

基礎研修 第3回:チームで働く意義と基本

1. はじめに:一人じゃないから、最高の支援ができる

基礎研修第3回のテーマは「チームワーク」です。

私たちの仕事は、一人では決して成り立ちません。日々の支援は、まるでオーケストラのようです。一人ひとりが違う専門性や個性という楽器を持ち、お互いの音を聴き合い、協力することで、一人の力では決して奏でられない、豊かで素晴らしいハーモニー(=質の高い支援)を生み出すことができます。

この研修では、なぜ私たちがチームで働くのかという根本的な意義を理解し、そのハーモニーを奏でるための最も基本的な技術である「報連相(ほうれんそう)」を学びます。最高のチームの一員となるための第一歩を、今日ここから踏み出しましょう。

2. チームの力:1+1を3にする魔法

なぜ私たちは、一人ではなくチームで働くのでしょうか。それは、チームで働くことによって「相乗効果(シナジー)」が生まれるからです。

【豆知識】相乗効果(シナジー)とは？

相乗効果とは、複数の要素が組み合わさることで、それぞれの力を足し合わせた以上の、大きな力が生まれることを言います。「1+1」が「2」ではなく、「3」にも「5」にもなるイメージです。

私たちの現場におけるチームの力は、具体的に3つの大きなメリットをもたらします。

① 多様な視点による支援の質の向上

子どもたちの姿は、見る角度によって全く違って見えます。ある一人の職員からは「落ち着きのない行動」に見えても、別の職員からは「何かを伝えようとするサイン」に見えるかもしれません。

- 一人の視点: 部分的で、思い込みが入りやすい。
- チームの視点: 多角的で、子どもの全体像を捉えやすい。→ よりの確で、根拠のある支援に繋がる。

様々な経験、価値観、専門性を持つメンバーが集まることで、一人の「見落とし」や「思い込み」を防ぎ、子どもの可能性を最大限に引き出す、奥行きのある支援が実現できます。

② リスクの分散と安全の確保

子どもの安全を守ることは、私たちの最も重要な責務です。しかし、どんなに優れた職員でも、一人で24時間365日子どもたちのすべてを見ることは不可能です。

- 一人での対応: 常に死角(ブラインドスポット)が存在する。体調不良や急な休みに対応できない。
- チームでの対応: お互いの死角をカバーし合える。誰かが休んでも、情報が共有されていれば一貫した支援を継続できる。→ 子どもの安全が組織的に保障される。

【豆知識】ブラインドスポット(死角)とは？

物理的な意味での「見えない範囲」だけでなく、心理的な「思い込み」や「注意が向いていない領域」も指します。チームでいることで、お互いのブラインドスポットを補い合うことができます。

チームで情報を共有し、危険を予知し合うことで、ヒヤリハットや事故を未然に防ぐことができます。

③ 職員の精神的な支え合い(バーンアウトの予防)

この仕事は大きなやりがいがある一方で、悩んだり、落ち込んだりすることもあります。そんな時、一人で抱え込むのは非常に危険です。

- 一人で抱え込む: 孤独感が増し、ストレスが溜まり、最悪の場合「燃え尽き症候群(バーンアウト)」に繋がる。
- チームで支え合う: 悩みを相談し、共感し合える仲間がいる。成功体験を共有し、喜びを分かち合える。→ 安心して働き続けられる、心理的安全性の高い職場になる。

【豆知識】バーンアウト(燃え尽き症候群)とは？

仕事への熱意や意欲を失い、心身が疲れ果ててしまう状態のこと。対人援助職は特に陥りやすいと言われています。仲間との支え合いは、バーンアウトの最も有効な予防策の一つです。

良いチームは、子どもだけでなく、働く私たち自身を守るためのセーフティネットでもあります。

3. チームワークの心臓部:「報連相」をマスターする

チームという身体に血液を巡らせ、生命を維持するのが「報連相」です。これは単なる業務連絡ではなく、チームワークの根幹をなすコミュニケーション技術です。

① 報告(ホウ):責任を果たすための「義務」

- 【目的】自分の担当業務の進捗や結果、発生した事実を、上長やチームに正確に伝えること。
- 【ポイント】
 - 結論から先に:「〇〇の件ですが、完了しました。」「〇〇の件で問題が発生しました。」など、まず結論を伝えます。
 - 客観的な事実を: 自分の憶測や感情(「～だと思います」)と、事実(「～でした」)を明確に分けましょう。
 - タイミング良く: 完了後すぐ、あるいは中間報告を適切なタイミングで行います。特に、悪い情報ほど早く伝えることがチームのリスク管理に繋がります。

	良い報告	良くない報告
内容	結論と事実が明確。「本日15時、A君が転倒し、右ひざに擦り傷。すぐに洗浄・消毒し、保護者へも連絡済	結論が不明瞭で、言い訳や感想が多い。「今日の午後にA君のことでちょっと色々ありまして、大変だったんですが、一応もう大丈

	みです。」	夫だと思います。」
--	-------	-----------

② 連絡(レン): 情報を共有するための「気配り」

- 【目的】決定事項や変更点など、自分以外の関係者にも知らせるべき情報を、漏れなく伝えること。
- 【ポイント】
 - **5W1H**を明確に: いつ(When)、どこで(Where)、誰が(Who)、何を(What)、なぜ(Why)、どのように(How)を簡潔に伝えます。
 - 関係者全員に: 「あの人には伝えたけど…」という漏れがないように、伝えるべき範囲を確認しましょう。
 - 伝わったか確認: 口頭での連絡の場合は、相手に復唱してもらうなどの工夫も有効です。

【豆知識】5W1Hとは？

情報を正確に、抜け漏れなく伝えるためのフレームワーク(枠組み)です。これを意識するだけで、連絡の質が格段に上がります。

③ 相談(ソウ): 問題を解決するための「強み」

- 【目的】自分一人では判断に迷うこと、困っていることについて、上長や同僚に意見やアドバイスを求めること。
- 【ポイント】
 - 抱え込まない: 「こんなこと聞いていいのかな…」とためらわないこと。相談は、問題を未然に防ぐ最も有効な手段です。
 - 自分の考えを添えて: 丸投げするのではなく、「現状はこうで、私はこうしようと思いますが、ご意見をいただけますか？」と、自分の考えを整理してから相談しましょう。

相談は「弱さ」ではなく「プロ意識」の証です。

【グループワーク】ケーススタディ(25分)

いつもは活発なEちゃん(4歳)が、今日の午後からあまり元気がなく、好きなおやつも半分残しました。あなたがEちゃんの担当職員だとします。熱はなく、目立った外傷也没有せん。

<話し合いのポイント>

この状況で、あなたは...

1. 【報告】誰に、いつ、どのような内容を報告しますか？
2. 【連絡】誰に、どのような内容を連絡しますか？(報告との違いを意識して)
3. 【相談】誰に、どのような内容を相談しますか？

(具体的なセリフを考えながら、チームを動かすための「報連相」を設計してみましょう)

4. 自分の「役割」と「責任」を理解する

良いチームでは、メンバーがそれぞれの「役割」を理解し、その役割に対する「責任」を果たしています。

- **役割 (Role):** チームの中であなたに期待されている働きのこと。(例: 子どもと直接関わる、活動を計画する、保護者と連絡を取る、安全を確認する)
- **責任 (Responsibility):** その役割を、きちんと最後までやり遂げる義務のこと。

私たちの事業所には、児童指導員、保育士、児童発達支援管理責任者(児発管)、管理者など、様々な役割の職員がいます。それぞれの役割は異なりますが、「子どもの最善の利益を守る」という共通の目標に向かって協力しています。

自分の役割を正しく理解することで、「これは自分の仕事ではない」という壁を作るのではなく、「自分の役割として、チームのために何ができるか？」という主体的な視点が生まれます。

【個人ワーク】私は最高のチームプレイヤー？

今日の学びを振り返り、自分自身の行動をチェックしてみましょう。

- ☐ チームの目標(「子どもの最善の利益を守る」など)を自分の言葉で言える。
 - ☐ 同僚が困っている時、「何か手伝おうか？」と声をかけている。
 - ☐ 自分のミスを隠さず、すぐに報告・相談している。
 - ☐ チームの決定事項には、たとえ自分の意見と違っても、協力的に取り組んでいる。
 - ☐ 同僚の良い仕事ぶりを、本人や周りに伝えている(感謝や称賛)。
-

【講師用原稿】(想定時間:120分)

はじめに(10分)

皆さん、こんにちは。基礎研修第3回、『チームで働く意義と基本』へようこそ。

早速ですが、少し思い出してみてください。これまでの人生で、「このチームで良かった！」と感じた最高のチーム体験はどんなものでしたか？部活動、文化祭、アルバイト...少し頭に思い浮かべてみてください。

(15秒ほど間を置く)

きっと、お互いに助け合えたり、同じ目標に向かって夢中になれたり、そんな温かい記憶があるのではないのでしょうか。私たちの職場も、そんな「最高のチーム」であるべきです。なぜなら、私たちのチームワークの質は、そのまま子どもたちの支援の質、そして子どもたちの笑顔に直結するからです。今日は、そのための最も基本的な考え方と技術を一緒に学んでいきましょう。

チームの力:1+1を3にする魔法(30分)

なぜ、私たちは一人で仕事をしないのでしょうか。それは、オーケストラと同じです。バイオリンだけの演奏も美しいですが、そこにチェロやフルート、打楽器が加わることで、圧倒的に豊かで、感動的な音楽が生まれます。これが「相乗効果」、いわゆるシナジーです。私たちの職場では、この相乗効果が3つの素晴らしいメリットを生み出します。

一つ目は、多様な視点による支援の質の向上です。

例えば、ある子の行動について、私には「またわがままを言っている」と見えたとしても、隣のA先生には「眠くて、うまく言葉にできないだけかも」と見え、心理士のB先生は「実は、新しい環境に不安を感じているサインかもしれない」と捉えるかもしれません。どれが正解というわけではありません。これらすべての視点を集めることで、初めてその子の本当の姿が見えてくるのです。チームは、私たちの視野を広げ、支援を深くするための「最高のレンズ」なんです。

二つ目は、リスクの分散と安全の確保です。

これは言うまでもありませんが、子どもの安全は最優先です。しかし、人間である以上、誰にでも死角、ブラインドスポットはあります。チームでいることで、お互いの死角をカバーし合える。A君が滑り台の後ろに隠れて見えなくても、別の角度にいる先生が見ていてくれる。これだけで、防げる事故がたくさんあります。

そして三つ目。これが長く働き続ける上で非常に重要です。職員の精神的な支え合いです。

この仕事は、本当に素晴らしい仕事です。でも、時にはうまくいわずに悩んだり、保護者との関係で心を痛めたりすることもあるでしょう。そんな時、「実は昨日こんなことがあって...」と話せる仲間がいるかどうか。うまくいった時に「すごいじゃん！」と一緒に喜んでくれる仲間がいるかどうか。これが、私たちの心の健康を守り、明日への活力を生み出します。良いチームは、子どもだけでなく、私たち自身にとっても「安全基地」となるのです。

チームワークの心臓部:「報連相」をマスターする(50分)

では、その素晴らしいチームを機能させるための「血液」とも言えるものは何でしょうか。それが、皆さんもよくご存知の「報連相(ほうれんそう)」です。社会人の基本と言われますが、私たちの仕事においては、その重要度が桁違いです。なぜなら、一つの報連相の漏れが、子どもの安全や信頼関係に直結するからです。

まずは「報告」。これは、部下が上司に、あるいは担当者がチームに行く「義務」です。

お手元の資料にある「良い報告・良くない報告」の例を見てください。違いは一目瞭然ですよ。良くない報告は、何が起きたのか分からず、上司やチームは次のアクションが取れません。報告は、「結論」と「客観的な事実」。これを徹底しましょう。そして、覚えておいてください。「悪い報告ほど、早く、正確に」。これがチームのリスク管理能力を高めます。

次に「連絡」。これは、同僚など関係者との「情報共有」です。責任や義務というよりは、チームを円滑に動かすための「気配り」と言えるかもしれません。「明日の遠足の持ち物、〇〇に変更になったって皆知ってるかな？」と、関係者全員に確実に情報が行き渡るようにすることが大切です。

最後に「相談」。これを苦手だと感じる方が、特に新人さんの頃は多いかもしれません。「こんなこと聞いたら、できない奴だと思われるかな...」と。

でも、それは全くの逆です。一人で抱え込み、判断を誤ることこそが、プロとして最も未熟な行為です。分からないこと、判断に迷うことを、適切な相手に意見を求める「相談」は、むしろあなたの「プロ意識の高さ」の証明です。相談は、チームの知識と経験という財産を活用する、最も賢い問題解決法なのです。

では、この「報連相」を実際に使ってみましょう。お手元のケーススタディを読んでください。

(ケースを読み上げる)

この状況で、最高のチームプレイヤーであるあなたなら、どう報連相しますか？誰に、いつ、どんな言葉で伝えるか、具体的に話し合ってみてください。グループに分かれて、時間は25分です。始めてください。

(グループワーク後、発表とまとめ)

はい、ありがとうございます。「まずはペアの職員に相談し、その上でリーダーに事実を報告。タ方のミーティングでチーム全員に情報連絡する」といった、素晴らしい流れを考えてくれたグループが多かったですね。このように、一つの事象に対して報連相が連動することで、チームは一つの生き物のように動くことができるのです。

(休憩 10分)

お疲れ様です。ここで10分間の休憩を取りましょう。

自分の「役割」と「責任」を理解する(15分)

さて、最後は自分の「役割」と「責任」についてです。

チームには、様々な役割の人がいます。私たち児童指導員や保育士、そして全体を見る児発管や管理者。それぞれの役割は違いますが、どちらが偉いというわけではありません。オーケストラで言えば、指揮者も、バイオリンも、トライアングルも、どれか一つが欠けたら最高の音楽にはならないのと同じです。

大切なのは、自分の役割、つまりチームから期待されている働きを正しく理解し、その役割を最後までやり遂げる「責任」を持つことです。

お手元の資料の最後に、「私は最高のチームプレイヤー？」というチェックリストがあります。これは今日の研修のまとめであり、皆さんへの宿題です。

(いくつかの項目を読み上げる)

どうでしょうか。ぜひ、時々このリストに立ち返って、自分のチームへの貢献度を振り返ってみてください。

まとめ(5分)

皆さん、本日はお疲れ様でした。今日は、チームで働くことの素晴らしさと、そのための基本的な技術「報連相」、そして自分の役割を理解することの重要性について学びました。

私たちの理念である「すべての人が夢を持ち、夢に向かい挑戦できる社会をつくる」ことは、決して一人では達成できません。最高のチームを作り、互いに支え合うことこそが、子どもたちの夢と挑戦を支える最大の力になります。

明日から、ぜひ隣の席の同僚に「何か手伝おうか？」と声をかけることから始めてみませんか。本日はありがとうございました。