

介護職、援助職の 「言語化」トレーニング

～“実務的な言語化”を身につける～

天晴れ介護サービス総合教育研究所 セミナー
外部講師 メンタルソーター 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くください。



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）

- ・なぜ介護職は言語化が苦手になりやすいのか
- ・言語化とは何か
- ・介護現場に必須の「言語化すべき5つ」
- ・「安心安全な場」の言語化
- ・言語化が仕事・業務改善に与える影響
- ・榎原先生Q&Aセッション
- ・次回セミナー予告
- ・質問、相談
- ・ワーク



なぜ、介護職は言語化が苦手になりやすいのか

- ・学校でも現場でも「言語化」を体系的に学ばない
- ・「空気を読む」「察する」が良しとされ、言語化の必要性を教わらない→知らない
- ・しかし現場の課題（すれ違い、業務の偏り、BPSDの回数増加、連携ミスなど）は、コミュニケーションの“言語化不足”が原因であることが多い

♥ 言語化ができると仕事の再現性が高まり、チームケアが安定する。コミュニケーションの質が上がる。

言語化とは何か



「どう表現するか」ではなく「何を表現するか」

- 料理に例える：料理（中身）が決まっていないのに盛り付け（言い方）を工夫しても伝わ
- 最初は“型”に従って考えるのが一番早い
- 相手に「伝わる言葉」に翻訳する



介護現場におすすめの「言語化すべき5つ」

1. 提供する価値（理念・方針）
2. 他者との差別化（その事業所らしさ）
3. 信頼性（ルール・指針・落ち着いた判断基準）
4. 価値が提供される理屈（根拠の言語化）
5. 相手にとってほしい行動の言語化

書籍 すごい言語化 木暮太一さんより

介護現場におすすめの「言語化すべき5つ」



4. 価値が提供される理屈（根拠の言語化）

利用者さんは何に困っていますか？

例：落ち着きがない

→



まずは、納得いく根拠を言語化する

介護現場におすすめの「言語化すべき5つ」



4. 価値が提供される理屈（根拠の言語化）

まずは、納得いく根拠を言語化する

介護現場におすすめの「言語化すべき5つ」

5.相手に取ってほしい行動の言語化

相手に伝わる（行動したくなる）言語化は？？

- ・利用者は何に困っていますか？（提供する価値の根拠）

しかし、正論だけでは、相手は行動しない

介護現場におすすめの「言語化すべき5つ」

5.相手に取ってほしい行動の言語化

相手に伝わる（行動したくなる）言語化は？？

- ・スタッフは何に困っていますか？

→

困ったことを解決するために、「毎日○○と○○の関係を観察していきましょう」

介護現場におすすめの「言語化すべき5つ」

5.相手に取ってほしい行動の言語化

相手に伝わる（行動したくなる）言語化は？？

仕事として
提供してほしい
対応

スタッフの
困りごと

介護現場におすすめの「言語化すべき5つ」

5.相手に取ってほしい行動の言語化

相手に伝わる（行動したくなる）言語化は？？

仕事として
提供してほしい
対応

スタッフの
困りごと

介護現場におすすめの「言語化すべき5つ」

5.相手に取ってほしい行動の言語化

相手に伝わる（行動したくなる）言語化は？？

根拠→利用者さんが

仕事として
提供してほしい
対応

スタッフの
困りごと

してほしい行動→

「安心安全な場」の言語化

安心安全とは？事業所としての定義

例：

- 1) 否定せずに聞く
- 2) 全員が意見を出せる
- 3) その場で結論を迫らない



「安心安全な場」の言語化

ヒヤリ・ハットにも「言語化の目的」を設定
→「この事例で身につけてほしいことは何？」
→「共有したい学びな何？」



言語化が仕事・業務改善にどう効くか



- 不安や心配と期待を“つなげて言語化”する
- 「業務改善＝時間に余白を作ること」
→ ケア時間が増え、予防的に関わり、BPSDの減少
- 「スタッフが安心して動ける
= 言語化されたルールや行動指針」

言語化が仕事・業務改善にどう効くか



- ・不安や心配と期待を“つなげて言語化”する

はじめは、うまく言語化できなくてもよい。
得意な人に言語化してもらって、練習して、繰り返すことが大切。

自分は、苦手、よくわからない
→だれかと一緒に考えていくとやりやすい。

言語化が仕事・業務改善にどう効くか



・不安や心配と期待を“つなげて言語化”する

→だれかと一緒に考えていくとやりやすい。

★ 何が一番大変ですか？

★ どうなったらいいと思っていますか？

それは、事業所の方針にあっていますか？

言語化が仕事・業務改善にどう効くか



- ・不安や心配と期待を“つなげて言語化”する

質問しても、言語化できない場合

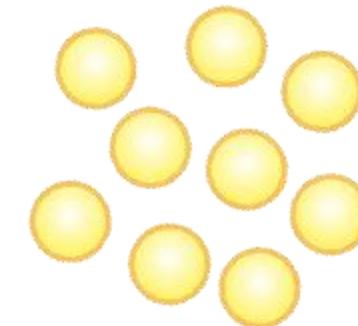
★ 私は、話を聞いてooって思っているのでは
ないかなと思いましたが、どうですか？

合っていなくともよい！それとは違うという
感情が出てくると言語化につながる。

言語化が仕事・業務改善にどう効くか



言語化すると、大きなモヤモヤが小さく分解され、
対応可能な大きさになる！



- ★対応可能な大きさ、
- ★自分の範囲でできる行動

を考えしていくことが

大切

まとめ

◆ 言語化は誰でも身につけられる

練習すれば、誰でも身につく。まずは、自分の感情の言語化で練習。

◆ まずは、何を伝えたいかを話す前に考える

すぐに話さず、どんな根拠で行動してほしいことはなにかを明確にする

◆ はじめは「型」に沿ってやってみる

利用者の困りごと、スタッフの困りごとを解決する方法を考える。

榎原先生との 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

1月21日（水）10時～ 進絵美さん
状況別面談スキル⑤



2月18日（水）10時～ 工藤ゆみ
リーダー管理職のためのマインドセット、

コミュニケーションスキル
メンタルソーター
工藤ゆみ

お楽しみに！！



感想、相談など

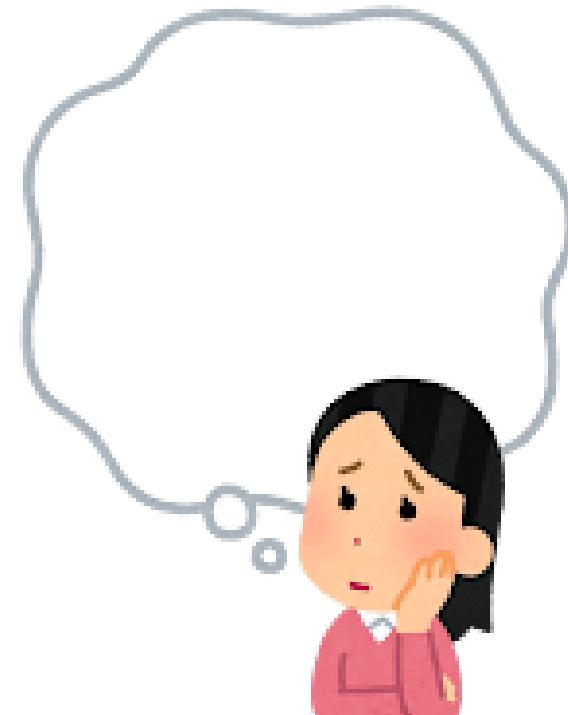


「困りごと、相談したいこと」

→ 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 望んでいることの言語化

 ぼんやりした感情を「行動に変換する」練習になる
ステップ

1. 不安を言語化

例) 「このままだと残業が続きそうで不安」

2. 期待を言語化（上司の期待も考える）

例) 「ケアの質を下げずに残業ゼロで帰りたい」

3. 不安と期待を“つなぐ”一文をつくる

例) 「今の人手でも時間内に終わるよう業務を見直したい」

ワーク ① 望んでいることの言語化



ぼんやりした感情を「行動に変換する」練習になる
ステップ

1. 不安を言語化
2. 期待を言語化
3. 不安と期待を“つなぐ”一文をつくる

ワーク② 相手に行動してもらう言語化

- ★ 「伝えたい中身」を自分視点で整理
- ★ 伝わりやすい“行動の入口（練習）”に変換
- ★ 文章化してみる

例

- △：「落ち着かない時は水分をとってもらった方がいいですよ」
- ◎：「今週は便秘と落ち着きの関係”を一緒に観察してみませんか？まずは、水分量を朝・昼・夕で50mlずつ増やしてみましょう」

ワーク② 相手に行動してもらう言語化

- ★ 「伝えたい中身」を自分視点で整理
- ★ 伝わりやすい“行動の入口（練習）”に変換
- ★ 文章化してみる