

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・組織 ～



右のQRコードから
左のページの表示を
お願いします。

AELL R7.6.5



サクスシェア
相談支援専門員 田中 聡



コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

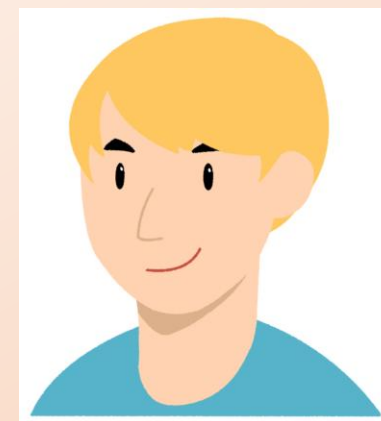
報告

ほめる

謝る

なぜ、身だしなみが重要か？

- ・ 服装
- ・ 所持品
- ・ あいさつ
- ・ 名刺交換
- ・ 訪問
- ・ 部屋の席次
- ・ 手土産の受け渡し
- ・ 菓茶の出し方
- ・ あいさつ
- ・ 公共の場
- ・ 言葉遣い
- ・ 健康管理



最終判断として、会社の「利益」「リスク」への影響で決まる

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【ポイント】

- ・ あいづち

- ・ カウンセリングの技法

- | | | | |
|---------|-------|--------|--------|
| 1.傾聴 | 2.沈黙 | 3.うなずき | 4.あいづち |
| 5.繰り返し | 6.承認 | 7.保証 | 8.要約 |
| 9.質問 | 10.助言 | 11.明確化 | 12.解釈 |
| 13.自己開示 | | | |

よい人間関係のひとつの目指すゴール 「人から相談される」

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【ポイント】

- 正しい敬語（上下関係）

尊敬語・謙譲語・丁寧語

- ノンバーバル

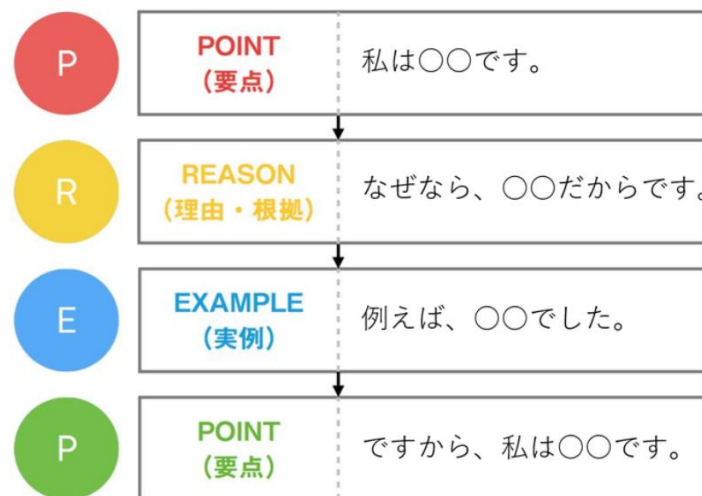
スピード・トーン・大きさ

言葉遣い・組み立て・タイミング)

- 説明

PREP法・マジックナンバー3法

「PREP (プレップ) 法」を活用しよう！！



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（相手の期待値を知る）

コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

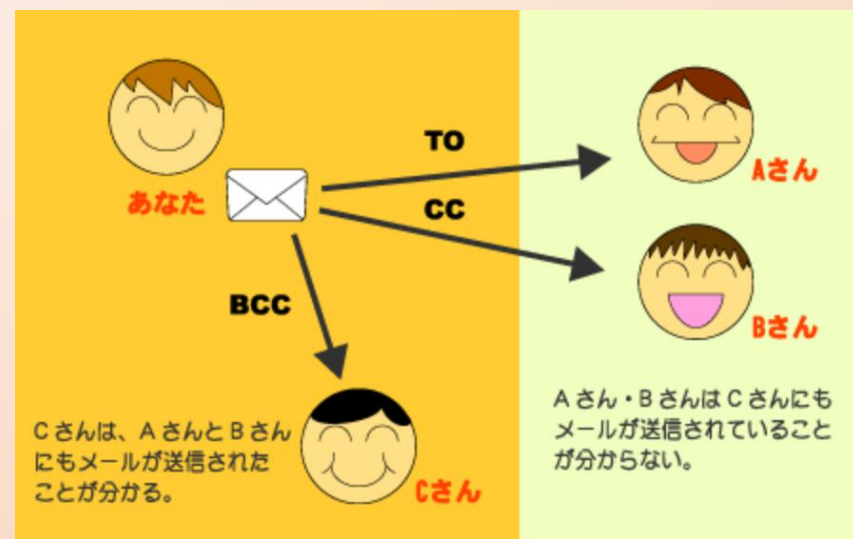
報告

ほめる

謝る

【ポイント】

- ・ 目的の明確化
- ・ 定型文書（案内・報告・依頼・請求領収）
- ・ 5W1H
- ・ 1文書1用件
- ・ 箇条書きの活用
- ・ PREP法 マジックナンバー3法
- ・ 発送



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（読み返す：わかりやすさ・誤字脱字）

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【指示を受ける際のポイント】

- ・ 確認すること

① 仕事の目的 ② ゴール ③ 質 ④ 優先順位

- ・ 原則指示を断らない 「どうやったらやることができる」かを考える

※ 断る際は、「代案」を示してから

自分の次のアクションを必ず確認して終える

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【報告の目的】

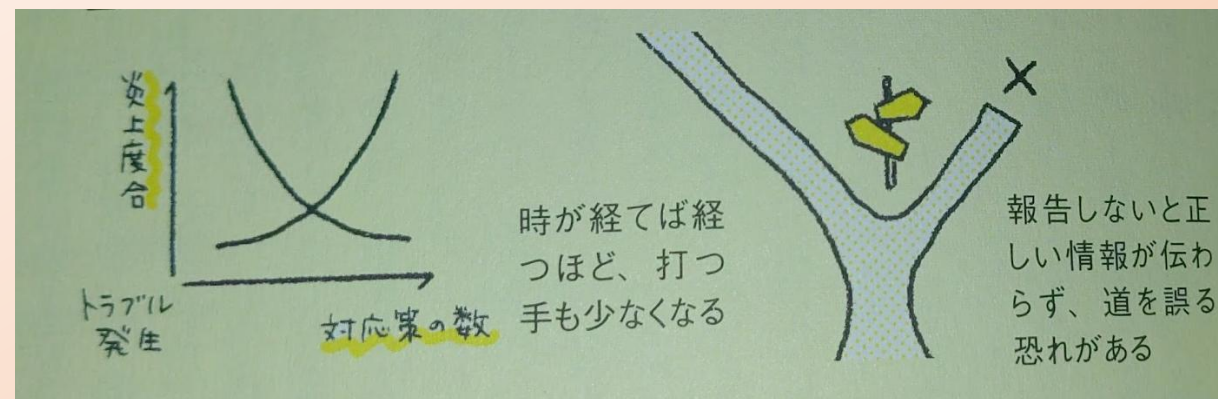
- ① リスクの軽減
- ② 営業実績の向上

【報告のタイミング】

- ・ 終了時
- ・ 途中経過
- ・ 変更時
- ・ ミスやトラブル発生時

【報告のポイント】

- ・ 5W1H
- ・ 判断がつかないときは報告を！



相手次第で報告の終了が決定する！

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

【報連相をするとき】

1	報告するタイミングは適切か 報告したい相手の状況を見て、報告内容の重要度と相手の繁忙度を見極めた上で、適切なタイミングで報告をします。「今、お時間よろしいでしょうか？」など、相手が話を聞ける状況が確認してから本題に入りましょう。	
2	ミスやトラブルをすぐに報告しているか 自分の起こしたミスやトラブルに関わる内容は、急いで対策をとる必要があるため、すぐに報告します。ミスは言いにくいからとためらうのはNGです。自己判断するより、経験に長けた人に報告して共に解決を目指すほうが、的確に問題に対処できます。	
3	報告する相手・順番は適切か プロジェクトが部署をまたがるときは、誰にどの順番で報告すべきか選びましょう。部署内で情報共有した後に他部署に伝える等の段取りや、関係者全員に必要な内容を伝えることも重要です。判断に迷ったら、まずは指示を出した上司に直接報告します。	
4	進捗の報告ができていますか 仕事の結果だけでなく、進捗状況を適切なタイミングでこまめに報告することが大切です。「変化がない」と報告することも、次の対応を考える上で重要なケースもあります。進捗状況がわかれば、関係者が安心して仕事を進めることができます。	
5	疑問や心配事は自分だけで抱えず相談しているか 仕事上の心配事や疑問に感じることは抱え込まず、上司や先輩に相談することも大切です。不安を抱えたままにしておくと、仕事の効率が低下します。不安・疑問を共有することで、部署やチームの課題解決や、業務効率化につながることがあります。	
6	結論から先に伝えているか 報告や連絡をするときは、結論から伝えます。経緯などを先に伝えようと、報告を受ける側はどんな種類の報連相なのかわからず、混乱します。結論を伝えた上で、内容に応じて途中経過や詳細の説明を行えるように、情報を整理しておきましょう。	
7	事実と私見・憶測は分けているか 事実と個人的な考えを明確に分けずに報告すると、混乱を招きます。あいまいな言い方はせず、まずは事実だけを報告することが大切です。私見を言う場合は「これは私の考えですが」と伝え、事実との違いをはっきりさせましょう。	
8	口頭or文書、効果的に伝わる手段を使っているか 報連相は、必ずしも口頭で行わなくてもかまいません。データや図を添えて伝えたり、文書で伝えたりしたほうがわかりやすい場合もあります。口頭で話す時間がとれないといった受け手の状況や、報告の内容によって、伝え方を工夫することも大切です。	

【報連相を受けるとき】

働き方改革ラボより

1	報連相の重要性を理解できているか 報連相を効果的に行う上では、報連相を受ける側やマネジメント層がその重要性を理解していることが大前提です。報連相が、組織のコミュニケーション活性化や業務効率の向上に大きく影響することを認識しておきましょう。	
2	報連相の重要性が周知されているか メンバーの間にも、報連相を重視する文化を浸透させましょう。「問題は自分で解決しなければいけない」という意識がある職場は要注意です。仕事はチームで行い、上司やメンバーの力を借りて進めるという風土を作っておくことが重要です。	
3	上司から部下へ積極的にコミュニケーションをとっているか 普段から上司が部下と雑談や困りごとの相談などのコミュニケーションをとっていれば、部下はミスやトラブルも素直に報告・相談しやすくなります。問題を一緒に解決していく姿勢を普段から示すことも報連相をしやすい職場作りに役立ちます。	
4	伝えることに不安や恐怖を感じさせていないか 上司に話しかけにくい、ミスは責められるといった空気があると、部下は報連相に不安を感じます。部下が話しかけることをためらう高圧的な態度や、報告に対して感情的に反応するクセなど、部下を委縮させる行動をしていたらすぐにやめましょう。	
5	部下の話を途中で遮っていないか 部下やメンバーの話を最後まで聞く上司の姿勢が、報連相の活性化には欠かせません。話を途中で遮ると、相手に威圧感を与えてしまい、部下が報連相をためらう原因となります。リーダー層は、話を聞くときの態度を改めて見直しましょう。	
6	報告へのポジティブな感情や感謝を伝えているか 良い報告や成果には、褒めたり喜びの気持ちを伝えたりしましょう。報連相へのポジティブな反応がモチベーションアップやこまめな報告につながります。報告への感謝の言葉も大切です。ミスも「報告してよかった」と感じ、報連相が活性化します。	
7	相談者の気持ちを受け止めているか 特に相談を受けたときは、相手の気持ちに寄り添うことが重要です。相談者の気持ちを受け止めることで、適切なアドバイスができます。部下は、自分自身の気付きや成長につながる役立つアドバイスが得られるため、次も相談したいと感じます。	
8	報連相の仕方についてフィードバックしているか 報連相の仕方が適切であったか、相手にフィードバックしましょう。報告の方法や内容が良かったときは、その旨を伝えます。改善点はアドバイスして、次回の報連相に活かしてもらうことで、組織の報連相の質を上げていくことができます。	

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【ストローク】

	肉体的なもの	心理的なもの	言葉によるもの
肯定的 (快)	・ 肌のふれあい ・ なでる ・ さする ・ 抱擁する ・ 握手する	・ 心のふれあい ・ ほほえむ ・ うなづく ・ 相手の言葉に耳を傾ける ・ 受容や共感	・ ほめる ・ なぐさめる ・ 励ます ・ 語りかける ・ 挨拶をする
否定的 (不快)	・ たたく ・ なぐる ・ ける ・ つねる ・ その他の暴力行為	・ 返事をしない ・ にらみつける ・ あざわらう ・ 無視をする ・ 信頼しない	・ 叱る ・ 悪口を言う ・ 非難する ・ 責める ・ 皮肉を言う

【視点】

ビジブル → インビジブル
(属性 → 価値観)

【Level】

- I 相手から
- II 観察して
- III しかけて

杉田 (1985)「交流分析」日本文化科学社 90p、

白井ら (1981)「死と闘う人々に学ぶ」医学書院 38 p から一部改変して図示

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

【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】

“人はコストをかけたものを選ぶ”

（サunkコスト理論）

“人はあたえてくれる人を選ぶ”

（返報性の原理）

“人はリスクをコントロールしてくれる人を選ぶ”

（プロスペクト理論）

“人はモヤモヤを解消してくれる人を選ぶ”

（認知的不協和理論）

“人はやる気を引き出してくれる人を選ぶ”

（モチベーション理論）

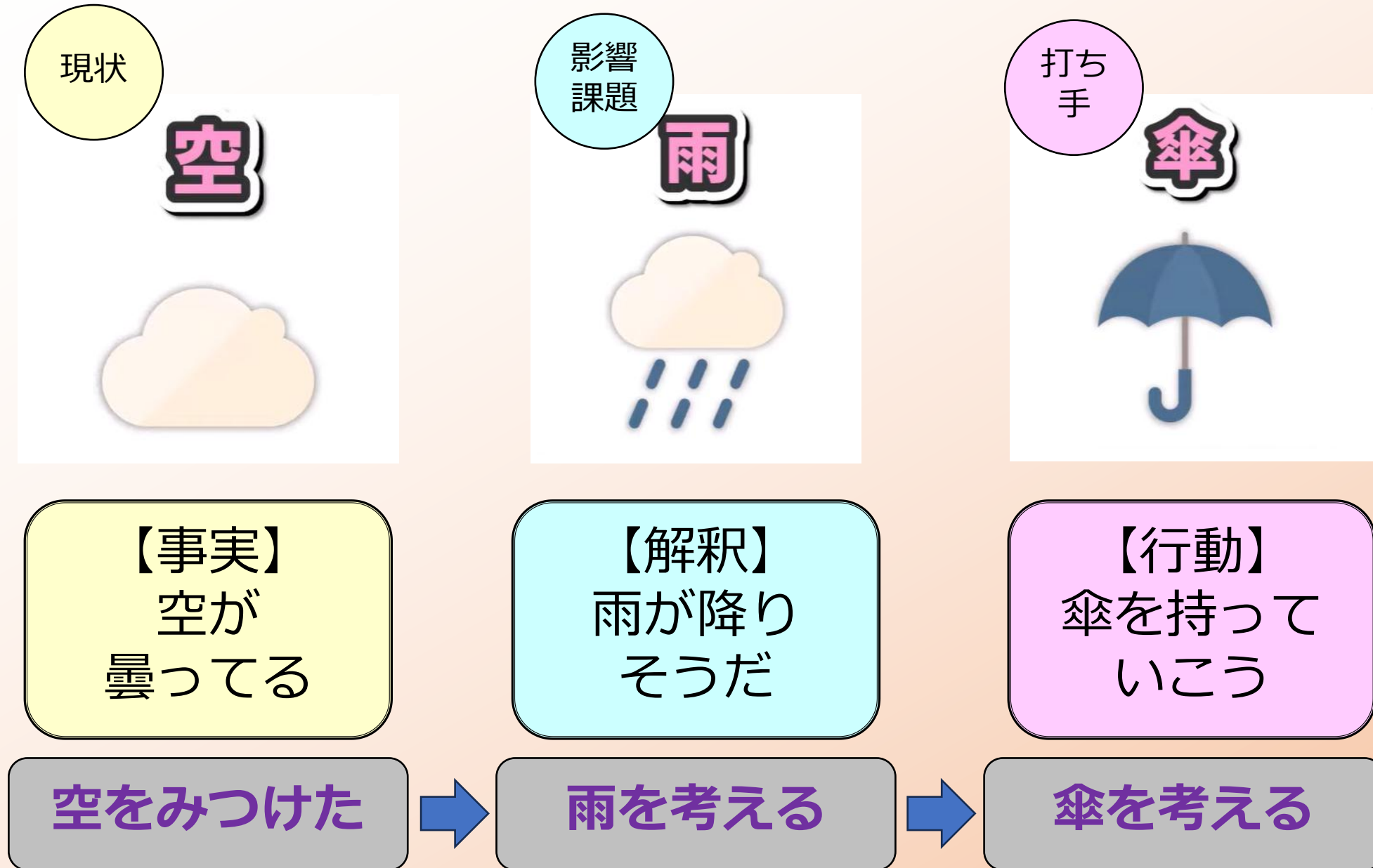
コミュニケーション

【あなたの強みは？】

姿勢	聴く	話す	書く	受ける	報告	ほめる	謝る
----	----	----	----	-----	----	-----	----

【子ども】								
【保護者】								
【職 員】								

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける



③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その1

現状

空



【事実】

空が
曇ってる

自由遊び時間。自由時間の終わりまでには、あと
15分。

A児が楽しくジグソーパズルを使って遊んでいる。

本人の排泄記録表を見ると、トイレに行ってから
25分経過していることがわかった。

（A児は、30分経過すると膀胱の障がいのため、
尿失禁する可能性がある）

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その1

影響
課題

雨



【解釈】
雨が降り
そうだ

このまま時間が経過すると
遊びに夢中になっているA児は、
失禁して下着などを汚す
かもしれない・・・

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その1

打ち
手



【行動】
傘を持って
いこう

5分にセットしたキッチンタイマーを持参してきて、

本人に提示し、
「このタイマーの音が鳴ったらトイレに行こう
ね。」
と声掛けをする。

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その2

現状

空



【事実】
空が
曇ってる

自由遊び時間。

A児とB児が、レゴブロックが広げられている場所で、互いに一人遊びを始めた。

（この二人は、これまで何度もおもちゃの取り合いにより、お互いが暴力をふるうことを繰り返してきている）

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その2

影響
課題

雨



【解釈】
雨が降り
そうだ

このまま放っておくと、
やがて、
どちらからともなく、
レゴブロックの取り合いになり、
お互いが相手をたたくななどの行動に発展する
かもしれない・・・

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その2

打ち
手



【行動】
傘を持って
いこう

さりげなく、
A児とB児のどちらにもかかわることができる位
置に移動して座り、
もし二人の間になんらかのトラブルが発生しても
すぐに対応できる準備をしておく。

送迎時に**みつひこくん**の保護者に引継ぎをします。

今日の自由時間の時、**みつひこくん**とさとるくんがブロックの取り合いをしてけんかになり、**みつひこくん**が、さとるくんブロックを投げたりつかみかかったりしてあばれてしまいました。

みつひこくんを、引き離して、収めようとしたが、泣きじゃくって大声を出して、何度もさとるくんに向かっていくようなことがあって、結局別室で個別対応して、クールダウンに1時間かかることがありました。

保護者対応の基本場面（①） 事業所側からの謝罪・連絡時

～相手側が理解・納得できたか最終確認しながら対応すること～

- ☐ 伝えるべき事実が相手に確実に伝わったことを確認したか？
- ☐ 重要時は、前もって箇条書きメモを準備して伝えたか？
- ☐ 最終的な納得を得る謝罪ができたか？
- ☐ **事業所として対処できる最善の支援をすでに行っているか？**
- ☐ 事業所として可能な最善の提案を行ったか？

帰りの送迎後、保護者から事業所に電話がかかってきました。

母：今、子どもが帰ってきてから、「おかあさん、今日おやつ食べてない。」と言ってきたんですよ。先生に食べてないことをなかなか言えなかったみたいなんですが、そもそも、こういう子どもたちを預かっている施設なんだから、子どもたちがどういう状況で、どんなことに困っているかなどにちゃんと神経をとがらせていないといけないんじゃないんですか？いったい、普段からどういう指導をしているんですか？こんなことじゃおやつ代の支払いは拒否したいと思っています！

保護者対応の基本場面（②） 相手からの要望・苦情対応時

～客観的な事実と思い込みを区別しながら訴えの内容を確認すること～

- ☐ 相手の言い分を最後まで聞き通せたか？
- ☐ 指導に不行き届きがあったことを謝罪できたか？
- ☐ 客観的事実のみを正しく伝えることができたか？
- ☐ その場での最終判断は避けたか？
- ☐ 事業所側の次の具体的行動を約束できたか？