

# S シクシクことばよ S さようなら T トレーニング！

～利用者の皆さんのキラキラことば増量計画～



福島県

救護施設 郡山せいわ園

サークル名 : せいわガンバローズ

発表者 : 菅野 陽子

大越 顕来

アシスタント : 和田 依久未

※写真掲載については利用者本人の了承を得ています

# 1、施設紹介



社会福祉法人郡山清和救護園  
救護施設 郡山せいわ園



昭和21年12月に設立  
利用者定員：88名  
職員数：35名



地域の中で 地域とともに  
自分らしく いきいきと

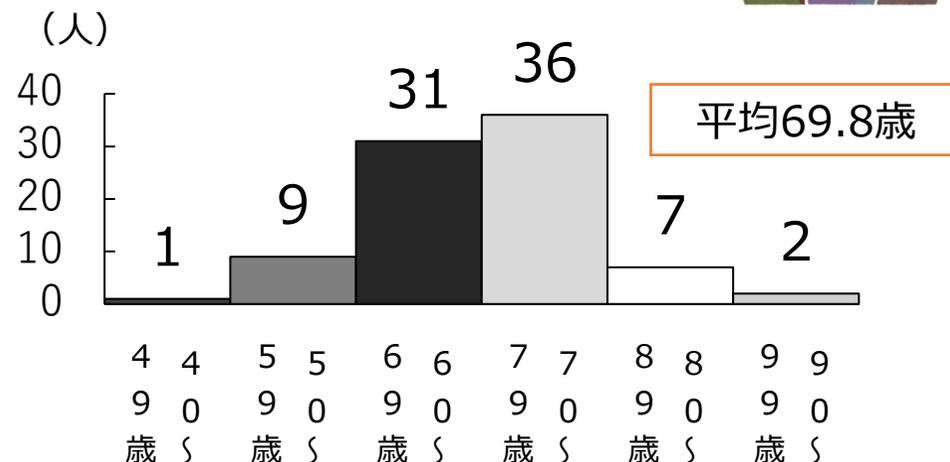
生活保護法に基づく施設で、経済的に問題を抱え、身体や精神に障害があって日常生活をおくることが困難な方たちが、健康で安心して生活していただくための入所施設です。

\*また、**緊急を要する短期入所**  
**(家族等からのDVや虐待)等、**  
**セーフティネット**としての役割も担っています。



## 利用者の皆さんの年齢別状況

【令和4年3月1現在】(N=86)

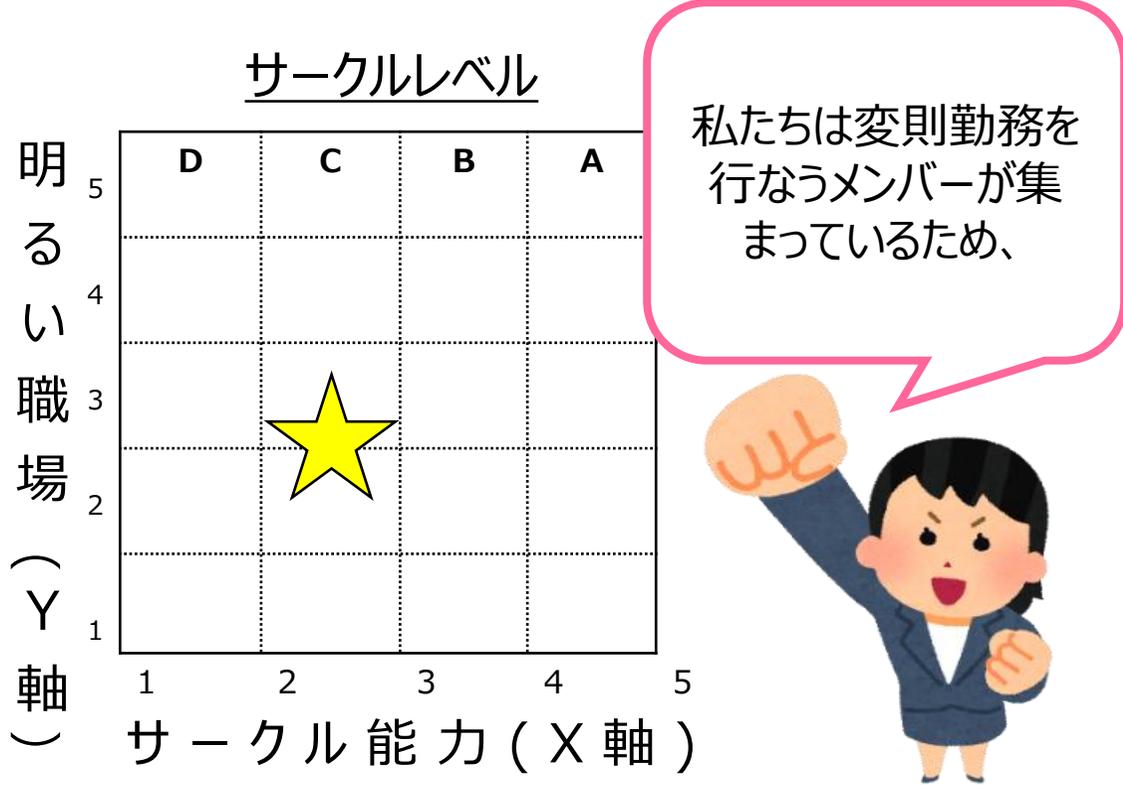
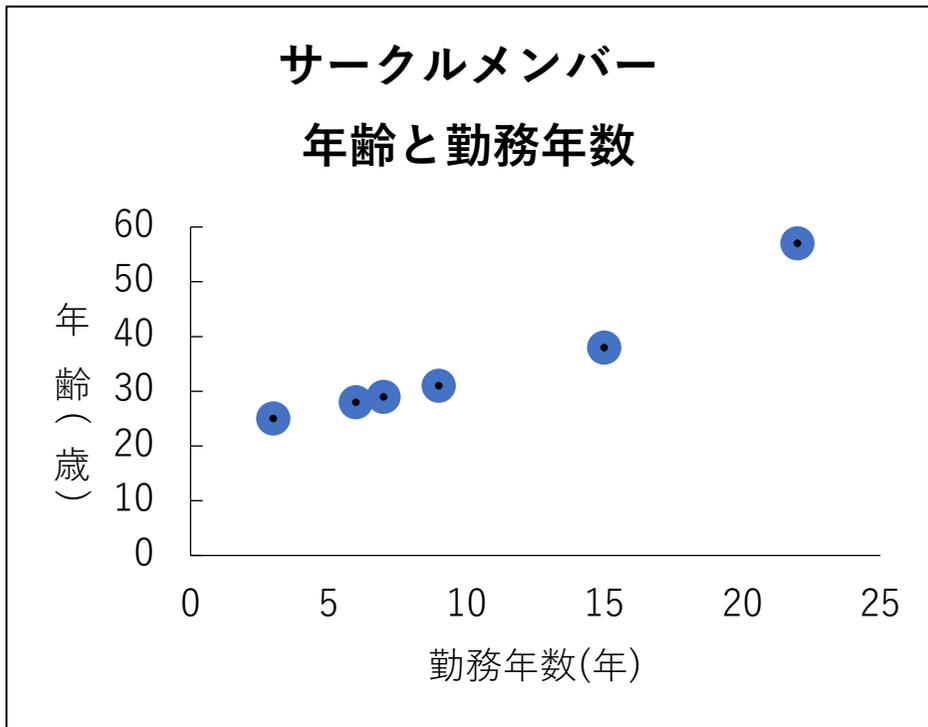
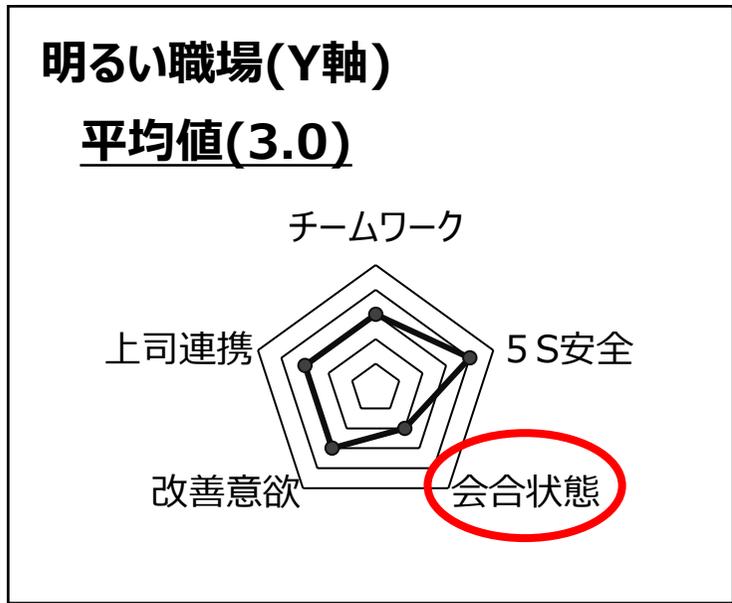
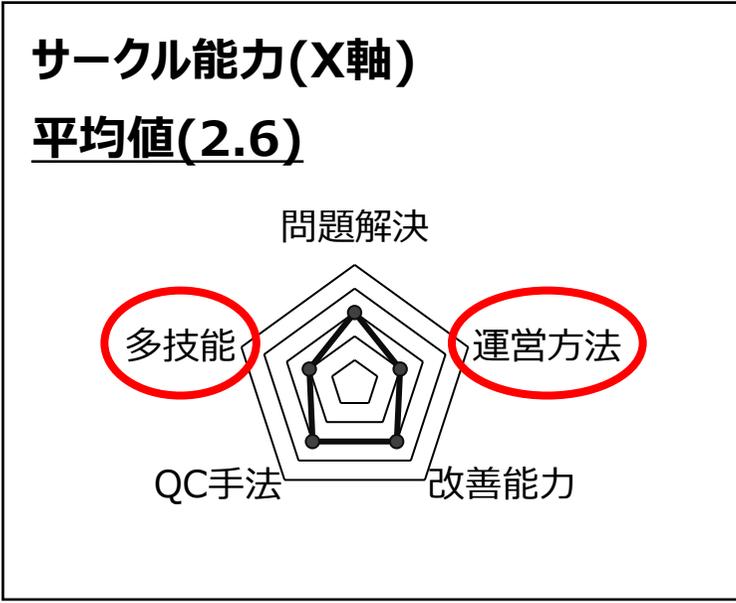


# 2.サークル紹介

**【構成人員】**  
男性:1名/女性:5名  
計6名

**【平均年齢】**  
34.6歳

**【会合状況】**  
会合回数:2回/月  
会合時間:1H/回



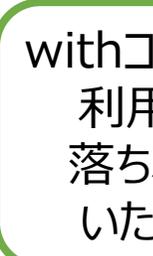
# 3.テーマの選定

△ = 1点、○ = 2点、◎ = 3点

評価項目	施設方針	重要度	可能性	期待効果	活動計画	緊急度	総合点	順位
取り上げた問題								
利用者の方同士のトラブルが増えている	◎	◎	◎	◎	○	◎	486	1
手洗いの方法にばらつきがある	◎	◎	◎	◎	○	○	324	2
レクリエーションが充実できていない	◎	○	◎	○	○	○	144	3



最近、利用者の方同士のトラブルが増えていますよね💧

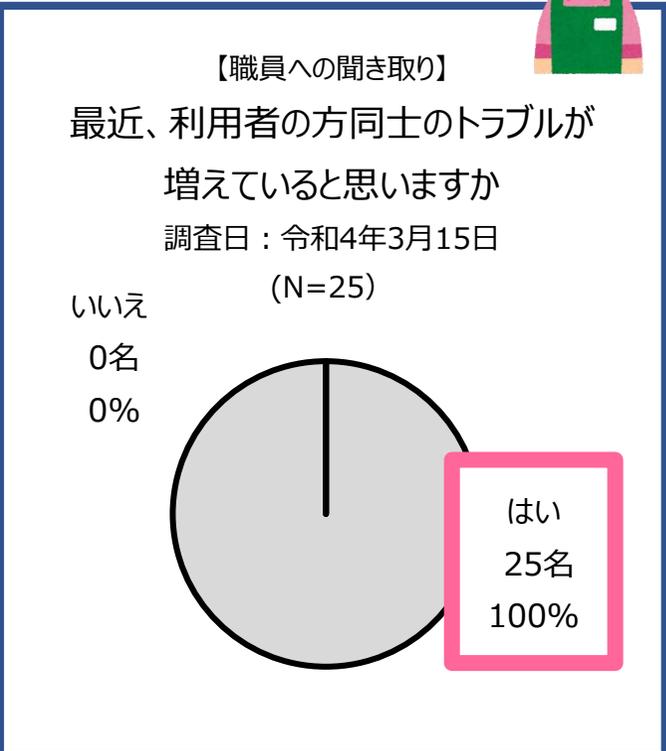
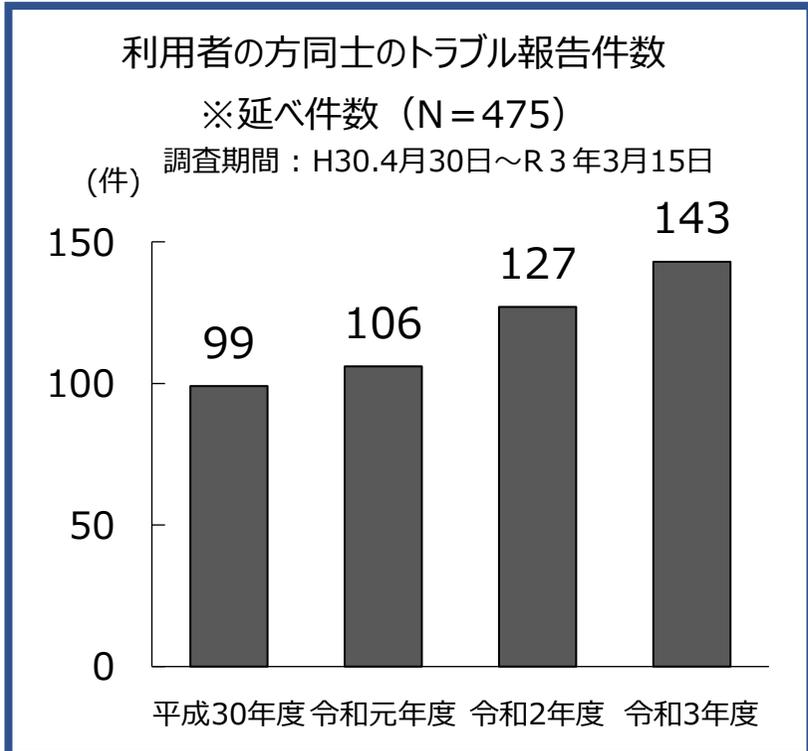


withコロナの時代だからこそ、利用者の方に穏やかに落ち着いた生活を送っていただきたいのですが…



乱暴で他者を傷つけるような言葉遣いが原因でトラブルに発展することが多くないですか？

利用者の方同士のトラブルについてさらに調査していく必要がありますね！



作成日：令和4年3月20日  
作成者：菅野

# 4.活動計画

何を	誰が	いつまでに（上段 ---> 計画、下段 ——> 実績）				
		3月	4月	5月	6月	7月
実施項目	推進リーダー					
1、テーマ選定	菅野	---> 15日 ——> 20日				
2、現状把握	宗形	-----> 15日 ——> 30日				
3、要因解析	国分		-----> 10日 ——> 15日			
4、対策の立案	大越			---> 20日 ——> 25日		
5、対策の実施	宗形			-----> 30日 ——> 10日		
6、効果の確認	橋本				-----> 30日 ——> 10日	
7、歯止め	後藤					---> 17日 ——> 22日
8、まとめ	菅野					---> 31日 ——> 31日

# 5.現状把握1 利用者の方同士のトラブルについて調査

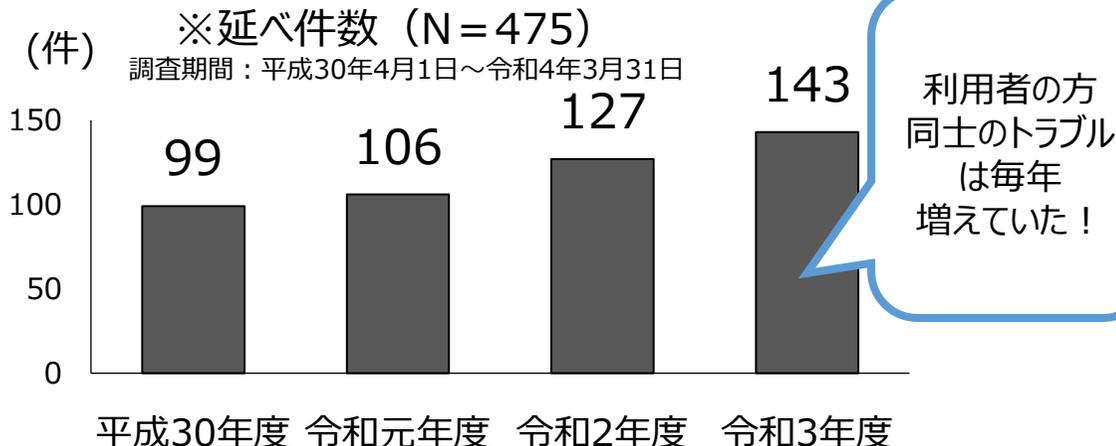
## <現状把握1-1>

平成30年度～令和3年度のラポールシート(※)に報告された利用者の方の「トラブル」の件数を集計

※「ラポールシート」とは

昭和57年より利用者の方の日々の状況について、職員間で共有する情報・重要要因をまとめ、利用者の方の生活支援に活用しているものです。主に、【健康状態】【精神面】【危険回避】【その他(面会や事務連絡等)】で項目を分け記録しています。

利用者の方同士のトラブル報告件数

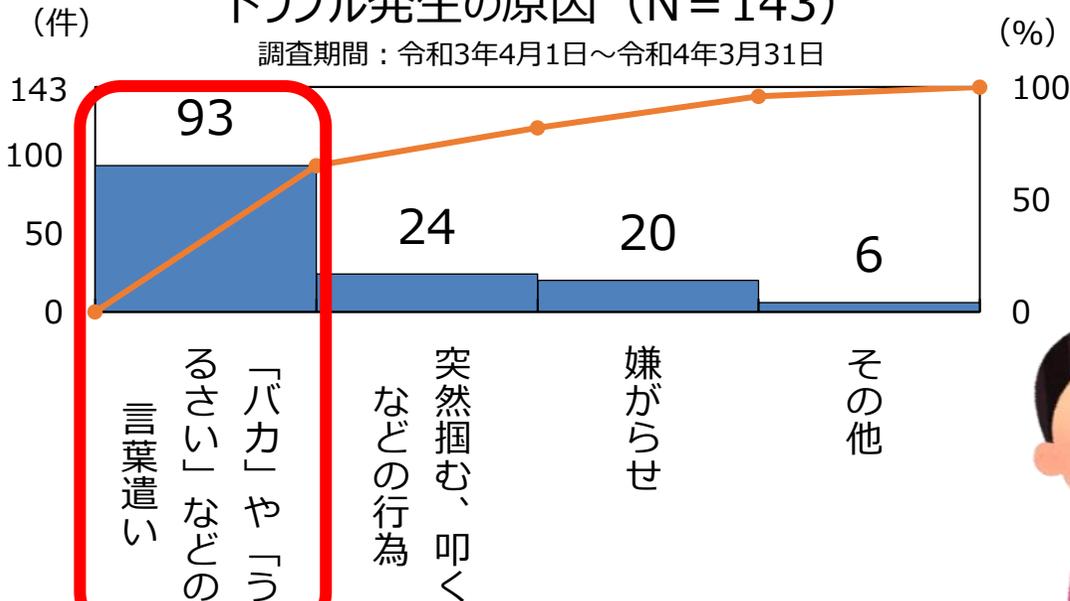


## <現状把握1-2>

現状把握1-1で調査した令和3年度の報告数から、利用者の方同士のトラブルの原因を調査

トラブル発生の原因 (N=143)

調査期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日



言われた相手の気持ちを考えず発する

**言葉遣い**が

原因となり、トラブルに発展するケースが多いことが分かった！

トラブルの要因の65%を占める「言葉遣い」、利用者の方はどのような言葉遣いをしているのでしょうか？

作成日：令和4年4月5日 作成者：宗形、菅野

# 5.現状把握2 言葉について整理

<現状把握2-1> 現状把握1-2から利用者の方が使用していた“言葉”まとめ



「バカ」や「うるさい」など言われたら、  
傷ついたり嫌な気持ちになって、  
悲しくなりますよね…

悪い言葉でなくても、口調や態度、  
言い方によって悪く伝わってしまうこ  
ともありますよね💧



言われたら悲しくなる言葉や  
口調・態度・言い方を含めて  
**「シクシクことば」**と呼び、  
整理することにしました！



**「シクシクことば」**の  
反対の言葉ってなんだろう??

言われると悲しい💧

## シクシクことば

バカ！

ダメ！！

うるさい！

~~しろ！！

この4つの言葉を含む  
合計20個の言葉や言い方・態度・  
口調が利用者の方から多く聞かれ  
ていました！

## <現状把握2-2> 現状把握2-1の「シクシクことば」の対義語について整理



「悲しい」の反対は  
「嬉しい」「喜ばしい」ですよ♪

嬉しくなったり喜ばれたりする言葉は  
たくさん使ってほしいですね！



「シクシクことば」の対義語として、  
言われたら嬉しくなりきらきらとした  
気持ちになる言葉を  
**「キラキラことば」と呼び**  
整理することにしました！



**「シクシクことば」**を使っていた利用者の方を調査しよう！

利用者の皆さんに聞いた！

言われると嬉しい♪

### キラキラことば

ありがとう 😊

カッコいいね！！

ごめんなさい 😞

かわいい♥

それいいね ✨

助かったよ 👍

すごいね 🙌

ステキだね★

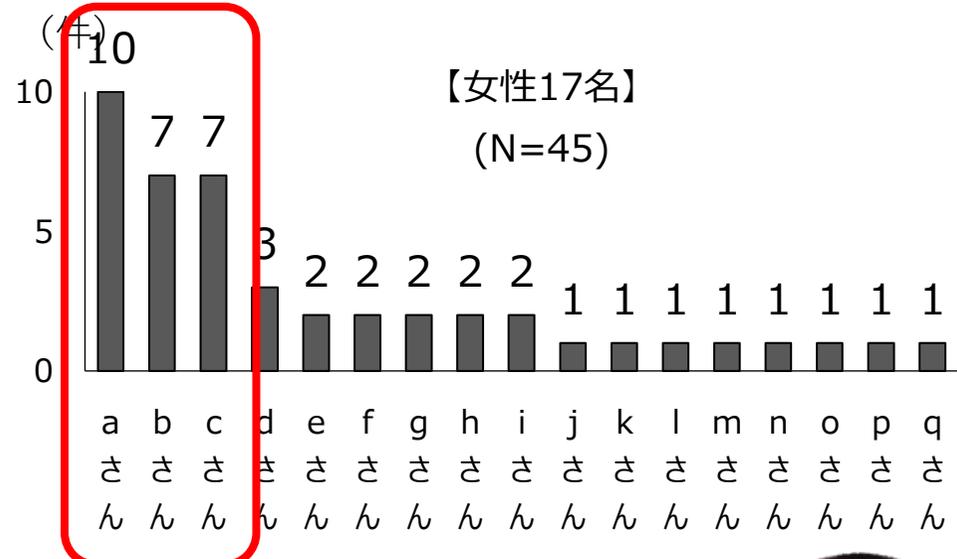
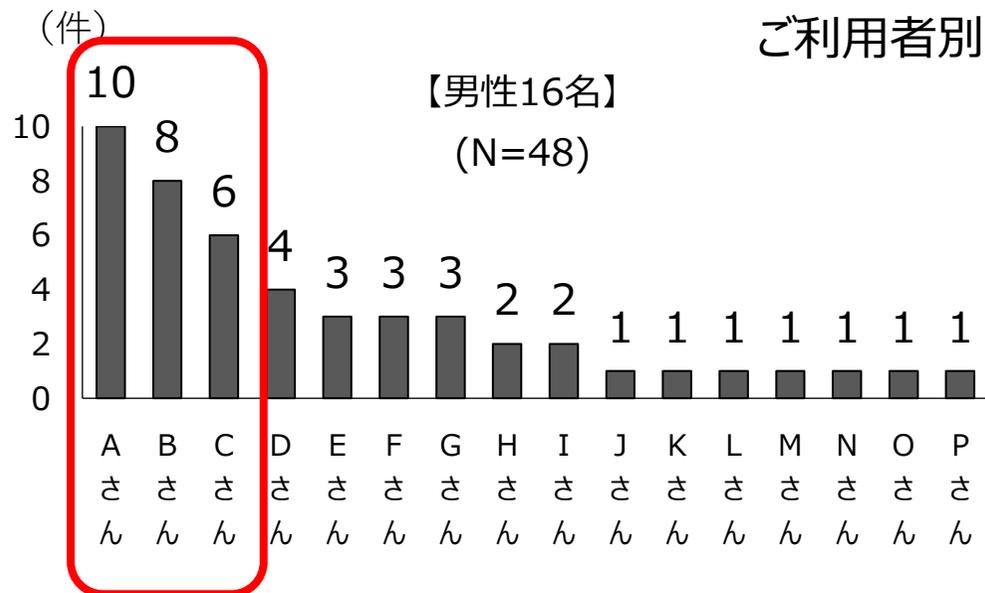
この8つの言葉を含む合計26個の  
言葉を利用者の方から  
教えていただきました♪

# 5.現状把握3 利用者の方同士のトラブルについて調査

## <現状把握3-1> 言葉遣いが原因で起きたトラブル発生件数

調査期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日 ラポールシートより

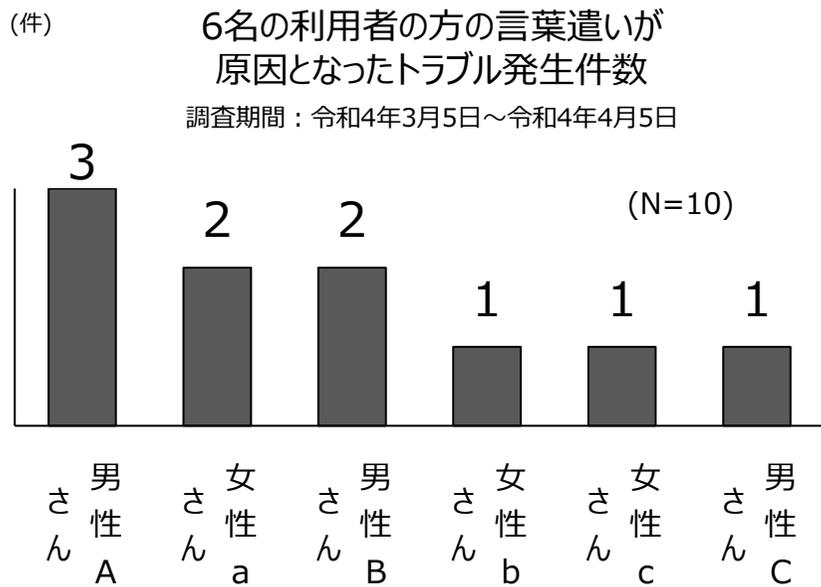
ご利用者別グラフ



## <現状把握3-2>

現状把握3-1のうち 現状把握期間に  
6名の利用者の方の言葉遣いが  
原因となったトラブル発生件数

調査期間：令和4年3月5日～令和4年4月5日



合計33名の利用者の方がトラブルに関わっており、男性のAさん、Bさん、Cさん、女性のaさん、bさん、cさんは特に報告件数が多い事が分かりました！



特にこの6名は繰り返しトラブルとなり、「シクシクことば」を使用することが多く見られていますね💧



# 5.現状把握4 対象者6名の特性を整理

対象者	性別	年齢	性格	障害状況	せいわ園入所日	入所前生活状況
Aさん	男性	63	短気 話を聞ける	アルコール依存症 てんかん	令和3年4月1日 (入所歴1年)	グループホーム
Bさん		76	落ち込みやすい 人を見て行動する	妄想障害 不安症	令和元年11月1日 (入所歴3年)	精神科病院
Cさん		73	頑固 口悪い	なし	平成28年3月1日 (入所歴5年)	路上生活
aさん	女性	51	こだわりが強い フレンドリー	統合失調症 水中毒	令和元年5月1日 (入所歴3年)	宿泊型 自立訓練施設
bさん		66	こだわりが強い 悲観的	精神遅滞、うつ、 双極性感情障害、 水中毒	平成18年12月1日 (入所歴15年)	家族と同居
cさん		56	感情失禁しやすい 執着あり	統合失調症	令和元年10月1日 (入所歴3年)	単身生活

6名中5名が入所期間が5年以下であり、入所期間が短いことが分かりました！

もしかすると、自己理解や他者理解、せいわ園への理解がまだできておらず、職員も上手にフォローできていないのかもしれないですね💧  
せいわ園がどのようなところなのか、まとめてみました！



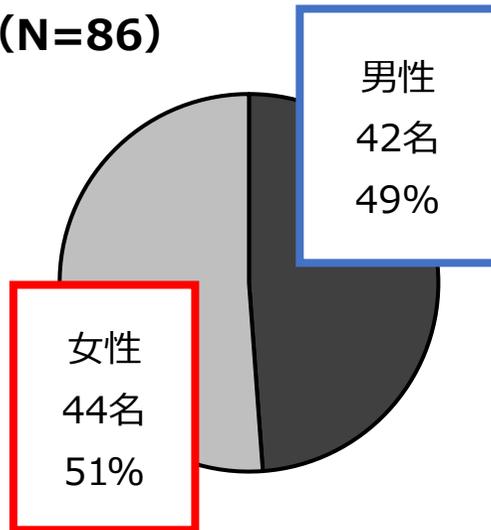
# 5.現状把握5 せいわ園について整理

せいわ園とは

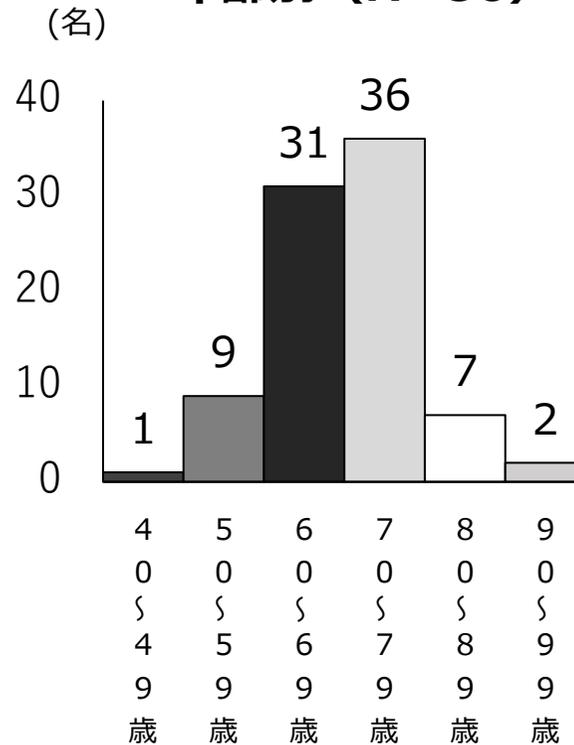
身体や精神の障害、生活において何らかの課題を抱え日常生活の営みが難しい方が利用する施設

せいわ園に入所している方

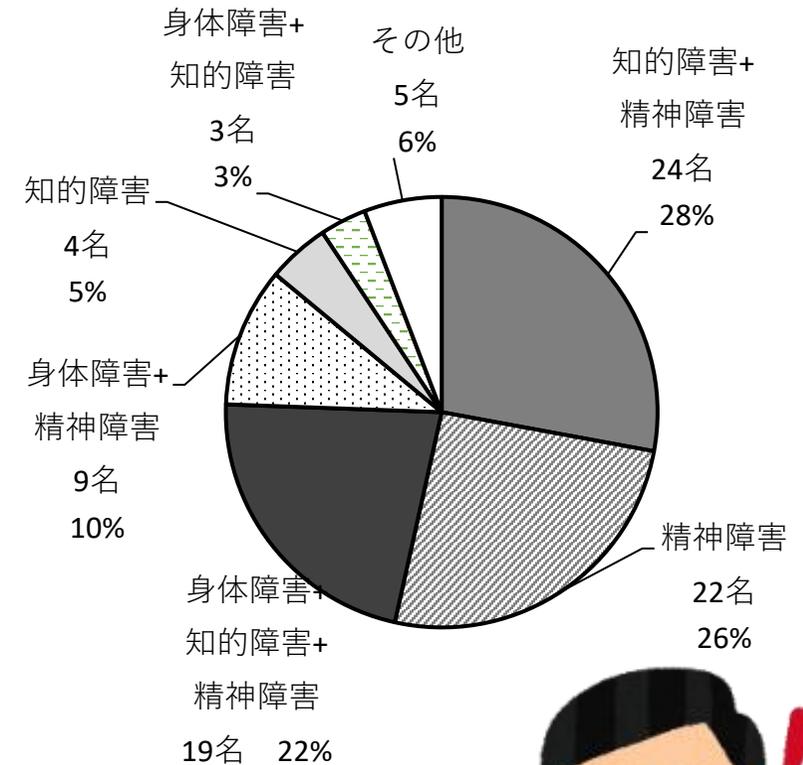
男女の割合  
(N=86)



年齢別 (N=86)



障害状況(N=86)



せいわ園には様々な年齢、障害を持つ方が生活しており、利用者の方一人ひとりがそれぞれ違ったニーズを抱えています。  
対象者6名に、せいわ園では様々な方が一緒に生活していることを理解していただけるように分かりやすく説明する必要がありますね！



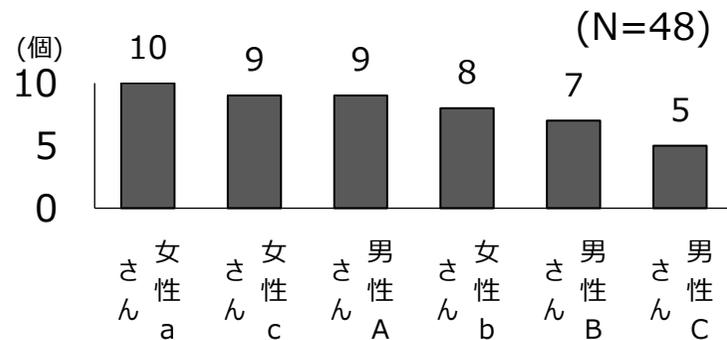
# 5.現状把握6 対象者6名にアンケートを実施

事前に対象者6名に対し個別に“言われたら嬉しい言葉を「キラキラことば」、言われたら悲しい言葉を「シクシクことば」と呼ぶことを説明し、アンケートにご協力いただいた！

アンケート調査日：令和4年4月10日

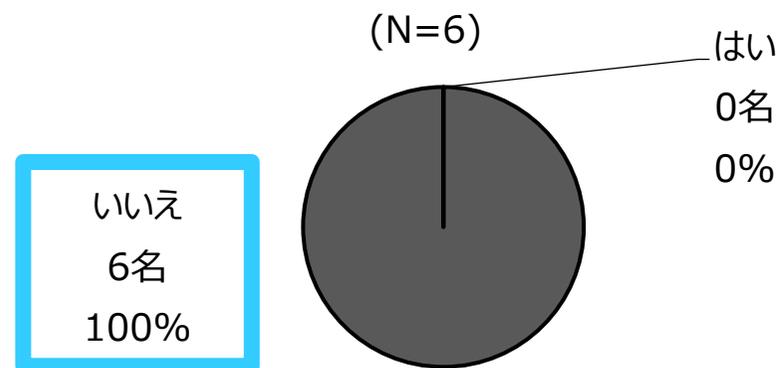
## <現状把握6-1>

現状把握2-2の「キラキラことば」を何個知っていますか？



## <現状把握6-2>

知っている「キラキラことば」は普段から使っていますか？

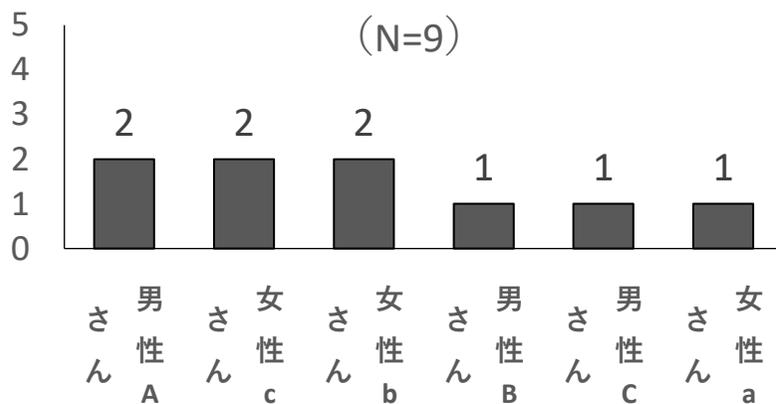


言葉は知っているのに普段から意識して使っておらず、自分自身が思い浮かべる言葉の数も少ないことがわかりました💧

言葉を上手に使うことができていないのかもかもしれませんね💧

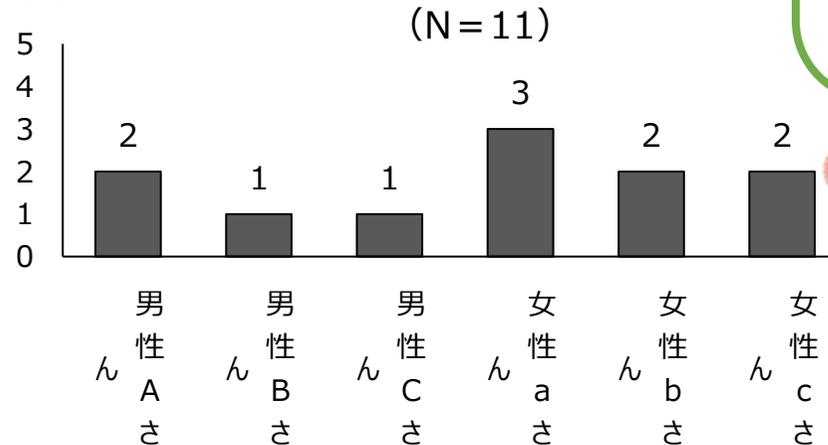
## <現状把握6-3>

相手に伝えたら嬉しくなると思うことばを思い浮かべたら何個ありますか？



## <現状把握6-4>

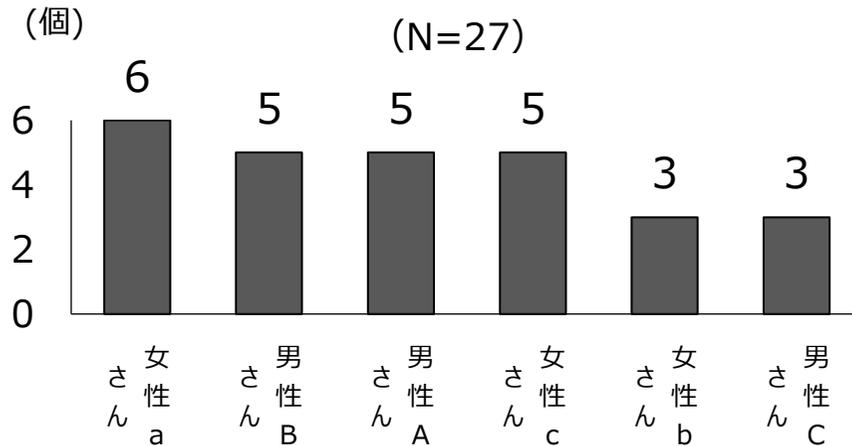
自分が言われたら嬉しくなることばを思い浮かべたら何個ありますか？



作成日：  
令和4年4月15日  
作成者：宗形

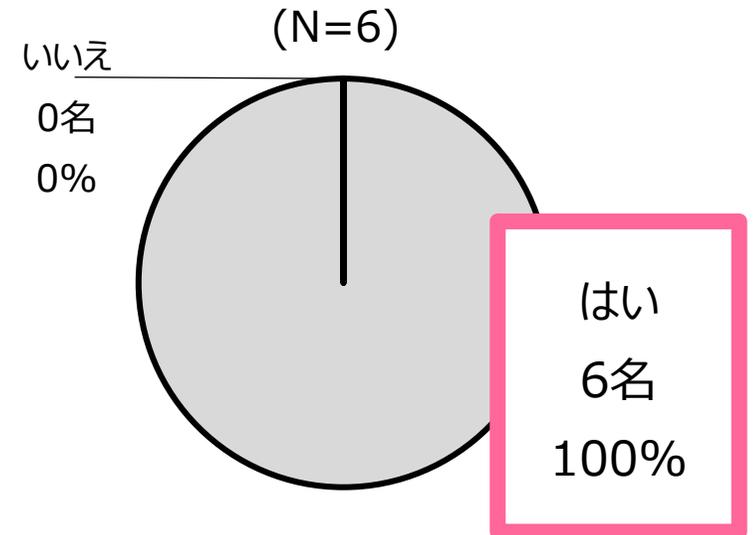
### <現状把握6-5>

現状把握2-2の「シクシクことば」を  
何個知っていますか？



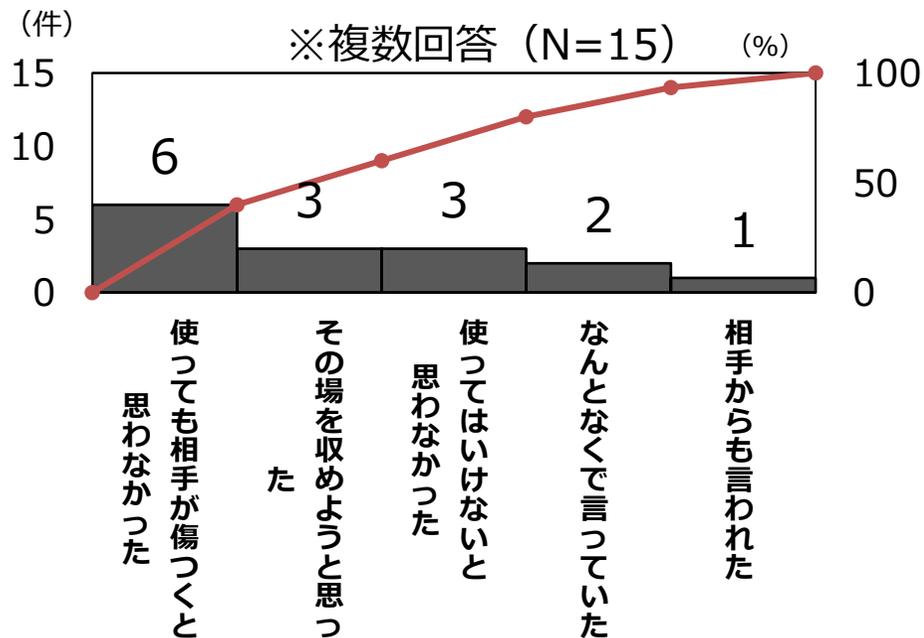
### <現状把握6-6>

「シクシクことば」を使った事がありますか？



### <現状把握6-7>

「シクシクことば」を使った理由は何ですか？

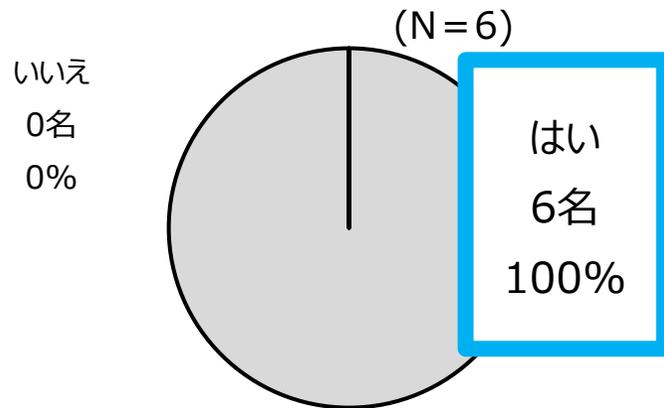


「シクシクことば」を  
言っても相手が傷つく  
と思わなかったなど、  
相手の気持ちを考  
えていなかったことが  
分かりました！



### <現状把握6-8>

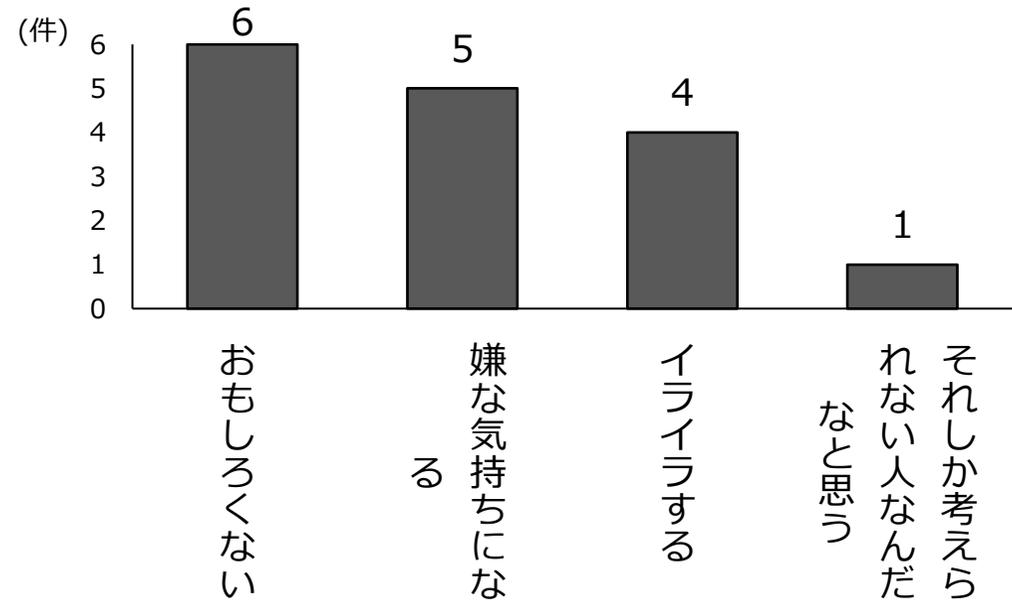
「シクシクことば」を言われたことはありますか



### <現状把握6-9>

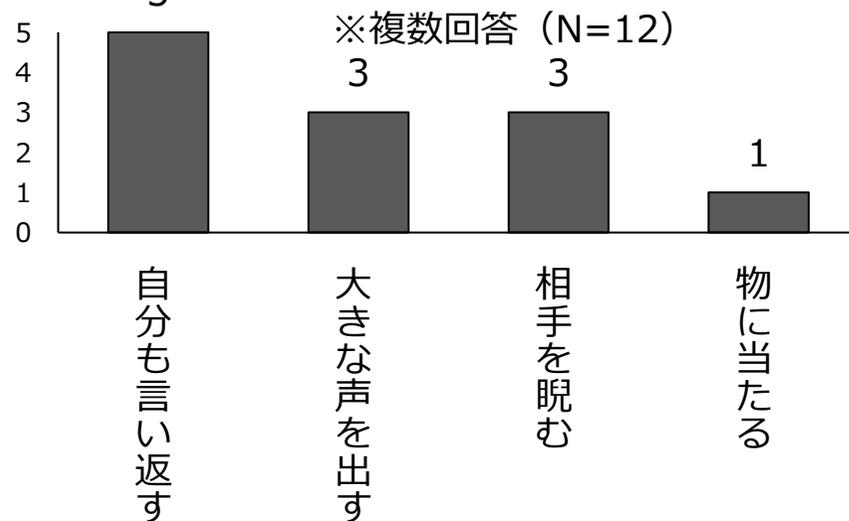
「シクシクことば」を言われたらどのような気持ちになりますか？

※複数回答 (N=16)



### <現状把握6-10>

(件) 「シクシクことば」を言われたらどのような行動をとりますか？

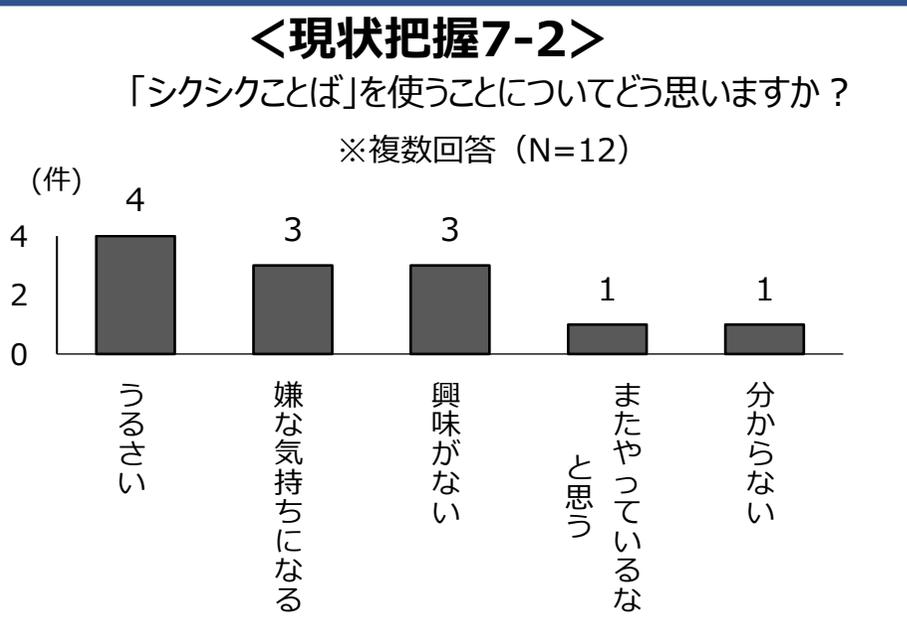
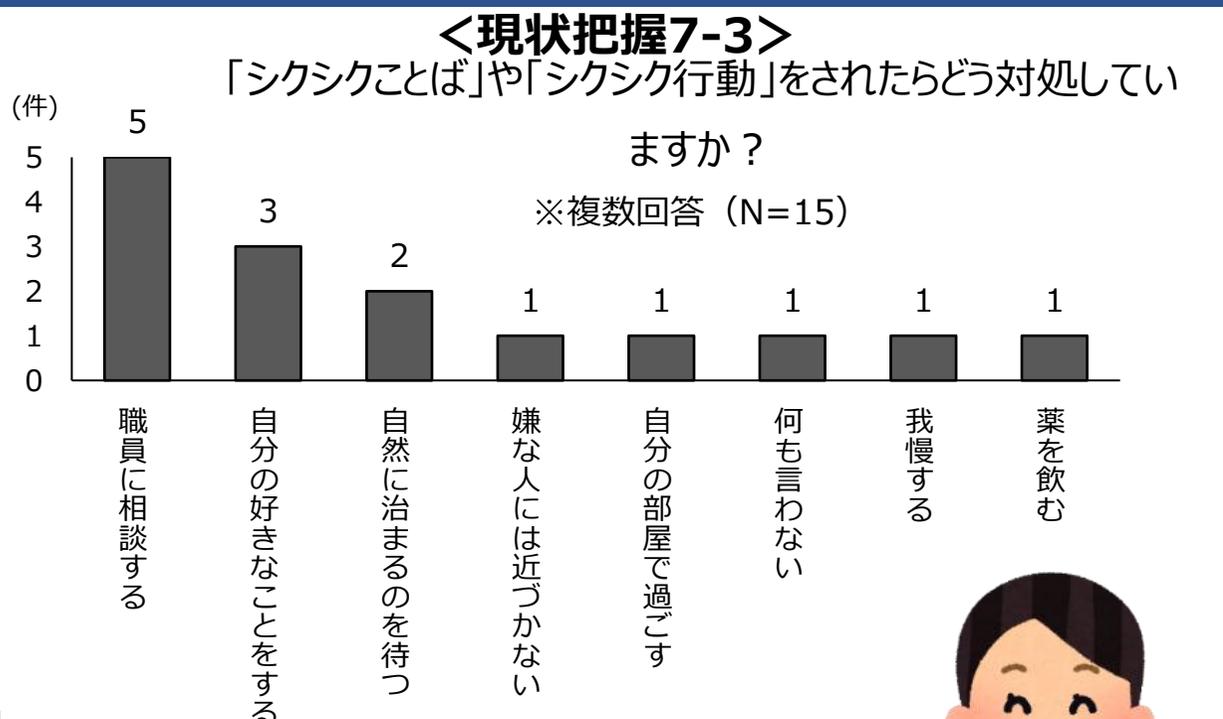
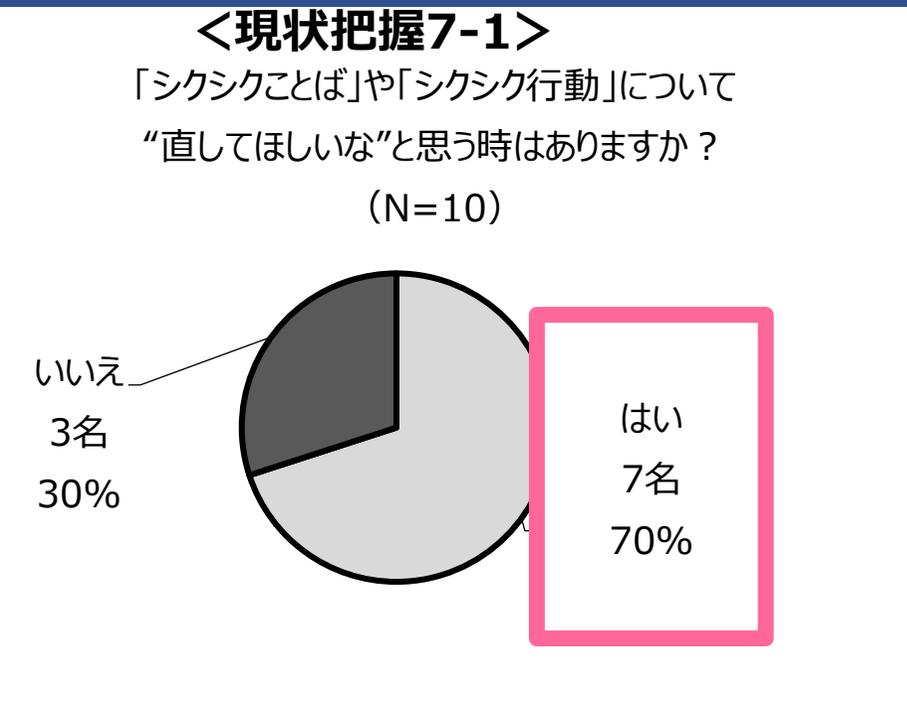


「シクシクことば」を言われたら嫌な気持ちになり、自分も言い返していたり大きな声を出したりと、トラブルの原因となる行動をしていたことが分かりました！

トラブルの原因となる行動も「シクシクことば」の仲間であると考え、せいわガンバローズでは「シクシク行動」と呼び活動を進めることにしました！

# 5.現状把握7 対象者以外の利用者の方にアンケートを実施

事前に利用者の方10名に対し個別に“言われたら嬉しい言葉を「キラキラことば」、言われたら悲しい言葉を「シクシクことば」と呼ぶことを説明し、アンケートにご協力いただいた！ アンケート対象者：聞き取り可能な利用者の方10名 アンケート調査日：令和4年4月12日



「シクシクことば」や「シクシク行動」をされたら、職員に相談したり、自分の好きなことをしたりと、利用者の方なりに考えて対処できていることが分かりました！

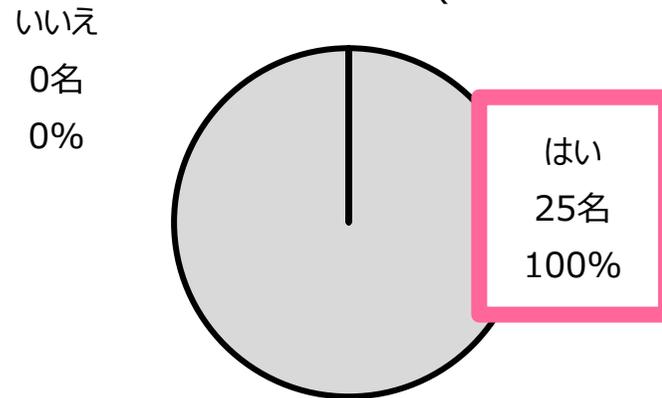
# 5.現状把握8 職員にアンケートを実施

事前に職員に対し、「言われたら嬉しい言葉を「キラキラことば」、「言われたら悲しい言葉を「シクシクことば」と呼ぶことを説明し、アンケートにご協力いただいた！

アンケート対象者：職員25名 アンケート調査期間：令和4年4月15日～20日

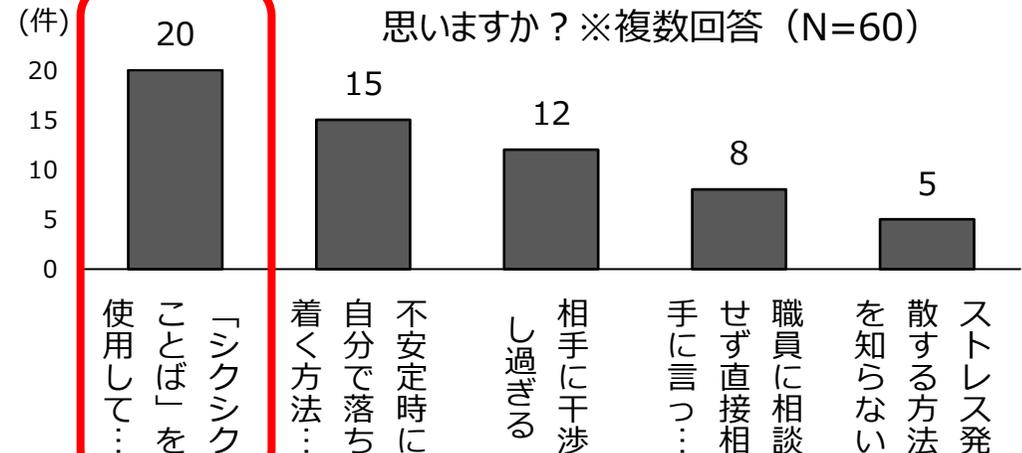
## <現状把握8-1>

最近、利用者の方向士のトラブルが増えていると思いますか？ (N=25)



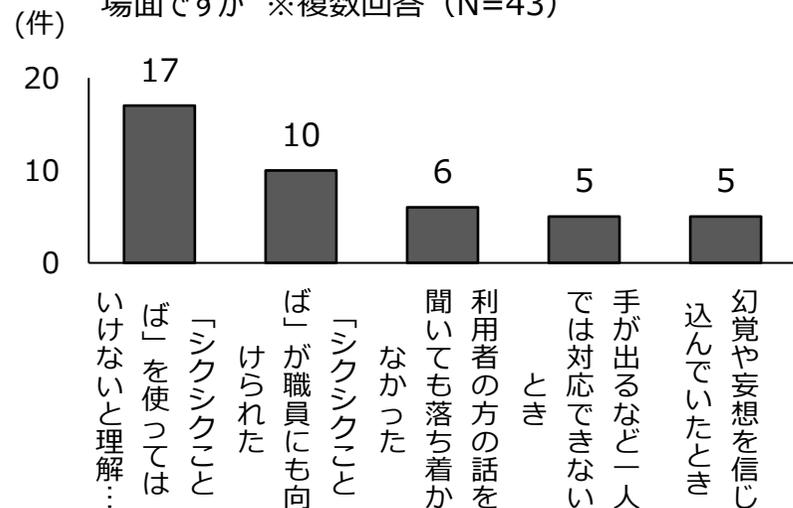
## <現状把握8-2>

利用者の方向士がトラブルとなる原因はどのようなことだと思いますか？ ※複数回答 (N=60)



## <現状把握8-3>

利用者の方向士がトラブルとなった際、対応に困ったのはどのような場面ですか ※複数回答 (N=43)

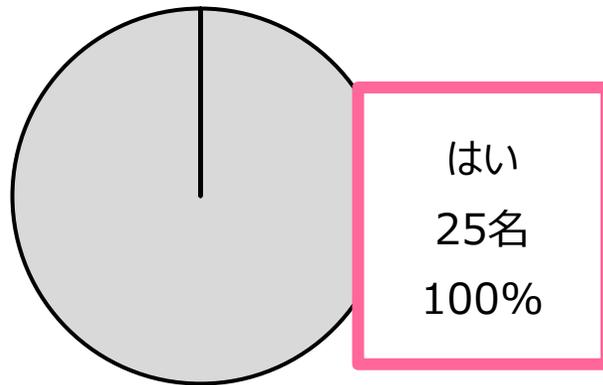


利用者間でのトラブルが増えていると感じていて、理由は「シクシクことば」を使用しているからであったが、利用者の方に「シクシクことば」を使ってはいけないと理解してもらえないことに困っていた💧

### <現状把握8-4>

「シクシクことば」を自分自身にも向けられたことはありますか ※複数回答 (N=25)

いいえ  
0名  
0%



全員が利用者の方から「シクシクことば」を向けられていたことがありました！

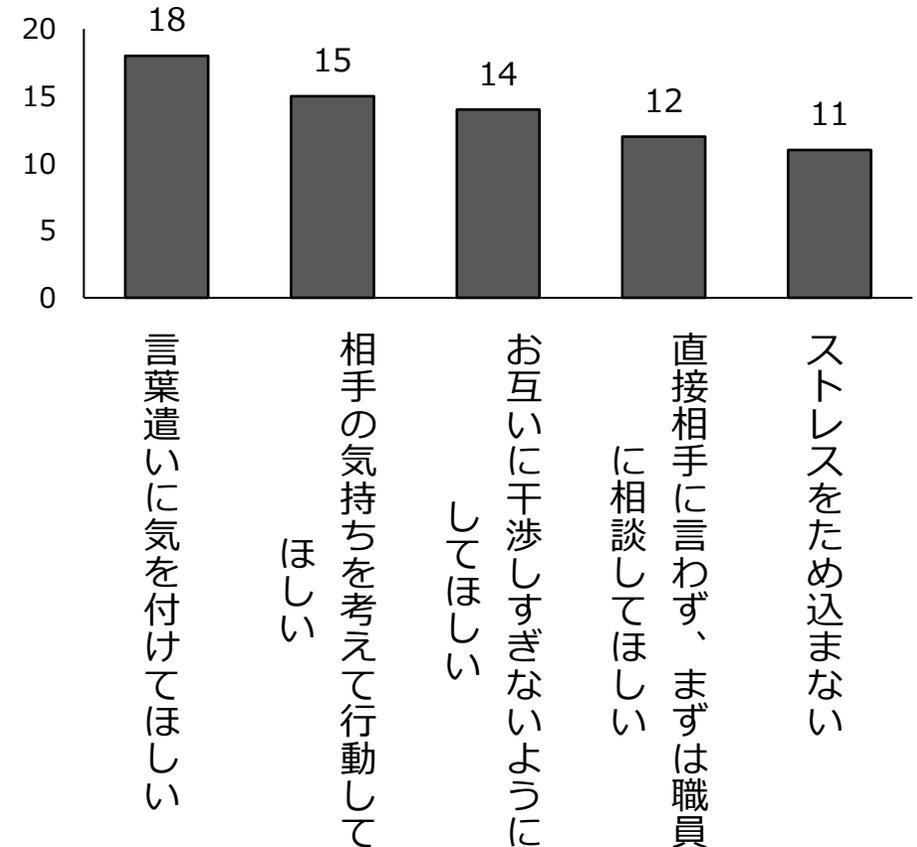
利用者の方同士はもちろん、職員に対しても言葉遣いに気を付けることは、相手の気持ちを考えて行動することにもなりますよね！

### <現状把握8-5>

利用者の方同士がお互いに良好な関係を築いて生活するにはどうしたらよいと思いますか？

※複数回答 (N=70)

(件)



利用者の方同士がお互いに良好な関係を築くには、お互いに干渉しすぎないこと、自分で解決方法が見つけ出せなかったら職員に相談してほしいと、職員は感じていたことがわかった！

作成日：令和4年4月25日 作成者：宗形

# 現状把握から分かったこと

- ・「シクシクことば」が原因でトラブルに発展していることが多かった
- ・対象の利用者の方 6 名全員が「シクシクことば」を使用したことがあり、使用しても相手が傷つくと思っていなかった
- ・対象者以外の利用者の方は、「シクシクことば」を言われると嫌な気持ちになっていた
- ・職員は、利用者の方同士のトラブルが増えた原因は「シクシクことば」であると考えていた
- ・利用者の方から職員に対しても「シクシクことば」が向けられていた
- ・職員は、利用者の方同士が良好な関係を築いて生活するには、言葉遣いに気を付けたり、相手の気持ちを考えて行動してほしいと考えていた

利用者の方同士がお互いを思いやった生活ができるように「シクシクことば」を減らし、「キラキラことば」を増やしていきたい！！

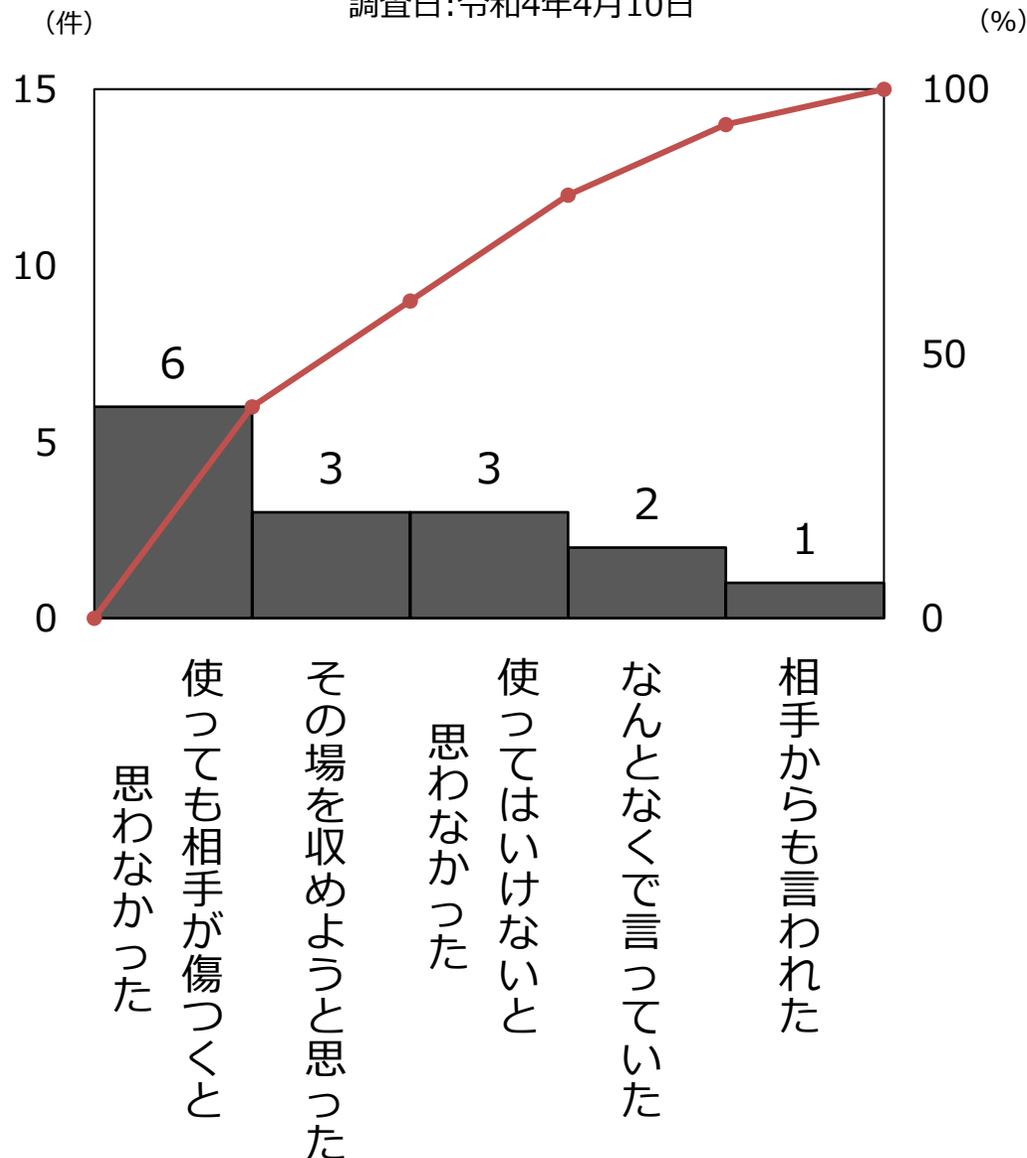
# 6.目標の設定

## <現状把握6-7>

「シクシクことば」を使った理由は何ですか？

※複数回答 (N=15)

調査日:令和4年4月10日



<現状把握6-7>より

「シクシクことば」を使う理由  
15件を

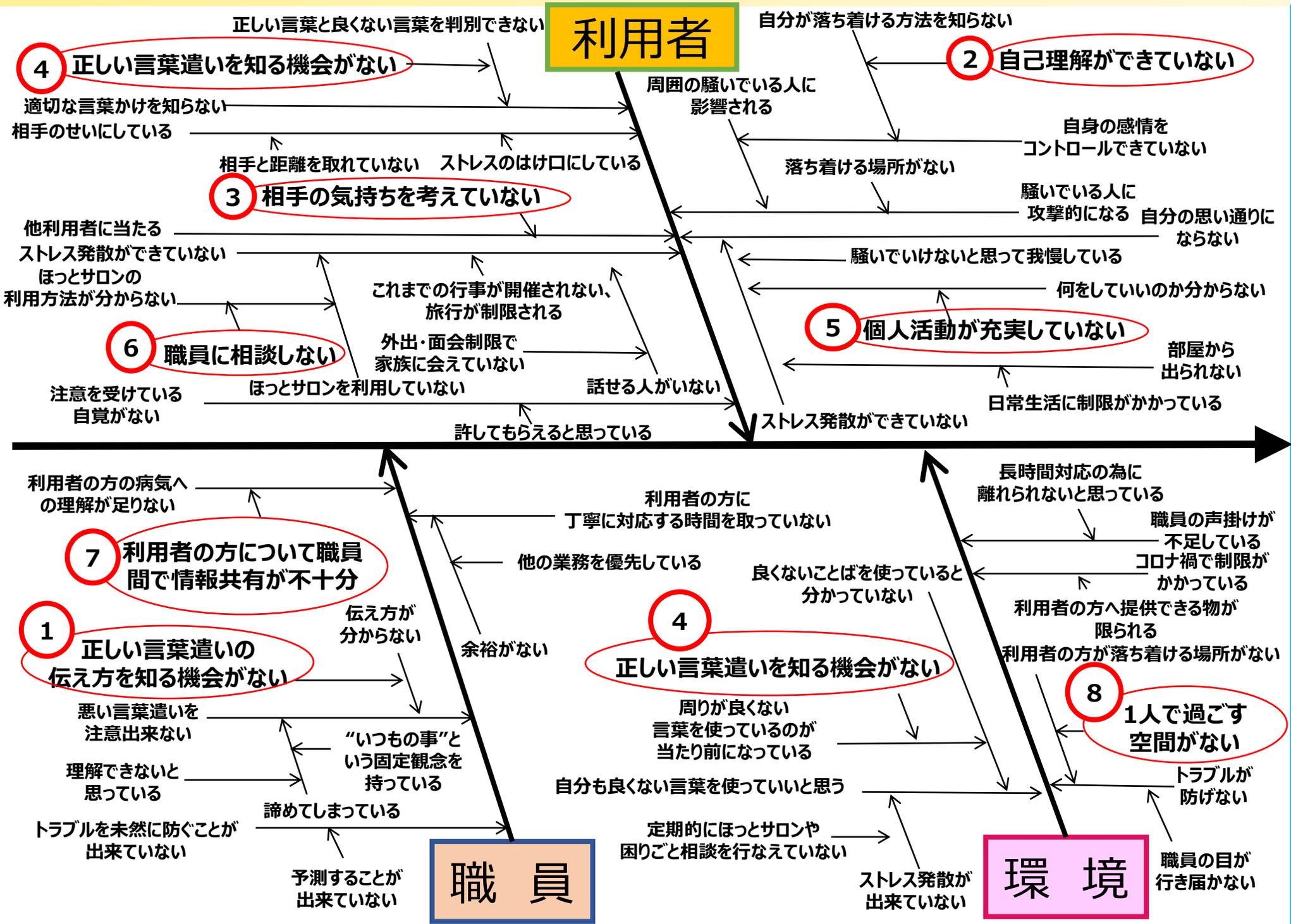
7月10日  
までに

80%減の  
3件にする!

### 根拠は…

上位3項目の要因を減らす事で、利用者の方が使う「シクシクことば」が減り、利用者の方同士が思いやり、穏やかな生活ができると思ったから

利用者の方が「シクシクことば」を使う



**利用者**

正しい言葉と良くない言葉を判別できない

自分が落ち着ける方法知らない

**4** 正しい言葉遣いを知る機会がない

適切な言葉かけを知らない  
相手のせいにして

**2** 自己理解ができていない

周囲の騒いでいる人に影響される

自身の感情をコントロールできていない

落ち着ける場所がない

**3** 相手の気持ちを考えていない

相手と距離を取れていない  
ストレスのはげ口をしている

騒いでいる人に攻撃的になる  
自分の思い通りにならない

他利用者に当たる  
ストレス発散ができていない

騒いでいけないと思って我慢している

何をしたいのか分からない

ほっとサロンの利用方法が分からない

これまでの行事が開催されない、旅行が制限される

**5** 個人活動が充実していない

部屋から出られない

外出・面会制限で家族に会えていない

話せる人がいない

日常生活に制限がかかっている

注意を受けている  
自覚がない

ほっとサロンを利用していない

許してもらえていると思っ

ストレス発散ができていない

**職員**

利用者の病気への理解が足りない

**7** 利用者の方について職員間で情報共有が不十分

利用者の方に丁寧に

他の業務を優先している

伝え方が分からない

余裕がない

**1** 正しい言葉遣いの伝え方を知る機会がない

悪い言葉遣いを注意出来ない

“いつもの事”という固定観念を持っている

理解できないと思っ

諦めてしまっ

トラブルを未然に防ぐことが出来ない

予測することが出来ない

**4** 正しい言葉遣いを知る機会がない

周囲が良くない言葉を使っ

自分も良くない言葉を使っ

定期的

**環境**

長時間対応の為に離れられないと思っ

職員の声掛けが不足している  
コロナ禍で制限がかかっ

利用者の方へ提供できる物が限られる

利用者の方が落ち着ける場所がない

**8** 一人で過ごす空間がない

トラブルが防げない

職員の目が行き届かない

ストレス発散が出来ない

# 7. 要因解析 <利用者>

利用者の方が「シクシクことば」を使う

利用者

4 正しい言葉遣いを知る機会がない

正しい言葉と良くない言葉を判別できない

2 自己理解ができていない

自分が落ち着ける方法知らない

適切な言葉かけ知らない

周囲の騒いでいる人に影響される

自身の感情をコントロールできない  
騒いでいる人に攻撃的になる

相手のせいにして

相手と距離を取れていない

ストレスのはけ口にして

落ち着ける場所がない

3 相手の気持ちを考えていない

他利用者に当たる

自分の思い通りにならない

ストレス発散ができていない

騒いでいけないと思って我慢している

ほっとサロンの利用方法が分からない

これまでの行事が開催されない、旅行が制限される

何をしたいのかわからない

6 職員に相談しない

外出・面会制限で家族に会えていない

5 個人活動が充実していない

ほっとサロンを利用していない

話せる人がいない

部屋から出られない

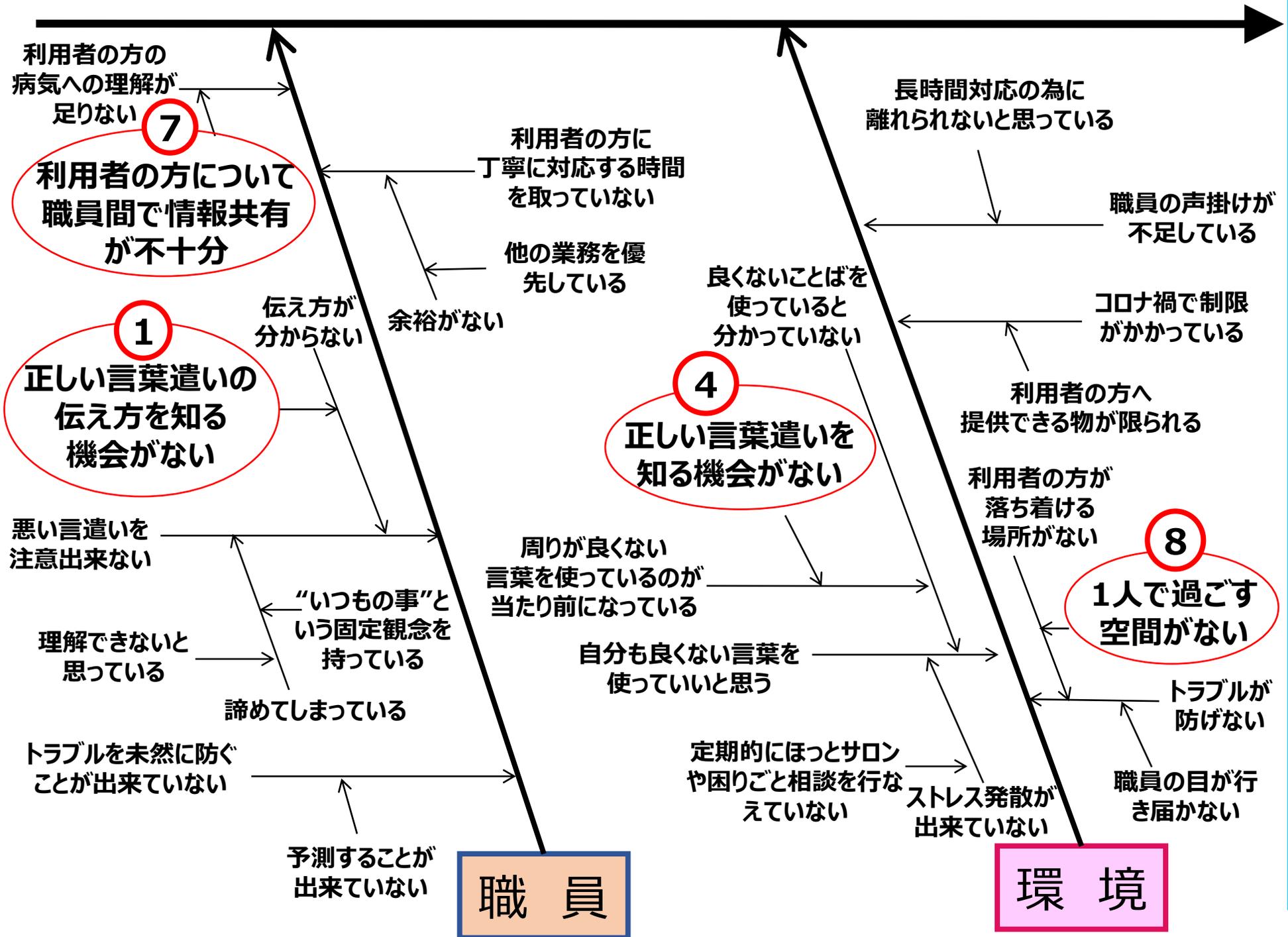
注意を受けている自覚がない

ストレス発散ができていない

日常生活に制限がかかっている

許してもらえていると思っている

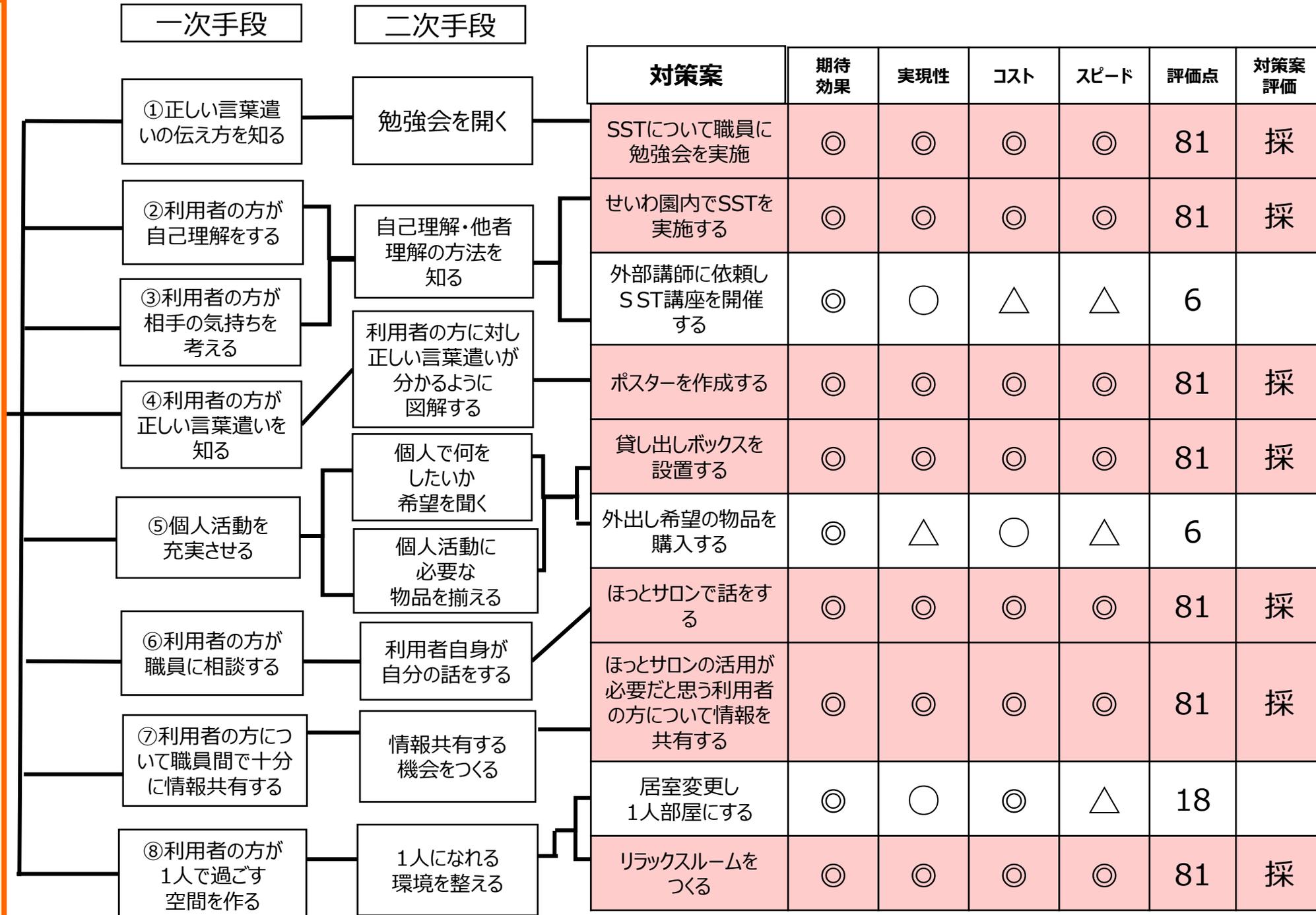
# 7. 要因解析 <職員> <環境>



利用者の方が「シクシクことば」を使う

# 8.対策の立案

利用者の方が「キラキラことば」を使うには



△ = 1点、○ = 2点、◎ = 3点

# 8. 対策の立案～対策案の検証

## ～対策実施前の悩みになやんだ検討会議～

対策案 1

SSTについて職員に勉強会をする？



皆が分かっていた方がいよいね？

職員のスキルアップにもつながりますね！



採用

対策案 2

せいわ園内でSSTってできるかな…？



どんな内容がいいのかな…？

いくつかプログラムを考えよう！



せいわ園オリジナルのSSTがいいですね！



採用

対策案 3

外部講師にSST講座を依頼することができますか？



講師の先生から勉強したいよね！

確かに！けど、コロナ禍で先生をお呼びするのは難しいかもしれませんね…



不採用

対策案 4

ポスターの作成は？



理解を深めるためには…？

目に入る場所にポスターを作るのはどうだろう！



採用

対策案 5

貸し出しボックスの設置はどうする？



中身はどうしましょうか…

収納場所にあったものにしていきましょう！



採用

対策案 6

外出して希望物品を買いに行くのは…



利用者の方に希望の物品を選んでもらいたいと思うんですけど…

コロナ禍で感染のリスクがあるので難しいですね…



不採用

対策案 7

ほっとサロンで話をするタイミングは…？



利用者の方の「話がしたい」を叶えたいですね！

ほっとサロン予約カードはどうでしょう！



採用

対策案 8

ほっとサロン利用者の情報共有は…？



ほっとサロンの情報は共有した方がいいですよ

ほっとサロンへの連携できる方法を考えましょう！



採用

対策案 9

1人部屋を準備するのは…？



1人の部屋を用意してあげたいですね

設備上、限界がありますよね



不採用

対策案 10

リラックスルームをつくる



リラックスできる空間を準備したいですね

有効活用できる部屋を検討しましょう！



採用

# 8.対策の立案

対策案	どうする	担当者	場所	いつ
①職員に対しSSTについての勉強会を実施する	精神保健福祉士の資格を取得しているQCメンバーが中心となり、SSTについて職員に勉強会を実施する (対策の実施1)	宗形 大越	カルチャー ルーム	5/30～ 6/3
②せいわ園内でSSTを実施する	せいわ園独自のSSTのプログラム内容を考え、対象者6名に対し実施する (対策の実施2)	菅野 宗形	DHルーム	5/30
③ポスターを作成する	「キラキラことば」と「シクシクことば」のポスターを作成し、利用者の方へ周知する (対策の実施3)	国分 大越	各館の 掲示板	6/4
④貸し出しボックスを設置する	「ドリームボックス」と名付け、利用者の方が希望する物品(ぬりえやDVDなど)の貸し出しを行なう (対策の実施4)	菅野 橋本	各居室 食堂ホール	6/1
⑤ほっとサロンで話をする	ほっとサロン予約カードを作成し、利用者の方からほっとサロン活用の希望をお聞きし対応する (対策の実施5)	後藤 菅野	ほっとサロン室	6/2
⑥ほっとサロンの活用が必要だと思ふ利用者の方について情報を共有する	ほっとサロン案内ノートを作成し、職員からほっとサロンの活用を勧めたい利用者の方についてほっとサロン担当職員と連携する (対策の実施6)	宗形 大越	ほっとサロン室	6/3
⑦リラックスルームをつくる	利用者の方が落ち着かない気持ちの時や、一人部屋ではない利用者の方が一人になりたい際に、一人で落ち着くことができる空間を作り、リラックスしていただく (対策の実施7)	橋本 後藤	ほっとサロン室	6/10

# 9.対策の実施1

## 職員に対しSSTの勉強会を実施！

SSTとは「社会生活技能訓練」のこと。

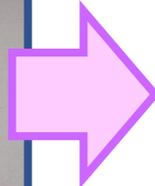
対人関係を中心とする社会生活技能のほか、自己管理技能に関わる日常生活技能を高める方法として用いられる。

### 実施方法

精神保健福祉士(PSW)はSSTについて資格取得時に勉強しているため、資格を取得しているQCメンバーが中心となり勉強会を実施！



私たちがPSWです！



SSTでは、利用者の方に正しい言葉遣いをしていただけるように勉強していただきます。言葉遣いを勉強することは、言葉の裏側にある自分の気持ちと向き合うことにもつながります。職員の皆さんも自分の気持ちと向き合ってみましょう！

実施場所：カルチャールーム

実施日時・参加人数

- ①5月30日 9時30分～10時30分 5名
- ②5月31日 9時30分～10時30分 5名
- ③6月1日 9時45分～10時45分 5名
- ④6月2日 9時45分～10時45分 5名
- ⑤6月3日 9時30分～10時30分 5名

利用者の方から「シクシクことば」を向けられたらどんな気持ちになりますか？



モヤモヤします！でも、モヤモヤで終わらずに利用者の方にも「シクシクことば」を言われた私の気持ちを分かっていたらできるように自分の気持ちも伝えます！

# 9. 対策の実施2

## 対象者6名の方へ「せいわSST」を実施！

「せいわSST」は3つのプログラムについて実施！

1

### せいわ園とは？ (入所時)

1. せいわ園の役割
2. これから一緒に生活する利用者の方たちとは？
3. せいわ園で生活するときの決まりごと

- ・座学、聴講形式
- ・パンフレット等を使用して実施

2

### 言葉遣いについて (日常生活)

1. 「キラキラことば」と「シクシクことば」ってどんなことば？
2. 「シクシクことば」を言われた相手の気持ちを考えよう

- ・ロールプレイ形式
- ・場面ごとにイラスト等を使用して視覚化して実施

3

### せいわ園を 卒業する前に (退所前)

1. 地域社会では、思いやりの気持ちが大切です
2. 人にやさしく、自分にもやさしく

- ・座学形式、ロールプレイ形式
- ・施設外で必要になる場面を想定して実施

## 毎週火・木曜日の14時～15時に実施することを定め、 対象者に周知した！

6月 プログラム予定表						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7 プログラム 1 (1)せいわ園について 午後2時～3時 DHルーム	8	9 プログラム 1 (2)せいわ園の決まりについて 午後2時～3時 DHルーム	10	11
12	13	14 プログラム2 (1)キラキラことばと シクシクことば 午後2時～3時 DHルーム	15	16 プログラム2 (2)キラキラことばの 伝え方① 午後2時～3時 DHルーム	17	18
19	20	21 プログラム2 (2)キラキラことばの 伝え方② 午後2時～3時 DHルーム	22	23 プログラム3 (1)せいわ園卒業 後の生活方法 午後2時～3時 DHルーム	24	25
26	27	28 プログラム3 (2)買い物を想定 した言葉の伝え方 午後2時～3時 DHルーム	29	30 プログラム 1 (3)通院を想定し た言葉の伝え方 午後2時～3時 DHルーム		
毎週火・木曜日がプログラム実施日です 変更がある際には事前にお知らせします						

毎週2日、決まった曜日・  
時間・場所を実施することで、対  
象者の方が  
「SSTを実施する日」  
と意識づけができるように  
しました！

さらに、スケジュールを具体化する  
ことで対象者の方が  
「何をやるのか」が  
分かるようにしました！

理解を深めていただくために、  
同じテーマを繰り返し実施しました！

# 例：プログラム②2.相手の気持ちを考える

SST実施中



「シクシクことば」を言われたら  
どう思いますか？



シクシクことばを  
言われたら

受け止め方・感じ方

- ①自分がいけないことをしたから悪かった
- ②相手が何も考えずに言ったのかもしれない
- ③相手が傷つくと思わなかったのかもしれない
- ④自分がその言葉を聞くと嫌だと感じてしまう

第三者の判断が必要

この選択肢の中でどれが正しいのかは



自己理解・  
他者理解が  
できる



相手の気持ちや  
自分の気持ちを知  
るために  
**職員に相談することが大切！**



# ～実際にやってみただけど…～

参加されていた利用者の方より



今日の参加はいいかな…



飽きちゃったな…



これでは継続したSSTの実施が難しくなってしまう！

生活場面の設定を見直す？

成功体験が足りない？



魅力的じゃないのかな？

サークルメンバーで検討会を実施！

## クラブ活動でキラキラ言葉を実践！

実際のクラブ活動でSSTで勉強した成果を出せるように、サークルメンバーがキラキラ言葉のタイミングを後押ししました！



サークルメンバー1名を参加！



## 上手くいった方

「キラキラ言葉を使って相手に喜んでもらえたことで、自分も嬉しい気持ちになれました！」

「普段からもキラキラ言葉を使えるようにまたSSTを頑張ります！」



## そうでない方

「SSTでは簡単に言えたけど、なかなか言えないもんなんだね」

「しっかりSSTに参加してまた頑張らないとね」



実践を通して、SSTの重要性を再認識してもらいました！

# 9.対策の実施3

## ポスターを作成し、各ホールに掲示！

### 「キラキラことば」

ありがとう  
気持ちを込めて自分から

いいね！

ありがとう

助かったよ～

よかったね

あなたのおかげよ

すごいね

ごめんね

素敵だね



こういった言葉(キラキラことば)を積極的に使ってみませんか？

### 「シクシクことば」

傷つきます！

わたしの心もあなたの心も



バカ

むかつく

あほ

黙ってろ

目ざわりだ

何をやっているんだ

早くしろ

あっちいって



その言葉(シクシクことば)が自分自身に向かって言えるかよく考えましょう！



#### 別館

利用者の方がよく通る事務所前と中央ホールに掲示しました！



#### 本館2階

目につきやすいように階段を上がったすぐの場所とホールに掲示しました！



キラキラことば使ってみよう！

#### 本館1階

各居室に近い掲示板やいつでも見れる食堂ホールに掲示しました！

キラキラことばを使っていただけるように呼びかけました！

# 9.対策の実施4

## ドリームボックスの設置！

利用者の方が平等に使用できるように貸出方式にしました！



### 【ドリームボックス紹介】

- ・ぬりえ・CD（演歌各種）
- ・DVD(男はつらいよ、釣りバカ日誌、鬼平犯科帳)
- ・おりがみ・パズル・プラモデル
- ・毛糸・ビーズ



ドリームボックスを利用された利用者の方より…



自分で持っている色鉛筆よりもっと色がたくさんある色鉛筆を貸してもらえたら良いなあ…

旅雑誌とかあったら読んでみたいなあ…



これ読んでみたかった雑誌です！



利用者の方から、「こんなものがあっていいなあ」等の希望を聞き取り、随時更新していきます！

定期的にドリームボックスを更新して、飽きない工夫をしていきました！



# 9.対策の実施5

## ほっとサロン予約カードの作成！

『話したい！』という利用者の方の思いにいち早く気づけるように！

※「ほっとサロン」とは？

せいわ園では、“心のケア”が必要な利用者の方に対し、個別面談や個人活動を通してお話を聴く機会を設けています。また、多職種と連携して利用者の方が安定した生活を送れるように支援しています。

本館 1 階・本館 2 階・別館の掲示板前にほっとサロン予約カードを設置し、ほっとサロンを利用したい利用者の方がカードを取る

職員がカードを受け取り予約ボックスに投函

### ほっとサロン予約カード

しよくいん きにゆう  
職員が記入します。

しよつ とぎ  
ほっとサロンを使用したい時に

しよくいん わた  
職員に渡してください。

日付 利用者名  
受付職員名



利用者の方の「話したい」  
という気持ちを更に  
尊重できるようになった！

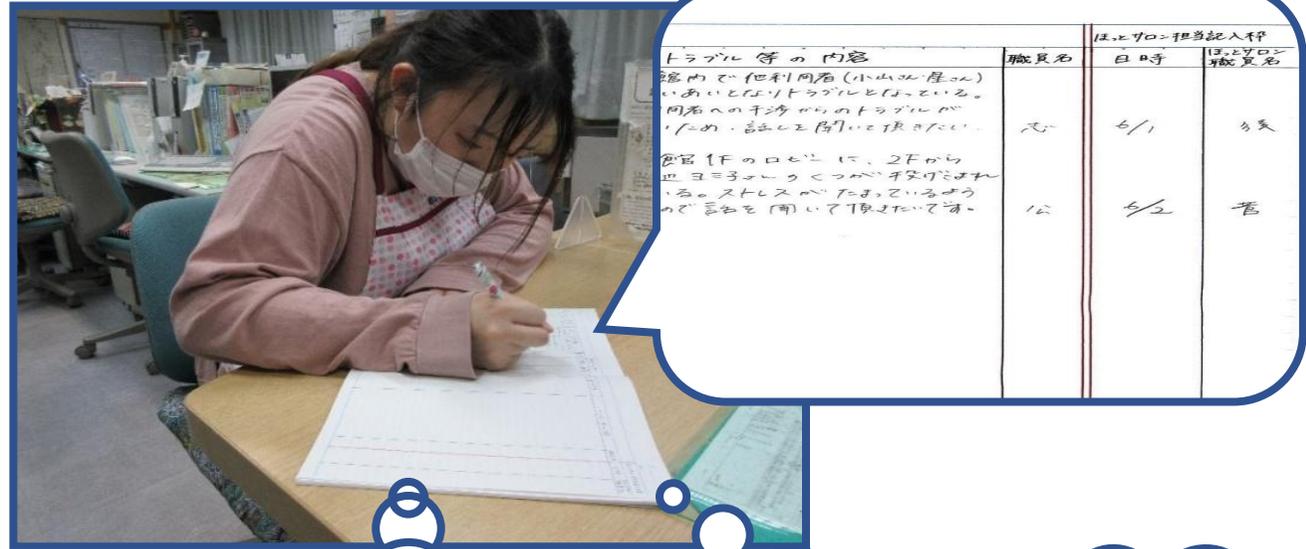
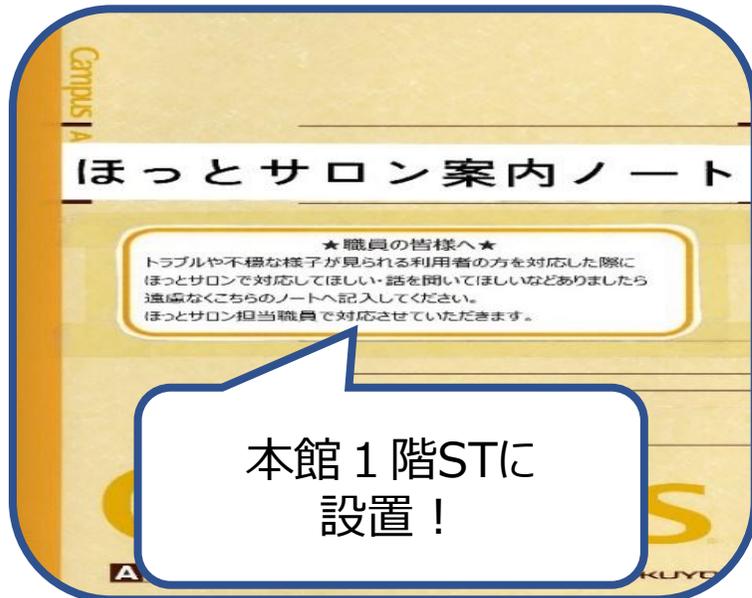
ほっとサロン実施前に  
利用したい  
利用者の方が  
把握できるようになった！

日付	予約者数	ほっとサロン実施日	実施者数
5/30	2	5/30	2
6/1	3	6/2	2
6/3	1	6/4	1

# 9. 対策の実施6

## ほっとサロン案内ノートを作成！

全職員がほっとサロンとの連携を意識できるようになった！



トラブル対応や、利用者の方の暴言等を発見し対応した職員が、ほっとサロン利用について本館ST設置の専用ノートに記入し報告



ほっとサロン担当職員が、ほっとサロン開始前にノートを確認し対応

精神症状等によりその場の解決が難しい場合など、時間を置いて対応することで、利用者の方も落ち着いて話せる時間を設けることが出来た！

ほっとサロン担当職員が不在時のラポールであった際も、対応しやすくなった！

# 9.対策の実施7

## リラックスルームを整備！

イライラして『一人になりたい…』と思った際の場所を整備しました

利用者の方の居室のほとんどが2人部屋。  
その為一人になる事が難しい…

一人になりたいと感じた利用者の方に、  
利用していただきました♪

通常時（ほっとサロン室）



使用したい方の  
予約が入ったら…

**変身！！**

リラックスルーム



室内は、  
リラックス音楽を流す・  
テレビを点けるなどし、  
気分が和らぐ空間に！  
(※写真は見本の為、職員が  
モデルとなっています)

利用方法

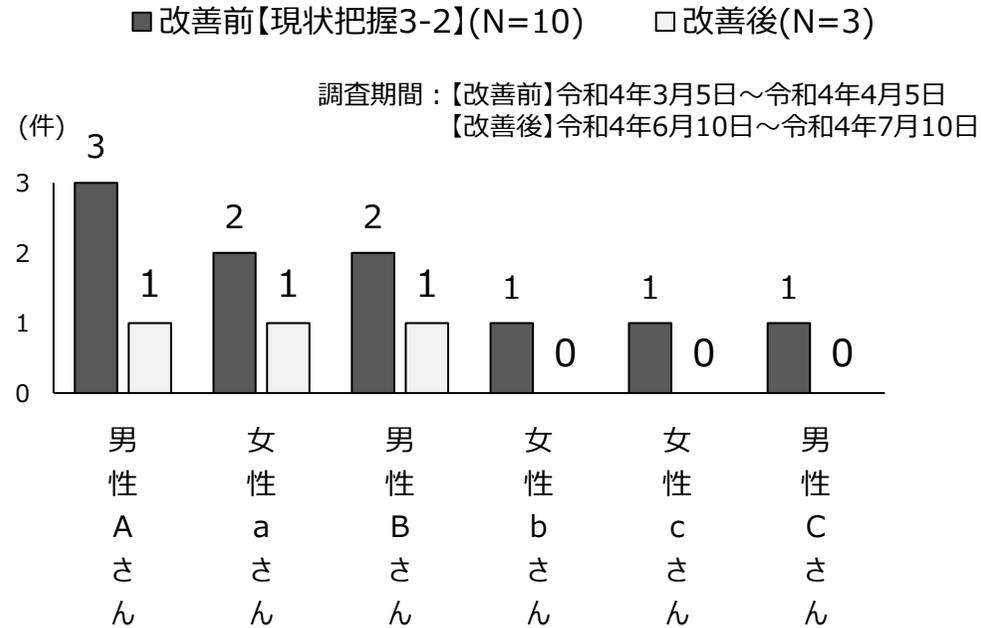
- 予約制
- 1人10分間  
→10分経過して声かけし、延長の際は5分置きに  
確認します！  
最長20分間まで使用できます！



# 10.効果の確認1 対象者6名のアンケート調査を比較

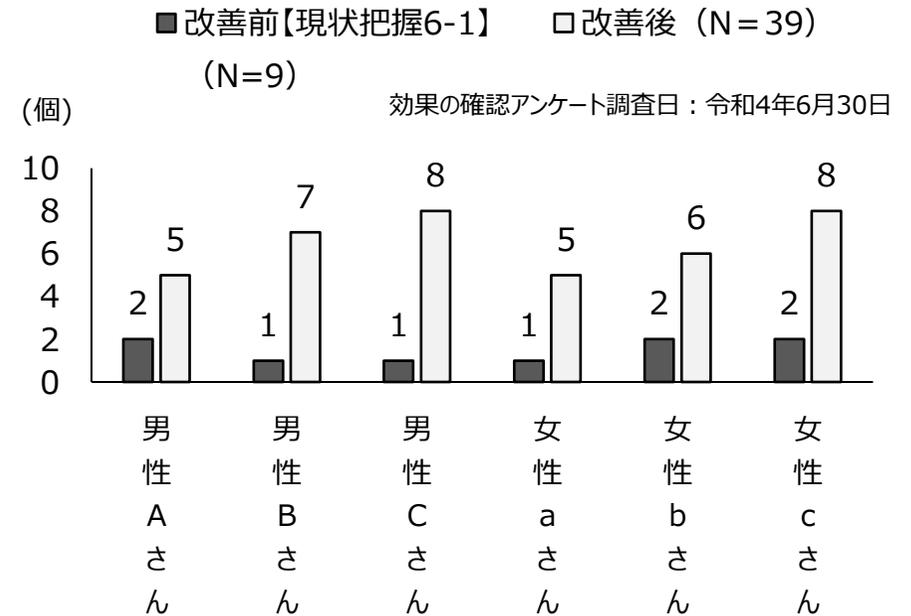
## <効果の確認1-1>

言葉遣いが原因で起きたトラブル発生件数の比較



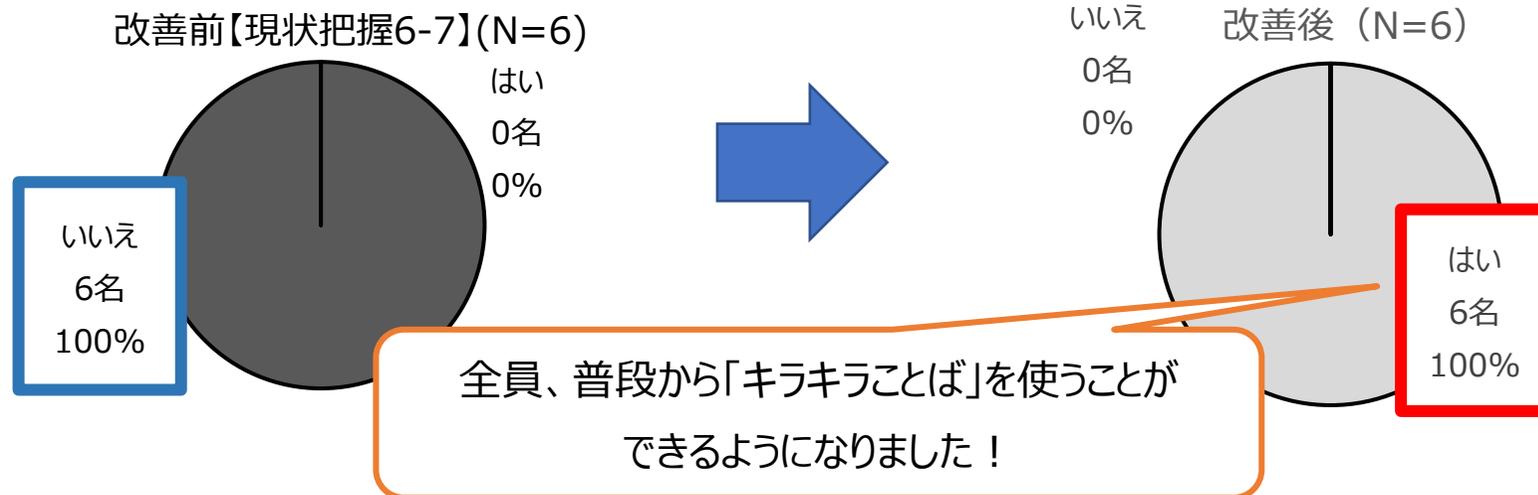
## <効果の確認1-2>

現状把握2-2で調査した「キラキラことば」の中で何個の言葉を知っていますか？

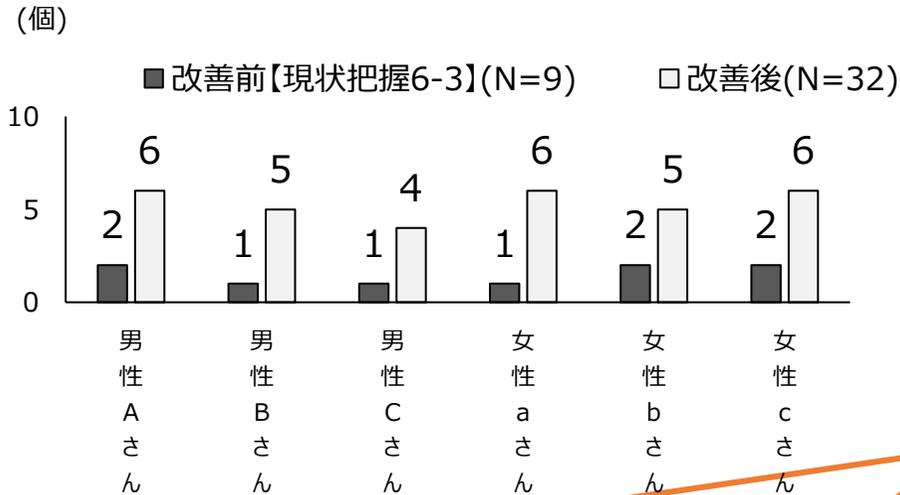


## <効果の確認1-3>

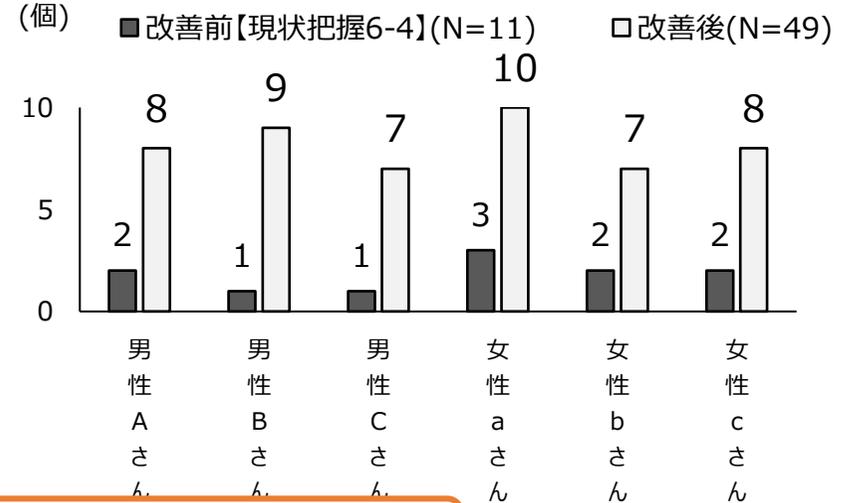
知っている「キラキラことば」は普段から使っていますか？



**<効果の確認1-4>** キラキラことば（相手に伝えたら嬉しくなると言う言葉）を思い浮かべたら何個ありますか？



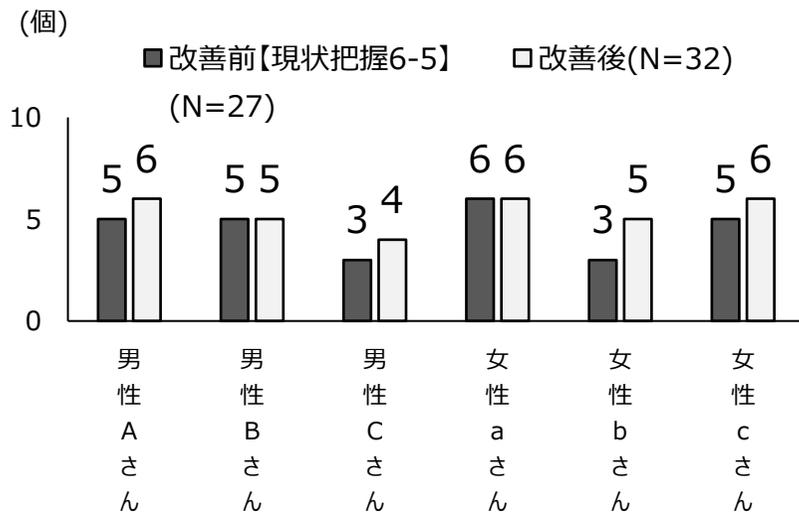
**<効果の確認1-5>** 言われて嬉しいキラキラことばを思い浮かべたら何個ありますか？



思い浮かべられる「キラキラことば」の種類が増えました！

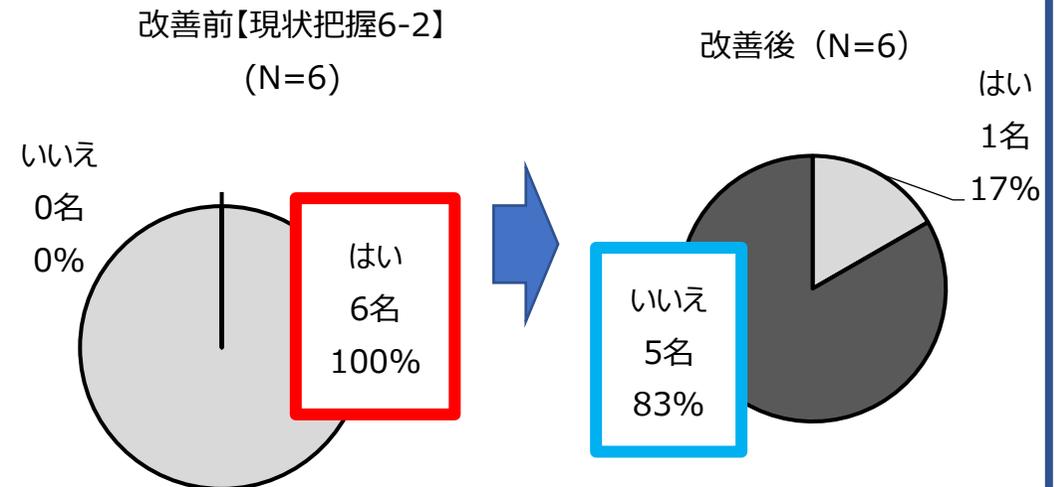
**<効果の確認1-6>**

「シクシクことば」を何個知っていますか？



**<効果の確認1-7>**

「シクシクことば」を使ったことがありますか？



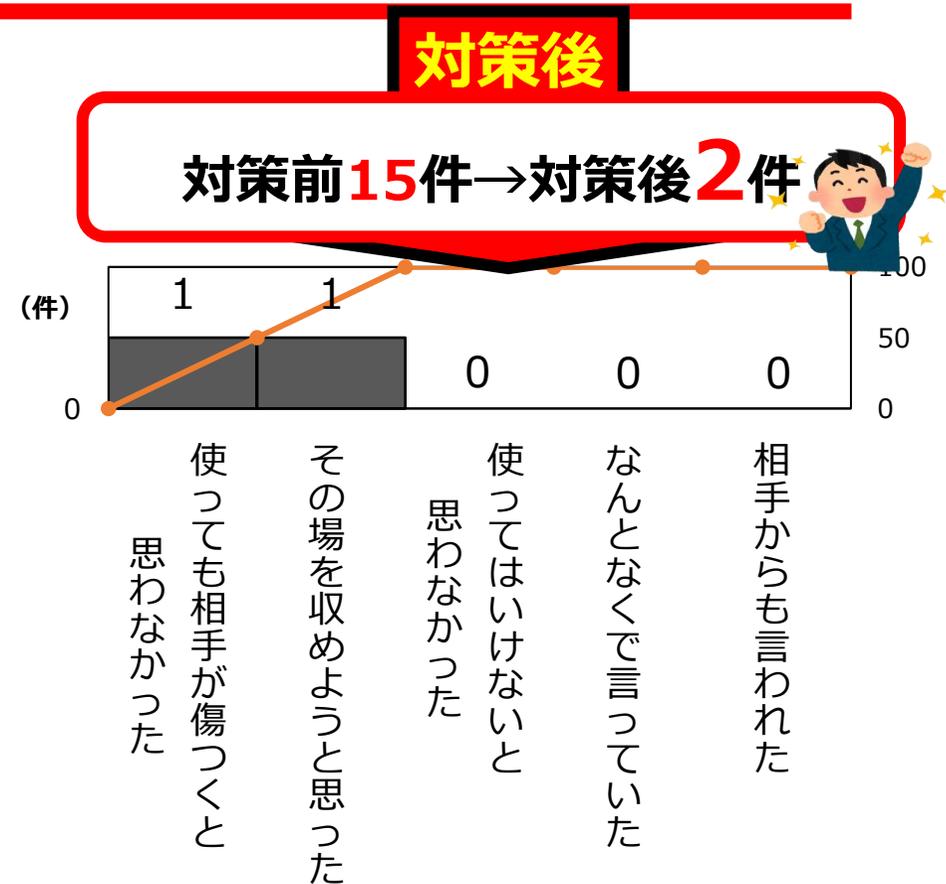
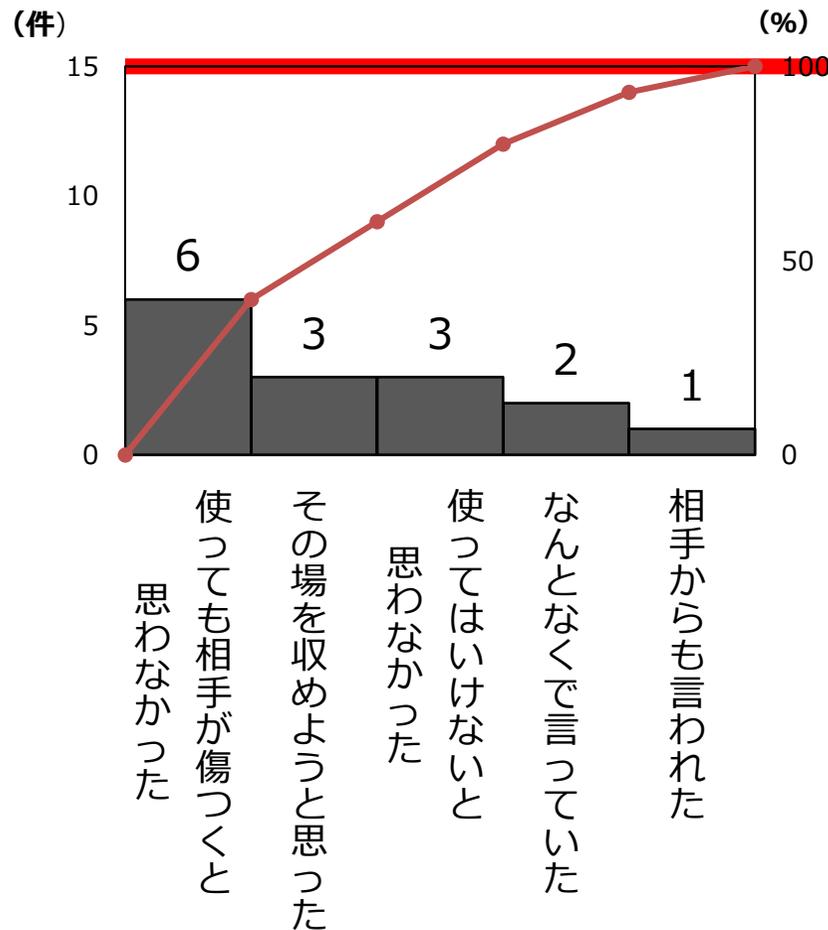
＜効果の確認1-8＞ 効果の確認1-7で“はい”と答えた方にお聞きします。  
なぜシクシクことばを使いましたか？ ※複数回答

現状把握アンケート調査日：令和4年4月10日

効果の確認アンケート調査日：令和4年6月30日

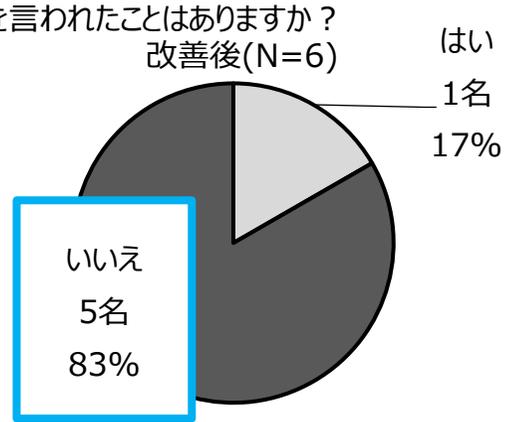
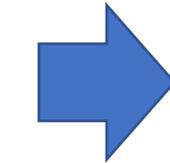
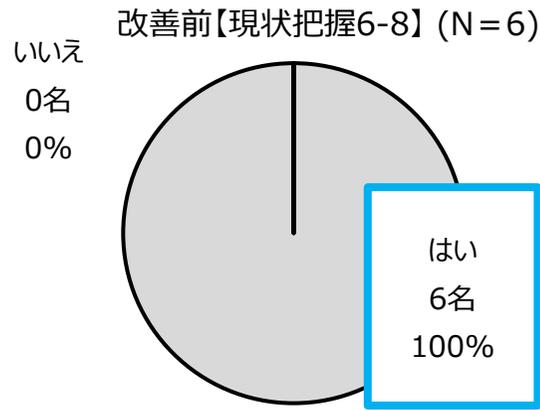
改善前【現状把握6-7】（N=15）

改善後（N=2）



**86%減で目標を達成！！**

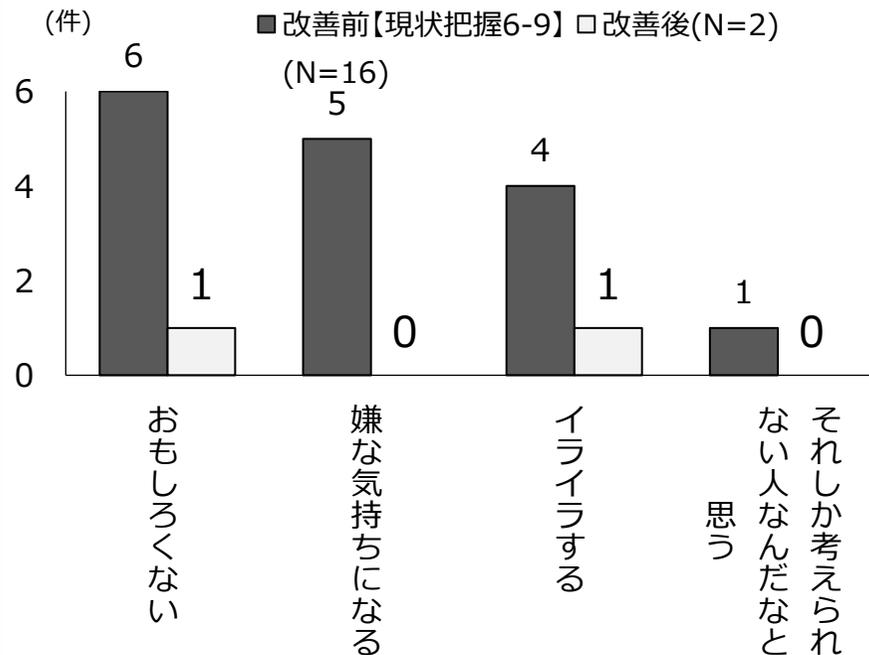
### <効果の確認1-9>



「シクシクことば」を言われる機会が減りました！

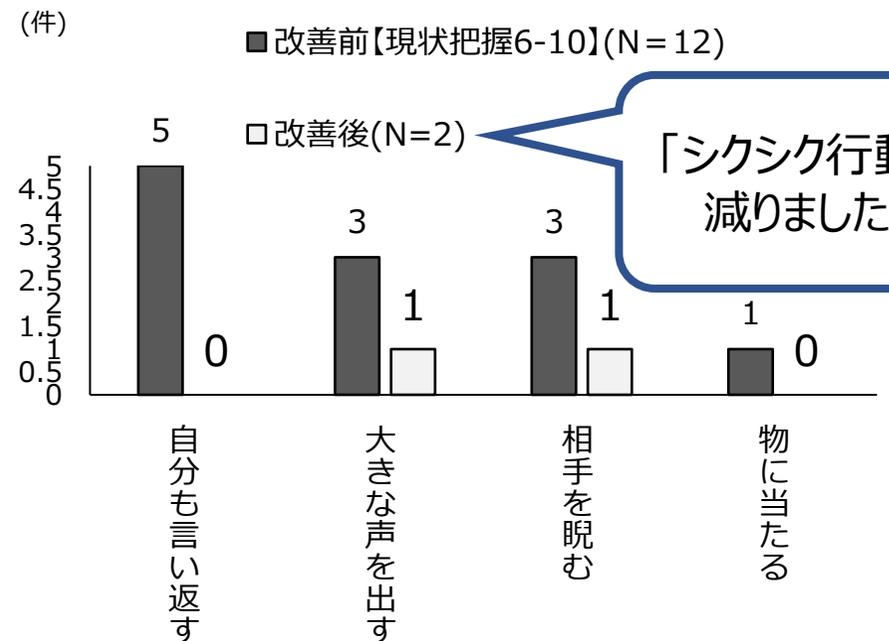
### <効果の確認1-10>

「シクシクことば」を言われたらどのような気持ちになりますか  
※複数回答



### <効果の確認1-11>

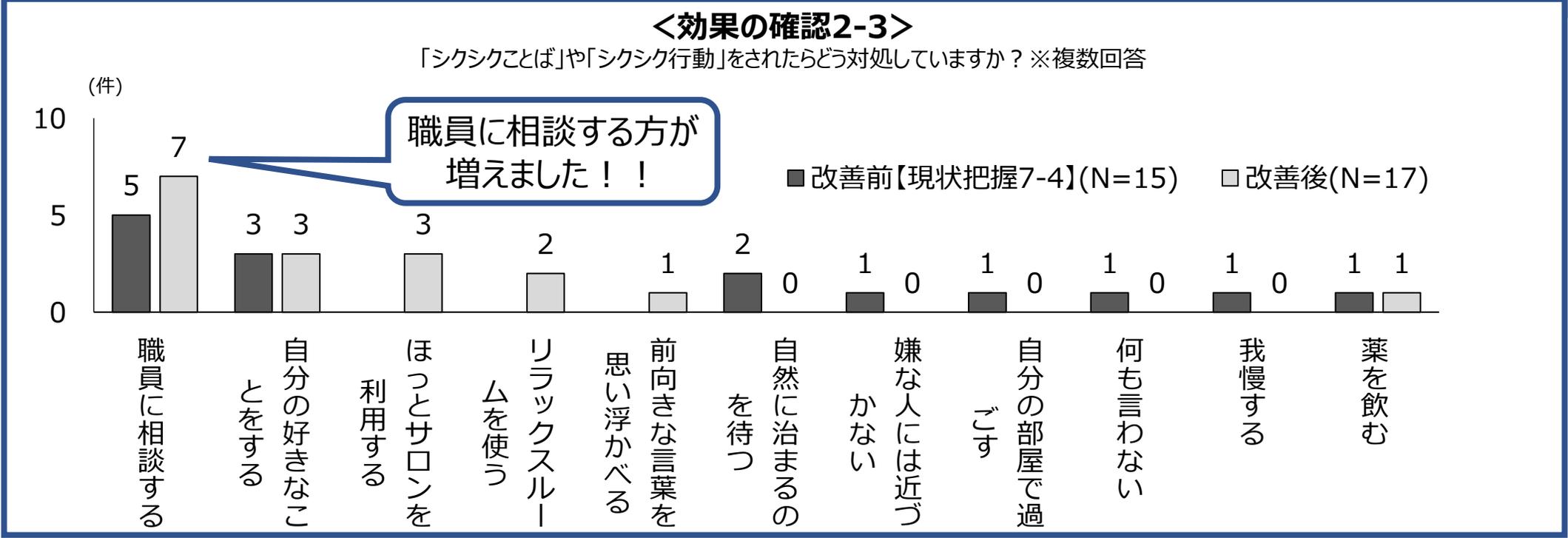
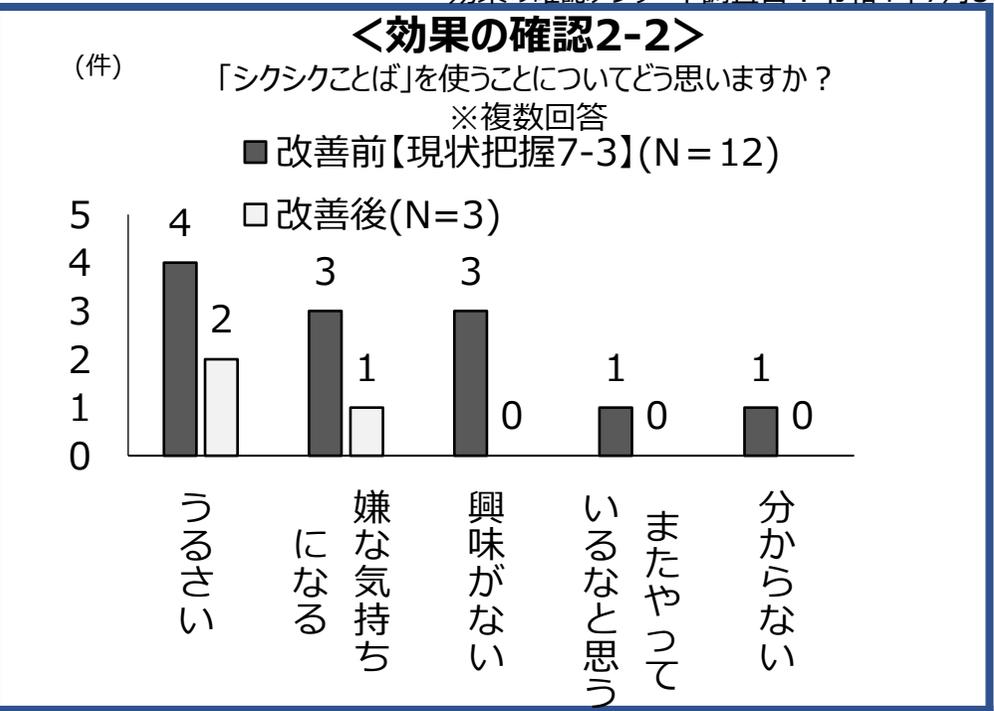
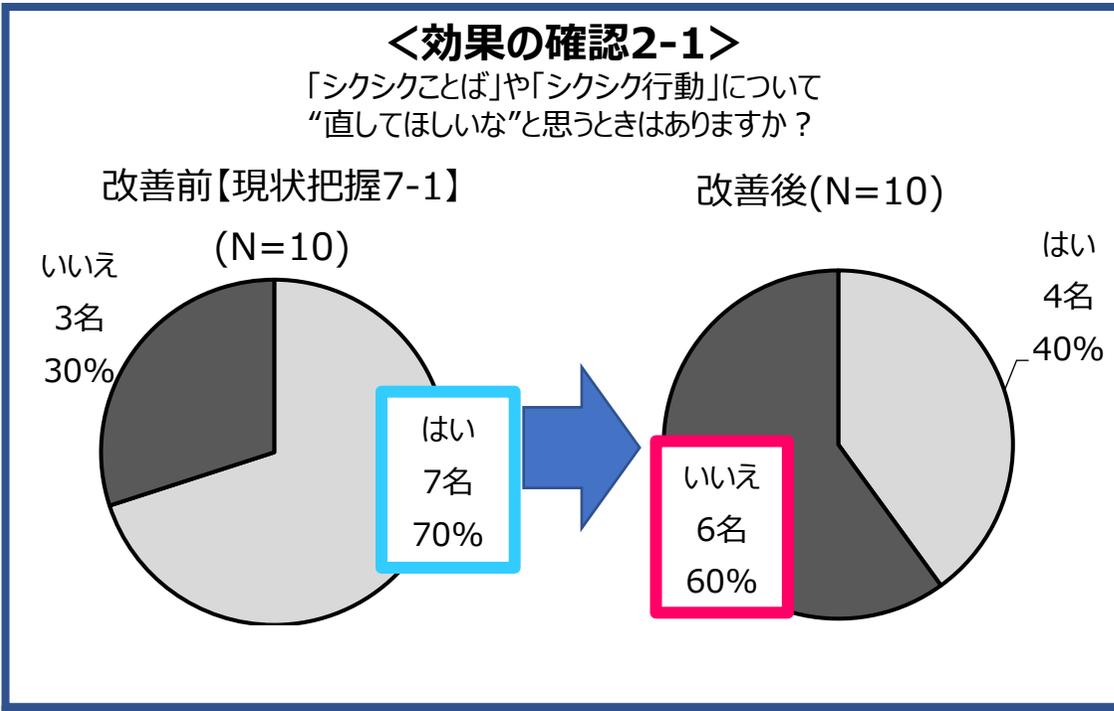
「シクシクことば」を言われたらどのような行動をとりますか  
※複数回答



「シクシク行動」が減りました！

# 10.効果の確認2 対象者以外の利用者の方のアンケート調査を比較

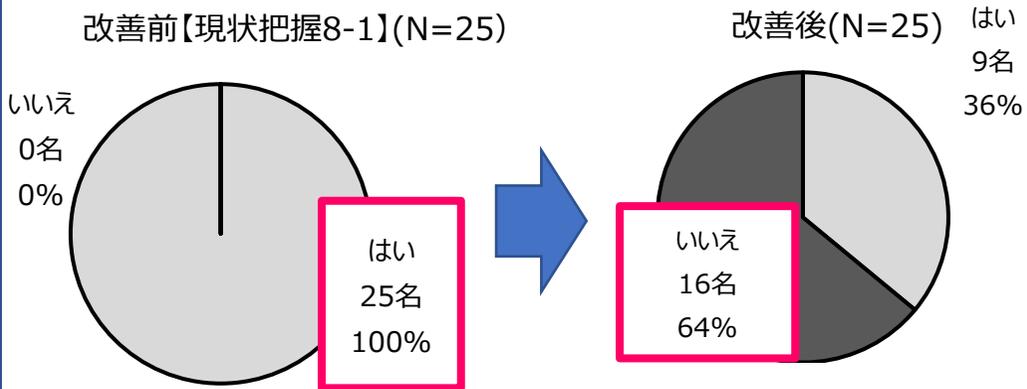
効果の確認アンケート調査日：令和4年7月5日



# 10.効果の確認3 職員のアンケート調査を比較

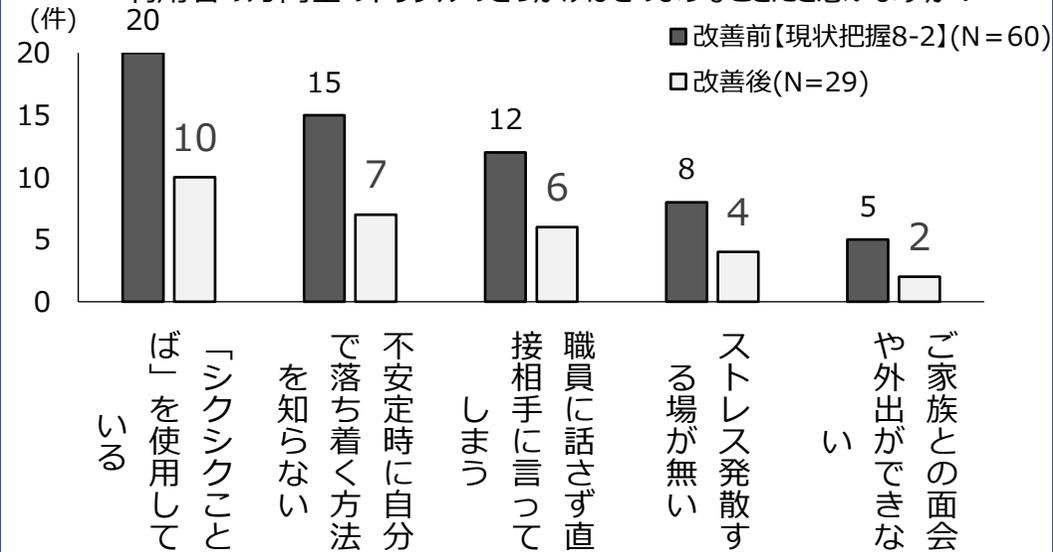
## <効果の確認3-1>

最近、利用者の方同士のトラブルが増えてきていると思いますか？



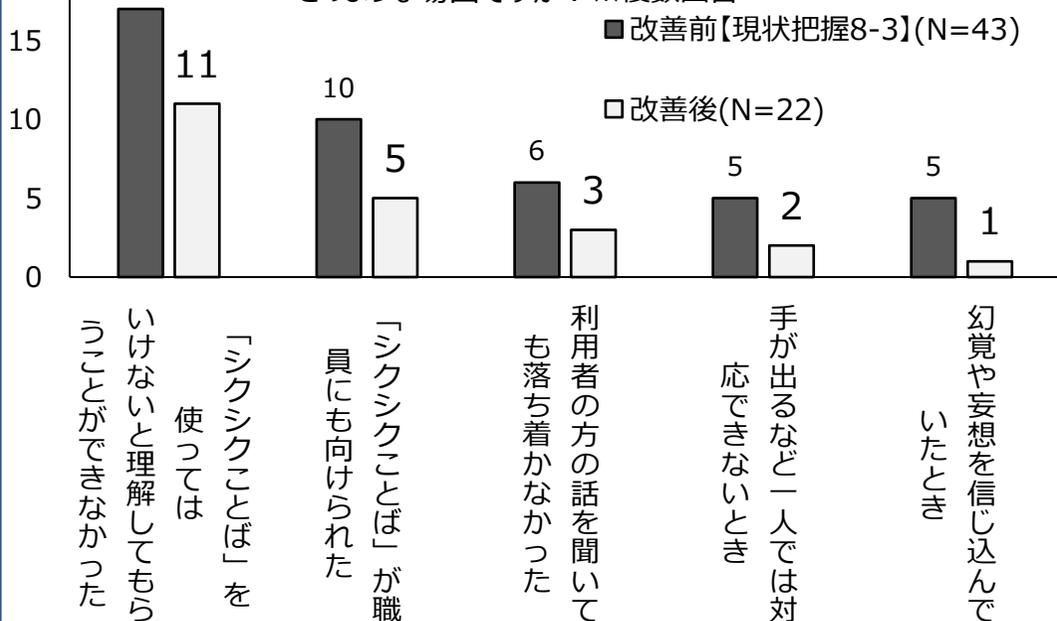
## <効果の確認3-2>

効果の確認3-1で“はい”と答えた方にお聞きします。  
利用者の方同士のトラブルのきっかけはどのようなことだと思いますか？



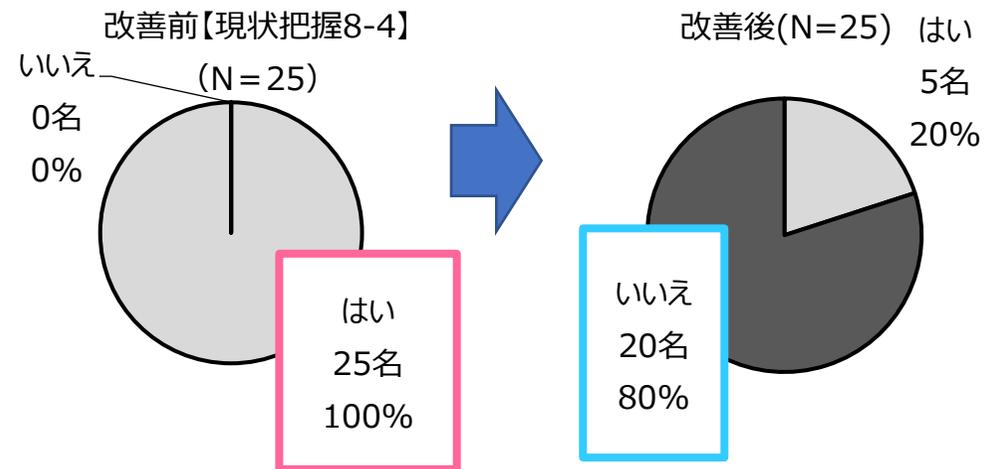
## <効果の確認3-3>

利用者の方同士がトラブルとなった際、対応に困ったのはどのような場面ですか？※複数回答



## <効果の確認3-4>

「シクシクことば」を自分自身にも向けられたことはありますか？



# 11.波及効果

- 「キラキラことば」が普及したことで利用者の方がさらに穏やかに生活できるようになり、トラブルが減った
- 職員と利用者の方とのコミュニケーションが深まった
- マスクでお互いの表情が見えない現代だからこそ、言葉で伝えることの大切さを知ることが出来た
- SSTで利用者の皆さんに分かりやすく伝わるように工夫・努力したことで職員のスキルアップに繋がった



## せいわSST実施状況 (令和4年7月22日現在)

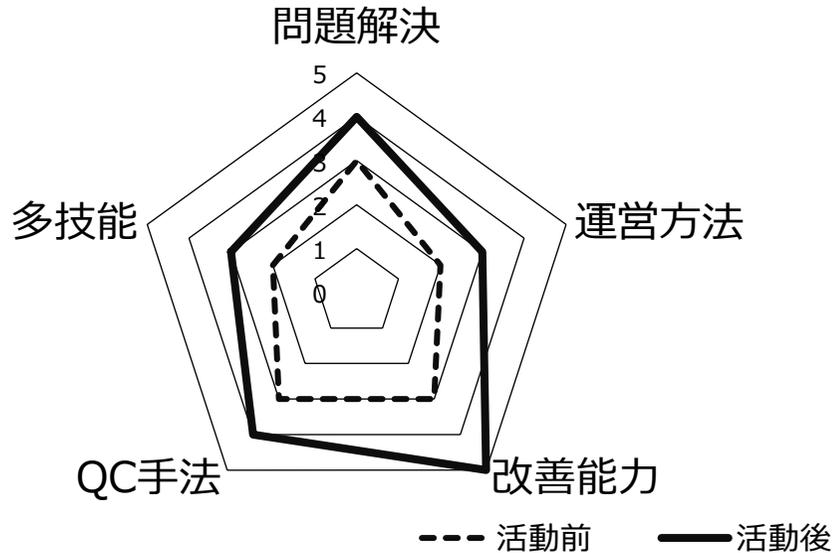
対策実施時は6名で始まりましたが、  
現在は**10名**に増えました！！

～利用者の方から～  
お互いを思いやる気持ちを  
思い出すことができました！  
職員と話すことで  
気持ちが安らぐことが増えました♪

# 12.サークル診断比較

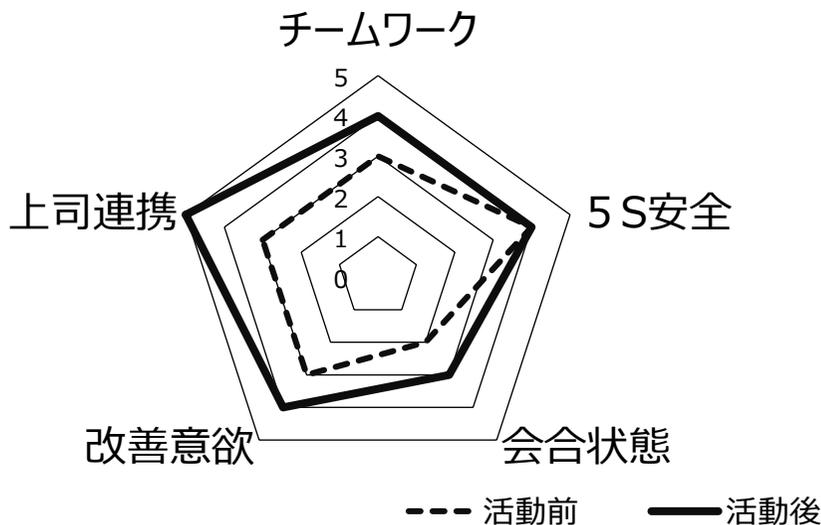
## サークル能力(X軸)

平均値(2.6)→平均値(3.8)

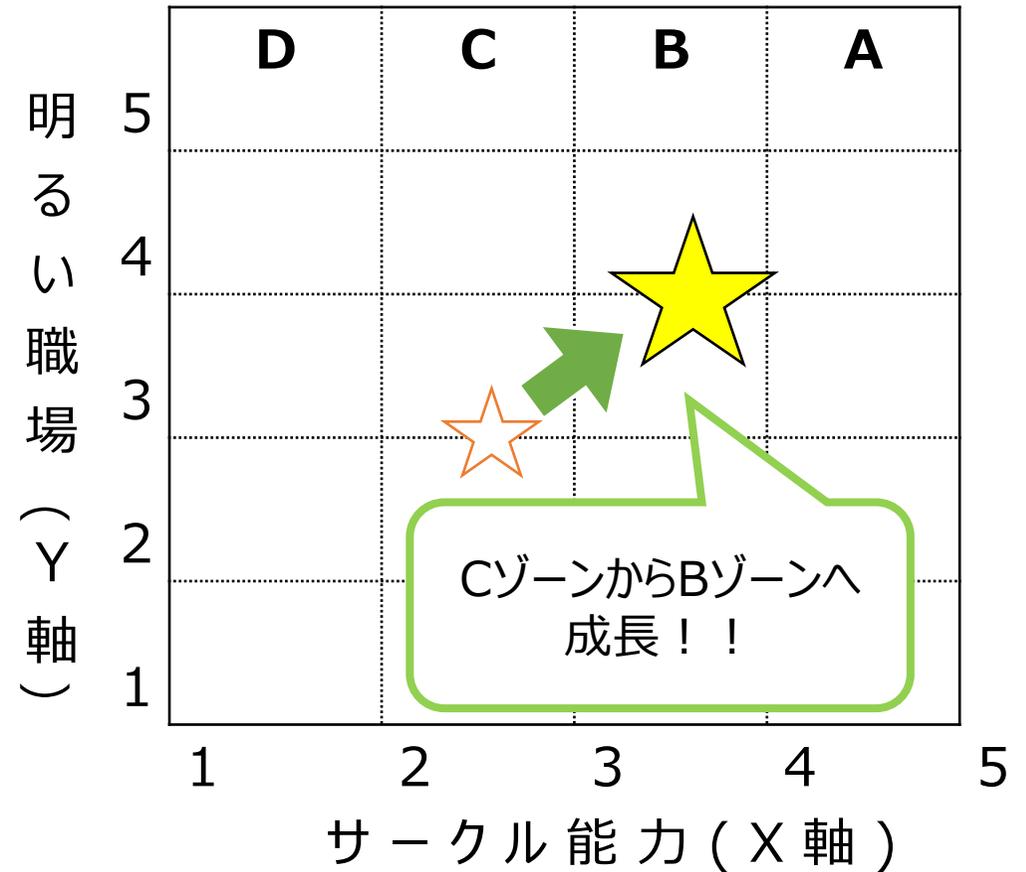


## 明るい職場(Y軸)

平均値(3.0)→平均値(4.0)



## サークルレベル



サークルメンバーも一人ひとりが当事者意識を持って活動に取り組む事ができ、利用者の皆さんに還元できる活動を進めることができました★



# 13.歯止め

実施した対策	いつ	場所	担当者	どのように	どうする
職員に対しSSTについての勉強会を実施する	毎月末日の10時～11時	カルチャールーム	虐待防止委員会が	SSTについて新しい情報を更新しながら	職員に対しSSTについての勉強会を実施する
せいわ園内でSSTを実施する	毎週火・木曜日 午後2時～午後3時	DHルーム	虐待防止委員会、 ケースカンファレンス委員会が	利用者の方に向けてSSTを実施し	「キラキラことば」「シクシクことば」を理解し他者との交流を円滑に進められるようにする
ポスターを作成する	随時	各館の掲示板	虐待防止委員会が	正しい言葉遣いを更新し	ポスターの掲示を行なう
貸し出しボックスを設置する	毎日午前9時30分～午後4時	各居室 食堂 ホール	利用者 希望物品 購入担当が	ドリームボックス内の内容が充実するように利用者の方の希望をお聞きし物品を揃えて	個人活動が出来るようぬりえやDVD等を貸し出す
ほっとサロンで話をする	毎日午前9時30分～午後4時	ほっとサロン室	ほっとサロンメンバーが	ほっとサロン予約カードの利用をお知らせし事前に利用者の方が困っている事等を把握し	利用者の方が必要時にほっとサロンを適宜行なう
職員から利用者へほっとサロンの活用を勧める	随時	ほっとサロン室	全職員が	ほっとサロン案内ノートを活用し	相談の内容や今後の課題などを把握し、ほっとサロンを実施する
リラックスルームをつくる	毎日午前9時30分～午後4時	ほっとサロン室	全職員が	ほっとサロン室を「リラックスルーム」として一人になれる場所として提供し	利用者の方が落ち着ける場所があることを認識し安心していただく

	良かった点	苦労した点
テーマ選定	今までにないテーマに取り組んだため、やりがいを感じた	利用者の方の言葉遣いというデリケートなテーマであるため、活動を円滑に進められるか心配があった
現状把握	時間をかけて対象者の選定をしたため、利用者の方への理解がより一層深まった	対象となる利用者の方を決めるのに時間を要した
要因解析	「シクシクことば」が増えていることについて特性要因図を活用して要因をしっかりと突き詰めることができた	要因を突き詰める際に自責で考えることに苦労した
対策の立案・実施	せいわSSTのプログラムについて時間をかけて考えたことで利用者の方に合ったプログラムを実施することができた	せいわSSTのプログラムをどのような内容にするか検討に時間を要した
効果の確認	利用者の方が「キラキラことば」を使用する機会が増えた	利用者の方の「シクシクことば」を使用する機会をすべてなくすことができなかった
歯止め	「キラキラことば」と「シクシクことば」が周知徹底ができるようにマニュアル化できた	今後も継続していくことが出来る、具体的な内容を考えることが難しかった

- 今後もせいわSSTを実施し、参加していただく利用者の方を拡げることで園全体がさらに穏やかな雰囲気になるように努力していきたい。
- 言葉遣いだけでなく、言葉を使用する際の口調や態度・言い方等の非言語コミュニケーションについても深く勉強し、相手に言葉が正しく伝わるようにコミュニケーションがとれるよう、職員にも利用者の方にも身につけて頂けるようにしていく。
- トラブルのきっかけとなった他要因に対し対策を講じることができなかつたため、精神科の受診が必要な場合は囑託医や看護師と連携をとっていく。
- 「キラキラことば」を使うことによって、利用者の方に穏やかな生活を送って頂けるようにこれからも努力していく。



END