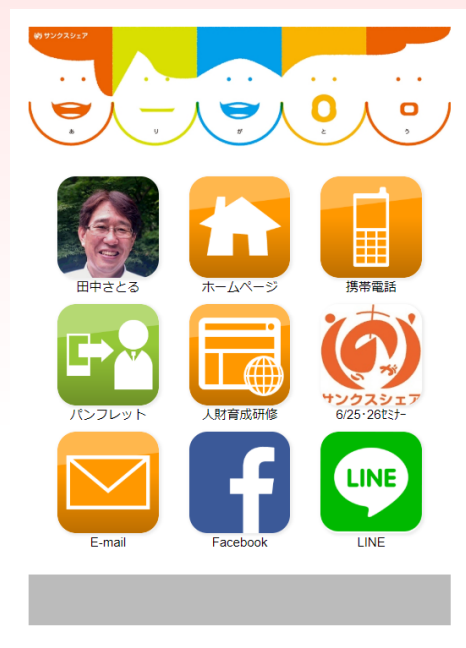


自立的な「報・連・相」ができるチーム支援

～ 理念・共通言語を目指して ～



R8.7.15

叶



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



よりよいチームを作る 2つのフレーム

- ① 対人援助技術を高める
- ② 共通言語化の仕組みをつくる

① 対人援助技術を高める



② 対人援助技術

コーチングの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

② 対人援助技術 認めるスキル

【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

② 対人援助技術 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



② 対人援助技術 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

② 対人援助技術

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	・ 回答者が答えやすい ・ 回答を素早くもらえる ・ 相手の判断を得ることができる	・ 回答者が自由に答えられる ・ 多くの情報を引き出せる ・ 会話を繋げやすい
デメリット	・ 尋問されているような印象を与えかねない ・ 会話を繋げにくい	・ 回答者の心理的負担が大きい ・ 想定外の方に会話が逸れる可能性がある ・ 信頼関係によって回答の質が変わるケースがある

② 対人援助技術 フィードバックするスキル（伝える）

【わかりやすくするポイント】

- 正しい敬語（上下関係）

尊敬語・謙譲語・丁寧語

- ノンバーバル

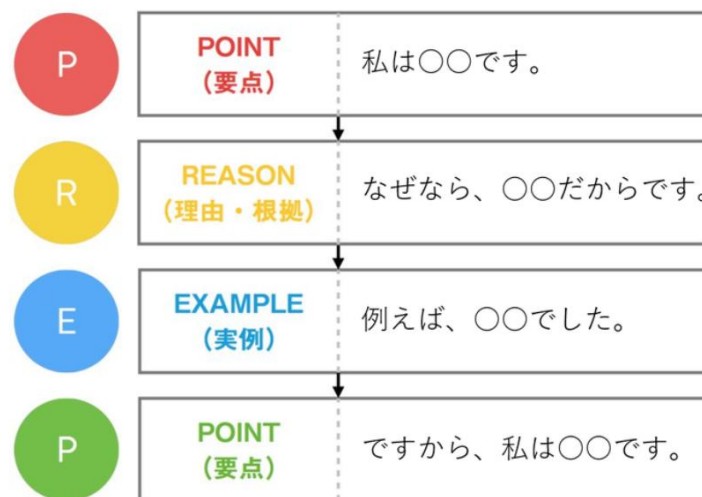
スピード・トーン・大きさ

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）

② 共通言語化の仕組みをつくる



③ 共通言語化

「ありがとうを分かち合う」サン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ています。

経営理念

ありがとうを
分かち合う

指標

『すなおさ』 『思いやり』
『専門知識』 『思考持久』

MISSION

相談支援の
業界水準を
引き上げる

強み

- ・ 支援方針の記述力
- ・ 基本相談力
- ・ 会議ファシリテーション力

R6	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
登録者	658	668	672	665	675	663	671	662	637	658	688	670
請求	302	309	284	292	249	302	315	249	266	272	254	280
新規	9	10	3	2	1	9	2	2	3	12	10	9



③ 共通言語化

業務標準

そもそもISO9001（品質マネジメント）認証とは何なのでしょう？

日本品質保証協会によると、「何らかの製品やサービスに関して、世界中で同じ品質、同じレベルのものを提供できるようにしよう」を目的に、以下のような基準をクリアし認められるものです。

まえがき	
序文	0.1 一般 0.2 品質マネジメントの原則 0.3 プロセスアプローチ 0.4 他のマネジメントシステム規格との関係
1 適用範囲	
2 引用規格	
3 用語及び定義	
4 組織の状況	4.1 組織及びその状況の理解 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解 4.3 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定 4.4 品質マネジメントシステム及びそのプロセス
5 リーダーシップ	5.1 リーダーシップ及びコミットメント 5.2 方針 5.3 組織の役割、責任及び権限
6 計画	6.1 リスク及び機会への取組み 6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定 6.3 変更の計画

7 支援	7.1 資源 7.2 力量 7.3 認識 7.4 コミュニケーション 7.5 文書化した情報
8 運用	8.1 運用の計画及び管理 8.2 製品及びサービスに関する要求事項 8.3 製品及びサービスの設計・開発 8.4 外部から提供されるプロセス、製品及びサービスの管理 8.5 製造及びサービス提供 8.6 製品及びサービスのリリース 8.7 不適合なアウトプットの管理
9 パフォーマンス評価	9.1 監視、測定、分析及び評価 9.2 内部監査 9.3 マネジメントレビュー
10 改善	10.1 一般 10.2 不適合及び是正処置 10.3 継続的改善
付属書 A（参考） 付属書 B（参考）	新たな構造、用語及び概念の明確化 ISO/TC 176 によって作成された品質マネジメントシステム及び品質マネジメントシステムの他の規格類

聞くとところによると、障がい福祉でもまだ認証取得の例は少なく、相談支援の業務では、皆無らしいとのこと。



	相談業務手順書
計画相談	新規・移管受付手順書
	契約手順書
	アセスメント手順書
	計画案作成手順書順書
	担当者会議記録作成手順
	受給者証取り扱い手順書
	利用計画等書類作成後 手順書
	モニタリング手順書
基本相談	基本相談手順書
業務共通手順	業務記録・相談記録手順書
	利用者個人ファイリング手順書
	利用者ファイルデータ整理手順書
	予定カレンダー入力手順書
社内研修	計画案社内検討手順書
	ケース検討会議手順書
社内共通手順	社内Q&A手順書
	月締め業務手順書
	朝礼手順書
	メール・FAX・郵便取り扱い手順書
	24時間体制手順書
	LINE活用手順書

サンクスシェアが基準とする手順書一覧

③ 共通言語化

相談支援専門員としての社内目標共有

・ 毎月
全員
面談

・ 定期
個人
評価

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・革新技术の習得	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

③ 共通言語化

5 か年目標

向こう 5 年間の資質向上のための計画		
目標 (目指す姿)	事業所内での相談支援の質の向上に寄与するため、他事業所との連携や研修に参加する中で地域福祉全体のニーズや課題を探り、自らの相談支援の質の向上を図るとともに将来の地域福祉の貢献に繋げる。 ・毎月外部の研修等に参加する。 ・相談支援月請求 3 0 件。 ・自立生活援助の質の向上	
年度	計画（資格取得・受講研修・自己研鑽内容など）	
令和 4 年度	必須	
	自己研鑽	・毎月外部の研修 1 件以上参加 ・相談支援月請求件数 3 0 件 ・自生アセスメントを作成し、利用可能な状態にする。
令和 5 年度	必須	
	自己研鑽	・毎月外部の研修 1 件以上参加 ・相談支援月請求件数 3 0 件、後期は引き継ぎを考える ・自生の運用が誰でもスムーズにできる基本システムの確立
令和 6 年度	必須	
	自己研鑽	・相談支援月 1 0 件 ・事業所、SNAプロジェクトに貢献できる
令和 7 年度	必須	
	自己研鑽	・相談支援月 1 0 件 ・事業所、SNAプロジェクトに貢献できる
令和 8 年度	必須	・サービス管理責任者更新研修 ・相談支援従事者現任研修
	自己研鑽	・相談支援月 1 0 件 ・事業所、SNAプロジェクトに貢献できる

【令和 5 年度 教育・訓練の振り返りと有効性の評価】

令和 3 年度は、年 8 9 件、月平均 7 回ほどの研修参加の実績。必須研修については、相談支援現任者研修、サービス管理責任者研修を終了し、5 年間の有効期間を保持できた。また、自己研鑽研修では、保育士の資格取得ができた。しかし、公認心理士の資格取得のための現任研修を終え、受験に臨んだが残念ながら不合格であったため再度調整する。Zoom を中心とした、多くのセミナーを受講し、相談支援専門員に加え、社外研修の講師としての力量アップに関しても、大きな有効性があったと言える。

向こう5年間の資質向上のための計画		
目標 (目指す姿)	自事業所及びつながりのある事業所の相談支援業務の質の向上に寄与するため、自らの相談支援資質の向上を踏まえ、他者に対する伝達研修や人材育成研修が提供できるスキルを身につける。 ・機会に応じて、主任コーディネーターの認定を目指す。（新規） ・相談支援初任者研修グループコーディネーターの受諾（継続） ・関連資格の取得（公認心理士・特別支援教諭免許（再挑戦） ・放課後等デイサービス等のスタッフ育成研修の提供（継続）	
年度	計画（資格取得・受講研修・自己研鑽内容など）	
令和4年度	必須	
	自己研鑽	・グループコーディネーターとして、相談支援専門員初任者研修へ参加 ・放課後等デイサービス等のスタッフ育成研修の提供（5事業所）
令和5年度	必須	
	自己研鑽	・グループコーディネーターとして、相談支援専門員初任者研修へ参加 ・特別支援教諭免許取得 ・放課後等デイサービス等のスタッフ育成研修の提供（5事業所）
令和6年度	必須	・相談支援主任コーディネーター資格取得
	自己研鑽	・グループコーディネーターとして、相談支援専門員初任者研修へ参加 ・公認心理士受験資格のための単位取得 ・放課後等デイサービス等のスタッフ育成研修の提供（8事業所）
令和7年度	必須	
	自己研鑽	・グループコーディネーターとして、相談支援専門員初任者研修へ参加 ・公認心理士資格取得 ・放課後等デイサービス等のスタッフ育成研修の提供（8事業所）
令和8年度	必須	・相談支援専門員現任研修更新研修 ・サービス管理責任者更新研修
	自己研鑽	・グループコーディネーターとして、相談支援専門員初任者研修へ参加 ・放課後等デイサービス等のスタッフ育成研修の提供（10事業所）

報告・連絡・相談 目的



人材育成の重要ツール

③ 共通言語化

【目的】 なんのためにする？

① リスクの軽減

法人理念
の浸透

② 営業実績の積み重ね

※ この変化がない事柄は、ほうれんそうの必要なし
(やらないことを決める！)

③ 共通言語化

【目的】 なんのためにする？（もう一つの目的）

人材育成のため

経験（挑戦）の場

+ 報・連・相

+ フィードバック

報・連・相 を
人材育成のツール
として活用

③ 共通言語化 報・連・相 のポイント

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

自分の次のアクションを必ず確認して終える

③ 共通言語化 報・連・相 のポイント

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【指示をする 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

背景

指示の理由

自分の次のアクションを必ず確認して終える

報告・連絡・相談 内容



③ 共通言語化

絶対に外せない報連相の内容は？

ア「絶対にはずせない報連相の内容とタイミング」

イ「できるならば報連相してほしい内容とタイミング」

ウ「なくても問題がない報連相の内容とタイミング」

※ ポイント 内容の焦点化（軽重）、明確化

アに絞って組織内で徹底を図る

③ 共通言語化

絶対に外せない報連相（サンクスシェアの場合）

- ・ 苦情、ヒヤリハットの発信
- ・ 請求漏れとなる計画相談
- ・ 相手の行動選択を目的とした発信
- ・ 相手の立場をおもいやった発信
- ・ 指示（依頼）された仕事の結果（経過）

報告・連絡・相談 方法



- ① 『言語化』
- ② 『チーム作り』

③ 共通言語化

【サックスシェアマニュアル】	
以下のマニュアル資料につきましては、 転用・加工等、すべて自由にご活用ください。	
サックス シェア マニュアル	 0 契約手冊書
	 1 アセスメント手冊書
	 2 計画案作成手冊書
	 3 計画案社内検討手冊書
	 4 担当会議記録手冊書
	 5 利用計画等書類作成後手冊書
	 6 受給者証取り扱い手冊書
	 7 モニタリング手冊書
	 8 基本相談手冊書
	 9 業務記録・相談記録手冊書
	 10 24時間体制手冊書
	 11 利用者ファイルデータ手冊書
	 12 利用者個人ファイリング手冊書
	 13 朝礼手冊書
	 14 ケース検討会議手冊書
	 15 月締め業務手冊書
	 16 メール・FAX手冊書
	 17 社内Q&A手冊書
	 18 新規・移管受付手冊書
	 19 予定カレンダー入力手冊書
	 20 相談業務手冊書
	 21 LINE 手冊書

共通言語をつくる

計画案作成 手順書

令和4年10月15日

1 サービス等利用計画作成の目的

サービス等利用計画とは、相談支援専門員がケアマネジメント手法を活用し、障がい児者の心身の状況・生活環境とニーズを把握し、福祉、保健、医療、教育、就労、住宅等の総合的な視点から、必要な支援と解決すべき課題を踏まえて、最も適切なサービスの組合せ等について本人を主体として検討し、本人の地域での自立した生活を支えるために作成する総合的な支援計画のことです。

相談支援専門員は、その人自身の生活と一緒に考え、「現在の困りごと」だけでなく、将来どのような生活をしていきたい等を視野に入れた将来計画を作成することが求められるため、どのような意図でどのような支援を行っているかを具体的に説明する力が必要である。また、利用者のニーズ、家族の状況を含めて本人が置かれた環境等を客観的に把握しつづける、最適な支援につなげるため、本人の希望する生活を実現していくことを目指したサービス等利用計画案の作成が重要になります。

2 サービス等利用計画作成の考え方

(1) 総合的な援助の方針

総合的な援助の方針は、所持している手帳の種別や種が、状況について説明し、サービスが必要となる理由を明確にする。また、今後どのように支援を行っていくかを記述し、読み手に計画案の主旨が伝わるようにする。

(2) 長期目標、短期目標

長期目標、短期目標は、総合的な援助の方針から連動して「支援を行うことで達成が見込める」ように作成する。←

(3) 解決すべき課題

解決すべき課題は、総合的な援助の方針の内容と連動することでそれぞれのサービス種別において利用者のニーズを明確にして④の支援目標へ連動するように作成する。⁴⁾

(4) 支援目標は③で作成した課題をクリアするために「～(支援)により、～を目指します。」「～(支

援) により、～しましょう。」等のように何の支援を行うか明確に記述する。この欄では「計画相談ではどのような支援を行うか」を意識して作成する。←

(5) 本人の役割については支援目標に応じて本人（保護者）が行えることを具体的に書く。

[illegible]

障がい福祉サービス受給者証を指定特定福祉支援事業所へ送付することに同意します。

—— 思いもしく

担当考會議進行 手順書

令和6年12月9日

1 目的

サービス等利用計画交付時の担当者会議の進行について、「会議の目的」「会議の内容」「会議進行の方法」の観点からめざす基準を明確にすることにより、会議のすべての参加者が参加した意義や充実感を実感できる会議運営を目指すことを目的とする。

2 内容

(1) 法的根拠

サービス担当者会議相談支援専門員は、支給決定を受け、①サービス等利用計画案の変更を行い、②障害福祉サービス事業者等との連絡調整を行なうと共に、③サービス担当者会議の開催等により、サービス等利用計画案の内容について説明を行ない、サービス等の担当者に専門的な見地から意見を求めなければならない。（基準省令 第15条第2項第11号） **（義務）**

(2) 参加者による視点

① 利用者の視点

原案に対して実際にサービスを提供してくれる事業者等との間で確認ができる共有の機会

② サービス担当者等の視点

それぞれの専門的立場から意見を述べ、原案を更によりものにする機会

③ 相談支援専門員の視点

利用者と実際にサービスを提供しているサービス担当者等から、現実的な情報が得られる機会

(3) 担当者会議の位置づけ

① 計画案の方針やサービス内容等が概ね変更ない場合

- ・利用者と家族の希望の再確認
- ・課題の解決策に対する再説明（総合的な支援の方針）
- ・支援ニーズ（課題）、支援目標、支援内容の再検討
- ・情報の再共有など

② 計画案の方針やサービス内容等が変更ある場合

【変更の3つ（4つ）の理由】

- ・現在の支援がニーズの充足のために適切でない場合
- ・当初のニーズが充足してニーズが変化している場合
- ・新たなニーズが確認された場合
- ・(相談員の見立て違いによるニーズの変更、方針の変更等を行う場合)

→ 変更の経緯や内容について説明、共有を図り、前述の①に準じて必要な共有や検討を行う

3 方法

以下の要件を満たした会議運営を心掛ける（「期待していた会話ができた」という感覚を得る）

- ・ 質 (情報が正確であること)
- ・ 量 (求められている適切な情報量であること)
- ・ 関係 (こちらに関係がある内容と論理的な流れがあること)
- ・ 様態 (順序立ててわかりやすく簡潔に情報を伝えること)

参考：LISTEN 知性豊かで創造力がある人になれる（ケイト・マーフィ著、篠田真貴子監訳）

③ 共通言語化

『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

③ 共通言語化

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。

③ 共通言語化

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

