介護現場で役立つコミュニケーション力

［講義3］　コミュニケーション力を高めよう！
～職場におけるコミュニケーション編～

人材育成コンサルティング
株式会社 アドバンス・ケアシステム
河野　次雄
2022.6.　神戸市介護サービス協会　オンライン研修

今回のシリーズセミナー「介護現場で役立つコミュニケーション」のポイント

1. 今回のシリーズセミナーの第①講は、コミュニケーション力（コミュ力）をスキルアップせるための基本をお伝えします。
2. 第②講は、ご利用者、ご入居者とのコミュニケーションが円滑になる考え方やテクニック、メソッドについてお伝えします。
3. 第③講は、職場でのコミュニケーションが円滑になる考え方やテクニック、メソッドについてお伝えします。
4. ご利用者、ご入居者とのコミュ力をアップしたいとお考えの方は第①講→第②講をご視聴ください。
6. 職場でのコミュ力をアップしたいとお考えの方は第①講→第③講をご視聴ください。
7. すべてをご視聴いただくのがおすすめです。
8. これは使えると思えるものがあれば、明日からトライしてみましょう！21日間つづけてみましょう！

まずは　あいさつ

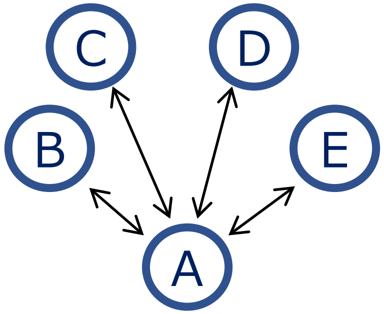
あいさつは元気よく、えがおでハキハキと！

- あいさつはコミュニケーションの基本
- 笑顔で明るく
- 自分から積極的に
- すべての人にあいさつ

グループワーク：あいさつゲーム

ルール：

① 5人～6人単位でチームを作ります。
② 各チーム、扇の要になる順番を決めます。
③ 各チーム円になります。
［全員が手を広げて触らない位置より広く］
④ 扇の要Aさんから任意の一人に「○○さん＋挨拶＋加えて一言」をいいながらボールを投げます。
⑤ ボールを受け取った人は扇の要Aに「○○さん＋挨拶＋加えて一言」をいいながらボールを投げ返します。
⑥ 全員がボールを受け取り返したら、
次は扇の要Bさんを中心と中心に
④からはじめます。



職場でよく使う言葉を使いこなす

① おはようございます
② こんにちは
③ ありがとうございます
④ 失礼いたします
⑤ 少々お待ち下さい
⑥ お待たせいたしました
⑦ 申し訳ございません

- 「恐れいります。」 ・「申し訳ございません。」 ・「お手数ですが～」
- 「お待たせいたしました。」 ・「席を外しております。」 ・「かしこまりました。」
- 「よろしいでしょうか？」 ・「存じかねます。」 ・「いかがなさいますか？」
- 「いかがいたしましょうか？」 ・「のちほど」「先ほど」 ・「お疲れ様です。」

・「ありがとうございます。」 ・「いつもお世話になっております。」

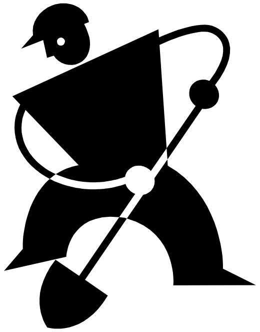
接遇マナーの五原則

①あいさつ	豊かな人間関係づくりの第一歩
②表情	プロとしての心からの笑顔
③身だしなみ	清潔感・上品・控えめ
④言葉づかい	心遣い・気遣いを形に表す話し方
⑤態度	誠意・熱意などを表現する

「問題指向」→「解決指向」という考え方

- **Solution Focused Approach**
  解決志向短期療法
  従来の心理療法諸派とは異なり、原因の追究をせず、未来の解決像を構築していく点に特徴があり、結果的に短期間で望ましい変化が得られる。
- **「Solution Focus」とは**
  問題ではなく「解決に焦点を絞る」思考法およびコミュニケーション手法

問題を分析して解決するか？



問題を掘り下げて分析して解決策が見つかるか?!
→　事故・機械の不具合・不良品の発生　◎

人に起因する課題（問題）は「解決」に焦点をあてる！

問題解決（×→○）
Problem Solving

解決構築（○→◎）
Solution Building

Solution Focus 解決指向アプローチ

- 目の前に問題があり、それを解決しようと強く思うほど徹底的に問題の原因を追求しようとしがち。
- 物、金、システムの問題は頭を使ってよく問題を分析することで、より良い結論が導かれることが多い。
- ところが人のつながり、組織の問題は 「分析」＝「誰が悪いかの犯人探し」になってしまうことが多い。
- 「何が悪いか」ではなく「どうすればよくなるか」に焦点をあてることがコミュ力を向上させる！

美味しそうな　ショートケーキ

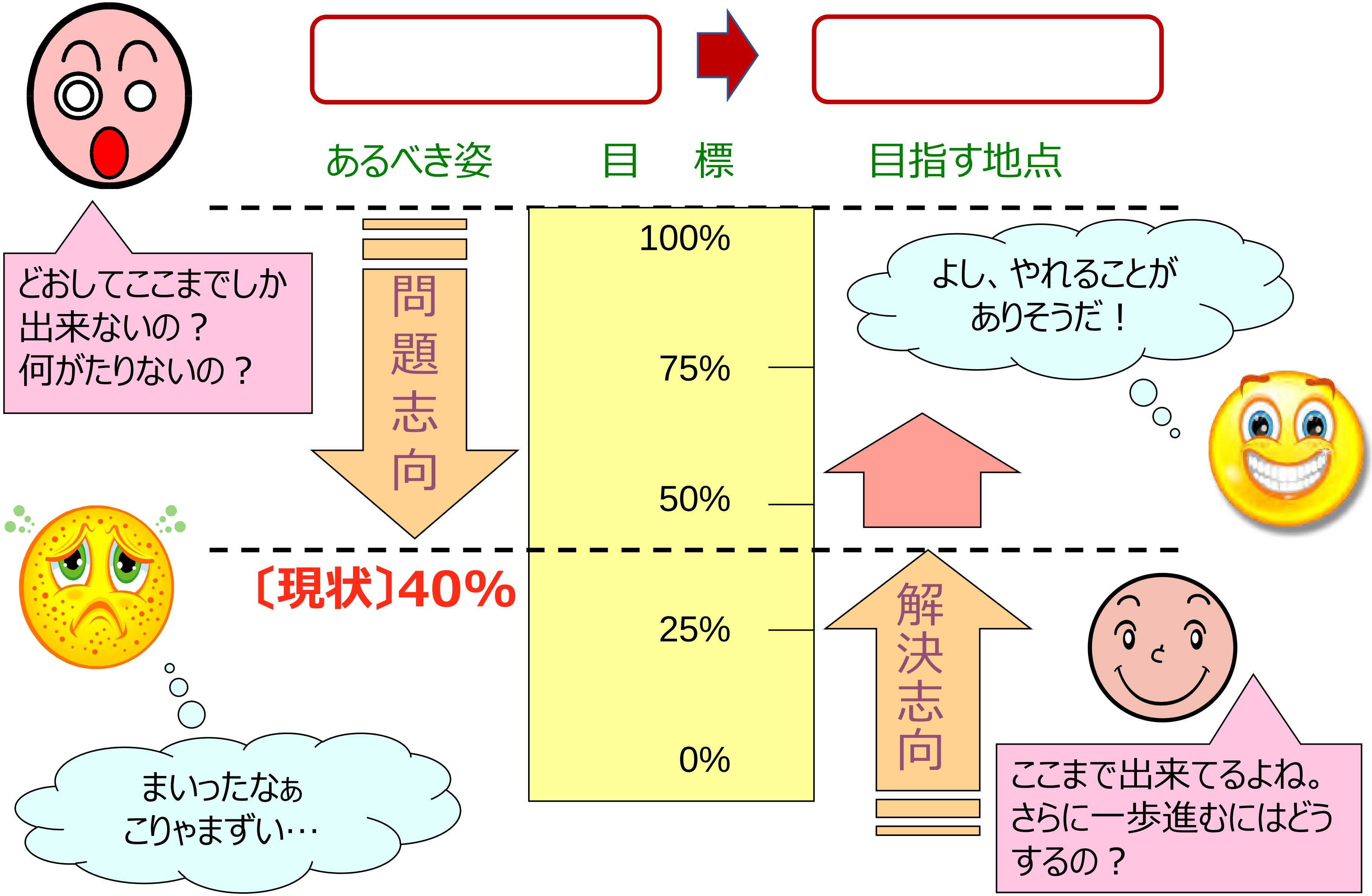
どこに注目してしまいましたか？

人の心理として足りないところに注目してしまう！

プラスの眼鏡

Staff氏名	Staffのよいところ
兵庫健作	（例）いつも笑顔が素敵です。 （例）物事に動じず、いつも考え方がしっかりしています。

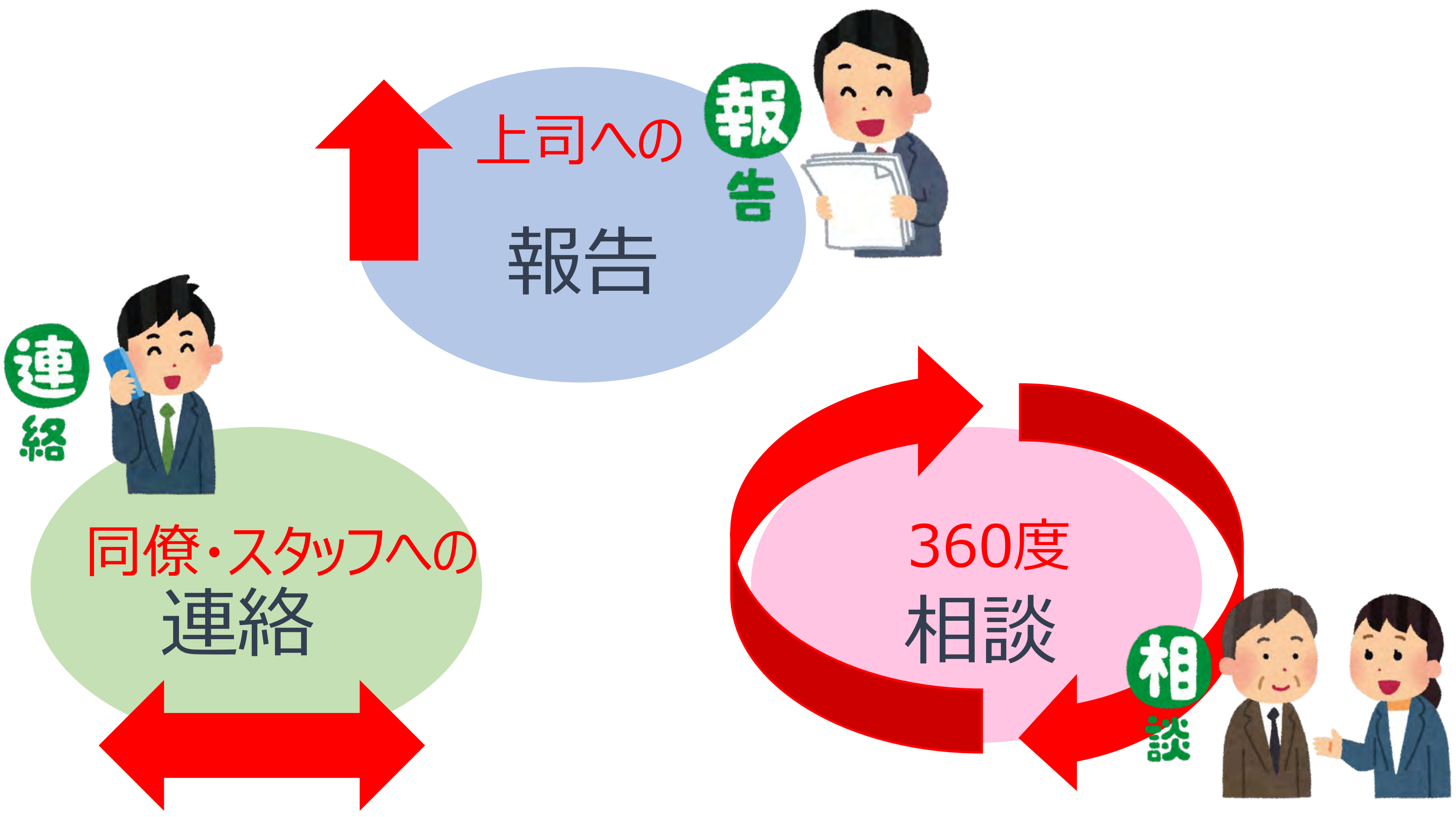
問題志向　vs　解決志向


あるべき姿
目　標
目指す地点
どおしてここまでしか
出来ないの？
何がたりないの？
問題志向
100%
75%
50%
25%
0%
〔現状〕40%
よし、やれることが
ありそうだ！
解決志向
まいったなぁ
こりゃまずい…
ここまで出来てるよね。
さらに一歩進むにはどう
するの？

プラスの眼鏡でスタッフを認めて褒める

- いいですね～！
- さすがですね！
- ジャストです！
- ぴったりはまってます！
- うれしい！
- すごい！
- 発想がばつぐんですね！
- よくなったね～！
- あなたがいてくれて、ほんと助かってます！
- それはわかっててもなかなかできませんよ～！
- **いつもありがとう！**

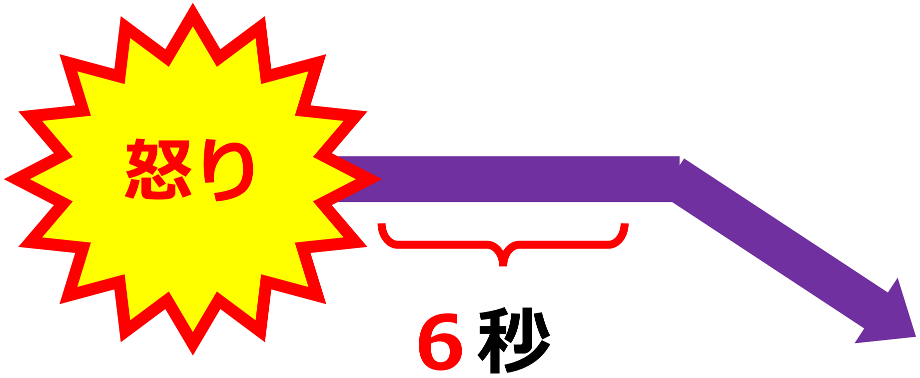
「報・連・相」（報告・連絡・相談）を徹底する



Bad News ほど早く！Good New も忘れずに！

注意する！上手な叱り方

自分のために怒る
相手のために叱る



パワハラに該当する可能性のある言葉 ①

おまえ / アホ / ボケ / カス / ハゲ / デブ / チビ / クソ / 死ね /
消えろ / ぶさいく / ばばあ / おばさん / おっさん / じじい /
妊婦さん / きもい / くさい / のろま / 無能 / ゆとり / コネ入社 /
高卒 / 中卒 / 有給取れるわけねーだろ /もう辞めたら？
結果出してから言ってくれ / おまえ、何歳だ？ / 早く、散髪いけ
おまえの存在が目障りだ / どれだけ迷惑かければ気が済むんだ /
口答えするな / 親も頭悪いんだろな / やる気あるのか？ /
おい下っ端 / ふざけるな / おまえを信じた、俺がバカだった
使えない / ダメ人間 / 昼メシ買ってきて / 前も言ったよね？
役立たずなやつ / ちゃんと考えたのか？ /まじめにやってる？
これ常識だから / 仕事できなくてもメシはちゃんと食うのか
さぼるな / どこまで教えないといけないの？ / もっと働け
仕事してるフリするな / 普通、聞かなくてもわかるだろ

一般社団法人 日本ハラスメント協会HP から

パワハラに該当する可能性のある言葉 ②

いつでもおまえを飛ばすことができる / 給料泥棒 / もう帰るのか？
おまえの代わりはいくらでもいるぞよ / 社会人として常識だ /
他社でも通用しない / よく入社できたな / おまえ病気か？ /
もう会社来なくていいぞ /おまえは楽でいいな / 甘えるな
いつになったら出来るんだ / もっと優秀な派遣に来てもらうことにした
電話対応もまともにできないのか / 上司に逆らうのか？
無礼なやつだな / 反省してるのか / 言い訳するな、やれ
なんで早く会社来てるの？ / 休めると思うな /
何時間かかってるんだ /

パワハラにあたる言葉は「侮辱罪」「名誉毀損罪」にもなもなります

一般社団法人 日本ハラスメント協会HP から

上手な叱り方
① シンプルに明確に伝える

【叱っていいこと】

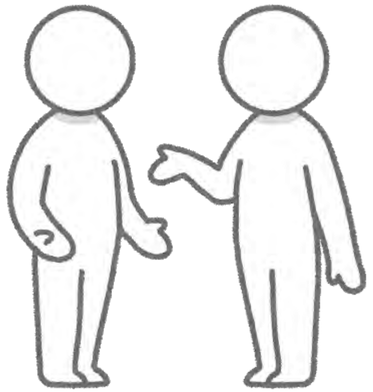
事実・結果・行動（振る舞い）

【叱ってはいけないこと】

性格・能力・人格

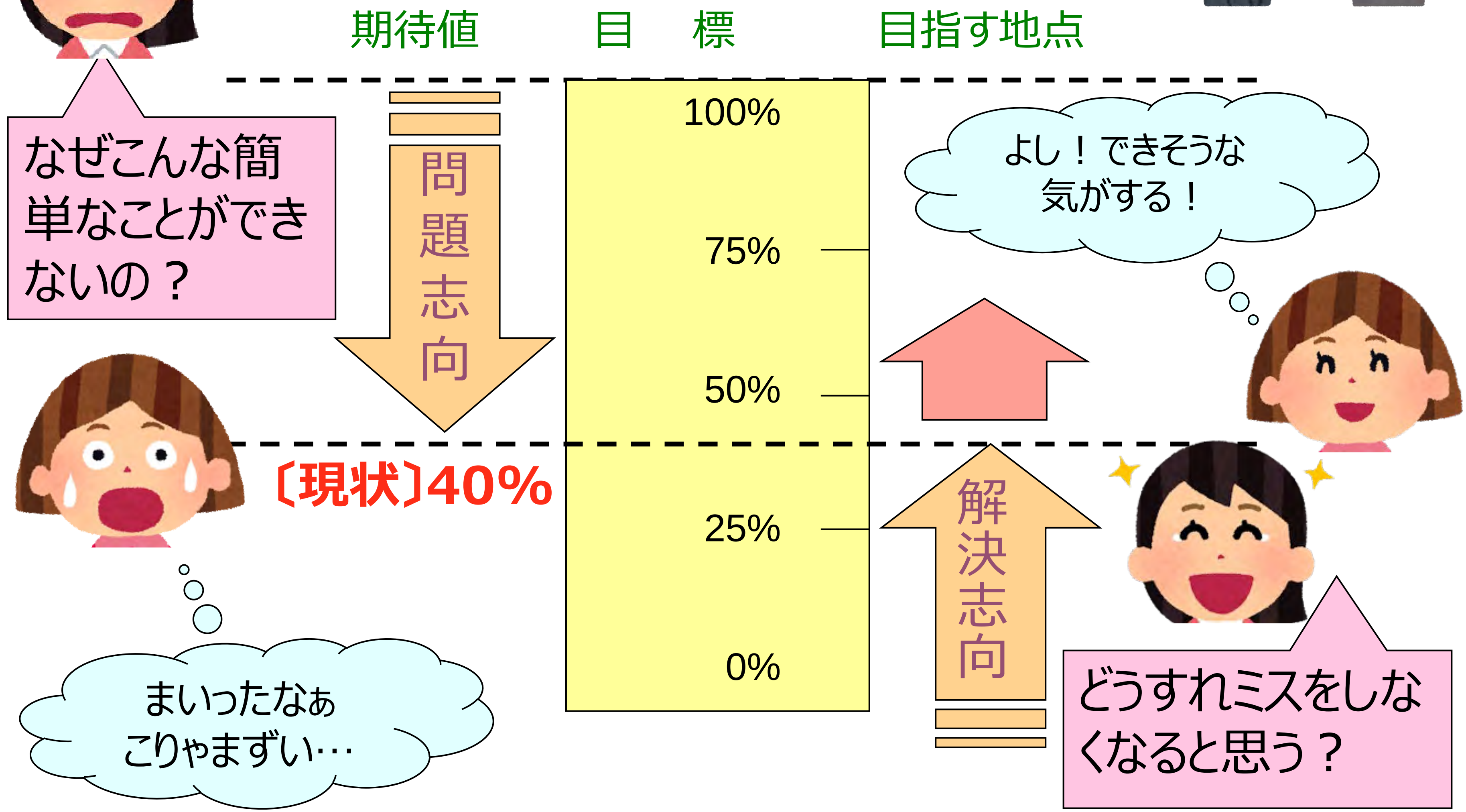
上手な叱り方
③ 過去の話題を持ち出さない

〇 その場で伝える



✕ 過去を持ち出す

上手な叱り方
④ 部下が仕事でミスをしたとき



「アイ・メッセージ（I message）で伝える」

「アイ・メッセージ（I message）」
つまり「私」が主語となり、自分がどう思うのかを伝えるということです。
自分の気持ちを伝えることで言葉の真意が伝わりやすくなります。

【You message】
上司と部下、先輩と後輩の場合
「どうして（あなたは）こんなことも出来ないの！」 と叱る
「今日も（あなたは）がんばったね！」 と褒める

【 I message】
上司と部下、先輩と後輩の場合
「最近、手を抜いているように（わたしには）見えるよ！」 と叱る
「コツコツがんばってるのを（わたしは）見てるよ！」 と褒める

叱るときのNG態度

NG　高いトーンで、早口で話す

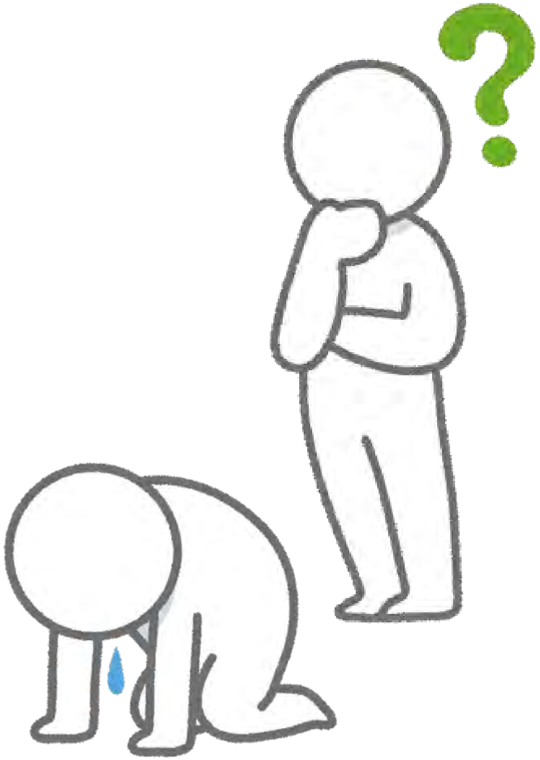
NG　叱るルールがぶれる

大切なことは繰り返し、
ルールがぶれないように伝える

ピグマリオン効果とゴーレム効果

ピグマリオン効果

期待すると成長する



ゴーレム効果

期待しないと成長しない

表象システム

「介護手順をちゃんと説明しているのに理解してもらえない！」など経験はありませんか？　ある人は動画を見せると理解してもらえ、ある人はマニュアルを基に説明すると理解してもらえ、また、ある人は、実際に体験してもらうと理解する人がいます。これは、その人が「得意とする感覚」が異なっているからです。その人に合った方法で伝えていくことが大切です！

視覚（V）優位型	テンポが速く、早口。グラフや図、絵などを好む。 ビデオや図表などを使って説明すると理解が速い。
聴覚（A）優位型	言葉を大切にする。論理的でうんちく好き。 マニュアルや説明書を使うと理解が速い。
体感（K）優位型	感触や感じ方に興味がある。 実際に介護手順に沿って動作を行うと理解が速い。

表象システム　優位タイプ簡易判定表

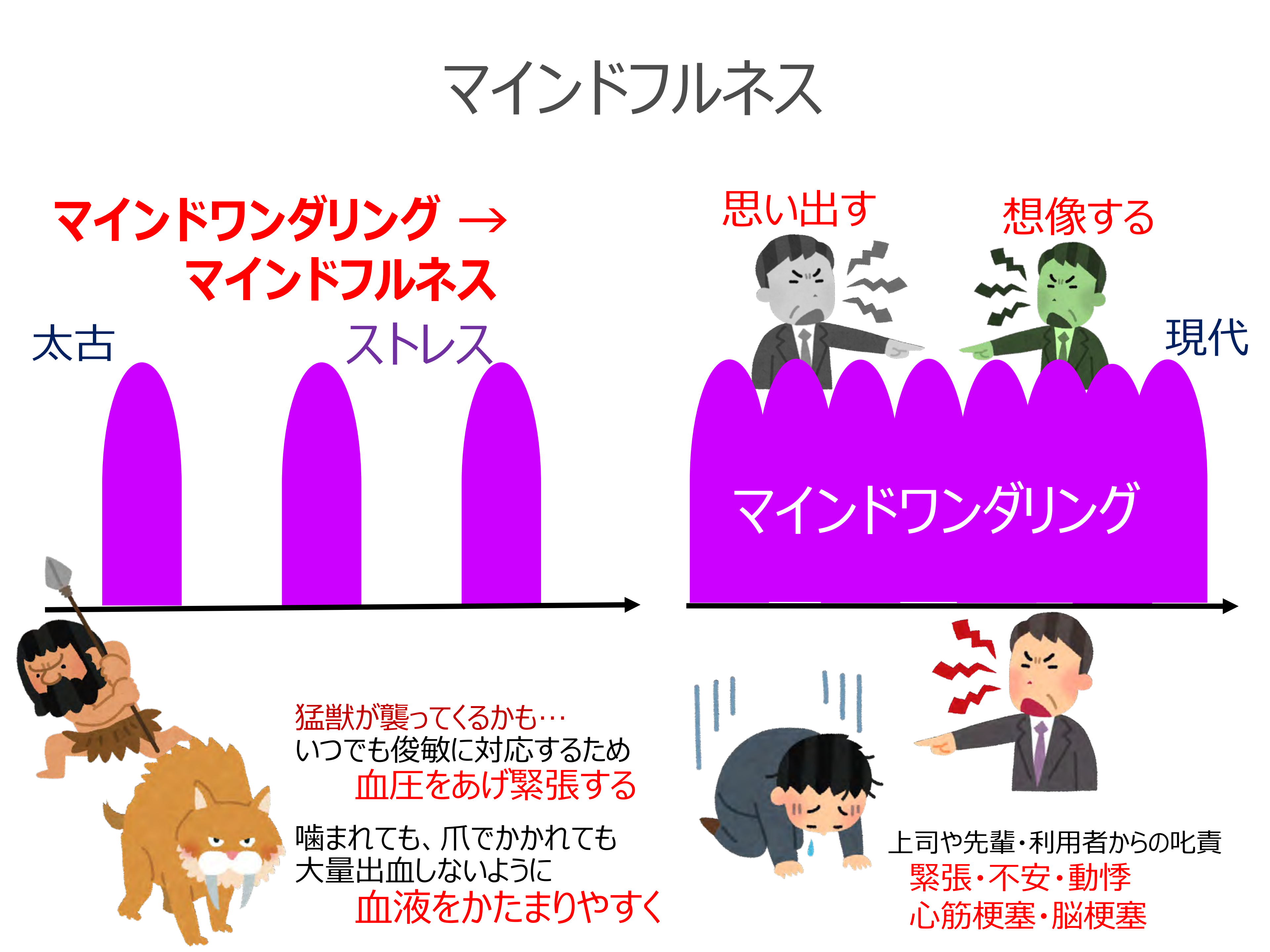
満開の桜が見えますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	合計点（V）
誕生日ケーキのろうそくの炎が見えますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
青い空が見えますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
クリスマスツリーが見えますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
岸壁に打ち寄せる波が見えますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
友人と談笑している様子が見えますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
1万円札が見えますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	

オーケストラの演奏が聞こえますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	合計点（A）
ウグイスが鳴いているのが聞こえますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
米津玄師の声が聞こえますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
人が小声で話しているのが聞こえますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
世界に一つだけの花の歌が聞こえますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
木の葉が風に吹かれているのが聞こえますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
インターフォンが鳴ってるのが聞こえますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	

雨が激しく降っているのが感じられますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	合計点（K）
人と握手してるのが感じられますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
温泉で足浴しているのが感じられますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
お雑煮の餅の柔らかさが感じられますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
プールで浮かんでいるのが感じられますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
指を切ってしまったのが感じられますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	
誰かが肩を揉んでくれるのが感じられますか？	0 - 2 – 4 – 6 – 8 - 10	

※ 簡単にできる「10」～まったくできない「0」

参考：NLP･「伝わる力」橋谷能理著　プレジデント社


マインドフルネス
マインドワンダリング →
マインドフルネス
太古
ストレス
思い出す
想像する
現代
マインドワンダリング
猛獣が襲ってくるかも…
いつでも俊敏に対応するため
血圧をあげ緊張する
噛まれても、爪でかかれても
大量出血しないように
血液をかたまりやすく
上司や先輩・利用者からの叱責
緊張・不安・動悸
心筋梗塞・脳梗塞

マインドフルネス

マインドフルネス　→　ストレス低減法

（マサチューセッツ工科大学が開発）

宗教色をなくした瞑想法

心の不調のおよそ40%軽減に成功

身体と呼吸に意識を向けその様子を感じ、
今に集中することでマインドワンダリングを防ぎ、
ストレスを低減させることができる。

NHKスペシャル「キラーストレス」から

コーピング

コーピング：ストレス要因やそれがもたらす感情に働きかけて、ストレスを除去したり緩和したりすること

【例】

No	項　目
①	公園をゆっくり散歩する
②	好きな音楽を目を閉じて聴く
③	温泉に行く
④	行き先を決めず電車に乗る
⑤	好物の鳥のカラアゲでビールを飲む
⑥	部屋の片づけをする

【自身のストレス解消メニュー】

No	項　目
①	
②	
③	
④	
⑤	

【参考になるストレス解消メニュー】

No	項　目
①	
②	
③	
④	
⑤	

コーピングログ

いつ	どんなストレス	使ってコーピング	結果・感想	点数
3/10	利用者の家族から叱責された	公園をランニングする	ランニングしている時は気分がよかった	70
3/22	同僚と口ゲンカした	好きなラーメンを食べにいく	心に余裕が出来て、同僚の気持ちにも理解できた	80

不機嫌の治し方

こころとからだの相互作用

つらい時はあえて
笑顔を作る

「楽しいから笑うのではない。
笑うから楽しいのだ。」

ウィリアム・ジェームズ
（アメリカの心理学者・哲学者）

ネガティブな言葉は可能な限り口にしない

- 憂鬱！
- 嫌だなぁ～
- 嫌い！
- まずい！
- 面倒！
- 疲れた～

- 言霊（ことだま）
  日本において言葉に宿ると信じられた霊的な力
- 言霊信仰
  言語そのものに霊力が宿っているという信仰

コミュニケーションスキル 「感謝を伝える」

ありがとう

「コミュ力自己評価チェックシート」に記入してみましょう

コミュ力自己評価 チェックシート

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿

現在の自己評価の欄の「そうしている5～1そうしていない」のいづれかに○をしてください。

「1か月後自己評価」の欄は1か月後に記入してください。また、上長が評価する欄として使ってください。

項目		自己評価	1ヶ月後自己評価
A. コミニケーションマインド			
1	あなたは常に心を開いて利用者と接するよう努めていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
2	心に余裕をもって利用者と接していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
3	利用者の話を熱心に聞いていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
4	利用者のメッセージをまずはありのままに受け取っていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
5	言葉の奥にある利用者の気持ちにまで耳を傾けていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
6	利用者の気持ちに寄り添っていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
B. 言語的テクニック			
7	挨拶は欠かさずしていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
8	敬語（敬意表現）をうまく使いこなしていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
9	気遣いや心配りの言葉をかけていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
10	閉ざされた質問、開かれた質問などうまく使い分けていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
11	うなずきや相づちなど使いながら話を聞いていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
12	利用者の言葉の一部を繰り返しながら聞いていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
13	利用者の言葉に詰まったときに表現を助けていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
14	利用者の話の要点を整理して伝えていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
15	利用者の気持ちに理解を示す言葉かけをしていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
16	利用者が受け入れてもらえるよう、うまく指示を出していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
C. 準言語テクニック			
17	優しい口調で接していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
18	大声でも小声でもない適度な声の大きさで話していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
19	早口にならないよう、ゆっくり話していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
D. 非言語テクニック			
20	自然な笑顔で接していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
21	同じ高さの目線になるよう努めていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
22	適切なアイコンタクトで接していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
23	礼儀正しい姿勢で接していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
24	落ち着いた身のこなしになっていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
25	身だしなみに気をつけていますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1
26	利用者にとって心地よい距離で接していますか？	5 - 4 - 3 - 2 - 1	5 - 4 - 3 - 2 - 1

※参考「利用者とうまくかかわるコミュニケーションの基本」諏訪茂樹著 中央法規

アドバンス・ケアシステムはセミナー・研修の企画、運営、講師派遣を行っています！

- 研修ご担当者様の負担を軽減いたします。
- マンネリ化した社内研修、事業者団体等の研修を見直し、研修効果の向上を図ります。
- 福祉・介護・医療の現場の経験豊富な講師が現場に即した研修を行います。
- 各法人、事業者団体様のニーズに合わせた研修を企画、実施。カスタマイズも可能です。
- 講師料応相談。　法人、事業者団体様の規程も考慮いたします。
- グループ、有志のお仲間の勉強会にも対応いたします。

対応可能研修 など

① ケアの現場で使えるアンガーマネジメント
② ストレスとの上手な付き合い方
③ 高齢者（障害者）虐待防止・身体拘束適正化
④ 倫理及び法令の遵守、プライバシー保護
⑤ 現場に即した接遇・マナー
⑥ コミュニケーション スキルアップ
⑦ チームビルディング(リーダーシップ)コーチング入門
⑧ 苦情・クレームの初期対応
⑨ サービス提供責任者の役割と責務
⑩ 実地指導対策
＊その他、介護技術、認知症ケアなども対応可能

アドバンス・ケアシステムの実績

◆年間 研修講師担当回数　158回 ＊a

＊a　2016年4月～2017年3月実績

- 神戸市保健福祉局主催研修
- 介護リフレッシュ教室
- 神戸市生活支援訪問サービス研修
- 兵庫県、神戸市事業者団体研修
- 介護サービス事業者内研修
- 障害者福祉施設内研修

代表 講師 河野次雄 プロフィール

- 立命館大学卒業後、医療機関にて医療ソーシャルワーカーとして、急性期の入退院の支援を行う。神戸市内の民間法人において介護保険事業所の立ち上げ等を担当すると共に介護支援専門員の一期生として高齢者の支援を行う。
- その後、 株式会社アドバンス・ケアシステムを立ち上げ、社内教育研修体系の構築、研修の実施、介護・福祉関係のセミナーに登壇。実地指導の対策サポートを実施。
- 社会福祉士　介護支援専門員
  NLPプラクティショナー　アンガーマネジメントコンサルタント™

お気軽にお問合せ下さい。

アドバンス・ケアシステムのHP

[お申し込み・お問合せ]
人材育成コンサルティング
株式会社 アドバンス・ケアシステム
http://www.advance-cs.com/
TEL（078）754-6346　FAX （078）754-6347

セミナーや研修のお申込み、お問合せなど

又は下のメールアドレスからお気軽にお問い合わせください。

kawano.tsugio.acs@gmail.com

株式会社 アドバンス・ケアシステム
http://www.advance-cs.com/
TEL:（078）754-6346　FAX：（078）754-6347