

介護と介護事業を守り、よくする！
「学び」「共感」「モチベーション」をもたらす研修シリーズ

天晴れ介護サービス式法定研修 接遇・コミュニケーション（中編）

■介護と介護事業を守り、よくするために

天晴れ介護サービス総合教育研究所 株式会社
代表取締役 榊原 宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

27

本日の内容

- 介護現場では、例えばオムツ交換が上手でも、接遇・マナーが悪いために、利用者・家族から喜ばれない、良い評価を得ることができないという場合があります
- 利用者や家族を大切に思うのであれば、それを適切に表現する方法を学ぶことも必要。それが「接遇・マナー」と考えます
- 相手が利用者・家族であれ、介護職であれ、他事業所の職員であれ、「接遇・マナー」の本質は「相手の立場に立った配慮」。その心とともに、その心を言葉や行動で表す具体的な方法も身につけて頂きたい
- ただ、相手の立場に立った、とはいえ、相手もそれぞれなので最大公約数的（共通項）を学んで頂きます

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

28

講師プロフィール

- ◎昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員
- ◎京都大学経済学部卒業後、平成12年、特別養護老人ホームに介護職として勤務
- ◎社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の実務に携わる
- ◎15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的に独立
- ◎著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間400回を超える
- ◎ブログ、facebook、毎朝5:55のライブ配信など毎日更新中
- ◎YouTubeや動画ライブラリーでは500本以上の動画を配信
- ◎介護と介護事業を守り、よくする！「事業経営&教育インフラ」リーダーズ・プログラム（年会費制）主催
- ◎4児の父、趣味はクラシック音楽
- ◎天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索



- 日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師
- 全国有料老人ホーム協会 研修委員 ■稲沢市 地域包括支援センター運営協議会委員
- 7つの習慣アカデミー協会 認定ファシリテーター
- 出版実績：中央法規出版、日総研出版、ナツメ社、その他10冊以上
- 平成20年第21回GEヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞
- 榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

29

本日の内容

■前編

- ・ 良質なケアの基本となる接遇・マナー
- ・ 相手を不快にさせない接遇・マナーとは

■中編

- ・ 習慣にしたい接遇・マナーの基本

■後編

- ・ 職員間のコミュニケーションについて
日常編／会議編／面談編／研修編

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

30

接遇・マナーとは何か？

■接遇・マナーとは？

1. 挨拶
2. 言葉遣い
3. 身なり
4. 表情・態度
(電話)

■接遇・マナーの目的

- ・相手に心地よく感じてもらうこと
- ・相手を不快にさせないこと

挨拶

<input type="checkbox"/>	人間関係をよくするための第一歩と考える
<input type="checkbox"/>	一歩立ち止まって挨拶することを基本とする
<input type="checkbox"/>	挨拶をした後でお辞儀をする(先言後礼)
<input type="checkbox"/>	お辞儀は背筋を伸ばして、腰から折り曲げるようにする
<input type="checkbox"/>	相手より先に挨拶する
<input type="checkbox"/>	明るい声と表情で挨拶する
<input type="checkbox"/>	相手が立っていたら自分も立って挨拶する
<input type="checkbox"/>	相手が座っていたらすこしかがむようにして、できるだけ目線を合わす
<input type="checkbox"/>	手が離せない時には、相手を見て笑顔で会釈する
<input type="checkbox"/>	朝(目安:10時以前)「おはようございます」
<input type="checkbox"/>	昼(目安:10時~18時)「こんにちは」
<input type="checkbox"/>	夜(目安:18時以降)「こんばんは」

挨拶

<input type="checkbox"/>	お茶など頂く時「いただきます」
<input type="checkbox"/>	お茶など頂いた後「ごちそうさまでした」
<input type="checkbox"/>	感謝している時「ありがとうございます」
<input type="checkbox"/>	謝る時「申し訳ありません」
<input type="checkbox"/>	お願いする時「よろしくお願いします」
<input type="checkbox"/>	部屋に入る時「(ノックして)失礼します」
<input type="checkbox"/>	同僚をねぎらう時「お疲れ様でした」
<input type="checkbox"/>	外出時「行ってきます」
<input type="checkbox"/>	戻ってきた時「ただいま、戻りました」
<input type="checkbox"/>	同僚が帰ってきた時「お帰りなさい」
<input type="checkbox"/>	退社する時「お先に失礼します」
<input type="checkbox"/>	利用者・家族を来所した時「こんにちは」
<input type="checkbox"/>	利用者・家族を見送る時「お気をつけてお帰り下さい」

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

33

言葉遣い

<input type="checkbox"/>	丁寧語「です・ます」調は必須
<input type="checkbox"/>	何かを頼まれた時「はい、わかりました」
<input type="checkbox"/>	手が離せず待ってもらう時「少々お待ち下さい」
<input type="checkbox"/>	お待たせした後「大変お待たせしました」
<input type="checkbox"/>	体調を尋ねる時「お身体の具合はいかがですか？」
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「申し訳ありませんが」後ほどおかけ直し頂けますか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「お手数をかけしますが」よろしくお願いします
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「恐れ入りますが」少々お待ち頂けますか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「差し支えなければ」お名前をうかがってよろしいでしょうか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「失礼ですが」どちら様でしょうか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「あいにくですが」部長の田中は本日外出しております

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

34

身なり

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「おしゃれ」は自分のため、自分の趣味と考える
髪型				
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】前髪が目にかかる、暗く不衛生な印象を与える
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】髪止めやリボンが奇抜
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】寝ぐせがそのまま
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】カラーが奇抜で周囲から浮いている
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】奇抜なヘアスタイル
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】フケや抜け毛が肩についている
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】もみあげを伸ばしている
顔				
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】耳垢がある
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】鼻毛が出ている
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】アイライン、アイシャドウ、口紅が濃い
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】眉毛を不自然に剃ったり、抜いたりしている
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】くまができています(睡眠不足)
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】耳の後ろ、首まわりが汚れている
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】髭が伸びている
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】マスクをして、表情が見えない

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

35

身なり

17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】汚れやシワがある(特に袖口と襟元)
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ボタンをしめず、だらしく見える
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】裾などに糸のほつれがある
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】名札をつけていない、名札が汚れている
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】袖やズボンの裾をまくりあげている(暑い時など)
爪				
22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】伸びている、汚れている
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】なめらかでなく、ひっかかる
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】マニキュア、つけ爪をしている
アクセサリ				
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】イヤリング、ピアス、ブレスレットをしている
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】指輪は結婚指輪以外は×
足元				
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ストッキングの色が奇抜
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ストッキングが伝線している
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴下の色や柄が奇抜
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ペディキュアをつける
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴下に穴があいている
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴が汚れている、かかとを踏んでいる
その他				
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】体臭、口臭がきつい
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】香水の使用

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

36

表情・態度

<input type="checkbox"/>	常に笑顔で利用者が声をかけやすいようにする(スタンバイ・スマイル)
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 1. 背筋を伸ばす
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 2. あごを軽く引く
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 3. 軽く胸を張る
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 1. 正面を向く
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 2. 背もたれに寄りかからない
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 3. 足を組まない
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 4. 手は膝の上
<input type="checkbox"/>	ものを渡す時は、両手を使う
<input type="checkbox"/>	何かを指し示す時は指ではなく、手の平を相手に向けて指をそろえて示す
<input type="checkbox"/>	目線は相手の目(鼻のあたりでも可)を見る

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

37

表情・態度

<input type="checkbox"/>	【不適切】無表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】怒ったような表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】腕組みをして話す
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者、家族、職員の悪口や愚痴を言う
<input type="checkbox"/>	【不適切】何度も同じ説明をする際、呆れた顔や、面倒くさそうな表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】疲れた表情、眠そうな顔
<input type="checkbox"/>	【不適切】物にあたる、雑な物の扱い、物を投げる、足で扱う
<input type="checkbox"/>	【不適切】暗い声で話す
<input type="checkbox"/>	【不適切】物を置くときに、大きな音を立てる
<input type="checkbox"/>	【不適切】足音をドンドンたてて歩く
<input type="checkbox"/>	【不適切】ドアをドン！と閉める
<input type="checkbox"/>	【不適切】背中を向けたまま返事をする
<input type="checkbox"/>	【不適切】はいはい、と返事をする
<input type="checkbox"/>	【不適切】頼まれごとに対して面倒くさそうにする
<input type="checkbox"/>	【不適切】ため息
<input type="checkbox"/>	【不適切】舌打ち

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

38

表情・態度

<input type="checkbox"/>	【不適切】爪を噛む
<input type="checkbox"/>	【不適切】道に唾を吐く
<input type="checkbox"/>	【不適切】指をなめて資料をめくる
<input type="checkbox"/>	【不適切】キーボードを強くたたく
<input type="checkbox"/>	【不適切】指で机をトントン叩く
<input type="checkbox"/>	【不適切】指をポキポキ鳴らす
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者や家族によって態度を変える
<input type="checkbox"/>	【不適切】猫背
<input type="checkbox"/>	【不適切】不機嫌(特に忙しい時)
<input type="checkbox"/>	【不適切】眉間にしわを寄せる
<input type="checkbox"/>	【不適切】貧乏ゆすり
<input type="checkbox"/>	【不適切】ペンを回して遊ぶ、ペンのノックを不必要に押す
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者のせいにする
<input type="checkbox"/>	【不適切】2人以上で廊下を歩く時には広がらない
<input type="checkbox"/>	【不適切】頬杖をつく

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

39

表情・態度



相手が不快に感じる態度、表情

- ・相手の目を見ない
- ・相手に身体を向けない
- ・うなずかない
- ・あいづちをしない、軽い
- ・リアクションがない、うすい
- ・会話中に携帯電話やスマートフォンを見る
- ・話を被せる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

40

ご自宅訪問時

- 車を停める位置について事前に相談しておく
- 誰が訪問するかを事前に伝えておく
- 約束の時間に遅れない
- 約束の時間より早く訪問しない（5分前くらいが妥当）
- コート、マフラーなどは玄関の外で脱ぎ、片手で持ち、挨拶をする
- 正面を向いたまま靴を脱いで、つま先を玄関のドアに向け、端に寄せて置く
- 傘やレインコートがある場合は、室内に持ち込まず、玄関の外に置かせてもらう
- 入口に近い下座に座る※利用者の耳が遠いなどの理由で利用者の隣に座る場合などは例外
- 名刺は、事業所名、名前を名乗りながら、両手を胸の高さにして渡す
- 相手からの名刺を受け取るときも、胸より高い位置で両手で受け取る
- 受け取った名刺は、両面を確認し、名刺入れの上に置く
- 名刺は、原則として、最初に利用者本人、次に家族の順番で渡す
- 「大切な内容なのでメモをとらせて頂いてよいですか？」と確認してからメモをとる
- 相手がメモをとられることを気にしているようであれば、話を聞くことに集中する
※面談後には忘れないうちに書くようにする
- 利用者や家族の洋服や髪型、目線、態度、表情、声の調子や話し方、身振り等に目を配る
- お茶やお菓子を出された場合「毎月お邪魔することになるので、ご負担をおかけしたくないと考えています。今回はせっくなので頂きますね。すみませんが、今回限りでお願いできますでしょうか？」などと伝える
- 次の約束の時間になっても面談が終わらない場合「訪問をお約束している方がいて、まもなく出発しなければなりません」と伝え、そのうえで、「もしよろしければ、訪問の終わる〇時頃にまたお邪魔するか、お電話を差し上げたいと思いますが、いかがでしょうか？」などと尋ねる

敬語について

● 敬語の使い方

敬語には三つの種類があります。状況や、使う相手によって使い分ける必要があります。

1 尊敬語

相手に敬意をもっていることを示す敬語のことです。利用者やお客様、上司、年上の人など、目上の人に使います。

使用例

- ・「お（ご）～になる」
例：お帰りになられます
- ・「～れる、られる」
例：起きられました
- ・「お（ご）～くださる」
例：お持ちくださる
- ・「お（ご）＋名詞、形容詞」
例：お買い物、ご理解、お若い、ごゆっくり

敬語について

2 謙譲語

相手を敬うために、自分のことをひかえめに言う（へりくだる）敬語のことです。自分や身内のことを、敬意を表する相手の前で言うときに使います。

使用例

- ・「お（ご）～する、いたす」
例：お読みします、ご説明いたします
- ・「～させていただく」
例：ご案内させていただく
- ・「お（ご）～いただく」
例：ご紹介いただきました
- ・「拝～する」
例：拝見する

3 丁寧語

友達や家族内以外の仕事や会議などの公的な場所で使う敬語のことです。いわゆる「タメ口」ではなく、語尾に「～です」「～ます」をつける言葉づかいです。

敬語について

言い換え前	言い換え後
この間	
さっき	
今	
すぐ	
ちょっと、少し	
後で	
これから	
～したらずく	
ここ、こっち、これ	
そこ、あそこ、どこ	
この人	
どんな、こんな、そんな	
全部	
どれも	
男の人、女の人	
両親	
父親	
夫、妻	
家族	
息子、娘	

敬語について

- 敬語にするときは「言い換え」が必要な動詞の一例

	尊敬語（利用者・家族が主語）	謙譲語（職員が主語）
言う		
見る		
聞く		
行く		
来る		
する		
食べる		

報告・連絡・相談



指示を受けたら報告する

指示を受けて行動したら、必ず結果を報告することが社会人としてのマナーです。報告がないと、指示を出した側は結果がどうなったか不安になります。

また、結果が出るまでに時間がかかるような内容であれば、途中経過を報告することで、指示を出した側はより安心感をもつでしょう。

さらに、場合によっては、指示の修正やそのつどのアドバイスにもつながります。これは指示を受ける側にとってもメリットになります。

聞き方について

● 相手に寄り添う聞き方の例(関連p.102)

- ・ 心情を理解するように努める(きっと……だったのかな? など)
- ・ 相手の気持ちを受け止める(「大変でしたね」など)
- ・ 相手の立場になる(背景、状況をイメージする)
- ・ 共感する(「そういうことが起きたらおつらいですよ」など)
- ・ 話を最後まで聞く
- ・ 先入観をもたない

お詫びする時

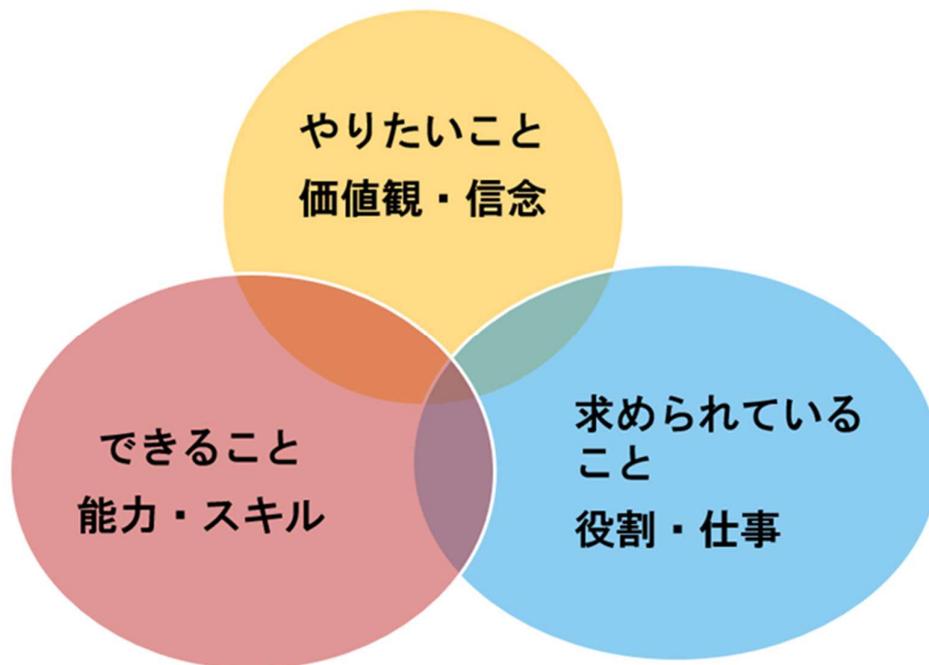
● お詫びをするときのふるまい方のよい例(関連p.156)

- ・ 相手の話を誠意をもって聞く
- ・ 「きちんと聞いている」ことを示す
- ・ お辞儀は、最敬礼、先言後礼で、気持ちを込めて行う
- ・ 姿勢は、手を体の前でそろえ、前傾姿勢で話をする

● 謝罪の言葉の例(関連p.156)

- ・ 「申し訳ございません」
- ・ 「大変失礼いたしました」
- ・ 「お詫び申し上げます」
- ・ 「不行き届きをお詫び申し上げます」
- ・ 「ご迷惑をおかけいたしました」
- ・ 「ご面倒をおかけいたしました」
- ・ 「不愉快なお気持ちにさせてしまいました」
- ・ 「お手数をおかけいたしました」

仕事とは？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49

信頼を得るために

1. 専門職としての信頼
→ 詳しい、頼れる、といった感覚
2. 人としての好意
→ 話しやすい、親しみが持てる、といった感覚

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

50

感情労働とは何か？

- ・感情のコントロールが必要で、求められる感情表現が決まっており、自分の気持ちに関係なくその役割を果たすことが要求される仕事のことを感情労働という
- ・その感情表現が業務の質や成果を決める。「人」が業務の対象になるというのも特徴
- ・感情コントロールのスキルを身に付けておく必要がある。言い換えると、演技するスキルともいえる
- ・人の感情に直に関わることができる仕事のためやりがいはあるが、仕事とプライベートの切り替えが難しく、時にストレスをためてしまいバーンアウトに至る可能性もある
- ・「ケアする人のケア」が大切

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

51

敬語について

言い換え前	言い換え後
この間	先日
さっき	先ほど
今	ただ今
すぐ	早速、早急に
ちょっと、少し	少々
後で	後ほど
これから	今後
～したらずく	～し次第
ここ、こっち、これ	こちら
そこ、あそこ、どこ	そちら、あちら、どちら
この人	こちら様、こちらの方
どんな、こんな、そんな	どのような、このような、そのような
全部	すべて
どれも	いずれも
男の人、女の人	男性の方、女性の方
両親	ご両親
父親	お父様
夫、妻	ご主人、奥様
家族	ご家族
息子、娘	息子さん、娘さん（お嬢さん）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

52

敬語について

- 敬語にするときは「言い換え」が必要な動詞の一例

	尊敬語（利用者・家族が主語）	謙譲語（職員が主語）
言う	おっしゃる	申し上げます
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お聞きになる	うかがう
行く	いらっしゃる	参る、うかがう
来る	お越しになる	参る
する	される、なさる	いたす、させていただく
食べる	召し上がる	頂く、頂戴する

本日の内容

■ 前編

- ・ 良質なケアの基本となる接遇・マナー
- ・ 相手を不快にさせない接遇・マナーとは

■ 中編

- ・ 習慣にしたい接遇・マナーの基本

■ 後編

- ・ 職員間のコミュニケーションについて
日常編／会議編／面談編／研修編

継続的な学習の重要性！

■成長のために

- ・ ギャップを埋める & 強みを活かす
- ・ 時間とエネルギーをかけた分だけ成長する
- ・ よい情報を浴び続ける、そういう 環境に身を置く
- ・ 成長は螺旋階段、その時々で 受け取るものも違う
- ・ ミラーニューロン効果（思考・行動に影響、時間差で効果!）、感度が高まる
- ・ 知れば知るほど分からないことが増える、知りたいことが増える
- ・ 学びが理想をつくり、理想が学びを生む

■メンテナンスのために

- ・ いつも良い状態を保てるとは限らない……。
- ・ 定期的に軌道修正させてくれる、人・環境の存在が必要

■自分自身、そしてチームワーク

- ・ シャンパンタワー：自分が満ち足りて、人を満たすことができる
- ・ 研修はチームで参加、普段は話さないことも話す、施設を越えた連携

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

55

継続的な学習の機会を持つために



影響力・インパクト



回数・頻度



習慣化 = インパクト × 回数

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

56

介護現場をよくするライブラリー

ACS Appare Care Service 介護現場をよくするライブラリー

ホーム セミナー お気に入り 閲覧履歴

会員ログイン

キーワードで探す



経営から現場まで！介護と介護事業を守り、よくする「教育インフラ」リーダーズ・プログラム

初めての方へ



2週間体験利用受付中！

詳しくはこちら

日々更新中！公式サイト・SNS



お知らせ [お知らせ一覧](#)

セミナー
【おススメ！セミナー動画】介護現場をよくする21のテーマ！
ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」
【おススメ！セミナー動画】のご案内です。介護現場をよくする21のテーマ！ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」～事業・サービスの継続・発展のために～https://appare-kaigo...

セミナー案内 [セミナーをもっと見る](#)

4月16日 (火) 14:00～16:00 管理職養成2024 管理職 リーダー 本部 管理者	4月17日 (水) 14:00～15:30 介護事業の教育インフラ！リーダーズ・プログラム 会員限定グループコンサルティ... 会員限定 リーダーズ・プログラム
---	--

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

57

研修・動画の内容 経営から現場まで500本以上！

- 経営者・経営幹部向けセミナー（20時間相当+α）
- 管理職向けセミナー（20時間相当+α）
- ケアマネジャー向けセミナー（10時間相当+α）
- 全職員向け法定研修シリーズ（10時間相当+α）
- 新人職員向けセミナー（10時間相当）
- 赤本・青本・緑本通読セミナー（20時間相当+α）
- 1日集中講座シリーズ！（30時間相当）
（稼働率、人材確保、管理職養成、実地指導、ケアマネジメント等）
- 令和3年度介護報酬改定セミナー（10時間相当）
- リーダー、相談援助職のための説明力向上講座（5時間相当）
- 最新情報&トピックス「マンスリー・ジャーナル」（20時間相当）
- 工藤ゆみさんのコミュニケーション力向上講座（20時間相当）
- 進絵美さんの面談スキル向上講座（5時間相当）
- 吉村NSの看護セミナー（5時間相当）
- ケアマネジャー受験対策セミナー（15時間相当）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

58

こちら是非ご覧くださいませ！

天晴れ介護サービス公式LINEに登録して
「お得情報」と「特典動画」「限定セミナー」を
手に入れる！

特典動画は「経営から現場まで！
介護事業の持続的な成功を実現する3つの取り組み」！

天晴れ介護サービスYouTubeチャンネルに
登録して「無料動画」で楽しく学習する！

約400本の動画+数分のショート動画もあります！
気軽に学ぶには最適です！

facebookグループ
介護と介護事業を守り、よくする！
1000人の仲間たち＼(^ ^)／
に参加して「毎月の介護ニュース」を見る！

毎月1回、グループ限定で「介護ニュース」を配信中！
facebookでは毎朝5:55のライブも開催しています

天晴れ介護サービス公式メルマガに登録して
「最新情報」と「特典動画」を手に入れる！

毎週4,000字の情報+特典動画！
特典動画は…これから用意しますm(__)m



天晴れ介護サービス法定研修

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌