

【研修報告】 令和5年度 社会福祉施設等新任職員研修

日時：令和5年5月31日、6月1日

開催方法：オンライン研修

◎「新任職員としての仕事への向き合い方」

講師：A-cube 株式会社 代表取締役社長 大坪 潤次 氏

○やりたいことをやるために成長する

- ・技術、知識、能力、経験が必要
- ・根気が必要 ・主体性が必要
- ・責任をとる覚悟が必要
- ・コミュニケーション能力、協調性が必要

楽観的に構想し、悲観的に計画し、
楽観的に実行する

○成長するためには

- ・自分を知るー得意不得意、興味関心、価値観、なりたい自分、今後のビジョンなど
- ・他者を知るー誠実、率直、尊重、謙虚、主体性が必要
- ・感性を高めるー1日を振り返り、良かったことを書き出す

自分のいい事に気付ける→相手の良いところにも気付けるようになる

- ・行動を変えるー日常のちょっとした行動を変えてみることで新しい視点を得る

○求められる能力

- ・人間性、基本的な生活習慣（思いやり、公共心、マナー、身の回りの事をしっかりする）
- ・基礎学力（読み書き、計算、基本 IT スキルなど）
- ・専門知識（仕事に必要な知識や能力など）
- ・社会人基礎力（職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力）
→考え抜く力、前に踏み出す力、チームで働く力など

○仕事の基本

- ・報連相 ・挨拶、メモ、敬語など
- ・PDCA サイクル（計画、実行、評価・検証、修正・改善…仕事をやりっぱなしにしない）

◎「人権・同和問題」

講師：県人権同和对策課 人権研修推進員

○人権とは

全ての人間が生まれながらにして持っている、人間が人間らしく生きていくために誰からも侵されないもの

- ・同和問題（部落差別）→正しい知識を持ち、理解することが大切。
- ・児童虐待→虐待の早期発見、SOSを見逃さないことが虐待をする人を救うことになる。
- ・高齢者の虐待→介護する人、される人どちらにも人権がある。尊敬、感謝、信頼が大切。
- ・障害者差別→障害の有っても無くても正しい理解と配慮で誰もが認め合い支え合う共生社会を目指す。

◎「接遇の基本」 講師：(株) HAL ビジネス 代表取締役 春田 尚子 氏

○マナーとは

社会の秩序を保ち、社会生活をスムーズに営むための規範やルールのこと

○身だしなみ

- ・第一印象は外見が 9 割を占める→好感を持たれる基本 3 要素（清潔感、健康観、明るさ）

○敬語・言葉づかい

- ・尊敬語、謙譲語、丁寧語を正しく使用する。
- ・介護福祉施設や保育園での気をつけたい言葉づかい

- 1、職員（身内）に対して、尊敬語を使わない
- 2、職員に対して敬称をつけない
- 3、組織内の別の部署の職員が案内する際は謙譲語を使う
- 4、相手を低く見ていると思わせる言葉は使わない
- 5、語尾に「ね」の使用を控え、「ねー」と伸ばさない
- 6、「…が」「…で」留めせず、文末まで言い切る
- 7、質問は中途半端にせず、分かりやすく

〈話し方〉
クッション言葉を多用
否定文→肯定文（+代替案）
マイナスプラス法
YES-BUT 法（応酬話法）

○電話対応

- ・電話対応の 3 つの基本→迅速（お待たせしない）、正確（メモと復唱）、丁寧

◎継続的な感染症対策

講師：池田 加奈子 氏

〈感染症の 3 つの要因〉

- ・病原体
- ・感染経路
- ・感受性宿主

〈感染対策の 3 つの柱〉

- ・病原体の排除
- ・感染経路の遮断
- ・宿主の抵抗力向上

〈感染経路の予防策〉

- 病原体を・持ち込まない
- ・持ち出さない
- ・拡げない

○スタンダードプリコーション（標準予防策）

感染症の有無に関わらず、全ての人に対して湿性生体物質（血液、体液、排泄物など）は感染の可能性があるとみなして対応する方法。

○感染対策としての環境整備

- ・埃を取り除く
- ・清潔箇所から汚染箇所へ
- ・上から下、奥から手前へ の清掃をする。

◎「将来に備えるお金の話」 講師：SMBC コンシューマーファイナンス株式会社

○人生の三大資金：住宅資金 教育資金 老後資金 →必要な資金を確保する事が必要

- ・自分の夢や理想とするライフプランの実現に向けて、きちんと資金計画を立てる。
- ・夢や目標の関する知識と判断力を身につける。