



2023年度 法人介護職員研修

～ 接遇：コミュニケーションを学ぶ～

【研修日時・場所・受講者】

- ・ 日時：2023年6月14日（水）13:00～16:30
- ・ 場所：協和会本部 3階研修室
- ・ 受講者：法人内介護職 参加者：30名

【研修目的】

1. 正しい職業倫理や接遇を学ぶ
2. 信頼関係構築のためのコミュニケーション能力や、言葉使い方などの基本を学ぶ

2023年度 介護教育委員会主催

「接遇」研修

2023年6月14日（水） 13:00～16:00
クオリティマネジメント室 ストレスマネジメント委員会
吉津 紀久子・犬飼 一智・塩手 智子（公認心理師）



受講者の感想 アンケートより抜粋

- ・ アサーションのスキルは円滑な人間関係作りに役立ちます。
- ・ 信頼関係構築のためのコミュニケーション能力や、言葉の使い方を気を付けようと思いました。
- ・ アサーションとDESC法を上手く活用することで、問題解決につながる。相手の第一次感情に寄り添う。
- ・ 相互尊重コミュニケーション お互いの違いを知ろうとすること。相手の気持ちをよく見る。思いやる接遇マナー。
- ・ 相手の立場を考えれば言葉も変わってくると思う。使う言葉によって相手の気持ち・感じ方も違ってくると思う。
- ・ コミュニケーションエラーが起こらないような業務。親しさと馴れ馴れしさの違い。
- ・ 自分の思いだけでなく、相手の立場や状況を知り、相手を思いやることが日常の色々な場面で大切であると感じた。
- ・ とても楽しい研修でした。ワークなどたくさんありましたが、色んな考え方ができました。
- ・ 「アサーション」と「DESC法」が参考になりました。問題解決のためのコミュニケーション方法を学びました。

どうすれば
良いのだろうか？

