

進塾★面談スキル実践編 ～定期面談/相談面談～

株式会社進スタジオ

進 絵美

ケアマネジャーを紡ぐ会 二代目会長

2025年7月23日(水)10:00～12:00



～自己紹介～

進 絵美（すすむ えみ）



S54.2.15生まれ（**46**歳）**O**型

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
株式会社進スタジオ 代表取締役
一般社団法人経慶会 医療福祉連携部会 理事



「伴走支援者」

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
主任介護支援専門員/相談支援専門員（現任）



主役は誰だ®

ケアマネジャーを紡ぐ会
二代目会長として
紡ぐ本part②出版決定！



2025年12月6日(土)発売予定！

介護の問題は、
介護保険の中でだけ起きてるんじゃない！

介護の問題は、
介護保険の外でも起きてるんだ！！

ケアマネジャーを紡ぐ会 奈良支部長
山崎 理央



FOLLOW US ♡



紡ぐ会 YouTube チャンネル ♪





本日のゴール

面談の**目的**を意識し
実践的スキルを活用しよう！

～成長（変化）を促す関わり方～



定期面談と相談面談の整理と定義

定期面談と相談面談は、それぞれ異なる目的と特徴を持ちながらも、職員との信頼関係構築において重要な役割を果たします。



面談の2つの種類

- **定期面談**

あらかじめ決められた頻度で行う面談。信頼関係を構築し、成長・目標・業務状況を共有する継続的な対話の場

- **相談面談**

職員が不安・課題・困りごとを抱えた際に、その都度行われる支援的な面談。傾聴と共感をベースに問題解決を図る

定期面談の特徴

定期面談の目的

- 関係性維持
- 成長支援
- 業務振り返り
- 定着支援

定期面談は、あらかじめ決められたスケジュールに沿って実施され、例えば月に1回、四半期に1回といったように、継続的に行うのが特徴です。

職員との関係性を"育てる"時間です



定期面談の特性

計画的

あらかじめスケジュールが決められており、定期的に実施されます。

予防的

問題が大きくなる前に、早期発見・対応するための機会となります。

継続的

一度きりではなく、継続して行われることで関係性を深めていきます。

戦略的

職員の成長や目標達成に向けて、計画的に支援を行います。

相談面談の特徴

相談面談の目的

- 課題共有
- 不安解消
- 意思決定支援
- 早期対応

不安や困りごと、迷いなどが生じたときに、必要に応じて行われる面談。今、困っていることを話せる環境があるかどうかが大きなポイントです。



傾聴・共感・安心感が重要なキーワード

相談面談の特性

突発的

予定されておらず、必要が生じた時点で実施されます。

個別対応

職員固有の課題や状況に合わせた対応が必要です。

即時的

問題や課題に対して、迅速な対応が求められます。

信頼重視

安心して相談できる信頼関係が基盤となります。

定期面談と相談面談の比較

区分	定期面談	相談面談
タイミング	計画的・定期的	突発的・必要時
主な目的	育成・予防	問題解決・心の応急処置
アプローチ	戦略的・継続的	即時的・個別対応
キーワード	継続、関係性、育成、段階支援	安心、安全、傾聴、寄り添い

定期面談が"育成"や"予防"のための面談
相談面談は"緊急対応"や"心の応急処置"

効果的な面談のために

関係性の構築

「また話せる関係性」をいかに保ち続けるかが重要
面談の場そのものよりも、そこで築かれる信頼関係に価値あり

両面談の活用

定期面談と相談面談は互いに補完し合う関係
両方をバランスよく活用することで、職員支援の効果が高まる



定期面談にかかる時間



20分～30分（目安）

業務の都合で時間の長さを変えない

EXAMPLE

相談面談にかかる時間



30分～60分（目安）

業務の都合で時間の長さを変えない

EXAMPLE

面談技術の基本スキル

- 傾聴

(うなずき、繰り返し、沈黙の活用)

- 共感的理解、Iメッセージ

- オープン／クローズドクエスチョン

→ 相手が「この人はわかってくれる」と思える関わり



①客観視するスキル

求められる**人間性**

「役」を**演じる**

「役」に**徹する**

人生は舞台、人はみな役者
ーシェークスピアー



面談は舞台、私たちは**演出家**で役者
ー進絵美ー

面談技術の基本スキル



事前準備

- 姿勢
- 口調
- 声のトーン
- 表情
- 目線
- 服装
- 環境

普段の関りや情報収集も含めて



面談技術の基本スキル

- 傾聴

(うなずき、繰り返し、沈黙の活用)

- 共感的理解、Iメッセージ
- オープン／クローズドクエスチョン

スキル	ポイント	具体例
うなずき・相づち	話しやすい雰囲気づくり	「うんうん」「そうなんですね」
繰り返し	相手の言葉をそのまま返す	「〇〇ということなんですね」
沈黙の活用	相手の考える時間を尊重	「(黙って待つ)」

正論や解決よりも、心に寄り添う姿勢が信頼につながる



面談技術の基本スキル

- 傾聴

(うなずき、繰り返し、沈黙の活用)

- 共感的理解、Iメッセージ

- オープン／クローズドクエスチョン

感情に共鳴し、否定しない

「そうだったんですね」

相手を責めず、自分の気持ちや考えを伝える

「私は心配になったよ」

👉 指摘よりも、安心・信頼を育む伝え方 ✨

正論や解決よりも、心に寄り添う姿勢が信頼につながる



面談技術の基本スキル

- 傾聴
(うなずき、繰り返し、沈黙の活用)
- 共感的理解、Iメッセージ
- オープン／クローズドクエスチョン

もう少し
具体的に

思考を促し、本質的な回答を引き出す

■1カ月を振り返って	
良かったこと、頑張ったこと	
辛かったこと、しんどかったこと	
学んだこと、感謝していること	
困っていること、分からないこと	



正論や解決よりも、心に寄り添う姿勢が信頼につながる



こんなときどうする？

①質問を具体化、質問の幅を見直す

「この1週間で良かったこと、楽しかったことは？」

②スケール・選択肢を用意

「10点満点で何点？」

「例えば、〇〇、△△、■の3つだと気になるのはどれ？」

③沈黙の時間を怖がらない

沈黙は考えている時間。または考える時間をあえて取る。

④自分のことから話す

「私自身、今月は会議が多くて少し疲れ気味だったんですけど、〇〇さんはどう？」

⑤今じゃなくてもいいよの余白も持つ

「また思いついたら、別のタイミングでも教えてくださいね」

正論や解決よりも、心に寄り添う姿勢が信頼につながる

コメントが少ない・・・



A

&

Q

面談技術の基本スキル

沈黙の活用

- 考えるという行動
を実行してもらう。

トレーニング

〇〇について1分考えてみましょう



正論や解決よりも、心に寄り添う姿勢が信頼につながる





つい誘導しちゃうNG質問例

NG質問	なぜNG？	置き換え例
大丈夫ですか？	「大丈夫」と答えやすくしてしまう	今の状況、どう感じていますか？
特に問題ないですか？	問題があっても言いづらい空気に	困ってること、何かありますか？
〇〇した方がいいですよ？	意見の押しつけになりがち	他にどんな選択肢があると思いますか？

定期面談の型

3ステップ型（現状・課題・次の一手）

よくあるシンプルな型。短時間面談に◎

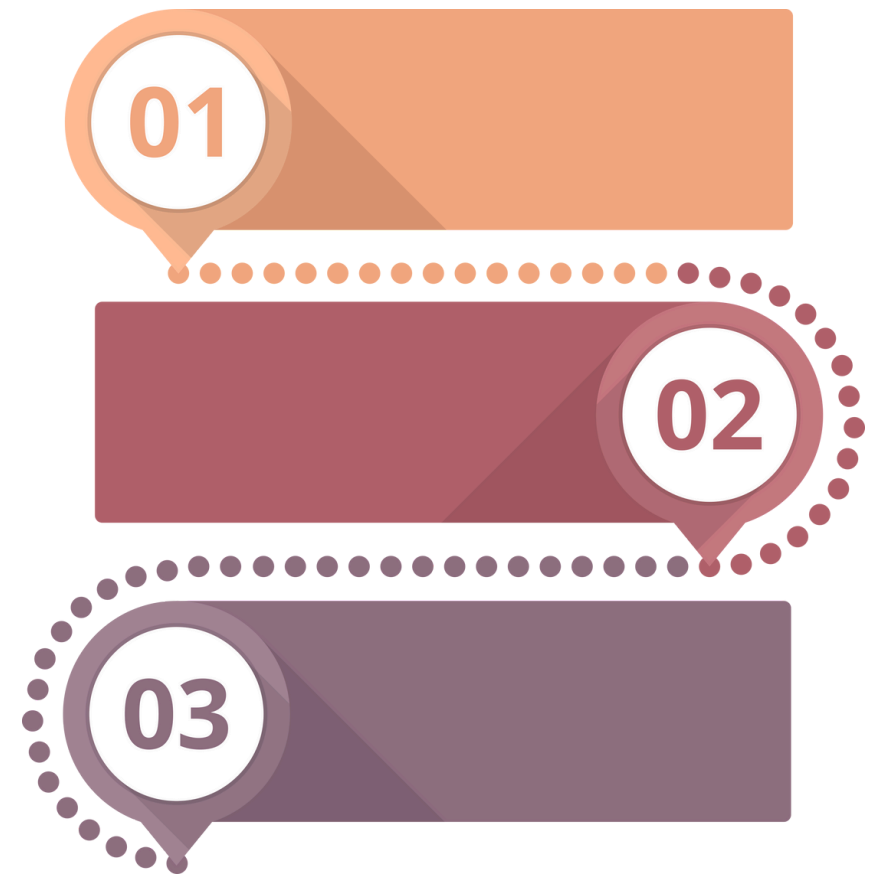
1. 現状確認（仕事・家庭・体調・気持ち）
2. 課題・困りごとの明確化
3. 対応策・今後の目標共有



面談の型①

3ステップ型（現状・課題・次の一手）

- 現状確認（仕事・家庭・体調・気持ち）
→最近の状況を教えてください。
- 課題・困りごとの明確化
→気になっている部分はどこですか？
- 対応策・今後の目標共有
→これからどうしていこうと思いますか？



一問一答じゃなく、「具体的な」エピソードを聴く ✨

面談の型②

ブリーフセラピー型（SFA：解決志向型）

現場でのメンタルサポートにも◎

「問題」より「例外」や「望ましい未来」にフォーカスする型

1. 今、うまくいっていることは？（例外探し）
2. 理想の状態は？（未来志向）
3. その一歩として、できることは？（行動のきっかけ）

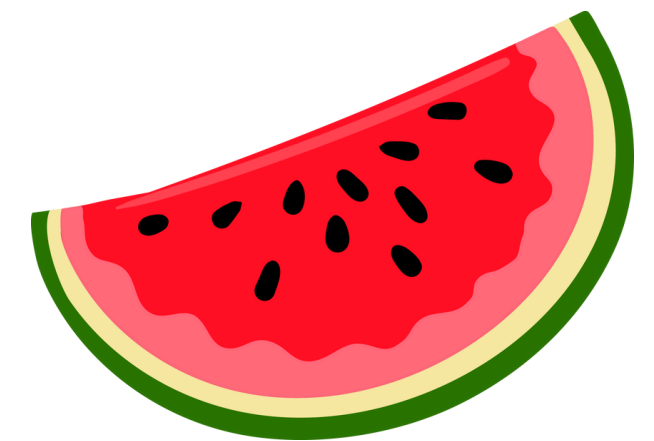


ブリーフセラピー型（SFA：解決志向型） 補足

ブリーフセラピー（短期療法）の定義

問題の原因を個人の中に求めず、他者とのやり取りの中で作られ、維持されているシステムが問題であると考え。問題の起こらないパターンを探ったり、全く新しいパターンに変えていくことを目指すもの

国家資格キャリアコンサルタント更新講習
キャリアコンサルタントのためのブリーフセラピー入門
～ 解決志向を目指す S F A 編 ～参考



ブリーフセラピー型（SFA：解決志向型）補足

特徴：原因探しをしない（直線的因果論ではなく円環的因果論）

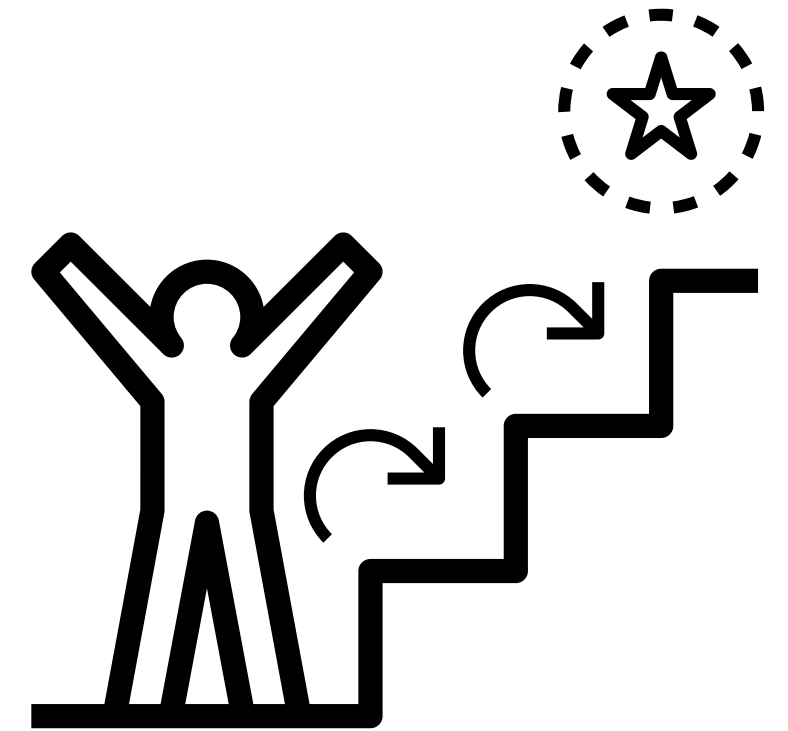


国家資格キャリアコンサルタント更新講習
キャリアコンサルタントのためのブリーフセラピー入門
～ 解決志向を目指す S F A 編 ～ 参考

相談面談の型

ブリーフセラピー型（SFA：解決志向型）

- 今、うまくいっていることは？（例外探し）
→うまくいった部分がありましたか？
- 理想の状態は？（未来志向）
→どうなったら良いと思いますか？
- その一歩として、できることは？（行動のきっかけ）
→まず一歩なにができそうですか？



◆ 問題じゃなく“例外”と“未来”にフォーカス

ブリーフセラピーでの面接の組み立て方

比較的良い時はあるか？
その解決努力はうまくいっているか？

ある (YES)

例外

<良循環>

対処

良循環の拡張
(Do More)

SFAアプローチ



ブリーフセラピーでの面接の組み立て方

比較的良い時はあるか？
その解決努力はうまくいっているか？

ない (NO)



MRIアプローチ

悪循環の切断
(Do something
different)



SFAを行う（Do More介入。例外を探す） コツは？

例外を活かす

悪循環（問題が起きる時のパターン）が起きていないときを探して拡大する(Do More)

悪循環に陥っていない時はどのような場合なのかを探して、例外のパターンを描く

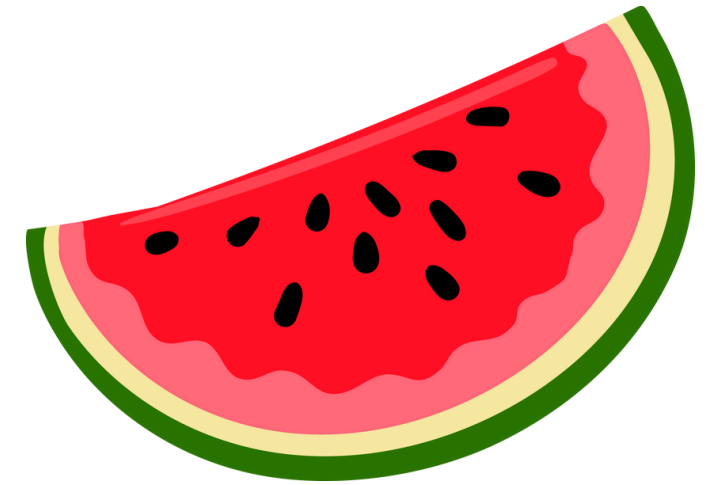
介入のポイントは、「小さく」「受け入れやすく」「面白い」



活用技法

コンプリメント

動機づけを高め、解決への焦点を当てやすくなる



(例)

「こんな大変な状況なのに、継続できたんですね」

「〇〇さんが、あなたは努力家だと言っていましたよ」

ねぎらう、認めることで気づいてもらう

活用技法

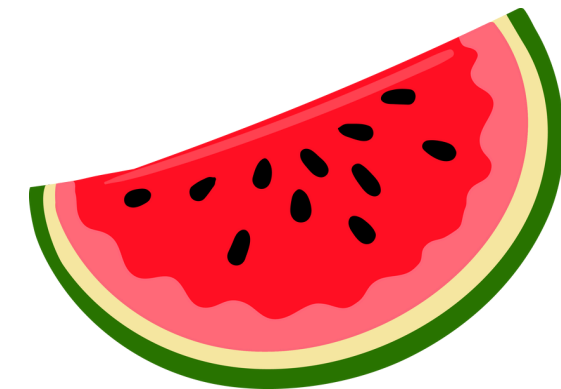
リフレーミング

受け入れやすいように意味づけし直す

(例)

心配性 → 慎重で計画的
要領が悪い → 一つ一つ丁寧

「～であるべき」
「本来は～」といった
価値判断をしない



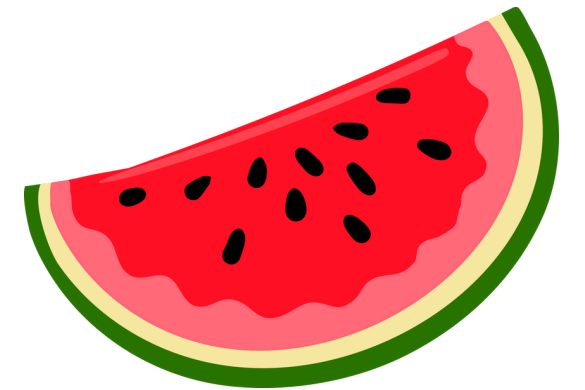
ひとつの物事を、さまざまな角度から眺め、
ポジティブにもネガティブにも言えるように

活用技法

スターティング・クエスチョン

話題を解決の方向に向け、
目標設定をする

面接の冒頭だけではなく、
話をある程度
聴いてからも◎

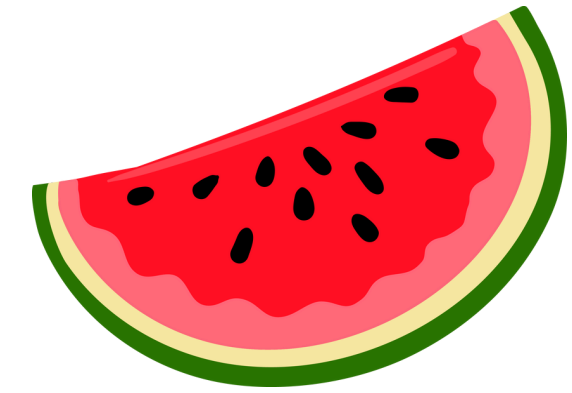


(例)

「この面接で、どんなことが話せたらいいと思いますか」

「今後どんなことが起きたら今日ここで相談して良かったと思えるでしょう？」

活用技法



スケーリング・クエスチョン

問題を点数化し、相対化すれば解決への進歩を知る手掛かりになります

(例)

「この面接で、問題を解決する意欲は10点満点で何点ですか？」

「課題を実行できる自信は何%くらいでしょうか？」

「最も悪かった時を0点、理想の状態を10点としたら、今は何点でしょうか？」

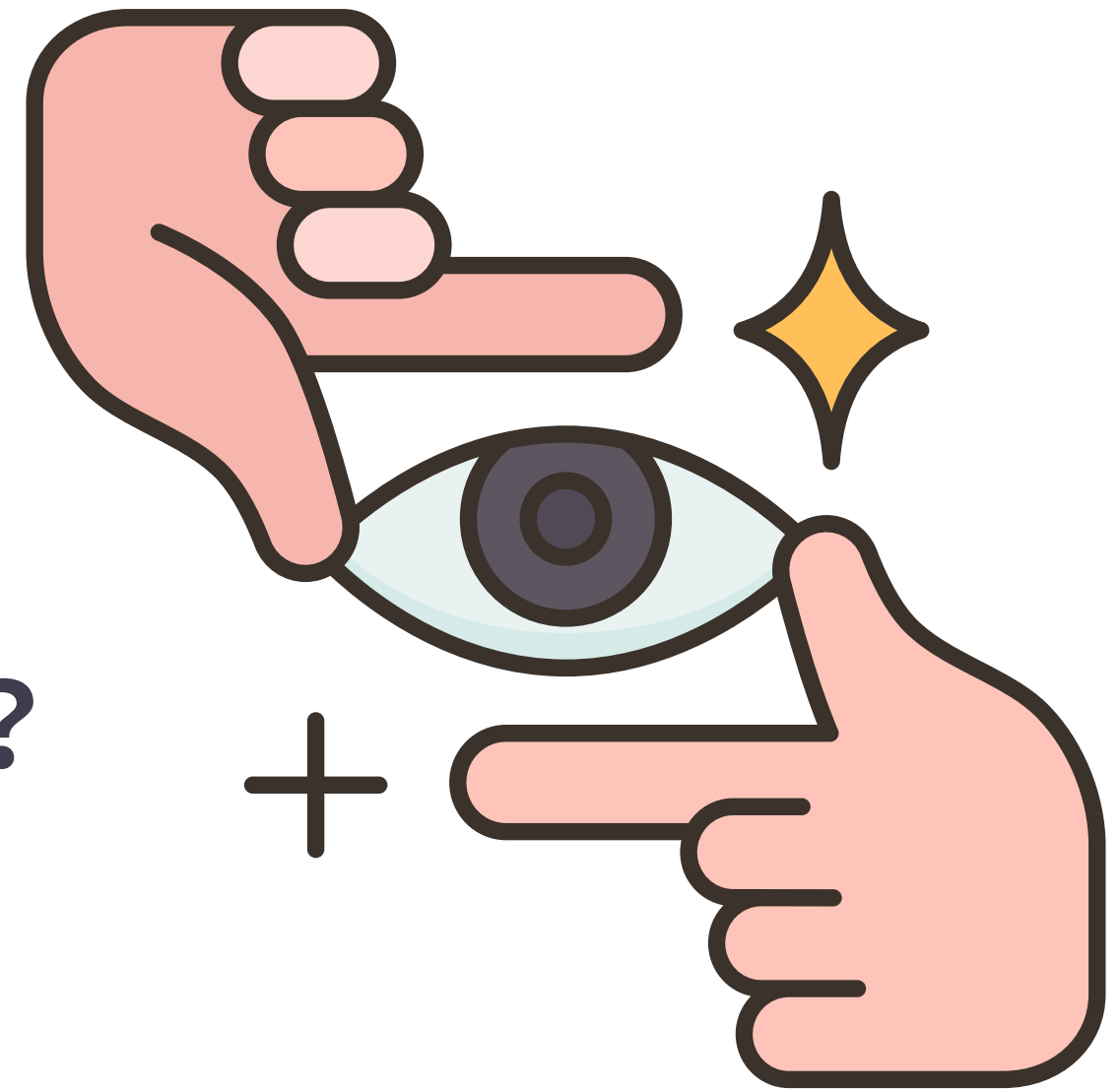
事例 A 子さん（40 歳 女性 特養B勤務）

A さんは子供が中学生になったタイミングで現在のデイサービスAで働き始めた。慣れないなかでも先輩に教えて貰ったり、逆にPC操作が得意な A さんが周囲の人のサポートをしたりして、仕事は楽しかった。勤務が終わると同期採用の人や気の合う職場の女性と食事に行くこともあった。3 年目を迎えた時に上司が異動になり、新しく来た男性上司 B と人間関係が上手くいかず悩んでいた。悩んだ結果、A さんは異動希望を出し、昨年に法人内で特養Bに異動した。特養Bでの仕事は刺激的で、夜勤もしたりなど、A さんは自分ではこの仕事は向いていると思うが同じ特養Bにいる経験の豊かな C さんがなんとなく苦手に感じている。C さんはとても理論的で判断力もあるし、C さんから嫌みを言ったり叱責を受けることはないのだが、どこことなく冷たい感じがする。A さんが業務の話をすれば普通に会話ができるが、雑談などには興味がない様子で会食などもあまり積極的ではないらしい。業務上最低限の関わりを持つだけの時などは、C さんの事は気にならない。

C さんのことが気になるので、別の部署に移った方がいいのではないかとも思うのだが、異動して1年なので別のところに異動希望を出すことを A さんはためらっている。

例外探し

- A子さんが人間関係で悩んでいない時はどんな場合？
- どのような提案（介入案）がある？

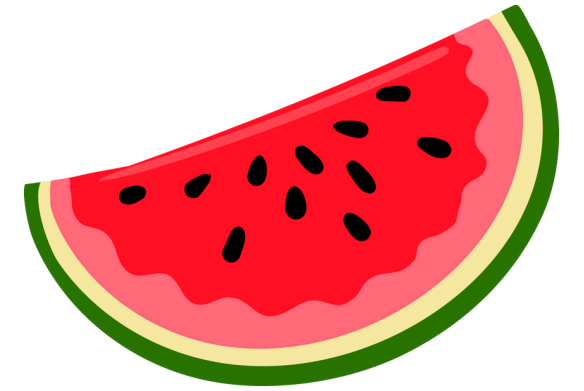


事例 A 子さん（40 歳 女性 特養B勤務）

A さんは子供が中学生になったタイミングで現在のデイサービスAで働き始めた。慣れないなかでも先輩に教えて貰ったり、逆にPC操作が得意な A さんが周囲の人のサポートをしたりして、仕事は楽しかった。勤務が終わると同期採用の人や気の合う職場の女性と食事に行くこともあった。3 年目を迎えた時に上司が異動になり、新しく来た男性上司 B と人間関係が上手くいかず悩んでいた。悩んだ結果、A さんは異動希望を出し、昨年に法人内で特養Bに異動した。特養Bでの仕事は刺激的で、夜勤もしたりなど、A さんは自分ではこの仕事は向いていると思うが同じ特養Bにいる経験の豊かな C さんがなんとなく苦手に感じている。C さんはとても理論的で判断力もあるし、C さんから嫌みを言ったり叱責を受けることはないのだが、どこことなく冷たい感じがする。A さんが業務の話をすれば普通に会話ができるが、雑談などには興味がない様子で会食などもあまり積極的ではないらしい。業務上最低限の関わりを持つだけの時などは、C さんの事は気にならない。

C さんのことが気になるので、別の部署に移った方がいいのではないかとも思うのだが、異動して1 年なので別のところに異動希望を出すことを A さんはためらっている。

例外探し



A子さんが「気にならずに過ごせている」

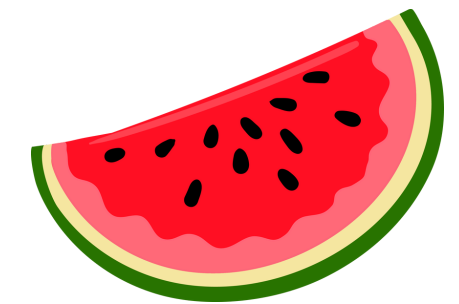
=問題が起きていない時

- **C子さんとの関わりが最小限で、業務に集中できている時**
- **理路整然とした話をして、冷たい印象を受けずに済んでいる時**
- **気の合う同僚や同期と交流している時（プライベートや仕事後）**
- **「自分の得意なスタイルでやりとりができている」**
- **「人間関係のストレスが薄い時」が例外**

提案（介入案）は？

- ・ 理路整然とした会話のスタイルを意識して継続し、自信を持てるようにサポートする
- ・ 感情に頼らず、事実ベースで“C子さんとの距離感”を受け止められるよう支援する
- ・ A子さんの強み（論理的な対応・周囲との良好な関係）を活かして、“問題”ではなく“選択肢”として状況を捉えられる支援

介入のポイントは、
「小さく」
「受け入れやすく」
「面白い」



現状の〇点を1点上げるとしたら
まず一歩なにができそうですか？

見られている立場

面談者の印象＝職場の印象！表情や姿勢が重要

定期面談/相談面談

信頼関係の構築が「お互いの」面談の質を高める



「未来志向」





本日のゴール

面談の**目的**を意識し
実践的スキルを活用しよう！

～変化（成長）を促す関わり方～



Thank You



#主役は誰だ®

ありがとうございました!

お困りごとがあれば
ご相談ください☺

Instagram



Facebook

