

コース研修導入事例



★東京都「特別養護老人ホーム」様【年10回コース】

◆基本データ

- 特別養護老人ホーム（従来型）
 - ・ショートステイ ・デイサービス
 - ・居宅介護
- 利用定員：105名（全体）

◆研修の目的と展開

教育対象を介護職に限定せず、テーマによっては看護職や事務職も参加される合同研修で、チームケア推進を図ることを目的としています。東京都の行政指導項目も取り入れながら、月1回15～20名標準で展開。毎年同じテーマを繰り返し実施し、基本の振り返りと見直しを徹底させていच्छゃいます。

◆主な研修テーマ

- ・職員の接遇 ・職場のコミュニケーション
- ・リスクマネジメント
- ・アンガーマネジメント ・その他

研修担当者の声

「今まで研修の話が出るたびに、テーマに合う講師を個別に捜していました。やっと見つけて依頼しても、実施予定日と折り合わず、延期せざるを得ない場合も多かったんです。こんなことが毎回続いていたこともあり、コース研修をコーディネートしてくれる研修会社に依頼したいと考えていました。学宣は、常に私どもの事業所の状況に応じて、内容や講師を提供してくれているので職員も毎回楽しみに受講しています。」
<生活相談員K様>

★東京都「介護老人保健施設」様【年9回コース】



◆基本データ

- 介護老人保健施設
 - ・通所リハビリテーション
 - ・短期入所療養介護
- 療養定員：80名

◆研修の目的と展開

職員同士の連携を土台に「福祉従事者として働くことの意義と目的の再確認」「内部・外部の接遇マナーの振り返り」「コミュニケーションの向上によるチームケア推進」の強化を目的としました。3グループに分け3つのテーマを月1回で開講。介護職を中心として1回10～15名受講で、テーマにより看護職、医師も参加しています。

◆主な研修テーマ

- ・職場のビジネスマインドとマナー
- ・ご利用者のためのサービスマナーとホスピタリティ
- ・職場のコミュニケーション

研修担当者の声

「数年間、職員研修を実施しておらず職員のレベル低下が気になっていました。福祉従事者として働くことを単なる作業として捉えていたり、職員同士の連携も、正直あまりスムーズとは言えませんでした。学宣の研修を導入した一番の決め手は、年間を通して同一テーマ同一講師の提案があり、受講者間の理解・習得差も少ないと判断し決定しました。」
<事務長O様・介護長S様>



★神奈川県「特別養護老人ホーム」様【年6回コース】

◆基本データ

- 特別養護老人ホーム（ユニット型）
 - ・ショートステイ ・デイサービス
 - ・居宅介護支援
- 利用定員：165名（全体）

◆研修の目的と展開

こちらの事業所では、職員同士が思いやりとマナーを持ってなければ、ご利用者やご家族に表現できないと考えていらっしゃいました。そこで福祉従事者として働くことの意義と職員同士の接遇・マナーの振り返りを行い、コミュニケーションスキルアップによるチームケア推進を柱としました。

3つのテーマを各2回、1回約30名が受講。介護職、看護職、事務職、調理職と全職員が参加しています。

◆主な研修テーマ

- 職場のビジネスマインドとマナー
- 職場のコミュニケーション（傾聴力）
- 職場のコミュニケーション（説明力）

*** 研修担当者の声 ***

「現場のリーダーからの意見で職員同士の人間関係の強化を最優先するために、マナーや接遇、コミュニケーションスキルアップの研修を実施しようという計画になりました。

学宣のコーディネーターから『研修実施前に現場の視察と職員へのヒアリングを行い、その結果を反映させて研修内容を組み立てましょう』という提案があり、単なる研修とは違い現場に即した『実』をとる研修と考え導入しました。」

<施設長H様>

★東京都「特別養護老人ホーム」様【年6回コース】



◆基本データ

- 特別養護老人ホーム（ユニット型）
 - ・ショートステイ
- 利用定員：80名（全体）

◆研修の目的と展開

福祉従事者の基本的な姿勢とご利用者目線での接遇、そして感情のコントロールを柱にカリキュラムを設計しました。

一つ目はホスピタリティマインドと接遇のあり方。2つ目はアンガーマネジメントにより、怒りの感情をポジティブなエネルギーに変換させることを目的としています。2つのテーマを各3回、1回約20名規模で展開しています。

◆主な研修テーマ

- ・職場の接遇
- ・アンガーマネジメント

*** 研修担当者の声 ***

「ここ数年間、研修を行う機会はありませんでした。もちろん内部での勉強会は実施していますよ。でも職員はプロ講師ではないので教える難しさを感じていました。

近頃、職員の感情的な言動により、ご家族から苦情が増え始めたので、メンタルケアと接遇を見直さなければと考え、学宣からの提案で接遇とアンガーマネジメント、メンタルチェックをあわせてコース研修として導入しました。」

<介護支援専門員M様>