

# 放課後等デイサービス支援員の実践力向上研修

## ～ 支援員としてのマナー・資質 ～



右のQRコードから  
左のページの表示を  
お願いします。

AELL R7.5.8



サンクスシェア  
相談支援専門員 田中 聡



# ビジネスマナー



時間管理

【なぜ、時間管理が必要か？】

★ 遅れること = お金・仕事の質・信頼を失う

守秘義務

業務効率

人間関係

【時間管理スキル】

- ・ 逆算スケジュール管理
- ・ 「いつ？」を常に明確に
- ・ スキマ時間の活用
- ・ 集中スタイルを持つ
- ・ すぐやれることを後回しにしない

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

### 【なぜ、守秘義務を守ることが必要か？】

- ★ 個人の権利・利益を守るため
- ★ 安心して事業所の利用をしてもらうため
- ★ 事業所の評判を落とし、信用を失わないため

### 【必要なこと】

- ★ 利用目的を明確に意識する
- ★ 適正な個人情報を利用をする
- ★ 了解を得た上で第三者に伝える

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【効率化の視点】

① 整理整頓（急ぎ/重要4象限）

② ToDo管理（工程分析 マルチタスク）

20%の時間で80%の品質とは？

10日間かかると見積もった仕事=10日でできれば合格



時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

### 【対等な関係を築く交渉術】

#### 【守るべき3つのルール】

- ・ マインドセットから始める
- ・ 事前に相手の情報を集める
- ・ 互いの「利害」に注目する

#### 【覚えておくべき5つのセオリー】

- ・ サンクコスト理論
- ・ 返報性の原理
- ・ プロスペクト理論
- ・ 認知的不協和理論
- ・ モチベーション理論

# 社会人マナーとは

## 第3編 ビジネスマナー（ビジネススキル）

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

### I スタッフ の資質

- ① 必要とされる要件(誠実さ 判断 身だしなみ)
- ② 従業要件 (素直 協調性 清潔感 忍耐力)

### II 専門知識

- ① サービス知識(意義 機能 種類の理解)
- ② 従業知識 (用語の理解)

### III 一般知識

- ① 社会常識 (社会常識 時事問題の理解)

### IV 対人技能

- ① 人間関係 (対人関係の対処)
- ② 接遇知識 (対人心理 マナー)
- ③ 話し方 (ことばづかい 話し方の基本 提示・説明)
- ④ 服装 (適切な服装)

### V 実務技能

- ① 問題処理 (問題への対処)
- ② 環境整備 (環境への対処)
- ③ 金品管理 (公金への感覚)
- ④ 金品搬送 (公金の持ち運び)
- ⑤ 社交業務 (社交儀礼への対処)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【2022年最新】仕事のどの場面でのどの思考法を使えばいいの？思考法ロードマップの解説

今回のテーマは「思考法ロードマップ」

さらに学びたい人向け 超入門 ロジカルシンキング

基本から解説 超入門 クリティカルシンキング Critical Thinking

挫折した人向け 超入門 仮説思考 Hypothetical Thinking

# 思考法ロードマップ

挫折した人向け 超入門 水平思考 Lateral Thinking

挫折した人向け 超入門 イシューから はじめられない 実践したい人向け Issue Driver

アナロジカル シンキング 具体 ← 抽象

MANABI BUSINESS

12:16 / 15:09 • 思考法ロードマップまとめを表示

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【質問は最も重要な対人関係のスキル】 (by tanaka)

I 主語を「あなた」に変える質問

II 「5W1H」を会話文に取り入れた質問

III 「タテ型ドリル」で掘り下げていく質問

IV 「現実」と「理想」の差を浮き彫りにする質問

V 「起承転結」で当てはめて尋ねる質問

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

### 【人に伝わるプレゼンを作るためのポイント】

【そのために・・・

→ 信頼残高を増やす】

★ 相手目線で作る

★ 一スライダーメッセージ

★ ポイントを3つにまとめる

★ 表や図を使う

★ 数値が入っていて具体的

★ シンプルで見やすい

- ・ 相手に好意・誠意を示して接する
- ・ 発言と行動を一致させる
- ・ 相手の状況に気づいて先回りする

「PREP (プレップ) 法」を活用しよう！！



時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

### 会議の場面ごとのポイント

#### 【会議前】

- ・ 事前ネゴシエーション
- ・ 会議資料事前共有

#### 【会議の最初】

- ・ 会議目的 ゴール共有
- ・ アジェンダ説明

#### 【会議中】

- ・ 会議のゴール 時間配分 会議の落としどころの意識

#### 【会議の最後】

- ・ 決定事項共有
- ・ ToDo事項共有

#### 【会議後】

- ・ 議事録送付
- ・ ToDo事項フォローアップ

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

### 【アウトプットの3原則】

- ① 2週間に3回アウトプットすると長期記憶される
- ② インプット、アウトプット、フィードバックの繰り返しが成長
- ③ インプット：アウトプット ⇒ 3：7が記憶定着の黄金比

### 【情報発信のメリット】

- ① フィードバック効果が高い
- ② 文章力が鍛えられる
- ③ 情報・人が集まる
- ④ 事業所内での評価が高まる
- ⑤ 事業所外での評価が高まる
- ⑥ 楽しい

インプットは、アウトプットする時自分のものになる

# 支援者に必要な3つの資質



① コーチングスキル

# ① コーチング

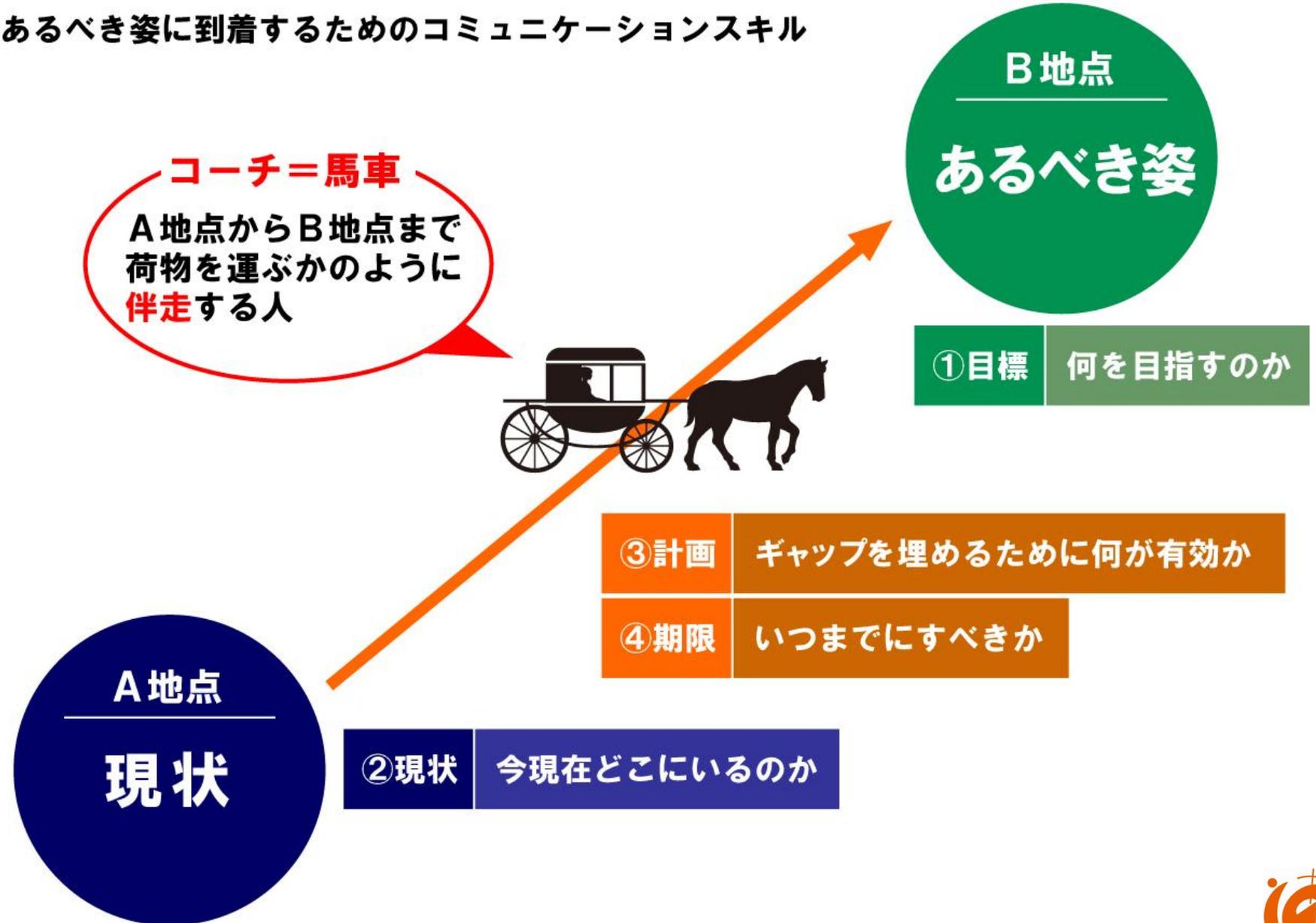


「コーチングとは、  
もっとも欲しい結果  
(ゴール) を明確にし、  
自分一人では絶対に行  
くことができないであ  
ろう速さで、ゴールに  
向かうことを助けるこ  
と」

by トマス・レナード

# コーチングとは

あるべき姿に到着するためのコミュニケーションスキル



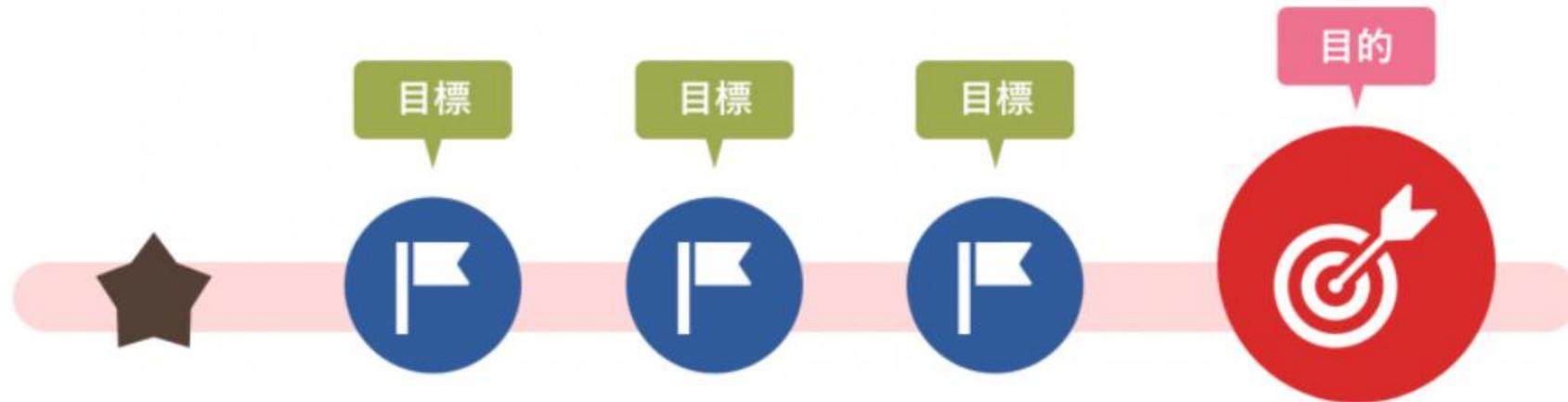
## ① コーチング

### 『目的』と『目標』

目的とは・・・最終的に成し遂げようとする到達点

目標とは・・・目的の達成のために設定される水準・基準

目標と目的のイメージ



# ① コーチング

## 『目標設定の手法』

目標設定の手法	SMARTの法則
Specific	具体的であること
Measurable	測定可能であること
Achievable	到達可能であること
Result-based	成果に基づいていること
Time-Line	期限が明確になっていること

# ① コーチング

## コーチングのスタンス

①	考えを否定せず、どんな考えでも「そう考えているんだね」と受け止める。
②	相手の強み、長所、能力を引き出すよう良い面に目を向ける。
③	行動の結果も大切だが、学びの種となる過程も重視する。
④	成功しても失敗してもその要因を確認し大事な体験にする
⑤	他の人と比較するのではなく、本人自身の変容を認めて伝える。

## ① コーチング

### 『目標管理』：モチベーションの管理

※ 苦手意識の取り扱い ① 避ける OR ② 向かう

#### 【苦手意識を克服する方法】

「未知のものへの恐怖心」 OR 「過去のネガティブ体験」

- ・ 自分にとってプラスを考える
- ・ ハードルを下げる
- ・ やらざるを得ない環境に身を置く
- ・ (得意な) 人と一緒に行動する
- ・ メタ認知しながら取り組む

# ① コーティング

## 『目標管理』：動機づけの管理



## ① コーチング

### 『目標管理』：機付けの管理

- 遊戯動機**…楽しさや面白さを求める。緊張をやわらげ、冗談やゲームを好む。
- 理解動機**…理論的な考えを求めたり、物事の仕組みを理解しようとする。
- 変化動機**…新しいことを好み、流行に敏感で変革を求める。
- 秩序動機**…安定、秩序、伝統、などを大切にする。整理、整頓、正確さを目指す。
- 達成動機**…努力して高い目標をやり遂げる。才能を生かし自尊心を高める。
- 親和動機**…好きな人の近くにいたい、助け合いたいと思う動機。友情を重視する。
- 屈辱動機**…自分を責め、非難や罰を受け入れたいと思う。敗北を認める。
- 攻撃動機**…言葉や力を使って相手を屈服させたい、反対を克服したいと思う。
- 自律動機**…束縛、強制、横暴な権威、因習を嫌い、自由と独立を求める。
- 支配動機**…人の上に立ちたい、説得や命令によって人に影響を与えたいと思う。
- 服従動機**…優れた人の命令に従い、その人の言う通りにしたいと望む。
- 顕示動機**…目立ちたい、人を驚かせたり、楽しませたりして印象づけたいと思う。
- 援助動機**…弱い者、困っている者などを助け、慰め、励ましたいと思う。
- 依存動機**…甘えたい、助けてもらいたい、愛されたい、同情されたいと思う。
- 異性愛動機**…異性を求め、恋愛関係や性的関係に関心を向ける。
- 屈辱回避動機**…失敗して軽蔑されることを避けたいと思う。自己防衛的な思い。

## ① コーチング

### コーチングのスキル：『5つの基本スキル』

基本スキル	目的
認めるスキル	相手に安心して話をしてもらう
聴くスキル	相手にきもちよくたくさん話してもらう
質問するスキル	相手の中にあるものを引き出す
フィードバックするスキル	相手の鏡の役割をする
リクエストするスキル	相手の行動を促す

## ① コーチング

コーチングのスキル：『聴くスキル』

【聴くスキル】：子どもが話をしたくなる聞き方

- 聞く・・・周りから音声が聞こえてくる
- 聴く**・・・相手の気持ちや思いなどを受け止める
- 訊く・・・相手に質問して情報を得る

【ノンバーバル（非言語）とバーバル（言語）の一致】

- ・手を止める　・体を向ける　・目線を合わせる
- ・最後まで聴く　・うなずきやあいづちを入れる
- ・声のトーンを相手に合わせる　・にこやかな顔の表情
- ・話をはさむタイミング

「そうそう」同意　「そうなんだあ」共感　「ねえそれで？」催促　など



## ① コーチング

### コーチングのスキル：『質問するスキル』

【質問するスキル】：子どもに自主的な行動を促す

行動できないのは・・・ 「何を行動すればよいのかわからない」  
「モチベーションが低い」



質問を重ねて行動を具体化する

質問によって相手に気づきを増やす・広げる

クローズドクエスチョン・・・『Yes? or No?』 「A? or B?」

オープンクエスチョン・・・5W1Hを質問し、具体化する

# ① コーチング

## コーチングのスキル：『質問するスキル』

	クローズドな質問	オープンな質問
メリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 回答者が答えやすい</li><li>・ 回答を素早くもらえる</li><li>・ 相手の判断を得ることができる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 回答者が自由に答えられる</li><li>・ 多くの情報を引き出せる</li><li>・ 会話を繋げやすい</li></ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 尋問されているような印象を与えかねない</li><li>・ 会話を繋げにくい</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 回答者の心理的負担が大きい</li><li>・ 想定外の方向に会話が逸れる可能性がある</li><li>・ 信頼関係によって回答の質が変わるケースがある</li></ul>

# ① コーチング

## コーチングのスキル：『質問するスキル』

### ジヨハリの窓

	自分は知っている	自分は気付いていない
他人は知っている	<b>「開放の窓」</b> 自分も他人も知っている自己	<b>「盲点の窓」</b> 自分は気が付いていないが、 他人は知っている自己
他人は気付いていない	<b>「秘密の窓」</b> 自分は知っているが、 他人は気付いていない自己	<b>「未知の窓」</b> 誰からも知られていない自己



	自分は知っている	自×
他人は知っている	<b>開放の窓</b>	<b>盲点の窓</b>
他×		<b>未知</b>

自己開示



# ① コーティング

## 『行動の動機付け』：汎性強化子



# 支援者に必要な3つの資質

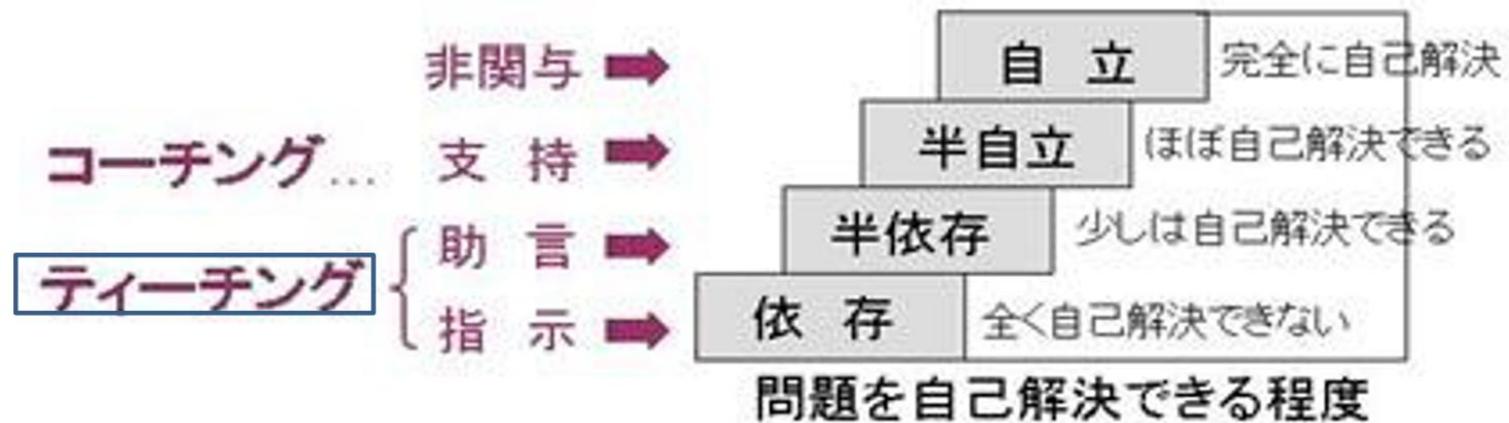


② ティーチングスキル

## ② ティーチング

# ティーチング

- 情報を持っている人が情報を知らない人に情報を伝達すること
- 知識や経験をもとに指示や助言を与えること



## ティーチングとコーチングの使い分け

#### 望ましい行動を引き出す行為

- ・ 学び手に**身につけてほしい**のに、できていない行動が**できる**ようにする。  
→ (例えば送迎車から降りて、事業所の入り口を入ったら、靴箱にくつを揃えて入れること)
- ・ 学び手の**間違っただ行動**を**正しい行動**へ変える。  
→ (例えば、自分が使いたいおもちゃをほかの子が持っていて、相手の子をたたいてそれを奪い取ってしまう)

## ② ティーチング

『教える技術』：行動の定義（MORSの法則）

Measured	計測できる：数値化できる
Observable	観察できる：誰が見てもどんな行動をしているのかがわかる
Reliable	信頼できる：どんな人が見てもそれが同じ行動だと認識できる
Specific	明確化されている：何をどうするかが明確になっている

## ② ティーチング

### 『教える技術』

行動の分解	教える内容を「知識」と「技術」に分ける
	やるべきことを分解して伝える（できる人の行動を参照）
	子どもが知っていること、できることを把握（アセスメント）する
伝える	指示を具体的な表現に言語化する
	とるべき行動を具体的に表現する
評価	正しく評価するために、行動の数をカウントする

# 教える内容を「知識」と「技術」に分ける

- ・ 知識 . . . 聞かれたら答えることができること
- ・ 技術 . . . やろうとすればできること

## Disability

Learning Disability, LD

The screenshot shows the Weblio dictionary page for the word "ability". The search bar contains "ability" and the results are filtered to "と一致する". The page title is "ability" and the subtitle is "Learning Disability, LD". The main content area shows the definition of "ability" as "できること、能力、技量、力量、才能". There are also sections for "類語" (synonyms) and "共起表現" (collocations).

## Disorder

Attention-deficit hyperactivity disorder、ADHD

The screenshot shows the Weblio dictionary page for the word "order". The search bar contains "order" and the results are filtered to "と一致する". The page title is "order" and the subtitle is "Attention-deficit hyperactivity disorder、ADHD". The main content area shows the definition of "order" as "順序、順、語順、整理、整頓(せいとん)、整列、(...の)状態、調子、(社会の)秩序、治安". There are also sections for "類語" (synonyms) and "共起表現" (collocations).

「できた」「わかった」の**要素分析**と**過程分析**が重要！

### 【はさみの使い方の要素】

- ・ はさみのもち方
- ・ 切る紙のもち方
- ・ はさみの歯の上下移動の指の動かし方
- ・ はさみの歯で切る位置
- ・ 切る紙の動かし方
- ・ はさみを動かす速さ
- ・ 目線の位置

### 【はさみを使う手順】

- ① はさみを持つ
- ② 紙を持つ
- ③ はさみを紙に当てる
- ④ はさみを上下運動させる
- ⑤ 紙を持つ位置を移動させる

## ② ティーチング

### 『コーチング』と『ティーチング』の比較

	コーチング	ティーチング
メリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 個々の成果につなげられる</li><li>・ 自主的な行動が身につく</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 全員に一斉指導できる</li><li>・ 成果を短時間で出せる</li><li>・ 基礎基本を身につけさせるときに効果的</li></ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 全員一斉指導になりにくい</li><li>・ 成果を出すのには時間がかかる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 繰り返すと受け身になる</li></ul>

## 指示（積極的ティーチング）

- どうにでも受け取れる曖昧な言葉ではなく、数字や適切なたとえなどを使って具体的かつ明確に伝える。
- 『どうしてそうするのか』という指示の理由も可能な限り伝える。
- 先の見通しを伝える必要はあるが、先の先の指示まで一度に与えない。
- 指示が正確に伝わったか否かを質疑応答して確認する。
- 『そうそう』・『その通りです』などの言葉で、行動の指示に則していたか否かを伝える。

## 助言（消極的ティーチング）

- まず観察をして、『いま、やろう』・『やりたい』と思っていることを言葉や表情・動作などから正確に読み取り、助言を必要としないときまで口出しをしない。
- 『しなさい』・『しましょう』・『してください』と言って、指示を出してしまわないように注意をする。
- 矢継ぎ早に助言をするのではなく、一言助言をしたら、またしばらく見守る。
- 助言を無視されても不機嫌にならない。

## ② ティーチング

# 『ティーチングとコーチングの使い分け』

相手の状況に合わせた指導育成(状況対応アプローチ)



### ■ 人の状況の推移



ステージ	4	3	2	1
ネーミング	自立した達成者	能力はありながら自信を欠く貢献者	期待外れ(自分)に遭遇した学習者	意欲満々な初心者
状況	能力:高	能力:中-高	能力:低-中	能力:低
	意欲:高	意欲:変動(自信欠)	意欲:低	意欲:高
イメージ	こぶ急斜面	パラレル	ボーゲン	初めてのスキー
	入社7年目以降	入社1~3年	入社半年	入社直後
ニーズ	任せて	支えて	助けて	教えて
サポート	委任型	支援型	コーチ型	指示型

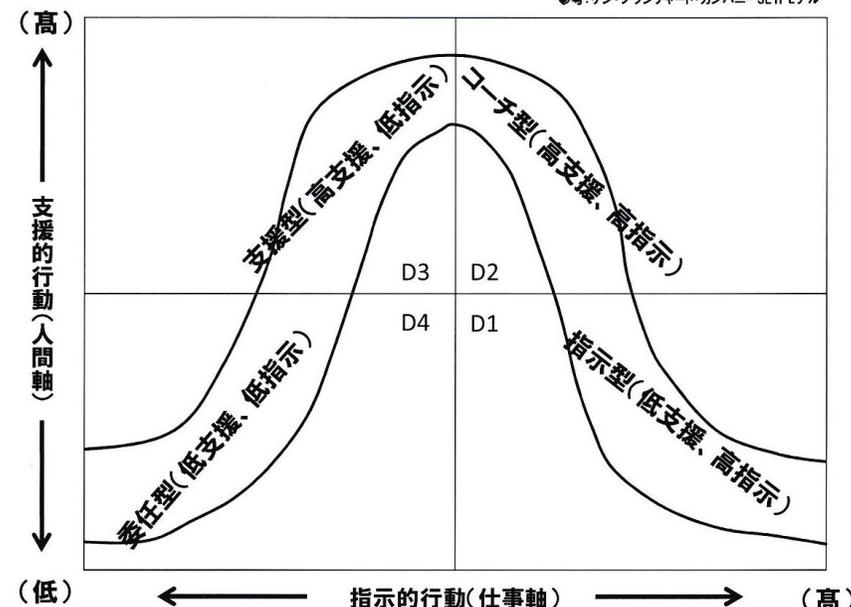
## リーダーの立場から

相手の状況に合わせた指導育成(状況対応アプローチ):指導育成の変化



### ■ サポート内容の移り変わり

参考:ケン・ブランチャード・カンパニー-SLIIモデル



# 支援者に必要な3つの資質



③ カウンセリングスキル

### ③ カウンセリング 『カウンセリングとは』

カウンセリングとは・・・

カウンセリングとは、言語的および非言語的コミュニケーションを通して行動の変容を試みる人間関係である。

カウンセリングの種類

「治療的カウンセリング

「能力開発的カウンセリング」



### カウンセリングにおける重要ポイント：リレーション

#### 【支援者への信頼感】

「この人は、自分の味方だ」

「この人は、自分の身になって聞いてくれる人だ」

「この人は、厳しいことも言うけど、最終的には自分を守ってくれる」

「この人は、自分のことをよくわかってきている」

「この人は、自分のことを気にかけてきている」

「この人は、自分のことを受け容れてきている」

#### カウンセラーに求められる人格

①	<b>人好き</b> ：自分を好いている人間（＝自己受容できている）
②	<b>共感性</b> ：人の話が実感を伴って聴ける（→多種多様な感情体験）
③	<b>無構え</b> ：柔軟な姿勢、心構え、融通性、建前からの脱却
④	<b>自分の人生</b> ：自分自身の人生が幸福である

### ③ カウンセリング

#### 『カウンセリングの技法』

自己肯定感を高めるカウンセリング的かわり  
「リレーションづくり」→「問題の把握」→「解決処置」

#### 【カウンセリングの技法を活かす】

- 1 受 容 …あいづちをうちながら「うむ、うむ」と聴く
- 2 支 持 …相手に同調する気持ちを表現する
- 3 繰り返し…相手の話したポイントを相手に投げ返す
- 4 明確化 …相手が意識化していないことを言語化して返す
- 5 質 問 …相手を助けるための質問をして情報を手に入れる



### ③ カウンセリング

## 『リフレーミング』

 (楽々かあさんHP)

	障害特性	リフレーミング (強みの表現に変換)
1	ことばを聞いて理解することが苦手	目で見た情報は理解しやすい
2	表情や身振りを、誤って理解してしまう	明瞭に (はっきりと) 区別された指示を好む
3	人や場面によって態度を変えられない	ルールをきっちり守ろうとする。物怖じしない
4	他の人の興味あることに関心が薄い	状況に左右されず、自分の好きなことに取り組むことができる
5	全体をとらえて関係性をつかむことが苦手	細部に、強く意識を向けることができる
6	別のやり方を探したり臨機応変な対応が苦手	状況に左右されず、ねばり強く取り組むことができる
7	集団で一斉に行動することが苦手	マイペースに課題を完了することができる
8	「いつ終わる」かを理解するのが苦手	決められたことをやり続けようとする
9	抽象的、あいまいなことの理解が苦手	具体的で、はっきりしたことを好む
10	経験していないことを想像することが苦手	経験したことは、しっかりと覚える
11	特定の物事に強く固執	興味があること (趣味・仕事) に、積極的に取り組める
12	規則することが苦手	繰り返し体験することで記憶する
13	発達 (認知能力) がアンバランス	興味・関心。好きなことは抜群にできる
14	特定の行動を何度も繰り返してしまう	決まったパターンを几帳面に行うことができる
15	期待されていることに注意が向かない	興味・関心があるものに、強く注意・集中を向けることができる
16	特定の感覚が過敏、または鈍い	些細な違いや変化に気が付くことができる、または非常に我慢強い



# 『交渉の技術』

【相手の行動変容を求める】 =

【交渉術（技術）】

- 配分型（利益を分け合う）
- 利益交換型（損して得とる）
- 統合型（Win & Win）

- ◆ 代替案
- ◆ 選択肢
- ◆ 限界範囲
- ◆ 説得
  - ・ 功利的説得（メリット）
  - ・ 規律的説得（論理的）
  - ・ 情緒的説得（感情的）