福祉教育ラボ

公開研修教材｜研修版

アンガーマネジメントを学ぶ

怒りを手がかりに、支援と組織を考える

単元 1 気づく｜単元 2 選ぶ｜単元 3 見直す（各 40 分）



2026 年 11 月 15 日時点の資料に基づく

CC BY 4.0 （出典を明記すれば改変・再配布できます）

この研修について

ねらい

怒りをなくすのではなく、怒りに気づき、行動を選び、必要なら職場の条件を見直せるようになる。

対象

介護職・福祉職、リーダー・管理者、福祉を学ぶ学生

持ち物

筆記用具、巻末の記入シート（印刷して配布）

導入 10 分
研修の約束、事前チェック

単元 1 気づく 40 分
感じる・表す、感情労働、アンガーログ

単元 2 選ぶ 40 分
ABC 、 3 種類の「べき」、 6 秒、その場の対応

単元 3 見直す 40 分
モラルディストレス、通報の義務、組織の学び

まとめ 10 分
事後チェック、明日からの行動目標

 ｜ CC BY 4.0

はじめに：この研修の約束

1 **場面と人物は架空**
特別養護老人ホームの架空の場面で考えます

2 **自分の体験は話さなくてよい**
ワークは、架空の場面で取り組んでもかまいません

3 **誰のことか分かる話をしない**
利用者・職員の名前、部署、日時など、特定につながる情報は出しません

4 **記録は自分のためのもの**
アンガーログには名前を書かず、職場に提出しません

5 **安全と通報が先**
虐待が疑われるときは、どの技法よりも先に、安全の確保と市町村への通報

6 **無理をしない**
つらくなったら、休んでかまいません

つらいときの相談先　職場の相談窓口・産業医／こころの耳（厚生労働省 働く人のメンタルヘルス）／医療機関

｜ CC BY 4.0

この教材の根拠の示し方

研究	論文などの研究。研究が調べた範囲で示す
公的な資料	WHO 、厚生労働省、英国 NICE などの公的な資料
法律	法律の条文（ e-Gov 法令検索で確認）
協会の説明	日本アンガーマネジメント協会の公開資料・監修資料
講座などの説明	研修や講座で広く使われる説明。学術的な確かさまでは確かめていない
FEL の整理	福祉教育ラボが、研究や資料をもとに教育のために整理したもの

この教材は、日本アンガーマネジメント協会の認定講座・公式教材ではありません。協会の説明は、公開資料を出典として紹介しています。

 ｜ CC BY 4.0

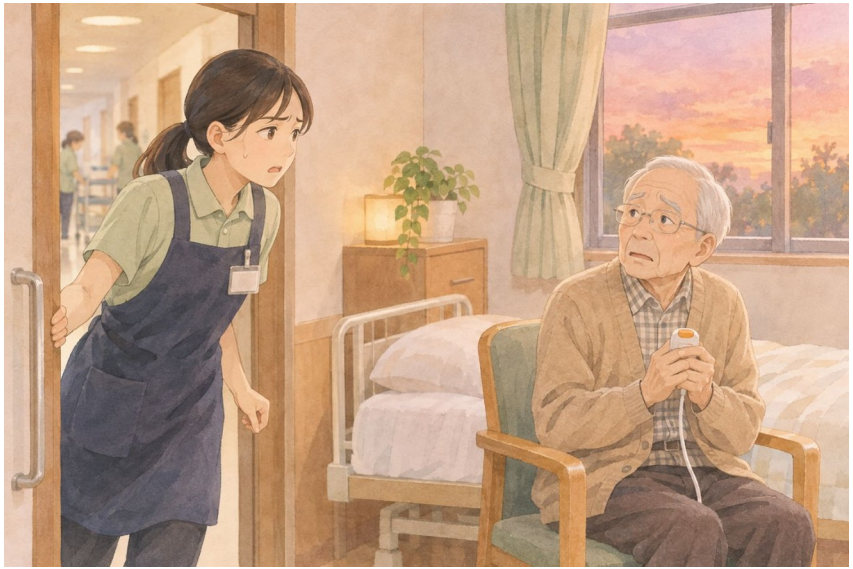
事前チェック｜〇か × か、直感で答えてみましょう

1	怒りを感じる職員は、専門職として失格だ。	○	×
2	穏やかな表情で働いている職員は、感情の負担が小さい。	○	×
3	同じ出来事でも、受け止め方によって、感情や行動が変わることがある。	○	×
4	6 秒待てば、怒りは必ずおさまる。	○	×
5	上司に報告すれば、法律で決められた市町村への通報をしたことになる。	○	×
6	一人の職員にだけ起きている問題でも、組織の条件が関わっていることがある。	○	×

答えは研修の最後に確かめます

 ｜ CC BY 4.0

登場人物：ある特別養護老人ホームの人たち



場面と人物は、すべて架空です

ユイさん
介護職員。利用者の話を、ゆっくり聞きたいと思っている

ヨシさん（86 歳）
利用者。夕方、ナースコールで何度も職員を呼ぶ

マキさん
生活相談員。ヨシさんの娘さんからの電話を受ける

ソラさん
介護職員。ユイさんの同僚

ヨシさんの娘さん
父親の様子を心配している

 ｜ CC BY 4.0

この研修の地図：気づく・選ぶ・見直す

1 気づく

何が起き、何を感じ、何を守りたかったか

単元 1

⇄

2 選ぶ

安全を確かめ、反射的な応答を防ぎ、必要な対応を考える

単元 2

⇄

3 見直す

個人の努力で解決しきれないとき、業務や組織の前提を問い直す

単元 3

どの視点よりも先に：利用者の安全の確保と、虐待が疑われるときの法律に従った市町村への通報

 ｜ CC BY 4.0

単元 1
気づく

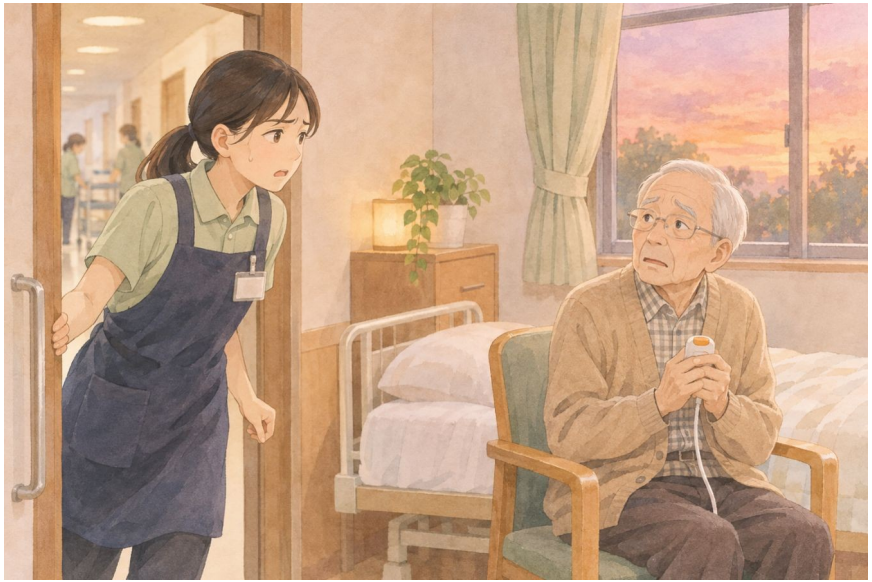
目安 40 分｜もとのウェブ教材：ユニット 1 〜 3



この単元でできるようになること

- 怒りを「感じること」と「表すこと」を分けて説明できる
- 怒りが知らせているもの（大切にしたいもの）に目を向けられる
- 感情労働とバーンアウトを、職場の条件とあわせて説明できる
- 怒りの 4 つの傾向とアンガーログで、自分のくせを振り返れる

場面 1 ｜ 17:40 夕方のフロア



場面と人物は架空です

特別養護老人ホーム｜夕方のフロア

介護職員のユイさんは、ほかの人の食事を手伝っています。
ヨシさんの部屋から、ナースコールが 3 回目です。
ヨシさんの部屋へ行ったユイさんは、思わず強い声で言いました。
「さっきも言いましたよね。少し待ってください」
あとで「また、感情的になってしまった」と落ち込んでいます。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

**イライラした自分は、
専門職として失格でしょうか?**

 ｜ CC BY 4.0

「感じること」と「表すこと」を分ける

感じること（感情）

イライラする、腹が立つ、胸がカッと熱くなる。
だれにでも起こります。

表すこと（行動）

強い口調で言う、黙る、相談する、いったん離れる。
ここは選び直せます。

ワーク｜2分｜全員

どちらの箱?
① 「少し待ってください」と強い声で言った
② 何度も呼ばれて、イライラした

問題になりうるのは、怒りに任せて怒鳴る、人格を否定する、威圧的な態度をとる、といった「行動」のほう

｜CC BY 4.0

怒りは、何かを知らせる手がかり

FEL の整理

怒りが知らせてくれること

自分にとって、何かが大切であること

期待していたことが、かなわなかったこと

自分や他者の権利が、侵されたと感じたこと

ただし

「利用者の尊厳を守りたい」という思いから出た怒りでも、表し方が別の人を傷つけることはある。価値観の理解と、行為が正しいかの判断は分けて考える。

協会の説明

アンガーマネジメントの目的

日本アンガーマネジメント協会は、怒らないことを目的にせず、「怒る必要のあることは上手に怒れ、怒る必要のないことは怒らなくて済むようになること」を目標としていると説明しています。

目指すのは、怒りを消すことではなく、その場で何を伝え、何を変え、どう行動するかを選べるようになること。

出典：日本アンガーマネジメント協会「アンガーマネジメントとは？」

｜CC BY 4.0

怒りの奥にある気持ち

講座などの説明

「不安や悲しみ、さびしさ、無力感などが先にあり、怒りはそのあとに出てくる」という説明が、研修などで紹介されることがあります。必ずそうなる法則ではありません。

ユイさんの中には、怒りのほかに、どんな気持ちがあったかもしれない?

ワーク｜1分｜ペア

焦り

ほかの利用者を待たせている

不安・恐怖

一人で立ち上がって転んだら

無力感

思うような支援ができない

期待

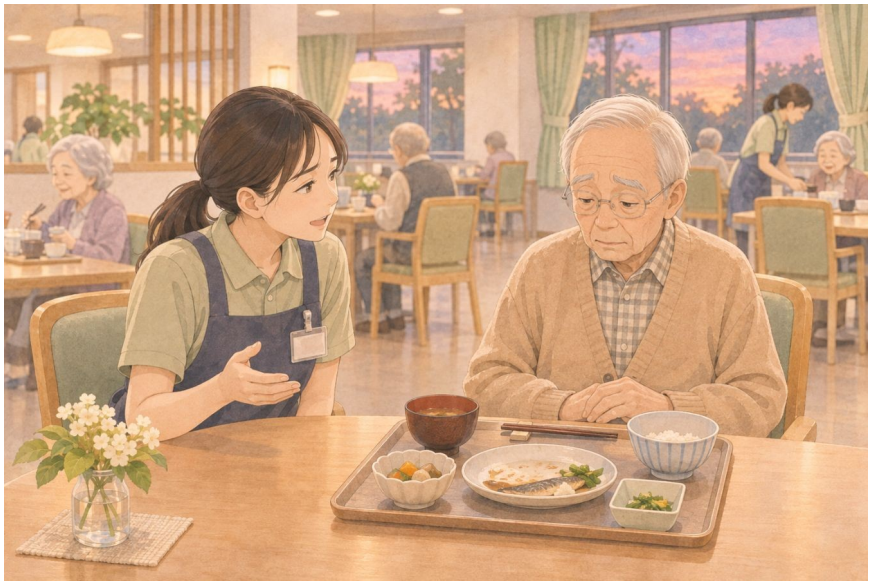
一度説明したことは分かってほしい

FEL の整理

自分に問いかけてみる：①怒りのほかに、何を感じていたか　②何を守りたかったか

｜CC BY 4.0

場面 2 ｜ 18:10 夕食の時間



場面と人物は架空です

特別養護老人ホーム｜夕食の時間

ユイさんは、朝から休みなく動いて、疲れています。それでもヨシさんの横に座り、穏やかな声で話しかけます。
「もう少し、食べてみませんか」
ヨシさんは、だまって箸を置きました。ユイさんは笑顔のまま、次のテーブルへ向かいます。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

**穏やかな表情で働く職員は、
つらくないのでしょうか?**

 ｜ CC BY 4.0

感情労働｜「いつも穏やかに」の裏側

感情労働 ＝ 仕事として求められる感情の表し方に合わせて、自分の感情を調整すること

ホックシールドの考え方を、ここでは短く言い換えています

穏やかな表情をしていることは、感情の負担が小さいことを意味しません。

目指すこと

感情に気づきながら、尊厳や安全を守る対応を選ぶ

目指さないこと

感情を感じなくなること

職員の振る舞いは、本人の努力だけでなく、上司の支えなど、その行動を可能にする職場の条件とあわせて見ます（グランディの研究モデル）。

出典： Hochschild 1979 ／ Grandey 2000 ／ Zeithaml ほか 1985

 ｜ CC BY 4.0

バーンアウト｜負担がたまり続けると

情緒的消耗

心のエネルギーを使い果たしたように感じる

例：利用者の訴えを聞くこと自体が重い

相手との心の距離

相手に対して、心の距離をとるようになる

例：一人の人より「こなす仕事」に感じる

達成感の低下

成しとげた感じが薄れる

例：「何をしても同じ」と感じる

公的な資料

WHO （ICD-11）：うまく管理されなかった慢性的な職場のストレスから生じる「職業上の現象」。医学的な病気（疾患）そのものとしては分類していない。

FEL の整理

必ずバーンアウトになるわけではない。問題は、負担を調整する時間・資源・支えが足りない状況。

つらいときの相談先　職場の相談窓口・産業医／こころの耳（厚生労働省 働く人のメンタルヘルス）／医療機関

出典： Maslach & Jackson 1981 ／ WHO, Burn-out an "occupational phenomenon" （2019）

 ｜ CC BY 4.0

怒りの４つの傾向｜自分のくせを知る

傾向	特徴	自分に問いかけたいこと
強度が高い	一度怒り出すと止まらず、強く怒りすぎる	どんな出来事で、一気に感情が高まるか
持続性がある	怒りを長く引きずる	何度も思い返している出来事はあるか
頻度が高い	日常的にイライラしやすい	何がくり返し負担になっているか
攻撃性がある	人、自分、物に怒りが向かう	怒ったとき、どんな行動が出るか

人を固定的なタイプに決めつけず、日々の記録から、自分の反応を具体的に振り返ります。

出典：日本アンガーマネジメント協会「問題となる『４つの怒り』」（2015）

 ｜CC BY 4.0

アンガーログ｜書いて、くせに気づく

協会の説明　FEL の整理

記録の例（ユイさん・架空）

出来事	忙しい時間帯に、利用者から何度も呼ばれた
体の反応	肩に力が入り、呼吸が浅くなった
怒りのほかの気持ち	焦り、不安、無力感
そのとき考えたこと	少しは待ってほしい
怒りの強さ	7 ／ 10
実際の行動	強い口調で「待ってください」と言った
本当は何を大切にしたかったか	**安全に、丁寧に支援したかった**
次に試せること	応援を頼む。待ってもらう理由を具体的に伝える

書くときの約束

- 利用者の名前など、人が特定できる情報は書かない。職場の情報管理の決まりと守秘義務を守る
- 気持ちが強く高まっているときに、無理に書かなくてよい。まず安全を確かめ、落ち着いてから
- 記録は自分のためのもの。職場に提出しない

出典：日本アンガーマネジメント協会「怒りの記録『アンガーログ』をつけよう」（2016）。項目は FEL の提案

｜CC BY 4.0

記録して、分かること・分からないこと

研究

記録の研究（減量）

記録を続けることやフィードバックを調べた減量の研究では、体重の減り方に、グループのあいだで意味のある差は見られなかった。

注意：アンガーログの効果を示す研究ではない

Burke ほか 2011

研究

思い返しの研究（怒り）

大学生 121 人の実験。くり返し考え込む条件では怒りが続き、見方を変える条件や、注意をほかに向ける条件とは違う結果だった。

注意：大学生の実験。福祉職員の記録にそのまま当てはめられない

Denson ほか 2012

記録は、自分を責めるためではなく、自分を理解し、次の行動を考えるためのもの。考え込みすぎに気をつけます。

 ｜ CC BY 4.0

ワーク：アンガーログを書いてみる

ワーク｜10 分｜個人　巻末シート 1 を使います

1. **出来事を 1 つ選ぶ**
   最近の出来事でも、ユイさんの場面（架空）でもかまいません

2. **8 つの項目を埋める**
   出来事・体の反応・ほかの気持ち・考え・強さ・行動・大切にしたかったこと・次に試せること

3. **「次に試せること」を 1 つ**
   次に同じ場面が来たときの、小さな行動を書きます

名前は書かない／発表しなくてよい／回収しない／つらくなったら、やめてかまわない

｜CC BY 4.0

単元１のまとめ：気づく

最初の問い　イライラした自分は、専門職として失格でしょうか?

怒りを感じること自体は、失格ではありません。大切なのは、怒りに気づき、表し方を選ぶことです。

1. 怒りを感じることと、怒りをどう表すかは、別のこと。表し方は選び直せる
2. 怒りは、大切なものや守りたいものを知らせる手がかりになりえる。でも、怒りを感じた判断がいつも正しいとは限らない
3. 穏やかな表情の裏に負担があることもある。時間・資源・まわりの支えという職場の条件もあわせて見る
4. 書いて、くせに気づき、次の行動につなげる。記録は自分を責めるためではない

 ｜ CC BY 4.0

単元 2
選ぶ

目安 40 分｜もとのウェブ教材：ユニット 4 ・ 5



この単元でできるようになること

- ABC モデルで、出来事と受け止め方を分けて考えられる
- 「べき」を 3 種類に分け、ゆずれるものと守るべきものを見極められる
- 衝動的な行動を防ぐ方法と「6 秒」の本当の意味を説明できる
- 強く言ってしまったあと、相手が怒っているときの最初の対応を選べる

場面 3 ｜ 16:50 申し送りの前



場面と人物は架空です

特別養護老人ホーム｜申し送りの前

申し送りの時刻なのに、同僚のソラさんの記録が、まだ書き終わっていません。
ユイさんは、こう思いました。
「約束は守るべきでしょ。私のことを軽く見ているんだ」
ユイさんは強い口調で、ソラさんを責めてしまいました。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

ユイさんが腹を立てたのは、出来事のせいでしょうか?

 ｜ CC BY 4.0

ABC モデル｜出来事と、受け止め方を分ける

A 出来事

同僚の記録が、時刻に間に合わない

→

B 受け止め方

「約束は絶対に守るべき。私を軽く見ている」

→

C 結果（感情・行動）

怒りを感じ、責める

同じ A でも、B が違うと…

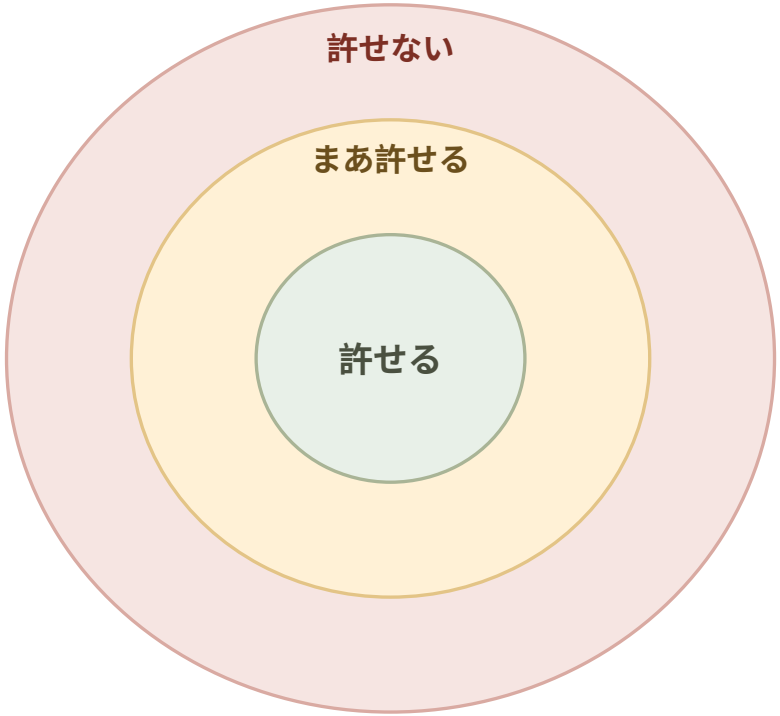
B「急な対応が重なったのかもしれない。まず事情を確かめよう」 → C：怒りが少し落ち着き、「何かあった？」と聞く行動を選べるかもしれない

受け止め方を考え直すのは、問題を見逃すことではない。判断を急がない、ということ。

出典： Ellis 1993 （ABC の説明は p.13 ）／ Gross 1998

 ｜ CC BY 4.0

「べき」と、許せる範囲（三重丸）



三重丸の図は FEL が描きました

許せる　自分と同じやり方

まあ許せる　自分とは違うけれど、受け入れられる

許せない　受け入れられない

記録の順番が自分と違う。必要な情報はそろい、安全や正確さに問題はない

→ まあ許せる（広げると、いらない対立を減らせるかもしれない）

重大な事実を記録しない。うその内容を書く

→ 許せない（広げてよい範囲ではない）

 ｜ CC BY 4.0

広げてよい「べき」と、守る「べき」

① 個人的な好み

自分のやり方への期待。見直せる余地がある

② 業務上の基準

チームで決めたこと。ほかの人との調整が必要

③ 法律・倫理・本人の権利

個人の好みとは違う。「自分の許容範囲を広げればよい」とは考えない

ワーク｜2 分｜全員

どれに入る？　ア「記録は、自分の使い慣れた順番で書くべきだ」　イ「利用者の尊厳を守るべきだ」

FEL の整理

柔軟さとは、何でも受け入れることではなく、変えてよいことと守るべきことを見極める力。原則が同じでも、実現の方法で意見が分かれるときは、本人の意思・危険の程度・ほかの方法・制度を確かめて話し合う。

｜ CC BY 4.0

ワーク： ABC シートで、受け止め方を書き分ける

ワーク｜7 分｜ペア　巻末シート 2 を使います

A 出来事	事実だけを書く（だれが、いつ、何をした）
B1 最初の受け止め方	そのとき頭に浮かんだ「べき」や考え
B2 別の受け止め方	「事情があるのかもしれない」など、判断を急がない見方
C1 ／ C2 結果	それぞれの受け止め方で、感情と行動はどうなりそうか
その「べき」はどれ?	① 好み ②業務上の基準 ③法律・倫理・本人の権利

｜ CC BY 4.0

場面 4 ｜ 17:45 4 回目のナースコール



場面と人物は架空です

特別養護老人ホーム｜夕方のフロア

4 回目のナースコール。ユイさんは、胸がカッと熱くなるのを感じました。
研修で聞いた「6 秒待つ」を思い出します。
「6 秒待てば、この怒りは消えるのかな……」

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

**6 秒待てば、
怒りは消えるのでしょうか?**

 ｜ CC BY 4.0

2 つのコーピング（ストレスへの対処）

問題焦点型

困りごとの状況そのものに働きかける

例：優先順位を話し合う、応援の体制を決める、記録や申し送りを改善する

情動焦点型

出来事で生まれた感情の負担を調整する

例：呼吸を整える、信頼できる人に相談する、別の見方ができないか確かめる。ただの我慢や気晴らしだけのことではない

どちらか一方ではない。まず反射的な対応を防ぎ、そのあとで業務上の問題を改善することもできる。
感情を落ち着かせる努力だけで、職場の環境の問題を放っておかない。

出典： Folkman & Lazarus 1980 ／ Lazarus & Folkman 1984

 ｜ CC BY 4.0

衝動的な行動を防ぐ 6 つの方法

タイムアウト

協会の説明

「少し整理してから、改めて話しましょう」と伝える。ほかの職員に引き継ぐ

注意：安全の確保と申し送りをしてから

呼吸を整える

協会の説明

苦しくならない範囲で、ゆっくり呼吸する

注意：無理に深く吸い込まない

ストップシンキング

協会の説明

心の中で「いったん止めよう」と言葉にし、別のものに注意を向ける

注意：注意を向ける先を用意しておく

カウントアップ

協会の説明

心の中で数をゆっくり数え、直後の行動を保留する

注意：急ぎの対応が必要なら、そちらが先

グラウンディング

FEL の整理

足の裏の感覚や、目の前の物の形・色に注意を向ける

注意：周りの安全確認をやめてまで行わない

コーピングマントラ

FEL の整理

「まず確認しよう」「今すぐ結論を出さなくてもよい」など、前もって決めた短い言葉

注意：自分への命令より、次の行動を選べる言葉

どの方法よりも先に：利用者の安全の確認と、急ぎの対応。虐待が疑われるときは市町村へ通報（単元 3 ）

出典：日本オリンピック委員会「言葉に 6 秒深呼吸」（日本アンガーマネジメント協会監修）／ Gross 1998

 ｜ CC BY 4.0

「６秒」は、怒りが消える時間ではない

最初の問いの答え

消えるとは限らない。６秒は、すぐに言い返したり動いたりしないための「間」をつくる、実践上の目安。

協会の説明

協会監修の資料（JOC）

- 絶対的な制限時間ではなく、衝動的な反応を防ぐための最初の目安
- 落ち着くまでの時間は、人や状況によって違う
- 足りなければ、時間を延ばす方法もある

FEL の整理

福祉教育ラボの扱い

「前頭葉が働き始めるまで約６秒」という説明の時間を直接確かめた研究は、確認できていない。確かめられた法則としては扱わず、目安として扱う。大切なのは数字より、すぐに反応しない「間」。

出典：日本オリンピック委員会「言葉に６秒深呼吸」／日本アンガーマネジメント協会「スポーツとアンガーマネジメントの関係って？」（2021）

｜ CC BY 4.0

強く言ってしまったあとで

1. **安全と体調を確かめ、具体的に謝る**
   例：「先ほどは強い言い方をしてしまい、申し訳ありません。どこか痛いところや、心配なことはありませんか」
2. **呼んだ理由を、本人に確かめる**
   ヨシさんが呼んだ理由を、ヨシさん本人に聞く
3. **事実に沿って記録する**
   訴え、自分の言動、したことと結果
4. **チームで共有する**
   くり返さないための方法を話し合う

虐待が疑われるとき

心理的虐待を含め、虐待が疑われる場合は、施設の中の報告だけで終わらせず、法律に従って市町村へ通報する（単元３）。

FEL の整理

自分の応答を選び直すことと、ヨシさんが呼ぶ理由を確かめ、支援や業務の体制を見直すことは、両方進める。

｜ CC BY 4.0

相手が怒っているとき｜娘さんからの電話

娘さん「父が、さびしいと言っています。施設は何をしているんですか」
マキさん（生活相談員）の中に「何もしていないわけではない」と怒りがわく

最初の応答として、よいのは?

ア　「何もしていないわけではありません」と、すぐに説明を始める

イ　「お父様が、さびしいとお話しされていたのですね。どのようなときに、そうおっしゃっていましたか」

ウ　「申し訳ありません」を、くり返す

自分の「６秒」は、相手には使えない

相手の怒りが続く時間は、出来事や不安、関係で違う

安全と必要な謝罪は先に

明らかな過失や被害が確かめられたら、謝罪を先のばしにしない

行き過ぎた要求には組織で

受け入れられないことは、組織としてはっきり伝える

参考：厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」（組織としての対応）

｜CC BY 4.0

ロールプレイ：電話の最初のひと言

ワーク｜6分｜3人組

娘さん役

スライド32のせりふから始める（強くなりすぎない）

マキさん役

反論や謝罪のくり返しより先に、訴えを受け止め、事実を1つ確かめる

観察役

下の3つの観点で、気づいたことを1つずつ伝える

観察の3つの観点

① 相手の言葉を受け止めていたか　② 事実を確かめる質問があったか　③ 反射的な反論や、くり返しの謝罪だけになっていなかったか

終わったら役から降りる。人の話し方のくせや人格は評価しない

｜CC BY 4.0

単元２のまとめ：選ぶ

最初の問い　ユイさんが腹を立てたのは、出来事のせい？　　６秒待てば、怒りは消える？

出来事だけでなく、受け止め方も関わります。６秒で怒りが消えるとは限らず、「間」をつくる目安です。

1. A 出来事・B 受け止め方・C 感情や行動。B を考え直すのは、判断を急がないため
2. 「べき」は３種類。①好み ②業務上の基準は見直せる余地がある。③法律・倫理・本人の権利は守る
3. ６つの方法と「６秒」は、すぐに反応しないための「間」をつくるもの。どれよりも先に、利用者の安全
4. 強く言ってしまったら、安全と体調の確認→具体的な謝罪→本人に理由を確かめる→記録→共有

 ｜ CC BY 4.0

単元 3
見直す

目安 40 分｜もとのウェブ教材：ユニット 6 〜 8



この単元でできるようになること

- モラルディストレスを説明し、「べき」を緩めるだけでは解決しない問題があると分かる
- 人を見る視点と仕組みを見る視点を使い分けられる
- 虐待が疑われるときの市町村への通報義務を説明できる
- 研修で終わらせず、組織の前提を問い直す方法を挙げられる

場面 5 ｜ 10:20 午前のフロア



場面と人物は架空です

特別養護老人ホーム｜午前のフロア

ヨシさんが、若いころの仕事の話を始めました。ユイさんは、ゆっくり聞きたいと思っています。でも、時間内に終える業務が、たくさん残っています。
「ヨシさん、ごめんね。またあとでね」
そんな日が続くうちに、ユイさんは、業務を足してくる管理者や、支援に時間のかかる利用者に、イライラするようになりました。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

**ユイさんのイライラは、
わがままでしょうか?**

 ｜ CC BY 4.0

モラルディストレス｜守りたいものが守れないとき

モラルディストレス ＝ 倫理的に正しいと考える行動が、組織の制約によってできないときの苦悩

看護倫理の分野で発展してきた考え方（ジェイムトン 1984 ／ 2017 ）

福祉の職場では、たとえば…

意思を確かめたいのに、時間がとれない

業務の制約から、本人の意思を確かめる十分な時間がとれない

望ましくないと感じても、言い出せない

職場の慣行や権限の関係で、改善を提案しにくい

怒りとモラルディストレスは同じではない。怒りとして表れることも、不安・悲しみ・無力感として表れることもある。その感情が何から来ているのかを考える。

出典： Jameton 1984 （国立国会図書館の書誌） ／ Jameton 2017, AMA Journal of Ethics

「べき」を緩めるだけでよいか｜職場の条件を確かめる

見えなくなること

「もっと柔軟に考えればよい」だけでは、専門職の葛藤が見えなくなる

決めつけないこと

職員の葛藤をすべて組織の問題と決めつけるのも、適切ではない

確かめるとよい職場の条件（事実・制約・変えられること）

- ✓ **記録業務のやり方**　時間がかかりすぎていないか
- ✓ **業務の優先順位**　「時間内に終える」と「話を聞く」のどちらが先か、共有されているか
- ✓ **役割分担**　特定の職員に業務が集中していないか
- ✓ **相談できる体制**　葛藤を、だれに、いつ話せるか
- ✓ **評価の基準**　何をすれば「よい仕事」と評価されるか

職場の条件ではないもの

「ユイさんの性格」
性格だけの問題にすると、職場で考えるべき問いが失われる

「時間のかかる利用者が悪い」
支援に時間がかかるのは、利用者のせいではない

｜CC BY 4.0

場面 6 ｜ある月の夕方



場面と人物は架空です

特別養護老人ホーム｜ある月の夕方

このフロアでは、夕方になると、利用者への強い口調がくり返されています。ユイさんだけでなく、ほかの職員にも起きています。
職員のあいだでは、こんな声が出ています。
「夕方は人が足りない。仕組みの問題なんだから、個人を責めても仕方ないよ」

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

仕組みに原因があるなら、個人の行為への対応や、通報は要らない?

 ｜ CC BY 4.0

人を見る視点と、仕組みを見る視点

人を見る視点

個人の不注意や判断などに注目する

仕組みを見る視点

人はエラーを起こしうることを前提に、起きる条件や、組織の防ぐ仕組みを考える

夕方の強い口調がくり返されるとき、仕組みとして確かめること

職員が休憩をとれているか

疲れがたまる条件になっていないか

業務の優先順位が、あいまいになっていないか

一人ひとりが迷うことになる

困ったときに、応援を頼める仕組みがあるか

限界まで一人で抱えることになる

相談すると、不利益な評価を受けると感じていないか

問題が表に出にくくなる

出典： Reason J. Human Error: Models and Management. BMJ 2000

 ｜ CC BY 4.0

ただし、不適切な行為は正当化しない｜通報の義務

高齢者虐待防止法 第 21 条

施設などの従事者による虐待を受けたと思われる高齢者を見つけたら、速やかに市町村へ通報する（第 1 項〜第 3 項）

守秘義務に妨げられない。通報を理由に解雇などの不利益な扱いを受けない（第 6 項・第 7 項）

障害者虐待防止法 第 16 条

施設などの従事者による虐待を受けたと思われる障害者を見つけた人は、速やかに市町村へ通報する（第 1 項）

守秘義務に妨げられない。通報を理由に解雇などの不利益な扱いを受けない（第 3 項・第 4 項）

「思われる」で通報する

どちらの法律も、虐待だと確定するのを待つことを、通報の条件にしていない

上司への報告は、代わりにならない

組織の中の相談・報告や事実確認は大切。でも、市町村への通報の代わりにはならない

出典： e-Gov 法令検索（2026 年 11 月 15 日確認）。条文は e-Gov で確かめてください

 ｜ CC BY 4.0

虐待が疑われるとき、それぞれに行う 4 つのこと

1
利用者の安全の確保

2
法律に従った市町村への通報

3
必要な事実確認

4
くり返さないための組織的な検討

④ で「仕組みを見る視点」を使う。④は①〜③の代わりにならない

一人の問題でも、組織の問題かもしれない

業務が集中している、相談できない立場に置かれている、といった場合、一人にだけ深刻な問題が表れることもある。人数や回数だけでなく、その人が置かれている条件を確かめる。

組織に問題があっても、不適切な行為は許されない。指導だけで、くり返さずにすむとも限らない。個人への対応と仕組みの改善は、両方進める。

出典：厚生労働省『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』（令和 8 年 3 月改訂）

 ｜ CC BY 4.0

場面 7 ｜研修のあと



場面と人物は架空です

特別養護老人ホーム｜研修のあと

夕方の苛立ちが続くので、施設は接遇研修を開きました。
落ち着いた言葉づかいや、利用者への説明のしかたを、みんなで確かめました。
でも、１か月たっても、夕方の苛立ちは続いています。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

**研修をすれば、
解決するのでしょうか?**

｜CC BY 4.0

シングルループとダブルループ

シングルループ学習

目標や前提はそのままで、行動や手順を改善する

問い：限られた時間の中で、どう対応をよくするか

ダブルループ学習

行動を決めている目標・規範・方針・価値観そのものを問い直す

問い：なぜ、この時間帯に業務が集中する仕組みになっているのか

どちら？　ア「応援の頼み方と、申し送りの手順を改善する」

イ「『時間内にすべて終える』という評価の基準が、利用者の生活にどう影響しているかを見直す」

FEL の整理

大きさの区別ではない。新しいシステムを入れても前提が同じならシングル。小さな会議で「そもそも、何のために」と問い直すことがダブルにつながることもある。シングルループの改善も必要。

出典：Argyris C. Double Loop Learning in Organizations. Harvard Business Review 1977

 ｜ CC BY 4.0

研究

「相談できること」が出発点｜心理的安全性

心理的安全性 ＝ 対人関係のリスクがある発言や行動をしても安全だと、チームのメンバーが感じられること

エドモンドソン 1999

管理者の応え方

「強い口調になりそう」と相談されたら、一方的に注意して終わらず、話を聞き、どんな場面で起きるか、事実と状況を一緒に確かめる。

誤解しやすいこと

心理的安全性は、何をしても責任を問われないことではない。必要な報告や問題提起ができ、事実をもとに話し合えること。

法律

虐待が疑われるときは、職場の中で安心して相談できることと同時に、法律に従って市町村への通報を進める。中で話し合うだけでは、通報の義務を果たしたことにはならない。

出典： Edmondson A. Administrative Science Quarterly 1999;44(2)

 ｜ CC BY 4.0

組織として見るもの｜研修で終わらせない

組織として確かめる

- ✓ **業務の量**
  時間帯や人に偏っていないか
- ✓ **勤務の体制と職員の配置**
  人が足りない時間帯がないか
- ✓ **報告・相談の仕組み**
  だれに、どう伝えられるか。不利益を防ぐ仕組みがあるか
- ✓ **職員どうしのコミュニケーション**
  応援を頼みにくい雰囲気や、情報不足がないか
- ✓ **研修のあと、何が変わったか**
  支援や業務環境の実際の変化を確かめる

慎重に・これだけでは足りない

- **全員のアンガーログを、管理者に提出させる**

私的な感情の記録。目的は感情の監視ではない

- **研修の満足度だけを見る**

支援や業務環境の変化は分からない

公的な資料

WHO （2022）：個人への対応だけでなく、組織への介入や管理者の研修を含む取り組み

出典： World Health Organization. WHO Guidelines on Mental Health at Work. 2022

 ｜ CC BY 4.0

グループワーク：職場の条件チェック

ワーク｜13 分｜4 〜 5 人　巻末シート 4 を使います

1. **個人で 3 分**
   シートの職場の条件を「できている／少し気になる／気になる」でチェック

2. **グループで 5 分**
   いちばん気になる条件を 1 つ選ぶ。だれかの性格や、利用者のせいにしない

3. **グループで 5 分**
   その条件について、手順を改善する案（シングル）と、前提を問い直す問い（ダブル）を 1 つずつ

人や部署が特定される話をしない。出た意見を理由に、だれも不利益を受けない。虐待が疑われる話が出たら、ワークを止めて、通報の手順を確かめる

｜CC BY 4.0

単元３のまとめ：見直す

最初の問い　ユイさんのイライラはわがまま？　仕組みが原因なら通報は要らない？　研修で解決する？

わがままだけでは説明できず、通報はそれでも必要。研修だけでは足りないこともあります。

1. 怒りの奥に、専門職として大切な価値観があることがある。価値観を捨てるのではなく、実現できる条件を一緒に考える
2. 仕組みを見ても、個人の行為への対応と、虐待が疑われるときの市町村への通報は代わらない
3. 相談できる職場が出発点。心理的安全性は、責任を問わないことではない
4. 研修をして終わりにせず、業務や評価の前提そのものを問い直す

怒りは、何を問いかけているのか

気づく

何が起き、何を感じ、何を守りたかったか

選ぶ

安全を確かめ、反射的な応答を防ぎ、必要な対応を考える

見直す

個人の努力で解決しきれないとき、業務や組織の前提を問い直す

怒りをなくすことではなく、
怒りを手がかりに、自分と相手を理解し、支援と組織をよくしていく。

自分を責める前に、何が起きていたのかを確かめる。相手を責める前に、その人が置かれている状況を考える。個人の努力だけで解決できないときは、組織の仕組みを見直す。

｜ CC BY 4.0

事後チェック｜もう一度、〇か × か

1	怒りを感じる職員は、専門職として失格だ。	○	×
2	穏やかな表情で働いている職員は、感情の負担が小さい。	○	×
3	同じ出来事でも、受け止め方によって、感情や行動が変わることがある。	○	×
4	6 秒待てば、怒りは必ずおさまる。	○	×
5	上司に報告すれば、法律で決められた市町村への通報をしたことになる。	○	×
6	一人の職員にだけ起きている問題でも、組織の条件が関わっていることがある。	○	×

答えが変わった問題に、印をつけてみましょう

｜CC BY 4.0

答えと、ふりかえり

1	怒りを感じる職員は、専門職として失格だ。	×	感じることは自然。問題になりうるのは、怒りに任せた行動（単元１）
2	穏やかな表情で働いている職員は、感情の負担が小さい。	×	表情だけでは分からない。負担を支える職場の条件も見る（単元１）
3	同じ出来事でも、受け止め方によって、感情や行動が変わることがある。	○	A 出来事・B 受け止め方・C 感情や行動（単元２）
4	6 秒待てば、怒りは必ずおさまる。	×	6 秒は、すぐ反応しないための「間」の目安（単元２）
5	上司に報告すれば、法律で決められた市町村への通報をしたことになる。	×	組織の中の報告は、市町村への通報の代わりにならない（単元３）
6	一人の職員にだけ起きている問題でも、組織の条件が関わっていることがある。	○	業務の集中や相談しにくい立場で、一人に表れることもある（単元３）

 ｜ CC BY 4.0

明日からの行動目標を、１つだけ

ワーク｜３分｜個人

（どんな場面）のとき、（どんな行動）をする。そのために、（前もって準備すること）。

例

夕方に何度も呼ばれたとき、すぐに言い返さず「まず確認しよう」と心の中で言う。そのために、自分の言葉を決めておく。

同僚の仕事が自分のやり方と違うとき、それが ①好み ②基準 ③権利 のどれかを考えてから話す。

「強い口調になりそう」と相談されたとき、注意する前に、どんな場面で起きるかを一緒に確かめる。

｜ CC BY 4.0

相談先と、この教材を使うときに

つらいとき・困ったときの相談先

- 職場の相談窓口・産業医
- こころの耳（厚生労働省）　kokoro.mhlw.go.jp
- 心身の不調が続くときは、医療機関へ

虐待が疑われるとき

利用者の安全を確保し、市町村の担当窓口へ通報します。職場の手順（だれが、どこへ）と、市町村の窓口を、前もって確かめておきましょう。

この教材について

- ウェブ教材（全 8 ユニット・問いと演習つき）： fukushi-edu-lab.com/learning/anger/
- CC BY 4.0： 出典（福祉教育ラボ・教材名・ URL ）を明記すれば、改変・再配布できます。挿絵は福祉教育ラボが生成 AI で作成しました
- 職場に合わせたカスタマイズの相談： fukushi-edu-lab.com/contact/

出典（１／２）

日本アンガーマネジメント協会「アンガーマネジメントとは？」 https://www.angermanagement.co.jp/about

日本アンガーマネジメント協会「心当たりありませんか？ 問題となる『４つの怒り』」（2015） https://www.angermanagement.co.jp/blog/blog_column/5735

日本アンガーマネジメント協会「怒りの記録『アンガーログ』をつけよう」（2016） https://www.angermanagement.co.jp/blog/10712

日本アンガーマネジメント協会「スポーツとアンガーマネジメントの関係って？」（2021） https://www.angermanagement.co.jp/blog/70707

日本オリンピック委員会「言葉に６秒深呼吸」（日本アンガーマネジメント協会監修） https://joc.or.jp/for-athletes/defamation/6seconds/

Scherer KR. What are emotions? And how can they be measured? Social Science Information 2005;44(4):695-729 （第一次・第二次感情という区分を確かめた研究ではありません） https://doi.org/10.1177/0539018405058216

Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Problems and Strategies in Services Marketing. Journal of Marketing 1985;49(2):33-46 https://doi.org/10.1177/002224298504900203

Hochschild AR. Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. American Journal of Sociology 1979;85(3):551-575 https://doi.org/10.1086/227049

Grandey AA. Emotion Regulation in the Workplace. Journal of Occupational Health Psychology 2000;5(1):95-110 https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10658889/

Maslach C, Jackson SE. The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behaviour 1981;2(2):99-113 https://doi.org/10.1002/job.4030020205

World Health Organization. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases （2019） https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases

Burke LE ほか . The Effect of Electronic Self-Monitoring on Weight Loss and Dietary Intake. Obesity 2011;19(2):338-344 https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3268702/

Denson TF, Moulds ML, Grisham JR. The Effects of Analytical Rumination, Reappraisal, and Distraction on Anger Experience. Behavior Therapy 2012;43(2):355-364 https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22440071/

Ellis A. General Semantics and Rational-Emotive Therapy. General Semantics Bulletin 1993;58:12-28 （ABC の説明は p.13） https://time-binding.org/resources/documents/gsb-58-ellis.pdf

出典（2／2）

Gross JJ. The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. Review of General Psychology 1998;2(3):271-299 https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271

Gross JJ. Antecedent- and Response-Focused Emotion Regulation. Journal of Personality and Social Psychology 1998;74(1):224-237 https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9457784/

Folkman S, Lazarus RS. An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. Journal of Health and Social Behavior 1980;21(3):219-239 https://doi.org/10.2307/2136617

Lazarus RS, Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping. Springer; 1984 https://www.ncbi.nlm.nih.gov/nlmcatalog/8501102

NICE. Violence and Aggression: Short-Term Management in Mental Health, Health and Community Settings (NG10). 2015 https://www.nice.org.uk/guidance/ng10/chapter/Recommendations

厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

Jameton A. Nursing Practice: The Ethical Issues. Prentice-Hall; 1984 （国立国会図書館の書誌） https://ndlsearch.ndl.go.jp/books/R100000002-I000003125358

Jameton A. What Moral Distress in Nursing History Could Suggest about the Future of Health Care. AMA Journal of Ethics 2017;19(6):617-628 https://doi.org/10.1001/journalofethics.2017.19.6.mhst1-1706

Reason J. Human Error: Models and Management. BMJ 2000;320:768-770 https://doi.org/10.1136/bmj.320.7237.768

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律 第 21 条（ e-Gov 法令検索） https://laws.e-gov.go.jp/law/417AC1000000124

障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律 第 16 条（ e-Gov 法令検索） https://laws.e-gov.go.jp/law/423AC1000000079

厚生労働省『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』（令和 8 年 3 月改訂） https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200478_00004.html

Argyris C. Double Loop Learning in Organizations. Harvard Business Review, September–October 1977 https://hbr.org/1977/09/double-loop-learning-in-organizations

Edmondson A. Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. Administrative Science Quarterly 1999;44(2):350-383 https://doi.org/10.2307/2666999

World Health Organization. WHO Guidelines on Mental Health at Work. 2022 https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052

福祉教育ラボ「アンガーマネジメントを学ぶ」（全 8 ユニット） https://fukushi-edu-lab.com/learning/anger/

場面・人物・記録の例はすべて架空です。挿絵は福祉教育ラボが生成 AI で作成しました。

巻末シート１｜アンガーログ（自己覚知のための記録）

落ち着いてから書きます。名前など、人が特定できる情報は書きません。このシートは提出しません。

書く項目	書いてみよう
出来事	
体の反応	
怒りのほかの気持ち	
そのとき考えたこと	
怒りの強さ（０～１０）	／ 10
実際の行動	
本当は何を大切にしたかったか	
次に試せること	

名前を書かない／提出しない／つらくなったら、書かなくてよい

｜CC BY 4.0

巻末シート 2 ｜ ABC シート（受け止め方を書き分ける）

事実と受け止め方を分けて書きます。 B を考え直すのは、問題を見逃すことではなく、判断を急がないためです。

	1 つめの受け止め方	別の受け止め方
A 出来事（事実だけ）	（両方に共通）	
B 受け止め方・「べき」		
C 感情		
C 行動		
その「べき」はどれ?	① 好み ②業務上の基準 ③法律・倫理・権利	① 好み ②業務上の基準 ③法律・倫理・権利

③ 法律・倫理・本人の権利にかかわる「べき」は、許容範囲を広げてすませない

 ｜ CC BY 4.0

巻末シート３｜「べき」の仕分け表

自分がよく使う「〜べき」を書き出し、３つの種類に分けてみます。

自分がよく使う「〜べき」	① 好み	② 業務上の基準	③ 法律・倫理・権利	見直せそうなこと

「まあ許せる」を広げてよいのは、①②の範囲です

 ｜ CC BY 4.0

巻末シート４｜職場の条件チェック（グループワーク用）

「できている・少し気になる・気になる」に〇をつけます。人や部署が特定される書き方はしません。

職場の条件	できている	少し気になる	気になる	気づいたこと
業務の量（時間帯や人に偏りがない）				
勤務の体制と配置（人が足りない時間帯がない）				
業務の優先順位が共有されている				
休憩がとれている				
困ったときに応援を頼める				
相談しても不利益を受けないと感じられる				
評価の基準が、利用者の生活を大切にしている				
研修のあとの変化を確かめている				
改善案（シングル）				
問い直し（ダブル）				

 ｜ CC BY 4.0