

## コンサルテーションを利用した、行動障害がある方の支援について

愛名やまゆり園 行動障害プロジェクト  
中迫 徹 手倉森 雅之 田森 裕美  
宮下 直美 小針 和臣 城所 友里

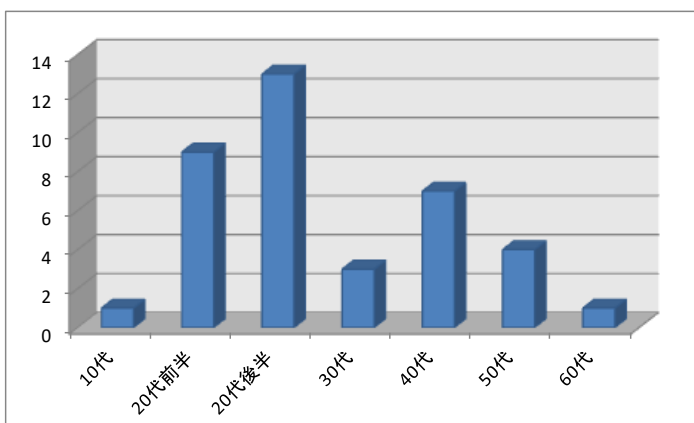
### 1.コンサルテーションを利用した経緯

愛名やまゆり園の日中支援課は、平成 15 年に「通所部」として 10 名の利用者と共にスタートした。その後、多くの希望者を受け入れ、平成 29 年 10 月現在、38 名の方が契約している。

平均年齢は約 33 歳、養護学校高等部卒業後に利用する方が多く、20 代の方が最も多い。利用者は、車椅子の方や動きが少ない重度の障がいのある方と共に、行動障害のある方が年々増加傾向である。様々な方がいる中で安全に過ごせるよう、環境の見直しを図ったが、個別支援が必要な方が増え、それだけでは対応が難しくなってきた。利用者の状況により、職員の動きを変更する必要があり、全体に大きく影響を及ぼした。

支援者が行動障害のある方に対し、正しい理解と専門的な知識を身に付け、適切な関わり方を理解することが、課題解決の糸口となり、パニック等を制止する場面を減らすことで、虐待防止につながる。そこで、第三者コンサルタントに支援を見て助言を貰い、行動障害のある方への適切な関わり・専門的な支援方法について、職員が支援の現場で身に付けられるよう、平成 27 年度より試行的にコンサルタントを活用し、平成 28 年度より『行動障害プロジェクト』として、本格的に取り組みを開始した。

日中支援課の利用者の状況(年齢)



### 2.コンサルテーションとは

異なる専門性をもつ複数の者が、援助対象である問題状況について検討し、よりよい支援の在り方について話し合うプロセスのことである。自らの専門性に基づき、他の専門家を援助する人を「コンサルタント」、そして援助を受ける人を「コンサルティ」と呼ぶ。基本的には、コンサルタントがコンサルティに対して、コンサルティの抱えているクライアント(支援やサービスなどを直接的に必要としている人)に関係した特定の問題を、コンサルティの仕事の中で、より効果的に解決できるように援助する取り組みのことである。

コンサルタントとして、社会福祉法人 県央福祉会 ぽらーの上和田の所長である、西岡 秀樹氏に協力して貰えることとなった。

行動障害プロジェクトでは、支援の対象者を 4 名ピックアップし、その方の支援を通して、様々な助言を貰い、行動面で障害のある方への知識を深め、支援に生かすよう取り組んでいる。その中でも、なかなか支援がうまくいかず対応が難しかった A さん、B さんを紹介したい。

なお、通所は「ひだまり」という愛称で呼ばれているため、「通所」「ひだまり」の両方の名称を文面で使用させてもらう。

### 3.A さん(妹)、B さん(姉)の状況

A さん、B さんは双子の姉妹である。二人とも自閉症、療育手帳 A1、障害支援区分 6 である。家族構成は父母、姉妹の 4 人家族。養護学校高等部卒業後、通所の利用を始める。学齢期より、行動障害、睡眠障害があり、家庭や学校で対応困難な状況が続いていた。2 人とも体格がよく、興奮時などは対応が難しい。

#### 4.コンサルテーション前の A さんの状況

コンサルテーションを導入する前は、決まった活動を提供せず、一日を通し音の出る玩具で遊ぶ、雑誌を見る等、本人の好きなことをして過ごしていた。車に乗ることに希望が強い時、車の側から離れないため、活動場所へ移動が出来なくなる。また、情緒が不安定で、突発的な他害や他者の髪の毛を抜く行為が見られたため、職員が 1 対 1 で対応せざるを得ない状況であった。

#### 5.A さん(妹)の課題と支援方法

1 回目のコンサルテーションでは、日常の様子や支援方法の現状を報告した。次の回では西岡氏に課題になっていることを見立ててもらい、支援の方向性について助言を受けた。

課題については以下の項目を挙げた。

- (1)情緒の波があり、不安定になりやすい。
- (2)突発的な興奮、かみつきやつかみかかり等の他害行為がある。
- (3)行動停滞があり、気持ちの切り替えや移動が困難である。

コンサルタントより、課題に対する見立てについては以下の点を挙げられた。

- (1)コミュニケーションツールが未確定。
- (2)様々な刺激を受けているうえ、そのコントロールが難しい環境にある。
- (3)日中の活動場面での見通しが立ちにくい。

また、具体的な支援方法について以下の 3 つのアドバイスをを受けた。

- (1)コミュニケーションツールを確立する。
  - ① コミュニケーションツールとして、現在理解している内容からカードの提示を行い文字、絵、写真のどの視覚情報に反応が良いのかを検証する。
- (2)刺激をコントロールする。
  - ① 極力静かな環境を提供する。また、職員は声掛けする際、声の大きさや頻度が多くならないよう配慮し、刺激の少ない環境

を整える。

- (3)日中の課題を増やし、見通しのつくスケジュールを A さんにわかりやすい形で提示を行う。

- ① 本人の気持ちを尊重するというのは大切だが、自閉症支援の観点から、見通しを持って過ごしてもらうため、支援者側からスケジュールを提示し、それが正しいものであるという認識を持ってもらうことが必要である。日中活動のメニューを増やし、事前に本人にわかりやすくスケジュールを提示する。

早速、職員に A さんへの支援方法を周知し、アドバイスを基に、まずは刺激をコントロールするためのパーソナルスペースを設置した。また、コミュニケーションツールとして、写真カードを作成した。

3 回目以降のコンサルテーションは、前回からの取り組み状況報告・質疑を行い、支援のアドバイスを受けるという形式で進めていった。

#### 6.コミュニケーションツールの確立に向け

コミュニケーションツールの確立に向け、まずは通所を認識してもらうために、通所時に自家用車から降車する際に、写真カードの提示を実施した。しかし、写真カードよりも、習慣となっている登園リュックサック(具体物)を見ることで行動ができていたことが分かった。文字・絵・写真のどれが認識がよいかを検証したが、この頃はカード提示には興味関心を示さなかった。

#### 7.環境を整え刺激をコントロール

刺激の少ない環境提供のために、自立課題に集中できるよう、パーソナルスペース内に机、椅子を設置して作業の場所を確保し、極力刺激がない環境を整えた。

また、職員の声かけについては、声かけの音量、頻度を少なくし、身振り、手振り、指さしで誘導、パニック時は無言で対応するよう職員に伝えた。しかし、職員皆が統一した対応にならず、難しさを感じた。



## 8.活動の見通しを立てる

活動の見通しを立てるために、一日のスケジュールを立て、活動を伝える時には事前に提示するよう取り組んだ。また、パーソナルスペースでのやることを明確にするため、自立課題に取り組み始めた。

この頃のAさんは情緒が安定し始め、穏やかに過ごす時が増えたが、まだ突発的な他害行為や車へのこだわりから、興奮や泣く様子が見られていた。

また、取り組みが初期段階で成果がはっきりと感じなかったため、疑問と不安が払拭できなかった。それでも支援を継続できたのは、コンサルテーションで疑問を解決し、西岡氏に「長い目で支援していくことが大切。一進一退で取り組み、Aさんが30歳位になった時に、トータルの支援で人生の楽しみを提供できて、本人に少しの自信がつけば良い。そのような心持ちで進めて行ければよいのでは。」と助言してもらい、不安な気持ちを解消することができた。ご本人が情緒不安定な時が多い中、落ち着いている時に取り組みを継続した。

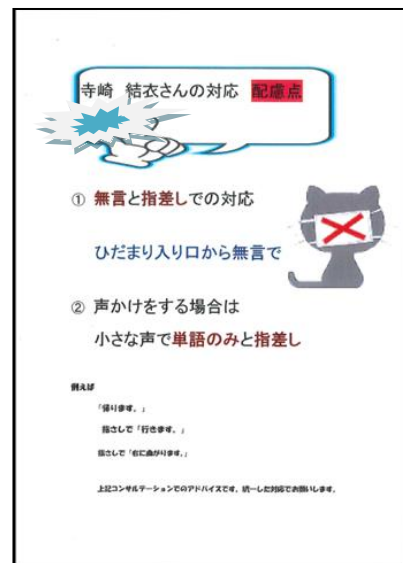
## 9. 統一した支援のために

Aさんの日課が定着してきたため、スケジュール表、対応についてのマニュアル、自立課題表などを、職員間で統一して伝わるよう作成した。また、コンサルテーションでは、Aさんがトイレに行く際、ジェスチャーでコミュニケーションをとることに注目した。ジェスチャーは人によってやり方が異なり、

認識が曖昧になる側面があるため、写真カードで認識することが好ましいとアドバイスを受けた。

支援が軌道に乗り始めた頃、Aさんが行動援護事業所ヘルパーと徒歩で帰宅中、突然興奮し、歩行者につかみかかる出来事があった。そこで、ケア会議を開き、Aさんの支援に携わる者全員が情報を共有し、統一した支援、対応を実施するよう確認し合った。

### 統一した対応のために書面で周知



## 10.日中活動での取り組み

取り組みを始めて5ヶ月が経過すると、1日のスケジュールが概ね確立してきた。午前は決まった活動は提供していなかったが、情緒が安定している時は、音楽レクリエーションやアルミ缶つぶしに取り組み、午後はパーソナルスペースで自立課題に取り組んだ。課題は、本人の体調に合わせて内容や量を調整して提供した。

コンサルテーションでは、一日のスケジュールは概ね確立しているため、継続して取り組むよう方針を示された。日中活動、課題への取り組み、その他の支援について、よくできていると励まされ職員の安心と自信につながった。また、Aさんの体調、情緒が安定している時に、支援方法を習慣化していくことが有効であると、職員間で共通理解ができ、気持ちにゆとりを持ち取り組めるようになってきた。

例を挙げると、情緒が不安定で車から降りること

を嫌がる時は、無理な対応をすると興奮を助長するため、車で過ごしてもらい気持ちの切り替わりを待つようにした。また、電気を消す・掃除機をかける・テレビを消すなどが、切り替えのスイッチになっていることに気付くことが出来た。そのような発見を職員間で共有し、支援を工夫するようになってきた。

取り組みを始めて 6 ヶ月が経過すると、職員の変化と同様、A さんの様子にも変化が見られ始めた。当初の課題であった、切り替えの困難さ、突発的な興奮がなくなり、興奮してもエスカレートすることはなくなってきた。スケジュールが確立し日中活動の見通しがつき、落ち着いて過ごす時間が増えてきた。イレギュラーな行事や成人式に最後まで参加し、記念撮影・記念品の受け取りを行うことができた。

### 11.写真と行動の一致

コミュニケーションツールについても、進展がみられた。A さんの好きなドライブを結びつけた公用車の写真「ドライブカード」に関心をもち、自らカードを職員に見せる様子から、ドライブとドライブカードの認識があることが分かった。

取り組み始めて8ヶ月が経過すると、それまでとは行動が変容してきた。気持ちが切り替わるまで車で過ごすことはなくなり、職員の指差し、手招きで移動できるようになった。日中活動では、午後の自立課題を見ると着席する、職員の指差しで移動ができるようになり、切り替えが早くなった。これは職員の対応と、見通しのつくスケジュールが A さんの安心につながっていることが理由であると、コンサルタントより評価を受けた。



### 12.人を手掛かりにしない 意思疎通

まだコミュニケーションが確立していないため、今後も継続して取り組んでいくこと、次の行動をいかに具体的に提示できるかが大切であること、誰とでもコミュニケーションが図れるよう、コミュニケーションの手がかりに人が関わるのではなく、写真カードのように、人以外のツールでコミュニケーションの確立を目指すよう、コンサルタントよりアドバイスを受けた。

### 13.取り組みの成果

コンサルテーションを通して、Aさん自身に以下の変化がみられた。

- (1) 情緒の安定が増えた。
- (2) 気持ちの切り替え、移動がスムーズになった。
- (3) 日中の活動が習慣づいて、自立課題に取り組めるようになった。
- (4) コミュニケーションツールが確立してきた。

職員は自閉症への支援方法や、チームワークの大切さを学び、大きな成果を得る事ができた。最近では、情緒が安定している時「ドライブカード」だけではなく、移動のカードにも関心をもち、「体育館カード」や「ひだまりカード」を持ち、スムーズ移動できるようになった。また、課題の前には「仕事カード」、お茶の前には「お茶カード」を受け取り、行動できるようになってきた。

まだまだ試行錯誤を繰り返し、取り組んでいる最中だが、今後 A さんが 1 人でできることを増やし、自信が持てるよう支援していきたい。



## 14.Bさんの課題

姉の B さんは、コンサルテーションを受ける前は、自宅から出られない(自宅から車に乗ることが出来ず登園を拒否する)、飲食物への強い固執(様々な食べたいものを母親に準備して貰う、食べたくない物への強い拒否)、短期入所利用時、通所との過ごしに混乱が生じる、混乱や興奮時に見られる着衣困難、粗暴行為など、多くの課題を抱えていた。

コンサルタントより、B さんはコミュニケーション方法が未確立なため、様々な場面で見通しが立たないことによる不安や混乱が生じているのではないかと見立てられた。予定の提示を行うことで、見通しが立ち混乱がなくなるのではないかとアドバイスを受けた。

## 15.課題へのアプローチ①登園拒否

登園拒否については、養護学校時代、学校に苦手意識を持っていたため、朝の身支度時にその時の場面をフラッシュバックしている可能性がある、とコンサルタントより助言を受けた。その時とは違う身支度、登園方法を提案され、朝食を持参してもらい、自宅ではなく通所で食べてもらうスタイルに変更した。

また、降園前に翌日や週末・週明けの予定を紙面に書いた「情報提供用紙」を使用し、予定を確認して貰う。更に 1 日の通所での過ごし方を記載した「スケジュール表」を掲示し、次の予定を見立てられる方法を確立した。

## 16.情報提供用紙

「情報提供用紙」は、A4紙に単語のみで必要な情報を記載してあり、登園時に「情報提供用紙」を渡すと、用紙を見ながら、文字をなぞり確認する。

1 日の「スケジュール表」は、A4紙の上から下に予定を順番に記載してあり、確定している予定は明確に伝え、曖昧な予定は大まかに記載しておく。予定変更がある時、あらかじめ書いてある予定に二重線を引き、新しい予定を記載し本人と確認する。



## 17.本人への提示の流れ

提示は、机の上に並べたトレーに「情報提供用紙」を入れておき、左から右の流れで内容を確認した後、左側のトレーに移す。

以前までは用紙を手渡していたが、「情報提供用紙」を受け取らない行動が見られ始め、コンサルタントに相談した所、次の予定の見通しがパターン化しインプットしたのではないかと見解であった。しかし、本人の調子が崩れ、見通しが立てられなくなった時に確認できる方法がないと、再度伝達方法を確立させなければならず、互いに負担がかかるため、本人がどんな状態の時でもやり取りできる方法を考えた方が良くアドバイスされ、現在の方法を取り入れた。



## 18.取り組みの結果

その結果、「情報提供用紙」を確認できるようになり、自分から確認したい時は「情報提供用紙」を希望してくるようになった。また、イレギュラーな予定は、その日の「スケジュール表」を使い、事前に伝えることで予定変更を受け入れ易くした。スケジュールの事前提示と環境を整えたことで、見通しが立てられるようになり、本人が安心して過ごせるようになったと評価できる。

登園拒否については、平成 28 年 7 月下旬を最後になくなり、毎日登園できている。

### 19.課題へのアプローチ ②飲食物への強い固執

飲食物への強い固執、食べたくない物への強い拒否については、苦手だった学校での思い出がフラッシュバックし興奮に繋がると見立てた。

そこで、他者と一緒に食べる「給食」を連想させる環境、提供方法を避け、昼食も弁当を持参し園の昼食と一緒にパーソナルスペースで食べてもらうスタイルを開始し、食べたくない物は破棄してもらうようにした。

### 20.パーソナルスペース

パーソナルスペースは、Bさんが落ち着いて過ごせるよう配慮し、視覚から入る刺激を遮断できるよう必要に応じてカーテンを使用し、落ち着いて過ごすことが出来るよう環境調整している。また、暑さを緩和し、風の当る感覚で心地よくなれるよう扇風機を用意し、希望に応じて使用している。活動スペースはパーソナルスペースの近くに設置し、好きな描画や食事の場所として、他者の介入が少なくなるよう共有スペースから離れている。



## 21.取り組みの結果

幼少期より続いている、飲食物への固執は変わらず見られるが、通所での昼食時における激しい興奮は減少してきた。食事に全く手を付けない日があるが、他者の食事を食べる、破棄することは見られなくなった。

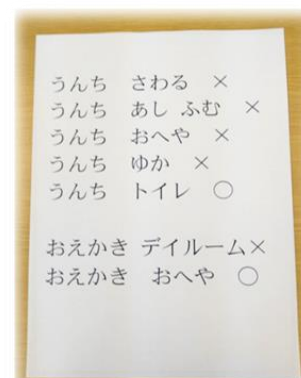
昼の弁当の内容は、本人の拘りである梅干しやしば漬け、トマト、レーズン等、赤や紫色のものを持参する。一方で、朝食食べるための弁当が徐々に増え、お弁当箱が朝、昼食で最大 3 つ持参する日が見られ始めた。また好きなものをたくさん持参し、食べたい時に食べるようになったため、朝の食べる時間を午前の日中活動前までと時間を決め、食べきれなかったものを破棄するように伝えた所、朝食食べきれ分のみ持参するようになった。

### 22.課題へのアプローチ ③短期入所で混乱

短期入所時、入所手続後⇒通所利用⇒通所後生活寮へ行く流れに混乱が生じていたため、短期入所前日に「情報提供用紙」を使用し事前提示し、翌日登園してからの予定は「スケジュール表」を使い、情報提供した。また、短期入所中、居室内で排泄し触る等の不衛生な行動が頻繁に見られていたため、排泄に関する過ぎしの約束を居室内に掲示し、本人に分かりやすい形で伝達した。

### 23.過ぎしの約束

過ぎしの約束はBさんが理解しやすいよう、単語で記載し、○×で良し悪しを表した。望ましくないことを先に説明し、支援者がお願いしたいことを最後に説明することで、伝えたい真意を明確にした。



## 24. 取り組みの結果

登園後パーソナルスペースへ行き、掲示してある「スケジュール表」で、1 日の予定を確認してから過ごすようになった。Bさんは、まだ短期入所が苦手で、短期入所の予定は理解していても、納得できずに泣く、怒ることがあるが、最終的には受け入れられるようになった。また、通所で過ごす時間に混乱することが減少した。「過ぎしの約束」を居室に掲示、通所から短期入所の寮に戻る前に確認してもらおうと、不衛生な行動は徐々に減少し、最近になって居室内で排泄する事は殆ど見られなくなり、トイレで排泄ができるようになった。

着衣困難や粗暴行為については、コミュニケーション方法が確立し、場面を見通すことが出来てくれば減少してくると、コンサルタントよりアドバイスがあった。取り組みを継続し、着衣拒否は少しずつ減少、現在は殆ど見られない。粗暴行為については、原因不明の突発的な興奮等が見られるが、Bさんの状態が非常に悪い時に現われることが分かってきた。

## 25. 活動内容の見通し

午後の日中活動では、始まりと終わりを視覚的に明確にするため、左から右の流れを基本に課題物を分かりやすく提示、フィニッシュボックスを設置した。導入後は、活動に混乱することが少なくなり、目的意識を持って課題に取り組んでいる。

現在では 3、4 種類の課題を入れた箱を、自分で準備、片付けまで実施することが活動となるよう再構造化し、意欲的に取り組める内容を提供している。生産性のある作業種に挑戦するために、ビーズ通しを課題に取り入れた。始めた頃は職員が付き添い実施していたが、現在は付き添いなしで取り組んでいる。

## 26. コミュニケーションの確立に向けた取り組み

今後も Bさんと良好な関係を構築し、気持ちを理解できるよう、更なるコミュニケーションツールの確立が必要である。

コミュニケーション方法の確立を目指し、現在まで様々な支援や関わり方をコンサルテーションで検証し実践してきたので、いくつか紹介したい。

まず、職員間でコミュニケーションの取り方について統一を図った。コンサルテーションで、興奮時は過度な声掛けはせず、文字や指差しなど本人が分かりやすい方法で示すと伝わりやすいと助言をもらい、実践した。具体的な例では、眼科健診のことを「め、けんしん」と統一した伝え方を実施したことにより、本人が理解し、負担なく健診を受けられるようになった。現在は、事前に「スケジュール表」に記載するよう取り組んでいる。

また、コミュニケーションの場面では、Bさんから関わりを求めてくる時には傾聴や指差し、本人が好む言葉を使ったリズム遊びをするが、Bさん自身は気が済むと、それほど他者と関わりたいと思っていないのではないかと推測し、職員間で統一した理解を図り、関わりを持つようにした。

必要時に分かりやすいコミュニケーションツールを使用することで、職員とのより良い関係作りに生かされていると評価できる。現在、トイレに行きたい時は「ト」、ジュースが欲しい、飲みたい時には「じゅ」、描画用の紙が欲しい時に「か」、暑い時アイスノンを使いたい時は「こ」など、本人独自の言葉を使い伝えられるため、職員が理解し本人の希望に沿う支援が実施できている。

稀に、伝えたくても伝えられないものや、職員が理解できない発言がある場合は、紙に書いてもらい理解に努めている。

## 28. Bさん、取り組みの成果①

Bさんは 1 日の「スケジュール表」を提示することで予定の見通しが立てられることが理解できた。コンサルテーション開始後より、スケジュールを事前提示したことで、それまで見られていた職員に詰め寄る、泣く等の興奮状態や粗暴行為が減少し、スケジュールを信頼して通所で過ごすことができていると評価できる。先日、市外にある遊戯施設への外出や、園内行事である納涼祭やあいなまつりに参加することが出来た。

## 29. セレモニー形式

Bさんに大きく影響する予定変更、対応できず混乱してしまう事柄に対しては、関係する数名の職員とBさんで対話ができる環境を作り、「情報提供用紙」を使い伝えている。この方法を我々は「セ

レモニー形式」と名付けている。人事異動に伴う担当職員の交代や、プール活動、散歩等日中活動内容の変更、年末年始、ゴールデンウィーク等大型連休で通所が休みになる時、「セレモニー形式」にて事前提示を行い、本人に伝えている。



### 30.Bさん、取り組みへの成果②

スケジュールを使用したことで、他者とのコミュニケーション能力が向上した。これまでは何か伝えたい時、切迫した様子や強引に職員の手を引く行動が見られた。また、すぐに興奮する、自傷・他傷行為が頻繁に見られたが、スケジュールの導入後は、伝えたいことがある時は肩や背中を軽くつついて知らせる、落ち着いて紙に描いて伝えることが出来るようになってきた。また、Bさんの気持ちに余裕がある時は、今までにはなかった他利用者と楽しそうに交流する様子や、不調な他利用者を慰めるような行動が見られるようになった。また、妹の世話を焼くなど、姉らしい一面も見られるようになった。

最近では、共有スペースで他利用者と一緒に過ごせるようになり、緊張する様子が少なく安心して通所で過ごしている。

### 31.今後の課題

今後の課題は、根本的な課題であるコミュニケーション方法の更なる確立であろう。見通しが立たないことによる不安や混乱に対し、事前提示によるスケジュールがどれくらいの日数、期間まで理解できているか確認できていない。また、本人にどれくらいの情報量で事前提示が必要かを掴めていない。

また、排泄について何かしらのスイッチになるよ

うな事柄がある場合、特定できれば改善に繋がる可能性があると思われているが、その「何かしら」が見つかっていない。

他には、飲食物に対する固執や困難さは、今後複数年かけて改善する必要がある。また、短期入所に対する不安感の減少、充実した短期入所利用が挙げられる。

### 32.まとめ

コンサルテーションを開始し、約 2 年と経過が短い中にも関わらず、多くの課題をひとつずつ解決し、ご本人姉妹、支援者共に大きく成長できたと感じる。

コンサルテーションを通じて学んだことは、事前に予定を提示することで見通しが立てられやすくなること、誰とでもコミュニケーションが図れるよう、コミュニケーションの手がかりに人が関わるのではなく、人以外のツールでコミュニケーションを確立すること、1 人で解決することは難しいが、関係者で協力しチームで支援することで、大きな課題も乗り越えられることである。何よりも、コンサルタントが後押ししてくれたことが大きな支えであった。2 人は若く、輝かしい未来が待っている。今後もチームで支援し、コンサルテーションを有効に取り入れ、更に相互理解を深めながら生活に寄り添いたい。そして、通所が楽しい場所、愛名やまゆり園に通所して良かったと思ってもらえるよう支援していきたい。

最後の写真は昨年、当園で開催された成人式で撮影した家族写真である。家族揃っての写真は十数年振りだったとのことで、両親にとって大変思い出になる記念写真となった。コンサルテーションで支援が変わり、大きく成長した姉妹の表情が輝かしく、今後が楽しみである。

