



進絵美の

# 面談スキル

## ③本質を問うスキル

2024年9月18日(水)

10:00~12:00





## ～自己紹介～

進絵美  
(すすむえみ)  
S54.2.15  
45 歳

一般社団法人日本単独居宅介護支援事業所協会 代表理事  
(ケアマネジャーを紡ぐ会 会長)

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)
- ・SDGSDG S 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ジャー

☆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）
- ・ 虐待防止 など

面談スキルアップ研修（天晴れ介護サービス総合教育研究所主催）

☆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



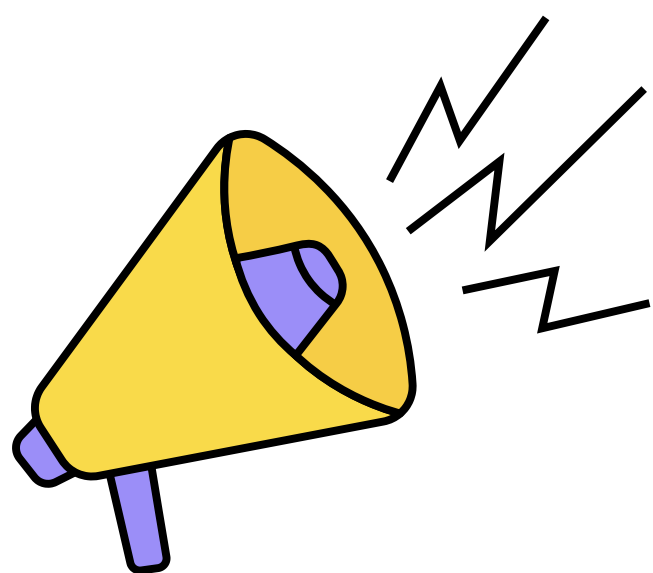


ハタフレ  
PROJECT HATAFURE



Chatwork

9月20日(金)  
研修企画中  
in大阪



・三浦 浩史さん 株式会社シャカリハ 代表取締役／大阪市介護支援専門員  
連盟 会長

・進 絵美さん ケアマネジャーを紡ぐ会 会長／進スタジオ 代表取締役

・五十川 昌弘さん CareSTEP5 LLC 代表／浪速区在宅医療介護連携相談支援  
室／コーディネーター

3名はDXの推進だけでなく、介護業界全体を盛り上げていこうと活動されて  
いる方々です。ぜひ今後ともよろしくお願ひいたします。





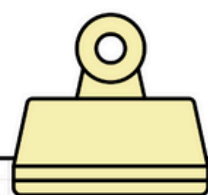
#主役は誰だ

すすむライフ 

(居宅介護支援事業所)

2024年5月1日

スタート!



～ご相談受付中～

介護について  
仕事と介護について



介護など相談件数4,500件以上  
キャリア相談件数2,500件以上

株式会社進スタジオ

すすむライフ 

事業所番号：2775904226

〒559-0005

大阪市住之江区西住之江2-9-14

セントフェリオ住之江105号

TEL：06-7777-4807

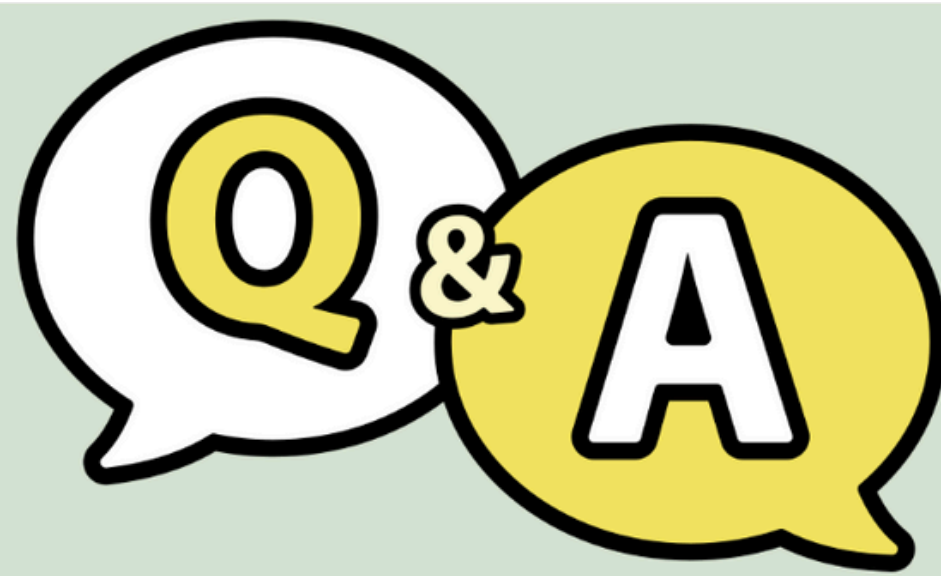
mail：info@susumu-studio.com



進スタジオHP



介護といえは！  
産業ケアマネに  
聞いてみよう！



親の物忘れが気になります。  
「認知症介護」で心構え  
しておくべきことは？



介護の心構えは『早期発見、早期対応』なんです。  
自分だけで考えず、『早目に相談をする』ことが大事です。  
実際の介護は専門家に任せる、家族は相談をしていく役割という事も  
意識してみてください。

気がつかないうちに**すでに介護が始まっている**、ということもあります。  
親御さんが住んでいる地域の『地域包括支援センター』に先ず相談されることをおすすめします。  
(もちろん産業ケアマネでもOK！)

\*地域包括支援センターとは、地域の相談窓口。中学校区域に1か所程度設置されています。



仕事と介護は両立できます！

仕事と介護の両立支援  
産業ケアマネ 進 絵美 (すすむえみ)



**LINE**  
公式アカウント

LINEでの相談や、  
個別相談予約も受付中です



月1回★情報配信中

介護離職防止を考えるフォーラム **2024** in大阪

# 超高齢社会を生き抜く経営術!

経営戦略から考える仕事と介護の両立とは

「介護を理由に仕事を辞める」そんな選択肢を、あなたは想像できますか?  
 世界トップの超高齢社会に突入し、団塊の世代の方々が70代後半を迎える日本にとって「仕事をしながら介護をする」ことが当たり前になる社会が、すぐそこまで来ています。子育てと違い、介護は突然やってきます。「仕事と介護」を両立しなくてはならない日々が、突然訪れます。従業員の皆さまが介護を理由に仕事を辞めずに済む方法、仕事と介護の両立を「新時代の経営戦略」として一緒に考えてみませんか?

**DATE**  
 2024 **11.9** 土 受付開始 13:00

**リアル配信あり!!**

**対象** 企業の代表・人事労務担当者、産業カウンセラー、産業医、介護保険事業に携わる方々、その他関心のある方

**場所** 明治安田生命肥後橋ビル 7階会議室 (大阪府大阪市西区江戸堀1-12-8)

**参加費** 現地: 3,000円(ドリンク付き)  
 リアル配信(YouTube): 無料

**参加定員数**  
 現地 **100名** リアル配信(YouTube) **無制限**

## PROGRAM

14:00 開場(受付開始:13:00)  
 14:05 開会の言葉 介護離職防止を考えるフォーラム2024実行委員長 岡田 和子

14:10 **経営者視点「これからの人材確保・育成・定着」**  
**～仕事と介護の両立支援の未来～**  
 登壇者: 川浦 文彦氏(株式会社beleef)

15:10 **座談会 今を生き抜く経営戦略～仕事と介護の両立がもたらす未来とは～**  
 【パネリスト】  
 ロート製薬株式会社、株式会社坂井商会、株式会社beleef  
 チェンジウェーブグループ、イチロウ株式会社 各ご担当者様  
 【ファシリテーター】  
 産業ケアマネ 進 絵美

16:25 閉会の言葉 一般社団法人日本単独居宅介護支援事業所協会 代表理事 進 絵美  
 16:30 閉会  
 17:00 懇親会(別途参加費)

申込みはこちら

現在、協賛企業様を募集しております

運営者情報  
 一般社団法人日本単独居宅介護支援事業所協会 (代表理事)進 絵美(株式会社進スタジオ)  
 〒133-0057 東京都江戸川区西小岩4-2-11-101

# 介護離職防止を考えるフォーラム2024in大阪

2024.11.9(土)開催 \ \ \ 9(9`^`9)6/// / /



2024年9月  
 厚生労働省との意見交換



進絵美の



# 面談スキル

=定義=

相手の！

面談というコミュニケーションを通じて課題を整理  
解決・成長に向けてモチベーションを上げる





# 面談スキル 5つのステップ



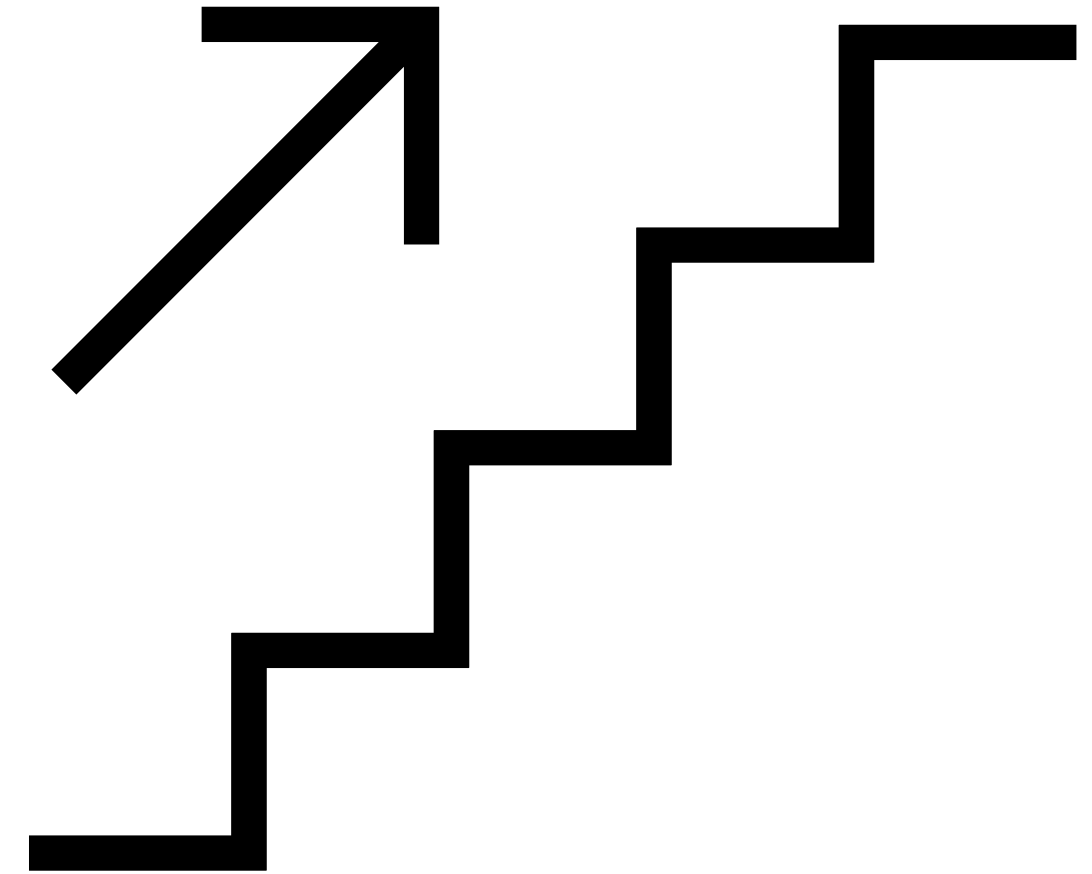
- ①客観視するスキル
- ②正しく聴くスキル
- ③**本質を問うスキル**
- ④現実を見せるスキル
- ⑤行動を変えるスキル



# 面談スキル 5つのステップ



- ①客観視するスキル
- ②正しく聴くスキル
- ③**本質を問うスキル**
- ④現実を見せるスキル
- ⑤行動を変えるスキル





進絵美の

# 面談スキル

③本質を問うスキル



# ③本質を問うスキル



質問って？

- アセスメント項目
- 面談シートとの質問項目





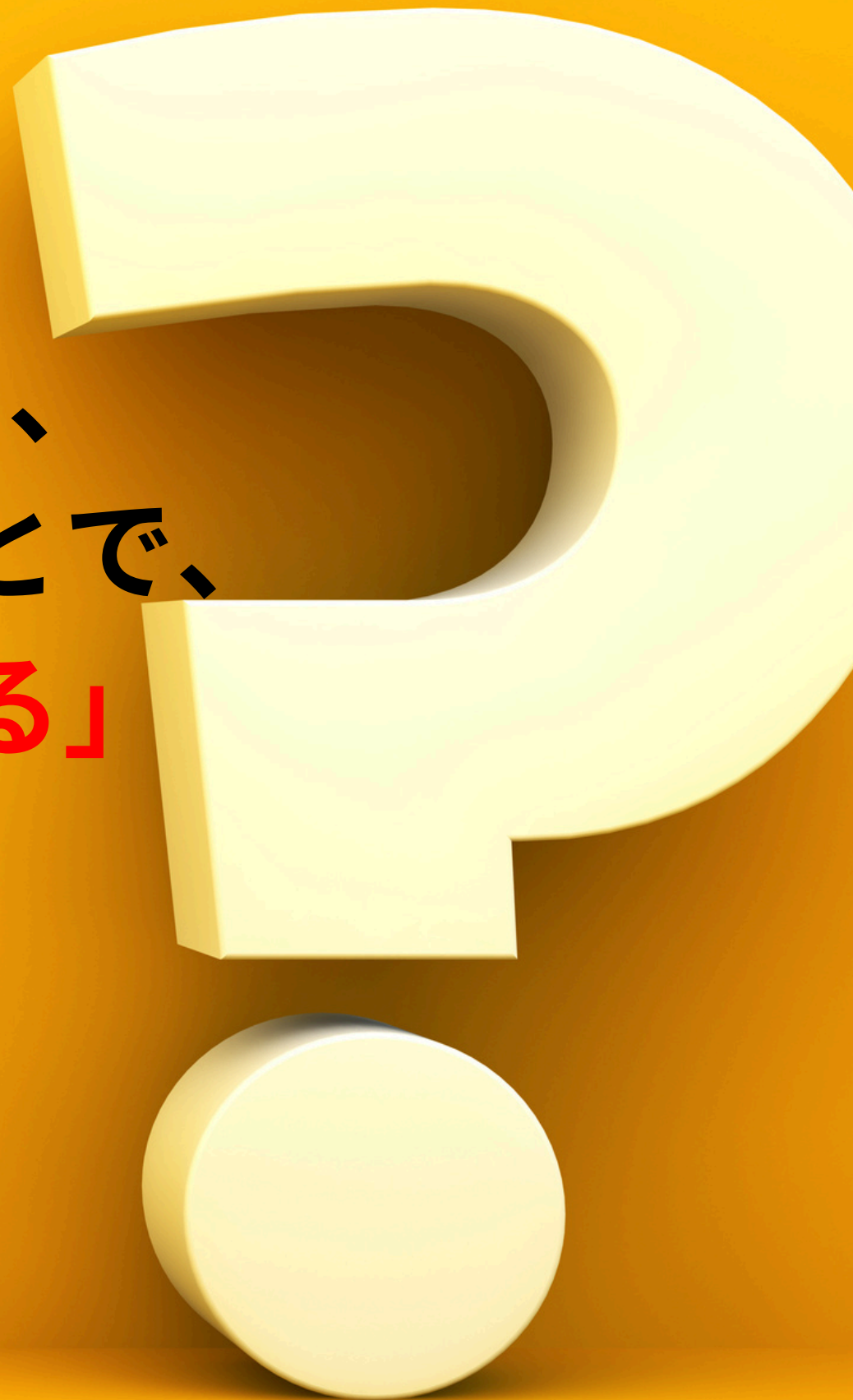
# 本質を問うスキルって？

相手の**潜在的**な考えを引き出し、  
不明点や疑問点を解消していくことで、

**「あなたのことを気にかけている」**

と伝えることができる

コミュニケーション **「技法」**

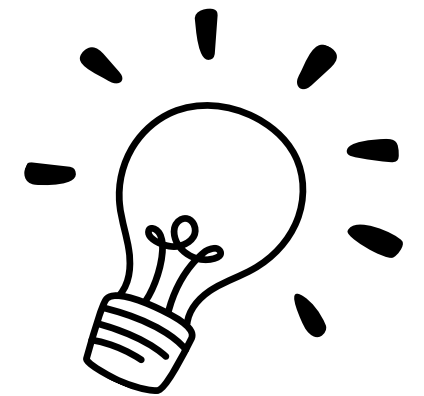


# 本質を問うスキル

言葉になっていないことを

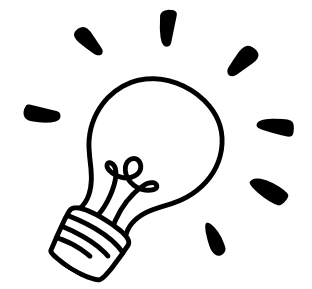
話してもらい、

「考え方」「思い込み」を明らかにする



# 本質を問うスキル

相手の言葉で



**具体的**

にする

「役」を演じる

①客観視するスキル

「役」に徹する

人生は舞台、人はみな役者  
—シェークスピア—

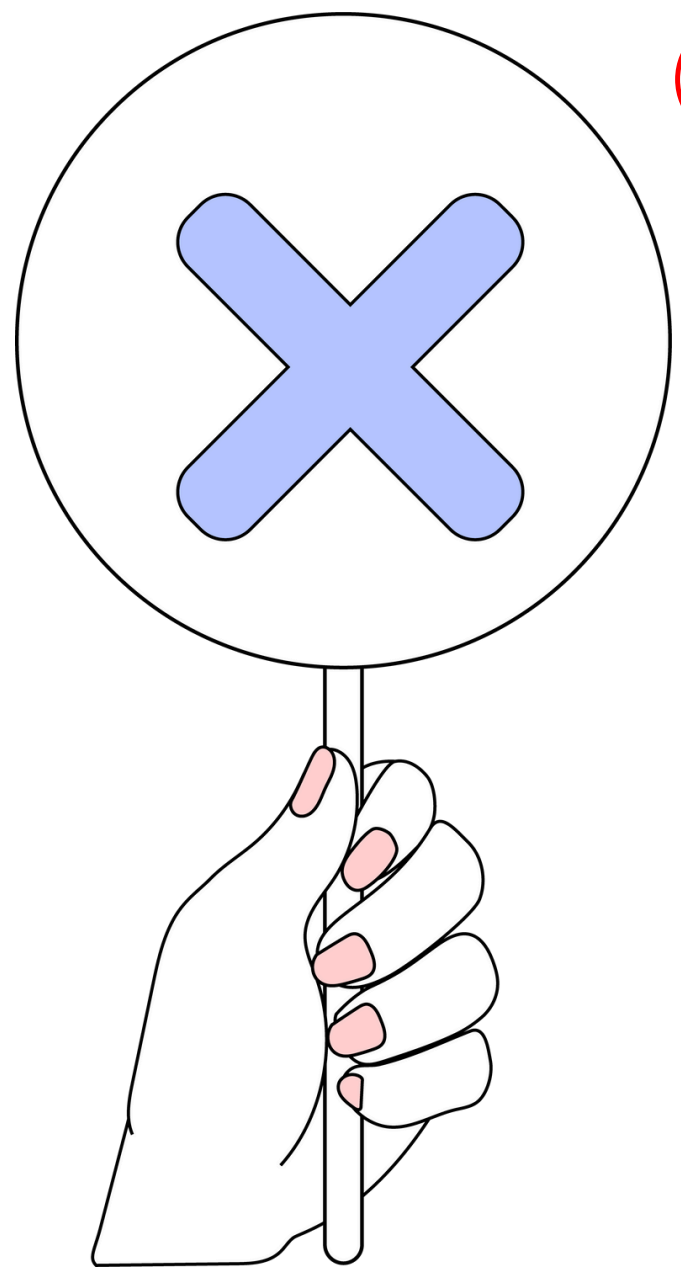
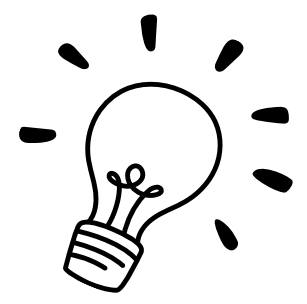


面談は舞台、私たちは**演出家**で役者  
—進絵美—





## ②正しく聴くスキル



そんな時あるよね！みんなそういう時あるから大丈夫！  
そういう時は、●●したり△△とかするとリフレッシュできるよ！  
あとは睡眠も大事！おいしいもの食べるのもおススメ。そんな時期なんだと思うからそんな心配しなくていいよ。  
私もね・・・





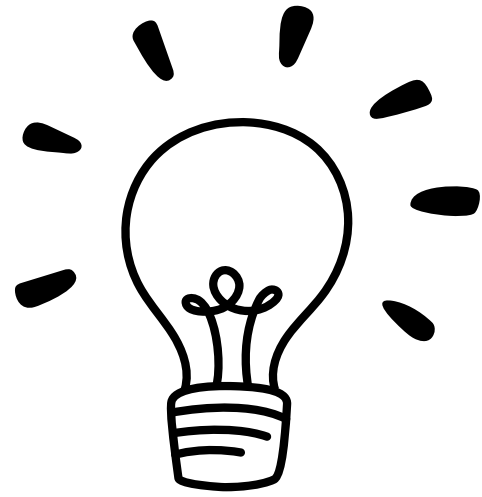
「最近やる気が出なくて・・・」

- 気持ちも身体も重いんだろう
- 嫌なことがあったんだろう
- 助けて欲しいのだから
- 一か月前ぐらいからだろう



「主観」

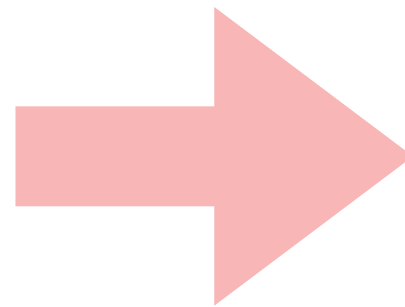
自分1人だけのものの見方や、感じ方



「善意」と「スキル」別物



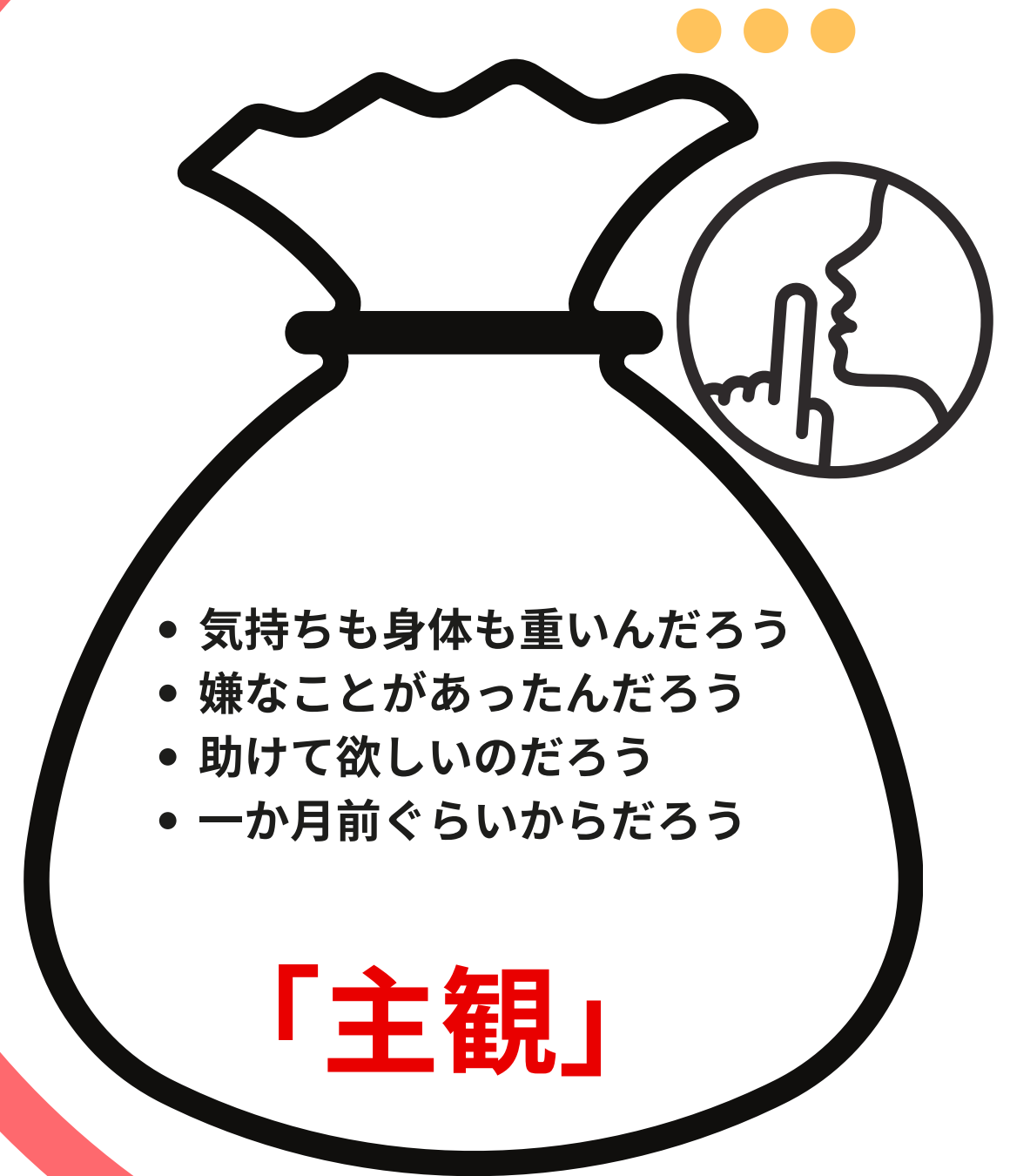
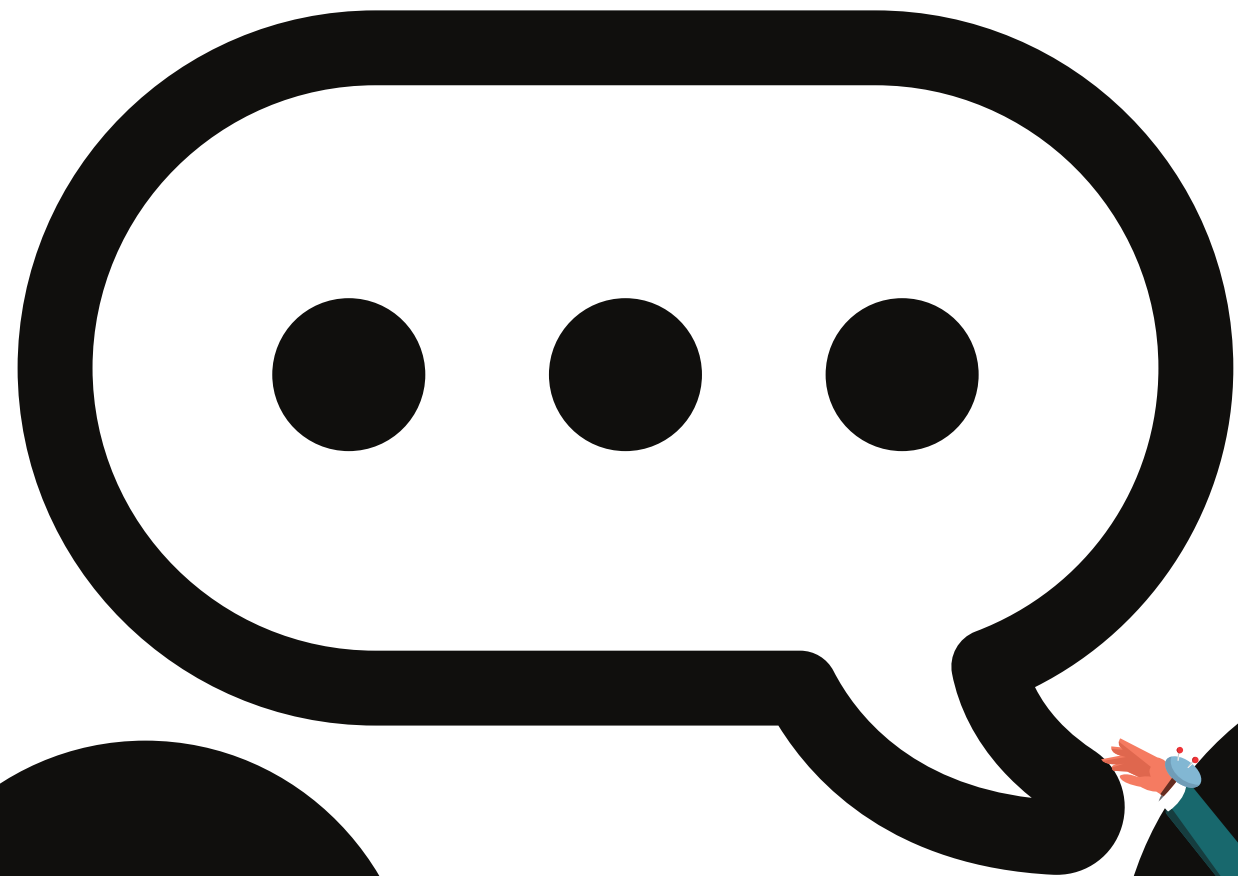
相手を理解したい



**無知のアプローチ**

相手の状況は分からないと意識する





- 気持ちも身体も重いんだろう
- 嫌なことがあったんだろう
- 助けて欲しいのだろう
- 一か月前ぐらいからだろう

**「主観」**



最近やる気が出なくて...



**傾聴**

最近やる気が出なくて...





## 「最近やる気が出なくて・・・」

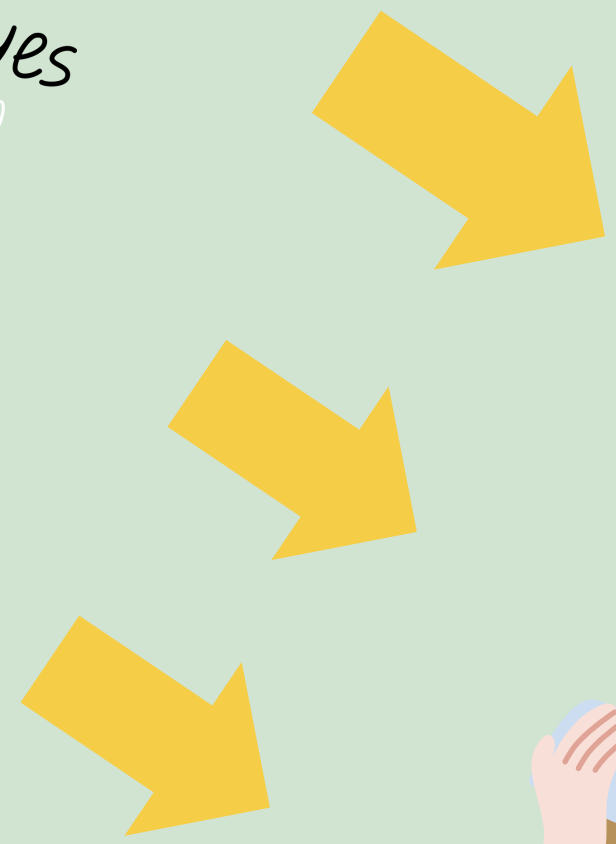
- それってどういう状態？
- そもそも「やる気」って？
- 最近っていつ？
- 昨日？一週間前？一か月前？
- 嫌なことがあった？
- やる気がでないとなんになるの？
- やる気があるとどうなる？





# 「最近やる気が出なくて・・・」

- それってどういう状態？
- そもそも「やる気」って？
- 最近っていつ？
- 昨日？一週間前？一か月前？
- 嫌なことがあった？
- やる気がでないとうなるの？
- やる気があるとどうなる？



言いにくいこと（または潜在的な）  
ことは相手に**負荷**がかかる  
場合があることに注意



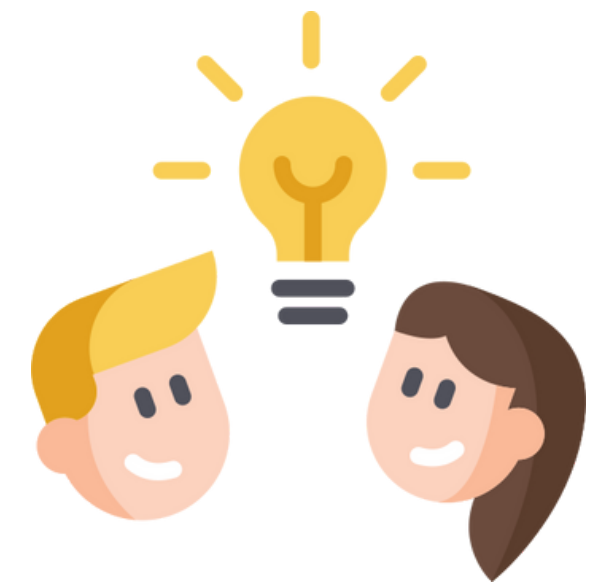
# 本質を問うスキル



進イチオシ①



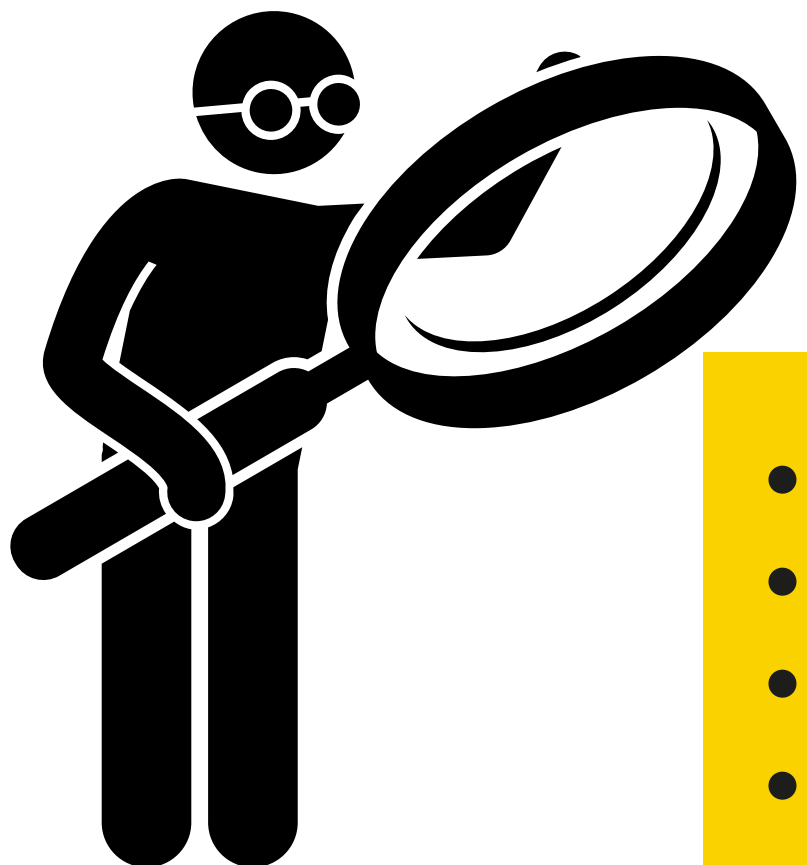
もう少し**具体的に教えて**ください



**「客観」**

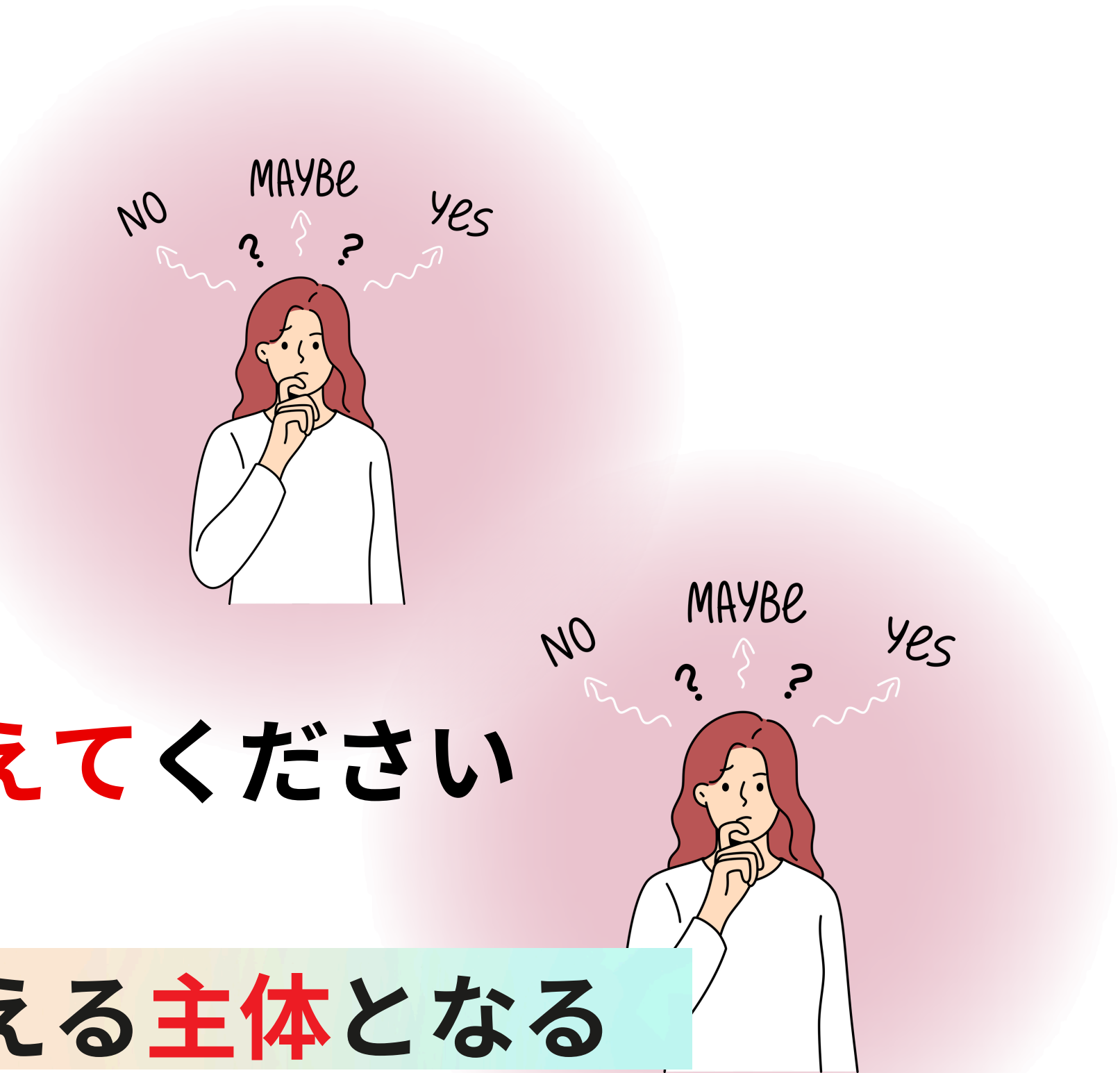
第三者の視点や事実やデータに基づいて考える





# 「最近やる気が出なくて・・・」

- それってどういう状態？
- そもそも「やる気」って？
- 最近っていつ？
- 昨日？一週間前？一か月前？
- 嫌なことがあった？
- やる気がでないとうなるの？
- やる気があるとどうなる？



もう少し**具体的に**教えてください

相手が考える**主体**となる



「最近やる気が出なくて・・・



何もしたくないって思うんです。」

- **それってどういう状態？**
- そもそも「やる気」って？
- 最近っていつ？
- 昨日？一週間前？一か月前？
- 嫌なことがあった？
- やる気がでないとうどうなるの？
- やる気があるとどうなる？

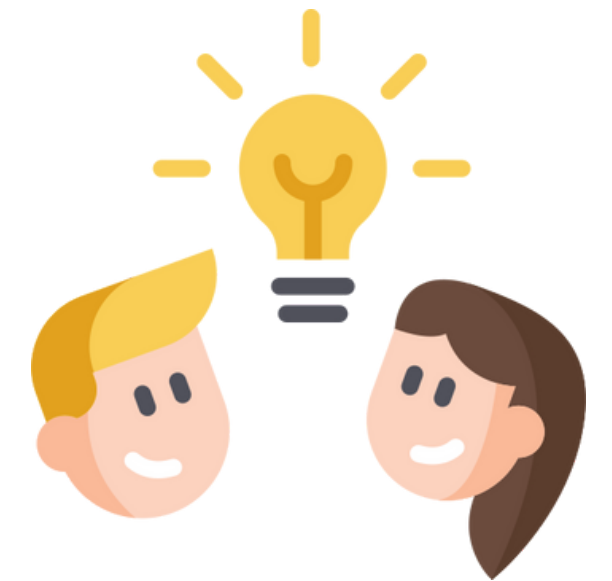
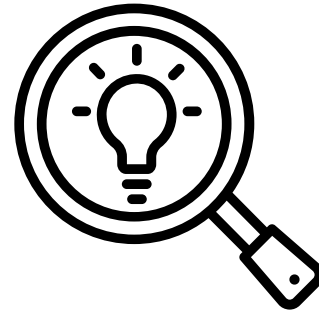


それで？  
それから？

# 本質を問うスキル



進イチオシ②



ありがとうございます。

〇〇についても質問しても大丈夫ですか？

**「客観」**

第三者の視点や事実やデータに基づいて考える

# 本質を問うスキル



## 進イチオシ③

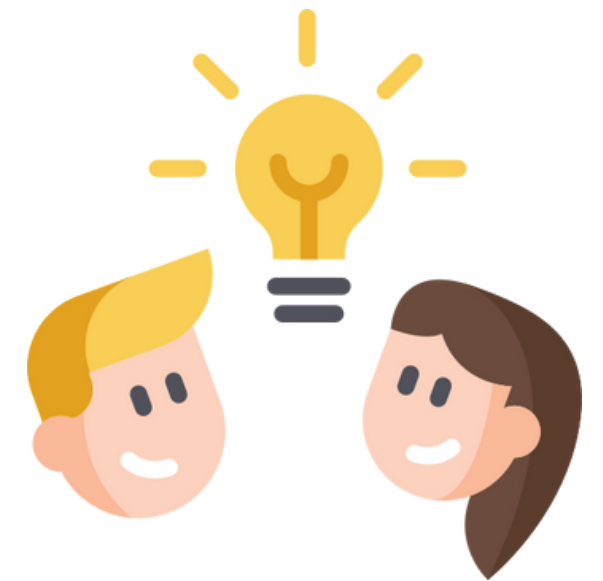


過去

可能性

未来

どうだった？だとしたら？どうなりたい？



**「客観」**

第三者の視点や事実やデータに基づいて考える



# 「最近やる気が出なくて・・・」

1. それってどういう状態？
2. そもそも「やる気」って？
3. 最近っていつ？
4. 嫌なことがあった？
5. やる気がでないとうなるの？
6. やる気があるとどうなる？

顕在意識

潜在意識

1. → 何もしたくない
2. → 良い仕事がしたいという気持ち
3. → 半年ぐらい前から
4. → 嫌なことというか残念なことがあった
5. → 言われた仕事だけをする
6. → いろいろ考えて取り組みたい



問題

最近やる気が出なくて辛い

確認

本質を問う



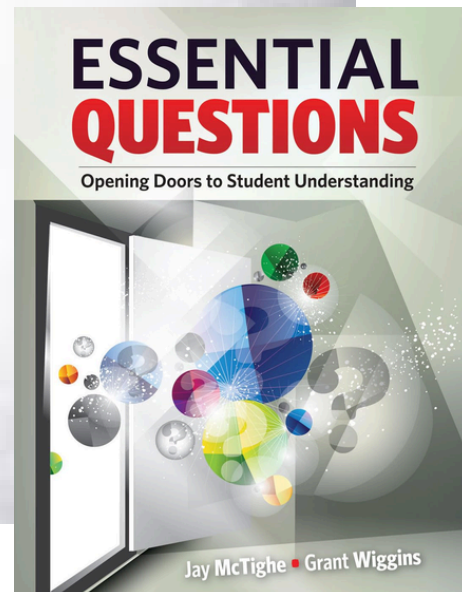
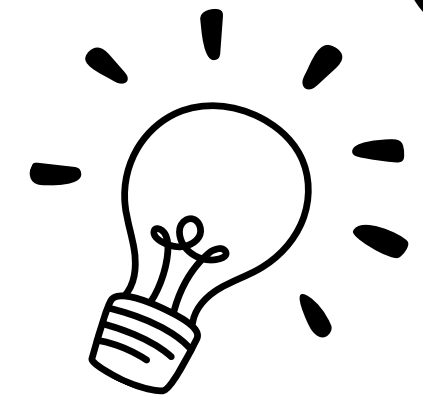
課題

「・・・・・・・・」

いろいろ考えて取り組んで良い仕事がしたい

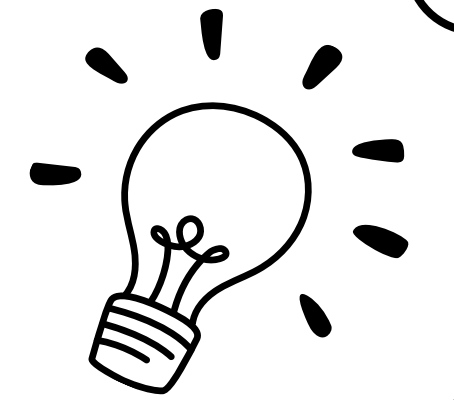


# 本質を問うスキル



- オープンエンドな問いであること（唯一の正しい回答はない）
  - 思考を誘発し、知的に興奮させるもの
  - より高次の思考を誘発するもの（分析や、評価、推論など）
  - 重要で転移可能な概念を指し示すもの
  - さらなる問いを生み、より深い探究の火をつけるもの
- 答えそのものではなく、根拠や裏づけとなる情報を必要とするもの
  - 生涯にわたってなんども問い直しをされるもの

# 本質を問うスキル



本質的な問いが目指すものは

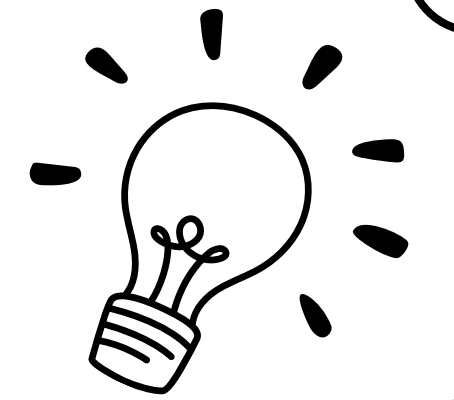
「理解」



なぜ？  
どうして？



# 本質を問うスキル



本質的な問いが目指すものは  
「理解」

## 何のために？

面談というコミュニケーションを通じて課題を整理  
解決・成長に向けてモチベーションを上げる



## ～まとめ～

- 相手の状況は分からないと**意識**する

無知のアプローチ

- **イチオシ質問**を実行する

- 聴くことができたか**確認**する



# ～ナラティブ・アプローチ～



ナラティブ (narrative) とは日本語で「語り・物語」の意味。

「考え方」「思い込み」を明らかにし、  
問題解決の方向性を探っていく対人支援

1980年代後半ごろから提唱

1. 語り手の語る物語 (ドミナント・ストーリー)
2. 問題を外在化する
3. 反省的質問をする
4. ユニーク (例外的) な結果を見つける
5. オルタナティブ・ストーリーを構築していく



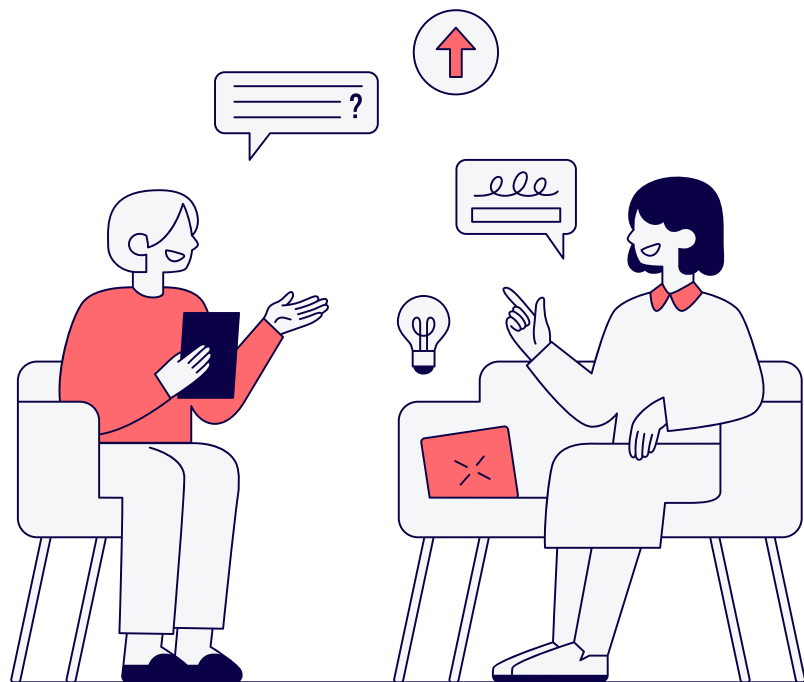
# 面談スキル

## 5つのステップ


①客観視するスキル

②正しく聴くスキル

### 傾聴



#### 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。

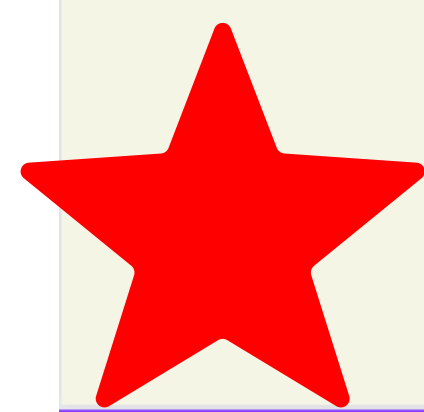
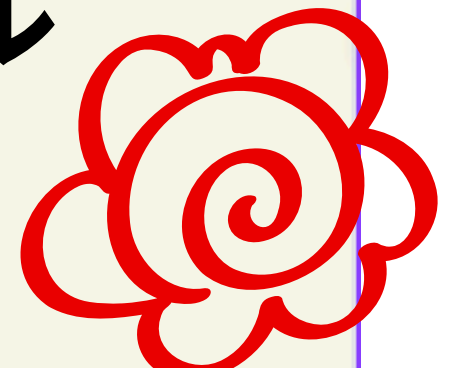
自己一致：心理的に安定し、  
ありのままの自分を受容している

純粋性 (ウソがないこと)

自分自身を受容したとき、  
人間には変化と成長が起こる。



カール・ロジャーズ  
(心理学者)  
(1902年 - 1987年)

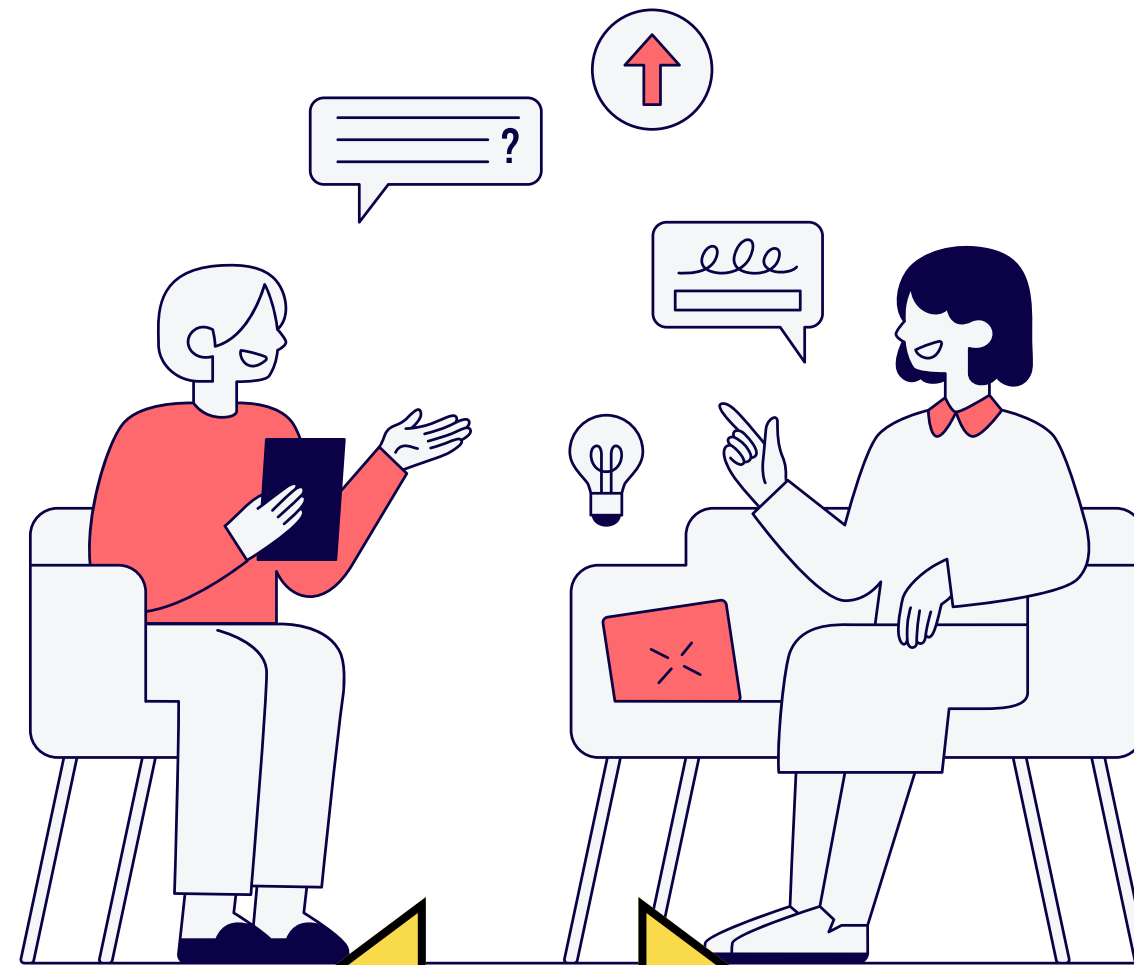


# 面談スキル 5つのステップ

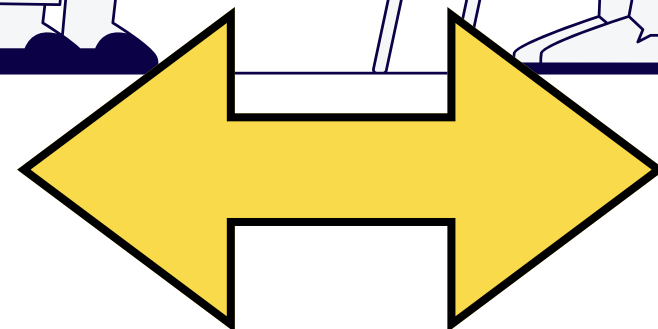


## ③本質を問うスキル

面談スキル=身につけることができるスキル



傾聴



# 面談スキル 5つのステップ

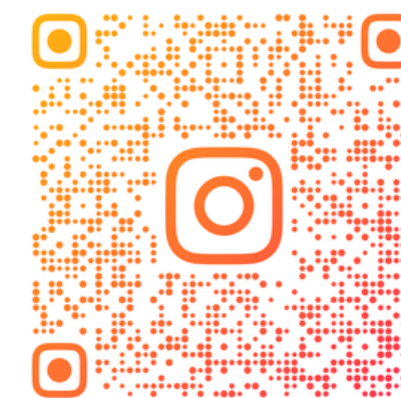


- ①客観視するスキル
- ②正しく聴くスキル
- ③本質を問うスキル
- ④現実を見せるスキル
- ⑤行動を変えるスキル



THANK  
YOU

#主役は誰だ®



@MINAMI200074

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ジャー  
キャリアコンサルタント

進 絵美 (すすむ えみ)