

令和7年度 第21回

九州地区救護施設 施設長等管理監督者研修会



JR門司港駅

【期日】 9月4日（木）～5日（金）

【会場】 4日：養護老人ホーム 徳寿園

5日：救護施設 梅寿園

【主催】 九州地区救護施設協議会

目 次

○ 開催要綱	1
○ 講義『管理監督者のための チーム・モチベーション研修』	4
○ 講義『制度改正や新設された 各種加算等について』	28
○ 梅寿園視察	29
○ 参加者名簿	30

令和 7 年度 第 21 回
九州地区救護施設 施設長等管理監督者研修会 開催要綱

1. 趣 旨

「生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律」が施行され、令和 6 年度から 7 年度にかけては、救護施設の受け入れ機能の強化を図る「救護施設受入機能体制加算」の新設や地域移行の実績に応じた「地域移行加算」の新設、「就労支援加算」の新設、保護施設通所事業における地域枠の拡充および事業定員の下限の緩和、個別支援計画策定の制度化等、救護施設にはさらなる専門性の向上と施設機能の拡充が求められている。そこで、講師を招いて良好な組織風土の醸成および生産性向上、福祉人材の育成・定着・マネジメントを目的とした「チーム・モチベーション」の高め方等についてご教示いただくと共に、今般の制度改正や新設された各種加算等について理解を深めることにより、施設機能の強化、サービスの質の向上を図ることを目的として本研修会を開催する。

2. 主 催 九州地区救護施設協議会

3. 期 日 令和 7 年 9 月 4 日(木) ～ 9 月 5 日(金)

4. 会 場 4 日(木) (福) 北九州市小倉社会事業協会 養護老人ホーム 徳寿園
福岡県北九州市小倉南区徳力 4-13-1
TEL. 093-561-0007 (救護施設 愛の家)

5 日(金) (福) 香和会 救護施設 梅寿園
福岡県田川郡香春町大字柿下 612-1
TEL. 0947-32-7311

5. 対 象 九州地区救護施設 施設長等管理監督者 等

6. 参加費

(1) 研修会参加費 8,000 円

(2) 意見交換会参加費 9,000 円

創作料理「一椿(ひとつばき)」和(なごみ)店

北九州市小倉北区鍛冶町 1-8-20 TEL. 093-522-0753

※ 参加人数等の都合により中止となる場合があります。

(3) 支払い方法

研修会初日、受付時に参加費を現金にてお支払い下さい。領収書を発行いたします。

※ 宿泊について、事務局で斡旋は致しませんので各自で手配をお願いいたします。JR 小倉駅近辺にホテルが多数あります。特に 9/5(金)の施設見学の送迎を希望される方は小倉駅近辺のホテルを推奨します。(送迎については 8 項を参照)

7. 日 程

【9月4日(木)】

時 間	研 修 内 容	会 場
12:30～13:00	受 付	徳寿園
13:00～14:00	・オリエンテーション ・講義 「管理監督者のためのチーム・モチベーション研修」 講師 NPO 法人 ヘルスコーチ・ジャパン 代表理事 最上 輝未子 氏	
14:00～14:15	休 憩	
14:15～15:15	・講義「管理監督者のためのチーム・モチベーション研修」 講師 NPO 法人 ヘルスコーチ・ジャパン 代表理事 最上 輝未子 氏	
15:15～15:30	休 憩	
15:30～16:30	・講義 「制度改正や新設された各種加算等について」 講師 九救協制度・予算対策委員長 大島 毅 氏	
16:30～16:40	アナウンス	
18:00～19:30	意見交換会	創作料理「一椿」

【9月5日(金)】

時 間	研 修 内 容	会 場
10:00～12:00	梅寿園視察	梅寿園

8. 参加申込方法

参加希望者は別紙参加申込書に必要事項をご記入の上、8月8日(金)までに研修会事務局(すみよし 後藤)へFAXまたはメールにてお申し込みください。なお、確認事務簡略化のため、不参加の場合におきましてもその旨ご連絡くださいますようご協力をお願いいたします。

※ 研修会1日目の徳寿園までの送迎はございませんので、公共交通機関を利用される方は「北九州モノレール」にて小倉駅から志井駅(徳寿園の最寄り駅)をご利用ください。

＜北九州モノレール＞ 小倉駅 → (17分) → 志井駅 → (徒歩5分) → 徳寿園
(※ 約10分間隔で運行)

※ 研修会2日目の梅寿園視察について、JR小倉駅から梅寿園までは往復送迎車をご用意しております。送迎を希望される方は申込用紙にてお知らせください。

＜JR小倉駅 → 梅寿園＞ JR小倉駅新幹線口(北口)前タクシー乗り場付近 9:00 出発
＜梅寿園 → JR小倉駅＞ 視察終了後出発

9. 研修会事務局

《救護施設すみよし》

[住 所] 〒880-0121 宮崎県宮崎市大字島之内 10598 番地 2

TEL. 0985-30-2201 FAX. 0985-30-2203

E-mail: sumiyoshi-jimu@fukushikai.or.jp

[担当者] 九救協 調研委員 後藤 洋貴 (ごとう ひろたか)

※ 個人情報の取り扱いについて

本研修会の申込者、参加者にかかる個人情報は、本会「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき適切に取り扱うこととしており、他の目的で使用することはありません。

【講義】

議題：『管理監督者のためのチーム・モチベーション研修』

講師： NPO法人 ヘルスコーチ・ジャパン

代表理事 最上 輝末子 氏

～×毛～

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

九州地区救護施設 施設長等管理監督者研修会

管理監督者のための チーム・モチベーション研修

2025/9/4（木）
13:00～15:15

講 師

アクティブ・サポート・ネットワーク株式会社 専任講師

NPO 法人ヘルスコーチ・ジャパン

代表理事 最上輝未子

<http://health-coach.jp>



1. 研修の目的

福祉業界の現状を再確認した上で

- 良好な組織風土の熟成
- 生産性向上
- 福祉人材の育成・定着
- マネジメント

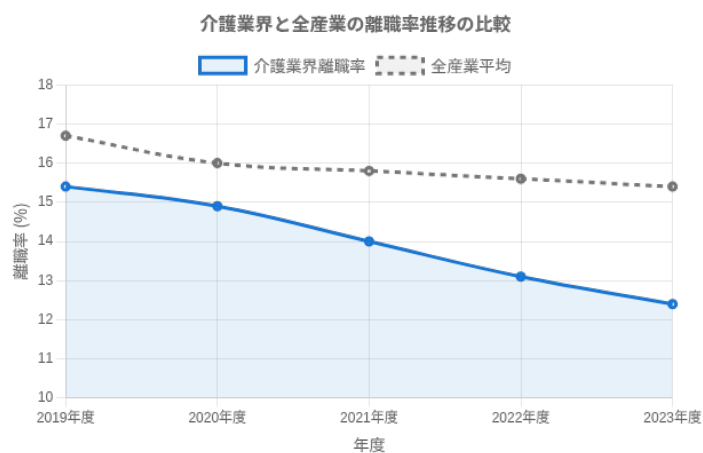
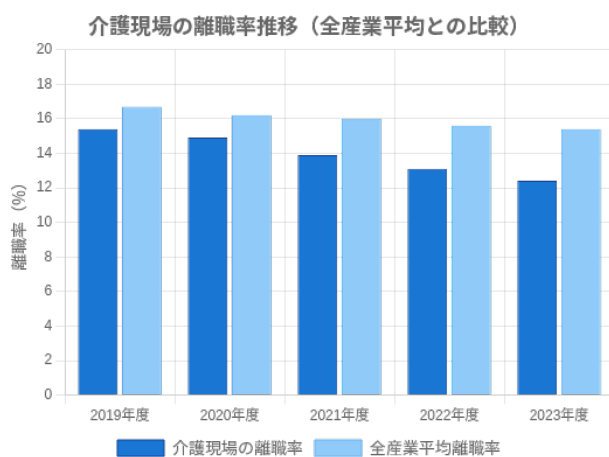
を目的としたチーム・モチベーションの高め方について学ぶ

2. 福祉業界の現状

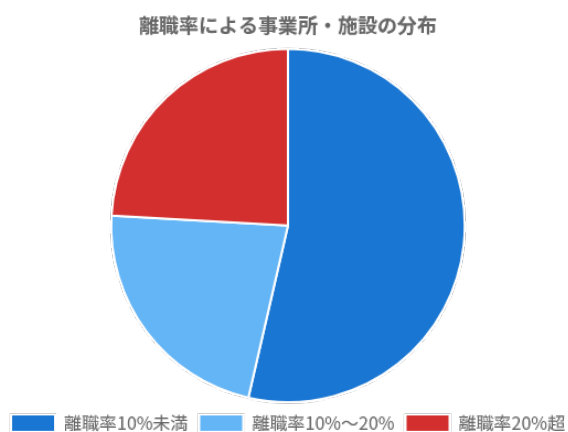
介護労働実態調査 2024

出典：公益財団法人 介護労働安定センター「介護労働実態調査」（2024 年）

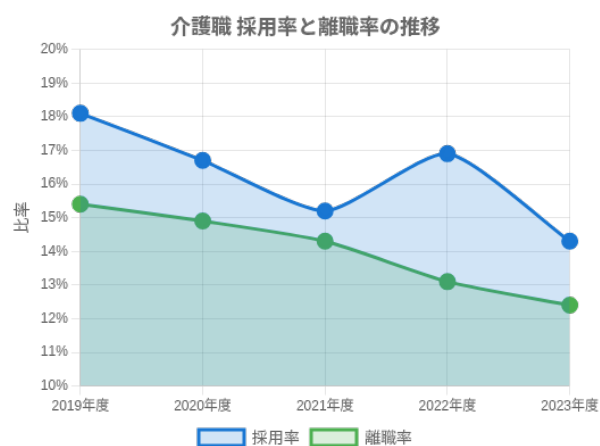
▶ 離職率は低下傾向が加速



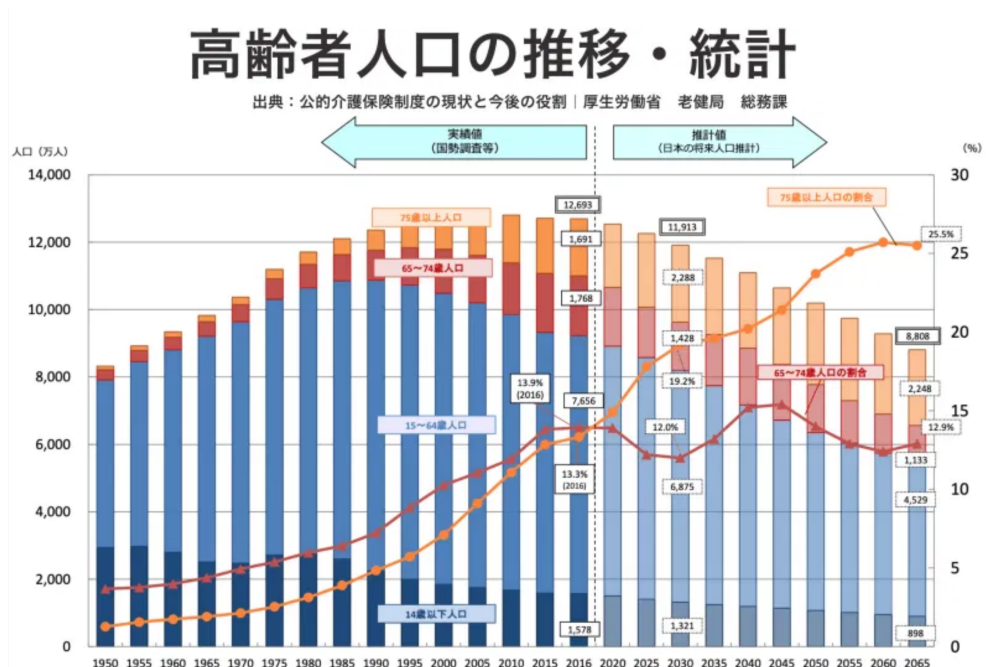
▶ 事業所・施設間の格差がある



▶ 厳しさ増す人材確保の現状



人材不足が続く理由

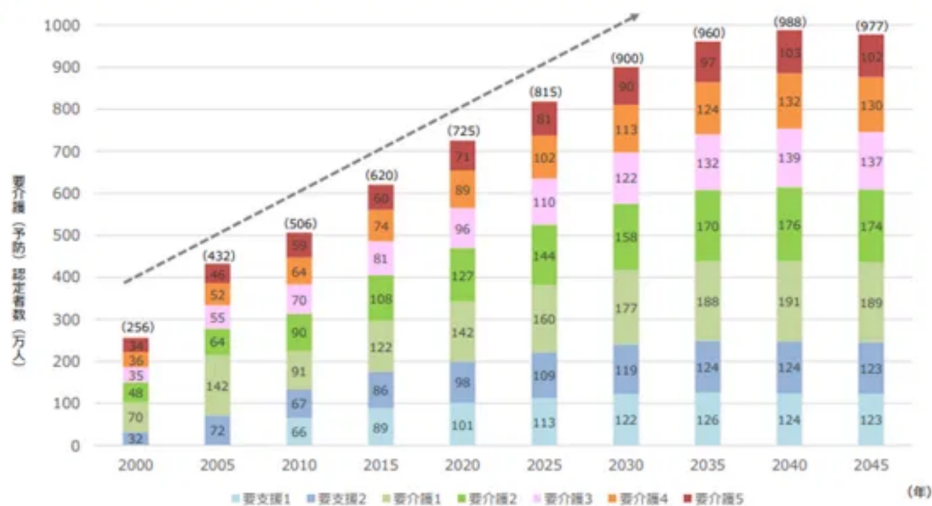


出典：内閣府「令和5年版高齢社会白書」、厚生労働省「介護保険事業状況報告」

- 日本の高齢化率は急速に進み、2025年には30%を超える見込み
- 75歳以上の後期高齢者の増加に伴い、要介護者数も大幅に増加
- 高齢者人口の増加に対して、生産年齢人口（15～64歳）は減少傾向
- 介護サービスの需要増加に対して、介護人材の供給が追いついていない

要介護（要支援）認定者の将来推計

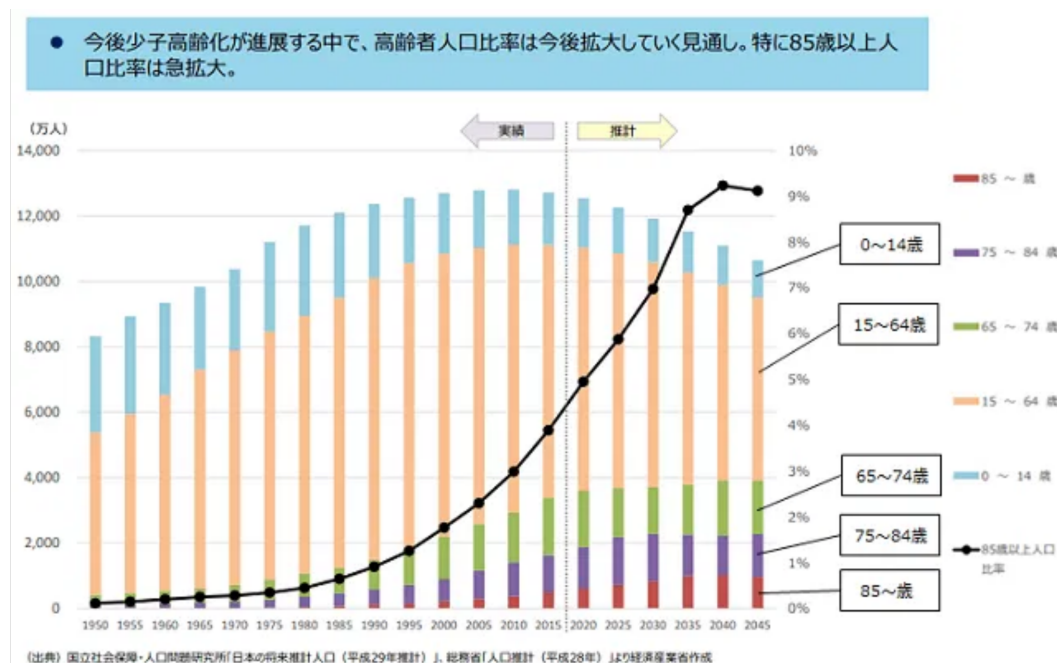
- 高齢化の進展に伴い、要介護（要支援）の認定者数は、制度開始（平成12年度）以降、年々増加の傾向。我が国全体でみると、2035年頃まで、増加のペースは緩まない見込み。



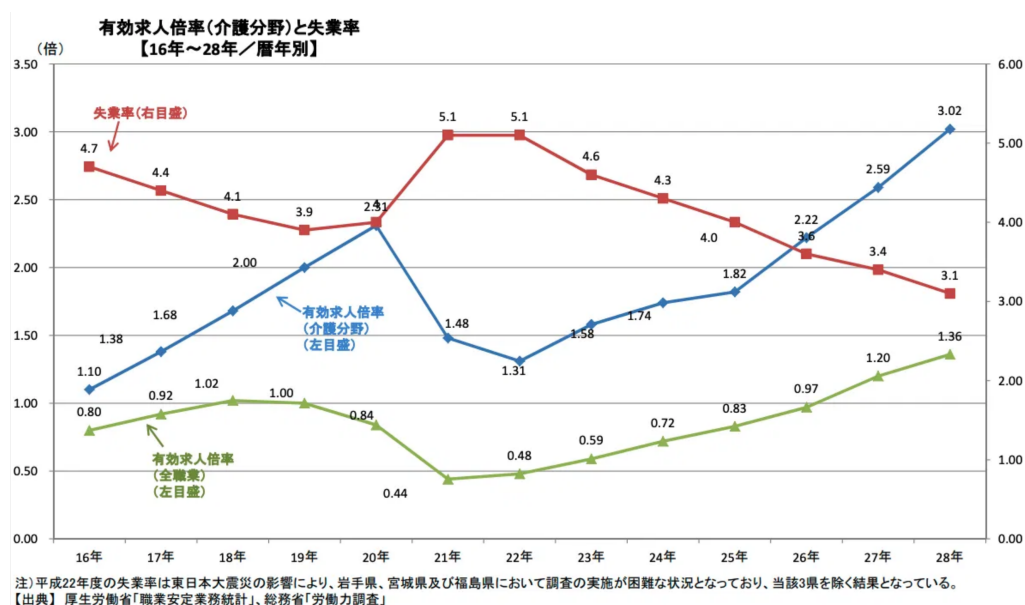
（出典）国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口（平成29年推計）」、総務省「人口推計（平成28年）」、厚生労働省「平成27年度介護給付費実態調査」統計表第3表 平成27年11月調査分より経済産業省作成

- 2025年には団塊の世代が全て75歳以上となり、要介護者数が急増
- 2040年には団塊ジュニア世代が65歳以上となり、介護需要がさらに増加
- 要介護認定者数は2025年に約760万人、2040年には約900万人に達すると推計
- 介護サービス利用者数も継続的に増加する見込み

▶介護人材の需給ギャップがある



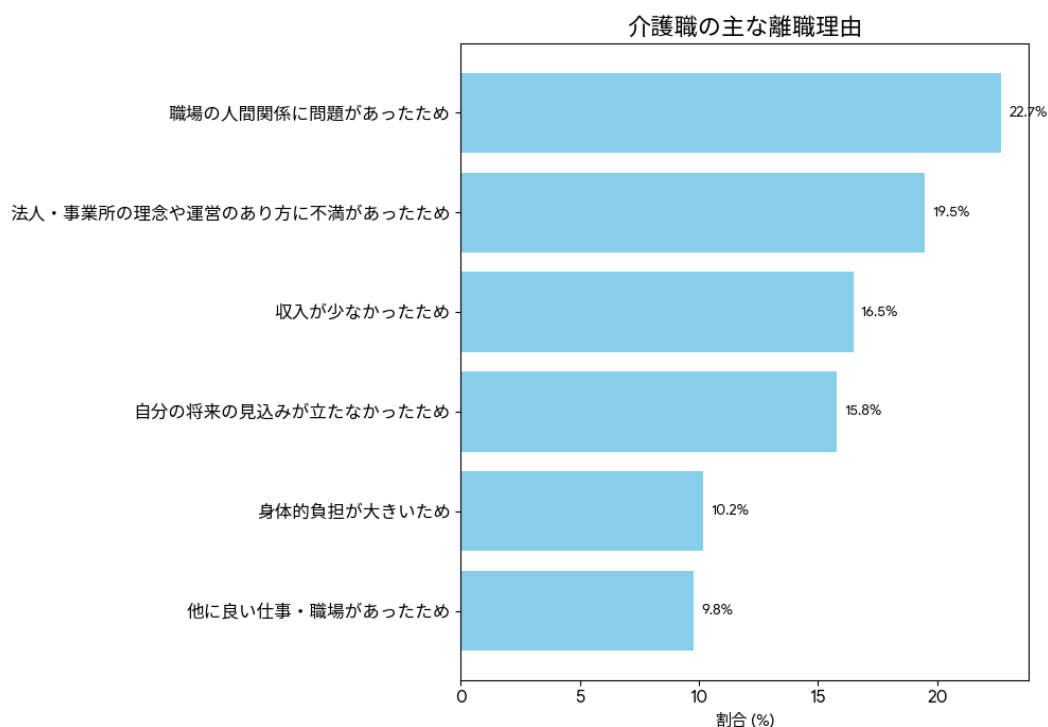
- 2025年には約38万人、2040年には約69万人、の介護人材が不足する見込み
- 離職率は改善しているが、新規参入者数が需要増加に追いついていない
- 生産年齢人口の減少により、介護分野への就業者確保が困難に
- 離職防止だけでなく、新規参入促進が重要な課題



出典：厚生労働省「介護人材の需給推計」、公益財団法人介護労働安定センター「令和5年度介護労働実態調査」

- 介護施設の約7割が慢性的な職員不足を感じている
- 2025年には約38万人、2040年には約69万人の介護人材が不足すると推計
- 介護職員の採用が困難と回答した施設は9割以上

介護職の主な離職理由



これらのデータから、介護業界では給与などの待遇改善だけでなく、良好な人間関係を築ける職場環境の整備や、キャリアパスの明確化が人材定着のための重要な課題であると言える

3. チーム・モチベーション

チームモチベーションとは何か？

- チームモチベーションとは、チーム全体として共通の目標達成に向けて意欲的に取り組もうとする、集合的な心理状態を指します。
- 単に個々のメンバーのやる気の総和ではなく、メンバー間の相互作用によって生まれる相乗効果や一体感も含まれるのが特徴
- この「見えざる力」は、組織の生産性や創造性、そして最終的な成功を大きく左右する重要な要素と考えられています。
- モチベーションの高いチームは、困難な課題にも前向きに取り組み、メンバー同士が積極的に協力し合うことで、個人の能力だけでは到達できないような高い成果を生み出すことができます。
- チームモチベーションは、一度高めれば安泰というものではありません。組織の状況やメンバーの変化に応じて、常に見直しと改善を続けることが、持続的な成功への鍵となります。

チームモチベーションを構成する主要要素

1-目標の共有と魅力:

チーム全体で明確かつ魅力的な目標を共有していることは、最も重要な要素の一つです。メンバー一人ひとりが「何のために頑張るのか」を理解し、その目標に価値を見出している状態が理想です。

2-役割の明確化と貢献実感:

各メンバーが自身の役割と責任を明確に理解し、自分の仕事がチームの目標達成にどのように貢献しているかを実感できることが、当事者意識と意欲を高めます。

3-良好な人間関係と心理的安全性:

メンバー同士が互いに尊重し、信頼し合える関係性が築かれていることが不可欠です。失敗を恐れずに意見を言えたり、助けを求めたりできる「心理的安全性」の高い環境は、チームの活性化に繋がります。

4-適切な評価と承認:

個人の努力や成果だけでなく、チームへの貢献に対しても公正な評価と承認が与えられることで、メンバーの貢献意欲はさらに高まります。金銭的な報酬だけでなく、上司や仲間からの感謝の言葉といった称賛も大きな効果を持ちます。

5-成長の機会:

チームとして、また個人として成長できる機会が提供されることも重要です。新しいスキルを習得したり、挑戦的な課題に取り組んだりすることを通じて、メンバーは仕事へのやりがいを感じ、モチベーションを維持することができます。

6-リーダーシップ:

チームの方向性を示し、メンバーを鼓舞し、働きやすい環境を整えるリーダーの存在は、チームモチベーションに大きな影響を与えます。

チームモチベーションが高いことのメリット

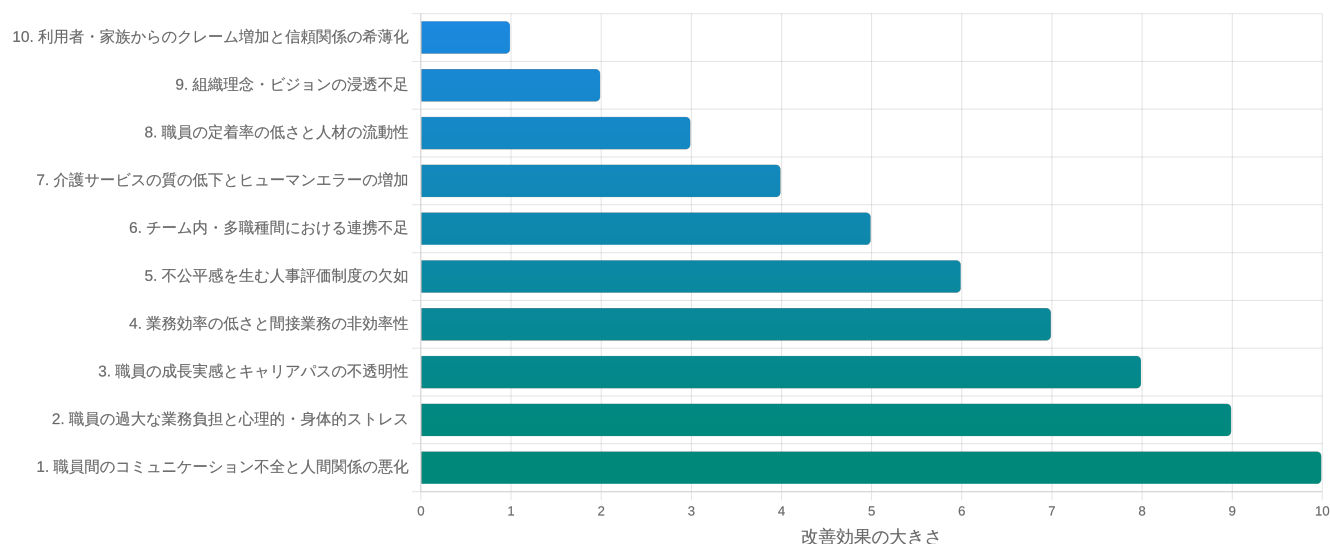
メリット	具体的な内容
生産性の向上	メンバーが自律的に行動し、効率的に業務を進めるため、チーム全体の生産性が向上します。
離職率の低下	仕事への満足感や組織への帰属意識が高まり、優秀な人材の定着に繋がります。

イノベーションの促進	活発な意見交換や情報共有が行われ、新しいアイデアや解決策が生まれやすくなります。
組織の活性化	ポジティブな雰囲気は組織全体に波及し、活気のある職場環境を創出します。
顧客満足度の向上	モチベーションの高い従業員は、より質の高いサービスを提供し、顧客満足度の向上に貢献します。

チームモチベーションが解決する組織課題-改善効果順リスト

順位	課題名	解決効果の理由と概要
1 位	職員間のコミュニケーション不全と人間関係の悪化	離職理由の最上位であり、その解決は職員の精神的負担を最も大きく軽減し、チームの心理的安全性を高めます。これにより、情報共有や協力が円滑になり、すべての業務改善の土台となります。
2 位	職員の過大な業務負担と心理的・身体的ストレス	職員が日々の業務で最も強く感じる問題であり、離職の直接的な原因です。これを軽減することで、職員は仕事への意欲を取り戻し、本来の介護業務に集中できるようになります。
3 位	職員の成長実感とキャリアパスの不透明性	若手職員の離職の主因であり、将来への不安を払拭する上で不可欠です。成長目標を可視化し、キャリアパスを明確にすることで、職員の長期的なコミットメントを引き出します。
4 位	業務効率の低さと間接業務の非効率性	業務負担を増大させる主要な要因です。 ICT 化や業務見直しを通じて効率化を図ることは、職員の負担を軽減するだけでなく、利用者に向き合う時間を創出し、サービス品質向上にもつながります。
5 位	不公平感を生む人事評価制度の欠如	職員が仕事にやりがいを見失う直接的な原因です。評価基準を明確にし、公正なフィードバックを行うことで、職員の納得感とモチベーションを向上させます。
6 位	チーム内・多職種間における連携不足	職員間の信頼関係や円滑な情報共有が不足している状態であり、業務の停滞や事故のリスクを高めます。チームビルディングや共通目標の設定を通じて、連携を強化できます。
7 位	介護サービスの質の低下とヒューマンエラーの増加	職員の疲労やコミュニケーション不足から生じる最も危険な結果です。モチベーションの高いチームは、主体的に業務改善に取り組み、注意力の向上により事故やミスの減少に貢献します。

8 位	職員の定着率の低さと人材の流動性	上記の課題群の複合的な結果です。モチベーション向上施策によって、離職の根本原因にアプローチすることで、自然と人材の定着が促進され、組織の安定性が向上します。
9 位	組織理念・ビジョンの浸透不足	職員の仕事に対する目的意識や帰属意識の欠如につながります。理念を共有し、職員が自身の仕事が社会に与える影響を認識することで、主体的な行動を促します。
10 位	利用者・家族からのクレーム増加と信頼関係の希薄化	職員のモチベーション低下やサービス品質の悪化の最終的な結果です。職員の満足度向上とチームワーク強化を通じて、利用者・家族との関係が改善し、クレームが減少します。これは、組織の外部評価に直結する重要な指標です。



4. チーム・モチベーション向上施策

前半で見てきたように、離職理由のトップは常に『人間関係』です。

給与や制度の改革は会社全体の大きな課題ですが、職員が日々感じるストレスや孤立感を和らげ、『この職場なら、もう少し頑張れるかもしれない』と思ってもらうために、管理職の私たちが明日からできること何かというと、それは『**心理的安全性**』の醸成です。

ここでは、チーム・モチベーションを向上させる施策として、**孤独と不安を解消する『対話の仕組み化』2選**をお伝えします

孤独と不安を解消する『対話の仕組み化』2選

- いずれもコーチングの手法を使います。
- 一般的には、1 on 1 ミーティングが使われることが多いですが、忙しい福祉の現場では、上司と部下が定期的にミーティングの時間をもつこと自体が負担になる可能性が高いので、業務の中で自然と使うことができる「振り返りコーチング」の手法をお伝えします。
- 「振り返りコーチング」がなぜ効果が高いのかを解説するために、まずはコーチングとは何かからご説明いたします。

コーチングとは何か？

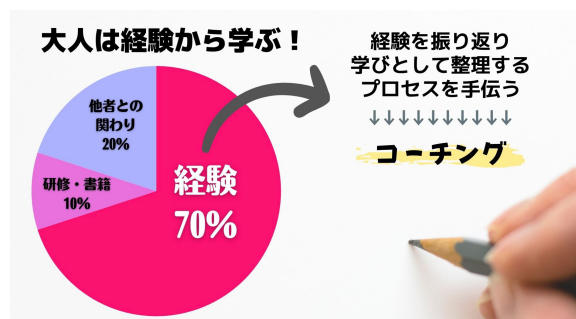
目標達成を支援する技法。

潜在能力を解放し、その人自身の能力を最大限に高めることにより、体験から学び、成長していくプロセスをサポートする手法のこと。

学びと成長を支援する「具体的な関わり方」であり、答えを教えるものではありません。



大人の学び方



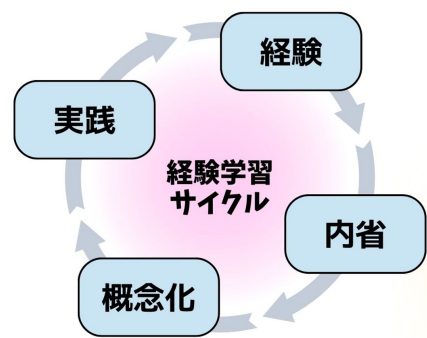
▶名将トム・ランドリーの選手育成法

- 選手達が有効なプレーをしたシーンを集めて、個々人のハイライト集を作った
- 真に優れたプレー中はフロー状態に入っているので、自覚がない
- 選手の良いプレーをビデオで振り返ることで、無意識に行っていたプレーを意識させるようにした
- 選手達は、自信をつけ、さらにそれを磨くようになった

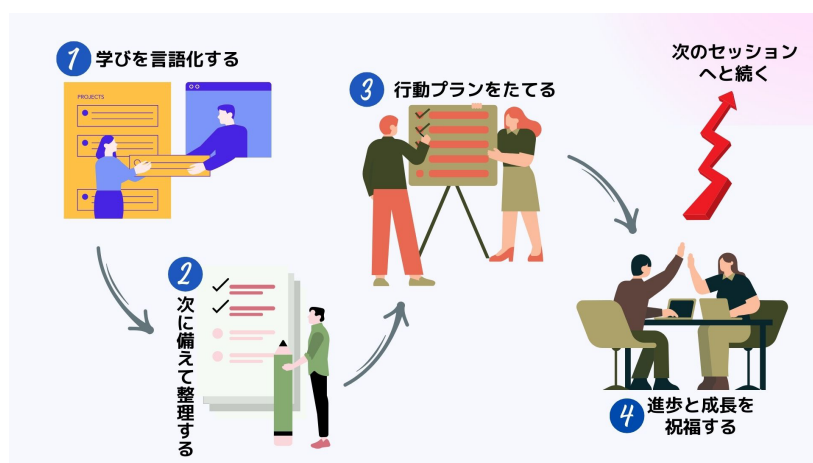
<コルブの経験学習モデル>

コルブの経験学習モデルは、デイヴィッド・コルブが提唱した学習理論で、具体的経験→内省的観察→抽象的概念化→能動の実験の4段階を循環させることで、経験から継続的に学びを深めるプロセスを体系化したものです。

このサイクルでは、実際の体験を振り返り、洞察を概念化して新たな行動に応用することで、単なる知識習得を超えた実践的な成長を促します。



このプロセスは、振り返りコーチングのステップと同じです



1 on 1 や OJT の直後に、上司が部下と共に、振り返りコーチングをする時間をもてば、部下の経験は学びとして言語化され、確実に次の行動の改善へとつながります。

振り返りコーチングは、部下の不安を解消すると共に成長を実感できる優れた手法です

Sstep1「経験」からの学びを言語化する

1. まずは、部下自身に、部下が話したいように自由に、自分の経験を語ってもらいます
 2. このときアドバイスはNGです。うなずき・あいづちだけでひたすら傾聴します
- 部下の自由な語りを聞くことで、部下の思考パターンや捉え方のクセを掴みます

Step2「内省」を促し、経験を「概念化」する

経験から学んだことを次の実践に活かすために、部下の「内省」を「問い」を使って促します。部下が自分の「内省」を、部下自らの言葉で語ることに意義があります。なので、ここでのあなたの役割は、部下が自ら内省することを手助けすることです。

Step3 次にやるときに備えて行動プランをたてる

今回の体験から学んだことを次の実践に活かすために、具体的に何を準備すれば良いのかを、部下自らが計画するように「問い」を使って促します。ここでのあなたの役割も、Step2 同様、部下が自ら計画をたてることを手助けすることです。

Step4「進歩と成長」を祝福する

部下が自ら言葉にした「内省」と次への「行動プラン」を祝福（承認）します。

さらに追加のアイデアがある場合は、ここまで進んだあとに、あなたの経験からのアドバイスとして伝えます。アドバイスは最後の最後までとっておいてください。

<プレゼン後の振り返りコーチング具体例>

◆ 従来型のアプローチ

- 上司 さっきのプレゼン、数字の説明が詳しすぎたね。もっと結論を先に言った方がいいよ。
 あと、声ももう少し大きい方がいいかな
- 部下 はい、わかりました。次回気をつけます

部下は自分でもそう思っているので言われたことを受け入れるが、内心では、ああやっぱりそうだよね、とがっかりしている。人によっては自信を失い、これが続くと自己肯定感が下がる

◆ コーチ型アプローチ

- 上司 さっきのプレゼン、やってみてどうだった？
- 部下 うーん、自分では準備したとおり話せたと思いますが、お客様の反応がイマイチだったように感じました
- 上司 具体的にはどんなところでそう感じたの？
- 部下 数字の説明をしている時に、少し集中力が切れているような雰囲気を感じました。もっと端的に伝えた方が良かったかもしれません
- 上司 なるほど、そう感じたんだね。他にはどうだった？
- 部下 あと、もう少し声を大きくした方が良かったかとも思います
- 上司 なるほど。では次回はどうしたい？
- 部下 結論を最初に伝えて、数字は本当に必要な部分だけに絞ります。声の大きさも意識してみます
- 上司 なるほど、いい気づきだね！次回のプレゼンが楽しみだね。（承認）
 僕にできることがあったらいつでも相談してくれよな。（サポートの申し出）

振り返りコーチングの目的

言葉にすることで、自分がやったことの整理をし、次に備える
人材育成をする上で、非常に重要なスキル

小まめなリフレクションの有効性

リフレクションとは、振り返りのことです。
職場で実施する場合は、OJT の直後に 1 対 1 で行う場合と、チーム全員で短く行う場合があります
職場で行うリフレクションには、次のような効果があります。

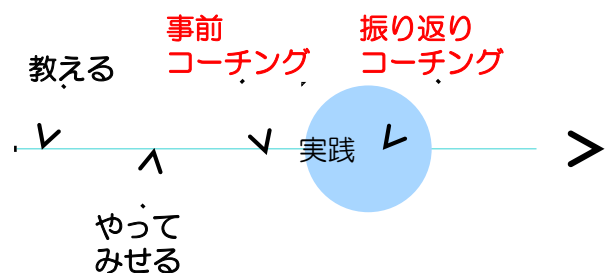
1. コミュニケーションのズレの早期発見と修正
2. 日々発生する小さな不平不満心配の解消
3. チームベクトルが揃う

▶ 1 対 1 で行う振り返りコーチング

何かをした直後にすぐに振り返りの会話をします
部下はその場でのフィードバックがもらえ、次に何をすれば良いのかがわかるので、とても効果的です。

<重要ポイント>

必ず「やってみてどうだった？」から会話をスタートします。
まず部下が感想を自由に話す状態にすることが重要ポイントです。なぜなら、自分で自分の課題を口にすることが重要だからです。
上司は、傾聴に徹し、部下が自分で自分の課題に気づいたことを承認します。
承認された部下は、承認されて気分があがり、次にやることも明確になるので、仕事に対する取り組み姿勢が積極的になります。



▶ 1 対多で行う振り返りコーチング（KPT を使った振り返り）

<KPT とは何か？>

KPT とは、日々の振り返りに適している「思考フレームワーク」のこと。

KPT の順番で、付箋を使って個々人の振り返りをチームで共有していきます

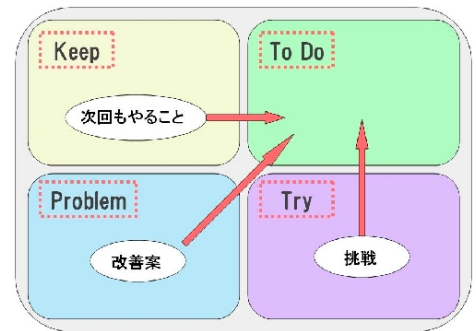
振り返りを共有することで、チーム全体の学びが加速し、Keep が定着すると、ナレッジとして蓄積されていき、チームの成長へとつながります。

一週間単位で行うと良い。朝や帰りに、KP だけを短く 5 分程度で行っても良い。

Keep 良かったこと 今後も続けること 	Try 今後の活動で 試したいこと 
Problem 困ったこと・問題点 	

K : Keep 良かったこと・今後も続けること
P : Problem 改善点
T : Try 今後の活動で試したいこと

KPT に、ToDo（具体的な行動プランを書く欄）を加えて、KPT 2でやることもある



<KPT の効果>

チームでやると

- 自発的な学習が起こり、生産性が高まる
- メンバー同士の情報共有ができ、チームワーク力が高まる
- Try が Keep になり、チームのナレッジが蓄積していく
- 継続的改善で業務がシンプルになり、個々人のレベルも上がっていく

個人でやると→毎日記録を残しておき、毎週の個人面談で使う

- 元気になれる
- 定期的振り返りで、個人のスキルが上がっていく
- 個人の目標がはっきりする（自分は何をしたいのか、何をしているのか、を常に意識し続けた結果）

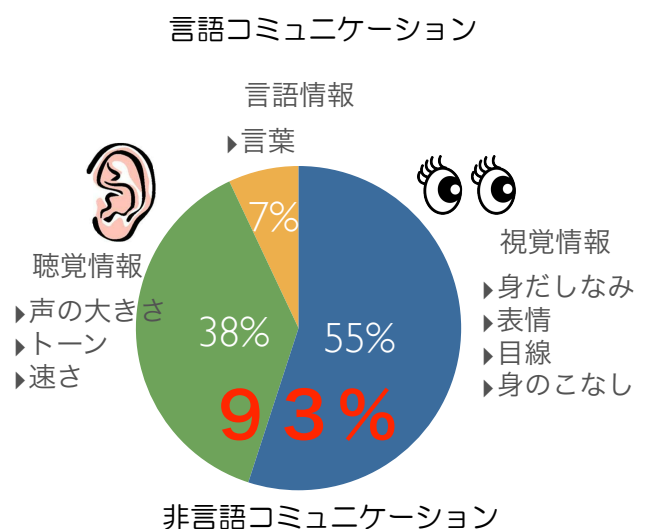
5. チーム・モチベーションを上げる管理者の関わり方

1-非言語に気をつける

- コミュニケーションには、言語コミュニケーション（言葉によるコミュニケーション）と非言語コミュニケーション（言葉以外のコミュニケーション）があります
- 非言語コミュニケーション（言葉以外から伝わってくるコミュニケーション）には、表情・動作・振る舞い・声の調子・話す速さ・話しの間などがあります。

<非言語コミュニケーションを意識する>

- 使う言葉、表現そのものもちろん大事ですが、言葉以外から伝わってくるコミュニケーションは、こちらが思っている以上に相手に影響を与えます。
- まず、自分が無意識に発している非言語コミュニケーションを自覚し、意識してください



2-否定の言葉を封印する

<「本能による危険回避の反応」が起こりにくい環境をつくる>

- 人によって程度の差はありますが、人は自分に対する否定を本能的に「危険」と捉えます。
- 特に、上司からの否定は、他と比べて強いインパクトがあるので、相手を萎縮させ、言わない・言えない、反射的に言い訳をする、などの“防衛反応”が起こります。
- 本人の自己肯定感・自尊感情が低いと、その反応はより強く出ます。
- 場合によっては、逆ギレしたり、感情が不安定になり、メンタルをやられるおそれもあります。
- なので、否定の言葉は可能な限り封印してください。
- 否定だけでなく、「いや、でも、だって、しかし」などの逆接の接続詞も、極力使わないようにしましょう。

3-発言の直後に必ず感謝の言葉を伝える

<自分の発言に不安を持っている>

- ミーティングの時に自分が言ったことに何のリアクションもないと、人は不安になります
- なぜなら多くの人は、優秀でありたい（無能だと思われたくない）、人のお役に立ちたい、価値ある人間だと思われたい、からです。
- ちゃんとやりたい人、間違いたくない人、ひと目が気になる人は不安傾向が強くなります。

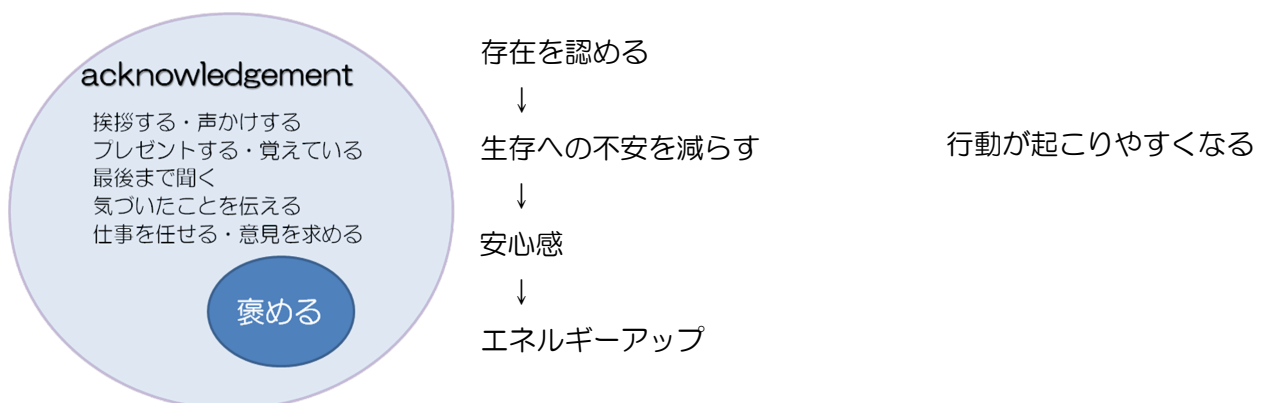
<リーダーの承認と感謝の言葉が安心感を高め自由な発言を増やします>

- 「不安」を解消し、安心安全な場だと感じてもらうために、誰かが何かを言ったあとは、必ず承認し、発言してくれたことに対して感謝の言葉を伝えましょう。
- これを繰り返していると、常日頃あまり意見を言わない人も、自由に意見を言ってくれるようになります。

4-本能欲求を理解しこまめな「承認」をする

▶承認 (Acknowledgement)

相手に現れている違いや変化、成長や成果にいち早く気づき、それを言葉にして相手に伝えること
言葉以外にも、相手を認める行為や行動全てを指します。



＜承認のバリエーションを身につける＞

結果を伝える承認	事実を伝える承認	気持ちを伝える承認
よくやりましたね すごいですね 頑張りましたね さすがですね	髪切ったんですね 今日はなんだか顔色がいいですね 今朝はすいぶん早いんですね 昨夜は遅くまで頑張っていたようですね	あなたのおかげで助かりました ありがとう、うれしいです あなたがいてくれて本当に良かったです 次もまたあなたにお願いしたいです。

▶職場の繁栄と衰退を分ける3：1の法則

1つのネガティブな意見や経験や表現の悪影響を打ち消すのに、3倍の量のポジティブが必要であるという法則。ポジティブな言葉とネガティブな言葉の会話の中での比率が3：1以下だと、チームの生産性は一気に下がることが、実証されている。

チームリーダーがポジティブな声かけを意識して、その割合を1：1から3：1にあげただけで、生産性は飛躍的に良くなり、業績が40%改善された事例がある。

ポジティブな会話があふれた職場では、信頼関係が増し、相手の意見に穏やかに反論できるようになり、自分の成功だけではなく、他者の成功も考えるようになる。

職場の中で交わされる会話のポジティブ：ネガティブの割合は、6：1が理想
良好な夫婦関係を保つには、最低でも5：1のポジティブ経験：ネガティブ経験があったほうが良く、それ以下の夫婦は高い確率で離婚に至る



5- “傾聴” スキルを身につけコミュニケーション力をあげる

コミュニケーションの基本は“傾聴（聞くこと）”です。

なぜなら、人は自分の話を聞いてもらうことで安心し、相手に信頼感を持つからです。
信頼してもらえれば、こちらの言うことも受け入れてもらいやすくなります。
まずは、しっかりと相手の話を聞きましょう。

【安心感を与える聞き方】

- ・ 遮り・否定・批判しない
- ・ いきなり提案しない
- ・ 話を取らない
- ・ 相手のペースに合わせる（ペーシング）
- ・ うなづき・あいづち・笑顔
- ・ キーワードを繰り返す
- ・ 承認する

【ペーシング】

- ・ 相手に合せること
- ・ 人は、自分に合わせてもらうことで安心します。
- ・ 信頼関係を強めるスキルです

【繰り返し（リフレイン）】

相手の言葉を繰り返す

- ・ キーワードを繰り返す
- ・ 気持ちを繰り返す
- ・ 語尾を繰り返す



コミュニケーションは言葉のやりとり
リフレインすることで「あなたの言葉をきちんと受け取りました」というサインが相手に伝わります。

*リフレインの注意点***

繰り返すことは、同意ではないことに注意！

お手伝い

とにかくイヤなんです

→ それはイヤになって当然ですよ！（同意）

→ イヤだと感じていらっしゃるんですね（繰り返し）

*リフレインが特に効果的なのは・・・

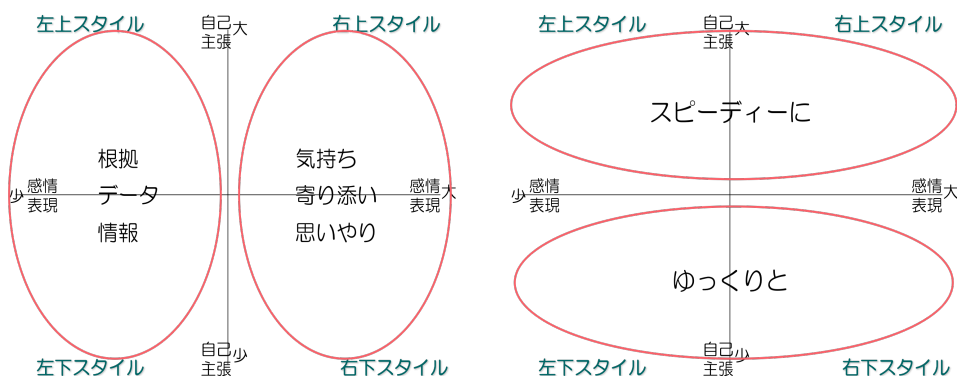
- 自信をなくしているとき
- 不安な気持ちが強いとき
- ひどく怒っているとき
- “ただ、わかってもらいたい”と相手が思っているとき

相手から「いや」「だけど」「でも」という言葉が頻繁に出てくるとき使ってみてください。

6-多様性を理解する

<コミュニケーションスタイル>

- 他人とのコミュニケーションの取り方の傾向・好みのこと
- これがずれていると、相手のイライラや反発につながりやすい
- 上司と部下のスタイルがズれていると、時にパワハラと受け取られたり、部下がメンタルをやられることがあるので注意が必要。



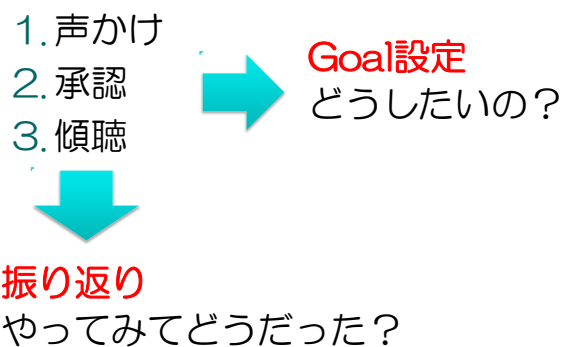


6. まとめ

チーム・モチベーションを上げるポイント

- 常日頃からこまめな承認を心がける
- 承認してから、リクエストやフィードバックを伝える
- 双方向の関わりをする（相手の話を十分に聞く、相手の意見を求めるなど）
- 相手のスタイルに合わせた関わり方をする

まずは、声かけ承認からスタートしてください。



Kindle 出版しました！すぐに使える6種の実践ワークシート付き！



部下育成に効く
これだけコーチング

▶無料動画で学びたい方は YouTube 動画で分かりやすく解説しています！



▶無料レポートプレゼント：やる気と行動を起こす3つのトリガー



【やる気と行動を起こす3つのトリガー無料レポート】を差し上げています。

ご興味がある方は、左の QR コードから
アクセスしてみてください。

最上輝末子プロフィール

NPO 法人ヘルスコーチ・ジャパン 代表理事

国際コーチ連盟プロフェッショナル認定コーチ

医療経営・管理学修士（専門職）：医療コミュニケーション 薬剤師

九州大学薬学部卒。元薬剤師。2000 年からプロコーチとして活動。2500 時間以上、300 人以上のコーチング実績を持つ。個人コーチングと並行して、企業、官公庁、医療、教育機関で、コーチングマネジメント、コミュニケーション、アサーション、メンタルヘルスマネジメント、医療安全のトレーニング、研修担当者の養成、トレーニングプログラムの作成を行っている。2005 年から九州大学大学院医学系学府・医療経営管理学専攻修士課程にて、医療コミュニケーションの研究を深め、経済産業省「サービス産業創出支援事業」であるカルナプロジェクトでコーチングを使った生活習慣病予防プログラムの開発に関わった。

2008 年からは、NPO 法人ヘルスコーチ・ジャパンを立ち上げ、東京・福岡を中心に、各地で公開講座を開講。ビジネスコーチングではカバーしきれない、大多数の人たちを対象とした、コーチングスキルトレーニング（メンタルコーチング、ヘルスコーチング）を提供し、組織と社会の元気作りに貢献することを目標に活動している

【主な仕事】

- 1, 1to1 コーチング（個人目標の達成、人生設計、ビジネスコーチング、起業独立など）
- 2, 研修・トレーニングの実施、企画、コンサルティング
- 3, オリジナルプログラムの作成

【研修・トレーニングテーマ】

コミュニケーション研修、マネジメント研修、医療事故防止研修、メンタルヘルス研修、クレーム予防・対応研修
チームビルディング、モチベーションアップ、組織活性化

【プログラム作成実績】

- 生活習慣病予防プログラム カルナプロジェクト
- アスレティックトレーナー ReachProgram (株)R-body Project
高度な専門知識をわかりやすく顧客に届け、運動習慣を定着させるためのコミュニケーショントレーニングプログラム
- 大学一年生 フレッシュマンプログラム（福岡工業大学）
大学生活からの離脱を防ぎ、就業力をアップするための基礎力育成トレーニング

最上輝末子

〒810-0014 福岡県福岡市中央区平尾2-15-9-901

TEL 092-525-8655 FAX 092-525-8656 E-mail: mogami@sinikuken.com



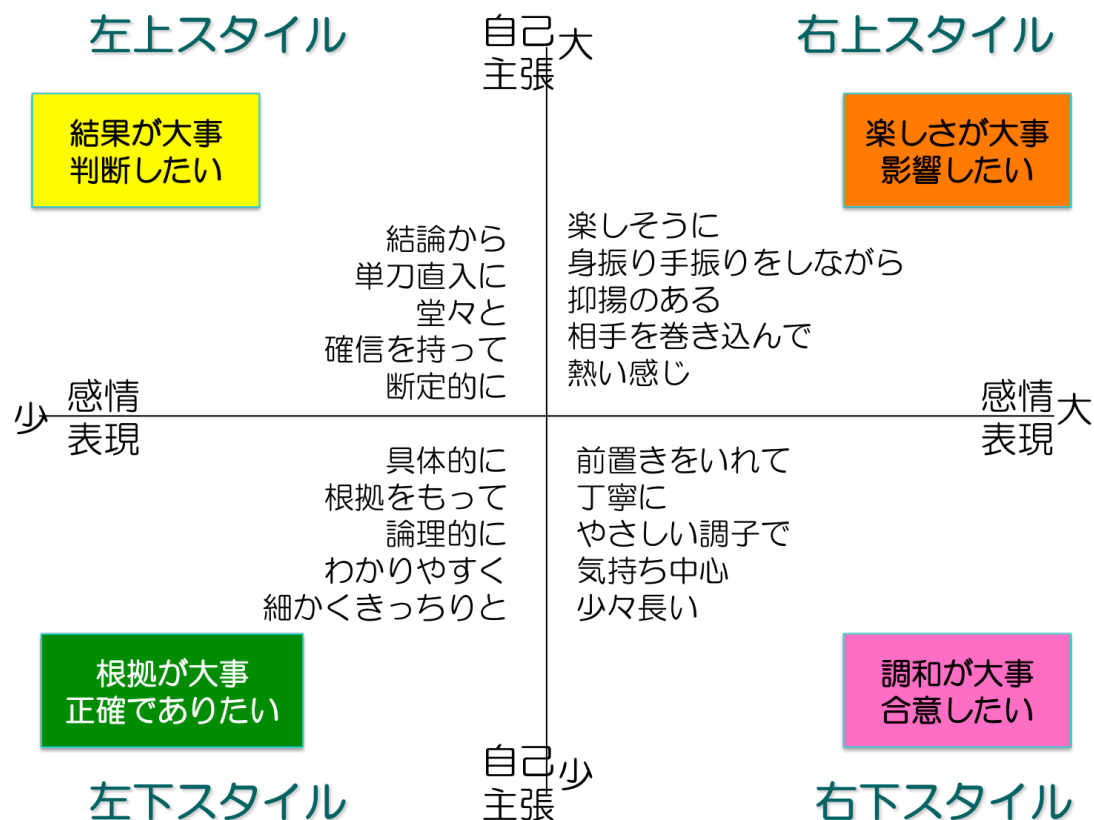
Health Coach Japan

東京・福岡・大阪 <http://health-coach.jp>

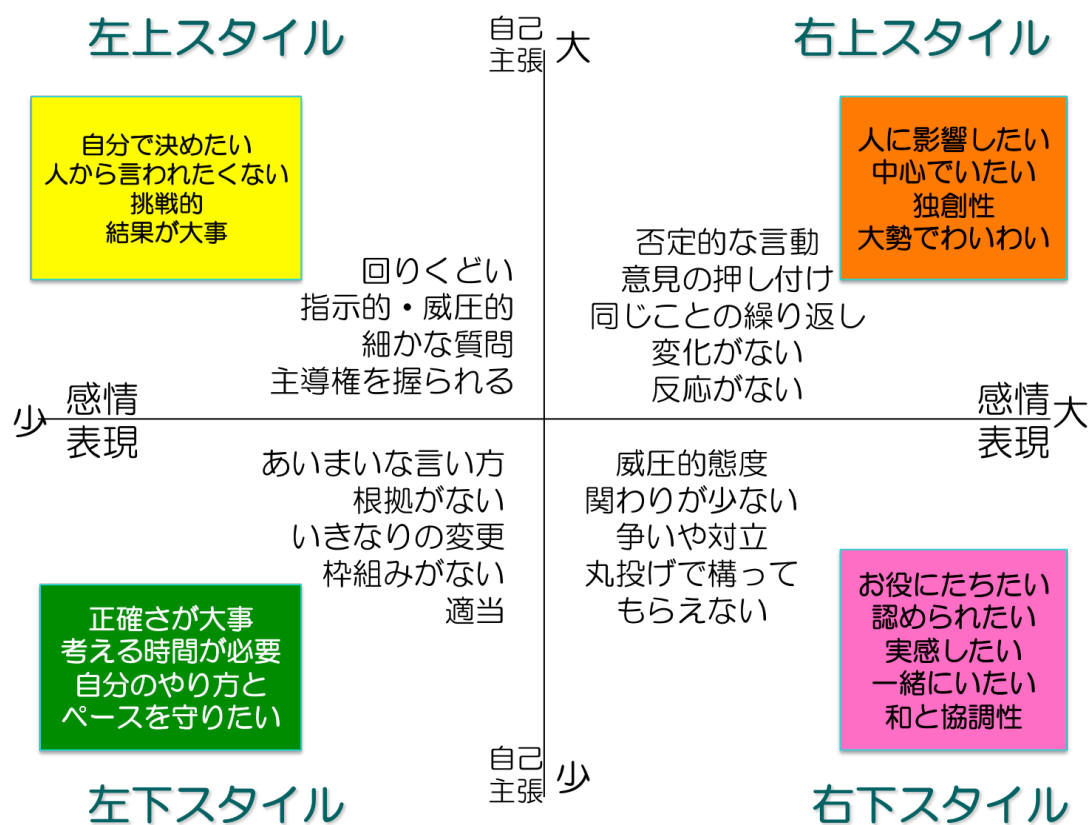
しなやかに生き抜く力を育てるコーチング
For Myself For Others

自分のために誰かのために

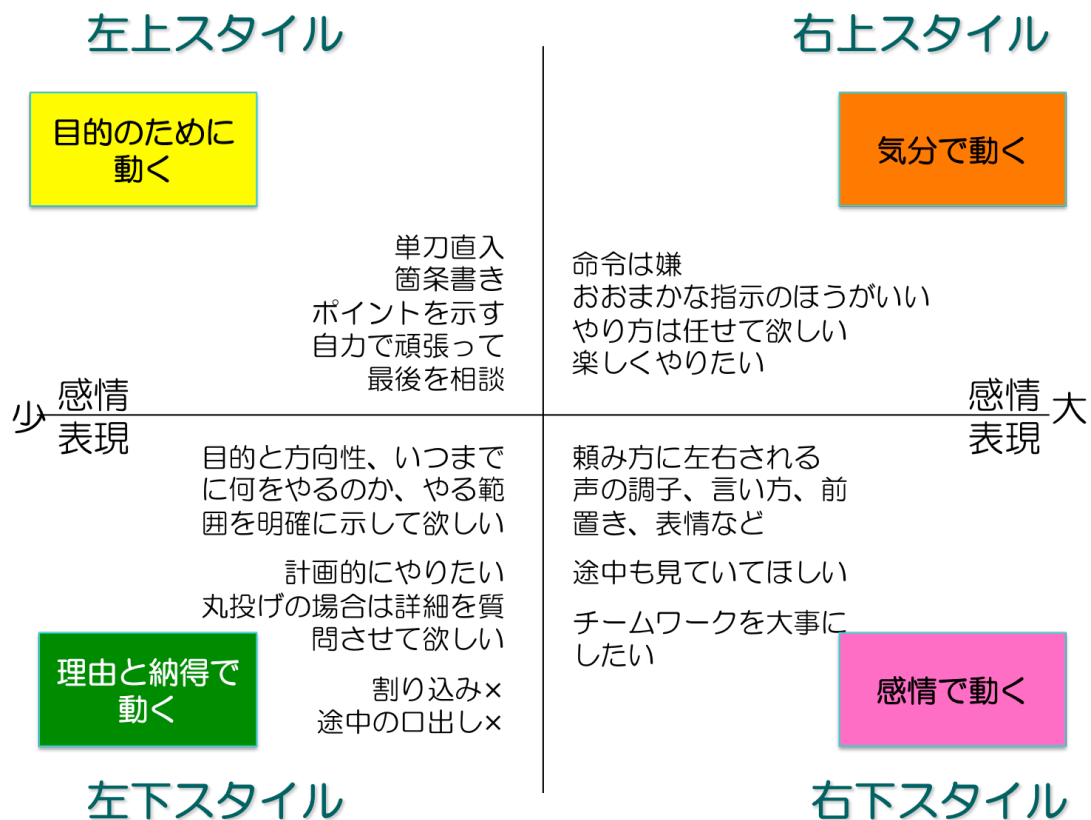
しゃべりの特徴



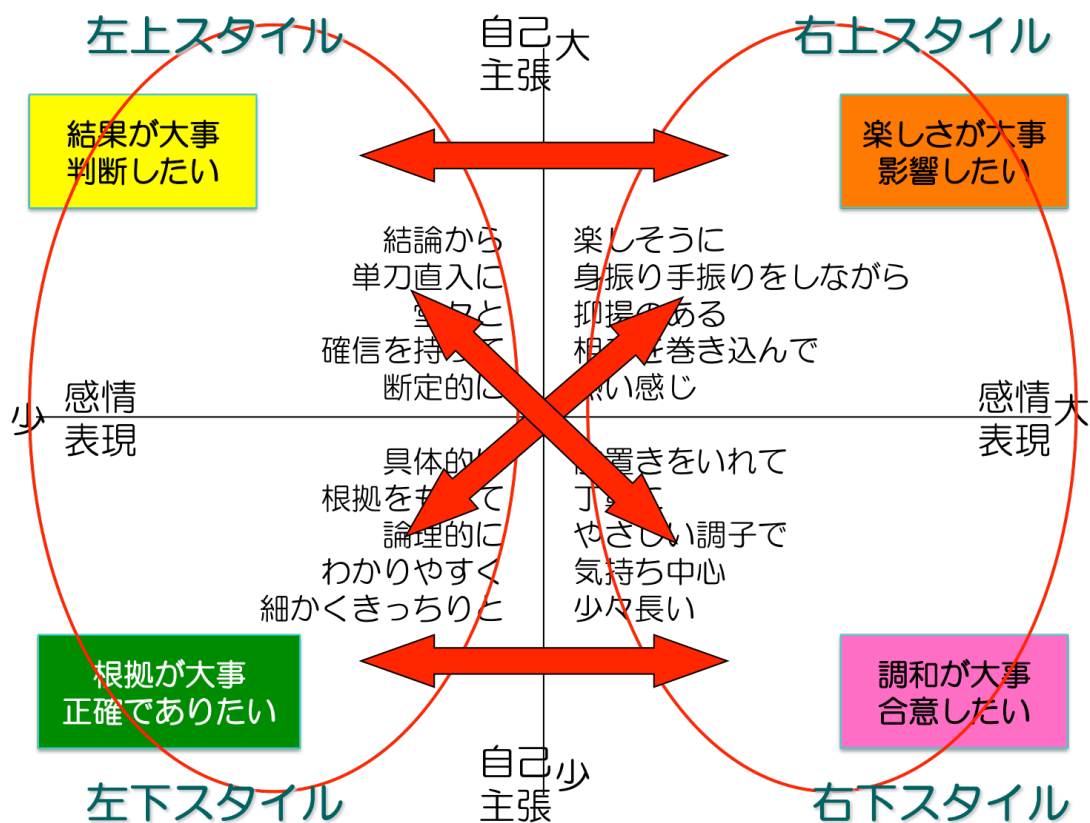
嫌いなコミュニケーション



好みの指示のされ方



スタイル違反（ズレや誤解が生じやすい組み合わせ）



Goodな関わり方	Badな関わり方	Goodな関わり方	Badな関わり方
時間とやることだけでOK 方向性さえ示してくればあとは 放っておいてほしい 任せて欲しい	口出ししないで ペースを握られるのがイヤ 説明が回りくどいとイヤ 怒られること 繰り返し作業	方向性・目的・期限を決めたら後は 任せてもらう ほめられる 相談に対して目を見て対応 明るく楽しく 小さな失敗は大目に見て欲しい 個人よりもチームを好む 共感して欲しい	途中でチャチャが入る 途中で指示が変わる 威圧的・高圧的 無言 過大な指示 あいさつしない レスポンスが悪い
しつかりとした目標・方向性・行程がある 正確なデータとスケジュール 誤字脱字がない 効率的 ある程度まかせて欲しい 静かな環境 集中できる	思いつきや行き当たりばったりで スケジュールが変更になる ムダなこと ポイントがわからない指示 みんなでわいわい ふわっとした指示 雰囲気での指示	やさしい指示 せかさない ほめてくれる 平穏な雰囲気 頼りにされる 大まかな道筋を示してくれる 話を聞いて理解してくれる トップダウン	強い口調 人前での否定 威圧的な態度 丸投げ 話を聞いてくれない 細かい管理 ブレッシャーをかけられる 話しかけにくく雰囲気 気分の波がある

【講義】

議題：『制度改正や新設された各種加算等について』

講師：九救協 制度・予算対策委員長 大島 毅 氏

～×毛～

[illegible]

【視察】

視察：救護施設梅寿園

～×毛～

This image shows a full page of a handwriting practice worksheet. It consists of multiple rows of horizontal dashed lines spaced evenly apart, providing a guide for letter height and placement. The background is plain white, and there are no other markings or text on the page.

参加者名簿

No.	県名	施設名	参加者氏名	役職名	総会	意見 交換会	施設 見学	送迎
1	福岡県	野の花	岩田 吉史	施設長	○	○	○	—
2			山口 智史	支援係長	○	○	○	—
3		愛の家	山田 英彦	施設長	○	○	○	○
4			嶋田 康人	次長	—	○	○	○
5		仁風園	青柳 剛	施設長	○	○	○	—
6			田吹 暢浩	主任指導員	○	○	○	—
7		梅寿園	有松 忠義	施設長	○	—	○	—
8		第2優和園	和田 徳行	施設長	○	○	○	—
9			中野 俊夫	次長	○	○	○	—
10	佐賀県	かんざき 日の隈寮	大島 毅	施設長	○	○	○	—
11			真崎 小百合	副施設長	—	○	○	—
12			田中 貴大	入所課係長	—	○	○	—
13			姉川 久子	総務課副課長	—	○	○	—
14		しみず園	真崎 靖行	園長	○	○	○	○
15			山下 正大	総務課長	—	○	○	○
16	長崎県	彦山の森	菊本 恵	施設長	○	○	○	○
17			木谷 光	生活指導員	○	○	○	○
18		あいこう園	高比良 宏輔	園長	○	○	○	—
19			藤尾 照人	指導員	○	○	○	—
20		あじさい	原田 修嗣	法人理事長/施設長	○	—	—	—
21			宮川 寛貴	事務長	○	—	—	—
22	大分県	渓泉寮	吉田 早苗	事業推進コーディネーター	○	○	—	—
23		光明寮	岩崎 里恵	施設長	○	○	○	○
24	熊本県	千草寮	片山 博之	施設長	○	○	○	—
25		友愛会銀杏寮	坂本 政治	施設長	○	○	○	—
26		しらがね寮	早田 愛一郎	施設長	○	○	○	○
27		菊池園	富田 竜二	施設長	○	○	○	—
28			池野 清之	主任介護支援員	—	○	○	—
29		野坂の浦荘	永山 博久	施設長	○	○	○	○
30		真和館	藤本 知彦	施設長	○	○	—	—
31			平畑 佳朗	総務課長	○	○	○	—
32	宮崎県	清風園	落合 光一	施設長	○	○	○	○
33		すみよし	富永 輝美	施設長	○	○	○	○
34			後藤 洋貴	総務企画課長	○	○	○	—
35	鹿児島県	ときわの丘	松永 幸二	施設長	○	—	—	—
36	沖縄県	いしみね救護園	伊集 貴子	管理課長	—	○	○	○
37		よみたん救護園	金城 善史	管理課長	—	○	○	○