



# なかのdeかいごタイムズ Vol.7 新任職員研修

## 「対人援助のためのコミュニケーションスキル」

### 第7回介護サービス事業所研修を開催！

10月23日に第7回目の令和6年度中野区介護サービス事業所研修を開催しました。第7回は新任職員研修として「対人援助のためのコミュニケーションスキル」をテーマに実施し、10名の方にご参加いただきました。

利用者様だけでなく、一緒に働く同僚や部下とのコミュニケーションでも役立つスキルを学べる機会でした。

練習問題でどういった言い換えをするとベストであるかを考えることで、より実践に結びつけやすい研修でした。

介護サービス事業所研修では現場のお仕事や事業所運営に役立つ研修を行っております。また次回のご参加をお待ちしております。

#### <研修資料抜粋>

**コーチングとは**  
 ・人の行動や能力を引き出すコミュニケーション  
 ・自発的行動を促すコミュニケーション

会話など、コミュニケーションによって人の能力を引き出ししていくこと

コーチ (coach) の原語は、「馬車」  
 大切な人を、その人が望むところまで送り届け  
 → 人の目標達成を支援する  
 → スポーツや子育ての指導者を「コーチ」

1950～1960年代  
 アメリカで、コミュニケーションやマネジメント体系づけられた

1990年代後半～2000年代以降  
 日本でも企業研修等で導入  
 ビジネス・スポーツ・教育・子育て・医療・介護

話をしている (しゃべっている)

自分が「話をしている」ときに、脳が活性化しています。

●オートクエリン  
 「自分のしゃべった言葉を、自分の耳で聴いて理解すること」  
 話すことで、自分が何を考えているのかわかる・気づくという効果があります。

**質問の基本形 クローズドとオープン**

**クローズド・クエスチョン**  
 イエス・ノーで答えられる質問  
 答えが限定される

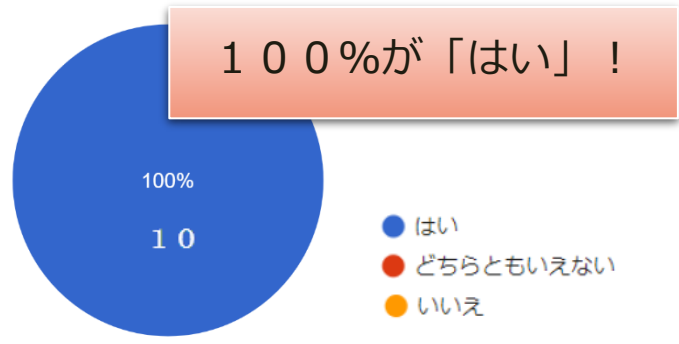
**オープン・クエスチョン**  
 イエス・ノーで答えられない質問  
 自由に答えられる

**Youメッセージ**  
 主語が「You (あなた)」になるメッセージ  
 ・指示性、方向性、評価性が入りやすい  
 ・自主性、創造性が出にくい  
 ・意図が伝わりにくい  
 ・人間関係が悪くなる可能性

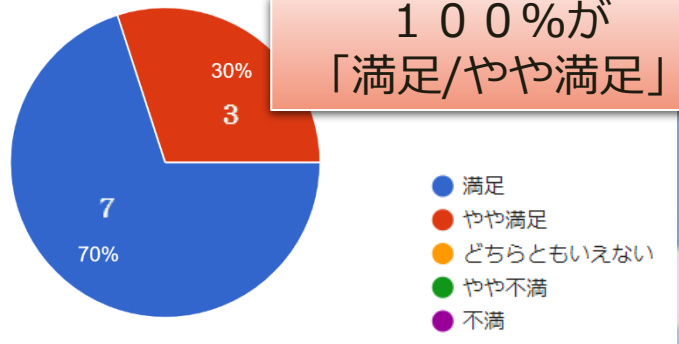
**Iメッセージ**  
 主語が「I (私)」になるメッセージ  
 ・相手が受け取りやすい  
 ・相手の自発的な行動につながる

### 研修後アンケート結果 (参加者10名)

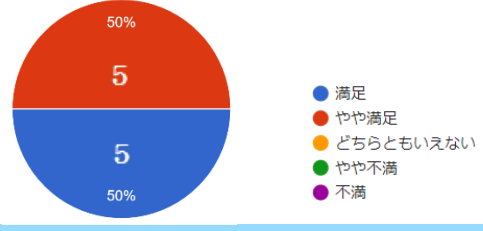
・研修の内容は業務に活かせるものでしたか？



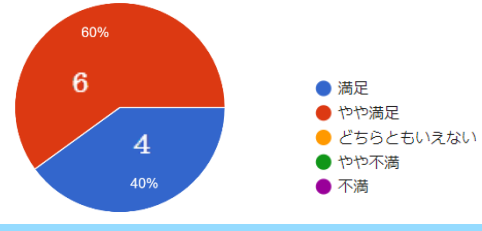
・研修の満足度を教えてください



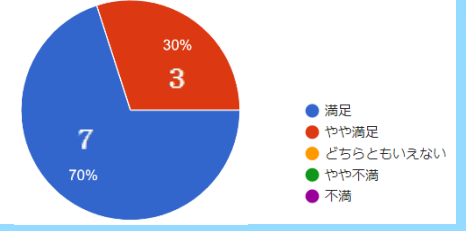
・研修内容：100%が「満足/やや満足」



・研修資料：100%が「満足/やや満足」



・講師：100%が「満足/やや満足」



アンケート回答より、ご受講いただいた方々のご意見を紹介します！

#### Q.研修を受けて今後取り組んでいきたいこと

- ・この研修中にヘルパーさんへ指導をしなければならなかったため、先生の言葉かけを習って一呼吸おいてから話をするので上手く伝えることができました。
- ・声かけの言葉次第で相手に与える印象が変わることを再確認しました
- ・Iメッセージを意識してご利用者様と同僚に接していきたいと思えます。
- ・職員への言葉かけをコーチングとなるよう工夫し取り組んでみます。