

自分で動き、考える。「気づく」ことから、人は成長します。

《日本再生人材育成支援事業》

- ◆ 正規雇用労働者育成支援奨励金
- ◆ 非正規雇用労働者育成支援奨励金
対応カリキュラム

介護事業所様向け 研修カリキュラムのご案内



株式会社アチーブ・コンサルティング
〒760-0042 高松市大工町 5-1 松本ビル 3F
TEL 087-813-1426 FAX 087-813-1427
HP : <http://www.achieve-cg.jp>

不安を自信に変える“実践トレーニング”で体得していただく研修です。
「気づき」を与え「やる気」を起こす！これがアチーブの研修です。

アチーブの研修は、ロールプレイングや実践トレーニング、グループディスカッションを随所に取り入れた実践的参加型研修です。
研修をとおして「知っている」「わかっている」と「できる」「できている」ことの違いの気づき促し、一人ひとりの意識を高め、実践へとつなげます。

介護職員の接遇マナー（2時間～）

1. 介護福祉サービスにおける接遇の重要性
2. 接遇とは“心を形であらわす”
3. 介護現場における接遇対応の基本心得
 - (1) 利用者さまは“人生の先輩”
 - (2) 安心して生活するための基本的欲求
4. 出会いの瞬間を大切にする
第一印象の重要性
5. 接遇5原則を身につける
 - (1) “身だしなみ”は信頼のバロメーター
 - (2) “笑顔の挨拶”が心の扉を開く
 - (3) “態度・動作”に心の姿勢が表れる
 - (4) “言葉遣い”は心遣い
6. 「親しみやすさ」と「馴れ馴れしさ」の違いを考える
7. 応用編
 - (1) 来客対応
 - (2) 訪問の仕方 ※ロールプレイング

電話対応（2時間～）

1. 電話対応の心構え
 - (1) 電話対応の心得
 - (2) 間違いをなくす基本ポイント
2. スムーズな電話対応のコツ
 - (1) 感じの良い応対用語と基本フレーズ
 - (2) 好印象を与える電話の受け方・取次ぎ方
 - (3) 安心感を与える伝言の受け方
・伝言メモの書き方
 - (4) 好印象を与える電話のかけ方
3. こんな時どうする？ケースバイケースの電話対応
4. 携帯電話のマナー
5. 実践トレーニング（模擬電話使用）

介護現場でのコミュニケーションⅠ（傾聴力を磨く）（3時間～）

1. 信頼関係づくり
2. コミュニケーションとは
3. 言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーション
4. 介護現場で求められるコミュニケーション
 - (1) 「情報共有型」と「指示伝達型」コミュニケーション
 - (2) コミュニケーションの5つの態度
5. 安心感・満足感のある聴き方
 - (1) 話の聴き方のポイント
 - (2) コミュニケーションの基本的態度
 - (3) ラポールの築き方
6. 傾聴の技法
 - ※傾聴力実習

介護現場でのコミュニケーションⅠ（伝え方を磨く）（2時間～）

1. メッセージの共有を難しくしている原因
 - (1) 伝達実習
 - (2) 心の癖を知る
2. 相手が受け取りやすい伝え方
 - (1) プラスαのひと言で思いやりを表現する
 - (2) YOUメッセージよりソフトに伝える“Iメッセージ”
 - (3) イエス・バット法で否定を伝える
 - (4) マイナス・プラス法でプラスの印象を残す
 - (5) ポジティブな表現で受け答えする
3. 上手な断り方を考える
 - ※事例検討
4. 人間関係を豊かにするプラス・ストローク
 - (1) ストロークとは
 - (2) いいところ探してプラス・ストローク

あなたの意識が組織を変える (1.5時間～)

※新入職員向け研修

1. 介護・福祉のプロとして自覚を高める
 - (1) 介護・福祉のプロとして“3つの人”を磨く
 - (2) 真のプロへの“3つの条件”
 - (3) 仕事の原則P D C Aサイクル
 2. 介護現場における組織の重要性
 - (1) 「組織」とは
 - (2) 職場の「基本理念」とは
 - (3) 組織力を高める6大意識
- ※グループディスカッション

介護チーム力を高める「報・連・相」 (2時間～)

1. 介護現場での“チームワーク”
 - (1) チーム、チームワークとは

※グループディスカッション

 - (2) より効果的なチームワークを築くために
 - ①ミス・エラーがあったときこそ“チーム”としての取組みが不可欠
 - ②チーム連携と相互援助の重要性
 - ③チームの一員として協働を心がける
 - ④働きかけはチーム力を高める
2. 介護チーム力を高める“報・連・相”
 - (1) 介護現場での報・連・相の重要性
 - (2) 介護現場で必要な“報・連・相”

※グループディスカッション

 - (3) “報・連・相”の漏れや遅延が起こる原因
 - (4) “報・連・相”の進め方のポイント
 - ①情報の伝達ミスを防ぐ5W3H
 - ②効果的な報告
 - ③スムーズな連絡
 - ④上手な相談の仕方

介護現場でのクレーム対応 (2 時間)

1. クレームの背景と利用者の欲求
 - (1) 利用者の欲求
 - (2) 受け止め方の違いによる苦情
2. クレーム対応の基本的な留意点
初期対応の重要性
3. クレーム対応の基本フロー
4. クレーム対応時の表現
5. 「なぜ、クレームは起こるのか？」その原因を探る
※事例検討・ロールプレイング
6. クレーム対応のポイント

介護サービスにおける個人情報の取扱い (2 時間)

1. 個人情報が求められるようになった背景
2. 「個人情報」とは
3. 介護サービスにおける個人情報の特徴
4. 個人情報取扱い時のルール
5. 個人データ取扱い時のルール
6. 保有個人データ取扱い時のルール
7. 個人情報漏えいの原因とその対策
※グループディスカッション

介護・福祉における組織活動と求められる役割 (3 時間)

※リーダー向け研修

1. 介護・福祉における組織の重要性
2. 組織の根幹をなす基本理念
3. 階層別に求められる役割と能力
4. 管理職に求められる3つの教育
5. “職場研修”は職員成長と組織発展のための仕組み
6. OJTの進め方
7. 望ましい行動を促す動機づけ

日本再生人材育成支援奨励金活用カリキュラム（非正規職員向け）

<20 時間コース>

研修科目	時間	研修内容とねらい
1 あなたの意識が 組織を変える	6	1. 介護・福祉のプロとして自覚を高める 2. 介護現場における組織の重要性 3. 介護現場での“チームワーク” 4. 介護チーム力を高める“報・連・相” 5. 介護サービスにおける個人情報の取扱い 職員一人ひとりが「施設の顔・代表者」という使命感を持ち介護のプロとして業務が遂行できるよう心構えを学び、人間力や業務遂行力の土台を築き、安心・安全・信頼を高めた介護サービスの提供を目指す。
2 介護職員の 接遇マナー	7	1. 介護福祉サービスにおける接遇の重要性 2. 接遇とは“心を形であらわす” 3. 介護現場における接遇対応の基本心得 4. 出会いの瞬間を大切にする 5. 接遇5原則を身につける 6. 応用編 (1) 施設での来客対応 (2) 利用者さま宅訪問 7. 電話対応 マナーの与える影響力について理解を深め、接遇マナーの基礎からの見直しを図り、利用者様おひとりおひとりにあわせた臨機応変な対応力を磨く。
3 介護現場での コミュニケーション	7	1. 信頼関係づくり 2. コミュニケーションとは 3. メッセージの共有を難しくしている原因 4. 安心・信頼を深める聴き方 5. 傾聴の技法 6. 相手が受け取りやすい伝え方 7. 人間関係を豊かにするプラス・ストローク “表現力・傾聴力”を、実習を通して高め、利用者さまやご家族の方との信頼関係を築くために欠かせないコミュニケーション力アップを図る。
合計時間数	20	

日本再生人材育成支援奨励金活用カリキュラム（職場リーダー向け）

【研修目的】 職場リーダーとして組織内における役割や機能等、組織活動を円滑に進めるための知識や技術を学び介護福祉サービスの質向上を目指す。

研修科目		時間	研修内容とねらい
1	介護現場の組織活動	2.5	指導的職員は、業務遂行全般に関わるマネジメントや職員の指導育成という重要な役割を担っている。本研修では、介護現場の組織活動に関する指導的職員の果たす基本的役割や課題を中心に、それを効果的・効率的に進める方法やマネジメントのあり方を学ぶ。
2	介護現場の問題解決	2.5	指導的職員は、職場の問題解決を主導的に推進しなければならないため、その基本的スタンスを確立させる必要がある。そして、問題解決を効果的に行うには、問題類型に応じたプロセスの実践のほか、チームで解決するという発想や他部門や関係者との連携のなかでの問題解決力が求められる。本研修では、指導的職員としての介護現場の問題解決のあり方を学ぶ。
3	職場の課題形成	2.5	変化の時代に適合するためには業務の改善・革新の推進が必要である。指導的職員は、介護現場で発生した問題に対応するだけでなく、潜在問題や将来問題と顕在化されていない問題を発見、挑戦しなければならない。そのため、指導的職員には「課題形成能力」として、将来あるべき姿と現実の姿のズレを発見できる能力や取り組むべき課題を具体的に構想し、目標や方策、計画を立案できる能力、その計画を通すことができる能力が求められる。本研修では、指導者として課題形成のあり方を学ぶ。
4	介護現場で求められるチームワークとリーダーシップ	2.5	介護・福祉組織の目的は、福祉の理念や価値観を前提にしながら利用者サービスを効果的に提供し、組織活動を維持していくことである。この目的を達成するためには、組織体として協働体制をつくりあげていかななければならない。その先導役をつとめ、部下を通じて目的達成していく役割を担うのが、指導的職員でありその原動力となるのがリーダーシップである。本研修では、指導的職員に必要な“リーダーシップの意識と重要性”を認識し、個人や介護現場でのチームを動かすための指示命令、会議運営等の基本的技術を学ぶ。
5	介護人材の育成と職場研修	2.5	介護サービスは“人を相手とし、人が行う”専門的な対人サービスであり、サービスの担い手である個人や集団の力量が、直接サービスの水準を決定づけると言ってもよい。利用者サービスの質向上にとって、能力開発は重要な課題である。直接的指導者として職員の指導育成を図っていくのは、指導者的職員であり、その責務の大きさを再認識する必要がある。本研修では、能力開発（職場研修）のあり方と方法について習得を図るとともに、指導的職員としての自己開発課題を明確にする。
合計時間数		12.5	