



スタッフの成長を促す質問力

天晴れ介護サービス総合教育研究所 外部講師 メンタルサポーター工藤ゆみ

1

自己紹介 工藤 ゆみ



★メンタルサポーター

★明るく楽しい介護現場づくり請負人

コミュニケーショントレーナー

介護福祉士・公認心理師・介護支援専門員・認知症ケア専門士

お年寄りの知恵や経験、人間性に強く惹かれ介護の道へ。

介護主任、管理者も経験し、チームで楽しく仕事をしたいと奮闘する。チームでアイデアを出しながらより良い介護を目指していくには想いだけでは難しく、子育ての忙しさと重なり、心身ともに限界になり退職。

その後、子育て中心にシフトし、パート介護職をしながら、自分みたいな人ができないようにケアする人を支えていきたい思いからカウンセリング学ぶ。

カウンセリングを学び、自分はコミュニケーションの基礎を知らなかったこと、知らないことでうまくいかなかったことに気付く。そこで学んだ知識と自分の長年の介護経験から介護職のコミュニケーションスキルを磨く。

今後も、自分のようにコミュニケーションやストレスで困っている介護職、リーダー、管理職に向けて「コミュニケーションとストレスケア」の大切さと必要性を広め、ケアする人が生き生きとする介護現場を作るサポートをしていきたいと考えている。

天晴れ介護サービス総合教育研究所でコミュニケーションとメンタルケアのオンラインセミナー外部講師
援助職向けのカウンセリング（介護事業所・個人）
グループホームパート介護職員。好きな食べ物 チョコレート、カブチーノ、蟹

2

はじめに

- ◆安心・安全の場にしたいので、批判、否定（自分のことも）をしないようにお願いします
- ◆ここでのことを他言しないようお願いします。
- ◆いつもの自分から一歩抜け出し、たくさんのチャレンジをしてください。どんな意見・チャレンジも大丈夫！お互いの発言を尊重し合う環境にしましょう。
- ◆今日だけでなく、明日から実践して、繰り返すことで自分のものにしていてください。

3

目的・期待される効果

【目的】

自分で仮説を立て、課題解決を考えるスタッフを育てることができる。
スタッフのマネジメントができるリーダーを増やす。

【期待される効果】

- ・スタッフが利用者さんのことをよく理解しているスタッフが増える。
- ・利用者さんに対するケアの質を上げることができる。
- ・業務の課題と解決策を考えるスタッフが増える。

4

本日の流れ

1. どんなことで悩んでいるか？（個人ワーク）
2. 人の心が読めるようになる鍛え方など（復習）
3. 相手の悩みの本質を見抜く
4. 相手を育てる質問力
5. まとめ
6. Q&A
7. 公開ワーク

5

1. どんなことで悩んでいるのか？

新人育成やスタッフ育成で、今どんなところで悩んでいるか。
また、自分が何を悩んできたか。

工藤の場合： ついつい、答えを言ってしまい相手が考える時間を
プレゼントしていないため、答えを求めに話をしに来て
しまう。または、解決してくれることを求められる。



6

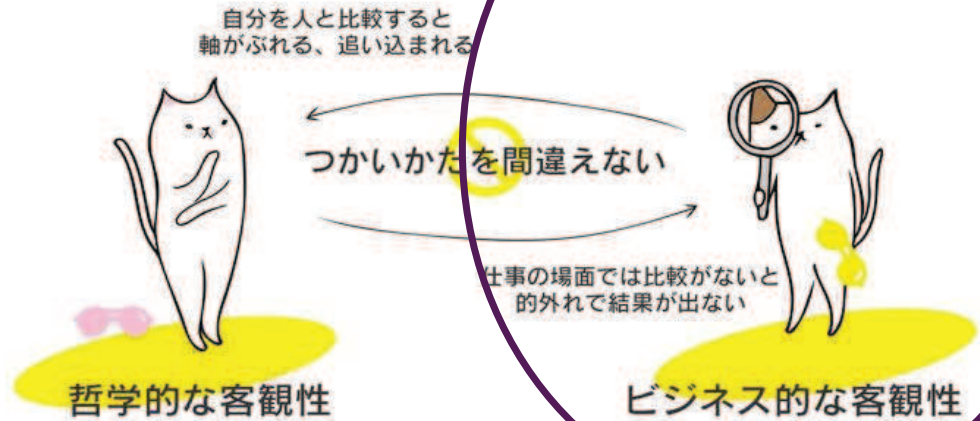
2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

客観視する スキルが必要

本日は、
ビジネス的な
客観性の視点
から見ていき
ます！

✓ 答えはない
=考えること自体が答え

✓ ある程度答えがある
=調査や成功例から
答えが見つかる



2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

価値観は 人それぞれ

自分の考えと違
うものを否定し
ない。
価値観が違うか
ら、どうしてい
くかを考えてい
くことが必要。



2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

自己理解を深める

自分の力を発揮しやすくなる。

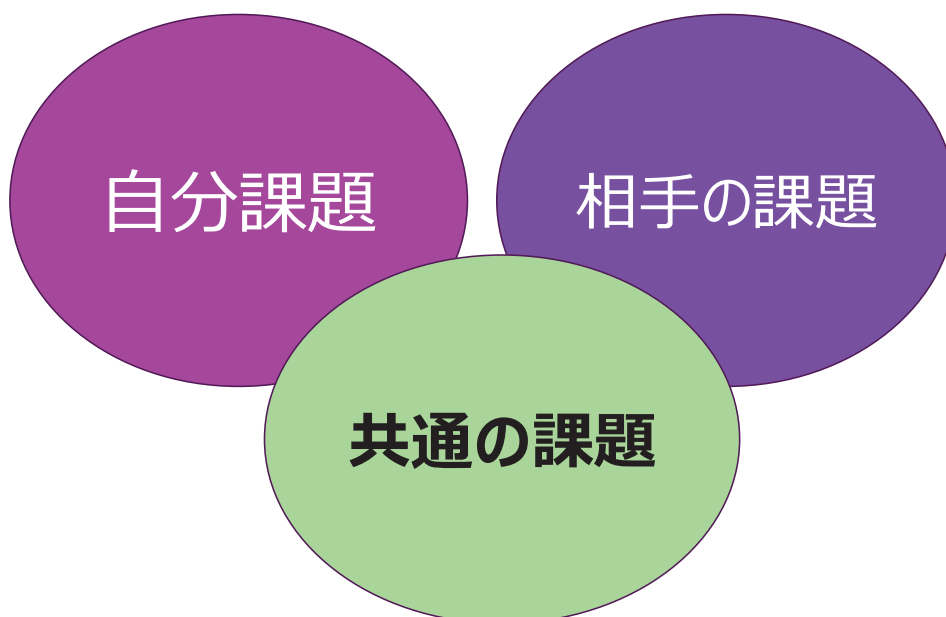


	自分が知っている	自分が知らない
他人が知っている	開放の窓 自分も他人も知っている自分	盲点の窓 他人は知っているが自分は知らない自分
他人が知らない	秘密の窓 自分は知っているが他人は知らない自分	未知の窓 自分も他人も知らない自分

2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

他人の課題と自分の課題と共通課題を分けて考えることができる

ごちゃごちゃになると、ストレスが増える要因。

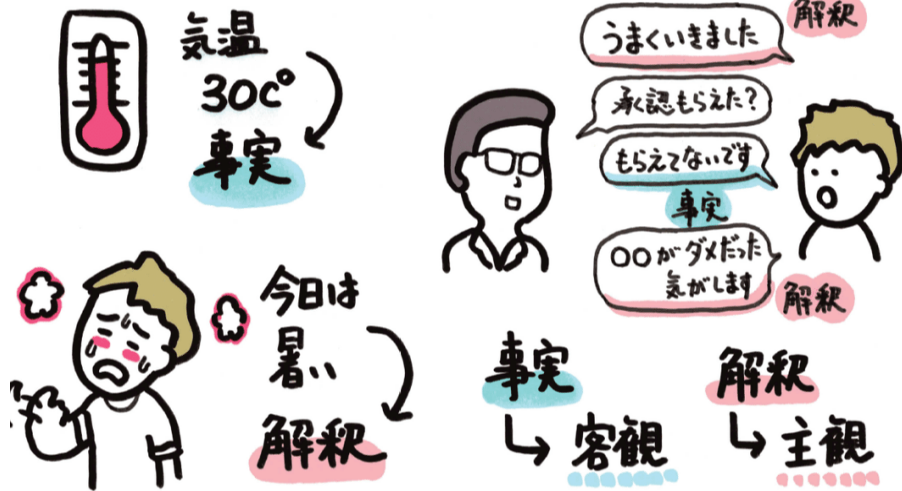


2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

事実と感情を分けて考える

課題解決がうまくいかなくなる。前提がちがってくる。

事実と解釈を分ける



抽象的な
コバ
にも
注意

成長
育成

マネジメント
改善

努力
前向きに
検討

11

2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

心理的柔軟性を手にする6つのキーワード

思い込みと
距離をとる

思い込みを
観察する自分

不安や苦痛
に居場所を
つくる

本当に望ん
でいること
を思い出す

望んでいること
に向かって
行動する

今、この瞬間
とつながる

12

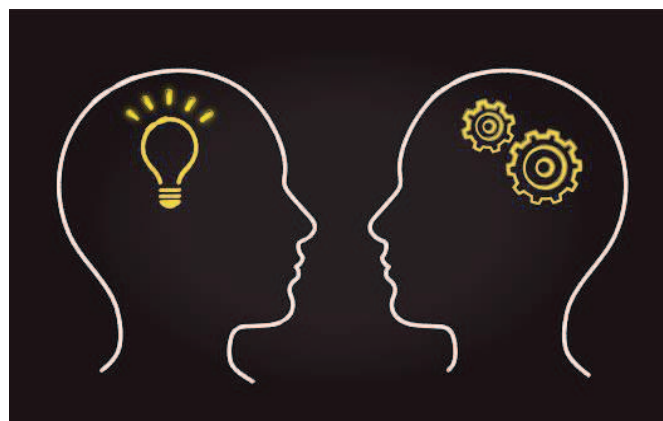
2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

心を読むための鍛え方（実践編）

- ・ 共感力を上げる（相手の感情を理解する）

ハーワード大学の実験

- ・ 直観or論理的



13

2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

心を読むための鍛え方（実践編）

◎ネガティブな自分を細かく分類する

〇〇なときは、不安になる

疲れているときは、相手を疑ってしまう

完璧じゃないと、自分はダメだと思う

→ 自分を知ることによって相手の心を理解できるようになる

2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）



【相手の話を正しく聞く】

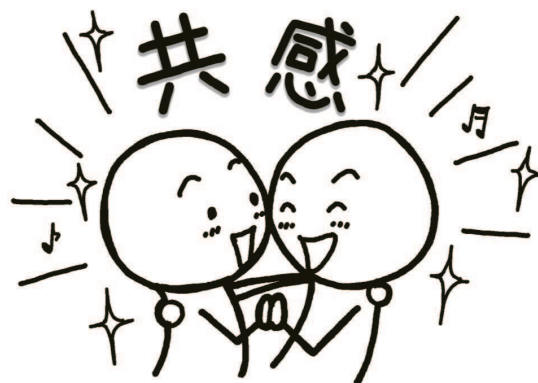
- ◎自分の価値観でなく、相手の価値観で話を聞く。
- ◎わかったふりをせず、わからないことを確認する。
- ◎状況（事実）と感情を分けて理解する。

15

2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

相手の「そうそう！」を推測する。

自分の価値観や判断は横に置くことが大切。



16

2. 管理職、リーダーを育てる視点（復習）

【こんな人を育てたい】

- 1.相手の話を聞き、誠実な関心を寄せる
- 2.心からほめて、自己重要感を与える
- 3.客観性を持った観察と仮説を立てらえる

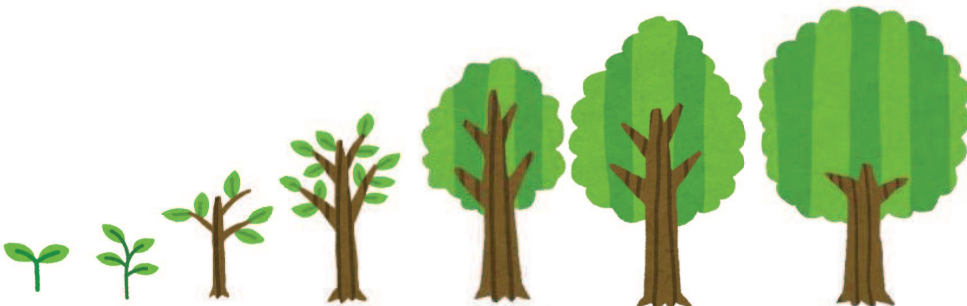
→まずは、自分が実践して体感する！
（自分が変わるところを見てもらう）

17

2. 管理職、リーダーを育てる視点（復習）

【スタッフ育成は自分育成】

- 自分の器を広げる（視野を広げる、批判しない）
- 相手のことを相手自身より、今後の成長を信じる
（中長期的に見る）
- 我慢するのではなく「別なことをする」勇気をもつ



18

3. 相手の悩みの本質を見抜く

【相手は何を理解して欲しい？】

- ◎ 相手の価値観は？
（よく話すことは？）
- ◎ 何をどうしてほしい？
（まずは、自分の仮説）



3. 相手の悩みの本質を見抜く

Aさんから工藤へ* Bさんがシーツ交換しないで帰ったんです！

◎ 相手の価値観は？（よく話すことは？）

- なんでだろ？Bさんだったらわざとでなく、忙しくて忘れたかもなあ。
- Aさんは、自分の仕事が増えるのを嫌がること多いよなあ。でも、1回だけだと言いに来ないこと多いなあ。何度も続くから言いに来たかもしれないなあ。

3. 相手の悩みの本質を見抜く



Aさんから工藤へ* Bさんがシーツ交換しないで帰ったんです！

◎ 何をどうしてほしい？（まずは、自分の仮説）

- Aさんは、Bさんが自分の仕事して帰ってほしいし、自分の仕事が増えないで欲しいと思っているのかな？
- 私から、Bさんに直接注意してほしいのかな？

21

3. 相手の悩みの本質を見抜く

Aさんから工藤へ* Bさんがシーツ交換しないで帰ったんです！

◎ 何をどうしてほしい？（まずは、自分の仮説）

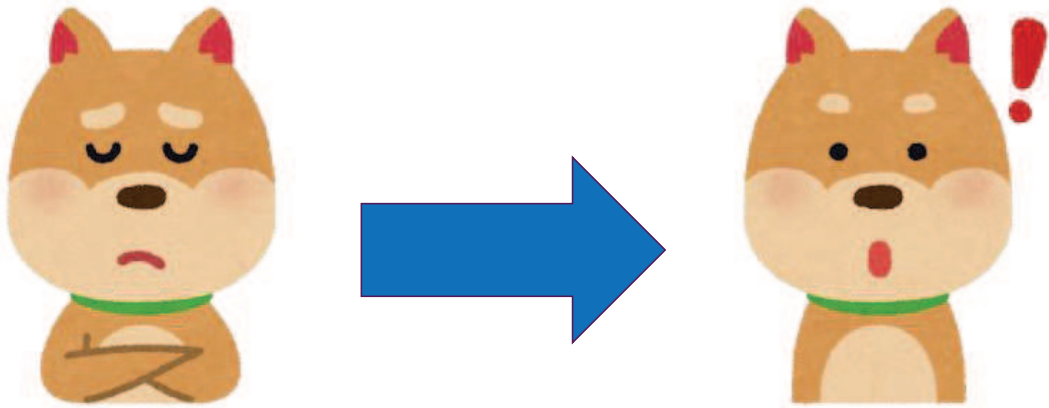
- Aさんは、Bさんが自分の仕事して帰ってほしいし、自分の仕事が増えないで欲しいと思っているのかな？
- 私から、Bさんに直接注意してほしいのかな？

- そもそも、Bさんはシーツ交換するの知っているのかな？
（前提を確認）なんで忘れたか、確認しなきゃな。
- 直接注意する前に、仕組でどうにかならないかな？（段階を踏む）

22

3. 相手の悩みの本質を見抜く

まずは、相手の困りごとを理解する！仮説を立てる！
(繰り返し自分で練習→相手も自分でできるようになる)



23

4. 相手の成長を促す質問

【自分の価値観を客観的に見るための質問】

◎ Aさんはどうなったらいいんですか？

各自の価値観は？

自分の価値観

→Aさんの価値観

→Bさんの価値観



24

4. 相手の成長を促す質問

ステップ1

【価値観を客観的に見るための質問】

◎ Aさんは、どうなったらいいんですか？

各自の価値観は？

自分の価値観

→Aさんの価値観

→Bさんの価値観



25

4. 相手の成長を促す質問

ステップ2（その1）

【課題解決を手伝うための質問】

◎ 何があったら、

Bさんはできるようになるのでしょうか？

→できない理由ではなく、**できるために**何があればいいのかを考える。



26

4. 相手の成長を促す質問



ステップ2 (その2)

【課題解決を手伝うための質問】

◎ 毎回ですか？逆にちゃんとできた時は、
どんな時ですか？

→今できていることから解決する方法

※Aさんよし、Bさんよし、組織でもよし

27

4. 相手の成長を促す質問



ステップ3

【行動するための質問】

◎ それなら、ほかの人にもいいですね！
(三方よしになるまで、一緒に考える)

だれがやりますか？

または、誰にやってもらいますか？

28

4. 相手の成長を促す質問

ステップ4

【評価する期限の質問】

◎ いつからやって、
いつ評価しましょうか？



29

4. 相手の成長を促す質問

【本日より実践すること】 個人ワーク

1. ○○さんのお悩みに対して
2. どのようにアプローチするか

30

5. まとめ

自分や相手の価値観を客観的に見る

何があったらできるのか？（3方よし）

今現在できていることは何か？

31

6. Q&A

質問、疑問、うまくできなかったワークなどチャットに投稿してください！



32

次回予告 10:00~12:00 (内容変更の可能性あり)

進 絵美さん 面談スキル		工藤 ゆみの コミュニケーション、メンタルケア	
5/15	客観視するスキル	6/19	ネガティブな感情に 振り回されない思考法
7/17	正しく聴くスキル	8/21	人の心が読めるようになる 「聞き方」の鍛え方
9/18	本質を問うスキル	10/16	工藤ゆみの 認知症ケアの視点
11/15	現実を見せるスキル	1/22	管理職を選ぶ視点、 育てる視点
12/18	行動を変えるスキル	2/19	スタッフの成長を促す 質問力

33

7. 公開ワーク

【本日より実践すること】

- 1.〇〇さんのお悩みに対して
- 2.どのようにアプローチするか

34

7. 公開ワーク



【質問、疑問、感想、
明日からやってみたいこと】

A large, empty rounded rectangular box with a blue border, intended for writing answers or notes.