

接遇関係図書・DVD紹介

2020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(開室は、月～土(祝除く)の9:30～17:00です。)

DVD・図書紹介



(A2660-534)

◆『福祉の職場のマナーガイドブック』

立石 貴子 著 / 全国社会福祉協議会 / 2019年

はじめて福祉の仕事に就くことになった人に向けて、最初に身につけてほしい職場のマナーを伝えるガイドブック。服装・身だしなみ等の基本から、言葉遣い、来客・電話対応、電子メール、クレームや問い合わせの対応までを解説。



(A142-116)

◆『現場で役立つ介護・福祉リーダーのためのチームマネジメント』

井上 由起子 他 著 / 中央法規出版 / 2019年

高齢者や障がい者を支援する小規模チームをまとめ、支援の質を高めるためのメソッドが詰まった一冊。基本的考え方、リーダー論、人材育成、チーム運営の4つの視点から解説。実践のケースから、具体的な方法が学べる。



(336.49-51)

◆『人間関係がよくなる誰からも信頼される聴く技術 -スッキリわかる! 職場や家庭で役立つ事例が満載!』

宮城 まり子 監修 / ナツメ社 / 2019年

聴くスキルは仕事でもプライベートでも役に立ち、良好な人間関係を築くことができます。具体的な場面や実際にかける言葉の例を豊富に取りあげて説明しています。

DVDリスト

介護技術 (D-2-1)

| 番号 | タイトル | 発行所 | 分 | 発行年 |
|----|---|-------------|-------|------|
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 72 | 映像で見る訪問介護技術 vol.1 ベッド上の介護 | 日本ホームヘルパー協会 | 28 | 2012 |
| 73 | 映像で見る訪問介護技術 vol.2 衣類の着脱 | 日本ホームヘルパー協会 | 39 | 2013 |
| 74 | 介護のしごとの道しるべーアセスメントとチームケアー | 自由工房 | 90 | 2014 |
| 75 | 高齢者の施設ー老人ホーム（特別養護老人ホーム） 認知症高齢者グループホーム 第3巻 | アローウィン | 36 | 2014 |
| 76 | 介護のしごとの道しるべ2 ーアセスメントを深めるケーススタディー | 彼方舎 | 90 55 | 2016 |

対人援助 (D-2-4)

| 番号 | タイトル | 発行所 | 分 | 発行年 |
|----|-------------------------------------|---------|----|------|
| 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ブリング | メディアパーク | 32 | 1998 |
| 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 |
| 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 |
| 26 | 困難をかかえた人への支援 ひきこもり 第1巻 | アローウィン | 33 | 2015 |

研修DVD/講義DVD (D-2-5)

| 番号 | タイトル | 発行所 | 分 | 発行年 |
|----|--|--------|-----|------|
| 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 |
| 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 |
| 55 | 介護保険施設での接遇マナー実践学習 | | 115 | 2009 |
| 56 | リーダーのための接遇マナー実践学習Ⅱ | | 150 | 2013 |
| 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 |
| 66 | 介護現場の虐待防止 具体策セミナー 虐待防止、身体拘束防止、不適切ケア防止をまとめてマスター | 関西看護出版 | 228 | 2015 |
| 67 | 認知症の心理と行動ー「なじみの空間」・「つながる時間」・「かかわる他者」 | 関西看護出版 | 175 | 2014 |

福祉の仕事 (D-8)

| 番号 | タイトル | 発行所 | 分 | 発行年 |
|----|-------------------------------|-------------|----|------|
| 21 | 実りある5日間へ 社会福祉施設での介護等体験 | 東京都社会福祉協議会 | 30 | 2011 |
| 22 | あしたをつかめ 平成若者仕事図鑑 | NHKエンタープライズ | 24 | 2011 |
| 23 | みんな、歩き出している ふくしするひと、めざすひと | 中央福祉人材センター | 30 | 2010 |
| 24 | ワッチミー！TV×TV 社長密着24時 介護業界編 | フジテレビラボ LLC | 36 | 2012 |
| 25 | 福祉ってどんな仕事をしているの？ | 滋賀県社会福祉協議会 | 15 | 2012 |
| 26 | プロフェッショナル 仕事の流儀 介護福祉士 和田行男の仕事 | NHKエンタープライズ | 54 | 2013 |

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 |
|-----|--|------------------------------|------------|------|
| 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 |
| 105 | 介護施設のためのキャリアパスのつくり方・動かし方が集まる、人が育つ、実効性のあるキャリアパス | 水野 敬生 | 東京都社会福祉協議会 | 2017 |
| 106 | 福祉リーダーの強化書 どうすればぶれない上司・先輩になれるか | 久田 則夫 | 中央法規出版 | 2017 |
| 107 | 明日から使える！高齢者施設の介護人材育成テキスト | 山口 晴保 | 中央法規出版 | 2017 |
| 113 | 今どきナースの困った言動対応のベストアンサー 発達障害？さとり世代？メンタル不調？ | 谷原 弘之 | 日総研出版 | 2018 |
| 114 | Q&Aで学ぶやめない介護職員の育て方とスキルの伸ばし方 悩みがわかれば解決策がみえてくる！ | 伊藤 亜記 | メディカ出版 | 2019 |
| 115 | 職場改革で実現する介護業界の人材獲得戦略 | 馬場 拓也 | 幻冬舎 | 2015 |
| 116 | 現場で役立つ介護・福祉リーダーのためのチームマネジメント | 井上 由起子 他 | 中央法規出版 | 2019 |

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 |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|------|
| 299 | 「ねえ、私の話聞いている？」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 他 | 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 |
| 311 | 対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帖 | 大谷 佳子 | 翔泳社 | 2017 |
| 312 | すぐに使える！学生・教員・実践者のためのソーシャルワーク演習 | ソーシャルワーク演習研究会 | 京都 ミネルヴァ書房 | 2018 |
| 313 | HIV/AIDSソーシャルワーク 実践と理論への展望 | 小西 加保留 | 中央法規出版 | 2017 |
| 314 | 対人援助の作法 誰かの力になりたいあなたに必要なコミュニケーションスキル | 竹田 伸也 | 中央法規出版 | 2018 |
| 315 | ソーシャルワーク記録 理論と技法 | 副田 あけみ 他 | 誠信書房 | 2018 |
| 316 | 事例で理解する相談援助のキーワード — 現場実践への手引き | 八木 亜紀子 他 | 中央法規出版 | 2019 |
| 317 | マンガで学ぶ対人援助職の仕事 在宅介護と介護予防をめぐる人々の物語 | 植田 寿之 | 創元社 | 2019 |
| 318 | 対人援助の現場で使える質問する技術便利帖 | 大谷 佳子 | 翔泳社 | 2019 |
| 319 | ソーシャルワーカーのための女性支援ガイドブック | 女性の暮らしやすさを考えるソーシャルワーク研究会 | 中央法規出版 | 2019 |
| 321 | 福祉専門職のための統合的・多面的アセスメント 相互作用を深め最適な支援を導くための基礎 | 渡部 律子 | ミネルヴァ書房 | 2019 |
| 322 | 相談援助職の「伝わる記録」— 現場で使える実践事例 74 | 八木 亜紀子 | 中央法規出版 | 2019 |

介護（ケア）（分類：A2660）

| 番号 | 書名 | 著編監修者 | 発行所 | 発行年 |
|-----|---|--------------|----------------------|------|
| 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 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 |
| 516 | 利用者の思いにこたえる介護のことばづかい | 遠藤 織枝 | 大修館書店 | 2019 |
| 521 | 介護職が知っておきたい接遇マナーのきほん 言葉づかい・ふるまい方からクレーム対応まで | 蜂谷 英津子 | 日本実業出版社 | 2018 |
| 530 | よくある場面から学ぶコミュニケーション技術 | 大谷 佳子 | 中央法規出版 | 2019 |
| 531 | よくある場面から学ぶマナーと接遇 | 榊原 宏昌 | 中央法規出版 | 2019 |
| 534 | 福祉の職場のマナーガイドブック | 立石 貴子 | 全国社会福祉協議会 | 2019 |

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 |
|-----|--|------------|------------|------|
| 85 | 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 |
| 86 | 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 |
| 100 | Q&A訪問介護サービスのグレーゾーン 適正な介護サービス費算定のためのガイドライン | 能本 守康 | ぎょうせい | 2018 |

高齢者心理（分類：A267）

| 番号 | 書名 | 著編監修者 | 発行所 | 発行年 |
|----|-----------------------|---------|---------|------|
| 19 | 老いとこころのケア 老年行動科学入門 | 佐藤 眞一 他 | ミネルヴァ書房 | 2010 |
| 24 | 「老い」を生きるということ 精神病理とケア | 竹中 星郎 | 中央法規出版 | 2012 |

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で学ぶできる人のビジネスマナー | 内藤 京子 | 西東社 | 2007 |
| 34 | リーダーは会議で姿を消せ！ 部下がみるみる動き出す アナタの会議を仕掛けて変える | 沖本 るり子 | ぱる出版 | 2011 |
| 36 | 図解 ミスが少ない人は必ずやっている書類・手帳・ノートの整理術 | 小西 七重 | サンクチュアリ出版 | 2010 |
| 39 | 27万人を研修したトップトレーナーの心に響く「話し方」 | 青木 仁志 | アチーブメント出版 | 2011 |
| 51 | 人間関係がよくなる誰からも信頼される聴く技術 スッキリわかる！ 職場や家庭で役立つ事例が満載！ | 宮城 まり子 | ナツメ社 | 2019 |