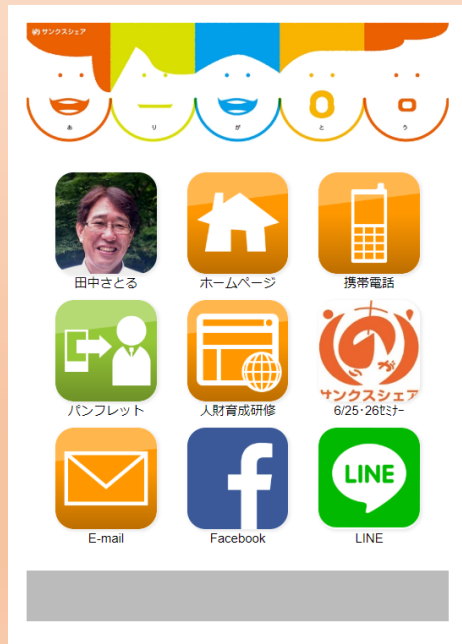


保護者対応（クレーム含む）



R8.6.10
ハピネスキッズ



右のQRコードから上記のページの表示をお願いします。

相談支援事業所サンクスシェア
相談支援専門員 田中 聡

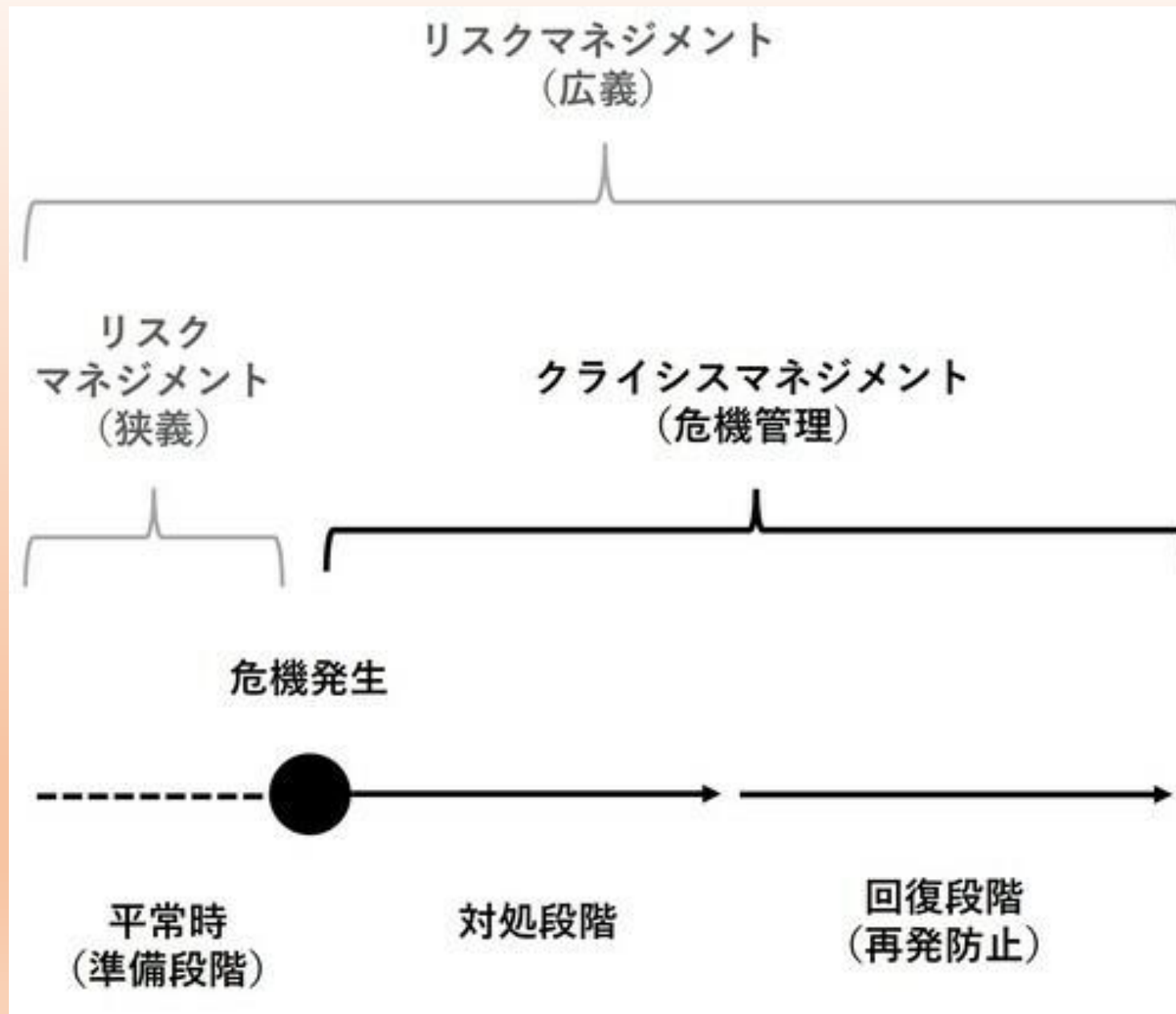


① 消極的支援

クレーム対応



【苦情対応の基本的考え方】



リスクマネジメント

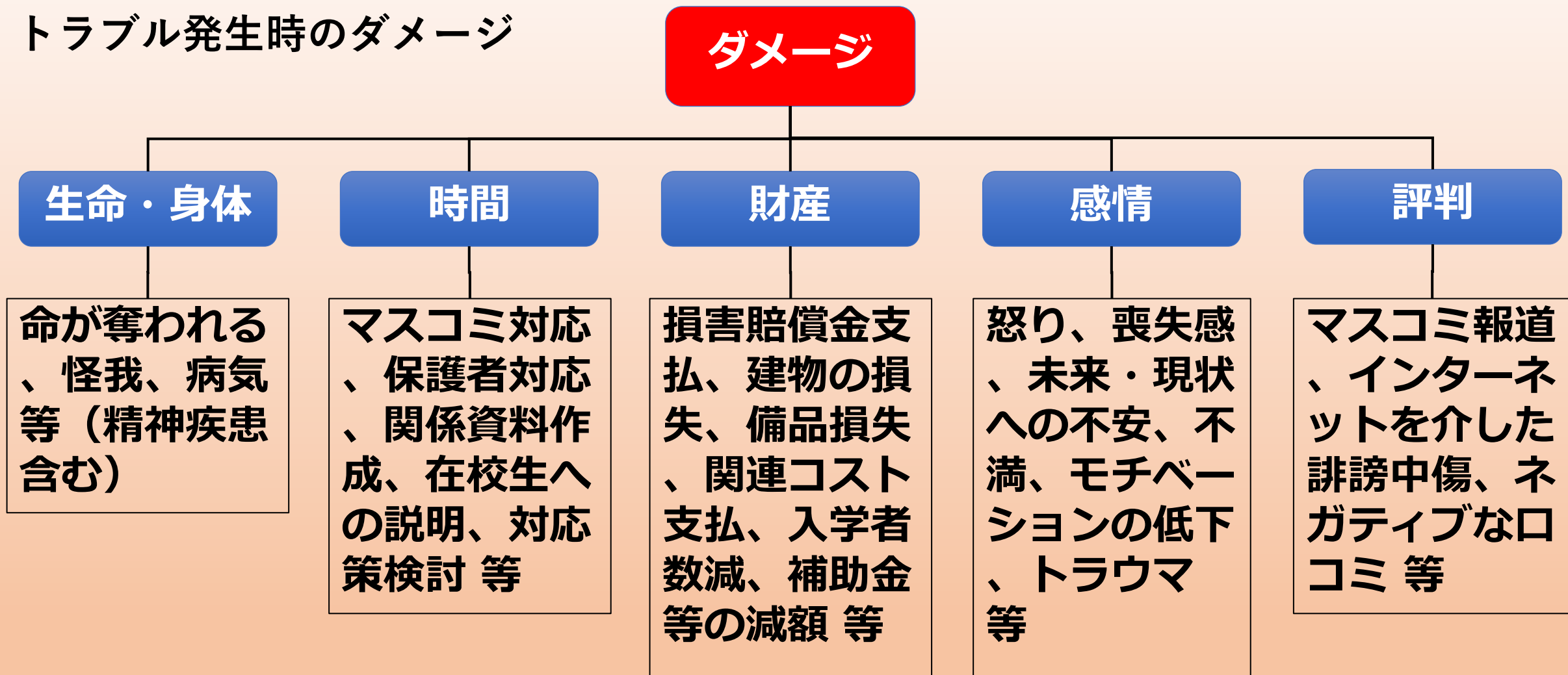
：発生しないために
前もって起こり得る
リスクを洗い出し、
対策を考える

クライシスマネジメント

：危機的状況が発生した
後の対応を考えること

【苦情対応の基本的考え方】

トラブル発生時のダメージ

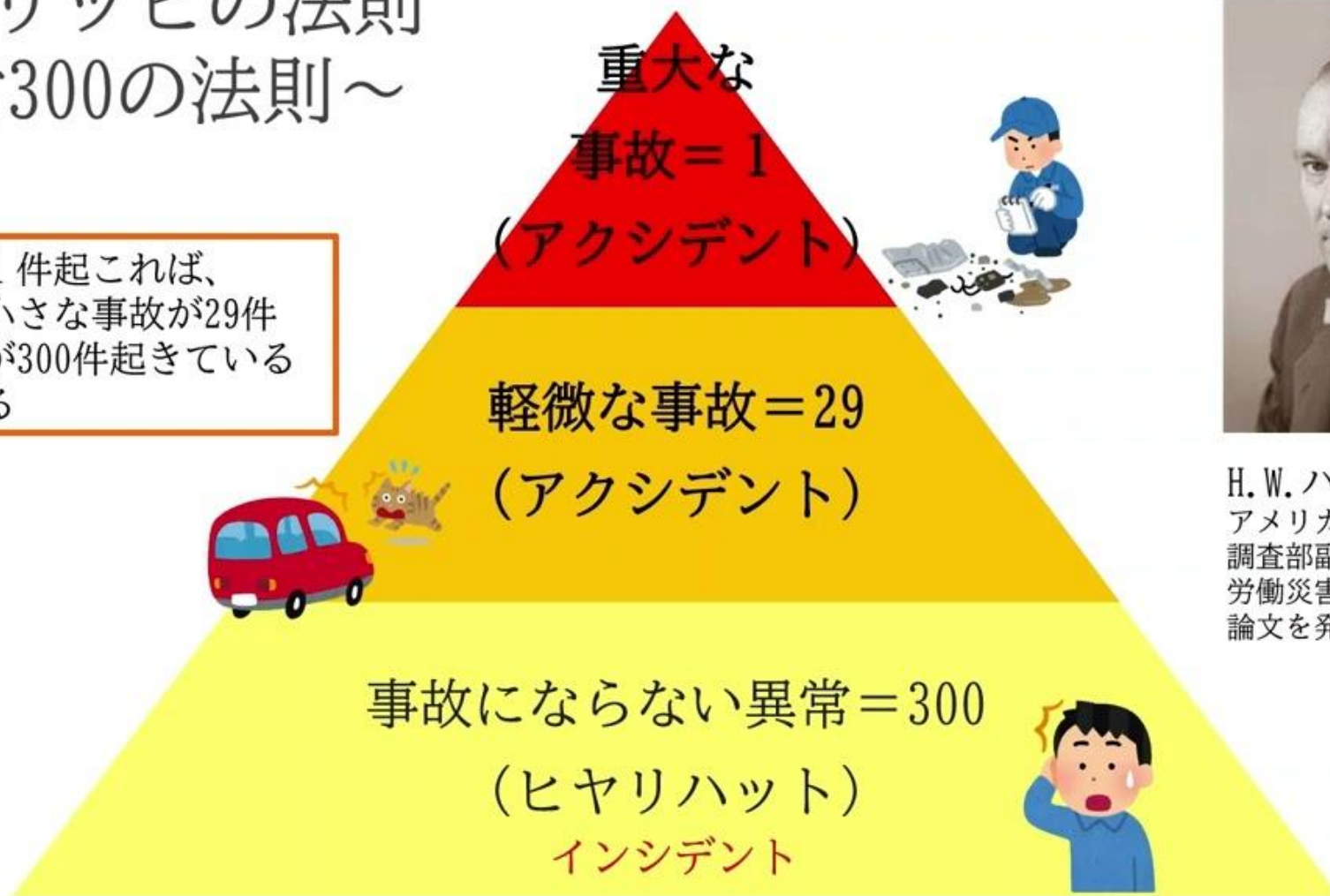


多様なダメージを想定しながら対応することが重要

【苦情対応の基本的考え方】

ハインリッヒの法則 ～1対300の法則～

大きな事故が1件起これば、
その背景には小さな事故が29件
ヒヤリハットが300件起きている
とされている



H. W. ハインリッヒ
アメリカの損害保険会社で技術
調査部副部長を務めていた時に、
労働災害の発生確率を分析した
論文を発表

【福祉サービス提供における苦情】

- ・ サービス提供に関する苦情

スタッフの対応や態度 支援の質への不満

安全管理や衛生面の配慮に不満 活動内容に関する不満

- ・ コミュニケーションに関する苦情

情報不足や不正確な情報電伝達に関する不満

連絡の手段や連絡の頻度等の不十分さに関する不満

児童とのコミュニケーション不足に関する不満

- ・ 料金や契約に関する苦情

料金の請求の不明瞭さに関する不満

契約内容や条件への不満

- ・ その他（施設整備 人員配置）

【苦情対応の基本的考え方】

解決すべきこと



- ① 感情への対応：相手の不快な気持ちや不安な気持ちを回復させること
- ② 事象への対応：再発防止

【初期対応の基本】

● 初期対応の基本スタンス

POINT!

たとえば相手が明らかに間違っている、また、勘違いであったとしてもその「間違いを指摘せずに自尊心(面子)を傷つけないこと」が感情を抑えるためのテクニックです。そして、相手が自らの間違いや感情的な言動に多少なりとも反省し始めている状況を感じたら残っている怒りの受け皿をこちらで意図的に作ってさしあげることが有効です。

短期目標と初期対応の三原則

短期目標

クレームを拡大させない
(感情的にさせない・ならない)

①限定的な謝罪
(迷惑を掛けた状況について)

②話を聴く
(共感・傾聴)
質問する

③言い訳をしない
(正当性を主張しない)

相手の感情を抑えてから説明をする

クレームへのお礼

原因と要望を整理して不足情報を補う
(再確認・質問等)

組織的な対応で情報を共有化(記録化)して原因を把握することでハザード(クレーム発生環境や要因)を減らすことができる。要望を把握すると解決への糸口が見つかる。申出者への現状のフィードバックは迅速にコマメに、が基本。

クレーム処理の初期段階で対応を誤ると相手を感情的にさせてしまい、クレームが大きく育ってしまいます。また、間違った対応の数だけ新たな原因が増加してしまいます。

学校経営・
日常業務に
活かす

発生要因の
責任を認め
たわけでは
ない

発生した出
来事によっ
て生じた事
柄を謝罪す
る

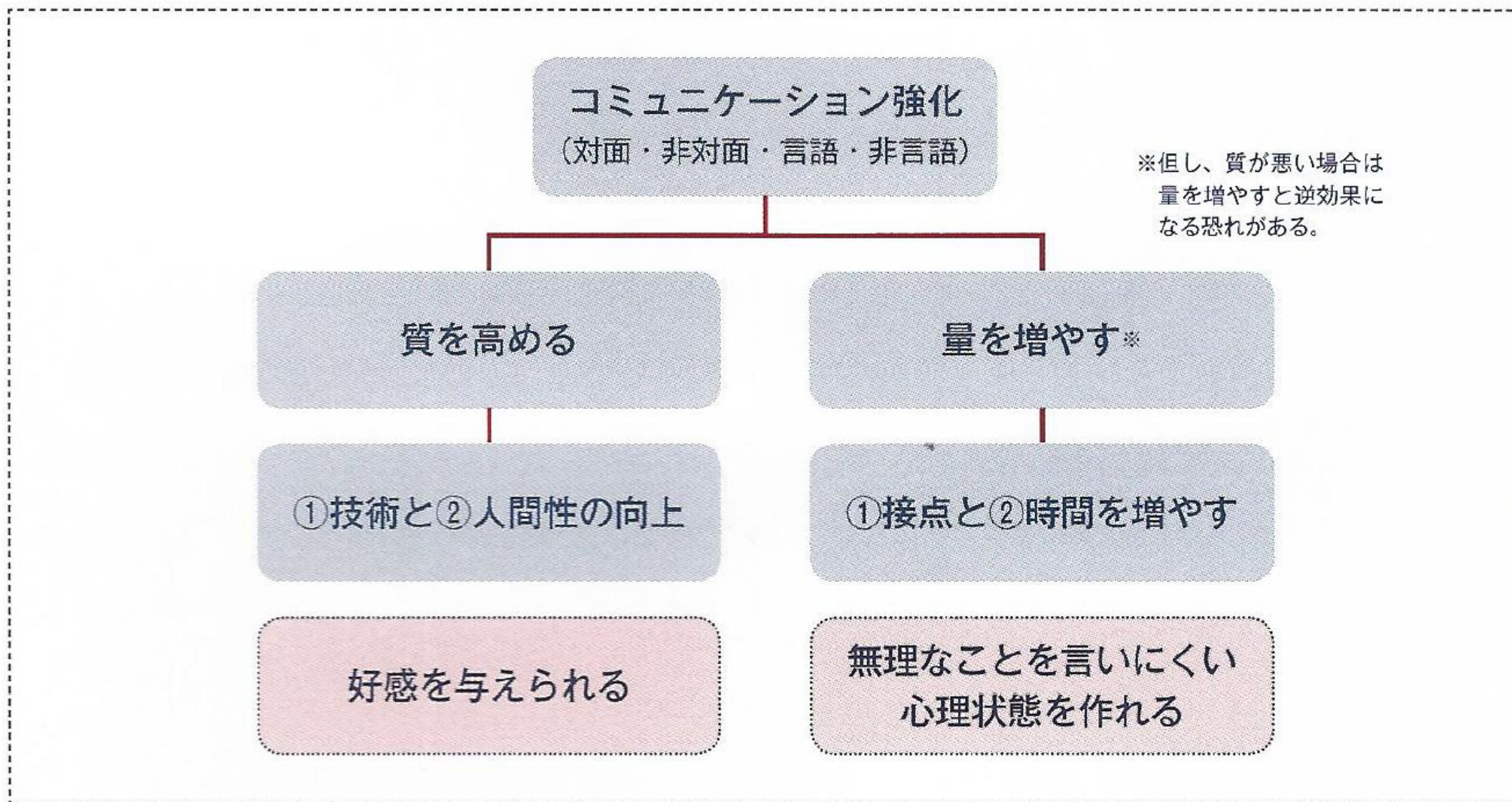
効果①
怒っている原
因部分の情報
量が増える

効果②
相手がすっき
りする

共通点を作
る 共通の
目標をもつ

【対応を支えるコミュニケーションの技術】

●コミュニケーションを強化する



【対応を支えるコミュニケーションの技術】

【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）

【対応を支えるコミュニケーションの技術】

ラポールを形成する

信頼関係ができるプロセス

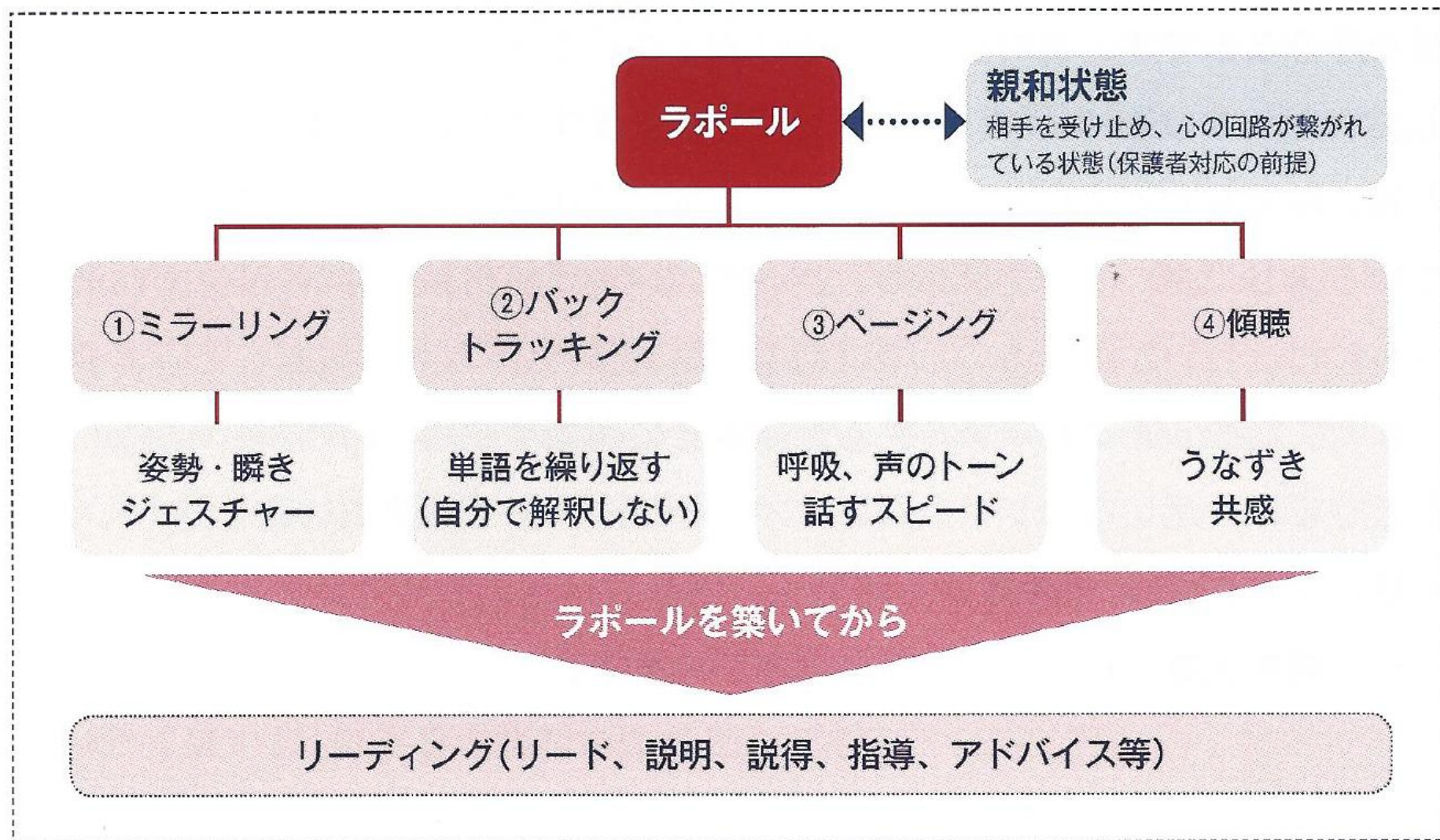
クレーム対応はこのフェーズまで関係性を高めることが必要(ラポール)



【対応を支えるコミュニケーションの技術】

ラポールを形成する

● ラポールの形成



【対応を支えるコミュニケーションの技術】

相手の特徴を知る

●知覚チャネル（優位感覚）

視覚優位型

見ればわかる

聴覚優位型

話を聞けばわかる

体感覚優位型

体感することわかる

内部対話優位型

自分なりの理由で納得する

【怒りをコントロールする方法】

怒りの間違った常識

- (×) 怒りを吐き出すとストレス解消に効果がある
→ 怒れば怒るほど怒りの行動が強化されます
- (×) 怒りをぶつけることで、相手を威嚇し、自分の思いが通る
→ 怒りを噴出すると自分の評価が下がり、信頼を失います
- (×) あなたが怒るのは、周囲の人や出来事が原因である
→ 自分の怒りの情動反応は自分で作り出している

- ・ 自分の怒りは人間関係を破壊します
- ・ 自分の怒りは困難な状況をさらに困難にします
- ・ 自分の怒りは心臓疾患を誘発します
- ・ 自分の怒りは相手の攻撃性を高めます
- ・ 自分の怒りは免疫力を低下させ心身のバランスを崩します

結局、怒りは
自分自身にはね
かえってくる

【怒りをコントロールする方法】

その場の怒りを鎮める方法



- ◆ 心の中で「ストップ」と叫ぶ

相手の言葉に
ムカッときたら

**心の中でストップ！と
叫び思考を停止する**



- ◆ 目の前の物へ集中する

相手の言葉に
ムカッときたら

**大丈夫！乗り切れる！
と自分を説得する**

- ◆ 自分を説得する



- ◆ 自分との約束を守る

相手の言葉に
ムカッときたら

**目の前の物を集中して
観察し始める**

- ◆ その場を離れる



相手の言葉に
ムカッときたら

**自分との約束を守り穏
やかにふるまう**

② 積極的支援

家族支援加算



【家族支援加算（Ⅰ）】

個別に相談援助を行う（月４回）

✓ 家族支援加算（Ⅰ）

①**居宅**を訪問

（１時間以上） ３００単位／回

（１時間未満） ２００単位／回

②**事業所**等で対面 １００単位／回

③**オンライン** ８０単位／回

【家族支援加算（Ⅱ）】

グループで相談援助を行う（月４回）

✓ 家族支援加算（Ⅱ）

①**事業所**等で対面 ８０単位／回

②**オンライン** ６０単位／回

※多機能型事業所で、同一児童に複数のサービスの支援を行う場合、
各サービスを合計して（Ⅰ）及び（Ⅱ）それぞれ月４回を超えて算定不可

I 家族支援（ガイドライン）



放課後等デイサービスガイドライン(令和6年7月)(詳細版①)

第1章 総論

1. ガイドラインの目的

放課後等デイサービスについて、障害のある子どもやその家族に対して質の高い支援を提供するため、放課後等デイサービスにおける支援の内容や運営及びこれに関連する事項を定めるものである。

2. こども施策の基本理念

こども施策の基本理念

- 全てのこどもは大切にされ、基本的な人権が守られ、差別されないこと。
- 全てのこどもは、大事に育てられ、生活が守られ、愛され、保護される権利が守られ、平等に教育を受けられること。
- 年齢や発達程度により、自分に直接関係することに意見を言えたり、社会の様々な活動に参加できること。
- 全てのこどもは年齢や発達程度に応じて、意見が尊重され、こどもの今とこれからにとって最もよいことが優先して考えられること。
- 子育ては家庭を基本としながら、そのサポートが十分に行われ、家庭で育つことが難しいこどもも、家庭と同様の環境が確保されること。
- 家庭や子育てに夢を持ち、喜びを感じられる社会をつくること。

3. 障害児支援の基本理念

(1) 障害の特性を踏まえたニーズに応じた発達支援の提供

- こどもの発達全般や障害の特性・行動の特性等を理解し、こどものウェルビーイングの向上につながるよう、必要な発達支援を提供すること。
- こどもの特性に合わない環境や不適切な働きかけにより二次障害が生じる場合があることを理解した上で支援を提供するとともに、こども自身が内面的に持つ力を発揮できるよう、エンパワメントを前提とした支援をすること。

(2) 合理的配慮の提供

- 障害のあるこどもや保護者との対話を重ね、物理的な環境や意思疎通、ルールや慣行など、何が障害のあるこどもの活動を制限する社会的なバリアとなっているのか、また、それを取り除くために必要な対応はどのようなものがあるか、などについて検討していくこと。

(3) 家族支援の重視

- 家族の支援にあたっては、こどもの支援と同様、家族のウェルビーイングの向上につながるよう取り組んでいくこと。家族自身が内面的に持つ力を発揮できるよう、エンパワメントを前提とした支援をすること。

(4) 地域社会への参加・包摂(インクルージョン)の推進

- 障害児支援だけでなく、こども施策全体の中での連続性を意識し、こどもの育ちと個別のニーズを共に保障した上で、インクルージョン推進の観点を持ちながら、こどもや家族の意向も踏まえ、放課後児童クラブ等の一般のこども施策との併行利用や移行に向けた支援や、地域で暮らす他のこどもとの交流などの取組を進めていくこと。

(5) 事業所や関係機関と連携した切れ目ない支援の提供

- こどものライフステージに沿って、地域の保健、医療、障害福祉、保育、教育、社会的養護、就労支援等の関係機関や障害当事者団体を含む関係者が連携を図り、切れ目のない一貫した支援を提供する体制の構築を図ること。

身体的・精神的・社会的に良好な状態であること

その人が持っている本来の力や可能性を引き出すこと。また、その考え方。

放課後等デイサービスガイドライン(令和6年7月)(詳細版②)

第2章 放課後等デイサービスの全体像

1. 定義

- 放課後等デイサービスとは、学校教育法第1条に規定する学校(幼稚園及び大学を除く。)又は専修学校等(同法第124条に規定する専修学校及び同法第134条第1項に規定する各種学校をいう。以下同じ。)に就学している障害児(専修学校等に就学している障害児にあつては、その福祉の増進を図るため、授業の終了後又は休業日における支援の必要があると市町村長(特別区の区長を含む。)が認める者に限る。)につき、授業の終了後又は休業日に児童発達支援センターその他の内閣府令で定める施設に通わせ、生活能力の向上のために必要な支援、社会との交流の促進その他の便宜を供与することをいう。

2. 役割

- 学齢期の障害のあるこどもに対し、個々の障害の状態や発達状況・障害の特性等に応じた発達上のニーズに合わせて本人への発達支援(本人支援)を行うほか、こどもの発達の基盤となる家族への支援(家族支援)を行うことが求められる。
- また、全てのこどもが共に成長できるよう、学校、特別支援学校、専修学校等(以下「学校等」という。)と連携を図りながら、小学生の年齢においては放課後児童クラブ等との併行利用や移行に向けた支援を行うとともに、学齢期全般において地域の一員としての役割の発揮や地域の社会活動への参加・交流を行うことができるよう支援(移行支援)を行うことも求められる。
- さらに、こどもや家庭に関わる関係機関と連携を図りながら、こどもや家族を包括的に支援(地域支援・地域連携)していくことも求められる。

3. 放課後等デイサービスの原則

(1) 放課後等デイサービスの目標

一人一人の人間性の成長にしっかりと目を向けながら、こどもが安全・安心で自分らしく過ごせる居場所として、学校や家庭とは異なる時間、空間、人、多様な遊びや体験活動等の機会を提供することにより、こどもが自己肯定感や自己有用感を高め、**ウェルビーイングを実現していく**力を培うことが重要であることから、以下を目標として支援を提供していくことが必要である。

○ 生きる力の育成とこどもの育ちの充実

一人一人の人間性の成長にしっかりと目を向け、単に知識やスキルを身につけるのではなく、生きる力や自立心を育てていくとともに、将来のこどもの発達・成長の姿を見通しながら、日常生活や社会生活を円滑に営めるよう、障害の状態や発達の状況・障害の特性等に応じ、様々な遊びや学び、多様な体験活動の機会を提供することを目指す。

○ 家族への支援を通じたこどもの暮らしや育ちの安定

こどもの家族の意向を受け止め、こどもと家族の安定した関係に配慮し、きょうだいを含めた家族をトータルに支援していくことを通じて、こどもの暮らしや育ちを支えること。

○ こどもと地域のつながりの実現

こどもや家族の意向を踏まえながら、地域の学校等や放課後児童クラブ、児童館等の教育や子育て支援施策、地域の活動と連携し交流を進めるとともに、放課後児童クラブを併用している場合には、十分な連携を図る等を通じて、こどもと地域のつながりを作っていくこと。

○ 地域で安心して暮らすことができる基盤づくりの推進

こどもの育ちや家庭の生活の支援に関わる地域の関係機関や他の放課後等デイサービス事業所、地域の障害児支援の中核的な役割を担う児童発達支援センター等との連携を通じて、こどものライフステージや家族の状況に応じて、切れ目のない一貫した支援を提供することにより、こどもと家族が包括的に支えられ、地域で安心して暮らすことができる基盤を作っていくこと。

放課後等デイサービスガイドライン(令和6年7月)(詳細版⑥)

2. 放課後等デイサービスの内容(続き)

② 家族支援

こどもの成長や発達の基盤となる**親子関係や家庭生活を安定・充実**させることが、こどもの**「育ち」や「暮らし」の安定・充実**につながる。

- アタッチメント(愛着)の安定
- 家族(きょうだいを含む。)からの相談に対する適切な助言等
- 障害の特性に配慮した家庭環境の整備

学齢期は、こどもが行動上の課題やメンタルヘルスの課題、不登校など様々な課題を抱える年代にあることや、学齢期になってから障害特性が明確化する場合も多いことなども踏まえ、家族が様々な葛藤に直面する時期である。そのため、こどもと家族をトータルに支援していくことが重要である。

- 父親やきょうだい、さらには祖父母など、家族全体を支援していく観点が必要である。
- 家族支援は、家族がこどもの障害の特性等を理解していくために重要な支援であるが、理解のプロセス及び態様は、それぞれの家族で異なることを理解する。
- こどもの障害の特性等の理解の前段階として、「気づき」の支援も「家族支援」の重要な内容であり、個別性に配慮して慎重に行う。
- 虐待(ネグレクトを含む。)の疑いや保護者自身の精神的な状態、経済的な課題、DV等の家族関係の課題等に応じて心理カウンセリング等、専門的な支援が必要な場合は、適切な関係機関につないでいく等の対応を行う。
- 必要に応じて、障害児相談支援事業所、児童発達支援センターや他の放課後等デイサービス事業所等、居宅介護(ホームヘルプ)や短期入所(ショートステイ)等の障害福祉サービス事業所、発達障害者支援センター、医療的ケア児支援センター等、児童相談所、こども家庭センター、専門医療機関、保健所等と緊密に連携を図る。

③ 移行支援

支援の中に**「移行」という視点**を取り入れ、具体的な移行先が既にある場合は、その**移行先への移行に向けた支援**を、現時点で特段の具体的な移行先がない場合は、こどもが**地域で暮らす他のこどもと繋がりながら日常生活を送ることができるように支援**を提供していくことが重要。

- 放課後児童クラブ等への移行支援
- ライフステージの切替えを見据えた将来的な移行に向けた準備
- 放課後児童クラブ等と併行利用している場合における併行利用先との連携
- 同年代のこどもをはじめとした地域における仲間づくり

地域社会で生活する平等の権利の享受と、地域社会への参加・包摂(インクルージョン)の考え方に立ち、全てのこどもが共に成長できるよう、障害のあるこどもが、可能な限り、地域において放課後等に行われている多様な学習・体験・活動や居場所を享受し、その中で適切な支援を受けられるようにしていくことや、同年代のこどもをはじめとした地域における仲間づくりを図っていくことが必要である。

特に入学・進学・就職時等のライフステージの移行時における「移行支援」は、こどもを取り巻く環境が大きく変化することも踏まえ、支援の一貫性の観点から、より丁寧な支援が求められる。

④ 地域支援
地域連携

こどもの育ちや家庭の生活の支援に関わる保健・医療・福祉・教育・労働等の**関係機関や障害福祉サービス等事業所等と連携**して、こどもや家族の支援を進めていくことが必要。

- 通所するこどもに関わる地域の関係者・関係機関と連携した支援

「地域支援・地域連携」を行うに当たっては、こどものライフステージに応じた切れ目のない支援(縦の連携)と関係者間のスムーズな連携の推進(横の連携)の両方(縦横連携)が重要である。なお、ここでの「地域支援・地域連携」とは、こどもや家族を対象とした支援を指すものであり、地域の事業所への後方支援や、研修等の開催・参加等を通じた地域の支援体制の構築に関するものではないことに留意すること。

「地域支援・地域連携」は、放課後等デイサービスを利用するこどもが地域の様々な場面で適切な支援を受けられ、地域の中に居場所を持つことができるよう、関係機関等と連携することが重要であることから、普段から、地域全体の子育て支援を活性化するためのネットワークを構築しておくという視点が必要である。

乳幼児が主たる養育者との間に築く情緒的なきずな

Ⅱ 家族支援加算



【家族支援加算（Ⅰ）】

個別に相談援助を行う（月４回）

✓ 家族支援加算（Ⅰ）

①**居宅**を訪問

（１時間以上） ３００単位／回

（１時間未満） ２００単位／回

②**事業所**等で対面 １００単位／回

③**オンライン** ８０単位／回

【家族支援加算（Ⅱ）】

グループで相談援助を行う（月４回）

✓ 家族支援加算（Ⅱ）

①**事業所**等で対面 ８０単位／回

②**オンライン** ６０単位／回

※多機能型事業所で、同一児童に複数のサービスの支援を行う場合、
各サービスを合計して（Ⅰ）及び（Ⅱ）それぞれ月４回を超えて算定不可

家族支援加算の相談内容

① 療育・発達支援に関する相談

発達障害や知的障害など、子どもの特性に基づく支援内容や接し方に関する相談。

【内容カテゴリ】

- ・ 発達の悩み
- ・ 行動への対応
- ・ 感覚過敏・鈍麻
- ・ 苦手分野の支援
- ・ 家庭での療育

【相談テーマ例】

「ことばが遅れていて心配」「集団行動が難しい」
「癇癢を起こしたときどう接すればよいか」
「音やにおいに過敏で困っている」
「手先が不器用で工作や食事が難しい」
「家庭でも療育的な声かけをしたいが分からない」

② 保護者のメンタル・心理的負担に関する相談

育児や介護との両立、保護者自身の心身のストレスに対する相談援助。

【内容カテゴリ】

- ・ 育児疲れ
- ・ 不安・孤独感
- ・ 情緒サポート
- ・ 情報過多

【相談テーマ例】

「毎日手がかかって自分の時間がない」
「他の親と比べて落ち込んでしまう」
「夫婦間でも子の障害理解で溝がある」
「ネット情報に振り回されてしまう」

家族支援加算の相談内容

③ 家庭環境・生活支援に関する相談

家庭内での生活環境や支援体制、経済面や福祉資源活用などの相談。

【内容カテゴリ】

- ・ 家族構成
- ・ 経済的困難
- ・ 居住環境
- ・ 相談先の紹介

【相談テーマ例】

- 「きょうだいへの配慮や関わり方が難しい」
- 「ひとり親家庭で生活が大変」
- 「家庭内での落ち着ける空間づくりの工夫」
- 「市役所の福祉窓口の活用方法が分からない」

④ 学校・地域との関係に関する相談

就学・進級・進学、学校対応、地域活動への参加などに関する支援。

【内容カテゴリ】

- ・ 学校との連携
- ・ 就学相談
- ・ 地域社会との関係
- ・ 進学・進路

【相談テーマ例】

- 「担任と意思疎通がとりにくい」
- 「支援学級か通常学級か迷っている」
- 「地域行事に出たがトラブルが心配」
- 「中学以降どうなるか不安」

家族支援加算の相談内容

⑤ 制度・サービスの活用に関する相談

福祉サービス、手帳制度、医療、行政との連携に関する相談援助。

【内容カテゴリ】

- ・ 障害福祉サービス
- ・ 障害者手帳
- ・ 医療機関紹介
- ・ 他機関との連携

【相談テーマ例】

- 「ヘルパーや短期入所を使いたい」
- 「申請すべきか迷っている」
- 「診断を受けるべきかどうか」
- 「児童発達支援センターとのやりとり」

⑥ 保護者同士の交流・グループ相談（家族支援加算Ⅱ）

複数家庭を対象とした交流・情報共有型の相談援助。

【内容カテゴリ】

- ・ 保護者会
- ・ 講座型支援
- ・ グループワーク

【相談テーマ例】

- 「保護者同士の悩みを共有したい」
- 「外部講師による発達障害理解講座」
- 「きょうだい児の育て方を語る会」

Ⅲ 相談内容例



保護者とのコミュニケーションの質問・相談内容例（その１）

質問1：良い療育の場所の見つけ方を知りたい

質問2：病院に行くタイミングはいつなのか？

質問3：病院に行くならば、どんな病院？

質問4：本人への告知は誰がするのか？

質問5：どうして園や学校は理解がないのか？

質問6：どうして支援を引き継がないのか？

質問7：苦情を言いたいけど誰に言えば良いか？

質問8：苦情を言いたいけど、どのように言うべきか？

質問9：障害者手帳はどこでもらうのですか？

質問10：障害者手帳はどんな種類がありますか？

質問11：特別支援学校に入学後に療育手帳がなくなったら？

質問12：障害者手帳のメリットとデメリットは？

質問13：障害者就労とは何ですか？

質問14：授産所とは何ですか？

質問15：B型作業所とは何ですか？

保護者とのコミュニケーションの質問・相談内容例（その２）

質問16：A型作業所とは何ですか？

質問17：一般就労とは何ですか？

質問18：特例子会社とは何ですか？

質問19：生活介護とは何ですか？

質問20：就労移行支援事業とは何ですか？

質問21：就労定着支援事業とは何ですか？

質問22：特別支援学校に高卒資格がない理由は？

質問23：小学校入学時の判定基準を知りたい

質問24：通常の学級から支援学級に変わる転籍の手続きを知りたい。

質問25：支援学級から通常の学級に変わる転籍の手続きを知りたい。

質問26：小学校入学後の特別支援学校からの転籍が難しい理由

質問27：通知表ってどのようにつけるの？

質問28：クラス分けはどのようにするの？

質問29：疲れているのに家から出す意味は何？

保護者とのコミュニケーションのかたち

聴く

質問する（知る）

一緒に悩む（共感）

一緒に考える

情報を提供する

つなぐ

「傾聴」チェックリスト

- ① ☐ 「話す」ことよりも「聞く」ことに時間を割いている。一方的に話さない。
- ② ☐ 相手の言葉に割り込まない、さえぎらない、結論を先取りしない。
- ③ ☐ 相手が話している時、別のことを考えたり相手の考えを先読みしたりしない。
- ④ ☐ 話が理解できているフリをしない。
- ⑤ ☐ タイミングよくうなづいたり、相槌を打ったりする。
- ⑥ ☐ 視線を合わせる。
- ⑦ ☐ 相手の態度や身振り手振り、表情、声の調子などの様子から情報を受け取る。
- ⑧ ☐ 相手の言葉を受け止めている。聞きっぱなしにしない。
- ⑨ ☐ コメント、アドバイスは、相手の同意を得てから行う。
- ⑩ ☐ 沈黙を受け入れられる。
- ⑪ ☐ 相手の言葉を反復する。（「聞いている」意思表示と内容確認のため）
- ⑫ ☐ 「聞いている」というサインを送る。

チェックの数を記入

点

連絡帳（記録）・保護者対応（会話）とは

保護者と信頼関係を築く大切なツール

- 1 家庭の内容を知り療育に生かす。
- 2 連絡事項の確認。
- 3 保護者と先生で子どもの成長を喜び合える。
- 4 保護者の悩みや不安にこたえることで子育て、支援のサポートができる。
- 5 指導員を知ってもらう

療育活動においてほめる・承認する

「ほめる」「しかる」療育活動の整理（R2.6.12叶研修補足資料 by サンクスシェア）

目的（なにをねらって？）	内容（どんなことを？）	方法・留意点（どうやってほめる？）
本人の発達・成長のために ①「発達的特質（知徳体）」 ②「個人的特質（性格）」 （自信 チャレンジ心等）	・ できたこと ・ できるようになったこと ・ その子にとって伸びたこと ・ チャレンジしたこと ・ いつもと違うよい行い	・ 具体的に（何をほめられているのかが理解できるように） ・ 普段からの本人の発達・成長の把握（必要に応じて、アンケートや標準検査の活用。特に「変化」を見つけるには、記録の充実が重要）
本人の快感情実感のために （喜ぶ 達成感 元気等）	・ 本人が喜ぶこと ・ 本人がうれしいこと	・ 相手の快感情及び快感情表現のアセスメント（保護者や関係機関からの情報収集＆普段からの観察とスタッフ間での情報の共有 やはりこれも記録が重要）
本人の承認のために （認める わかってあげる等）	・ 存在そのものの肯定 ・ 人格そのものの肯定	・ 本心でないと見破られる可能性がある（感情も含めた伝えるスキルトレーニングは必須）

「伝わる」ために・・・

- 【手 順】 ・ まず、注目をさせてから ・ 相手の目を見て ・ 照れずに
- 【スキル】 ・ **ノンバーバル**の活用（表情、身振り、周りの環境、+ **人に好感を与える身なりや立ち振る舞い**）
- 【意識】 ・ 何を誉められたいのかを把握＆意識をして
- 【工夫】 ・ 支援者の気持ちや考えを付け加えて
 （他児者の同意見が加わると効果倍増！ = **心理劇補助自我**）

人格をほめる

Ⅳ 文言集



文言例：感謝・お詫び

- ◆ ご連絡ありがとうございます。
- ◆ ご意見ありがとうございます。
- ◆ お知らせありがとうございます。
- ◆ いつも協力ありがとうございます。
- ◆ お心づかいありがとうございます。
- ◆ ご家庭の様子知らせていただきありがとうございます。
- ◆ お忙しい中、大切なお時間ありがとうございました。
- ◆ こちらの不注意でご連絡できず、大変申し訳ありませんでした。
- ◆ ～のことおわび申し上げます。
- ◆ ご意向に添えず、申し訳ありません。

文言例：うれしい連絡・報告①

- ◆ さすが○○ちゃんですね。
- ◆ 思わず笑ってしまいました。
- ◆ ○○ちゃんよろこんだでしょうね。
- ◆ ○○ちゃんは、～が大好きなんですよ。
- ◆ ～が上手になりましたね。
- ◆ 素敵なお休日だったんですね。
- ◆ 充実したお休みでした。
- ◆ 楽しんでいる○○ちゃんの様子が目に浮かびます。
- ◆ そうですよ。デイサービスでもよく～しています。
- ◆ よかったですね。安心しました。
- ◆ おうちでの様子、よくわかりました。
- ◆ すごいですね。その場にいられなくて残念でした。

文言例：うれしい連絡・報告②

- ◆ 元気いっぱいの日でした。
- ◆ 笑顔がたくさんのお〇〇ちゃんでした。
- ◆ とびっきりの笑顔を見せてくれます。
- ◆ れからますます楽しみですね。
- ◆ 来週はどんな表情を見せてくれるか楽しみです。
- ◆ 何にでも積極的にチャレンジして、たくましいです。
- ◆ デイサービスでも試してみます。
- ◆ デイサービスでも頑張っています。
- ◆ ～したところが素敵（かっこいい・かわいい）です。
- ◆ ～だよと教えてくれました。
- ◆ ～と、とても楽しそうでした。
- ◆ ～のような姿が見れました。

文言例：うれしい連絡・報告③

- ◆ ～している姿に成長を感じました。
- ◆ このさきの成長がとても楽しみです。
- ◆ ～できるようになるのもあと少しですね。
- ◆ だんだん～する機会が増えるので楽しくなりそうですね。
- ◆ ○○ちゃんと話すのが楽しいです。
- ◆ 私たちもとてもうれしいです。
- ◆ 私も勉強になりました。
- ◆ ○○ちゃんの優しい気持ちに、心があたたくなりました。

文言例：心配事・相談事①

- ◆ ～こと承知しました。
- ◆ お気持ちよくわかりました。
- ◆ それは心配ですね。（共感）
- ◆ 久しぶりの利用でしたが、笑顔で過ごすことができました。
- ◆ 回復して元気な様子が見られたので安心しました。
- ◆ 本当に～ですよ。～するのもよくわかります。
- ◆ ～はまだ難しいですよ。
- ◆ まだまだ～で十分だと思いますよ。

文言例：心配事・相談事②

- ◆ 安心してお任せください。
- ◆ ～していきますので大丈夫です。
- ◆ こちらでも様子を見ていきます。
- ◆ 見守っていきたいと思います。
- ◆ また経過をお知らせしていきたいと思います。
- ◆ ○○ちゃんの様子に気を配っていきますね。
- ◆ 今後も気を付けてみていきます。
- ◆ そのごのようすも教えていただけるとうれしいです。
- ◆ 早くよくなるといいですね。
- ◆ どうぞお大事になさってください。
- ◆ また明日元気に利用してくれるのを待っています。
- ◆ 心配なことがありましたら、いつでもお知らせください。

対人援助時の心構え

バイステックの7原則

- ① 個別化の原則
- ② 意図的な感情表現の原則
- ③ 統制された情緒関与の原則
- ④ 受容の原則
- ⑤ 非審判的態度の原則
- ⑥ 自己決定の原則
- ⑦ 秘密保持の原則

アメリカの社会福祉学者で
ケースワーカーのバイスティック博士が、
1957年に出版した学術書
『ケースワークの原則』の中で提唱した
介護や保育の現場（対人職）における
援助の基本原則。

対人援助時の心構え

バイステックの7原則

① 個別化の原則

② 意図的な感情表現の原則

③ 統制された情緒関与の原則

④ 受容の原則

⑤ 非審判的態度の原則

⑥ 自己決定の原則

⑦ 秘密保持の原則

「利用者をかけがえのない個人として捉える」という考え方。

「こういう人はこうだろう」「このような境遇の人はこうだろう」と人格や環境で決めつけず、誰1人として同じ考えの人はいない。それぞれに合った関わりや解決策を模索する必要がある、という原則（一般論×）

対人援助時の心構え

バイステックの7原則

① 個別化の原則

② 意図的な感情表現の原則

③ 統制された情緒関与の原則

④ 受容の原則

⑤ 非審判的態度の原則

⑥ 自己決定の原則

⑦ 秘密保持の原則

「どのような感情表現も認める」という考え方。

プラスの感情だけでなく、マイナスな感情も自由に表現させることで、利用者自身が客観的に物事を見ることができたり、解決の糸口が見える効果もあるとされている。

対人援助時の心構え

バイステックの7原則

- ① 個別化の原則
- ② 意図的な感情表現の原則
- ③ 統制された情緒関与の原則
- ④ 受容の原則
- ⑤ 非審判的態度の原則
- ⑥ 自己決定の原則
- ⑦ 秘密保持の原則

「援助者自身が自分の感情をきちんと自覚し、利用者に引きずられないようにする」という考え方。

問題解決には、冷静な判断が必要。「本当に必要なことは何なのか」「利用者にとって何がベストなのか」を正確に導くためにも、利用者の心を理解すると同時に、自身の感情をコントロールすることが大切だという原則。（自分をまずはフラットに）

対人援助時の心構え

バイステックの7原則

- ① 個別化の原則
- ② 意図的な感情表現の原則
- ③ 統制された情緒関与の原則
- ④ 受容の原則
- ⑤ 非審判的態度の原則
- ⑥ 自己決定の原則
- ⑦ 秘密保持の原則

「その人自身をあるがままに受け止める」
という考え方。

利用者自身の個性や考えを否定するのではなく、「どうしてそのような思考になるのか」「なぜこういった行動をするのか」といった要因を考え、適切な援助へと導くことが大切。

対人援助時の心構え

バイステックの7原則

- ① 個別化の原則
- ② 意図的な感情表現の原則
- ③ 統制された情緒関与の原則
- ④ 受容の原則
- ⑤ 非審判的態度の原則
- ⑥ 自己決定の原則
- ⑦ 秘密保持の原則

「他者が良し悪しをつけない」という考え方。

問題解決は自分にしかできず、またその判断は他人がするものではないという原則。援助者は、利用者の考えや行動に対して善悪をつけるのではなく、あくまでもサポート役であることを理解することが大切。

対人援助時の心構え

バイステックの7原則

- ① 個別化の原則
- ② 意図的な感情表現の原則
- ③ 統制された情緒関与の原則
- ④ 受容の原則
- ⑤ 非審判的態度の原則
- ⑥ 自己決定の原則
- ⑦ 秘密保持の原則

「自分のことは自分で決める」という考え方。

たとえトラブルがあったとしても、問題解決の主体は本人であり、利用者の成長や今後同じような壁にぶつかった時も乗り越えられるようにすることが目的。

対人援助時の心構え

バイステックの7原則

- ① 個別化の原則
- ② 意図的な感情表現の原則
- ③ 統制された情緒関与の原則
- ④ 受容の原則
- ⑤ 非審判的態度の原則
- ⑥ 自己決定の原則
- ⑦ 秘密保持の原則

「プライバシーを守り、情報を他者に漏らさない」という考え方。

一般企業における個人情報保護と同じように、個人にもプライバシーは存在し、たとえ小さなことであっても本人が言ってほしくないことは勝手に他人へ漏らしてはいけないという原則。