

# 介護職の人材育成・ 人材マネジメントのヒントを情報発信！

～介護職員及び組織に対する育成をトータルサポート～



## NEWS LETTER

発行元：ピーエムシー株式会社  
〒955-0845 新潟県三条市西本成寺 1-35-4  
TEL:0256-47-3686 FAX:0256-35-0158  
<https://www.pmc-jinzai.com/>

■ 過去のニュースレターはHPに掲載  
→ダウンロードも可能です。

## 指導が届かないと感じたときの SBI フィードバック

こんにちは、ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

介護リーダーの部下育成に関する悩みの中で多いのが「指導しても響かない」「自分ごととして受け止めてもらえない」というものです。

なぜリーダーの思いは部下に伝わらないのでしょうか。

先日のリーダー研修では、この問題の解決方法のヒントとして「SBI フィードバック」を学びました。

フィードバックとは、「相手の行動に対して具体的な意見を返し、成長や軌道修正を促すこと」です。

部下の気づきを促すための第一歩は、伝え方の型を持つことです。

今回はフィードバック技法についてお伝えします。

### SBI フィードバックの基本

フィードバックには様々な技法がありますが、今回は「SBI フィードバック」を紹介します。

具体的場面を切り取って伝えるこの方法は、部下の気づきを促せる可能性が高いと思います。

具体的には、

- 1. S (Situation : 状況) :** 「いつ、どこで」
- 2. B (Behavior : 行動) :** 「部下はどんな言動をとったのか」
- 3. I (Impact : 影響) :** 「その結果、ご利用者や他の職員にどのような影響があったのか」

この3点を整理して伝えることで、相手は感情的にならず冷静に自分の言動を振り返ることができます。

### SBI フィードバックの活用例

例えば、ご利用者に否定的、指示的な関わり方をしてしまう職員には次のように助言します。

- 1. Situation (状況)** 「〇〇さん、14時頃にC様から『トイレに行きたい』と言われたときに」

**2. Behavior (行動)** 「『またトイレ？さっき行ったばかりだよ』と、大きな声で返答していましたね」

**3. Impact (影響)** 「その言葉を聞いたC様は『私は行ってません』と不機嫌になり、その後ケアを拒否するようになってしまいました。ご利用者は、〇〇さんから自分自身の思いを否定されたことで不機嫌になったのだと思います。ご利用者の思いを否定する言動は職員に対する不信感やBPSD(周辺症状)の悪化を招く恐れがあるのです」

このような伝え方をすることで、職員の言動が利用者にネガティブな影響を与えることが伝わると思います。

### 今日からできる一歩

SBIは部下への指摘だけでなく、承認にも使えます。

「今朝の申し送り(S)、新人の△△さんに丁寧に説明していましたね(B)。そのおかげで日中業務においてチーム全体がスムーズに動けました(I)」といった声かけです。

ポジティブな事実を伝えることで、望ましい行動の定着を促し、信頼関係を深める土台となります。

また、あなたが上司として部下に指導する際は、その指導を部下が受け入れ実践することによって、利用者だけでなく、部下自身にも大きなメリットがあることを伝えてほしいと思います。この「自分のための改善」という視点が理解できると、職員のモチベーションが向上するでしょう。

### 主任研修講師 斎藤 のつぶやき

最近老眼で読書が難しくなってきたので、オーディオブック(ナレーターや声優が書籍を朗読した「耳で聴く本」)を聴き始めました。これがとっても良いです。起きたとき、運転中、家事をしながらなど結構聞ける時間があります。耳で聞く本は、ビジネス書などよりも小説やエッセイ、ノンフィクション等の「物語」が向いているように思います。1か月で4~5冊以上聴けるので、コスパも悪くないですね。

