

ハピネスキッズ学習会資料



令和6年3月13日
相談支援事業所 サンクスシェア

コミュニケーション



社会人マナーとは

第2編 コミュニケーション

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

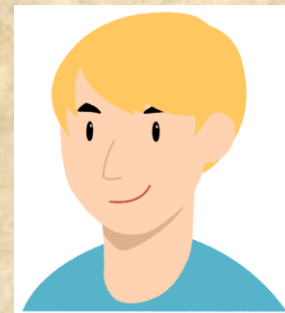
報告

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

社会人マナーとは

第2編 コミュニケーション

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」

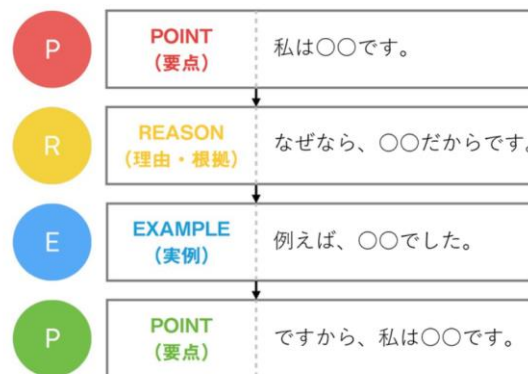


姿勢 聴く **話す** 書く 受ける 報告 ほめる 謝る

【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！！

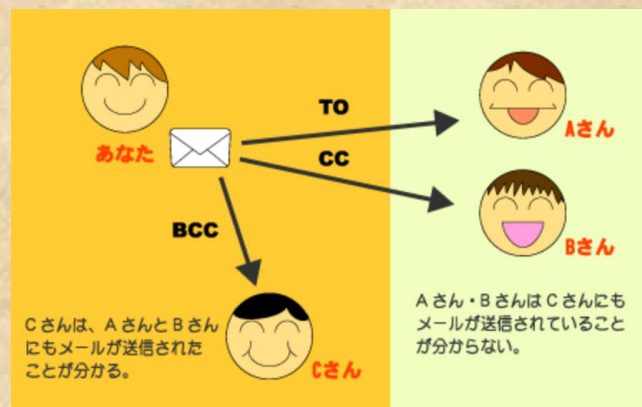


すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（相手の期待値を知る）

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）

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

姿勢 聴く 話す 書く 受ける **報告** ほめる 謝る

【報告の目的】

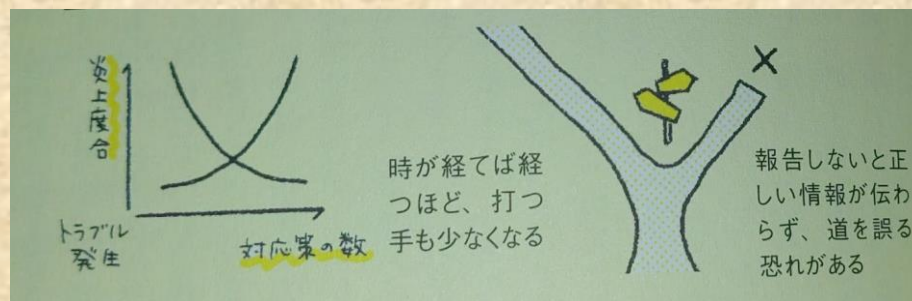
- ★ 指示した相手を安心させる
- ★ 自分の仕事を邪魔されない

【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！

社会人マナーとは

第2編 コミュニケーション

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)	<ul style="list-style-type: none">・肌のふれあい・なでる・さする・抱擁する・握手する	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・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)	<ul style="list-style-type: none">・たたく・なぐる・ける・つねる・その他の暴力行為	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・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 38p から一部改変して図示

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【一連の流れ】

- 1 お詫びの言葉
- 2 相手の感情の思いやり
- 3 言い訳をしない
- 4 経緯の説明
- 5 再お詫びの言葉
- 6 今後の対応を伝える

【気を付けたい意識】

- ・ 素直に
- ・ 純粹に
- ・ 早く
- ・ 言い訳無しに（自分 他人）
- ・ これからのために

相手次第で謝罪の終了が決定する！

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

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【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
- ★ 適正な個人情報の利用をする
- ★ 了解を得た上で第三者に伝える

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

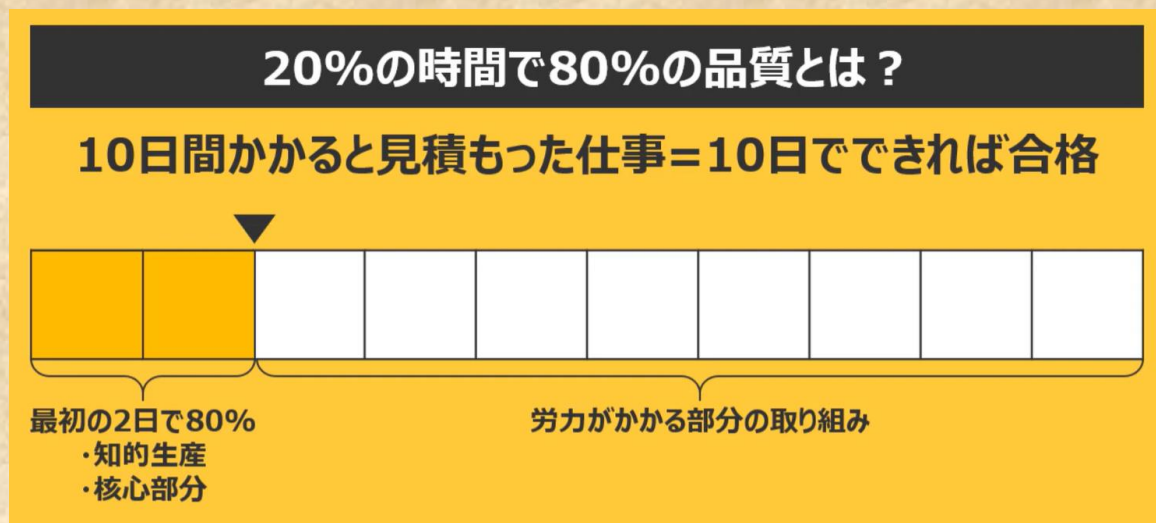
資料力

会議力

発信力

【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）



出典：マナビジネス

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】

- ・ サंक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

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)

守秘義務

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)

業務効率

III 一般知識

- ① 社会常識 (社会常識 時事問題の理解)

人間関係

接客接遇

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)

思考力

質問力

資料力

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)

会議力

発信力

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

【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
Logical Thinking

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

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
具体 ← 抽象
シンキング

MANABI BUSINESS

12:16 / 15:09 · 思考法ロードマップ
思考法ロードマップについて詳細を表示



時間管理

【質問は最も重要な対人関係のスキル】

守秘義務

I 主語を「あなた」に変える質問

業務効率

人間関係

II 「5W1H」を会話文に取り入れた質問

接客接遇

思考力

III 「タテ型ドリル」で掘り下げていく質問

質問力

IV 「現実」と「理想」の差を浮き彫りにする質問

資料力

会議力

V 「起承転結」で当てはめて尋ねる質問

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

【人に伝わるプレゼンを作るためのポイント】

- ★ 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

【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

「PREP(フレップ)法」を活用しよう！！



会議の場面ごとのポイント

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

【なぜ保護者対応？】

放課後等デイサービスガイドラインより

1 総則

- (1) ガイドラインの趣旨
- (2) 放課後等デイサービスの基本的役割
 - 子どもの最善の利益の保証
 - 共生社会の実現に向けた後方支援

- **保護者支援**

- ① **子育ての悩み等に対する相談を行うこと**
- ② **家庭内での養育等についてペアレント・トレーニング等活用しながら子どもの育ちを支える力をつけられるよう支援すること**
- ③ **保護者の時間を保障するために、ケアを一時的に代行する支援を行うこと**

(3) 放課後等デイサービスの提供に当たっての基本的姿勢と基本活動

(4) 事業所が適切な放課後等デイサービスを提供するために必要な組織運営管理

【ペアレントトレーニング】

発達障害者の親が自分の子どもの行動を理解したり、発達障害の特性をふまえた褒め方やしかり方を学ぶための支援。

(厚生労働省：発達障害者支援施策の概要より)

【なぜ保護者対応？】

どのような保護者対応に困っていますか？

- 子育て一般
- 障がいに関する相談
- 発達のおつまずき相談
- 言葉のおつまずき相談
- 子どもの疾病の相談
- 子どもの養育相談
- 子どもの障がい受容
- 子どもへの虐待、ネグレクト保護者
- 保護者自信の悩み相談
- 夫婦、家庭内問題の相談対応
- 精神疾患がある保護者
- 約束を守れない保護者
- 保護者間のトラブル対応
- 経済問題を抱える保護者
- 連絡がとれない保護者

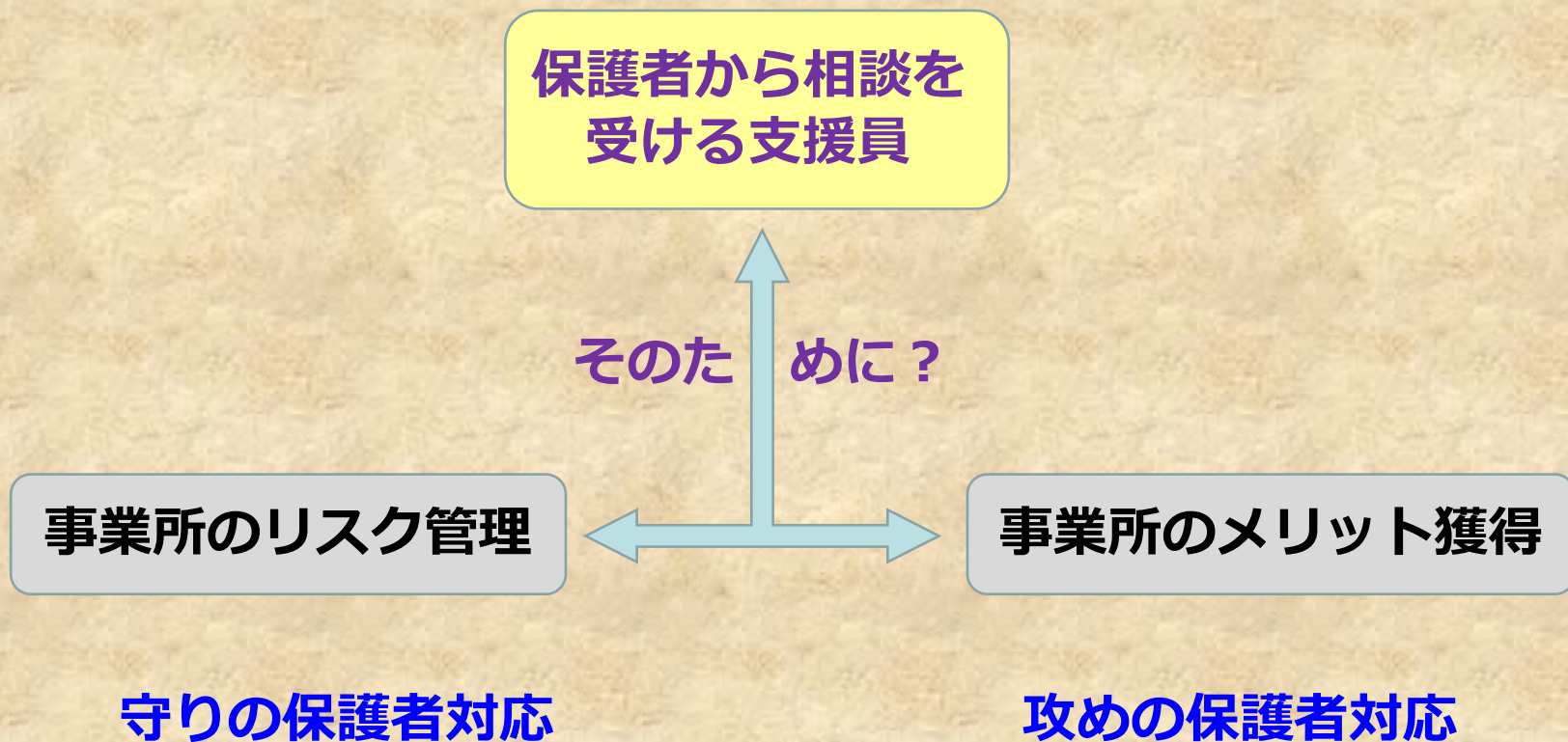
子育て相談対応

気になる保護者対応



サンクスシェア

【どのような保護者対応が理想？】



【 Point1 連絡ノートでの情報交換】

- 事実を書いているか？
- その子の姿を書いているか？
- 「支援」と「結果」を書いているか？
- 個別支援計画を意識して書いているか？
- よくないことは、原則書いていないか？
(よくないことは直接引継ぎOR電話で)
- ◇ サービス提供の記録としての機能

なぜ連絡ノートを書くのでしょうか

連絡帳は子どものことを見守り、家庭と事業所が**一体となって**適切な療育活動を行うために欠かせないものです。

事業所での子どもたちの様子、活動の内容、頑張り、伸び等...



自宅や学校での子どもたちの様子、体調、保護者からの相談等...



保護者

Happiness
Kids

放デイ事業所と家庭が協力しあうことで、子どもに対してよりよい療育活動行うことができます。

なぜ連絡ノートを書くのでしょうか

連絡ノートには支援者が**保護者の子育てをサポートをする役割**があります。

事業所での子どもたちの様子、活動の内容、頑張り、伸び等...

自宅や学校での子どもたちの様子、体調、保護者からの相談等...

**Happiness
Kids**

保護者

保護者および家庭、学校との緊密な連携をとり、必要な時に必要な支援を行うことは支援者の大切な役割です。
連絡ノートは**家庭と事業所を結ぶ架け橋の役割**を果たします。

連絡ノートの返事を書いてみましょう！

日（ ）		今日は朝からレゴブロックで何かを いっしょうけんめいに作っていました。
機嫌	良い・悪い	最近、感情の起伏が激しいように感じ ます。本人にも理由はわからないようです。
体調	良い・悪い	
帰り	良い・悪い	
検温	家 °C	
	デイ °C	次回利用 ()

日（ ）		昨日はずっとスマートフォンで You Tubeを見ていました。あまりにも 長時間していて、なかなかやめることが できなかったので取り上げてしまいました。
機嫌	良い・悪い	
体調	良い・悪い	
帰り	良い・悪い	
検温	家 °C	
	デイ °C	次回利用 ()

連絡ノートへの配慮と文章表現の工夫

5W1Hを意識する

質問や疑問には必ず答える

プラス思考で書く

友だちと比べる書き方はしない

エピソードを入れるとわかりやすい

具体的に手立てを書く

発達を押さえて書く・行動の意味づけを

保護者を不安にしない（保護者への心遣いをさりげなく）

なぜ連絡ノートを書くのでしょうか

5W1Hを意識する

When… いつ

Where… どこで

Why… なぜ

Who …だれが

What …なにを

How …どのように

例えば「〇〇くんが紙飛行機で遊びました」よりも、「〇〇
くんと△△さんが自由時間に紙飛行機を
作ってどっちが良く飛ぶか競争しました」と
書いた方が、園児の状況が良く分かります。



なぜ連絡ノートを書くのでしょうか

プラス思考で書く

×「にんじんを残しました」

→○「にんじんが苦手だったようですが、一口だけ頑張って食べられました！」

×「お友達とおもちゃの取り合いで大泣きしました」

→○「友達と大好きな電車のおもちゃのことでトラブルになりましたが、きちんと納得し、交代で使うことができました」

なぜ連絡ノートを書くのでしょうか

友だちと比べる書き方はしない

子どもの発達には個人差があります。発達が早い子どももいれば、遅い子どももいます。

そのため、子ども一人ひとりの発達の状態に即した援助や指導が支援者に求められます。他の子どもと比べて、何が足りない・できないということではなく、その子のよさや育ちの様子をきめ細かく捉え、保護者に伝えるようにしましょう。

連絡ノートの返事を書いてみましょう！

日 ()		今日は朝からレゴブロックで何かを いっしょうけんめいに作っていました。
機嫌	良い・悪い	最近、感情の起伏が激しいように感じ ます。本人にも理由はわからないようです。
体調	良い・悪い	
帰り	良い・悪い	
検温	家 °C	
	デイ °C	次回利用 ()

日 ()		昨日はずっとスマートフォンで You Tubeを見ていました。あまりにも 長時間していて、なかなかやめることが できなかったので取り上げてしまいました。
機嫌	良い・悪い	
体調	良い・悪い	
帰り	良い・悪い	
検温	家 °C	
	デイ °C	次回利用 ()

もう一度、見直してみよう！！

なぜ支援記録を書くのでしょうか??

療育や支援を行った証拠となる

支援提供記録をつける目的のひとつには、利用者に対して放課後等デイサービス事業者が、適切な療育や支援を行ったという証拠を残すことが重要です。

放課後等デイサービスは国の法律に則り行われるサービスであり、報酬も国からの税金で賄われています。そのためサービスを提供した対価として、その額に相応のサービスを提供しているという証拠として記録を残す必要があります。



なぜ支援記録を書くのでしょうか??

利用者の成長や変化を確認するため

放課後等デイサービスを利用している子どもは、日々成長しています。毎日の様子や支援の内容、方法を記録することにより、支援のあり方などを客観的に確認したりすることができます。

- 定期的に行われるモニタリングの際にも、子どもの成長や発達を確認することができます。
- 支援や支援計画、プランの変更などにも役立たせることができます。
- 子どもの気になる様子が見られた際には、過去の記録を調べることで、いつから様子が変わったのかなどを確認し、理由や原因となることを推測し、支援につなげることができます。



なぜ支援記録を書くのでしょうか？？

職員の情報共有のため

放課後等デイサービスの支援では、毎回違う職員が支援を行うことが多くあります。しかし、職員が違っていてもハピネスキッズとして子どもに支援を行っています。そのため、利用者の日々の様子を支援者同士が共有し、同じ方向を見定めて支援を行うことが重要になります。

個別支援計画をもとに、目標や支援方法等を確認することが重要です！！

鈴木 一郎さんの個別支援計画		施設名: 放課後等デイサービス 山田 太郎			
受給者証番号	183111111	有効期限	2018年09月30日	作成回数	1
本人・家族の意向	課題を集中して取り組むこと、技術を自分でできるようになってほしい(家族)、友達と一緒に活動に参加したい(本人)。				
総合的な支援方針	集中して学習に取り組める環境を整え、勉強、遊びアートを最後までできるように支援します。				
長期目標	自分自身がやらなければならない事を考え、自信を持って取り組めるようにする。				
短期目標	自分自身がやらなければならない事を考え、自信を持って取り組めるようにする。				
状況	本人: あり 支援者: 学校 学習日: 自宅 本人: あり 支援者: 学校 学習日: 自宅				
項目	具体的達成目標	実施内容・留意事項	達成時期		
発達支援	(1)姿勢調整と手の力をつけること、目の動きをスムーズにすることで、言葉や運動などの学習の操作性を高めます。また刺激の少ない環境で活動に集中します。 (2)認識を確かなこと、自分の思いを言葉で表現することを伸ばします。 (3)適切な距離感で人との関わり方を身につけます。	(1)プランクやよに変わるなど体全体のバランスをつけます。またボール遊びや球などの目を使った6ヶ月遊び、お絵かき、折り紙、算数などの手の機能も高める操作活動を行います。また机上課題では楽しくしやすいように宿題を使う配慮をします。 (2)ルーティンや活動を通して、支援者やお友達との関わりの中で思いを伝える事や、やりとり言葉を促していきます。 (3)遊びを共有してお友達と関わる機会を作り、支援者が仲立ちとなり、関わり方の成功体験を積み重ねます。			
生活支援	対応の仕方について一緒に考えていく機会を設けて、保護者の方の不安を軽減していきます。	毎月の保護者会議の中で生活の様子をお聞かせして、困り事などを一緒に考えたいです。	6ヶ月		
地域連携	地域との交流の機会をもてるようにします。 学校や日中一時支援事業所との共通認識を図ります。	学校や日中一時支援事業所と担当者自認の場をもつて、各事業所における子供の様子、地域との交流について話し合います。	夏休み後期		

加刷用番号 平成 年 月 日
保護者氏名 _____

放課後等デイサービス 山田 太郎
児童発達支援管理責任者 山田 太郎



なぜ支援記録を書くのでしょうか？

鈴木 一郎さんの個別支援計画

支援記録番号	1001111111	有効期間	2018年09月30日	作成回数	1
本人・家族の意向	自閉も集中して取り組め、経済もできるようになってほしい(家族)。友達と一緒に活動に参加してほしい(本人)。				
総合的な支援方針	集中して学習に取り組める環境を整え、経験、楽しげな活動を継続できるように支援します。				
長期目標	自分自身がやらなければならない事を考え、自信を持って取り組めるようにする。				
短期目標	自分自身がやらなければならない事を考え、自信を持って取り組めるようにする。				
講師	組入 あり 支援員 宇野 宇野 田 吉 田 送り あり 支援員 宇野 宇野 田 吉 田				
項目	具体的な達成目標	支援内容・留意事項	達成時期		
学習支援	(1) 要約書と手帳の両方を持つこと、目的の書き方とスムーズにすることで、授業や活動などの手帳の操作性を高めます。また知識の少ない領域で活動に参加します。	(1) プランニングによる具体的な授業のやりかたを伝えます。またゴールや中間、終わりの目星をつける方法を伝えます。また、授業や活動のやりかたを伝えます。また、授業や活動のやりかたを伝えます。			
	(2) 授業も増やすこと、自分の思いを言葉で表現することを伸ばします。	(2) コミュニケーション活動を通して、支援者や友達との関わりの中で思いを伝えることや、やりとり言葉を伝えています。			
生活支援	(3) 適切な距離感で人との関わり方を身に付けます。	(3) 遊びを通して友達と関わる機会を作り、支援者が立ち回り、関わり方の実践を補助します。			
	対応の仕方について一緒に考えていく機会を設けて、保護者の方の不安を軽減していきます。	毎日の保護者面談の中で生活の様子をお聞かせして、関り方を一緒に考えていきます。	6ヶ月		
地域連携	家族との交流の機会を増やすようにします。また、学校や自宅一時生活事業所との交流の機会を増やして、事業所における子供の様子や、関わり方について話し合います。		夏休み期間		

支援指導サービス 主な担当者
児童発達支援センター 山田 太郎

個別支援計画をもとに、目標や支援方法等を確認することが重要です！！



創作活動



自信がないところは〇〇先生に聞いたり、●●くんの様子を見たりして取り組むことができました。創作活動を通して、友達とのかかわりを楽しむ様子が見られました。また、できた作品を友達に嬉しそうに見せていました。

友達の様子が気になり、集中することが難しかったのですが、一緒に色を塗ったり、はさみの使い方を伝えたりすると約15分間は一人で活動に取り組むことができました。イライラしている様子が見られたので場所を変えて、好きな遊びをしました。休憩をはさみながらでしたが、作品を完成させることができました。

支援記録を書くPOINT

事実を客観的に書く

主観や推測が入ってしまうと自分から見た感想となってしまう。そのため、他の人からすると見方が違ったりして意見がぶつかったり、思い込みなどから事実と異なってしまいうことがあるので注意が必要です。

わかりやすい文章で書く

支援記録は情報共有を一つの目的として書くため、職員が見ても読みやすく意味がわかる文章を書く必要があります。回りくどい言い回しなどをせず、具体的な支援の内容や方法、事実（子どもの姿）を客観的かつシンプルに書きましょう。

支援記録は情報共有の目的もあるため、常に職員が見たり読み返せたりする体制を作っておく必要があります。

子どもの姿と個別支援計画をもとに、
支援経過を書いてみましょう！！

