

## ～ 支援員としての資質 ～

あんschool R6.6.26



右のQRコードから  
左のページの表示を  
お願いします。

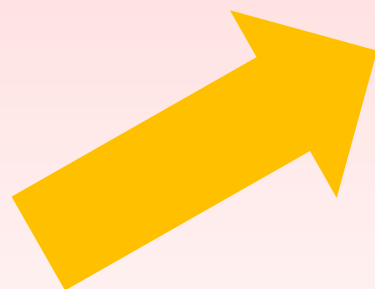


サンクスシェア  
代表社員 田中 聡



# 放課後等デイサービスが提供するサービス

① 子どもの行動問題の発生を防ぐ・軽減する



② 子どもに望ましい行動を身に付けさせる

- 支援をデザインする **コーチングスキル**
- ティーチングスキル**
- カウンセリングスキル**

# 支援者に必要な3つの資質



① コーチングスキル

# ① コーチング

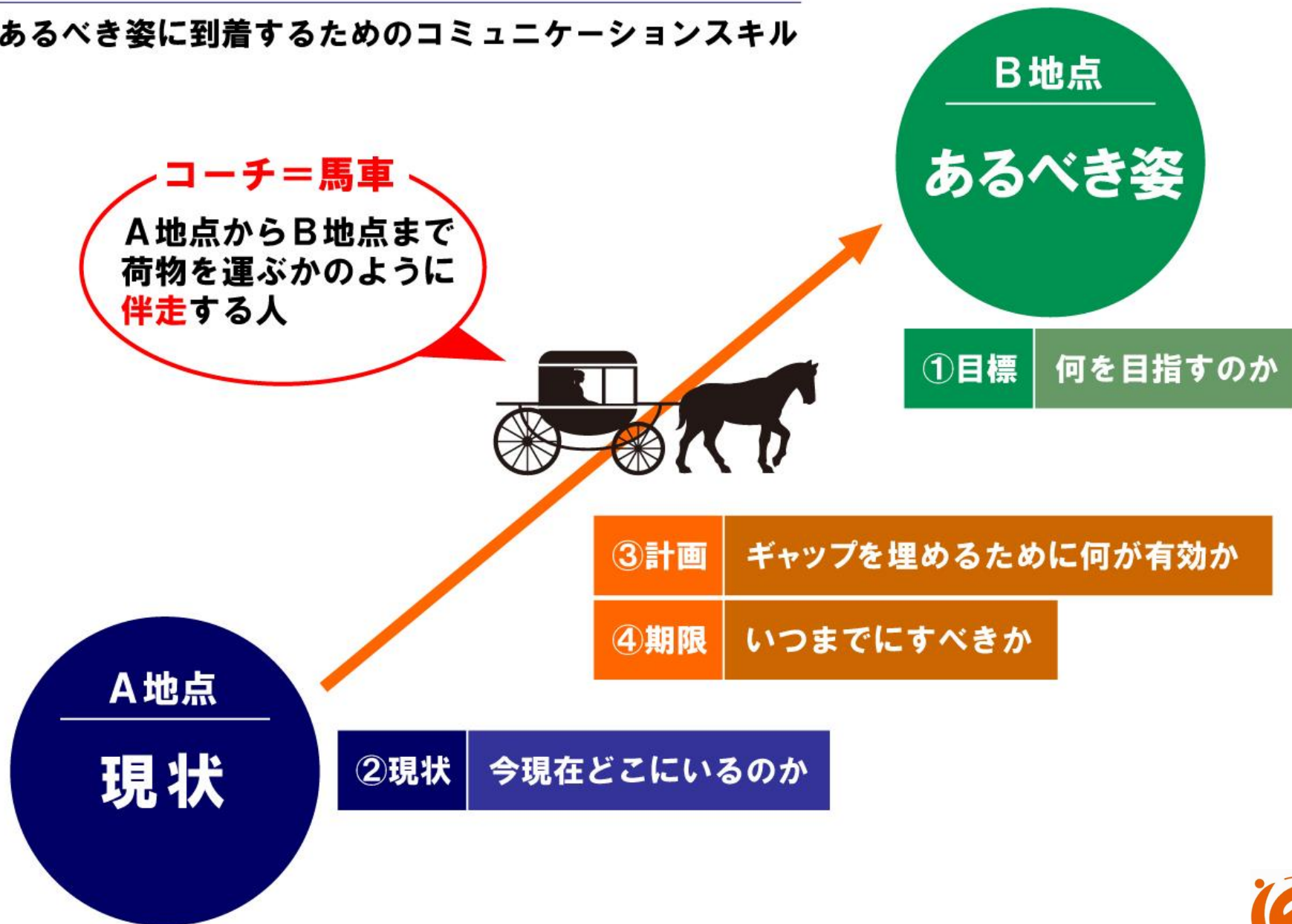


## コーチングとは

あるべき姿に到着するためのコミュニケーションスキル

「コーチングとは、  
もっとも欲しい結果  
(ゴール) を明確にし、  
自分一人では絶対に行  
くことができないであ  
ろう速さで、ゴールに  
向かうことを助けるこ  
と」

by トマス・レナード





## ① コーチング

### 『目的』と『目標』

目的とは・・・最終的に成し遂げようとする到達点

目標とは・・・目的の達成のために設定される水準・基準

目標と目的のイメージ



### 【目標管理（MBO）】

Management by Objectives P.ドラッカー

- ① やることの管理
- ② モチベーションの管理
- ③ 人の管理

MBO（目標管理）とは Management By Objectives

上司と本人が合意の上で、業務目標を設定し、一定期間ごとに達成度を評価する制度

✓自己統制による目標管理とも呼ばれる。  
1950～60年代にP.F.ドラッカーが提唱

✓日本では1980年代から導入され、  
2000年代には大企業では約8割が実施



### 【目標管理（ベーシック法）】

- ① 目標項目を設定する
- ② 達成基準を決める
- ③ 達成期限を決める
- ④ 達成計画を立てる



# ① コーチング

## 『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 コーチング

### コーチングのスタンス

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 コーチング

### 『目標管理』：モチベーションの管理

※ 苦手意識の取り扱い ① 避ける OR ② 向かう

#### 【苦手意識を克服する方法】

「未知のものへの恐怖心」 OR 「過去のネガティブ体験」

- ・ 自分にとってプラスを考える
- ・ ハードルを下げる
- ・ やらざるを得ない環境に身を置く
- ・ (得意な) 人と一緒に行動する
- ・ メタ認知しながら取り組む



# ① コーティング

## 『目標管理』：モチベーションの管理





## モチベーションって

TEMONA

## モチベーションと動機づけ

### 動機づけの種類



#### 社会的動機付け

外発、内発、達成を包含する

#### 外発的動機づけ

処遇、待遇、金銭、義務

#### 内発的動機づけ

好奇心、感情性、挑戦性、認知性

#### 達成的動機付け

より目標達成をしようとする

#### 生理的動機付け

食べたい、寝たい、排泄したい

## ① コーチング

## 『目標管理』：モチベーション『動機付け』の管理

- 遊戯動機**…楽しさや面白さを求める。緊張をやわらげ、冗談やゲームを好む。
- 理解動機**…理論的な考えを求めたり、物事の仕組みを理解しようとする。
- 変化動機**…新しいことを好み、流行に敏感で変革を求める。
- 秩序動機**…安定、秩序、伝統、などを大切にする。整理、整頓、正確さを目指す。
- 達成動機**…努力して高い目標をやり遂げる。才能を生かし自尊心を高める。
- 親和動機**…好きな人の近くにいたい、助け合いたいと思う動機。友情を重視する。
- 屈辱動機**…自分を責め、非難や罰を受け入れたいと思う。敗北を認める。
- 攻撃動機**…言葉や力を使って相手を屈服させたい、反対を克服したいと思う。
- 自律動機**…束縛、強制、横暴な権威、因習を嫌い、自由と独立を求める。
- 支配動機**…人の上に立ちたい、説得や命令によって人に影響を与えたいと思う。
- 服従動機**…優れた人の命令に従い、その人の言う通りにしたいと望む。
- 顕示動機**…目立ちたい、人を驚かせたり、楽しませたりして印象づけたいと思う。
- 援助動機**…弱い者、困っている者などを助け、慰め、励ましたいと思う。
- 依存動機**…甘えたい、助けてもらいたい、愛されたい、同情されたいと思う。
- 異性愛動機**…異性を求め、恋愛関係や性的関係に関心を向ける。
- 屈辱回避動機**…失敗して軽蔑されることを避けたいと思う。自己防衛的な思い。



## ① コーチング

### コーチングのスキル：『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おう
聴くスキル	相手にきもちよくたくさん話してもらおう
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

## ① コーチング

### コーチングのスキル：『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



## ① コーチング

コーチングのスキル：『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

# ① コーチング

## コーチングのスキル：『質問するスキル』

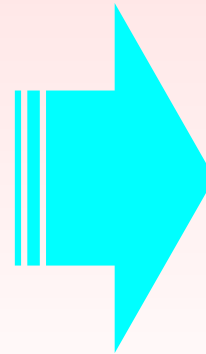
	クローズドな質問	オープンな質問
メリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 回答者が答えやすい</li><li>・ 回答を素早くもらえる</li><li>・ 相手の判断を得ることができる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 回答者が自由に答えられる</li><li>・ 多くの情報を引き出せる</li><li>・ 会話を繋げやすい</li></ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 尋問されているような印象を与えかねない</li><li>・ 会話を繋げにくい</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 回答者の心理的負担が大きい</li><li>・ 想定外の方向に会話が逸れる可能性がある</li><li>・ 信頼関係によって回答の質が変わるケースがある</li></ul>

# ① コーチング

## コーチングのスキル：『質問するスキル』

### ジヨハリの窓

	自分は知っている	自分は気付いていない
他人は知っている	<b>「開放の窓」</b> 自分も他人も知っている自己	<b>「盲点の窓」</b> 自分は気が付いていないが、 他人は知っている自己
他人は気付いていない	<b>「秘密の窓」</b> 自分は知っているが、 他人は気付いていない自己	<b>「未知の窓」</b> 誰からも知られていない自己



	自分は知っている	自×
他人は知っている	<b>開放の窓</b>	<b>盲点の窓</b>
他×		<b>未知</b>
	<b>秘密の窓</b>	

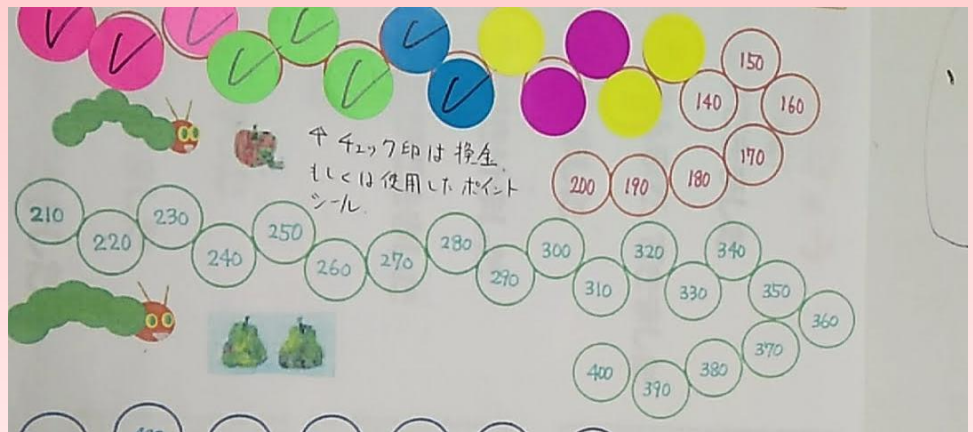
自己開示





# ① コーティング

## 『行動の動機付け』：汎性強化子



にもつやくつ・けんおんまで、できました  
 しゅくだい・かだいをしました  
 せんせいのいうことがきけました  
 こうたいであそぶことができました  
 かたづけができました  
 ものをだいじにつかいました

※直筆で書く。出来ない場合はスタッフが記入。

じぶんのもくひょう(自分の目標)

※となりの良い事表から自分の目標を書く。出来ない場合はスタッフが選んで記入する。ちなみに何個選んでも良い。

じぶんのほしいもの(自分の欲しい物)

※自分のほしい物や、やりたい事を書く。出来ない場合はスタッフが記入。予算は2,000円前後なのでオーバーしそうな場

2 シールを貼る・評価について... 基本は児童の自己申告を元に評価します。子供たちが自分から『出来た』ことに対してシールを貼っていいのですが、明らかに出来ていない事では貼らずに、他の出来たことを一緒に探すようにしてください。10個の項目から3個以上できたら3枚シールを貼ります。1個の際は1枚、2個の際は2枚貼ります。基本的に毎日3枚貼っていいのですが、あまりにも出来なかったことが多い時は、1~2個貼って『今日は出来なかったことが多かったから、明日頑張ろう!』など声掛けをしましょう。なるべく出来たことを一緒に探すようにしてください。評価・シール貼りは帰る時にします。3~5分を目安として行ってください。

3 シール管理について... シール管理は田邊・松尾が担当します。担当からシールをもらい、なるべく本人に貼らせるようにしてください。曜日でシールを色分けしていますが、どうしてもミスする場合があると思うのであくまでも原則とします。

月曜日... 火曜日... 水曜日... 木曜日...  
 金曜日... 土曜日... 以外のシール

4 シールの換金について... シール1枚 = 10円(トイ円) で換金できます。換金のタイミングはいつでも可能ですが、ある程度溜まってからの換金をするように誘導してください。また、換金したり、シールのままで使用した場合はマジックで印を入れて、使用済の印を入れます。トイ円の管理も田邊・松尾が担当しますので、児童が換金を希望した場合は担当に伝えて下さい。

5 ご褒美について... トイトイガチャ 1回 100円 もしくは シール10枚  
 自分が欲しい物(欲しい事) 1,000円 もしくは シール100枚  
 ※他にも月間で一番ポイントを貯めた児童には表彰など 考えています。決まり次第、随時申し送ります。





# 支援者に必要な3つの資質



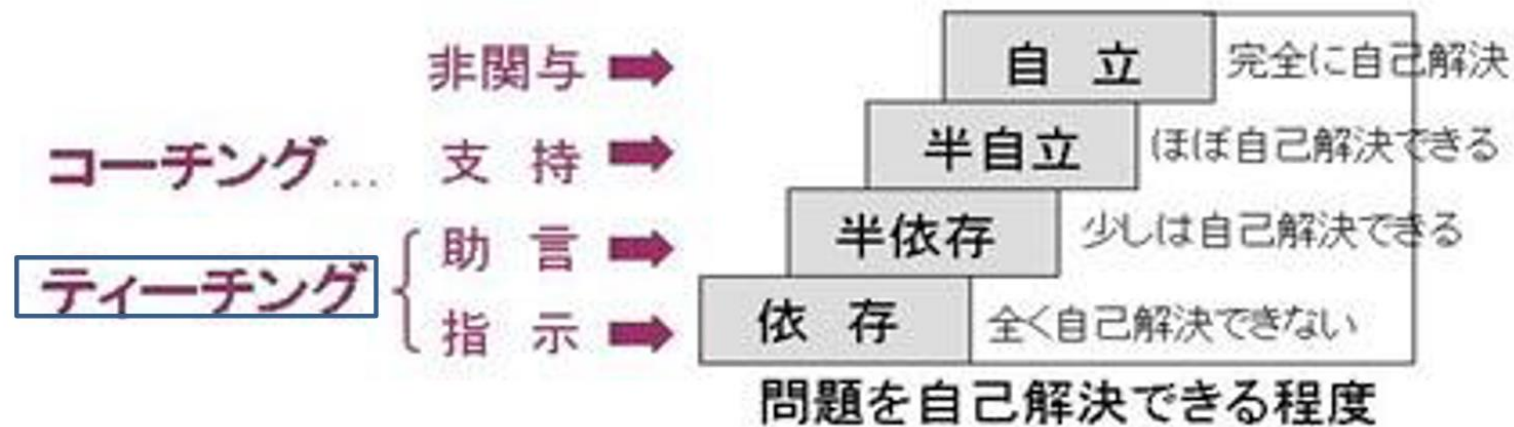
② ティーチングスキル



## ② ティーチング

# ティーチング

- 情報を持っている人が情報を知らない人に情報を伝達すること
- 知識や経験をもとに指示や助言を与えること



## ティーチングとコーチングの使い分け

#### 望ましい行動を引き出す行為

- ・ 学び手に**身につけてほしい**のに、できていない行動が**できる**ようにする。  
→ (例えば送迎車から降りて、事業所の入り口を入ったら、靴箱にくつを揃えて入れること)
- ・ 学び手の**間違った行動**を**正しい行動**へ変える。  
→ (例えば、自分が使いたいおもちゃをほかの子が持っていて、相手の子をたたいてそれを奪い取ってしまう)

## ② ティーチング

『教える技術』：行動の定義（MORSの法則）

Measured	計測できる：数値化できる
Observable	観察できる：誰が見てもどんな行動をしているのかがわかる
Reliable	信頼できる：どんな人が見てもそれが同じ行動だと認識できる
Specific	明確化されている：何をどうするかが明確になっている

## ② ティーチング

### 『教える技術』

行動の分解	教える内容を「知識」と「技術」に分ける
	やるべきことを分解して伝える（できる人の行動を参照）
	子どもが知っていること、できることを把握（アセスメント）する
伝える	指示を具体的な表現に言語化する
	とるべき行動を具体的に表現する
評価	正しく評価するために、行動の数をカウントする

# 教える内容を「知識」と「技術」に分ける

- ・ 知識 . . . 聞かれたら答えることができること
- ・ 技術 . . . やろうとすればできること

## Disability

Learning Disability, LD

The screenshot shows the Weblio dictionary page for the word "ability". The search bar contains "ability" and the results are filtered to "と一致する". The page title is "ability" and the subtitle is "Learning Disability, LD". The main content area shows the definition of "ability" as "できること、能力、技量、力量、才能". There are also sections for "例文 (999件)", "類語", and "共起表現". The page includes navigation buttons for "シェアする", "いいね!", "ツイート", and "広告を消す".

## Disorder

Attention-deficit hyperactivity disorder、ADHD

The screenshot shows the Weblio dictionary page for the word "order". The search bar contains "order" and the results are filtered to "と一致する". The page title is "order" and the subtitle is "Attention-deficit hyperactivity disorder、ADHD". The main content area shows the definition of "order" as "順序、順、語順、整理、整頓(せいとん)、整列、(...の)状態、調子、(社会の)秩序、治安". There are also sections for "例文 (999件)", "類語", and "共起表現". The page includes navigation buttons for "シェアする", "いいね!", "ツイート", and "広告を消す".

「できた」「わかった」の**要素分析**と**過程分析**が重要！

#### 【はさみの使い方の要素】

- ・ はさみのもち方
- ・ 切る紙のもち方
- ・ はさみの歯の上下移動の指の動かし方
- ・ はさみの歯で切る位置
- ・ 切る紙の動かし方
- ・ はさみを動かす速さ
- ・ 目線の位置

#### 【はさみを使う手順】

- ① はさみを持つ
- ② 紙を持つ
- ③ はさみを紙に当てる
- ④ はさみを上下運動させる
- ⑤ 紙を持つ位置を移動させる

#### ★ 教える技術

1 2

「3分間で学級全員が跳び箱を飛ばせることができる技術」

- ・ スピードに乗って助走する
- ・ 両足で踏切ジャンプする
- ・ 跳び箱の先の方に両手をつく
- ・ 腕を視点にして体重移動する
- ・ 腕を視点にしてと簿箱の向こう側へ降りる
- ・ 両足で着地する

## ② ティーチング

### 『望ましい行動を身につける』

- ① **不適切行動を減らす・なくす**
  - ・ 不適切な行動の頻度を下げる（＝強化しない）
- ② **望ましい行動を新たに獲得させる**
  - ・ これまで持っていなかった行動を出現させ強化する
- ③ **獲得した行動を維持させる**
  - ・ 一度獲得した行動が弱化・消去されないよう維持する
- ④ **獲得した行動を般化させる**
  - ・ ある限定場面だけで行動が起きるのではなく、他の別の場面でも行動が起きるようにする
- ⑤ **獲得した行動の自立度を高める**
  - ・ 他者の依存ではなく自分の力で行動する部分を増やす



## ② ティーチング

### 『コーチング』と『ティーチング』の比較

	コーチング	ティーチング
メリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 個々の成果につなげられる</li><li>・ 自主的な行動が身につく</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 全員に一斉指導できる</li><li>・ 成果を短時間で出せる</li><li>・ 基礎基本を身につけさせるときに効果的</li></ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 全員一斉指導になりにくい</li><li>・ 成果を出すのには時間がかかる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 繰り返すと受け身になる</li></ul>

## 指示（積極的ティーチング）

- どうにでも受け取れる曖昧な言葉ではなく、数字や適切なたとえなどを使って具体的かつ明確に伝える。
- 『どうしてそうするのか』という指示の理由も可能な限り伝える。
- 先の見通しを伝える必要はあるが、先の先の指示まで一度に与えない。
- 指示が正確に伝わったか否かを質疑応答して確認する。
- 『そうそう』・『その通りです』などの言葉で、行動の指示に則していたか否かを伝える。

## 助言（消極的ティーチング）

- まず観察をして、『いま、やろう』・『やりたい』と思っていることを言葉や表情・動作などから正確に読み取り、助言を必要としないときまで口出しをしない。
- 『しなさい』・『しましょう』・『してください』と言って、指示を出してしまわないように注意をする。
- 矢継ぎ早に助言をするのではなく、一言助言をしたら、またしばらく見守る。
- 助言を無視されても不機嫌にならない。

## ② ティーチング

### 『ティーチングとコーチングの使い分け』

# ティーチング

A; 難易度が高い目標に従事する能力の高い人  
⇒ コーチングが最も機能する

B; 難易度が低い目標に従事する能力が高い人  
⇒ コーチングもティーチングも必要ない

C; 難易度が高い目標に従事する未熟な人  
⇒ コーチングよりもティーチングが現実的

D; 難易度が低い目標に従事する未熟な人  
⇒ コーチングが機能する

C	難易度	A
		能力
D		B

## ② ティーチング

# 『ティーチングとコーチングの使い分け』

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

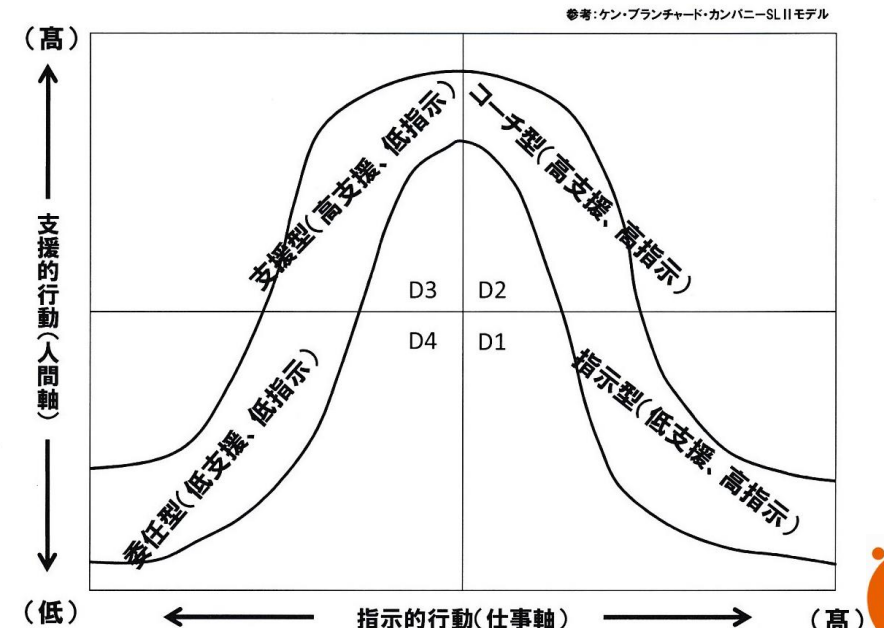
ステージ	4	3	2	1
ネーミング	自立した達成者	能力はありながら自信を欠く貢献者	期待外れ(自分)に遭遇した学習者	意欲満々な初心者
状況	能力:高	能力:中-高	能力:低-中	能力:低
	意欲:高	意欲:変動(自信欠)	意欲:低	意欲:高
イメージ	こぶ急斜面	平行	ボーゲン	初めてのスキー
	入社7年目以降	入社1~3年	入社半年	入社直後
ニーズ	任せて	支えて	助けて	教えて
サポート	委任型	支援型	コーチ型	指示型

## 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



# 支援者に必要な3つの資質



③ カウンセリングスキル

### ③ カウンセリング 『カウンセリングとは』

カウンセリングとは・・・

カウンセリングとは、言語的および非言語的コミュニケーションを通して行動の変容を試みる人間関係である。

カウンセリングの種類

「治療的カウンセリング

「能力開発的カウンセリング」



### カウンセリングにおける重要ポイント：リレーション

#### 【支援者への信頼感】

「この人は、自分の味方だ」

「この人は、自分の身になって聞いてくれる人だ」

「この人は、厳しいことも言うけど、最終的には自分を守ってくれる」

「この人は、自分のことをよくわかってきている」

「この人は、自分のことを気にかけてきている」

「この人は、自分のことを受け容れてきている」





#### カウンセラーに求められる人格

①	<b>人好き</b> ：自分を好いている人間（=自己受容できている）
②	<b>共感性</b> ：人の話が実感を伴って聴ける（→多種多様な感情体験）
③	<b>無構え</b> ：柔軟な姿勢、心構え、融通性、建前からの脱却
④	<b>自分の人生</b> ：自分自身の人生が幸福である

### ③ カウンセリング

#### 『カウンセリングの技法』

自己肯定感を高めるカウンセリング的かわり  
「リレーションづくり」→「問題の把握」→「解決処置」

#### 【カウンセリングの技法を活かす】

- 1 受 容 …あいづちをうちながら「うむ、うむ」と聴く
- 2 支 持 …相手に同調する気持ちを表現する
- 3 繰り返し…相手の話したポイントを相手に投げ返す
- 4 明確化 …相手が意識化していないことを言語化して返す
- 5 質 問 …相手を助けるための質問をして情報を手に入れる



### ③ カウンセリング

## 『リフレーミング』

 (楽々かあさんHP)

	障害特性	リフレーミング (強みの表現に変換)
1	ことばを聞いて理解することが苦手	目で見たと情報は理解しやすい
2	表情や身振りを、誤って理解してしまう	明瞭に (はっきりと) 区別された指示を好む
3	人や場面によって態度を変えられない	ルールをきっちり守ろうとする。物怖じしない
4	他の人の興味あることに関心が薄い	状況に左右されず、自分の好きなことに取り組むことができる
5	全体をとらえて関係性をつかむことが苦手	細部に、強く意識を向けることができる
6	別のやり方を探したり臨機応変な対応が苦手	状況に左右されず、ねばり強く取り組むことができる
7	集団で一斉に行動することが苦手	マイペースに課題を完了することができる
8	「いつ終わる」かを理解するのが苦手	決められたことをやり続けようとする
9	抽象的、あいまいなことの理解が苦手	具体的で、はっきりしたことを好む
10	経験していないことを想像することが苦手	経験したことは、しっかりと覚える
11	特定の物事に強く固執	興味があること (趣味・仕事) に、積極的に取り組める
12	規則することが苦手	繰り返し体験することで記憶する
13	発達 (認知能力) がアンバランス	興味・関心。好きなことは抜群にできる
14	特定の行動を何度も繰り返してしまう	決まったパターンを几帳面に行うことができる
15	期待されていることに注意が向かない	興味・関心があるものに、強く注意・集中を向けることができる
16	特定の感覚が過敏、または鈍い	些細な違いや変化に気が付くことができる、または非常に我慢強い

# 『交渉の技術』

【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）

## 意思決定支援とは

「意思決定支援」とは、自らの意思を決定することに困難を抱える障がい者が、日常生活や社会生活に関して自らの意思が反映された生活を送ることができるように、可能な限り本人が**自ら意思決定**をできるように支援し、本人の**意思の確認**や**意思及び選好を推定**し、支援を尽くしても本人の**意思及び選好の推定が困難な場合**には、最後の手段として本人の**最善の利益**を検討するために**事業者の職員が行う支援の行為及び仕組み**をいいます。

意思決定支援ってなに？



「私たちのことを、私たち抜きに決めないで」

(Nothing About Us Without Us)

～どんなに障がいが重くても、誰にも必ず「意思」(気持ち・思い)はある！～

平成30年8月



# 意思決定支援の3つの基本原則

### ① 自己決定の尊重とわかりやすい情報提供

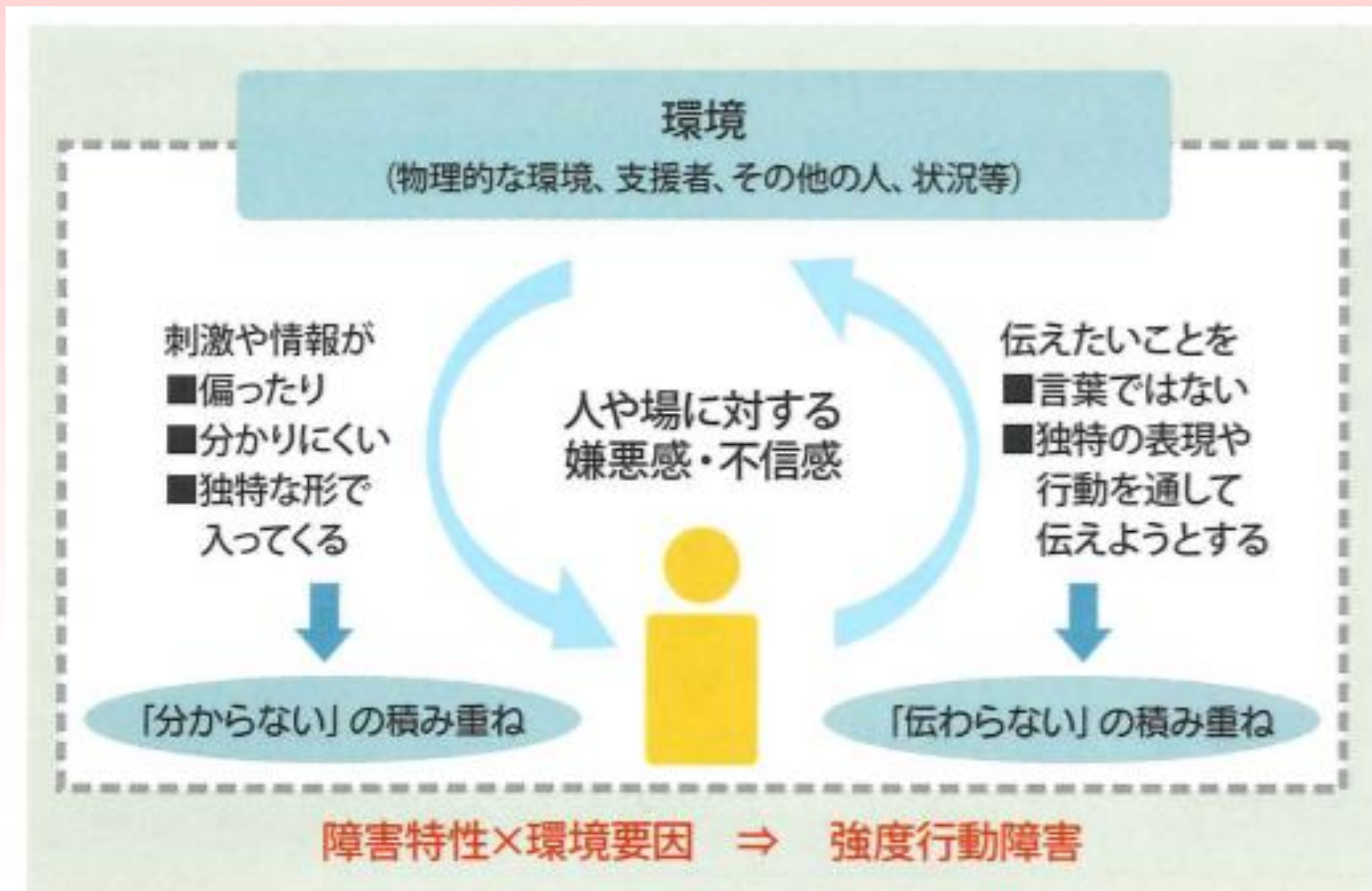
…必要な情報の説明は本人が理解できるように工夫する

### ② 不合理と思われても他者の権利を侵害しないのであれば尊重する

…家族や支援者が不合理と判断しても、他者の権利を侵害しなければ尊重する

### ③ 本人の自己決定や意思確認がどうしても難しければ、関係者が集まり、 意思を推定する（ ⇒ 「意思決定支援計画」 ）

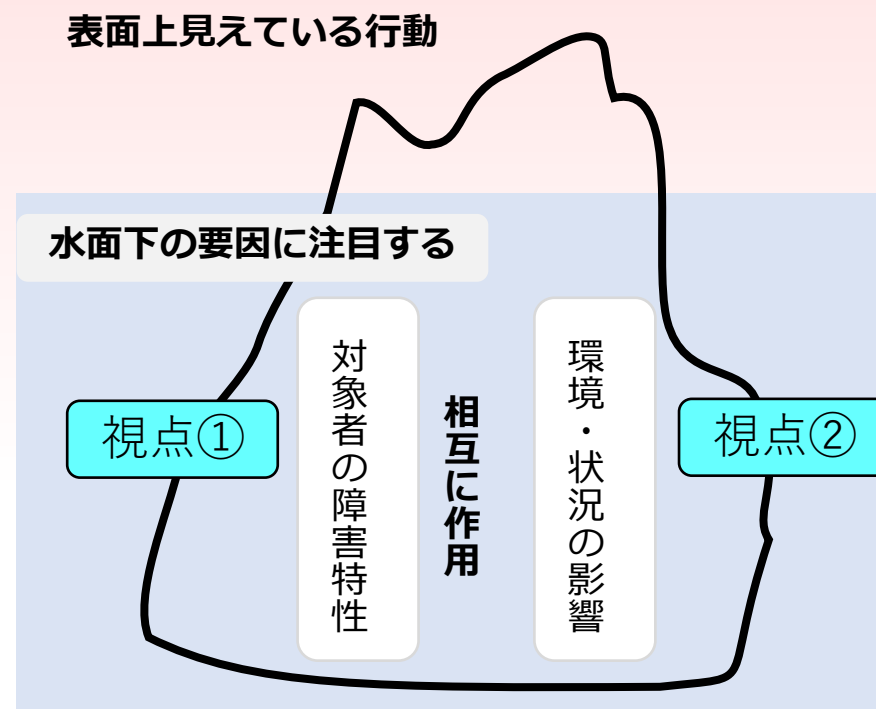
…様々な情報（表情、しぐさ、行動記録、人間関係、暮らし方等）を集め推定する



### 背景の障害特性を推測する | 冰山モデル

行動の背景にある障害特性（生物学的・心理的）を推測し、リストアップする。その際、行動の生起要因のきっかけとなっている環境（本人に影響を及ぼす物、事、人）要因にも留意する。

冰山モデルとは、障害がある人の課題となっている行動を氷山の一角として捉え、氷山の一角に注目するのではなく、その水面下の要因に着目して支援の方法を考える。



### 【障がい特性】

#### 【障害種別】

- ・ 身体障害（視覚・肢体不自由・聴覚障がい等）
- ・ 知的障害
- ・ 精神障害（発達障害：自閉症スペクトラム  
・ 注意欠如多動性障害・学習障害など）
- ・ 難病（脊髄小脳変性症） など

【成育歴】

【病歴】

【学力】

【検査結果】

【家庭環境】

【興味関心】

【得意不得意】

【エピソード】

### 冰山モデルを用いた 支援の考え方 (自閉症の子どもの例)

- おやつの時間になると、走って部屋の隅にかくれる  
(直前の活動までは全く問題なく参加できる)
- 声かけするが、かたくなに動こうとせず激しく抵抗する  
(他害のリスク有り)

### 水面下の要因に注目する

#### 障害特性：

- ・ 先の見通しをもちにくい
- ・ 苦手な人意識が強い
- ・ 強いこだわりがある

#### 環境要因：

- ・ 今日は何のおやつか知らされていない
- ・ 手洗い場に人が並んでいる
- ・ 食べる部屋がころころ変わっている

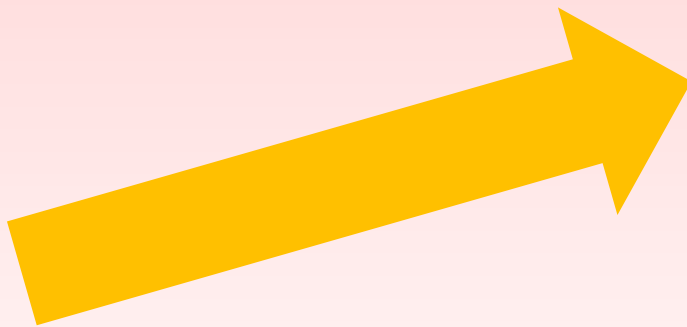
#### 【その他】

- ・ おやつの内容
- ・ 容器
- ・ 食べる場所
- ・ 手洗い場
- ・ おやつ後の活動
- ・ 体調
- ・ 空腹度 など



# 支援とは… 2つのポイント

① 行動問題を  
減らす・なくす



② 望ましい行動を  
身に付けさせる

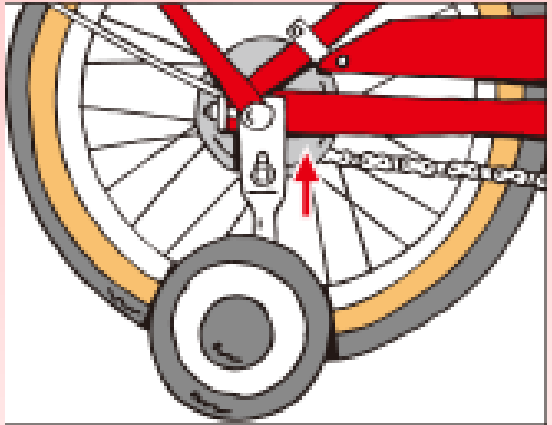
状況と時期の  
適切な見立て

- ・小さな段階を小刻みに用意する
- ・ごほうびをたっぷりと用意する

支援者に  
必要な  
3つのスキル

- 1 コーチングのスキル
- 2 ティーチングのスキル
- 3 カウンセリングのスキル

# 支援とは… 支援量を少なくすることを想定して



ひとりでできる

支援 = 補助輪  
つけ

