

通所支援事業所における施設職員へのコンサルテーションの実際

— 暴言・悪態を主訴とするダウン症の女兒への変化を通して —

あいら子育て・地域支援情報局みちみち

中 園 博 文

和文要旨

本研究では、「暴言」「悪態」がある「ダウン症」の女兒について通所支援事業所の施設職員からコンサルテーションの依頼を受けた事例をまとめたものである。施設職員は女兒（以下Cl.）からの日常的な暴言や悪態の中で、コミュニケーションがうまく取れずに嫌われてしまっていると思い、心が傷ついていた。また、一方である特定の施設職員には手を握る、抱きつくなどの身体接触を場面も見られた。施設職員は、両極端な距離の取り方をするCl.に対して振り回されて心身ともに疲弊していた。施設では職員会議を開き、何度も対応を変えてきたが、改善することができず、施設職員が無気力な状態であった。このような状況であったが、筆者は女兒も職員もお互いに関わりたい気持ちやコミュニケーションをとりたいという気持ちはあるが、お互いのコミュニケーションが悪循環になっていることを感じた。支援の目標として施設職員の言葉と態度を変えることでコミュニケーションを良循環にすることを目標にした。

具体的な支援の柱として①「身につけてほしいことは毎日の日課にする」②「Cl.が主人公になる遊びを取り入れる」③「ボディタッチは相手の同意を確認すること」④「暴言や悪態がないときに多くの時間を関わる」ことを提案した。また、職員同士の連携を密にし、共通理解における支援を徹底した。今まではCl.の言動に振り回されていたが、どのような状況でも施設職員がぶれずに同じ支援を行うことを続けることにより、お互いの関係に大きな変化が見られるようになってきた。このことがきっかけになりCl.は自分の気持ちを表出することができるようになり、さらに施設職員との関係、仲間との関係、母親との関係にも変化が拡大してきた。この事例は筆者が行ったコンサルテーションの内容とCl.が施設に入所してから高校卒業までの間の変化を第Ⅰ期～第Ⅳ期に分けて施設職員の報告書を中心にCl.の変化をまとめたものを振り返り、考察したものである。

キーワード：暴言 悪態 ダウン症 コンサルテーション

Ⅰ. はじめに

1. ダウン症（染色体異常）

ダウン症は、最初に発見したイギリス人のジョン・ラングドン・ダウン（John Langdon H）の名前が由来とされている。ダウン症は染色体の突然変異によるものが多く、21番目の染色体が過剰（21トリソミー）になったことが原因で起こる染色体異常である。臨床症状は、特徴的な顔貌・体型や精神遅滞・運動発達遅滞に加えて先天性心疾患、腸管系の奇形（食道・十二指腸閉鎖、肛門閉鎖、ヒルシュスプルング氏病）、斜視・白内障、難聴、頸椎不安定症、てんかんなどの合併症がある。その他に易感染症、甲状腺機能低下症、

白血病などの健康状態に大きく影響を及ぼすことがあり、全身状態の変化に注意が必要である。また生命予後は、以前は先天性心疾患や消化管の異常、乳児期の肺炎のため、短命と言われていたが、医学・医療の進歩とともに平均寿命が50歳前後となり、健康管理や環境の配慮など成人期の生活を視野に入れた支援が重要となる（発達支援学）。

2. 障害児等療育支援事業

この事業は在宅の重度心身障害児（者）、身体障害児（者）、発達障害児（者）及びこれらの障害の疑いのある児（者）の地域における生活を支えるため、身近な地域で療育指導、相談等が受けられる体制の充実を図ることを目的として、鹿児島

島県が実施している事業である。事業の内容として以下の事業がある。

3. 在宅支援訪問療育指導事業

1) 巡回相談

相談・指導を希望する障害児等の家庭に定期的若しくは随時訪問したり、又は、相談・指導を必要とする地域を巡回する等の方法により、地域の障害児等及びその保護者に対して各種の相談・指導を行う。

2) 訪問による健康診査

障害及び介護の状況等から医療機関等における健康診査を受けることが困難な障害児等の家庭を訪問し、健康診査を実施するほか、必要に応じて介護等に関する指導・助言を行い、併せて各種の相談に応じる。

4. 在宅支援外来療育支援事業

障害児等及びその保護者に対し、事業所へ来所いただき、各種の相談・指導を行う。

5. 施設一般指導事業

障害児等の通う保育所・幼稚園・学校や障害児通所支援事業所等の職員に対し、障害児等の療育に関する技術の指導を行う。

6. 放課後等デイサービスの基本的役割

1) 子どもの最善の利益の保障

放課後等デイサービスは、児童福祉法第6条の2の2第4項の規定に基づき、学校（幼稚園及び大学を除く。以下同じ。）に就学している障害児に、授業の終了後又は休業日に、生活能力の向上のために必要な訓練、社会との交流の促進その他の便宜を供与することとされている。

放課後等デイサービスは、支援を必要とする障害のある子どもに対して、学校や家庭とは異なる時間、空間、人、体験等を通じて、個々の子どもの状況に応じた発達支援を行うことにより、子どもの最善の利益の保障と健全な育成を図るものである。

2) 共生社会の実現に向けた後方支援

放課後等デイサービスの提供に当たっては、子どもの地域社会への参加・包容（インクルージョン）を進めるため、他の子どもも含めた集団の中での育ちをできるだけ保障する視点が求められるものであり、放課後等デイサービス事業所に

おいては、放課後児童クラブや児童館等の一般的な子育て支援施策を、専門的な知識・経験に基づきバックアップする「後方支援」としての位置づけも踏まえつつ、必要に応じて放課後児童クラブ等との連携を図りながら、適切な事業運営を行うことが求められる。さらに、一般的な子育て支援施策を利用している障害のある子どもに対して、保育所等訪問支援を積極的に実施する等、地域の障害児支援の専門機関としてふさわしい事業展開が期待されている。

7. 保護者支援

放課後等デイサービスは、保護者が障害のある子どもを育てることを社会的に支援する側面もあるが、より具体的には、

- ①子育ての悩み等に対する相談を行うこと
 - ②家庭内での養育等についてペアレント・トレーニング等活用しながら子どもの育ちを支える力をつけられるよう支援すること
 - ③保護者の時間を保障するために、ケアを一時的に代行する支援を行うこと
- により、保護者の支援を図るものであり、これらの支援によって保護者が子どもに向き合うゆとりと自信を回復することも、子どもの発達に好ましい影響を及ぼすものと期待される。

II. コンサルテーションの概要

1) コンサルテーションのきっかけ（201X年Y月）

筆者は以前A事業所で別事例のコンサルテーションを行っていた。その流れの中、Cl.についてのコンサルテーションも依頼したいという希望もあり、コンサルテーションを引き受けることになった。

2) 家族構成

Cl.（16歳）、母親、姉、弟の4人暮らし

3) Cl.の様子

①送迎での場面（201X-1年Y月）

A事業所の施設職員が特別支援学校のバス停留所まで行くと、バスからCl.が降りてきたが、施設職員が「お帰りなさい」と笑顔で声をかけるが、視線を合わすことはなく、無表情、無視をしていた。並行利用しているB事業所の男性職員がいると「〇〇さん、会いたかったあ」と言いながら抱きつき、A事業所の施設職員に見せつけるよう

にしていた。A事業所の施設職員が「Cl.さんはこちらです」と声をかけると、睨みながら「うざっ」と一言いい、車に乗り込んだ。施設職員が車の中で話しかけても無言か睨みながら「うるせえ」「うざい」「黙れ」と言われるばかりであり、施設職員としてはCl.が利用する日は、特に送迎時の車中において気が重いと思っていた。送迎担当の職員からは「私のことが嫌いなんだ」というため息まじりの言葉が聞かれていた。

②コンサルテーション前の事業所内での様子

集団活動には全く参加せず、一人で学習室に閉じこもり、参加を促そうと職員が代わる代わる声をかけるが、職員に対して暴言や悪態がいつもあった。職員がかまえばかまうほど意固地になっているように見え、ついには学習室の扉を、椅子や鞆で開かないようにバリケードを作ってしまうことがあった。施設職員が1時間ほど待っていると、学習室から何事もなかったかのように出てきて、活動を行っている集団の隅に座り込み泣いていた。職員はCl.からのアクションを待とうと職員同士で話し合いをしていたので、泣いてもその場は何も触れずに待っていた。しばらくすると、特定の職員に懐いているような優しい声で話しかけてきた。その時の職員の対応としては、Cl.が自分で気持ちを切り替えて部屋から出てきたと解釈し、Cl.のバリケードをつくった時の気持ちを聞くことはしなかった。このエピソードは利用日が3回目の時である。この時は、特定の職員のみ甘えることができていたが、その他の職員には全く甘えられない、話もできない状態であった。

施設職員は甘えられる職員とそうでない職員との違いは何なのかを考えては悩む日々が続いており、単純にCl.から嫌われてしまったと思い込み自分たちの、支援力のなさに落ち込んでいる職員がいた。その中でもまずは信頼関係を築かなければならないと思い、毎回、平静さを装いながら、チャンスを見てCl.に声かけを行っていたが、Cl.とのコミュニケーションの改善が見られることはなく、仲良くなりたいという気持ちだけがつのっていた。施設職員が距離を縮めようとすればするほど、暴言や罵声（うるせえ、うざい、黙れ、くさい、あっちいけ、触るな、ば一か等）、悪態

（無視、睨む、威圧な態度）はひどくなるばかりで、職員の心は折れ続けていた。また、その一方で必要以上に声掛けをしない方が良いのではないかと思うことを日々感じていた。

同じ事業所を利用するAさん（重度の知的障害・自閉症スペクトラム障害）に対しては、睨みながら威圧的な口調で接する態度が目立った。職員がCl.の言動を注意すると無視し、職員の死角で暴言悪態をつくようになった。職員のいるところでは、Aさんに対してやさしい言葉かけをし、抱きついたり、こっちにおいでと手を引いたり仲良くしているという事をアピールをしていたが、Aさんの表情は固く、尿失禁が頻回に起こるようになっていった。そこで、職員がCl.とAさんとの間に必ず入るようにした。その際も、Cl.に対して特に注意するわけではなく、常に職員を入れて3人で過ごすことを心掛けるようにして、2人だけにならないように配慮した。施設職員が学校での様子を担任に尋ねるとCl.とAさんの関係はクラスでも問題になっており、「次年度からはクラスを変えようと思っている」、とのことであった。A事業所でも、利用日を調整してCl.とAさんとの利用日が重ならないようにした。

その後も新しい職員や利用者に対して、慣れるまでは必ず暴言・悪態があった。長期休暇中の昼食時には、他の利用者の友だちと離れて別室でとりたいとすね、職員がみんなと同じ場所で食べることを約束させ、職員も約束を譲らずにいたら、泣きながら食卓につき、食事をとっていた。「まづい、おいしくない」と言いながらも完食していた。

現在は高校生になり、Cl.の卒業後の進路である就労への対応も考え、この暴言・悪態はダウン症の特性なのか、Cl.の性格なのか、Cl.のために何か対応できることはないのか、という思いから、筆者へのコンサルテーションの依頼につながった。

4) 問題の概要

①集団で活動することができず、1人で過ごすことが多い。

具体例) 黙々とJ-POPの歌詞を自分のノートに模写し続けて、何時間も集中している。

②自信のなさからか、すぐに拗ねたり、いじけた

りして個室にこもる

具体例) 活動の際に、Cl.に仕事を頼むと拒否を示し、部屋の片隅で泣く。

③職員を見て態度を変える

具体例) ベタベタする人(甘える、抱きつく、足に絡みつく、執拗に体に触れてくる)、無視する人、悪態をつく人を日替わりで決めている。特に異性に対しては興味があり、触りたい、触ってほしいと要望する姿がある。

④自分のしたいこと、他の人に手伝ってほしいことが言えない

具体例) 宿題で分からない箇所を職員に聞けず、泣き出したり、一人でふて寝する。

⑤暴言悪態が多いために孤立している

具体例) うるさい、あっちいけ、うざい、無視する

⑥物を隠す

具体例) リモコンやトイレの備品等を隠す

⑦気を引くためか体調不良を訴える

具体例) 腹痛、頭痛、きつい、横になったまま動かない

5) 筆者の見立て

ダウン症は低緊張のために身体を動かす意欲が乏しく、目的へ到達しようとする意欲が少ない(白石 1986)と言われている。Cl.も低緊張から乳幼児期から現在に至るまで目的が達成される前に行動が継続できずに、注意が転動してしまい目的意識が育つことが少なかったのではないかと推測した。目的を遂行するためにゴールまでのイメージを頭の中で保持し続け、周囲からの支えを受けながら目的を達成させる体験を多く積むことで、自己効力感を育むことが必要だと考えた。施設職員がCl.との間で感じていた対人関係の問題であるが、Cl.は人とコミュニケーションをとりたいという欲求は高いものの、距離のとり方がパターン化され悪循環となってしまう可能性が考えられた。Cl.は決して一人で過ごしたいのではなく、周りの人たちと関係性を保ちながら社会生活を行いたいという気持ちがあるのではないかと感じた。日替わりによって職員との関係性を変えてしまうことや、友だちや職員と親密な関係を築きたいが、距離感がうまくとれず、初めて

あった人や新しい場面で暴言や悪態をついてしまうことは、Cl.の意に反して取ってしまう行動パターンであり、パターン化していると推測された。このため、Cl.が職員や友だちとの縦と横の社会性を分かりやすい形で学びながら、身につけていくことが支援には必要だと感じた。

6) 具体的な支援の方法の提案

①身につけてほしいことは、毎日の日課にする

毎日の日課として一定の繰り返しを行いながら自然と身につくようにする。Cl.は動作模倣が得意なようであるが、理解して行っているとは限らないので、事前に説明したり、職員が同じ動作をしながら模倣を助けるようにする。日課と日課の間を十分にとり、友達の行動をよく観察して考える時間を与えるようにし、観察学習から次の行動に移れるような支援ができるように提案した。次に何をすればよいか困った場面があるときは、Cl.が要求を示すことができるチャンスなので、職員は「次は何をしたらよいですか?」「〇〇を教えてください」など要求を示す言葉が出るように促すようにすることを提案した。

②主人公となる遊びを取り入れる

Cl.が遊んでいる中に職員や子どもたちが入って遊びを展開していくようにした。遊びの伝染とは、(山本 2001)によると、「誰かが面白い遊びをしているとそれを見ていた他の子が真似(遊びの伝染)をして、その仲間の中で誰かが面白い展開を作るとそれを他の子どもが真似(展開の伝染)をして遊びがどんどん広がっていく」ということである。Cl.は集団で遊ぶことが少なく、自分から遊びの輪の中に入っていくことは見られなかった。しかしながら、職員や他の子どもたちがCl.の遊びの中に入って遊びを展開していくという経験はほとんどなかったと思われるので、この経験をきっかけにして対人関係を広げることを目的とした。また、遊びの達成感を重視して、必要に応じてCl.の得意な活動(歌詞を書く、貼り絵、塗り絵、ちぎり絵、ジェンガなど)を職員や友だちと最後までやり抜くような活動を設定することを提案した。Cl.が集団の中で存在感を実感できるような集団活動になることを目的とした。

③ボディタッチは相手との関係や同意も必要にな

ることやCL感情表現の手段であることを理解しておくこと。

CLは日替わりで対人関係のとり方を変えていたが、そのこと自体がCLにとっての人に対する興味関心の表れだと推測した。そのために、CLの気持ちの在り方で、ボディタッチをするのではなく相手の同意や気持ちも考えなければタッチできないことを何度も繰り返し伝えた。また、ボディタッチの方法も社会性を考慮し、ハイタッチや握手、同性とのハグは許容範囲とした。

④暴言悪態があるときは、意図的な無視をして、暴言悪態がないときに時間を多く関わるようにする。

職員はCLの暴言・悪態に対して精神的に限界がきていた。暴言悪態がある度に、その言動の意味を考え、支援方法を変えてきたが改善はほとんどみられなかった。このことから職員のCLへのイメージも低下しお互いに良好な関係を作ることが難しくなっていた。暴言悪態があるときには、良好な人間関係を築けないことをメッセージとして伝える役割を担えるようにし、「〇〇の言葉を聞くと悲しくなるよ」「△△の態度をとると嫌な気持ちになります」と返答することで他者の不快な気持ちを考えるきっかけを与える支援を提案した。また、暴言悪態がないときに時間を多く関わることで良好な対人関係を築く上で必要な言葉や態度を理解出来る可能性があり、「〇〇の言葉を聞くととってもうれしいな」「△△なことをしてくれると優しさが伝わってくるね」と職員の気持ちを返答することで他者の嬉しい気持ちを理解することを促すような支援方法も併せて伝えるようにした。

6) 職員の共通理解

筆者は施設職員へコミュニケーションの改善を促す支援方法を複数提案した。しかしながら、CLとのことをよく知っているのは施設職員であるので提案の中からすぐにでも取り組むことができることを職員全員で、実際の場面で利用できる具体的な形にできるようになるまで話し合いをもらった。職員全員で統一した支援ができるように、定期的にケース会議を開き、改善できることはその都度支援方法を見直した。基本的な関わり

の柱として「暴言悪態があるときは、意図的な無視をして、暴言悪態がないときに時間を多く関わるようにする」という共通した目標をたて、職員が一丸となって取り組んだ。

7) 第1期 気持ちの表出ができるようになった段階(201X年7月～9月)

夏季の長期休暇を利用して、施設職員がちぎり絵として絵本の1ページをカラーコピーしたものを60cm×150cmの用紙に引き伸ばし4分割したものを準備した。このちぎり絵はCLが得意な活動である。職員や友だちがCLの活動に参加することで集団を意識した活動にした。利用している子どもたち全員でちぎり絵を完成することにし、製作は子ども一人一人に責任をもって作業させるために下絵の範囲を指定し、下絵に合わせて折り紙を細かくちぎって貼っていく作業を行った。CLにも最後まで責任をもって仕上げるように約束した。午前中は予定していた調理へは参加せず製作活動に集中していた。折り紙は細かくすることが上手だった。活動中、CLから色別に入れる箱が必要だという提案があり、話の流れから紙箱を作ってくれることになった。一緒に活動していた友だちから「ありがとう」「すごいね」などの言葉を言われ、照れた様子も見られたが無表情であった。このちぎり絵の作製には1カ月半かかった。完成後は一緒に作った友だちの担当した箇所を「きれいだね」「上手だね」と自分の気持ちを職員を媒介して伝えることができた。ちぎり絵以外の集団活動は職員が声かけを行うがスムーズに参加してくれることは少なく、別室で過ごす方が多かった。昼食時は、友だちと一緒に過ごすことができたが、食堂では黙って自分の席に座り、完食していた。

お手伝いをしたときや嬉しい言葉を使った時には、CLと職員の相互の同意の元、10秒間だけハグ(身体接触)を行うようにした。当初は恥ずかしがっていたが、拒否することはなかった。また、10秒以上求めることはなかった。1カ月ほどすると自然とハグやボディタッチも消えたが、お手伝いをすることは継続していた。職員はCLが気持ちの表出できるように支援を続けた。CLに「〇〇したいです」「△△してください」と言う相手と伝えることを何度も教え「CL.ならできるよ」

というメッセージも伝え続けた。いろいろな出来事の中で職員が先回りして言葉を代弁するのではなく自発的にCLの気持ちが出るまで待つように職員の対応を統一した。

職員に対して暴言や悪態があったときは、その都度、真剣な表情で気持ちを伝えるようにした。「嫌い」と言われると「私は近くにいたくはありません」と伝え、その場から離れるようにし、嫌いという言葉が相手にどのように感じられたか具体的に言動で示すことを心がけた。このようなやりとりを継続しているうちに、CLから「ごめんなさい。嫌いではないです」と伝えられるようになってきた。職員は「嫌われていなくてよかった。うれしいよ」と伝え、CLが自分から気持ちを表出できたことを認めることを繰り返し行った。

母親の協力も得るようにした。送迎時には、CLの良かったところを保護者の前で伝えるようにし、その場で褒める時間を作るようにした。連絡帳には活動の中で良かった出来事を主に記載することにした。また、家庭からの連絡も主に良かったところを記載してもらうようにして、施設と家庭とで良かった言動を相互に強化できるように心がけた。

第Ⅱ期 職員との関係が築けるようになった段階 (201X年9月～11月)

遊び活動のスタイルを変えても、CLを最初に誘うことを徹底した。CLは誘ったときは照れる様子も見受けられたが、集団の輪を抜け出すことも次第になくなり、集団内で過ごすことも見られるようになっていた。職員からの声掛けにも穏やかに応じ、集団参加の機会も徐々に増え、表情にも笑顔が多くみられた。職員はCLが少しずつ集団の中での居心地のよさも感じていたのではないかと感じていた。

この頃になると、暴言や悪態は以前と比べると少なくなり、気分の変動も落ち着き、情緒も安定してくるようになった。学校や他の事業所で仲良くしている友だちの言葉遣いが苦手だと教えてくれ、「傷つくから嫌だ」と自分の気持ちの表出してくれることもあった。この頃から、職員や周りの友だちに対しても少しずつ「ありがとうございます」という感謝の気持ちが伝えられるようになって

ていた。

母親にも変化が見られるようになった。連絡帳のやり取りでは事務連絡だけではなく、家庭での様子を記載してくれることが多くなり、職員の印象としては連絡帳の字体も柔らかくなってきたと感じていた。母親の変化と同じ時期に週の利用が1回から2、3回へと利用日が増えた。

職員は、意図的無視を共通理解にして全職員が取り組んでいたが、現在では精神的なストレスから解放され、支援にも余裕が出てきた。CLとも適切な距離を保つことができるようになったことで、暴言や悪態ばかりに目が向くことが少なくなり、CLのちょっとした良い変化にも気づけるようになっていた。職員もCLに対して感情を自然と出せるようになり、その感情をCLが他者視点から理解する助けにもなったように感じた。この頃になるとCLとの対人関係が明らかに良好に転じてきているとはっきり認識できるようになった。

第Ⅲ期 仲間との関係が築けるようになった段階 (201X年11月～201X+1年7月)

集団への参加の難しさがまだ見られたので、職員で対策を考えた。CLが活動内容を具体的にイメージすることができないために参加ができていないのではないかと推測された。職員はさらなる支援として、前日からCLに活動内容を写真や絵本を用いながらわかりやすい説明をするようにし、当日も活動内容を再度確認し、出遅れることがないように活動の始めや節目にも早めの声掛けを徹底した。CLに見通しを持たせることを丁寧に行うようにしてからCLの集団参加で行動に自信がついたように見えた。CLから「今度、小学生の友だちにおやつを作りたいので教えてください」と職員に頼んでくることがあった。このことをきっかけにして、CLが作りたいおやつを自分で選び職員と一緒に作る活動もできるようになってきた。

集団活動では、CLは話がしたいことがあると、早口で滑舌が悪く、周囲に伝わりづらく、友達からも「何を言っているかわからない」と直接言われたこともあった。その言葉を聞いた瞬間、黙り込み、その後の活動でも消極的になることが見られていた。支援方法として、職員はCLが話をしているときは否定をせずに黙って笑顔で聞くよう

に心がけた。また、わかりにくいところは、できるだけ丁寧に質問をし、Cl.が話したい内容を確実に把握するように努めた。Cl.から話をしてくれるときは、できるだけ話を聞くようにし、その話を周りの友達にも伝え、その場にいる人で話題を共有するような時間を増やしていった。他の子どもたちが同じように話をしてくれた時も話題を共有し、Cl.に「今の話を聞いてどう思う」という質問をして、考えていることや気持ちを表出する場面も作るようにした。もし、Cl.が集団の場で早口になったり、滑舌が悪かったり、気持ちがうまく言葉にならないような場合は、職員が介入することで、コミュニケーションがスムーズにいくように支援を行った。このような支援を継続していくことで、周囲からも「何を言っているかわからない」と言われることもなくなり、消極的な態度がなくなっていった。Cl.と同じように他の子どもたちにも変化があり、特に人の話を聞く態度が良くなり、集中して耳を傾けられるように変化してきた。

事業所内だけではなく、送迎の車中でもCl.から積極的に話をしてくれるようになった。たまに、慣れない利用者がいるときは、無言になってしまいうこともあったが、職員が間に入り話題を振ると、嬉しそうに会話ができるようになっていた。また、無言のときには「眠たい、学校の実習で疲れた」と話ができない理由も教えてくれるようになり、職員もCl.との会話を楽しめるようになっていた。

第Ⅳ期 母親との関係にも変化があるようになった段階（201X+1年7月～201X+2年3月）

利用回数が週4日から5日になった。母親からは家庭でも、洗濯物を畳んで整理してくれたり、お風呂の掃除など自主的に手伝いをするようになったと喜びの報告があった。また、職員への感謝の気持ちを伝えてくれることもあった。職員も母親からの感謝の言葉を聞き、今までの支援方法が間違っていなかったという思いが強くなり、なお一層支援に力が入れられるようになった。母親からは、Cl.のことだけではなく、自身のことや家族のことなどのプライベートなことまで話をするようになり、母親と職員との関係性にも変化が見られる

ようになっていた。

この頃になるとCl.の表情もあきらかに柔らかくなり、自信がついてきているように感じた。わからないときがあったら「教えてください」と職員に言えるようになり、調理活動でも自主的にお米を研いだり、味噌汁やおやつ作り、配膳等ができるようになっていた。自分からできることを探しながら活動に参加し、集団活動の輪からも離れることがなくなり、みんなと一緒に過ごすことが自然とできるようになっていた。また、オセロのルールを得意な友達に教えてほしいと自分から伝えたり、トランプやUNOなどのカードゲームも自分から友だちを誘えるようになっていた。公園の鬼ごっこでは、鬼になっても気持ちが崩れることもなく、みんなと楽しく遊んでいた。友だちのあまり良くないと感じる言葉遣いに対して、「その言葉は良くないよ」と優しい口調で伝えたり、友だちが作った作品を自分から褒めることもできるようになっていた。

新しい職員との出会いにおいても、今までの暴言や悪態は見られず、半日くらいは無反応な時間が過ぎたが、職員は強い拒否反応は感じることはなかった。しばらくするとCl.は「恥ずかしいから話ができない」と他の職員に伝えることがあり、そのことを新しい職員にCl.の気持ちを他の職員が代弁すると「言わないでよー」と笑顔を見せて照れる姿が見られていた。それから2～3日して新しい職員に顔を合わせると、普通に会話できるようになっていた（以前は3ヵ月くらい時間がかかった）。職員が「〇〇さん（新しい職員）と仲良くなるのが早かったね、私は嬉しいよ」と伝え、と、「まあね、当たり前じゃん」と笑顔で返答してくれた。職員はこのエピソードにCl.大きな成長を感じていた。

この年の3月にA事業所を卒業するということで、Cl.は職員一人一人に感謝の気持ちを書いた手紙を書いて、それぞれの職員に手渡しをしてくれた。短い文章であったが、Cl.の思いが伝わってきてとても嬉しかった。自分たちの支援方法が間違っていなかったんだとあらためて感じさせてくれる手紙の内容だった。

Ⅲ. 考察と課題

施設職員からの考察

コンサルテーションを受ける前、暴言や悪態はCI.の性格や障害特性が原因で、変えることができない問題だと考え、支援を半ば諦めていた。今では、支援方法の検討が不十分だったと反省している。職員は型にはまった方法で支援を続け、支援員という立場での「この障害に対してはこうしなければならない」という固定観念にとらわれ、職員の思い通りに動いてもらいたい、行動させたいという気持ちでCI.を支援していたために、支援がうまくいかなかったのではないと思う。また、職員への暴言や悪態に心が折れてしまい、CI.と関係を作ることができず、お互いに壁ができていたことも事実である。CI.がどうなりたいたのかという内発的動機付けを利用した支援ではなく、職員が理想とするCI.にするにはどうしたらよいかという支援を考えていた。しかし、その支援がCI.と職員との間に溝を深め、距離を離れさせてしまう原因になっていたことが納得できた。コンサルテーションを受けて、「CI.は何を訴えたかったのか」「CI.は今後どうなりたいたのか」というCI.に関心をもって見守る視点をもつことでCI.と共に考え、未来へ見通しをもった支援方法を確立していくことが大切だと思った。そして何よりも、職員全員が共通理解の中で一貫した態度をとり、CI.のありのままの姿の中から支援策を柔軟に変えていくことも必要なことだと思った。療育の支援は「あなたは大丈夫」という信頼感や安心感が大切だと思う。これからも「あなたは大丈夫という暖かい眼差し」の中で見守り療育の場や職員が安全基地となれるような環境を築いていきたいと思った。職員が感じた以上に長年の間、CI.が生きにくい環境でもがき苦しんでいたのではないかと強く思った。

筆者の考察

このケースのコンサルテーションでは施設職員が「CI.とどのような関係性を築いていきたいのか」ということを主に考え、職員の言葉や態度を変えることでコミュニケーションの改善をはかったり、施設職員と何度も話し合いをしながら具体的な方針を決めた。対人関係を改善する方法とし

ていくつか提案したが、施設職員がCI.と関係が作れるように自然な形になるように支援方法をアレンジしてもらった。特に重要視したのは支援方法の柔軟な変化である。お互いの関係性は時間とともに変化してくるものであることを前提として「このように支援したらもう少し良い方向に進むのではないか」という思いがあるときは、柔軟に変化をつけてもらった。うまくいった支援方法は日々の療育の中でさらに改良を重ね、全職員、保護者で共通理解し、相補的な支援を行うようにした。良い変化が見られないときは、CI.の中に問題を見つけるという習慣を止め、職員の言葉掛けの一つ一つやタイミング、態度などを見直すことを徹底してもらった。今まではCI.の中に問題を見つけていたが、職員の言葉や態度を変えることを目標にしたことでCI.との関係の変化を生み出していく原動力になったのだろう。また、暴言や悪態がない良循環のときに多くの時間を割くことで、新たな良循環を生み出し、コミュニケーションがストレスなく円滑に行えるようになったことも変化を起こした原因の一つと考えられる。職員の言動が変わったことでCI.にも大きな変化が生じ、さらには母親や利用者全体に大きな変化が訪れたのだろう。筆者は初回を含めて電話や施設訪問での報告を何度か受けていた。しかしながら基本的な方針は初回から変えておらず、筆者はCI.との「関係を今後どうしていきたいのか」ということを質問し、職員が具体的な言動の変化に繋がるように質問を続けていた。CI.は施設を卒業してからも日中一時支援でずっと利用していきたいと施設長にお願いしていた。このことが施設職員とCI.との関係の変化を物語っているであろう。

【引用文献・参考文献】

- 加藤正仁 宮田広善 発達支援学その理論と実践 2011 共同医学出版社
 山本登志哉 幼児期前期の友達関係と大人の関わり 2001 ミネルヴァ書房
 白石正久 発達の扉(下) 2012 かもがわ出版
 鹿児島県 療育支援等事業について
http://www.pref.kagoshima.jp/ae07/kenko-fukushi/syogai-syakai/chiteki/syogaizitou_ryoikusien.html
 放課後等デイサービスガイドライン 厚生労働省

A case example of consultations to facility employees of a disabled child day care center :
Through changes to a girl with Down's syndrome whose has a main complaint of exhibiting violent and abusive language

Specified NPO
Aira Child Rearing/
Regional Support Information Center Michimich
Hifofumi Nakazono

Summary

This research is a summary of a case example where I received a request for consultation from the employees of a disabled child day care center regarding a girl with "Down's syndrome" who engaged in "violent language" and "abusive language". The facility employee received violent and abusive language from the girl (hereinafter CI.) on a daily basis and unable to communicate with her effectively believed the girl disliked them and was saddened by this. On the other hand, the girl was seen to hold hands with, hug, etc. other certain facility employees. The facility employee was exhausted in both mind and body having been abused by CI, who exhibited both extremes of distance and closeness. The facility held employee meetings and the employees changed the way they handled the girl many times, but there was no improvement and the facility employee became apathetic. It was under these circumstances that this writer felt that although the girl and the employee both desired to interact with one another, they were in a bad environment for mutual communication. My goal in providing support was to improve the communication environment changing the language and attitude used by the facility employee.

I proposed the following as the pillars of my support: 1)"put things that she wants to learn in her schedule every day", 2)"incorporate play in which CI is in charge", 3)"confirm the other person's consent before touching them" 4)"spend more time when there is no violent or abusive language". I also proposed the thorough support by the employees with close connections and mutual understanding. Although the employee had been abused by CI's behavior up to now, because the employee has been consistent in their behavior no matter what the situation, we have started to see a major change in their relationship. As a result of this CI has become able to express her own feelings and furthermore has undergone expansive changes in her relationships with the facility employees, her friends, and her parents as well. This case was written as a summary mainly by looking back on and referencing the consultations which this writer has conducted in the past and the written reports which facility employees have written from the time of CI's entering the facility until her high school graduation separated into Phases I through IV.

KeyWords : Violent language, abusive language, Down's syndrome, consultation