

令和 5 年度 第 1 回教育課程編成委員会（鍼灸学科）議事録

【日時】 令和 5 年 9 月 26 日（火） 14:00～15:00

【場所】 日本医学柔整鍼灸専門学校 ZOOM 開催

【出席】 委員 武内 潔（公益社団法人東京都鍼灸師会 副会長）
辻内 敬子（女性鍼灸師フォーラム 代表）
寺裏 誠司（株式会社学び 代表取締役）
野村 森太郎（公益社団法人東京都鍼灸師会 副会長）
藤原 良次（株式会社アールエフ 代表取締役社長、本校校友会 会長）
前田 真也（カリスタ株式会社 代表取締役）
松田 博公（日本伝統鍼灸学科会 顧問）

学校 奥田 久幸（校長）
岸本 光正（副校長）
天野 陽介（鍼灸学科 学科長）
中村 幹佑（教務委員長・鍼灸学科教員）
森下 友雄（柔道整復学科 学科長）

事務局 木村 元（事務部次長）
小浜 悠樹 相馬 しのぶ 伊藤 真紀 楠本 剛浩
兼子 啓太郎（議事録）

以上 18 名

【欠席】 なし

【議題】

- (1) 卒業生アンケート結果の報告（DP11 項目のうち重視する項目について）
- (2) 社会および臨床現場で求められるコミュニケーションの言語化

(1) 卒業生アンケート結果の報告（DP11 項目のうち重視する項目について）

高い成果や業績をあげる人材に共通する行動特性（資質・能力）を把握するために実施した卒業生アンケートについて報告を行った。

1. 概要

- ①柔整・鍼灸の資格を活用した仕事に従事してから、重視する項目

※本校のディプロマポリシーをもとに 11 項目を設定

- | | |
|------------------|--------------|
| ・医療人としての倫理観 | ・施術所で働く上での知識 |
| ・施術所で働く上での技術 | ・判断力 |
| ・リスクマネジメント能力 | ・問題発見・解決能力 |
| ・物事に対して柔軟に対応できる力 | ・利他の心 |
| ・自己研鑽力 | ・コミュニケーション能力 |
| ・主体性 | |

②上記 11 項目が自身に身に付いているかどうか

③その他（教育・研修内容、学生時代に経験しておくべきこと、この資格を使って食べていくために必要なこと等）

2. 結果

1) 回答者数

52 名（W 資格 7 名／柔整昼卒 12 名／柔整夜卒 10 名／鍼灸昼卒 10 名／鍼灸夜卒 13 名）

※回答者のうち勤務柔整・鍼灸師 78.8%、開業者 11.5%

2) 回答結果

コミュニケーション能力／施術所で働く上での技術／柔軟に対応できる力が重視する項目として共通する結果となった。

| どのくらい重視していたか | 特に重要視している3つ選択 | 身に付いているか |
|--------------|---------------|-------------|
| コミュニケーション能力 | 189 | コミュニケーション能力 |
| 25 | 自己研鑽力 | 160 |
| 施術所で働く上での技術 | 187 | 施術所で働く上での技術 |
| 25 | 主体性 | 159 |
| 柔軟に対応できる力 | 184 | 柔軟に対応できる力 |
| 16 | 利他の心 | 159 |
| 施術所で働く上での知識 | 184 | 施術所で働く上での知識 |
| 15 | 施術所で働く上での技術 | 157 |
| 医療人としての倫理観 | 181 | リスクマネジメント能力 |
| 14 | 柔軟に対応できる力 | 156 |
| リスクマネジメント能力 | 180 | 自己研鑽力 |
| 13 | コミュニケーション能力 | 155 |
| 判断力 | 180 | 医療人としての倫理観 |
| 13 | 医療人としての倫理観 | 155 |
| 問題発見・解決能力 | 179 | 利他の心 |
| 9 | 問題発見・解決能力 | 153 |
| 自己研鑽力 | 176 | 問題発見・解決能力 |
| 9 | 判断力 | 153 |
| 利他の心 | 176 | 判断力 |
| 8 | 施術所で働く上での知識 | 152 |
| 主体性 | 175 | 主体性 |
| 7 | リスクマネジメント能力 | 149 |

(2) 社会および臨床現場で求められるコミュニケーションの言語化

「**コミュニケーション能力**」が重視されることが卒業生アンケートの結果により判明した。しかし、コミュニケーション能力という言葉の定義には様々な解釈が考えられる。高いコミュニケーション能力をつくる要因を明らかにし、カリキュラムに反映することを目的に委員からの意見を求めた。

【委員からの意見】

- ・東洋医学では「気血水（きけつすい）」という言葉があり、「気の滞りをなくす」ことが重要である。
- ・落語、通販番組^{※1}、接客業など高いコミュニケーション能力が求められる業種・場面を参考にすること、講師として招くことが良いのではないかと。

※1 AIDCA（アイドカ）の法則

Attention(注目)、interest(関心)、desire(欲求)、conviction(確信)、action(行動)
の頭文字を並べたもの

- ・相手に対してリスペクトがあるかどうか

（ フラットに物事を見られる 会話の行間を読める 人と人をつなぐ思考、積極性・主体性
否定から入らない 相手の話を聞く（自分の意見だけを言わない）
整理して相手に返す（要約） 自己を言語化する能力（思っていることを論理的に話せる） ）

- ・安藤 誠 氏（ネイチャーガイド）の言葉 ※日本鍼灸普及協会総会（釧路）の講演にて

気配を掴む能力

- 鍼灸師とネイチャーガイドとは通ずる部分がある。

鍼灸師：患者の気配を掴んで現在の病態・背景（病歴・家族）を捉える

ネイチャーガイド：自然の中に入り、命の繋がりやエネルギーを感じ取る

- アイヌの教え

アイヌ語の「イランカラプテ」という言葉は「こんにちは」と訳されるが、本来は「あなたの心にそっと触れさせてください」という意味をもつ。

鍼灸にも役立つ心がけである。

- ・コミュニケーションは触れたり感じたりすることで高まる。

- 五感を研ぎ澄まし、望診・視診を駆使する。

患者を知りたい、自分が持っていないものを相手から知りたいと興味を持つ

- 触診・切診：思いやる気持ちを手に乗せることができる

- ・社会・臨床で求められるコミュニケーションには2種類ある

- 人コミュニケーション

- ・キャッチボールができる（伝える／受け取る）

[話を聞ける（質問ができる） 質問に答えられる 話の長さが適切]

- ・笑顔

- ・相手に対する関心

- 施術コミュニケーション（患者さんとの適切なコミュニケーション）

※現場スタッフに聞いた意見

- ・変化に気付く

- ・興味を持ってコミュニケーションする（知りたいと思う）

- ・施術カウンセリング：どういう背景を持って何を大事にしているのか

- ・分かりやすくかみ砕いた説明ができる

- ・主訴を具体的にすり合わせていく段階での聞き方

- ・ホスピタリティ

↓

何をどう聞いて、何をどう伝えるかを場面・症状ごとにトークスクリプトとしてマニュアル化している。

- ・探求心、興味を持つ（相手に興味を持ち、掘り下げる＝探求）

そのようなところから会話が生まれる＝コミュニケーション

※段階に分けて修得していく

（相手の何を知りたいのか、そのために何を聞くのか 等）

- ・スタンスとスキル

- スタンス

自信・自己肯定、相手に対する愛情（利他の精神）、他者への興味・関心、相手の立場に立つ、タイプの違いを受容しそれに応じた接し方をする

- スキル

ロジカルコミュニケーションスキル（論理的に相手の話を聞き、理解、説明できる）

モチベーションマネジメントスキル、カウンセリングスキル、**コーチングスキル**、
ファシリテーションスキル など

・ コミュニケーションを高める目的は何か

患者を治療する成果を高める＞安心・信頼できる治療院

コーチングスキル

(気配を感じる、信頼関係構築、傾聴力、質問力、目標設定力、相手の主体性を高めるスキル)

以上

令和 5 年度 第 1 回教育課程編成委員会（柔道整復学科）議事録

【日時】 令和 5 年 9 月 28 日（木） 14:00～15:00

【場所】 日本医学柔整鍼灸専門学校 ZOOM 開催

【出席】 委員 加瀬 剛（キネシオ接骨院 院長）

小林 篤史（株式会社ボディスプラウト 代表取締役）

田村 嘉悠（有限会社ヒーリング・スポット 代表取締役）

高橋 功（株式会社 SEA Global 取締役副社長）

学校 奥田 久幸（校長）

岸本 光正（副校長）

森下 友雄（柔道整復学科 学科長）

伊藤 恵里（柔道整復学科 副学科長）

青木 春美（柔道整復学科 副学科長、プロフェッショナル育成マネージャー）

大隅 祐輝（柔道整復学科教員）

天野 陽介（鍼灸学科 学科長）

中村 幹佑（教務委員長・鍼灸学科教員）

事務局 木村 元（事務部次長）

小浜 悠樹 相馬 しのぶ 伊藤 真紀 楠本 剛浩

兼子 啓太郎（議事録）

以上 18 名

【欠席】 委員 宗澤 岳史（株式会社 Assatte 代表取締役）

【議題】

- (1) 卒業生アンケート結果の報告（DP11 項目のうち重視する項目について）
- (2) 社会および臨床現場で求められるコミュニケーションの言語化

(1) 卒業生アンケート結果の報告（DP11 項目のうち重視する項目について）

高い成果や業績をあげる人材に共通する行動特性（資質・能力）を把握するために実施した卒業生アンケートについて報告を行った。

1. 概要

- ①柔整・鍼灸の資格を活用した仕事に従事してから、重視する項目

※本校のディプロマポリシーをもとに 11 項目を設定

| | |
|------------------|--------------|
| ・医療人としての倫理観 | ・施術所で働く上での知識 |
| ・施術所で働く上での技術 | ・判断力 |
| ・リスクマネジメント能力 | ・問題発見・解決能力 |
| ・物事に対して柔軟に対応できる力 | ・利他の心 |
| ・自己研鑽力 | ・コミュニケーション能力 |
| ・主体性 | |

- ②上記 11 項目が自身に身に付いているかどうか

- ③その他（教育・研修内容、学生時代に経験しておくべきこと、この資格を使って食べていくために必要なこと等）

2. 結果

1) 回答者数

52名（W資格7名／柔整昼卒12名／柔整夜卒10名／鍼灸昼卒10名／鍼灸夜卒13名）

※回答者のうち勤務柔整・鍼灸師78.8%、開業者11.5%

2) 回答結果

コミュニケーション能力／施術所で働く上での技術／柔軟に対応できる力が重視する項目として共通する結果となった。

| どのくらい重視していたか | 特に重要視している3つ選択 | 身に付いているか |
|-----------------|----------------|-----------------|
| コミュニケーション能力 189 | コミュニケーション能力 25 | 自己研鑽力 160 |
| 施術所で働く上での技術 187 | 施術所で働く上での技術 25 | 主体性 159 |
| 柔軟に対応できる力 184 | 柔軟に対応できる力 16 | 利他の心 159 |
| 施術所で働く上での知識 184 | 施術所で働く上での知識 15 | 施術所で働く上での技術 157 |
| 医療人としての倫理観 181 | リスクマネジメント能力 14 | 柔軟に対応できる力 156 |
| リスクマネジメント能力 180 | 自己研鑽力 13 | コミュニケーション能力 155 |
| 判断力 180 | 医療人としての倫理観 13 | 医療人としての倫理観 155 |
| 問題発見・解決能力 179 | 利他の心 9 | 問題発見・解決能力 153 |
| 自己研鑽力 176 | 問題発見・解決能力 9 | 判断力 153 |
| 利他の心 176 | 判断力 8 | 施術所で働く上での知識 152 |
| 主体性 175 | 主体性 7 | リスクマネジメント能力 149 |

(2) 社会および臨床現場で求められるコミュニケーションの言語化

「**コミュニケーション能力**」が重視されることが卒業生アンケートの結果により判明した。しかし、コミュニケーション能力という言葉の定義には様々な解釈が考えられる。高いコミュニケーション能力をつくる要因を明らかにし、カリキュラムに反映することを目的に委員からの意見を求めた。

【委員からの意見】

1) 高いコミュニケーション能力の具体例とその育成方法

- ・相手のニーズを的確に理解し、相手のレベルに合わせた会話をする

治療知識があるというだけでなく、相手が欲している情報を伝えられる能力が必要（問診・触診・見立て・治療方針：80%、技術：20%）

↓

能力開発の方法

施術者が行った問診・触診・施術についてのカルテをスタッフ・学生が記入するどのような症状で来院し、それについて何をしなければならないかをカルテで文字起こし（アウトプット）ができるようにする。

- ・社内基準をマニュアル化している

話し方、見た目、声のトーンなどを社内の基準としてマニュアル化し、入職時にひたすらマニュアルで練習する。（ロールプレイの様子を動画で撮影し、フィードバックを行う）

- ・相手にとって心地の良い空間づくり（相手：患者、仲間、地域 など）

話し上手よりも「聞き上手」であることが大切。

方法

- ・ロールプレイ（ボイスレコーディング、患者目線での動画撮影）
- ・環境整備（院内や院周辺）
- ・コミュニケーションの一丁目一番地は「インプット」
自分がではなく相手がどうすれば喜ぶか、**相手が何を必要としているか**が重要。

2) 「傾聴力」を身に付ける方法

委員からの意見で共通していた相手の話をきちんと聞く「傾聴力」を授業の中でどのように育むかについて意見を求めた。

- ・**マニュアル**や**型**を用意して実践してみる
(分からないものをゼロから考えるのは難易度が高い)
同じ映像や場面を見せ、気が付いたことを発表し合う（学生同士で盗み合う）
- ・**マニュアル**化したものの**ロールプレイ**を行い、気付きを与える
(相槌の仕方やおウム返しなどの初歩的なことでも変化が起きることを実感する)
- ・**相手が話しやすい環境**を作るトレーニング
 - ・的確な情報相手が話しやすいようにこちらが誘導する
(腰が痛い→何をすると痛いのか、いつから痛いのか、どれくらい痛いのか)
 - ・必要な情報とそうでない情報を振り分ける
- ・**言語化**・**マニュアル化**できることは資料にし、**ロールプレイ**を繰り返す

以上

令和 5 年度 第 2 回教育課程編成委員会（鍼灸学科）議事録

【日時】 令和 6 年 1 月 23 日（火） 14:00～15:00

【場所】 日本医学柔整鍼灸専門学校 ZOOM 開催

【出席】 委員 武内 潔（公益社団法人東京都鍼灸師会 副会長）
辻内 敬子（女性鍼灸師フォーラム 代表）
寺裏 誠司（株式会社学び 代表取締役）
野村 森太郎（公益社団法人東京都鍼灸師会 副会長）
藤原 良次（株式会社アールエフ 代表取締役社長、本校校友会 会長）
前田 真也（カリスタ株式会社 代表取締役）
松田 博公（日本伝統鍼灸学科会 顧問）
学校 奥田 久幸（校長）
岸本 光正（副校長）
天野 陽介（鍼灸学科 学科長）
中村 幹佑（教務委員長・鍼灸学科教員）
森下 友雄（柔道整復学科 学科長）
伊藤 恵里（柔道整復学科 副学科長）
西野 祐介（鍼灸学科教員）
事務局 中尾 好伸 小浜 悠樹 相馬 しのぶ 伊藤 真紀
兼子 啓太郎（議事録）

以上 19 名

【欠席】 なし

【議題】

本校が考える「コミュニケーション能力」の定義、及び浸透・修得するための運用案

1. 前回までの振り返り

(1) 卒業生及び卒業生の就職先へ「資質・能力」に関するアンケートを実施

- ・特に重視している項目
- ・卒業生が身に付いているかどうか

卒業生・就職先ともに「コミュニケーション能力」を重視しており、就職先企業では本校卒業生が「コミュニケーション能力」が身に付いていると評価している一方で、卒業生自身は「コミュニケーション能力」が身に付いていると自己評価した数は他の項目と比較して高くないことが分かった。

(2) R5 年度 第 1 回 教育課程編成委員会にて「コミュニケーション能力」を掘り下げ

高いコミュニケーション能力をつくる要因を明らかにし、カリキュラムに反映することを目的に、「社会および臨床現場で求められるコミュニケーションの言語化」をテーマに意見交換を行った。

2. 本校が考えるコミュニケーションの言語化と浸透・修得策

(1) 本校が考える「コミュニケーション」

今年度第1回の教育課程編成委員会にて意見交換を行った「コミュニケーション」に基づいて、校内で整理・言語化したものが報告された。

7. 日本医専が考える「コミュニケーション」とは

- **お互いの認知や価値観などの前提のズレを考慮した上で、**
 - ・ 心理的な距離を縮める、コミュニケーションの齟齬を予防する
- **相手が安心できる状況のもと、**
 - ・ 表情、雰囲気、環境、身なり、雑談、相手に孤独を感じさせない
- **相手の考え、意見を真摯に受けとめ**
 - ・ 傾聴、受容、真摯さ、寛容さ、態度・非言語に気付く観察眼、状況判断
- **相手に合った表現方法によって、こちらの意思を伝え受け取ってもらい、**
 - ・ 言語：口頭／テキスト（正確さ、分かりやすさ、敬意と親しさ）
 - ・ 非言語：声のトーン、身振り手振り、表情(ビジュアル、仕草)
 - ・ やりとりはドッジボール型ではなく、キャッチボール型
 - ・ 受けとめる側の反応（「何を伝えた」ではなく「どのように伝わった」か）
- **互いのメッセージを理解し合い、適度な関係を構築する行為・態度**
 - ・ 相互理解、勝ち負けではない、人を大切にする心、合意形成

(2) 「コミュニケーション」の浸透・修得策

コミュニケーションの浸透・修得策として、

【 学校生活全般 / 授業内 / 課外活動 / その他 】の4つの面から検討したことが報告された。

それぞれの具体的な浸透・修得策の案は以下の通り。

○学校生活全般

- ・ 挨拶
- ・ 教職員がロールモデルになる

○授業内

- ・ 授業終了時の整理整頓
- ・ 医療面接
- ・ 臨床実習
- ・ グループ学習

○課外活動

- ・ 補習や個別指導
- ・ デュアル教育システム
- ・ 「言語能力／非言語能力」のトレーニングプログラム
- ・ 部活動

○その他

- ・ コミュニケーション強化週間（強化内容からテーマ設定）
- ・ 現在地・変化の分かるサーヴェイシートの作成

・忘己利他（もうこりた…己を忘れて他を利する）

名人と言われる首藤 傳明（しゅとう でんめい）先生の人生訓。

鍼灸師としての完全性の姿は、自己主張をせず、相手を敬い、相手に尽くすこと。

・型にはめるような進め方になっているように感じる

学生に対して同じく当てはめようとしてしまうと、ある意味で一定の人たちを作るようになってしまう懸念がある。

・コミュニケーションの根本には個性がある

個性を尊重しつつ、興味が一致するものについてのコミュニケーションが最も盛り上がる。学生・教職員の興味を一致させることが、この取り組みを推進することに繋がる。互いの興味が最も統一・共通化されたものが「鍼灸」であり、鍼灸師として高めることが必要なのがコミュニケーションであるという風に繋げていくことが、結果としてこの取り組みを促進することに繋がる。

・実践的であること

施術の流れの中でのトークスクリプトや意識するポイントなど、現場で使えるような実践的なコミュニケーションを、レクチャーし、ロープレし、臨床で実践という風に繰り返していく。

・コーチングにおいて理解が必要なこと

- ・コーチングにおいては、根底にある相手の感情を理解することが肝要
- ・コーチングにおいて、賛成（共感）も否定もせず理解する

・原則＋逸話で伝える

学生へ伝えるときには、原則論と合わせて逸話（エピソード）で伝える。

・傾聴は What? と Why?

What：具体化・詳細化する質問、言葉の定義を確認する質問

「〇〇とはどういう意味ですか？」

「もう少し詳しく聞かせてください」

Why：理由、根拠、背景、きっかけを聞く質問

「なぜですか？」

「そう考えたきっかけなどはありますか？」

「なにか背景や、そう考えた理由があったのですか？」

・色々な鍼灸師に会う、会う機会を設ける

1人でも多くの鍼灸師に出会うことによって、自分が目指したい鍼灸師像を持つきっかけになる。

以上

令和 5 年度 第 2 回教育課程編成委員会（柔道整復学科）議事録

【日時】 令和 6 年 1 月 25 日（木） 14:00～15:00

【場所】 日本医学柔整鍼灸専門学校 ZOOM 開催

【出席】 委員 小林 篤史（株式会社ボディスプラウト 代表取締役）
田村 嘉悠（有限会社ヒーリング・スポット 代表取締役）
高橋 功（株式会社 SEA Global 取締役副社長）
宗澤 岳史（株式会社 Assatte 代表取締役）
学校 岸本 光正（副校長）
森下 友雄（柔道整復学科 学科長）
伊藤 恵里（柔道整復学科 副学科長）
青木 春美（柔道整復学科 副学科長、プロフェッショナル育成マネージャー）
天野 陽介（鍼灸学科 学科長）
中村 幹佑（教務委員長・鍼灸学科教員）
鴨田 佳典（柔道整復学科教員）
野々山 卓敬（柔道整復学科教員）
事務局 中尾 好伸 小浜 悠樹 沢田 秀樹 伊藤 真紀 楠本 剛浩
兼子 啓太郎（議事録）

以上 18 名

【欠席】 委員 加瀬 剛（キネシオ接骨院 院長）

【議題】

本校が考える「コミュニケーション能力」の定義、及び浸透・修得するための運用案

1. 前回までの振り返り

(1) 卒業生及び卒業生の就職先へ「資質・能力」に関するアンケートを実施

- ・特に重視している項目
- ・卒業生が身に付いているかどうか

卒業生・就職先ともに「コミュニケーション能力」を重視しており、就職先企業では本校卒業生が「コミュニケーション能力」が身に付いていると評価している一方で、卒業生自身は「コミュニケーション能力」が身に付いていると自己評価した数は他の項目と比較して高くないことが分かった。

(2) R5 年度 第 1 回 教育課程編成委員会にて「コミュニケーション能力」を掘り下げ

高いコミュニケーション能力をつくる要因を明らかにし、カリキュラムに反映することを目的に、「社会および臨床現場で求められるコミュニケーションの言語化」をテーマに意見交換を行った。

2. 本校が考えるコミュニケーションの言語化と浸透・修得策

(1) 本校が考える「コミュニケーション」

今年度第1回の教育課程編成委員会にて意見交換を行った「コミュニケーション」に基づいて、校内で整理・言語化したものが報告された。

7. 日本医専が考える「コミュニケーション」とは

- **お互いの認知や価値観などの前提のズレを考慮した上で、**
 - ・ 心理的な距離を縮める、コミュニケーションの齟齬を予防する
- **相手が安心できる状況のもと、**
 - ・ 表情、雰囲気、環境、身なり、雑談、相手に孤独を感じさせない
- **相手の考え、意見を真摯に受けとめ**
 - ・ 傾聴、受容、真摯さ、寛容さ、態度・非言語に気付く観察眼、状況判断
- **相手に合った表現方法によって、こちらの意思を伝え受け取ってもらい、**
 - ・ 言語：口頭／テキスト（正確さ、分かりやすさ、敬意と親しさ）
 - ・ 非言語：声のトーン、身振り手振り、表情(ビジュアル、仕草)
 - ・ やりとりはドッジボール型ではなく、キャッチボール型
 - ・ 受けとめる側の反応（「何を伝えた」ではなく「どのように伝わった」か）
- **互いのメッセージを理解し合い、適度な関係を構築する行為・態度**
 - ・ 相互理解、勝ち負けではない、人を大切にする心、合意形成

(2) 「コミュニケーション」の浸透・修得策

コミュニケーションの浸透・修得策として、

【 学校生活全般 / 授業内 / 課外活動 / その他 】の4つの面から検討したことが報告された。

それぞれの具体的な浸透・修得策の案は以下の通り。

○学校生活全般

- ・ 挨拶
- ・ 教職員がロールモデルになる

○授業内

- ・ 授業終了時の整理整頓
- ・ 医療面接
- ・ 臨床実習
- ・ グループ学習

○課外活動

- ・ 補習や個別指導
- ・ デュアル教育システム
- ・ 「言語能力／非言語能力」のトレーニングプログラム
- ・ 部活動

○その他

- ・ コミュニケーション強化週間（強化内容からテーマ設定）
- ・ 現在地・変化の分かるサーヴェイシートの作成

3. 委員からの意見

以下3点を中心に委員と意見交換を行った。

- 本校が考えるコミュニケーションについてのご意見 ※過不足があるか
- 特に重視すること（優先順位）
- ご自身の組織などでコミュニケーション力を向上させるために行う取り組み

— 委員からの意見 —

(1) 委員全体に共通した意見

コミュニケーションの全体像を把握し、さらにブレイクダウンした細かい要素までを言語化した完成度や考え方は評価できる。

一方で、全体的に情報量が多いことから、本質的な部分にポイントを絞って提示・実行することから始めていくべきである。

(2) 委員個別の意見

・レベルや階層別の取り組み

年齢、生育環境、コミュニケーションスキルなどのレベルや階層に合った形で取り組めるよう考えていく必要がある。

・評価・チェックをして学生の変化を追う仕組み

自分の認識と相手を感じていることにギャップが生じることもあるため、自己評価と他者評価を取り入れると良い。

評価実施後にギャップを埋めるフィードバックも行う。

・学生も教職員も挨拶ができていると感じる

学校に伺うと、学生や教職員が自分から挨拶をしてきてくれる。

学校の雰囲気として根付いており、教職員がロールモデルになるという意識が感じられる。

・ポイントを絞った提示・実行

学生へ提示するときにはポイントを絞って提示して実行するべき。

- ・考え方や在り方（コミュニケーションの本質的なもの）
- ・形
- ・習慣

・毎日できるものから実行し、習慣化する

何か一つでも良いので「これをすると良い」という型（笑顔／声のトーン・大きさ など）を伝え、毎日意識して取り組むことで習慣化する。

・教員が「情のコミュニケーション」について理解する

コミュニケーションには「情のコミュニケーション」と「理のコミュニケーション」がある。

教員は仕事の特性上、理寄り（合理的・論理的に正しいことを伝える）になってしまいがちで、学生とのコミュニケーションのずれが生まれる可能性があることから、情のコミュニケーションをきちんと理解する必要がある。

・「相手の立場に立って考えること」にフォーカスした接遇研修

【SETs】

S : Story = 文脈

相手の過去・現在・未来の体験（物語）を見通すこと

E : Emotion = 感情

相手の表情・しぐさ、文脈などから今の気持ち（感情）を見通すこと

T : Time Value = 時間価値

この時間（機会）が相手にとって、どの程度貴重なのか（価値の大きさ）を見通すこと

s : self = 自分

自分自身の SET を認識すること

- ・ Story : 相手の体験において自分が果たす役割を認識する
- ・ Emotion : 自分の今の気持ちを認識する
- ・ Time Value : 相手と共有しているこの機会（時間）を自分が、どの程度貴重だと思っているか（価値の大きさ）を認識する

・シンプルにしてメリットを提示すること

学校側の都合ではなく、学生が本気で取り組めるようにしないと浸透しない。実際にできている／できていないとで何が変わるのか、ゴールのイメージを付けてあげないと取り組んでくれない。

・若手社員が苦勞していそうなところ、身に付けてほしいところ

- ・ 気が付く・気が利く などの経験が伴うようなコミュニケーション（人生経験・社会人経験・顧客としての経験）
- ・ 言いにくいことを言えない
- ・ 相手の立場に立って考える
ビジネスでの営業経験があると相手のことを考えられるようになる。
営業経験をするようなプログラムを実施することも有効。
- ・ 対面的なコミュニケーション（表情等を読み取るようなノンバーバル）
LINE やチャットのような短文のテキストメッセージがコミュニケーションの主体となっており、対面的なコミュニケーションを苦手としている。
- ・ 話しかけやすそうな雰囲気
忙しそう、機嫌が悪そうな雰囲気が伝わらないようにする。

・どんなコミュニケーションが心地よいか学生自身がアウトプットする

学生自身が考え、アウトプットすることで、自分自身で体現しやすくなり、クラスメイトがどんなコミュニケーションをされたいか知ることできる。

・修得するメリットを質問する（問いを立てる）

コミュニケーション能力を高めることでどんなメリットがあるか学生自身が考える。教員が押し付けるのではなく、学生自身がメリットを考えることそのものにも意味がある。

- ・ **互いの個性を認識すること、違いや得意不得意があることを認識すること**

目的は、相手に伝えたいことが伝わること、相手が伝えたいことが伝わること。個性や特性に応じた心地よい環境下（例えば、大勢ではなく1対1）で、心地よい伝え方をすることが重要。

あるべき型（明るくて朗らかなのが善である）のようなものに固執してコミュニケーションそのものが目的にならないように気を付けなければいけない。

- ・ **コミュニケーションの正解は相手を持っている**

私はこう伝えた、受け取った方が分かっていないことが悪いではなく、受け手の立場に立って考え、捉える必要がある。

- ・ **センターピン設定**

何か一つできるようになれば他のことも付随してできるようになる。

まずはポイントを絞って取り組んだとしても、それができるようになることで、他のこともできるようになってくる。

- ・ **まずは「伝える力」よりも「受け取る力」を高めることを優先する**

「伝える」の部分はスキルや性格によって差が生じてしまう。伝えることが苦手であっても、患者のニーズを受け取って解決することが信頼に繋がる。

以上