

「武田流心くばり介護道」教育訓練 1日コース講義シラバス

株式会社キャリア・ブレン

武田流心くばり介護道養成講座 【1日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	第1ステップ. 介護道を志す心/きっかけ 1. 「心くばり介護道」を学ぶ人の職業倫理 2. 専門職としての心得 3. 手に伝わる・声に伝わる「介護の心」 4. 自分がしてもらって、ここちよい介護を目指す 休憩 (10分間)
10:00 ~10:50	50分	5. 介護は武道の精神「心・技・体」 6. 「感動・感謝・感激」の心の3K職場へ 7. 「ニコッ！」その笑顔が最大の介護 休憩 (10分間)
11:00 ~12:00	60分	第2ステップ. 被介護者（利用者）のタイプ 1. 認知症の理解 2. 事例から考える、高齢者とのかかわり ワークシート：認知症への対応 昼食 (60分間)
13:00 ~13:50	50分	第3ステップ. 受講者（「心くばり介護道」を学ぶ人）のタイプ 1. 介護をする上での心構え 2. 介護専門職員に求められる資質 3. 介護専門職としての役割 4. 援助技術 5. 対応の基本 ワークシート：介護従事者基礎能力診断表 休憩 (10分間)
14:00 ~14:50	50分	第4ステップ. コミュニケーション 1. コミュニケーションとは 2. コミュニケーションのチャネル 3. コミュニケーションの技法 4. 介護職のためのコミュニケーション ワークシート：アサーティブな対応 休憩 (10分間)
15:00 ~15:50	50分	第5ステップ. 利用者・家族への対応 1. あなたの印象は相手が判断する 2. 利用者・家族を受容する 休憩 (10分間)
16:00 ~17:00	60分	第6ステップ. 現場でのチームワーク（報・連・相） 1. 報告・相談・連絡（ハウレンソウ）の基本 2. チームケアとは 3. 現場でのチームワークとは まとめ

「武田流心くばり介護道」教育訓練 2日コース講義シラバス

株式会社キャリア・ブレン

武田流心くばり介護道養成講座 【1日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	講師挨拶 第1ステップ. 介護道を志す心/きっかけ 1. 「心くばり介護道」を学ぶ人の職業倫理 2. 専門職としての心得 3. 手に伝わる・声に伝わる「介護の心」 4. 自分がしてもらって、こちよいい介護を目指す 休憩 (10分間)
10:00 ~10:50	50分	5. 介護は武道の精神「心・技・体」 6. 「感動・感謝・感激」の心の3K職場へ 7. 「ニコッ！」その笑顔が最大の介護 休憩 (10分間)
11:00 ~12:00	60分	第2ステップ. 被介護者(利用者)のタイプ 1. 認知症の理解 2. 事例から考える、高齢者とのかかわり ワークシート: 認知症への対応 昼食 (60分間)
13:00 ~13:50	50分	第3ステップ. 受講者(「心くばり介護道」を学ぶ人)のタイプ 1. 介護をする上での心構え 2. 介護専門職員に求められる資質 3. 介護専門職としての役割 4. 援助技術 5. 対応の基本 ワークシート: 介護従事者基礎能力診断表 休憩 (10分間)
14:00 ~14:50	50分	第4ステップ. 介護コミュニケーション 1. コミュニケーションとは 2. コミュニケーションのチャネル 3. コミュニケーションの技法 4. 介護職のためのコミュニケーション ワークシート: アサーティブな対応 休憩 (10分間)
15:00 ~15:50	50分	「心くばり介護道」のコーチング Step1. コーチングとは何か 1. コーチングとはコミュニケーションサポート 2. 今、なぜコーチングなのか 3. マネジメントスタイルが変化 休憩 (10分間)
16:00 ~17:00	60分	Step2. コーチングの基本スキル 1. コーチングの構造 2. 聴き方のスキル

「武田流心くばり介護道」教育訓練 2日コース講義シラバス

株式会社キャリア・ブレン

武田流心くばり介護道養成講座 【2日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	「心くばり介護道」のコーチング Step3. 介護コーチングスキル ①「傾 聴」 1. 傾聴とは何か 2. 傾聴の3段階 3. 傾聴の重要性 4. 傾聴される側の心理 5. 傾聴の事例研究 休憩（10分間）
10:00 ~10:50	50分	6. 傾聴される側の心理 7. 傾聴の事例研究 8. ロールプレイング 9. 介護ワークシート作成 休憩（10分間）
11:00 ~12:00	60分	Step4. 介護コーチングスキル ②「承 認」 1. 承認とは何か 2. 承認の重要性 3. 承認される側の心理 4. 承認事例研究 5. 介護ワークシート作成 休憩（10分間）
13:00 ~13:50	50分	Step5. 介護コーチングスキル ③【質 問】 1. 質問とは何か 2. 質問の重要性 3. 質問される側の心理 4. 質問の事例研究 5. 介護ワークシート作成 休憩（10分）
14:00 ~14:50	50分	Step6. ビジョンコーチング 1. GROWモデル 2. ビジョンコーチング（個人課題 セルフコーチング実施）
15:00 ~15:50	50分	第5ステップ. 利用者・家族への対応 1. あなたの印象は相手が判断する 2. 利用者・家族を受容する 休憩（10分間）
16:00 ~17:00	60分	第6ステップ. 現場でのチームワーク（報・連・相） 1. 報告・相談・連絡（ホウレンソウ）の基本 2. チームケアとは 3. 現場でのチームワークとは まとめ

「武田流心くばり介護道」教育訓練 3日コース講義シラバス

株式会社キャリア・ブレン

武田流心くばり介護道養成講座 【1日目 9:00～17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ～09:50	50分	講師挨拶 第1ステップ. 介護道を志す心/きっかけ 1. 「心くばり介護道」を学ぶ人の職業倫理 2. 専門職としての心得 3. 手に伝わる・声に伝わる「介護の心」 4. 自分がしてもらって、こちよ介護を目指す 休憩 (10分間)
10:00 ～10:50	50分	5. 介護は武道の精神「心・技・体」 6. 「感動・感謝・感激」の心の3K職場へ 7. 「ニコッ!」その笑顔が最大の介護 休憩 (10分間)
11:00 ～12:00	60分	第2ステップ. 被介護者(利用者)のタイプ 1. 認知症の理解 2. 事例から考える、高齢者とのかかわり ワークシート: 認知症への対応 昼食 (60分間)
13:00 ～13:50	50分	第3ステップ. 受講者(「心くばり介護道」を学ぶ人)のタイプ 1. 介護をする上での心構え 2. 介護専門職員に求められる資質 3. 介護専門職としての役割 4. 援助技術 5. 対応の基本 ワークシート: 介護従事者基礎能力診断表 休憩 (10分間)
14:00 ～14:50	50分	第4ステップ. 介護コミュニケーション 1. コミュニケーションとは 2. コミュニケーションのチャネル 3. コミュニケーションの技法 4. 介護職のためのコミュニケーション ワークシート: アサーティブな対応 休憩 (10分間)
15:00 ～15:50	50分	「心くばり介護道」のコーチング Step1. コーチングとは何か 1. コーチングとはコミュニケーションサポート 2. 今、なぜコーチングなのか 3. マネジメントスタイルが変化 休憩 (10分間)
16:00 ～17:00	60分	Step2. コーチングの基本スキル 1. コーチングの構造 2. 聴き方のスキル

「武田流心くばり介護道」教育訓練 3日コース講義シラバス

株式会社キャリア・ブレン

武田流心くばり介護道養成講座 【2日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	「心くばり介護道」のコーチング Step3. 介護コーチングスキル ①「傾 聴」 1. 傾聴とは何か 2. 傾聴の3段階 3. 傾聴の重要性 4. 傾聴される側の心理 5. 傾聴の事例研究 休憩（10分間）
10:00 ~10:50	50分	6. 傾聴される側の心理 7. 傾聴の事例研究 8. ロールプレイング 9. 介護ワークシート作成 休憩（10分間）
11:00 ~12:00	60分	Step4. 介護コーチングスキル ②「承 認」 1. 承認とは何か 2. 承認の重要性 3. 承認される側の心理 休憩（10分間）
13:00 ~13:50	50分	休憩（10分） 4. 承認事例研究 5. 介護ワークシート作成
14:00 ~14:50	50分	Step5. 介護コーチングスキル ③【質 問】 1. 質問とは何か 2. 質問の重要性 3. 質問される側の心理
15:00 ~15:50	50分	4. 質問の事例研究 5. 介護ワークシート作成
16:00 ~17:00	60分	Step6. ビジョンコーチング 1. GROWモデル 2. ビジョンコーチング （個人課題 セルフコーチング実施）

「武田流心くばり介護道」教育訓練 3日コース講義シラバス

株式会社キャリア・ブレン

武田流心くばり介護道養成講座 【3日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	第5ステップ、利用者・家族への対応 1. あなたの印象は相手が判断する 2. 利用者・家族を受容する 休憩（10分間）
10:00 ~10:50	50分	第6ステップ、現場でのチームワーク（報・連・相） 1. 報告・相談・連絡（ホウレンソウ）の基本 2. チームケアとは 3. 現場でのチームワークとは 休憩（10分間）
11:00 ~12:00	60分	第7ステップ、接遇「武田流接遇について 1. ビジネスマナーの基本的理念 2. 介護業界に必要な「接遇」とは ワークシート：介護ビジネスマナー 理解度チェックシート 昼食（60分間）
13:00 ~13:50	50分	第8ステップ、「武田流接遇」の基本 1. 「武田流接遇」の極意・・・き・ま・こ・ま・や・か 2. 「武田流接遇」の基礎知識 1~3 休憩（10分間）
14:00 ~14:50	50分	3. 「武田流接遇」の基礎知識 4~9 休憩（10分間）
15:00 ~15:50	50分	第9ステップ、クレーム対応 1. クレームに関する基本的考え 2. クレームを伝えてきた相手が期待するもの 3. クレームと向き合う時の心構え 4. 利用者・家族を知る 5. クレーム処理のタブー 休憩（10分間）
16:00 ~17:00	60分	6. 相手の立場に立つ 7. クレーム電話対応の基本ステップ 8. 介護現場におけるクレーム解決の実践 9. 利用者・家族からのクレーム事例 総合まとめ