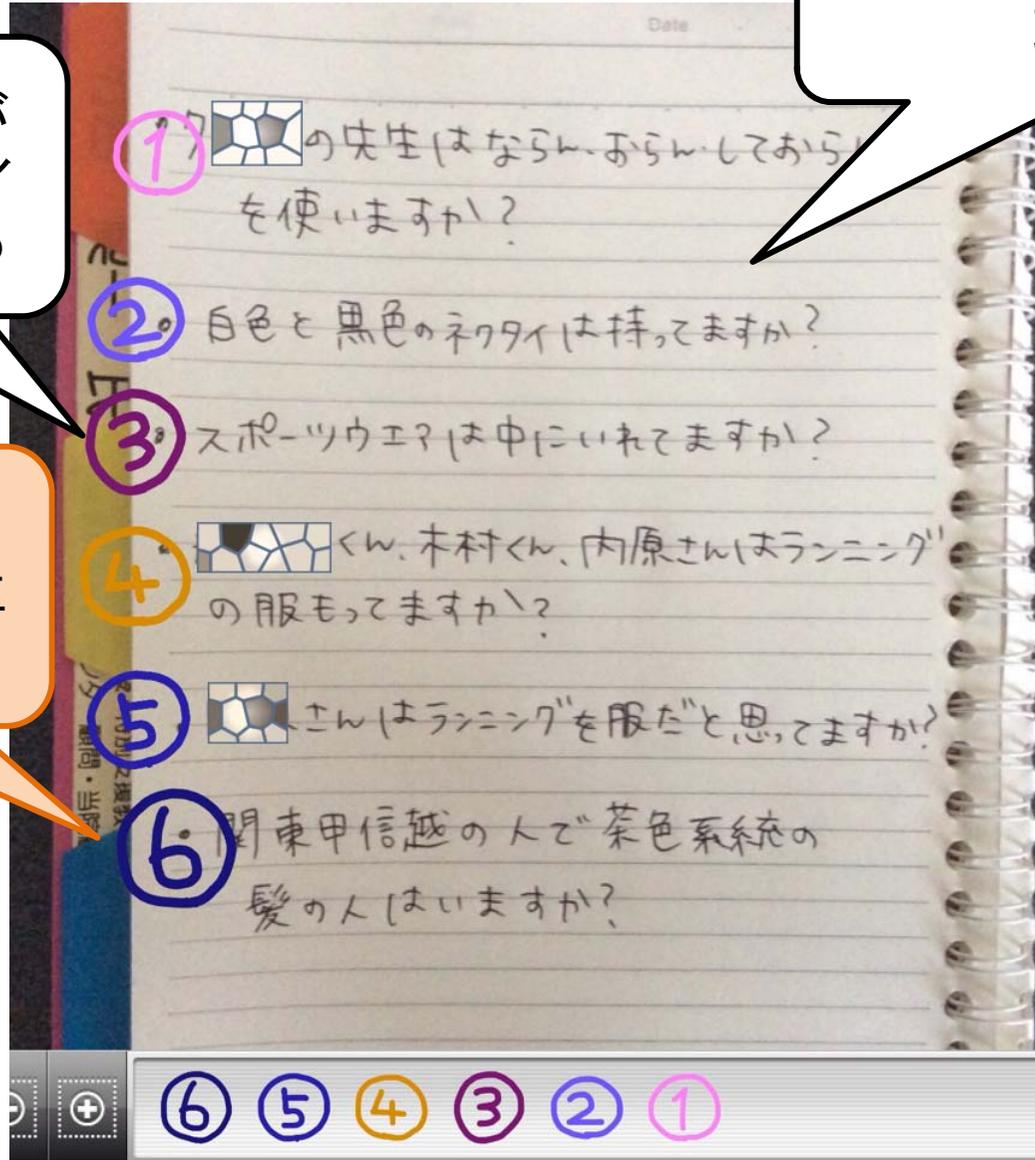
- 手書きされた質問に付いたアイコンをタッチすると、音声でその定番回答が再生される。

# b: 音声による回答

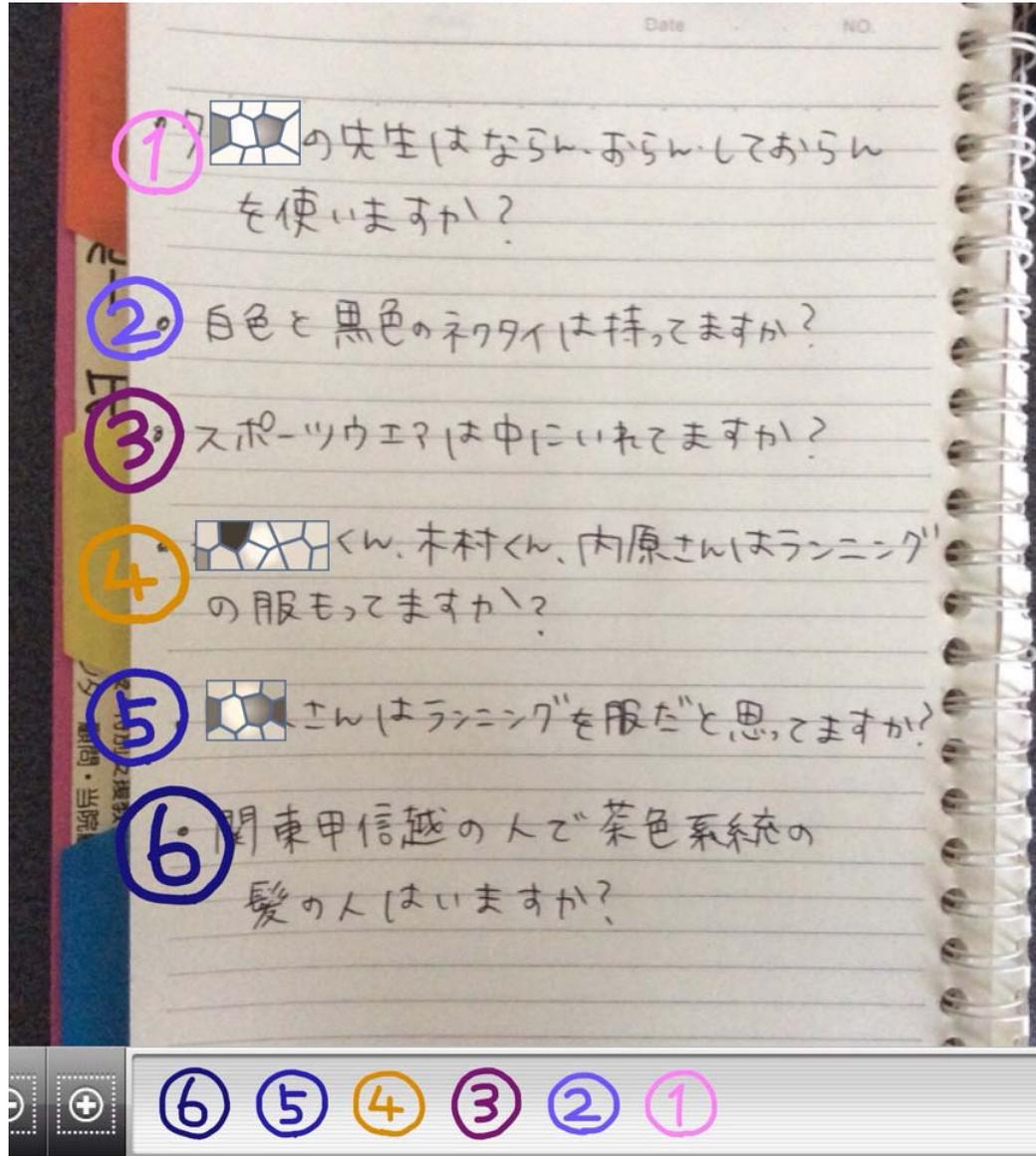
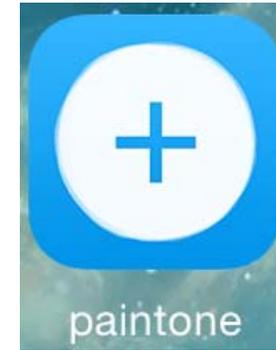
1: 質問が書かれた画像を取り込む

2: 回答の音声  
が紐付けされたアイコンを貼り付ける

3: ボタンを押すと  
質問の答えが再生される



## b: 音声による回答



- 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、質問を自宅で手書きしてきた。

- 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。

# 代理回答の試みから

- 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。
- 質問とやめたいと思っていたのに、やめられず悩んでいたが、代理回答手段を持てたことで、相手に負担を強い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」

# 今後の見通し

「質問」以外のやりとりの場を、  
広げていけないか？

自分の考えをまとめたり、伝えたりする体験を重ね、その中で**自分の思いを伝えるための表現の方法を学んでいく**ことで、やりとりの幅を広げていけないか？

今後の見通し

## SNSの活用

「相手とリアルタイムに対話しない、  
履歴を確認できる」

相手に送って、返事があるまで待てるか？  
相手からの問いかけに答えることができるか？

テキストのやりとりがいいのか？  
画像や音声を含んだやりとりがいいのか？

今後の見通し

## 写真日記の活用

- 日記(写真動画つき)を自分で付ける

今回PAINTONEで、撮影、文字・音声入力を  
経験しているので、日記に応用。

休日に自分で記入、週明けにみんなに見てもら  
う。

やりとりの中で、自分の伝えたいことを伝える  
表現の方法を学んでいく

- Aさんからの質問を、直接答えるのではなくiPadに対応させることは、「対応を否定」とも思える諸刃の取組みであった。
- しかし、一緒に質問を考えたり、タブレットを操作したり、誰かに回答をお願いする時間こそが、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。

- そして、「怒ってますか？」が減った。
  - 話しかける不安が減った！？
  - 関係が安定した！？
- これからは、
  - 「今日は楽しいですか？」
  - 「うれしそうですね！」
  - 「いいことありましたか？」ということばが、お互いに増えるように

# B型就労支援事業所としての役割

Aさんの社会参加を支える。

- 見通しと目的意識の持てる日常生活  
「明日の予定がある」「自分の役割がある」
- 所属することの安心感  
「自分の居場所がある」「相談できる場所がある」
- 役割を果たす自分への肯定感  
「最後までがんばれた」「喜んでもらった」
- 人との安定した関わりを持てる喜び  
「聞いてほしい」「話したい」「仲良くしたい」

ありがとうございました