

ユニットリーダーとして最初に気をつけたいこと

①「自分が完璧である必要はない」と知ろう

リーダーというと、全てが分かっていて指示を出す存在だと思われがちですが、実際には「相談されやすい人」「現場の調整役」であることが大切です。

ポイント: 分からないことは「一緒に考えよう」で OK。

できないことは「助けて」と言って OK。

②「人の話を聞く」姿勢を大切にしよう

リーダーは「話す人」よりも「聞く人」であるべきです。
現場で働く職員さん一人ひとりの気持ちや悩みを、まずは丁寧に聞いてみましょう。

こんな姿勢が大事:

「いつもありがとうね」と日頃から声をかける

「ミスが起きた時も「どうしてこうなったのかな？」と責めずに話を聞く

月 1 回の 1on1(個別の話し合い) をするのもおすすめ

③「現場の気持ちと上との間の通訳」になろう

リーダーは、現場と上（施設長・管理者）との間に立つ存在です。
どちらか一方の味方になるのではなく、「通訳」になる意識が大切です。

具体例: 上からの指示をそのまま伝えるのではなく、噛み砕いて「なぜそれが必要か」を伝える

現場の声は、丁寧にまとめて「現実としてこういう状況です」と上に伝える

④ チーム全体を「見える化」しよう

シフトや申し送り、利用者さんの状態など、チーム内で情報共有ができていないか確認しましょう。
忙しい現場ほど「自分しか知らない」が増えていきます。

おすすめの工夫: 情報共有ノートやホワイトボード

朝礼・夕礼での一言確認（「気になる方いますか？」など）

月ごとのミニ目標や振り返り

部下とどう接すればいいでしょう？

【基本姿勢】

「上司」ではなく「仲間を支えるまとめ役」だということ。

やってみたい態度・行動

行動	目的
「ありがとう」をよく使う	信頼関係を作る
小さな変化に気づいて声をかける	気にかけてもらっていると感じさせる
自分の弱さも見せる	話しかけやすさ・親近感が生まれる
相手の成長や努力を褒める	モチベーションが上がる

避けたい態度

- ・ 一人で抱え込む
- ・ 命令口調
- ・ 「自分のやり方が正しい」と押しつける
- ・ ミスを責めて原因を追求しすぎる

最初の一言、どう伝えたらいいの？

初めてリーダーになるとき、こんな風に伝えると印象が良くなります：

「急なことで、正直まだ不安もあるんですが、みんなと一緒にいいチームにしたいと思っています。分からないことも多いと思うので、どうか力を貸してください。」

無理に背伸びせず、「みんなで支え合うチーム」を目指してくださいね。

1on1(ワン・オン・ワン)に挑戦しよう！

1on1とは？

職員さん一人ひとりと定期的に話す時間をつくることです。

目的は「信頼関係を築く」「悩みや困りごとを早めにキャッチする」「成長を支える」こと。

最初はぎこちなくても大丈夫です。

1on1を進めることで、退職者が減ったという施設もあります。

1on1の進め方(初心者向け・介護施設向け)

①【頻度と時間】

- ・ 月に1回～2回
- ・ 1人あたり15～30分が目安・・・忙しければ10分でもいい

ポイント：勤務後や休憩時間など、少し静かな場所で話せると◎

書き出しておくで漏れ防止に(あとでフォローしやすくなる)

②【最初に伝えること】

1on1を始めるときには、こんなふうに伝えると安心されます：

「普段なかなかゆっくり話す時間が取れないから、月に1回だけ、少しだけ話せる時間を作りたいと思ってます。困ってることとか、話しておきたいこととか、なんでもいいので聞かせてください。」

③【質問例(会話のネタ)】

カテゴリー	質問例
✓ 業務の様子	最近仕事で困っていることはない？
✓ 利用者対応	気になるご利用者さんはいらっしゃいますか？
✓ チーム関係	チームの雰囲気はどう感じてる？
✓ 働きやすさ	シフトや休憩時間で困っていることはない？
✓ 成長や目標	今後やってみたい業務や、身につけたいスキルはない？
✓ 感謝とねぎらい	いつも〇〇助かっています。ありがとうね。

話すより「聴く」姿勢が大切！

相手が話しやすいように「うなずき」「あいづち(うんうん、なるほどね)」を意識しましょう。

1on1 をやってよかった！と言われるためのコツ

- ・ 答えを出そうとしなくていい → 話を「聞いてくれた」だけで安心する人も多いです。
- ・ 言いにくいことは言わせない → 無理に深掘りしないのも大事。
- ・ 「ありがとう」で終わる → ねぎらいで締めると、相手の気持ちが軽くなります。

対人力を磨くための 5 つのステップ

①【「聞く力」を育てる】

対人力の土台は「話し上手」よりも「聞き上手」です。

やってみること：

- ・ 相手の話をさえぎらず、最後まで聞く
- ・ 「相手の言葉を繰り返す」 例：「そうか、夜勤が大変だったんですね」
- ・ 「どう思ってるの？」と感情を聞くようにする

小さな練習：

1 日 1 人、「いつもより 3 分長く、相手の話を聞く」習慣をつけるだけでも変わってきます。

②【「表情・声のトーン」に気を配る】

無意識の表情や声のトーンは、相手の気持ちに大きく影響します。

意識してみたいポイント：

- ・ 眉間にシワが寄っていないか
- ・ 口角が少し上がっているか（微笑むだけで安心感）
- ・ 声のトーンを柔らかめに保つ（緊張感を和らげます）

③【「共感」の力を使う】

共感とは「正しい・間違ってる」ではなく、「その気持ちになること」。

例：

×「それぐらい我慢しないと」

○「それ、きついですよね。私でもつらいかも…」

共感されると、相手は心を開きます。信頼の入口です。

④【「ありがとう」を習慣にする】

職員にも、ご利用者さんにも、感謝の言葉を日常化することは、対人力を一気に高めます。

例： 「〇〇さん、今日の申し送りすごくわかりやすかったよ」

「あの時すぐ動いてくれて助かりました」

「毎日気を配ってくれて、ほんとありがとう」

感謝は小さくても「伝えること」で価値が生まれます。

⑤【「自分を振り返る」時間を作る】

一日の終わりや週の終わりに、自分の関わり方を振り返るクセをつけると、対人力が加速して伸びていきます。

例： 今日、誰にどんな言葉をかけた？

あの時、もっと聞けたかな？

自分の感情で相手に強く出てしまったことはなかった？

→ 1日1分の内省が、次の会話に生きてきます。

対人力を磨くために意識したい言葉

対人力とは 人との関わり方、信頼関係の築き方 を養う力のことです。

- ・ 「相手を変えるのではなく、まず自分の関わり方を変えてみよう」
- ・ 「感情より先に、相手の立場を想像してみよう」
- ・ 「正しさよりも、やさしさ」

実際の現場でありそうなシチュエーションごとに、「どんな声かけが望ましいか」を考えて練習しましょう。

- ・ 職員に対して（注意・依頼・ねぎらい）
- ・ 利用者さんに対して（不安・拒否・お願い）
- ・ 家族や外部関係者への対応 など

目的は：

相手を否定せず

自然に協力を引き出せて

信頼につながる言い方を身につけること

声かけ練習の例【ユニットリーダー向け・職員対応編】

シチュエーション①:

ある職員が、申し送りで大事なことを伝え忘れていた。

言いがちな NG 声かけ:

「なんで言わなかったの？ それ困るんだけど」

→ 相手は萎縮してしまい、次から余計に言いにくくなってしまう可能性。

より良い声かけ例:

「〇〇さん、もしかしたら申し送りの時に△△の件、抜けてたかも。あれ結構大事な情報だから、次から意識してくれると助かるな！」

→ 責めずに、改善の方向だけを伝える。

シチュエーション②:

介助の声が強くなっている職員がいた(イライラしてる様子)。

NG 例: 「ちょっと、言い方きつくない？」

OK 例: 「今、ちょっと忙しかった？ 声のトーンが少し強くなってたみたいだけど、大丈夫？」

→ 状況を受け止めながら気づかせる。

シチュエーション③:

とても頑張っている新人さんに。

惜しい例: 「まあ、慣れればなんとかなるよ」 → フワツとしていて伝わらない。

GOOD 声かけ: 「〇〇さんの申し送り、最近すごく分かりやすくて助かってます。焦らずそのペースで、しっかり育ってるなって感じるよ」

→ 成長を具体的に伝える。やる気がぐっと上がる。

声かけ練習で意識する 3 つのポイント

ポイント	内容
①「相手の立場に立つ」	相手の気持ちや状況を想像する
②「言葉の選び方」	柔らかい言い回し、クッション言葉を使う (例:「～してもらえると嬉しいです」)
③「目的を持って声をかける」	指摘? 励まし? 依頼? 意図を明確にする

よくある声かけの難しい場面(職員向け)

1. 遅刻や欠勤が多い職員に声をかけたい
2. 夜勤明けで不機嫌そうな職員がいた
3. ミスが続いている新人に声をかけたい
4. 職員同士の関係がギクシャクしている
5. ベテラン職員がやり方を変えようとしない
6. 新人が利用者さんに対して少し雑な対応をしていた
7. 落ち込んでいそうな職員に、声をかけたいけど迷っている

これらのシチュエーションは、ユニットリーダーとしてよく直面するリアルな場面ばかりです。

【声かけ練習帳】職員対応 7 パターン

①【遅刻・欠勤が多い職員に声をかけたい】

NG 例 「また遅刻? いい加減にしてくれる?」

OK 例 「最近体調とか生活リズム、大丈夫かな? 何かあれば相談乗るよ」

コツ まずは事情を聞く

相手の“内側”に入る前に、外側(体調・状況)から入る

②【夜勤明けで不機嫌そうな職員がいた】

NG 例 「なんか機嫌悪いよね？そういうのやめて」

OK 例 「夜勤、けっこう大変だった？顔に疲れが出てるみたいだったから、少し休んでね」

コツ 感情ではなく“状態”に注目して声かけする

トゲを抜く言い回し：「〇〇に見えたけど、どう？」

③【ミスが続いている新人に声をかけたい】

NG 例 「またミス？これもう3回目だよね？」

OK 例 「最近、業務が立て込んでるし焦るよね。でも焦らなくて大丈夫。一緒に確認してみよう」

コツ 指摘より「共感」から入る

「ミス＝成長途中」と捉えて支援姿勢を見せる

④【職員同士の関係がギクシャクしている】

NG 例 「仲悪いの？仕事なんだから我慢してよ」

OK 例 「最近ちょっと空気がピリッとしてるように感じるんだけど、なにかあった？」

コツ 「空気が…」 「雰囲気…」 など “曖昧な表現” で柔らかく切り出す

片方だけの話で判断せず、双方に聞いてみる

⑤【ベテラン職員がやり方を変えようとしない】

NG 例 「そのやり方、もう古いから変えてください」

OK 例 「〇〇さんのやり方、いつも丁寧で助かってます。実は最近、別の方法を試してるんですが、一度だけ一緒にやってみてもらえませんか？」

コツ 否定ではなく“敬意＋提案”

「一緒に試す」スタンスで協力を引き出す

⑥【新人が利用者さんに対して少し雑な対応をしていた】

NG 例 「ちょっと雑だったよ。もっと優しくして」

OK 例 「〇〇さんの動き、すごく手際いいね。ひとつだけ、△△さんは声かけをしっかりと、安心されやすいんだ。意識してくれると嬉しいな」

コツ 良い点＋気になる点をセットで伝える

「お願い口調」だと伝わりやすい(「してくれると嬉しい」)

⑦【落ち込んでいそうな職員に、声をかけたいけど迷っている】

NG 例 (声をかけずに放置)

OK 例 「最近ちょっと元気ないように見えたけど、大丈夫？あまり無理しないでね。」

話したくなったらいつでも聞くよ」

コツ 気づいていることを“やさしく見守っている”と伝えるだけで効果的

無理に話させなくていい。安心感を与えるだけで OK

共通ポイントまとめ

ポイント	解説
否定しない	まず「相手の状況」を理解しようとする
クッション言葉を使う	「～かもしれない」 「～だったように見えた」
「ありがとう」や「助かってる」を混ぜる	批判より感謝が人を動かす
一緒にやろう、試してみよう	協力姿勢が信頼につながる