

天晴れ介護サービス総合教育研究所 主催

# 面談スキル向上講座

☆進塾☆

第5期 第1回目



2023年10月20日(金) 19:00~21:00

株式会社進スタジオ 進 絵美



～自己紹介～



進絵美  
(すすむえみ)

S54.2.15

44 歳



ケアマネジャーを紡ぐ会おおさか支部支部長  
株式会社進スタジオ 代表取締役

- ・介護福祉士
  - ・サービス管理責任者
  - ・相談支援専門員（現任）
  - ・主任介護支援専門員
  - ・終活ガイド（上級）
- ・SDGSDGS アドバイザー
- ・キャリアコンサルタント
  - ・産業ケアマネ
  - ・ワークサポートケアマネ



☆研修実績

大阪、千葉、富山、滋賀、東京、福岡、愛知などで  
ケアマネジャー、介護職員向け

- 家族支援について（仕事と介護の両立支援）
- 障害福祉サービスについて（介護保険との関係性）
- ハラスメント対策
- 身寄りのない方の支援
- 業務効率化（働き方改革）など

面談スキル向上講座（天晴れ介護サービス総合教育研究所主催）  
次回、第5期開催決定！

☆研修企画、運営、事務局

オンライン、対面合わせて年間100回程度

# 計画的偶発性理論

## < 計画的偶発性理論の骨子 >

- 1 予期せぬ出来事がキャリアを左右する
- 2 偶然の出来事が起きたとき、  
行動や努力で新たなキャリアにつながる
- 3 何か起きるのを待つのではなく、  
意図的に行動することでチャンスが増える



ジョン・D・クランボルツ  
(心理学者)  
(1928年-2019年)

## 偶然の出来事を作り出す

# 「5つの行動」

- ▶ 好奇心:新しい学習機会を模索すること
- ▶ 持続性:上手くいかなくても諦めない。
- ▶ 楽観性:予期していたことと違う出来事もプラスに捉え楽しむこと。
- ▶ 柔軟性:信念やこれまでの概念、態度などに固執せず、状況や時代に合わせて考えを変えていくこと。
- ▶ 冒険心:失敗を恐れて行動しないのではなく、学習の機会と捉え飛び込んでみる。

## ★ キャリアコンサルタントとは

個人の興味、能力、価値観、その他の特性を元に、**個人にとって望ましい職業選択を援助し、自らを高めていけるようにライフキャリア全体にわたる支援を行う。**

## ★ ケアマネジャーとは

すべての人々の基本的人権を擁護し、利用者一人ひとりが求める生活の実現に向かって、**利用者本位の立場から自己決定を最大限に尊重し、自立支援**と生活の質の向上のために介護支援サービスの提供を行う。

# ■キャリアコンサルティングの仕組

## 自己理解

仕事に対する興味の方向性

- ・ 価値観
- ・ 動機
- ・ 能力

## 自己決定

(傾聴)

面談支援

人生設計

仕事理解

能力開発

# 面談スキル向上講座（進塾）

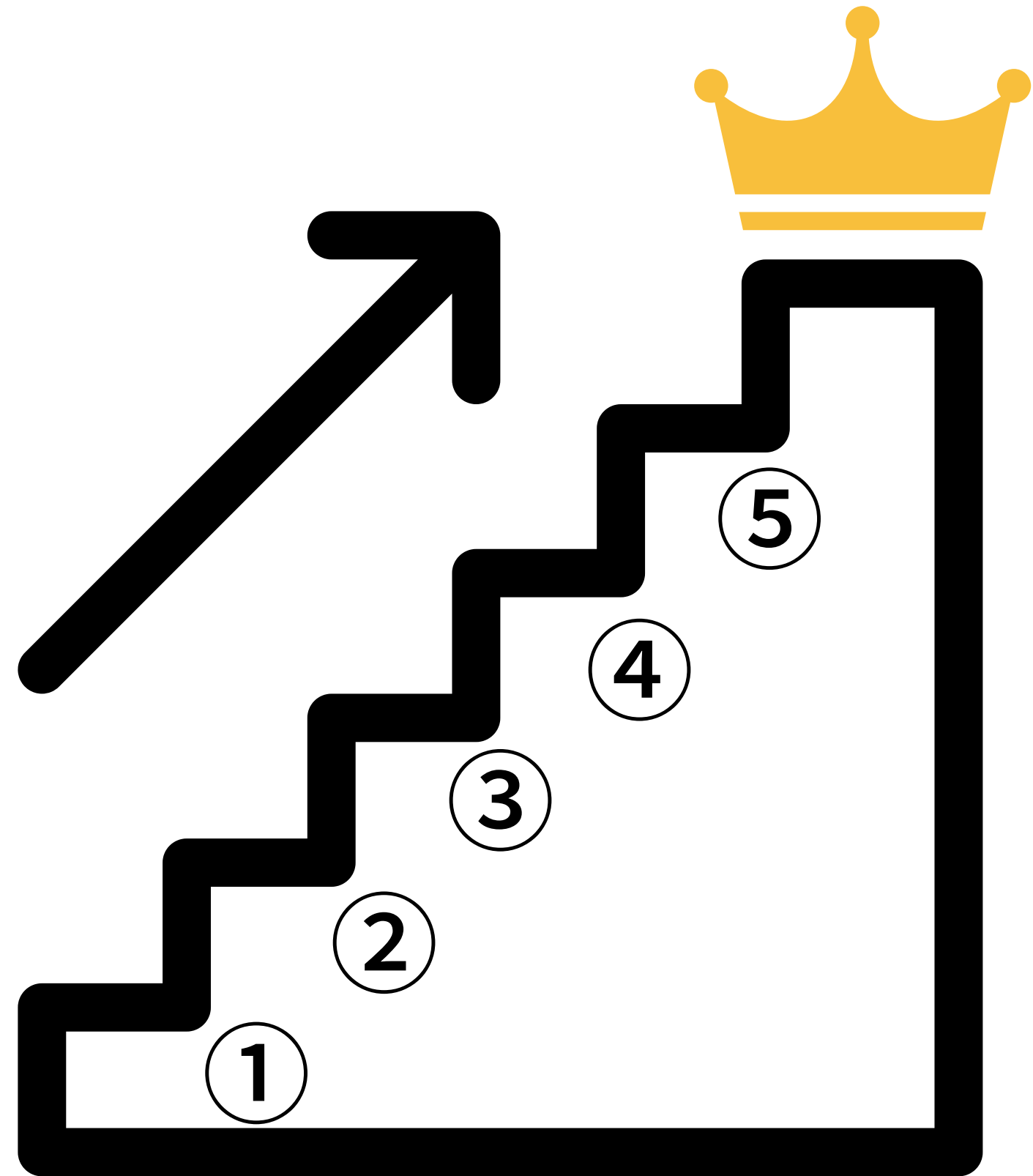
- ① 自己理解
- ② 他者理解
- ③ 自己理解の支援
- ④ 自立支援
- ⑤ 相談援助の役割（価値）



面談スキルには傾聴スキルが欠かせない



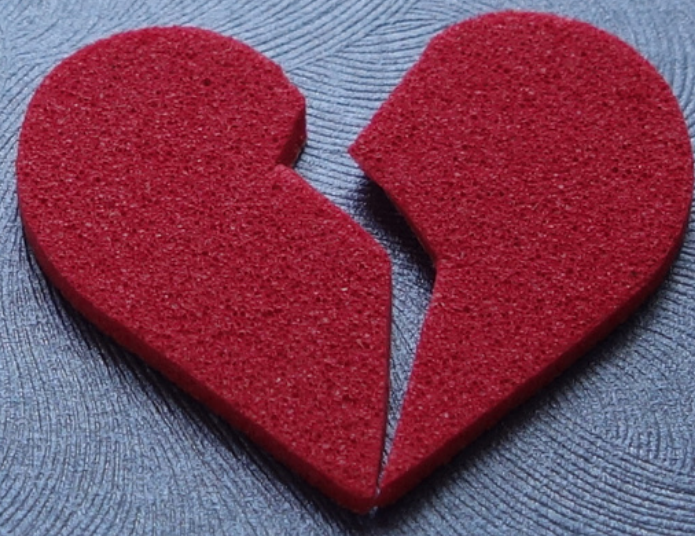
- ① 自己理解
- ② 他者理解
- ③ 自己理解の支援
- ④ 自立支援
- ⑤ 相談援助の役割 (価値)



# 面談（傾聴）

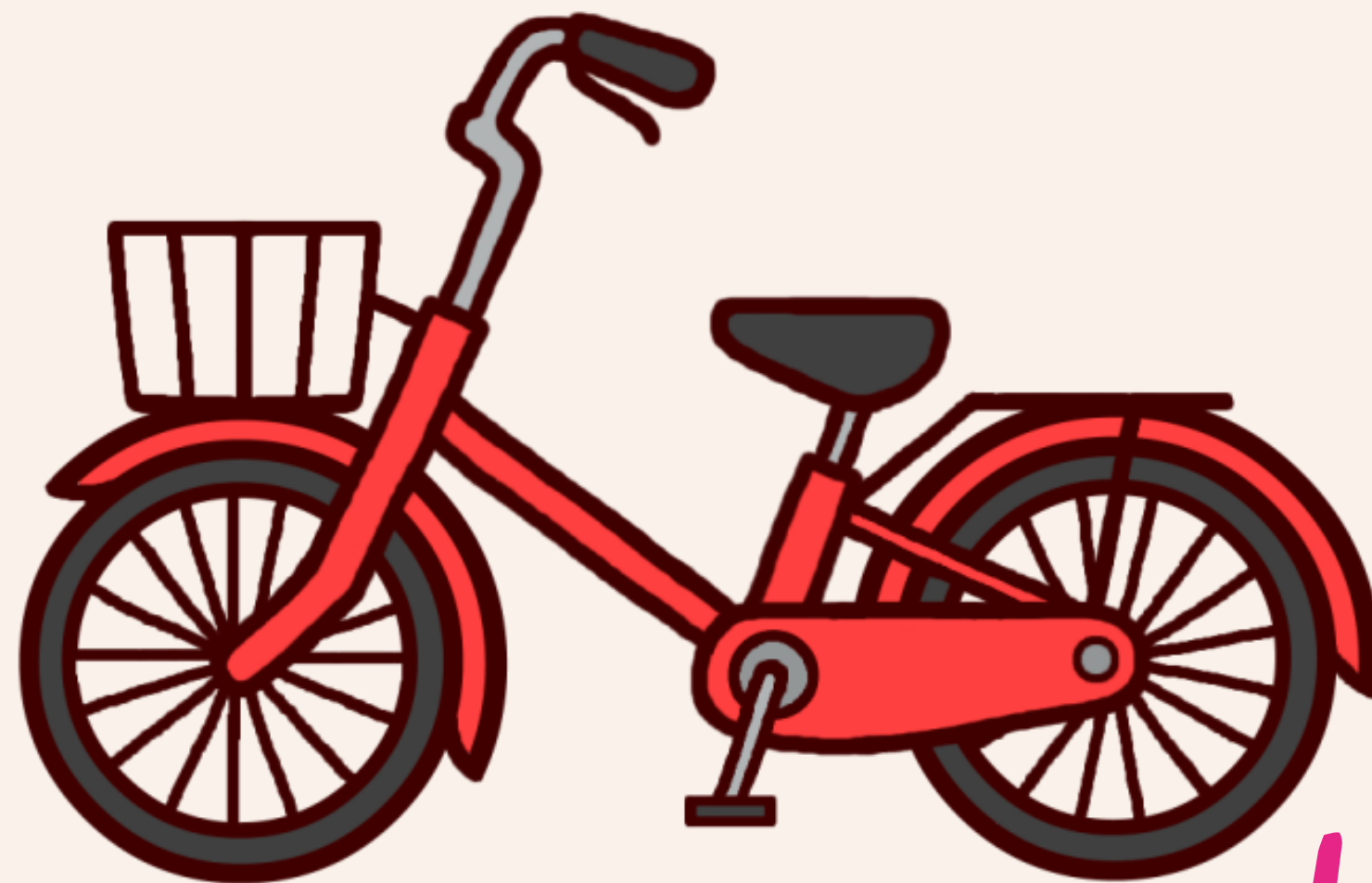
仕事道具は**私たち自身**





## 傾聴って…

- 「耳」「目」「心」で聞くこと？
- 「訊く」こと？
- 相手の気持ちに寄り添うこと？
- 相手の話や感情を否定しないこと？
- 共感して理解すること？



学ぶ × 練習





# 学ぶ × 練習

【4日目】課題19 相談過程 逐語録 ...	2020/06/14 0:52	Microsoft Word 文...	24 KB
【第10回講義用】HA_CC養成講座_修了認...	2020/07/12 17:41	Adobe Acroba 文書	429 KB
NANAC用_通信課題7_問題	2020/06/23 0:20	Adobe Acroba 文書	2,203 KB
NANAC用_通信課題8_問題	2020/06/23 1:11	Adobe Acroba 文書	2,931 KB
NANAC用_通信課題9_問題	2020/06/23 1:28	Adobe Acroba 文書	2,228 KB
NANAC用_通信課題10_問題	2020/06/17 0:02	Adobe Acroba 文書	3,018 KB
自分史とライフラインチャート	2020/06/06 8:43	Adobe Acroba 文書	437 KB
通信課題_01	2020/04/03 10:31	Adobe Acroba 文書	402 KB
通信課題_02	2020/04/03 11:39	Adobe Acroba 文書	386 KB
通信課題_03	2020/05/18 19:56	Adobe Acroba 文書	152 KB
通信課題_04 (1)	2020/06/17 1:04	Adobe Acroba 文書	3,291 KB
通信課題_05 (1)	2020/06/17 1:41	Adobe Acroba 文書	443 KB
通信課題_11 (1)3本動画①	2020/07/01 0:10	Adobe Acroba 文書	408 KB
通信課題_12	2020/06/30 23:52	Adobe Acroba 文書	195 KB
通信課題_13再提出 - コピー	2020/06/29 21:12	Adobe Acroba 文書	287 KB
通信課題_13再提出	2020/06/22 23:05	Adobe Acroba 文書	424 KB
通信課題_14 (5)	2020/06/29 23:16	Adobe Acroba 文書	404 KB
通信課題_14	2020/04/11 12:16	Adobe Acroba 文書	196 KB
通信課題_15	2020/06/29 22:54	Adobe Acroba 文書	387 KB
通信課題_16	2020/06/16 23:15	Adobe Acroba 文書	1,460 KB
通信課題_17MさんFさん	2020/07/06 0:22	Adobe Acroba 文書	179 KB
通信課題_18	2020/06/29 21:45	Adobe Acroba 文書	168 KB
通信課題_21	2020/05/18 20:50	Adobe Acroba 文書	184 KB
通信課題_22	2020/05/18 21:25	Adobe Acroba 文書	202 KB
通信課題_23	2020/05/18 21:38	Adobe Acroba 文書	169 KB
通信課題_24再提出	2020/06/22 23:35	Adobe Acroba 文書	251 KB
通信課題_25 3本動画②	2020/07/01 0:30	Adobe Acroba 文書	125 KB

科目	範囲	時間 (単位: 時間)		
		講義	演習	合計
キャリアコンサルティングの社会的意義	一 社会及び経済の動向並びにキャリア形成支援の必要性の理解	2	0	2
	二 キャリアコンサルティングの役割の理解			
キャリアコンサルティングを行うために必要な知識	一 キャリアに関する理論	3	0	35
	二 カウンセリングに関する理論	3		
	三 職業能力の開発 (リカレント教育を含む。) の知識	5		
	四 企業におけるキャリア形成支援の知識	5		
	五 労働市場の知識	2		
	六 労働政策及び労働関係法令並びに社会保障制度の知識	4		
	七 学校教育制度及びキャリア教育の知識	2		
	八 メンタルヘルスの知識	4		
	九 中高年齢期を展望するライフステージ及び発達課題の知識	4		
	十 人生の転機に関する知識	1		
	十一 個人の多様な特性に関する知識	2		
キャリアコンサルティングを行うために必要な技能	一 基本的な技能	6	60	76
	1 カウンセリングの技能 2 グループアプローチの技能 3 キャリアシート (法第15条の4第1項に規定する職務経歴等記録書を含む。) の作成指導及び活用の技能 4 相談過程全体の進行の管理に関する技能			
	二 相談過程において必要な技能	10		
	1 相談場面の設定 2 自己理解の支援 3 仕事の理解の支援 4 自己啓発の支援 5 意思決定の支援 6 方策の実行の支援 7 新たな仕事への適応の支援 8 相談過程の総括			
キャリアコンサルタントの倫理と行動	一 キャリア形成及びキャリアコンサルティングに関する教育並びに普及活動	2	10	27
	二 環境への働きかけの認識及び実践	3		
	三 ネットワークの認識及び実践	4		
	1 ネットワークの重要性の認識及び形成 2 専門機関への紹介及び専門家への照会			
	四 自己研鑽及びキャリアコンサルティングに関する指導を受ける必要性の認識	3		
五 キャリアコンサルタントとしての倫理と姿勢	5			
その他	一 その他キャリアコンサルティングに関する科目			10
合計				150

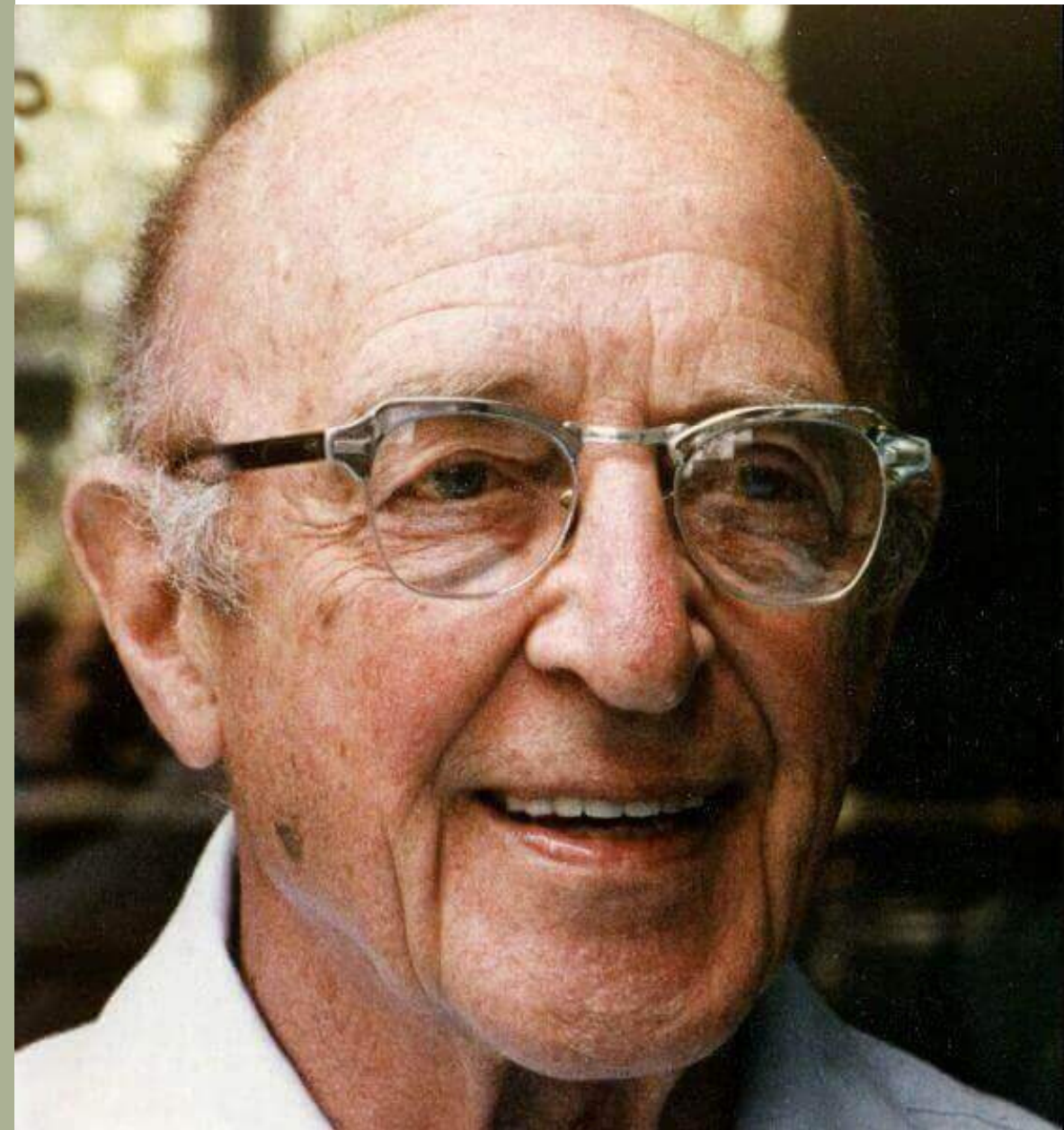


面談（傾聴）スキル = 身につけることができる（技術）

# 来談者中心カウンセリング (傾聴)

自分自身を受容したとき、人間には**変化と成長**が起こる。

カウンセラーは、クライアントを無条件に受容し、尊重することによってクライアントが自分自身を受容し、尊重することを促すのである。



カール・ロジャーズ  
(心理学者)  
(1902年 1987年)

# ロジャーズの3原則

傾聴 : 受容・共感・自己一致  

受容：無条件の肯定的関心を持つ。

共感：共感的に理解し、それを相手に伝える。

自己一致：心理的に安定し、  
ありのままの自分を受容している

純粹性（ウソがないこと）



ウソがない  
状態

共感は同意で  
はない

ありのままを  
受容する

聞き手の主体的な働きかけによって、  
話し手をより深く理解するための方法

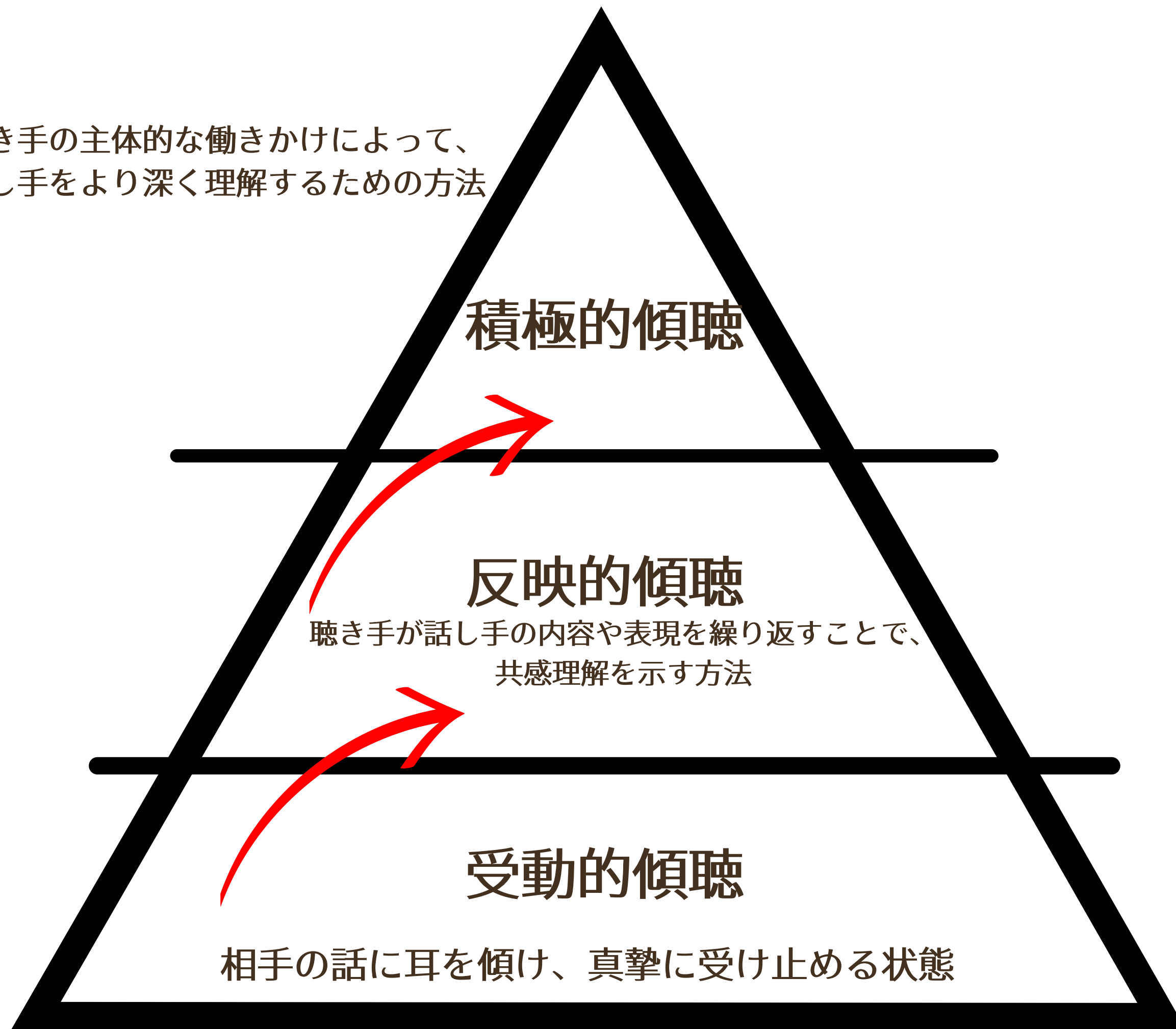
積極的傾聴

反映的傾聴

聞き手が話し手の内容や表現を繰り返すことで、  
共感理解を示す方法

受動的傾聴

相手の話に耳を傾け、真摯に受け止める状態



# アセスメント

対象を客観的に調査、把握すること。



優劣、善悪の評価をしない。

# 2つの「共感」について知ろう



①情動的共感 \*自分で感じることは**制御**できない

②認知的共感

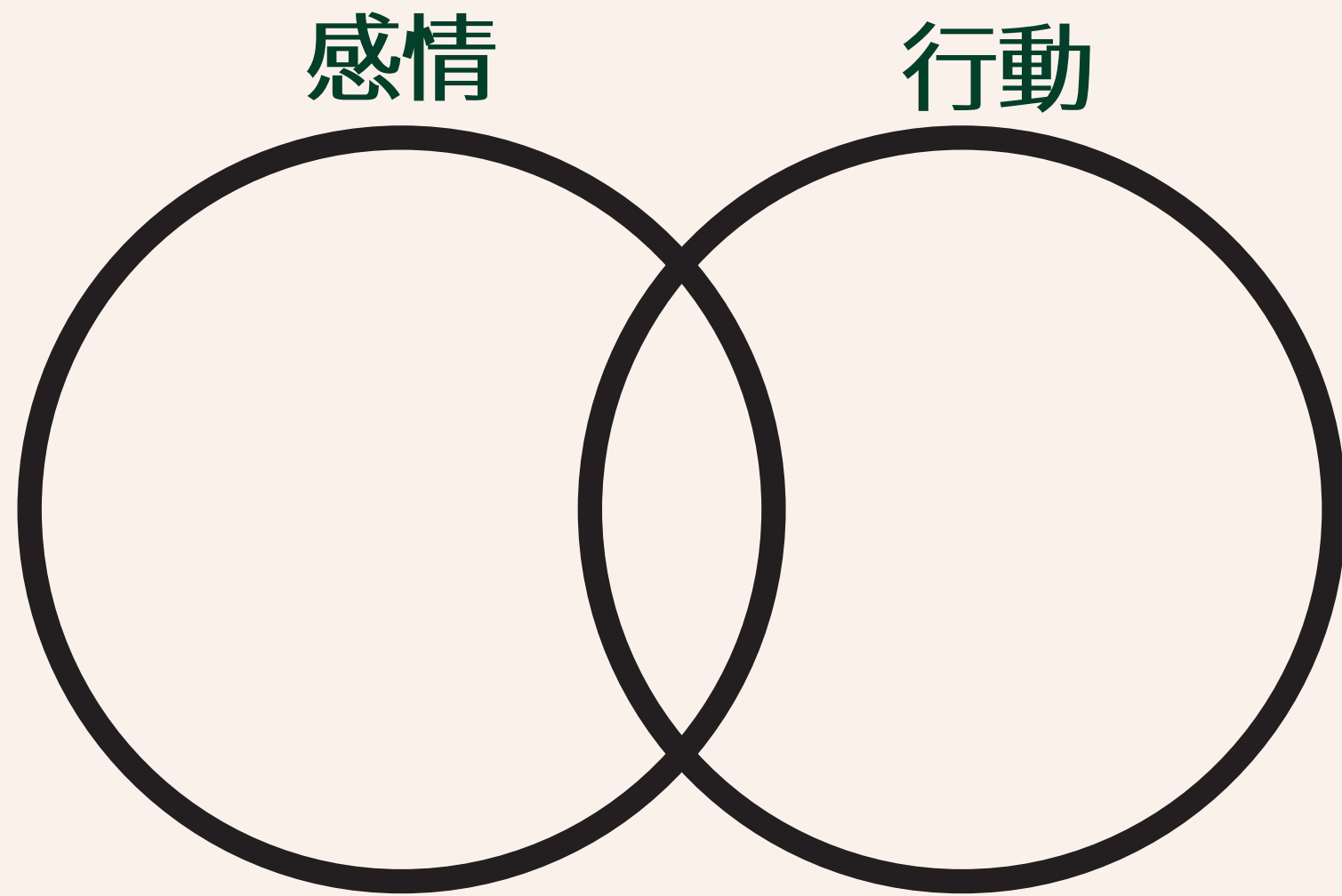
★自分視点 私だったら…

★他者視点 ○○さんは△△なのかな？

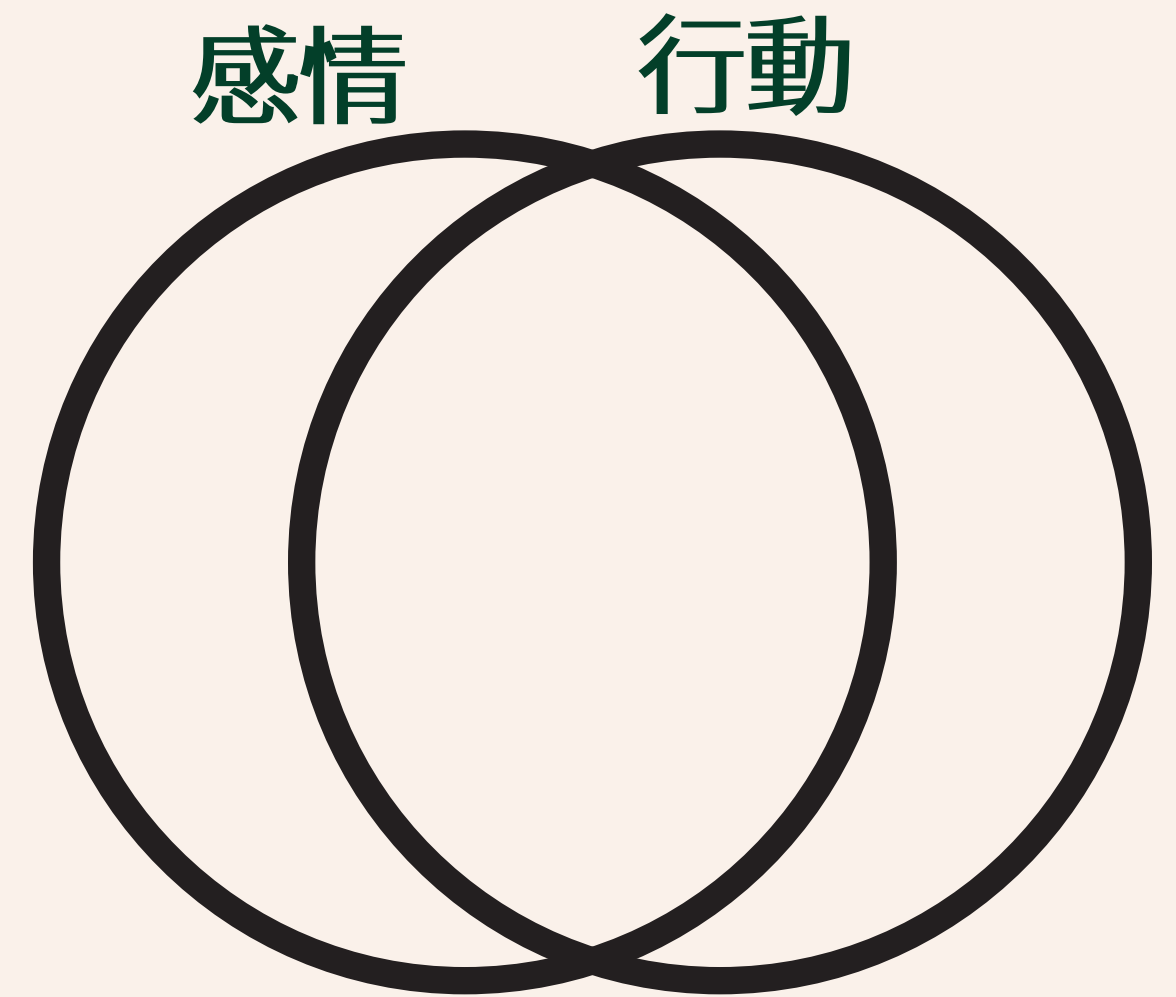
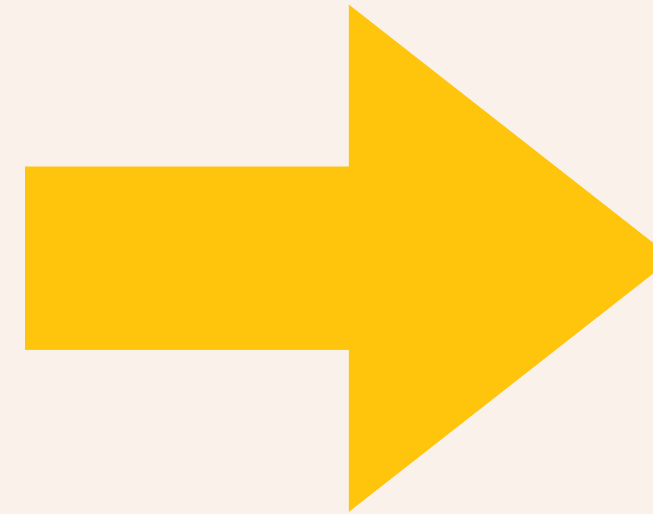


進塾の共感

「他者視点」による  
認知的共感に基づく



自己不一致



自己一致

純粹性 (ウソがないこと)

参照元: 来談者中心療法<カール・ロジャーズ> | キャリアコンサルタント  
学科試験対策研究室(多田塾) (e-4clover.com)



感情

行動



# 自己理解

- 受容
- 共感
- 自己一致



# ワーク

## 仕事の向き不向き

『以前は、会社員として一般企業で働いておりましたが、“もっと、世の中の為になりたい”  
と思い立ち、介護職を始めたんです。

転職したての頃はとてもやる気に溢れ、毎日充実感を味わっていましたが、ここ最近、心境が  
変わりつつあります。

” 本当に自分にこの仕事が向いているのだろうか” と・・・。

待遇の面なども納得の上で始めた事なのに、最近なんとなく不公平さを感じたり、昔は会えて  
いた友人も勤務時間の不規則さから疎遠になってしまったり・・・。

このままだと自分の人生はどうなるのか？などと深刻に考えてしまう時もあります。

少しわがままな利用者さんに優しくなれなかったりする自分もいます。

やはりこんな気持ちで続けるべきではないのでしょうか？

～30代後半 介護職 男性～



# 個人ワーク



①情動的共感

②認知的共感

- 自分視点
- 他者視点





# 個人ワーク

進の場合



## ①情動的共感

わかるー(\*ノωノ)私も+めんどくさい。  
辞めたかったら辞めれば。。

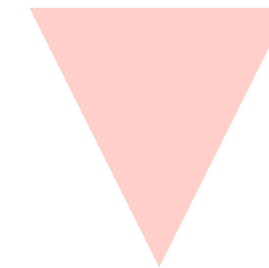
## ②認知的共感

### ・自分視点

利用者さんに優しくなれないなら、  
私だったら転職するかな

### ・他者視点

がんばりすぎて疲れているのかな。  
友達のことがうらやましいのかな



- ・ 深刻に考えてしまうんですね
- ・ 続けるべきではないと思いますか？



# 個人ワーク



ワーク① 私は?〇〇です。\*自己紹介文を作成してください。

私は、

私は、

私は、

私は、

私は、

ワーク②

・1週間以内にあった良かったこと、楽しかったこと

・今日の進塾①が終わった後、どうなっていたいですか?



シェアタイム



安心安全な場の重要性



中谷さん：介護職員。愛知県瀬戸市。整理整頓に力を入れている。身だしなみに気を使っている。甘いものが好きです。

- ・枝付き枝豆もらった。美味しかった。
- ・面談傾聴 人の話を聴けるようになりたい。成長したい。面談やっていきたい。

林さん：愛犬家。3匹飼っていた。手芸が得意。所長心得。人前で話すのが苦手。PCが苦手。

- ・利用者さん家族さん連絡帳でやり取り。苦情要望が多い。毎回返事を書く。丁寧に返していた。デイでの対応を認めてもらえた。苦情ととらえずお返ししていきたい。
- ・面談スキル向上＋人前で話すことができるように

杉山さん：岐阜県。保健師で行政10年。結婚して夫と施設経営10年。小規模多機能ケアマネ。3人の子供。小学生2人と年中。防災士として活躍。

- ・月1回の接遇講師とお食事できた。
- ・交流してスッキリしたい。相手を理解できるように。相手にも認めてもらえるように。



松波さん：進塾2回目参加。学びきれな前回学びきれなかった。お人よし。頑張り屋。口下手。要点を伝えられない。主語が足りない。愛知県瀬戸市。認知症デイとGH経営。

- ・同じ方向性で意見があった。
- ・お互いきちんと話ができる。状況を分析できる。伝えたことを確認してお互い理解できるように。

斉藤さん：新潟。介護施設。お年寄りが好き。チームで働く。寝ると忘れる。主事の勉強中。

- ・おなかに子供。検診で元気と。
- ・ただ聞くだけではなく、自分と向き合う。相手のキャリア、働き方も向き合える時間にしたい。

小松さん：大阪出身。2年ほど特養。そこから滋賀。今の職場は8年。所長心得。話にオチをつけないといけない。楽器が趣味。5．6年前からバンド。今年再開。地域の高齢者の集いで演奏。企画をするのが好き。新しいことが好き。

- ・ランニングのスピードが上がった。稼働率が一気に上がった10%。
- ・他者視点をえがけるようになりたい。練習をしていきたい。

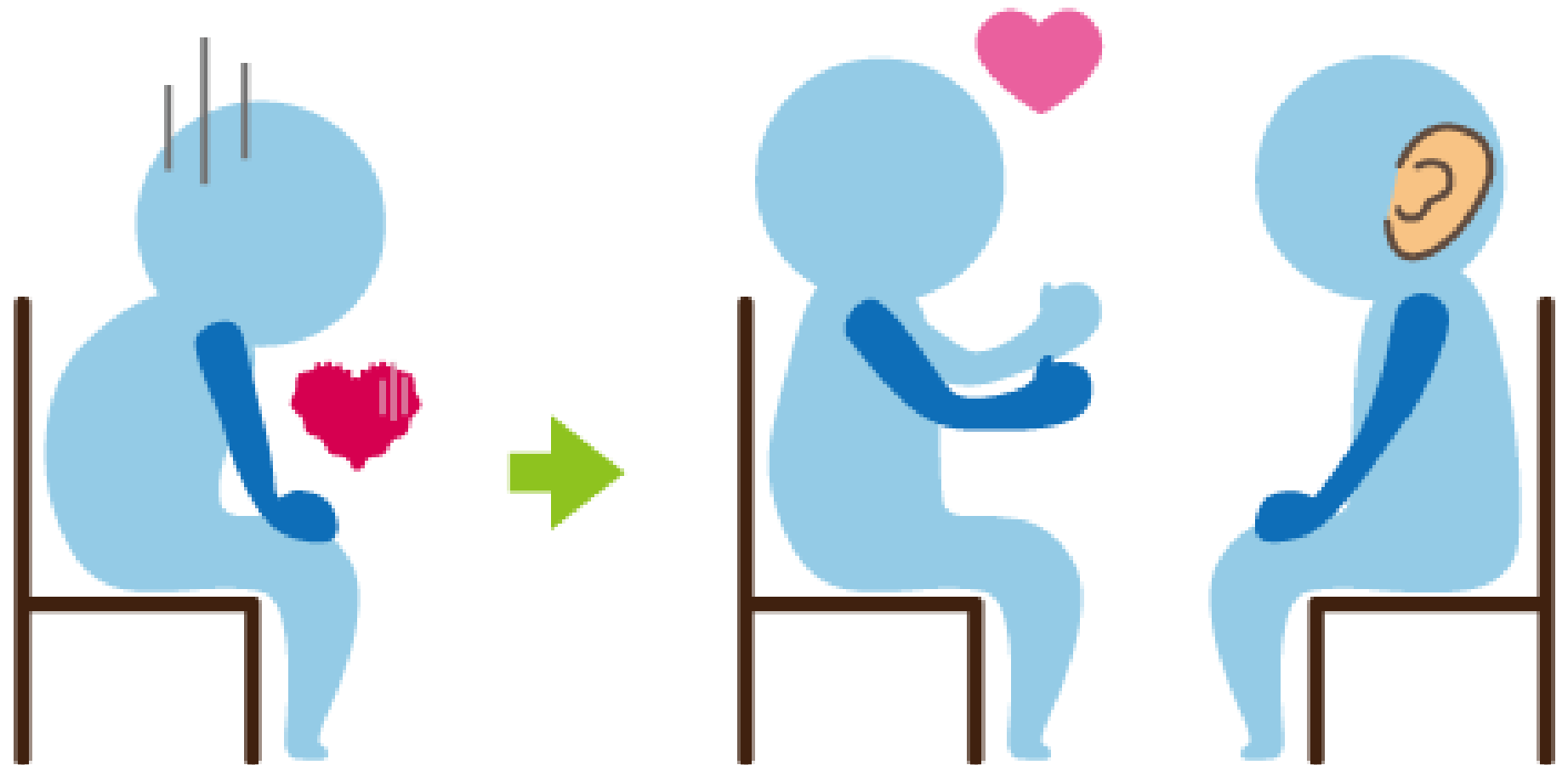




面談（傾聴）スキル = 身につけることができる（技術）

# 傾聴の力

- 相談者自身が**自分の問題**や**課題を理解**する。
- 相談者自身が**問題解決の主体**であると受け止める。



# 尊厳を守る / 尊重する

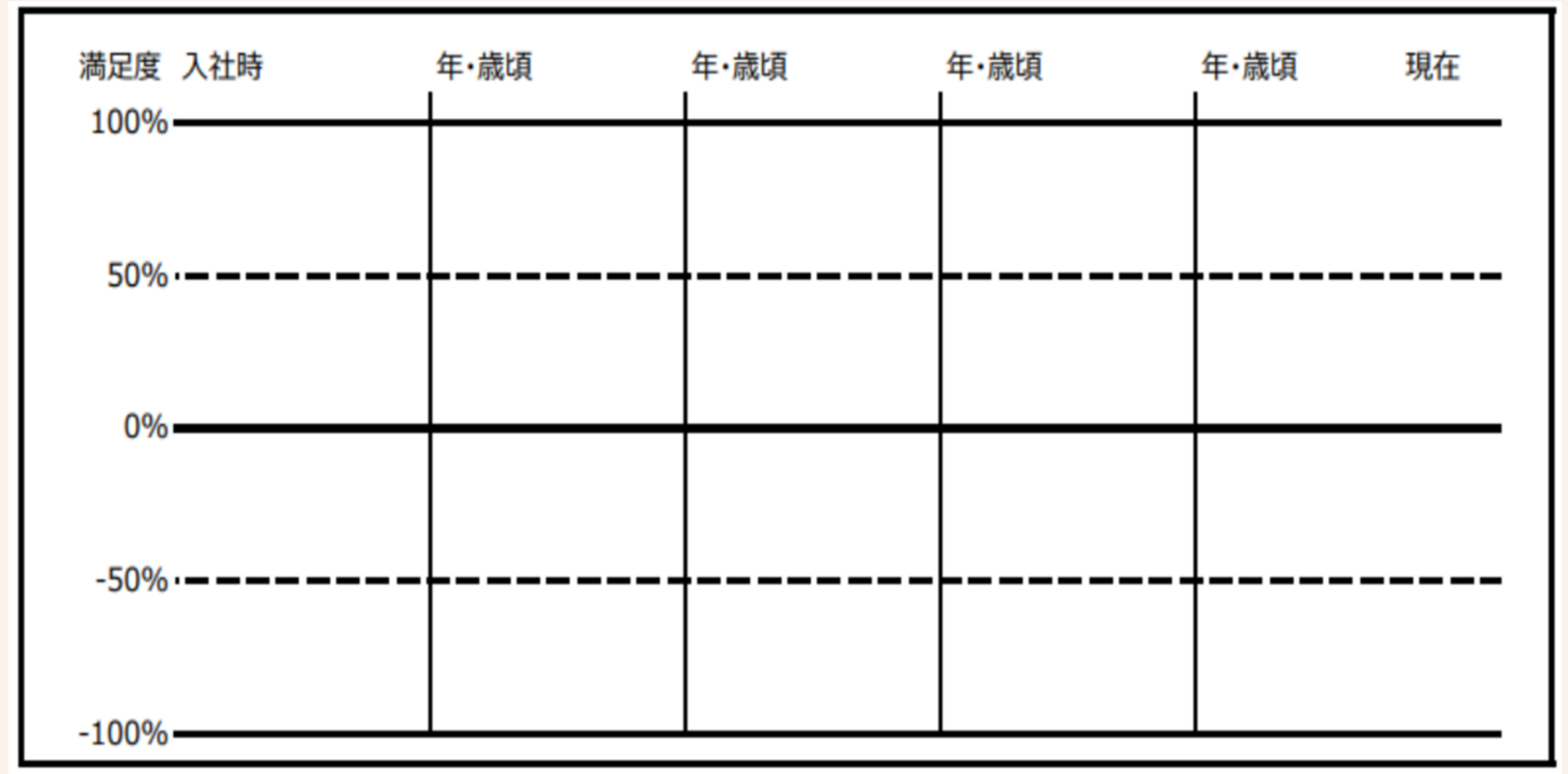
ありのままの自分であることを大切に扱うこと





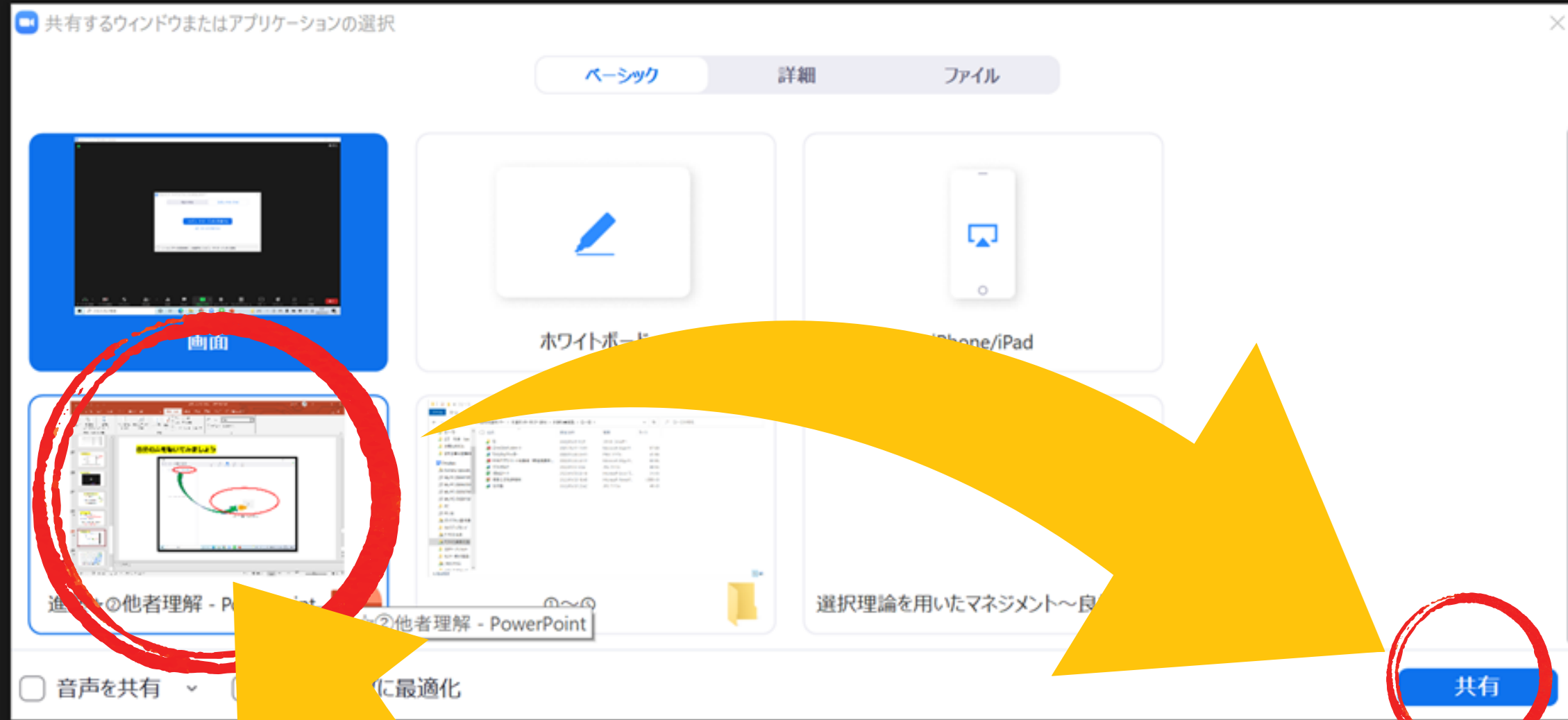


# ライフラインチャート 進塾②で使用





★画面共有してみましよう  
(共有したいファイルは開いておく)



進 絵美



終了



★レコーディングしてみましよう  
(自分の声を聴いてみましよう)



このコンピュータにレコーディング Alt+R  
クラウドにレコーディング Alt+C

進 絵美

Zoom meeting toolbar with icons for: ミュート解除, ビデオの開始, セキュリティ, 参加者, 投票, チャット, 画面の共有, レコーディング, ブレイクアウトルーム, サポート, リアクション, アプリ, 詳細, 終了

# #主役は誰だ

ありがとうございました!



研修でお困りの際にはお気軽に  
お声掛けください。



株式会社進スタジオ  
産業ケアマネ ワークサポートケアマネ  
キャリアコンサルタント

進 絵美 (すすむ えみ)

