

スタッフが 生き生き働く職場へ

モチベーションを上げる
コミュニケーション術

天晴れ介護サービス総合教育研究所 主催
外部講師 メンタルサポーター 工藤ゆみ

はじめに



- この場では、お互いの意見や気持ちを否定したり、批判したりしません。
もちろん、自分自身に対してもやさしくいきましょう。
- ここでの内容はここだけのものとして、外には持ち出さないようお願いします。
- ふだんの自分の枠を少し超えて、たくさんの「やってみる」を大歓迎します！
失敗も、気づきも、全部が成長の材料です。
- どんな意見もOK。お互いの発言を尊重し合う、そんな空気を一緒に作りましょう。
- そして今日はゴールではありません。
明日からの現場で、実践と繰り返しを通じて、あなたの力にしていってください。

自己紹介



メンタルサポーター
工藤ゆみ

【経歴】

高校卒業後、仙台の医療福祉専門学校介護福祉科卒業
特別養護老人ホーム合計5年、グループホーム合計21年、
メンタルサポーター5年

介護福祉士、公認心理師、認知症ケア専門士、介護支援専門員

【現在の活動】

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。
介護保険外生活サポート（通院介助など）

【趣味・特技】

- ◎好きな食べ物～ チョコレート、カプチーノ、蟹
- ◎趣味～ ライブ遠征、マンガ、音楽
- ◎特技～ どこでも眠れる



3

本日の流れ

- ・はじめに（安心安全の場とチャレンジのお願い）
- ・モチベーションとは？
- ・ハズバグの動機づけ・衛生要因理論
- ・承認とねぎらいの使い分け
- ・行動変容につなげる問いかけのコツ
- ・継続のコツ（完璧じゃなく70%できたらOK!）
- ・セミナーまとめ（3つのポイント）
- ・榊原先生Q&Aセッション
- ・次回セミナー予告
- ・行動変容につなげる声かけワーク



4

介護職のモチベーション低下の背景

💬 なぜ、やる気が続かないのか？

🔑 ポイント



◆介護の現場では「感謝されることも多い」が、負担やストレスが目立ちやすく、気づけば疲弊していることも...

◆特に主任・管理職になると、板挟み・孤独感・責任の重さが加わり、やりがいが見えにくくなる

◆頑張っても「当たり前」とされがちで、承認やフィードバックが不足しやすい

◆やる気がない」のではなく、“やる気がくじかれている”状態であることが多い

まずは「今の状態」に気づくことが、改善の第一歩！

5

やる気の正体とは？（ハーズバーグ理論）

衛生要因 (満たしてもやる気UPしない)	動機づけ要因 (やる気を生む)
💰 給与・手当	🎯 達成感・チャレンジ
🕒 勤務時間・残業	💬 感謝の言葉・承認
😞 人間関係のストレス	🌱 成長機会・任せてもらえる
🔪 職場環境（物理的・人間関係）	👏 自分の役割が伝わっている

6

🔍 ハーズバーグ理論と「内的・外的動機づけ」の関係

分類	内容	例
衛生要因	外的動機づけ (やる気の「土台」)	給料、人間関係、労働条件など   
動機づけ要因	内的動機づけ (やる気の「原動力」)	やりがい、達成感、成長実感など   

7

🔍 ハーズバーグ理論と「内的・外的動機づけ」の関係

💬 ポイント解説

- ・ 衛生要因（外的動機づけ）は、「満たされないと不満になる」けれど、満たされたからといって「やる気がぐんと上がる」わけではない。
- ・ 一方で、動機づけ要因（内的動機づけ）は、本人の「内側から湧くやる気」を生み出す源。
→ 「もっとやってみたい」「自分が成長したい」と感じる部分です。

🎯 リーダー・管理職にとっての実践ポイント

- ・ 衛生要因を整えることは“やる気が削られないようにする”基礎づくり。
- ・ 内的動機づけを意識した関わりが、“やる気を引き出す”コミュニケーション。

8

「外的・内的動機づけ」の違いを介護現場で考える

🧱 【外的動機づけ（＝衛生要因）】

「やる気が下がらないようにする土台」

- ・給与やシフトの条件
- ・職場の人間関係（ギスギスしない・陰口がない）
- ・休憩時間がしっかり取れる、無理なく働ける環境

👉 これが整っていないと不満が出る。

でも、整えただけでは「やる気MAX！」にはならない。



「外的・内的動機づけ」の違いを介護現場で考える

🌱 【内的動機づけ（＝動機づけ要因）】

「もっとやりたい！」という前向きな気持ちを生む力

- ・利用者さんの笑顔に触れたときの喜び
- ・自分の声かけでスタッフが元気になった
- ・新人に「ありがとう」と言われて、頼りにされた実感
- ・小さな達成感・気づき・自分の成長

👉 こうした体験が「よし、明日も頑張ろう！」につながる。



「外的・内的動機づけ」の違いを介護現場で考える

💡 リーダー・管理職ができること



🕒 外的動機づけ：環境を整える

→ 無理のない業務量、休憩を守る、話しやすい雰囲気

💖 内的動機づけ：意味づけや承認を伝える

→ 「あなたの一言で助かったよ」「その関わり方、すごく良かったね」など

1
1

モチベーションを高めるコミュニケーションの工夫

🔑 ポイント

◎モチベーションは「声のかけ方」「聴き方」「伝え方」で左右される

→ 管理職のひと言が、スタッフのやる気を左右すること

◎大切なのは、評価よりも「承認」



→ 「すごいね！」よりも、

「よく頑張ってるね」「その関わり、素敵だったよ」

12

モチベーションを高めるコミュニケーションの工夫

🔑 ポイント



- ◎指示や注意ばかりでなく、
本人の思い・行動の意味を引き出す関わりを意識する
- ◎「どうせ分かってもらえない」と思わせないように、
信頼関係を築く“普段からの雑談”や“感謝の言葉”も効果的
- ◎特に「自信をなくしているスタッフ」には、
小さな成功体験に気づかせ、言語化してもらうことがカギ

13

モチベーションを高めるコミュニケーションの工夫

💡 現場に活かす工夫例

- ◎声のトーンを柔らかくする
- ◎話の途中で話さず、最後まで聞き切る
- ◎「ありがとう」を具体的に伝える
- ◎聴くときは、うなずきやアイコンタクトで安心感を出す
- ◎ミスや改善点は、「責めずに、一緒に考える」姿勢で
- ◎「できたこと」「変わったこと」にまず目を向ける

★ありがとう!★



14

🔍 承認とねぎらいの違い（現場での使い分け）

項目	承認	ねぎらい
意味	「存在」「行動」「成果」を認める	「頑張り」「努力」に対して感謝を伝える
タイミング	普段の仕事、関わり、成長の過程で	忙しい日・困難な対応・疲れが見えるとき
言葉例	「その対応、利用者さん安心してたね」 「あなたらしい声かけだね」	「今日大変だったね、お疲れさま」 「いつもありがとうね」
心の反応	自分の強みや価値に気づく（自己肯定感UP）	気持ちがほぐれ、安心・リラックス

12

🔍 承認とねぎらいの違い（現場での使い分け）

💡 **結論：両方必要！でも...**

・**承認**は“前向きなエネルギー”を与える

→「もっとやってみたい」「役に立ててる」と思える



・**ねぎらい**は“安心と回復”を与える

→「見てくれてる」「頑張ってたよかった」と思える



16

🔍 承認とねぎらいの違い（現場での使い分け）

🌀 使い分けのヒント（管理職向け）

状 況	おすすめ
落ち込んでいる／疲れている	まず「ねぎらい」で安心感
挑戦したこと・工夫した場面	「承認」で自信とやる気UP
日々の雑談や挨拶	両方をバランスよく織り交ぜる

🍀 「承認とねぎらいは、心のビタミンと栄養」 🍀 17

自分のモチベーションupするものは？

「自分のモチベーションが上がる曲、言葉、趣味、行動など」
を紙に書いてください！



行動を変える「問いかけ」とは？

💬 良い質問は、行動を変える“スイッチ”になる

🔑 ポイント

❌ やりがちだけど逆効果な質問

「なんでそんなことしたの？」

- 相手は自分の正しさを正当化しようとする
- 攻められたと感じて、思考が防御的になる



19

行動を変える「問いかけ」とは？

✅ 行動が変わる質問のコツ

「この行動の目的って、なんだろう？」

- 自分の意図や価値に気づける
- 他のやり方にも目を向けられる＝柔軟性が生まれる
- 「それをやったあと、どうなってほしかった？」
 - 本人の願い・理想を引き出せる
- 「今までと比べてどう？」
 - 他人との比較ではなく、過去の自分との比較がモチベーションUPと自己効力感を高める

20

行動を変える「問いかけ」とは？

✦ 質問の使い分けマップ

目的	質問例
行動を振り返る	「そのとき何があった？」
意図を明確に	「どうなってほしかった？」
気づきを促す	「今までとどこが違う？」
行動を後押し	「他にどんな方法がある？」

21

行動を変える「問いかけ」とは？

💬 伝えたいメッセージ

人は「やり方」より「意味」に気づいたときに、行動が変わります。



22

明日からできる実践ヒント

🔑 ポイント ✅ まずは“できそうなこと”から、1つだけでもOK！

- 朝の「ありがとう」1回を増やす 🌅
- 帰り際に「今日よかったなと思う場面」を1つ伝える
- スタッフ同士で「いいね」を見つけて声に出す 👍
- 会話の中で「なんで？」より「目的は？」を意識
- 他人と比較せず、“昨日の自分”と比べる声かけをする

23

明日からできる実践ヒント

💬 継続のコツ

- 🍌 まずは“やってみる”ことから大丈夫！
→ 完璧じゃなくていい。「やってみよう」と思えたら、それが一歩 ✨
- 🍌 70%できたらOK！ 上出来です◎
→ できたことに○をつけるだけでも、達成感UP
- 🍌 うまくいかない日も、「気づき」は前進
→ 「こうした方がよかったかも」が次につながる
- 🍌 ミーティングや日報で「やってみた感想」を共有
→ 気づきを言葉にすると、仲間にも伝染する♪



24

まとめ ～3つのポイント～

💡 内発的動機づけを大切にすること

－ スタッフの「自分でやりたい」を引き出す声かけがモチベーションを長続きさせる鍵。

💡 承認とねぎらいをセットで使うこと

－ 小さな成果や努力に目を向け、感謝とねぎらいの言葉を伝えることで心のエネルギーが育つ。

💡 問いかけの質が行動変容を促す

－ 「なぜ？」より「その行動の目的は？」と聞くことで柔軟な思考と前向きな変化が生まれる。

25

榊原先生との Q&A

✨ 感想、質問、疑問、悩み、相談などチャットに投稿
お願いします！



26

次回予告

 6月25日（水）10時～ 進絵美さん

状況別面談スキル ①

 7月23日（水）10時～ 工藤ゆみ

スタッフのモチベーションを上げるチームの作り方

お楽しみに！！



27

行動変容につなげる声かけワーク

 「困りごと、相談したいこと」

→ チャット投稿

→ ロールプレイング

→ みなさんからフィードバック

→ 感想、明日からやってみたいこと

28