

人材育成研修プログラム

～講師派遣のご案内～



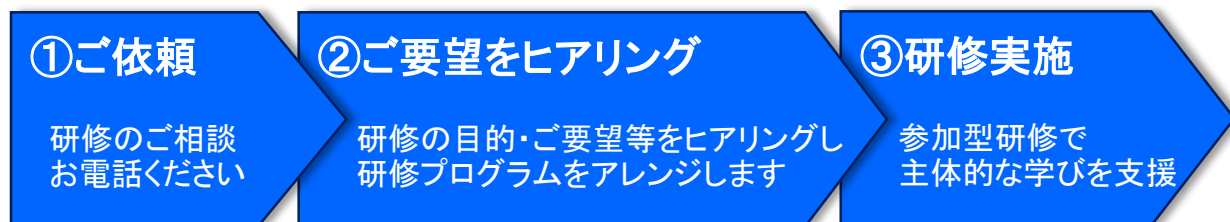
■様々な分野の研修を63プログラムご紹介いたします。

社会福祉協議会様ならびに一般法人様が開催する様々な研修の講師派遣ができます。
ご用命がございましたらお気軽にご相談ください。

- § キャリアパス研修…………… 生涯研修、制度構築、処遇改善加算Ⅰ取得 等
- § マネジメント研修…………… リーダーシップ、チームマネジメント等
- § 階層別研修…………… 新任・中堅・指導職員向け(OJT等のスキル習得)
- § 接遇研修…………… ホスピタリティ、新卒・指導職員・管理職員向け
- § テーマ別研修…………… コンプライアンス、レクイメント、苦情対応、メンタルヘルス 等
- § 福祉広報研修…………… 広報担当者編、運営管理職編、CM作成編、プレゼン編 等
- § 民生委員研修…………… 制度上の位置づけやコミュニケーションスキルの習得
- § 災害におけるリーダーシップ研修

■オーダーメイドセミナー:ご要望に合わせてご提案いたします

プログラム例をそのまま実施できますが、目的に合わせてより効果的な内容に修正いたします。



本案内の研修プログラムの申し込み、または人材育成・組織づくりに関するご相談は、いずれも下記までお気軽にお問い合わせください。

【問い合わせ先】 株式会社エイデル研究所 研修事務局（中村・田中）
東京都千代田区九段北4-1-9

TEL:03-3234-4641 FAX:03-3234-4644 メール: welfare@eidell.co.jp

エイデル研究所 研修

検索



エイデル研究所 沿革 (社会福祉事業分野)

(平成30年12月1日 現在)

年(年度)	内容	事業主体
平成5年	社会福祉従事者の養成研修に関するあり方検討会 委員	全国社会福祉協議会
平成6年	福祉の職場研修マニュアル策定委員会 幹事	全国社会福祉協議会
平成8年	福祉職員生涯研修体系策定委員会 幹事	全国社会福祉協議会
平成10年	福祉職場の人事管理制度策定委員会	全国社会福祉協議会
平成11年	福祉職員生涯研修推進委員会 幹事	全国社会福祉協議会
平成12年～14年	東京都特別養護老人ホーム職員階層別研修(8千人)	東京都
平成13年	福祉職場の給与制度検討員会 幹事	全国社会福祉協議会
平成14年～現在	福祉・介護職場の人事管理システム「E式考課・昇給管理システム」リリース	自主事業
	システム導入実績(社会福祉法人等およそ280法人1000事業所に導入)	
	後継システム「人材育成支援システム」リリース	
平成16年～20年	東京都民間社会福祉施設経営改革支援事業 技術支援	東京都
平成17年	全国社会福祉施設経営者協議会 経営改善推進委員会 委員	全国社会福祉協議会
平成18年	特別養護老人ホーム先駆的取組みに関する事業 技術支援	東京都
平成19年	東京都社会福祉審議会 人材育成部会 委員	東京都
平成21年	香川県キャリアパス支援事業(説明員・相談員)	香川県
	東京都福祉職場のキャリアパス実態調査	東京都社会福祉協議会
平成22年	福祉職員生涯研修体系策定委員会 作業委員	全国社会福祉協議会
	東京都福祉職員職務階層別研修の再構築WG・事務局	東京都社会福祉協議会
平成24年～28年	静岡県元気な介護職場づくり応援事業	静岡県
平成25年～現在	きょうと福祉人材育成認証制度支援事業	京都府
平成26年～27年	滋賀県介護の職場改善アドバイザー派遣事業	滋賀県
平成27年	栃木県介護職員人材育成指針作成事業	栃木県
平成27年～現在	青森県介護サービス事業所認証評価制度支援事業	青森県
	京都府組織活性化プログラムの開発と運用支援開始	京都府
平成28年	栃木県介護職の労働環境・処遇改善事業	栃木県
	兵庫県経営改善アドバイザー事業	兵庫県
平成28年～現在	秋田県介護サービス事業所認証評価制度支援事業	秋田県
	東京都福祉事業者の職場環境整備支援事業(事業者支援コーディネーター派遣)	東京都社会福祉協議会
	福島県福祉人材確保推進プロジェクト事業人材定着専門家派遣事業	福島県
	きょうと福祉人材育成認証制度・上位認証制度開始	京都府
平成29年	TOKYO働き易い福祉の職場宣言事業	東京都福祉保健財団
	青森県介護職員処遇改善加算取得促進特別支援事業	青森県
平成29年～現在	京都府福祉・介護職員処遇改善加算取得促進特別支援事業	京都府
	秋田県介護職員処遇改善加算取得促進特別支援事業(ジョイント事業)	秋田県
	栃木県介護事業所の認証・評価制度支援事業	栃木県
	いしかわ魅力ある福祉職場認定制度支援事業	石川県
	高知県介護事業所認証評価制度支援事業	高知県
	青森県保育・障害福祉サービス事業所等認証評価制度支援事業	青森県
平成30年～現在	青森県福祉・介護職員処遇改善加算取得促進特別支援事業	青森県

分類	ページ	研修番号	所要時間	研修名	研修概要	新任職員	中堅職員	指導職員	管理職員	業務担当者
キャリアパス研修	8	C01	半日	キャリアパス構築研修 (解説編)	職員にとって働きやすく魅力ある職場となるよう、特にキャリアパスの構築に重点をおいた組織体制を考えます				●	●
	8	C02	半日	キャリアパス構築研修 (実践編)	職員にとって働きやすく魅力ある職場となるよう、特にキャリアパスの構築に重点をおいた組織体制を考えます				●	●
	9	C03	2日	キャリアパス構築・運用 研修(高齢・障害)	キャリアパス構築・運用の具体的な方法、介護職員処遇改善加算の理解と取得に向けて				●	●
	10	C04	2日	キャリアパス構築・運用 研修(保育)	保育職場におけるキャリアアップの道筋や基準・条件等を明確化した人材育成の仕組みを整備し、やりがいのある働きやすい職場づくりを推進する				●	●
	11	C05	1日	処遇改善加算Ⅰ取得 セミナー(高齢・障害)	介護職員の賃金改善に向けて努力する事業者を応援する処遇改善加算取得促進支援事業の取得を学びます				●	●
	12	C06	2日	福祉職員キャリアパス 対応研修(初任者)	初任者の役割を遂行するための基本を習得し、中堅職員としてのキャリアアップについて考える	●				
	13	C07	2日	福祉職員キャリアパス 対応研修(中堅職員)	中堅職員の役割を遂行するための基本を習得し、中堅職員としてのキャリアアップについて考える		●			
	14	C08	2日	福祉職員キャリアパス 対応研修(チームリーダー)	チームリーダーの役割を遂行するための基本を学びチームリーダーとしてのキャリアアップを考える		●	●		
	15	C09	2日	福祉職員キャリアパス 対応研修(管理職員)	管理者としての役割を遂行するための基本を学び、管理者としてのキャリアアップの方向性を示唆する。			●	●	
マネジメント研修	16	M01	半日	福祉職場の働き方改革 研修(人事労務管理編)	福祉職場に求められる働き方改革に焦点をあてて、人事・労務の視点から解説				●	●
	17	M02	1日	ケーススタディで学ぶ 労務管理	福祉事業所における労務管理上の基礎知識の習得			●	●	
	18	M03	3日	次世代リーダー育成 研修シリーズ	初級管理者としての強い意識の形成と、基本的マネジメントスキルの強化			●	●	
	19	M04	2日	トップリーダー 研修	職場における問題解決や課題形成、そして個別指導計画を通じた職員指導の方向づくり				●	
	20	M05	2日	チームマネジメント	社会人・組織人として、チームの活動を円滑かつ効果的に進めるために必要な知識や技術を実践的に学ぶ			●	●	
	21	M06	半日	＜人事考課シリーズ＞ 育成面談研修	人事考課制度における面談の位置づけ、面談テクニックの習得		●	●	●	
	22	M07	1日	＜人事考課シリーズ＞ 考課者研修	人事考課制度、評価の本当の目的を学び、評価のスキルを身につける		●	●	●	
階層別研修	23	K01	半日 1日	新任職員基礎研修	新任職員として押さえておくべきルールとマナー、職場で役立つコミュニケーションの基礎を学ぶ。参加者同士の交流も深める	●				
	23	K02	半日 1日	新任職員 フォローアップ研修	入職半年後に実施。職場での悩みや改善策を共有。メンタル面でのフォローとしてセルフチェックと予防法	●				
	24	K03	1日	新任職員研修	組織の一員としての自覚と仕事へのやる気の涵養	●				

分類	ページ	研修番号	所要時間	研修名	研修概要	新任職員	中堅職員	指導職員	管理職員	業務担当者
階層別研修	25	K04	1日	中堅職員研修	中堅職員に求められる組織的能力と人間関係能力の向上		●	●		
	26	K05	1日	指導的職員研修	組織目標達成を見据えた行動計画の立案・実行能力の向上			●		
	27	K06	1日	プリセプター研修	OJTの基礎知識とプリセプターとしての役割行動		●	●		●
	28	K07	半日	エルダー・メンター研修 (担当者向け)	新人職員の育成担当であるエルダー・メンターの役割を理解し、スキルと心構えを習得する		●	●		●
	28	K08	半日	エルダー・メンター研修 (管理職向け)	管理者の皆様を対象に、エルダー・メンター制度の意義や目的、運営体制、具体的な進め方等について解説				●	
	29	K09	1日	OJTリーダー養成研修	後輩・部下への効果的指導の進め方		●	●		●
	30	K10	1日	指導的職員のためのOJT研修	指導的職員として部下の能力や適性に合わせたOJTの進め方			●		
	31	K11	1日	リーダーシップパワーアップ研修	状況に応じたリーダーシップ能力の向上		●	●		
	32	K12	1日	人間関係能力スキルアップ研修	パーソナリティの自己認知と効果的コミュニケーションの学び		●	●		
	33	K13	1日	問題解決能力スキルアップ研修	問題解決のポイントと課題形成能力の向上		●	●		
接遇研修	34	S01	半日	ホスピタリティー向上研修	接遇に強い職員になるための方法を学び、基礎力を身につける	●	●			
	35	S02	1日	福祉職場の接遇研修 (職員向け)	福祉職場だからこそ求められる接遇で、信頼関係を築く	●	●			
	36	S03	1日	福祉職場の接遇リーダー研修	組織全体の接遇力アップと法人理念の実現		●	●		
	37	S04	2日	福祉職場の接遇研修 (管理職向け)	経営理念・ケアプラン、接遇を線で結んだ、援助のプロ力を高める「接遇」				●	
テーマ別研修	38	T01	1日	法人内講師養成研修	本職でない法人職員が研修講師としての知識と技術を身に付けることで、法人内研修の質を高め、より効果的な人材育成を学ぶ					●
	39	T02	2日 3日	職場研修担当者研修	全国社会福祉協議会「職場研修担当者研修」に準拠したプログラムです		●	●		●
	40	T03	2日	OJT促進研修	人材育成に組織全体で取り組むことの重要性を理解し、OJTの具体的な展開方法を学ぶ			●	●	●
	41	T04	1日	スーパービジョン研修	普段の業務における自己覚知と、ソーシャルワーク専門性の意識づけ		●	●		
	42	T05	1日	記録の書き方研修	「記録しておく」記録から「見られる」記録への意識づけ	●	●	●		

分類	ページ	研修番号	所要時間	研修名	研修概要	新任職員	中堅職員	指導職員	管理職員	業務担当者
テーマ別研修	43	T06	1日	レク・イベントの企画・運営研修	レク・イベントの企画は前年踏襲になりがち。忙しい業務の合間に考える時間もない。研修担当者がレク・イベントのノウハウを学習しながら企画も考える	●	●	●		●
	44	T07	1日	業務標準化のすべて	業務標準化に関する基礎知識の習得理解しながら、適切な初期対応を学ぶ		●	●	●	
	45	T08	半日 1日	苦情対応研修	苦情やクレームを抱え、怒りをもっている方の心理を理解し、適切な初期対応を学ぶ	●	●	●	●	●
	46	T09	1日 2日	組織運営実習	全員で課題解決しながら組織全体の目標をいかにして達成していくかを体験し、組織活動を展開する上でどの様な事柄が組織の力を弱めるのか学ぶ	●	●	●	●	●
	47	T10	1日	管理職員のための財務管理研修	管理職として必要な財務会計の基礎知識を身につけ決算書等を読み取り分析することで、組織の現状を理解深める				●	
	47	T11	1日	リスクマネジメント研修	リスクマネジメントの基本的な考え方を確認し、事例を通してセーフティマネジメント・クオリティマネジメント」を学ぶ			●	●	
	48	T12	半日	メンタルヘルス研修（職員向け）	ストレスについての基礎知識を理解し自身のストレスに気づき対処法を学ぶ	●	●			
	48	T13	半日	メンタルヘルス研修（管理職向け）	管理職としての役割を果たすため、メンタルヘルスケアの重要性を理解し、スキルを身につけると共に、自身のストレスに気づき対処法を学ぶ			●	●	
	49	T14	半日 1日	ストレスマネジメント研修（職員向け）	自分自身とストレスに対する理解を深め、自身のストレスをマネジメントすることで健康で質の高いケアを提供する	●	●	●	●	
	49	T15	半日 1日	ストレスマネジメント研修（管理職向け）	ストレスの特性を理解し、部下のストレスをコントロールすることにより、健康で活力溢れる職場づくりを目指す			●	●	
	50	T16	半日	ハラスメント研修（労務管理編）	ハラスメントは何であるか、個人の名誉や尊厳を傷つけるストレス環境の予防策について学ぶ			●	●	
	50	T18	半日	虐待防止研修（高齢）	高齢者虐待防止法の理解、虐待事故について理解を深め、防止策について学ぶ	●	●	●	●	●
福祉広報	51	福広01	半日	福祉広報研修（広報担当者編）	採用活動における各施設・法人の課題を抽出し、より効果的な弊社独自の広報戦略を学ぶ					●
	51	福広02	半日	福祉広報研修（運営管理職編）	広報・採用活動に関する具体的な理論やスキルの基礎を学び人材確保の秘策について一緒に考える				●	
	52	福広03	1日	自法人又は福祉職の魅力とあるべき姿を考える研修（CM作成編）	福祉の仕事の魅力を、どのように外部に伝えていくか。自分たちの中の福祉の魅力を整理し、動画を使って発信することを目的とする	●	●	●	●	●
	52	福広04	1日	自法人又は福祉職の魅力とあるべき姿を考える研修（プレゼン編）	福祉の仕事の魅力を、どのように外部に伝えていくか。実際に施設の外に出て調査を行うことで、福祉のイメージ調査を行うことの意味を学ぶ	●	●	●	●	●
	53	福広05	半日	発信力を高める研修	グループ討議の中で①他者の意見を発信する②他者の意見を聴く③出された多様な意見をまとめる、各点にフォーカスし研修を通じ実践・訓練する	●	●	●	●	●

分類	ページ	研修番号	所要時間	研修名	研修概要	新任職員	中堅職員	指導職員	管理職員	業務担当者
民生委員研修	54	民01	半日 1日	民生委員研修 (新任)	民生委員(新任)向けの、制度上の位置づけやコミュニケーションスキルの習得					●
	55	民02	半日 1日	民生委員研修 (主任児童委員)	主任児童委員としての役割やマネジメントの手法					●
	56	民03	半日 1日	民生委員研修 (民児協リーダー)	民児協リーダーとしての役割やマネジメントの手法					●
	57	民04	半日 1日	民生委員 (コミュニケーション基本型)	自分のことを知り、そして基本的なコミュニケーションスキルを見直していただく機会とします					●
	58	民05	半日 1日	民生委員研修 (コミュニケーション発展型)	コミュニケーションのあり方を発展させ、傾聴やコミュニケーションに対する態度について考える					●
	59	民06	半日 1日	民生委員研修 (定例会開催について)	定例会を活発に開催することで、民生委員の地域活動がより充実するよう考える					●
	60	民07	半日 1日	民生委員研修 (ストレスマネジメント)	様々な観点からのストレスマネジメントについて学び、自身を見つめ直していただくことが重要と考える					●
その他	61	他01	4+2 日	災害時におけるリーダー研修	災害時における地域・職場等における中心的なリーダー育成、また、ネットワーク構築を目的とする	●	●	●	●	●

【講師派遣料金】

1日研修(5～6時間)： 15万円

半日研修(3～4時間)： 10万円

- ※ 別途、消費税、旅費、交通費(実費)を申し受けます
- ※ 「その他：研修番号 001 災害時におけるリーダー研修」は別途お見積りとなります

【各研修のご案内】

- 各研修内容の概要・目的・研修スケジュール例をご覧ください
- ※ 研修スケジュール例は、一例であり、この限りではありません
- ※ 研修では適宜、昼食時間や休憩をはさみます
- ※ 短時間(2時間)の研修にも対応いたします

キャリアパス研修

キャリアパスの意義と目的(解説編)と構築(実践編)について学びます

キャリアパス構築セミナー ～解説編～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. C01

■研修の概要

質の高い福祉サービスを提供するためには、職員にとって働き続けやすく魅力ある職場となるよう、特にキャリアパスの構築に重点をおいた組織体制を考えていく必要があります。そのための「福祉職場におけるキャリアパス構築セミナー」解説編・実践編のシリーズ研修です。

■研修の目的

○そもそもキャリアパスとは何かから始まり、その必要性や効果、処遇改善加算との関係について学びます

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
13:00	講義 演習	(1)キャリアパスの意義と目的 ・処遇改善加算(高齢・障害・保育)の内容と狙い ・人材確保、定着に向けて
15:00		(2)自法人の現状確認 ・基本理念と人事の基本方針 ・キャリアパスに係る諸制度整備
17:00		(3)情報共有

キャリアパス構築セミナー ～実践編～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. C02

■研修の概要

質の高い福祉サービスを提供するためには、職員にとって働き続けやすく魅力ある職場となるよう、特にキャリアパスの構築に重点をおいた組織体制を考えていく必要があります。そのための「福祉職場におけるキャリアパス構築セミナー」解説編・実践編のシリーズ研修です。

■研修の目的

○実際の具体的な構築手法や活用法について学びます

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
13:00	講義 演習	(1)キャリアパスの体系構築 ・指導講師自己紹介 ・研修体系の構築 ・給与制度の対応
17:00		(2)運用の留意点 ・キャリアアップの要件設定 ・評価制度の構築と活用

キャリアパス制度構築運用研修 (高齢・障害)

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

2日

No. C03

■研修の概要

介護職員処遇改善加算の算定要件として、「キャリアパス制度」の導入が求められており、平成29(2017)年からは、新たに「キャリアパス要件Ⅲ」が加えられました。介護職員処遇改善加算やそれに付随するキャリアパス制度の構築や活用について、講義やワークを通じて学ぶ、2日間コースの研修です。

■研修の目的

- 介護・福祉事務所におけるキャリアパス制度の本当の意義・目的を理解します
- キャリアパス制度の構築・運用について具体的な作業工程および設計方法について学びます
- 処遇改善加算の新加算に求められるキャリアパス要件Ⅲ(昇給のルール)に対するついて学び、活用できるようにします

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
1日目		
60分	講義	(1)キャリアパスの意義と目的 ・処遇改善加算＋新加算の内容と狙い ・人材の確保と定着に向けて ・自法人の課題の確認 等
120分	講義 演習	(2)キャリアパスの体系構築 ・キャリアパスの構築方法
120分	講義	(3)人材育成計画の作成 ・研修体系 ・計画の構築手法 ・新卒者育成計画策定 ・OJTチェックリストの使い方 等 ・育成計画の作成と情報共有 ・質疑応答
2日目		
120分	講義 演習	(4)評価・面談制度の構築 ・評価・面談制度の構築方法 ・評価・面談制度の作成 ・質疑応答と情報共有 等
90分	演習	(5)給与制度の設計 ・平成29年度新加算について ・キャリアパス等級と昇給の連動 ・給与制度(昇給管理)の作成 ・質疑応答と情報共有
30分	講義	総合的な個別相談会 または質疑応答



・せっかくキャリアパスを作っても、上手く運用できていない

・自力で仕組みを作れないので、専門家の話を聞きたい

などなど…様々な悩みを抱える皆様方のために、個別相談を開催いたします。

キャリアパス構築研修(保育)

対象

保育所長、主任保育士
管理者、業務担当者

時間

2日

No. C04

■研修の概要

保育士等の人材不足や離職率の高まりは、保育所においても大きな課題となっています。人材の定着には不可欠となるキャリアパス制度の構築や活用について、講義やワークを通じて学びます。新加算に求められるキャリアパス(副主任保育士、専門リーダー等)についても解説いたします。

■研修の目的

- 保育所におけるキャリアアップの道筋や基準・条件等を明確化した人材育成の仕組みの整備
 - 将来展望を持って働き続けることができ、やりがいのある働きやすい職場づくりを推進します
- ※「保育士等キャリアアップ研修(マネジメント分野)」ではありません

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
1日目		
90分	講義	(1)新制度を踏まえた保育士等のキャリアパスの構築について ・処遇改善加算＋新加算の内容と狙い ・子どもの発達と制度構築の関係性 ・機能する「キャリアパス制度」イメージ 等
60分	講義 演習	(2)キャリアパス構築のセオリー・手順 ・保育所型キャリアパスの構築手法と実例紹介
90分	演習	(3)キャリアパス階層ごとに求められる「期待する職員像」の構築演習 期待する職員像の明確化 ・「評価～育成・活用～処遇」を具体化するキャリアパスの構築 ・成果発表
2日目		
60分	講義	(4)関連諸制度(評価制度)との連動 ・評価制度の種類とキャリアパスとの連動 ・評価制度 導入法人実例紹介
60分	演習	(5)評価制度疑似演習(面接もしくは評価の演習)
60分	講義	(6)関連諸制度(研修制度)との連動 ・人材育成とキャリアパスの関係性 ・キャリアパス対応階層別研修計画と個別指導計画
70分	講義	(7)関連諸制度(給与制度)との連動 ・キャリアパス対応型給与制度の紹介 ・処遇改善加算Ⅰ・Ⅱの対応実例紹介
20分	閉会	質疑応答・閉会



昨年度のある県内調査では、7割を超える保育士が仕事上の悩み、不安を理由に仕事を辞めたいと考えているといった深刻な実態も明らかとなりました。

処遇改善加算Ⅰ取得セミナー（高齢・障害）

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. C05

■研修の概要

「介護職員処遇改善加算」とは、介護職員の賃金改善に充てることを目的に創設された加算で、介護人材の確保が厳しさを増す中、介護職員を目指す方を増やし、働いている介護職員の育成・定着促進を主旨としています。もっとも金額の多い加算Ⅰを取得するためのキャリアパス要件、賃金改善方法の理解を深め、加算手続きのノウハウについてもご紹介します。

■研修の目的

- 介護サービス事業者の皆様に制度の周知や加算取得について学びます
- 処遇改善加算のより上位区分の取得を促進することによって介護職員の処遇改善を考えます
- 介護の人材確保・定着を推進できる職場環境づくりを学びます
- 処遇改善加算の新加算に求められるキャリアパス要件Ⅲやその考え方について学び、活用できるようにします

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
30分	講義	(1) 処遇改善加算の目的と背景 (2) 処遇改善加算やキャリアパス要件の必要性 ・キャリアパス要件Ⅰ、Ⅱ、Ⅲとは
120分	講義Ⅱ	(3) キャリアパス要件Ⅰ ・キャリアパスを整備しよう ・就業規則を中心に確認します (4) キャリアパス要件Ⅱ ・人材育成目標の設定と計画の立て方 ・研修体制を整備しよう (5) キャリアパス要件Ⅲ ・昇給の仕組みづくり ・加算Ⅰ申請のために整備が必要です (6) 職場環境等要件をチェックする ・職場の現状チェック ・必要に応じて、新たな取り組みを考えます (7) 申請書の記入方法 ・加算率×単価 ・3つの改善方法
90分	演習Ⅰ	(8) 加算の実際 ・専用シートを用いてシミュレーションします (9) 介護サービス事業所認証評価制度について ・キャリアパスを整備しよう
90分	演習Ⅱ	ワークと質疑応答 作業に取り組む中で出てきた疑問をここで解決しましょう



2017年4月から、新しい制度上での加算が始まりましたが、すでに、新加算制度上の「加算Ⅰ」を取得している事業者の割合が全体で64.8%にのぼっています。
ですから、それほど算定が難しいという加算ではありません。

福祉職員キャリアパス対応生涯研修
～初任者コース～

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	2日		No. C06		

■研修の概要

福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程とは、福祉・介護サービス分野に共通する能力を開発するための基礎的研修として、全国社会福祉協議会が開発したものであり、以下のような特徴が挙げられます。

- ①福祉・介護職員のキャリアパスに応じた資質向上を段階的・体系的に図る
- ②あらゆる事業・職種を横断した福祉・介護職員全般を対象とする
- ③研修内容の標準化を図り、全国共通の基礎的研修とする
- ④さまざまな研修実施機関・団体が連携して実施する

■研修の目的

- 福祉・介護職員が、自らのキャリアアップの道筋(キャリアパス)を描き、それぞれのキャリアパスの段階に応じて共通に求められる能力を段階的・体系的に習得することを支援します
- 各法人、事業所が主体的に職員のキャリアパスを整備し、これに沿った職員育成施策を確立・実施することを支援します
- サービス提供者、チームの一員としての基本を習得します
- 福祉職員としてのキャリアパスの方向を示唆します(無資格者には資格取得を奨励します)

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
1日目		
120分	講義	(1)基軸科目の講義と演習 ＜研修オリエンテーション＞ ・指導講師自己紹介 ・研修オリエンテーション ＜福祉職員としてのキャリアデザインと自己管理＞ ・導入講義 ・相互紹介 ・フィードバック講義
110分	講義 演習	(2)基礎科目の講義と演習 ＜福祉サービスの基本理念・倫理の基礎の理解＞ ＜組織の一員としてのフォロワーシップの醸成＞ ・導入講義 ・理解促進テスト(個人ワーク) ・グループ討議 ・フィードバック講義
120分	講義 演習	(3)重点科目の講義と演習 ＜対人関係マナーとコミュニケーション＞ ・導入講義 ・SGNTワークショップ ・コミュニケーションワークショップ ・フィードバック講義
2日目		
120分	講義 演習	(4)啓発科目の講義と演習 ・導入講義 ・啓発課題個人ワーク ・グループ討議 ・フィードバック講義
110分	講義 演習	(5)行動指針の策定 ・導入講義 ・行動指針マップづくり／グループ討議 ・発表 ・フィードバック講義
120分	講義 演習	(6)キャリアデザインとアクションプランの策定 ・導入講義 ・個人ワーク ・相互紹介 ・総括講義

福祉職員キャリアパス対応生涯研修

～中堅職員コース～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

2日

No. C07

■研修の概要

福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程とは、福祉・介護サービス分野に共通する能力を開発するための基礎的研修として、全国社会福祉協議会が開発したものであり、以下のような特徴が挙げられます。

- ①福祉・介護職員のキャリアパスに応じた資質向上を段階的・体系的に図る
- ②あらゆる事業・職種を横断した福祉・介護職員全般を対象とする
- ③研修内容の標準化を図り、全国共通の基礎的研修とする
- ④さまざまな研修実施機関・団体が連携して実施する

■研修の目的

- 福祉・介護職員が、自らのキャリアアップの道筋(キャリアパス)を描き、それぞれのキャリアパスの段階に応じて共通に求められる能力を段階的・体系的に習得することを支援します
- 各法人、事業所が主体的に職員のキャリアパスを整備し、これに沿った職員育成施策を確立・実施することを支援します
- 中堅職員としての役割を遂行するための基本を習得します
- 中堅職員としてのキャリアアップの方向性を示唆します

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
1日目		
120分	講義 演習	(1)基軸科目の講義と演習 ＜研修オリエンテーション＞ ・指導講師自己紹介 ・研修オリエンテーション ＜中堅職員としてのキャリアデザインと自己管理＞ ・導入講義 ・相互紹介 ・フィードバック講義
110分	講義 演習	(2)基礎科目の講義と演習 ＜福祉サービスの基本理念・倫理の理解を深める＞ ＜中堅職員としてのフォロワーシップの醸成＞ ・導入講義 ・理解促進テスト(個人ワーク) ・グループ討議 ・フィードバック講義
120分	講義	(3)重点科目の講義と演習 ＜チームケアと問題解決－遭遇要因分析＞ ・導入講義 ・遭遇要因分析ワークショップ ・発表 ・フィードバック講義
2日目		
120分	講義 演習	(4)啓発科目の講義と演習 ・導入講義 ・啓発課題個人ワーク ・グループ討議 ・フィードバック講義
120分	演習	(5)行動指針の策定 ・導入講義 ・行動指針マップづくり／グループ討議 ・発表 ・フィードバック講義(20分)
120分	講義	(6)キャリアデザインとアクションプランの策定 ・導入講義 ・個人ワーク ・相互紹介 ・総括講義

福祉職員キャリアパス対応生涯研修

～チームリーダーコース～

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	2日		No. C08		

■研修の概要

福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程とは、福祉・介護サービス分野に共通する能力を開発するための基礎的研修として全国社会福祉協議会が開発したものであり、以下のような特徴が挙げられます。

- ①福祉・介護職員のキャリアパスに応じた資質向上を段階的・体系的に図る
- ②あらゆる事業・職種を横断した福祉・介護職員全般を対象とする
- ③研修内容の標準化を図り、全国共通の基礎的研修とする
- ④さまざまな研修実施機関・団体が連携して実施する

■研修の目的

- 福祉・介護職員が、自らのキャリアアップの道筋(キャリアパス)を描き、それぞれのキャリアパスの段階に応じて共通に求められる能力を段階的・体系的に習得することを支援します
- 各法人、事業所が主体的に職員のキャリアパスを整備し、これに沿った職員育成施策を確立・実施することを支援します
- チームリーダー等の役割を遂行するための基本を習得します
- チームリーダーとしてのキャリアアップの方向性を示唆します

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
1日目		
120分	講義	(1) 基軸科目の講義と演習 <研修オリエンテーション> ・指導講師自己紹介 ・研修オリエンテーション <チームリーダーとしてのキャリアデザインと自己管理> ・導入講義 ・相互紹介 ・フィードバック講義
120分	講義 演習	(2) 基礎科目の講義と演習 <福祉サービスの基本理念・倫理を推進する> <チームリーダーとしてのリーダーシップの醸成> ・導入講義 ・理解促進テスト(個人ワーク) ・グループ討議 ・フィードバック講義
120分	講義 演習	(3) 重点科目の講義と演習 <OJTの効果的推進> ・導入講義 ・OJT活性度診断 ・伝承のOJTワークショップ ・フィードバック講義
2日目		
120分	講義 演習	(4) 啓発科目の講義と演習 ・導入講義 ・啓発課題個人ワーク ・グループ討議 ・フィードバック講義
120分	講義 演習	(5) 行動指針の策定 ・導入講義 ・行動指針マップづくり／グループ討議 ・発表 ・フィードバック講義
120分	講義 演習	(6) キャリアデザインとアクションプランの策定 ・導入講義 ・個人ワーク ・相互紹介 ・総括講義

福祉職員キャリアパス対応生涯研修
～管理職員コース～

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	2日			No. C09	

■研修の概要

福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程とは、福祉・介護サービス分野に共通する能力を開発するための基礎的研修として、全国社会福祉協議会が開発したものであり、以下のような特徴が挙げられます。

- ①福祉・介護職員のキャリアパスに応じた資質向上を段階的・体系的に図る
- ②あらゆる事業・職種を横断した福祉・介護職員全般を対象とする
- ③研修内容の標準化を図り、全国共通の基礎的研修とする
- ④さまざまな研修実施機関・団体が連携して実施する

■研修の目的

- 福祉・介護職員が、自らのキャリアアップの道筋(キャリアパス)を描き、それぞれのキャリアパスの段階に応じて共通に求められる能力を段階的・体系的に習得することを支援します
- 各法人、事業所が主体的に職員のキャリアパスを整備し、これに沿った職員育成施策を確立・実施することを支援します
- 管理者としての役割を遂行するための基本を習得します
- 管理者としてのキャリアアップの方向を示唆します

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
1日目		
120分	講義	(1)基軸科目の講義と演習 ＜研修オリエンテーション＞ ・指導講師自己紹介 ・研修オリエンテーション ＜管理職員としてのキャリアデザインと環境整備＞ ・導入講義 ・相互紹介 ・フィードバック講義
110分	講義 演習	(2)基礎科目の講義と演習 ＜福祉サービスの基本理念・倫理を推進する＞ ＜組織・部門管理者としてリーダーシップの醸成＞ ・導入講義 ・理解促進テスト(個人ワーク) ・グループ討議 ・フィードバック討議
120分	講義 演習	(3)重点科目の講義と演習 ＜人材アセスメント＞ ・導入講義 ・人材アセスメントワークショップ ・フィードバック講義
2日目		
120分	講義 演習	(4)啓発科目の講義と演習 ・導入講義 ・行動指針マップづくり／グループ討議 ・発表 ・フィードバック講義
90分	演習	(5)行動指針の策定 ・導入講義 ・行動指針マップづくり／グループ討議 ・発表 ・フィードバック講義
30分	講義	(6)キャリアデザインとアクションプランの策定 ・導入講義 ・個人ワーク ・相互紹介 ・総括講義

福祉現場の働き方改革とは・・・

福祉職場の働き方改革研修 (人事労務管理編)

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. M01

■研修の概要

政府が掲げた以下の指針に基づき、福祉職場での働き方改革を考えます。

「ニッポン一億総活躍プラン」の3つの骨格の一つとして総理が以下の発言をしました。

「第1に、働き方改革です。具体的には、同一労働同一賃金など非正規雇用労働者の待遇改善、定年延長企業の奨励等の高齢者雇用促進、総労働時間抑制等の長時間労働是正を取り上げます。」

(2016年1月22日 第4回 一億総活躍国民会議)

この発言以来、活発な議論や取り組みがなされていることは周知のとおりです。

■研修の目的

福祉職場に求められる働き方改革を人事・労務の視点から解説し、法改正に対応するだけでなく、よりよい職場環境づくりを目指します。その効果として以下のようなことが期待されます。

- 女性のキャリア形成を阻む要因を一掃
- ワークライフバランスで離職者を減少させ、職員定着を促す
- 多様な働き方で雇用の窓口を増やし、入職希望者を増やす
- 職員の帰属意識の向上

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です

時間	内容	テーマ
13:00) 16:00	講義	(1)働き方改革と人事管理 同一労働同一賃金と働きやすさの考え方から勤務時間限定、勤務地限定、職務限定などの正職員があります また、福祉職場に求められる法改正のポイントを解説します
		(2)福祉職場の「非正規職員」 フルタイム非正規職員、パートタイマー非正規職員について解説をいたします
		(3)福祉職場の「定年再雇用」 定年再雇用制度は、職員の高齢化に伴い、法人の考え方、給与原資、法令を考慮して、職員に提示できるものが求められています
		(4)福祉職場の多様な働き方とキャリアパス・人事考課 人事・労務管理検討表を用いて、現状分析して、職員区分を決定いたします 職員区分に応じたキャリアパス、人事考課について解説します

政府が掲げた指針

- ・同一労働同一賃金の実現
- ・非正規雇用労働者の待遇改善
- ・定年延長企業の奨励等高齢者雇用促進
- ・総労働時間抑制等の長時間労働の是正



ケーススタディで学ぶ労務管理

～労務管理の基礎知識と実践～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. M02

■研修の概要

労務管理においては、適切な労使慣行の確立が必須です。不適切な労使慣行は職場の雰囲気悪くします。行政指導の対象になると、組織運営にも悪影響を及ぼします。インターネットやSNSで悪い評判を流布されたりすると、採用活動にも支障をきたします。この研修で学ぶことにより、日頃から職場環境や職員の様子に気を配りつつ、自信をもって臨むことができるようになります。

■研修の目的

- 福祉事業所に必要とされる労務管理上の基礎知識の習得を目指します
- 適切な労務管理は、労務トラブルの未然防止になるとの意識づけを図ります
- 労務管理上の問題点に気づき、早急に改善するという意識づけを図ります
- 安心して働ける労務管理によってこそ、管理者は信頼されるという意識づけを図ります
- 職員の定着は、人材育成をするための安全な土台となるという意識づけを図ります



■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
10分		研修オリエンテーション
120分	講義 演習	(1) 労働時間・休憩・休日 ・夜勤勤務者等における法定休日の確保 ・「労働時間」「待機時間」「移動時間」等 (2) 賃金 ・賃金支払の5原則 ・「最低賃金」について ・時間外、深夜、休日割増賃金 等
昼食休憩(60分)		
180分	講義 演習	(3) 就業規則・36協定 ・就業規則に規定すべき事項 ・就業規則の変更について 等 (4) 入社時・退職時 ・労働条件の明示 ・有期労働契約締結時の留意点 ・休職期間の満了時における対応 等 (5) 年次有給休暇・休職・休業 ・メンタルヘルス休職の長期化傾向への対応等 ◆ケース・スタディをテーマ(1)～(5)ごとに実施 ・個人ワーク ・グループワーク ・グループ発表 ・回答例説明
30分	質疑 応答	※研修内容についてだけでなく、それぞれの職場で疑問に感じていることも歓迎します

研修全体として、講義と演習を、バランス良く配置して、実践的な考察を促します。

■ケーススタディとは、事例を題材にグループ討議することで、より深く考察するため、単なる知識習得にとどまらず、考え方を学び、実践的な学習が可能です。

ケース・スタディ《例題》

職員Bさん(35歳)は被扶養配偶者(30歳)がいるので、家族手当を支給しています。当施設の家族手当の支給要件は、被扶養配偶者では年収130万未満としています。ところがこの被扶養配偶者はパート勤務をしていて、年収130万を超えていました。申告がなかったので3年に渡り、家族手当を支給していました。3年分を返還させるため、翌月給与から全額を控除しました。

施設長として対応が正しいのか、法令に抵触しないかと考えながら考察して下さい。

次世代リーダー育成研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

3日

No. M03

■研修の概要

社会や福祉制度が早いスピードで変わっていく中、次代の事業経営において中核的役割を担うモチベーション（働く意欲）の高い職員を対象に、福祉の理念や法人理念の重要性を認識しながら機能と役割を担っていく力をつけることが最終目的です。「しっかり学び身につける」研修です。

■研修の目的

- 次世代リーダーとしての意思形成を図り、「経験の積み重ねによる自信」の土台を作ります
- マネジメントの基本コンセプトを習得します
- ヒューマン・スキルを中心に実践的なマネジメント・スキルを強化します

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
1日目		
40分	講義	(1)法人幹部の方からの講話をお願いしております
80分	講義 演習	(2)研修オリエンテーション ・研修のねらいと到達目標、スケジュール ・研修の4つのお願い、グループ内自己紹介
140分	講義 演習	(3)リーダーシップとマネジメント ・意思決定を支える3つのコンセプト ・マネジメントの現実と原則
40分	演習	(4)初級管理職の問題解決 ・成果の収穫を目指した問題解決 ・問題解決プロセスの再確認
2日目		
40分	演習	第1日目(4)つづき ・グループによる全体発表(事例について、問題、解決策、教訓は何か、講師コメント)
60分	演習	(5)「職業人生を豊かにする」という考え方 ・組織の要請と個人視点、キャリアアンカー
45分	演習	(午前中つづき)職業人生曲線のグループ内発表
75分	講義 演習	(6)部下指導と人材育成 その1 ・仕事の成熟度、部下の成熟度とリーダーシップ
120分	講義 演習	(7)部下指導と人材育成 その2 ・職員のアセスメント、トレーニングと育成
3日目		
140分	講義 演習	(8)自己開示とフィードバックで働きやすくする ・職員のアセスメント、トレーニングと育成
90分	講義	より高いパフォーマンスを目指す指導育成
90分	演習	まとめ:挑戦目標とアクションプラン

これから法人において真に活躍してほしい職員に対し、「仕事は職業人生を豊かにするエンジン」、「職場はそれを実現するステージ」という考えを中心にプログラムします。リーダーシップ、マネジメントの原則を学び、同時に現場の現実の中で即興性を発揮できる腕をつけることを目標に、組織性を包括的・重層的に学ぶ研修です。

なお、本研修は弊社講師 丹羽勝の専属で担当させていただきます。

「仕事の成熟度」をどのようにアセスメントするか、それをどのようにプランニングしていくか、それをモニタリングし、またアセスメントしていく…部下育成には「福祉の仕事」と同じプロセスが必要です。

トップリーダー研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

2日

No. M04

■研修の概要

事業経営の第一線に携わる管理監督職を対象に、標準的には「2日間－2回シリーズ」で研修を行うプログラムです。全体シリーズの中で、リーダーシップ・マネジメントの考え方を学び、実践する力を備える演習を行います。また本研修では、経営学にある戦略論と組織論を概観しながら、日常的事業推進の課題である問題解決、職員の指導・育成に焦点を当てながら進めます。

■研修の目的

事業経営の両輪（戦略論と組織論）についてその概念を整理し、組織論の中心テーマであるマネジメント、リーダーシップ、職場風土といった言葉の持つ考え方を再整理し、本研修に参加する法人・事業所にて、それら概念を再認識し、日常業務で実践できることが到達目標です。

■研修スケジュール例（第1回のスケジュール例です）

時間	内容	テーマ
1日目		
40分	講話	(1) 法人幹部の方からの講話をお願いしております
95分	講義 演習	(2) 職員の能力開発を進め、組織を強くする チームマネジメント ・事業の安定継続に責任をもつ経営層の視座 ・プロの集団作りを目指すリーダーシップ ・概念明確化テスト
105分	講義	(3) マネジメントの基本的枠組み～働きがいと働きやすさの両立を目指して ・働きがいと働きやすさを両立させるマネジメント
120分	演習	(4) 成果の収穫を目指すリーダーシップの発揮 ・今起こすアクションとじっくり取り組む課題の仕分け ・協働と連携の意味を理解し、成果の質を上げていく
2日目		
180分	講義 演習	(5) 腕の立つプロに育てるための「教」と「育」 ・型に嵌め(教)、個性を伸ばす(育)職場風土を作る ・職務遂行ニーズと人材育成ニーズ ・トレーニングの7原則
90分	演習	(6) 職業人生(キャリア)は節目と転機でできている ・キャリアはどのようにできていくか ・経験した職務の連続である「客観的キャリア」 ・仕事へのイメージや自身の価値でできあがる「主観的キャリア」
90分	演習	(7) 「個別指導育成計画」を作る ・今の本人に期待する水準 ・持ち味を見つける「親心」 ・指導育成の具体的方法 ・豊かな職業人生にしていくステージとしての職場へ

初日に貴法人の理事長あるいは施設長等、経営幹部の方による講話を頂く時間を設けております。
自法人の理念(創設者の志)を聴くことは、受講者が「私はこの法人の一員なのだ」と改めて知る時間となります。これは 経営管理の中で「成員性の認知」がとても重要であることを確認することでもあります。

なお、本研修は弊社講師 丹羽勝の専属で担当させていただきます。



「チームマネジメント」を主として、人材育成の視点から考察していく研修内容になっています。組織力の強化は人材育成からです。

マネジメントの基礎を学び、第一線の人材の強化を図る

チームマネジメント研修	対象	新任	中堅	指導	管理	担当
	時間	2日		No. M05		

■研修の概要

モチベーションの高い中間管理職層（主任・係長等）を対象に、主な役割である「課題解決」、「人の育成」、「キャリア形成」というマネジメントの基礎を学び、第一線の人材育成の強化を図ります。

■研修の目的

- 管理者としての基軸を学び、知っておきたい基本的知識や実践のためのスキルを習得します
- 初級管理者として強い意思形成を図ります
 - マネジメント・リーダーシップの基本コンセプトを習得します
 - ヒューマン・スキルを中心にマネジメント・スキルの強化を図ります

■研修スケジュール例 以下は、実際に開催された研修プログラム例です

時間	内容	テーマ
1日目		
40分	講話	(1)研修オリエンテーション ・研修のねらいと到達目標 ・スケジュール、研修を効果的にする4つの行動、受講者自己紹介
85分	講義 演習	(2)リーダーシップとマネジメント ・マネジメントの基本的枠組み ・チームマネジメントの原則(ワークショップ) ・「学び」と「経験の積み重ねからくる自信」で作られる自分流へ 昼食:グループ毎
50分		・チームマネジメントの原則(解説と講義)
245分	演習	(3)介護現場の問題解決 ・事例研究(ワークショップ) ・成果の収穫を目指す問題解決へ
45分	講演	別講師による講演(特別講演) 内容:研修に関連した内容
2日目		
115分	講義 演習	(3)介護現場の問題解決～つづき ・今起こすべきアクション、少し先を見て起こすアクション ・各グループによる全体発表 ・質疑応答とコメント
105分	講演 演習	(4)トレーニングと育成によるチームの活性化 ・キャリアアンカー(自分の中の仕事の喜び) ～職業人生曲線 ・「指導(トレーニング)」と「育成」のコンセプトの違い ・仕事の成熟度の考え方 昼食:参加者の集合写真撮影
170分		・部下、チームの成熟度に合わせたリーダーシップとその発揮 ・育成面接ロールプレイング ・自己開示とフィードバックによるチームの活性化
30分	演習	(5)研修まとめ ・今の本人に期待する水準 ・「私の挑戦目標とアクションプラン」の作成について ・フォローアップ面談の実施について

＜人事考課シリーズ＞ 育成面談研修	対象	新任	中堅	指導	管理	担当
	時間	半日			No. M06	

■研修の概要・目的

人事考課制度のなかでは、面談が重要な役割を果たします。実際に人事考課制度を通して行う様々な取組の中で、面談は「やってよかった」と受け止められるケースが圧倒的に多いようです。ただ日頃から顔を合わせている上司と部下が面談をする、というだけのことだけですが、「良い面談」には、相応のセオリーやスキルが必要となり、それを少し学ぶだけでも、その質には大きな違いが生まれます。短時間で効率の良い習得を目指します。

- 人事考課制度における面談の位置づけについて正しく理解します。
- 人事考課の主目的は、人材育成であることを理解し、効率的で効果的な面談のテクニックを学びます。
- 演習を通して面談の技術的なポイントを確認します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
30分	講義	(1)人事考課の正しい理解 ・人事考課制度を理解する ・人事考課に必要な知識と技術
20分	演習	(2)育成面談のポイント ビデオ演習 ・実際の面談の様子をVTRで確認し、面談をする上で大切なポイントを目で見て感じていただきます
40分	講義	(3)面談の目的と求められるスキル・心構え ・実際の面談を行う際の技術的なポイントを確認
80分	演習	(4)面談実習 ・参加者同士グループになって実習を行います ・面談者・被面談者となってより良い面談を目指します
10分	講義	研修まとめ

一方通行の面談は効果的とは言えません。評価を伝えるだけの面談は定型的で面談の効果は薄いでしょう。

部下の育成を考えた効果的な面談を行うためには知識と技術は不可欠です。

長い面談を行うのではなく、短時間であっても効果的な面談を行えるようになりますように。



適正な「人事考課」は人材の定着とモチベーションアップに大きく貢献します！！
人材の定着でお困りの事業所は ぜひこの研修をお役立てください

<人事考課シリーズ> 考課者研修		対象	新任	中堅	指導	管理	担当
		時間	1日			No. M07	

■研修の概要・目的

- 人事考課制度について正しく理解します。
- 人事考課における評価の本当の目的を理解して、効果的な評価を行えるよう学びます。
- 評価実習を通して評価のポイントを確認します。

■研修のスケジュール例

時間	内容	テーマ
15分	講義	(1)人事考課における評価について ・研修の目的やねらいの確認
15分	演習	(2)ウォーミングアップ ・グループワークを行うメンバー同士で自己紹介 ・聞く側は自己紹介を聞いて何を感じるのか 全員が同じ感想をもつか、全員が同じイメージができるか？
60分	講義 演習	(3)人事考課の正しい理解 ・人事考課制度を理解する ・人事考課に必要な知識と技術
40分	講義	(4)評価制度の種類 ・様々な評価について知識を深めます ※全く同じ『評価』を行っている事業所はありません それぞれ法人・事業所で目的を持って評価を行っています
昼食休憩(60分)		
30分	演習	(5)評価ゲーム ・評価ゲームを通して評価のポイントをイメージします
60分	講義	(6)評価の基本 評価のセオリーを学びます ・実技、情意、能力考課の視点 ・評価の基本『3つの選択』 ・ありがちなエラーとその回避方法
80分	演習	(7)評価実習 ①個人ワーク ・モデル職員の1ヵ月の行動に対して評価を付けてみる ②グループワーク ・個人ワークで評価した内容をグループで照らし合わせる ※個人ワーク、グループワークを行う事で評価の 難しさを体験してもらい、評価をする上で重要な ポイントを 確認していきます
20分	演習	研修まとめ 人事考課制度における評価の重要性具体的な評価の方法 について最後に確認します

職員のモチベーション向上
の大きな一歩……
それが公正な評価です！

考課の視点はこの3つ
■実績考課
従業員の成果や実績に対して
■能力考課
有する知識や能力に対して
■情意考課
成果を出す過程で示される
行動や態度に対して

評価後のフィードバックも
重要です！
より効果的なフィードバック
についてもわかりやすく解
説します



階層別研修

社会・福祉業界で初めて仕事する方の心構えを学び、入職後のメンタル面をフォローします

新任職員基礎研修

(1回目)

新任職員フォローアップ研修

(2回目)

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日/2日

No. K01・02

■研修の概要・目的

1回目:参加者の意識を共有し、悩みや問題意識を掘り起こすところから始める。社会人としての基本を習得し、ゲームから組織の三要素、コミュニケーションの重要性を学びます。

2日目:入職半年後に実施。職場での悩みや課題を探り共有する。メンタル面でのフォローとしてパーソナルチェックを行い、自身の行動特性を理解し、コミュニケーションの知識を学び、職場で活かします。

■1回目研修スケジュール例 以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
30分	導入	◆オリエンテーション・アイスブレイク ・研修オリエンテーション ・私の大切なもの
60分	演習	(1)討議(グループ)「働くってどういうこと？」 ・学生生活との違い ・会社、職場生活の希望と不安
30分	講義	(2)仕事の進め方の基本 ・会社組織の理解 ・指令系統ゲーム
90分	演習	(3)ロールプレイング 「ビジネスマナーの基本」 ①基本姿勢 立ち方、座り方、歩き方 ②お辞儀、挨拶の仕方 ③敬語の使い方 ④電話対応の基本 受け方、掛け方 「訪問マナーの基本」 ⑤ 名刺・受け渡しのマナー ⑥来客対応／訪問マナー
60分	講義	(4)顧客満足(CS)意識とビジネスマナーの重要性 (5)まとめ ・自己診断チェック
60分		(6)交流会 ・エデン(絵による伝達ゲーム) ・軽食と歓談

■2回目研修スケジュール例 以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
60分	導入 演習	◆オリエンテーション・アイスブレイク ・私の一文字(自己紹介) ・3分間スピーチ「社会人生活を過ごして」
90分	講義 演習	(1)「ビジネスを円滑にする人間関係・コミュニケーションのとり方」 ・仕事の悩み共有 ・自己診断「T/Aエゴグラム」
90分	演習	(3)【討議】コンセンサスゲーム ・ゲーム体験を通して組織に必要なコンセンサスの難しさと重要性を知る ・コミュニケーションの実践を行う 例)NASAゲームなど ・討議 ・発表 ・解説 コンセンサスの難しさと重要性
30分	演習	(4)個人研究 「私の行動計画」 ・半年後、1年後の自分の目標設定と行動指針を作成
30分	演習	(5)まとめ ・軽食と歓談 ・クイズで研修を振り返ります(社会人の常識クイズ[景品有り]) ◆参加者・企業アンケート

<階層別シリーズ> 新任職員研修 ～福祉サービスの基本と新任職員の役割行動～			対象	新任	中堅	指導	管理	担当
			時間	1日			No. K03	

■研修の概要・目的

- 福祉職員としての職業倫理、基礎知識、新任職員の役割行動等について習得します。
- 「報告・連絡・相談」、メンバーシップについて習得します
- 福祉職員として求められる能力を習得し、その能力開発について考えることができます。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分	導入	◆研修オリエンテーション・参加者自己紹介
70分	講義	(1)「福祉の理念と組織活動の基本－新任職員に求められる役割行動－」 ・職業倫理 ・福祉サービスの基礎知識 ・組織の仕組みやルール、業務標準 ・その他、新任職員に求められる知識と役割行動
40分	講義	(2)「職場のコミュニケーション－ハウレンソウの活性化－」 ・効果的なコミュニケーションの進め方 ・「報告・連絡・相談」のポイント
昼食休憩(60分)		
60分	講義 演習	(3)「すぐに役立つビジネスマナー」 「ビジネスマナー・ワークシート」を使用します。 ①レクチャー ②個人ワーク ③グループワーク
80分	演習 講義	(4)「チームワークと職場の人間関係」 ※ブレインストーミング手法、A&Dシート手法を用います ①個人ワーク「チームワークにとって大切なことは何か」 ②グループワーク「個人ワーク内容についての討議」 ③レクチャー ・チームワークの充実 ・メンバーシップ(責任性・規律性・協調性)の発揮 ・人間関係を良好に保つ方法
20分	講義	(5)「自己啓発の基本」 ・福祉職員として必要な2つの能力(専門能力＋組織能力)の自己評価 ・キャリア開発のための自己啓発・相互啓発の道筋
30分	講義 演習	(6)ワークショップ「私の挑戦目標と実行プラン」 ・参加者自身の「福祉職員としての強みと弱み」に関する自己分析 ・「今後、なりたいと思う“福祉職員としての自分”、「そのためのアクションプラン」の作成
10分	講義	研修まとめ

ビジネスマナー
ワークシートの一例

- ①ビジネスでの敬語
- ・わかりました
⇒(かしこまりました)
 - ・わかりません
⇒(わかりかねます)
 - ・知りません
⇒(存じ上げません)

②クッション言葉の例

- ・「(失礼ですが)、どのようなご用件ですか？」
- ・「(あいにく)、施設長は外出しております」
- ・「(恐れ入りますが)、こちらでお待ちいただけますか？」



研修の最後、参加者に発表していただきます。

- 挑戦目標＝
- ①何を、
 - ②どのようにして、
 - ③どのレベルまで
 - ④いつまでに

<階層別シリーズ> 中堅職員研修

～組織能力の向上と業務改善の推進～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. K04

■研修の概要・目的

- 組織の仕組みやルール、PDCA、当事者意識、業務改善等、中堅職員に求められる知識と役割行動、提案書類の作成方法、OJTを基礎とした後輩指導方法等について学びます。
- 自分のパーソナリティについて自己認知するとともに、理解を深め、パーソナリティに合わせた効果的コミュニケーションについて学びます。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分	導入	◆研修オリエンテーション・参加者自己紹介
70分	講義	(1)「組織活動の基本と自律的遂行ー中堅職員に求められる役割行動ー」 ・「福祉の理念と組織活動の基本」に関する問題演習 ・中堅職員に必要な知識と役割行動に関するレクチャー
40分	講義	(2)「職場の問題解決と課題形成」 ・職場における問題の種類と解決のステップ ・問題解決当事者意識 ・業務の改善 ・改善提案書の企画
昼食休憩(60分)		
50分	演習	(3)ワークショップ「業務改善提案書の作成」 ①「業務改善提案書」(誰が、何を、どのように、いつまでに)の作成 ②作成した「業務改善提案書」の発表と課題の共有
50分	演習 講義	(4)「パーソナリティの自己認知」 ・交流分析によるセルフチェック ・パーソナリティの自己認知
30分	講義	(5)「効果的コミュニケーションのスキル」 ・コミュニケーションの意味 ・積極的傾聴法 ・プレゼンテーションのスキル ・タイプ別における効果的コミュニケーションの方法
10分	講義	(6)「自己啓発の基本と後輩の指導」 ・福祉職員として必要な2つの能力 (専門能力＋組織能力)の自己評価 ・キャリア開発のための自己啓発・相互啓発の道筋 ・OJTの基本をもとにした後輩指導の進め方
30分	講義 演習	(7)「私の挑戦目標と実行プラン」 ①「福祉職員としての強みと弱み」の自己分析 ②今後なりたいと思う“福祉職員としての自分” ③「そのためのアクションプラン」を作成する。
10分	講義	研修まとめ



交流分析 チェックリスト

- ①うれしい時や悲しい時に、顔や動作にすぐ表しますか？
- ②人と話をしていて、感情的になることは少ない方ですか？ 等、60問に答えていただきます。

私の挑戦目標と 実行プラン

★私の強み

★私の弱み

★3～5年後に
「なりたいと思う福祉職員としての自分」

<階層別シリーズ> 指導的職員研修

～マネジメント能力の向上と組織のパワーアップ～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. K05

■研修の概要・目的

- チームマネジメント、チームワーク、メンバーシップについて習得します。
- 状況に対応したリーダーシップを習得します。
- 効果的コミュニケーションのスキルを学び、指導する後輩、部下のOJTニーズに基づいた指導法を習得します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
15分		研修オリエンテーション・参加者自己紹介
60分	講義	(1)「部門組織活動の管理」 ・指導的職員としての適切なマネジメントの進行(業務管理、職員管理) ・マネジメントの意義や内容、 ・SDCA、PDCAの業務管理サイクル ・チーム活動の相乗効果
60分	演習	(2)「業務遂行上の問題点①」 ①個人ワーク「業務遂行上、改善・解決の必要性が高い問題」の抽出 ・ブレインストーミング手法を用いて行います ②グループワーク「問題点の整理統合、組織の改善課題の明確化」 ・セブンクロス法を用いて行います ③全体発表「各グループの『問題点の整理と課題の明確化』の発表、「課題の共有化」
昼食休憩(60分)		
30分	演習	(3)「業務遂行上の問題点②」 午前中に整理統合した問題点を参考に、以下についてレクチャーします。 ・問題の種類と解決のプロセス ・他部門との連携 ・リスクマネジメント ・業務の改善革新
50分	講義 演習	(4)「状況対応のリーダーシップ」 ①参加者にチームの状況を記したショートケースについて ・リーダーとしてどのようなリーダーシップを発揮するのかの選択 ・リーダーシップスタイルの自己認知
50分	講義	(5)「効果的OJTの進め方と自己啓発」 ・指導する部下や後輩の能力(わかる、できる、やる気がある)を分析 ・適切なOJTニーズにもとづいた実際的な指導法をレクチャー ・部下指導の進め方 ・指導的職員としての自己開発
10分	講義	研修まとめ



指導的職員の主な役割は、

- ①周囲に積極的に働きかけて行動する
- ②メンバーからの信頼感を得て、リーダーシップを発揮する
- ③他職員を巻き込みながら、組織変革を成し遂げる

というような役割が考えられます。

また、職員の管理という点で、単なる後輩指導にとどまらず、長期的な視野に立った、育成という視点も求められてきます。

本研修では、特に「状況対応リーダーシップ」、「効果的OJTの進め方」のプログラムを通して、学びを進めていきます。

プリセプター研修 (エルダー・メンター等) ～基礎知識と福祉理念の伝え方～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No K06

■研修の概要・目的

- 新任職員の離職防止・定着を促進します。
- 後輩を教える事を通して、先輩職員も大きな成長を遂げます。
- 共に成長する職場づくりに向けた役割行動を習得します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分		オリエンテーション・自己紹介
80分	講義 演習	(1)「プリセプターの役割とは」 (2)「プリセプターの役割を果たすために」 ①講義 ・新入職員育成計画 ・サービスマニュアル ・チェック表 ・面談表等の活用法 ②ロールプレイ
40分	講義	(3)「OJTの基礎知識」 ・組織における人材育成 ・OJTの重要性
昼食休憩(60分)		
70分	講義 演習	(4)「プリセプターとしてのコミュニケーションⅠ伝える」 ①講義 ・交流分析について ・自我状態の特色と行動目標 ②個人ワーク ・「エゴグラム」チェックリスト ・パーソナリティの自己診断
70分	講義 演習	(5)「プリセプターとしてのコミュニケーションⅡ話を聴く」 ①講義 ②傾聴に関するロールプレイ
70分	講義 演習	(6)「面談のすすめ方」 ①講義 ②面談に関するロールプレイ



プリセプター(エルダー・メンター)に求められる幅広いスキルを体感的に学ぶことができます。

傾聴の基本姿勢は「ただ聴く」です。

後輩の話を先入観をもって、結論を予測して、相手をコントロールしようとして、聞いていませんか？

コミュニケーションは、言葉以外にも表れます。

後輩の話を聴く際に、うなづき、あいづちなど、相手に「聴いている」ことが伝わることも重要です。

福祉職場に入職した新人職員に対して、最初に影響を与えるのが、上司や先輩職員ですが、特にプリセプター(メンター・エルダー)職員の業務への姿勢、その指導内容は、新人のその後の職業人生はもちろんのこと、その職場への定着度合に大きな影響を与えます。

エルダー・メンター研修(担当者向け)

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. K07

■研修の概要

新人職員の育成担当であるエルダー・メンターの役割を理解しエルダー・メンターとしてのスキルと心構えを理解します。

■研修の目的

〇OJTの基礎知識を活かして、個別指導育成計画を策定します

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
30分	導入	◆オリエンテーション ・研修オリエンテーション ・指導講師自己紹介
70分	講義 演習	(2)エルダー・メンターとしてのコミュニケーション ＜レクチャー＞ ・伝える(説明する、ほめる、注意する) ＜個人ワーク＞ ・エゴグラム
100分	講義 演習	(3)OJTの基礎知識「モチベーション高く仕事をするために」 ＜個人ワーク＞ ・個別指導育成計画 診断シート ＜グループワーク＞ ・個別指導育成計画 の策定

エルダー・メンター制度の理解を深めます

エルダー・メンター研修(管理職向け)

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. K08

■研修の概要

管理者の皆様を対象に、エルダー・メンター制度の意義や目的、運営体制、具体的な進め方等について解説します。

■研修の目的

〇新任職員が、より早く職場に適應できるように援助する方法を学びます

〇新任職員が福祉職員としての自覚と責任をもって働けるよう 支援の仕方を習得します

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
90分	講義 演習	(1)福祉人材の現状と職場研修の基本 ・自己紹介 ・理解促進テスト
40分	講義	(2)エルダー・メンター制度について ・エルダー・メンターとは ・新入職員の類型 ・エルダー・メンター制度の期待される役割
20分	講義	(3)エルダー・メンター制度の具体的な進め方 ・目標管理の視点で進める ・段階的育成計画の立案 ・指導実施計画書の作成 ・評価 ・研修ファイルの活用
40分	演習	(4)参加者ディスカッション ・準備 ・実施(チェック、フォローアップ) ・評価(見直し、次年度の準備)

OJTリーダー養成研修

～部下・後輩指導の効果的進め方～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. K09

■研修の概要・目的

- 新任職員・若手職員の離職防止や定着を促進します。
- 後輩を指導ことを通して、中堅・指導的職員も大きな飛躍を図ります。
- ともに成長する職場づくりに向けた役割行動を明確にします。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分		研修オリエンテーション・参加者自己紹介
40分	講義	(1)「人材育成の重要性とOJTの基本知識」 ・人材育成の意義 ・OJTの基本知識 ・重要な役割を担う“指導的職員・中堅職員への期待”
40分	講義	(2)「OJTの実践スキルと部下・後輩指導の効果的進め方」 ・OJTの実際のすすめ方 ・指導する部下・後輩の能力(わかる、できる、やる気がある)に応じた、適切なOJTニーズに基づいた指導法 ・部下・後輩の「タイプ別」にみた指導法
昼食休憩(60分)		
110分	演習	(3)「上司・先輩の役割行動」 ①個人ワーク「上司・先輩として望ましい行動の検討」 ・ケースを読んで、上司、先輩としてどのような行動をとればよかったかを考えます。 ②グループワーク「グループ案の作成」 ③全体発表 ④講師コメント
75分	演習	(4)「部下・後輩の指導・育成計画」 ①講師により、指導・育成計画のポイントのレクチャー ②参加者が“とくに指導が必要”と考える後輩に対しての「指導育成計画」の作成 ③グループワーク「指導・育成計画の発表」
15分		研修まとめ



ご利用者様のアセスメントや個別支援計画作成は、何度も行っても、部下や後輩のアセスメントや指導・育成計画作成については、考えたこともない、という方々は意外と少なくないのではないのでしょうか。そのような方々への意識づけにピッタリと合う内容です。

指導的職員のためのOJT研修

～人が育つ職場における役割行動～

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	1日		No. K10		

■研修の概要・目的

- 「OJT活性度自己診断」を通じ、日常の管理活動におけるOJTへの意識度、実践度を高めます。
- OJTの基本知識と実践のスキルを学び、効果的なOJTについて習得します。
- リーディングケースの検討を通じ、職員の能力やタイプに応じた指導の進め方を習得します。
- 実在の部下の指導育成計画を作成することによって、「意図的・計画的OJTの進め方」のステップを習得します。
- 育成面談のポイントを、ロールプレイングを通して習得します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分	演習	(1)福祉職場における“人材育成とOJTのコンセプト”の再確認
50分	講義	(2)OJTの基本知識と指導者の役割 ・人材育成の意義 ・OJTの基本知識 ・指導的職員への期待とその役割について
20分	演習	(3)OJT活性度自己診断
40分	講義	(4)効果的OJTの進め方と実践スキル ・OJTの実際の進め方 ・部下や後輩の能力に応じた指導法について
昼食休憩(60分)		
90分	演習	(5)“能力・タイプに応じた部下指導の進め方” ①個人ワーク ②グループワーク ③全体発表 ④講師コメント
120分	講義 演習	(6)意図的・計画的指導と育成計画の作成 ①レクチャー ・「意図的・計画的指導」とは何か ・意図的・計画的指導の進め方 ②個人ワーク ・特定の部下についての育成計画作成 ③育成面談ロールプレイング
20分	講義	講師まとめ “職場の活性化とOJT”



「OJT活性度自己診断」による参加者自身のOJTへの意識を再確認していただき、再度の意識づけをしていただきます。

OJTと言っても、事業所内における業務を、ただやって見せて行なわせるのみではなく、部下へ関わるにあたっての多くの視点やスキルが必要になってきます。したがって、本研修では演習を多用し、体験を通して、知識とスキルの習得を図ります。

リーダーシップパワーアップ研修

～状況に応じた的確な判断と指導法～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. K11

■研修の概要・目的

- チームマネジメント、チームワーク、メンバーシップについて認識します。
- 状況に対応したリーダーシップを発揮することができる。
- 効果的コミュニケーションのスキルを学び、指導する後輩、部下のOJTニーズに基づいた指導法を習得します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
15分		研修オリエンテーション・参加者自己紹介
60分	演習 講義	(1)「チームの管理とメンバーへの動機づけ」 ・チームマネジメント ・チームワークとメンバーシップ ・メンバーへの動機づけ
60分	演習 講義	(2)「状況対応のリーダーシップ」 まず参加者にチームの状況を記したショートケースについて、リーダーとしてどのようなリーダーシップを発揮するかを選択をしていただき、以下に展開していきます。 ・自己のリーダーシップスタイルの認知 ・状況に対応した効果的リーダーシップのポイントに関するレクチャー
昼食休憩(60分)		
110分	演習	(3)「リーダーとしての役割行動 —こんなとき、どうする！—」 あらかじめ、研修担当者と講師が打ち合わせ、当該施設で“組織活動が停滞しがちで効果的なリーダーシップを発揮してほしい”と思われるケースを3つほど作成しておきます(ケースは、研修事務局と講師が相談のうえ作成します) ①個人ワーク「リーダーとしての役割行動 —こんなとき、どうする！—」 ②グループワーク「グループ案の作成」 ③全体発表 ④講師コメント(“このケースでは、このような行動をとってほしい”等)
80分	講義 演習	(4)「効果的コミュニケーションと部下・後輩指導の進め方」 ・効果的コミュニケーションについて(「コミュニケーションの意味」「積極的傾聴法」「プレゼンテーションの進め方」)のレクチャー ・指導する部下・後輩の能力(わかる、できる、やる気がある)の分析 ・適切なOJTニーズに基づいた指導法のレクチャー
10分	講義	研修まとめ



中堅以上の職員になると、リーダーシップが必要であると、よく言われますが、何がリーダーシップなのか考える機会は普段そう多くないのではないのでしょうか。本研修では、リーダーシップについて、深く考える内容になっています。



人間関係能力スキルアップ研修

～よりよい人間関係の構築とチームワークの充実～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. K12

■研修の概要・目的

- 交流分析手法を用いた、パーソナリティの自己認知方法を習得します。
- 効果的なコミュニケーションのための様々な手法を習得します。
- 普段の業務における「ホウレンソウ」の実施度を高めます。
- 組織における「リーダー」や「リーダーシップ」についての考えをまとめ、重要なポイントを習得します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分		研修オリエンテーション・参加者自己紹介
60分	講義 演習	(1)「パーソナリティの自己認知」 ・「自分のパーソナリティ」についてのセルフチェック ・交流分析の解説と、パーソナリティの自己認知
50分	講義	(2)効果的コミュニケーションのスキル ・コミュニケーションの意味 ・積極的傾聴法 ・プレゼンテーションの進め方 ・タイプ別にみた効果的コミュニケーション ・もって行き方の工夫
昼食休憩(60分)		
90分	演習	(3)「ホウレンソウの自己確認と事例の作成」 ①個人ワーク「ホウレンソウの自己確認と事例の作成」 ・参加者が「ホウレンソウの重要ポイント:チェックリスト」を用いて、ホウレンソウの実行度についての自己確認を行います。 ②グループワーク 「失敗事例から学ぶ“ホウレンソウの活性化”」 ・「不十分な報告、連絡、相談」により、業務に支障をきたした事例をピックアップし、その1つの事例について、グループで問題点を抽出し、改善方法を作成します。 ③全体発表 ④講師コメント
95分	講義 演習	(4)「いま求められるリーダーシップ」 ①個人ワーク+グループワーク「リーダーにとって大切なこと」 ・「リーダーシップにとって大切なことは何か」をブレインストーミングの手法を用いて考えていただきます。 ②全体発表 ③講義「チームワークとリーダーシップ」
20分	講義	研修まとめ



本研修を通じて、自身のパーソナリティや認知、コミュニケーション、「報告・連絡・相談」等の意識や傾向について、再度見直していただくことで今後の人間関係構築のスキルアップにつなげていきましょう。



問題解決能力スキルアップ研修

～組織活動の基本と問題解決のステップ～

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	1日		No. K13		

■研修の概要・目的

- 組織活動の基本と問題解決についての重要ポイントについて、学びます。
- 問題を解決する上での、問題点の整理やそれらに対する優先順位付け、問題解決への実行プランを作成します。
- 福祉施設の指導的職員において必要な「課題形成能力」の向上や、福祉施設におけるリスクマネジメントの重要性について認識します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分		研修オリエンテーション・参加者自己紹介
120分	演習 講義	(1)「組織活動の基本と問題解決」 ①個人ワーク「組織活動の基本と問題解決に関するセルフチェックの実施」 ・テキスト「組織活動の基本と問題解決」の理解促進テスト使用 ②レクチャー「テキストに準拠した正答の発表と解説」
昼食休憩(60分)		
140分	演習	(2)「職場の問題解決」 ①個人ワーク「日常業務を遂行するうえでの問題点は何か」 ・「日常業務を遂行するうえでの問題点」について、ブレーンストーミングの手法を用を考える ②グループワーク「問題の整理と実行プランの作成」 ・A&Dシートを用い、グループの考えをまとめ、結果、優先順位が高く、参加者が自分たちで解決可能な課題を目標とし、改善、解決のための実行プランを作成します。 ③全体発表 ④講師コメント
45分	講義	(3)「職場の課題形成とリスクマネジメント」 ・業務の改善・革新 ・指導的職員、中堅職員として必要な課題形成能力(感ずる力、構想する力、通す力)向上の方法 ・民間企業で目指されているリスクマネジメントのシステム ・福祉施設におけるリスクマネジメントの重要ポイント
15分	講義	研修まとめ



実際に職場における問題を挙げてもらったうえで考えていきます。



よく「問題解決能力が大事である」と言われ、業務改善が目標管理に設定されるようになっていきます。その一方で、課題発見や課題形成も組織管理に欠かせません。問題解決能力のみならず、課題形成能力の向上も見据え、改めて組織活動について考えていきます。

接遇研修

接遇に強い職員になるための方法を学び、基礎力を身につける

ホスピタリティー向上研修

～職場としての接遇の高め方～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. S01

■研修の概要

接遇において、たとえ同じ場面でも相手のニーズより高い質のサービス提供をすれば、ホスピタリティーとなるが、相手のニーズを踏みにじればクレームになります。福祉職員の支援力の一つである「ホスピタリティー」は考え方が身についているか、それを実行できるかにかかっており、また、トレーニングによって高めることができるスキルです。福祉人としてホスピタリティーを持ち、接遇の質を高めることを目指します。将来的に、職場の接遇リーダーとしての期待される職員にも最適な研修です。

■研修の目的

- 初任職を対象として、接遇に強い職員になるための方法を習得
- 支援者としての基礎力を身につける

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
60分	講義 演習	(1)研修オリエンテーション (2)「苦情になる対応、喜ばれる対応」 ・個人ワーク ・グループ討議 ・全体発表 (苦情例から原因を究明し、どうあるべきかを考察する)
90分	講義	(3)福祉現場におけるホスピタリティーとは ・接遇、ホスピタリティーとは ・喜ばれる対応・苦情になる対応その分かれ道 ・福祉における接遇の基本 ・接遇を高める視点(言葉遣い、専門職としての行動等)
60分	演習	(4)自己分析(チェックシート活用) (5)ホスピタリティーの成功体験 ・自身の過去の成功体験について
20分		(6)研修まとめ ・明日からの行動宣言



福祉職場の接遇研修（職員向け）

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. S02

■研修の概要・目的

- 社会人として必要となる基本的な接遇マナー・ビジネスマナーを習得します。
- 福祉サービスの特色について習得し、福祉職員としての心構えを築きます。
- 利用者、そのご家族との信頼関係を築くためのコミュニケーションを習得します。



■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
60分	講義	(1)福祉職場における接遇・マナーの重要性 - 福祉現場における接遇の重要性と意義（利用者とそのご家族・職場の仲間との信頼関係の構築） - リスク管理としての接遇（苦情第1位は「接遇」）
120分	講義 演習	(2)福祉現場における接遇トレーニング 弊社作成の「ビジネスマナー・ワークシート」使用 - 笑顔・身だしなみ - 挨拶、言葉遣い（敬語チェックと社会人としての言葉遣い） - 名刺交換、電話応対、お茶の出し方、文書送付のルール、メールの書き方 - 態度：ノンバーバル・コミュニケーション
昼食休憩（60分）		
100分	講義 演習	(3)福祉職としての心構え・意識づけ - 一般のサービス業と福祉サービスの違いとは？ - 利用者に寄り添うためのケアサービス・マナーとは？
30分	講義	(4)福祉のプロとして 普段の業務の姿勢に関する「セルフチェック」 - プロとしてのプライド - 法人理念の実現のための接遇とは
30分	演習	(5)「行動宣言—すること3ヶ条、しないこと3ヶ条—」 ①各自による「行動指針」の作成 ②作成後のグループ内発表、グループ内共有 ・「明日からすること、しないこと」 ・「少し先（数か月から1年ほど）の目標」

新社会人として必要な接遇・ビジネスマナーをひと通り学び、体験することができます

■グループワークを通じ、他者の意見を十分に聴くことや自ら考え、その考えを相手に理解できるよう伝えることの重要性を学び、また、意見交換により新たな気づきを促します。

■グループワークにより、同法人内で他施設の職員同士でも「同期」としてヨコの繋がりを意識し、連帯感を育みます。

■種々のワークにおいて自分の経験や知識を総動員して考えることにより、自分に不足していることだけでなく、自分ができていることにも、気づくことができます。

◎例えば、以下のようなことを、講師と一緒に考えていきます。

●なぜ福祉職に就いたのですか？

●あなたにとっての「理想の福祉職」とは？

●ご利用者・家族にとって「信頼できる（頼りになる）福祉職員」とはどのような人だと思いますか？

福祉職場の接遇リーダー研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. S03

■研修の概要・目的

- 社会人としての接遇マナー・ビジネスマナーを復習します。
- 福祉職としての「適切な接遇」を再考するとともに、利用者やそのご家族との信頼関係をより強固にするためのコミュニケーションを習得します。
- リスクマネジメントの視点から考える「接遇」の重要性を習得します。
- サービス(介護・支援・保育)の質の向上と接遇力の関連を理解し、接遇力のレベルアップを図ります。
- 接遇力アップのための指導のポイントを習得します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
50分	講義	(1)福祉職場における接遇・マナーの重要性 ・福祉現場における接遇の重要性と意義 (利用者のご家族・職場の仲間との信頼関係の構築) ・リスク管理としての接遇(苦情の第一位は「接遇」)
60分	演習	(2)福祉現場における接遇力チェック 参加者によるセルフチェックの後、グループワークにて個々の気づきを発表 ・環境整備 ・みだしなみ ・態度、気配り、表情 ・挨拶 ・言葉遣い ・利用者 ・家族からの質問、相談、苦情対応 ・電話対応 ・職員同士
昼食休憩(60分)		
100分	講義 演習	(3)経営理念から接遇を考える(グループワーク・発表) 「よい事業所」とは何かを 様々な視点から考える ・接遇の視点から考える個別計画 ・接遇の視点から考える業務マニュアル
30分	講義	(4)全体の接遇力アップのために ・セルフチェック ・プロとしてのプライド ・指導のポイント
100分	演習	(5)「事例検討」 ①想定される「不適切なケア」についてのグループ検討 ・問題点や改善策 ・職員指導のあり方 ②KJ法を用いて整理とグループ発表

【中堅職員】

経験を積んで達成感・充実感が大きくなっていく一方、ルールや業務標準をきちんと遵守できていない傾向も垣間見られる階層です。自分が日々行っている方法を見直し、基本に返り、新たな気持ちで業務に取り組めるよう導きます。

【チームリーダー】

職場全体の接遇力を向上させるためのチェックリストの使い方等、実践で使えるツールも学びます。また、事例検討等における、他施設の職員との情報交換もよい気づきが生まれます。



接遇というと、挨拶や言葉遣い等の良し悪しのみが論ぜられがちですが、法人の経営理念の実現のためにも、接遇力は欠かせません。接遇を法人経営の一部として捉え、職員に対する教育研修を行っていく必要があると考えます。

福祉職場の接遇研修(管理職向け)

～接遇の本質を求める～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

2日

No. S04

■研修の概要・目的

福祉職場での「接遇」を考えると、経営理念と個別サービスを直結させることではないでしょうか。経営理念に基づく業務の在り方を、現場とともに考え、改善していくプロセスを大切にするために2日間を設けます。

“講義”及び“自職場での気づきを改善に変えていく”という現場に働きかけ、現場を動かす研修です。二日目は、実際に現場のチーム活動の様子や変化していく実際に報告し合い、学び合います。本研修への積極的な取組により 実際の職場改善につながる効果が得られます。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
1日目		
120分	講義 演習	(1)福祉職場での接遇の本質とは ・接遇の本質はサービスの質 ・経営理念と個別サービス
120分	講義 演習	(2)経営理念が業務のすみずみに浸透するために ・職員としての接遇 ・身だしなみ ・態度、気配り、表情 ・挨拶 ・お辞儀 ・言葉づかい ・家族からの質問、相談、苦情対応 ・電話対応 ・職員同士
90分	演習	(3)自職場の接遇状況を診断してみる ・ロールプレイングから利用者の権利擁護を考える
90分	演習	(4)各職場の経営理念の浸透 ・経営理念は現場を動かす動力になっているか
2日目(自職場での業務改善の実践報告会)		
40分	講義 演習	(5)PDCAサイクルによる改善活動 ・課題解決の方法
210分	発表	(6)業務改善の報告と客観的な診断 ・目指すべき経営理念の実践 (グループワーク)
30分	講義	(7)さらなるサービスの質の向上を目指す ・前年度の受講者に聞いた＜今年度の改善の進捗状況＞報告



法人内での研修の質を高めましょう

法人内講師養成研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. T01

■研修の概要・目的

いわゆる「本職」ではない法人職員が研修講師としての知識と技術を身に付けることで、法人内研修の質を高め、人材育成をより効果的・効率的なものとしします。
「職場研修」の運営実務に関する知識及び技術の習得を図ります。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
30分	講義	■福祉職場にける職場研修の基本的なあり方 (1)研修講師 3つの“基礎” ①「話し方」の基礎 ②「見た目」の基礎 ③「内容」の基礎
45分	演習	(2)「基礎」を踏まえた自己紹介と相互評価
60分	講義	(3)研修講師 3つの“基本” ①「話し方」の基本 ②「見た目」の基本 ③「内容の基本」
60分	講義	(4)研修講師 3つの“応用” ①「話し方」の応用 ②「見た目」の応用 ③「内容の応用」
80分	演習	(5)「自分の知っていることを教えてみる」(自由な課題設定)
60分	講義	(6)職場研修計画・評価シートの策定 ①「研修の設計」 ②さまざまな「研修手法」

講師として登壇する上の心構えと、より効果的な研修を法人内で実施できるように、ポイントを絞ってお話いたします。

初めて研修を実施することになった、過去に研修を行ったが思うようにできなかった…等 状況に合わせてスキルを習得していただける内容にアレンジいたします。



職場研修担当者研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

2日/3日

No. T02

■研修の概要・目的

社会福祉法人・施設のあり方が大きく問われています。福祉・介護人材の不足が懸念される中、人材の育成や定着を図り、法人・施設並びに地域社会にとって有為な人材を勝王し、求められる役割りを果たしていくことが必要であり、OJTをはじめとする「職場研修」の重要性が高まっています。

本研修は「職場研修」の運営実務に関する知識、及び技術の習得を図ることを目的としています。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
1日目		
15分	導入	◆オリエンテーション
120分	講義	(1)これからの福祉人材育成と職場内研修 ・職場研修の重要性を認識する ・職場研修の考え方と仕組みを理解する ・“福祉の「職場研修」マニュアル”の基礎編の内容を習得する
225分	講義 演習	(2)職場研修の考え方と推進方法 ・福祉人材育成の基本的考え方、知識を理解する ・職場研修の仕組みと効果的な進め方を理解する ・研修担当者に必要な考え方、知識を習得する ・職場研修に関する相互の意志統一を図る
90分	演習	(3)職場研修の推進実態を診断する① ・職場研修の推進実態を正しく診断する ・他職場と比較し、自職場の強みや弱みを確認する ・今後の課題と推進施策を明確にする
90分		交流会
2日目		
165分	講義 演習	(4)OJT活性化施策の推進 ・OJTの現状を診断し、自己の強みや弱みを認識する ・OJTコンセプトの共有化を図る ・OJT活性化のための課題を明確にする
120分	演習	(5)「意図的・計画的指導」の推進 ・「意図的・計画的指導」の進め方を理解する ・OJT計画の基礎づくりを行う ・相互検討を通じて、効果的なOJTの方法を深める
150分	講義 演習	(6)OFF-JTによる職場研修の推進 ・OFF-JTの技法を理解する ・討議法の効果的な進め方を習得する ・OFF-JTの効果的な運営管理方法を習得する
105分	講義 演習	(7)研修ニーズ分析と年度計画の策定 ・研修管理サイクルの意義を理解する ・年度研修計画策定の手順を体験的に習得する ・年度研修計画策定の基礎づくりを行う
90分	講義 演習	(8)研職場研修担当者の役割と課題 ・研修で学んだことを整理する ・職場研修担当者の役割と行動指針を明確にする ・チャレンジ目標と実行プランを作成する

福祉職場においては、人材の育成や定着が、事業継続という観点からも、非常の重要になっています。そのような背景状況の中で、法人内独自で、当該事業所の課題に合わせた研修を行うことが、人材の育成や定着に非常に効果的であることは言うまでもありません。

職場研修担当者を設置、育成することで、研修等の人材育成をより戦略的に行うことをお勧めします。



OJT推進研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

2日

No. T03

■研修の概要

「職場内人材育成の基本機能」であるOJTが効果的に機能するためには、仕事を支える知識や技術等の「専門性」、職場での役割行動を理解して仕事を進める「組織性」の両方の視点から、法人・事業所で目指すべき人材像が明確であること、人材育成システムが構築され共有されていることが求められます。

その実現のためには「育ちたい心を大切にする風土」が必要とされており、管理職層（施設長等の管理職）と指導職層（部下や後輩を指導育成する立場の職員）が一体となってその風土作りに取り組むことが不可欠です。

OJTを中心とした人材育成を組織全体で推進していくことの重要性を理解し、OJTによる具体的なスタッフ育成方法を身につけます。

■研修の目的

- 人材育成に組織全体で取り組むことの重要性を理解する
- OJTの具体的な展開方法を学ぶ
- OJTによる具体的な職員の育成方法を身につける

■研修スケジュール例

以下は、実際に開催された研修プログラム例です。

時間	内容	テーマ
1日目（管理職層・指導職層に受講していただきます）		
10:00 （	講義	（1）「人材育成とOJTの役割」 ・組織としての人材育成とOJT、管理職・指導者層の役割について学び、確認する
	講義 演習	（2）「法人（事業所）におけるOJTの現状把握」 ・自法人（事業所）におけるOJTの具体的活性状況を確認し、現在の自法人（事業所）における取り組むべき課題を明らかにする
16:30	講義 演習	（3）「個別指導育成のための診断シートを作る」 ・仕事の成熟度を測る5つの要素を学ぶ ・職員の具体的行動から成熟度を診断し、指導・育成のポイントを学ぶ
2日目（指導職層のみに受講していただきます）		
9:30 （	講義	（4）「指導的職員としてのOJTの再確認」 ・指導的職員の役割、チームワークの3つのレベルを確認する ・問題解決活動のリーダーシップ発揮が成果に結びつくことを確認する
	講義 演習	（5）「OJT指導の実際」 ・職員の勤務年数やレベルに応じたOJTの方法やポイントを学ぶ ・意図的/計画的/重点的なOJTの進め方とそのポイントを確認する
16:30	講義 演習	（6）「仕事の急所を押さえた手順書を作る」 ・サービスの質の向上は、手順書を上質にしながら進めることを学ぶ ・仕事の急所を手順書に表現することの意味を学ぶ

スーパービジョン研修

～ソーシャルワークの価値・知識・技術の再確認～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. T04

■研修の概要・目的

- 自己覚知のためのワークを複数行います。
- 普段、参加者が行っている業務を通じて、ソーシャルワークの価値・知識・技術を確認します。
- スーパービジョンの意味、その機能や形態等、スーパービジョンに関する基本的知識について学びます。
- 事例を通し、ソーシャルワークの知識・技術・価値についての意識化を図ります。
- 参加者なりの「福祉職像」や「今後の展望」を考えていくことで、後輩や部下から目標とされる職員への意識変化を図ります。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分	講義 講義	(1)研修(学ぶこと)の意味について (2)自己紹介
90分	演習	(3)自己覚知(個人・グループワーク) ・自分が心地いい、寛容になれる、嫌だと感じる、それぞれの他人とは？ ・リフレーミング手法、リフレーミング手法を使った演習 ・思考のコントロールやリフレーミング手法を学び、物事を肯定的に捉えるワークを行う
昼食休憩(60分)		
100分	講義 演習	(4)普段の業務から「ソーシャルワークの価値・知識・技術」を考える(個人・グループワーク) 参加者に普段行っている業務に必要な価値・知識・技術を考える ・参加者の普段の業務分析 ・業務に含まれるソーシャルワークの価値・知識・技術
30分	講義 演習	(5)スーパービジョンとは ・スーパービジョンとは何か？ ・スーパービジョンの機能 ・スーパービジョンの形態
60分	演習	(6)演習とまとめ 事例検討 ・研修で学んだ内容から考える個人ワーク、グループワーク ・「本日のまとめ」ワークからの提案 ・「明日からの3ヶ条」抱負を述べる

【自己覚知】
福祉分野の養成校等で、まず最初に学ぶ事柄です。

しかし、忙しい折に、なかなか深く追求できない分野でもあります。

自分が他者をどう捉えているか、もしくは自分が他者からどう捉えられているかは、援助関係を形成するうえで、非常に重要な課題です。



「ケアマネジメント」や「地域包括ケア」等の福祉用語はだいぶ知られるようになりましたが、その基本になる「ソーシャルワーク」はあまり用語として普及していないのではないのでしょうか。ソーシャルワーク自体の価値・知識・技術があまり意識化されていないことも、その一因かと思われます。

記録の書き方研修(中堅職員向け)

～記録に関する新たな認識～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. T05

■研修の概要・目的

- 「記録とは何か」、「なぜ記録を書くのか」等、業務を行うにあたって、前提とされていることについて、再考することで学びの端緒にしていきます。
- 「記録が果たす役割」について、福祉サービスの特性から考えていきます。
- 実際に記録を記入するにあたっての留意点について確認するとともに、学習内容を反映した記録記入を演習していきます。
- 自己覚知の作業を通して、記録の内容が、援助者によるクライアントの捉え方を反映したものになることを学びます。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
30分	講義 演習	(1)研修(学ぶこと)の意味 (2)自己紹介
90分	演習	(3)なぜ記録を書くのか 記録の役割について 記録が単に支援経過を把握するという職員視点のみのものではないという理解につなげる ・記録とは何か？ ・記録はなぜ書くのか？ ・福祉サービスの特性について ・記録の役割について
昼食休憩(60分)		
100分	講義 演習	(4)記録記入の留意点について 記録を書き直すための2種類のワークに取り組む ・主語と述語の明確化 ・不適切な略語や記号は使用しない ・記録と個人情報保護について 等
30分	講義 演習	(5)自己覚知 ・個人ワーク、グループワーク、発表 (物事を肯定的に捉えるために) (自分が心地いい、寛容になれる、嫌だと感じる、それぞれの他人とは) ・「思考のコントロールやリフレーミング手法」 リフレーミング手法、リフレーミング手法を使った演習
100分	演習	(6)まとめ ・記録を読むということ ・明日から早速、業務に取り入れたい3ヶ条

【記録の役割】

記録とは、普段の支援経過を書いておくものと認識している方も多いと思います。

しかしながら、記録は普段の支援経過のみならず、個別支援計画等も記録に含まれます。

また、行政による実地指導等においても記録を確認されることが多いように、記録には様々な役割が含まれています。本研修の受講を機会に、記録に対する認識を深めて頂ければと思います。



【自己覚知】記録がどう書かれるかは、記録者、援助者である私たちが、利用者をどのように捉えているかが反映されるものでもあります。ですから、文章表現力を磨くことも重要でしょうが、自分がどのような他者をどう捉えるかの傾向を知っておく必要があると考えられます。

レク・イベント企画・運営研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. T06

■研修の概要・目的

レクリエーション・イベントの企画は前年踏襲になりがち。忙しい業務の合間に考える時間もない。企画まで考えましょう。イベントの企画運営に関する研修を、ゲーム・ワークを交えて進めていきます。まず、ゲームによって集団活動のなかで、コミュニケーションとリーダーシップの重要さを再確認します。チームワーク・コミュニケーションとリーダーシップを共通認識として、実際のイベント企画についての基礎知識を学び、ワークによるイベント企画を行います。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
45分	導入 演習	◆研修オリエンテーション (1)「指令系統ゲーム」 ・集団活動を体験
75分	講義	(2)「チームワークとリーダーシップ」 ・組織とシナジー効果 ・チームワーク ・リーダーシップとは ・リーダーシップスタイル
60分	講義	(3)「レクイベントの企画運営」 ・イベントとは ・イベントの定義 ・これからのイベントと企画の立て方 ・イベント計画の手順(8つのポイント) ・イベントの企画例
120分	演習	(4)「イベントの企画」 ①「企画書の書き方」 ②個人ワーク「ソロブレインストーミング」 ③グループワーク「テーマの紹介と企画テーマの決定」 ④グループワーク「イベントの内容討議」 ⑤全体発表 ⑥講師コメント
		◆研修まとめ



レクリエーションは、高齢者や障害者の方とコミュニケーションをより深めることができるツールです。

外部の意見を取り入れて、より実践的なレクリエーションの支援方法を学び、企画して、即活用できる段階に導きます！



業務標準化のすべて

～具体的な作り方から、サービスの質の向上まで～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. T07

■研修の概要・目的

- 組織としてサービス提供の理念(考え方)、方法・手順、基準を共有することの重要性について習得します。
- 新任職員の育成における業務標準(サービスマニュアル)の重要性について習得します。
- サービスマニュアルの作成と見直しの方法を習得します
- サービスマニュアルの見直しが自身の成長に繋がることを理解します
- 業務の標準化はリスクマネジメントであり、組織の知的財産であることを習得します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
50分	講義 演習	(1)福祉職場における業務標準の重要性と基本手順 ・業務の標準化とは何か ・サービス提供の視点からの重要性、必要性 ・マニュアルとは何か、 ・何のためにマニュアルを作るのか ・マニュアル本来の意味や活用方法 ・個別性とマニュアルの関係 ・「役に立つマニュアル」の作成方法と手順 ・業務の標準化と業務フロー図の作成
120分	演習	①個人ワーク 業務の流れの再確認と棚卸(業務フロー図の作成) ②グループワーク 業務フロー図の相互紹介と、グループ案の作成 ③全体発表 業務フロー図
昼食休憩(60分)		
20分	講義	(2)サービスの質を向上させる作業手順書 ・作業手順書作成の考え方 ～留意点とコツの伝授～
120分	演習	①個人ワーク 作業手順書の作成 ②グループワーク 作業手順書の相互紹介とグループ案の作成 ③全体発表 作業手順書
20分	講義	(3)組織の知的財産とするために ・サービスマニュアルの活用と見直しの重要性

本パンフレットでは1日での実施日程を提示しておりますが、実際に、2日間での研修も構築することが可能ですので、ぜひご相談ください。



「業務の標準化」の目的を明確にし、「法人理念」、「育成」、「サービスの質の担保・向上」、「リスクマネジメント」と、様々な視点から「業務の標準化」捉え、学んだことがすぐに実務に活かせる研修です。

苦情対応研修

～苦情・クレームの初期対応の重要性～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日/1日

No. T08

■研修の概要・目的

クレームや苦情と聞いて、いいイメージを持つことはほとんどないのではないのでしょうか。しかし、本来、苦情やクレームの発生初期に、もっと相手に寄り添って対応していたら、大きなトラブルに発展しなかった・・・そんなことも、もしかしたらあるかも知れません。本研修では、苦情やクレームを抱え、怒りをもっている方の心理を理解しながら、適切な初期対応を行えることを視野にいたした学びをご提供します。

- 苦情・クレーム対応について、初期対応の重要性について考える
- 怒りをもった相手に関しての心理的状态や対処方法について考える

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
15分	講義	◆オリエンテーション・自己紹介(講師・参加者)
35分	演習	(1)過去における苦情・クレーム対応の失敗談 ・過去のクレームを振り返る ・個人ワーク ・グループ討議
40分	演習	(2)苦情やクレーム対応に必要な技術 ・クレーム対応の様々な技術について ・個人ワーク(付箋に書き出す) ・グループ討議 ・発表
120分	演習	(3)苦情・クレーム対応、苦情申立者にもつイメージ ・もし、苦情クレーム対応に当たったらどう思うか ・グループ討議 ・発表
30分	講義	(4)社会福祉の専門性・利用者に寄り添うこと ・相手に寄り添うことが社会福祉における重要な専門性であることを振り返る (5)苦情やクレームを受けるときの基本対応 ・初期対応に焦点を当て、初期対応の重要性について改めて考える
90分	講義 演習	(6)アンガーマネジメント ・怒りをもった人に心理状態や対処等について学ぶ ・自身の考え方、相手への対応方法の傾向を知る ・個人ワーク(セルフチェック) ・グループ討議(理論説明)
50分	演習	(7)研修まとめ ・今後の職務行動にどう生かすのかを考える ・グループ討議 ・個人ワーク ・発表 ・まとめ

組織運営実習

～組織運営における役割行動の実際～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日/2日

No. T09

■研修の概要・目的

- この実習は新たな組織をつくり、全員で課題解決しながら組織全体の目標をいかにして解決していくかを学ぶことにあります
- この実習を通し、組織活動を展開する上で各人がどのような役割意識と役割行動および責任などを発揮していけばよいのか。また、組織の全体目標を達成していくため、各チームが個々人の創造性や組織力を活かしながら、他職場との連携を密にしいかにすれば効率的に問題解決を図ることができるかについて体験学習していきます。
- そして、組織活動を展開する上でどんな事柄(行動やコミュニケーション等)が組織の力を削減してしまうのか、なども合わせて全員で研究実習していきます。

■実習の進行手順

- ①組織運営実習のねらいと進め方 ②組織メンバーの編成 ③実習
④振り返りグループ討議 ⑤全体発表 ⑥講師コメント

■研修スケジュール例(日帰り)

時間	内容	テーマ
30分	講義	◆オリエンテーション (1)組織運営実習のねらいと進め方 ・組織メンバーの編成
180分	実習	(2)組織活動 ・役割意識と役割り行動および責任を発揮する ・個々の創造性や組織力を活かして他職場と連携する ・問題解決を図る
30分	演習	(3)振り返り (グループ討議)
30分	演習	(4)全体発表
30分	講義	(5)講師コメント

■研修スケジュール例(宿泊)

時間	内容	テーマ
1日目		
30分	講義	◆オリエンテーション (1)組織運営実習のねらいと進め方 ・組織メンバーの編成
210分	実習	(2)組織活動 ・役割意識と役割り行動および責任を発揮する ・個々の創造性や組織力を活かして他職場と連携する ・問題解決を図る
90分	演習	(3)振り返り (グループ討議) (4)全体発表
30分	講義	(5)講師コメント
2日目		
120分	講義	(6)「組織とコミュニケーション」

管理職のための財務管理研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. T10

■研修の概要・目的

管理職として必要な財務会計の基礎知識を身につけ、決算書等を読み取り分析することで、組織の現状を理解し、課題に気づくことができるよう目指します。
経理・財務の経験はないが、業務上、決算書を読む必要のある方、あるいは社会福祉法人会計について知識を再整理されたい方が対象となります。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
60分	講義	(1)「財務管理の意味・意義」 ①財務管理とは ②財務管理の必要性 ③財務管理の有効性
90分	講義 演習	(2)「財務表の基礎知識と読み方」 ・財務諸表(財務三表)とは
60分	演習	(3)「財務三表相互の関係」
20分	講義	(4)「財務分析の手法と法人経営への活用」 ①財務三表の読み方 ②把握しておくべき財務指標 ③財務指標による経営分析

リスクマネジメントの基本を学び支援に活かします

リスクマネジメント研修

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

1日

No. T11

■研修の概要・目的

リスクマネジメントの基本的な考え方を確認したうえで、事例を通して「セーフティマネジメント」・「クオリティマネジメント」の考え方を学び、支援に活かします。

■研修スケジュール例 ※事前にヒヤリハット・事故報告書をご準備ください

時間	内容	テーマ
15分	講義 演習	◆オリエンテーション (1)研修参加への心構え ・自己紹介
75分	講義	(2)「リスクマネジメント」とは ・基本的な考え方 ・仕組みの構築と活性化
80分	演習	(3)事例検討① ・グループワーク ・全体発表
90分	講義 演習	(4)「セーフティマネジメント」とは (5)事例検討② ・基本的な考え方
80分	講義 演習	(6)「クオリティマネジメント」とは (7)行動変容 ・事例検討を通して見直す自身の行動は？ ・グループ内発表

ストレスの基礎知識をまず理解するところから始めます

メンタルヘルス研修(職員向け)

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	半日			No. T12	

■研修の概要・目的

ストレスについての基礎知識を理解し、自身のストレスに気づき、対処できるようになります。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
90分	講義 演習	(1)ストレスの理解 ・メンタルヘルスの現状 ・「メンタルヘルス」とは ①自己理解 ②他者からのフィードバック ③データの活用 ・ストレス自己チェック
120分	講義 演習	(2)ストレスの対処 ・ストレスの理解 ・ストレスの予防・軽減・対処法 ・対処法 ミニ体験 ①筋弛緩法 ②今流行の「マインドフルネス」とは ③「認知のゆがみ」(認知行動療法) ④「自律訓練法」 ・質疑応答

管理者の役割を果たすためのメンタルヘルスケアのスキルを高めます

メンタルヘルス研修(管理職向け)

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	半日			No. T13	

■研修の概要・目的

管理職としての役割を果たすため、メンタルヘルスケアの重要性を理解し、スキルを身につけるとともに、自身のストレスに気づき、対処できるようになります。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
50分	講義	(1)なぜ今メンタルヘルスケアが必要なのか ①働く職員の健康を守る ②働きやすい職場づくり ③法人としての社会的責任
60分	講義 演習	(2)ストレスから自分を守ろう ①「ストレス」とは、「メンタルヘルスケア」とは ②ストレス自己チェック ③ストレスへの対処 ④「ちょっとシンドイ」と思った時の相談窓口
180分	講義 実習	(3)上司によるケア ①部下に対してのメンタルヘルス対応 ②部下への対応(ロールプレイ) (4)事例検討・発表 ・法人としての休職ルール、復職ルール ・質疑応答

ストレスマネジメント研修(職員向け)	対象	新任	中堅	指導	管理	担当
	時間	半日/1日			No. T14	

■研修の概要・目的

自分自身とストレスに対する理解を深め、自身のストレスをマネジメントすることにより、健康で質の高いケアを提供することができます。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
9:30) 12:00	講義 演習	(1)ストレスの理解 ・ストレスとは？ ・よいことも悪いこともストレスになる ・ストレスが及ぼす影響 (2)自己理解 ・ストレスチェック(心身の反応、ライフイベント) ・どんなストレスに弱いのか？ (3)ストレスコーピング ~コーピングレパトリーを広げよう ・個人ワーク、グループワーク
13:00) 16:30	講義 演習	(4)認知行動療法の活用 ・つらくなる考え方(自動思考) ・こころのクセテスト ・考えと感情を整理してみよう ・問題解決のヒント

部下のストレスをコントロールし働きやすい職場作りを目指す

ストレスマネジメント研修(管理職向け)	対象	新任	中堅	指導	管理	担当
	時間	半日/1日			No. T15	

■研修の概要・目的

ストレスの特性を理解し、部下のストレスをコントロールすることにより、健康で活力溢れる職場づくりを目指します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
90分	講義 演習	(1)管理職としての部下のメンタルヘルス ・ストレスチェック実施義務化の背景 ・管理職に求められているもの ・傾聴実習
100分	講義 演習	(2)ストレスの理解と対処法 ・ストレスとストレス反応 ・ストレスから生じるもの ・コーピングレパトリー ・自律訓練法体験
90分	講義 演習	(3)ネガティブ思考のクセを知り、部下の指導に活かす ・認知行動療法とは ・認知のゆがみ10パターン ・「こんな部下がいました」(グループディスカッション、情報共有)
90分	講義 演習	(4)事例を通して部下のメンタルヘルス対応を考える ・事例検討 ・発表、シェアリング

ハラスメント研修(職員向け)

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. T16

■研修の概要・目的

ハラスメント問題が起きてしまうと、被害を受けた職員は、個人の名誉や尊厳を傷つけられ、働く意欲が低下することになり、能力を十分に発揮できなくなってしまう。さらにハラスメントが強いストレスになれば、メンタルヘルス不調を招いてしまうこともあります。貴重な人材が失われてしまうことは避けるためにもハラスメントについて学んで頂き、その予防と対策を考えます。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
13:00 }	講義	(1) ハラスメントとは ①ハラスメントが顕在化してきた背景 ②ハラスメント(セクハラ、マタハラ、パワハラ)の定義、判断基準 ③ハラスメントの予防と対策 ④役職者が注意すること、個人が注意すること ⑤ハラスメント規程の作成について ⑥判例
16:00	演習	(2) ケーススタディ(各判例:個人10分、グループ15分) ①セクハラに関する判例 ②パワハラに関する判例

虐待の背景・原因を理解し対応することで、質の高いケアを目指す

虐待防止研修(高齢)

～虐待には必ず組織要因がある～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. T17

■研修の概要・目的

虐待に当る行為とその背景・原因を理解し、組織としての対応を考え、より質の高いケアにつなげます。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
90分	講義	(1) 高齢者虐待防止法の理解 ・高齢者虐待防止法の施行の経緯と概要 ・「要介護施設従事者等」と施設／事業所の責務 ・「高齢者虐待」の定義 ・早期発見の責務と通報の義務 ・罰則について
	演習	(2) 施設利用者への虐待事件に対する考え方 ・介護業界の常識 ・実際に発生した虐待事件 (3) 施設利用者への虐待事故の3つのパターン ①組織や業務の仕組みに原因があるケース ②職場のモラルに原因があるケース ③職員個人の属性に原因があるケース (4) 虐待事故防止の具体策 ①職場環境や業務手順が原因で起きる虐待行為 ②職場のモラル低下から起こる虐待の回避策 ③個人的な属性(性格など)が原因で起きる虐待行為 (5) 虐待防止の取り組み事例報告(虐待防止マニュアルの作成)
80分	演習	(6) 場面別での虐待回避の方法(グループ討議)

福祉広報研修

求める人材を獲得できる広報にするために

福祉広報研修（広報担当者編） ～「伝わる」採用ツールを企画する～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. 福広01

■研修の概要・目的

マニュアル的な広報知識の提供ではなく、採用活動における各施設・法人の課題を抽出し、より効果的な広報戦略を構築する、弊社独自の「福祉広報研修シリーズ」です。

本講座では、自法人の採用ツールを分析・検証することからはじめます。結果を踏まえ、採用担当者として、再度、自法人の魅力、強みを整理します。そして、どのような企画書にし、どのように発信すれば、新卒者、中途採用者などに向けて「伝わる」のかについて実践的なトレーニング（企画、キャッチコピー、写真・デザインなど）を行います。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
60分	講義	(1) 自法人の採用ツールの分析・検証と再構築 ・人を集める企画とは、採用のチャンネルとはなにか ・自法人の採用ツールの分析・検証と担当者としての整理
120分	演習	(2) 企画力を磨く「伝わる」採用ツール・トレーニング ・ターゲットを明確にした「伝わる」採用ツールづくり ・「伝わる」企画書をつくり、法人の魅力を明確にする

人材採用、人材定着のカギは広報にあり！

福祉広報研修（運営管理職編）

～広報戦略で組織を活性化させ、成長する法人をつくる～

対象

新任

中堅

指導

管理

担当

時間

半日

No. 福広02

■研修の概要・目的

マニュアル的な広報知識の提供ではなく、採用活動における各施設・法人の課題を抽出し、より効果的な広報戦略を構築する、弊社独自の「福祉広報研修シリーズ」です。

本講座では、広報戦略を通して、組織の活性化させている法人の成功事例（失敗事例）を学ぶことからスタートします。そして、広報戦略で自法人で行うことのゴール設定を明確にし、どのような広報を展開すれば、より効果的な採用活動（採用）、職員の人材育成（定着、幹部職員の育成）、地域との連携強化が行えるのかについて整理します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
90分	講義	(1) 組織を活性化させ、成長する法人をつくるには ・成功事例と失敗事例から学ぶ ・法人のブランディング戦略とは何か
90分	演習	(2) 広報戦略を描き、実行する・トレーニング ・自法人の広報戦略のゴールの設定とビジョンを描く ・実行する為の課題抽出と対応策

自法人または福祉職の魅力と あるべき姿を考える研修(CM作成編)

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	1日		No. 福広03		

■研修の概要・目的

福祉の仕事には、たくさんの魅力が詰まっています。しかし、世間一般にその魅力が伝わっているでしょうか。福祉の仕事の魅力を、どのように外部に伝えていくかは、これからの人材確保や地域との連携に不可欠です。この研修では自分たちの中の福祉の魅力を整理し、発信することを目的としています。この研修では発信の方法としては動画を使用します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
60分	講義	◆オリエンテーション ・本研修の進め方 ・福祉職場の魅力と情報発信
60分	演習	(1)グループワークⅠ 企画会議 ・内容を議論 どんなCMをつくるのか ・キャッチコピー 撮影方法など ・CMの時間は30秒 ・福祉職場のイメージアップするためには何が必要か →カードワークでアイデアを構造化 ・コンテを作成
60分	演習	(2)グループワーク 撮影 ・会場内外で撮影ビデオカメラを貸し出し(グループに1台)
90分	講義 演習	(3)編集方法の説明 (4)編集(パソコンを使用して編集)
30分	演習 講義	(5)CM上映会 (6)講評(講師・事務局)

※CMコンテストで優勝チームを決める、できたCMをネット配信するなどの展開も可能です。
※編集にはパソコンを使用します。
※上記は研修プログラムの標準的なパターンですが、研修時間や内容はご要望に合わせて変更できます。

福祉のイメージ調査を行うことの意味を学ぶ

自法人または福祉職の魅力と あるべき姿を考える研修(プレゼン編)

対象	新任	中堅	指導	管理	担当
時間	1日		No. 福広04		

■研修の概要・目的

実際に施設の外に出て調査を行う事で、福祉のイメージ調査を行い、本来のあるべき姿を模索します。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
30分	講義	◆オリエンテーション ・本研修の進め方 ・アイスブレイク
30分	演習	(1)フィールドワーク ・街に出てインタビュー「福祉職場のイメージ調査」
90分	演習	(2)グループワーク ・福祉職場のイメージアップするためには何が必要か ・フィールドワークを元にグループ討議 →カードワークでアイデアを構造化 ・模造紙を使ってアイデアを視覚化 ・パワーポイントを使用したプレゼン素材作成 など
30分	演習 総評	(3)プレゼン(5分×5グループ) (4)講評(講師・事務局)

※上記は研修プログラムの標準的なパターンですが、研修時間や内容はご要望に合わせて変更できます。

発信力を高める研修(職員向け)

対象

新任

中堅

指導者

管理者

担当

時間

半日

No. 福広05

■研修の概要・目的

グループ討議を通して、コミュニケーション、リーダーシップの実践を行います。「聞いたことは忘れ、見たことは覚え、体験したことは身につく」といいます。ワークを体験することで、グループ内の意見を「聴く」こと、グループメンバーに思いを「伝える」こと、時間内に成果を「まとめる」ことを、討議技法や研修ゲームを通して体験していただくことが目的です。また、研修担当者に受講していただくことで、法人内での研修実施に役立てていただくことができます。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
30分	講義	(1)グループ討議の方法
65分	講義	(2)Ⅰ セブンクロス ・個人ワーク(10分) ・グループワーク(30分) ・発表(25分)
80分	演習	(3)Ⅱ インシデントプロセス 職場で対応に困った出来事 ※事前課題 ・個人発表(10分) ・討議インシ決定議論(5分) ・グループ討議(30分) ・発表:5グループ(25分)

※討議テーマはその都度
設定します！

※ワークは他の技法や
コンセンサスゲームに変更
も可能です。

民生委員研修

民生委員の「いままで」と「これから」

民生委員（新任）研修

～新任の民生委員に求められる基礎知識～

対象

民生委員（新任）

時間

半日/1日

No. 民01

■研修の概要

任命されて日が浅く、経験も少ない新任の民生委員に対して、民生委員の法的位置づけや活動の現状について、資料をもとにお話しします。また、受講対象の皆様は、民生委員として、これから地域の中で様々な人たちとコミュニケーションを図っていかなければなりませんので、コミュニケーションに対する考え方やコミュニケーション手法をレクチャーや演習を通じて学んでいきます。

■研修の目的

- 民生委員の法的位置づけについて理解する。
- 統計データ等を通じて民生委員の活動の現状や課題について理解する。
- 地域における様々な人たちとコミュニケーションをとっていくこと、またそのための基本的手法について理解する。

研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
10分		自己紹介（民生委員としての苦勞・やりがい等）
120分	講義 演習	(1) 民生委員とは・民生委員の歴史 ・民生委員の法的根拠や職務遂行にあたっての倫理 ・民生委員の歴史 (2) 民生委員の現状 ・民生委員活動における悩みや苦勞 ・民生委員活動に必要な条件整備 (3) 民生委員に必要なコミュニケーションスキル ・リフレーミング ・積極的傾聴 ・言語的、非言語的コミュニケーション 等
昼食休憩（60分）		
180分	講義 演習	(4) 地域のつながりを築くために必要な行動とは ・A&Dシートを使用し、新任民生委員として 地域のつながりを築くために必要な行動を挙げる ・形式としては、5～6人グループで、ブレインストーミングの手法を用いながら考える ・挙げて頂いた、「地域のつながりを築くために必要な行動」について、現時点での優先順位を考える
30分	質疑 応答	(5) 今後の目標～今回の研修を民生委員活動にどう生かしていくか ・今回の研修で学んだことを、今後の活動にどう生かしていくかについて、まず個人ワークで考え、その後グループ内において、発表・共有



実際に、民生委員における地域活動で必要とされるスキルは、相談援助職と同様、かなり高いものが求められてきています。少子高齢化、平均世帯人員の減少による家族の孤立化が、その傾向により拍車をかけています。

弊社の民生委員研修においては、特にコミュニケーションスキルの学びを重要視し、制作しております。

民生委員（主任児童委員）研修
～主任児童委員に求められる知識と実践～

対象	民生委員 （主任児童委員）	
時間	半日/1日	No. 民02

■研修の概要

少子高齢化に伴い、地域においても、虐待の問題、子どもの貧困率の上昇、個人の孤立化の問題が顕在化してきています。今後もこれらの傾向は継続すると考えられます。本研修では、受講者の皆様にとって、身近な問題（孤立する子どもやその親等の問題）をとりあげ、様々な取り組み状況を共有するとともに、これらの活動を展開するための、主任児童委員としての役割やマネジメントの手法等を学んでいきます。

■研修の目的

- 現在の社会問題（孤立する子どもや親、子どもの貧困等）、それを克服するための地域での諸活動について情報共有する。
- 他の民生委員への支援、また民生委員による地域活動の展開のために必要な考え方、マネジメントスキル、コミュニケーションスキルについて 再認識する。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
20分		研修オリエンテーション
70分	講義 演習	(1) 地域で孤立しがちな子どもと親の支援活動と主任児童委員への期待 ・地域におけるコミュニケーションの低下 ・深刻化する子どもの虐待への対応 ・子育て支援のネットワーク ・「養育支援が必要な子育て世帯」発見のポイント ・各地で進む子育て支援活動 ・主任児童委員の役割と責任 ・マンパワーの強化とネットワークづくり ・コミュニケーションの概念 ・言語、非言語的コミュニケーション ・積極的傾聴のポイント
昼食休憩（60分）		
150分	講義 演習	(2) 地域で孤立しがちな子どもと親の支援活動推進上の問題点抽出 ①個人ワーク ②グループワーク
		(3) 地域で孤立しがちな子どもと親の支援活動の推進策作成 ①個人ワーク ②グループワーク
		(4) 全体発表「地域で孤立しがちな子どもと親の支援活動の推進策」 ①個人ワーク ②グループワーク
20分		研修まとめ



民生委員の役割は、とても多く、範囲也多岐にわたります。介護保険上の地域ケア、会議の出席、また行政が行っている様々な普及活動（例えば、熱中症予防の活動等）にも参加することがあります。

そのような中で、主任児童委員の役割は、妊産婦や児童に特化して、支援活動を行うことです。関係機関との連絡調整や要援護児童家庭への援助、児童委員への援助が挙げられます。

民生委員（民児協リーダー）研修

～民児協リーダーに求められる知識と実践～

対象	民生委員 (民児協リーダー・会長・副会長)	
時間	半日/1日	No. 民03

■研修の概要

少子高齢化に伴い、地域においても、虐待の問題、空き家の問題、個人の孤立化の問題が顕在化してきています。今後もこれらの傾向は継続すると考えられます。本研修では、受講者の皆様にとって、身近な問題(高齢者の孤立や孤独)をとりあげ、様々な取り組み状況を共有するとともに、これらの活動を展開するための、民児協リーダーとしての役割やマネジメントの手法等を学んでいきます。

■研修の目的

- 現在の社会問題(高齢者の孤立や孤独等)や、それを克服するための地域での諸活動について 情報共有する。
- 他の民生委員への支援、また民生委員による地域活動の展開のために必要な考え方やマネジメントスキル、コミュニケーションスキルについて 再確認する。
- 民生委員、民児協リーダーとしての法的位置づけや役割りについて 再認識する。

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
10分		研修オリエンテーション
120分	講義 演習	(1)高齢者などの孤立・孤独防止活動の 推進 ・ひとり暮らし高齢者の増加 ・孤立死をめぐる問題点 ・行政からの「個人情報」の提供 ・各地で進む「見守り活動」 ・マンパワーの強化とネットワークづくり
		(2)単位民児協リーダーに期待するもの ・非営利組織におけるマネジメントの重要性 ・リーダーおい責任と役割 ・効果的リーダーシップの発揮とチームワークの充実 ・メンバー（民生委員）への動機付け ・地域に開かれた単位民児協の構築
昼食休憩(60分)		
180分	講義 演習	(3)高齢者などの孤立・孤独防止活動推進上の問題点抽出 ①個人ワーク ②グループワーク
		(4)「高齢者などの孤立・孤独防止活動の推進策作成」 ①個人ワーク ②グループワーク
		(5)全体発表「高齢者などの孤立・孤独防止活動の推進策」 ①個人ワーク ②グループワーク
	質疑 応答	※研修内容についてだけでなく、それぞれの職場で疑問に感じていることも歓迎します



民生委員の役割は、とても多く、範囲也多岐にわたります。介護保険上の地域ケア会議の出席、また行政が行っている様々な普及活動(例えば熱中症予防等の活動等)が挙げられます)にも参加することがあります。

単位民児協のリーダーの皆様には、自身の役割だけでなく、民生委員の育成やモチベーションの向上等に努めることも重要な役割になってきます。

地域の抱える問題だけでなく、民児協リーダーとしての役割も再確認する機会になるのではないのでしょうか。

民生委員研修
～コミュニケーションの基本型～

対象	民生委員(全て)	
時間	半日/1日	No. 民04

■研修の概要

地域福祉における民生委員・児童委員の役割が年々大きくなってきています。地域の困りごとに耳を傾け、地域住民に関する正しい情報を把握することがよりよい地域福祉につながります。本研修では、自分のことを知り、そして基本的なコミュニケーションスキルを見直して頂く機会にしたいと考えています。

■研修の目的

- 参加者が自身の考え方やコミュニケーションの傾向について自覚することができる
- 参加者が、様々なコミュニケーション上の工夫を学ぶことができる

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
15分	演習	自己紹介
65分	演習 講義	(1)民生委員に求められるコミュニケーションスキル(その1) ①コミュニケーションに関するセルフチェック ②エゴグラム作成 ③交流分析とタイプ別接し方について
40分	講義	(2)民生委員に求められるコミュニケーションスキル(その2) ①バイステックの7原則 ②非言語のコミュニケーション ③積極的傾聴 ④もっていき方の工夫
30分	演習	(3)民生委員活動における失敗談について話し合う ①個人ワーク ②グループワーク ③各グループからの発表
90分	演習	(4)グループ検討 ～もしもこんな民生委員がいたら～ ・ 民生委員活動での1場面から、参加者が民生委員・児童委員として どう考えるかを検討 (3～4ケース用意します) ①個人ワーク ②グループワーク ③各グループからの発表
	質疑 応答	※研修内容についてだけでなく、 それぞれの職場で疑問に感じていることも歓迎します



様々な観点からのストレスマネジメントについて学びます

民生委員研修

～ストレスマネジメント～

対象

民生委員(全て)

時間

半日/1日

No. 民06

■研修の概要

民生委員として、地域における活動において、様々な方と接することになりますが、自らのストレスマネジメントについて見直し、息の長い活動ができることが大切です。本研修では、様々な観点からのストレスマネジメントについて学び、自身を見つめ直して頂くことが重要と考えています。

■研修の目的

- ストレスマネジメントの具体的方法について知る
- アンガーマネジメント、特に感情のコントロールについて意識する

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
15分	導入	◆研修オリエンテーション 自己紹介
60分	講義 演習	(1)民生委員・児童委員としての活動時のストレスについて話し合う (どのようなストレスを感じているか)(その対処方法) ・個人ワーク ・グループワーク ・各グループの発表
60分	講義 演習	(2)ストレスの考え方について ①ストレスとは？ストレスサーとは？ストレス反応とは？ ②ストレスが起きるメカニズム ③ストレスマネジメントについて ④具体的なストレスマネジメントについて ・自分自身を知る ・今の状況:ライフイベントを知る ・ストレスコーピング ・ソーシャルサポート ・セルフチェック
90分	講義 演習	(3)アンガーマネジメントについて ①アンガーマネジメントに関する基礎知識 ・アンガーマネジメントとは ・怒りとは ②アンガーマネジメントに関する演習 ・衝動、思考、行動のコントロール ・私たちが怒らせるものの正体
30分	講義 演習	(4)学びを今後の活動にどう生かすか ・個人ワーク ・グループ共有 ・発表



アンガーマネジメントを学ぶと人間関係が改善される！

1. 自分や相手の感情を理解するスキル
2. 怒りの感情を客観的に理解するスキル
3. 怒りの感情への対処スキル

民生委員 ～定例会開催について～

対象

民生委員
(民児協リーダー・会長・副会長)

時間

半日/1日

No. 民07

■研修の概要

民生委員活動においては、毎月、定例会を開催することになっていますが、効果的な定例会開催ができているとは限らないかも知れません。定例会を活発に開催することで、民生委員の地域活動がより充実するよう、理解を深める機会にしたいと考えています。

■研修の目的

- 定例会の開催にあたり準備すべきことを整理する
- 参加者が自らのコミュニケーションの癖を自覚するとともにそれらの会議への影響について考える

■研修スケジュール例

時間	内容	テーマ
15分	演習	◆自己紹介
65分	演習	(1)定例会の失敗談について話し合う ・個人ワーク ・グループワーク ・各グループの発表
40分	講義	(2)会議のための事前準備について ①様々な会議のタイプを知る ②会議目的に応じた準備を考える ③会議中における時間半分 ④参加者のことを知る ⑤事前課題を出す ⑥根回し ⑦座席レイアウトについて
30分	講義 演習	(3)民生委員・児童委員に求められるコミュニケーション ・コミュニケーションに関するセルフチェック ・コミュニケーションの癖を知る ・アサーティブの考え方について
90分		(4)効果的な定例会開催に向けて ～もしもこんな定例会参加者がいたら～ 民生委員活動での1場面から、参加者が民生委員・児童委員として、 どう考えるかを検討(3～4ケース用意します) ・個人ワーク ・グループワーク ・各グループの発表
	質疑 応答	※研修内容についてだけでなく、 それぞれの職場で疑問に感じていることも歓迎します



災害時における地域・職場等における中心的なリーダー育成

災害時におけるリーダー研修				対象	新任	中堅	指導	管理	担当
～職場としての接遇の高め方～				時間	4+2日			No. 他01	
■研修の概要・目的 災害時における地域・職場等における中心的なリーダー育成、また、ネットワーク構築を目指す。いざという時に慌てないために体系づくりをしておくことが大切です。誰しもが可能性をもっている、その時に備えて、みんなで体験しながら考えていきましょう。									
■研修スケジュール例 以下は、実際に開催された研修プログラム例です。									
時間	内容	テーマ							
1日目									
午後	演習 講義 移動	(1)事前研修(集合) ①自己紹介、アイスブレイクゲーム ②災害専門家からのアドバイス ③現地研修へ出発(移動) ④懇親会							
2日目・3日目・4日目・5日目									
2日目	訪問 講義 演習	(2)現地研修1日目 ①役所訪問、表敬訪問 ②役所担当者(後方支援)のお話し ③消防関係者のお話し ④社会福祉協議会 福祉施設関係者のお話し ⑤意見交換・ワークショップ ⑥ナイトセッション(震災の後方支援について)							
3日目	視察 講義 演習	(3)現地研修2日目 ①被災地へ移動 ②語り部ガイド(被災地現状視察) ③ワークショップ(リーダーの決断) ④復興商店街視察(自由時間あり) ⑤宿泊施設へ帰還(バス移動) ⑥ナイトセッション(被災地の現実をみて)							
4日目	視察 講義 演習	(4)現地研修3日目 ①危機管理指導・訓練(自衛隊主導) ②機能別訓練 ③福祉避難所の設営(検討含む) ④社会福祉協議会担当者の指示により進める							
5日目	演習 自由	(5)現地研修4日目 ①ワークショップ(災害時における後方支援) ②個人ワーク ③グループワーク(発表資料作成) ④グループ発表 ⑤自由行動(買い物など) ⑥集合場所へ帰還(現地解散)							
6日目									
終日	演習 講義 移動	(6)事後研修(集合) ①近況紹介、現地研修を終えて、アイスブレイクゲーム ②ワークショップⅠ(課題の抽出と整理) ③ワークショップⅡ(成果発表会へ向けて)、グループワーク (7)成果発表会 ①基調講演 ②学識・専門家講演 ③人材育成研修成果発表 ④オープントーク ⑤最終マネジメント会議 ⑥懇親会							



株式会社エイデル研究所
〒102-0073 東京都千代田区九段北4-1-9
TEL:03-3234-4641 FAX:03-3234-4644
メール：welfare@eidell.co.jp
HP：<https://www.eidell.co.jp/>

