

御中

**Customer's success is our business**

---

## **介護職員パワーアップ研修**

成長分野等人材育成支援事業奨励金の活用

**株式会社マネージメント・リソース研究所**

2012.6.

<http://www.mrri.co.jp/>

## 1. 目的と狙い

低迷する景気、生活価値観の急旋回、成熟飽和の構造不況、規制緩和と異業態間競争激化……私たちを取り巻く環境は大きく変化し、従来の考え方・やり方・しくみでは顧客満足を十分に提供することは出来ません。競争構造が変化し、競争要因が複雑化している現在は、真の企業力が問われ、管理体制の優劣が問われる時代です。

さて、今回提案する『パーアップ研修』は、成長分野等人材育成支援事業奨励金を活用して介護事業に従事する若手人材(入社5年まで)の育成を目指した研修にしたいと考えております。

## 2. 人材育成の考え方・進め方

- ① これからの時代に求められる人材は、“自ら考え行動する”人材です。ただ与えられた課題をこなすだけでなく、企業をとりまく状況をふまえて、自らのポジション(立場・役割)として、「今、何が大事か、どうするか」の判断を正しく迅速に行い、自らが責任をもっと遂行していける人材です。そのためには、まず基礎的な専門知識の習得がなければなりません。その上にたつて、スキル面としては課題認識力・課題構想力・課題遂行力を高めていくことです。また、その前提となる意識面においては、自律性・積極性・協調性をもって組織総合力に寄与・貢献していく姿勢が求められます。
- ② 人材育成は、3つの力がうまくかみ合っていくことです。即ち、会社組織として研修等を通じて育成をはかっていく「育てる力」。本人がもっと伸びたいと自己啓発に積極的に取り組む「育つ力」。さらには人事制度と関連して、啓発向上意欲を促す「育む力」。この3つが一体となって体系的に相乗効果を発揮してこそ、企業基盤を支える「人財力」となりえます。
- ③ このような観点から、人材育成は総合的・体系的に取り組んでいくことが重要であると考えております。したがって、集合研修(OFF. J. T.)方式だけでなく、自己啓発を刺激していく仕組みや、人事諸制度との連動も併せてご検討いただければと思います。

### 3. 研修の特徴

- ① 介護医療分野に必要なスキルをコンパクトにまとめたカリキュラムとしました。
  - ② カリキュラムに適任な社会福祉士及びその分野に精通したコンサルタントが講師を務めます。
  - ③ 最少催行人員を5名以上にて実施します。(1社で5名以上であれば、1社単独でも実施できます。)
  - ④ 1つの単元を2.5時間、1日5時間とします。(1社単独で行う場合<希望に応じた時間帯に実施することが可能です。)
  - ⑤ 諸条件に合致された場合は、厚生労働省の「成長分野等人材育成支援事業奨励金」の対象となります。(事業主が負担した訓練費用を1訓練コースにつき、1人あたり20万円を上限として支給されます。)
- ※ 奨励金申請につきましては、当社専任の社会保険労務士がお手伝いいたしますのでご安心ください。

### 4. 研修会場と日程

研修会場	日程	実施日		研修科目	担当講師
北和会場	第1日目	2012年9月19日	水	利用者とのコミュニケーションと業務改善手法	赤松
	第2日目	2012年10月25日	木	利用者満足度と組織・役割について	赤松
	第3日目	2012年11月22日	木	ホスピタリティとクレーム対応	原
	第4日目	2012年12月13日	木	配膳・給食の衛生管理について	原
	第5日目	2013年1月24日	木	ストレスマネジメント、援助者として精神障害の理解	伊藤、圓山
	第6日目	2013年2月21日	木	社会との関連性、利用者権利・成年後見	高谷、高嶋
中和会場	第1日目	2012年9月21日	金	利用者とのコミュニケーションと業務改善手法	赤松
	第2日目	2012年10月26日	金	利用者満足度と組織・役割について	赤松
	第3日目	2012年11月23日	金	ホスピタリティとクレーム対応	原
	第4日目	2012年12月14日	金	配膳・給食の衛生管理について	原
	第5日目	2013年1月25日	金	ストレスマネジメント、援助者として精神障害の理解	伊藤、圓山
	第6日目	2013年2月22日	金	ケアと社会との関連性、利用者権利・成年後見	高谷、高嶋

※1 都合により日程及び会場を変更する場合があります。

北和会場：大和郡山市 市民交流館  
住所 大和郡山市高田町92-16  
電話 0743-51-1155

中和会場：奈良県社会福祉総合センター  
住所 橿原市大久保町320番11  
電話 0744-29-0111

## 5. 研修講師の紹介

講師氏名	担当科目	所属・公的資格
赤松寛一	コミュニケーション、業務改善、顧客満足度	(株)マネージメント・リソース研究所 代表取締役
原 伸行	ホスピタリティ、クレーム対応、衛生管理	中小企業診断士、ISO22000審査員補
伊藤寿見子	ストレスマネジメント	産業カウンセラー
圓山一俊	精神障害者の理解	医学博士、臨床心理士、催眠技能士
高谷よね子	ケアと社会との関連性	社会福祉学博士、社会福祉士、介護福祉士
高嶋康伸	利用者の権利擁護と成年後見	社会福祉士、介護福祉士

## 6. 研修費用

120,000円／1人

- ※1 諸条件に合致された場合は、厚生労働省の「成長分野等人材育成支援事業奨励金」の対象となります。  
(事業主が負担した訓練費用を1訓練コースにつき、1人あたり20万円を上限として支給されます。)
- ※2 奨励金申請につきましては、当社専任の社会保険労務士がお手伝いいたしますのでご安心ください。
- ※3 中途の研修辞退については、返金はいたしません。

## 7. 研修カリキュラム

時間	研修内容	すすめ方
第1日目	9:30 ◆オリエンテーション ◆コミュニケーションスキルの習得 ・介護現場におけるコミュニケーションとは ・受容的コミュニケーション ・コーチングスキルを活用して利用者の心を掴む（ロールプレイ）	講義&演習
	◆チームワークが業務の効率化を進める ・介護現場における真のチームワークとは ・チームワーク演習「伝言ゲーム」 ・グループワーク及び発表	講義&演習 グループワーク
	12:00	
	13:00 ◆業務改善手法を身につけよう ・問題ってなに？ ・問題や課題解決の方法を身につける グループワーク「介護利用者の安全について」 15:30 ・改善提案力を身につける（論理思考）	講義&演習 講義
第2日目	9:30 ◆介護利用者の満足度アップ ・顧客満足度とは ・演習「飲食店から介護事業の顧客満足度を学ぼう」 グループワークと発表	講義 演習& グループワーク
	12:00 ・介護利用者の満足度のまとめ	講義
	13:00 ◆介護組織と役割について ・何のために組織があるの？ ・演習「役割ゲーム」 グループワークと発表	講義 演習& グループワーク
	15:30 ・まとめ－私たちの役割を再認識する	講義
第3日目	9:30 ◆ホスピタリティを高めよう ・介護サービスの4つの特性について ・介護事業のホスピタリティとは ・事例研究「リッツカールトンとディズニーの事例」 グループワーク及び発表	講義&演習 事例研究& グループワーク
	12:00 ・まとめ	
	13:00 ◆クレーム対応力を身につけよう ・クレーム対応の基本 ・クレーム対応の仕方 ・介護事業のクレーム対応マニュアル作成 グループワーク及び発表	講義&演習 グループワーク
15:30 ・まとめ		

時間	研修内容	すすめ方
第4日目	9:30 ◆介護事業の衛生管理 ・感染症と微生物の種類 ・消毒と清掃方法について ・HACCPの基礎知識	講義&演習
	12:00 ・HACCPの知識を使ったマニュアル作成実習	実習
	13:00 ◆介護事業の配膳と給食 ・栄養学とカロリー計算 ・演習「体に優しいメニュー開発」 グループワークと発表	講義&演習 グループワーク
15:30 ・まとめ		
第5日目	9:30 ◆職員のストレスマネジメント ・ストレスおよびメンタルヘルスに関する基礎知識 ・セルフケアの重要性 ・ストレスへの気づき方・ストレスチェック ・ストレスへの対処、軽減の方法	講義&演習
	12:00 ・まとめ	
	13:00 ◆援助者として精神障害の理解 ・治療者と援助者との視点の違い ・さまざまな精神障害の特色・トピック ・援助者（当事者）としての障害の理解 ・精お互いが楽になるコミュニケーション	講義
15:30 ・まとめ		
第6日目	9:30 ◆ケアと社会との関連性 ・ケアワークについて考えてみよう ・社会について考えてみよう ・ケアの社会化の意義を考えよう ・共生から共活へ	講義
	12:00 ・まとめ	
	13:00 ◆利用者の権利擁護と成年後見 ・利用者の権利を守ることの意味 寄り添う、意思・望み・願い、緊急対応 ・成年後見制度を理解し、後見人の役割と関わり方の事例 成年後見とは、役割、実際、後見人との関わり	講義
15:30 ・まとめ		