

令和6年度

コミュニケーション技術・対人援助技術研修（1班、2班、3班）

実施要項

1 目的

社会福祉事業に従事する職員として、職務に必要な利用者や職場の職員とのコミュニケーションと対人援助技術についての知識、技能や論理的思考力を習得することを目的に研修を実施するものです。

2 主催

宮城県・社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

3 日時・研修形態

【1班】令和6年7月23日（火）午前10時から午後4時まで・集合型研修

【2班】令和6年9月5日（木）午前10時から午後4時まで・オンライン研修

【3班】令和6年12月6日（金）午前10時から午後4時まで・集合型研修

4 会場

【1班、3班】みやぎハートフルセンター2階 大会議室（1）、（2）

※【2班】は、Zoomミーティングによるオンライン研修

5 受講対象

（1）県内の社会福祉施設に勤務する職員（職種は問いません）

（2）県内の市町村社会福祉協議会に勤務する職員

6 定員

各班40名程度（先着順）

7 研修内容

別紙、研修プログラム参照

※各班、研修内容が異なります。

8 申込方法（詳細は別添資料1、2を参考にしてください。）

宮城県社会福祉協議会ホームページ（<http://www.miyagi-sfk.net/>）の「研修受付システム」から申込みをしてください。

※申込締切 1班：令和6年7月5日（金）正午まで

2班：令和6年8月16日（金）正午まで

3班：令和6年11月20日（水）正午まで

9 受講料 2,700円

申込期日以降、本会研修係から申込者へ「受講料振込の御案内」をメールで送信します。

インボイス制度に則った“適格請求書”を発行しますので、申込み時に、請求書の宛先を御入力ください。なお、請求書が不要の場合は、その旨入力してください。

※振込手数料は受講者（送金人）負担となります。

※振込期日 1班：令和6年7月19日（金）まで

2班：令和6年8月29日（木）まで

3班：令和6年12月4日（水）まで

10 研修受講にあたって

(1) 【1班、3班】集合型研修について

研修会場は、みやぎハートフルセンター（仙台市青葉区上杉3-3-1）です。

※駐車場がないため、車を使用する場合は近隣の有料駐車場を利用してください。



(2) 【2班】オンライン研修について

- ・グループワーク等を予定していますので、パソコンで受講してください。受講1人つき1台のパソコンが必要です。
- ・パソコンのカメラ及びマイク機能が使用できるよう、事前に御準備ください。
- ・本研修はZ o o mを使用します。事前にアプリケーションのインストールをお願いします。
- ・パソコン等の機器や、Z o o mミーティングの操作方法等に関するお問合せには対応できかねますので、あらかじめ御了承願います。

1 1 その他

- (1) 受講申込後に、欠席又は申込事項が変更となる場合には、速やかに「研修受付システム」から修正してください。
- (2) 受講申込時に入力いただいた個人情報は、当該研修の運営管理の目的のみに使用いたします。なお、氏名、勤務先名、職名を記載した受講者名簿を、受講者間の情報交換を目的として配付しますので、御了承ください。差し障りがある場合は、事前に事務局へ御連絡ください。
- (3) 急遽研修の開催を変更する場合は、本会ホームページ **宮城県社会福祉協議会** (<https://www.miyagi-sfk.net/>) に情報を掲載しますので、研修当日まで御確認願います。

1 2 申込・問合せ先

宮城県社会福祉協議会 みやぎハートフルセンター

福祉研修センター研修係（担当：星、大川）

〒980-0011 仙台市青葉区上杉3-3-1 2階

TEL：022-225-8479 FAX：022-797-1203

【1班】7月23日（火） 集合型研修

「クレームを防ぐ！仕事がしやすくなる！！福祉職員に必須の接遇マナー研修」

講師：コミュニケーションサポートオフィス
代 表 喜山 志津香 氏

「接遇」も「マナー」も、「相手を大切に作る心」から始まります。
人間誰しも、自分を大切に扱ってくれる相手に対して好感を持ちます。その人を信頼するようになります。そうすると、こちらの働きかけに対して協力してくれるようになります。少々のミスや行き違いがあったとしても、クレームが炎上することなく、穏やかに解決に向かいます。

だからこそ「接遇マナー」をきちんと身に付けることが、ご利用者満足を高め、自分を守り、組織を守ることに繋がります。

時 間		内 容
9:30	受付開始	午前9時50分までに着席してください。
10:00	講 義	・ウォーミングアップ 「表現トレーニング」 1. 福祉の現場における接遇マナーの重要性 ◆ 接遇とは？マナーとは？ ◆ 好感度を決める5つのポイント ◆ 福祉接遇の特徴
10:20	ディスカッション	◇テーマ 「接遇・応対現場で、難しいと感じること、苦手なこと」 ～ご利用者様、ご家族様の声を振り返って課題を抽出する～ グループディスカッション → 発表 → 講師コメント
11:10	講 義 & ワーク	2. 好感度を高めるために ◆ ファーストタッチがその後の印象を左右する ◆ 相手が声をかけやすい人とは？ ◆ その場を離れた後にも印象が刻まれる ◇ 身だしなみチェック、姿勢、あいさつ、お辞儀、立ち居振る舞い
12:00		昼 食
13:00	講 義 & ワーク	3. 信頼関係を作る聞く力 ◆ なぜ「聞く」ことで信頼関係が作られるのか？ ◆ 相手のホンネを引き出すあいづちの力 ◆ 相手を正確に知るための質問力を磨く ◇ 傾聴力、あいづち力、質問力トレーニング
14:00	講 義 & ワーク	4. 言葉を整える ◆ コミュニケーションと人間関係 ◆ コミュニケーションは誤解の連続？！ ◆ 相手を不快にしない話し方 ◆ 敬語の再確認 ◇ あなたは大丈夫？「敬語の間違い探しクイズ」 ◇ 相手を不快にしない話し方「言い換えチャレンジ」
15:20	講 義 & 演 習	5. 知っておきたい「品格を左右する」大人のマナー ◆ 来客対応のマナー ～お客様の迎え方、案内、ドアの開閉、席次 名刺の扱い、お茶の出し方、お見送り ◆ 訪問先でのマナー ～玄関前で、玄関先で、室内で ◆ その他のマナー ～書類の授受、エレベーターのマナー等
15:50	まとめ	6. さらに接遇マナーを磨くために ◆ 自分をご機嫌に働く
16:00	アンケート 提出	講義終了後、アンケートの記入、提出をお願いします。

※ 時間は目安です。当日の状況により前後することがあります
※ 午前1回、午後2回、各10分間の休憩をはさみます

「チーム力が仕事の質を高める！ 職場の「心理的安全性」の作り方」

講師：コミュニケーションサポートオフィス
代 表 喜 山 志 津 香 氏

「チーム力は何によって作られるか」と言えば、「情報共有」と「人間関係」によって作られることは言うまでもないでしょう。「報告しにくい」「質問も相談もしにくい」という職場では、情報共有が滞り、チームの連携が取れず、仕事が非効率的になるどころか、ミス・トラブルも頻発します。そうなれば、ご利用者満足も働く職員の満足度も上がりようがありません。

ゆえに、「モノが言いやすい」「心安らかに働ける」職場環境を作ることが、チーム力をアップするためには必須と言えます。

本研修は、心地よい職場環境の基本となる「心理的安全性」を作るための具体的方法が全て網羅されています。

時 間		内 容
9:30	ログイン 開始	午前9時50分までにはログイン状態にしてください。
10:00	講 義	・ウォーミングアップ 「表現トレーニング」 1. 職場の心理的安全性の重要性 ◆ 「心理的安全性」とは ◆ 心理的安全性の欠如が、職場の危機をもたらす！ ◆ 心理的安全性が運んでくる「仕事の生産性」＋「スタッフの〇〇」
10:20	ディスカッション	◇テーマ 「職場でのコミュニケーションで難しいと感じること」 グループディスカッション → 発表 → 講師コメント
11:10	講 義	2. 心理的安全性を高めるための4つの目標 ◆ ちぢめる～心の距離をちぢめる ◆ あたえる～知識、技術を分けあたえる ◆ ひきだす～能力とやる気をひきだす ◆ みとめる～成功も失敗も承認する
12:00	昼 食	
13:00	講 義 & ワーク	3. 「心の安全」につながる聞き方とは ◆ トラブル・衝突が起きた時の対処法 ◆ ついホンネを言いたくなるあいづちの技法 ～人はホンネを聞いてくれる人を求めている ◆ 責める質問ではなく、やる気を引き出す質問をする ◇ワーク 傾聴力、あいづち力、質問力トレーニング
14:00	講 義 & ワーク	4. 相手の心理変化を見きわめながら話す ◆ コミュニケーションと人間関係 ◆ コミュニケーションは誤解の連続？！ ◆ 相手を不快にしない話し方 ◇ ワーク 相手を不快にしない話し方「言い換えチャレンジ」 ◇ ワーク 正確に伝わる話し方「言い換えチャレンジ」
15:00	講 義 & ワーク	5. フィードバックの仕方が心の安全に直結する！ ◆ 「評価」を伝えることの意義 ◆ 「ほめポイント」を見つける習慣のつけ方 ◆ 相手の自己肯定感を上げる注意・指摘の仕方 ◇ ロールプレイング「相手の間違いを指摘する」
15:50	まとめ	6. ご機嫌に働ける職場を目指して ◆ まずは、自分の機嫌は自分で取る！

※ 時間は目安です。当日の状況により前後することがあります
※ 午前1回、午後2回、各10分間の休憩をはさみます
※ 講義終了後、アンケートの回答に御協力ください

「プレゼンテーション力もアップ！日本一わかりやすい論理的思考力研修」

講師：コミュニケーションサポートオフィス
代 表 喜山 志津香 氏

「論理的思考力」と聞くと、なんとなく「難しそう」、そんなイメージがあるかもしれません。でも実は、誰でも「なにげなく」行っていることです。ただ、日頃あまり意識して言葉にしていなくても、なぜならば、わざわざ言葉にしなくても「そんなことあたりまえでしょ」「ふつうはそう考えるでしょ」と漠然と思っていることが多いからです。

人間は、育った環境や受けてきた教育、それまで経験したことなどによって、それぞれ考え方や価値観が違います。つまり「自分にとってあたりまえ」と感じていることが、「相手にとってもあたりまえ」とは限りません。

となると、自分とは違う「考え方」や「感じ方」をする人たちが、「なぜそう思うのか」「なぜそう感じたのか」という筋道を理解することが必要となります。そしてまた、自分の考えを相手に理解してもらうためにも、相手の視点に立ってわかりやすく説明をする必要があります。

介護や支援の過程で、トラブルの原因を深く考えたり、広い視野で問題を捉えたり、次に何をすべきか判断を下したりするためにも、論理的な思考力は欠かせない能力と言えます。

時 間		内 容
9:30	受付開始	午前9時50分までに着席してください。
10:00	講義 & ワーク	1. 情報を整理しながら聞いて、 明快に話すために必要な論理的思考力 ◆ 論理的思考力を身につけることの意義 ◆ 「論理的に考える」「論理的に話す」とは ◆ 理解される論理の立て方 ◇ 「論理的な話し方の練習」 個人ワーク → グループワーク → 発表 → 講師コメント
10:55		休 憩
11:05	講義 & ワーク	2. さらに広く、深く理解されるための5つの思考法 ◆ 具体化思考<講義、グループワーク、発表> 5W2H&数値化 ◆ 二面化思考<講義>～ プラス面マイナス面の両面を見る ◆ 客観化思考<講義、グループワーク、発表>～自分以外の人にとって
12:00		昼 食
13:00	講義 & ワーク	◆ なぜなぜ思考<講義> なぜ、なぜ、なぜを繰り返す ◆ 先読み思考<講義、グループワーク、発表> 先の先を見据える
14:00	講義 & ワーク	3. 5つの思考法を駆使してプレゼン力を磨く ◆ コミュニケーションは誤解の連続！ ◆ わかりやすい説明のポイント ◆ 相手の感情を踏まえて話す ◇ ロールプレイング「○○～について説明する」「○○のすすめ」
15:50	まとめ	4. 問われる日常のあり方 ◆ 思考力と人間力 ◆ 常に自分をご機嫌にするために
16:00	アンケート 提出	講義終了後、アンケートの記入、提出をお願いします。

※ 時間は目安です。当日の状況により前後することがあります
※ 午前1回、午後2回、各10分間の休憩をはさみます