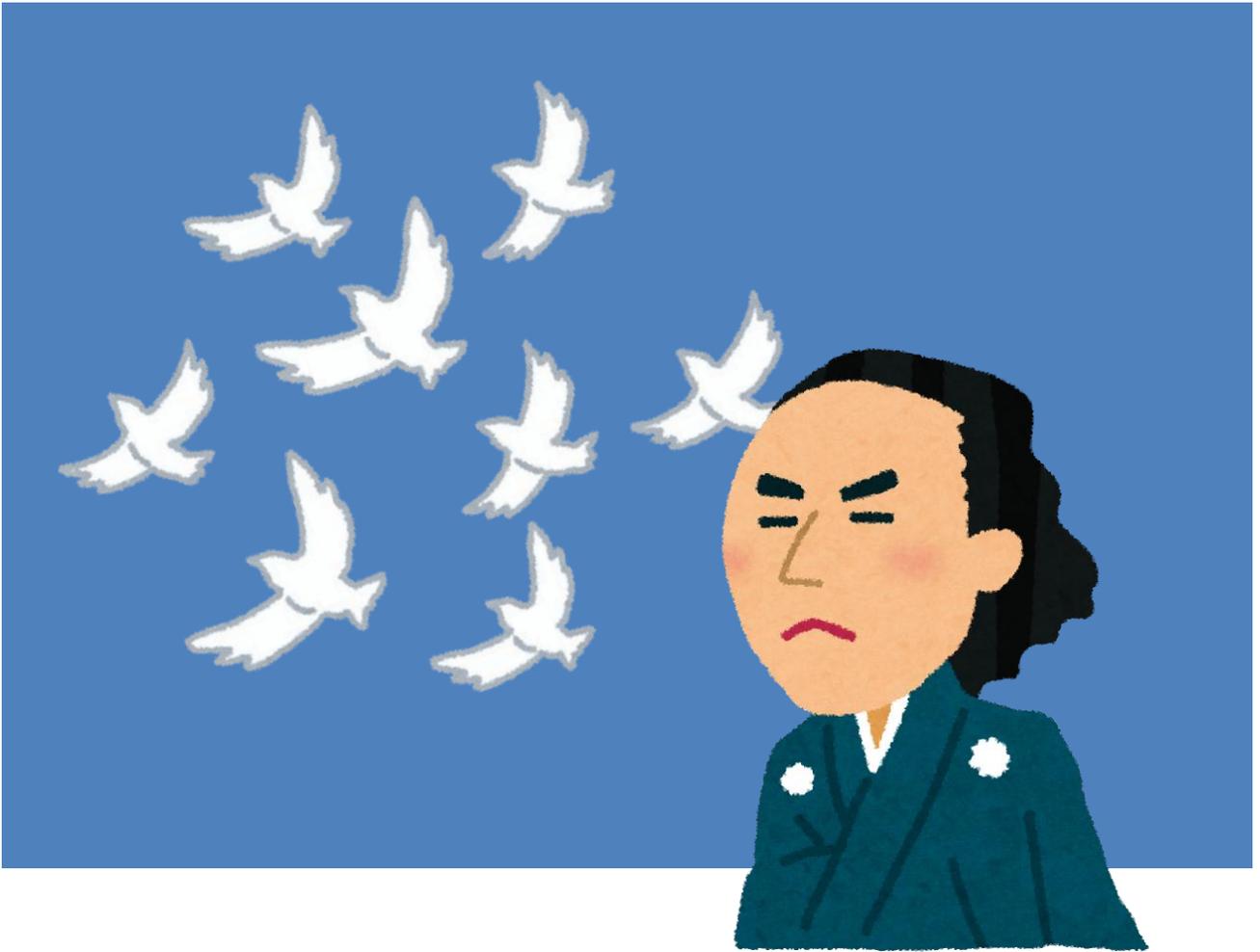


# 若者はばたけプログラム 指導書



高知県教育委員会

## はじめに

高知県における若者を取り巻く状況は、大変厳しく、若年無業者の比率や高校中途退学者、不登校児童生徒の割合は、依然として高く推移しています。

このような状況から、県は平成19年度より「若者の学びなおしと自立支援事業」を立ち上げ、中学校卒業時及び高校中退時の進路未定者、ニートやひきこもりの若者を対象に、若者サポートステーションを核とした、就学や就労などの社会的自立に向けた支援を行い、一定の成果をあげてまいりました。

学校や社会で躓き、ニートやひきこもり傾向になった若者は、社会性が十分でなく、自立に向けた行動に無気力となっている傾向があります。若者サポートステーションにおけるこれまでの支援の実績から、このような若者に対しては、傾聴を中心とした相談支援や意識の向上に向けた心理的な支援だけでなく、信頼のできる支援者がしっかりと寄り添いながら、自立に向けて必要な経験を積み重ねていけるよう、個々に応じた具体的な支援を若者の身近な場所で行うことが重要であると考えています。

この度、国立大学法人徳島大学のご協力をいただき、こうした若者の社会的自立を促進するために、身近な場所で実施できる具体的な支援方法の1つとして、ソーシャル・スキルに関する段階的かつ教育的なトレーニングプログラム「若者はばたけプログラム」と指導者用指導書を開発・作成いたしました。

このプログラムは、行動活性化プログラムにより若者の行動意欲の向上を図るとともに、社会的スキルの習得のために必要なソーシャル・スキル・トレーニングと利用者の生活領域や地域資源を活用した体験活動等を積み重ねていく内容となっています。

このプログラムが、若者支援に関わる教育・福祉・医療・労働等の様々な支援機関で活用されることで、社会的自立に困難を抱える若者の現状や課題、必要な支援方法等についての正しい理解が進み、一人でも多くの若者が社会に一步を踏み出し、力強く羽ばたくことの一助になれば幸いです。

結びに、このプログラム及び指導者用指導書の開発・作成に多大なご尽力をいただいた関係者の皆様に心からお礼を申し上げます。

平成27年3月

高知県教育長 田村 壮児

## 目次

第1章 「若者はばたけプログラム」とは？	1
1 若者はばたけプログラムの理念	1
（1）活性化行動のヴァリエーションを増やす	1
（2）問題行動を減らすことよりも、自立に向けた行動を増やすことを重視する	1
（3）若者の生活状況に合わせたソーシャル・スキルを身に付ける	1
（4）チャレンジ行動が成功する環境調整をする	1
2 若者はばたけプログラムの効果	2
（1）評価の指標	2
ア 活動範囲の拡大	
イ 行動ヴァリエーションの増加	
ウ ポジティブ感情の増加	
（2）評価の方法	2
3 若者はばたけプログラムを活用するために必要な知識	3
（1）カウンセリング・スキル	3
（2）行動活性化	4
（3）ソーシャル・スキル・トレーニング	4
第2章 若者はばたけプログラムの実施方法	5
1 若者はばたけプログラムの構成	5
2 若者はばたけプログラムの体系図と支援の流れ	6
（1）やる気向上プログラム	6
ア 『1 やる気向上プログラムって何？』	
イ 『2 自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？』	
ウ 『3 行動の計画を立てよう！』	
エ 『4 行動の振り返り』	
（2）ソーシャル・スキル・トレーニング（SST）	9
ア 『ソーシャル・スキル・トレーニングを始める前に』	
イ SST基礎：『1 言葉以外のコミュニケーション』～『3 上手な話の聴き方』	
ウ SST基本編：『4 あたたかい言葉かけ』～『10 頼まれごとを断る』	
エ SST基本編：『11 日常的な会話をする』、『12 敬語を使う』	
3 プログラムの実施にあたって留意すること	9
（1）事前に行うこと	9
ア プログラムの利用の適否の判断	
イ 利用者への説明	
（2）活用中に注意すること	10
ア 利用者の変容の把握と評価	
イ プログラム内容や実施方法の調整	
（3）事後に行うこと	11
ア 利用者の変容の変化	
イ 今後の支援の検討	
（ア）地域ボランティアや指導員の確保	
（イ）体験活動場所等の確保	
4 各プログラムの指導書の見方	11
第3章 各プログラムの指導	12
1 やる気向上プログラム	12
（1）やる気向上プログラムって何？	12
（2）自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？	19
（3）行動の計画を立てよう！	23
（4）行動の振り返り	27

2 ソーシャル・スキル・トレーニング	40
ソーシャル・スキル・トレーニングを始める前に	40
(1) 言葉以外のコミュニケーション	43
(2) 会話を始める	49
(3) 上手な話の聴き方	58
(4) あたたかい言葉かけ	67
(5) 感謝の気持ちを伝える	76
(6) 自分の思いを伝える	85
(7) 謝る	94
(8) 怒りをコントロールする	103
(9) 頼みごとをする	112
(10) 頼まれごとを断る	121
(11) 日常的な会話をする	130
(12) 敬語を使う	139
プログラム実施の評価に活用できる資料	152
第4章 若者はばたけプログラムの効果をより高めるために	157
1 社会的スキルを定着、向上させるための体験活動（直接体験）の重要性	157
2 体験活動を効果的に実施するために	157
(1) 体験活動とは（文部科学省体験活動事例集—体験のススメより）	157
(2) 体験活動の種類	157
(3) 体験活動を効果的に行うためのポイント	158
ア 個々の支援計画全体の見通しの中で、計画的に体験活動を実施する	
イ 地域、関係機関と十分な連携を図る	
ウ 若者の自発性や自主性を生かす	
3 若者サポートステーションにおける体験活動を活用した支援事例	159
参考資料（プログラムを活用するにあたって必要な基礎知識）	161
自立に困難を抱えた若者支援の基礎知識	162
1 自立に困難を抱えた若者の心理	162
(1) 初期	163
(2) 中期	163
(3) 慢性期	164
2 自立に困難を抱えた若者の回復過程	164
(1) 回復の初期	164
(2) 回復の後期	165
3 自立に困難を抱えた若者に必要な支援	165
(1) 支援の手立て	165
ア 活性化行動のヴァリエーションの増加によるやる気の向上	
イ チャレンジ行動が成功するためのソーシャル・スキルの獲得	
(2) 若者の活動範囲に合わせた支援の概要	166
ア 家庭生活が中心の時期	
(ア) 家族支援	
(イ) 訪問支援	
(ウ) 非対面式支援	
イ 支援機関を利用している時期	
ウ 社会参加を施行している時期	
エ 社会参加を継続している時期	
参考・引用文献	169

## 第1章 「若者はばたけプログラム」とは？

### 1 若者はばたけプログラムの理念

#### (1) 活性化行動のヴァリエーションを増やす

- 若者はばたけプログラム（以下、「本プログラム」という）において、最も重視されることは、若者が元気になるということです。失敗体験を繰り返してきた若者の多くは無気力になり、自立に向けた行動をすることに自信が持てずにいます。
- まずは、このような若者に対して、活性化行動のヴァリエーションを増やす行動活性化を行うことで、若者が元気になることを目指します。

#### (2) 問題行動を減らすことよりも、自立に向けた行動を増やすことを重視する

- 本プログラムでは、若者が様々な理由から追い詰められて行ってきた問題行動を減らすことよりも、若者の自立に向けた行動を増やすことに焦点を当てます。問題行動を減らすだけでは、若者の気持ちを押しえつけるだけになり、また、別の問題行動が生じます。
- 自立に向けた行動によって若者の思いが社会に受け止められれば、問題行動をする必要がなくなります。
- このように、問題行動を減らすよりも、自立に向けた行動を増やすことに力を注ぐ方が効果的な支援となります。

#### (3) 若者の生活状況に合わせたソーシャル・スキルを身に付ける

- 若者の生活状況は様々であるため、必要となるソーシャル・スキルも異なります。自宅での生活が中心になっている若者には、家族とのコミュニケーションで役に立つソーシャル・スキルが重要になります。
- 会社勤めを始めた若者にとっては、会社の同僚や上司とのコミュニケーションで役に立つソーシャル・スキルが重要になります。
- このように、若者に何が役に立つかは、若者の生活状況に合わせて選択していくことが重要となります。

#### (4) チャレンジ行動が成功するための環境調整をする

- 若者がチャレンジ行動をした時には、成功という結果がとても重要となります。無気力に陥っていた若者がチャレンジ行動をした時に、失敗という結果が生じてしまうと、若者はこれまで以上の深い挫折体験をし、再び無気力に苛まれることとなります。
- したがって、チャレンジ行動をする時には、多少の失敗にもめげない活力を持っていることが前提となります。それと同時に、チャレンジ行動が成功するための環境調整をしておくことが役に立ちます。そのために、成功する可能性の高いチャレンジ行動から取り組むことが効果的です。
- 例えば、チャレンジ行動が、挨拶をするという行動であれば、若者が挨拶練習をしていることをスタッフ間で共有し、その若者が挨拶をしてきたら、笑顔で挨拶を返すようにするなどの工夫が必要となります。チャレンジ行動が成功すれば、若者はますます元気になります。こうした良循環を作っていくことがとても重要です。

## 2 若者はばたけプログラムの効果

### (1) 評価の指標

#### ア 活動範囲の拡大

- ・自立に困難を抱えた若者の多くは、行動を回避している状況が多く存在することから、活動範囲が限定されてしまいます。そのため、本プログラムでは、若者の活動範囲の拡大を評価指標の1つとしています。
- ・活動範囲としては、自宅での生活が中心である段階、支援機関に通うようになった段階、就労などの社会参加の場に行けるようになった段階などがあげられます。

#### イ 行動ヴァリエーションの増加

- ・本プログラムでは、無気力状態に陥った若者が元気を取り戻し、様々な活動に従事できるようになることを重要な評価指標としています。
- ・行動ヴァリエーションの増加は、これまでしていなかった行動や以前はしていたのにやらなくなってしまった行動などを再びするようになることを意味します。
- ・これは、若者が活性化してきた兆候であり、こうした兆候が増幅することで、チャレンジ行動に向けたやる気が向上していくと考えます。

#### ウ ポジティブ感情の増加

- ・嬉しい、楽しい、幸せといったポジティブ感情（明るい気持ち）には、人の思考や行動を拡大してくれる効果があります。若者がポジティブ感情を経験することで、これまで受け入れられなかった提案に耳を傾けるようになったり、自ら新たな情報に関心を示すようになることが期待できます。
- ・本プログラムでは、ポジティブ感情を増加させる関わりを重視します。それは、若者の活性化行動やチャレンジ行動に対して、成功という結果が生じるような関わりをすることを意味します。
- ・若者の中には、不安、うつ、怒りといったネガティブ感情（暗い気持ち）を強く抱いている人もいます。こうした強いネガティブ感情は、個別の支援において丁寧に扱う必要があります。
- ・したがって、本プログラムにおいては、ポジティブ感情の増加に焦点を当て、強いネガティブ感情については、若者はばたけプログラムではなく、より専門的な支援で扱うこととしています。

### (2) 評価の方法

- 本プログラムには、プログラムを実施した利用者の変容の把握と評価をするための資料（テキストには利用者の振り返りやホームワークのシート、指導書には実施者用シート等）が含まれています。
  - これらを活用することで、プログラムによって得られた結果を客観的に把握し、評価することによって、プログラムの効果をより高めることができるものと考えられます。
- ※具体的な評価の方法は、「第2章3プログラムの実施に当たって留意すること」参照

### 3 若者はばたけプログラムを活用するために必要な知識

本プログラムを活用するには、カウンセリング・スキルを基礎にして、行動活性化、ソーシャル・スキル・トレーニング（以下、「SST」という）を実施します。ここでは、カウンセリング・スキル、行動活性化、SSTの概要を紹介します。

#### (1) カウンセリング・スキル

○カウンセリングにおいては、若者が周囲の人との関わりの中で様々な経験をすることで形作られる、自分が自分にもつ自己イメージと、あるがままの自分とが一致しない事実を受け入れられるような安心できる会話を心がけます。具体的には、以下の3つの態度を意識しながら話を聞くようにします。

##### <共感的理解>

自分の見方や考え方（枠組）を脇において、相手の気持ちになってその感情を共に理解しようとする態度を共感的理解といいます。相手の立場になって話を聴くのも共感的理解になります。

##### <無条件の肯定的配慮>

相手の話を評価せずに聴く態度のことを無条件の肯定的配慮といいます。相手がどんなことを言ったとしても、その発言を否定せず、尊重し、関心を持って、積極的に受け入れるような態度で話を聴いていきます。

##### <純粋性>

カウンセラー自身の自己イメージとあるがままの自分が一致する自己一致をカウンセラーの純粋性といいます。話を聞く時のカウンセラー自身の自己一致が、相手が自己一致するために必要となります。具体的には、相手の話を聞いている時に、カウンセラー自身が不安になったとします。この場合、カウンセラーは、自身の不安な気持ちに気づき、受け入れることがカウンセラーの純粋性になります。

○こうした3つの態度で話を聴く際に実践するのが、非指示的技法です。非指示的技法には、次のような5つの代表的な技法があります。

##### <受容>

クライアントの話を受け入れることを言葉で伝えます。「なるほど」、「そのように感じられたのですね」といった言葉を伝えることで、相手の話を受け入れているということを伝えていきます。

##### <繰り返し>

相手の話の要点を整理して伝えます。「○○ということですね」、「○○と言われて△△と答えたんですね」といった言葉を伝えることで、相手の話が整理されるとともに、相手に話をしっかり聴いているということを伝えることができます。

##### <感情の反射>

相手の感情を明確にして伝えます。「不安だったんですね」、「怒っていたんですね」といった言葉を伝えることで、相手の気持ちを理解していることを伝えることができます。

##### <支持>

相手の言動に理解を示します。「○○と言われて、不安になったのは良くわかります」、「○○と思うと、怒りを感じるのは当然ですね」といった言葉を伝えることで、相手の感じていることは不自然なことではないという安心感を感じてもらうことができます。

### <質問>

相手の話を明確化するための質問をします。質問では「〇〇と××は矛盾しているようにも思うのですが、どうでしょうか?」、「お友達の立場からすると、どんな気持ちになるでしょうか?」といった質問により、相手の気づきを促していきます。

- これらの5つの技法は順番にやるものではなく、相手が自己一致できるように安心してもらうために、実施者の判断で柔軟に実施していく必要があります。

### (2) 行動活性化

- 行動活性化とは、その人自身にとって楽しめる活動や目標をもった行動の回数とヴァリエーションを意識的に増やしていくことによって、行動を改善し、ポジティブな変化を起こそうと試みる方法です。
- 行動の活動性の低い人は、何か出来事があると、不安、うつ、怒りの気持ちが起きてしまい、ネガティブな気持ちになると、やる気が起きず何も行動を起こさなくなってしまう。
- この行動パターンによって、適応的な行動に対する達成感や楽しさなどの刺激を受けることが減り、ポジティブな気持ちになることが少なく、また、ネガティブな気持ちも改善されない悪循環が生じてしまうと考えられています。
- この悪循環を断ち切るためには、若者にとってメリットのある行動を行っていくことが重要です。行動活性化は、行動の活動性の低い若者ができる行動を少しずつ身に付け、達成感や楽しさを経験していけるようにするために、自分の生活が“わくわく”するものになる行動を増やしていくように働きかけます。
- 例えば、就労や就学など、自立に向けた意欲の乏しい利用者に対して、行動活性化を活用することで、利用者の日常的な生活を充実させ、前向きな気持ちになってもらうことで就労へ向かう事前準備を行うことができます。

### (3) ソーシャル・スキル・トレーニング

- SSTとは、生活の中で必要とされる効果的な対人行動（社会的スキル）の獲得を、体験学習等を通して、体系的に援助していく認知行動療法の1つの技法です(坂野, 2005)。
- SSTの基本的な進め方は、①目標となる社会的スキルを段階的に習得可能なようにプログラムしてそれを教示し、②モデリング（お手本）によってそれを学習したうえで、③実際にロールプレイによって練習し、即座に強化し、④さらに日常生活における課題を決めて実行するという手順を踏みます（坂野, 2005）。
- SSTにおいては、練習する社会的スキルの選択が重要となります。練習する社会的スキルを選択する際には、①現時点で実行する頻度が少ない、②基本的な社会的スキル、③身に付けると使用頻度が高い、④実行することで強化を得る機会が多い、といった4点を考慮します（浅本ら, 2010）。
- このようにすることで、SSTで練習した社会的スキルが、日常生活でも役に立つように工夫をします。

## 第2章 若者はばたけプログラムの実施方法

### 1 若者はばたけプログラムの構成

本プログラムは、『やる気向上プログラム』と『ソーシャル・スキル・トレーニング』（SST）から構成されています。『やる気向上プログラム』は、利用者のやる気を高めるためのプログラムで、『ソーシャル・スキル・トレーニング』は利用者のコミュニケーション力を高めるためのプログラムです。

本プログラムの基本的な使い方は、『やる気向上プログラム』を実施した後、利用者の達成できなかった行動の原因を特定し、その原因が対人スキルであった場合、利用者の現在の生活の中で役立つ SST を練習して自信を付けたうえで、再び『やる気向上プログラム』に戻り、行動をさらに活性化させていくという方法です。利用者に応じて、柔軟な実施を心がけましょう。

『やる気向上プログラム』は、大きく分けて4つのプログラムで構成されています。週1回か隔週1回程度で行い、最初のプログラムから4番目まで順番に実施しましょう。この間に、利用者の行動の活性化を支援していきます。

『ソーシャル・スキル・トレーニング』には、『SST基礎』、『SST基本編』、『SST応用編』があり、12のプログラムを設定しています。利用者の状況に合わせてどこからでも始めることが可能ですが、最初に『SST基礎』を実施し、その後、『SST基本編』、『SST応用編』へと進めることが理想的です。

#### <プログラム等一覧>

種別	No	タイトル	ねらい・スキル等
やる気向上プログラム	1	やる気向上プログラムって何？	行動できる仕組みの理解
	2	自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？	やる気を向上させる行動の選択
	3	行動の計画を立てよう！	行動の計画づくり
	4	行動の振り返り	行動を振り返り、今後の対応を考える
ソーシャル・スキル・トレーニングを始める前に			SSTで想定する相手の確認
SST基礎	1	言葉以外のコミュニケーション	言葉以外のコミュニケーションスキル（体の向き、表情、距離、声の調子等）
	2	会話を始める	会話を始めるスキル（あいさつ、タイミング、話題提示等）
	3	上手な話の聴き方	話の聴き方スキル（相づちを打つ、声の調子、要約・繰り返し等）
SST基本編	4	あたたかい言葉かけ	あたたかい言葉のかけ方スキル（距離、事実を伝える、感情表現等）
	5	感謝の気持ちを伝える	感謝の気持ちを伝えるスキル（素直な気持ちの表現等）
	6	自分の思いを伝える	自分の思いを伝えるスキル（聴いて欲しいこと、素直な気持ちを伝える等）
	7	謝る	謝るスキル（素直な気持ちの表現、適切な動作、解決策を伝える等）
	8	怒りをコントロールする	怒りをコントロールするスキル（ワンクッションをおく、事情を聴く、自分の気持ちを伝える等）
	9	頼みごとをする	頼みごとをするスキル（頼みごとを伝える、理由を説明する、クッション言葉を使う、相手の都合を優先する、感謝の気持ちを伝える等）
	10	頼まれごとを断る	頼まれごとを断るスキル（断ることを一貫して伝える、相手の気持ちに配慮する、応じられる場合を伝える等）
SST応用編	11	日常的な会話をする	日常的な会話（雑談）をするスキル（話題を選ぶ、気持ちを伝える、オープンな質問をする、相づちを打つ、相手の話を繰り返す等）
	12	敬語を使う	敬語を使った場合のスキル（2～11のスキルを敬語で実践する）
SSTのホームワーク			

## 2 若者はばたけプログラムの体系図と支援の流れ

若者はばたけプログラムの体系図と支援の流れは、図1のようになります。

### (1) やる気向上プログラム

#### ア 『1 やる気向上プログラムって何?』

- ・このプログラムでは、利用者が行動の仕組みを理解し、生活が“わくわく”するものになるよう行動を選び、実際の生活で実行することで、利用者のやる気が向上するようにしていきます。
- ・ホームワークでは、『活動記録表』に行動を記録していきますが、利用者によっては、負担に感じる場合もあるため、配慮が必要です。
- ・『活動記録表』は、利用者が取り組む期間に該当する週のものを使います。

(例)

##### ■ 1週間後に、次のプログラムに進む場合

→『活動記録表 (第1週目)』に、1週間分の記録を付ける。

##### ■ 2週間後に、次のプログラムに進む場合

→『活動記録表 (第1週目)』と『活動記録表 (第2週目)』に、2週間分の記録を付ける。

#### イ 『2 自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは?』

- ・このプログラムでは、『活動記録表』を振り返りながら、『行動のチェックリスト』から、“わくわく”するような行動を最大15個選び、それを各レベルに分けながら『“わくわく”リスト』を作成します。
- ・ホームワークでは、前回と同様に『活動記録表』に行動を記入していきます。その際、今回作成した『“わくわく”リスト』に沿って生活した行動を記録していきます。
- ・『活動記録表』は、利用者が取り組む期間に該当する週のものを使います。

(例)

##### ■ 1週間後に、次のプログラムに進む場合

→『活動記録表 (第2週目)』に、1週間分の記録を付ける。

##### ■ 2週間後に、次のプログラムに進む場合

→『活動記録表 (第3週目)』と『活動記録表 (第4週目)』に、2週間分の記録を付ける。

※前回、1週間分の活動のみ記録した利用者は、『活動記録表 (第2週目)』から記録する。

#### ウ 『3 行動の計画を立てよう!』

- ・このプログラムでは、前回、『“わくわく”リスト』に書き込んだ最大15個の行動について、『行動チェックシート』を使って計画を作成します。
- ・計画を立てる際、最終目標や週ごとの目標を立てるポイントに留意して、利用者にも無理のいかないような配慮が必要です。
- ・ホームワークでは、『行動チェックシート』に行動を記録していきます。
- ・『行動チェックシート』は、利用者が取り組む期間に該当する週のものを使います。

(例)

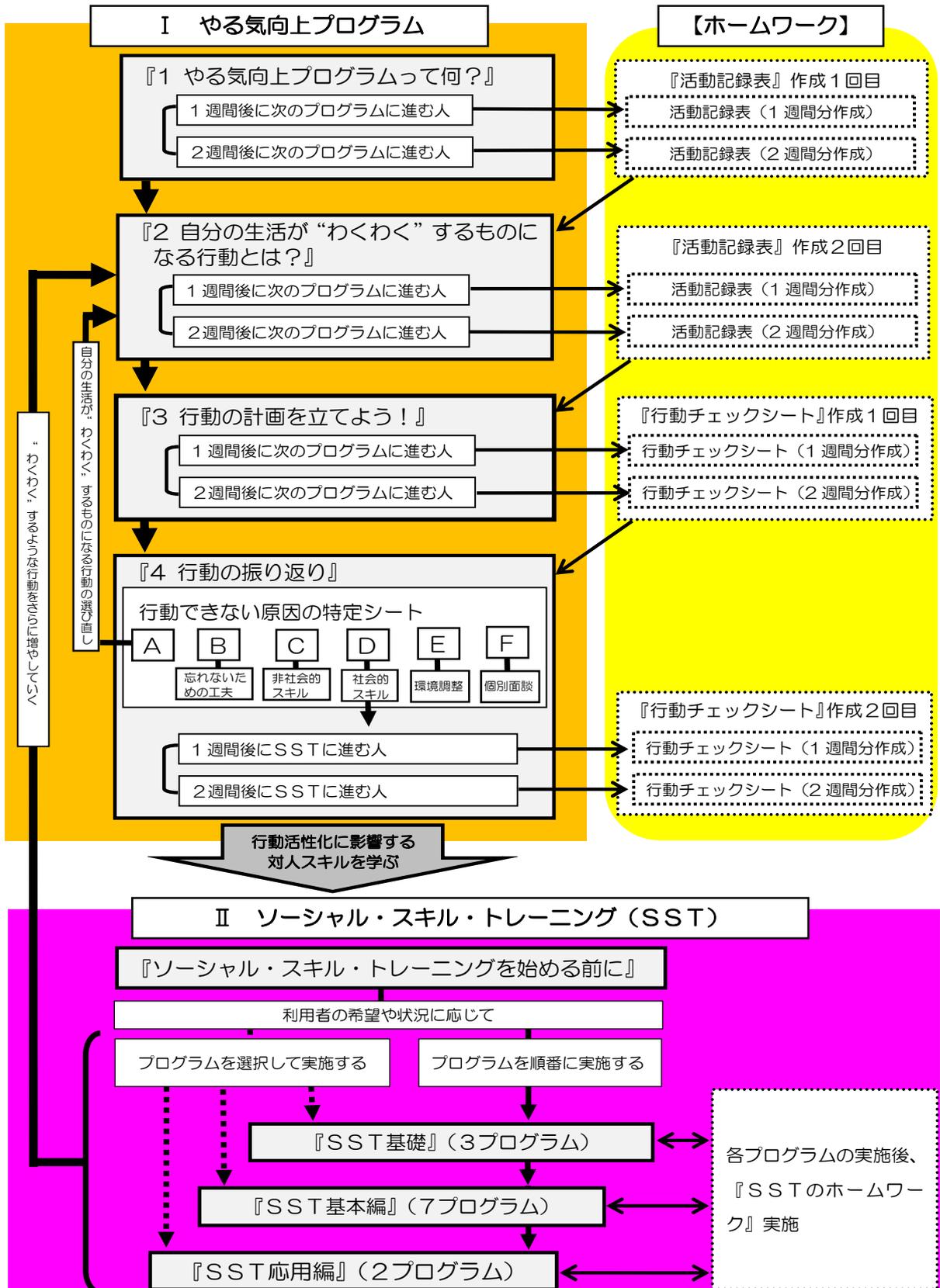
##### ■ 1週間後に、次のプログラムに進む場合

→『行動チェックシート（第1週目）』に、1週間分の記録を付ける。

■ 2週間後に、次のプログラムに進む場合

→『行動チェックシート（第1週目）』と『行動チェックシート（第2週目）』に、2週間分の記録を付ける。

図1 若者はばたけプログラム体系図と支援の流れ



## エ 『4 行動の振り返り』

- ・このプログラムでは、ホームワークで作成した『行動チェックシート』について、行った行動の回数、時間、日数をまとめ、行動した時の楽しさ、達成感・満足感を5段階で書き込みます。そして、生活が“わくわく”するような行動を増やすために、これからの行動について考えていきます。

### ■全ての行動が達成できた場合

→これから行動していく時に困りそうなこと、それにどう対応できるかを考える。

また、行動チェックシートの目標（最終目標・次週の目標）を確認・修正等をし、次の行動チェックシート（第2週目等）により、行動を強化していく。

→利用者の状況に応じて、行動の種類を増やすなど、新たに行動の活性化を図る場合は、新たに『“わくわく”リスト』を作成し、「2 自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？」→「3 行動の計画を立てよう！」→「4 行動の振り返り」の流れでプログラムを繰り返して実施することにより、生活が“わくわく”するような行動をさらに増やしていく。

→十分に行動が活性化されている場合は、社会参加のために就学や就労に向けた進路活動に移行する。

### ■達成できなかった行動があった場合

→『行動できない原因の特定シート』を使って、利用者の達成できなかった原因を分析する。分析結果に応じて、次の項目について対応する。

A：自分の生活が“わくわく”するものになる行動の選び直し

B：忘れないための工夫をする

C：非社会的スキルを身に付ける

D：社会的スキルを身に付ける

E：環境調整

F：個別相談

→Dについては、『行動できない原因の特定シート』の「I 社会的スキルチェックリスト」にチェックした項目について、ソーシャル・スキル・トレーニング（SST）を実施する。SSTの練習により、行動できない原因を克服した後、「2 自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？」に戻り、新たに『“わくわく”リスト』を作成し、“わくわく”するような行動をさらに増やしていく。

- ・SSTを利用する人は、ホームワークで『行動チェックシート』に生活した行動を記録していきます。

- ・『行動チェックシート』は、取り組む期間に該当する週のものを使います。

(例)

### ■1週間後に、SSTに進む場合

→『行動チェックシート（第2週目）』に、1週間分の記録を付ける。

### ■2週間後に、SSTに進む場合

→『行動チェックシート（第3週目）』と『行動チェックシート（第4週目）』に、2週間分の記録を付ける。

※前回、1週間分の活動のみ記録した利用者は、『活動記録表（第2週目）』から

記録する。

## (2) ソーシャル・スキル・トレーニング (SST)

### ア 『ソーシャル・スキル・トレーニングを始める前に』

- ・このプログラムでは、SSTを行う前に、利用者が誰に対するSSTを行うのか、その対象となる重要な人を特定していきます。
- ・利用者が学びたいスキルを選択しますが、利用者の状況によっては、選択に当たって適切なアドバイスも必要です。

### イ SST基礎：『1 言葉以外のコミュニケーション』～『3 上手な話しの聴き方』

- ・これらのプログラムでは、表情、態度、声の抑揚などのコミュニケーションの言葉以外のスキル、挨拶や話しかけるタイミングなどの会話を始めるスキル、そして、相づちや相手の伝えたかったことを繰り返すなどの上手な聴き方のスキルを学びます。
- ・3つのプログラムは、SSTを学ぶ利用者に共通して学んでもらいたい内容です。
- ・全体的な流れは、『動機づけ』→『悪い例の提示』→『ポイントの提示』→『良い例の提示』→『実践練習』→『振り返り』となっており、ロールプレイで練習を繰り返していきます。
- ・ホームワークでは、練習したことを普段の生活の中で実践し、『SSTのホームワーク』のシートに記録していきます。その内容は、利用者が次回に参加するプログラムで報告してもらいます。

### ウ SST基本編：『4 あたたかい言葉かけ』～『10 頼まれごとを断る』

- ・これらのプログラムでは、あたたかい感情などを伝える言葉かけのスキルから、相手の気持ちに配慮しながら頼まれごとを断るスキルなどを学びます。
- ・SSTの基本的なスキルですので、利用者が苦手とするスキルを選択して練習するとよい内容です。
- ・全体的な流れとホームワークは、SST基礎と同じです。

### エ SST応用編：『11 日常的な会話をする』、『12 敬語を使う』

- ・これらのプログラムでは、自分から話しかけたり、会話を続けていくなどの日常的な会話のスキルと、目上の人やかしまった場面で敬語を使うスキルを学びます。
- ・SSTの応用編ですので、行動の活性化が進み、さらにステップアップしたい利用者が練習するとよい内容です。
- ・全体的な内容は、『11 日常的な会話をする』ではSST基礎と同じですが、『12 敬語を使う』では『2 会話を始める』～『11 日常的な会話をする』までの模範的な例を提示し、ロールプレイで練習を繰り返していきます。
- ・全体的な流れとホームワークは、SST基礎と同じです。

## 3 プログラムの実施に当たって留意すること

### (1) 事前に行うこと

#### ア プログラムの利用の適否の判断

- ・プログラムを受けることで何らかの利益が見込まれる利用者に実施するようにしましょう。利益が見込まれるか否かに関しては、事前にアセスメント（利用者が何を求めているのか正しく知ること等）を行う必要があります。

- ・ アセスメントにおいては、利用者の主訴を明確にし、生育歴、病歴、精神症状の情報を通して、主訴となる問題が形成・維持されているメカニズムを解明するための資料などを収集するように心がけましょう。

#### イ 利用者への説明

- ・ プログラム実施により得られる利益を説明し、支援計画を利用者と確認しましょう。

### (2) 活用中に注意すること

#### ア 利用者の変容の把握と評価

- ・ プログラムの実施中は、利用者の変容に注意しましょう。
- ・ プログラムにおいては、『振り返り』、『チェックポイント』、『SSTのホームワーク』、『実施者用シート』等や支援中の観察を基に、利用者の現状を把握するとともに評価します。

#### 《やる気向上プログラムについて》

- ・ 効果を評価する方法として、毎回のセッションの前に『アンケート用紙』に回答してもらう方法があります。
- ・ アンケートを行う際の留意点としては、利用者の現状を知るための情報として回答してもらうことを伝え、正確な情報を記入しやすい雰囲気を作りましょう。
- ・ アンケート結果の活用の仕方としては、毎回の変化やプログラムを受ける前からの変化を確認することで、利用者の自信が高まるように利用しましょう。

#### 《ソーシャル・スキル・トレーニングについて》

- ・ 効果を評価する方法として、前回学んだSSTで実践して記入した『SSTのホームワーク』の感想を聴く方法があります。
- ・ 『振り返り』では、各SSTについて利用者の自己評価が確認できます。
- ・ 『実施者用シート』は、実施者が利用者のスキルの習得度合いを客観的に評価するものです。アンケート結果の活用の仕方としては、毎回の変化やプログラムを受ける前からの変化を確認することで、利用者ができるようになった部分を把握するように心がけましょう。

##### ■ 『実施者用シート』の使い方

- シートに表記してあるSST【1回目】は、SSTを初めて利用する際にプログラムの実施の前後に記入する。その際、実施者は利用者に質問しないで記入する。
- シートに表記してあるSST【2回目以降】は、2回目以降のSSTを利用する際に記入する。『A. 前回の振り返り』については、SSTを始める時に利用者に質問して記入するが、『B. スキル評価』では、プログラムの実施の前後に記入する。その際、実施者は利用者に質問しないで記入する。
- シートに表記してあるSST【フォローアップ】は、『A. 前回の振り返り』と『B. スキル評価』について、利用者が必要とするSSTを学んだ後で、まとめの評価として利用する。その際、実施者は利用者に質問しないで記入する。

#### イ プログラム内容や実施方法の調整

- ・ 利用者の現状に合わせてプログラムの繰り返しや変更を検討しながら活用しましょう。
- ・ 研修を受けた実施者やプログラムの実施経験がある実施者に相談したり、意見交換をすることが有効です。

### (3) 事後に行うこと

#### ア 利用者の変容の評価

- ・『SSTのホームワーク』や「相談支援等」により、やる気の向上や練習した社会的スキルの日常生活での活用等について利用者の変容を評価しましょう。

#### イ 今後の支援の検討

- ・プログラムを終えた後も、継続して支援を実施しましょう。プログラムを終えたとしても、支援が終了するわけではありません。行動活性化によって動機づけが高まり、生活環境が変わることで新たな課題に遭遇します。
- ・また、社会的スキル訓練で新たな社会的スキルを身に付けたとしても、それを生活環境に合わせて上手に実行できるようになるには、繰り返しの実践が必要です。
- ・本プログラムは利用者の状況に合わせて、同じプログラムを繰り返し実施することと、実体験の学習による実践を組み合わせることが効果的です。

※第4若者はばたけプログラムの効果をより高めるために参照

## 4 各プログラムの指導書の見方

各プログラムの指導書は、以下のような構成となっています。

### 1. 概要

#### (1)ねらい

このプログラムで身に付ける概要が示してあります。

#### (2)時間設定

書いてある時間は、そのパートを実施するのに必要な時間の目安が書いてあります。

### 2. 対象

実施すると役に立つと考えられる対象者が示してあります。

### 3. グループサイズ

グループで実施する場合のグループサイズの目安が書いてあります。

### 4. レイアウト

このセッションを実施するレイアウトが示してあります。

### 5. 準備物

このセッションを実施するのに必要な準備物が書いてあります。

### 6. トレーニングの進め方

具体的なトレーニングの進め方について示してあります。このパートの詳細を以下に示します。

①利用者テキストの上段には、各ページの目的が書いてあります。また、会場のセッティングについても必要に応じて示してあります。

②利用者テキストが縮小して示されています。利用者用テキストの左側に **1** が示されていた場合、資料の **1** の部分を説明する際には、利用者用テキストの右部分に示してある **1** の部分の台詞を参考にすることができます。基本は実施者自身の言葉で説明するようにし、示された台詞は参考にする程度にしましょう。

③ **1** で示された部分は、実施者への指示になります。

④毎ページの下段に、意識してほしいチェック・ポイントが示してあります。必須ではありませんが、このチェック・ポイントを満たせるような進め方が望ましいため、実施者が理解したプログラムの趣旨が利用者に伝わるような進め方を模索していきましょう。

⑤★で示された部分は、指導上の留意点を適宜記載してあります。

⑥ **1** で示された部分には、実施する際の参考になる情報を適宜記載してあります。

### 第3章 各プログラムの指導

#### 1 やる気向上プログラム

##### (1) やる気向上プログラムって何？

###### ア 概要

###### (ア) ねらい

やる気を向上させるために、行動できる仕組みを理解します。それを踏まえて、自分自身の“わくわく”を見つける実践を行います。

###### (イ) 時間設定（50分）

- ① 行動できない仕組みを理解する（5分）
- ② 行動できる仕組みを理解する（10分）
- ③ やる気向上のための発想の転換（5分）
- ④ 行動を選択するポイント、「わくわく」のワークの実践（15分）
- ⑤ “わくわく”を見つける（10分）
- ⑥ ホームワークの説明（5分）

###### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

###### (エ) レイアウト

グループで実施する時は、机を囲んで座りましょう。

###### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 行動のできない仕組みを理解する (5分)

- プログラムに取り組むために、行動できない仕組みを理解していきます。
- 行動できない悪循環を止めることの重要性を理解してもらいます。

#### 【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

**1 やる気向上プログラムって何?**

みなさんは「やろうと思ってもできない」「やる気がなかなか出ない」と感じたことはありませんか？

「何もやる気がしない」と感じている時でも、実は行動できていることがあります。私たちが普段の生活の中で何気なく行っているたくさんの行動、例えば、食事や睡眠、遊びなども立派な行動です。このプログラムでは、これらの行動の仕組みを知ることで、やる気向上のヒントを考えていきます。

**2 1. 行動できない仕組みとは？**

**3**

P2

**1** このプログラムでは、あなたのやる気を向上させるための具体的方法について学んでいきます。楽しみながら進めていきましょう。

★テキストの解説文を紹介しながら、「何もやる気がしない」と感じている時でも、行動できていることがあることをイメージしてもらおう。

**2** 人が行動できない仕組みとは、どのようなことでしょうか。一緒に考えてみましょう。

**3** 行動できない悪いパターンを考えてみましょう。

#### 【左の図を使いながら説明します。】

暗い気持ちになることで、考えが悲観的になり、やる気も起きなくなります。その結果、何もしなくなってしまうと、うまくいった体験をすることが難しくなり、明るい気持ちを感じることが少なくなります。そして、ますます暗い気持ちになるという悪循環に陥ってしまいます。このような悪循環に陥らないようにすることが大切です。

★時間に余裕があり、利用者に経験談を話せる人がいたら、少し話してもらい、利用者で共有する。その際、強制したり、批判しないようにする。

★行動できない悪循環の仕組みが、理解できているか確認する。

#### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、暗い気持ちになることで、考えも悲観的になることを理解しましたか？
- 利用者は、暗い気持ちになることで、行動できなくなってしまうことを理解しましたか？
- 利用者は、何もしないことで、ますます暗い気持ちになってしまうことを理解しましたか？

(イ) 行動できる仕組みを理解する (10分)

○プログラムに取り組むために、行動できる仕組みを理解していきます。

○行動できる良循環を作り出すことの重要性を理解してもらいます。

**1**

**2. 行動を継続できる仕組みとは？**

例えば、ご飯を食べる  
部屋の電気をつける  
トイレに行く …など、継続してできる行動

**2**

行動を継続できる仕組みとは  
どのようなものなのでしょうか？



まずは、下の『げんきくん』の例を見てみましょう。

げんきくんは、ラーメンが大好きな男の子です。  
コウチ軒というラーメン屋さんが大好きで、ほぼ毎日通っています。  
げんきくんは、とんこつラーメンがお気に入りです。

**3**

②の場合について、げんきくんの気持ちになって考えてみてください。

①コウチ軒の店長と仲良くなったので、ラーメンを半額で出してくれるようになりました。  
では、この場合、げんきくんがもう一度、このお店に来る確率は？ →  %

②げんきくんの好きだったとんこつラーメンが、メニューから無くなってしまいました。  
では、この場合、げんきくんがもう一度、このお店に来る確率は？ →  %

**4**

なぜ、このような数字になったと思いますか？

**1** 行動できる仕組みについて考えていきましょう。

**2** 日々、継続してできている行動があります。こうした行動はなぜ、継続してできるのでしょうか？

まずは、『げんきくん』の例をみて、行動が継続できる理由について考えていきましょう。

★テキストの例を紹介しながら、普段から継続してできていることがあることをイメージしてもらおう。

**3** 次の2つの場合について、げんきくんがもう一度お店に来る確率を書いてみましょう。

★①と②を、1つずつ考えて書くようにする。

**4** 2つの場面が、なぜこのような確率になったのか、その理由を考えて、書いてみましょう。

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いに気付かせる。

P3

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、げんきくんの2つの場面での確率に違いがあることを理解しましたか？

☐利用者は、げんきくんの2つの場面で、①の確率が高くなることを理解しましたか？

☐利用者は、①の確率が高くなる理由を自分なりに考えましたか？

(ウ) やる気向上のための発想の転換 (5分)

○プログラムに取り組むために、行動することがやる気を引き出すことを理解していきます。

1 どうして確率が違うの?

この確率の違いがカギ!

2

①ラーメンを半額で出してもらった (良い体験をしたと思った) 場合

ラーメンが食べたい → お店に行く → 半額でラーメンが食べられた・嬉しい

増える!

②好きなメニューが無くなった (嫌な体験をしたと思った) 場合

ラーメンが食べたい → お店に行く → 好きなメニューが無くなった・残念

減る...

つまり、

3

行動することで良い結果が起こると、その行動は自然と増える

※良い結果とは**明るい気持ち**を体験することです。  
明るい気持ちの他に、楽しい・うれしい・達成感・充実感・満足感・安心感・落ち着きを感じることも同じです。

4

やる気向上のための発想の転換

やる気がないから行動しない

行動することがやる気を生み出す!

1 どうして①の場面の方が、もう一度、ラーメン屋さんに行く確率が高くなるのでしょうか?

2 ①の場合は、お店に行くと半額でラーメンが食べられて、嬉しいというメリットを体験しています。このような場合は、行動は増えます。  
②の場合は、お店に行くと好きなメニューがなくなって残念という、デメリットを体験しています。このような場合は、行動は減ってしまいます。

★このように行動が増えたり、減ったりしたような、似た経験をしていないか、利用者に考えてもらっても良い。

3 行動することで良い結果が起こると、その行動は自然と増えていきます。行動を続けるには、行動することで明るい気持ちになることが重要になります。

4 やる気を向上させるためには、メリットのある行動をすることによって、やる気が生み出されるという、発想の転換をすることが重要です。

★やる気を向上するためには、発想の転換が重要であることを理解できたか利用者に聞いてみる。

P4

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、①の確率が高くなる理由を理解しましたか?

☐利用者は、やる気を向上させるために、メリットのある行動をすることの重要性を理解しましたか?

(エ) 行動を選択するポイント、「わくわく」ワーク」の実践（15分）

- やる気を引き出す行動を選択するためのポイントを理解していきます。
- 「わくわく」ワークを通して、自分自身にとって大事なことを理解していきます。

**1**

**3. 行動を選んでいくポイント！**



どんな行動をすればいいの？

やる気向上プログラムでやっていくのは、  
**あなたの生活が「わくわく」するものになる行動**です。

**2**

あなたの「わくわく」を考えてみましょう。

**「わくわく」を考えたときのポイント！**

このプログラムにおける「わくわく」とは・・・

- ◇ 自分にとって、とても重要なもの
- ◇ 義務感や世間体から生まれたものではなく、自分のために大切にしたいと思えるもの
- ◇ この「わくわく」を大事にしながら、生きていきたいと思えるもの
- ◇ この「わくわく」を意識しながら生きていくことで、楽になるのではなく、自分の人生がより明るい気持ちで満ちるようになるもの

**3**

(1) あなたの「わくわく」を考えるための「わくわく」ワークをしてみましょう  
「仕事・勉強」「楽しめる活動・リラックスできる活動」「健康・自分磨き」「人間関係」で、①大事にしたいこと、②現在の満足度、③重要度を考えてみましょう

数字が大きいほど、  
満足度・重要度は高くなります

	①大事にしたいこと	②満足度 (1～10)	③重要度 (1～10)
仕事・勉強			
楽しめる活動・ リラックスできる活動			
健康・自分磨き			
人間関係			

- 1** どんな行動をすればいいのか、やる気を引き出す行動を選んでいくポイントについてみていきましょう。

**2** あなたの生活が「わくわく」するものになる行動を考えるために、まずは、あなたにとって「わくわく」するものを考えてみましょう。

  - ★「わくわく」するものは、個人個人で異なることに触れておく。
  - ★利用者がイメージしにくい場合は、実施者が考える「わくわく」を例に説明しても良い。

**3** あなたの「わくわく」を考えるために、「わくわく」ワーク」をしてみましょう。  
「わくわく」ワーク」では、あなたにとって大事なこと、その満足度、重要度を振り返ります。  
人に見せる必要はないので、自分が思うことを正直に書いてください。

  - ★全ての項目を埋める必要はなく、利用者が書ける範囲で構わない。

【記入する時間を利用者に合わせてとります。目安は10分程度ですが、利用者のペースを尊重します。】

P5

- ☑ チェック・ポイント
- 利用者は、生活が「わくわく」するような行動をする重要性を理解しましたか？
  - 利用者は、自分自身の正直な気持ちで、大事にしたいことを見つける重要性を理解しましたか？
  - 利用者は、自分自身の正直な気持ちで、大事にしたいことを見つけることができましたか？

(オ) “わくわく”を見つける(10分)

○自分自身の正直な気持ちの“わくわく”を知ることの重要性を理解します。

○「“わくわく”ワーク」を通して、自分自身の正直な気持ちの“わくわく”を理解します。

**1** (2) あなたの“わくわく”を見つけてみましょう



**2** (3) “人生を通して”得ることができるものを考えてみましょう  
④で書いた“わくわく”を意識しながら生きていくことで、“人生を通して”得ることができるものと考えてみましょう！(点線の丸の中に書きこんでみてください)



**3** “わくわく”の最終チェック!!!  
(④の“わくわく”について当てはまるものに✓を入れましょう)

- この“わくわく”は自分にとって、とても重要である
- この“わくわく”は、義務感や世間体から生まれたものではなく、自分のために大切にしたいと思えるものである
- この“わくわく”を大事にしながら、生きていきたいと思える
- この“わくわく”を意識しながら生きていくことで、楽になるのではなく、自分の人生がより明るい気持ちに満ちたものになる

**1** 「“わくわく”ワーク」を踏まえて、あなたの“わくわく”を考えてみましょう。  
人に見せる必要はないので、自分が思うことを正直に書いてください。

**【記入する時間を利用者に合わせてとります。目安は10分程度ですが、利用者のペースを尊重します。】**

- ★利用者の状態によって、記入される内容の具体性や難易度が異なってくる。  
例. 1人で買い物ができる  
例. 正規雇用で就職をする
- ★このワークを記入した後も、以降の記入内容によって、修正しても構わない。

**【書いた感想を聞きます。】**

- ★書いた感想を聞く。人には見せないなので、概要に留める。また、強制したり、批判しないようにする。

**2** “わくわく”を意識しながら生きることで、あなたの生き方はどのようになりそうですか？

**【書いた感想を聞きます。】**

**3** 今回考えた“わくわく”が、このプログラムで大事にしている“わくわく”なのかを、チェックしてみましょう。

- ★チェックしながら、(2)、(3)で記入した内容を修正しても構わない。

P6

“わくわく”の内容として「仕事をする」などの義務的な内容しか出てこない場合は、「仕事ができたら何をしたいですか?」といった質問をすることで、義務感から生まれたものではない“わくわく”を明確にすることができます。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、自分自身の正直な“わくわく”を大事にしていくことの重要性を理解しましたか?
- 利用者は、自分自身の正直な“わくわく”を見つけることができましたか?
- 利用者は、“わくわく”を意識することで、これからの生き方が明るくなるという期待を持っていますか?
- 利用者の“わくわく”は、最終チェックを満たしていましたか?

(カ) ホームワークの説明 (5分)

- ホームワークの「活動の記録表」を使って行動することを理解する。
- ホームワークの「活動の記録表」を作成する意義を理解する。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・「活動記録表」を準備しておきます。

1

“わくわく”を大事にしながら生活することで、行動できない悪いパターンを断ち切り、行動できる良いパターンで生活ができるようになります。

このプログラムでは、あなたの生活が“わくわく”するものになるための行動を考えていきます。もしかすると、上手くできないと感じたり、疲れたり、やる気が起きなかったりすることがあるかもしれません。また、行動できる良いパターンに慣れるのに少し時間がかかるかもしれません。

はじめから、いろいろな行動をする必要はありません。焦らずに少しずつ進めていきましょう。



2

～ホームワークについて～

★『活動記録表』に記入してみましょう。次の2つのことを記入します。

- (1) あなたは何をしていましたか？【行動】
- (2) あなたはどのように感じていましたか？【感情】

例)	○/△ (月)	○/◆ (水)	/ ( )
6:00～			
7:00～			
8:00～		起きる (気分が良い)	
9:00～	起きる (気が重い)	朝食・着替え (すっきり)	...
10:00～	朝食をとる (なし)	↑ 本を買い に行く ↓ (うれしい)	
11:00～			

「全部を埋めなければ」という必要はありません。記録を取れる日、取れる部分だけでも大丈夫です。無理のない範囲で記録してください。



3

4. 次回予告！

次回は、“わくわく”リストというものを作っていきます。

1

このプログラムでは、“わくわく”を大事にする生き方をしていくことで、生活を明るい気持ちで満たすことを目指していきます。

★利用者が“わくわく”する行動から始めることを確認します。

2

次回までに取り組んでほしい、ホームワークについて説明します。

まずは、「活動記録表 (第1週目)」を使って、例のように、あなたの1週間の行動について、実際に行った行動とその時の気分を記録していきましょう。

全部を埋める必要はありません。記録を取れる日とか、取れるものだけで大丈夫です。無理のない範囲で記録してください。

★ホームワークは負担に感じやすいので、とにかく焦らず、無理をせずに、取り組むよう伝える。

★「活動記録表 (第2週目)」は、利用者が次回参加するまでの期間に応じて、追加して利用する。※詳細は本指導書P6「(1)やる気向上プログラム」参照

なお、残りの「活動記録表」は、『2自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは?』の学習後に利用します。

3

次回、一緒に記録を振り返りましょう。ホームワークを行う方法について、何か分からないことがありますか？

次回は、生活を“わくわく”するものにしていくための、具体的方法として、“わくわく”リストを作ります。

★ホームワークを行う方法について、理解しているかを確認する。

★次回、テキストと「活動記録表」を忘れないように伝える。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ホームワークを行う方法を理解しましたか？
- ☐利用者は、ホームワークを行う意義を理解しましたか？
- ☐利用者は、ホームワークを行う意欲が高まっていますか？
- ☐利用者は、次回に“わくわく”リストを作ることを理解しましたか？
- ☐利用者は、次回のセッションに参加する意欲が高まっていますか？

(2) 自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？

ア 概要

(ア)ねらい

やる気を向上させる行動を選択する方法を理解し、「わくわく」リスト」にやる気を向上させていくための行動のリストを記入していきます。

(イ)時間設定（50分）

- |  |
|--|
| <p>①行動と感情の関連を検討する（10分）</p> <p>② 「わくわく」リスト」に記入する行動を選ぶ（15分）</p> <p>③ 「わくわく」リスト」を作る（20分）</p> <p>④ ホームワークの説明（5分）</p> |
|--|

(ウ)グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

(エ)レイアウト

グループで実施する時は、机を囲んで座ります。

(オ)準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード、利用者がホームワークで記録した「活動記録表」

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 行動と感情の関連を検討する (10分)

- ホームワークを振り返り、行動と気持ちの関連を理解してもらいます。
- 「わくわく」リスト」に書き込む目標を考えます。

#### 【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。
- ・ 「わくわく」リスト」の配布準備をしておきます。

**1** 2 自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？

**1. 振り返り**

① 前回の振り返り

多くの人が悩む「行動できない」仕組み

やる気向上のための発想の転換

『暗い気持ち』

明るい気持ちを感じる事が少なくなる

上手くいった体験をすることが難しい

やる気が起きない

何もしない

行動することで良い結果が起こると、その行動は自然と増える  
※良い結果とは明るい気持ちを体験することです。

やる気がないから行動しない

行動することがやる気を生み出す！

**2** ホームワークの振り返り

ホームワークで自分の生活について活動記録表に記入してもらいました。活動記録表を見て、どのような活動をした時に、どのような気持ちになったのか振り返ってみましょう。

何か気付いたことや考えたことがありますか？

まずは 自分の生活が“わくわく”するものになる行動 から始めて、いろんなことに取り組んで行きましょう！

**3** **2. “わくわく”リストを作ろう！**

いろんなことに取り組んでいくためには計画が必要です。あなたが“わくわく”するような計画を作っていきましょう。

① まず一番上の吹き出しの中に前回考えたあなたの“わくわく”を書き込んでください。

② その下の四角に、あなたの生活が“わくわく”するものになるための最初の目標（3ヵ月以内にできそうなもの）を書き込んでください。

**1** 前回、学んだことを振り返ってみましょう。

#### 【前回の振り返りを行います。】

普段の行動には、明るい気持ちになるものが含まれています。明るい気持ちになる行動を見つけましょう。

**2** ホームワークを一緒に振り返ってみましょう。ホームワークをしてみても、どうでしたか？ホームワークをして、気付いたことを教えてください。

★「活動記録表」を忘れてきた利用者には、様子を思い出してもらうなど工夫する。

#### 【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気付きを共有する。

**3** これから、生活を“わくわく”したものにしていけるための、具体的な方法として、「わくわく」リストを作ります。

★基本的に、前回考えた「私の“わくわく”」を書き込む。変更しても構わない。

★「私の“わくわく”」に到達するために3ヶ月以内にできそうな目標を立てる。

【記入する時間は、5分程度が目安ですが、利用者に合わせて取ります。】

#### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ホームワークを実施してきましたか？
- 利用者は、生活の中に明るい気持ちになる行動があることを理解しましたか？
- 利用者は、最初の目標を書くことができましたか？

(イ) 「わくわく」リスト」に記入する行動を選ぶ（15分）

- 「わくわく」リスト」に記入する行動を選んでいきます。
- 「わくわく」リスト」は、明るい気持ちになる行動を選ぶことを理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 「行動のチェックリスト」の配布準備をしておきます。

**1** 次は、この目標に近づくための行動を『行動のチェックリスト』を使って、考えていきましょう。

③ 「やったら“わくわく”しそうだな」、「できたら達成感がありそうだな」と思える行動の番号に○をつけてください。  
★ リストにない行動で思いついたものがあれば、その他のところに自由に書き足してください。  
★ 前回のホームワーク『活動記録表』が参考になるかもしれません。

④ ○がついた行動の中から、目標に近づくために役に立ちそうな行動を最大15個選び、行動の右横の欄にチェック（✓）をつけてください。

⑤ 選んだ行動で一番やりやすい行動を1位、一番難しい行動を15位として、順位をつけてください。

⑥ 順位をつけた行動を、『わくわく」リスト』のレベル1から5に書き込んでください。

行動を選ぶ時のポイント!!!

- ❖ 同じ行動でも、行動する時の状況によって“長い目で見た結果”が異なることがあります。例えば、以下のような例です。

その時の状況：気分が沈んで「何にもやる気がしない」と考えている時

```
graph LR; A["【行動】  
本を読む"] --> B["【すぐ後の結果】  
楽しい"]; B --> C["【長い目で見た結果】  
自分の成長につながる"]; B --- D("明るい気持ち"); C --- E("明るい気持ち");
```

その時の状況：片付けをしなければならない時

```
graph LR; A["【行動】  
本を読む"] --> B["【すぐ後の結果】  
楽しい"]; B --> C["【長い目で見た結果】  
片付けが進まない"]; B --- D("明るい気持ち"); C --- E("暗い気持ち");
```

行動をしたすぐ後にも、長い目で見た時にも明るい気持ちになる行動を選びましょう。

**1** 先ほど立てた目標に近づくための行動を考えていきます。  
目標を達成することにこだわるのではなく、今より少しでも目標に近づくための行動を考えていきましょう。

- ★ 「行動のチェックリスト」にある、どの項目の内容を選んででも良い。最大15個まで選べる。
- ★ 利用者によっては、15個に満たない場合もあるが、できるだけ多く選んでもらう。
- ★ 既に行っている行動が3つ以上含まれるようにして、達成感を得られやすいようにする。

長い目で見た結果は、その行動の行い方で異なってきます。ゲームも適度に楽しめば、長い目で見ても暗い気持ちにはなりません。行動を選ぶ時は、行う方法（時間、回数、量）を決めておくと、選べる行動が増えます。

- ★ 行動を選ぶポイントを確認しておく。
- ★ 行動を選ぶ時は、行動した後も、長い目で見た時にも、明るい気持ちになる行動を選ぶよう気を付ける。

P13

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、目標に近づくための行動を考えることができましたか？
- 利用者は、長い目で見て行動を選ぶことができていましたか？
- 利用者は、利用者が選んだ行動の中に、既に行っている行動が3つ以上含まれていましたか？

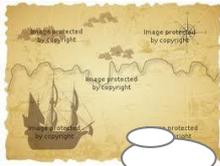
(ウ) 「わくわく」リストを作る (25分)

- 「わくわく」リスト」に記入する行動を選んでいきます。
- 「わくわく」リスト」に記載した行動をすることで明るい気持ちになることを理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1



「わくわく」リストの完成！！

『わくわく」リスト』を使って、あなたが「わくわく」することからやっていきましょう！！  
もし思うような結果が得られなかったとしても落ち込んだりする必要はありません。  
同じ行動がいつも同じ結果をもたらすわけではありませんので、他のことをやってみたり、少し時間をおいて、またチャレンジしてみたり、自分のペースでやってみましょう！！

2

～ホームワークについて～

『わくわく」リスト』に沿って生活した行動を『活動記録表』につけてみましょう。

3. 次回予告！

次回は『わくわく」リスト』にあげた行動をどのように生活の中で行っていくかについて考えていきます。

1

目標に近づくために、選んだ行動の中から、あなたにとって一番やりやすい行動を1位として、やりやすい順番に15個選びましょう。

【「行動のチェックリスト」を使って行動を選ぶ時間を取ります。目安は10分程度ですが、利用者のペースに合わせて、時間を調整します。】

次に、選んだ15個の「わくわく」リスト」のレベル1からレベル5まで書き込みましょう。

【「わくわく」リスト」に記入する時間を取ります。目安は10分程度ですが、利用者のペースに合わせて、時間を調整します。】

「わくわく」リスト」を作ってみて、どんなことを感じましたか？

2

ホームワークとして、「わくわく」リスト」に書いた行動を「活動記録表」に記録してみましょう。

「わくわく」リスト」に載せる行動を考える時は、目標を達成することではなく、目標に少しでも近づけば成功であることを強調しましょう。

やる気向上には、成功体験が何よりも重要です。

★次回に、作成した「わくわく」リスト」と記録した「活動記録表」を忘れずに持ってくることを伝える。

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、「わくわく」リストを完成させることができましたか？
- ☐ 利用者は、「わくわく」リストに記入した行動をすることに前向きになっていますか？
- ☐ 利用者は、ホームワークを行う方法を理解しましたか？
- ☐ 利用者は、ホームワークを行う意義を理解しましたか？
- ☐ 利用者は、ホームワークを行う意欲が高まっていますか？

(3) 行動の計画を立てよう！

ア 概要

(ア) ねらい

やる気を向上させる行動をどの程度行うのか計画を立てます。

(イ) 時間設定（４５分）

- |   |
|---|
| <p>① 行動と感情の関連を検討する（１０分）</p> <p>② 行動の計画を立てる（２５分）</p> <p>③ ホームワークの説明（１０分）</p> |
|---|

(ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、４～６名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

(エ) レイアウト

グループで実施する時は、机を囲んで座ります。

(オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード、利用者の「わくわく」リスト」とホームワークで記録した「活動記録表」

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 行動と感情の関連を検討する（10分）

- ホームワークを振り返り、行動と気持ちの関連を理解してもらいます。
- これまでの内容を復習します。

#### 【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。
- ・ 「行動チェックシート」の配布準備をしておきます。
- ・ 利用者毎の“わくわく”リストの控えを準備しておくといいでしょう。

1

### 3 行動の計画を立てよう！

#### 1. 振り返り

前は、「自分の生活が“わくわく” するようになる行動」について考え、『“わくわく” リスト』を作りました。

今回は、『“わくわく” リスト』に書き込んだ15個（最大）の行動に取り組む計画を立てます。

最初に、『“わくわく” リスト』を作ってから今日までの間に、どんな行動に取り組んだかについて『活動記録表』を見ながら振り返りましょう。

何か気付いたことや考えたことはありますか？

やる気向上プログラムでは

「自分の生活が“わくわく” するものになる行動」を増やしていきます。

「自分の生活が“わくわく” するものになる行動」を増やすことで、行動したすぐ後も、長い目で見た時にも **明るい気持ち** になります。



2

1

ホームワークを一緒に振り返ってみましょう。ホームワークを行ってみて、どうでしたか？ホームワークを行って、気付いたことをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

メモ欄に書くことに困っていたら、イメージができるよう、次のような投げかけをしてみてください。

- ① 明るい気持ちになった行動は何でしたか。
- ② “わくわく” リストに書き込んだ行動で、できた行動は何でしたか。

明るい気持ちになる行動をすることで、気持ちが明るくなることを理解してもらいましょう。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気付きを共有する。

2

これまでの内容について、何か質問などありませんか？

P18

同じ行動でも、状況や方法が違えば、その後の感情も変わってきます。明るい気持ちになるためには、どんな時に、どんな行動を、どんな方法で行えばいいのか、確認しておくといいでしょう。

#### ☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ホームワークを実施してきましたか？
- ☐ 利用者は、これまでの内容を理解していましたか？

(イ) 行動の計画を立てる①～③ (25分)

- 「行動チェックシート」の使い方を理解してもらいます。
- 「わくわく」リスト」に書いた行動の実施目標を立てます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・「わくわく」リスト」を持って来ていない利用者には、「わくわく」リスト」の予備(コピー等)を配布する。

・『わくわく」リスト』に書き込んだ15個(最大)の行動に取り組む計画を立てます。  
 ・行動の計画を立て、記録するために『行動チェックシート』を使ってみましょう。

1

行動チェックシートについて

- ① 行動チェックシートにある行動の欄に、『わくわく」リスト』に書き込んだ15個(最大)の行動を順番通りに書き写します。
- ② それぞれの行動について、1週間あたりの回数・時間・日数を最終的にはこれぐらいやりたいと思う目標を決めます。目標は、決めやすいもので立てましょう。

2

	①	②					
	行動	最終目標	第1週目の目標	できた回数・時間・日数	○/× (■)	◆/○ (×)	▽/× (◆)
レベル1	-----	5回					
	-----	7回					
	-----	7回					

最終目標を立てるポイント

- ◆ 生活が「わくわく」するものになるには、どれぐらいの回数・時間・日数が必要ですか？
- ◆ どれぐらいの回数・時間・日数ができたら、達成感があるでしょうか？

3

③第1週目の目標を設定します。

今日からの1週間で達成したいと思う回数・時間・日数を記入します。

	行動	最終目標	③第1週目の目標	できた回数・時間・日数	○/× (■)	◆/○ (×)	▽/× (◆)
レベル1	-----	5回	3回				
	-----	7回	5回				
	-----	7回	4回				

週ごとの目標を立てるポイント

- ◆ 今日からの1週間で、どれぐらいの回数・時間・日数が達成できそうですか？
- ◆ 予定や体調などを考えて、ゆとりを持ってできる目標(初めはレベル1の3つの行動だけ・いつもより少し多い回数など…)を立てましょう。

【行動チェックシートを配布して、概要を説明します。】

1

「わくわく」リスト」に書き込んだ行動を実行する計画を立てます。  
 まず、最初に「行動チェックシート」に、「わくわく」リスト」に書き込んだ行動を順番に書き写しましょう。

【2、3分書き込む時間を取ります。】

2

次に、「行動チェックシート」に、3ヶ月以内で達成できる最終目標の取り組む回数を書きましょう。

【記入する時間は、2、3分程度が目安ですが、利用者に合わせて取ります。】

ゲームやパソコンなどの依存になりやすい行動に関しては、「最終的に一日1時間まで減らす」というように、減らすという目標を立てることで、長い目で見て明るい気持ちになれる行動を増ややすくになります。

3

「行動チェックシート」に、週の目標を書きましょう。

【記入する時間は、5分程度が目安ですが、利用者に合わせて取ります。】

★使用する「行動チェックシート」は次のことを基本にする。

【1週間後に受講する利用者】  
 第1週目の「行動チェックシート」※1週間分

【2週間後に受講する利用者】  
 第1週目と第2週目の「行動チェックシート」※2週間分

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、最終目標を立てることができましたか？
- ☐ 利用者は、週ごとの目標を立てることができましたか？

(ウ) 行動の計画を立てる④ ホームワークについて (10分)

- 「行動チェックシート」の使い方を理解してもらいます。
- ホームワークを行う方法を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・グループの場合、個別の理解状況を確認すると良いでしょう。

④ ここからは、ホームワークで記録してもらいます。  
その日にできた行動の回数・時間・日数を記録します。

日 目 録	できた 回数・時 間・日数	④						
		○/× (■)	◆/○ (×)	▼/× (◆)	●/▼ (○)	◆/○ (×)	○/× (■)	▼/× (◆)
1					1		1	
1			1		1		1	
1		1		2				1

～ホームワークについて～

★『行動チェックシート』を使って記録をとってみましょう。  
※「全部を埋めなければ」とする必要はありません。  
記録を取れる日、記入できる部分だけでも大丈夫です。  
無理のない範囲で記録してください。

記入したシートは、次回持ってきてください。

まずは、できる行動から、  
“わくわく”を大事にしていきましょう。



**3. 次回予告**

次回は、計画した行動を実際に行ってみてどうだったか振り返っていきます。

1 実際にできた回数・時間は、ホームワークで記録してもらいます。無理をせず、できる行動から始めてみましょう。

また、ホームワークを行う場合は、「わくわく」リスト」に書いた行動を行うことで、気持ちがどのように変わるのか意識してみましょう。

【「行動チェックシート」の記録の方法を説明します。】

- ★利用者が“わくわく”することを選べていない場合は、もう一度、「わくわく」リストを見直しても良い。
- ★利用者が記入している内容を確認すると、利用者の特徴が見えてくる場合がある。
- ★翌々週に参加する利用者の場合は、期間が空くため、もし、電話連絡等ができる関係性があれば、適宜、状況を確認し、アドバイスをすると効果的である。
- ★理解が難しい利用者の場合は、個別に対応するなど、配慮が必要である。
- ★次回、記録した「行動チェックシート」を忘れないように持って来るよう伝える。

P20

初めて「行動チェックシート」に取り組む時は、レベル1の行動から始め、行動ができるようになれば、レベル2、レベル3というように行動の種類を増やし、レベルも上げていきます。利用者の状況に応じて、行動の種類を増やす時期をアドバイスすると良いでしょう。

(例) 第1週は、レベル1のみ

第2週は、レベル1と2…

ただし、必ずしもレベル5の最大15個の行動ができていなくても構いません。

利用者に、次回行う「4行動の振り返り」で、行動を見つめ直す材料とすることがねらいです。

活動記録がまだ残っている場合でも、利用者に負担が大きいと考えられるなら、「行動チェックシート」のみを付けてもらうようにして、「活動記録表」は付けなくても構わないことを伝えましょう。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、「行動チェックシート」を完成させることができましたか？
- ☐利用者は、ホームワークを行う方法を理解しましたか？
- ☐利用者は、ホームワークを行う意義を理解しましたか？
- ☐利用者は、ホームワークを行う意欲が高まっていますか？

#### (4) 行動の振り返り

##### ア 概要

###### (ア) ねらい

「行動チェックシート」の中で、実施できなかった行動について振り返り、その理由に応じた、今後の対応について検討します。

###### (イ) 時間設定（50分～）

- ① 行動と感情の関連を検討する（10分）
  
- ② 「行動チェックシート」の振り返り（20分）
  
- ③ 行動できない原因を考える（20分～）

###### (ウ) グループで実施する場合

①～②については、グループサイズは4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

③については、個別に行うことが適当です。

###### (エ) レイアウト

グループで実施する時は、机を囲んで座ります。

###### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード、利用者がホームワークで記録した「行動チェックシート」

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 行動と感情の関連を検討する (10分)

- ホームワークを振り返り、行動と気持ちの関連を理解してもらいます。
- 「行動チェックシート」を完成させます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

## 4 行動の振り返り

1

前回は、あなたの生活が“わくわく”するものになる行動について、目標を立てて記録してもらいました。

### 1. 行動の振り返り

- ★ ホームワークで「行動チェックシート」を記入してもらいました。
- 2 「行動チェックシート」の次の①と②の部分を記入しましょう。

① 1週間に行った行動の回数・時間・日数の合計をできた回数・時間・日数の欄に合計して書き込みます。

①

できた回数・時間・日数	○/× (■)	◇/○ (×)	▽/× (◇)	●/▽ (○)	◆/○ (×)	○/× (■)	▽/× (◇)	楽
2回				1		1		
3回		1		1		1		
4回	1		2				1	

② その行動をした時の楽しさ、達成感・満足感を「5 非常に感じた、4 やや感じた、3 ふつう、2 あまり感じなかった、1 全く感じなかった」の5段階で書き込みます。

②

○/× (■)	◇/○ (×)	▽/× (◇)	●/▽ (○)	◆/○ (×)	○/× (■)	▽/× (◇)	楽しさ	達成感 満足感
			1		1		5	4
	1		1		1		4	5
1		2				1	3	4

書き込み完了!!!

3

何か気付いたことがありますか？

1

ホームワークを一緒に振り返ってみましょう。ホームワークを行って、どうでしたか？  
※利用者に、感想を言ってもらいましょう。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ★ 利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★ 考え方の違いや、気付きを共有する。

2

1週間に行った行動の回数・時間・日数の合計を、チェックシートの①の部分に記入します。  
次に、その行動をした時の楽しさ、達成感、満足感を5段階で②の部分に記入してみましょう。

【2、3分考える時間を取ります。】

3

書き込んでみて、気付いたことはありませんか？気付いたことがあれば、メモ欄に記入してください。

### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ホームワークを実施してきましたか？
- 利用者は、これまでの内容を理解していましたか？

- (イ) 「行動チェックシート」の振り返り（20分）  
 ○「やる気向上プログラム」のポイントを確認する。  
 ○今後の進め方について話し合う。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 利用者に「行動チェックシート」を用意してもらいましょう。

**1** 行動チェックシート」を見てみましょう。  
 それぞれの行動を横に見ると、行動の回数の変化が分かります。  
 それぞれの行動の一番右側を見ると、あなたが行動してどのように感じていたか（行動後の実感）が分かります。  
 そして、縦に見てみると、これまでできていなかった新しい行動が増えて、行動の種類が増加していることが分かります。

行動	最終目標	第1週目の目標	できた回数・時間・日数	○/× (■)	◇/○ (x)	▽/× (◆)	●/○ (○)	◇/○ (x)	○/× (■)	▽/× (◆)	楽しさ	達成感満足感
レベル1	5回	3回	2回				1		1		5	4
	7回	5回	3回		1		1		1		4	5
	7回	4回	4回	1		2				1	3	4
レベル2	7回	4回	3回	1				1			3	4
	5回	3回	3回		1				2		2	5
	40分	20分	10分				10分				4	3
	7回	3回	2回		1			1			2	4

④ 「行動の回数」「行動後の実感」「行動の種類」について、気の付いたことを書いてみましょう。

○ 「行動の回数」について、気の付いたこと

○ 「行動後の実感」について、気の付いたこと

○ 「行動の種類」について、気の付いたこと

**3** 目標を立てた行動について記録してもらいましたが、目標を達成することが目的ではありません。このプログラムでは、行動することで**明るい気持ちになり、やる気になる**ことを大事にしています。そうすることで**生活をより“わくわく”したものに**することを目的としています。

このプログラムでは、  
**「自分の生活が“わくわく”するものになる行動」を増やしていきます。**

**1** 「行動チェックシート」からいろいろなことが分かります。その見方を説明します。

行った行動の回数、楽しさ、達成感によって、気持ちがどのように変化したかを振り返ると良いでしょう。

**2** 「行動チェックシート」の見方が分かったら、自分が行った行動の回数、実行後の実感、行動の種類について、気の付いたことを書いてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ・ 回数が多かったけど、あまり楽しくなかった。
- ・ 回数が少なかったけど、充実感があった。
- ・ できなかったことが、少しでもできるようになってきて、このまま続けたい自信になりそう。

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気付きを共有する。

**3** このプログラムでは、行動の回数の多さだけでなく、行動の種類を増加も重視しています。特に、これまで行っていなかった新たな行動の種類が増えることがとても重要です。

行動後の実感が、より楽しく、充実感を持つようになると、あなたのやる気をさらに高めてくれます。

最後に、「行動チェックシート」の中でできなかった行動について、その理由を考えていきましょう。

もし、全ての行動が予定通りできていたら、新たに「“わくわく”リスト」を作成していきましょう。

★利用者には、このプログラムの本来の目的を、繰り返し説明することにより、行動の活性化の意義を理解してもらう。

- ☑ チェック・ポイント
- 利用者は、「行動チェックシート」を完成させることができましたか？
  - 利用者は、自身のやる気を高めるのに効果的な行動を見つけることができましたか？

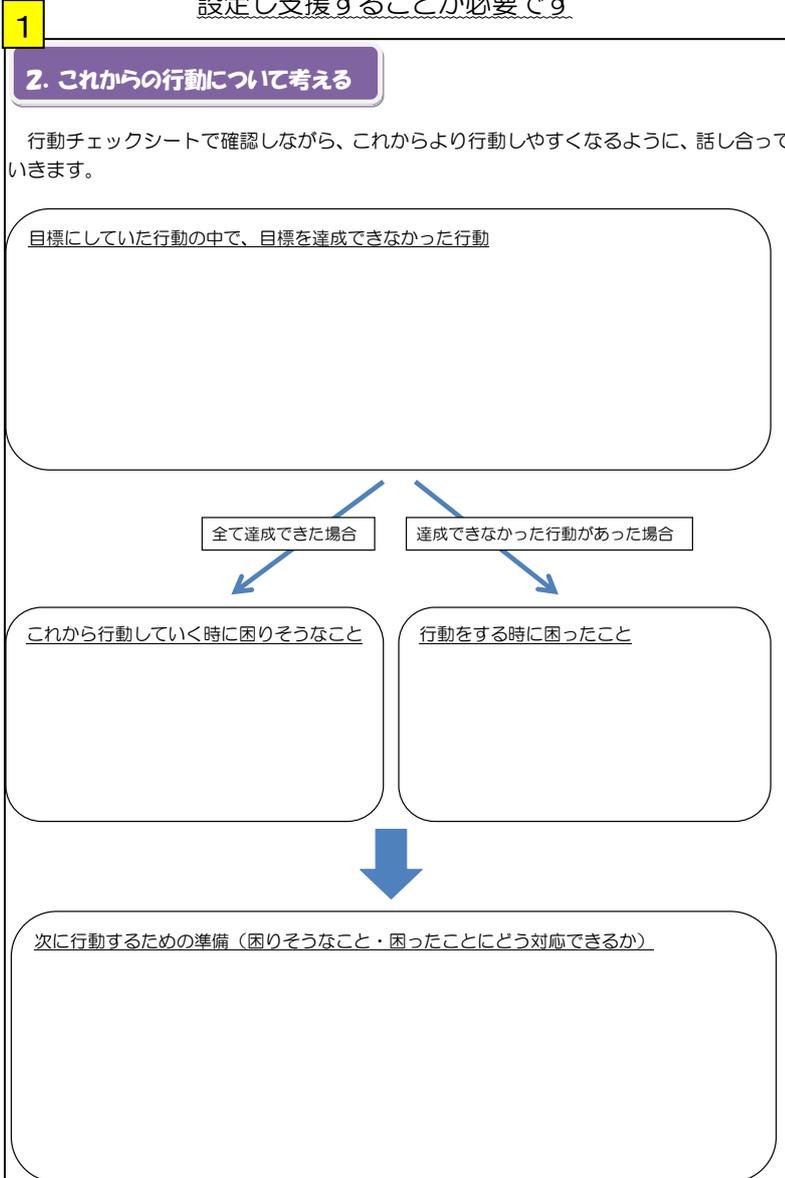
(ウ) 行動のできない原因を考える (20分~)

○どんなことが、行動のできない原因になっているか特定していきます。

○A：自分の生活が“わくわく”するようになる行動か、B：課題を覚えていたか、C：非社会的スキル、D：社会的スキル、E：環境、F：感情や考えのどこにあてはまるのか考えていきます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 不安の強い利用者もいるため、個別に行うことが適当です。そのため、改めて時間と場所を設定し支援することが必要です



P28

**1** 「行動チェックシート」を振り返り、これからの行動をより良くするためのことを考えていきます。目標にしていた行動の中で、達成できなかった行動を書き込んでください。

**全ての行動が達成できた場合**

- ◆ 次の項目に沿って進んでいきましょう (①→②→③、④又は⑤)。
- ① これから行動していく時に困りそうなことを書く。
- ② 次に行動するためにどう対応すれば良いのか、その準備を書く。
- ③ 「行動チェックシート」の目標 (最終目標・次週の目標)を確認・修正等をし、次の「行動チェックシート (第2週目等)」により、行動を強化する。
- ④ ③を実施せず、行動の種類を増やすなど、新たに行動の活性化を図る場合は、「わくわく」リストの作成に戻り、「活動記録表」の作成→「行動チェックシート」へと進み、これまでと同様に、「わくわく」する行動を増やしていく。
- ⑤ 十分に行動が活性化されている場合は、社会参加のために就学や就労に向けた進路活動に移行する。

★③、④、⑤の選択は、利用者の意見を聞きながらアドバイスをします。

**達成できなかった行動があった場合**

- ◆ 次の項目に沿って進んでいきましょう (①→②→③)。
- ① 行動する時に困ったことを書く。
- ② 「行動ができない原因の特定シート」に進み、行動を阻害した原因を分析し対応する。※特定シートは見せない
- ③ ②を受けて、①の困ったことを追加したり、次に行動するためにどう対応すれば良いのか、その準備を書く。

《行動ができない原因の特定シートの内容》

【やる気が起きなかったり、自分の気持ちが邪魔したりする場合】

→行動が“わくわく”に沿ったものか確認する (Aへ) か、目標が難しすぎないか確認しましょう。

【時間がない・忙しい場合】→目標とする回数・時間・日数を見直してみましょう。

【やり方が分からない場合】→まずは、行う方法を調べ、身に付けることを目標にしましょう。

【人と関わる行動が困りそうな場合】→人と接する時の練習をしてみませんか? (Dへ)

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、自分の目標を達成できなかった・できた行動を把握していますか?
- ☐ 利用者は、次に行動するための準備をできそうですか?
- ☐ 利用者は、次の目標を達成できそうですか?

## 2. これからの行動について考える

行動チェックシートで確認しながら、これからより行動しやすくなるように、話し合っていきます。

目標にしていた行動の中で、目標を達成できなかった行動

全て達成できた場合

達成できなかった行動があった場合

## 達成できなかった行動があった場合

### ※個別対応の配慮が必要

これから、上手く目標を達成できなかった行動について聞きますが、実行できなかったことを責めるわけではありません。

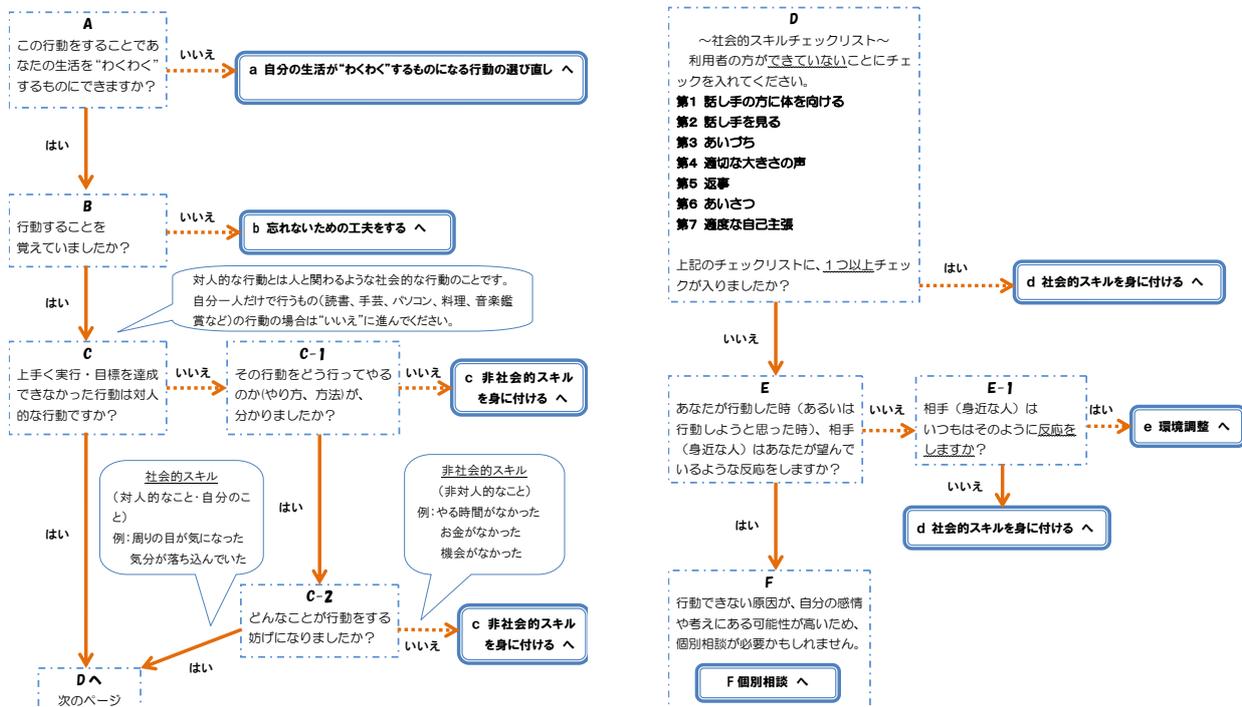
あなたが行動する時にどんなことが邪魔になったのか、一緒に考えましょう。あなたが、行動しやすくなり、生活を“わくわく”するものにしていくために、どのようにすれば良いのかを、明らかにしたいのです。

そのため、あなたが経験したこと、感じたことについて素直に教えてください。

★次ページの「行動できない原因の特定シート」を使って質問を行い、原因を分析します。  
質問（参考）

- A この行動をすることであなたの生活を“わくわく”するものにできますか。
- B 行動することを覚えていましたか。
- C 上手く実行・目標を達成できなかった行動は対人的行動ですか。
- D 利用者ができていなかったことにチェックを入れてください。
- E あなたが行動した時（あるいは行動しようと思った時）、相手（身近な人）は、あなたが望んでいるような反応をしますか。
- F 行動できない原因が、自分の感情や考えにある可能性が高いため、個別相談が必要かもしれません。

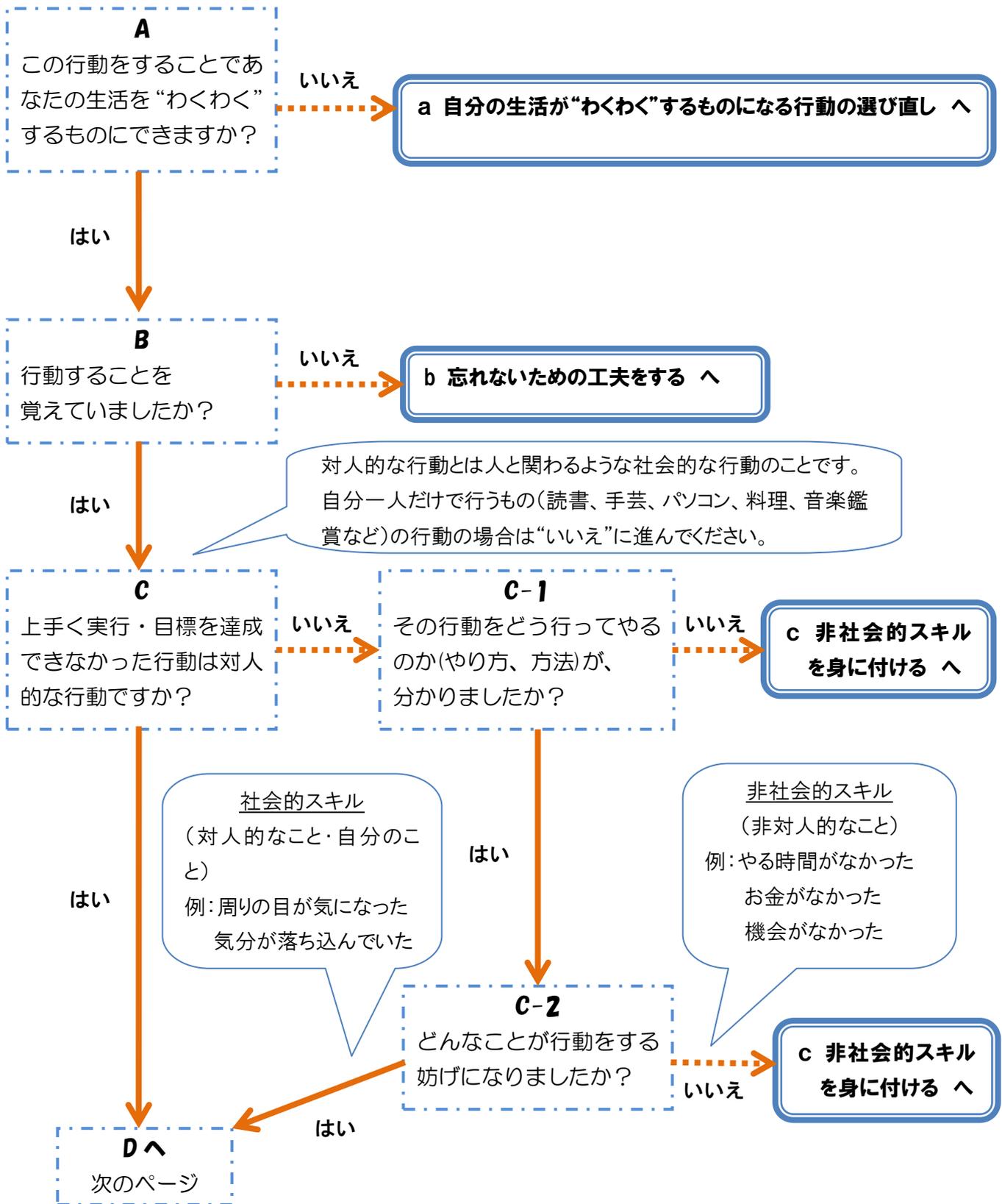
## 「行動できない原因の特定シート」

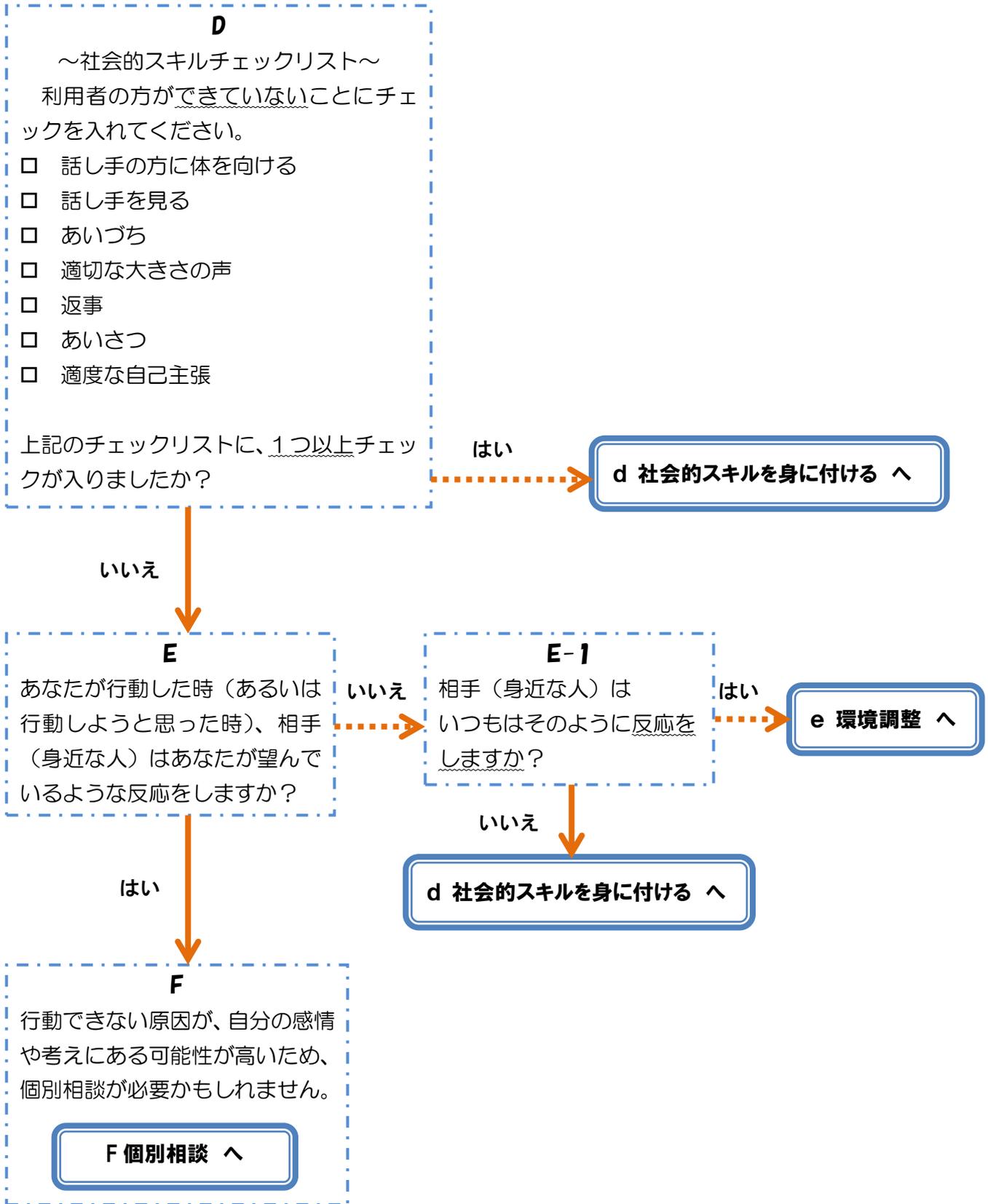


### ☑ チェック・ポイント

☐利用者は、実施者と一緒に行動できない原因を特定していけそうですか？

「行動できない原因の特定シート」





(エ) 原因【A：自分の生活が“わくわく”するようになる行動の選び直し】（時間任意）

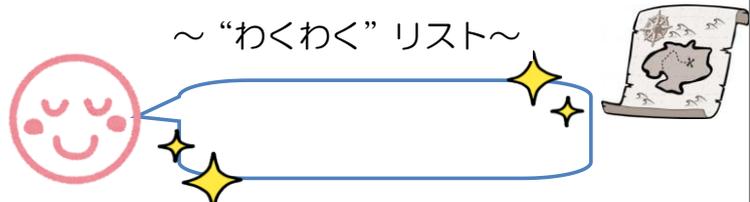
○自分の生活が“わくわく”するものになる行動になっていないことが、行動できない原因になっている可能性が高いです。もう一度、行動を選び直してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別に行うことが適当です。
- ・ 利用者に以前書き込んだ「“わくわく”リスト」を用意してもらいます。“わくわく”リストの見直しが必要な場合は、以前書き込んだ「行動チェックリスト」も用意してもらいましょう。
- ・ 新たな「“わくわく”リスト」の用紙も準備しておくといいでしょう。

1

～“わくわく”リスト～



あなたの生活が“わくわく”するものになるための最初の目標（3ヶ月以内にできそうなもの）は

です。

目標に近づくためには以下の行動ができそうです

レベル1	
1	
2	
3	

レベル2

4	
5	
6	

レベル3

7	
8	
9	

レベル4

10	
11	
12	

レベル5

13	
14	
15	

あなたにとって  
やりやすい

↑  
↓

あなたにとって  
難しい

1 行動が自分の“わくわく”に沿っていないと、やる気も湧いてこないし、せっかく行動しても良い結果が得られない可能性が高くなります。もう一度、行動を見直してみましょう。  
前に書いた「“わくわく”リスト」を出してください。

行動を選ぶポイントは、3つあります。

1つ目は、“わくわく”に沿って決めた目標（「“わくわく”リスト」の3ヶ月以内にできそうなもの）に近づくことができそうなものです。

2つ目は、短期的にも、長期的にも良い結果があることです。

3つ目は、ちょっと頑張れば、できそうなものです。このポイントを意識しながら、行動を選び直してみましょう。

※個別対応の配慮が必要

- ★利用者が自信を失ったり、戸惑ったりしていることが考えられるので、実施者も寄り添って考えることが大切です。
- ★利用者のペースで計画を立てられるよう、配慮が必要です。

P15

☑ チェック・ポイント

☐利用者が選んだ行動は人生が“わくわく”するようになる行動ですか？

☐利用者は、次の目標を達成できそうですか？

(オ) 原因【B：忘れないための工夫をする】(時間任意)

○目標とした行動を忘れてしまうことが、行動できない原因になっている可能性が高いです。忘れないための工夫をしてもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別に行うことが適当です。

**1**

**2. これからの行動について考える**

行動チェックシートで確認しながら、これからより行動しやすくなるように、話し合っていきます。

目標にしていた行動の中で、目標を達成できなかった行動

全て達成できた場合      達成できなかった行動があった場合

これから行動していく時に困りそうなこと      行動をする時に困ったこと

**2**

次に行動するための準備(困りそうなこと・困ったことにどう対応できるか)

**1** 目標を達成できなかったのは、行動をすることを忘れていたということが大きいようです。  
「行動を実行する時に困ったこと」の欄に、行動することを忘れていたと書き込んでください。

【書き終わるまで時間を取ります。】

※個別対応の配慮が必要

**2** 次に行動する時に、目標とした行動を忘れないために、どんな工夫ができるか考えてみましょう。  
「次に行動するための準備」の欄に書き込んでみてください。

<忘れないための工夫が思いつかない場合>

忘れないための工夫として、例えばカレンダーや手帳に書いておいたり、付箋に書いて、冷蔵庫など目につきやすいところに貼ったり、携帯のスケジュール機能を使ったり、家族に時間になったら声をかけてもらうなどの方法があります。

★利用者が自信を失ったり、戸惑ったりしていることが考えられるので、実施者も寄り添って考えることが大切です。

★利用者のペースで工夫ができるよう、配慮が必要です。

P28

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、忘れないための工夫をできそうですか？
- ☐ 利用者は、次に行動する時に忘れずに行動できそうですか？
- ☐ 利用者は、次の目標を達成できそうですか？

(カ) 原因【C：非社会的スキルを身に付ける】(時間任意)

○非社会的スキルが、行動できない原因になっている可能性が高いです。

非社会スキルが原因と考えられる場合は以下のようなことを指します。

<例えば>「時間がないからできない」「お金がないからできない」「やり方が分からない」「やる機会がなかった」等

○原因に応じた解決の方法について考えてもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

・ 個別に行うことが適当です。

**1**

### 2. これからの行動について考える

行動チェックシートで確認しながら、これからより行動しやすくなるように、話し合っていきます。

目標にしていた行動の中で、目標を達成できなかった行動

全て達成できた場合      達成できなかった行動があった場合

これから行動していく時に困りそうなこと      行動をする時に困ったこと

**2**

次に行動するための準備 (困りそうなこと・困ったことにどう対応できるか)

**1** 利用者が目標としてあげた行動をしようとした時に困ったことを、「行動を実行する時に困ったこと」の欄に、書き込んでください。

【書き終わるまで時間を取ります。】

**2** 行動する時に困ったことや、次に行動する時には、どんな工夫ができそうか考えてみましょう。  
「次に行動するための準備」の欄に書き込んでみてください。

<時間がない場合>  
計画を見直してみましょう。目標とする行動や回数・時間・日数が多すぎるのかもしれませんが。

<お金がない場合>  
自分が持っているお金の範囲内でできることを目標にしましょう。

<やり方が分からない場合>  
まずは、その行動を行う方法を調べることを目標にしましょう。

<やる機会がない場合>  
まずは、その機会を作ることを目標にしましょう。1週間の中で行う機会が持てそうなことを目標にすることもできます。

P28

★利用者が自信を失ったり、戸惑ったりしていることが考えられるので、実施者も寄り添って考えることが大切です。

★利用者のペースで目標が立てられるよう、配慮が必要です。

☑ チェック・ポイント

□利用者は、次に行動するための準備ができそうですか？

□利用者は、次の目標を達成できそうですか？

(キ) 原因【D：社会的スキルを身に付ける】(時間任意)

○社会的スキルの不足が、行動できない原因になっている可能性が高いです。社会的スキルを身につける方法として、ソーシャル・スキル・トレーニングの必要性を理解してもらう。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別に行うことが適当です。

**1**

**2. これからの行動について考える**

行動チェックシートで確認しながら、これからより行動しやすくなるように、話し合っていきます。

目標にしていた行動の中で、目標を達成できなかった行動

全て達成できた場合      達成できなかった行動があった場合

これから行動していく時に困りそうなこと      行動をする時に困ったこと

**2**

次に行動するための準備 (困りそうなこと・困ったことにどう対応できるか)

**1** あなたができなかった行動は、人と接するような行動ですね。具体的にどのような状況で困ったか考えてみましょう。「行動を実行する時に困ったこと」の欄に書き込んでみてください。

【書き終わるまで時間を取ります。】

**2** 行動を実行する時の困ったことについて、次に行動する時には、どのような工夫ができそうか考えてみましょう。「次に行動するための準備」の欄に書き込んでみてください。

<思いつかない場合・書いた内容が社会的スキルにあてはまるようなものだった場合(例：挨拶をする)>

日常場面での人と接することは難しいことですが、それを練習することで、行動しやすくなりますし、自信にもなると思います。人と接する時の練習をするプログラムがあるのですが、行ってみませんか？

★プログラムで練習することにより社会的スキルを身に付けることで、利用者の苦手な対人行動が楽になることを意識してもらう。テキストを見せて、理解を促しても良い。

★利用者が自信を失ったり、戸惑ったりしていることが考えられるので、実施者も寄り添って考えることが大切です。

P28

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、次に行動するための準備ができそうですか？
- ☐ 利用者は、次の目標を達成できそうですか？

(ク)原因【E：環境調整】(時間任意)

○行動した時の相手(周囲の人)の反応が本人の望ましいものではないことが、行動できない原因になっている可能性が高いです。周囲がどのような反応をすると、行動できそうか明確にもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別に行うことが適当です。

**1**

**2. これからの行動について考える**

行動チェックシートで確認しながら、これからより行動しやすくなるように、話し合っていきます。

目標にしていた行動の中で、目標を達成できなかった行動

全て達成できた場合      達成できなかった行動があった場合

これから行動していく時に困りそうなこと      行動をする時に困ったこと

**2**

次に行動するための準備(困りそうなこと・困ったことにどう対応できるか)

**1** あなたが行動した時(行動したことを想像した時)の相手の反応が、あなたにとって望んでいないものだったようです。

「行動を実行する時に困ったこと」の欄に、具体的な状況と相手(身近な人)の反応を書き込んでみてください。

【書き終わるまで時間を取ります。】

**2** 「行動を実行する時に困ったこと」で書き込んだような状況の時に、相手(身近な人)がどのような反応をすると行動したいと思えますか？

「次に行動するための準備」の欄に書き込んでみてください。

【1, 2分考える時間を取ります。】

<相手(身近な人)と連絡が取れる場合>

相手(身近な人)と連絡をとって、あなたが行動したくなるようなサポートをしてもらえるようお願いすることもできます。

★利用者が自信を失ったり、戸惑ったりしていることが考えられるので、実施者も寄り添って考えることが大切です。

★利用者が行動したいと思えるよう、実施者のできる環境調整が必要です。

P28

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、次に行動するための準備ができそうですか？

☐利用者は、次の目標を達成できそうですか？

(ケ)原因【F：個別相談】(時間任意)

○感情(不安、怒り、恐怖など)、考え(どうせ自分にはできない、何を行っても無駄など)が原因となって行動できない可能性が高いです。その感情や考えにどう対応していくのか考えてもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別に行うことが適当です。

**1**

**2. これからの行動について考える**

行動チェックシートで確認しながら、これからより行動しやすくなるように、話し合っていきます。

目標にしていた行動の中で、目標を達成できなかった行動

全て達成できた場合      達成できなかった行動があった場合

これから行動していく時に困りそうなこと      行動をする時に困ったこと

**2**

次に行動するための準備(困りそうなこと・困ったことにどう対応できるか)

**1** 行動をしようとした時の気持ちや考え方が、行動することを邪魔しているのかもしれないですね。行動しようとした時にどのような気持ちになったか、振り返ってみましょう。  
「行動をする時に困ったこと」の欄に書きこんでみてください。

【書き終わるまで時間を取ります。】

**2** 「行動を実行する時に困ったこと」で書き込んだ気持ちにはどんな工夫ができそうか、考えてみましょう。  
「次に行動するための準備」の欄に書き込んでみてください。

【1, 2分考える時間を取ります。】

<「次に行動するための準備」が思いつかない場合・書き込んだ内容を行うことが難しそうな場合>

行動する時に、不安になったり、自分にはできないという気持ちになるのは、目標が高すぎる可能性があります。目標を見直してみませんか。また、あまりにも気持ちや考え方が邪魔をして行動できない場合は、そのことについて相談をするという方法もあります。

P28

チェック・ポイント

利用者は、次に行動するための準備ができそうですか？

利用者は、次の目標を達成できそうですか？

## 2 ソーシャル・スキル・トレーニング

ソーシャル・スキル・トレーニングを始める前に

### ア 概要

#### (ア) ねらい

ソーシャル・スキル・トレーニングを行う前に、誰に対するソーシャル・スキルを練習するのかを決めます。接する相手によって、ソーシャル・スキルが異なりますので、利用者にとって重要な人が誰なのかを特定しましょう。

#### (イ) 時間設定（15分）

##### ① 動機づけ（5分）

ソーシャル・スキル・トレーニングを行う相手を特定する意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 練習するソーシャル・スキルを選択する（10分）

練習するソーシャル・スキルを選択していきます。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、記録系のスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

- このセッションのねらい、進め方を説明します。
- 練習する相手を特定する意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

#### 【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

### (イ) 重要な他者の選択

- 練習する相手を特定する。

**1** ソーシャル・スキル・トレーニングを始める前に

今のあなたの気持ちにもっとも大きな影響を与える、あなたにとって重要な人は誰ですか？  
重要な人とは、その人に何かあったらすごく動揺する人やその人の発言から影響を受ける人です  
(例：母親、友人、など)。  
普段接することの多い重要な人とのコミュニケーションを練習することによって、学んだスキルを普段の生活の中で使いやすくなったり、また、その人から良い反応が返ってくることで「またやってみよう」「他の人と接する時にも使ってみよう」と思えるようになっていきます。  
より効果的な練習をするために、今のあなたにとって重要な人について考えてみましょう。  
下の空欄に、今のあなたにとって重要な人を一人書いてください。

**2**

★重要な人とのコミュニケーションを練習してみましょう。

★重要な人とのコミュニケーションに自信ができたなら、**現在関わりのある人の中で**、コミュニケーションを上手くしていきたい人との練習をしてみましょう。

**1** これから行うソーシャル・スキル・トレーニングでは、あなたにとって重要な人とのコミュニケーションの練習をしていきます。  
あなたにとって重要な人を特定することが、ここでの目的ですので一緒に考えていきましょう。

★利用者がイメージしにくい場合は、例えば、実施者が考える重要な人の例を、理由を付けながら説明するなど工夫する。

【1、2分考える時間を取ります。】

**2** これからは、あなたにとって重要な人とのコミュニケーションを練習していきます。  
その人とのコミュニケーションに自信が付いてきたら、現在、あなたが関わっている人の中で、コミュニケーションをうまくしていきたいと考える人との練習をしていきましょう。

★焦らず、ゆっくりと練習を積み重ねていくことが大切だと伝える。

P30

- チェック・ポイント

  - 利用者は、自身の重要な人とのコミュニケーションを練習する重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
  - 利用者は、自身の重要な人を特定できましたか？
  - 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
  - 利用者が考える時間を確保しましたか？

(ウ) 練習するソーシャル・スキルを選択（10分）

- 重要な人とのコミュニケーションにおいて、困ったり、自信のないことについて考える。
- これから練習したいスキルを選ぶ。

1

どんなことに困ったり、自信がなかったりしますか？

コミュニケーションの基礎

2

- 表情を豊かにしたい。⇒「1言葉以外のコミュニケーション（P32へ）」
- 話をしたいけど、どう話しかけたらいいのかわからない⇒「2会話を始める（P37へ）」
- 人の話を聴くのが面倒、疲れる⇒「3上手な話の聴き方（P45へ）」

基本編

- 気持ちの良いコミュニケーションをとりたい。⇒「4あたたかい言葉かけ（P53へ）」
- 感謝の気持ちを伝えたいけど、恥ずかしくて言えない  
⇒「5感謝の気持ちを伝える（P61へ）」
- 言いたいことがなかなか言えない⇒「6自分の思いを伝える（P69へ）」
- 謝りたいけど、謝り方がわからない⇒「7謝る（P77へ）」
- 怒りを感じたときに、押さえ込んでストレスになる／  
怒りをぶつけて相手とうまくいかない⇒「8怒りをコントロールする（P85へ）」
- お願いしたいことがあるけど、どう言ったらいいのかわからない  
⇒「9頼みごとをする（P93へ）」
- 断り方がわからない。断ると嫌われたりしないか心配  
⇒「10頼まれごとを断る（P101へ）」

応用編

- 雑談が苦手。何を話したらいいのかわからない⇒「11日常的な会話をする（P109へ）」
- 敬語の使い方を知りたい⇒「12敬語を使う（P117へ）」

3

今のあなたにとって重要な人とのコミュニケーションにおいて役に立つスキルを選びましょう！

役立つスキルに✓を記入	プログラム名
	1 言葉以外のコミュニケーション
	2 会話を始める
	3 上手な話の聴き方
	4 あたたかい言葉かけ
	5 感謝の気持ちを伝える
	6 自分の思いを伝える
	7 謝る
	8 怒りをコントロールする
	9 頼みごとをする
	10 頼まれごとを断る
	11 日常的な会話をする
	12 敬語を使う

P31

1

重要な人とのコミュニケーションにおいて、困ったり、自信のないことについて、考えてみましょう。

【2、3分考える時間を取ります。】

★利用者がイメージしにくい場合は、実施者が、「コミュニケーションの基礎」や「基本編」の項目を意識して、イメージを引き出してあげても良い。

2

重要な人とのコミュニケーションは、ここに書いてある内容について練習することができます。

「コミュニケーションの基礎」から「応用編」まで、順番に解説をしましょう。】

3

ここに書いたことを参考に、これから練習したいスキルを選び、チェックを入れてください。

練習するスキルとしては、

- ①現時点で実行する機会が少ない
- ②基本的なソーシャル・スキル
- ③身につけると使う機会が多い
- ④実行することであなたにとってメリットがある

という基準を満たすスキルが望ましいです。

これから、1つずつ練習していきましょう。

★「コミュニケーションの基礎」から「基本編」、「応用編」へと順番に実施することができるが、利用者の状況に応じて、柔軟に対応することを心掛ける。

★利用者が適切に選んでいるか、必要に応じて助言する。

【3分ほど考える時間を取ります。】

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、①現時点で実行する機会が少ない、②基本的なソーシャル・スキル、③身に付けると使う機会が多い、④実行することであなたにとってメリットがある、という基準を満たすスキルを見つけられましたか？

☐利用者は、選んだスキルを練習することへの動機づけが高まっていますか？

## (1) 言葉以外のコミュニケーション

### ア 概要

#### (ア) ねらい

表情・態度・声の抑揚など、コミュニケーションにおける言葉以外のスキルについて学びます。非言語的スキルとして、相手の方を向く、相手の顔を見る、表情のスキルを学びます。また、声の調子について、声の大きさ、声のスピード、抑揚のスキルを学びます。

#### (イ) 時間設定（50分）

- ① 動機づけ（5分）  
言葉以外のコミュニケーションの意義を理解し、動機づけを高めます。
- ② 悪い例の提示（10分）  
ロールプレイで、非言語的コミュニケーションのスキルが上手にできていない2人の例を体験します。
- ③ ポイントの提示（5分）  
言葉以外のコミュニケーションスキルのポイントを確認します。
- ④ 良い例の提示（5分）  
ロールプレイで、言葉以外のコミュニケーションのスキルが上手にできている例を体験します。
- ⑤ 実践練習（20分）  
利用者に実践練習をしてもらいます。
- ⑥ 振り返り（5分）  
セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○言葉以外のコミュニケーションを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

**1** **言葉以外のコミュニケーション**

“コミュニケーション” というと、言葉と言葉のやりとりのように感じられますが、それだけではありません。表情・態度・声の調子など、言葉以外の部分にも目を向けてみることも大切です。  
実は言葉以外の部分で伝えていること、伝わってくることも多いのです。



**2** 相手に何かを伝えるには、言葉以外にどんなところに気を付けると良いでしょうか。

**3** メモ

**1** みなさんは、自分の気持ちや考えを伝えるために言葉を使って会話をします。また、周りの人も会話によって伝えてくれています。

言葉以外のコミュニケーションは、あらゆるスキルに共通して使えるスキルです。  
これ以降の SST では、この回で学ぶポイントを常に意識して取り組むことで、より効果的な SST になります。

**2** 相手に何かを伝える時には、言葉以外にどのようなところに気を付ければ良いと思いますか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

**【1、2分考える時間を取ります。】**

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

**【出された意見を板書して、グループで共有します。】**

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。  
ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

#### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、言葉以外のコミュニケーションの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、言葉以外のコミュニケーションが上手くできていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、言葉以外のコミュニケーションの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太くんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、観ているだけでも効果があります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** (1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、人と話す時に次のような特徴があります。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
 <p>下を向いたまま話す 困ったような表情 ぼそぼそとしゃべる</p>	 <p>じっと目を見て話す 無表情 早口</p>
<p>かつ子さん：ねえねえ、オド美さん。 オド美さん：あ、え。な、なに？（下を向く） かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。 オド美さん：（困ったような表情）あ、うん、いいよ…困ってるんだったら力になりたいな。（下を向いたまま） かつ子さん：（何か迷惑そうだな…）あ、ごめん、やっぱりいいや～。なんでもない。 オド美さん：え、あ、うん。</p>	<p>かつ子さん：ねえねえ、ツン太くん。 ツン太くん：なに？（相手をじっとみる） かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。 ツン太くん：（無表情）うん、いいよ。僕が教えられることだったら、なんでも聞いて。（早口） かつ子さん：（なんか機嫌悪いのかな）あ、ごめん、やっぱりいいや～。なんでもない。 ツン太くん：え、うん。わかった。</p>

**2** ◎ あなたはこの2人にどんな印象を抱きましたか？  
オド美さんもツン太くんも「相手の力になりたい」という気持ちがあり、言葉では伝えていますが、相手には違う伝わり方をしています。なぜでしょうか？

メモ **3**

**1** 言葉以外のコミュニケーションが上手ではない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞  
私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん（利用者）はかつ子さん役をしてください。

＜グループの場合＞  
2人組になってオド美さんとかつ子さんの会話をした後、ツン太くんとかつ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする。
- ②利用者がツン太くんをする。

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者には、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

**2** オド美さんとツン太くんのやりとりをみて、どんな印象を抱きましたか。メモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

★かつ子さんが、どのような気持ちになるのか、考えてもらう。

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気付きを共有する。

- ☑ チェック・ポイント
- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
  - 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションでかつ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (10分)

○言葉以外のコミュニケーションのポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

**1** (2) オド美さんとツン太くんの例から、言葉以外のコミュニケーションには、次のようなポイントがありそうです

**【話を始める前に】**

① **相手の方を向く**  
 ・「私はあなたと話をしています。」「話がしたいです。」という思いを伝えるためにも、まずは、相手の方を向きましょう。

② **相手の顔を見る**  
 ・相手はどんな表情をしていますか？あまりじろじろ見過ぎても相手も驚いてしまいます。  
 ・時々視線を外しながらも、相手の顔を見ながら話をしてみましょう。

③ **表情に注意**  
 ・話題に合わせて表情も工夫してみましょう。自分の表情をチェックしてみましょう。

④ **相手との距離に注意**  
 ・近すぎず、遠すぎず、程良い距離をとりましょう。  
 ・相手の声が聞こえる、自分の声が相手に届く距離で話しましょう。

**【話し始めてから】**

⑤ **声の大きさ**  
 ・相手によく聞こえる声の大きさを話しましょう。

⑥ **声のスピード**  
 ・ゆっくりと、落ち着いて、相手が聞き取りやすい速さで話をしてみましょう。

⑦ **声に強弱をつける**  
 ・ここは伝えたい！という所は少しアクセントをつけてみてもいいかもしれません。

**2** (3) コミュニケーションが上手だとウワサのハナ子さんの様子を見てみましょう

かつ子さん：ねえねえ、ハナ子さん。 ① 相手の方を向く

ハナ子さん：はい、なあに？ (相手の方を向く)

かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。

② 相手の顔をみる ③ 表情に注意

ハナ子さん：(相手の顔を見る。微笑む) もちろん、いいよ。(少し強めに) 困ってるんだっ  
たら力になりたいな。

かつ子さん：わ～ありがとう。すこうれしいよ。あのね… ⑦ 声に強弱をつける

**3**

P34

**1** 言葉以外のコミュニケーションのポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明する時は、その違いが分かるように、実演しながら説明をすると、より理解が深まります。  
 例えば、「①相手の方を向く」というポイントを説明する場合、利用者の方を向いて話す場合と、違う方向を向いて話す場合をやってみると効果的です。

**2** 言葉以外のコミュニケーションが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

★練習する7つのポイントを意識して演じてもらう。  
 ★利用者ができているポイントをしっかりと誉める。  
 ★ポイント①、②、③、⑦以外についても、できるようになると、より良くなることを意識させておく。

(I) ポイントの提示  
 良い例を体験することで、言葉以外のコミュニケーションの重要性を理解してもらいます。

- 【実施者が配慮すると良いこと】
- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
  - ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
  - ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**3** ハナ子さんのように接した時、かつ子さんは、どのような気持ちになるとおもいますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

☑ チェック・ポイント

利用者は、言葉以外のコミュニケーションのポイントを理解していますか？

利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？

利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(エ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1



(4) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

言葉以外のコミュニケーションのポイントを意識して、今日あった出来事について話してみましょう。

誰に：

～言葉以外のコミュニケーションのポイント～

**話を始める前に**

- ①：相手の方を向く
- ②：相手の顔を見る
- ③：表情に注意
- ④：相手との距離に注意

**話を始めてから**

- ⑤：声の大きさ
- ⑥：声のスピード
- ⑦：声に強弱をつける

2

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

---

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

---

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

1

実際に2人組になって、言葉以外のコミュニケーションの7つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役に立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P35

- ☑ チェック・ポイント
- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
  - 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
  - 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
  - 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(オ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

1

(5) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか?【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか?【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相手の方々向く				
②相手の顔を見る				
③表情に注意				
④相手との距離に注意				
⑤声の大きさ				
⑥声のスピード				
⑦声に強弱をつける				

1

今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

- ★利用者ができていたと感じていた部分を認める。
- ★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。

2

2 プログラムをしてみてくださいか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

2

プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

【利用者の意見を聞きます。】

感想

---

- ★感想をよく聴き、必要に応じて、適宜アドバイスをする。

3

3 ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

同じことを言っても、言葉以外の部分によって、その人の印象はまったく違うものになります。言葉以外のコミュニケーションのポイントをコミュニケーションの基本姿勢としてマスターし、自分の気持ちを相手に上手に伝えていきましょう。

3

ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか? 今回学んだことを次回までに実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

言葉以外のコミュニケーションは、すべてのコミュニケーションの基礎になります。これ以降のSSTにおいても、常にこの回で学んだポイントを実践できているかを確認するようにしましょう。

P36

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか?
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか?

## (2) 会話を始める

### ア 概要

#### (ア) ねらい

会話を始めるスキルについて学びます。挨拶をする、話しかけるタイミングを見る、話題を出すと言ったポイントを学びます。

#### (イ) 時間設定 (50分)

##### ① 動機づけ (5分)

会話を始めるスキルの意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、会話を始めるスキルがうまくできていない2人の例を体験します。

##### ③ ポイントの提示 (5分)

会話を始めるスキルのポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、会話を始めるスキルが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○会話を始めるスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

**1**

## 2 会話を始める

会話を始める時、「声をかけるのは緊張するなあ。」「今話しかけても良いのかな?」「どうやって話しかけたらいいんだろう…」と考えてしまい、なかなか会話を始めることができなかったことはありませんか?  
会話ができるようになれば、新しい知り合いが増え、困った時に助けてもらえるなど、いいことがたくさんあります。



**2**

◎ 会話を始める時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか?

メモ **3**

P37

**1** 会話を始めるスキルは、新しい人間関係を始める時に、とても役立ちます。

コミュニケーションが苦手な方は、自分から話しかけるのが苦手な方も多いようです。  
話しかける糸口を学ぶことにより、会話を始められるようになります。

**2** 会話を始める時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。  
ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

### ☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、会話を始めるスキルの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか?
- ☐利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか?
- ☐利用者が考える時間を確保しましたか?

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、会話を始めることが上手くできていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、会話を始めることの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太くんを実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果があります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てください

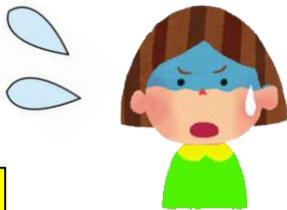
オド美さんとツン太くんは、以前から興味があったコンサートに来ました。隣にいる、とさ子さんに勇気を出して声をかけてみようと思いました。

オド美さんの場合

オド美さん：あ、あの…。  
 とさ子さん：はい。  
 オド美さん：……。 (下を向く。)  
 とさ子さん：どうしましたか？  
 オド美さん：あ、あの…。暑いんですね。  
 とさ子さん：そうですね。暑いんですね。  
 オド美さん：(何を話せばいいんだろう…)…。  
 とさ子さん：……。

ツン太くんの場合

ツン太くん：今日めっちゃ暑いよな！  
 とさ子さん：(話しかけられていることに気付いていない。)  
 ツン太くん：なあなあ、お前！  
 とさ子さん：はい？私ですか？  
 ツン太くん：お前に決まってるだろ。なあなあ、こっつて冷房ついてる～？  
 とさ子さん：恐らくついてると思います。(なにこの人なれなれしいなあ。)  
 ツン太くん：そっか～、ついてるんだ～。暑いなあ～。



2

- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？  
 オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ 3

1

会話を始めることが上手ではない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

<個別の場合>

私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん(利用者)はとさ子さん役をしてください。

<グループの場合>

2人組になってオド美さんととさ子さんの会話をした後、ツン太くととさ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする。
- ②利用者がツン太くんをする。
- ③利用者がとさ子さんをする。

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者には、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

2

オド美さんとツン太くんのやり取りをみて、考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

P38

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションでとさ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○会話を始めるポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、会話を始めるためには次のようなポイントがあります

① あいさつをする

- ・ あいさつをすることで、話のきっかけになります。
- ・ 相手の顔を見て、笑顔で声をかけてみましょう。

② 話しかけるタイミングを見る

- ・ あいさつしたら、相手の反応を見てみましょう。
- ・ 明るく親しげな返事などから余裕のある様子が見られたら、話をしても良いタイミングです。

③ 話題を出す

- ・ 自分から話題を出してみましょう。
- ・ 自分の話しやすい話題を持っておくといいでしょう。
- ・ 最初の話題(話のネタ)として、どのようなものが良いでしょうか。

例えば

天気・テレビ・本・趣味・特技・ニュース・食べ物・健康・通勤 or 通学途中に出会った人・最近起こった出来事・マイブーム・携帯で撮った写真・自動車・今見える風景や物・服装・髪型・音楽・美術・映画 など

1

会話を始めるポイントを見ていきましょう。

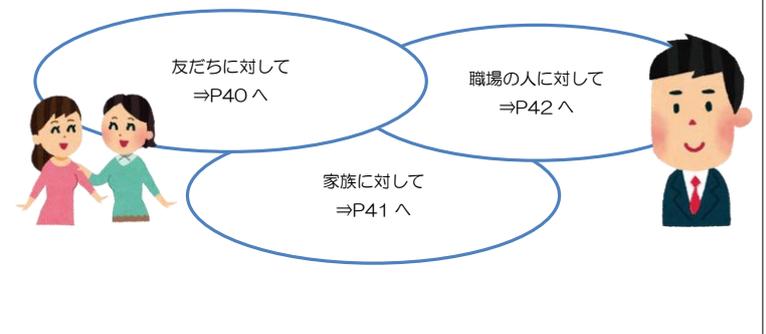
ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらうと、より実践しやすくなります。

例えば、「②話しかけるタイミングを見る」というポイントについて、相手がどんな反応なら話しかけるタイミングかを考えてもらうと良いです。

同様に、「③話題を出す」では、例を基に利用者自身が使いやすい話題が何かを考えてもらうと良いでしょう。

2

生活の中で、どのような人と会話を始めるチャンスがあるでしょうか。



P39

2

普通の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

① 1つの場面だけ練習する。

② すべての場면을練習する。

1つの場면을練習する場合、利用者の普通の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのも良い方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普通の生活で実践する可能性が高まります。

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、会話を始めるポイントを理解していますか？

(エ) 良い例の提示 (友だちに対して) (5分)

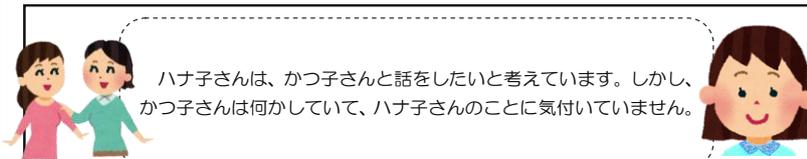
○良い例を体験することで、会話を始めるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(3) 会話を始めるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～友だちに対して～



① あいさつをする  
(相手の顔を見て笑顔で)

ハナ子さん: おはよう。

かつ子さん: (作業に夢中で、ハナ子さんの声に気付かない。)

ハナ子さん: (忙しくしているので終わるまで待つ)

かつ子さん: (作業が終わった様子)

① あいさつをする  
(相手の顔を見て笑顔で)

ハナ子さん: おはよう!

かつ子さん: おはよう! やっと作業が終わったよ! 疲れた～。

ハナ子さん: お疲れ様! ねえねえ、昨日のテレビでやってたお笑い番組見た?

かつ子さん: え!? 見てないよ! どんな人が出てた?

② 話しかけるタイミングを見る  
★作業に夢中で返事がない場合は待ちましょう。

② 話しかけるタイミングを見る  
★かつ子さんもあいさつしてくれたので、話しかけても良いタイミングです。

1

1 会話を始めることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんを演じる。
- ② 利用者がかつ子さんを演じる。
- ③ 実施者がハナ子さんとかつ子さんを演じる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

2

2 ハナ子さんのように接した時、かつ子さんはどんな気持ちになると思いますか?

★簡単に感想を聴く程度にする。

P40

☑ チェック・ポイント

☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか?

☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか?

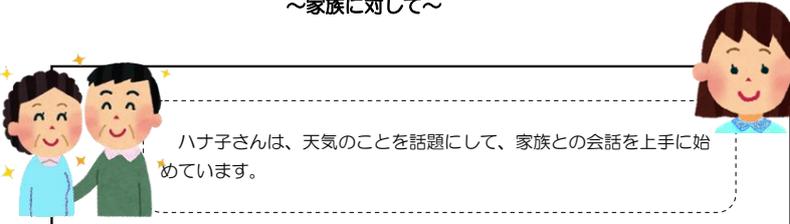
(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

○良い例を体験することで、会話を始めるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** (4) 会話を始めるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～家族に対して～



ハナ子さんは、天気のことを話題にして、家族との会話を上手に始めています。

**① あいさつをする (相手の顔を見て笑顔で)**  
ハナ子さん：おはよう。  
家族：(ハナ子さんの方を向いて) おはよう。  
ハナ子さん：今日はとっても天気がいいね！  
家族：今日はすごく暑くなりそうだなあ。  
ハナ子さん：そうだね。暑くなりそうだね。  
昨日、梅雨が明けたってニュースで言ってたよ。  
家族：梅雨が明けちゃったんだね。いよいよ夏本番だね。  
ハナ子さん：いよいよ夏か～。夏、何しようかな？  
家族：花火大会とか今年もあるみたいだよ。  
ハナ子さん：そうなんだ！今年は何発上がるんだろう？楽しみだな～！

**② 話しかけるタイミングを見る**  
★ハナ子さんの方を向いてあいさつをしているのでそのまま話しても良さそうです。

**③ 話題を出す**  
★天気  
★ニュース

**2**

**1** 会話を始めることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が家族をする。
- ③実施者がハナさんと家族をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナさんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

**2** ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P41

- ☑ チェック・ポイント
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
  - 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、会話を始めるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(5) 会話を始めるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、職場の同僚のとさ子さんともなかなか話ができていません。今日は、思い切って話かけてみることにしました。



① あいさつをする  
(相手の顔を見て笑顔で)

ハナ子さん：とさ子さん、おはようございます。

とさ子さん：ハナ子さん、おはようございます。

ハナ子さん：最近すごく暑くなってきましたね。

とさ子さん：本当ですね。暑くなってきましたね。

ハナ子さん：暑いと汗が止まらなくなりますよね。私はいつも家でクーラーをつけてしまいます。

とさ子さん：私はクーラーをつけると冷えるので、家ではなるべく扇風機で我慢しています。

ハナ子さん：冷え性なんですか？

とさ子さん：そうなんですよ～。

② 話しかけるタイミングを見る  
★あいさつを返してくれているので話しかけてみましょう。

③ 話題を出す  
★気温について

③ 話題を出す  
★自分の生活について

2

1

1 会話を始めることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者がとさ子さんをする。
- ③ 実施者がハナ子さんにとさ子さんを演じる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんにとさ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

2 ハナ子さんのように接した時、とさ子さんはどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P42

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、とさ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

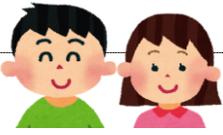
(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立ちかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1



(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ:

どこで:

誰に:

何を:

～会話を始める時のポイント～

- ①: あいさつをする (相手の顔を見て笑顔で)
- ②: 話しかけるタイミングを見る
- ③: 話題を出す

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

2

☆ 練習してみてどう感じましたか?

メモ

---

☆ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、会話を始める時の3つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっとよくなるという点を1つだけ考えます。  
この順番を守ってロールプレイをしましょう。  
ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返る時に役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。  
グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。  
ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P43

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか?
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか?
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか?
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか?

(ケ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** ☆ こうするともっといいかも!というところをあげてみましょう。

メモ

**2** (7) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか?【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか?【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
① あいさつをする <small>(相手の顔を見て笑顔で)</small>				
② 話しかけるタイミングを見る				
③ 話題を出す				

**3** ◇ プログラムをしてみてどうでしたか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4** ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

人に話しかける時、緊張したり、その後の会話が不安になったりして、なかなか話しかけることができないかもしれません。  
そのような時は、まず、勇気を出してあいさつから始めてみましょう。あいさつをしていると、話しかけるタイミングが、少しずつ見つかるようになるでしょう。

- 1** こうするともっと良くなるところを一つだけあげてみましょう。
- ★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。
- 2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを一つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。
- ★利用者ができていたと感じていた部分を認める。  
★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。
- 3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。
- 【利用者の意見を聞きます。】
- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意をしておく。  
★考え方の違いや、気付きを共有する。
- 4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?  
今回学んだことを実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

P44

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか?
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか?

### (3) 上手な話の聴き方

#### ア 概要

##### (ア) ねらい

上手な話の聴き方について学びます。相づちを打つ、声の調子に気を付ける、相手の伝えなかったことを繰り返す、最後まで聞くといったポイントを学びます。

##### (イ) 時間設定 (50分)

###### ① 動機づけ (5分)

上手な聴き方を身に付けることの意義を理解し、動機づけを高めます。

###### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、上手な聴き方のスキルがうまくできていない二人の例を体験します。

###### ③ ポイントの提示 (5分)

上手な聴き方のスキルのポイントを確認します。

###### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、上手な聴き方のスキルがうまくできている例を体験します。

###### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

###### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

##### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

##### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

##### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○上手な話の聴き方を身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

1

### 3 上手な話の聴き方

相手の話を聴く時、「大した話じゃないしいいだろ。」「面倒くさいなあ。」という思いから投げやりな態度になってしまったり、「ちゃんと聴いてるけど理解が正しいのかなあ。」という思いから、どうやって聴いたらいいのかわからなかったりすることはありますか？

上手に話を聴けるようになると、周りの人との関係がとてよくなります。



2

◎ 話を聴く時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

3

1

人の話を上手に聴くことは、周りの人との関係を良くするために、大切なことです。

今日は、上手な話の聴き方について、学んでいきましょう。

聴くと聞くの違いを理解してもらうことが重要です。

また、相手が聴いてもらえたと思える聴き方をするのが、ここで目指すスキルであることを理解してもらいましょう。

2

話を聴く時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

#### ☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、上手な話の聴き方の重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- ☐ 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- ☐ 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、上手な話の聞き方ができていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、上手な話の聞き方のスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果が有ります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** (1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、とさ子さんの話を聴いています。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
とさ子さん：ねえねえ、オド美さんちょっと聞いてよ～。	とさ子さん：ねえねえ、ツン太くんちょっと聞いてよ。
オド美さん：(うつ向きながら) え、あ…。(なんて言ったらいいんだろう。)	ツン太くん：(携帯をいじりながら) い～よ～。なに？
とさ子さん：この前のことなんだけど。	とさ子さん：…えっと、忙しかった？
オド美さん：(小さな声) え…あっ…。	ツン太くん：(携帯をいじりながら) まあね。で、何なの？
とさ子さん：なに？何かしたの？	とさ子さん：あのね、昨日のテレビ見てたら…。
オド美さん：えっと、あの…その…、(自分の手をじっと見る。) …。	ツン太くん：ああ、あの、ドッキリ番組でしょ～見た見た。ちょうおもしろかったよね～でもさあ～あれさ～。
とさ子さん：…。	とさ子さん：……。 (その番組の話がしたかったんじゃないのに…)。




**2** ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？  
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ **3**

**1** 上手な話の聞き方ができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞  
私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん(利用者)はとさ子さん役をしてください。

＜グループの場合＞  
2人組になってオド美さんととさ子さんの会話をした後、ツン太くととさ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする。
- ②利用者がツン太くんをする。
- ③利用者がとさ子さんをする。

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

**2** オド美さんとツン太くんのやりとりを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

P46

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションでとさ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○上手な話の聴き方を確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、上手に話を聴くためには次のようなポイントがありそうです

① 相づちを打つ

- ・話を聴く時は、相手の話に関心を持って聴くように、話した内容に合わせて相づちを打ちましょう。  
(良い例) ◎「うん、うん」「へ、そうなんだ。」「すごいね」「いいね」「それで？」など
- ・えらそうに聴いたり、ハカにして聴いたりしないようにしましょう。  
(悪い例) ×「なんだそんなことか」「ばからしい」「変なの～」「ふん！」など

② 声の調子に気を付ける

- ・相手の声の調子に合わせた声の調子にすると良いかもしれません。
- ・あなたの気持ちが伝わる声の調子で話をしましょう。

③ 相手の伝えなかったことを繰り返す

- ・相手の伝えなかったことを簡潔に繰り返しましょう。
- ・特に相手の気持ちのこもっている部分を繰り返すと、相手はより強く、分かってくれていると思うでしょう。  
(良い例) ◎「…すごく嬉しかったよ」⇒「そうなんだね。すごく嬉しかったんだね。」

④ 最後まで話を聴く

- ・途中で話をささぎらずに、最後まで話を聴きましょう。
- ・相手の話を最後まで聴いて、相手が何を伝えたいのか考えてみましょう。

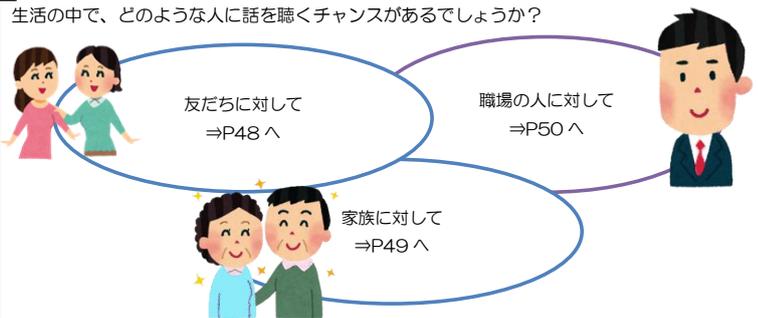
☆「聴く」と「聞く」の違い

聞く…音が耳に入ってくること

聴く…積極的に内容を理解しようと耳を傾けること

2

生活の中で、どのような人に話を聴くチャンスがあるでしょうか？



P47

1

上手な話の聴き方のポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらつと、より実践しやすくなります。

例えば、「①相づちを打つ」というポイントについて、利用者ならどのような相づちをするのかを考えてもらう方法があります。

同様に、「②声の調子に気を付ける」では、相手が悲しい時、楽しそうな時、それぞれの状況において、どのような声の調子で話を聞くとよいかを考えてもらいましょう。

2

普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

① 1つの場面だけ練習する

② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、上手な聴き方のポイントを理解していますか？

(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

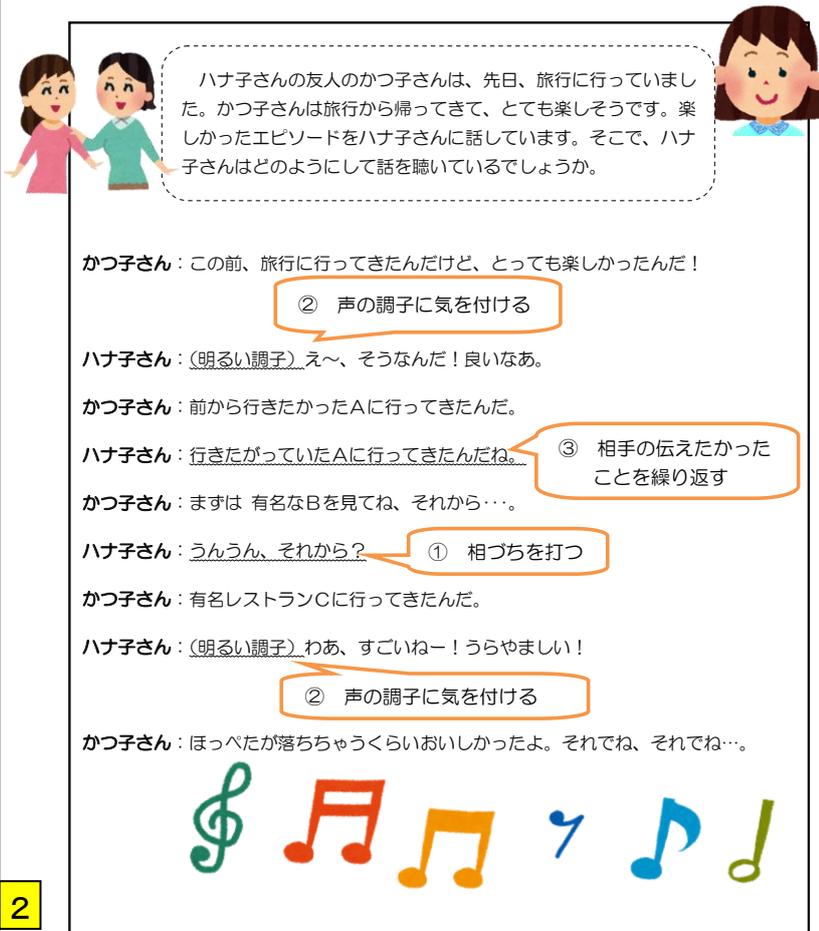
○良い例を体験することで、上手な話の聴き方の重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(3) 聞き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～友だちに対して～



ハナ子さんの友人のかつ子さんは、先日、旅行に行っていました。かつ子さんは旅行から帰ってきて、とても楽しそうです。楽しかったエピソードをハナ子さんに話しています。そこで、ハナ子さんはどのようにして話を聴いているのでしょうか。

かつ子さん：この前、旅行に行ってきたんだけど、とっても楽しかったんだ！

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん：（明るい調子）え～、そうなんだ！良いなあ。

かつ子さん：前から行きたかったAに行ってきたんだ。

ハナ子さん：行きたがっていたAに行ってきたんだね。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

かつ子さん：まずは、有名なBを見てね、それから…。

ハナ子さん：うんうん、それから？

① 相づちを打つ

かつ子さん：有名レストランCに行ってきたんだ。

ハナ子さん：（明るい調子）わあ、すごいねー！うらやましい！

② 声の調子に気を付ける

かつ子さん：ほっぺたが落ちちゃうくらいおいしかったよ。それでね、それでね…。



2

1

話を聴くことが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者がかつ子さんをする。
- ③ 実施者がハナ子さんとかつ子さんをする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、かつ子さんはどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P48

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

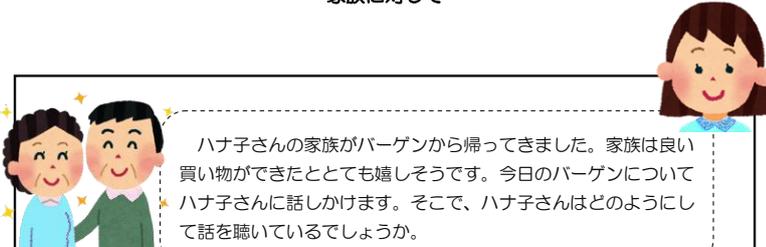
(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

○良い例を体験することで、上手な話の聴き方の重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (オ) 聞き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～家族に対して～



ハナ子さんの家族がバーゲンから帰ってきました。家族は良い買い物できたことでも嬉しそうです。今日のバーゲンについてハナ子さんに話しかけます。そこで、ハナ子さんはどのようにして話を聴いているでしょうか。

家族 : ハナ子～、聴いてよ！今日バーゲン行ってきたんだけど、すごく良い買い物できたよ！

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (明るい調子) へ～！そうなんだ！

家族 : そうそう。前から欲しかったコートを買って行ったんだ。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

ハナ子さん : そうなんだ！コートを買って行ったんだね。

家族 : まず、Aデパートに行って前から欲しかったコートを買って、それから…。

ハナ子さん : うんうん、それから？

① 相づちを打つ

家族 : それから、Bデパートに行ったら、ハナ子の欲しがっていたクツがあったから、買っておいたわよ～。

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (明るい調子) わあ、ありがとう～！うれしい。

家族 : 喜んでくれて嬉しい。今度は一緒に買い物行こうね～。



1 話を聴くことが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が家族をする。
- ③実施者がハナ子さんと家族をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

2

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

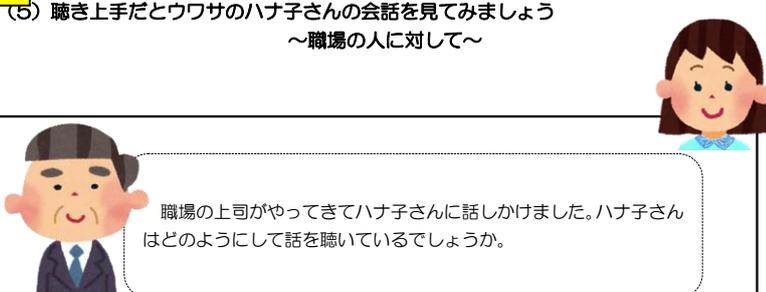
(カ) 良い例の提示 (職場の人に対して) (5分)

○良い例を体験することで、上手な話の聴き方の重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (5) 聞き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～職場の人に対して～



職場の上司がやってきてハナ子さんに話しかけました。ハナ子さんはどのようにして話を聴いているでしょうか。

上司 : あ、ハナ子さん。この前、ハナ子さんにお願ひするかもしれない、と言っていたBの件についてなんだけどね。 ② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (落ち着いた調子) はい。覚えてます。

上司 : 来週からハナ子さんに取りかかってもらおうって思っていてね。

ハナ子さん : はい、来週からですね。 ③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

上司 : そう、来週からなんだ。急で申し訳ないんだけど、ハナ子さんにやってもらおうと思っているんだ。

ハナ子さん : いえいえ、そんなことないです。任せていただいてありがとうございます。

上司 : 詳しい話を15時からしようと思うんだ。Cに来てくれないか？

ハナ子さん : はい、わかりました。15時にCですね。 ③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

上司 : そうそう、それじゃあ、よろしくお願ひするね。

ハナ子さん : はい、わかりました。よろしくお願ひします。 ① 相づちを打つ



2

1 話を聴くことが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者が上司をする。
- ③ 実施者がハナ子さんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

- ★簡単に感想を聴く程度にする。

P50

☑ チェック・ポイント

□利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？

□利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

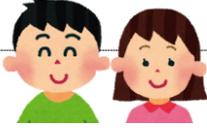
- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆  
いつ：  
どこで：  
誰に：  
何を：

～話を聴く時のポイント～

- ①：相づちを打つ
- ②：声の調子に気を付ける
- ③：相手の伝えなかったことを繰り返す
- ④：最後まで話を聴く

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

2

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、話を聴く時の4つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっとよくなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P51

- ☑ チェック・ポイント
- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
  - 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
  - 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
  - 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(ケ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

**(7) 振り返り**

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相づちを打つ				
②声の調子に気を付ける				
③相手の伝えたかったことを繰り返す				
④最後まで話を聴く				

**3** プログラムをしてみてどうでしたか？(当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4** ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意しながら練習してみましょう。

上手に話を聴いてもらえたら、相手は聴いてもらったことで喜んでくれたり、ホッとしたりするでしょう。また、相手のことをより理解できたり、周囲の人とあたたかい関係を作ったりすることができず。

**1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。

★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

**2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

★利用者ができていたと感じていた部分を認める。

★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。

**3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

**【利用者の意見を聞きます。】**

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意をしておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

**4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか？  
今回学んだことを実践してください。そして、その実践したことを、「SST のホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

P52

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか？
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか？
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか？
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか？

#### (4) あたたかい言葉かけ

##### ア 概要

###### (ア) ねらい

あたたかい言葉のかけ方について学びます。相手に近づいて話す、事実を伝える、感情を表す言葉を使う、手伝えることを一緒にすると言ったポイントを学びます。

###### (イ) 時間設定 (50分)

###### ① 動機づけ (5分)

あたたかい言葉かけをする意義を理解し、動機づけを高めます。

###### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、あたたかい言葉かけがうまくできていない2人の例を体験します。

###### ③ ポイントの提示 (5分)

あたたかい言葉かけのポイントを確認します。

###### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、あたたかい言葉かけが上手にできている例を体験します。

###### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

###### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

###### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

###### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

###### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

- このセッションのねらい、進め方を説明します。
- あたたかい言葉かけを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

#### 【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

1

### 4 あたたかい言葉かけ

落ち込んでいる時にやさしい言葉をかけてもらえると元気が出てきます。何かに頑張って取り組み、それが成功した時に認めてもらえるとうれしくなります。

「あたたかい言葉」を使うことで、自分や周りのみんながもっと笑顔になり、気持ちの良い関係を築くことができるようになります。



2

◎ どのような「あたたかい言葉」を使えば良いでしょうか？

メモ

3

1

あたたかい言葉かけは、周囲の人との新しい関係を作っていく時に役に立ちます。

コミュニケーションが苦手な方は、自分から話しかけるのが苦手な方が多いです。

あたたかい言葉かけができるようになると、会話も始めやすくなります。

「(2) 会話を始める」も参考にしましょう。

2

あたたかい言葉かけをする時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

P53

#### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、あたたかい言葉かけの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、あたたかい言葉かけが上手くできていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、あたたかい言葉かけの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果があります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは班の皆で発表会の打ち合わせ中です。しかし、とさ子さんが自分の担当の資料を忘れてきてしまいました。

オド美さんの場合

とさ子さん：あ…資料、忘れちゃった…。  
 オド美さん：えっ…。(少し離れたところで)  
 とさ子さん：うーん、どうしよう。  
 オド美さん：…。発表明日だよ…、間に合うかな…。(少し離れたところで)  
 とさ子さん：本当にごめんね。どうしよう…、みんなに迷惑かけちゃった…。  
 オド美さん：あ、いや、そんな…。(少し離れたところで)  
 とさ子さん：はあ…。(落ち込んだ様子)

ツン太くんの場合

とさ子さん：あ…資料、忘れちゃった。  
 ツン太くん：はあ？なにやってんだよ！  
 とさ子さん：ごめん、でも、ちゃんと調べてはきたんだよ。  
 ツン太くん：忘れてきたくせに！  
 とさ子さん：…そんな言い方ないでしょ！  
 ツン太くん：発表に間に合わなかったらお前のせいだからな！



2

- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？  
 オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

3

1

あたたかい言葉かけが上手ではない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞

私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん(利用者)はとさ子さん役をしてください。

＜グループの場合＞

2人組になって、オド美さんととさ子さんの会話をした後、ツン太くととさ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする
- ②利用者がツン太くんをする
- ③利用者がとさ子さんをする

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者に、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

2

オド美さんとツン太くんのやり取りを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションでとさ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○あたたかい言葉かけのポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ポイントの説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、あたたかい言葉かけには次のようなポイントがありそうです

① 相手に近づいてやさしく声をかける

- ・まずは困っている相手に近づいて、聞こえるように声をかけましょう。そうすることで、困っている相手の気持ちが和らぎ、少しでも安心してくれるかもしれません。

② 事実や出来事を伝える

- ・具体的な出来事や、相手の頑張った行動を伝えることで、相手の状況をきちんと「理解している」ということが伝わります。

③ あたたかい言葉(やさしい言葉)や感情を表す言葉を使う

- ・事実や出来事の後に「大丈夫?」「あまり無理しないでね」という、あたたかい言葉をかけましょう。
- ・「頑張ってると思うよ」「…してくれて嬉しかったよ」という、感情を表す言葉を伝えると相手も嬉しい気持ちになります。
- ・事実を伝える言葉とあたたかい言葉を組み合わせるようにしましょう。

④ 手伝えることを一緒にする

- ・やさしい声をかけるだけでなく、自分が手伝えることであれば、一緒にしてみましょう。

2

生活の中で、どのような人にあたたかい言葉かけが必要でしょうか?



P55

1

あたたかい言葉かけのポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらうと、より実践しやすくなります。

例えば、「①相手に近づいてやさしく声をかける」では、相手がどのような時に話しかけるのがよいか、どのような言葉かけだとやさしさが伝わるかなどについて考えてもらうとよいでしょう。

2

普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 1つの場面だけ練習する
- ② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

☑ チェック・ポイント

□利用者は、あたたかい言葉かけのポイントを理解していますか?

(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

○良い例を体験することで、あたたかい言葉かけの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (3) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てください  
～友だちに対して～

ハナ子さんは、班の皆で発表会の打ち合わせ中です。しかし、かつ子さんが自分の担当の資料を忘れてきてしまいました。

かつ子さん：あ…資料、忘れちゃった。  
① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：かつ子さん、どうかしたの？

かつ子さん：ハナ子さん…あの、ごめんね。自分の担当の資料を家に忘れてきちゃったの…。せっかくだとたくさん調べたのに…。  
② 事実を伝える

ハナ子さん：そっか、たくさん調べてくれたんだね、ありがとう。発表の準備にはまだ時間があるから、今からまとめても間に合うかもしれないよ。  
③ あたたかい言葉

かつ子さん：うーん、間に合うかなあ。皆を待たせちゃうかもしれないよ？

ハナ子さん：大丈夫。私もできることを手伝うよ！  
④ 手伝えることを一緒にする

かつ子さん：本当に？ありがとう！資料が完成できるように頑張るね。

ハナ子さん：うん、皆で協力して、いい発表ができるように頑張ろうね。  
③ あたたかい言葉

1 あたたかい言葉かけが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんを演じる。
- ② 利用者がかつ子さんを演じる。
- ③ 実施者がハナ子さんとかつ子さんを演じる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、かつ子さんはどんな気持ちになりますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P56

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

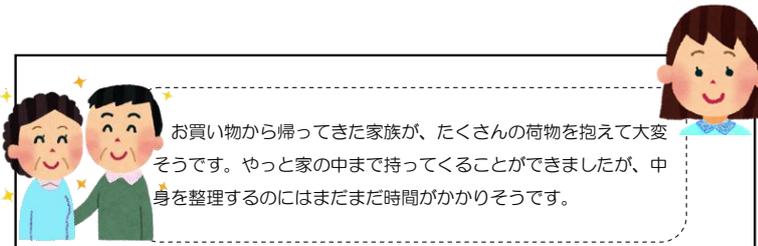
○良い例を体験することで、あたたかい言葉かけの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(4) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～家族に対して～



お買い物から帰ってきた家族が、たくさんの荷物を抱えて大変そうです。やっと家の中まで持ってくることができましたが、中身を整理するにはまだまだ時間がかかりそうです。

① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：おかえりなさい。たくさん買い物してきたのね。

家族：ああハナ子、たたいま。

② 事実を伝える ③ あたたかい言葉

ハナ子さん：ここまで運ぶのは大変だったでしょ？

家族：そうなのよ…車と部屋を何往復したの。でもここからまた整理しないと。

ハナ子さん：そうだね。こんなにたくさんあると時間がかかりそうだし、私も手伝うよ。

家族：本当に？結構な量があるけど…。

④ 手伝えることを一緒にする

ハナ子さん：一緒にやればすぐに終わるよ！

家族：本当に助かるわ。ありがとう！

③ あたたかい言葉

2



1 あたたかい言葉かけが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者が家族をやる。
- ③実施者がハナ子さんと家族をやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をやることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P57

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、あたたかい言葉かけの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、同僚を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(5) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～職場の人に対して～



ハナ子さんの部署では、新しい企画の作成をしています。できあがった企画を提出しなければならないのですが、同僚の一人がうまくいかなかったらしく、落ち込んだ様子で席に戻ってきました。



① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：おかえりなさい、企画の方はどうでしたか？

同僚：うーん、うまくいなくて部長にたくさんダメだしされてしまいました。

ハナ子さん：そうだったんですか、部長、厳しいですね。

同僚：この企画書を作るのに結構時間がかかったんですけどね…。また、たくさん直さないといけないみたいです。

② 事実を伝える

ハナ子さん：ここ数日ずっと残業して頑張っていましたよね。

同僚：そうですね…あー今日も残業かなあ。

③ あたたかい言葉

ハナ子さん：あまり無理しないでくださいね。まだ期限まで時間はありますし。

同僚：ハナ子さん、ありがとうございます。よし、ちょっと休憩したらまた頑張ろうかな。

ハナ子さん：はい！一緒にいい企画を作りましょう。

④ 手伝えることを一緒にする



2

1

あたたかい言葉かけが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が同僚をする。
- ③実施者がハナ子さんと同僚をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと同僚をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、同僚はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P58

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、同僚がどんな気持ちになるかを理解できていますか？

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>



☆場面設定☆  
いつ：  
どこで：  
誰に：  
何を：

～あたたかい言葉かけのポイント～

- ①：相手に近づいてやさしく声をかける
- ②：事実や出来事を伝える
- ③：あたたかい言葉や感情を表す言葉を使う
- ④：手伝えることを一緒にする

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れず★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

2

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、話を聴く時の4つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

<個別の場合>

誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

<グループの場合>

2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。

練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

①まず、練習した人が、感想を話します。

②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。

③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露してもよいです。ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P59

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(ク) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** こうするともっといいかも!というところをあげてみましょう。

メモ

**(7) 振り返り** **2**

☆ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか?【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか?【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相手に近づいてやさしく声をかける				
②事実や出来事を伝える				
③あたたかい言葉や感情を表す言葉を使う				
④手伝えることを一緒にする				

**3** プログラムをしてみてどうでしたか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4** ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

自分が困っている時に「あたたかい言葉」をもらうと少し心が軽くなります。  
でも、相手が困っている時や落ち込んでいる時に声をかけるのは戸惑ったり、言葉に困ったりするかもしれません。そんな時に一言だけ「あたたかい言葉」を使ってみましょう。  
相手からも「ありがとう」という「あたたかい言葉」が返ってくることで、お互いが良い気持ちになり、良い関係が築けます。

P60

- 1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。  
★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。
- 2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。  
★利用者ができていたと感じていた部分を認める。  
★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。
- 3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。  
【利用者の意見を聞きます。】  
★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。  
★考え方の違いや、気づきを共有する。
- 4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?  
今回学んだことを実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- ☐利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- ☐利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか?
- ☐次回までの課題に取り組む意欲がありますか?

## (5) 感謝の気持ちを伝える

### ア 概要

#### (ア) ねらい

感謝の気持ちを伝えるスキルについて学びます。素直に伝える、内容を伝える、「あなたのおかげで」と伝える、「ありがとう」に言葉を付け足すといったポイントについて学びます。

#### (イ) 時間設定（50分）

##### ① 動機づけ（5分）

感謝の気持ちを伝える意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示（10分）

ロールプレイで、感謝の気持ちを伝えるスキルがうまくできていない2人の例を体験します。

##### ③ ポイントの提示（5分）

感謝の気持ちを伝えるスキルのポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示（5分）

ロールプレイで、感謝の気持ちを伝えるスキルが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習（20分）

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り（5分）

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○感謝の気持ちを伝えるスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

1

## 5 感謝の気持ちを伝える

感謝の気持ちを伝えると、相手との関係がとてよくなります。しかし、感謝の気持ちを伝えたいけど、照れくさかったり、なんといいのか分からなかったりして、自分の気持ちをうまく伝えられないこともあります。感謝の気持ちを伝えられるようになると、自分も周りの人もさわやかな気持ちになります。



2

◎ 感謝の気持ちを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

3

1

感謝の気持ちを伝えることは、周囲との人間関係をより良くします。伝えたい感謝の気持ちを上手に伝えましょう。

コミュニケーションが苦手な方は、自分から話しかけることも苦手です。感謝の気持ちを伝えると言った、肯定的な関わり方を身に付けることで、話しかける機会にもなります。

2

感謝の気持ちを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

P6 1

### ☑ チェック・ポイント

□利用者は、感謝の気持ちを伝えることの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？

□利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？

□利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、感謝の気持ちを伝えることができている2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、感謝の気持ちを伝える重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果があります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、いつも料理や洗濯、掃除などをしてくれる家族に、感謝の気持ちを伝えたいと思っています。

オド美さんの場合

家族 : 今日はハンバーグよ! あ、乾いた洗濯物は、オド美の部屋のベッドの上に置いていたからね。

オド美さん : うん……。 (いつもありがたいなあ。)

家族 : あら? オド美、ハンバーグ好きじゃなかったっけ?

オド美さん : あ…。 (本当は大好きなんだけど…。)

家族 : あ、それでもなかったかな…ごめんね。

ツン太くんの場合

家族 : 今日はハンバーグよ! あ、乾いた洗濯物は、ツン太の部屋のベッドの上に置いていたからね。

ツン太くん : あっそ…というか、勝手に部屋に入らないでよ。(本当はありがとうって言いたかったのに…。)

家族 : ま、なによその態度!

ツン太くん : 別に…。

家族 : そう、そんなに言うなら、もうごはんも洗濯も自分でしなさい!



2

- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか?
- ◎ オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか?

メモ

3

1

感謝の気持ちを伝えることができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

<個別の場合>

私が、オド美さん、ツン太役をするので、〇〇さん(利用者)は家族役をしてください。

<グループの場合>

2人組になって、オド美さんと家族の会話をした後、ツン太くと家族の会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする。
- ②利用者がツン太くんをする。
- ③利用者が家族をする。

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者に、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

2

オド美さんとツン太くんのやりとりを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか?
- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションで家族がどのような気持ちになるかを理解していますか?

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○感謝の気持ちを伝えるポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、感謝の気持ちを伝えるには次のようなポイントがありそうです

① 素直に「ありがとう」と伝える

- ・ 素直に一言「ありがとう」と伝えましょう。
- ・ 相手の目を見て笑顔で伝えましょう。

② 感謝している内容を伝える

- ・ 内容を伝えることで、より感謝の気持ちが伝わります。
- (例)「話を聞いてくれてありがとう」「いつもご飯を作ってくれてありがとう」

③ 「あなたのおかげで」と伝える

- ・ 相手に対して感謝していることを伝えることができます。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

- ・ 「嬉しかった」「助かった」などの一言を付け加えてみましょう。

2

生活の中で、どのような人に、感謝の気持ちを伝えたいでしょうか？



P63

1

感謝の気持ちを伝えるポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらうと、より実践しやすくなります。

例えば、「②感謝している内容を伝える」というポイントについて、利用者がどのようなことに感謝をしたいのかを考えてもらう方法があります。

2

普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 1つの場面だけ練習する
- ② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのも良い方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

チェック・ポイント

利用者は、感謝の気持ちを伝えるポイントを理解していますか？

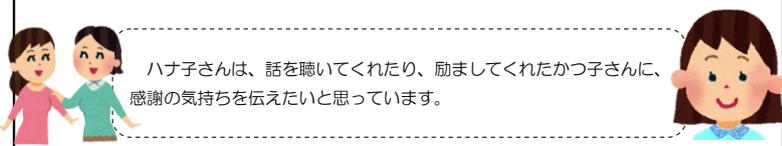
(エ) 良い例の提示 (友だちに対して) (5分)

○良い例を体験することで、感謝の気持ちを伝えるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** 感謝の気持ちを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～友だちに対して～



ハナ子さんは、話を聞いてくれたり、励ましてくれたかつ子さんに、感謝の気持ちを伝えたいと思っています。

かつ子さん：ハナ子も大変そうだね～。ほんとによく頑張ってると思うよ。

ハナ子さん：ううん。いつも話を聞いてくれたり、アドバイスしてくれてありがとう。

② 感謝している内容を伝える      ① 素直に「ありがとう」と伝える

かつ子さん：急にになによ～！（照れ笑い）びっくりした～。

ハナ子さん：いつもは言えてないけど、本当にかつ子には感謝してるんだよ。かつ子と友だちになれて本当にうれしい。かつ子のおかげで頑張れるよ。

③ 「あなたのおかげで」と伝える

かつ子さん：いやいや。私の方こそ、ハナ子と友だちで嬉しいよ。

ハナ子さん：ありがとう。いつもかつ子に助けてもらってるよ。これからもよろしくね。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

かつ子さん：もちろん！…なんだか照れるね。でも、ハナ子がそうやって言ってくれてすごく嬉しかった。さ、買い物行こうか。

ハナ子さん：うん！

**2**

**1** 感謝の気持ちを伝えることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者がかつ子さんをする。
- ③実施者がハナ子さんとかつ子さんをする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

**2** ハナ子さんのように接した時、かつ子さんはどんな気持ちになると思いますか？

- ★簡単に感想を聴く程度にする。

P64

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

○良い例を体験することで、感謝の気持ちを伝えるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 感謝の気持ちを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～家族に対して～

ハナ子さんは、いつも料理や洗濯、掃除などをしてくれる家族に、感謝の気持ちを伝えたいと思っています。

家族 : 今日はハンバーグよ! あ、乾いた洗濯物は、ハナ子の部屋のベッドの上に置いていたからね。

② 感謝している内容を伝える

ハナ子さん: ハンバーグ! やったあ。おいしいご飯をいつもありがとう。洗濯も助かった。

② 感謝している内容を伝える      ① 素直に「ありがとう」と伝える

家族 : いえいえ。ハナ子、ハンバーグ好きだったわよね?

ハナコさん: うん! ありがとう! 嬉しいなあ。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

家族 : そう言ってもらえると作りがいがあるわあ。

ハナコさん: ほんと、毎日おいしいごはんが食べられるのも、いいにおいの服が着られるのも、お母さんのおかげだよ。ありがとうね。

③ 「あなたのおかげで」と伝える

家族 : まあまあ、こちらこそありがとう。なんか照れるわね。

2

P65

1 感謝の気持ちを伝えることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者が家族をやる。
- ③実施者がハナ子さんと家族をやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか?

★簡単に感想を聴く程度にする。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか?
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか?

(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

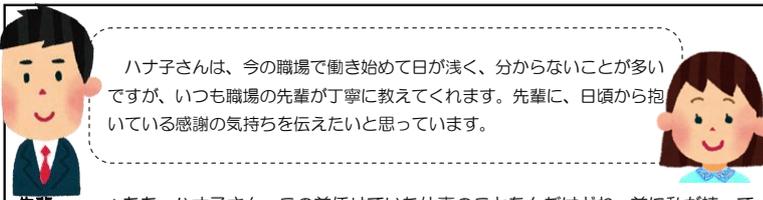
○良い例を体験することで、感謝の気持ちを伝えるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、職場の先輩を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(5) 感謝の気持ちを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、分からないことが多いですが、いつも職場の先輩が丁寧に教えてくれます。先輩に、日頃から抱えている感謝の気持ちを伝えたいと思っています。

先輩 : ああ、ハナ子さん、この前任せていた仕事のことなんだけどね、前に私が持っていた資料を見ながらやると、やりやすいと思うから、今度渡すね。

① 素直に「ありがとう」と伝える

ハナ子さん : ありがとうございます。いつも、ご丁寧に教えてくださり本当に助かります。まだまだ、分からないことが多いので、これからもお願いします。

② 感謝している内容を伝える

先輩 : いやいや、まだ働き始めて間もないし、分からないことが多いのは当たり前だよ。

ハナ子さん : こうやって、なんとかか仕事をしていけているのも、先輩のおかげです。

③ 「あなたのおかげで」と伝える

先輩 : はは、なんだか照れくさいなあ。でも、嬉しいよ。

ハナ子さん : ありがとうございます。先輩と一緒に仕事できて嬉しいです。これからもどうぞよろしくお願いします。

先輩 : こちらこそ、これからもよろしく。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

2

1

感謝の気持ちを伝えることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者が先輩をする。
- ③ 実施者がハナ子さんと先輩をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと先輩をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、先輩はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P66

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、先輩がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1



(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～感謝の気持ちを伝える時のポイント～

- ①：素直に「ありがとう」と伝える
- ②：感謝している内容を伝える
- ③：「あなたのおかげで」と伝える
- ④：「ありがとう」に言葉を付け足す

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

2

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、感謝の気持ちを伝える時の4つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人が、自分のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。  
ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P67

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つられていますか？
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(ケ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう

**1** こうするともっといいかも!というところをあげてみましょう。

メモ

**(7) 振り返り**

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか?【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか?【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①素直に「ありがとう」と伝える				
②感謝している内容を伝える				
③「あなたのおかげで」と伝える				
④「ありがとう」に言葉を付け足す				

**3** プログラムをしてみてどうでしたか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

---

**4** ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

感謝の気持ちを伝えられるようになると、周りの人との関係も良くなっていくでしょう。日頃なかなか言えない感謝の気持ちを、少し勇気を出して伝えてみましょう。相手との絆が深まるでしょう。

P68

- 1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。  
★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。
- 2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。  
★利用者ができていたと感じていた部分を認める。  
★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。
- 3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。  
【利用者の意見を聞きます。】  
★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意をしておく。  
★考え方の違いや、気付きを共有する。
- 4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?  
今回学んだことを実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか?
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか?

## (6) 自分の思いを伝える

### ア 概要

#### (ア) ねらい

自分の思いを伝えるスキルについて学びます。聞いてほしいことがあることを伝える、素直な気持ちを伝える、感謝の気持ちを伝えるといったポイントを学びます。

#### (イ) 時間設定 (50分)

##### ① 動機づけ (5分)

自分の思いを伝えることの意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、自分の思いを伝えるスキルがうまくできていない2人の例を体験します。

##### ③ ポイントの提示 (5分)

自分の思いを伝えるスキルのポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、自分の思いを伝えるスキルが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○自分の思いを伝えるスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

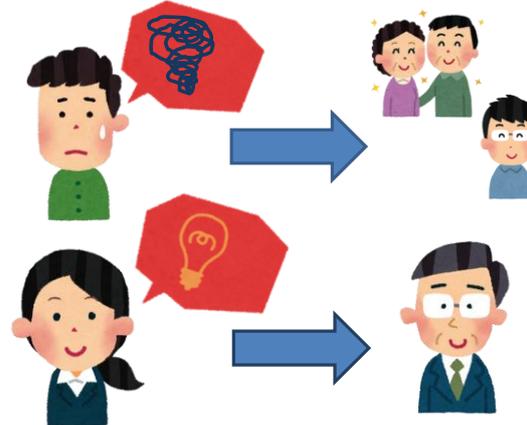
【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

### 1 6 自分の思いを伝える

自分の思いを伝えるのは、なかなか勇気がいるものです。「相手にされなかったらどうしよう。」「どうせちゃんと聴いてもらえないだろう。」等の不安やあきらめから、思いを伝えられないことも多いのではないのでしょうか。

自分の素直な気持ちを伝えることで、周囲の人があなたのことを理解してくれるようになります。自分の思いを伝えることは大切なことなのです。



**2** ◎ 自分の思いを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

**3**

**1** 自分の思いを伝えることは、つらい気持ちになっている時に、特に重要となります

つらい気持ちをはじめとした、自分の気持ちを伝えるスキルは、コミュニケーションが得意でない方が苦手としているスキルです。

その背景には、つらい気持ちを分かってもらえないかもという不安があります。ですので、不安が強くならないよう、安心できる雰囲気作りを心がけると良いでしょう。

**2** 自分の気持ちを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください

【2、3分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう

P69

#### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、自分の思いを伝えるスキルの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、自分の思いを伝えることができない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、自分の思いを伝えるスキルの重要性を理解してもらいます。

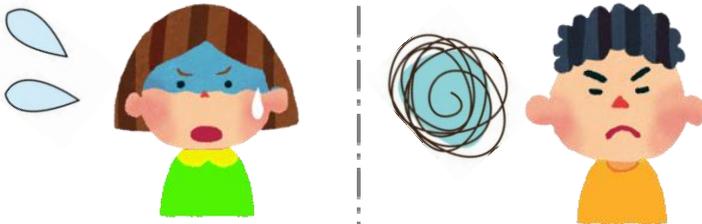
【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果が有ります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** 1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、自動車教習所に通っています。2人にとって自動車教習はとても大変なもので、その大変さを誰かに聴いて欲しかったのですが、家族やまわりの人は「免許なんてみんなとれるから大丈夫よ」と相手にしてくれませんでした。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
オド美さん：あの、さ…。(前に通っていた教習所の話なんだけど)	ツン太くん：あのさあ、俺教習所行くのめっちゃつらいんだよ。もうめんどくさいから辞める。
家族：何？	家族：教習所～？ああ、そんなのみんなある程度つらいわよ。
オド美さん：教習所に通ってた時の話…。(ほんとは聴いて欲しかったな。)	ツン太くん：何それ、冷たい。話くらい聴いてくれたっていいじゃん！
家族：教習所？そんなのもう卒業したじゃない。	家族：あんまり気にしない方がいいよ。
オド美さん：あの時…。ほんとはつらくて…。	ツン太くん：もういい、もう辞めてやるからな！
家族：教習所なんて、そんなもんよ。	



**2** ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？  
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ **3**

**1** 自分の思いを伝えることができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

<個別の場合>  
私が、オド美さん、ツン太役をするので、〇〇さん(利用者)は家族役をしてください。

<グループの場合>  
2人組になって、オド美さんと家族の会話をした後、ツン太くと家族の会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする
- ②利用者がツン太くんをする
- ③利用者がと家族をする

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

**2** オド美さんとツン太くんのやりとりを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意をしておく。
- ★考え方の違いや、気づきを共有する。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションで家族がどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○自分の思いを伝えるポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士が考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1 オド美さんとツツ太くんの例から、自分の思いを伝えるためには次のようなポイントがありそうです

① 「私は」「僕は」を主語にして、聴いてほしいことがあることを伝える

- ・ 「自分は話を聞いてほしいんだ」ということをまずきちんと伝えましょう。

② 素直な気持ちを伝える

- ・ 自分の素直な気持ちを率直に伝えてみましょう。  
(例)「本当は～だった」「実は～してほしかった」など
- ・ 遠回しな言い方をしたり、相手を責めるような言い方はやめましょう。

③ 感謝の気持ちを伝える

- ・ 話を聞いてくれたことに感謝の気持ちを伝えましょう。  
(例)「ありがとう」「聞いてくれて嬉しかった」「おかげですっきりしました」など
- ・ 相手の目を見て、笑顔で感謝の気持ちを伝えましょう。

1 自分の思いを伝えるポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらうと、より実践しやすくなります。

例えば、「②素直な気持ちを伝える」というポイントについて、利用者なら自分のつらい気持ちをどのように伝えるかを考えてもらうと良いです。

同様に、「③感謝の気持ちを伝える」では、どんな言葉で感謝の気持ちを伝えるかについて考えてもらうとよいでしょう。

2 生活の中で、どのような人に自分の思いを聴いてもらいたいでしょうか？



2 普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 1つの場面だけ練習する
- ② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、自分の思いを伝えるポイントを理解していますか？

(エ) 良い例の提示 (友だちに対して) (5分)

○良い例を体験することで、自分の思いを伝えるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、あわ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(3) 自分の思いを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～友だちに対して～



ハナ子さんは、あわ子さんと一緒に自動車教習所に通っています。ハナ子さんにとって自動車教習はとても大変なもので、誰かに話を聞いて欲しかったのですが、あわ子さんは「免許なんてみんなとれるから大丈夫よ」と相手にしてくれませんでした。



ハナ子さん：ねえねえ、あわ子、聞いてほしい話があって…。

あわ子さん：うん。どうしたの？ ① 聞いてほしいことがあることを伝える

ハナ子さん：わたし、教習所に通ってるでしょ？実は、通うのがすごくつらいんだ…。車って、思うように動いてくれないんだよね。

② 素直な気持ちを伝える

あわ子さん：それ、分かる。まっすぐ走ってるつもりでも、なぜかすこく左に寄ってたりするよね。

ハナ子さん：なあんだ、あわ子もそんなことあったんだ…。前にこの話した時、「免許なんて誰でもとれるから大丈夫！」って言われただけで話が終わっちゃったから、つらいのは私だけなのかなと思って悲しかったんだよ。

② 素直な気持ちを伝える

あわ子さん：そっか、前はちゃんと聞いてあげられてなかったよね。私も忙しかったのかな。ごめんね。

ハナ子さん：ううん。分かってもらえてスッキリしたよ。聞いてくれてありがとう。

③ 感謝の気持ちを伝える

2

1

自分の思いを伝えることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者があわ子さんをやる。
- ③実施者がハナ子さんとあわ子さんをやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとあわ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみるのも良い。

2

ハナ子さんのように接した時、あわ子さんはどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P72

☑ チェック・ポイント

□利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、あわ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？

□利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

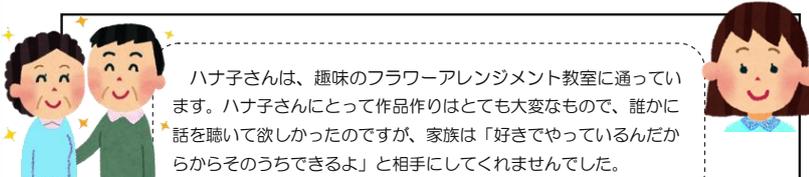
○良い例を体験することで、自分の思いを伝えるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(4) 自分の思いを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～家族に対して～



ハナ子さんは、趣味のフラワーアレンジメント教室に通っています。ハナ子さんにとって作品作りはとても大変なもので、誰かに話を聞いて欲しかったのですが、家族は「好きでやっているんだからからそのうちできるよ」と相手にしてくれませんでした。

ハナ子さん：ねえねえ、私ちょっと聞いてほしい話があって…。

家族：うん。どうしたの？ ① 聞いてほしいことがあることを伝える

ハナ子さん：私、趣味でフラワーアレンジメント教室に通ってるでしょ？ あんまり言わなかったけど、通うのがすごくつらいんだ…。作品が、思うようにできないんだよね。

② 素直な気持ちを伝える

家族：あ～、まあ、私も絵を描きだした時はそうだったかな～。犬を描いてもタヌキに見えたりしたんだよ。

ハナ子さん：なあんた、そんなことあったんだ…。前にこの話した時、「好きでやっているんだから…」で話終わっちゃったから、少しさみしかったんだ。

② 素直な気持ちを伝える

家族：そっか、前はちゃんと聞いてあげられてなかったよね。私も励ましたつもりだったんだ。ごめんね。

ハナ子さん：ううん。話せて、分かってもらえてスッキリしたよ。聞いてくれてありがとう。

③ 感謝の気持ちを伝える

2

1

自分の思いを伝えることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が家族をする。
- ③実施者がハナ子さんと家族をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P73

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、自分の思いを伝えるスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、職場の職員を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(5) 自分の思いを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、職場でもう一人の職員と仕事を進めています。先週、2人で話し合いをしたのですが、ハナ子さんはあるアイデアを思いつきました。そのことを伝えたいと思っています。

ハナ子さん：すみません、今少しお時間よろしいですか？

職員：はい。どうしたんですか？

ハナ子さん：先週話し合った件について、お話ししたいのですが大丈夫でしょうか。

職員：大丈夫ですよ。① 聞いてほしいことがあることを伝える

ハナ子さん：はい。実はあの後もそのことについて考えておまして、私と致しましては、〇〇のようなやり方もあるかなと思ったのですが、どうでしょうか？

② 素直な気持ちを伝える

職員：う～ん。そうですね。確かにそのようなやり方もありますね。では、そのことが可能かどうか、上司にも相談してみますね。

ハナ子さん：はい！お時間頂いて、ありがとうございました。また、何かありましたらよろしく願います。

③ 感謝の気持ちを伝える

2

1

自分の思いを伝えることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者が職場の職員をやる。
- ③実施者がハナ子さんと職場の職員をやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと職場の職員をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、職場の職員はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P74

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、職員がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者に役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

★場面設定★

いつ:

どこで:

誰に:

何を:

～自分の思いを伝える時のポイント～

- ①: 聴いてほしいことがあることを伝える
- ②: 素直な気持ちを伝える
- ③: 感謝の気持ちを伝える

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさで、ゆっくりと話しましょう

2

◎ 練習してみてどう感じましたか?

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、感謝の気持ちを伝える時の3つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

<個別の場合>

誰とのコミュニケーションを練習したか、まず考えましょう。

<グループの場合>

2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。

練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P75

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか?
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか?
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか?
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか?

(ク) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

**2**

**(7) 振り返り**

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①聴いてほしいことがあることを伝える				
②素直な気持ちを伝える				
③親の気持ちを伝える				

**3**

◇ プログラムをしてみてどうでしたか？(当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4**

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人によってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

ちょっと勇気をもって、自分の思いを素直に伝えてみましょう。  
周りの人も同じ思いを抱えていることが多くあります。一人で抱え込むとつらい思いも、みんな同じだと分かると、気持ちがずいぶん楽になります。

P76

- 1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。
- ★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。
- 2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。
- ★利用者ができていたと感じていた部分を認める。  
★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。
- 3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。
- 【利用者の意見を聞きます。】
- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。  
★考え方の違いや、気付きを共有する。
- 4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか？  
今回学んだことを実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか？

☐利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか？

☐利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか？

☐次回までの課題に取り組む意欲がありますか？

## (7) 謝る

### ア 概要

#### (ア) ねらい

謝るスキルについて学びます。素直に謝る、事情や理由を伝える、解決策を伝えるといったポイントを学びます。

#### (イ) 時間設定 (50分)

##### ① 動機づけ (5分)

謝る意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、謝るスキルがうまくできていない2人の例を体験します。

##### ③ ポイントの提示 (5分)

謝るスキルのポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、謝るスキルが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

- このセッションのねらい、進め方を説明します。
- 謝るスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

#### 【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

## 7 謝る

誰でも失敗をしたり、相手に嫌な思いをさせたりすることはあるものです。そんなに怒らなくても…という思いが相手に伝わって、より険悪な雰囲気になってしまい、謝りたいのに素直に言い出せない、といったこともあります。  
上手に謝れるようになると、険悪な雰囲気を和らげて、相手との関係修復がスムーズに進むようになります。



**1** 謝る気持ちを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ **3**

**1** 迷惑をかけてしまった時は、謝ることが重要です。申し訳ないという気持ちを上手に伝えましょう。

自分に非があっても素直に謝れない人がいます。このような人は、周囲の人と険悪な関係になってしまいがちで、対人関係を継続することが困難になります。  
このような人には、素直に非を認めることで、相手が譲歩する可能性があることも理解してもらうようにすると良いでしょう。

**2** 謝る気持ちを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。  
ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

#### ☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、謝罪をするスキルの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- ☐利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- ☐利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、謝ることができていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、謝るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果が有ります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、家族が録画していたテレビ番組を間違えて消してしまいました。そのことで、家族が怒っているのを、謝りたいと思っています。

オド美さんの場合

家族 : ほんともう、最悪…大好きなサカモトくんの番組だったのに…。  
 オド美さん : あ…。(自分の手元を見つめる。)  
 家族 : なによ。  
 オド美さん : (無言。)  
 家族 : ちょっと、なんとか言いなさいよ！  
 なんかないよ…あるでしょ…？  
 もういい！オド美なんて嫌い！！

ツン太くんの場合

家族 : ほんともう、最悪…大好きなサカモトくんの番組だったのに。  
 ツン太くん : 間違えて消しちゃったんだよ。別にいいじゃん、あんな番組。  
 家族 : なによ、その態度は！  
 ツン太くん : うるさいなあ。自分で管理してないのが悪いんじゃない。  
 家族 : もういい！ツン太なんて嫌い！！



- 2 ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？  
 オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ 3

1 謝ることができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞

私が、オド美さん、ツン太役をするので、〇〇さん（利用者）は家族役をしてください。

＜グループの場合＞

2人組になって、オド美さんと家族の会話をした後、ツン太君と家族の会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする
- ②利用者がツン太くんをする
- ③利用者が家族をする

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者に、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

- 2 オド美さんとツン太くんのやり取りを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- 3 メモ欄に書いたことを教えてください。

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションで家族がどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○謝るためのポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 謝りにくい場面について、利用者同士で例を出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、謝るためには次のようなポイントがありそうです

① 素直に謝る

- ・ 自分の悪かったところを素直に認め、「ごめんなさい」と伝えましょう。

② 頭を下げる

- ・ 体を使って「ごめんなさい」の気持ちを伝えることで、より気持ちが伝わりやすくなります。

③ 事情や理由を伝える

- ・ 事情を伝えることで、相手も分かってくれるかもしれません。

④ 解決策を伝える

- ・ 相手の気持ちが和らぐような解決策を考えて、相手に伝えましょう。

1

謝るためのポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらえると、より実践しやすくなります。

例えば、「①素直に謝る」というポイントについて、利用者ならどのような言葉で謝るかを考えてもらう方法があります。

2

生活の中で、どのような人に謝る気持ちを伝えたいでしょうか？



2

普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 1つの場面だけ練習する
- ② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

P79

チェック・ポイント

利用者は、謝るポイントを理解していますか？

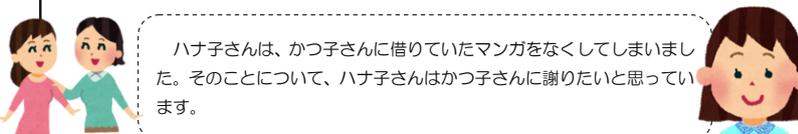
(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

○良い例を体験することで、謝るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイで個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (3) 謝るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～友だちに対して～



ハナ子さんは、かつ子さんに借りていたマンガをなくしてしまいました。そのことについて、ハナ子さんはかつ子さんに謝りたいと思っています。

ハナ子さん：かつ子、話があるんだけど、ちょっといい？

かつ子さん：うん。どうしたの？

ハナ子さん：あのね、実はかつ子から借りてたマンガをなくしちゃったの。ごめんなさい。

かつ子さん：え～！！！！あのマンガすごく気に入ってたのに…。

ハナ子さん：そうだね。かつ子が大切にしていたものをなくしちゃって本当にごめんなさい。(頭を下げる)実は、動物園に行く時に持っていったんだけど、そこで本を入れてたかばんを落としてしまったの。探したけど出てこなくて…。

かつ子さん：え～！なんで。

ハナ子さん：私の不注意だったの。新しいものを買って返すね。

かつ子さん：かばんを落としちゃったの？それは大変だったわね。もう仕方ないよ。1冊だけだし、ハナ子がそうやって謝ってくれたから、もういいよ。

ハナ子さん：許してくれてありがとう。今度は、私のおすすめのマンガを貸すね！

① 素直に謝る

② 頭を下げる

③ 事情や理由を伝える

④ 解決策を伝える

2

1 謝ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者がかつ子さんをする。
- ③実施者がハナ子さんとかつ子さんをする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、かつ子さんはどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P80

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

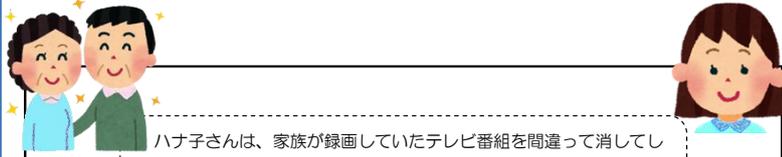
○良い例を体験することで、謝るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイで個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(4) 謝るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう  
～家族に対して～



ハナ子さんは、家族が録画していたテレビ番組を間違えて消してしまいました。そのことで家族が怒っているのを、謝りたいと思っています。

家族 : ほんともう、最悪…大好きなサカモトくんの番組だったのに…。

ハナ子さん: ごめんなさい。 (頭を下げる) 間違えて消去のボタンを押しちゃったみたいなの。

① 素直に謝る      ② 頭を下げる

家族 : え～!!!! なんて押しちゃうのよー!!!!

ハナ子さん: DVDの操作に慣れてないのに適当に使っちゃって…。

家族 : そんなあ～。

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん: 本当にごめんね。友達にサカモトくん好きな子いるから、録画してないか聞いてみる…。

家族 : もう、そこまでしないでいいよ。今度から気を付けてね。

ハナ子さん: うん。これからは気を付けるね。

④ 解決策を伝える

2

1 謝ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が家族をする。
- ③実施者がハナ子さんと家族をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。  
★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？  
★簡単に感想を聴く程度にする。

P81

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

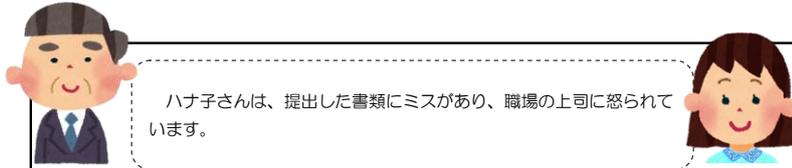
(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、謝るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイで個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、職場の上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (5) 謝るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう  
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、提出した書類にミスがあり、職場の上司に怒られています。

上司 : ちょっと！ハナ子さん！昨日の書類にミスがあったよ！

ハナ子さん : 申し訳ありません。(頭を下げる)

① 素直に謝る      ② 頭を下げる

上司 : ほら、ここ、印鑑がないでしょう。こんなことでは、困るよ。

ハナ子さん : 申し訳ありません。不注意で印鑑を押すことを忘れていました。すぐにやり直して、提出します。

③ 事情や理由を伝える      ④ 解決策を伝える

上司 : そうか。頼むよ。

ハナ子さん : はい。ご迷惑をおかけして、すみませんでした。今後は、このようなことがないように気を付けます。

上司 : そうだね。では、書類が出来次第、また提出して。④ 解決策を伝える

ハナ子さん : はい。わかりました。

1 謝ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が上司をする。
- ③実施者がハナさんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナさんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、上司はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P82

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立ちかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、交互にロールプレイを行います。練習した後はグループ全体の前でロールプレイの発表をし、全体で意見交換をすることもできます。
- ・ ロールプレイを行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1



(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

☆場面設定☆  
いつ：  
どこで：  
誰に：  
何を：

～謝る時のポイント～

- ①：素直に謝る
- ②：頭を下げる
- ③：事情や理由を伝える
- ④：解決策を伝える

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れず★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

2

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、謝る気持ちを伝える時の4つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

<個別の場合>  
誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

<グループの場合>  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人が、自分のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露してもよいです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

P83

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

- ☑ チェック・ポイント

  - 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
  - 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
  - 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
  - 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(ク) 振り返り (5分)

○セッションを振り返り、発展課題を提示します。

○利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** こうするともっといいかも!というところをあげてみましょう。

メモ

**(7) 振り返り 2**

◆ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか?【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか?【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①素直に謝る				
②頭を下げる				
③事情や理由を伝える				
④解決策を伝える				

**3** プログラムをしてみてどうでしたか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4**

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

周りの人との良い関係を続けていくためにも、自分に責任があると思った時は、素直に謝りましょう。  
自分から「ごめん」の一言を言うことで、相手との関係も改善されるかもしれません。また、自分の力だけではどうしようもない時は、周りの人に相談してみるのも良いかもしれません。

**1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう・

★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

**2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

★利用者ができていたと感じていた部分を認める。

★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。

**3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

【利用者の意見を聞きます。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意をしておく。

★考え方の違いや、気付きを共有する。

**4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?

今回学んだことを次回までに実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行したとき、周囲の人は好意的に反応しますか?
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか?

## (8) 怒りをコントロールする

### ア 概要

#### (ア) ねらい

怒りをコントロールするスキルについて学びます。ワンクッションおく、相手の事情を聴く、自分の気持ちを伝える、次に向けて提案するといったポイントを学びます。

#### (イ) 時間設定 (50分)

##### ① 動機づけ (5分)

怒りをコントロールする意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、怒りをコントロールするのがうまくできていない2人の例を体験します。

##### ③ ポイントの提示 (5分)

怒りをコントロールするポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、怒りをコントロールするのが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○怒りをコントロールするスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

**1** **8 怒りをコントロールする**

怒りをコントロールできると、自分にとっても相手にとってもプラスになります。しかし、怒りを感情のまま相手にぶつけると相手と気まずくなったり、怒りを抑えて我慢すると後でつらくなったりします。  
怒りのコントロールは、自分にとっても相手にとっても重要なスキルです。



**2**

◎ 怒りを上手にコントロールするには、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ **3**

P85

**1** 怒りの感情とは、上手に付き合う必要があります。怒りの感情に任せてしまうと、人間関係がうまくいかなくなります。

怒りのコントロールで重要なのは、怒りを収めることです。怒りが強い時は冷静な判断ができません。このことを理解してもらい、怒りを収めて冷静になることが最優先であることを伝えていきましょう。

**2** 怒りを上手にコントロールする時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気付きを共有する。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、怒りをコントロールするスキルの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、怒りをコントロールすることができない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、怒りをコントロールするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果が有ります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1**

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、とさ子さんと買い物に行く約束をしていました。待ち合わせの時間から30分以上たちましたが、なかなかとさ子さんは現れません。何の連絡もなく、約束の時間から40分が過ぎたころ、やっと、とさ子さんがやってきました。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
とさ子さん：オド美さん、おまたせ～！オド美さん早かったのね～。	とさ子さん：ツン太くん、おまたせ～！ツン太くん早かったのね～。
オド美さん：え？あ、うん。(遅いから心配してたのに…)	ツン太くん：はあ！？何分待ったと思ってんだよ！(睨みつける。)
とさ子さん：さあ、今日はたくさん買い物するぞ～！	とさ子さん：ごめんごめん。ちょっと急に用事ができて…。
オド美さん：そ、そうだね。(え、謝罪もなし！？もしかして私が早く来すぎたのかな…)	ツン太くん：言い訳するのかよ！連絡くらいできたら！！(大声で)
とさ子さん：さあ、オド美さん行こう！	とさ子さん：ごめんって言ってるじゃん！
オド美さん：う、うん。(私が我慢したら済むことだし。もういいや。何も言わないでおこう…)	ツン太くん：もう、約束守れないやつとなんて会いたくない。あ～ほんとむかつく！！
	とさ子さん：そこまで言うことないのに…もう知らない。じゃあね。




**2**

◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？  
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ **3**

**1** 怒りをコントロールすることができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞  
私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん(利用者)はとさ子さん役をしてください。

＜グループの場合＞  
2人組になって、オド美さんととさ子さんの会話をした後、ツン太くととさ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする
- ②利用者がツン太くんをする
- ③利用者がとさ子さんをする

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者に、ツン太くんをしてもうなど、普段やらない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

**2** オド美さんとツン太くんのやり取りを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

P86

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- ☐ 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションでとさ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○怒りをコントロールするポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

**1** (2) オド美さんとツン太くんの例から、怒りをコントロールするには次のようなポイントがありそうです

- ① ワンクッションおく**
  - ・ 自分に合った方法で、ワンクッションおきましょう。
  - (例) 深呼吸をする・落ち着く言葉を自分にかけてみる・「そっか」と相づちを打つ など
  - ・ 怒りがピークに達しそうなのは、少し間をおくと、怒りのピークが過ぎ去ります。
- ② 相手の事情を聴く**
  - ・ 自分のことばかり考えるのではなく、相手の話にも耳を傾けましょう。相手にもやむを得ない事情があるかもしれません。
- ③ 自分の気持ちを伝える**
  - ・ 自分が感じていることを伝えましょう。
  - ・ 自分も相手も傷つけないように伝えてみましょう。
- ④ 次に向けて提案する**
  - ・ 相手に何をしてほしいかを具体的に提案しましょう。
  - ・ 相手を非難しないようにすると、相手が提案を受け入れやすくなります。

**1** 怒りをコントロールするポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後、利用者がそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらって、より実践しやすくなります。

例えば、「①ワンクッションおく」というポイントはとても重要なので、利用者ならどのような方法でワンクッションを置くのが効果的かを具体的に決めておくが良いでしょう。

「②相手の事情を聴く」「③自分の気持ちを伝える」に関しては、「③上手な話の聞き方」「⑥自分の思いを伝える」も参考にしましょう。

**2** 生活の中で、どのような人と接する時に怒りのコントロールが必要でしょうか？

友だちに対して ⇒P88 へ

職場の人に対して ⇒P90 へ

家族に対して ⇒P89 へ

**2** 普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 1つの場面だけ練習する
- ② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

P87

チェック・ポイント

利用者は、怒りをコントロールするポイントを理解していますか？

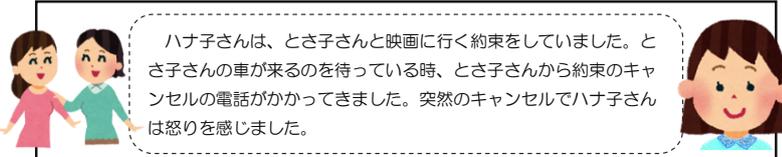
(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

○良い例を体験することで、怒りをコントロールするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 3) 怒りをコントロールするのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～友だちに対して～



ハナ子さんは、とさ子さんと映画に行く約束をしていました。とさ子さんの車が来るのを待っている時、とさ子さんから約束のキャンセルの電話がかかってきました。突然のキャンセルでハナ子さんは怒りを感じました。

とさ子さん：ハナ子さん、今日、行けなくなったの～。

ハナ子さん：（深呼吸。大丈夫、大丈夫。）とさ子さん、今になって言われても映画に間に合わないよ困るわ。

とさ子さん：どうしても行けないの。

ハナ子さん：どうしても行けないって、何かあったの？

とさ子さん：ごめんね～。そうなの。ちょっと妹が体調崩しちゃって、今から病院に連れ行かなければならないの。

ハナ子さん：あ、そうなんだね。今日は、映画に行けなくて残念。もう少し早く連絡くると助かるな。

とさ子さん：そうよね。もう少し早く電話すればよかったと思う。ごめんね。これからは、もっと早く連絡するようにするね！

ハナ子さん：うん！ありがとう。じゃあ、妹さんお大事に。

① ワンクッションおく

② 相手の事情を聴く

③ 自分の気持ちを伝える

④ 次に向けて提案する

2

1 怒りのコントロールが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者がとさ子さんをする。
- ③実施者がハナ子さんととさ子さんをする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんととさ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、とさ子はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P88

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、とさ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

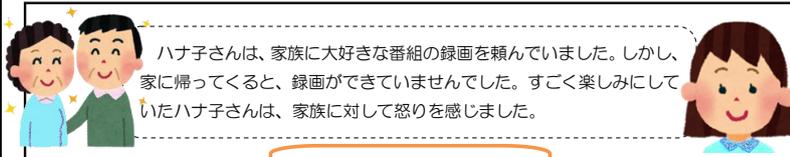
○良い例を体験することで、怒りをコントロールするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 4) 怒りをコントロールするのが上手だとウワサのハナ子さんの会話をちょっと見てみましょう

～家族に対して～



ハナ子さんは、家族に大好きな番組の録画を頼んでいました。しかし、家に帰ってくると、録画ができていませんでした。すごく楽しみにしていたハナ子さんは、家族に対して怒りを感じました。

① ワンクッションおく

ハナ子さん：(深呼吸。怒らない、怒らない。) ねえねえ、今日「龍馬伝」録画頼んでたと思うんだけど、録れてないみたい。

家族：あ、ごつめ～ん!! 今日忙しくてすっかり忘れてたわ～。

ハナ子さん：そうなんだ…何かあったの? ② 相手の事情を聴く

家族：そうなの。実は今日、急に町内会の仕事が入って、帰ってくるの遅くなっちゃってバタバタしてたの。

ハナ子さん：そっかあ。「龍馬伝」すごくおもしろくて、毎週楽しみにしてたから、残念…

③ 自分の気持ちを伝える

家族：そうよね。ハナ子、毎週楽しみにしてたもんね。ごめんなさいね。

ハナ子さん：うん。明日の夕方、再放送やってみてほしいから、それ録画してもらってほしいかなあ? ④ 次に向けて提案する

家族：わかったわ。忘れないように、手帳に書いておくわね。

ハナ子さん：うん。ありがとう。お願いね。

2

1 怒りのコントロールが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者が家族をやる。
- ③実施者がハナ子さんと家族をやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか?

★簡単に感想を聴く程度にする。

P89

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか?
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか?

(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、怒りをコントロールするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、職場の上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(5) 怒りをコントロールするのが上手だとウワサのハナ子さんの会話をちょっと見てみましょう

～職場の人に対して～



ハナ子さんは、職場の上司と待ち合わせをしていました。しかし、待ち合わせの時間を30分過ぎても、上司はなかなか現れず、時間通りに来ていたハナ子さんは怒りを感じました。



上司 : お疲れ様～。じゃあ、さっそくだけど、打ち合わせしようか。

① ワンクッションおく

ハナ子さん : (深呼吸。落ち着いて、落ち着いて。) ああ…、今日14時に待ち合わせをしたかと思うのですが、何かあったのですか？

② 相手の事情を聴く

上司 : え！？そうだったかな？(手帳をみる) 本当だ！私が勘違いしていたようです。ハナ子さん、待たせてしまったよね。ごめんなさい。

ハナ子さん : そうでしたか。勘違いをされていたのですね。次回は明後日の15時だったかと思えますので、どうぞよろしく願います。

上司 : こちらこそ、よろしく願います。

④ 次に向けて提案する

2

1

怒りのコントロールが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんを演ずる。
- ② 利用者が上司を演ずる。
- ③ 支援者がハナ子さんと上司を演ずる。

また、グループの場合、2人組みになって、お互いにハナ子さんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人に観察者の役をってもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、反復練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、上司はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P90

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者に役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

どんなことで怒っているか：



～怒りをコントロールする時のポイント～

- ①：ワンクッションおく
- ②：相手の事情を聴く
- ③：自分の気持ちを伝える
- ④：次に向けて提案する

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさで、ゆっくりと話しましょう

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみてよかったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、謝ることを伝える時の4つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人が、自分のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。  
この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。  
グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。  
ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
- ☐利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
- ☐利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
- ☐利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントあげていますか？

(ケ) 振り返り (5分)

○セッションを振り返り、発展課題を提示します。

○利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

**(7) 振り返り** **2**

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
① ワンクッションおく				
② 相手の事情を聴く				
③ 自分の気持ちを伝える				
④ 次に向けて提案する				

**3** プログラムをしてみてどうでしたか？(当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4**

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

怒りの感情は誰にでもあるものです。自分の中で落ち着く言葉や、行動を探してみましょう。少し冷静になって状況を見てみることで、気持ちも変化します。  
怒りをあらわにしすぎず、溜め込みすぎず、自分にとって落ち着く言葉や、行動を探してみましょう。

**1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。

★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

**2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

★利用者ができていたと感じていた部分を認める。

★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。

**3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

【利用者の意見を聞きます。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意をしておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

**4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか？  
今回学んだことを次回までに実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

P92

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか？
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか？
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行したとき、周囲の人は好意的に反応しますか？
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか？

## (9) 頼みごとをする

### ア 概要

#### (ア) ねらい

頼みごとをするスキルについて学びます。具体的に頼む、理由を説明する、クッション言葉を使う、相手の都合を優先する、感謝の気持ちを伝えるといったポイントを学びます。

#### (イ) 時間設定 (50分)

##### ① 動機づけ (5分)

頼みごとをする意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、頼みごとをするスキルがうまくできていない2人の例を体験します。

##### ③ ポイントの提示 (5分)

頼みごとをするスキルのポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、頼みごとをするスキルが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

- このセッションのねらい、進め方を説明します。
- 頼みごとをするスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

#### 【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

1

## 9 頼みごとをする

頼みごとをする時、「当然聞いてくれるだろう。」「そんなにたいした事じゃないし大丈夫だろう。」と思って、ついつい乱暴な言い方になってしまったり、「どうせ断られるだろうなあ。」「迷惑かけるなあ。」「怒られるかなあ。」という思いから言い出せなかったりしたことはありませんか？

上手に頼むことで、多くの人があなたの頼みに応えてくれるようになります。



2

◎ 何かを頼む時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

3

1

周囲の人に助けてもらいたい時に、頼みごとをすることが必要となります。上手に頼めると、助けられる可能性も高くなります。

頼みごとをする時には、自分の伝えたい思いと相手の思いの両方を尊重することが大切です。

コミュニケーションが苦手な方は、自分の思いを優先して相手を責めるような態度になったり、逆に、相手の状況を気にしすぎたりして、両者のバランスの悪い状態にあるといえます。

このバランスを整えることが、周囲の人とのコミュニケーションをより円滑にすると考えましょう。

2

何かを頼む時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

P93

#### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、頼みごとをするスキルの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、頼みごとをすることができていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、頼みごとをするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、観ているだけでも効果が有ります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、どうしても時間がなく、やらなければならないことをとさ子さんに手伝ってほしいと思っています。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
<p>オド美さん：あ、あのね…。</p> <p>とさ子さん：うん、どうしたの？</p> <p>オド美さん：今急いでて…。</p> <p>とさ子さん：そっか～！大変だね～。</p> <p>オド美さん：う、うん。あのね…、それで…。</p> <p>とさ子さん：あ、急いでるんだったら、私は、もう行くね～。</p> <p>オド美さん：えっと、あ、あの…。</p> <p>とさ子さん：(聞こえてない) じゃあね～。</p>	<p>ツン太くん：ねえねえ、ちょっとこれ手伝ってよ。</p> <p>とさ子さん：え？無理だよ。今時間ないから。</p> <p>ツン太くん：なんでだよ！今急いでるんだよ！</p> <p>少しくらい手伝ってよ！</p> <p>とさ子さん：私だって忙しいの！</p> <p>ツン太くん：うわ～、嫌なやつ！ちょっとくらいいいじゃん。</p> <p>とさ子さん：はあ～？それが人にものを頼む態度？絶対に嫌！</p> <p>ツン太くん：なんだよ！ケチ！もういい！</p>





2

◎ オド美さんとツン太くんのやり取りを見てどう思いましたか？  
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

3

メモ

1

頼みごとが上手にできない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞  
私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん（利用者）はとさ子さん役をしてください。

＜グループの場合＞  
2人組になって、オド美さんととさ子さんの会話をした後、ツン太くととさ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ① 利用者がオド美さんをする。
- ② 利用者がツン太くんをする。
- ③ 利用者がとさ子さんをする。

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者に、ツン太くんをしてもうなど、普段やらない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

2

オド美さんとツン太くんのやり取りを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ★ 利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★ 考え方の違いや、気づきを共有する。

- ☑ チェック・ポイント

  - ☐ 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
  - ☐ 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションでとさ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○頼みごとをするポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、頼みごとをするためには次のようなポイントがありそうです

① 頼みがあることを伝える

- ・ まずは、頼みごとがあることを伝えましょう。
- ・ 言いにくい時には「ちょっとお願いしたいことがあるんだけど…」 「話があるんだけど…」と話を切り出してみましょう。

② 具体的に頼みたい内容を伝える

- ・ 自分の頼みたいことを具体的に伝えましょう。

③ 事情や理由を伝える

- ・ なぜその頼みごとをするのか、事情や理由を伝えましょう。そうすることで相手に思いが伝わり、引き受けてくれやすくなります。

④ クッション言葉を使う

- ・ 「申し訳ないんだけど…」 「もしよければ…」 といったようなクッション言葉を使うと、印象がやわらぎます。

⑤ 相手の都合を優先する

- ・ 相手の都合を優先して、提案しましょう。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

- ・ 頼みを聞いてくれたことに感謝の気持ちを伝えましょう。  
(例) 「ありがとう」「すごく助かるよ」など

2

生活の中で、どのような人に上手に頼みごとを伝えたいでしょうか？



P95

1

頼みごとをするポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらうと、より実践しやすくなります。

例えば、「④クッション言葉を使う」というポイントについて、利用者ならどのようなクッション言葉を使うかを考えてもらう方法があります。

また、「⑥感謝の気持ちを伝える」というポイントは、プログラムの「5感謝の気持ちを伝える」を参考にすると良いでしょう。

2

普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 1つの場面だけ練習する
- ② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのも良い方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

☑ チェック・ポイント

☐ 利用者は、頼みごとをするポイントを理解していますか？

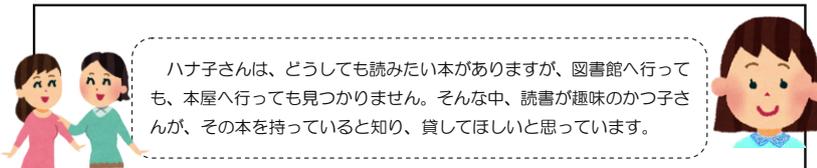
(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

○良い例を体験することで、頼みごとをするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (3) 頼みごとが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう  
～友だちに対して～



ハナ子さんは、どうしても読みたい本がありますが、図書館へ行って、本屋へ行っても見つかりません。そんな中、読書が趣味のかつ子さんが、その本を持っていると知り、貸してほしいと思っています。

ハナ子さん：頼みがあるんだけど、ちょっといい？ ① 頼みがあることを伝える

かつ子さん：うん。どうしたの？

ハナ子さん：あのね、今「りょうま」という本を探してるんだけど、友達にかつ子さんが持っているって聞いたけど、持ってる？

かつ子さん：あ～あれね！持ってるよ！ ③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん：読みたいんだけど、本屋に行っても図書館に行っても置いてないの。もしよかったら、1週間貸してくれないかなあ？ ② 具体的に頼みたい内容を伝える ④ クッション言葉を使う

かつ子さん：そっか。でも、私もまだ途中だから今すぐには無理かなあ。

ハナ子さん：そうだなんだ、急をお願いしちゃってごめんね。 ⑤ 相手の都合を優先する

じゃあ、読み終わってからでいいから、貸してもらえないかなあ？

かつ子さん：読み終わってからでいいんだったら、もちろん貸すよ！この本おもしろいから、ぜひ読んでほしいよ！

ハナ子さん：ありがとう。ずっと読みたかったからすごくうれしい！楽しみにしてるね。 ⑥ 感謝の気持ちを伝える

2

1 頼みごとをすることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんを演じる。
- ② 利用者がかつ子さんを演じる。
- ③ 実施者がハナ子さんとかつ子さんを演じる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する6つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、かつ子はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P96

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

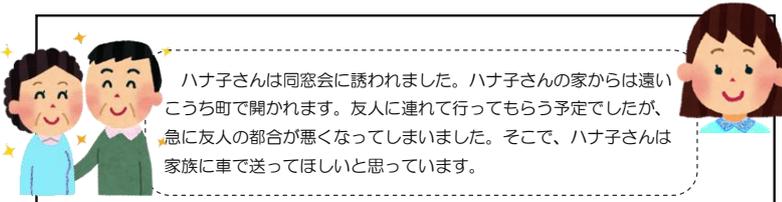
(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

○良い例を体験することで、頼みごとをするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (4) 頼みごとが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう  
～家族に対して～



ハナ子さんは同窓会に誘われました。ハナ子さんの家からは遠いこうち町で開かれます。友人に連れて行ってもらう予定でしたが、急に友人の都合が悪くなってしまいました。そこで、ハナ子さんは家族に車で送ってほしいと思っています。

ハナ子さん：頼みがあるんだけど、ちょっといい？

家族：うん。どうしたの？ ① 頼みがあることを伝える

ハナ子さん：明日ね、同窓会が街であって、車で送ってほしいの。

家族：あれ？友達に連れて行ってもらうんじゃないの？

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん：うん。その予定だったんだけど、友達の都合が悪くなっちゃったんだ。タクシーで行くのもお金がたくさんかかってしまうから、本当に急で申し訳ないんだけど、夕方6時に、街まで送ってもらえないかなあ？

② 具体的に頼みたい内容を伝える ④ クッション言葉を使う

家族：そっか…。でも、急に言われても困るなあ。私だって忙しいんだから。

ハナ子さん：そうだよね。忙しいのに急に無理を言ってごめんね。じゃあ…駅まで車で送ってくれないかなあ？

⑤ 相手の都合を優先する

家族：駅までだったら送っていくよ。今度からは、もう少し早く言ってね。

ハナ子さん：うん、わかった。本当にありがとう。すごく助かるよ。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

2

1 頼みごとをすることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が家族をする。
- ③実施者がハナ子さんと家族をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する6つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

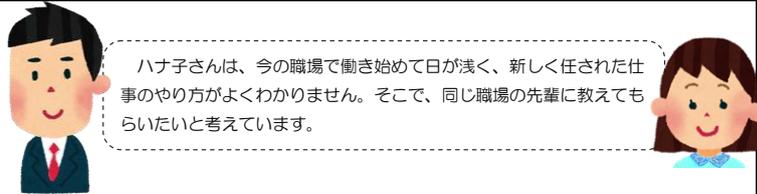
○良い例を体験することで、頼みごとをするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

(5) 頼みごとが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう  
～職場の人に対して～

1



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、新しく任された仕事のやり方がよくわかりません。そこで、同じ職場の先輩に教えてもらいたいと考えています。

ハナ子さん：先輩、お忙しいところすみません。お願いしたいことがあるのですが、今少しよろしいですか？

先輩：はい、いいですよ。どうしたんですか？

① 頼みがあることを伝える

ハナ子さん：実は、この仕事を任されたんですが、ちょっとやり方がわからないんです。

先輩：ああ、これですか？

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん：はい、そうなんです。初めてのことでよくわからなくて、もし、よければ教えていただけませんか？

④ クッション言葉を使う

先輩：いいですよ。ただ、これから昼食に行くんで、後からでも大丈夫ですか？

⑤ 相手の都合を優先する

ハナ子さん：ありがとうございます。お忙しいところ無理を言ってすみません。ただ、今日中に仕上げないといけないので、できれば昼休み後くらいに教えていただけたら、ありがたいのですが。

② 具体的に頼みたい内容を伝える

先輩：あ、そうなんです。それは早めにした方がいいですね。そうしたら、13時からはいかがですか？

ハナ子さん：はい、本当にありがとうございます。13時からよろしくお願い致します。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

2

1 頼みごとをすることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が先輩をする。
- ③支援者がハナ子さんと先輩をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと先輩をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する6つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、先輩はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P98

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、先輩がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

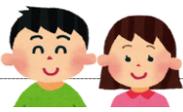
(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者に役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1



(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

☆場面設定☆  
いつ：  
どこで：  
誰に：  
何を：

◎ まずはポイント④までやって、相手の意見を聞いてみましょう。

～頼みごとをする時のポイント (前半)～

- ①：頼みがあることを伝える
- ②：具体的に頼みたい内容を伝える
- ③：事情や理由を伝える
- ④：クッション言葉を使う

◎ 相手の意見を聞いたうえで、ポイント⑥からやってみましょう。

～頼みごとをする時のポイント (後半)～

- ⑤：相手の都合を優先する
- ⑥：感謝の気持ちを伝える

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、謝ることを伝える時の6つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

<個別の場合>  
誰とのコミュニケーションを練習したかを、まず考えましょう。

<グループの場合>  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。

練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人が、自分のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけれられていますか？
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(ケ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** ◎ こうするともっといいかも!というところをあげてみましょう。

メモ

**(7) 振り返り** **2**

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか?【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか?【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①頼みがあることを伝える				
②具体的に頼みたい内容を伝える				
③事情や理由を伝える				
④クッション言葉を使う				
⑤相手の都合を優先する				
⑥感謝の気持ちを伝える				

**3** ◇ プログラムをしてみてくださいか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4** ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意しながら練習してみましょう。

自分が困っている時には、相手の都合や気持ちを考える余裕がなくなり、ついつい強引な頼み方になってしまいがちです。また、一度断られると、なかなかもう一度、言い出しづらくなってしまいかもしれません。

相手の気持ちを想像したり、クッション言葉を使ったりしながら、上手に頼んでみましょう。

P100

- 1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。

★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。
- 2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

★利用者ができていたと感じていた部分を認める。

★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、今後の支援に生かすようにする。
- 3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

**【利用者の意見を聞きます。】**

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。
- 4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?

今回学んだことを次回までに実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- ☐利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- ☐利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行したとき、周囲の人は好意的に反応しますか?
- ☐次回までの課題に取り組む意欲がありますか?

## (10) 頼まれごとを断る

### ア 概要

#### (ア) ねらい

頼まれごとを断るスキルについて学びます。断ることを明確に、一貫して伝える、相手の気持ちに配慮する、頼みに応じられる場合を伝えるといったポイントについて学びます。

#### (イ) 時間設定 (50分)

##### ① 動機づけ (5分)

頼まれごとを断る意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、頼まれごとを断るスキルがうまくできていない2人の例を体験します。

##### ③ ポイントの提示 (5分)

頼まれごとを断るスキルのポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、頼まれごとを断るスキルが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○頼まれごとを断るスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

**1** **10 頼まれごとを断る**

頼まれごとを断る時、どのように断るかで悩むことはありませんか。例えば「断ると気まずいかな。」と思って無理して引き受けてしまったり、あるいは断るにしても言い方が悪く相手を傷つけてしまったりすると、その後の相手との関係もぎくしゃくしてしまいます。

上手な断り方をすることで、相手も傷つけず、自分も無理をしなくてすむようになります。



① 人からお願いや頼みごとをされ、引き受けられない場合に断るには、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

**2**

メモ

**3**

P101

**1** 頼まれごとを断ることも、時には重要です。しかし、いろいろな思いから断ることが難しい場合もあります。

頼まれごとを断る時には、一貫して断ることが重要です。その際には、上手に相手の話を聞いたうえで、断らざるを得ない状況を丁寧に説明する必要があります。

**2** 頼まれごとを断る時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1, 2分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、自分の頼まれごとを断るスキルの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、頼まれごとを断ることができていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、頼まれごとを断るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太くんを実施者が演じ、タノ夢くんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果があります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** (イ) オド美さんとツン太くんの場合を見てください

学期末テストが近づいてきました。オド美さんやツン太くんは、まじめに授業に出てノートをとってきました。ある時、友達タノ夢くんからノートがなくて困っているのが貸してほしいと頼まれました。オド美さんとツン太くんは、今日家に帰ってテスト勉強をするために、そのノートを使うつもりでした。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
<b>タノ夢くん:</b> オド美さん、ちょっと聞いてもいい？	<b>タノ夢くん:</b> ツン太くん、ちょっと聞いてもいい？
<b>オド美さん:</b> どうしたの、タノ夢くん？	<b>ツン太くん:</b> なんだい？
<b>タノ夢くん:</b> 理科のノート、1日だけ貸してもらえない？授業出てないところのノートがないんだよ。	<b>タノ夢くん:</b> 理科のノート、1日だけ貸してもらえない？授業出てないところのノートがないんだよ。
<b>オド美さん:</b> (私も勉強したいけど断ったら気持ち悪いなあ…。)(小さい声で)でも字が汚いし…。	<b>ツン太くん:</b> (不愉快そうな顔をして) なんで今になって借りようとするんだよ。ダメに決まってるだろ。
<b>タノ夢くん:</b> 大丈夫だって、お願い…！	<b>タノ夢くん:</b> まあそう言わず頼むよー。
<b>オド美さん:</b> …わかった。はいこれ…。(下を向いてノートを渡す。)	<b>ツン太くん:</b> (タノ夢くんを見ず) 俺、お前みたいなのやつに貸したくない。迷惑だから二度とそういうこと頼むんじゃないやねえ。(言い捨てて立ち去る。)
<b>タノ夢くん:</b> やった～！ありがとう！	<b>タノ夢くん:</b> そこまで言うことないのに…。
<b>オド美さん:</b> うん…(せっかく家で勉強しようと思ったのに…、今日何もできない…。)	




**2** ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りを見てどう思いましたか？  
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ **3**

**1** 頼まれごとを上手に断ることができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞  
私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん(利用者)はタノ夢くん役をしてください。

＜グループの場合＞  
2人組になって、オド美さんとタノ夢くんの会話をした後、ツン太くとタノ夢くんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする
- ②利用者がツン太くんをする
- ③利用者がタノ夢くんをする

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者に、ツン太くんをしてもうなど、普段やらない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

**2** オド美さんとツン太くんのやり取りを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★考え方の違いや、気づきを共有する。

P102

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションでタノ夢くんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○頼まれごとを断るポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、頼まれごとを断るためには次のようなポイントがありそうです

① 断ることを明確に、一貫して伝える

- ・ 丁寧に「理由があって自分はその頼みに応じられない」という意志を伝えましょう。  
(例)「～貸して！」→「今日は使う用事があるから、貸せない」  
「～やってね！」→「今日は体調が悪いから、できない」 など
- ・ 遠まわしな言い方をすると、本当の気持ちが伝わりにくくなります。

② 相手の気持ちに配慮する

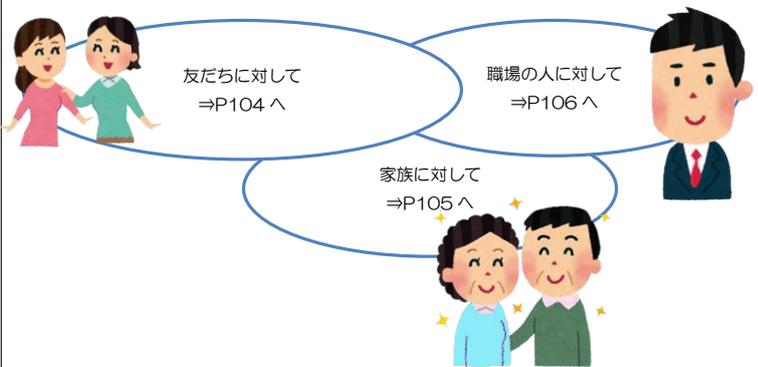
- ・ 頼りにしてきた相手を責める口調にならないようにしましょう。
- ・ 「申し訳ないけど…」などといったクッション言葉を使いましょう。
- ・ 嫌なことの断り方(嫌だからできないと言わずに断る方法)  
(例)「お金の貸し借りは、トラブルになるので、しないようにしています。」

③ 頼みに応じられる場合を伝える

- ・ 頼みに応じられる場合を伝えると、相手の思いも満たされるでしょう。
- ・ 仕事の場合は、必ず引き受けるのではなく検討するにとどめましょう。

2

生活の中で、どのような時に人の頼みに応じられないことを伝えられるでしょうか？



P103

1

頼まれごとを断るポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらうと、より実践しやすくなります。

例えば、「①断ることを明確に、一貫して伝える」というポイントについて、利用者ならどのような言い方をするかを考えてもらう方法があります。

また、「②相手の気持ちに配慮する」では、「3上手な話の聴き方」を参考にすると良いでしょう。

「③頼みに応じられる場合を伝える」については、その場で思いつかない場合もあります。その場合は、後から伝える方法を考えておくのも良い方法です。

2

普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

① 1つの場面だけ練習する

② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

チェック・ポイント

利用者は、頼まれごとを断るポイントを理解していますか？

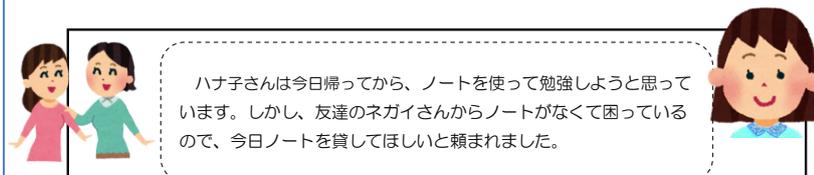
(エ) 良い例の提示 (友だちに対して) (5分)

○良い例を体験することで、頼まれごとを断るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、ネガイさんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (3) 頼まれごとを断るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～友だちに対して～



ハナ子さんは今日帰ってから、ノートを使って勉強しようと思っています。しかし、友達のネガイさんからノートがなくて困っているので、今日ノートを貸してほしいと頼まれました。

ネガイさん：ハナ子さん、ちょっとお願いがあるんだけど…。

ハナ子さん：どうしたの？

ネガイさん：理科のノート、今日1日だけ貸してもらえます？授業出てないところのノートがないんだよね。 ① 断ることを明確に、一貫して伝える

ハナ子さん：うーん、でも今日帰ってからノートを使って勉強したいんだよね…。

ネガイさん：お願い。  
ノートがないと困っちゃうんだ。 ② 相手の気持ちに配慮する

ハナ子さん：確かに困るのは分かるから申し訳ないんだけど、今日は貸してあげられないわ。 ① 断ることを明確に、一貫して伝える  
次から、早めに言ってくれたら貸してあげることができると思うんだけど。

③ 頼みに応じられる場合を伝える

ネガイさん：確かにそうだね。急に迷惑かけてごめん。次からは早めに言うようにするわ。

2

1 頼まれごとを断ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをやる。
- ② 利用者がネガイさんをやる。
- ③ 実施者がハナ子さんとネガイさんをやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとネガイさんをやることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、ネガイさんは、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P104

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、ネガイさんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

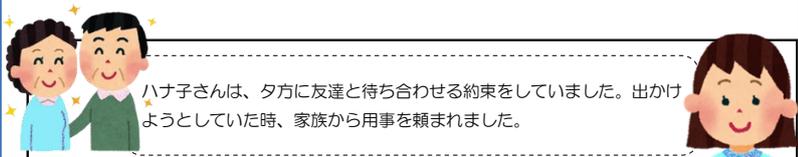
(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

○良い例を体験することで、頼まれごとを断るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 4) 頼まれごとを断るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう  
～家族に対して～



ハナ子さんは、夕方に友達と待ち合わせる約束をしていました。出かけようとしていた時、家族から用事を頼まれました。

家族 : ハナ子。ちょっと手伝ってほしいことがあるんだけど。

ハナ子さん : どうしたの?

家族 : 郵便ポストにはがきを入れてきてほしいの。それと、スーパーで買い物してきてくれると助かるんだけど。

③ 頼みに応じられる場合を伝える

ハナ子さん : はがきを郵便ポストに入れるのはやってくるわ。ただ、申し訳ないけど、買い物に行くのはできないんだ。

① 断ることを明確に、一貫して伝える

② 相手の気持ちに配慮する

家族 : どうして?

ハナ子さん : 今日は7時から友達と会う約束をしているの。この時間からだ買い物に行くのは難しいと思うんだ。忙しい時に手伝えなくてごめんね。

② 相手の気持ちに配慮する

家族 : うーん、そっかあ。じゃあ、買い物は私が行ってくるわ。

ハナ子さん : えっと、友達と会った帰りに買うことはできるけど、急いで必要なものなの?

③ 頼みに応じられる場合を伝える

家族 : ううん。特に急いでないよ。それじゃあ、帰りに買い物もお願いしていい?

ハナ子さん : いいよ。それじゃあ、何を買ってくるのか教えてね。

2

1 頼まれごとを断ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が家族をする。
- ③実施者がハナ子さんと家族をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか?

★簡単に感想を聴く程度にする。

P105

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか?

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか?

(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、頼まれごとを断るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、社員を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(5) 頼まれごとを断るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てください  
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、重要なプロジェクトを任されていて、忙しい日々を送っています。ある時、同じ部署の社員が別の仕事をハナ子さんにやってもらえるか尋ねてきました。



社員：ハナ子さん、少しお話しする時間をいただいてもいいでしょうか。

ハナ子さん：はい。いいですよ。どうしたんですか？

社員：実は、〇〇プロジェクトを立ち上げようとしておまして、ハナ子さんにも参加していただくかと思い、お話に参りました。

ハナ子さん：そうだったんですか。ただ、今は私も大事なプロジェクトを任されていて、そちらの方に集中したいんです。  
申し訳ございませんが、今回は参加を見送らせていただいてもいいでしょうか。

① 断ることを明確に、一貫して伝える

社員：お忙しかったんですね。失礼いたしました。ただ、私としてはぜひともハナ子さんのお力を借りることができれば、プロジェクトはうまくいくと思っています。

ハナ子さん：そう言ってくださるとありがたいです。

② 相手の気持ちに配慮する

今週中に企画書を仕上げてひと段落した折にもう一度お話を伺っていいでしょうか。その時に改めて参加できるか検討したいと思います。

③ 頼みに応じられる場合を伝える(ただし、仕事の場合は、必ず引き受けると返事するのではなく検討するにとどめる)

社員：わかりました。では来週に改めて伺います。今日はありがとうございました。

ハナ子さん：こちらこそありがとうございました。

2

1 頼まれごとを断ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者が社員をする。
- ③ 支援者がハナ子さんと社員をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと社員をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、社員の方は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P106

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、社員がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者に役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1



(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

☆場面設定☆  
いつ：  
どこで：  
誰に：  
何を：

～頼まれごとを断る時のポイント～

- ① : 断ることを明確に、一貫して伝える
- ② : 相手の気持ちに配慮する
- ③ : 頼みに応じられる場合を伝える

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

2

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

1

実際に2人組になって、頼まれごとを断る時の3つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(ケ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** ◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

**(7) 振り返り 2**

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①断ることを明確に、一貫して伝える				
②相手の気持ちに配慮する				
③頼みに応じられる場合を伝える				

**3** プログラムをしてみてどうでしたか？(当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

**4** ☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

人から何かを頼まれるということは、それだけ信用されているということの意味しています。相手の信頼に応じて引き受けるのはとてもいいことです。  
ただし、自分が無理をしすぎないように、頼まれごとを断ることの大切さも理解しておきましょう。

- 1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。
- ★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。
- 2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。
- ★利用者ができていたと感じていた部分を認める。
- ★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。
- 3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。
- 【利用者の意見を聞きます。】**
- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★考え方の違いや、気づきを共有する。
- 4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか？  
今回学んだことを次回までに実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

P108

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか？
- ☐利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか？
- ☐利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか？
- ☐次回までの課題に取り組む意欲がありますか？

## (11) 日常的な会話をする

### ア 概要

#### (ア) ねらい

日常的な会話をするスキルについて学びます。自分から話しかける、相手の話を聞くと  
いったポイントについて学びます。

#### (イ) 時間設定 (50分)

##### ① 動機づけ (5分)

日常的な会話をする意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、日常的な会話をするスキルがうまくできていない2人の例を体験  
します。

##### ③ ポイントの提示 (5分)

日常的な会話をするポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、日常的な会話をするスキルが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボー  
ドに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできること  
が望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○日常的な会話をするスキルを身につける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

**1** **1 1 日常的な会話をする**

雑談のような日常的な会話は、周囲の人との良い関係を作っていくうえで、重要な会話です。しかし、「何か話したいけど、何を話せばいいんだろう。」とか、「どんな風に話せばいいんだろう。」と思って、話せないということもあります。

日常的な会話を上手にできるようになることで、人と一緒に過ごすことが楽しくなります。



**2**

◎ 日常的な会話をするには、どのようなことに気を付けたら良いでしょうか？

メモ

**1** 人間関係を良好にするために、日常的な会話をするのが効果的です。しかし、日常的な会話は決まった形が分かりにくいいため、難しく感じられます。

日常会話をするのは、様々なコミュニケーションスキルの応用が必要になります。日常会話の練習をする際は、これまで学んできたスキルが身についているかを確認しながら進めると良いでしょう。

**2** 日常的な会話をする時、どのようなことに気を付けたら良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

P109

### ・ チェック・ポイント

- 利用者は、日常的な会話をするスキルの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、日常的な会話をする事ができていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、日常的な会話をするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太くんを実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、観ているだけでも効果があります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** (1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、とさ子さんと2人きりになりました。とさ子さんと話したいとオド美さんとツン太くんは思っています。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
<p>オド美さん：あ…、あの…。</p> <p>とさ子さん：ん？なに？</p> <p>オド美さん：えっと…、う～んと…。</p> <p>とさ子さん：どうしたの？</p> <p>オド美さん：う、うん。あのね。</p> <p>とさ子さん：うん。なに～？</p> <p>オド美さん：え…、あの…、なんでもない。</p> <p>とさ子さん：そっか…。</p>	<p>ツン太くん：アルゼンチン負けたわ。</p> <p>とさ子さん：え？何の事？</p> <p>ツン太くん：は？W杯に決まってるだろ！</p> <p>とさ子さん：ごめんね。私サッカーあんまり詳しくなくて…。</p> <p>ツン太くん：W杯くらい見るだろ！ふつう！</p> <p>とさ子さん：そんな言い方しなくていいでしょ！</p>



**2** ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？  
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ **3**

**1** 日常的な会話をする事ができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞  
私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん（利用者）はとさ子さん役をしてください。

＜グループの場合＞  
2人組になって、オド美さんととさ子さんの会話をした後、ツン太くととさ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする
- ②利用者がツン太くんをする
- ③利用者がとさ子さんをする

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者には、ツン太くんをしてもうなど、普段やらない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

**2** オド美さんとツン太くんのやりとりを観て、考えをメモ欄に書いてください。

**【2、3分考える時間を取ります。】**

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

**【出された意見を板書して、グループで共有します。】**

- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★考え方の違いや、気づきを共有する。

・ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションでとさ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○日常的な会話をするポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、日常的な会話には次のようなポイントがあります

自分から話しかけるポイント (「2 会話を始める」も参考にしましょう)

① 天気や気温の話から始める

- ・ 天気や気温の話は、誰にとっても共通の話題です。
- ・ 「今日暑いね〜」「今日はすごい雨だね〜」と話をまず切り出してみましょう。

② 身近な話題を選ぶ

- ・ 身近な話題であると、話が続きやすくなります。
- (例) ドラマ、アニメ、ニュース、ワイドショーネタ、おすすめのお店屋さん

③ 自分の気持ちを伝える

- ・ 話題に対して、自分は思うか、どう感じるかを伝えましょう。
- (例) 面白かった、びっくりした、自分もやってみたくなった など

相手の話を聞くポイント (「3 上手な話の聴き方」も参考にしましょう)

④ オープンな質問をする

- ・ 自分が話すだけでなく、相手の話も聴きましょう。
- ・ オープンな質問とは「はい」「いいえ」で答えられる質問ではなく、「このお店どうだった?」「どこに行ったの?」「どうやって行ったの?」といった相手に自由に答えてもらうことのできる質問です。

⑤ 相づちを打つ

- ・ 相手の話に合わせて、相づちを打ちましょう。
- (例) 「うんうん」とうなずく。「そうなんだ」「それで〜?」など
- ・ 八行は相づちに使いやすいです。
- (例) 「は〜」「へえー!」「ふんふん」 など

⑥ 相手の伝えなかったことを繰り返す

- ・ 相手の伝えなかったことを簡潔に繰り返しましょう。
- ・ 特に相手の気持ちのこもっている部分を繰り返すとより良いです。

2

生活の中で、どのような人と日常的な会話をするでしょうか?



P111

1

1 日常的な会話のポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらうと、より実践しやすくなります。

ポイントが多いため、「自分から話しかけるポイント」と「相手の話を聴くポイント」に分けて説明し、ロールプレイでもこの2つのパートに分けて練習するとよいでしょう。

また、緊張が強くなると話題を思いつかなくなってしまうため、まずは最初に話す話題として、「②身近な話題を選ぶ」に関しては、利用者が話しやすい話題を決めておくといよいでしょう。

2

2 普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

① 1つの場面だけ練習する

② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

・ チェック・ポイント

□利用者は、日常的な会話をするポイントを理解していますか?

(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

○良い例を体験することで、日常的な会話をするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (3) 日常的な会話が上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～友だちに対して～

ハナ子さんは、かつ子さんと2人きりになりました。ハナ子さんは、かつ子さんと話したいと思っています。

ハナ子さん：かつ子さん。今日雨大丈夫だった？ ① 天気や気温の話から始める

かつ子さん：あ、ハナ子さん。うん。そんなに濡れずに来れたよ～。

ハナ子さん：そっか。よかった～！  
そういえば、かつ子さん、〇〇ってお店知ってる？

かつ子さん：う～ん。知らないな～。 ② 身近な話題を選ぶ

ハナ子さん：今日雨だったから、いつもと違う道通ってきたら、〇〇っておしゃれなカフェ見つけたんだ。

かつ子さん：そうなんだ。カフェはたまに行くけど、〇〇は行ったことないな～。

ハナ子さん：すごいおいしそうなおいがしてたんだ～。今度行って感想教えるね。

かつ子さん：うん！ ③ 自分の気持ちを伝える

ハナ子さん：かつさんは、いつもどんなところに行ってるの？

かつ子さん：う～ん。私は駅の近くにある～。 ④ オープンな質問をする

ハナ子さん：うんうん... ⑤ 相づちを打つ

かつ子さん：〇〇というカフェかな～。 ⑥ 相手の伝えたかったことを繰り返す

ハナ子さん：〇〇っていうカフェがあるんだ。

かつ子さん：うん。パンケーキがおいしいんだよ～。

ハナ子さん：パンケーキいいな～！詳しい場所教えてくれる～？

.....(会話が続く).....

1 日常的な会話が上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者がかつ子さんをやる。
- ③実施者がハナ子さんとかつ子さんをやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する6つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、かつ子さんは、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P112

・ チェック・ポイント

- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

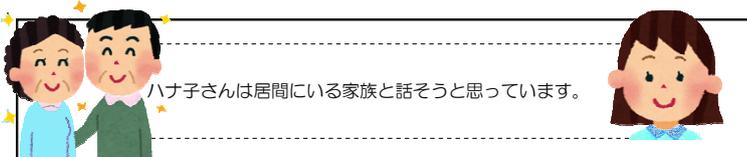
○良い例を体験することで、日常的な会話をするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(4) 日常的な会話が上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～家族に対して～



ハナ子さんは居間にいる家族と話そうと思っています。

ハナ子さん: おはよ～。今日暑いね～。 ① 天気や気温の話から始める

家族: うん。今日は今年で一番の暑さになるんだって。

ハナ子さん: そうなんだ! どおりで暑いはずだ～。そういえば、今日、海町さくらのサスペンスが放送される日だね。

家族: あれ? そうだった? ② 身近な話題を選ぶ

ハナ子さん: そうだよ～。あれすごく面白いんだ! ③ 自分の気持ちを伝える

家族: そうなんだ～。ハナ子いつも見てるもんね～。

ハナ子さん: うん。毎週楽しみにしてるの! (家族の名前) はテレビいつも何してるの?

家族: う～ん。いつも何見てるかな～。 ④ オープンな質問をする

ハナ子さん: うんうん。 ⑤ 相づちを打つ

家族: あ～。クイズ番組とか見てるわ～。

ハナ子さん: クイズ番組見てるんだ! ⑥ 相手の伝えたかったことを繰り返す

家族: そうだね～。何が正解なんだろうって思いながら見てると楽しいからね。

ハナ子さん: どれぐらい正解できるの?

..... (会話が続く) .....

2

1

日常的な会話が上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをやる。
- ② 利用者が家族をやる。
- ③ 実施者がハナ子さんと家族をやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する6つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか?

★簡単に感想を聴く程度にする。

P113

・ チェック・ポイント

- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか?
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか?

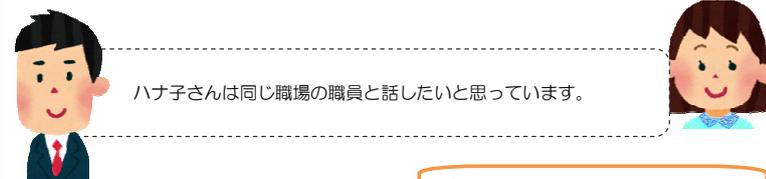
(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、日常的な会話をするスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、職員を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** 日常的な会話が上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～職場の人に対して～



ハナ子さんは同じ職場の職員と話したいと思っています。

① 天気や気温の話から始める

ハナ子さん： すごくいい天気になりましたね～

職員： そうですね。今日は気持ちのいいお天気ですね。

ハナ子さん： 今日は朝のニュースでとってもいいお天気になるって言っていたので、急いで洗濯物干して来たんです。

職員： これぐらい晴れたら洗濯物を干したのは大正解でしたね。

② 身近な話題を選ぶ

③ 自分の気持ちを伝える

④ オープンな質問をする

ハナ子さん： はい。嬉しくなりますね。〇〇さんは、いつもお風呂飯はどうしておられるんですか？

職員： いつも外で食べてますね。なかなか、自分で作るのは難しくて。

ハナ子さん： うんうん。 そうですね。

職員： はい。まあ、上司とか同期とか一緒に食べに行くのが楽しいです。

ハナ子さん： 一緒に食べに行くのが楽しいですね。

⑤ 相づちを打つ

⑥ 相手の伝えたかったことを繰り返す

職員： はい。いろいろなお店に行ったりするので飽きないですよ。

ハナ子さん： へえ～。どんなお店に行ったりするんですか？

.....(会話が続く).....

**2**

**1** 日常的な会話をするのが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをやる。
- ② 利用者が職員をやる。
- ③ 実施者がハナ子さんと職員をやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと職員をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する6つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

**2** ハナ子さんのように接した時、職員は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P114

・ チェック・ポイント

- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、職員がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明するときは、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者に役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、交互にロールプレイを行います。練習した後はグループ全体の前でロールプレイの発表をし、全体で意見交換をすることもできます。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

**(6) 実際に2人組で練習してみましょう**

<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ:

どこで:

誰に:

何を:



～自分から話しかけるポイント～

①: 天気や気温の話から始める

②: 身近な話題を選ぶ

③: 自分の気持ちを伝える

～相手の話を聴くポイント～

④: オープンな質問をする

⑤: 相づちを打つ

⑥: 相手の伝えたかったことを繰り返す

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

第3 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう

第4 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう

第5 相手と程よい距離を取りましょう

第6 相手によく聞こえる声の大きさで、ゆっくりと話しましょう

**2**

第1 練習してみてどう感じましたか?

メモ

---

第2 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば...

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

**1** 実際に2人組になって、自分から話しかける3つのポイントと、相手の話を聴く3つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。

練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

**2** ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人が、自分のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

・ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか?
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか?
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか?
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか?

(ケ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

**1** こうするともっといいかも!というところをあげてみましょう。

メモ

---

**2** 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか? 【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか? 【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①天気や気温の話から始める				
②身近な話題を選ぶ				
③自分の気持ちを伝える				
④オープンな質問をする				
⑤相づちを打つ				
⑥相手の伝えなかったことを繰り返す				

**3** プログラムをしてみてくださいか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

**4**

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。  
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意しながら練習してみましょう。

日常的な会話の話題は、天気や気温など、ちょっとしたことで十分です。自分が好きなことや興味のあることだともっと話しやすくなります。特に、相手と好きなことや興味のあることが共通していると、話は一段と盛り上がるでしょう。

**1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。

★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

**2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

★利用者ができていたと感じていた部分を認める。  
★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。

**3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

【利用者の意見を聞きます。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。  
★考え方の違いや、気づきを共有する。

**4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?

今回学んだことを次回までに実践してください。そして、その実践したことを、「SST のホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

・ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行したとき、周囲の人は好意的に反応しますか?
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか?

## (12) 敬語を使う

### ア 概要

#### (ア) ねらい

応用スキルとして、本プログラムで学んだスキルについて、敬語を使った場合の会話の仕方を学びます。

#### (イ) 時間設定（４０分）

- ① 動機づけ（５分）  
敬語を使う意義を理解し、動機づけを高めます。
- ② 良い例の提示（５分）  
ロールプレイで、敬語を使うスキルが上手にできている例を体験します。
- ③ ポイントの提示（５分）  
敬語の使い方のポイントを確認します。
- ④ 実践練習（２０分）  
利用者に実践練習をしてもらいます。
- ⑤ 振り返り（５分）  
セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、４～６名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。

○敬語を使うスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

**1** **12 敬語を使う**

目上の人と話す時には、敬語を使う必要があります。  
このプログラムの中で出てきた、“かしこまった場面”でのコミュニケーションを、敬語を使ったより丁寧な言い方で練習してみましょう。



**2**

◎ 敬語を使う時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ **3**

**1** 目上の人と会話をする時、敬語を使う必要があります。かしこまった場面でのコミュニケーションでは、敬語を使った丁寧な言い方ができるように練習してみましょう。

このパートでは、これまで学んだスキルを、より丁寧な言葉で使うためにはどうしたらよいかを扱います。  
敬語でのコミュニケーションが必要な方に、応用編として挑戦してもらおうと良いでしょう。

**2** 敬語を使う時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

P117

### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、敬語を使うことの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 良い例の提示 (会話を始める編) (5分)

○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、職員を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1) 敬語の使い方が上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう  
～会話を始める編～

ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、職場の人とあまり話ができいてません。今朝、社内の回覧資料が回ってきたので、資料を回すのをきっかけに、話してみようと思いました。

ハナ子さん：(職員の方を見て) お疲れ様です。

職員：(ハナ子さんの方を見て) おお、お疲れ様。

ハナ子さん：職場交流大会という内容の回覧資料が回ってきましたが、ご覧になりましたか？

職員：いや、まだ見てないな～。

ハナ子さん：どうぞご覧になってください。私は初めてこのイベントを知りました。毎年社内でのイベントを開催しているのでしょうか？

職員：うん。基本的に毎年だね

ハナ子さん：そうなんですね！

職員：僕も、会社に入った年に知ったんだよ。このイベントは、特に最初の年は、会社にどんな人がいるかを知ることができるから、行くと良いよ。

ハナ子さん：はい。承知いたしました。予定を空けておきます。

《敬語のポイント》

- ・ 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・ 言葉の前に、「お」をつけましょう。
- ・ 特別な言い方をしてみましょう。

見ましたか？⇒ご覧になりましたか？  
分かりました⇒承知いたしましたまたは、かしこまりました

2

P118

1) 敬語の使い方が上手な人の会話を始めるやり方を体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者が職員をやる。
- ③実施者がハナ子さんと職員をやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと職員をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する3つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかり誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2) ハナ子さんのように接した時、職員の方は、どんな気持ちになりますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、職員がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(ウ) 良い例の提示 (上手な聴き方編) (10分)

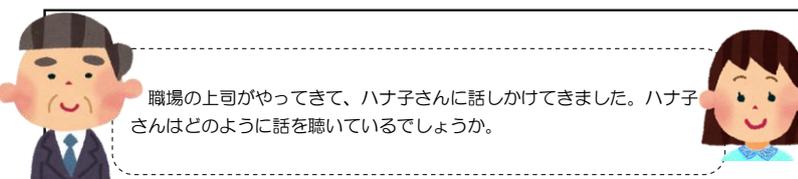
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

～上手な聴き方編～



職場の上司がやってきて、ハナ子さんに話しかけてきました。ハナ子さんはどのように話を聴いているでしょうか。

上司 : あ、ハナ子さん。この前、ハナ子さんにやってもらうかもしれないと言っていたBの件についてんだけどね。

ハナ子さん : (落ち着いた調子) はい。覚えております。

上司 : そうそう。来週からハナ子さんに取りかかってもらおうって思っています。

ハナ子さん : はい、来週からでございますね。

上司 : そう、来週からなんだ。いつも忙しそうなおハナ子さんに急で申し訳ないんだけど、是非、ハナ子さんにやってもらいたいんだ。

ハナ子さん : お気遣いいただきまして、ありがとうございますございます。

上司 : 詳しい話を15時からしようと思うんだ。Cに来てくれないか？

ハナ子さん : 15時にCですね。承知いたしました。

上司 : それじゃあ、よろしく願いますね。

ハナ子さん : はい、かしこまりました。よろしく願いいたします。

2

① 相づちを打つ

② 声の調子に気を付ける

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

① 相づちを打つ

「敬語のポイント」

- ・ 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・ 言葉の前に、「お」をつけましょう。
- ・ 特別な言い方をしてみましょう。

分かりました⇒承知いたしました、またはかしこまりました

1 敬語の使い方が上手な人の上手な話の聴き方を体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が上司をする。
- ③実施者がハナ子さんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと呼める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、上司は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

P119

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(エ) 良い例の提示 (あたたかい言葉かけ編) (10分)

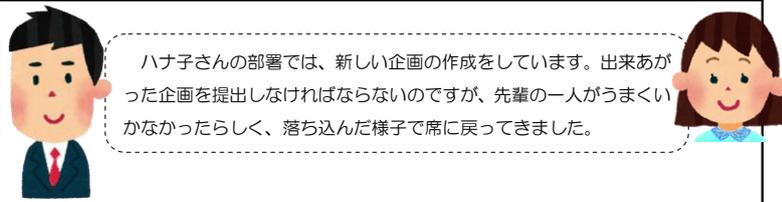
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

～あたたかい言葉かけ編～



ハナ子さんの部署では、新しい企画の作成をしています。出来あがった企画を提出しなければならないのですが、先輩の一人がうまくいかなかったらしく、落ち込んだ様子で席に戻ってきました。

① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：おかえりなさい、企画の方はどうでしたか？

先輩：うーん、うまくいなくて部長にたくさんダメだされました。

ハナ子さん：そうだったんですか、部長、厳しいことをおっしゃいますよね。

先輩：この企画書を作るのに結構時間かかったんだけどね…。また、たくさん直さないといけないみたいだ。

② 事実を伝える

ハナ子さん：ここ数日ずっと残業して頑張っておられましたよね。

先輩：あー、今日も残業かな。

③ あたたかい言葉

ハナ子さん：あまり無理なさらないでくださいね。まだ期限まで時間はありますし。

先輩：ありがとう。よし、ちょっと休憩したらまた頑張ろうかな。

ハナ子さん：はい！何かお手伝いできることがあれば、おっしゃってください。

④ 手伝えることを一緒にする

《敬語のポイント》

- ・ 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・ 相手の行動には尊敬語（「～なさる」「れる・られる」）を使いましょう。
- ・ 特別な言い方をしてみましょう。

言いますよね⇒おっしゃいますよね

2

1 敬語の使い方が上手な人のあたたかい言葉かけをする時のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんを演じる。
- ② 利用者が先輩を演じる。
- ③ 実施者がハナ子さんと先輩を演じる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと先輩をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと呼ぶ。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、先輩は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

P120

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、先輩がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (感謝の気持ちを伝える編) (10分)

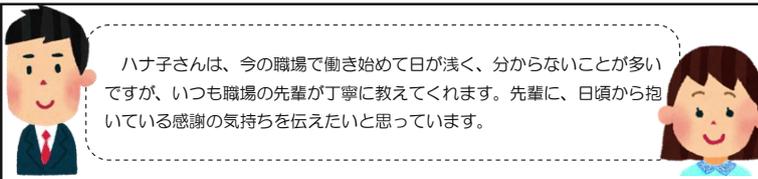
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

～感謝の気持ちを伝える編～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、分からないことが多いですが、いつも職場の先輩が丁寧に教えてくれます。先輩に、日頃から抱えている感謝の気持ちを伝えたいと思っています。

**先輩** : ああ、ハナ子さん、この前任せていた仕事のことなんだけどね、前に私が持っていた資料を見ながらやると、やりやすいと思うから、今度渡すね。

① 素直に「ありがとう」と伝える

**ハナ子さん** : ありがとうございます。いつもご丁寧に教えてください本当に助かります。まだまだ、分からないことが多いので、これからもよろしくお願いいたします。

② 感謝している内容を伝える

**先輩** : いやいや。まだ働き始めて間もないし、分からないことが多いのは当たり前だよ。

**ハナ子さん** : こうやって、なんとか仕事をしていけるのも、先輩のおかげです。

③ 「あなたのおかげで」と伝える

**先輩** : はは、なんだか照れくさいなあ。でも、嬉しいよ。

**ハナ子さん** : ありがとうございます。先輩と一緒に仕事ができ嬉しいです。今後ともご指導のほどよろしくお願いいたします。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

**先輩** : こちらこそ、これからもよろしく。

《敬語のポイント》

- ・ 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・ 特別な言い方をしましょう。  
教えてくれる⇒教えてください

1 敬語の使い方が上手な人の感謝の気持ちを伝える時のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が先輩をする。
- ③実施者がハナ子さんと先輩をする。

また、集団の場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと先輩をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する4つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと呼ぶ。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、先輩は、どんな気持ちになると思いますか？

- ★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、先輩がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(カ) 良い例の提示（自分の思いを伝える編）（10分）

○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

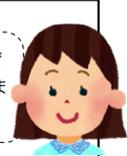
【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1
～自分の思いを伝える編～



ハナ子さんは、職場の上司と仕事を進めています。先週、2人で話し合いをしたのですが、ハナ子さんはあるアイデアを思いつきました。そのことを伝えたいと思っています。



ハナ子さん：すみません、今少しお時間よろしいですか？

上司：はい。どうしたんですか？

ハナ子さん：先週話し合った件について、お話ししたいのですが、お手すきでしたら時間を少々いただけますでしょうか。

上司：大丈夫ですよ。

① 聞いてほしいことがあることを伝える

ハナ子さん：はい。実はあの後もそのことについて考えておまして、私といたしましては、このようなやり方もあるかなど考えたのですが、いかがでしょうか？

② 素直な気持ちを伝える

上司：う～ん。そうですね。確かにそのようなやり方もありますね。では、そのことが可能かどうか、上司にも相談してみますね。

ハナ子さん：はい！お時間いただいて、ありがとうございます。また、何かありましたらよろしく願っています。

③ 感謝の気持ちを伝える

《敬語のポイント》

- ・ 「お時間よろしいですか？」と尋ね、今、話をしてもよいか確認をとりましょう。
- ・ 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・ 言葉の前に、「お」をつけましょう。
- ・ 特別な言い方をしてみましょう。

よい⇒よろしい、手が空いていたら⇒お手すきでしたら  
もらう⇒いただく

1 敬語の使い方が上手な人の自分の思いを伝える時のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が上司をする。
- ③実施者がハナ子さんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと呼める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、上司は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

P122

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 良い例の提示 (謝る編) (10分)

○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

～謝る編～

ハナ子さんは、提出した書類にミスがあり、職場の上司に怒られています。

上司 : ちょっと！ハナ子さん！昨日の書類にミスがあったよ！

ハナ子さん : そうですか。大変申し訳ございません。(頭を下げる)

① 素直に謝る      ② 頭を下げる

上司 : ほら、ここ、印鑑がないでしょう。こんなことでは、困るよ。

ハナ子さん : 申し訳ございません。不注意で印鑑を押すことを失念しておりました。至急やり直して、すぐに提出いたします。

④ 解決策を伝える      ③ 事情や理由を伝える

上司 : そうか。頼むよ。

ハナ子さん : はい。ご迷惑をおかけして、申し訳ございませんでした。今後は、このようなことがないように慎重に作業を行います。

④ 解決策を伝える

上司 : そうだね。では、書類が出来次第、また提出して。

ハナ子さん : はい。かしこまりました。ご指摘いただきまして、ありがとうございました。

《敬語のポイント》

- ・ 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・ 特別な言い方をしてみましょう。
- すみません⇒**申し訳ございません**
- 忘れる⇒**失念する**
- 分かりました⇒**かしこまりました**
- ・ これからどうしていくかを具体的に伝えたり、指摘してもらったことにお礼を言うことで、誠意が伝わります。

2

P123

1 敬語の使い方が上手な人の謝る時のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が上司をする。
- ③実施者がハナさんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナさんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかり誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、上司は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(ク) 良い例の提示 (怒りをコントロールする編) (10分)

○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

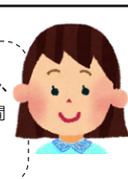
【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 ~怒りをコントロールする編~



ハナ子さんは、職場の上司と待ち合わせをしていました。しかし、待ち合わせの時間を30分過ぎても、上司はなかなか現れず、時間通りに来ていたハナ子さんは怒りを感じました。



**上司** : お疲れ様～。じゃあ、さっそくだけど、打ち合わせしようか。

① ワンクッションおく

**ハナ子さん** : (深呼吸。落ち着いて、落ち着いて。) あの…、今日 14 時に待ち合わせをしていたかと思うのですが、何かあったのではと考えておりました。何かあったのかお問い合わせしてもよろしいでしょうか。

② 相手の事情を聴く

**上司** : え！？そうだったかな？(手帳をみる) 本当だ！私が勘違いしていたようです。ハナ子さん、待たせてしまったよね。ごめんなさい。

**ハナ子さん** : そうでしたか。勘違いをされていたのですね。次回は明後日の 15 時だったかと思えますので、どうぞよろしくお願いいたします。

**上司** : こちらこそ、よろしくお願いいたします。

④ 次に向けて提案する

《敬語のポイント》

- ・ 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・ 怒りを感じる場面でも、特にビジネスの場では我慢することも必要です。
- ・ 事情を伝える時にも、敬語を交えて、丁寧に説明しましょう。

2

P124

1 敬語の使い方が上手な人の怒りをコントロールする時のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者が上司をする。
- ③ 実施者がハナ子さんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する3つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりとする。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、上司は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(ケ) 良い例の提示 (頼みごとをする編) (10分)

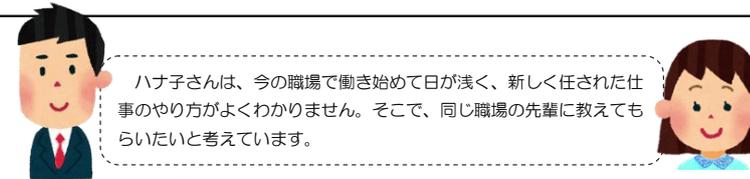
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

～頼みごとをする編～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、新しく任された仕事のやり方がよくわかりません。そこで、同じ職場の先輩に教えてもらいたいと考えています。

ハナ子さん：先輩、**お**忙しいところすみません。お願いしたいことがあるのですが、**今**少し**お**時間よろしいですか？

① 頼みがあることを伝える

先輩：はい。いいですよ。どうしたんですか？

ハナ子さん：実は、この仕事を任されたんですが、ちょっとやり方がわからないんです。

先輩：ああ、これですか？

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん：はい、そうなんです。初めてのことでよくわからなくて、もし、**よろしければ**教えていただけませんか？

④ クッション言葉を使う

先輩：いいですよ。ただ、これから昼食に行くので、後からでも大丈夫ですか？

⑤ 相手の都合を優先する

ハナ子さん：ありがとう**ございます**。**お**忙しいところ無理を言って**申し訳ございません**。ただ、今日中に仕上げないといけないので、できれば昼休み後くらいに教えていただけると、ありがたいのですが。

② 具体的に頼みたい内容を伝える

先輩：あ、そうですね。それは早めにした方がいいですね。そうしたら、13時からはいかがですか？

ハナ子さん：はい。本当にありがとう**ございます**。**ご**多忙のところ大変**恐縮ですが**、13時から**よろしく**お願いいたします。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

《敬語のポイント》

- ・「今、**お**時間よろしいですか？」と尋ね、相手の状況を聞いてみましょう。
- ・言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・言葉の前に、「お」をつけましょう。
- ・特別な言い方をしてみましょう。

忙しい⇒**ご**多忙、すみませんが⇒**恐**縮ですが

2

1 敬語の使い方が上手な人の頼みごとをする時のコミュニケーションを体験してみましょう。

- 上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。
- ①利用者がハナ子さんをする。
  - ②利用者が先輩をする。
  - ③実施者がハナ子さんと先輩をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと先輩をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する6つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりとする。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、先輩は、どんな気持ちになると思いますか？

- ★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をおこなしましょう。

P125

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、先輩がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(コ) 良い例の提示 (頼まれごとを断る編) (10分)

○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

～頼まれごとを断る編～




ハナ子さんは、重要なプロジェクトを任されていて、忙しい日々を送っています。そんな時、会社の先輩がハナ子さんに別の仕事をやらしてもらえるか尋ねてきました。

**先輩** : ハナ子さん、少しいいかな？

**ハナ子さん** : はい、いいですよ。

**先輩** : 実は、〇〇プロジェクトを立ち上げようとしていて、ハナ子さんにも参加してもらおうかと思っているんですけど、どうかな？

② 相手の気持ちに配慮する

**ハナ子さん** : そうですか、お声かけいただきありがとうございます。ただ、今は、大事なプロジェクトを任されていて、そちらの方に集中したいと思っています。申し訳ございませんが、今回は参加を見送らせていただいてもよろしいでしょうか。

① 断ることを明確に、一貫して伝える

**先輩** : 今は、忙しいんだね。ただ、私としてはぜひともハナ子さんに手伝ってもらいたいんだけど無理かな？

**ハナ子さん** : そこまでおっしゃっていただいて、とても光栄です。今週中に企画書を仕上げてひと段落した折に、もう一度お話をお伺いしてもよろしいでしょうか。その時に改めて参加できるか検討させていただきます。

③ 頼みに応じられる場合を伝える (ただし仕事の場合は必ず引き受けること返事するのではなく検討することと定める)

**先輩** : そうか。じゃ、来週もう一度話をしましょう。

**ハナ子さん** : 来週、よろしくお願ひします。

《敬語のポイント》

- ・ 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・ 言葉の前に、「お」をつけましょう。
- ・ 特別な言い方をしてみましょう。

すみません⇒申し訳ございません

1 敬語の使い方が上手な人が頼まれごとを断る時のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者が先輩をする。
- ③ 実施者がハナ子さんと先輩をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと先輩をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

- ★練習する3つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、先輩は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ チェック・ポイント

☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、先輩がどんな気持ちになるかを理解できていますか？

☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(サ) 良い例の提示 (日常的な会話をする編) (10分)

○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 ~日常的な会話をする編~

ハナコさんは先日出張をした時に、職場にお土産を買ってきました。ハナコさんは職場の上司にお土産を渡そうと思っています。

① 天気や気温の話から始めてみる

ハナ子さん：おはようございます。今日は暖かいですね。

上司：おはよう。昨日ぐらいから、暖かくなって過ごしやすいわね。

② 身近な話題を選ぶ

ハナ子さん：はい。暖かいと過ごしやすいですね。(上司の名前)さん、私、先日白浜に行ってきました。お土産を買ってきましたので、よろしければ召し上がってください。

上司：あら。ありがとう。白浜はどうだった？

③ 自分の気持ちを伝える

ハナ子さん：浜辺がすごく綺麗でした。人が多かったので、驚きました。

上司：人気の観光スポットだからね～。私が前に行った時も混雑していて、多くの人がお店に並んでいたの。

ハナ子さん：(上司の名前)さんが行かれた時も人が多かったのですね。いつ頃行かれたのですか？

④ オープンな質問をする

上司：家族がみんな休みの時だったから、えっと。あれは、8月ぐらいだったかしら。

⑥ 相手の伝えなかったことを繰り返す

ハナ子さん：8月に行かれたんですね。8月は特に人多そうですね。

《敬語のポイント》

- ・ 言葉を後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう
- ・ 言葉の前に、「お」をつけましょう
- ・ 質問する時は、言葉の後に「～ですか?」「～でしょうか?」をつけましょう
- ・ 特別な言い方をしてみましょう  
(相手が)食べる⇒**召し上がる**

2 P127

1 敬語の使い方が上手な人が日常的な会話をする時のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が上司をする。
- ③実施者がハナさんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナさんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する5つのポイントと敬語の使い方を意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと呼める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、上司は、どんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(シ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

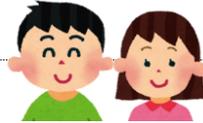
【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明するときは、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者に役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、交互にロールプレイを行います。練習した後はグループ全体の前でロールプレイの発表をし、全体で意見交換をすることもできます。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(2) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>



☆場面設定☆

練習すること(○をつけましょう)

2 会話を始める・3 上手な話の聴き方・4 あたたかい言葉かけ・5 感謝の気持ちを伝える・6 自分の思いを伝える・7 謝る・8 怒りをコントロールする・9 頼みごとをする・10 頼まれごとを断る・11 日常的な会話をする

いつ:

どこで:

誰に:

何を:

◎ 練習してみてどう感じましたか?

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

メモ

2

◎ こうするともっといいかも! というところをあげてみましょう。

メモ

3

(3) 振り返り

◇ プログラムをしてみてどうでしたか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

4

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ロールプレイを実施できていますか?
- ☐利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか?
- ☐利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか?
- ☐利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか?

1

次の中から練習したい場面を決めて、その項目に○を付けてください。実際に2人組でしてみましょう。

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人が、自分のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

2

こうするともっと良くなることを1つだけあげてみましょう。

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

3

プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

【利用者の意見を聞きます。】

★感想をよく聴き、必要に応じて、適宜アドバイスをする。

4

ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?

今回学んだことを実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

## プログラム実施の評価に活用できる資料

- アンケート用紙（利用者用）
- 実施者用シート（SST1回目用）
- 実施者用シート（SST2回目以降用）
- 実施者用シート（SSTフォローアップ用）

### 利用者用テキストに掲載している評価に活用できる資料

「やる気向上プログラムのホームワーク用資料」

- ・ 活動記録表
- ・ 行動チェックシート

「SSTのホームワーク用資料」

- ・ SSTのホームワーク

# アンケート用紙

実施日 月 日

以下の質問にお答えください

A：あなたの現在の生活状況を教えてください。		
1) 最近 1 ヶ月の外出日数をお答えください。	1 ヶ月につき ( ) 日	
2) 支援機関を利用していますか？	a. はい	b. いいえ
3) 職業訓練に行く、就職活動をしている等、社会参加の準備をしていますか？	a. はい	b. いいえ
4) 職場に行く、学校に行く等、社会参加を継続していますか？	a. はい	b. いいえ

B：以下の活動を最近 1 ヶ月の間に行ったか、行ったのであればだいたいの回数を教えてください。		
遠出	a 有 ( ) 回	b 無
趣味・楽しめる活動	a 有 ( ) 回	b 無
家族以外の人との交流	a 有 ( ) 回	b 無
勉強	a 有 ( ) 回	b 無
スポーツ・ゲーム	a 有 ( ) 回	b 無
家事	a 有 ( ) 回	b 無
ボランティア活動・人のための活動	a 有 ( ) 回	b 無
健康	a 有 ( ) 回	b 無

C：生活上の各領域について、現在の満足度の数字に○を付けてみてください。 数字が大きいほど、満足度は高くなります。	高い ←————→ 低い						
	仕事・勉強	7	6	5	4	3	2
楽しめる活動・リラックスできる活動	7	6	5	4	3	2	1
健康・自己投資	7	6	5	4	3	2	1
人間関係	7	6	5	4	3	2	1

# 実施者用シート

実施日 月 日

## SST【1回目】

利用者に関する以下の質問について、実施者の方が客観的にお答えください(利用者に質問しません)。  
(①～③はプログラム実施前、④はプログラム実施後にお答えください。)

### プログラム実施前

① 利用者の方が今日練習するスキルはどれですか(あてはまるものに○をつけてください)。  
言葉以外のコミュニケーション・会話を始める・上手な話の聴き方・あたたかい言葉かけ  
感謝の気持ちを伝える・自分の思いを伝える・謝る・怒りをコントロールする  
頼みごとをする・頼まれごとを断る・日常的な会話をする・敬語を使う

② 上記のスキルについて利用者の方はどの程度身につけていると思いますか(あてはまる数字に○をつけてください)。

大変身につけている	少し身につけている	どちらともいえない	あまり身につけていない	全く身につけていない
5	4	3	2	1

③ 利用者の方と重要な他者とのコミュニケーションはどの程度うまくいっていると思いますか(あてはまる数字に○をつけてください)。

大変うまくいっている	少しうまくいっている	どちらともいえない	あまりうまくいっていない	全くうまくいっていない
5	4	3	2	1

### プログラム実施後

④ 今日練習したスキルについて利用者の方はどの程度身につけていると思いますか(あてはまる数字に○をつけてください)。

大変身につけている	少し身につけている	どちらともいえない	あまり身につけていない	全く身につけていない
5	4	3	2	1

# 実施者用シート

実施日 月 日

## SST【2回目以降】

### A.前回の振り返り

利用者の方に以下の2つのことを質問し、実施者の方が記入してください。

Q1：前回練習したスキルを前回から今回までの間に一週間当たり何回くらい実行しましたか？

回

Q2：やってみてどうでしたか？

### B.スキル評価

利用者に関する以下の質問について、実施者の方が客観的にお答えください(利用者に質問しません)。

(①～③はプログラム実施前、④はプログラム実施後にお答えください。)

#### プログラム実施前

① 利用者の方が今日練習するスキルはどれですか(あてはまるものに○をつけてください)。

言葉以外のコミュニケーション・会話を始める・上手な話の聴き方・あたたかい言葉かけ  
感謝の気持ちを伝える・自分の思いを伝える・謝る・怒りをコントロールする  
頼みごとをする・頼まれごとを断る・日常的な会話をする・敬語を使う

② 上記のスキルについて利用者の方はどの程度身につけていると思いますか(あてはまる数字に○をつけてください)。

大変身につけている	少し身につけている	どちらともいえない	あまり身につけていない	全く身につけていない
5	4	3	2	1

③ 利用者の方と重要な他者とのコミュニケーションはどの程度うまくいっていると思いますか(あてはまる数字に○をつけてください)。

大変うまくいっている	少しうまくいっている	どちらともいえない	あまりうまくいっていない	全くうまくいっていない
5	4	3	2	1

#### プログラム実施後

④ 今日練習したスキルについて利用者の方はどの程度身につけていると思いますか(あてはまる数字に○をつけてください)。

大変身につけている	少し身につけている	どちらともいえない	あまり身につけていない	全く身につけていない
5	4	3	2	1

# 実施者用シート

実施日 月 日

## SST【フォローアップ】

### A.前回の振り返り

利用者の方に以下の2つのことを質問し、実施者の方が記入してください

Q1：前回練習したスキルを前回から今回までの間に一週間当たり何回くらい実行しましたか？

回

Q2：やってみてどうでしたか？

### B.スキル評価

利用者に関する以下の質問について、実施者の方が客観的にお答えください(利用者には質問しません)。

① 利用者の方が練習したスキルはどれですか(あてはまるもの4つに○をつけてください)。

言葉以外のコミュニケーション・会話を始める・上手な話の聴き方・あたたかい言葉かけ  
感謝の気持ちを伝える・自分の思いを伝える・謝る・怒りをコントロールする  
頼みごとをする・頼まれごとを断る・日常的な会話をする・敬語を使う

② 練習したスキルについて利用者の方はどの程度身につけていると思いますか。各スキルについてそれぞれお答えください(スキル名を記入し、あてはまる数字にそれぞれ○をつけてください)。

スキル( )

大変身につけている	少し身につけている	どちらともいえない	あまり身につけていない	全く身につけていない
5	4	3	2	1

スキル( )

大変身につけている	少し身につけている	どちらともいえない	あまり身につけていない	全く身につけていない
5	4	3	2	1

スキル( )

大変身につけている	少し身につけている	どちらともいえない	あまり身につけていない	全く身につけていない
5	4	3	2	1

スキル( )

大変身につけている	少し身につけている	どちらともいえない	あまり身につけていない	全く身につけていない
5	4	3	2	1

③ 利用者の方と重要な他者とのコミュニケーションはどの程度うまくいっていると思いますか(あてはまる数字に○をつけてください)。

大変うまくいっている	少しうまくいっている	どちらともいえない	あまりうまくいっていない	全くうまくいっていない
5	4	3	2	1

## 第4章 若者はばたけプログラムの効果をより高めるために

### 1 社会的スキルを定着、向上させるための体験活動（直接体験）の重要性

社会性が乏しく、自立に向けた行動をすることに無気力になっている若者の多くは、個々の置かれた環境や抱える課題の多様さから、人間的な成長に不可欠な、直接、自然や人・社会等とかがわり合う「体験活動（直接体験）」（以下、「体験活動」という。）が不足しています。

平成25年の中央教育審議会答申（「今後の青少年の体験活動の推進について」（平成25年1月21日））では、「体験活動には教育的効果が高く、幼少期から青年期まで多くの人とかがわりながら体験を積み重ねることにより「社会を生き抜く力」として必要となる基礎的な能力を養うという効果があり、社会で求められるコミュニケーション能力や自立心、主体性、協調性、チャレンジ精神、責任感、創造力、変化に対応する力、異なる者と協働したりする能力を育むためには、様々な体験活動が不可欠である。」とされています。

こうした体験活動の不足した若者が自立に向けた一歩を踏み出すためには、本プログラムの「行動活性化プログラム」及び「ソーシャル・スキル・トレーニングプログラム」を基盤として、若者のやる気の向上やソーシャル・スキルの獲得等に加え、地域の社会資源等を活用して、若者が直接、自然や人・社会等とかがわり合う体験を積み重ねていく機会を意図的に支援に組み入れていくことがとても重要です。

### 2 体験活動を効果的に実施するために

#### (1) 体験活動とは（文部科学省体験活動事例集－体験のススメより）

体験活動とは、自分の体を通して実地に経験する活動のことであり、子どもたちが身体全体で対象に働きかけ、かかわっていく活動のことである。この中には、対象となる実物に関わっていく「直接体験」のほか、インターネットやテレビ等を介して感覚的に学びとる「間接体験」、シミュレーションや模型等を通じて模擬的に学ぶ「疑似体験」があると考えられる。しかし、「間接体験」や「疑似体験」の機会が圧倒的に多くなった今、子どもたちの成長にとって負の影響を及ぼしていることが懸念されている。今後の教育において重視されなければならないのは、ヒト・モノや実社会に触れ、かかわり合う「直接体験」である。

#### (2) 体験活動の種類

自然体験	山や森、川や海など、自然の中でできる様々な体験をすること
集団での共同生活	キャンプや合宿などで、グループで1泊以上一緒に生活すること
ボランティア活動	報酬を求めず自ら進んで社会のために役立つ活動をすること
勤労生産に関する活動	農業や林業、漁業等での勤労や生産を体験すること
職場体験	商店や企業等で実際の職業を体験すること
芸術・文化に関する活動	音楽、芸術、工芸、書道、演劇、ダンス、国内外の伝統芸能などを鑑賞したり、自分でやったりすること
科学技術に関する活動	科学の実験や見学を通して、新たな技術などに触れること
国際交流に関する活動	外国の人と交流し、友好を深めたり文化を学んだりすること
異なる年齢・世代・地域との交流	年齢や生活習慣の違う子どもや大人と交流すること
組織や団体への参画	学校や地域のクラブや行事などに、委員や係として参加すること

### (3) 体験活動を効果的に行うためのポイント

#### ア 個々の支援計画全体の見通しの中で、計画的に体験活動を実施する

体験活動が効果的に行われるためには、体験活動を個々の若者の支援計画の中に、継続的かつ系統的な支援活動の一つとして明確に位置付けてこそ大きな成果が期待できます。どのような体験活動をどのように行うかは、個々の若者の実情等を踏まえ、それぞれの支援目標の達成に資する観点から、計画・実施することが必要です。

#### イ 地域、関係機関と十分な連携を図る

##### (ア) 地域ボランティアや指導員の確保

体験活動の内容によっては、より専門的な知見を有する指導員の指導を仰いで活動を実施する方が、望ましいことがあります。関係機関等と連携する中で、こうした指導員に関する情報を事前に入手し、事前の打ち合わせを行うなどして、体験活動の趣旨・目的の共通理解を図ったうえで、実施にあたることが大切です。

##### (イ) 体験活動場所等の確保

体験活動を実施するにあたっては、受入施設や場所をどう確保するのが重要な課題となります。このため、日頃から体験活動の受け入れや、体験プログラムを実施している地域や施設との協力関係を構築しておくことが必要です。(青少年教育施設、公民館、地域の農林漁家、事業所、NPO等)

#### ウ 若者の自発性や自主性を生かす

##### (ア) 活動に余裕を持たせ、若者の主体性を重んじる

体験活動の実施計画を作成するにあたっては、活動内容をあまり詰め込みすぎず、若者が自ら考え、判断・選択し、行動できる時間を確保できるよう工夫が必要です。そのためには、事前に若者の希望や考えに応じて、選択できる場面を設定したり、活動の際にも、支援員が「関わるべき範囲」と若者に「任せる範囲」を分け、主体性を重んじることが大切です。何でも支援員が準備するのではなく、活動内容の精選と対応の柔軟性が必要です。

##### (イ) 事前支援と事後支援を工夫し、効果を高める

体験活動のねらいが若者に効果的に定着するよう、体験活動の実施に際し、事前に調べ学習や色々な準備の活動を取り入れることが大切です。これにより、若者が自ら問題意識や活動のねらい、意欲を持って活動に取り組むことができます。また、体験活動終了時には、活動を終えて感じたこと、気付いたことを、個人及びグループ等で振り返る場面を設定することで、体験活動の効果をより高めることができます。

### 3 若者サポートステーションにおける体験活動を活用した支援事例

支援対象者	Aさん（19歳）
来所理由	・数件の企業に応募し面接を受けていたが、採用に至らず若者サポートステーションに来所した。
初回面談時	・企業への応募面接を繰り返す中で自己肯定感が低くなっていた。 ・人との関わりやコミュニケーションへの不安感が強く、若者サポートステーションのスタッフに対しても緊張していた。
支援内容等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは、スタッフと関わることから慣れはじめ、個別的なセミナーへ参加を促すとともに徐々に集団的なセミナーへの参加に移行し、少人数から大人数への関わりを積み重ねることにより、社会性を高めていった。</li> <li>・セミナーでは受け身の内容が多いため、地域の公民館の行事（和風づくり教室）に作業補助ボランティアとして参加することにした。</li> <li>・事前に公民館の事業内容（何をやるのか・役割・今回参加の目標：地域の社会参加とコミュニケーションスキルの向上）の説明を若者サポートステーション内で行った。</li> <li>・今回の作業補助ボランティアは、2回の連続開催で参加者もほぼ同じなので、2回目になるとAさんも実施日を楽しみにしていた。</li> <li>・セミナーや中央公民館の行事への参加を経験し、Aさんの自己肯定感も少しずつ高くなった。</li> <li>・その後、1社の求人に応募し面接に行くことができ、見事採用となった。</li> </ul>
その他	<p><b>&lt;体験活動に参加しての本人感想&gt;</b></p> <p>凧は久しぶりに作ることができて難しかったです、どんな風に作れるのかを知ることができて良かったです。今、凧をあげる人も少なくなっていますが、日本伝統的な事が現在も受け継がれていることはとてもいいことだと感じました。</p> <p>今回、誰かと積極的なふれあいはできませんでしたが、人との関わりを学ぶためにはいろんなことに参加することが大切になってくると思うので参加していきたいと思いました。</p> <p>今回は自分メイン（やらないといけないことに集中し、周りを見ることができなかつたと振り返っていた）になってしまいました。人の役に立ちお手伝いできる事は好きなので、これからも人との関わりを大切にしていきたいと思いました。</p>



# 参考資料

(プログラムを活用するに当たって必要な基礎知識)

# 自立に困難を抱えた若者支援の基礎知識

## 1 自立に困難を抱えた若者の心理

自立に困難を抱えた若者に共通する心理として、若者が本来向き合う必要のある課題を回避している点が挙げられます。こうした回避心性が生起・維持されるメカニズムについて、オペラント条件付けの観点から説明を加えることとします。

オペラント条件付けは、人があらゆる行動を学習する方法です。オペラント条件付けでは、行動が生起する状況を「先行条件」といいます。そして、行動による状況の変化を「結果」と呼びます。図1に示すように、オペラント条件付けの基本的な考え方は、先行条件において行動が生起する確率は結果に依存しているというものです。結果には、行動を増加させる「強化」と減少させる「罰」があります。つまり、結果において強化が生起すれば行動は増加し、罰が生起すれば行動は減少することになります。

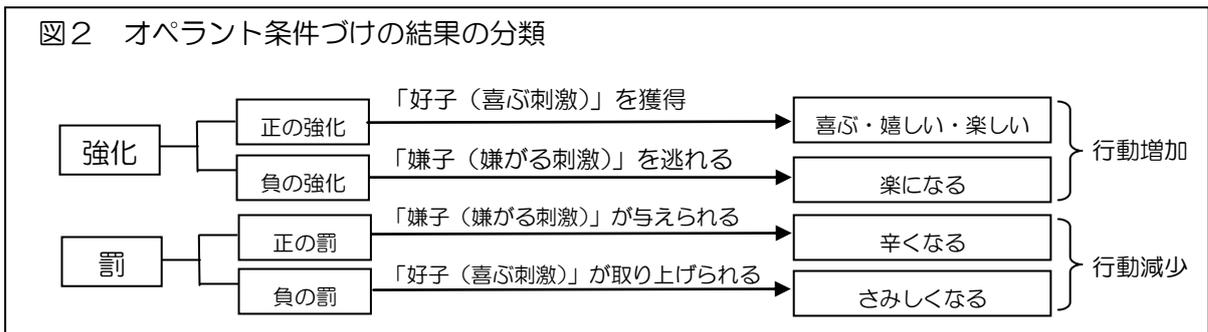
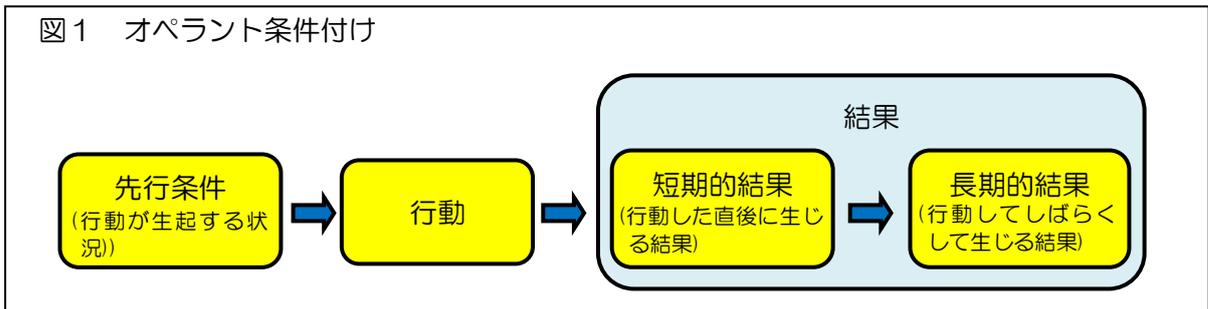


図2に示すように、強化と罰には、それぞれ2種類のパターンがあります。まず強化に関しては、行動した人が喜ぶ刺激（これを「好子」と呼ぶ）を獲得する「正の強化」と行動した人が嫌がる刺激（これを「嫌子」と呼ぶ）を逃れる「負の強化」があります。結果において、正の強化が生じると人は喜び、負の強化が起こると人は楽になるために、そうした結果をもたらす行動を繰り返すようになります。

また、罰に関しては、嫌子が与えられる「正の罰」と好子が取り上げられる「負の罰」があります。結果において、正の罰が生じると人は辛くなり、負の罰が生じるとさみしくなるために、そうした結果をもたらす行動をやめるようになります。

結果に関しては、短期的結果と長期的結果に分けて考える必要があります。短期的結果は行動した直後に生じる結果であり、長期的結果は行動してしばらくして生じる結果です。短期的結果と長期的結果では、短期的結果の方が行動に与える影響は大きいです。短期的結果と長期的結果を分けて考えるのは、行動によって生じる短期的結果と長期的結果は往々にして一致しないことが多いからです。例えば、ある行動の短期的結果は正／負の強化だけでも長期的結果は正／負の罰であるという場合が多く存在します。

自立に困難を抱えた若者は、本来向き合う必要のある課題を回避するという行動をオペラント条件付けによって学習したものと考えられます。回避行動がどのようなプロセスを経て生起・維持されているのかを以下に説明していきます。

(1) 初期

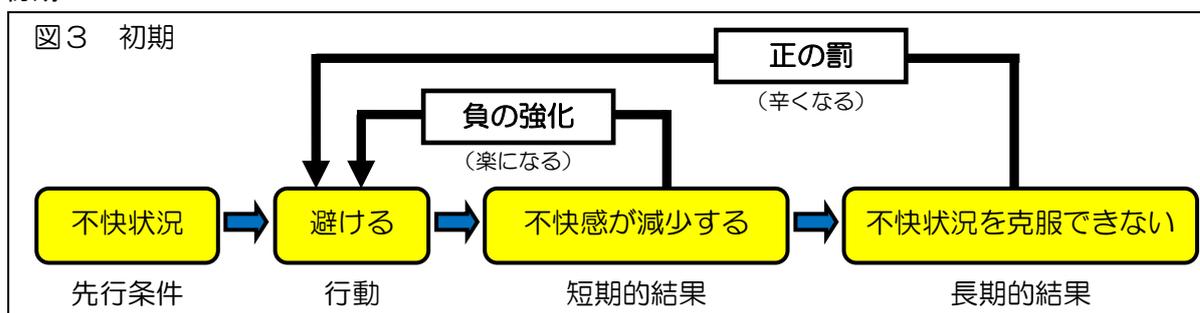
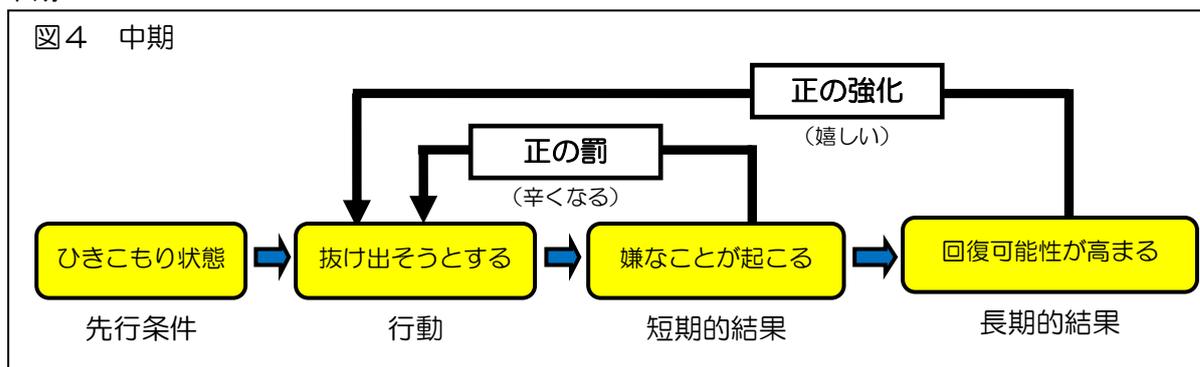


図3に示したように、始まりは不快状況を回避することであると考えられます。不快状況を回避することは、短期的結果においては、不快感が減少し楽になる結果（負の強化）を生じさせます。しかし、回避は長期的結果において、不快状況を克服できずに辛くなるという結果（正の罰）をもたらすことになります。つまり、回避行動は短期的結果においては、行動を増加させる「強化」をもたらし、長期的結果においては、行動を減少させる「罰」を生じさせますが、短期的結果（不快感が減少し楽になる）の影響が大きいために、不快状況で回避行動をとる確率が増加していくことになります。

(2) 中期



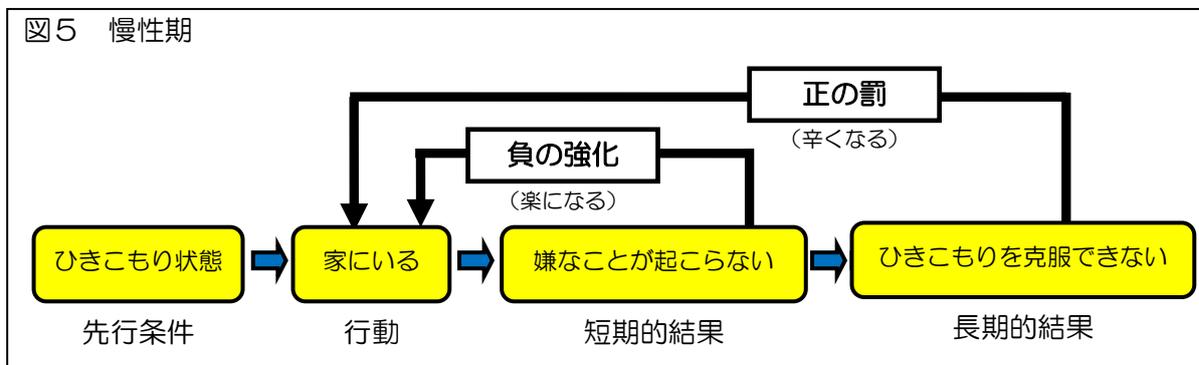
不快状況を回避している（自立できない）状態が長期化するにつれ、将来に対する不安や自立の困難さが深刻化してきます。そのため、ほとんどの若者はある一定期間自立できない状態が継続する中で、自立に向けた行動を起こすようになります。

しかし、自立できない状態が長期化する若者は、自立に向けた様々な行動がうまくいかなかった結果、状況が深刻化しています。つまり、図4に示すように、長期化にいたった若者は、自立できない状態から抜け出すための行動に短期的結果として辛い結果（正の罰）が生じているのです。例えば、アルバイトの面接に行っていたときに「これまでどうして仕事をしていなかったのか？」といった答えにくい質問をされ、多くの場合、不採用という辛い結果（正の罰）を経験することとなります。ただし、こうしたひきこもり状態から抜け出そうとする行動は、長期的結果においては、回復の可能性を高め、面接に合格するという嬉しい結果（正の強化）や将来に対する不安が減り楽になるという結果（負の強化）をもたらす可能性があります。

しかし、自立に困難を抱えた若者は、短期的結果における正の罰に屈してしまったために、現状から抜け出そうとする行動を行わなくなるものと考えられます。

人はある状況で繰り返し失敗体験をすると、同じ状況に取り組む意欲が湧かなくなります。こうした状況を学習性無力感といいます。自立に向けた課題に向き合うことで繰り返し失敗体験をしてきた若者は、ある種の学習性無力感を抱いていると考えることができます。自立に困難を抱えた若者を支援するとき、学習性無力感について理解しておくことが重要です。

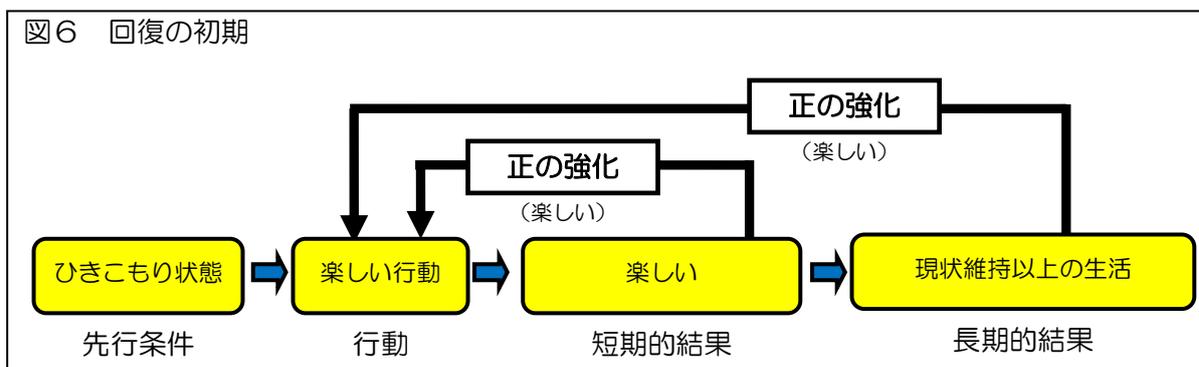
### (3) 慢性期



自立に困難を抱えた状態が慢性化する中で、自立に困難を抱えた若者は、自立に向けた行動を求められる状況を回避するようになります。つまり、図5に示すように、自立に向けた行動を求められる状況に行かなければ、自立に向けた行動をした時に経験するような辛いこと（正の罰）を体験しなくていいのです。このことは、自立に向けた行動を求められる状況に行かないことで、楽になる（負の強化）が生じていることを意味しています。このような若者の回避行動は、半永久的に持続可能な悪循環になります。自立に困難を抱えた状態が慢性化した若者は、こうした悪循環を長期にわたって継続しているため、この悪循環を止めるとともに、これに代わる良循環を学習する必要があります。

## 2 自立に困難を抱えた若者の回復過程

### (1) 回復の初期

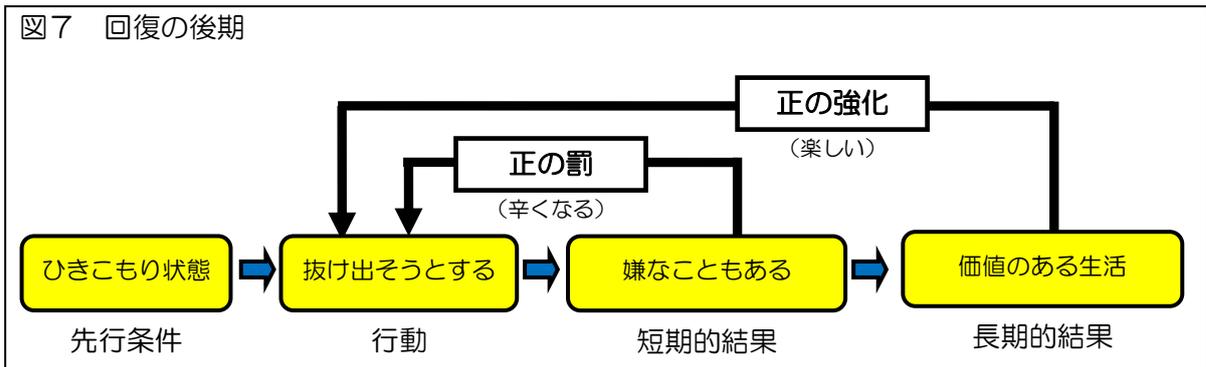


自立に向けた行動を増やしていくには、図6のように短期的結果においても楽しいという結果（正の強化）、長期的結果においても楽しいという結果（正の強化）が生じるような行動（活性化行動）を見つけていくことが効果的です。特に、初期段階では若者が楽しめる（正の強化）が経験できる活動を増やしていくことが効果的です。こうした関わりがうまくいくと、それまでは見られなかった多様な行動が出現する（行動のヴァリエーションが増加する）ようになります。この状態が、いわゆる「元気になってきた」と呼ばれる状態です。

ただし、この時期において短期的結果においては楽しいという結果（正の強化）、もしくは楽になるという結果（負の強化）を得られても、長期的結果においては辛い結果（正の罰）、もしくは損をする（負の罰）が生じるような行動をさせるのは望ましくありません。こうした行動は、

いわゆる「問題行動」といえるもので、長時間のゲーム、家族への暴言などがありますが、こうした「問題行動」と自立に向けた行動を区別することが重要となります。

## (2) 回復の後期



自立に向けた行動の中でも、図7に示すような、短期的結果においては辛い結果（正の罰）が生じるけども、長期的結果においては楽しいという結果（正の強化）、もしくは楽になるという結果（負の強化）を得られる行動（チャレンジ行動）に挑戦するには、短期的結果における辛い結果に耐える力が必要となります。こうした耐える力の強さは、回復初期の活性化行動のヴァリエーションの増加に依存していると考えられたため、回復初期の活性化行動のヴァリエーションを増やしていくことを丁寧にやっておく必要があります。

## 3 自立に困難を抱えた若者に必要な支援

### (1) 支援の手立て

自立に困難を抱えた若者への支援の難しさは、自立に向けた行動をすることに無気力になっていることです。無気力になっている若者に必要なのは、活性化行動のヴァリエーションの増加によるやる気の向上、チャレンジ行動が成功するためのスキルの獲得です。

#### ア 活性化行動のヴァリエーションの増加によるやる気の向上

活性化行動のヴァリエーションの増加とは、就職面接に行く、アルバイトに行くというような明らかな回復の兆候といえる行動ではありません。散歩をする、散髪に行く、服を買いに行く、部屋の掃除をする、家族に話しかけるといった些細な変化が、この段階で求められる活性化行動のヴァリエーションの増加です。こうした些細な活性化行動のヴァリエーションの増加によって、やる気が向上してくるのです。

若者はばたけプログラムでは、この段階を行動活性化という手法を用いて行います。行動活性化は、1970年代前半に大うつ病性障害の治療法として考案されたものです。近年、第三世代の認知行動療法の技法として注目されています。行動活性化は、楽しいこと、達成感を感じられることを生活の中に組み入れるようにしていきます。こうした経験を通じて、やる気がわいてくるのを待つのではなく、気分を変えなくても行動を変えることができることを学んでもらう方法です。

行動活性化では、若者が楽しさや達成感といった正の強化を受ける可能性の高い行動をとる機会を増加させて、回避行動の悪循環を減らし、代わりに楽しさや達成感を得られる行動に焦点を当てて良循環を構築することを目指しています。

#### イ チャレンジ行動が成功するためのソーシャル・スキルの獲得

自立に困難を抱えた若者の多くは、チャレンジ行動が成功するためのソーシャル・スキルを獲得していなかったために、過去に失敗体験を繰り返しています。したがって、行動活性化でやる気向上した上で、チャレンジ行動に成功するソーシャル・スキルを身に付けておく必要が

あります。

若者はばたけプログラムでは、ソーシャル・スキルを身に付けるための方法として、ソーシャル・スキル訓練（以下、SST）を実施します。SSTでは、若者が身に付けておくに役に立つソーシャル・スキルを支援場面で練習しておくことで、実際のチャレンジ行動が成功する確率を高めることを目指します。

## (2) 若者の活動範囲に合わせた支援の概要

若者の活動範囲を(ア)家庭生活が中心の時期、(イ)支援機関を利用している時期、(ウ)社会参加を施行している時期、(エ)社会参加を継続している時期に合わせた支援の概要を以下に示します。

### ア 家庭生活が中心の時期

若者の活動範囲が家庭中心になっている場合、定期的に相談に来談できるようになるまでの様々な工夫が必要となります。その主なものとして、ア家族支援、イ訪問支援、ウ非対面式支援について概要を示します。

#### (ア) 家族支援

近年、ひきこもりの家族支援への適応が広まっている手法にコミュニティ強化と家族訓練（Community Reinforcement and Family Training：以下、CRAFT）プログラムがあります。現在、ひきこもりへの支援において活用されており、CRAFTをひきこもりの家族支援に応用する試みは、厚生労働省が作成したひきこもりの評価・支援に関するガイドラインにCRAFTプログラムが紹介されています（齊藤，2010）。また、CRAFTの家族支援の効果として、受療、社会参加が促進される（野中ら，2013；山本，2014）、家族関係機能が改善することなどが報告されています（境，2012）。CRAFTは、ひきこもりに限らず自立に困難を抱えた若者の家族を対象にした支援において応用可能であると考えられます。

CRAFTプログラムは、本来、受療を拒否する物質乱用者の家族などの重要な関係者を対象とした介入プログラムである。Roosen et al. (2004)のメタ分析によって、受療を拒否する物質乱用者の治療参加率に関して高い効果を示すことが報告されています。CRAFTプログラムは、認知行動療法の技法であるが、家族を介して受療を拒否している人達の受療意欲を高めるノウハウが構築されているところに特徴があります。

家族支援においては、家族に若者はばたけプログラムの理念を理解してもらうことが重要となります。支援者と家族の意見が一致していないと、支援機関で学んだことが家族との関係の中に広がっていきません。家族が理念を理解することで、支援機関で若者が学んだことが家庭でも反復学習され、より高い支援効果を生むこととなります。

#### (イ) 訪問支援

訪問支援は来談とは異なる難しさを多く孕んでいます。この点を考慮しないと、当事者にとって侵襲的な支援となり、大きなトラブルにつながりかねません。

訪問支援は、治療場面に現れない対象者に支援者が治療場面を離れて行う支援です。通常のカウンセリングは、治療場面に来談したクライアントを対象に行われますが、訪問支援では必ずしも治療動機づけが十分ではない人を対象に支援を行うこととなります。このような治療開始時点での関係の違いから、相談室で行う個別相談と訪問支援は大きく異なります。

また訪問支援は、移動時間、人材確保が難しく、費用対効果が悪いといわれています。しかし、治療場面に至れない事例には、家庭状況の悪化、経済状況の困難さなど、より深

刻な事例が含まれていることもあります。訪問支援の費用対効果について、深谷ら（2008）は重度精神障害を対象とした包括型地域生活支援プログラム（ACT-J）を開発し、通常の医学的治療との費用対効果の比較を行っています。その結果、訪問支援と通常の医学的治療の間でかかる費用に有意な差はないことを示しています。費用対効果の高い訪問であれば、継続的に実施可能であるが、訪問の難しさは訪問に前向きな当事者が少ないという点です。

訪問支援は、来談のカウンセリングとは異なる治療構造であるとともに、多くのマンパワーを要する支援です。しかし、訪問支援は来談できない人を支援する最終的な手段と捉える考え方もある。

#### （ウ）非対面式支援

カウンセラーや医師などが、クライアントやその家族に対して電話で助言をしたり、あるいは新聞や雑誌の医事・医療相談欄などで助言を行うのは日常的な行為です。これらはいずれも非対面式支援です。非対面式支援では、従来の対面式支援とは異なる枠組みでコミュニケーションを取らなければなりません。しかし、非対面式であるからこそ救える人がいるのも事実であり、対面式と非対面式の両方の長所を生かしていく必要があります。

非対面式支援の代表的な手法として、電話とメールがあります。非対面式支援の利点は、その簡便性にあります。対面式支援を受ける場合には、支援を受ける場まで出向かなければなりません。非対面式支援には、こうしたコストが生じません。また、心理的支援を受診する際のクライアントの抵抗感も非対面式では小さくなります。非対面式支援の活用は、敷居の低い支援を提供するためには有効です。

一方で、非対面式支援は、対面式支援に比べて情報量が少ないという難しさがあります。電話では声だけを情報源としているため、非言語情報が得られません。メールでは、言語情報の中でも声の抑揚といったパラ言語情報が得られないという難しさがあります。また、緊急時の対応も非対面式支援では困難です。

近年の情報機器とインターネットの急速な開発によって、電話やメール以外にも非対面式支援の手段は増加しています。テレビ電話、ホームページ、ソーシャルネットワークサービス、メーリングリストなど、非対面式支援として検討すべき手段が多く存在します。今後、対面式支援でも視覚・音の情報は対面と変わらない情報量が得られるようになり、対面と非対面の垣根はますます低くなると期待されます。こうしたことも踏まえると、非対面式支援には対面式支援にはない長所短所があるため、対面式支援を補うものとして非対面式支援を用いる効果は大きいものと期待されます。

#### イ 支援機関を利用している時期

支援機関を利用している段階においては、支援機関のスタッフ間の情報共有とスタッフに対する実践練習が重要となります。スタッフ間の情報共有を行う方法としては、週1回程度のスタッフミーティングで、若者が現在取り組んでいる課題を報告するなどの工夫が考えられます。また、専門性の異なるスタッフや自立に困難を抱えた若者の支援に携わって期間の短いスタッフとの理念、情報共有のためのスタッフ研修も重要となります。

スタッフ間の情報共有においては、若者が取り組んでいる課題の共有することが効果的です。例えば、若者が SST において人に話しかけるソーシャル・スキルを練習していた場合、その課題をスタッフ間で共有しておくことで、若者がスタッフに話しかけた時に、若者が嬉しくなる結果（正の強化）を提示することが出来ます。実際場面で正の強化を得る体験が、ソーシ

ャル・スキルの獲得と定着において極めて重要です。

#### ウ 社会参加を施行している時期

職業体験や就職面接など社会参加を施行している段階においては、若者が失敗体験を繰り返さないような支援が必要です。職業体験のように若者に関わる人が支援機関と連携が取れる場合は、支援機関の準スタッフとして、定期的なミーティングや情報提供を行っていく必要があります。職業体験の場で、若者が嬉しくなる結果（正の強化）を得ることが出来れば、若者は大きな自信を得ることが出来ます。しかし、職業体験の場で、若者が辛くなる結果（正の罰）が生じると、職業体験の場に対する苦手意識がこれまで以上に強くなり、自立に向けた意欲が損なわれることになりかねません。このようなことにならないように、若者に関わる人たちの間での理念と情報の共有が重要となります。

一方で、就職面接のように若者に関わる人と支援機関との連携が取りにくい場合もあります。この場合、就職面接を受けようとする職場が、その若者の現状に適した職場であるのかを慎重に判断する必要があります。若者が自身の現状では適応が難しいような職場を選ぶことは稀ですが、そうした場合は、支援者とのやり取りの中で若者の現状に適した職場を再検討する必要があります。

しかし、社会参加を施行している段階の若者が繰り返し行き詰る最も大きな課題は、自分に合った社会参加の選択肢がないことです。社会参加を施行している段階の若者にとって、自分に合った選択肢が多くあることが何よりも支援になります。自立に困難を抱えた若者が選択できる社会参加の場を一つでも多く創出していくことが、この段階における最重要課題です。

#### エ 社会参加を継続している時期

社会参加を継続している時期に至ると、支援機関ができることも限られてきます。社会参加を継続できるようになっても、1～2年は1～3か月に1回の面談をする方がいいでしょう。若者にとっての大きな課題は、社会参加を継続する力を身に着けることです。この力を身に着けていくには、社会参加をしている時に練習するのが最も効果的です。

若者が社会参加を継続している職場と連携が取れる場合、職場での若者の課題を共有し、その課題について支援機関で取り組むことが効果的です。また、若者が支援機関で練習した課題を、職場と共有することで、支援機関で練習したソーシャル・スキルが職場でも定着していくこととなります。

## 参考・引用文献

- 相川充 2000 人づきあいの技術—社会的スキルの心理学 サイエンス社
- 浅本有美・国里愛彦・村岡洋子・在原理沙・堂谷知香子・田所健児・伊藤大輔・伊藤有里・佐々木美保・尾形明子・鈴木伸一 2010 小学校1年生に対する集団社会的スキル訓練の試み—取り組みやすく、動機づけを高める集団 SST プログラム— 行動療法研究, 36 (1), 57-68.
- 福島清彦 2014 暮らしの質を重視する新指標とアベノミクスの功罪 経営・情報研究:多摩大学研究紀要, 18, 79-100.
- 伊藤直・松見淳子 2008 行動活性化モデルに基づく大学生の抑うつ傾向と快活動との関係の検討 人文論究 (関西学院大学), 58 (2), 34-48.
- 国立教育政策研究所 2013 いじめ追跡調査 2010-2012 生徒指導・進路指導研究センター
- Kondo, N., Sakai, M., Kuroda, Y., Kiyota, Y., Kitabata, Y. & Kurosawa, M. 2012 General condition of hikikomori (prolonged social withdrawal) in Japan: Psychiatric diagnosis and outcome in the mental health welfare center. The International Journal of Social Psychiatry, 59, 79-86.
- 小坂清文 2010 若者の非行及び犯罪の現状 内閣府 ユースアドバイザー養成プログラム (改訂版) Pp. 48-51.
- 厚生労働省 2007 ニート状態にある若年者の実態及び支援策に関する調査研究 <<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2007/06/h0628-1.html>>
- 厚生労働省 2007 ニートの状態にある若年者の実態及び支援策に関する調査研究報告書 <<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2007/06/d1/h0628-1b.pdf>>
- 高知労働局 2015 高知県の雇用失業情勢 (平成 26 年 12 月分) <<http://kochi-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/var/rev0/0108/9927/201512716133.pdf>>
- Libet J. M., & Lewinsohn P. M. 1973 Concept of social skill with special relevance to the behavior of depressed persons. Journal of Counseling and Clinical Psychology, 40, 304-312.
- Martell, C. R., Addis, M. E., Jacobson, N. S. (2001) Depression in Context: Strategies for Guided Action. New York: W. W. Norton & Company Inc. (熊野宏昭・鈴木伸一 (監訳) 2011 うつ病の行動活性化療法—新世代の認知行動療法によるブレイクスルー— 日本評論社.)
- 三菱総合研究所 2013 少子高齢社会等調査検討事業報告書 (若者の意識調査編) <<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12605000-Seisakutoukatsukan-Seisakuhyoukakanshitsu/0000022200.pdf>>
- 文部科学省 2010 児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査-用語の解説 <[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/toukei/chousa01/shidou/yougo/1267642.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/chousa01/shidou/yougo/1267642.htm)>
- 文部科学省 2013 <<http://www.mext.go.jp/ijime/detail/1336269.htm>>
- 文部科学省 2014a 平成 25 年度「児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」について <[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/26/10/1351936.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/26/10/1351936.htm)>
- 文部科学省 2014b 学生の中途退学や休学等の状況について <[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/26/10/\\_icsFiles/afieldfile/2014/10/08/1352425\\_01.pdf](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/26/10/_icsFiles/afieldfile/2014/10/08/1352425_01.pdf)>
- 中垣内正和 2004 ひきこもりを生む社会 アディクションと家族, 21, 17-26.

- 野中俊介・境 泉洋・大野あき子 2013 ひきこもり状態にある人の親に対する集団認知行動療法の効果：Community Reinforcement and Family Training を応用した試行的介入 精神医学, 55, 283-291.
- 野中俊介・境 泉洋 印刷中 Community Reinforcement Approach and Family Training の効果—メタ分析を用いた検討— 行動療法研究
- PARS 委員会 2008 広汎性発達障害日本自閉症協会評定尺度 スペクトラム出版
- Roozen, H. G., de Waart, R., & van der Kroft, P. (2010). Community reinforcement and family training: an effective option to engage treatment-resistant substance-abusing individuals in treatment. *Addiction*, 105, 1729-38.
- 齊藤万比古 2010 「思春期のひきこもりをもたらす精神科疾患の実態把握と精神医学的治療・援助システムの構築に関する研究」平成 19 年度～21 年度総合研究報告書 厚生労働科学研究費補助金（こころの健康科学研究事業）
- 境 泉洋 2013 「ひきこもり」と学習 河合俊雄・内田由紀子（編）「ひきこもり」考 創元社 Pp.78-107
- 境 泉洋・野中俊介 2013 CRAFT ひきこもりの家族支援ワークブック 金剛出版
- 境 泉洋・坂野雄二 2010 ひきこもり状態にある人の親に対する行動論的集団心理教育の効果 行動療法研究, 36, Pp.223-232.
- 境 泉洋・滝沢瑞枝・中村 光・植田健太・石川信一・永作 稔・佐藤 寛・井上敦子・嶋田洋徳・坂野雄二 2009 子どものひきこもり状態に対する親の否定的評価とストレス反応の関連 カウンセリング研究, 42, Pp.207-217.
- 坂野雄二（編） 2005 臨床心理学キーワード[補訂版] 有斐閣.
- スミス, E. J. &メイヤーズ, J. R. 境 泉洋・原井宏明・杉山雅彦（監訳） CRAFT 依存症患者への治療動機づけ—家族と治療者のためのプログラムとマニュアル— 金剛出版 (Smith, J. E. & Meyers, R. J. 2004 *Motivating substance abusers to enter treatment: Working with family members*. New York: Guilford Press.)
- 総務省統計局 2010 <[http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2010/kouhou/us\\_eful/u01\\_z23.htm](http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2010/kouhou/us_eful/u01_z23.htm)>
- 総務省統計局 2011 <<http://www.stat.go.jp/library/faq/faq16/faq16a10.htm>>
- 若者支援地域モデル事業委員会[高知県] 2013 若者支援地域モデル事業報告書<[http://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/310401/files/2013072600199/2013072600199\\_www\\_pref\\_kochi\\_lg\\_jp\\_uploaded\\_life\\_91771\\_326015\\_misc.pdf](http://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/310401/files/2013072600199/2013072600199_www_pref_kochi_lg_jp_uploaded_life_91771_326015_misc.pdf)>

若者はばたけプログラム指導書

発行日 平成 27 年 3 月  
発行元 高知県教育委員会 生涯学習課  
編著者 境 泉洋 (徳島大学大学院リソ・アツ・アンド・サイエンス研究部)  
宮本真衣・渡部美晴 (徳島大学大学院総合科学教育部)  
問合せ先 高知県教育委員会事務局生涯学習課  
〒780-0850 高知県高知市丸ノ内 1-7-52  
Tel 088-821-4629  
FAX 088-821-4505  
E-mail:310401@ken.pref.kochi.lg.jp

境 泉洋 (さかい もとひろ)  
〒770-8502 徳島県徳島市南常三島町 1 - 1  
徳島大学大学院リソ・アツ・アンド・サイエンス研究部  
臨床コミュニテイ心理学研究室  
Tel&FAX 088-656-7191  
E-mail: sakai.motohiro@tokushima-u.ac.jp  
HomePage:http://web.ias.tokushima-u.ac.jp/motohiro/