

セミナー企画書

山田真由子/山田真由子社会保険労務士事務所 代表

(電話) 090-8446-5514

(メール)officeyamada@nifty.com

【タイトル】

介護現場が変わる！接客とコミュニケーションの実践スキルセミナー

～利用者の満足、職員の定着、職場の安定を同時にかなえる～

【参加者対象】

- 管理者・サービス提供責任者・リーダー
- 介護職員（新人～中堅）
- 事務長・事務スタッフ
- 現場のコミュニケーション改善に課題のある事業所

【参加者が得られるメリット】

- ▶ 接客の基本と「なぜ必要なのか」が明確になります。
- ▶ 利用者に合った声かけや対応方法が理解できます。
- ▶ 職員同士の人間関係を良くするコミュニケーションが身につきます。
- ▶ ミスや誤解を減らす“伝え方の技術”が分かります。
- ▶ ハラスメントにならない注意の仕方が理解できます。
- ▶ 新人～中途スタッフの育成がスムーズになります。
- ▶ 離職の減少、利用者満足、クレーム減少につながります。

【コンセプト・概要】

介護現場では技術だけでなく、接客とコミュニケーションが職場の質を左右しています。近年はクレームの増加、職員同士のすれ違い、新人育成のばらつき、情報伝達の不足などが起こりやすく、これらが離職や評価低下につながっています。本セミナーでは、接客の基本、コミュニケーション、伝え方、現場での実践までの流れを整理し、すぐに使える形で学べる内容にまとめています。目的は、利用者に選ばれ、職員が働きたいと思える介護事業所づくりを進めることです。

【内容】

（１）なぜ、今「接遇」と「コミュニケーション」が必要なのか

- ▶ 介護事業所に潜むリスク（評判・離職・クレーム）
- ▶ 対人援助として求められる視点
- ▶ “心理的安全性”が高い職場の特徴

（２）接遇の基本を身につける

- ▶ 接遇とは何か（マインド＋スキル）
- ▶ 「相手の立場に立つ」を実践する方法
- ▶ 気配りの本質（主体性・さりげなさ）
- ▶ 事業所の印象を決める第一印象
- ▶ 身だしなみ、表情、挨拶、言葉づかい

（３）利用者と家族に喜ばれる対応技術

- ▶ 観察のポイント（表情・声・動作の変化）
- ▶ 認知症・難聴・視力低下への対応
- ▶ 誤解を生まない言葉づかい
- ▶ 電話対応の基本（迅速・正確・簡潔・丁寧）

（４）職員間のコミュニケーション改善

- ▶ 傾聴（身体的傾聴・積極的傾聴）
- ▶ パーソナルスペースと距離感
- ▶ “話しやすい職場”をつくる聞き方
- ▶ 3つのタイプ（受け身型／主張型／自他尊重型）
- ▶ 後輩指導に活かせる会話例

（５）注意・指導の場面で使える「伝え方」

- ▶ YOU メッセージと I メッセージ
- ▶ ハラスメントにならない注意のポイント
- ▶ ミスがあったときの正しい対応
- ▶ 新人育成で避けたい指導の NG 例
- ▶ 言いにくいことを伝える手順（DESC）

（６）明日から実践するためのアクション

- ▶ 事業所で取り組む 3 つの改善

所要時間：90 分～180 分程度（ご要望時間にあわせカスタマイズ可能）

参加特典：当日のセミナー資料（PDF 版）を希望者に進呈