



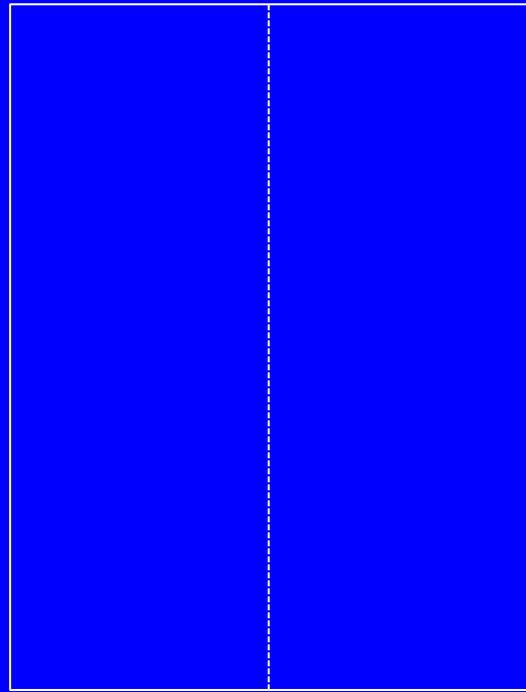
あなたが
大事にしていることは
なんですか？

伝えたいことが伝わるコミュニケーション

平成28年10月12日(水)・13日(木) 14時～17時
smileLifeコーチ & ケアマネジャー 林 英奈(英奈)

ネームプレートを作ります

ハガキ

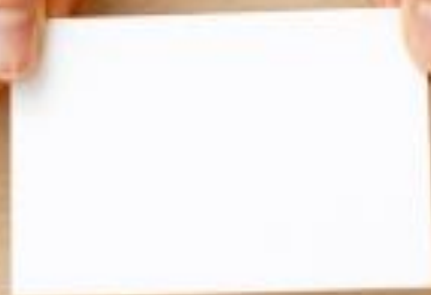


②今日呼んでもらいたい名前を
記入してください

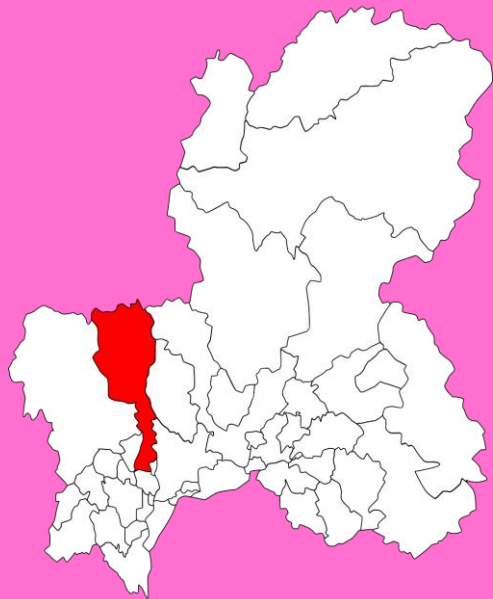
①ハガキを縦長に半分に折る

後から来た方に教えてあげてください

林英奈の自己紹介



岐阜県本巣市



林 英奈

神奈川県藤沢市



○岐阜県本巣市出身

→山と川、自然に囲まれた田舎町で育つ

→柿農家のため、家族全員で協力し合って
農作業を行う（効率・協働を学ぶ）

○幼稚園に入るまで、祖母と共に畑で過ごし、

近所のおじいちゃん・おばあちゃんに可愛がられる

→未だに「あやちゃん」と声をかけて頂ける

○小学生の頃、祖母に連れられ養護老人ホームを
訪ねたことがきっかけで、高齢者福祉を知る。

○地域のおじいちゃん・おばあちゃんに恩返しが
したいと思い、高齢者福祉を志す



- ・子どもと一緒に母親としても成長すること
- ・夫婦のコミュニケーション
- ・「好き・やりたい!」を全力で応援すること
- ・抱っこして ギュウして チュウして 大好き!

私の「福祉」のあゆみ

2004年	3月	日本福祉大学 社会福祉学部 保健福祉学科 卒業
	4月	日本福祉大学 地域ケア研究推進センター 岐阜県大垣市 本巣市 
		相談支援業務 9年目
		業準備 & 活動開始 岐阜 → 神奈川 引っ越し
2016年	5月	(株)ぐるんとびー 小規模多機能型居宅介護 りるんとびー駒寄

小規模多機能ホーム



こどもから高齢者まで、関わる全ての人が健康になる。
最後まで、地域で無理せず暮らし続けられる。

そんな仕組みを目指して、URの集合団地のひと部屋に
日本初の小規模多機能ホームを作りました。



難しいと思っている夢と一緒にチャレンジ！



専門的なリハビリ視点で日常生活を支援します。



介護が必要になる前の自宅中心の生活を一緒に！

起業のきっかけ

プライベート

仕事

5年後の未来も描けない



起業のきっかけ



2012年3月
介護支援専門員実務研修終了時
研修担当講師と一緒に

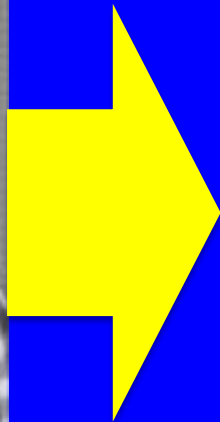
笑顔じゃない、
私を
信頼して
もらえるのか？

まず、私が
笑顔でいよう！

その後の変化



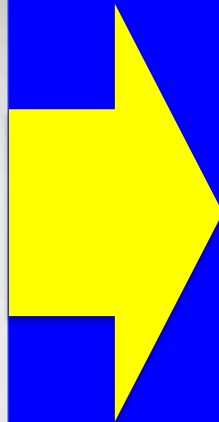
2012年3月



約3年



2015年1月



9か月



2015年9月

(一社) 株式会社 美容協会 認定 初級講師 鈴木 美穂

一目瞭然!!

まるごとぜんぶ自分を 大好きになる

コミュニケーション講座

未来



笑いヨガ

じぶ

エクト

過去



宝物ファイル

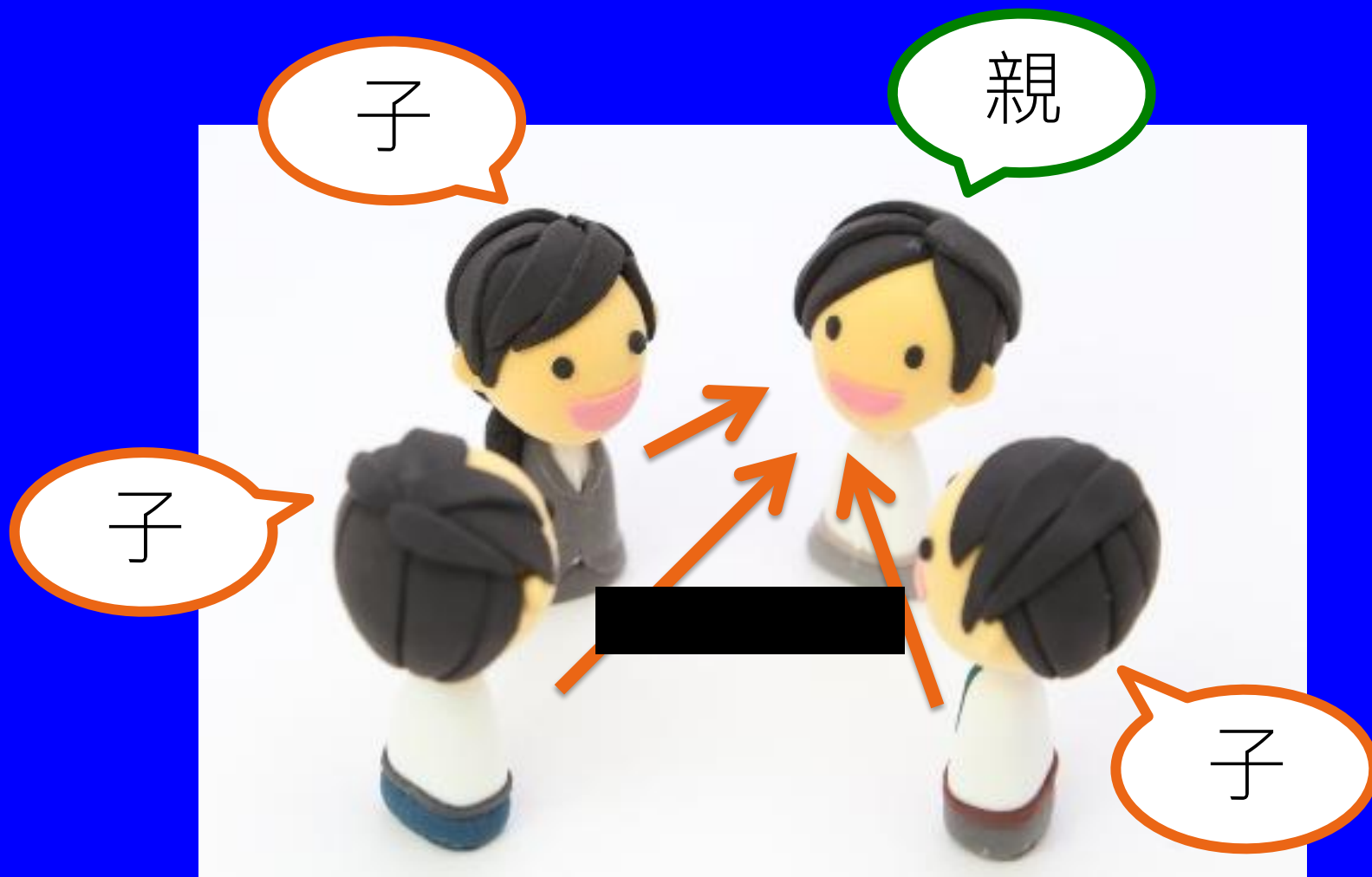
ンヨン

笑い文字





SK法



○相手の印象

自分が「子」になって質問した
「親」の印象を記入しましょう

○自分の印象

「子」から伝えてもらった
自分の「印象」を記入しましょう



シェアしましょう





第一印象は
7秒で
決まる



印象を決める3要素

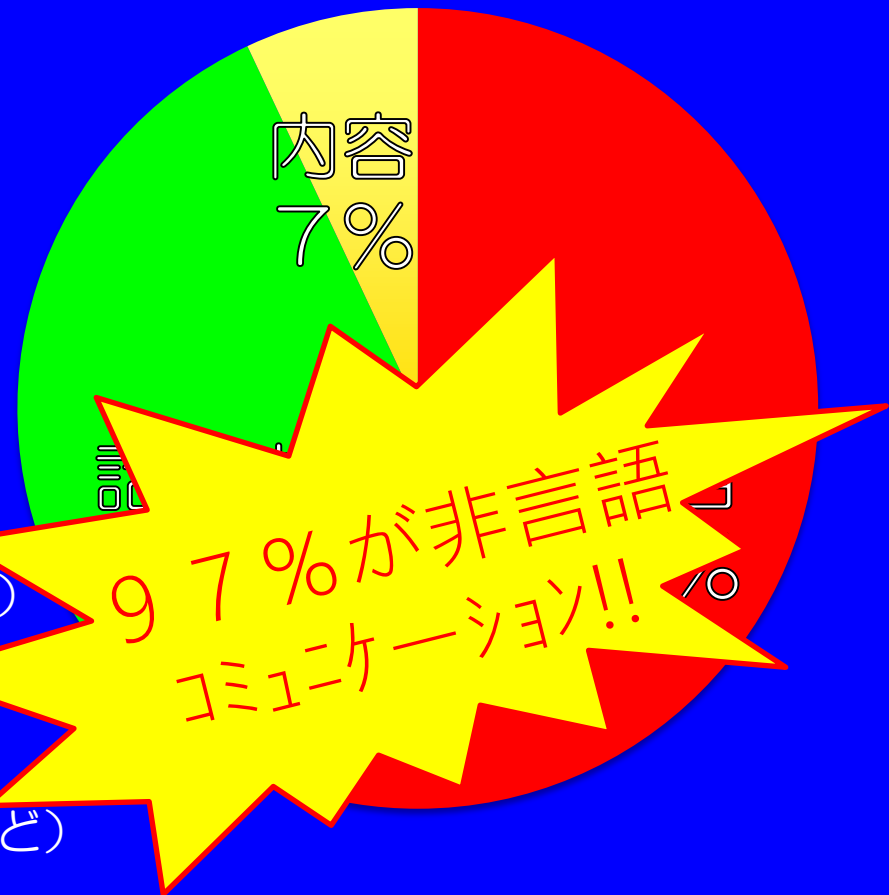
メラビアンの法則

相手に伝わる【印象】は、

①話の内容 7%

②話し方 38%
(声・スピード・ボリューム・テンポなど)

③見た目 55%
(身振り、手振り・顔つき・視線・服装など)





プレゼンスマネジメント

1



2



①の男性

②の男性

率直に感じる印象

①の男性の印象

ここに
記入しましょう

②の男性の印象

ここに
記入しましょう



プレゼンスマネジメント

1



2



どちらの人が
【信頼】できますか？



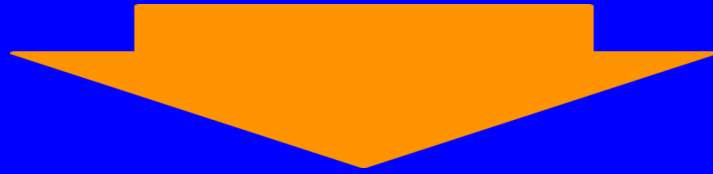
まずは、
グループ内で自己紹介♥□

- ①名前
- ②所属
- ③事業所のウリ
- ④事業所で大事にしていること

1人 30秒

商品を売るということは？

営業する



お客様のニーズと
私の商品を
マッチングする

優秀な営業マンは...

お客様の...困ったことを丁寧にヒヤリング

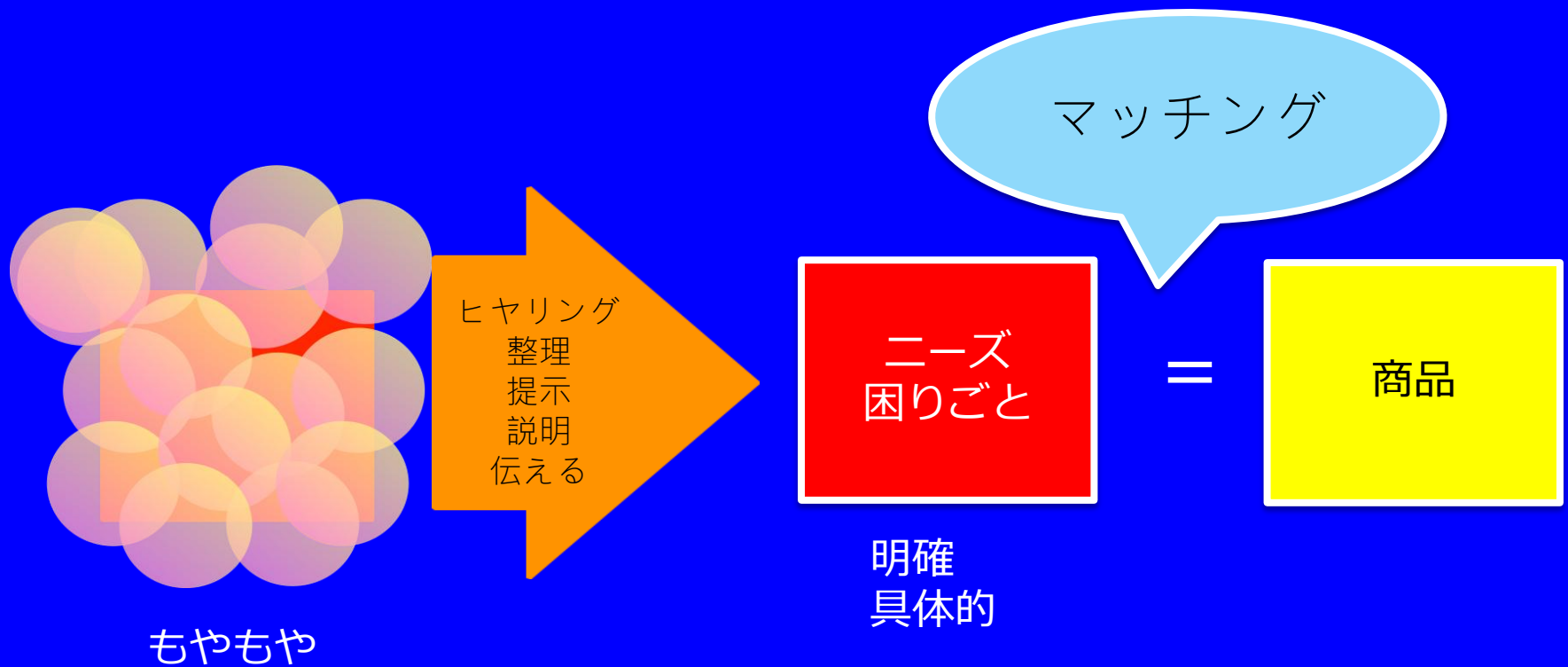
お客様自身の...気づいていない悩みや課題を整理

お客様に対し...最適な問題解決方法を提示

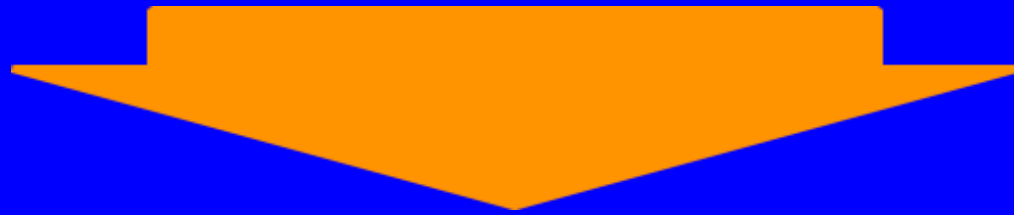
お客様に撮っての...メリット・デメリット両方説明

お客様に対し...うちの商品ではあなたの悩みを
解決できませんと伝える

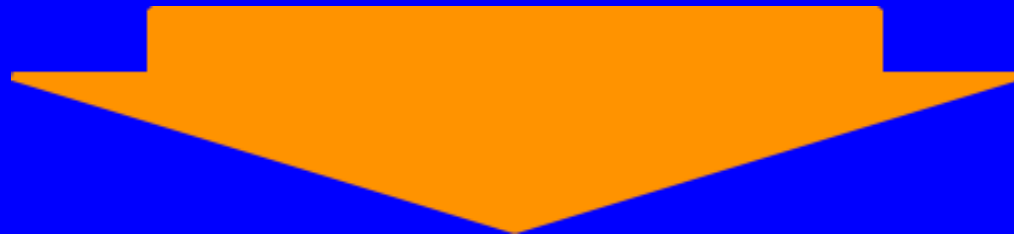
優秀な営業マンは...



ヒヤリング・整理
提示・説明・伝える



聴く・話す・伝える



コミュニケーション

バランス良く身につける

- 相手の話をしっかり受け止め、共に理解するという傾聴の姿勢
- 自分の伝えたいことを自分の言葉で話す力
- 話したことを相手が理解し、行動を喚起して頂けるように伝える力

コミュニケーション能力は、

学んで

身につけることが

できます！



1.85倍





コミュニケーション能力の
差で
年収が1.85倍違う



37.4%



就職後、3年未満の

離職率37.4%



早期離職・定着促進の ための方策

①労働時間の希望をきいている・・・68.4%

②職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を
図っている・・・60.9%

③賃金・労働時間の条件を改善している
・・・59.5%



介護関係の仕事を やめた理由

①人間関係に問題があった・・・25.4%

②法人や施設・事業所の理念や運営の
あり方に不満があったため・・・21.6%

③他に良い仕事、職場があったため
・・・18.8%



介護サービスを運営 する上での問題点

①今の介護報酬では人財確保・定着のために
十分な賃金を払えない . . . 53.8%

②良質な人材の確保が難しい . . . 53.6%

・
・

⑩経営者・管理者と職員間のコミュニケーションが不足している
. . . 5.0%

⑪介護従事者間のコミュニケーションが不足している
. . . 4.2%



あなたは、

コミュニケーションを
身につけたいですか？

身につける必要があると
感じていますか？



シェアしましょう



あなたは聴いていますか？





あなたは聴いていますか？

Aさん



楽しかったこと
2分話す

Bさん



①無表情・横向き
携帯いじる・あいづちなし



あなたは聴いていますか？

Aさん



楽しかったこと
2分話す

Bさん



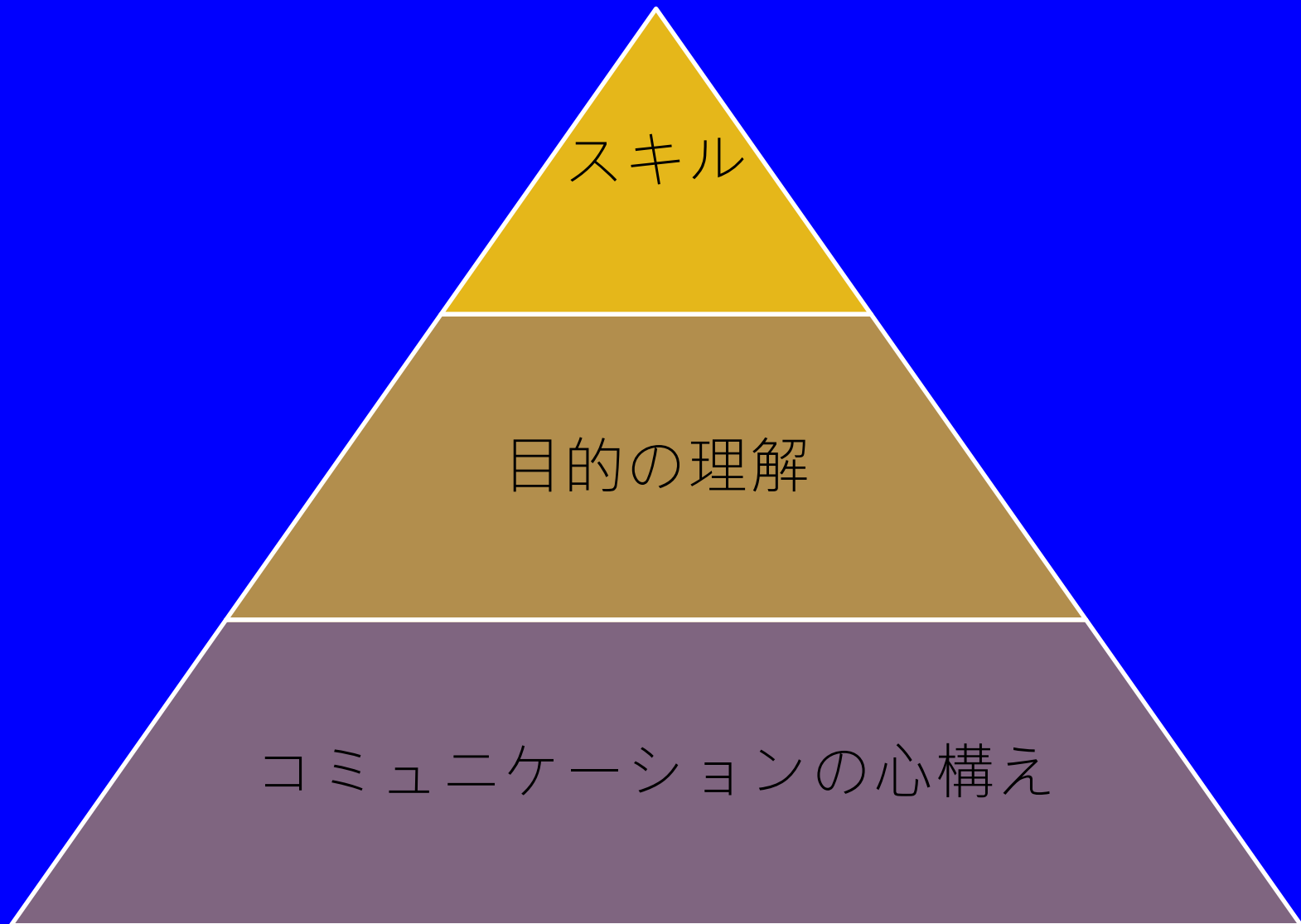
②笑顔・顔を見て
他ごとしない・あいづちあり



シェアしましょう



傾聴のピラミッド





インプロゲームム



イエスANDゲーム

Aさん



沖縄に
旅行に行かない？

いいね！
じゃあ、LCCで
行こうよ！

1分

Bさん





共通事項探し

Aさん



うちは3人家族。
Bさんは、
何人家族？

3人！

1分

Bさん





ナイフ AND フォーク

ナイフと
フォーク

Aさん

Bさん

僕、
ナイフ！



じゃあ
私は…

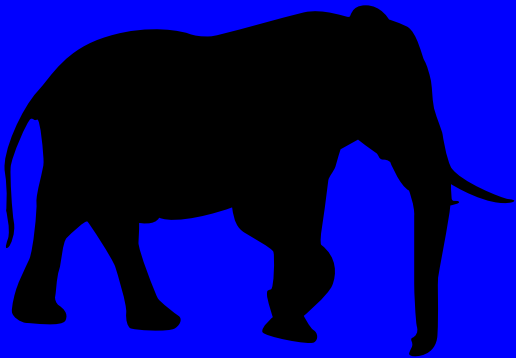


非言語コミュニケーションで行いましょう！



非言語ビルディング

ぞうさん！



非言語コミュニケーションで行いましょう！

コミュニケーションに 必要な3つの力

①観察力....

②共感力....

③表現力....

シェアしましょう



どちらに進みますか？



どちらに進みますか？

彼女に
逢いたい



どちらに進みますか？

感情

彼女に
逢いたい♡

楽しんで
いる光景

ビジョン

目的

楽しい時間を
共有したい

自分の
あり方

目標

この山を越える！

ビシッとカッコいい
自分でいたい！

手段

右の道を歩いていく

現在地



事業所の大事にしていること

感情

ビジョン

目的

自分・スタッフ
のあり方

目標

手段

現在地

明確に・具体的に

ケアマネジメント (ケアプラン)

感情

主訴
価値観

ビジョン

目的

主訴・総合的な
支援の方針

お年寄り

主訴・価値観

目標

短期目標
長期目標

今の生活状況・心身の状況

アセスメント

現在地

生活歴・既往歴

手段

個別支援計画

デイサービスで〇〇する
自分で〇〇する

ワーク③	自事業所の大事にしていること
------	----------------

目的		
目標		
現在地		
手段		
あり方	自分	
	スタッフ	



シェアしましょう



あらためて、 グループ内で自己紹介♥□

【場面】 居宅介護支援事業所に
モニタリングを持っていく

【目的】 ケアマネさんから新規の
ご利用者様を紹介して欲しい

1 人 30秒

ワーク③

自己紹介をしてみよう！

挨拶
名前
所属

ウリ
(現在地)

大事にして
いること
(目的・ありたい姿)

未来の姿

挨拶

フィードバック

● 重宝に対する

どうしてダメ
だったんだろう？

● 苦痛・仕返し

過去

今

未来

つぎ、どうしたら
いいんだろう？

● 共通の問題

● 許可・守られている・共感

フィードフォワード

スピーチのポイント

	視 点	ポイント
見た目	顔の表情	
	視線の向け方	
	身振りなど	
話し方	声の大きさ	
	話す速さ	
	間の取り方 リズム等	
内 容	話の構成	
	話の内容	
	分かりやすさ	

ワーク③

自己紹介スピーチのフィードフォワード

・

・

・

・

・

・

・

・

・

・



シェアしましょう





今日のまとめ

- ・ コミュニケーションが、
売上げやスタッフの定着に直結する
- ・ 人の印象、コミュニケーションの大半は、
言語ではなく、非言語
- ・ チームワークの良し悪しが結果に直結する
- ・ 目的を明確にし、目標・手段を設定することが、
目的達成にむけて必要不可欠



今日のまとめ

なによりも、

- ・わたしが、どうありたいのか？
- ・わたしが、なにを目的に
目標を立て、どうしていくのか？

「私のあり方」を
意識することが大事

一般社団法人 日本コミュニケーション機構



発信



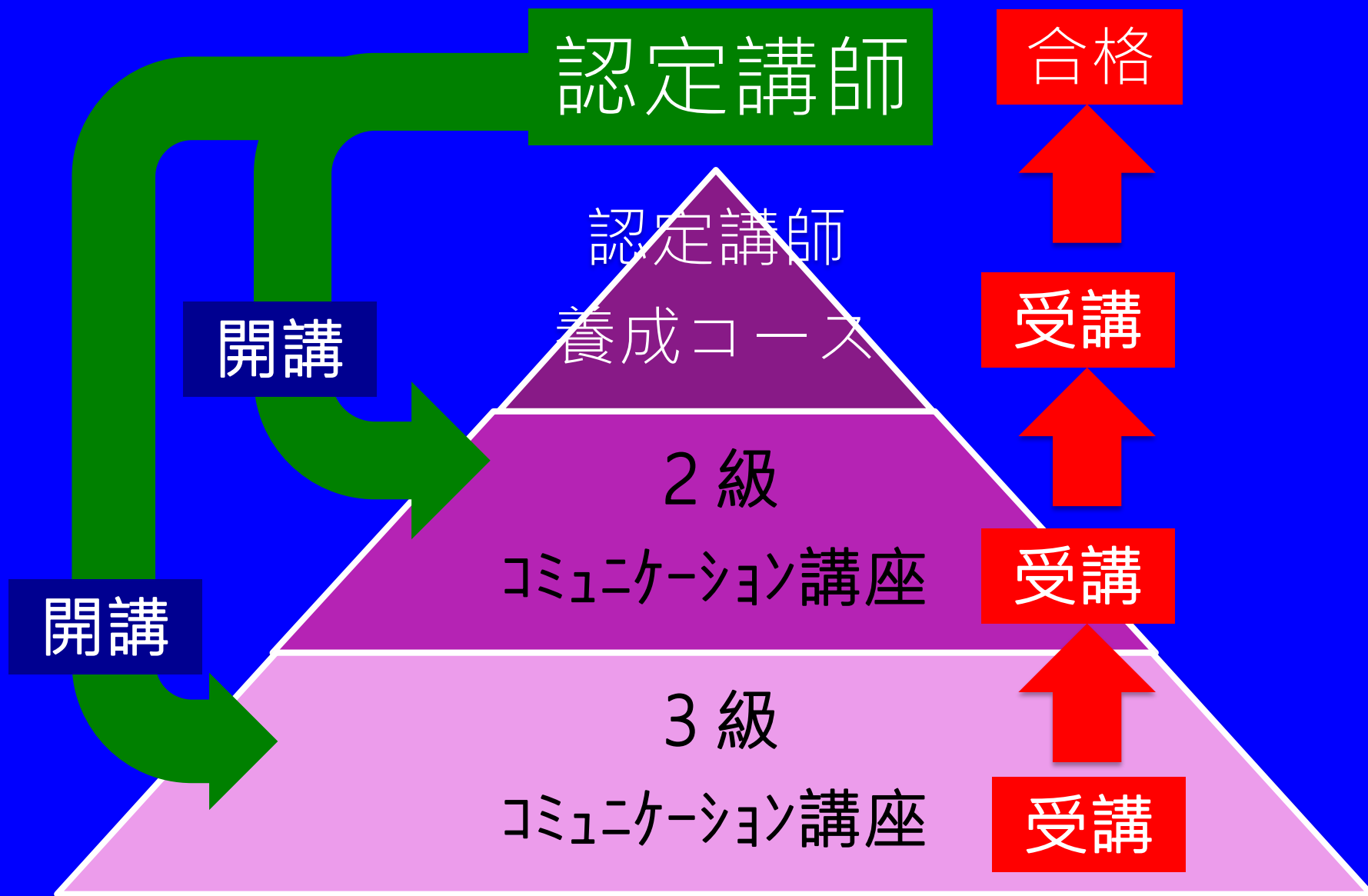
話す力
伝える力

受信



聴く力

愛ある真のコミュニケーション力



2017年以降システム変更の予定です

楽しい 3 時間を
ありがとうございました

