

# Staff Guide Book

グループホームあうん

---

# あうんの指標

共感・協力・信頼・尊重

この4つを土台にして「安心な住まい」を築きます。



## 共感

私たちは、相手の個性、考え方、感じ方、置かれている状況に共感します。



## 協力

私たちは、チーム皆で努力します。



## 信頼

私たちは、未来がより良くなると信じます。



## 尊重

私たちは、ひとりひとりに、礼儀正しく接します。

## 具体的な行動指針

- 1 私たちは、人をジャッジしません。
- 2 私たちは、安心できる場所をつくります。
- 3 私たちは、黒子として支援します。
- 4 私たちは、チームで支えます。
- 5 私たちは、礼儀と敬意を忘れません。
- 6 私たちは、自分自身を大切にします。
- 7 私たちは、困っている人に寄り添います。



# ≡ 行動指針の詳細説明

7つの具体的な行動指針と、私たちが大切にしていること

- 1 人はそれぞれ違う背景や事情を持っています。自分の価値観で人を決めつけず可能性に目を向けます。
- 2 「ここに来ればほっとする」「安心できる」そんな居場所を、日々の関わりの中であつくりつていきます。
- 3 支援者は、自分のためではなく、その人の人生のために動きます。しかし、その姿勢を貫くと、回りまわって自分のためになります。
- 4 人は一人では生きていけません。一人で抱えず、皆で知恵と力を合わせます。
- 5 言葉づかい、態度、接し方すべてにおいて、相手を一人の人として尊重します。
- 6 良い支援は、自分自身の安定から生まれます。心と体を大切にし、無理をしすぎず、自分らしい生活を大切にします。
- 7 社会的に困難な状況は、誰にでも起こりえます。私たちは、そっと隣で支える存在として、その人の歩みに伴走します。

## あうんが提供する価値



人生を、  
もう一度、  
整える場所。



安心して眠れる場所があるだけで、人はもう一度立ち上がれます。



私たちは法令遵守だけでなく、人の優しさを大切にします。



ご利用者にとって、グループホームはゴールではありません。  
生活を整え自分らしく歩み直すために再出発できる場所です。

※永住も可

# 支援の基本姿勢

グループホームあうんでの支援のあり方

## 優しさと法令遵守

私たちは法令遵守だけでなく、**人の優しさを大切に**します。ルールを守ることはもちろんですが、それ以上に温かい心の通う支援を基本とします。

## 再出発の場所

ご利用者にとって、グループホームはゴールではありません。生活を整え自分らしく歩み直すために**再出発できる場所**です。  
(※永住も可)

## そっと支える（黒子として）

人を信じて、**そっと支える**。私たちはあくまで「黒子」として支援します。主役はご利用者本人であり、本人の力を信じて見守ります。

## チームでの支援

単独行動はトラブルの元です。スタッフ一人ひとりが勝手に判断するのではなく、**チーム皆で情報を共有**し、協力して支援を行います。

# 個別支援計画について

---



スタッフ全員、個別支援計画にしたがって  
声かけや見守りを行います。

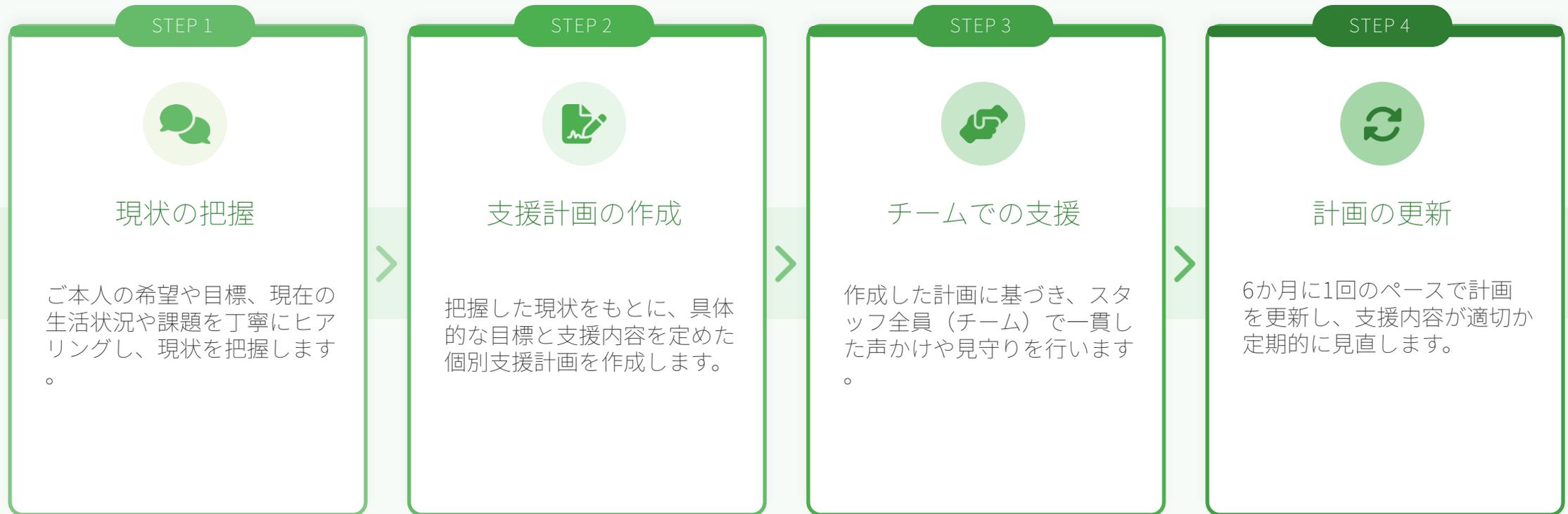


単独行動はトラブルの元。  
チーム皆で支援します。



※支援計画は6か月に1回更新されます。

# 支援の流れ



## 障害区分について



あうんは

区分 2 ~ 3

の方が多い



周囲の理解や支援があれば

働く・日中活動可

障害支援区分のイメージ

あうんの主なご利用者

区分 1

区分 2

区分 3

区分 4

区分 5

区分 6

# 精神障害について

主な特徴と理解のポイント



一人ひとり異なる症状や特性を理解し、その時々の状態に寄り添う支援が大切です。



## 見た目では分かりにくい障害

外見からは障害があることが分かりにくいいため、誤解されやすかったり、周囲からの理解を得られにくいという辛さがあります。



## 症状や体調に波がある

その日の天候、ストレス、睡眠状態などによって、体調や気分の波が大きく変動する特徴があります。良い時もあれば悪い時もあります。



## 服薬による副作用の影響

治療のための薬の副作用により、強い眠気、だるさ、手の震え、喉の渇きなどが生じることがあり、日常生活に影響を与える場合があります。

# 精神障害の支援ポイント

症状や特性を理解し、安心できる生活環境を整えるための基本姿勢

## 生活・健康管理のサポート

- 昼夜逆転などの生活リズムの乱れを防ぐため、適度な声かけを行います。
- 服薬忘れや過剰服薬を防ぐための確実な確認と記録を徹底します。
- 体調や気分の波（調子の良い時・悪い時）を日頃から把握します。

## 自主性とペースの尊重

- 本人のペースを尊重し、急かさずにスモールステップで見守ります。
- 先回りして手出ししすぎず、自分でできることは自分でやってもらいます（黒子の支援）。
- 失敗しても責めず、次へのステップとして前向きに捉えます。

## コミュニケーション・心理的支援

- 不安や焦り、不穏な状態の時は、ジャッジ（否定）せずに傾聴する姿勢を持ちます。
- 幻聴や妄想に対しては、否定も肯定もせず、本人の苦痛に寄り添います。
- スタッフは常に安定した態度で接し、安心できる環境を提供します。

## チーム支援と情報共有

- 個人の判断で動かず、必ずチーム全体で個別支援計画に基づく方針を共有します。
- 小さな変化や気づきもスタッフ間で報告・連絡・相談を徹底します。
- 医療機関、就労支援などの関係機関と密に連携を図ります。

# 精神障害の支援における注意点

日々の関わりの中で気をつけたい6つのポイント

## 幻覚・妄想への対応



否定も肯定もせず、「あなたにはそう見える（聞こえる）のですね」と、本人の辛さや不安に寄り添い受け止めます。危険な妄想に発展しそうな時は管理者が適切に対応します。

## 体調の波への理解



日によって調子の波が大きく変動します。無理に活動を促さず、休養が必要な時は安心してゆっくり休める環境を整えます。

## 服薬と体調管理



自己判断で服薬を中断しないよう見守ります。飲み忘れや副作用の兆候があれば、すぐに管理者や主治医と連携します。

## 生活リズムの構築



昼夜逆転を防ぎ、安心できる睡眠環境を整えます。日中の適度な活動や日課を、本人のペースに合わせてそっと支えます。

## 適切な距離感の保持



過度な依存や巻き込まれを防ぐため、スタッフ個人の判断ではなく、ホームとしての統一したルールと対応を心がけます。

## 小さなサインの共有



睡眠、食欲、発言内容などの「いつもと違う」小さな変化を見逃さず、必ず記録に残し、チーム全体で情報を共有します。

# 知的障害について

## 主な特徴

知的機能の発達に遅れがあり、日常生活や社会生活に適応するための能力（適応行動）に制限が生じる状態です。

- 抽象的な概念の理解が苦手  
(時間、お金、見えないもの等)
- 複雑な指示の理解が困難  
(一度に複数のことを言われると混乱する)
- 個人差が大きい  
(一人ひとりの得意・不得意が異なる)

## 支援のポイント

- ✓ 短い言葉で、具体的に伝える（「あれ」「これ」は避ける）
- ✓ 一度に一つずつ、順番に伝える
- ✓ 視覚的な情報（イラストや写真）を活用する
- ✓ できたことを具体的に褒める（小さな成功体験を積む）
- ✓ 失敗を責めず、一緒に正しいやり方を確認する
- ✓ 年齢に相応しい接し方をする（子ども扱いしない）



# 発達障害について

## 主な特徴

脳の働きの違いにより、行動や情緒に特徴が現れる状態です。一人ひとり特性の現れ方が大きく異なります。

### ・コミュニケーションの独特さ

言葉の裏を読むのが苦手、冗談や皮肉が通じにくい

### ・強いこだわり

特定のルールや手順への執着、急な予定変更での混乱

### ・感覚の偏り（過敏・鈍麻）

特定の音、光、においなどに極端に敏感に反応する

## 支援のポイント

 「暗黙の了解」は期待せず、曖昧な表現を避けて具体的に伝える

 予定の変更は、できるだけ早く、視覚的（メモや図）に伝える

 感覚過敏に配慮し、不快な刺激（大きな音など）を避ける環境を整える

 パニック時は無理に話しかけず、安全な場所で落ち着くのを待つ

 「できないこと」を責めず、本人の「得意なこと・強み」を活かす

# 食事提供について

安心・安全な食事のために（感染症対策と衛生管理）



## 手洗いの徹底

- 調理前、配膳前、トイレ後などのタイミングで手洗いを徹底します。
- 石鹸と流水で指の間や手首まで丁寧に洗います。



## 衛生管理

- 調理器具や食器は、使用後にすぐに適切な洗浄を行います。
- 食材の消費期限・賞味期限を管理し、適切な温度で保存します。
- 調理中は清潔なエプロンとマスクを着用します。髪の毛の長い方は結びます。



## 配膳時の注意点

- 個別の食事形態（刻み食・アレルギー対応など）を必ず確認します。
- 配膳前に、異物混入がないか、適切な温度であるかを最終確認します。
- 誤配を防ぐため、お名前を確認しながら一人ひとり確実にお渡しします。



食中毒や感染症の発生を防ぐため、体調不良時（発熱、下痢、嘔吐など）は絶対に調理・配膳業務を行わず、速やかに管理者へ報告してください。

# 服薬管理について

安全で確実な服薬支援のために



## 確実な服薬のサポート

服薬カレンダーや記録表を活用し、決められた時間に正しい薬を飲むよう、声かけや見守りを確実に行います。



## 変化を見逃さない

服薬後の様子をよく観察し、誤飲がないか確認します。また、副作用と思われる症状がないか、常に気を配ります。



## 情報を共有する

服薬の様子や体調の変化など、気になったことは些細なことでもスタッフ間で共有し、一貫した支援に繋がります。



誤飲や副作用の疑いがある場合、または服薬を拒否された場合は、自己判断せず速やかに管理者まで報告してください。

# 金銭管理について

利用者様の財産を守り、自立を支援するための基本ルールとポイント

## 基本は自己管理

- ✓ 利用者様ご自身の金銭は、原則として自己管理となります。
- ご自身での管理が難しい場合は、個別支援計画に基づき金銭管理のサポートを行います。
- ✓ ご家族や関係機関と連携し、適切な支援方法を決定します。

## ホームでの預かり管理

- 金銭をお預かりする場合は、必ず所定の「金銭預かり証」を作成します。
- 現金や通帳、キャッシュカードなどは、事務所で鍵付きの書庫にて厳重に保管します。
- 日々の小遣いの受け渡しは、必ず記録に残し複数名で確認します。

## 金銭トラブルの防止

- 利用者様同士、またはスタッフとの間での金銭の貸し借りは一切禁止です。
- 買い物同行などの際は立替払いをせず、ご自身の財布から支払うように支援します。
- 不自然な支出や減少が見られた場合は、速やかに管理者に報告します。

## 正確な記録と情報共有

- 現金の動きがあった際は、その日のうちに金銭出納帳に正確に記録し、レシートを保管します。
- スタッフの交代時には、事務所内の現金残高と帳簿の残高が一致することを確認します。
- 定期的に管理者による監査を実施し、透明性の高い管理を徹底します。

# 傾聴について

相手をジャッジせずに聴く基本姿勢



傾聴とは、単に言葉を聞き取るだけでなく、相手の心に寄り添い、その人の世界を理解しようとする積極的な姿勢です。

行動指針「1：私たちは、人をジャッジしません」の土台となる重要なスキルです。



## ノージャッジ（評価しない）

「良い・悪い」「正しい・間違っている」といった自分の価値観で判断・否定せず、相手の言葉をそのまま受け止めます。



## 言葉の背景にある感情を聴く

表面的な言葉尻を捉えるのではなく、その奥にある「不安」「悲しみ」「喜び」などの感情に焦点を当てて聴きます。



## 共感的理解を示す

「そう感じているのですね」「お辛かったですね」と、相手の気持ちを理解し、受け止めていることを態度や言葉で伝えます。

# 傾聴の実践方法

ご利用者の心に寄り添い、安心を引き出すコミュニケーション



解決策をすぐに出すことよりも  
まずは「そのまま受け止める」  
ことが最も重要です。



## ジャッジしない（否定しない）

自分の価値観で評価せず、「そう感じているんですね」と相手の気持ちをありのままに受け止めます。



## 否定も肯定もしない（幻覚・妄想などへの対応）

事実かどうかを問いただすのではなく、本人が「今、苦しんでいる・不安である」という感情にそっと寄り添います。



## とにかく聞く姿勢を貫く

言葉を途中で遮らず、最後まで耳を傾けます。解決策を提示する前に、まずは共感を示すことが信頼関係の基礎となります。



## 自分の気持ちにも正直に

支援者自身が受け入れられない時は無理をせず、自分の気持ちを正直に保ちながら、相手の話を否定しない姿勢を目指します。



## 「受け入れる」 ことについて



支援者自身が



自分自身に嘘をつかず、正直でいられること。



受け入れできない時は、無理せずでOk。



自分の気持ちを正直に保ちつつ、相手の話を否定せず。



ノージャッジで聞く姿勢を目指しましょう。



# コミュニケーションの基本姿勢

ご利用者との信頼関係を築くための日々の関わり方



日々の何気ないコミュニケーションが  
ご利用者の安心感と自己肯定感を育みます。

## 相手に関心を持つ



適切なコミュニケーションには、まずは相手に関心のあることに、関心を持つことから始まります。

## 信頼すること



過去の出来事や、今の問題点にばかりに目を向けるのではなく、その人の未来が明るくなると信頼して、コミュニケーションを行います。

## 勇気づけること



もし、アドバイスを求められることがあれば、その人をねぎらい、勇気づけるコメントを伝えましょう。

# 📈 スタッフの成長段階

あうんで目指す、3つのステップアップ

## STEP 1



### とにかく聞く

まずは焦らず、ご利用者の話を「ジャッジせずにお聞きする」ことから始めましょう。先輩スタッフの対応を見ながら、信頼関係の基礎を築きます。

## STEP 2



### ひとまずひとり立ち

日々の関わりを通じてご利用者の特性を理解し、個別支援計画に基づいた基本的な支援を一人で落ち着いて行える状態を目指します。

## STEP 3



### 任せてと言えるように

自信を持って支援に取り組み、イレギュラーな事態にも柔軟に対応できるようになります。チームの頼れる存在として活躍する段階です。

👤 希望者にはサービス管理責任者の資格取得を支援

グループホームあうんが目指す支援者像



人を信じて、そっと支える

# 🚫 NGワード集（1）※絶対ではないですが参考まで。

「ジャッジしない」「否定しない」ための具体的な言葉遣いの見直し

## ❌ 一般論の押し付け

「普通は～するよ」

相手の個別性を否定し、「自分はおかしいのか」と疎外感や不安を与えてしまいます。

## ✅ 個別性の尊重

「あなたはどうしたい？」  
「一緒に考えてみようか」

## ❌ 原因の追及・問い詰め

「なんでそんなことしたの？」  
「どうしてできないの？」

責められていると感じ、心を閉ざす原因になります。理由をうまく説明できないこともあります。

## ✅ 気持ちや状況の確認

「何か困っていることある？」  
「どうしたの？」

## ❌ 感情の否定・軽視

「そんなこと気にしなくていい」

本人の辛い気持ちや不安を軽視し、真摯に受け止めていないことになります。

## ✅ 共感と受け止め

「それは辛かったね」  
「気になっているんだね」

# 🚫 NGワード集 (2)

「ジャッジしない」「否定しない」ための具体的な言葉遣いの見直し

## ❌ 先回りと過干渉

「私がやっであげる」  
「危ないからダメ」

本人の「自分でやりたい」という意欲や自己決定の機会を奪ってしまいます。

## ✅ 見守りと提案

「一緒にやってみようか」  
「手伝えることはある？」

## ❌ 他人との比較

「〇〇さんはできるのに」  
「前はもっとできたでしょ」

他者や過去の自分と比較されることで、自己肯定感が低下し、プレッシャーを感じます。

## ✅ ありのままの承認

「あなたのペースで大丈夫」  
「ここまでできたね」

## ❌ 安易な励まし

「頑張って！」  
「もっとできるよ」

既に限界まで頑張っている場合には、それ以上の努力を求められると深く傷つくことがあります。

## ✅ プロセスと努力の承認

「いつも頑張っているね」

# 🗨️ 便利な応答フレーズ集

日々の支援で使える、ポジティブで実践的なコミュニケーション

## 🗨️ 同意しかねる・判断に迷うとき

⚠️ 「そうなんです」 (完全な同意と誤解されることも)

- 「そうなんですか。」
- 「そんなことがあったんですね。」

相手の言葉を否定せず、「事実として受け止めた」ことだけを伝えます。ジャッジしないための基本フレーズです。

## 🗨️ お願いや提案をするとき

⚠️ 「～しないでください」「～しなさい」

- 「～していただけますか？」
- 「～してくれると助かります。」

否定形や命令形は反発を生みやすいです。依頼形やアイメッセージ（私を主語にする）で伝えると、受け入れられやすくなります。

## 🕒 即答できない・返答に困ったとき

⚠️ 「わかりません」「無理だと思います」

- 「管理者に伝えておきますね。」
- 「確認してみますね。」

突き放した印象を与えずに、その場での自己判断や適当な約束を避け、一旦預かってチームで対応する姿勢を示します。

## 🕒 時間が限られる時の対応

⚠️ 「今は忙しいです」「ちょっと待ってて」

- 「〇〇分、お時間とりますね。」
- 「先約があるので、〇〇時にお話伺います。」

事前に時間を区切ることでお互いに見通しが持てます。先約があることや具体的な代わりの時間を正直に伝えるのが誠実な対応です。

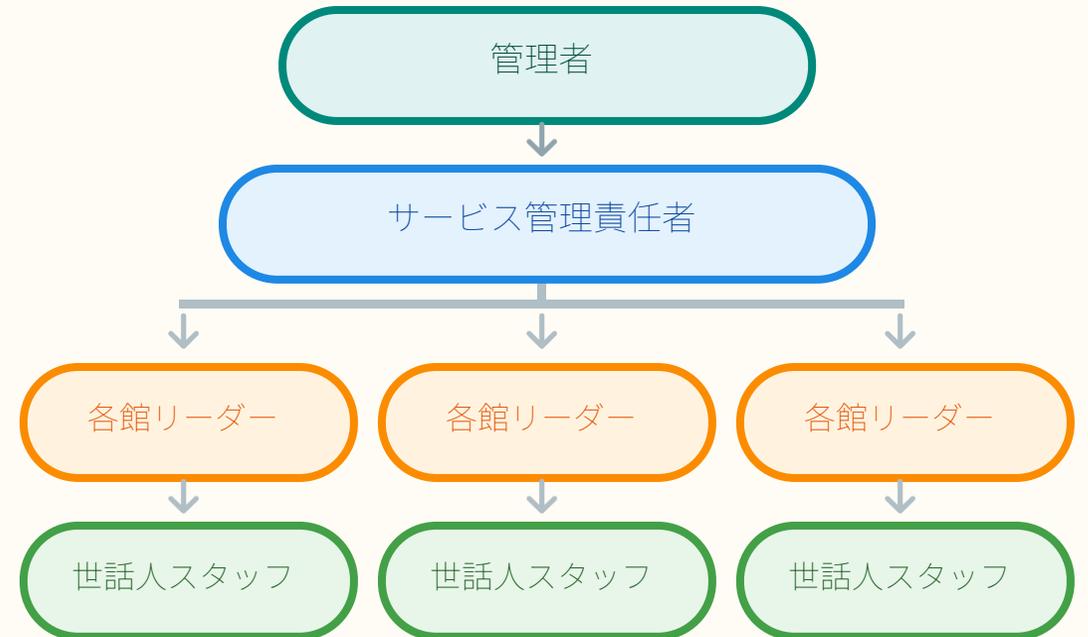
# 組織図と将来のビジョン

現在の組織体制と、私たちが目指すサポート体制

## 現在の体制



## あうんが目指している将来像 (目標)





# 働きやすい職場環境を、皆で作らしましょう。

福祉職員として一人前になるために、プロフェッショナルな基本姿勢を身につけましょう

## 時間の厳守（遅刻をしない）



時間は信頼関係の基本です。シフトの開始時間にはすぐに業務に入れるよう、余裕を持った行動を心がけましょう。

## 決められたルールを守る



自己流の支援はトラブルの元です。自治体とグループホームのルールを理解して、個別支援計画に基づいた一貫性のある支援を行いましょう。

## 丁寧な言葉遣いで情報共有



丁寧な言葉で情報を共有しましょう。失敗をした時は素直に謝りましょう。代行を引き受けてくれたスタッフへ感謝の気持ちを伝えましょう。

## 記録の書き漏れを防ぐ



日々の些細な変化も重要な情報です。次のシフトのスタッフが困らないよう、正確で漏れのない記録を残しましょう。

## 掃除と整理整頓の徹底



安全で心地よい生活環境を維持するため、お部屋の掃除と、スタッフルームの整理整頓にスタッフ全員で努めましょう。

## ホーム内禁煙の徹底



ご利用者の健康と安全、そして快適な生活環境を守るため、ホーム内での禁煙をはじめとする職場規律を厳守しましょう。

# ハラスメント対策について

グループホームあうんは、ハラスメントを断固拒否します

## パワーハラスメント



業務の範囲を超えた要求や暴言などにより、人間関係や就業環境を害する行為。（身体的・精神的攻撃、過大な要求、個の侵害など）

## セクシュアルハラスメント



性的な言動により不快な思いをさせたり、不利益を与えたりする行為。（性的な冗談・からかい、身体への不必要な接触など）

## 妊娠・出産・育児休業等ハラスメント



妊娠・出産や育児休業等の制度利用に関する苦言や嫌がらせにより、就業環境を害する行為や、不利益な取扱いを示唆すること。



社内のハラスメントは、ひとりで我慢しても解決しません。即報告。

【今すぐ報告。相談。】

管理者：小磯 尚義

 TEL: 070-8340-8887

 Email: koiso@aun-c.com



あうんは、スタッフを大切にする職場です。

実際に生じている場合だけでなく、「ハラスメントに当たるか微妙な場合」や「放置すれば悪化するおそれがある場合」も広く対応します。事実関係を確認し、被害者への配慮や再発防止策を適切に講じます。

※サービス管理責任者も相談を受付しています。