

## 4月・5月は 新任職員向け研修が充実！！

ご家族やご利用者からの申し出にスムーズに対応できるために！！  
新任職員にもおすすめ！



コース名 介護サービス情報公表に役立つ！ 援助職の基本スキル

事例から学ぶ！ 入所・通所施設におけるクレーム対応強化研修

対象

- ・職種やサービス種別は不問
- ・入所系、通所系サービスに関わる方



・管理者や相談員以外の職員や事務職員などもクレーム対応する機会があると思います。適切な対応ができるようになりますか？

日程	時間	会場
平成30年 5月9日（水）	13：30-16：30	練馬介護人材育成・研修センター 研修室1・2

ねらい

- ・クレーム対応の基本スキルを確認し、事例を通して身につけます。
- ・自事業所の足りない取り組みや対策を知り、リスクマネジメント体制のレベルを向上させます。

内容

- ・クレーム対応の考え方：苦情処理とクレーム対応の違い
- ・クレーム対応の基本手順：クレーム申立者の気持ちを知る
- ・クレーム対応の実践（グループ討議）
  - \*ショートステイの皮膚剥離のクレーム
  - \*空港での荷物の紛失
  - \*デイサービスでの補聴器の紛失
- ・クレーム対応スキルの応用編（グループ討議）
  - \*プライドの高いデイサービス利用者のクレーム
  - \*入所利用者の傷を虐待だというクレーム
  - \*利用者の個人情報漏洩に関するクレーム

4/10(火)より  
受付開始!

講師

株式会社 安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏

# 利用者への接し方や介護現場での接遇を 改めて見直してみませんか？

コース名 介護サービス情報公表に役立つ！ 援助職の基本スキル

新任研修にまますみ！

介護現場の接遇 ～援助技術としての接遇マナー向上のために～



対象

- ・職種やサービス種別は不問
- ・新任職員、利用者様への接し方を学びたい方、介護現場での接遇を見直したい方



・同じ研修を5月と1月に実施します。

日程	時間	会場
平成30年 5月24日（木）	9：30-12：30	練馬介護人材育成・研修センター 研修室1・2

ねらい

- ・介護および福祉の仕事に従事する職員に求められる接遇マナーについて考えます。
- ・人権尊重への特段の配慮の必要性を認識し、所属している施設や事業所と自分自身の接遇マナーの課題を確認します。
- ・援助技術としての接遇マナーのスキルアップを図り、他の職員の模範になりましょう。

内容

- ・なぜ、接遇が大切か
- ・お客様の満足とは
- ・接遇マナーの5原則
- ・介護・福祉サービスの独自性
- ・援助技術としての接遇マナー

講師

練馬区社会福祉事業団 サービス向上担当課 課長  
練馬介護人材育成・研修センター 所長 河野 敦子

なぜ、接遇が  
大切なの？

介護・福祉  
サービスの独自性？



お客様の満足  
とは何？

援助技術としての  
接遇マナーとは？

接遇マナーの  
5原則とは？

Point

この研修はこんな方が参加しています！

- ◆入社したばかりの方
  - ◆接遇を再度学びたい方
  - ◆事業所で伝達研修を行う方
  - ◆自分自身のスキルアップをしたい方
- 新任職員から管理者まで幅広い方の参加がみられます。

4/10(火)より

受付開始!

予約受付中

# 春の新任職員研修特集

年に2回、繰り返し実施している研修です。  
新たに入職した職員や事業所内で伝達研修をする方にもお勧めです！！

お申し込みは各研修ごとになります。

## 感染症・食中毒の予防、蔓延防止

【日程】4月11日(水)9:30~12:00

【会場】練馬介護人材育成・研修センター 研修室1・2

高齢者施設における感染症予防はなぜ必要なのでしょうか？  
標準予防策に必要な物品や使用方法、感染症を視野に入れた嘔吐物の処理手順を実演します。

また、ご利用者や高齢者施設で働く私たちを感染症から守る知識を、演習を交えながら学ぶことができます。



## 介護の仕事の心構え

～プロ意識、チームワーク、マナーを守る～

【日程】4月11日(水)13:00~16:00

【会場】練馬介護人材育成・研修センター 研修室1・2

介護職員として働く上で大切なポイントである「プロ意識を持つてはたらく」「介護の仕事になぜマナーが必要か」「チームワーク」「好感度の高い声掛けの方法」などを通じて、介護職員として必要な心構えを学びます。

「身だしなみとおしゃれ」「親しみとなれなれしさ」など境界線が難しいことをグループワークを行うことで気づく事ができます。また、介護現場を想定した言葉使いの講義はわかりやすく、実践に活かせます。

## 知っておきたい医療知識

～こんな症状があったら？～

【日程】4月17日(火)

9:30~12:30

【会場】練馬介護人材育成・

研修センター 研修室1・2

加齢に伴う変化や高齢者の疾病の症状と病態や疾患の特徴、バイタルサインと視察、症状別に考えられる疾病や観察のポイント、高齢者施設での医療的処置などを学ぶことができます。また、症状別に考えられる疾病の理解は、いざという時に役立ちます。



詳細・最新情報は、練馬介護人材育成・研修センターの情報は、ホームページで確認する事が出来ます。

<http://www.nerima-carenet.jp/>

社会福祉法人練馬区社会福祉事業団 練馬介護人材育成・研修センター

6758-0145 受付時間:午前9時~午後5時 定休日:土・日曜、祝日



4月実施の研修は3月12日(月)

9:00より ホームページで申込受付中です!

※「待」印でお申込みされた場合は、【キャンセル待ち】となります。  
お申込み後に、予約状況の確認をお願いいたします。

日程	時間	コース名	研修タイトル	会場
11日(水)	9:30-12:00	介護サービス情報公表に役立つ! 援助職の基本スキル	感染症・食中毒の予防、蔓延防止	練馬介護 人材育成・ 研修センター 研修室1・2
11日(水)	13:00-16:00	介護サービス情報公表に役立つ! 援助職の基本スキル	介護の仕事の心構え ～プロ意識、チームワーク、マナーを守る～	
17日(火)	9:30-12:30	介護サービス情報公表に役立つ! 援助職の基本スキル	知っておきたい医療知識 ～こんな症状があったら?～	
17日(火)	13:30-16:00	介護サービス情報公表に役立つ! 援助職の基本スキル	誤えん事故の防止対策 ～誤えんリスクの軽減と発生時の対処～	
24日(火)	14:00-16:30	ケアマネジャースキルアップ	ケアマネジャーのためのリスクマネジメント ～在宅サービスの事故防止における役割～	

5月実施の研修は4月10日(火) 9:00より  
ホームページでお申込開始になります。



日程	時間	コース名	研修タイトル	会場
9日(水)	13:30-16:30	介護サービス情報公表に役立つ! 援助職の基本スキル	事例から学ぶ! 入所・通所施設におけるクレーム対応強化研修	練馬介護 人材育成・ 研修センター 研修室1・2
15日(火)	13:30-16:30	介護サービス情報公表に役立つ! 援助職の基本スキル	ターミナルケアの理解と利用者や家族に対する精神的ケア	
18日(金)	9:00-12:00	高齢者の暮らしを支える! 権利擁護	今井塾! ～養護者による高齢者虐待の防止と対応(在宅サービス編)～	
24日(木)	9:30-12:30	介護サービス情報公表に役立つ! 援助職の基本スキル	介護現場の接遇 ～援助技術としての接遇マナー向上のために～	
30日(水)	9:30-16:45	センター方式を活用した認知症ケア	認知症ケア基礎研修	
調整中	調整中	支援力を高める!	福祉の現場を支えるスーパービジョン【全3回の連続研修】	

平成30年度の練馬障害福祉人材育成・研修センター主催

相互受講研修は決定次第お知らせ致します。

研修ガイド 平成30年度版について

3/22(木): ホームページに公開予定

3月 末: 登録事業者宛に1冊ずつ郵送予定