

令和6年度板橋区障がい者虐待防止セミナー

職員のための メンタルヘルス

えんじゅ

社会福祉法人文京槐の会
は〜と・ピア2 松下 功一

昭和50年代 障害者福祉は・・・



養護学校(現:特別支援学校)は卒業したけど、
これからどこで何をしたらいいのかな？



在宅にさせない、一人ひとりの生きがいの場を作れないだろうか？

昭和50年代といえば日本は高度成長期の真っ只中。成田空港が開港し、ファミコンやルービックキューブが大流行。テレビからは毎日のようにピンクレディの歌と踊りが流れていました。

この時代の障害者福祉は、障害のある人たちが養護学校を卒業した後に通える場所はとても少ない時代でした。

つつじの会・だるまの家 誕生!!



つつじの会

家族会により、知的障害者通所施設「つつじの会」が動坂福祉会館に、肢体不自由者通所施設「だるまの家」が文京区役所前に設立され、活動を開始しました。

だるまの家

1991年



社会福祉法人 『文京槐の会』 設立

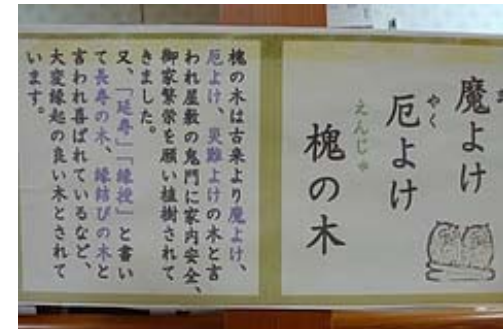
文京区のご協力もあり、平成3年3月に、それぞれの施設の安定運営を目指し、大塚4丁目に「社会福祉法人 文京槐の会」が設立されました。

槐

えんじゅ〔ゑんじゅ〕【×槐】

マメ科の落葉高木。葉は羽状複葉で、小葉は長卵形。夏に、黄白色の小花が群生して咲き、くびれたさやのある実になる。中国の原産。庭木や街路樹とし、木材は建築・器具などに用いる。花・実は薬用。きふじ。玉樹。槐樹(かいじゅ)。《季 花＝夏》

出展：大辞泉



槐の木はマメ科の樹木で、家の鬼門に置いたことから「きへんにおに」で、槐と書きます。昔は「お面」などを彫刻し、日本建築にも古来より魔除けとして使われている貴重な木です。また、「幸せの木」とも呼ばれることから法人名としました。

社会福祉法人文京槐(えんじゅ)の会

第二種社会福祉事業

【障害福祉サービス】

通所系事業

- ・は〜と・ピア(生活介護35名)
- ・は〜と・ピア2(生活介護22名・
就労移行支援8名)

訪問系事業

- ・くっしょん(居宅介護・移動支援)

グループホーム

- ・陽だまりの郷(共同生活援助10名)

相談系事業

- ・あくせす(一般相談・特定相談)

【受託事業】

通所系事業

- ・ぱれっと(地域生活支援事業10名)

短期保護事業

- ・文京藤の木荘(ショートステイ5名)

相談系事業

- ・文京区障害者基幹相談支援センター
(社会福祉法人復生あせび会と共同運営)
- ・大塚生活あんしん拠点
(大塚地区地域生活支援拠点)

【職員数】

- ・常勤職員23名
- ・非常勤職員およそ100名





4つの事業でスタート

- 知的障害者通所更生施設
『文京つつじの園』
- 心身障害者通所訓練施設
『文京だるまの家』
- 短期保護事業
- 自立生活訓練事業
『文京藤の木荘・動坂福祉会館』

講義のねらい

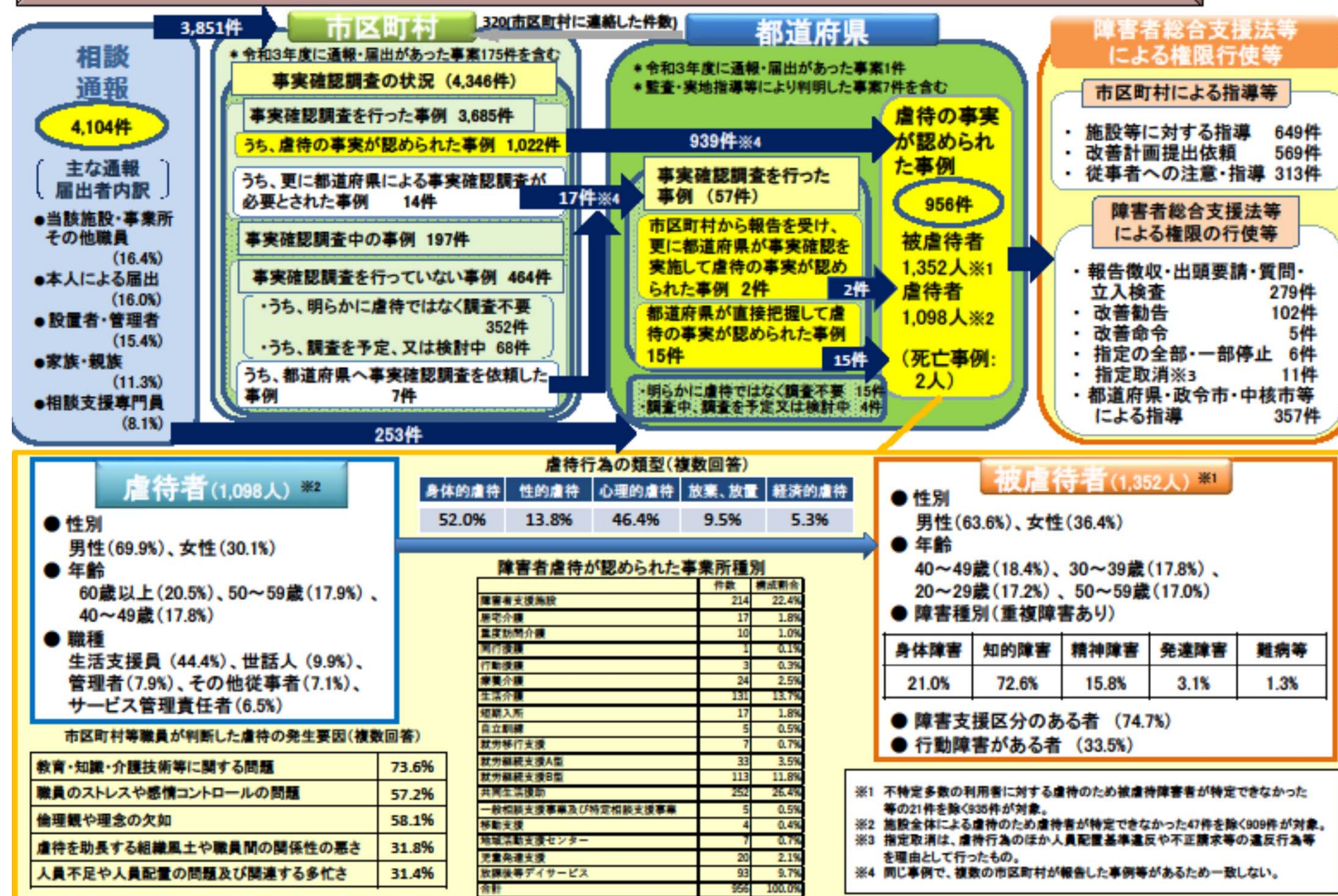
職員が、職場で**過度のストレス**を抱えていたり、他の職員から**孤立**したりしていることは、虐待が起きやすくなる要因の一つと考えられます。**悩みを共有**し、職員同士が**支えあう**、風通しの良い職場づくりを進めることで職員・利用者ともに生活の質の向上を目指します。

講義のねらい

【ポイント】

1. ストレスを知る
2. 人間関係の基本はコミュニケーション
3. 虐待防止のためにリーダーがするべきこと
4. チェックリストの活用
5. チームマネジメント
6. 怒りのメカニズムを知る

令和4年度 障害者虐待対応状況調査＜障害者福祉施設従事者等による障害者虐待＞



令和4年度 障害者虐待対応状況調査＜障害者福祉施設従事者等による障害者虐待＞

虐待者(1,098人) ※2

- 性別
男性(69.9%)、女性(30.1%)
- 年齢
60歳以上(20.5%)、50～59歳(17.9%)、
40～49歳(17.8%)
- 職種
生活支援員(44.4%)、世話人(9.9%)、
管理者(7.9%)、その他従事者(7.1%)、
サービス管理責任者(6.5%)

被虐待者(1,352人) ※1

- 性別
男性(63.6%)、女性(36.4%)
- 年齢
40～49歳(18.4%)、30～39歳(17.8%)、
20～29歳(17.2%)、50～59歳(17.0%)
- 障害種別(重複障害あり)

身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	難病等
21.0%	72.6%	15.8%	3.1%	1.3%

- 障害支援区分のある者(74.7%)
- 行動障害がある者(33.5%)

虐待行為の類型(複数回答)

身体的虐待	性的虐待	心理的虐待	放棄、放置	経済的虐待
52.0%	13.8%	46.4%	9.5%	5.3%

市区町村等職員が判断した虐待の発生要因(複数回答)

教育・知識・介護技術等に関する問題	73.6%
職員のストレスや感情コントロールの問題	57.2%
倫理観や理念の欠如	58.1%
虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ	31.8%
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	31.4%

メンタルヘルス = 心の健康

- 前向きな気持ちを安定的に保ち
- 意欲的な姿勢で環境（職場）に適応することができ
- イキイキとした生活を送れる状態

メンタルヘルス不調者が出ると・・・

- ・業務に支障が生じる
- ・会社の過失が認められると、損害賠償責任

リスク管理の点からも、非常に大きな問題

1. ストレスについて

ストレスについて

- ストレスとは、外部から刺激を受けたきに生じる緊張状態のこと。
- 嫌な出来事、悲しい出来事、辛い出来事だけでなく、昇進・昇格、進学や就職、結婚、出産といった喜ばしい出来事も変化（刺激）なので、ストレスの要因（ストレッサー）になる。
- ストレス全てが悪い訳ではない。適度なストレスはパフォーマンスをあげてくれる。一方で、過度なストレスはパフォーマンスが低下してしまい、メンタルに不調をきたすことがある。
- ストレッサーでも、受け止める人によって、受け止め方によって、良いストレスにも悪いストレスにも悪いなる。例えば仕事である目標が設定されたとき、それを、自分を伸ばすための「励み」として受け止めれば良いストレスになり、やらなければ仕方がないノルマ、つまり「重荷」とみれば悪いストレスとなって心身を苦しめることになる。

ストレスの3つの要素

-
- | | |
|--------------|---|
| 1.
ストレッサー | ストレスの「元」を指します。
暑さや寒さ・公害物質
人間関係や仕事上の問題など |
| 2.
認知 | 私たちの五感が
ストレッサーにより刺激された状態 |
| 3.
ストレス反応 | 認知されたストレッサーを解消しようとする
防御反応 |
-

ストレス反応

- ストレッサーによって引き起こされるストレス反応は、心理面、身体面、行動面の3つに分けることができる。
- 心理面でのストレス反応には、活気の低下、イライラ、不安、抑うつ(気分の落ち込み、興味・関心の低下)など。
- 身体面でのストレス反応には、身体のふしぶしの痛み、頭痛、肩こり、腰痛、目の疲れ、動悸や息切れ、胃痛、食欲低下、便秘や下痢、不眠など。
- 行動面でのストレス反応には、飲酒量や喫煙量の増加、仕事でのミスや事故、ヒヤリハットの増加など。

福祉現場におけるストレス要因

1. 職場の人間関係
2. 慢性的な人手不足
3. 職場の理念や運営方針と合わない
4. 身体的な負担
5. 利用者や家族との関係
6. 仕事の評価が難しく公平感を感じにくい

ストレス状況で生じやすい症状

思考(考え)面への影響	感情(気持ち)面への影響
<ul style="list-style-type: none">• 同じことばかり考える• 悪い結果ばかり考える• 呆然として何も考えられない• 大事なことを考えるのを避ける• 集中できない• 自分を責める	<ul style="list-style-type: none">• 気持ちが沈む• 何をするのもおっくうに感じる• さみしい、哀しい• 不安で仕方がない• 落ち着かない、イライラする• いなくなりたいと感じる
<ul style="list-style-type: none">• 眠れない、熟睡感がない• 食欲がない• 身体がだるい• 頭が重い• 動機や息苦しさがある• ふらつく	<ul style="list-style-type: none">• 生活リズムが崩れる• 過度に集中、没頭する• 些細なことで腹を立てる• アルコールや喫煙が増える• 浪費が増える、ギャンブルに溺れる• 運転が乱暴になる
身体(からだ)面への影響	行動(習慣)面への影響

不安
ストレス

労働安全衛生法に基づく ストレスチェック制度

2015年12月より義務化
(50人未満の事業場は、当面のあいだ、努力義務)

5分でできる職場の ストレスセルフチェック

4つのSTEPによる簡単な質問から、
あなたの職場におけるストレスレベルを測定します。
質問は全部で57問です。(所要時間約5分間)
はじめに性別を選んでください。

男性

女性

このコンテンツは、厚生労働省「職業性ストレス簡易調査票フィードバックプログラム」に基づいて、制作致しました。
▶ 結果がうまく表示されない方はこちら

こころの耳

いいね! 625

ツイート 共有する

6.2K

厚生労働省

<https://kokoro.mhlw.go.jp/check/>



ある日の私のストレスチェック結果

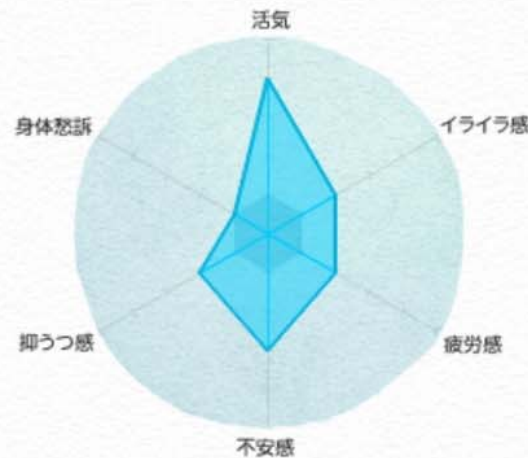
あなたのストレス反応の状態は普通より少し高めでした。しかし、仕事上でのストレスの原因となる因子については問題はみられませんでした。

ストレス状態が続くと、心や身体がストレスの原因に対して反応し、その結果として、気分が落ち込む、イライラ感がつのる、疲れる、元気がないといった症状があらわれます。このような症状や気分だけでなく、からだの不調としてあらわれることもあります。

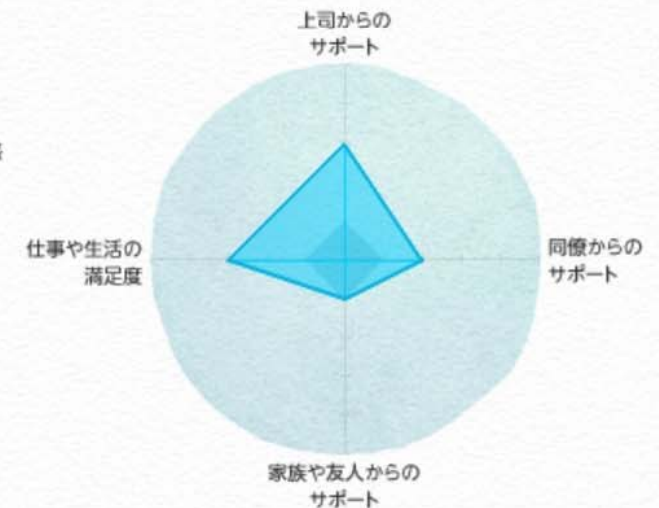
ストレスの原因因子



ストレスによる心身反応



ストレス反応への影響因子



… 要注意ゾーン

ある日の私のストレスチェック結果

あなたの現在のストレス反応

活気、イライラ感、疲労感、不安感、抑うつ感に問題はみられませんでした。身体愁訴が多いようです。

ストレスの原因となりうる因子

仕事の量的負担、質的負担、対人関係上のストレス、仕事のコントロール度、全てに問題はありませんでした。

コメント

今回、わずかながらストレスのサインが見られました。これをきっかけとして、こころと体の健康管理に気をつけましょう。一人で悩みを抱え込まずに、周囲に悩みを相談することもよいでしょう。また、産業医や専門家に相談する事も一つの方法です。専門的な助言を受けることによって、自分では気がつかなかった解決法が見つかることもあるでしょう。

ストレスケアのアドバイス

※診断結果の保存について

表示された診断結果は、この画面を閉じると失われます。

結果を保存されたい方は、ご利用になられる環境に応じて、以下の方法で保存を行ってください。

2. 人間関係の基本は コミュニケーション

人間関係の基本は コミュニケーション

- コミュニケーションとは「伝達行為」
- 伝達の方法として2種類
 - 「言語的手段」: 言葉、文字
 - 「非言語的手段」: 身振り、表情、
話すスピード・トーン(高低)・大きさ

「コミュニケーションが良い」=「伝えたいことが伝わる」
=「理解しあえる」

「伝えたいこと」とは何でしょうか？

「伝えたいこと」の中身の前に

1. 心に届く「マナー」は「姿勢・態度・表情」と「言葉づかい」
 - ① 第一印象!!を決める「マナー」、「姿勢・態度」と「表情」
 - ② 心地のよい「言葉づかい」
2. 「コミュニケーション」の土台は「人権意識」にあり
 - ① 身の回りの予断や偏見に気づこう！
 - ② 心掛けたい適切な表現
 - ③ 「人権意識」の2つの本質を心に
 - 個人の尊厳
 - 違いの受容

好感を呼ぶ「マナー」と 土台となる「体の構え」

(目) 視線を相手の顔の方へ向けて

(手) 手は前も後ろにも組まず、両手をそろえて

(足) 膝をしっかりと伸ばし、大地を踏みしめる

(背) 背筋を伸ばしあごを引いて

(服) 身だしなみを清潔に整える

(笑顔) ベストの表情

①「目尻を下げる」・・・目もしっかり開ける

②「口角をあげる」・・・口の両端を上げるようにする
「あなたを歓迎します」というメッセージになる

好感を呼ぶ「マナー」と 土台となる「体の構え」

アイコンタクト

- ・相手と目線をやさしく合わせる
- ・顔を合わせて話を聞いてくれる人には「大事にされている」という気持ち生まれ、信頼感も湧く

開かれた姿勢・態度

- ・私たちの気持ちは姿勢や態度（立ち振る舞い）にあらわれます。

○オープンポジション（開かれた態度）望ましい姿勢

- ・正面を向いて、足を開き、背筋を伸ばし、掌を上に向けた姿勢
- ・利用者が受け入れられていると感じやすい態度

×クローズポジション（閉ざされた姿勢）避けるべき姿勢

- ・腕や足を組んだり、横を向いたり、背もたれに寄りかかったりする態度（高圧的）、ポケットの手を入れる

心地の良い「言葉づかい」

【利用者を尊重する聴き方と話し方】

- 丁寧で優しい言葉は、その人の好感度を上げていきます。相手への「気配り」のある言葉を選ぶことがポイントです。
- ひとたび「口に出した言葉」は戻せません。
 - ① まず、相手の話を共感的に受け止める（傾聴）
 - ② 敬意をもって丁寧な表現を心がける

敬語＝丁寧語、尊敬語、謙譲語

利用者と対等な関係を築くために

「伝えたいこと」とは？

1. 事実

「仕事量が多い」など(主観的)事実としての事柄

2. 考え(思考)

「この量を一人でするのは無理」などの考え

3. 気持ち(感情)

「つらい、苦しい、頑張りを認めてほしい」などの気持ち

4. 関係性(期待)

「主任、何とかして！」などの関係性を基にした期待

言語的

非言語的

良好なコミュニケーションとは

1. 感情を適切に表せるようになる
 1. 言いたいことを言うこと自体が目的ではない
 - 相手に自分の気持ちや考えを分かってもらう
 - 相手を批判や攻撃のために話すのではない
 2. 言いたいことを伝える「適切な方法」とは
 - 相手との関係を崩さない
 - 相手に聞く耳を持ってもらう
 - まずは、相手の理解、相手の気持ちへの配慮
 - その上で自分の考えや気持ちを伝える
 3. お互いが相手を理解することが目的(相互理解)

良好なコミュニケーションとは

2 難しい相手ともうまく対応できるようになる

- 相手がどんな人であっても、その人とうまくやっていくにはどうしたらいいのか、方法を考える
- 相手に問題があったとしても、相手のせいにするのではなく、自分の課題として考える
- 「対応方法を考える」ことにより状況を冷静に見ることが出来る

3. 虐待防止のために リーダーがすべきこと

リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

1. 日常的な支援場面の把握

- 職員配置は適当か。
- 管理者が現場に直接足を運ぶ。
- 支援場面の様子をよく見る・雰囲気を感じる。
(グループホームは特に)
- 日頃から職員とのコミュニケーションを深める。
- どんな記録を取るか。
- 不適切な対応につながるエピソードはないか。

リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

2. 風通しの良い職場づくり

- 組織の閉鎖性と職員のストレスが虐待を生む背景
 - 上司に相談しやすい雰囲気か？
 - 「相談しても無駄」というあきらめはないか？
 - 職場の内外に相談・協力し合える環境が築かれているか？
- 不適切な対応をしなくて済む体制づくり
- オープンな虐待防止対応は
職員のモチベーション・支援の質の向上につながる。

リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

3. 虐待防止のため具体的な環境整備

① 事故・ヒヤリハット事例の報告

- 支援過程で、「ヒヤリ」としたり、「ハッと」した経験が誰とも共有されていないことは事故につながる。
- 早い段階で把握、分析、対策を講じる。
- 事故は東京都および市区町村に報告する習慣をつける。
- 「ニヤリ」「ホッと」の共有も重要

リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

3. 虐待防止のため具体的な環境整備

② 虐待防止チェックリストの活用

- ・ 記述欄を設けることも有効

参考 全国社会福祉協議会

「障害者の虐待防止に関する検討委員会」

「A:体制整備チェックリスト」

「B:虐待防止に関する取り組みの推進・改善シート」

「C:職員セルフチェックリスト」

「D:早期発見チェックリスト」

労働環境・条件メンタルヘルスチェックリスト

	改善 不要	改善 必要
残業時間が多くならないように配慮されているか、または管理されているか		
休日出勤はあるか、あっても多くなっていないか		
休憩する時間と場所が確保されているか		
年休は法定以上付与され義務日数以上取得している、且つ取得しやすい状況であるか		
宿直は法定回数以内且つ宿直環境が整っているか		
勤務後の次の勤務までのインターバルは十分か（遅番の後の早番はないか等）		
上司・同僚などからフォローを受けられるか、または相談できるか		
人員配置や仕事量は適切に行われ、特定の人に負荷が偏っていないか		
各々の力量にあった難易度の仕事が割り振られているか		
指示命令系統は明確になっているか		
業務の内容や方針にしっかりとした説明があるか		

職員セルフチェックリスト

「チェック項目」	チェック欄
1. 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
2. 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
3. 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
4. 職務上知りえた利用者の個人情報については、慎重な取扱いに留意している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
5. 利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入り等を行わないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
6. 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
7. 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
8. 利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行わないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
9. 危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチをとっている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
10.利用者に対するサービス提供に関わる記録書類（ケース記録等）について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない

11.ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
12.ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
13.他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
14.上司と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
15.職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
16.他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面にでくわしたことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
17.他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場면을容認したこと（注意できなかったこと）がある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
18.最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
19.最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
20.最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

「障害者福祉施設等における 障害者虐待の防止と対応の手引き（令和2年10月）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000686499.pdf>

のP42「参考資料」に、倫理綱領や様々なチェックリスト等が掲載されています。

4. チェックリストの活用

あなたにとってコミュニケーションが 取りやすい環境とは、どのような環 境ですか

- 普段から仕事のことでなく、会話の多い環境。支援について相談できる環境。
- 指示が的確であること
- 全体的に雰囲気は円満で落ち着いている環境
- 感じたこと、迷い、悩み、受容してくれる環境、相手を寛容できる雰囲気、「こんなこと言ったら怒られる、馬鹿にされる」と躊躇せずに相談できる。
- ささいなことでも、話しやすい環境
- 全員が笑顔で、ユトリのある雰囲気だと話しやすい
- 誰もが意見しやすいミーティングの場があること。そして意見が採用されること。
- 普段から良く話し合える状況にある環境だと思います。職員同士だとニックネーム等で呼び合っているような？ ですが、馴れ合いは良くないので適度に距離もあるほうが良いときもあり、バランスが必要です。

他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。

→【はい】と答えた方。どのようなことが問題だと感じましたか？

- 利用者が主役であるはず。自己実現や集いの場ではない。支援員は主役ではない。
- 引継ぎの伝達が利用者を通じての連絡だった。
- 1人の利用者さんへの執着を感じる。
- 自分が楽をするために利用者対応を手抜きしているのでは?ということ
- 利用者のことを本当に考えての対応なのかと思われる「自分のストレスを解消するような対応」

他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。

→【はい】と答えた方。どのようなことが問題だと感じましたか？

- TEL対応の時の話し方が、時に子ども扱いしている方が時々気にかかる
- 呼称について、呼び捨てで対応している時がある。呼称については、法人としての見解が求められるが、呼び捨ては論外ではないか。
- 利用者さん同士がもめたときに、確かに客観的正しさはあると思うのですが、非の多い方の気持ちにもまずは共感して寄り添うことが大切だと思います。一方的に言いくるめたり、多数で責める構図になる場合があつて、少し違うのかなと思います。

	はい	いいえ	その他
利用者へのサービス提供に関する悩みがある。	21 (25%)	61	0

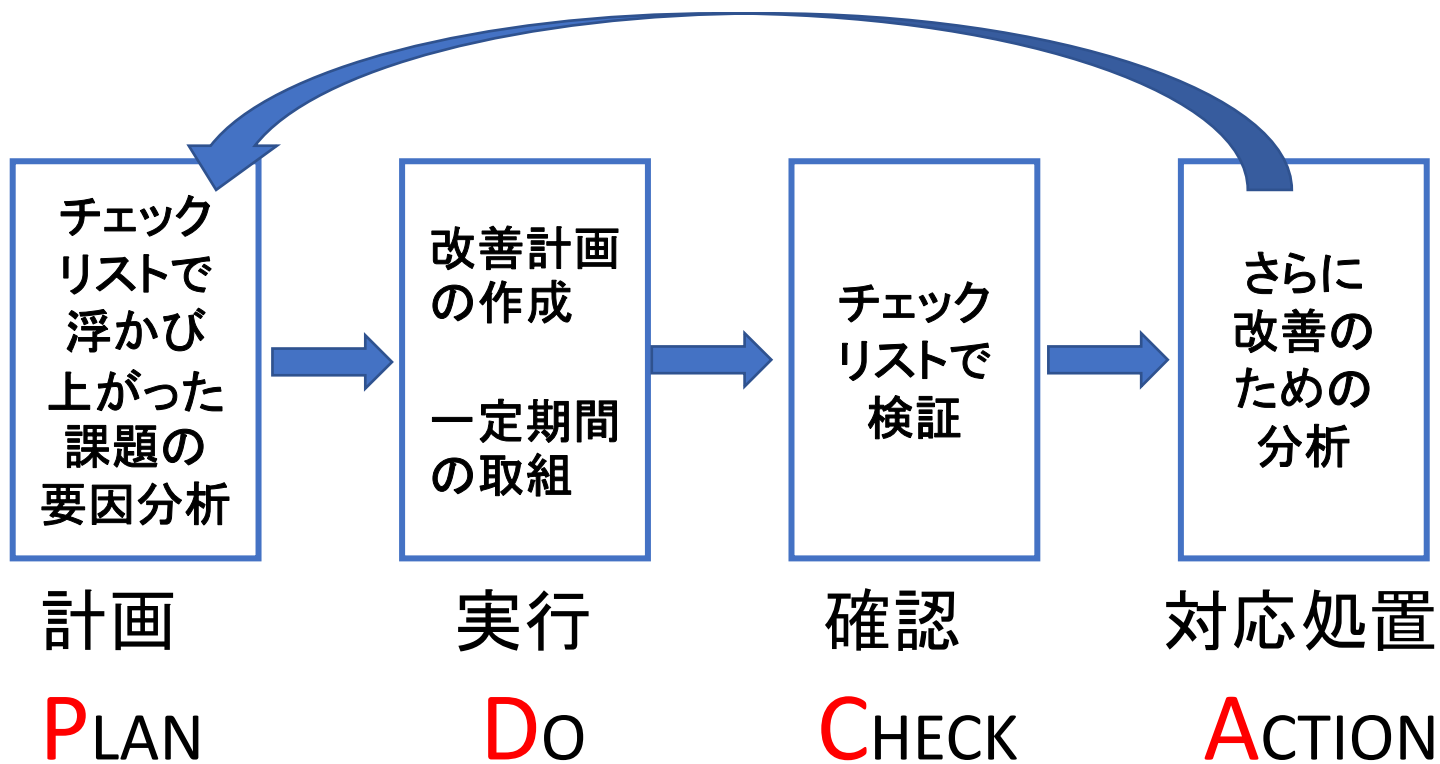
→【はい】と答えた方。どのような場面でしたか？

- ・介助方法、支援について迷うことがある。自立生活のサポートができていない。
- ・突発的な出来事への対応が適切に出来ているか。もっと良い方法があったのではないか。
- ・利用者の態度にイライラしてしまう。
- ・利用者の希望をどこまで許容していいのか。「思いを受け止めること、聞くこと」と「何でもOK」の境界

PDCAサイクル

継続的な「支援の改善」と「組織マネジメント」

虐待防止委員会



リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

3. 虐待防止のため具体的な環境整備

③ 積極的な研修参加

- ・ 障害特性を理解し、**人権知識と技術**を獲得
- ・ 怒りの**メカニズム**を知る(アンガーコントロール)
- ・ 事例検討

他施設の手法や考え方を知る機会

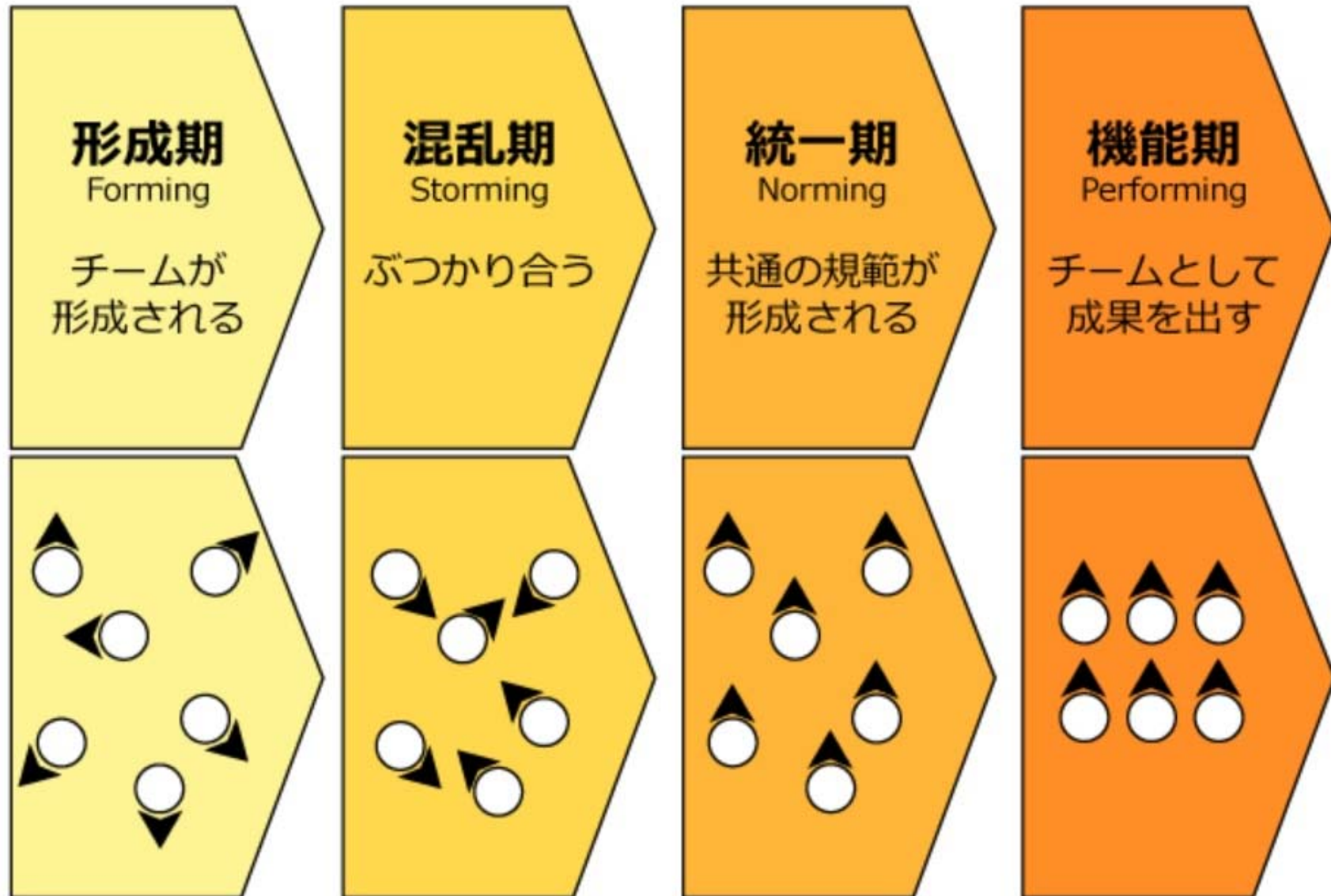
⇒**ネットワークづくり**へ

④ ボランティアや実習生の受け入れ

- ・ 自分の業務や手法を**客観的に見つめ直す**機会
- ・ 施設に対する感想や意見を聞く⇒**客観的評価**

5. チームマネジメント

タックマンモデル



タックマンモデル

構成メンバーが決まった段階では、チームメンバーはお互いのことをよく知らない状態です。チームの共通の目標や、チームメンバー個人の役割も明確に定まっていない状態です。

形成期

Forming

チームが
形成される

形成期にあるチームの特徴

- リーダーや人事など、責任者などに説明や指示を求めようとする
- 「これを言ったらまずいかな？」など、メンバーに対して遠慮がある
- 不安や内向性、緊張感がある
- 和やかに見えるケースもあるが、チームワークが醸成されているとは限らない

形成期で求められるチームビルディング

- コミュニケーションと情報の「量」が重要となる
- お互いを知るための飲み会、交流会を開催する
- 短時間で気軽に楽しめるゲームやアクティビティを開催する
- リーダーはメンバーにプロジェクト趣旨を説明し、明確な指示を出して仕事を進めることが求められる



タックマンモデル

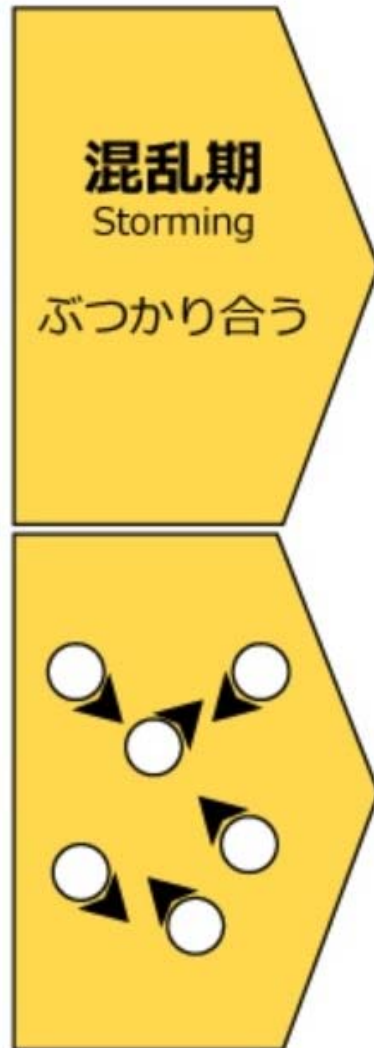
チームの目的・目標に対する意見の食い違いや、人間関係、具体的な業務の進め方について対立が生まれる状態です。

混乱期にあるチームの特徴

- 個人が、それぞれのやり方で課題に向かって動き始める
- 「私だったらこうするのに」「私はこうしたい」という意見やアイデアがでてくる
- 個人が主張することで、考え方や行動への対立、衝突が生まれる
- チーム内のヒエラルキーを気にする動きが出る
- メンバーのエネルギーはチーム内部の競争に向けられる
- チーム全体でモチベーションが下がる

混乱期で求められるチームビルディング

- コミュニケーションと情報の「質」が重要となる
- お互いの価値観のズレが対立を生み出すことになるため、単なる飲み会やゲームでは問題が解決されない
- お互いを理解するための「対話(ダイアログ)」が有効
- メンバーの意見を表面化させ全員が納得するまで話し合う
- 課題解決に対してトップダウンによる押し付けはせず、メンバー全員で課題解決アプローチをみつける
- リーダーには、お互いの仕事や人間性を理解しあえるような活動が求められる



タックマンモデル

チームの目指すべき目的や、各メンバーの役割や特徴が共有され、統一感が生まれはじめている状態です。

統一期にあるチームの特徴

- 目的やビジョン、メンバーの役割、責任の範囲が明確になってくる
- 今まで発言していなかったメンバーから意見が出る
- 「私たち」「うちのチームは」といった表現が使われる
- メンバーは、チームに合わせて自分の行動を修正する
- 笑いあり、議論ありでチームが活性化してくる
- 能力と共に、モチベーションが高まる

統一期で求められるチームビルディング

- 自分たちで合意したルール・役割・目標を達成することが重要
- リーダーは、相互に助け合えるような関係性を構築できるようお互いの仕事の内容を紹介するなど、メンバー間の深いコミュニケーション活動をより推進していく



タックマンモデル

チームに結束力や連動性が生まれ、相互にサポートができるようになる状態で、チームとして最もパフォーマンスを発揮できる状態です。

機能期にあるチームの特徴

- 共通のゴールに向かって、メンバーのエネルギーが外へ向けられていく
- チームが一致団結して機能する
- 指示されていなくても自ら意思決定し、率先して行動する
- 個々のメンバーが能力を発揮し、パフォーマンスとモチベーションが高い
- 目的やミッションを達成することで、成功体験を共有する
- チームは課題を解決し、成果を生み出せるようになっている
- 「このチームだったら何が起きても大丈夫」という強い信頼関係が生まれる

機能期で求められるチームビルディング

- リーダーは細かな指示を避け、メンバーの自立を助けることが求められる
- 機能期が持続するよう、コミュニケーション活動は継続して行う
- 仕事から離れたスポーツやその他アクティビティでリフレッシュすることが有効



チームワークのための 知識・スキル・態度

- 対話する力
- 傾聴する力
- 忍耐力
- 利他性（自分のことよりも他人の幸福を願うこと）
- 協調性
- 信頼関係の構築方法
- 対立への対処方法

チェック表の活用を

チームワークのための知識と スキルと態度のチェック表

出典: マイケルA. ウェスト著, 下山晴彦監, 高橋美保訳『チームワークの心理学』東京大学出版会, 2014, 68-69頁

	とても多い	とても少ない
A: コミュニケーション		
① コミュニケーションのためのネットワークを理解し活用しています。それによって同僚ときちんと連絡をとっています	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 開放的でサポーティブな会話をします	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 積極的かつ評価をせずに、相手の話を聞きます	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ 言葉と非言語の行動が一致しています	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ 温かい挨拶と同僚とのちょっとした会話を大事にし、実際にそうしています	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

チームワークのための知識と スキルと態度のチェック表

	とても多い	とても少ない
B:目標設定とパフォーマンスマネジメント		
①明確で挑戦的なチームの目標を設定するよう援助しています	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②チームやメンバーの成果をきちんと把握し、サポート的なフィードバックをします	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C:計画と調整		
①メンバー間の活動や情報、協働作業の調整を手助けします	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②チームメンバーの業務や役割を明確にし、業務負担のバランスをとっています	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③チームメンバーからのフィードバックに積極的かつ柔軟に応えています	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

チームワークのための知識と スキルと態度のチェック表

	とても多い	とても少ない
D:協働的な問題解決		
①すべてのメンバーの参加のもとで意思決定すべき問題を特定しています	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②意思決定の際に、メンバーを適切なやり方で巻き込むようにしています	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③チームにおけるイノベーションのための提案を探求し、それを支持します	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E:コンフリクト解決		
①望まざる対立を思い留まらせます	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②交渉の際には、勝敗がつく戦略よりも双方にメリットが生じる方略を用います	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③対立の種類や原因が分かっており、その解決や軽減のために適切な戦略を用います	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 怒りのメカニズムを知る

利用者と職員は対等でしょうか？

- あらゆる場面において支援、介助、サポートが必要
- 「ケア」がないと、生活や活動が成り立たないため、自ずと「ケアをする側」と「ケアを受ける側」という暗黙の上下関係が発生する。
- 特に認知機能の低下や障害は、支援者の感情を逆なでし、怒りを生み出し、ケアする感情を破壊し、不適切な行為を生み出す原動力となることがある。
- 支援を受ける側の生存欲求は、時と場所を選ばない。更に、増幅する。(もっとやってほしい)
- 「距離を取る」ことで、その場を凌いだり、感情のリセットを試みることによりやり過ごせるが、24時間365日の夜間を伴うケア、また少人数のユニットケアの場面では、難しい場合がある。

支援現場では・・・

- 忙しい時間帯に限って「トイレに行きたい」などの訴えが重なる。
- こだわり行動のある利用者が、ある場所にうずくまって動いてくれない。昼食の時間で介助に手が取られるのに・・・
- 自分が支援する場面に限って、パニックになって、他害行為が出る利用者。言葉もなく、なぜそのような行為をするのか分からない・・・支援に自信が持てない。
- 不適切な行為をしてしまう利用者がいて、家族にそのことを伝えると「自宅では一切そのようなことはない。おたくの支援が悪いのではないか」と詰め寄られる。
- できる限り精一杯のことをしているけれど、ケアに満足がいかないと「訴える」「虐待だ。行政に通報する」と言われてしまう。
- マニュアルにないことだらけ・・・

支援者の思い

- ・喜んでもらいたい ⇒ 感謝されたい
- ・無意識的に「感謝されなければならない」と思っている。
- ・自分の行った援助や支援に対して「ありがとう」と言ってもらいたい。それを期待している自分がいる。
- ・トイレ誘導、食事、整容、日中活動の支援などの「ケア」をした時にはスムーズに行動してもらわなければならない。そして、感謝されたい。
- ・しかし、支援はそんなにスムーズにいかない。

このズレに私たちは戸惑う。

このズレに対して悲しみ、苦しみ、怒りを持つ

こうした「ズレ」を埋めるための技術を身に着け、適切な距離を保つ

怒りのメカニズムを知る (アンガーコントロール)

怒りとは？

- ・感情表現の一つ
- ・何かを伝えるための手段
 - 人が怒りを口にするのは
共感を欲しているから
- ・怒りは第二次感情

* 心のコップ(耐性)を大きくすると怒りにくく、怒られ強くなる。小さいと怒りやすく、怒られ弱い！

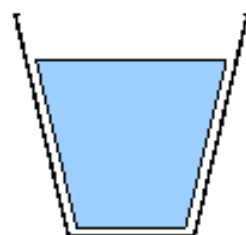


怒り

怒りは第二次感情

コップの中の量で外因が怒りになるかどうかが決まる。機嫌、体調と密接に関係する。

* 人によって同じことでもパニックになったり、ならなかったり。
被虐待児はなぜパニックを起こしやすいか？



<容量の大きさ>

- ・安定感（わかってもらえる、受け入れてもらえる）
- ・自己肯定感（私は私でいいんだという自信）
- ・困難を乗り越えてきた経験 小さいころのただこね

怒りに対するスキル 対処法

- タイムアウト（怒りのピークは6秒）
- 深呼吸
怒りは呼吸が浅くなる。
呼吸を整えば、冷静さを取り戻すことができる
- 肯定的に関わるスキルを練習する
（リフレーミング）

リフレーミングとは

「フレーム」・・・物事を見る視点のこと
フレームを変えること・・・「リフレーミング」

リフレーミングをした方がいい
シチュエーションとは・・・

- モチベーションを上げたいとき
- 自分に自信を持ちたいとき
- 苦手なタイプの人がいるとき

心に添った支援を目指して
安心と満足を

冰山モデル

行動にあらわれる部分：

他傷・自傷・物壊し・拒否

多動・不潔行為・行動停止・こだわり

行動の背後にあるもの：

要求が伝わらない・嫌な事を拒否できない

求められている事が理解できない

感覚的過敏又は始めや終わりが分からない

見通しが持てない・調子が悪い・環境が不快

理解してもらえない・変更が多く不安等

「行動」ではなく
「背後にあるもの」
に向けて支援をする

怒りの性質

- 高いところから低いところへ流れる
- 身近な対象ほど強くなる
- 矛先を固定できない
- 伝染しやすい
- エネルギーなる

怒り(アンガー)の記録(ログ)をとる

内容

- 怒りの記録
- 曖昧で捉えどころのない怒りを文字に書く
- 筆記開示法

効果 メリット

- 書くことでクールダウン
- 書くことで客観的になれる
- 怒りの傾向、パターンに気づく

使い方

- その場で書く
 - 直観的に書く
 - 分析しない
 - 怒りを感じたらその都度書く
-

怒り(アンガー)の記録(ログ)をとる

1. いつ、どこで
2. 何があったのか(事実)
3. 欲求と感情(本当はどうして欲しかったのか、怒りの裏にある本当の気持ちは何か)
4. 怒りのレベル(怒りのレベルはどのくらいだったか、10段階であらわしてみましょう)

虐待のおこらない
(働きやすい)
環境を作るのは
あなたと私