

スタッフのモチベーションを 上げるためにできること

型を使ったコミュニケーション

環境を整備する

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



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）
- 前回の振り返り
- スタッフがやる気を失う原因とその影響
- モチベーションを高めるための基本原則
- GROWモデル
- 冷めた部下へのアプローチ法
- 実践のための行動プラン
- 榊原先生Q&Aセッション
- 次回セミナー予告
- 質問、相談
- GROWモデルを使ったワーク



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！

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

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。

「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

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も

◎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」

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!**★



🔍 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

🔍 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



🔍 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」



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

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

前回まとめ ～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。

社員がやる気を失う主な原因とその影響

職場環境の問題 (原因)



指示の一貫性の欠如
頻繁な変更が不満を蓄積させる



評価不足
成果が認められず、承認がない状態



仕事の意義が見えない
自分の仕事に社会にどう役立つか実感できない

結果として生じる影響



主体性の低下
提案や報告が減少する



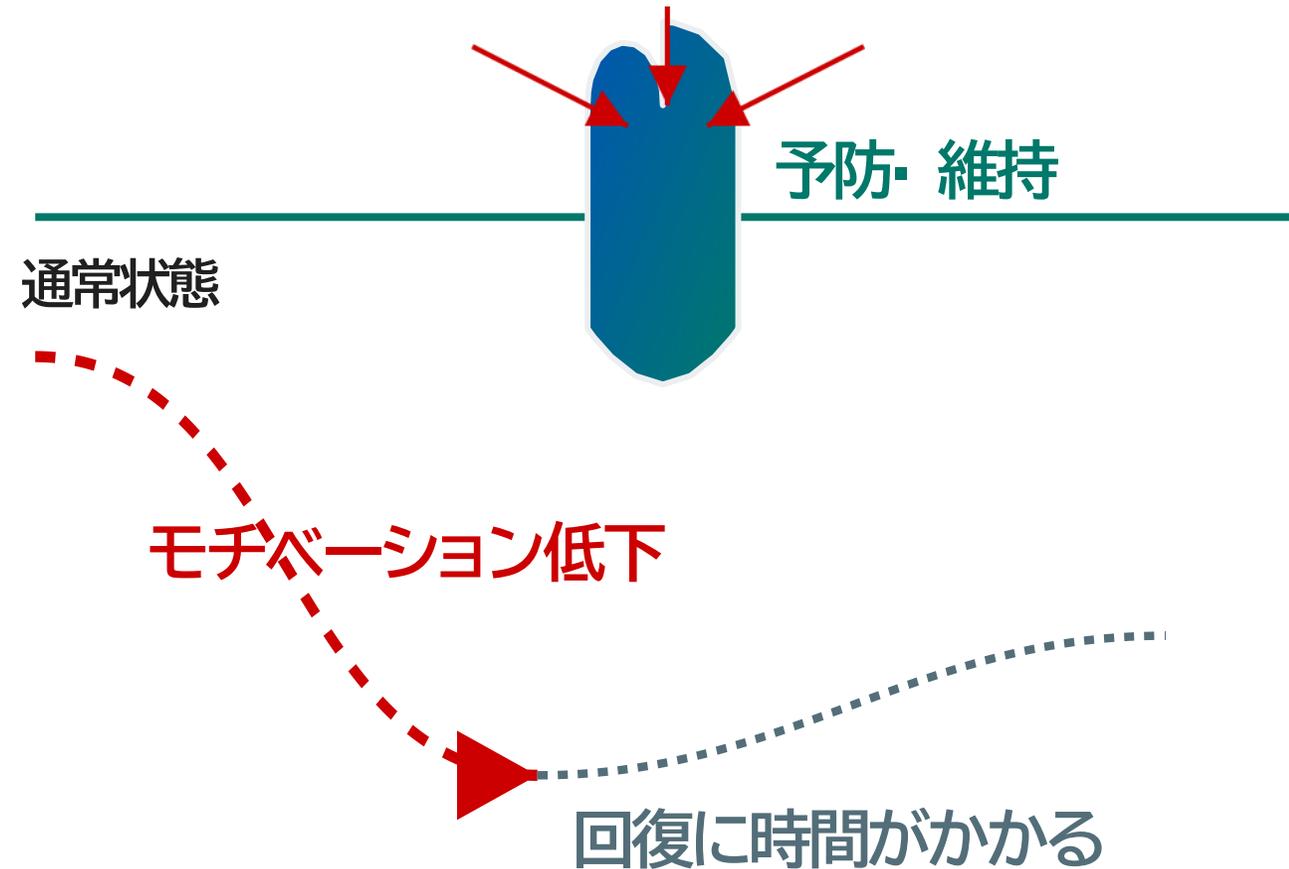
チャレンジ精神の欠如
新しい取り組みが進まない

変化への感度低下
時代の変化や個別ケアに適応できない事業所になるリスク

モチベーションを高めるための基本原則

「下げる要因」の排除が最優先

- ◆やる気を上げるよりも、下げる要因を取り除くことが重要
 - ◆モチベーションは一度下がると回復に時間がかかるため、予防が肝心
- ### 共通パターンの理解と排除
- ◆モチベーションを低下させる共通パターンを理解し、排除する
 - ◆過去の事例や社員の声から 共通の不満点を特定する



GROWモデルの活用法

スタッフのやる気を引き出すためのコーチングフレームワーク目標達成に向けた対話を構造化する

G Goal: 目標設定

例:「何を達成したい？」

R Reality: 現状確認

例:「どんな状況?」「課題は?」

O Options: 選択肢の提示

例:「どんな方法が考えられる?」

W Will: 意志決定

例:「どれ(選択肢)に取り組みたい?」



GROWモデルの活用法

スタッフのやる気を引き出すためのコーチングフレームワーク～目標達成に向けた対話を構造化する

G Goal: 目標設定

例:「何を達成したい？」

R Reality: 現状確認

例:「どんな状況?」「課題は?」

O Options: 選択肢の提示

例:「どんな方法が考えられる?」

W Will: 意志決定

例:「どれ(選択肢)に取り組みたい?」

「どうなったらいいですか?」

- その目標はなぜ重要なのでしょうか?
- あなたはどんな目標を達成したいですか?
- 長期的な目標は何ですか?
- 目標に少し無理があるようなら、中間目標はどうしますか?
- どのような状態なら目標を達成したと感じますか?
- 目標は「誰とどこ」で達成していますか?
- あなたは目標を達成したとき、どんな感情を抱くと思いますか?
- あなたの目標はSMART(具体的、測定可能、達成可能、関連性のある、期限の明確な)なものですか?

GROWモデルの活用法

スタッフのやる気を引き出すためのコーチングフレームワーク～目標達成に向けた対話を構造化する

G Goal: 目標設定

例:「何を達成したい？」

R Reality: 現状確認

例:「どんな状況?」「課題は?」

O Options: 選択肢の提示

例:「どんな方法が考えられる?」

W Will: 意志決定

例:「どれ(選択肢)に取り組みたい?」

「それは、いつからですか？」

- あなたは現在どのような状況にいますか？
- 目標に対してどのくらいの進捗率ですか？
- 現在、どんなことに挑戦していますか？
- 他に誰かの影響を受けていますか？
- どんな問題や不安がありますか？
- 目標に対してもしすでに何かを試していたらどうですか？その行動によって何か変わりましたか？
- どんなことに楽しみを感じますか？
- もしこのままなら、自分にどんな影響がありますか？
- もしこのままなら、周りにどんな影響が発生しますか？

GROWモデルの活用法

スタッフのやる気を引き出すためのコーチングフレームワーク～目標達成に向けた対話を構造化する

G Goal: 目標設定

例:「何を達成したい？」

R Reality: 現状確認

例:「どんな状況?」「課題は?」

O Options: 選択肢の提示

例:「どんな方法が考えられる?」

W Will: 意志決定

例:「どれ(選択肢)に取り組みたい?」

「何があったら解決しますか?」 「選択肢を出してみませんか?」

- 目標に近づくためにどんな選択肢がありますか?
- それぞれの選択肢のメリットやデメリットは何ですか?
- その選択肢以外、他にもできることはありませんか?
- 選択肢はどんな基準で判断しますか?
- どんな人に相談して選択肢を考えますか?
- どんなことに気をつけて選択しますか?
- これは単独で達成できることですか? そうでない場合、誰かの助けが必要ですか?
- 同じような状況で行動して、うまくいった方法がありますか?
- もし才能がある人がいたとしたら、どんなやり方をしたいと思いますか?
- 今まで試したことのない方法で、やってみたいですか?

GROWモデルの活用法

スタッフのやる気を引き出すためのコーチングフレームワーク～目標達成に向けた対話を構造化する

G Goal: 目標設定

例:「何を達成したい？」

R Reality: 現状確認

例:「どんな状況?」「課題は?」

O Options: 選択肢の提示

例:「どんな方法が考えられる?」

W Will: 意志決定

例:「どれ(選択肢)に取り組みたい?」

「どれをやってみますか？」

- どのような行動計画を立てますか？
- 行動計画では、どんなことに優先順位をつけますか？
- 行動計画で困難に感じることはありますか？
- 行動計画を立てるとき、どんなことに支援が必要ですか？
- いつから始めますか？
- 1週間以内にやるとしたら、何ができますか？
- 今すぐに行えることが1つあるとしたら、それは何ですか？
- 目標を達成したらどのような気持ちになりますか？

「冷めた部下」へのアプローチ法

◎ 目標の伝え方

促進焦点型

目標達成のメリットを強調し、
ポジティブな結果をイメージさせる

予防焦点型

失敗を避ける重要性を伝え、
リスク回避の意識を高める

フィードバックの方法

促進焦点型

積極的に褒めて、自信と行動を
伸ばす

予防焦点型

「褒め+改善点の指摘」を組み合わせ、
安心感を与えつつ成長を促す

「冷めた部下」へのアプローチ法

◎ 目標の伝え方

促進焦点型

目標達成のメリットを強調し、
ポジティブな結果をイメージさせる

予防焦点型

失敗を避ける重要性を伝え、
リスク回避の意識を高める

フィードバックの方法

促進焦点型

積極的に褒めて、自信と行動を
伸ばす

予防焦点型

「褒め+改善点の指摘」を組み合わせ、
安心感を与えつつ成長を促す

「冷めた部下」へのアプローチ法

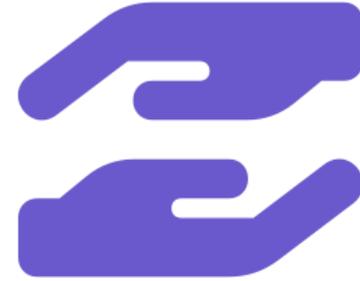


チーム意識を重視する

予防焦点型の部下には、

仲間意識を強調

チームの一員としての貢献を促し、
孤独感を解消する



上司のサポート方法

促進焦点型へのサポート

自律支援(任せるアプローチ):
自主性を尊重し、裁量を与える

予防焦点型へのサポート

関係性支援(共感を重視):
感情に寄り添い、信頼関係を築く

「冷めた部下」へのアプローチ法

「冷めた部下」が持つ意外な強み

安定した成果への貢献



「仕事だからやる」という姿勢

感情に左右されず、安定した業績を期待できる

失敗を避ける意識

リスクを慎重に評価し、堅実な成果を出しやすい

実践のための行動プラン

上司としての具体的な行動

部下とのコミュニケーションを増やす
ねぎらいと承認を意識して伝える
仕事の意義やキャリアとの関連性を話し合う

GROWモデルで話を聞き、スタッフが
行動できるようにする
自分で選択して決めたことを実行してもらう

職場環境の改善策

成果を正しく評価し、承認する文化を作る

定期的なフィードバックと公正な評価制度の確立

モチベーションが低下する要因を排除する

共通パターンを見つけて予防する。

まとめ

モチベーション低下の原因を排除する

予防的アプローチの重要性

GROWモデルを活用して、部下の自己決定感を高める

主体性を引き出すコーチングの有効性

冷めた部下には、適切なフィードバックとサポートを行う

個々の特性に合わせたアプローチの必要性

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！



次回予告

 9月17日(水)10時～ 進絵美さん

状況別面談スキル ③

 10月20日(月)10時～ 工藤ゆみ

気を使いすぎて疲れる人のメンタルケア

&ネガティブな自分と上手に付き合う方法

お楽しみに！！



メンタルサポーター
工藤ゆみ

感想、相談など

「困りごと、相談したいこと」

→ チャット投稿

→ 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

ワーク ① 環境整備、予防

 「今いるユニット、事業所でモチベーションが下がってしまっている原因」を分析

→ チャット投稿

→ 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

ワーク② GROWモデルの活用法

スタッフのやる気を引き出すためのコーチングフレームワーク 目標達成に向けた対話を構造化する

G Goal: 目標設定

例:「何を達成したい？」

「どうなったらいいと思いますか？」

R Reality: 現状確認

例:「どんな状況?」「課題は?」

「それはいつからですか？」

O Options: 選択肢の提示

例:「どんな方法が考えられる?」

「何があったら解決できそうですか？」
「選択肢を出してみませんか？」

W Will: 意志決定

例:「どれ(選択肢)に取り組みたい?」

「どれをやってみますか？」