

自分で動き、考える。「気づく」ことから、人は成長します。

キャリアアップ助成金 人材育成コース

<非正規雇用労働者対象>

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**
<3日間 20時間コース>

Consulting
achieve



やる気・能力・個性

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。

1 日目【6.5 時間】あなたの意識が組織・チームを変える

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

- ・社会人として心得ておくべきマナー
- ・組織人としての基本心得
- ・職業人としての自覚と職種の専門性

(2) 真のプロへの“3つの条件”

(3) 効果的な仕事の進め方

- ・仕事の目的を理解する
- ・仕事の原則 PDCA サイクル
- ・目標を持つことの意味

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

※グループワーク

3. 介護現場での“チームワーク”

(1) チームワークとは

① チーム力を体感

※ビジネスゲームを通してチームワークを理解

② 真のチームワーク ～チームワークの良い職場とは～

※グループワーク

(2) チームワークに欠かせない基本心得

- ・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
- ・チーム連携と相互援助の重要性
- ・チームの一員としての協働を心がける
- ・働きかけはチーム力を高める

4. より良い人間関係構築のための自己理解

(1) 自分を知る「ジョハリの窓」

(2) エゴグラムを活用した自己理解

2日目【6.5時間】接遇マナー

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

- (1) 第一印象の重要性
- (2) 非言語のはたらき

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
※ロールプレイング
- (3) “態度・動作”に心の姿勢が表れる
※ロールプレイング
- (4) “言葉遣い”は心遣い
- (5) 応用編
 - ①施設での来客対応
 - ②利用者さま宅訪問※ロールプレイング

6. 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
※事例検討
- (4) ポジティブな表現での受け答え

7. 介護現場でのクレーム対応

- (1) 利用者の欲求
- (2) 受け止め方の違いによる苦情
- (3) クレーム対応の基本的留意点
- (4) クレーム対応の基本フロー
- (5) クレーム対応時の表現
- (6) 「なぜ、クレームは起こるのか？」その原因を探る
※事例検討
- (7) クレーム対応のポイント

8. “親しみやすさ”と“なれなれしさ”の違い

ワーク：「親しみやすさとなれなれしさの違いとは」

3日目【7時間】コミュニケーション

1. コミュニケーションとは

ワーク：「共通点を探そう」

- (1) コミュニケーションの目的
- (2) 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
- (3) 介護現場で求められる情報共有型コミュニケーション
- (4) コミュニケーションの実際「伝達実習」
 - ・メッセージの共有を難しくしている原因

2. チームケア実践に欠かせない報・連・相

- (1) 介護現場での報・連・相の重要性
 - ①報・連・相の鉄則
 - ②報・連・相の漏れや遅延が起こる理由
 - ③介護現場で求められる報・連・相とは
 - ※グループワーク
 - ・職員間の報・連・相
 - ・利用者・ご家族との報・連・相
- (2) 指示・命令の受け方 ※事例検討
- (3) 効果的な報告 ※事例検討
- (4) スムーズな連絡
- (5) 上手な相談の仕方

3. 利用者さまの安心・信頼を深める聴き方

- (1) 聴き方のポイント
 - ①傾聴とは
 - ②心をほぐす3つの効果
 - ③傾聴のポイント
 - ④感じ取る力を磨く
- (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
 - ①ミラーリング・チューニング・マッチング
 - ②居心地のよい位置と距離

4. 傾聴の技法

- (1) うなずきと相づち
- (2) 繰り返し
- (3) 沈黙
- (4) 明確化
- (5) 要約
- (6) 開かれた質問と閉ざされた質問
 - ※傾聴力実習

5. 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) 肯定的ストロークと否定的ストローク
- (3) いいところ探してストローク交換