5回コース

利用者・ご家族対応強化研修

■研修実施期間
2026年1月～3月
■研修時間
4時間×5回　計20時間

定員　20名
※定員になり次第、締め切りになります。

■受講料
1名様
90，000円+

◆カリキュラム詳細◆

介護現場で求められる利用者・ご家族への対応力向上を目的とし、介護業界の動向理解、適切な言葉遣い、コミュニケーション技術、危険予知、苦情対応、報連相など、日々の業務に直結するスキルを体系的に習得します。利用者に安心と信頼を提供し、職員同士が協力しながら質の高いケアを実践できる人財の育成を目指します。

	研修カリキュラム
第1回	1.介護業界の現状を知っておこう ～利用者・ご家族の期待は時代と共に変化してきているのです～ 2.利用者・ご家族対応での言葉づかいの習得 ～こんな言葉を言ってはいけない～
第2回	3.コンセンサス能力の強化と危険予知（先を読み解く力）の向上が鍵 ～チーム意識がミスを少なくする～ 4.感動を与える対応術の習得 ～目配り、気配り、心配りのコツ～
第3回	5.安心される電話対応の技術とは・・・ ～言葉遣いと声のトーンの練習～ （実践ロールプレイング）
第4回	6.ビジネストークの4つのテクニック 7.円滑な仕事の進め方、報告の仕方
第5回	8.苦情対応編"こんな苦情対応が利用者・ご家族を喜ばせる" ～ホスピタリティ精神を展開していくには～ 9.報連相の重要性とP-D-C-Aの理解 ～チーム介護の主役はあなたたちです～ 10.組織の一員であることを理解せよ！！

All rights reserved efa

◆スケジュール◆　　会場：貴社会議室、貸会議室

	日程	時間	研修項目
①	1月19日（月）	13：00～17：00	1.介護業界の現状を知っておこう 2.利用者・ご家族対応での言葉づかいの習得
②	2月　2日（月）	13：00～17：00	3.コンセンサス能力の強化と危険予知（先を読み解く力）の向上が鍵 4.感動を与える対応術の習得
③	2月　9日（月）	13：00～17：00	5.安心される電話対応の技術とは・・・
④	3月11日（水）	13：00～17：00	6.ビジネストークの4つのテクニック 7.円滑な仕事の進め方、報告の仕方
⑤	3月13日（金）	13：00～17：00	8.苦情対応編"こんな苦情対応が利用者・ご家族を喜ばせる" 9.報連相の重要性とPDCAの理解 10.組織の一員であることを理解せよ!!

	日程	時間	研修項目
①	1月27日（火）	13：00～17：00	1.介護業界の現状を知っておこう 2.利用者・ご家族対応での言葉づかいの習得
②	2月　5日（木）	13：00～17：00	3.コンセンサス能力の強化と危険予知（先を読み解く力）の向上が鍵 4.感動を与える対応術の習得
③	3月　2日（月）	13：00～17：00	5.安心される電話対応の技術とは・・・
④	3月12日（木）	13：00～17：00	6.ビジネストークの4つのテクニック 7.円滑な仕事の進め方、報告の仕方
⑤	3月17日（火）	13：00～17：00	8.苦情対応編"こんな苦情対応が利用者・ご家族を喜ばせる" 9.報連相の重要性とPDCAの理解 10.組織の一員であることを理解せよ!!

有限会社エファ　☎　028-639-1020

All rights reserved efa