

接遇マナー関係図書・DVD紹介

大阪市社会福祉
研修・情報センター
2階 図書資料閲覧室
2024.5



(D-2-3-5)

◆DVD『ここをつかむ 介護職員研修シリーズ 第3巻 訪問介護で求められる接遇マナー』

日本経済新聞出版社 / 33分 / 2019年

介護施設に勤務する様々な介護職員の姿を通して、介護職員に求められる接遇マナーの基本を学ぶ。第3巻では、介護の基本である食事、排泄介助に加え、特に注意すべきプライバシー、介護のグレーゾーン、ハラスメント対応についても解説。



(A2660-578)

◆『不適切ケア・トラブルを防ぐ 介護職員の接遇スキル ケーススタディから現場での対応力を身に付ける』

蜂谷 英津子 著 / 第一法規 / 2023年

一歩間違えると不適切ケアや虐待、トラブルになりうる「接遇」について、基本の「接遇5原則」はもちろん、「不適切ケア・トラブル」を防ぐために「接遇」を実践する際のポイントを、ケーススタディで解説。介護施設・事業所内で研修・指導を実施する際に最適の1冊！



(A2864-169)

◆『介護現場のアンガーマネジメント 手早く学べて しっかり身につく! (介護職スキルアップブック)』

梅沢 佳裕 著 / 秀和システム / 2023年

介護職に向けたアンガーマネジメントの実践的な入門書。介護現場でよくある事例をもとに、怒り・イライラへの対処法を解説。職場でのアンガーマネジメントの取り組み方や対人トラブルを防ぐコミュニケーション術も紹介。

ここで紹介している資料は一部です。
ホームページから蔵書の検索ができます。



簡易検索

サジェストを利用する

せつぐう

書名、著者名、出版者名等を入力して検索

検索

お探しの本が見つからない時は、ひらがなで入力し検索してください。

「接遇マナー」「せつぐう」「マナー」「人材育成」「コミュニケーション」などのキーワードから検索ができます。
ぜひご活用ください。

図書室では資料探しのお手伝いをしています。
お困りの際はお気軽にカウンター職員にお声がけください。



◆接遇マナー◆

	タイトル	分	発行年	分類記号
DVD	介護スタッフの接遇マニュアル	45	2009	D-2-1-50
DVD	患者・利用者・家族の心に届く接遇マナー研修	79	2012	D-2-1-71
DVD	ここをつかむ介護職員研修シリーズ 第3巻 訪問介護で求められる接遇マナー	33	2019	D-2-3-5
DVD	介護保険施設での接遇マナー実践学習	115	2009	D-2-5-55
DVD	リーダーのための接遇マナー実践学習Ⅱ	150	2013	D-2-5-56
DVD	医療介護福祉従事者のための新人職員研修	181	2013	D-2-5-65
DVD	新人介護職員にも使える!コミュニケーション接遇スキル	185	2016	D-2-5-73
DVD	福祉サービスを支える言葉づかいとマナー 福祉・新入職員基礎研修シリーズ	23	2007	D-8-12

	書名	著編監修者	出版社	出版年	分類記号
図書	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	A2660-447
図書	イラスト図解 気持ちが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	A2660-463
図書	介護職のための接遇マナー 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	A2660-465
図書	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	A2660-484
図書	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	A2660-495
図書	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	A2660-516
図書	認知症の人がパッと笑顔になる言葉かけ (介護ライブラリー)	右馬埜 節子	講談社	2019	A2660-517
図書	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	A2660-521
図書	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	A2660-530
図書	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	A2660-531
図書	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	A2660-534
図書	ホスピタリティマネジメントが介護を変える サービス偏重から双方向の関わり合いへ	吉原 敬典	ミネルヴァ書房	2020	A2660-545
図書	高齢者・障害者へのマナーがわかる本 令和時代のユニバーサルコミュニケーション	亀井 亜希子	セルバ出版	2020	A2660-548
図書	新人介護職のための教科書 介護の基本がよーくわかる! 上巻	妹尾 弘幸	QOLサービス	2020	A2660-550
図書	現場から学ぶ介護現場のマナーとコミュニケーション	貝塚 誠一郎	日本橋出版	2021	A2660-565
図書	認知症が進まない話し方があった 困った行動が減り、介護がラクになる!	吉田 勝明	青春出版社	2021	A2660-567
図書	介護スタッフのためのコミュニケーション術 困ったご利用者に使える	三田村 薫	同文館出版	2022	A2660-568
図書	メンタル力も仕事力もアップする接遇マナー 幸せになる心理学の7つのテクニック	齊藤 朋恵	星和書店	2022	A2660-572
図書	不適切ケア・トラブルを防ぐ介護職員の接遇スキル ケーススタディから現場での対応力を身に付ける	蜂谷 英津子	第一法規	2023	A2660-578

図書「イラストでわかる 介護・福祉職のためのマナーと接遇」

(A2660-484)

基本マナー、訪問する際や介護場面でのマナー、会話やクレーム対応のコツなど、利用者やその家族から信頼されよりよい関係を築くためのマナーと接遇を解説。



◆グローバル人材◆

	書名	著編監修者	出版社	出版年	分類記号
図書	やさしい日本語とイラストでわかる介護のしごと 介護初任者研修学習	加藤 美知代	アスク出版	2020	A2660-522
図書	写真とイラストでわかる!外国人のためのやさしい介護実践にほんごコミュニケーション	加藤 美知代	アスク出版	2020	A2660-523
図書	はじめて学ぶ介護の日本語生活知識とコミュニケーション	三橋 麻子 他	スリーエーネットワーク	2020	A2660-551
図書	EPA・技能実習生・在留資格を比較!介護施設のための外国人介護職員受入れへの一歩	湯川 智美	第一法規	2019	A13-135
図書	事例でわかる介護現場の外国人材受け入れ方と接し方ガイド	結城 康博 他	ぎょうせい	2021	A13-145
図書	外国人技能実習制度〈介護職種〉の指導ガイドブック	シルバーサービス振興会	中央法規出版	2021	A13-148

◆コミュニケーション・対人援助技術◆

	タイトル	分	発行年	分類番号
DVD	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	55	2009	D-2-1-51
DVD	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	57	2009	D-2-1-52
DVD	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	32	1998	D-2-4-5
DVD	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	52	1998	D-2-4-6
DVD	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	300	2006	D-2-5-4
DVD	介護職が楽になるコミュニケーショントレーニング	100	2010	D-2-5-52
DVD	新人・若手職員のためのコミュニケーション研修(医療介護従事者向け)	62	2013	D-2-5-57
DVD	福祉サービスのきずなをつくるコミュニケーション 福祉・新入職員基礎研修シリーズ	19	2007	D-8-13



DVD「介護職が楽になるコミュニケーショントレーニング」(D-2-5-52)

自分のコミュニケーションのくせに気づき、介護職としてより効果的に仕事ができる手立てを得る。

	書名	著編監修者	出版者	出版年	分類番号
図書	対人援助の現場で使える承認する・勇気づける技術便利帖	大谷 佳子	翔泳社	2020	A15-323
図書	対人援助の現場で使える言葉〈以外〉で伝える技術便利帖	大谷 佳子	翔泳社	2021	A15-329
図書	ソーシャルワーカーが葛藤を乗り越える10のエッセンス	川村 隆彦	中央法規出版	2021	A15-331
図書	対人援助のスキル図鑑 イラストと図解でよくわかる	大谷 佳子	中央法規出版	2022	A15-332
図書	イラストでわかる対人援助職のためのコミュニケーションと面接技術	須藤 昌寛	中央法規出版	2022	A15-334
図書	悪魔の傾聴 会話も人間関係も思いのままに操る	中村 淳彦	飛鳥新社	2022	A15-336
図書	ちよい足しことば帳 さりげなく品と気づかいが伝わる	今井 登茂子	朝日新聞出版	2023	A2864-165
図書	言いにくいことが言えるようになる伝え方 自分も相手も大切にアサーション	平木 典子	ディスカヴァー・トゥエンティワン	2023	A2864-166
図書	否定しない習慣 いつも『いい人間関係』の人がやっている	林 健太郎	フォレスト出版	2022	A2864-167
図書	介護現場のアンガーマネジメント 手早く学べてしっかり身につく!(介護職スキルアップブック)	梅沢 佳裕	秀和システム	2023	A2864-169

図書「言いにくいことが言えるようになる伝え方

自分も相手も大切にアサーション」(A2864-166)

「自分の言いたいことを大切にして表現する」と同時に「相手が伝えたいことも大切にして理解しようとする」コミュニケーションである「アサーション」。我慢するでも言いすぎるでもない、対話の極意を伝える。



◆ビジネスマナー・ビジネススキル◆

	タイトル	分	発行年	分類番号
DVD	DVDで学ぶビジネススキル・マナースキル 発達障害者の就労支援	58	2014	D-7-4-37

	書名	著編監修者	出版者	出版年	分類番号
図書	知的障害・発達障害の人たちのための新・見てわかるビジネスマナー集	「新・見てわかるビジネスマナー集」企画編集委員会	ジアース教育新社	2020	A275-41
図書	リーダーのコミュニケーション習慣力 相手が思わず動きたくなる〈知的生きかた文庫〉	三浦 将	三笠書房	2023	336.4-52
図書	リッツ・カールトン―超一流サービスの教科書	イングレアリー, レオナルド 他	日本経済新聞出版社	2011	336.47-29
図書	リッツ・カールトンが大切にしているサービスを超える瞬間	高野 登	かんき出版	2005	336.47-30
図書	9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方	福島 文二郎	中経出版	2010	336.47-32
図書	DVDで学ぶできる人のビジネスマナー	内藤 京子	西東社	2007	336.49-33
図書	話し方入門 文庫版	D・カーネギー	創元社	2016	336.49-58
図書	新しい生活様式・働き方対応ビジネスマナー100	松原 奈緒美 他	新日本法規出版	2022	336.49-66

図書「リーダーのコミュニケーション習慣力

相手が思わず動きたくなる (知的生きかた文庫)」 (A13-148)

自分の習慣が変わることにより、相手の潜在意識に影響を与え、相手が変わる!メンタルコーチングやアドラー心理学、そして著者の経験から得た、相手を変える習慣力の秘訣を紹介。



◆人材育成◆

	タイトル	分	発行年	分類記号
DVD	リーダーのための職場人間力アップ	72	2015	D-2-5-60

	書名	著編監修者	出版者	出版年	分類番号
図書	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	A142-107
図書	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	A142-113
図書	Q&Aで学ばず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	A142-114
図書	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	A142-115
図書	ケアマネ・福祉職のためのモチベーションマネジメント 折れない心を育てる21の技法	高室 成幸	中央法規出版	2020	A142-117
図書	介護医療施設でスタッフがスグに辞めない 職場づくり57の秘策	後藤 功太	セルバ出版	2020	A142-118
図書	介護現場をイキイキさせるマネジメント術	柴垣 竹生	日本ヘルスケアテクノ	2021	A142-126
図書	介護人材が集まる職場づくり 現場リーダーだからこそできる組織改革	結城 康博	ミネルヴァ書房	2022	A142-131
図書	介護職が「働き続けたい」と思える職場のつくり方 事例演習で変わる!介護現場の心理的安全性	富永 真己	中央法規出版	2022	A142-132

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週間以内に来館して返却が可能なお客さまであれば、無料で借りることができます。

開室時間 月曜日～木曜日・土曜日 午前9:30～午後5:00/金曜日 午前9:30～午後7:00

お問い合わせ 06-4392-8233

