

## 令和2年度「職員育成事業」実施要領

## 【目的】

急速な少子・高齢化によるひとり暮らし高齢者や認知症高齢者の増加、不安定な就労による経済的な困窮と一人親世帯の増加、不登校やひきこもり等、住民が抱える生活課題・福祉課題は多様化しており、それぞれのニーズに応じたきめ細やかで専門的な支援が求められています。

そこで、本会では地域における多様な福祉人材の育成と職員の資質向上・自己研鑽を図るとともに、他施設職員との情報交換や交流を目的として本事業を実施します。

## 【実施計画】

## 1. 内容及び開催日時

No	研修内容	開催日時	備考
1	接遇セミナー【応用編】	8月25日(火) 18:30~20:30	
2	リスクマネジメント	10月13日(火) 18:30~20:30	

※研修会の詳細は別紙のとおりです。

2. 開催場所 佐々町福祉センター 1階会議室
3. 参加定員 各回20名程度(町内の福祉関係者および社会福祉協議会職員)  
※参加人数を制限して実施したいと思います。
4. 参加費等 無料(講師料等の経費は、社会福祉協議会が負担します。)
5. 参加申込 佐々町社会福祉協議会(FAX63-5100)  
※別紙「申込書」にてFAXで申し込みください。
6. 問合せ先 佐々町社会福祉協議会(電話63-5900/事務局長 大瀬 昇)

「演習メインの接遇セミナーを開催したい」「実践事例も含めて学習したい」なら

8/25

開催

# 接遇セミナー【応用編】

## ねらい・基本プログラム

心に響くサービスを届けるための接遇マナーを学びます  
接遇セミナー【基本編】で学んだ接遇実践マナーを、さらにレベルアップさせ、様々な場面で応用して実践するためのポイントを学びます。

【標準研修時間 120分】

1. 介護職のための接遇演習
  - ・接遇は心の気配り
  - ・スタッフ一人の印象が施設全体のイメージを決めることも…
  - ・好感、信頼を高める演習
  - ・丁寧に・さわやかに対話する演習
  - ・苦情・クレームに対応する演習
2. 事例考察・総合演習

- ◆受講対象種別／高齢者：○、障害者：○、児童：○、保健・医療：○
- ◆定員／10～70名程度

## 講師

山口 幸子（やまぐち さちこ）氏  
（合）ケアネットスクール 代表  
看護師 / 介護支援専門員



看護師を20年経験。介護保険がスタートした時期に介護支援専門員の試験に挑戦。試験勉強中に介護保険制度に感動し、介護の分野で仕事をしたいと強く思う。

平成14年からは平成26年まで、長崎情報ビジネス専門学校（介護福祉士養成コース）の教員として、介護の仕事を目指す学生への指導を行った。また、合同会社ケアネットスクールの代表として、介護関連の資格取得をサポートしている。

## おススメポイント

基本的な接遇マナーは身につけているけれど、福祉分野に特化した接遇についてもっと詳しく学習したい！という方のために、実際の接遇場面を想定したロールプレイや事例検討を取り入れた研修メニューとなっています。

「事故対応マニュアルを見直したい」「事故発生時の対応に自信がない」なら

10/13

開催

# リスクマネジメントセミナー

## ねらい・基本プログラム

- 1 リスクマネジメントの基本を学び  
事後対応マニュアルを見直します。
- 2 事故発生時の対処方法や  
家族との交渉までのプロセスを学びます。

【標準研修時間 120分】

1. 介護のリスクマネジメントの基礎知識  
全ての事故は防げない 防ぐべき事故とは？
2. 事故防止の基本活動  
施設管理に関する危険 利用者別の危険の把握と対処
3. 効果のあがるヒヤリハット活動  
原因究明と防止策の検討 安全チェックの手順化
4. 事故発生時の対応  
事例に基づき事故発生時の対処・家族対応
5. 家族に利用者の生活リスクを共有してもらうには  
「防げない事故」をどう家族に理解してもらうか？

※ ご要望に応じて【障害者施設向け】等へプログラム変更も可能です。ご相談下さい。

- ◆受講対象種別／高齢者：○、障害者：×、児童：×、保健・医療：×
- ◆定員／5～100名程度

## 講師

濱田 浩史（はまだ ひろふみ）氏  
有限会社 国弘企画  
リスクマネジメント担当



28年間あいおいニッセイ同和損保株式会社に全国各地に勤務。鹿児島県では介護事業所のリスクマネジメントセミナーを年40回開催。同社勤務時代には医療・介護チームに所属し、介護現場に役立つ様々なツールを開発した。平成28年4月から長崎の総合代理店「有限会社国弘企画」に移籍し、介護事業所のリスクマネジメントを担当し、実践的なリスク対策を介護事業所に日々提案している。

## おススメポイント

事故発生時に、どの職員も同じように対処できるよう具体的にマニュアルは作成されていますか？  
本セミナーでは、事故が発生してしまった時の、事故対応や家族対応を事例を通して、わかりやすく学べますので、「事故対応マニュアル」を見直すきっかけとなります。