

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・チーム支援 ～



Happinesskids R7.9.12

右のQRコードから
左のページの表示を
お願いします。



サクスシェア
相談支援専門員 田中 聡



マナーとは？



「相手」への気遣い

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、時間管理が必要か？】

★ 遅れること = お金・仕事の質・信頼を失う

【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

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

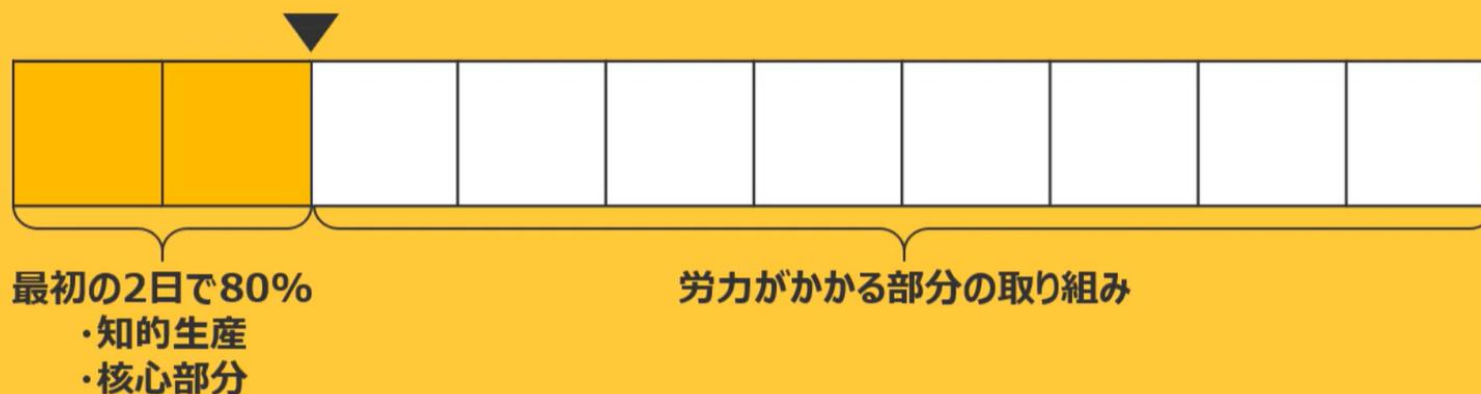
【効率化の視点】

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



出典：マナビビジネス

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

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

挫折した人向け 超入門 水平思考 ラテラルシンキング

イシューから はじめられない 実践したい人向け

アナロジカル シンキング 具体 ← 抽象

思考法ロードマップ

MANABI BUSINESS

12:16 / 15:09 • 思考法ロードマップまとめ

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

★ 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

「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 （会議の進め方YouTube）

【会議前】

- ・ 事前ネゴシエーション（根回し）
- ・ 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（議題、スケジュール、目標など）

【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

チーム支援



『言語化』 = 明確化

子どもを支援するチームが育っていないと・・・

- ・ 連携がうまくいかず支援に**ミス**が起きる
- ・ 必要な情報が共有されずに**対応**が遅れる
- ・ 適切な役割分担がされずに一部の人の**仕事**が偏る
- ・ 職員に結束感がなくチームとして**生産性**があがらない
- ・ 人間関係が悪化しスタッフ感が**ぎくしゃく**する

子どもを支援するチームが育つと！

- ・ 連携により支援上の**ミスが少なくなる**
- ・ 仕事に対する**モチベーションが向上**し仕事にやる気が出る
- ・ 個人に応じた役割分担により仕事の**効率性が向上**する
- ・ 職員に結束感が生まれ新たな取り組みの**提案が増える**
- ・ 人間関係が良好で職場での雰囲気**が明るく楽しい**
- ・ よい職場が醸成され**離職者が少なくなる**

① 目標を共有する



企業・事業所の理念

① 目標を共有する

理念共有

叶と言えば… 事業実績の目標設定(平均利用人数)
福祉の悪いと悪露をなくす 療育はボランディアではない

情報発信

HPでよさを情報発信 ふれあい市で事業外(講習会)での周知
叶だよりの定期発行 市役所でのアピール

保護者連携

連絡ノート 定期面談の実施(6ヶ月)
個別支援計画・モニタリングの徹底 アルバムの作成と配付
笑顔で対応
接し方(好かれる対応)の訓練 好かれる対応
子どもへの適切な支援を情報伝達(トラブル時の対応) 子どもの様子の丁寧で喜ばれる引継ぎ
巡回相談
スタッフの周知(写真入り名札) 保護者教室の実施(3ヶ月)城野さん

子ども理解

個別支援計画上の目標達成&親のニーズ達成を目指す ケースカンファレンス(事例検討)の実施
アセスメントの充実・徹底 障がい特性理解の研修の実施 子どもの興味感心の把握&共感
過程状況に合わせた臨機応変な対応 子どもを好きになれるかわり方 子どもの成長把握

機関連携

良好な関係・信頼づくり 初対面の印象づくり
迎え時の教員からの情報収集 巡回相談の実施
法人内での協力・連携 迎え時にボード持参

環境構成

子どもの目を楽しませる壁面づくり 安全に安心して過ごす、遊ぶ環境づくり
整理整頓された活動場所づくり 室内でもボール遊びができる場づくり

活動づくりの工夫

新たな活動の掘り起こし 子どもが来なくなる活動 スタッフのことをよく知ろう(他者理解)活動
余暇時間の充実向上(また来たい)支援 手作りおやつづくりの活動 働くイメージづくりの活動(実習等)
年間行事の計画&計画発信 月行事の計画&計画発信

チャレンジしてみよう!

PL希望性導入 意図的に迎えの日を設定し叶参観を実施 仕事が「楽しくなる」アイデア会議(優秀賞報酬あり)
利用実倍増キャンペーン 送迎場所の柔軟な変更 子どもたちの他事業所との交流

運営上の工夫

利用漏れをなくすルールづくり 業務効率化のためのアイデア会議 ノー残業作戦
スタッフ間の雰囲気づくり スタッフ間の報連相(引継ぎの徹底) 活動の定型化(子どもの支援に集中する)
PLの重視 PL・サブPLの役割明確化 療育が円滑にすすむためのPLの在り方 余裕を持った計画立案
詳細な業務マニュアルの作成 業務分掌(分担)の再整理 連絡ノート・送迎時の引継ぎの徹底
送迎専属職員の採用 スタッフ振り回りの時間の確保 リスク管理の徹底(安全・けが・運転・けんか等)

スタッフ研修

強みを見つける 自己理解を深める マナー講座の実施 他事業所等への見学・研修外出 なぜ?意識
よかったことをほめる 上司:部下の1対1定期面接 明確な人事考課基準がある業務内容づくり 一言一句を考えるコミュニケーション能力 スタッフ間自己開示会の実施(3か月)
スタッフ同士による自主的勉強会の実施 自主的に勉強会へ参加する 自主的に勉強会へ参加する 毎月1冊の専門書読破 スタッフの個性=特性の把握
知識の向上 業務に臨む心構え研修(一呼吸おく・ミスの軽減) 外部アドバイザーによる定期的な研修 雑談会の実施 向上心の育成
PLの能力向上

① 目標を共有する

『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 目標を共有する

目標設定を支援するスタンス

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 目標を共有する

「ありがとうを分かち合う」サックスシェアの行動目標です



人は、誰かに認められることによってその存在価値が生まれます。

逆に、誰にも認められることなく生きていくことはできないでしょう。

「ありがとう」が人を育てる！

この理念を柱に、障がい福祉サービスに携わるすべての人の成長に寄与したいと思っ



① 目標を共有する

相談支援専門員としての社内目標共有

コンピテンシー項目	着眼点
素直さ	①状況によらず相手を見て「対話」をしている ②相手の意見や考えを深堀する質問をしている ③質問や結論が一方向的でなく、相手に考える時間を与えている ④仕事の進め方や自分の考えの目的を相手に伝えている ⑤相手を向き、目を見て傾聴の姿勢が出来ている
思いやり	①相手の理解度を確かめる確認をしている ②要点を明確にし、無駄な情報を省いている ③相手が質問しやすい雰囲気を作り、疑問点を解消している ④目的を伝え、その理解が出来ているか確認している ⑤分かりやすい言葉、スピードなど相手の立場になって考えている
専門知識・革新技術の習得	①ご利用者の 希望や意向、意思 を尊重した ご本人主体 の計画書を作成している ②福祉サービスの 制度や内容 を理解し 説明できる ③ サービスや制度、その他関連する事項について 分からないことは即座に調べ理解を深めている ④利用者の生活状況、障害特性に合わせた サービスの提案、また必要性が説明できる
思考持久力	①モニタリングでサービスをうまく利用出来ているか状況を把握している ②前回までの内容も踏まえ継続的なモニタリングになっており、 目標達成に向け次の課題が明確にしている ③目先のことだけでなく、 目指している目標や将来像を見据え 、常に最善を考えている ④利用者の状況を理解し、 希望する生活の実現に向け 一緒に考えて伴走し続けている

サンクスシェア
作成中



② 相互コミュニケーションを活発にする



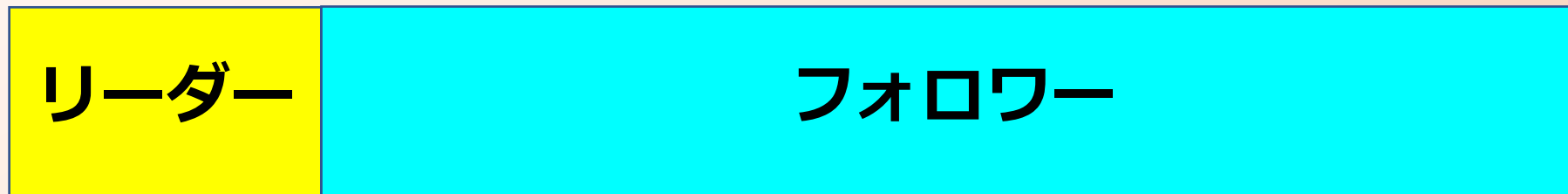
相手 > 自分

② 相互コミュニケーションを活発にする

フォロワーシップとは

- ・ フォロワーシップとは、 企業組織においてリーダーを補佐する
フォロワー（部下やメンバーなど）が、リーダーに対して**自立
的**支援を行うこと です。

【組織が出す結果に対する影響力】



「リーダー」 1～2割 < 「フォロワー」 8～9割

② 相互コミュニケーションを活発にする

リーダーとフォロワーのマッチングの重要性

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

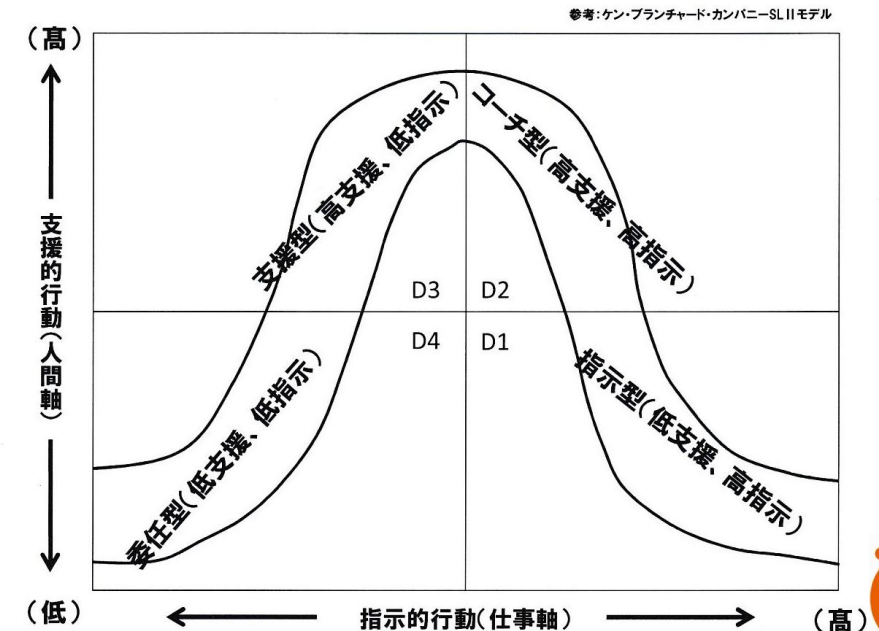
ステージ	4	3	2	1
ネーミング	自立した達成者	能力はありながら自信を欠く貢献者	期待外れ(自分)に遭遇した学習者	意欲満々な初心者
状況	能力:高	能力:中-高	能力:低-中	能力:低
	意欲:高	意欲:変動(自信欠)	意欲:低	意欲:高
イメージ	こぶ急斜面	パラレル	ボーゲン	初めてのスキー
	入社7年目以降	入社1~3年	入社半年	入社直後
ニーズ	任せて	支えて	助けて	教えて
サポート	委任型	支援型	コーチ型	指示型

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



コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

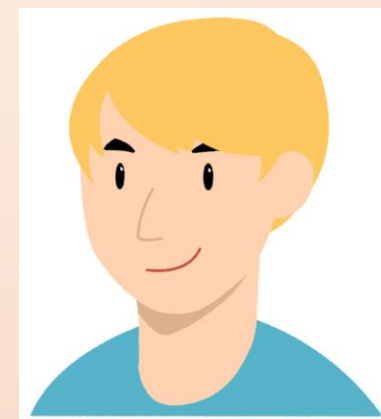
報告

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

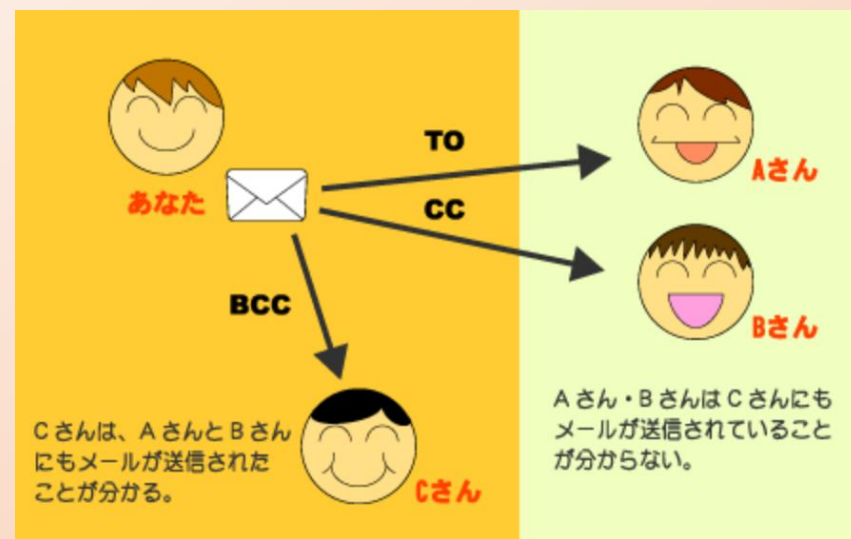
報告

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】

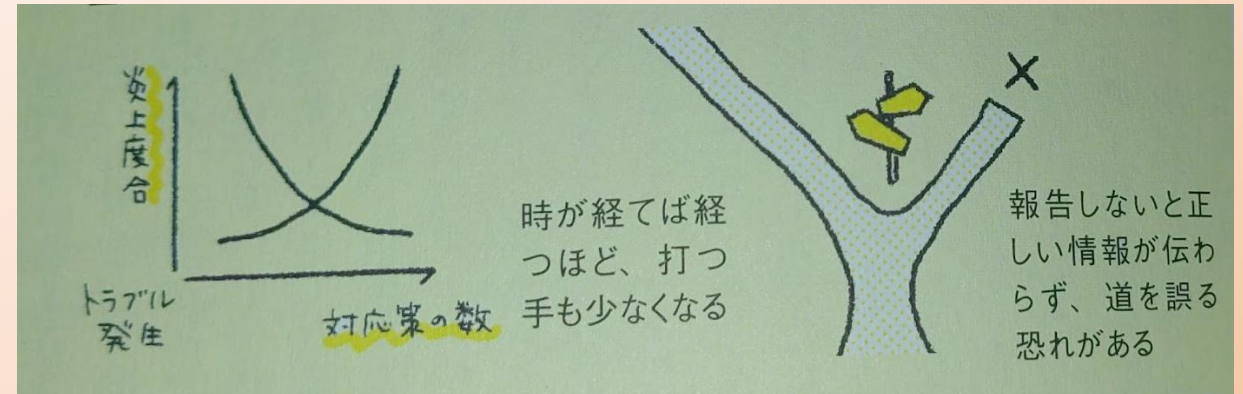
- ① リスクの軽減
- ② 営業実績の向上

【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もあります。	
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 自分と他者を知る



③ 自分と他者を知る

交流分析とは

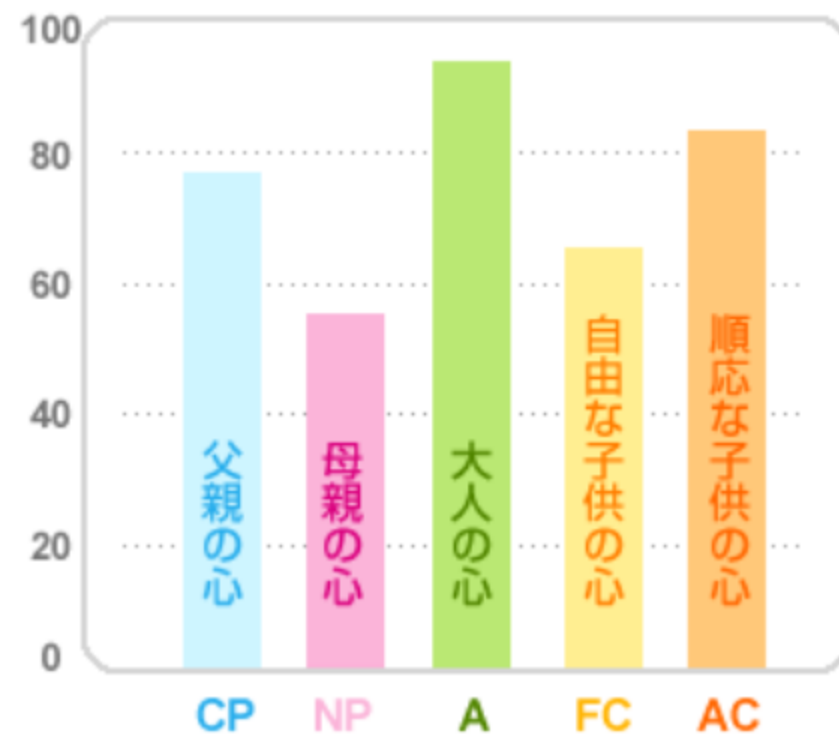
自己分析の方法の一つ。一人の人間の中に、**親の自我（P）**・**大人の自我（A）**・**子供の自我（C）**の3つの自我（人格）が存在し、行動や思考の際に一つ一つの人格が出現すると考え、この3つの自我の質と量を分析する（構造分析）。次に、3つの自我のかきわり合い（交流）を分析する。自分を知ることにより、ストレスに対応し、自分をコントロールするという考え方が根底にある。

③ 自分と他者を知る

交流分析：3つのわたし

エゴグラムとは？

「エゴグラム」とは、アメリカの心理学者J.M.デュセイが開発した性格分析法で、世界中で広範囲な分野に用いられ高い評価を得ている心理学手法です。人の心を右図のような5つの領域に分類してグラフにしたものが一般的です。グラフについては、どの型が優れているとか逆に悪いとかいうものではありません。人間関係を自分の内面的な性格の癖から理解することは、自分自身の成長に役立つものです。多くのエゴグラムを解析した結果、ある種の共通した性格や生き方が見られることもわかっています。

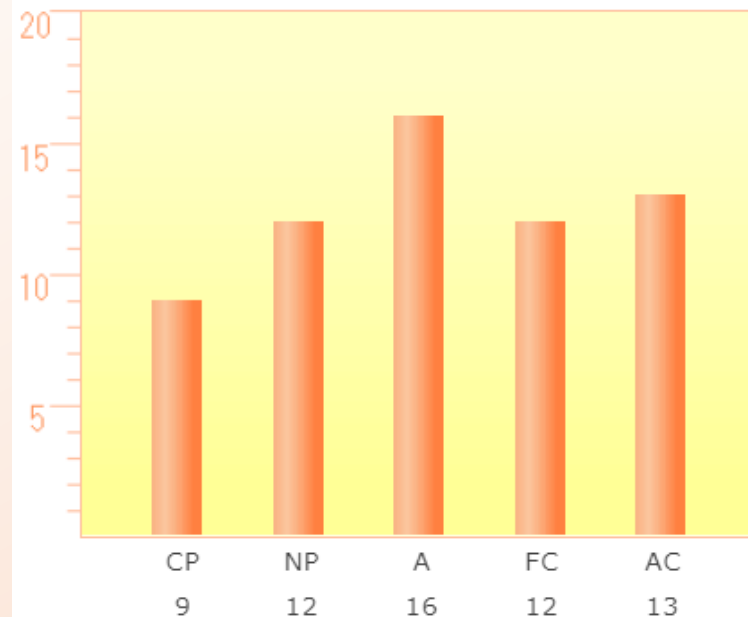


③ 自分と他者を知る

エゴグラムを測定してみよう

まず10個

	はい	いいえ	どちら でもない
相手の間違いを指摘できる方だ	☐	☐	☐
思いやりがある方だ	☐	☐	☐
何についても、何が中心問題か考える	☐	☐	☐
してみたいことが沢山ある	☐	☐	☐
人の気持ちが気になり合わせてしまう	☐	☐	☐
時間を守らないのは嫌だ	☐	☐	☐
自分は褒め上手だと思う	☐	☐	☐
物事を分析して、事実に基づいて考える	☐	☐	☐
気分転換が上手いです	☐	☐	☐
人前に入るより後ろに引っ込んでしまう	☐	☐	☐



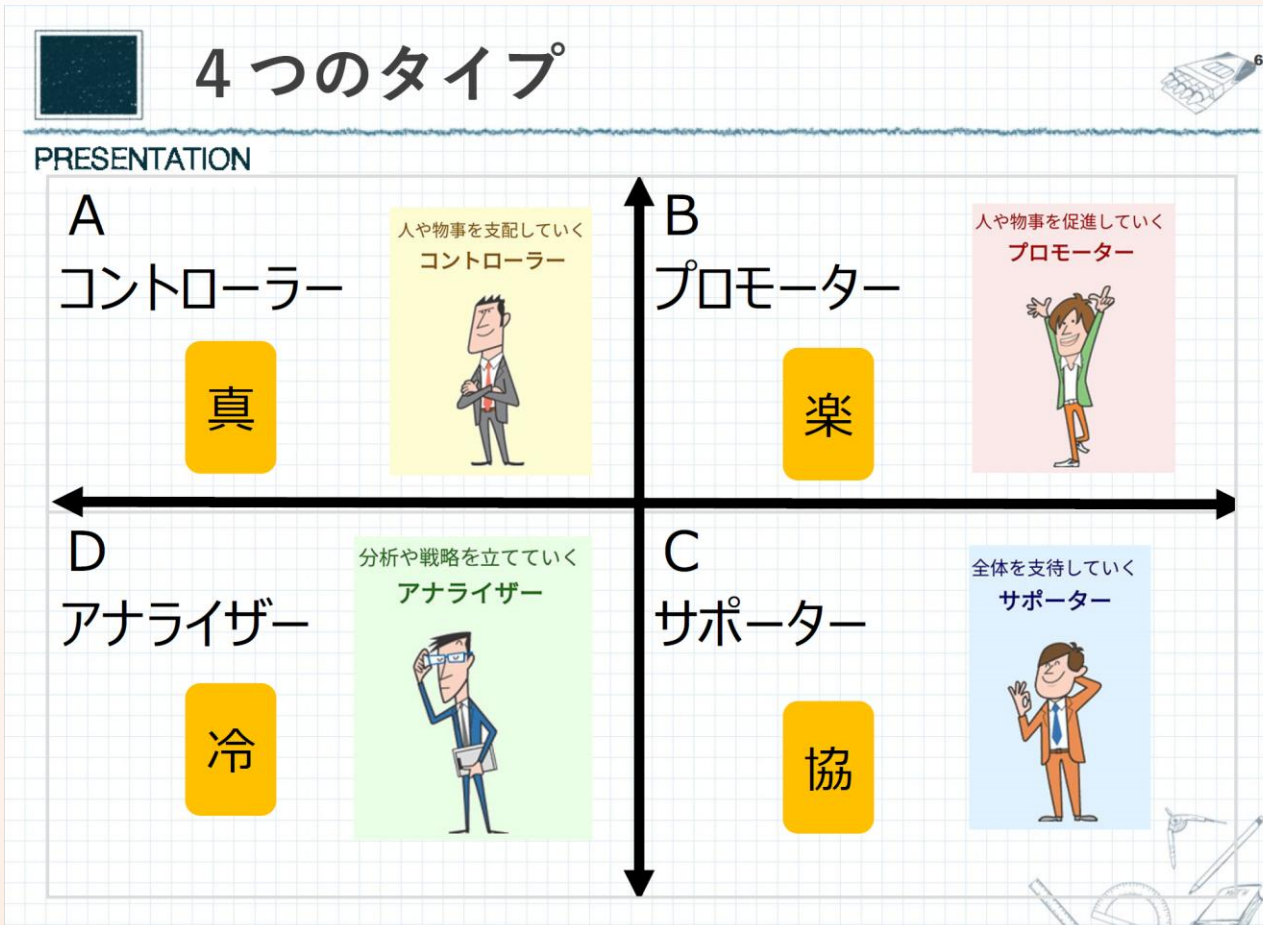
CP:厳しさ
NP:優しさ
A:論理的
FC:自由奔放な心
AC:順応的な心

※高ければ良い、低ければ悪いというわけではなく、それぞれに長所、短所があります。

自分のタイプをよく知った上で、他者と接する。

③ 自分と他者を知る

自分のタイプをよく知った上で、
他者と接する。

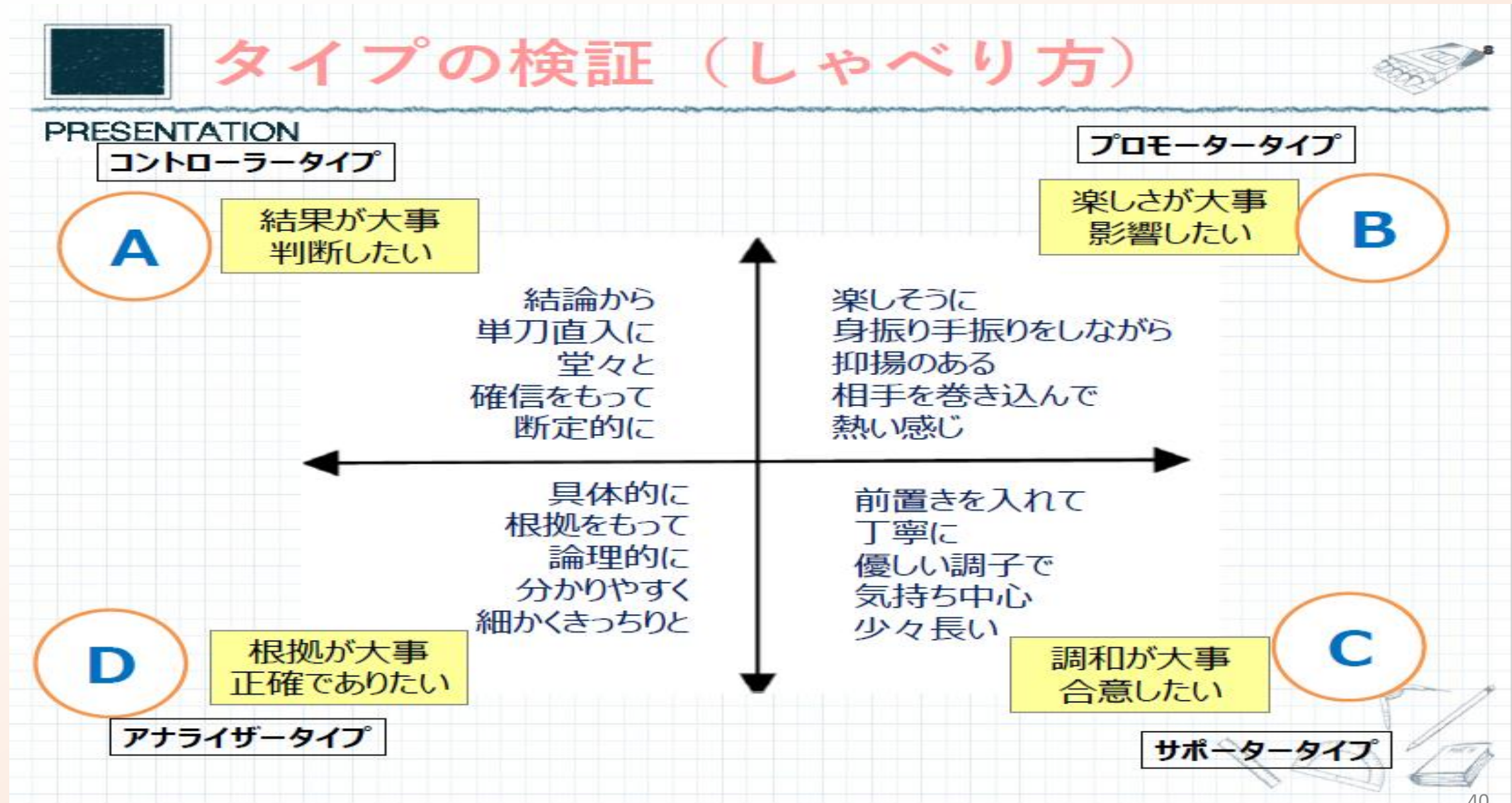


以下の20問の質問について、あてはまる『数字』を網掛けの枠に記入してください。

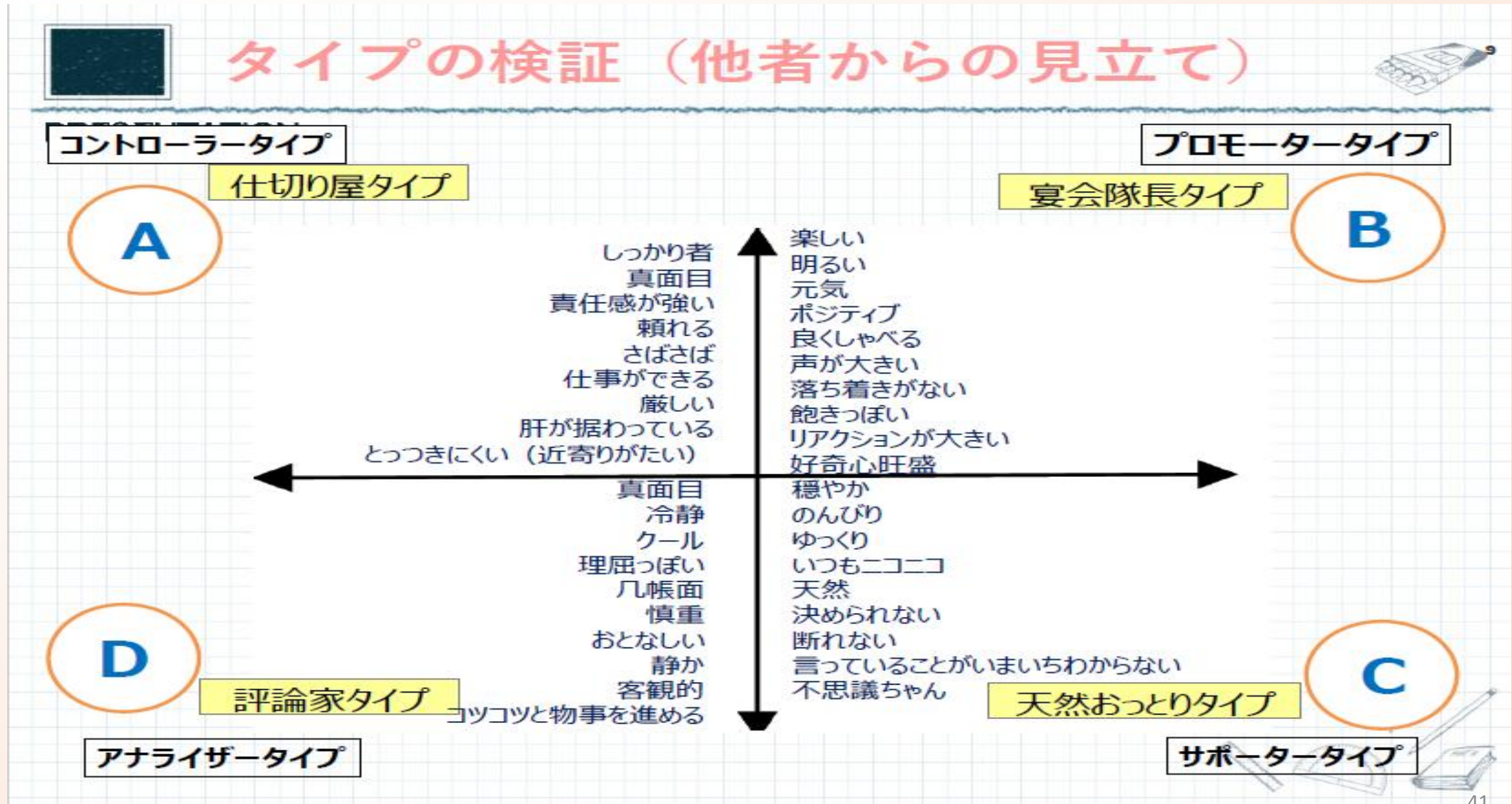
【1 = よくあてはまる 2 = あてはまる 3 = あまりあてはまらない 4 = あてはまらない】

・ 自己主張することが下手だと思う				
・ 常に未来に対して情熱をもっているほうだ				
・ 他人のためにしたことを感謝されないと悔しく思うことがよくある				
・ 嫌なことは、嫌とはっきり言える				
・ 人にはなかなか気を許さない				
・ ひとから楽しいとよく言われる				
・ 短い時間にできるだけ多くのことをしようとする				
・ 失敗しても立ち直りが早い				
・ ひとからものを頼まれるとなかなかノーと言えない				
・ たくさんの情報を検討してから決断をくだす				
・ 人の話を聞くことよりも自分が話していることの方が多い				
・ どちらかというと人見知りするほうだ				
・ 自分と他人をよく比較する				
・ 変化に強く適応力がある				
・ 何事も自分の感情を表現することが苦手だ				
・ 相手の好き嫌いに関わらず、ひとの世話をしてしまうほうだ				
・ 自分が思ったことはストレートに言う				
・ 仕事の出来栄えについて人から認められたい				
・ 競争心が強い				
・ 何事でも完全にしないと気がすまない				
① 小合計				
②	11	12	12	13
合計（②から①を引いて、右枠に記入してください） マイナス（-）になることもあります。				
	A	B	C	D

③ 自分と他者を知る



③ 自分と他者を知る



③ 自分と他者を知る

関わり方のポイント

PRESENTATION

A

- ① 単刀直入
- ② 正しい事が大事、結果主義
- ③ 少々高圧的な関与
- ④ 短め回答が好き、長話は嫌い



- ① 褒めるよりは承認を
- ② 話は短め、端的に
- ③ 難しい質問にもひるまない姿勢
- ④ 結果と根拠が大切

- ① 世間話をしない
- ② あまり目線を合わせない
- ③ 会話は坦々と（自分の世界あり）
- ④ 褒められなくてもいい、反応少ない



- ① 予定を重視、急な変更に注意
- ② 理論的に詳細に説明する
- ③ 最後に質問の時間をとる
- ④ 無駄に褒めない

D

B

- ① 世間話から入り、終わらない
- ② 擬音が多い、創造性が豊か
- ③ 明るい雰囲気
- ④ フレンドリーな第一印象



- ① 話をする、盛り上げる
- ② 相手を褒める（質より量）
- ③ 未来の話をする
- ④ 表現（表情）豊かに対応する

- ① 労いの言葉（寄り添い重視）
- ② ゆっくり穏やか、話を聴く、あわせる
- ③ プロセス重視
- ④ 我慢強いがバーンアウトしやすい



- ① 安心、安全、安定、継続
- ② 感謝、労いの言葉をかける
- ③ 表現（表情）豊かに対応する
- ④ 不用意に急がせない

C

③ 自分と他者を知る

自他の資格・学び + スキル（得意&苦手）

個人別技能・経験記録（有資格）

フリガナ	タナカサトル	社員番号	なし	連絡先	勤務	常勤
氏名	田中 聡	性別	男		役職	相談支援専門員・地域生活支援員
生年月日					管理者	

有資格

区分		資格名(相談支援専門員実務経験関連資格)	登録	
社内	社外		登録日	番号
		小学校教員免許	2008年12月26日	平20小二種第0028号
		中学校教諭専修免許	2008年12月26日	平20中専修第0016号
		高等学校教諭専修免許	2008年12月26日	平20高専修第0038号
		入社日	2016年4月4日	
		相談支援従事者現任研修終了証	2016年12月6日	第162031号
		強度行動障害支援者養成研修	2019年3月26日	第3738号
		精神障がい者支援の障がい特性と支援方法を学ぶ研修終了証	2021年3月14日	2020-056
		相談支援従事者現任研修修了証書	2021年10月25日	第211062号
		サービス管理責任者更新研修終了証	2021年10月26日	第福サ2021SU07012号
		保育士資格取得	2021年12月13日	

個人別技能・経験記録①（業務経歴）

承 審 作
/ / / / /

フリガナ	タナカサトル	社員番号	なし	連絡先	自宅TEL		入社日		2016年4月4日
氏名	田中 聡	性別	男		携帯TEL		退社	日	
生年月日					E-mail			理由	

業務経歴 ※例：民間研修等の終了証・社内評価テスト受験及び結果

年月日	業務名	担当役職	結果	有効性の有無
2016年4月4日	相談支援事業所サックスシェア	相談支援専門員		
2021年11月8日	令和3年度第1回相談支援マニュアル等理解度テスト		合格	あり
2021年12月13日	保育士資格取得		取得	あり
2022年5月2日	令和4年度第1回相談支援マニュアル等理解度テスト		合格	あり
2022年5月7日	相談支援勉強会(事業所内)			
2022年5月13日	フロントライン相談研修			
2022年6月9日	計画案検討会議(事業所内研修)			
2022年6月10日	相談支援勉強会			
2022年6月21日	東区基幹相談部会			
2022年6月24日	コミュニケーション研修(外部講師)			

【その他 共同作業を企画する】

- ① イベントの企画と運営
- ② 自主的自発的職員研修
- ③ 共働作業を企画する