

# 接遇関係図書・DVD紹介

2018年5月現在

大阪市社会福祉研修・情報センター2階、図書・資料閲覧室では、福祉に関する図書、DVD・ビデオ、雑誌等を2週間以内に返却可能な方であれば、無料で借りることができます。

資料に関する電話でのお問合せは、06-4392-8233（開室時間 9:30～17:00）です。

## DVD・図書紹介



(D-2-5-65)

### ◆DVD『医療介護福祉従事者のための 新人職員研修』

日本士業協会 / 181分 / 2013年

医療介護福祉従事者の新人職員研修用DVD。

【内容】

- 1、社会人としての自覚
- 2、身だしなみ
- 3、お辞儀と美しい立ち居振る舞い
- 4、言葉遣い
- 5、コミュニケーション
- 6、来客対応
- 7、電話対応
- 8、仕事の進め方
- 9、目標設定



(D-2-1-50)

### ◆DVD『介護スタッフの接遇マニュアル』

日本経済新聞社 / 45分 / 2009年

介護スタッフとして働く意識とマナーがしっかり身につく、コミュニケーション能力が高まる映像教材。現場から寄せられた事例を基に対応方法を解説する。基本的な接遇マナー、コミュニケーションスキル、ケース別対応などを紹介。



(A2660-484)

### ◆『イラストでわかる介護・福祉職のためのマナーと接遇』

関根 健夫、杉山 真知子 著 / 中央法規出版 / 2017年

必ず身につけておきたい基本マナーから、介護・福祉職に求められるマナーと接遇、コミュニケーションスキル、クレームへの対応法などをわかりやすい言葉で紹介する。また、電話・手紙・メール・SNSなどの一般的なマナーも掲載している。巻末にある理解度をチェックできるテストも活用できる！



(A2660-495)

### ◆『介護福祉スタッフのマナー基本テキスト

知っておきたいマナー・応対・心がまえ 改訂版』

田中 千恵子 編 / 日本能率協会マネジメントセンター / 2018年

医療従事者や介護・福祉従事者向けに、基本的な接遇マナーだけでなく、介護にかかわる人たちのメンタルヘルスと、利用者、ご家族、職場の人たちとの関係性までを幅広くまとめた基本テキスト。

現場で働く「スタッフの健康」を考えてまとめられた改訂版。

イラストとQ&Aにより介護現場・福祉現場のマナーをやさしく解説する。

## DVDリスト

### 介護技術

番号	タイトル	発行所	分	発行年
D-2-1-50	介護スタッフの接遇マニュアル	日本経済新聞社	45	2009
D-2-1-51	体験！利用者の気持ちを感じ取るトレーニング 介護におけるコミュニケーション技術 1 初級編	アローウィン	55	2009
D-2-1-52	体験！利用者の気持ちを感じ取るトレーニング 介護におけるコミュニケーション技術 2 中級・上級編	アローウィン	57	2009
D-2-1-71	患者・利用者・家族の心に届く接遇マナー研修	日本士業協会	79	2012

### 対人援助

番号	タイトル	発行所	分	発行年
D-2-4-5	助けを求めない人をどう援助するか 1 否認の心理とイネイプリング	メディアパーク	32	1998
D-2-4-6	助けを求めない人をどう援助するか 2 上手な介入の実際	メディアパーク	52	1998
D-2-4-18	信田さよ子講演会 問題を抱えた家族への援助と支援の実際	星屑倶楽部	61	2008

### 研修DVD/講義DVD

番号	タイトル	発行所	分	発行年
D-2-5-4	介護保険施設で現場を動かしまとめるコミュニケーション能力	関西看護出版	300	2006
D-2-5-9	クレームをトラブルにさせない家族との関わり方		123	2007
D-2-5-55	介護保険施設での接遇マナー実践学習		115	2009
D-2-5-56	リーダーのための接遇マナー実践学習Ⅱ		56	2013
D-2-5-65	医療介護福祉従事者のための新人職員研修	日本士業協会	181	2013

### 福祉の仕事

番号	タイトル	発行所	分	発行年
D-8-9	福祉・新入職員基礎研修シリーズ 第1巻 あすを拓く福祉 福祉職場へのオリエンテーション	ジャパン通信情報センター	23	2007
D-8-10	福祉・新入職員基礎研修シリーズ 第2巻 福祉のこころを創る よりよい福祉サービスをめざして		18	
D-8-11	福祉・新入職員基礎研修シリーズ 第3巻 福祉の心構えと仕事の進め方		19	
D-8-12	福祉・新入職員基礎研修シリーズ 第4巻 福祉サービスを支える言葉づかいとマナー		23	
D-8-13	福祉・新入職員基礎研修シリーズ 第5巻 福祉サービスのきずなをつくるコミュニケーション		19	
D-8-14	福祉・新入職員基礎研修シリーズ 第6巻 福祉サービスを築くチームワーク		17	



## 図書リスト

### 研修報告書・人材育成 (分類：A142)

番号	書名	著編監修者	発行所	発行年
68	マンガのできる介護職員研修	介護ビジョン編集部 他	日本医療企画	2009
74	育成・連携・交渉の上手な会話術	池田 優子	日総研出版	2011
75	福祉職員研修ハンドブック 職場の組織力・職員の実践力の向上を目指して	京都府社会福祉協議会	ミネルヴァ書房	2011
77	福祉のプロフェッショナルハンドブック	長崎県社会福祉協議会 福祉人材研修センター	長崎県社会福祉協議会	2011
87	スタッフに辞める！ と言わせない介護現場のマネジメント	田中 元	自由国民社	2012
88	介護現場の困ったスタッフを戦力に変える指導法	石郡 英一	日総研出版	2013
96	福祉の仕事でプロになる！ さらなる飛躍に向けた24のポイント	久田 則夫	中央法規出版	2016
97	スタッフに「辞める！」と言わせない介護現場のマネジメント[新版] できる介護職を失わないための現場管理者の実践マニュアル	田中 元	自由国民社	2015
100	まんがで学ぶ！介護スタッフ研修ワークブック 介護のシゴトを楽しく学ぶ！	「まんがで学ぶ！介護スタッフ研修ワークブック」 制作委員会	電気書院	2017

### 対人援助技術法 (分類：A15)

番号	書名	著編監修者	発行所	発行年
256	対人援助のための相談面接技術	岩間 伸之	中央法規出版	2008
278	高齢者援助における相談面接の理論と実際 第2版	渡部 律子	医歯薬出版	2011
298	プロカウンセラーが教えるはじめての傾聴術	古宮 昇	ナツメ社	2012
299	「ねえ、私の話聞いてる？」と言われない「聴く力」の強化書	岩松 正史	自由国民社	2014
307	マンガでやさしくわかる傾聴	古宮 昇 ほか	日本能率協会マネジメントセンター	2017
310	共感的傾聴術 精神分析的に“聴く”力を高める	古宮 昇	誠信書房	2014

### 介護 (ケア) (分類：A2660)

番号	書名	著編監修者	発行所	発行年
129	失敗例から学ぶ介護職のためのコミュニケーション術	柴田 範子	中央法規出版	2006
176	介護福祉スタッフのマナー基本テキスト	田中 千恵子	日本能率協会マネジメントセンター	2006
191	利用者とうまくかわるコミュニケーションの基本	諏訪 茂樹 他	中央法規出版	2007
227	介護教育基本テキスト(第2版)	サンライフ	日総研出版	2008
261	介護職のための接遇マナーガイドブック	濱島 しのぶ	関西看護出版	2008
285	介護スタッフのための声かけ表現集 サービス日本語 介護スタッフ編	岡部 麻美子 他	JAL アカデミー	2009
291	ケアスタッフの言葉かけ接遇会話集	高橋 啓子	日総研出版	2009
319	医療・介護の現場で働く人の接遇の教科書	雨宮 恵美	中経出版	2009
335	心が笑顔になる実践型「接遇」	高橋 啓子	日総研出版	2010
337	暮らしを創る新人介護職実践マニュアル	達真会・生活介護研究所	中央法規出版	2010
338	介護現場でのコミュニケーションを考える	介護労働安定センター 他	介護労働安定センター	2010
352	3ヵ月ひとり立ち！新人ケアスタッフ教育マニュアル	日総研グループ	日総研出版	2011
353	解決志向介護コミュニケーション	長谷川 啓三	誠信書房	2010
372	すぐに使える介護のための接遇講座	山岡 仁美	中央法規出版	2011

## 介護（ケア）（分類：A2660）

番号	書名	著編監修者	発行所	発行年
375	介護の言葉かけタプー集	介護の言葉かけ研究会	誠文堂新光社	2011
390	介護の聴き方タプー集 相手が求めていることを聴き取れますか？	介護の言葉かけ研究会	誠文堂新光社	2012
391	介護・福祉・医療スタッフ必携 声かけ・マナー ポイントレッスン 接客マナースキルアップ名句つき	篠田 弥寿子	ひかりのくに	2011
409	介護従事者のための応対接客ガイド	吉田 輝美	ぎょうせい	2012
412	ゆうゆうの里 接客マナーでお迎えします ゆうゆうの里 接客マナーの継続・定着化に向けて 10年間の取り組み	—	日本老人福祉財団	2013
444	介護現場で使えるコミュニケーション便利帖	尾渡 順子	翔泳社	2014
445	女優が実践した介護が変わる魔法の声かけ	北原 佐和子	飛鳥新社	2014
447	介護職ならではのマナーと礼儀ふるまいかた ケアの質を高め、利用者と家族に愛される	高坂 智子	メディカ出版	2014
453	ケアする人の対話スキル ABCD	堀越 勝	日本看護協会出版会	2015
462	イラスト図解 気持ち伝わる介護スタッフのための マナーと声かけ	高橋 好美	学研教育出版	2015
465	介護職のための接客マナー ホスピタリティマナーを身につけよう！	蜂谷 英津子	介護労働安定センター	2016
484	イラストでわかる介護・福祉職のためのマナーと接客	関根 健夫 他	中央法規出版	2017
487	外国人のためのやさしく学べる介護のことば	海外介護士育成協議会 他	中央法規出版	2017
488	外国人のためのやさしく学べる介護の知識・技術	海外介護士育成協議会 他	中央法規出版	2017
490	やっていますか？100 介護実践教育マニュアル：高齢 者介護で実践すべき基本がよくわかる 改訂版	折野 千恵 他	日総研出版	2017
491	介護の仕事入門 1ランク上の介護力をつけるために 三訂版	安岡 厚子	介護労働安定センター	2017
495	介護福祉スタッフのマナー基本テキスト 知っておきたいマナー・応対・心がまえ 改訂版	田中 千恵子	日本能率協会マネジメント センター	2018

## 訪問介護サービス（分類：A2664）

番号	書名	著編監修者	発行所	発行年
84	ケアワーク相談室 こんなときどうする？ 1	介護労働安定センター	介護労働安定センター	2006
85	ケアワーク相談室 こんなときどうする？ 2	介護労働安定センター	介護労働安定センター	2006
98	介護職のための困りごと&お悩み解決ハンドブック	因 利恵	ナツメ社	2017

## 高齢者心理（分類：A267）

番号	書名	著編監修者	発行所	発行年
8	高齢者の心理がわかるQ&A	井上 勝也	中央法規出版	2005
18	介護を受ける人の気持ちがわかる本	主婦の友社	主婦の友社	2006

## ビジネスマナー（分類：336.49）

番号	書名	著編監修者	発行所	発行年
19	礼儀覚え書 過不足のない美学	草柳 大蔵	グラフ社	2002
33	DVDで学べる人のビジネスマナー	内藤 京子	西東社	2007

## 雑誌リスト

雑誌名	巻号	発行所	発行年
おはよう21	2016年4月号増刊 通巻333号 特集：介護・福祉職のための接客・マナー パーフェクトブック	中央法規出版	2016