

# 支援者が身につけておくコミュニケーション力

R6.4.16

障がい児成長支援協会セミナー



右のQRコードから  
左のページの表示を  
お願いします。



田中さとる  
サンクスシェア  
HP  
九州発達障がい  
支援協会  
パンフレット  
サンクスシェア  
セミナー資料  
人財育成案内  
携帯電話  
Facebook  
LINE

合同会社サンクスシェア  
代表社員・相談支援専門員 田中 さとる



1984(昭和59)年 小学校教諭として勤務  
 1996(平成8)年 国立鳴門教育大学大学院学校教育研究科生徒指導コース入学  
 (現職教員として専門知識を高める研修の機会を得る)  
 1999(平成11)年 福岡県教育センター研修主事として現場教職員の研修事業に携わる  
 2006(平成18)年 社会福祉法人に入職し障害福祉サービス事業に従事  
 経験業務 特別支援学校放課後支援事業責任者  
 福岡市委託相談支援コーディネーター (相談支援専門員)  
 障がい者グループホーム管理者・サービス管理責任者  
 生活介護 (障がい者通所施設) サービス管理責任者  
 2016(平成28)年 合同会社サンクスシェア創立  
 2016(平成28)年 相談支援事業所 (障がい者) 福岡市指定  
 2017(平成29)年 相談支援事業所 (障がい児) 福岡市指定  
 2020(令和 3)年 スペシャルニーズアシストプロジェクト (SNA) 始動

#### 【資格】

- ・小中高教諭専修免許
- ・障害福祉サービスサービス管理責任者 (全分野) ・児童発達支援管理責任者
- ・相談支援専門員
- ・鳴門教育大学生徒指導学会会員
- ・西日本心理劇学会会員
- ・日本保健教育学会会員
- ・保育士

#### 【実績】

2016(平成28)年 強度行動障がい勉強会を毎月主催  
 2017(平成29)年 福岡福祉向上員会事務局員  
 2023(令和 5)年 放課後等デイサービス8県23事業所スタッフ育成コンサルティング

- ◆ 田中さとり
- ◆ 56歳
- ◆ 4人家族
- ◆ 北九州市生まれ
- ◆ パイナップル好き
- ◆ 納豆きらい
- ◆ 早起き得意
- ◆ 好きなところ  
 「ストレスほぼなし」
- ◆ 好きなフレーズ  
 「やれない理由を探さず  
 に、どうしたらやれるかを考える！」  
 「Life is choosing  
 人生は選択の連続だ」

# コミュニケーション力



相手と意思疎通を図る力

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

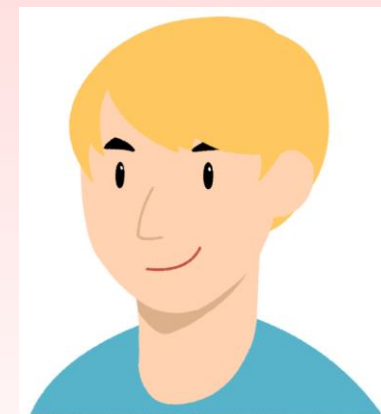
報告

ほめる

謝る

## なぜ、身だしなみが重要か？

- ・ 服装
- ・ 所持品
- ・ あいさつ
- ・ 名刺交換
- ・ 訪問
- ・ 部屋の席次
- ・ 手土産の受け渡し
- ・ 菓茶の出し方
- ・ あいさつ
- ・ 公共の場
- ・ 言葉遣い
- ・ 健康管理



最終判断として、会社の「利益」「リスク」への影響で決まる

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ポイント】

- ・ あいづち

- ・ カウンセリングの技法

- 1.傾聴
- 2.沈黙
- 3.うなずき
- 4.あいづち
- 5.繰り返し
- 6.承認
- 7.保証
- 8.要約
- 9.質問
- 10.助言
- 11.明確化
- 12.解釈
- 13.自己開示

よい人間関係のひとつの目指すゴール 「人から相談される」

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

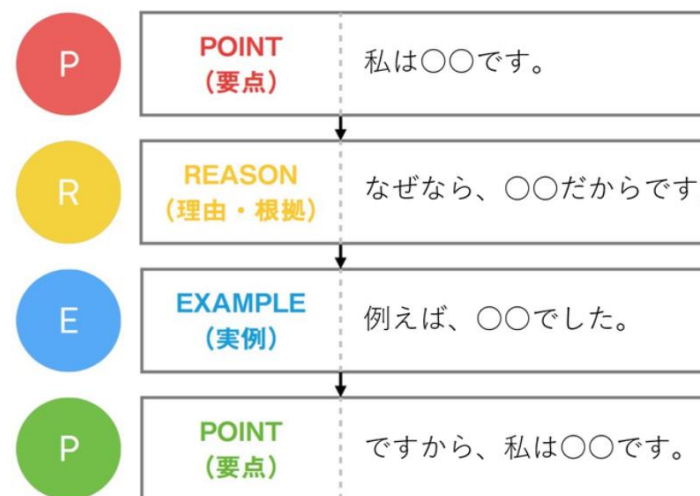
ほめる

謝る

## 【ポイント】

- 正しい敬語（上下関係）  
尊敬語・謙譲語・丁寧語
- ノンバーバル  
スピード・トーン・大きさ  
言葉遣い・組み立て・タイミング)
- 説明  
PREP法・マジックナンバー3法

## 「PREP (プレップ) 法」を活用しよう！！



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（相手の期待値を知る）

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

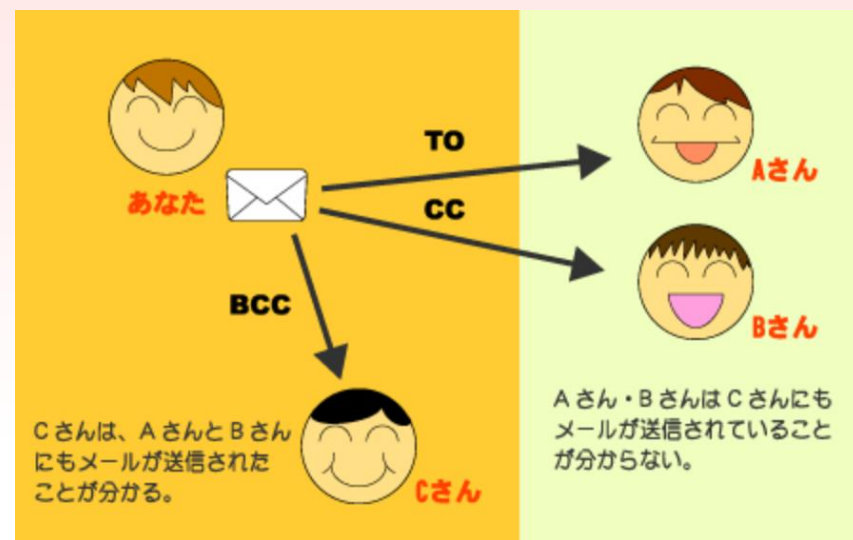
報告

ほめる

謝る

## 【ポイント】

- 目的の明確化
- 定型文書（案内・報告・依頼・請求領収）
- 5W1H
- 1文書1用件
- 箇条書きの活用
- PREP法 マジックナンバー3法
- 発送



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（読み返す：わかりやすさ・誤字脱字）

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【指示を受ける際のポイント】

### ・ 確認すること

- ① 仕事の目的      ② ゴール      ③ 質      ④ 優先順位

### ・ 原則指示を断らない 「どうやったらやることができる」かを考える

※ 断る際は、「代案」を示してから

自分の次のアクションを必ず確認して終える



# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【報告の目的】

★ 指示した相手を安心させる

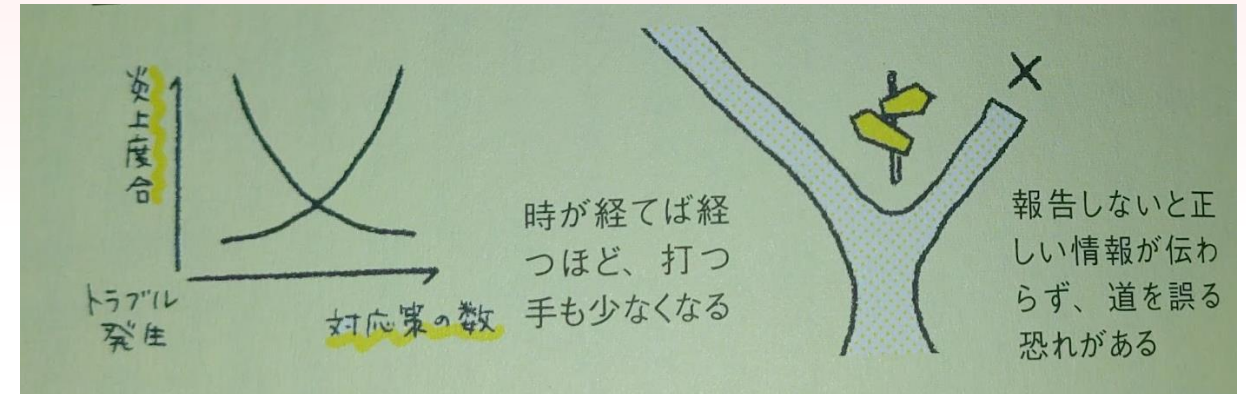
★ 自分の仕事を邪魔されない

## 【報告のタイミング】

- ・ 終了時
- ・ 途中経過
- ・ 変更時
- ・ ミスやトラブル発生時

## 【報告のポイント】

- ・ 5W1H
- ・ 判断がつかないときは報告を！



相手次第で報告の終了が決定する！

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ストローク】

	肉体的なもの	心理的なもの	言葉によるもの
肯定的 (快)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・肌のふれあい</li> <li>・なでる</li> <li>・さする</li> <li>・抱擁する</li> <li>・握手する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心のふれあい</li> <li>・ほほえむ</li> <li>・うなづく</li> <li>・相手の言葉に耳を傾ける</li> <li>・受容や共感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ほめる</li> <li>・なぐさめる</li> <li>・励ます</li> <li>・語りかける</li> <li>・挨拶をする</li> </ul>
否定的 (不快)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・たたく</li> <li>・なぐる</li> <li>・ける</li> <li>・つねる</li> <li>・その他の暴力行為</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返事をしない</li> <li>・にらみつける</li> <li>・あざわらう</li> <li>・無視をする</li> <li>・信頼しない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・叱る</li> <li>・悪口を言う</li> <li>・非難する</li> <li>・責める</li> <li>・皮肉を言う</li> </ul>

## 【視点】

ビジブル → インビジブル  
(属性 → 価値観)

## 【Level】

- I 相手から
- II 観察して
- III しかけて

杉田 (1985)「交流分析」日本文化科学社 90p、

白井ら (1981)「死と闘う人々に学ぶ」医学書院 38p から一部改変して図示

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【一連の流れ】

- 1 お詫びの言葉
- 2 相手の感情の思いやり
- 3 言い訳をしない
- 4 経緯の説明
- 5 再お詫びの言葉
- 6 今後の対応を伝える

## 【気を付けたい意識】

- ・ 素直に
- ・ 純粹に
- ・ 早く
- ・ 言い訳無しに（自分 他人）
- ・ これからのために

相手次第で謝罪の終了が決定する！

# ビジネスマナー



ビジネスにおけるコミュニケーション力

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

【なぜ、時間管理が必要か？】

★ 遅れること = お金・仕事の質・信頼を失う

守秘義務

業務効率

人間関係

【時間管理スキル】

接客接遇

- ・ 逆算スケジュール管理
- ・ 「いつ？」を常に明確に
- ・ スキマ時間の活用
- ・ 集中スタイルを持つ
- ・ すぐやれることを後回しにしない

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【なぜ、守秘義務を守ることが必要か？】

- ★ 個人の権利・利益を守るため
- ★ 安心して事業所の利用をしてもらうため
- ★ 事業所の評判を落とし、信用を失わないため

## 【必要なこと】

- ★ 利用目的を明確に意識する
- ★ 適正な個人情報を利用をする
- ★ 了解を得た上で第三者に伝える

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【効率化の視点】

① 整理整頓 (急ぎ/重要 4 象限)

② ToDo管理 (工程分析 マルチタスク)

20%の時間で80%の品質とは？

10日間かかると見積もった仕事 = 10日でできれば合格



最初の2日で80%  
・知的生産  
・核心部分

労力がかかる部分の取り組み

出典：マナビジネス

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【対等な関係を築く交渉術】

### 【守るべき3つのルール】

- ・ マインドセットから始める
- ・ 事前に相手の情報を集める
- ・ 互いの「利害」に注目する

### 【覚えておくべき5つのセオリー】

- ・ サンクコスト理論
- ・ 返報性の原理
- ・ プロスペクト理論
- ・ 認知的不協和理論
- ・ モチベーション理論



# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## I スタッフ の資質

- ① 必要とされる要件(誠実さ 判断 身だしなみ)
- ② 従業要件 (素直 協調性 清潔感 忍耐力)

## II 専門知識

- ① サービス知識(意義 機能 種類の理解)
- ② 従業知識 (用語の理解)

## III 一般知識

- ① 社会常識 (社会常識 時事問題の理解)

## IV 対人技能

- ① 人間関係 (対人関係の対処)
- ② 接遇知識 (対人心理 マナー)
- ③ 話し方 (ことばづかい 話し方の基本 提示・説明)
- ④ 服装 (適切な服装)

## V 実務技能

- ① 問題処理 (問題への対処)
- ② 環境整備 (環境への対処)
- ③ 金品管理 (公金への感覚)
- ④ 金品搬送 (公金の持ち運び)
- ⑤ 社交業務 (社交儀礼への対処)

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【2022年最新】仕事のどの場面でどの思考法を使えばいいの？思考法ロードマップの解説

今回のテーマは「思考法ロードマップ」

さらに学びたい人向け 超入門 ロジカルシンキング

基本から解説 超入門 クリティカルシンキング Critical Thinking

挫折した人向け 超入門 仮説思考 Hypothetical Thinking

# 思考法ロードマップ

挫折した人向け 超入門 水平思考 Lateral Thinking

挫折した人向け 超入門 イシューから はじめられない 実践したい人向け Issue Driver

アナロジカル シンキング 具体 ← 抽象

MANABI BUSINESS

12:16 / 15:09 • 思考法ロードマップまとめを表示

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【質問は最も重要な対人関係のスキル】

- I 主語を「あなた」に変える質問
- II 「5W1H」を会話文に取り入れた質問
- III 「タテ型ドリル」で掘り下げていく質問
- IV 「現実」と「理想」の差を浮き彫りにする質問
- V 「起承転結」で当てはめて尋ねる質問

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【人に伝わるプレゼンを作るためのポイント】

【そのために・・・

→ 信頼残高を増やす】

- ・ 相手に好意・誠意を示して接する
- ・ 発言と行動を一致させる
- ・ 相手の状況に気づいて先回りする

★ 相手目線で作る

★ 一スライダーメッセージ

★ ポイントを3つにまとめる

★ 表や図を使う

★ 数値が入っていて具体的

★ シンプルで見やすい

「PREP (フレップ) 法」を活用しよう！！



# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 会議の場面ごとのポイント

### 【会議前】

- ・ 事前ネゴシエーション
- ・ 会議資料事前共有

### 【会議の最初】

- ・ 会議目的 ゴール共有
- ・ アジェンダ説明

### 【会議中】

- ・ 会議のゴール 時間配分 会議の落としどころの意識

### 【会議の最後】

- ・ 決定事項共有
- ・ ToDo事項共有

### 【会議後】

- ・ 議事録送付
- ・ ToDo事項フォローアップ

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【アウトプットの3原則】

- ① 2週間に3回アウトプットすると長期記憶される
- ② インプット、アウトプット、フィードバックの繰り返しが成長
- ③ インプット : アウトプット ⇒ 3 : 7が記憶定着の黄金比

## 【情報発信のメリット】

- ① フィードバック効果が高い
- ② 文章力が鍛えられる
- ③ 情報・人が集まる
- ④ 事業所内での評価が高まる
- ⑤ 事業所外での評価が高まる
- ⑥ 楽しい

インプットは、アウトプットする時自分のものになる