



職場内研修サポート

マンネリ解消！プロの学びを現場へおつなぎします

「職場内で共通の研修会を受けたい」「多くの職員を研修に派遣するには経費がかかりすぎる」というご意見に応えるため、長崎県社協では『職場内研修』をサポートするメニューをご提供しています。

法人内・職場内で同じ研修を受けることで、**共通認識**を持つことができます

オンライン開催（zoom）対応のメニューもご用意。オンライン運営に不慣れな場合も事務局がサポート

基本メニューの**アレンジ**が可能！
例：リスクマネジメントセミナーを「カスタマーハラスメント・クレーム対応セミナー」にアレンジ

「シフト制なので1回では全員が受講できない…」という声にお応えして、同一内容のセミナーを**2回開催するパック**を新設

NEW

このメニューは、『研修を開催したい施設・事業所』と『プロの講師』の間を取り持つて、ニーズに合わせたセミナーの開催をサポートするものです。

7種の基本セミナーを設定しており、そのプログラムを元にご希望に応じたアレンジを講師に打診できますし、単一の職場内での開催だけでなく、同じ地区内の複数法人や仲間同士での開催にも対応いたします。

ぜひご利用ください！

◆基本セミナー（詳細は次ページ以降をご覧ください）

- (1) 接遇セミナー【基礎編】
- (2) 接遇セミナー【応用編】（オンライン対応可）
- (3) 虐待防止セミナー（オンライン対応可）
- (4) アンガーマネジメントセミナー（オンライン対応可）
- (5) リスクマネジメントセミナー（オンライン対応可）
- (6) 災害BCP訓練セミナー
- (7) 身体機能アップ！運動プログラムセミナー

サポートのお申込み

- ① 長崎県社協へ WEB フォームでお申込み
希望のメニュー、参加者数・対象、開催希望日時（複数）、
開催予定会場 など
- ② 開催日程、会場を確定（長崎県社協が講師との調整を行
い、結果を連絡します）
- ③ 会場手配、参加対象への周知・取りまとめ
- ④ 当日準備（資料印刷、会場設営など）
- ⑤ 当日運営（全体進行、講師紹介など）
- ⑥ アンケートの実施 ※便利な WEB フォームもご用意できます
（長崎県社協で集計し、後日お申込者様へ報告します）
- ⑦ サポート料・講師旅費の振込

※特に学びたいこと・職場での
悩みなどがあれば、遠慮なく
お申し出ください。

※キャンセルは開催 2 週間まで
にご連絡ください。

※研修資料データ及びアンケー
ト様式は、長崎県社協からお
申込者様にメールでご案内し
ます。

オンライン開催に対応（Zoom 使用）。

複数事業所での受講の場合もそれぞれの事業所で可能！

WEB 会議用アプリ zoom を使ったオンライン開催にも対応します。

※一部、対応できないメニューもあります。

※必要な機材（パソコン等）は、主催者（お申込者）様側でご準備いただきます。

※モニターやスクリーンに投射して行う場合は、ご相談ください。

サポート料

オンライン開催時は、下記に 15,000 円／回を加算した額となります。

全セミナー

長崎県社協会員施設・事業所	1 回	50,000 円
非会員施設・事業所	1 回	100,000 円

同一内容 2 回パック

長崎県社協会員施設・事業所	80,000 円
非会員施設・事業所	160,000 円

※講師旅費は別途本会規定に基づき、別途請求いたします。

※研修開催に伴う会場・備品使用料、資料印刷費等は、主催者（お申込者）様側の負担となります。

※対面式研修に長崎県社協職員は同行しません。

※オンライン開催の場合は、長崎県社協内からの遠隔サポートとなります。

留意事項

- ・本サポートによる研修の様子を撮影・録音・録画することは、固くお断りします。
- ・本会の許可なく、本サポートによる研修の様子を配信することは、固くお断りします。

◆お問い合わせ先

社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会 総務企画課
〒852-8555 長崎市茂里町3-24 2F
直通 TEL：095-846-8657（土日祝日休）
メールアドレス：kensyu01@nagasaki-pref-shakyo.jp

長崎県社協 研修・人材育成支援



「“接遇”について基礎から学びたい」「自信をもって来客対応・電話対応を行いたい」なら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:○、保健・医療:○

定員 / 5～60名程度(オンライン不可)

【標準研修時間 120分】

1. 接遇【基礎編】セミナー

ねらい・基本プログラム

接遇マナーの基本姿勢や、社会人、組織人としてのルールや心構えを学びます。相手に「安心」と「信頼」を与えるために、介護現場で求められる接遇を一緒に考えます。

1. 介護現場に求められる接遇とは

介護接遇の心がまえ

2. 接遇の基本

挨拶、表情、身だしなみ、言葉づかい、態度

3. ご利用者様やご家族とのコミュニケーション

心配りを感じさせる話し方・スピーチロックなど

4. 介護職員としてのビジネスマナー

電話対応・クレーム対応など

ご要望に応じて、タイプ別コミュニケーション等もプログラムに追加可能です。ご相談ください。

講師

田中 美吉子(たなか みきこ)氏

合同会社ヒューマンナガサキ 代表

- ・NPO法人日本サービスマナー協会認定マナー講師
- ・日本接遇教育協会認定・介護福祉接遇インストラクター
- ・(一社)日本アンガーマネジメント協会認定ファシリテーター



JAL国際線客室乗務員として約30年間乗務。機内サービスの統括、グループ運営、新人客室乗務員の指導育成、採用面接官、CS推進コアメンバーとして部内の接遇向上に取り組む。退職後は故郷長崎でエアラインスクールの校長職、平成25年よりマナー講師となり、県内多くの企業・教育機関で接遇&マナー研修を担当。業種に合わせたカスタマイズした実践的指導には定評がある。

おすすめポイント

“接遇”は、親しい職員同士ではなかなか注意しにくい課題です。本セミナーでは、挨拶や電話応対等、簡単な動きを取り入れながら、利用者や家族に「安心」と「信頼」をもたらす接遇の基礎を身につけます。

「演習メインの接遇セミナーを開催したい」「実践事例も含めて学びたい」なら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:○、保健・医療:○

定員 / 5～60名程度(オンラインの場合は40名程度)

【標準研修時間 120分】

2. 接遇【応用編】セミナー

オンライン
対応可

ねらい・基本プログラム

心に響くサービスを届けるための接遇マナーを学びます。

接遇【基本編】セミナーで学んだ接遇マナーを、さらにレベルアップさせ、様々な場面で応用して実践するためのポイントを学びます。

1. 介護職のための接遇演習

- ・接遇は心の気配り
- ・スタッフ一人の印象が施設全体のイメージを決めることも・・・
- ・好感・信頼を高める演習
- ・丁寧に・さわやかに対話する演習
- ・苦情・クレームに対応する演習

2. 事例考察・総合演習

種別に応じたロールプレイで、体験しながら学びます。

※オンラインの場合の定員はご相談ください。

講師

山口 幸子(やまぐち さちこ)氏

株式会社ラブラドライト 代表
看護師 / 介護支援専門員



看護師を20年経験。
介護保険がスタートした時期に介護支援専門員の試験に挑戦。試験勉強中に介護保険制度に感動し、介護の分野で仕事をしたいと強く思う。
平成14年から平成26年まで、長崎情報ビジネス専門学校 介護福祉士養成コース(現・長崎医療こども専門学校 介護福祉科)の教員として、介護の仕事を目指す学生への指導を行った。
また、株式会社ラブラドライトの代表として、介護関連の資格取得をサポートしている。

おすすめポイント

基本的な接遇マナーは身につけているけれど、福祉分野に特化した接遇についてもっと詳しく学習したい！という方のために、実際の接遇場面を想定したロールプレイや事例検討を取り入れた研修メニューです。

「虐待についてきちんと理解したい」「正しい支援のあり方を学びたい」なら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:○、保健・医療:○

定員 / 5～60名程度(オンラインの場合は40名まで)

【標準研修時間 120分】

3. 虐待防止 セミナー

オンライン
対応可

ねらい・基本プログラム

利用者・入所者への虐待が起こる背景や予防・防止について考えます。
虐待に関する基本的な知識を確認し、虐待防止のための具体的な取り組みについて、個々人で取り組むこと、チームで取り組むことなどについて学びます。また、虐待防止にとどまらず不適切ケアの防止についても考えていきます。

1. 虐待とは何か

様々な形態の虐待、無自覚な虐待

2. 虐待の背景

虐待者と被虐待者の特徴や、虐待の要因

3. 虐待の程度に応じた対応方法

ネットワークの在り方

4. 虐待への具体的な対応

虐待防止の取り組み、日々のケアの見直し

※お申込み施設種別に応じた内容でお届けします。

講師

浦 秀美(うら ひでみ)氏

長崎国際大学人間社会学部

社会福祉学科講師

介護福祉士・社会福祉士・高校教諭(福祉)・
保育士・介護支援専門員



長崎県生まれ。長崎県内の特別養護老人ホームでの実務経験を経て長崎国際大学講師として主に介護福祉士養成に携わっている。
養成校での介護福祉士養成に加え、現場の介護職員を対象とした介護人材確保や介護人材育成に関する取り組みも行っている。また、福祉実践を経験した実践研究者としての取り組みも始めている。

おすすめポイント

これでいいのかなと思うケアがありませんか？
虐待を防ぐために重要なことは、対人関係(対利用者／職員間)の見直しから始まります。
本セミナーではインプットだけではなく、アウトプットも行います。受講者間の関係性を深めていくワークを一緒に行ってみませんか？

「介護現場での虐待防止」「クレーム対応」にも活用できる感情コントロールを学びたいなら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:○、保健・医療:○

定員 / 5名～(オンラインの場合は90名まで)

【標準研修時間 120分】

4. アンガーマネジメントセミナー

オンライン
対応可

ねらい・基本プログラム

アンガーマネジメントは、怒りの感情と上手に付き合うための心理トレーニングです。
「怒り」は人生を壊すことのできる唯一の感情と言われています。「怒り」について知り、イライラへの対処法を学ぶことで、コミュニケーションが円滑になり、周りや大切な人とのより良い関係を築くことができます。

1. 怒りとは

2. 問題となる4つの怒り

3. 私たちを怒らせるものの正体

4. 怒りが生まれるメカニズム 他

※お悩みに応じた内容をご提供することも可能ですので
ご相談ください。

講師

川崎 昌子 氏

マネジメントコンサルタント

ツナグバサンカク® 共同代表

(一社)日本アンガーマネジメント協会®

アンガーマネジメントアンバサダー

日本経営士協会 経営士



東京のベンチャー企業の創業期メンバーとして、立ち上げに携わり、自社の急成長、東証一部上場という経験を得た後、独立。5,000社以上の経営者を取次、コンサルティングするなかで、感情のマネジメントが成功の鍵と確信。アンガーマネジメント、モチベーションマネジメント他の研修、相談を行なっている。

おすすめポイント

生活する中で様々な感情、その中でも「イライラ」や「怒り」の感情は、周囲にも伝染し、放置しておくと虐待や、クレーム発生の原因へとつながりかねません。
本講座では、まず怒りの感情や性質を見つめなおし、カッとなった時の感情を落ち着かせるテクニック等を学びます。職場のパワーハラスメント対策、介護現場での虐待防止、利用者の方からのクレーム対応にも応用できる講座です。

「事故対応マニュアルを見直したい」「事故発生時の対応に自信がない」なら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:△、児童:○、保健・医療:×

定員 / 5～60名程度(オンラインの場合は40名まで)

【標準研修時間 120分】

オンライン
対応可

5. リスクマネジメントセミナー

ねらい・基本プログラム

リスクマネジメントの基本を学び、事故対応マニュアルを見直します。
事故発生時の対処方法や、家族との交渉までのプロセスを学びます。

1. 介護のリスクマネジメントの基礎知識

全ての事故は防げない 防ぐべき事故とは？

2. 事故防止の基本活動

施設管理に関する危険

利用者別の危険の把握と対処

3. 効果のあがるヒヤリハット活動

原因究明と防止策の検討 安全チェックの手順化

4. 事故発生時の対応

事例に基づき事故発生時の対応・家族対応

5. 家族に利用者の生活リスクを共有してもらうには

「防げない事故」をどう家族に理解してもらうか？

講師

濱田 浩史(はまだ ひろふみ)氏

あいおいニッセイ同和インシュアランスサービス株式会社

長崎支店 福祉リスクコンサルタント

28年間あいおいニッセイ同和損保株式会社に全国各地に勤務。各地で介護事業所のリスクマネジメントセミナーを開催。同本社勤務時代には医療・介護チームに所属し、介護現場に役立つ様々なツールの開発に携わる。平成28年4月から長崎の総合代理店に移籍し、介護事業所のリスクマネジメントを担当、これまで100回を超えるセミナー、研修等のほか、実践的なリスク対策を介護事業所に日々提案している。
令和5年4月より活動の拠点を長崎インシュアランスサービス長崎に移し、リスクコンサルタント業務を強化する。

おすすめポイント

事故発生時に、どの職員も同じように対処できるよう具体的にマニュアルは作成されていますか？
本セミナーでは、事故が発生してしまった時の、事故対応や家族対応を事例を通して、わかりやすく学べますので、「事故対応マニュアル」を見直すきっかけとなります。
【障害者施設向け】をご希望の場合はご相談ください。

「策定したBCPを実効性のあるものにしたい」「どんな訓練をしたらよいかわからない」なら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:○、保健・医療:○

定員 / 5～60名程度(オンライン不可)

【標準研修時間 120分】

6. 災害BCP訓練 セミナー

ねらい・基本プログラム

職員全員がBCPの内容を知り、実践できるようにするには、研修や訓練を行いながら、継続的にBCPを点検・改善していくことが重要です。
このセミナーでは、BCP訓練の企画～実施～評価～改善の一連の流れをポイントを交えて解説し、実効性のあるBCPへの改善に繋がります。

1. BCP訓練の目的と位置づけ

2. 訓練の企画

「誰に」「何を」学んでもらうか

基本設計 ▶ 実施計画 ▶ 事前準備

※実動訓練・机上訓練のどちらかに絞って考えます

3. 訓練結果の評価

振り返り 参加者による自己評価

訓練の総合評価

4. BCPの改善

課題の整理 BCPの改善

講師

濱田 浩史(はまだ ひろふみ)氏

*プロフィールは上記リスクマネジメント
セミナーを参照のこと



おすすめポイント

すべての介護事業者には、BCP策定及び研修・訓練の実施が義務付けられています。
「BCPは作成したけど、訓練を実施するにはどう取りかかればいいのか…」とお悩みの法人・施設に向けた、生きたBCPにするためのセミナーです。

楽しみながらできる、機能訓練やレクリエーションの運動プログラムを学びたいなら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:×、保健・医療:○

定員 / 5~60名程度(オンライン不可)

【標準研修時間 120分】

7. 身体機能アップ！運動プログラム セミナー

ねらい・基本プログラム

低体力者や高齢者も楽しみながら身体機能をアップできる“椅子座位中心”の運動プログラムを理論と体験で学びます。

利用者のための運動プログラムを学びながら、職員の健康促進・ストレス解消にも繋がります。

1. 運動した多様な感覚刺激で身体・心・脳イキイキ！

メディカルフィットネス「e-エクササイズ®」を体験

運動の必要性と低体力者への運動支援の理論

職員の健康促進、ストレス解消

2. 機能訓練やレクリエーションに即実践！

運動理論から抽出した楽しみながら現場で即実践

できる「e-レク」プログラムを体験で学ぶ

講師

松浦 亜紀子(まつうら あきこ)氏

株式会社e-エクササイズ 代表取締役

健康運動指導士



運動と健康に関する多数の資格とキャリアをベースに平成22年に生活習慣病罹患者、低体力者、高齢者向けに座位のまま無理なく取り組める身体機能改善プログラム“メディカルフィットネスe-エクササイズ®”を開発。自ら支援と実践にあたり医療現場に導入を提案。多くの患者に症状・機能の改善がみられている。現在は、認知症、精神障害対応プログラムとしても医療現場への普及に努める。

おすすめポイント

QOL、ADLの維持と向上に必要な不可欠な運動の3要素

「有酸素運動」

「筋力トレーニング(レジスタンストレーニング)」

「柔軟性トレーニング(ストレッチ運動)」

をバランスよく取り入れ、“椅子座位中心”で行う運動プログラムの入門編を体験できます。

< 利用者・受講者の声 >



法人内の同期が久々に集まる機会でもあり、この研修を「同期の繋がりを大切に切磋琢磨できる関係をつくるきっかけとしたい」という狙いも押さえることができました。

年間に複数回の研修を計画しているので、研修テーマや講師の選定をするのに重宝しています。セミナー内容も柔軟に対応してもらえて助かります。



◆ 接遇セミナー（基礎編） ◆

私たちの対応の仕方をどう変えていくべきかがわかりました。

実践で生かしていきたいと思います。



◆ 接遇セミナー（応用編） ◆

・グループワークやロールプレイで内容をより理解することができました。仕事への意欲に繋がります！

・仕事だけでなく自分の身の回りの人の環境改善に役立てることができそうです。



◆ 虐待防止セミナー ◆

一方的に学ぶ「インプット」だけでなく、お互いの考えを伝えあう「アウトプット」として、随所にグループワークの時間を入れていただいたことで、日々の業務で忙しく働いている職員同士がじっくりと考えを伝え合うことができました。

◆ 運動プログラムセミナー ◆

セミナー後は体が軽くなりました。

タオルを使って手軽にできて効果があるエクササイズなので、さっそく明日からの仕事に生かします！

