

## 令和 7 年度

### コミュニケーション技術・対人援助技術研修（1 班、2 班、3 班）

## 実 施 要 項

#### 1 目的

社会福祉事業に従事する職員として、職務に必要な利用者や職場の職員とのコミュニケーションと対人援助技術についての知識、技能や論理的思考力を習得することを目的に研修を実施するものです。

#### 2 主催

宮城県・社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

#### 3 日時・研修形態

【1 班】令和 7 年 7 月 1 5 日（火）午前 1 0 時から午後 4 時まで・集合型研修

【2 班】令和 7 年 8 月 5 日（火）午前 1 0 時から午後 4 時まで・オンライン研修

【3 班】令和 7 年 1 0 月 2 2 日（水）午前 1 0 時から午後 4 時まで・集合型研修

#### 4 会場

【1 班、3 班】みやぎハートフルセンター 2 階 大会議室（1）、（2）

（仙台市青葉区上杉 3－3－1）

※【2 班】は、Z o o m ミーティングによるオンライン研修

#### 5 受講対象

（1）県内の社会福祉施設に勤務する職員（職種は問いません）

（2）県内の市町村社会福祉協議会に勤務する職員

#### 6 定員

各班 4 0 名程度（先着順）

※申込人数が多数の場合、1 事業所あたりの参加人数を制限させていただく場合があります。

#### 7 研修内容

別紙、研修プログラム参照

※各班、研修内容が異なります。

#### 8 申込方法 （詳細は別添資料 1、2 を参考にしてください。）

宮城県社会福祉協議会ホームページ（<http://www.miyagi-sfk.net/>）の「研修受付システム」から申込みをしてください。

※各班の申込締切日は、裏面を御確認ください。

※申込締切 1班：令和7年7月2日（水）正午まで

2班：令和7年7月23日（水）正午まで

3班：令和7年10月2日（木）正午まで

## 9 受講料 2,700円

申込期日以降、本会研修係から申込者へ「受講料払込の御案内」をメールで送信します。

インボイス制度に則った“適格請求書”を発行しますので、申込み時に、請求書の宛名を御入力ください。なお、請求書が不要の場合は、その旨入力してください。

※振込手数料は受講者（送金人）負担となります。

※振込期日 1班：令和7年7月22日（火）まで

2班：令和7年8月12日（火）まで

3班：令和7年10月29日（水）まで

## 10 研修受講にあたって

### (1) 【1班、3班】集合型研修について

研修会場は、みやぎハートフルセンター（仙台市青葉区上杉3-3-1）2階 大会議室（1）、（2）です。

※会場内の飲食は可能ですので、昼食は会場内で取っていただいて構いません。

ただし、ゴミは各自でお持ち帰りをお願いします。

※駐車場がないため、車を使用する場合は近隣の有料駐車場を利用してください。



(2) 【2班】オンライン研修について

イ 受講者宛てに、研修テキスト等のデータを令和7年7月31日(木)にメールで送信予定です。なお、メール受信後は、キャンセルする場合でも受講料の支払いが必要です。

ロ グループワーク等を予定していますので、パソコンで受講してください。受講者1名につき1台のパソコンを準備してください。なお、カメラやマイクが使用できるよう、事前に確認してください。環境音の入り込みやハウリング防止のため、ヘッドセット等の御準備をお願いします。

ハ 本研修はZ o o mを使用します。事前にアプリケーションのインストールをお願いします。パソコン等の機器や、Z o o mミーティングの操作方法等に関するお問合せには対応できませんので、あらかじめ御了承ください。

## 1 1 その他

(1) 受講申込後に、欠席又は申込事項に変更がある場合には、速やかに「研修受付システム」から取消し又は修正してください。

(2) 受講申込時に入力いただいた個人情報は、当該研修の運営管理の目的のみに使用いたします。なお、氏名・所属先・職名を記載した受講者名簿を、受講者間の情報交換を目的として配付します。差し障りがある場合は、事前に事務局へ御連絡ください。

(3) 急遽研修の開催を変更する場合は、本会ホームページ 宮城県社会福祉協議会 (<https://www.miyagi-sfk.net/>) に情報を掲載しますので、研修当日まで御確認願います。

## 1 2 申込み・問合せ先

宮城県社会福祉協議会 みやぎハートフルセンター

福祉研修センター研修係（担当：星、高橋）

〒980-0011 仙台市青葉区上杉3-3-1 2階

TEL：022-225-8479

FAX：022-797-1203

【1班】 7月15日（火） 集合型研修

「接遇&マナー研修」

～クレームを出さない、大きくしない、  
繰り返さないための対応術・コミュニケーション術～

講師：コミュニケーションサポートオフィス  
代 表 喜山 志津香 氏

| 時 間   | 内 容             |                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9:30  | 受付開始            | 午前9時50分までに着席してください。                                                                                                                                       |
| 9:55  | 開 会・事務連絡        |                                                                                                                                                           |
| 10:00 | 講 義             | ・ウォーミングアップ 「表現トレーニング」<br>1. 福祉現場における接遇・マナーの重要性<br>◆ よりよい接遇・マナーとは？<br>◆ 福祉接遇の特徴 ～「相手のため」と思っている・・・？<br>◆ だからこそ、信頼関係を築く                                      |
| 10:20 | ディスカッション        | ◇テーマ 「接遇・対応現場で、苦手なこと、困っていること」<br>～ご利用者、ご家族の声を振り返って課題を抽出する～<br>グループディスカッション → 発表 → 講師コメント                                                                  |
| 11:10 | 講 義<br>&<br>演 習 | 2. 好感度を高めるために<br>◆ 相手が声をかけやすい人とは？<br>◆ その場を離れた後にも印象が刻まれる ～マナーの基本<br>◇ 実践ワーク：来客対応のマナー<br>あいさつ、お辞儀、立ち居振る舞い、お迎え、ご案内、<br>ドアの開閉、席次、名刺の扱い、お茶の出し方、お見送り、他         |
| 12:00 | 昼 食・休 憩         |                                                                                                                                                           |
| 13:00 | 講 義<br>&<br>演 習 | 3. 信頼関係を作る聞く力<br>◆ 聞き方のマナーがあなたの人生を左右する！<br>◆ 相手の心理を考えながら聞く～共感力を磨く<br>◆ 相手の頭の中を考えながら訊く～正確で迅速な対応のために<br>◇ 傾聴力、あいづち力、質問力トレーニング                               |
| 14:00 | 講 義<br>&<br>演 習 | 4. クレームを防ぐ話し方<br>◆ 「言ったつもり」「聞いてはず」はなぜ起こる？<br>◆ わかりやすく、正確に、確実に伝えるために<br>◇ ワーク 「相手に合わせてわかりやすく伝える」                                                           |
| 15:00 | 講 義<br>&<br>演 習 | ◆ 相手を不快にしない話し方<br>◇ ワーク：相手を不快にしない話し方「言い換えチャレンジ」<br>◆ 敬語の再確認<br>◇ ワーク：あなたは大丈夫？「敬語の間違い探しクイズ」<br>◆ 言いにくいことを伝える ～「お断わり」と「お願い」の仕方<br>◇ ペアロールプレイング 「お断り（お願い）」する |
| 15:50 | まとめ             | 5. さらに接遇マナーを磨くために<br>◆ クレームを「繰り返さないために」<br>◆ 自分にご機嫌に働く                                                                                                    |
| 16:00 | 終 了<br>アンケート回答  | 研修終了後は、アンケートの回答に御協力をお願いします。                                                                                                                               |

※ 時間は目安です。当日の状況により前後することがあります。  
※ 午前1回、午後2回、各10分間の休憩を挟みます。

「話し方研修」

～後輩、同僚、上司、ご利用者に、わかりやすく、  
感じよく説明するプレゼンスキル、話し方スキルを身に付ける～

講師：コミュニケーションサポートオフィス  
代 表 喜山 志津香 氏

- 聞き手に合わせた「わかりやすい話し方」を習得する
- 相手に「伝わる」表現方法を学ぶ
- 人間関係を良好にする「感じのよい話し方」を実践する

| 時 間   | 内 容             |                                                                                                                    |
|-------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9:30  | ログイン開始          | 午前9時50分までにログインしてください。                                                                                              |
| 9:55  | 開 会・事務連絡        |                                                                                                                    |
| 10:00 | 講 義             | 1. コミュニケーションは誤解の連続?!<br>◆ 「言ったつもり」「聞いたはず」を起こさないために<br>◆ 聞き手の頭の中を測りながら話すとは?<br>◆ わかりやすい話は、相手の心を明るくする!               |
| 10:30 | ディスカッション        | ◇ テーマ「伝える際に難しいと感じること」<br>「正確に伝わっていなかった経験」<br>・ これまでの説明場面、コミュニケーション場面を振り返り、自分の課題を抽出する<br>・ 討議（ブレイクアウト）→ 発表 → 講師コメント |
| 11:00 | 講 義<br>&<br>演 習 | 2. 正確に、わかりやすく伝える<br>◆ 最重要なのは、何と言っても〇〇!<br>◆ 確実に伝わるための言葉選びのコツ<br>◇ グループワーク「言い換えチャレンジ」①                              |
| 12:00 | 昼 食・休 憩         |                                                                                                                    |
| 13:00 | 講 義<br>&<br>演 習 | ◆ 人の脳が「話」を理解する道筋を知る ～論理的に話すとは?<br>◇ 個人orグループワーク「論理的に話す練習」<br>講師から提示されたテーマについて理由付けを考えて話す                            |
| 14:00 | 講 義<br>&<br>演 習 | 3. 感じよく伝える<br>◆ コミュニケーションと相手の心理<br>◆ 相手の心理変化と人間関係<br>◆ 相手の感情を踏まえて話す<br>◇ グループワーク「言い換えチャレンジ」②                       |
| 15:00 | 講 義<br>&<br>演 習 | 4. 気持ちよく「イエス」と言ってもらえる話し方<br>◆ 「説得のスキル」を身に付ける<br>◆ 人を動かす話し方のポイント<br>◇ グループ内ロールプレイング 「～についての協力を得る」                   |
| 15:50 | まとめ             | 5. 問われる日常のあり方<br>◆ あなたなら、誰の話に納得しますか?<br>◆ まずは、自分がご機嫌に生きる                                                           |
| 16:00 | 終 了<br>アンケート回答  | 研修終了後は、アンケートの回答に御協力をお願いします。                                                                                        |

※ 時間は目安です。当日の状況により前後することがあります。  
 ※ 午前1回、午後2回、各10分間の休憩を挟みます。

【3班】10月22日（水） 集合型研修

「職場内コミュニケーション研修」～安心・安全な職場環境の作り方～

講師：コミュニケーションサポートオフィス  
代 表 喜山 志津香 氏

| 時 間   | 内 容             |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9:30  | 受付開始            | 午前9時50分までに着席してください。                                                                                                                                                                                                                          |
| 9:55  | 開 会・事務連絡        |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 10:00 | 講 義             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウォーミングアップ 「表現トレーニング」</li> <li>1. 職場コミュニケーションの大切さ</li> <li>◆ 職場コミュニケーションとご利用者満足</li> <li>◆ 仕事のクオリティに直結する「心理的安全性」</li> <li>◆ チームワークの良否と人間関係</li> </ul>                                                 |
| 10:40 | ディスカッション        | ◇ テーマ 「職場でのコミュニケーションで難しいと感じること」<br>グループディスカッション → 発表 → 講師コメント                                                                                                                                                                                |
| 11:10 | 講 義<br>&<br>演 習 | <ul style="list-style-type: none"> <li>2. 安心・安全な職場環境を作る話し方</li> <li>◆ コミュニケーションと信頼関係</li> <li>◆ 相手の心理を考えながら話すとは</li> <li>◆ 相手の気持ちに配慮しながら伝える際のポイント</li> <li>◇ ワーク 言い換えチャレンジ①「相手を不快にしない話し方」</li> <li>◇ ミニディスカッション「忙しい上司に質問・相談・提案する」</li> </ul> |
| 12:00 | 昼 食・休 憩         |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 13:00 | 講 義<br>&<br>ワーク | <ul style="list-style-type: none"> <li>3. 安心・安全な環境を作る聞き方</li> <li>◆ 聞き方で決まる仕事力と人間関係</li> <li>◆ ついホンネを言いたくなるあいづちの技法<br/>～人はホンネを聞いてくれる人を求めている</li> <li>◆ 責める質問ではなく、やる気を引き出す質問をする</li> <li>◇ ワーク 傾聴力、あいづち力、質問力トレーニング</li> </ul>                 |
| 14:00 | 講 義<br>&<br>演 習 | <ul style="list-style-type: none"> <li>4. チームワーク力を高めるために</li> <li>◆ 「言ったつもり」「聞いたはず」はなぜ起こる？<br/>～コミュニケーションは誤解の連続？！</li> <li>◆ 正確に、わかりやすく、確実に伝えるには</li> <li>◇ グループワーク 言い換えチャレンジ②確実に伝える</li> </ul>                                              |
| 15:00 | 講 義<br>&<br>ワーク | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 相手を不快にしない注意、指摘、フィードバックの仕方</li> <li>◇ グループ、ペアワーク「相互フィードバック」<br/>ワーク → 振り返り → 講師コメント</li> <li>◇ ディスカッション<br/>職場の「伝え方・聴き方」を改善するプラン</li> </ul>                                                          |
| 15:50 | まとめ             | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. ご機嫌に働ける職場を目指して</li> <li>◆ まずは、自分の機嫌は自分で取る！</li> </ul>                                                                                                                                              |
| 16:00 | 終 了<br>アンケート回答  | 研修終了後は、アンケートの回答に御協力をお願いします。                                                                                                                                                                                                                  |

※ 時間は目安です。当日の状況により前後することがあります。  
※ 午前1回、午後2回、各10分間の休憩を挟みます。