

The background of the entire image is a repeating pattern of pink-glazed donuts with multi-colored sprinkles, set against a teal background. The donuts are arranged in a grid-like fashion, filling the entire frame.

ホスピタリティと コミュニケーション 第8回

2026. 10. 6 (火)

- 本日の内容

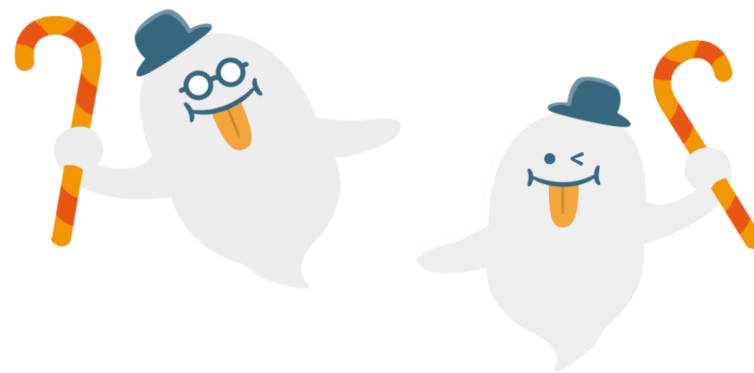
1. 振り返り
2. 事例検討
3. 課題及び次回の授業準備について

- 本日の目標

1. ホスピタリティを基盤としたコミュニケーションが理解できる。
2. 意見交換から自分の考えを広げることができる。

1. 振り返り

1) 提出課題での良かったところ



2)さらに考えてみよう(よりよくなるように、少しずつ改善！)

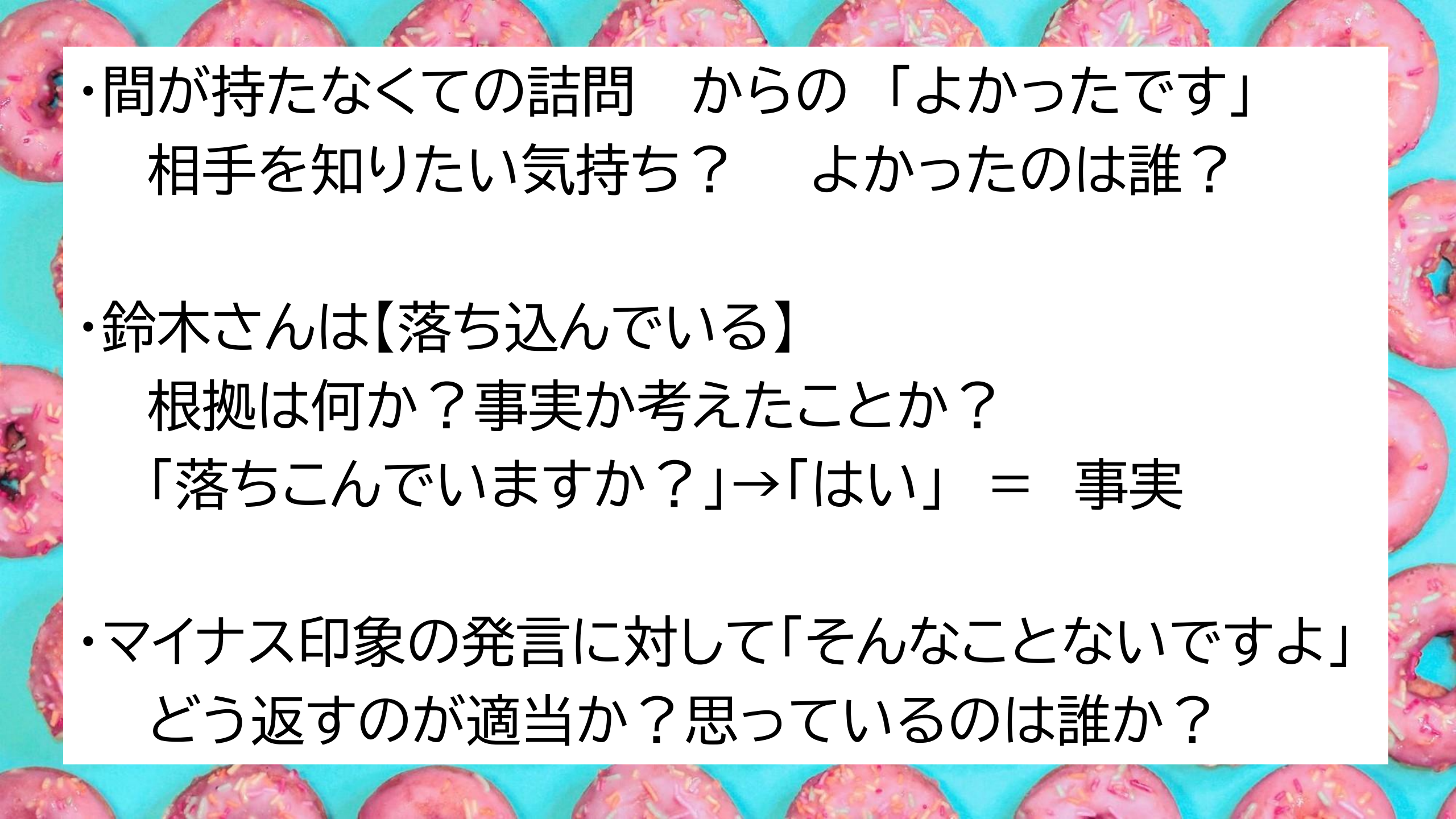
- ・立ち位置(距離・場所・身体の向き)
- ・いつからですか？ ○○しますか？

確認する意図は何か？

いつからか聞いて、何にいかすのか？

自分のできることは何か？

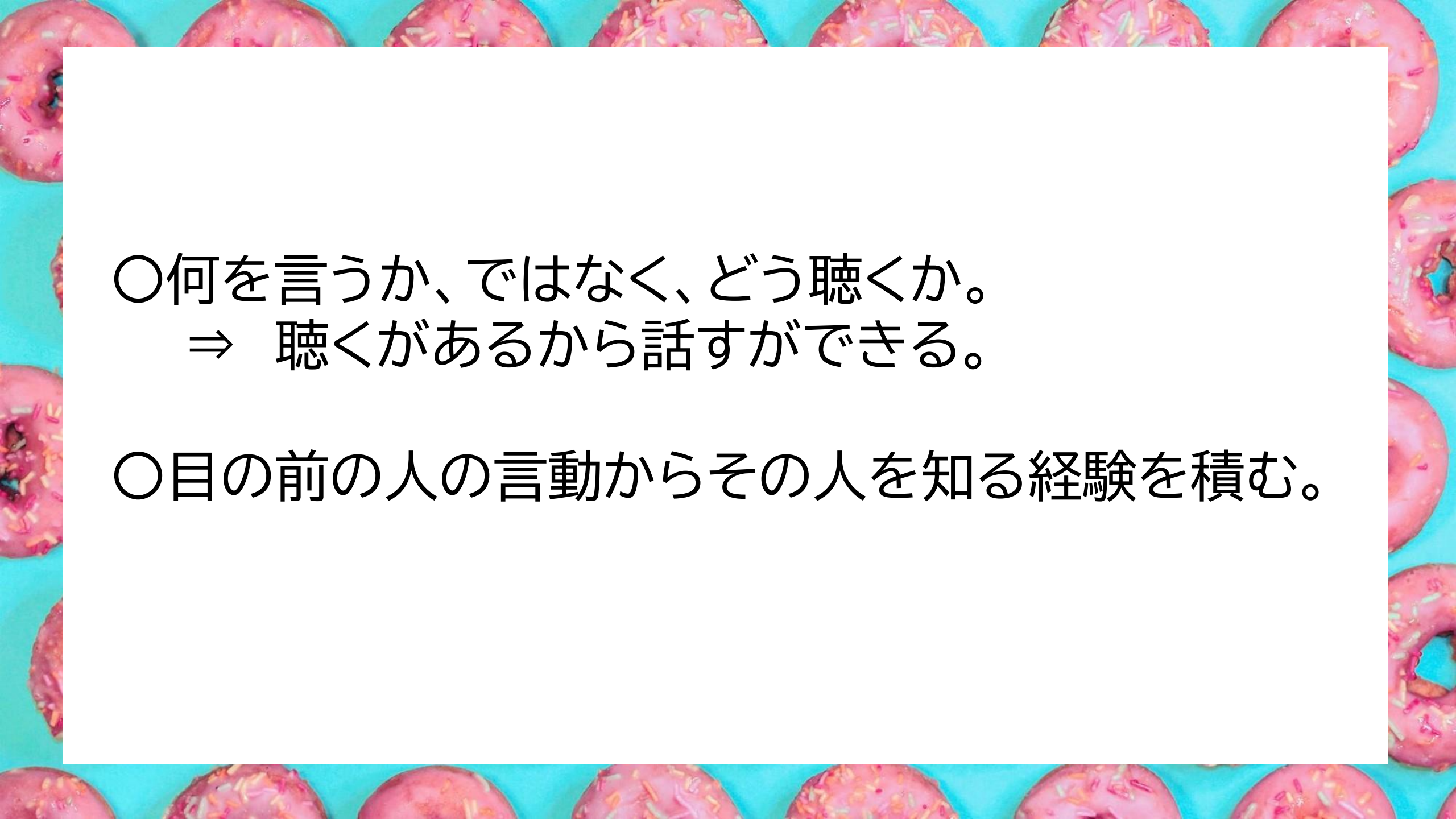
⇒自分から動く



- 間が持たなくての詰問 からの「よかったです」
相手を知りたい気持ち？ よかったのは誰？

- 鈴木さんは【落ち込んでいる】
根拠は何か？事実か考えたことか？
「落ちこんでいますか？」→「はい」 = 事実

- マイナス印象の発言に対して「そんなことはないですよ」
どう返すのが適当か？思っているのは誰か？



○何を言うか、ではなく、どう聴くか。

⇒ 聴くがあるから話ができる。

○目の前の人と言動からその人を知る経験を積む。

3) 会話のキーポイント(構造に注目)

学生の意図的な問いかけ

○「体調はいかがですか?」「どちらかに行かれたのですか?」

いつもと違う様子をキャッチして確認する。

○「疲れてしまったのですね」、「そう思われているのですね」(繰り返し)

相手の話を聴く。 → 話しやすくなる。

3) 会話のキーポイント(構造に注目)

学生の意図的な問いかけ

○「以前はどうでしたか？」

相手の生活が変化しているのかに注目。※症状把握ではない

→「こんなことで疲れてたら、退院してからどうなるのかな」

○「退院してからのことが心配なのですね」(言い換え、推測の確認)

気がかりをよく聴く姿勢を示したことで言いやすくなる。

→「夫や娘に全部やってもらうわけにもいかない」

→「できることは自分でやりたい」

- その人の発言・行動
身体状態だけでなく、
思いや価値観、生活背景が影響。

第5回授業資料
3) 相手のメッセージを受けとめる

- 言葉の背後にあるものを受けとめる
- 言葉 ≠ 言語
= **メッセージ** (伝言、伝えたいこと)
- コミュニケーションの構造
刺激・送り手・メッセージ・伝達経路・受け手
+ 思考・感情
- 聴く → 話す
- 気持ちを受けとめることが相手の心を開く。

☆発展☆

Qこの患者に対して看護師が援助することには、どんな意味があるのか？

何らかの症状のある人の日常生活援助技術（活動、清潔、排泄、食事など）

⇒実習でみてくる

相手の言動をみる(観察)

意図的なコミュニケーション
(よく聴く)

身体・こころ・社会をわかろうとする。
「この人はどういう人か」を捉える。

言動の背景にある要因を考える。

(必要な看護援助と援助の意味)

2. 事例を検討してみよう

- ① Gを半分に分け、4人ずつになる。
- ② 自分の体験の概要を発表。お互いの良かったところ・改善するとよいところを話し合う。
- ③ 4人の中で検討事例を1事例決める。
- ④ 用紙に記入する。
- ⑤ 分析する。分析は、赤字で直接枠内に書きこむ。
- ⑥ その結果を受けて、どうするとよいか、具体的対応（発言・行動そのまま）を書く。

2. 事例を検討してみよう(35分)

- ① グループ内で1名残る人を決める。他は別のGに分かれる(1Gなら各々2~4Gに散らばる)
- ② 意見交換をする。1回の意見交換は5分間。
- ③ 最後は自分のGに戻り、これまでの話し合った経緯を報告しあう。
- ④ 残った人はこれまでの意見交換の内容を説明する。
- ⑤ Gメンバーが変わって出た意見は書き足していく。
- ⑥ ポイント💡「そうだな」と思う+ α 自分の意見を出す。

3. 課題の説明

①事後課題

前回の演習と今回の講義を通して、自分の強みと課題・弱点を考え、他者に伝わるように自分の言葉でまとめる。特にどんな体験からそのように考えるのかを丁寧に論じる。生成AIなどは使用しない。

提出10月9日(金)

3. 課題の説明

②次回の準備

- 第1回～これまでの学習内容を踏まえての発表を行う。
- 現在の4人グループで提示するコミュニケーションテーマのうち1つについて**実演**し、**解説**する。**A3用紙に概要をまとめる**。
- 場面設定や会話の事例は生成AIなどを用いてもよい。病院や施設でもよいし、身近な場面でもよい。
- テーマは4つあるので、各テーマが満遍なく担当できるように分かれる。**1G1事例を作成**し、実演する。解説を詳細にしてもらいたいのので、事例は1～2分程度の短いものでよい。発表時間は5～7分程度。授業内での準備は開始時10分のみ。

コミュニケーションテーマ

①ホスピタリティ・アクション

目配り・気配り・心配りと環境調整
(周囲の環境、距離や姿勢)

②ホスピタリティ・マナー6つの要素

(挨拶・笑顔・返事・態度・身だしなみ・言葉づかい)

③相手を知るコミュニケーション

④アサーティブコミュニケーション

(相手を受けとめる自己主張)