

# 利用者困難事例の対応マニュアル

(社内研修 SNS アップ)

社会福祉法人七和会  
講師 理事長 牧野 喜代志  
令和元年9月13日(金)  
ピアハウスむろらん 会議室

参考文献 (岡田尊司著 人を動かす対話術)  
(岡田尊司著 愛着障害 子ども時代を引きずる人々)  
(和田秀樹著 自己愛と依存の精神分析)

利用者さんとの支援員による対応が個々バラバラで、利用者はもとより支援員間にも行き違いや誤解が発生している。そのことが、施設内に留まらず、行政、支援相談事業所まで影響を与えている。

研修や書籍によるコミュニケーション技術は、利用者さんとのある一定の信頼関係が前提で語られている。しかし、障がい入所施設の現実には、そう簡単なものではない。利用者さんは精神的に問題を抱えやすく、日常的に不安定であるし、また相互的なコミュニケーションが苦手であることが多い。こうした状態にうまくかかわっていくためには、どのようなコミュニケーション技術が有効であるかというのが、「利用者困難事例の対応マニュアル」である。

## 1. (精神分析の歴史)

### (1) フロイト「無意識 / 転移」(約100年前)

精神分析の創始者フロイトは、人間の心の中に無意識の世界を発見したことで有名である。案外知られていないが「転移」の発見でも精神分析の世界に革命的影響を与えた。

「転移」とは、例えば利用者や支援員とのやりとりで利用者から支援員に対し向けられる過去の感情注入を言う。この転移という現象は、一般的に「本来は過去に影響あった人物(主に母親・父親)に対して向けられた過去の感情を、幼児期からタイムスリップし現在の社会・家族・支援員にすり替えて再体験すること」とされている。

よくある事例として、幼い頃に親に圧迫や虐待され、長期に抱いていた圧縮した怒りを、大人になって発達障害というかたちで発症し、家族、支援員に対して怒りや暴力・破壊行為をし、自分には、自傷行為、自殺願望を繰り返す。この「転移」の厄介な事は社会・家族・支援員等を対象に、怒り・憎しみ・死にたい願望を過去の抑圧者に重ねて反発、破壊行為が止まらない、それは、いずれも無意識的なものであり、本人もなぜそうした感情・行動をするのかわからない事である。

フロイトは、このような現象を「怒りの幼児帰り」と云い、これを回復させるには「転移」というプロセスを通過しなければならないが、同時にそれが日常生活から解離した精神疾患の一部であると云った。

また「転移」はかつての抑圧者が支配していた「感情」にしがみつ়くことで、問題解決に向かい合うことを避けようとする「抵抗」（回避・逃避）がともなう。例えば、スタッフが問題行為を解決しようと取り組んでいるに、頭（意識レベル）は、感謝の気持ちを持ちながら、一方では暴力破壊行為など、施設の職員に対する怒り・破壊行為（無意識的レベル）が止まらない状態を云う。

フロイトの精神分析は無意識的な現象である「転移」を、積極的に意識化することによって克服しようとした。一方ロジャースの方法を継承したカウンセリングも、この時代（約100年前）ではうまく行かなかった。

## (2)ジョン・ボウルビィ「愛着理論」（1907～1990年）

イギリスの精神科医ジョン・ボウルビィは「愛着」という幼児期の現象に着目して「愛着理論」を打ち立てた。「愛着」とはある特定な人（母・父・養育者）に結びつきを感じる現象である。その結びつきの起源は、乳幼児期の母・父・等養育者との関係に遡る。

ジョン・ボウルビィ「愛着理論」は母親と子どもの関係から出発したものだが、その後の研究で、愛着の安定性は他の対人関係にもかかわる現象だということが理解されるようになった。母親と安定した愛着の絆をもつことができた人は、その後も、その人のかかわる重要な他者と安定した愛着を築きやすく、それ以外の対人関係も安定しやすい。逆に乳幼児期に母・父等養育者との愛着パターンに問題があった場合は、恒常的に対人関係に不安定な生活を余儀なくされる。このように現在、愛着パターン（アダルトチルドレン AC）の課題を抱えている人は、成人のおよそ三分の一と云われ社会現象化している。私たち障害施設

で働く者としてこの愛着パターン（アダルトチルドレン AC）の問題は、ここ  
 昨今避けて通れないのではないか。

### (3)メアリー・エインスワース「安全基地理論」（1913～1999）

ジョン・ボウルビィ「愛着理論」をさらに進化させたのがジョン・ボウルビィ  
 の重要な後継者であるメアリー・エインスワースである。メアリー・エインス  
 ワース「安全基地理論」は、「母と子の間で安定した愛着が育まれるためには、  
 抱っこや授乳といった身体的な結びつきを介した関わりをベースに、子どもに  
 対して絶えず注意を払い、子どもの表情や仕草や声に素早く反応し、必要を満  
 たしてやることが重要である。」と云っている。ただ「安全基地理論」の前提  
 は、将来の自立の場であり、安楽な楽園になってはダメであると言っている。  
 自立の過程が順調に進むと、困ったことがあってもすぐに安全基地に駆け込む  
 ことがなく、自分の心の中に安全基地を育てていくことが重要だ。そこを新た  
 な安全基地として熟成し、さらに安全基地の基盤を作り、やがて本人は家族を  
 構成していく。しかし、安楽な楽園関係はやがて共依存を招き、双方悲劇的運  
 命を辿ると言っている。

私たちが利用者対応のアプローチを行うにあたり、「安全基地理論」は重要な  
 スタンスである。

「安全基地理論」を取り入れた利用者対応は、「共感・思いやり・笑顔」であ  
 り、「安全基地理論」を置き去りした利用者対応は、威圧的で思いやりがなく  
 冷徹な人間関係に陥りかねない。後半「安全基地理論」はみんなで学習しよう。

### (4)コフートの自己心理学（1913～1981）

フロイト「無意識 / 転移」から始まり、メアリー・エインスワース「安全基地  
 理論」まで説明してきたが、これまでは、愛着パターン（アダルトチルドレン  
 AC）の分析にとどまり、具体的な対処法まで進まなかった。

コフートの自己心理学は愛着パターン（アダルトチルドレン AC）の分析をさ  
 らに進化させ、自己愛性パーソナリティ障害の治療に取り組んだ。自己愛性パ  
 ーソナリティ障害とは、過剰な自信や自尊心と他者に対する尊大で共感性の乏  
 しい態度を特徴とする状態で、自分を特別な存在とみなし、誇大な願望を抱き、  
 周囲からも特別扱いや賞賛を期待する。それらが、得られないと激しい怒りや  
 「死んでやる」のような、フラストレーションを感じる。

例えばひきこもりに陥った人は、一見内気で一人の生活を好んでいるかのように思えるが、実は、学校や職場で思い通りにならない不満の現れである。

コフォートの自己心理学は自己愛性パーソナリティ障害を、「幼い頃に自己愛がほどよく充足されなかったことにより、構造的な精神の欠陥を抱えた状態だと考えた。」そして、自己愛性パーソナリティ障害に起こる社会的離脱行為は、この構造的な「精神の欠陥を埋める作業」であり、その「欠陥を埋める作業」が、家族や施設など身近な生活空間で顕著に表れる。

コフォートの自己心理学の画期的なところは、「構造的な精神の欠陥を埋める作業」こそ、自己愛性パーソナリティ障害の克服のチャンスと捉えた。それは、本人が、知らず知らず、そうすることで、自分の欠陥を修復しようとしているからである。

## 2. (タイプ別の分析)

さて、精神分析の歴史、特に愛着パターン (アダルトチルドレン AC) の流れを見て来た。

このセクションは、愛着パターン (アダルトチルドレン AC) タイプとそのタイプに合わせたアプローチ法を学習する。

### ① 愛着不安型

愛着不安が強く、相手から拒否されるのではないかと、認めてもらえないのではないかといつも心配し、相手の顔色をうかがい支配下におきたがる、相手に過度に迎合しやすい愛着スタイルを愛着不安型という。

このタイプは、親 (養育者) との関係をまだ整理できておらず、ネガティブな感情とともに引きずっていることが多い。別名「とらわれ型」とも呼ばれている。このタイプは「承認欲求」が強く、拒否されたり見捨てられることに過度の不安、自殺願望を抱いている。

### ② 愛着回避型

親密な対人関係を好まず距離を必要以上にとり、親しくなるのを避けようとする愛着スタイルを愛着回避型という。真面目で、優しそうで、すぐに親しくなれそうなのだが、いつまでたっても距離が縮まらない。仕事や興味のあることなら話すが、プライベートなことは余り話したがらず、家庭的なことや自分の過去に関することを抹消しようとする。

③ 自己愛性パーソナリティ障害

(4)コフートの自己心理学（1913～1981）参考

④ 演技性パーソナリティ障害

⑤ 解離性パーソナリティ障害

3. タイプ別支援アプローチ

① 基本的な支援アプローチ

メアリー・エインスワース「安全基地理論」について

基本的な支援アプローチ方法としてメアリー・エインスワース「安全基地理論」は施設運営を行うさい建物に例えば「基礎」になるののでしっかり理解してほしい。

安全基地理論の条件

その1 安全を保障し安心感を高める。

その2 相手を感じていることや求めていることを感じ取る「感受性」をもつ。

その3 相手の求めに対し、即行動を示す、「応答性」をもつ。

(利用者さんの自主性・主導権・即効性に答える)

その4 安定性

その5 自由な主体性を保障する。

ケース別のコミュニケーション術

① 愛着不安型

愛着不安型のタイプは相手から認められたい、ほめられたいと云う欲求が強い。このホームで「あなたの価値や能力を認めている、必要としている」メッセージが有効的である。

「いつも変わらず○○○○○○○○ありがとう。助かりました。」

「○○○○○○○○に、困った時 たすけてね。」

「○○○○○○○○いい企画だね。」

「○○○○○○○○面白いね。」

「○○○○○○○○新しい提案だね。」

否定・説教・指示命令・指摘などネガティブな言動は禁句である。

このタイプの人、否定・説教・指示命令・指摘などは、異常なほど過敏に反応し、非難・攻撃・誹謗中傷と解釈する。すかさず恨まれ、陰で悪口など電話

Twitter、メール等で拡散逆襲のターゲットになる。

注意したり、なにか伝える時は「あなたのことを非難しているのではなく、あなたの今のやり方についてだけ、お伝えした、あなたのことは十分認めているので誤解しないで冷静に聞いてほしい」という前置きをしておく必要がある。

## ② 愛着回避型

愛着回避型のタイプは概してコミュニケーションが得意ではない。相手かまわずぶつぶつ独り言をいったりしている。対話をしていてもストーリーが乏しく、自分の興味のある話をダラダラと聞かされることになる。しかし、一方通行気味の話も熱心に聴くことが重要である。まったく無関係に思える会話に本人なりの重要なメッセージが隠されている。その人なりのコミュニケーション・スタイルとして尊重し、関心や共感で対応できるようにする。

## ③ 自己愛性パーソナリティ障害

さて、一筋縄でいかないのが「自己愛性パーソナリティ障害」の対処法である。古典的には、愛着不安型、愛着回避型の入り交じった、混合型を言っていた。しかし、現在はいろいろな形の愛着パターンが増えている。他の人間を支配従属の関係にとらわれ、周囲を支配し、コントロールするという形に愛着を示す、「統制型自己愛性」泣いたり、騒いだり、自己流の物語作り上げ、雄弁多弁な演技力で周りの人を巧妙に巻き込む「演技性パーソナリティ障害」急に幼児期の性格を変身したり、高校時代の突っ張りに変身したりする「解離性パーソナリティ障害」いろいろある。

ここで再度コフートの自己心理学の自己愛性パーソナリティ障害の対処法を学習する。

コフートが注目したのは、自己愛性パーソナリティ障害の人が示す、二つの「転移様式」である。「転移」とはすでに説明したように、子どもの頃抱いた感情を他の人にむけることである。この「転移」を辿ることにより自己愛性パーソナリティ障害の回復を見出した。

### 1 ツ目は（鏡映転移）

鏡映転移は、支援員が利用者の鏡になる技法である。例えば、相手が理不尽な話とも受け取れるようなときでも、何だ^またくだらない話かと避けないで傾聴することである。どんな苦情、くだらないと思われる話でも良い聴き手にな

れるかである。

「へえ^^^すごいね。それで、これからどう活かすの？」

「そりゃ^^^すごいや^^^やっぱり天才^^^」

「きみは本当に素晴らしいね。そんな人を見たことないよ」

相打ちをしながら、ただ感心しながら聞き続けることが基本です。

## 2ツ目は（理想化転移）

支援員をどんどん理想化して、素晴らしい人物として過剰とも言える尊敬や憧れをむけてくるものである。なんでも問題を解決してもらえようような錯覚をすることである。このタイプに必要なのは、親代わりの人物を理想化し、この人に投影された自己愛を充足し、誇らしい満足を味わうことなのである。したがって、このタイプの人理想化転移を起こしてきた場合、避けることなく指導する立場の者として受け止める必要がある。依存性が高いし、権利主張は強く、しかし問題処理は出来なく、よく人のせいにする。出来る事、出来ない事をはっきりと説明し、関係機関にも直接連れて行き本人に納得してもらうようにする。

この、対応を間違えると相手はたちまち超モンスターに変身し、行政などを巻き込み混乱の元になる。鏡映転移にしても理想化転移にしても、支援者にむけられた攻撃ではなく、過去の抑圧者に対する恨み話であり、私たちはその「鏡」でしかないのだ。利用者はこのような葛藤を通しなんとか過去を清算しようとしていることを理解しよう。

## 4. まとめ

### (1) フロイト「無意識 / 転移」（約100年前）

無意識と転移の発見

抑圧された傷や感情を認識することによって心の問題の改善になる。

### (2) ジョン・ボウルビィ「愛着理論」（1907～1990年）

「愛着理論」

イギリスの精神科医ジョン・ボウルビィは「愛着」という幼児期の現象に着目して「愛着理論」を打ち立てた。「愛着」とはある特定な人（母・父・養育者）に結びつきを感じる現象である。その結びつきの起源は、乳幼児期の母・父等

養育者との関係に遡る。

(3)メアリー・エインスワース「安全基地理論」(1913～1999)

ジョン・ボウルビィ「愛着理論」をさらに進化させたのがジョン・ボウルビィの重要な後継者であるメアリー・エインスワースである。メアリー・エインスワース「安全基地理論」は、「母と子の間で安定した愛着が育まれるためには、抱っこや授乳といった身体的な結びつきを介した関わりをベースに、子どもに対して絶えず注意を払い、子どもの表情や仕草や声に素早く反応し、必要を満たしてやることが重要である。」

(4)コフートの自己心理学(1913～1981)

コフート以前の精神分析は、発達の歪みの分析、原因まで到達したが、歪んで発達した「心の構造」の修復までいかなかった。

しかし、コフートは「心の構造」の欠陥を修正するのは、その不足した部分を獲得するプロセスをもう一度やり直す必要があるという具体的な心の修復まで体系化した。

「変容性内存化」

自己が自律的な「心の構造」を獲得していくためには、まず、自己対象(支援員)から共感的な反応をほどよく与えられることが必要だと言う。そのプロセスが十分に行われるなかで、子どもは自己対象が自分にしてくれる共感的な態度や受け止め方を、次第に自分のなかに取り入れていく。このプロセスをコフートは変容性内存化といった。

自己愛性パーソナリティ障害の人は、自己対象からの共感的な反応が不足したことによって、共感的な構造を十分に発達させることができなかったのである。したがって、その修復のためには、共感的に反応してくれる場所・支援員が必要である。言うまでもなくのその責務と使命は私たちにかかっている。

以上のことから「安全基地」はピアハウスであり「共感的に反応する家族」は私たち支援員である。私たち支援員は、利用者さんの「心の構造」を修復する良き父であり母でなければならない。上記に掲げた内容を繰り返す学習しながら利用者さんたちから安心安全に暮らせる家族ホーム作りをしよう。

以上 ご清聴ありがとうございました。



# 社内研修レジュメ

社会福祉法人七和会  
理事長 牧野 喜代志  
令和元年9月13日(金)  
午前9:00から17:00  
ピアハウスむろらん 会議室

午前の部(9:00から12:00)

全体研修

9:00から 9:30 ※中野、鈴木、鍵井監査個別研修(笹井)

9:30から10:30 (1) 利用者困難事例アプローチマニュアル(牧野)

10:30から11:00 (2) ライフアップ療法の説明(牧野)

(3) プログラムの記帳方法(牧野)

11:00から12:30 (4) 監査の基本的な心得(笹井)

(5) 監査事務処理の仕組み(王)

午後の部

個別研修(研修項目は別紙添付)

13:00から13:30 牧野 喜代志(笹井)

13:30から14:30 王(笹井)

14:30から15:30 山田(笹井)

15:30から16:30 佐藤(笹井)

16:30から17:00 ゆうや(笹井)

17:00から17:30 尾花(笹井)

## 困難事例報告

### その1

令和元年9月13日（金）

午後6時30分 ホーム内

理由分からない>>不機嫌>>持っている荷物床やテーブル叩きつける。

酒を飲みたいどうすればいいと言う。我慢するよう進める。

午後7時00分 散歩すると外出。

午後7時15分 ホーム玄関先、無言無視、車で出る。かなり乱暴な運転。

午後10時30分 ホームもどる。

令和元年9月14日（土）

（本人）午前6時45分 就寝中、（支援者）外に出ようとしたら、突然起き上がる。

「うっだから、死んでやる^」発言。

（支援者）そのまま聞き流す。

11:00 昨日の研修資料をわたす。「そこの置いて言い、受け取らない。」  
それ以降放置。