

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
2026.5



(A2660-593)

◆図書『介護職のためのマナー・接遇入門』

押さえておきたい基本がわかる』

古川 智子 著 / 中央法規出版 / 2024年

介護職がケアを行うにあたっては、利用者と信頼関係をつくることが大切。また、職員同士の関係性を良好にすることも必須。「身だしなみ」「あいさつ」「表情」「姿勢」「言葉づかい」「話し方」「聞き方」「電話応対」「謝罪」…人とかかわるうえで大切なマナー・接遇の基本を、楽しく学ぶ。



(A15-351)

◆図書『ココで差がつく! 会話が止まる人と会話が続ける人』

対人援助職のための言葉かけガイド』

竹田 伸也 著 / 中央法規出版 / 2025年

会話の入口となる「言葉のかけ方」に焦点をあて、話が止まってしまう“理由”と会話が続ける“ポイント”をBefore⇒Afterの形で解説。どのような点に注意して言葉をかける必要があるかの“ひと目で理解できる”ようになっている。



(A15-352)

◆図書『対話の実践力 ケアを極める聞き方・話し方』

小瀬古 伸幸 著 / 中央法規出版 / 2025年

支援に携わる専門職にとって、「聞く」と「話す」は基本中の基本。正しい対話の仕方を意識することによって、ケアを必要とする人の支援の糸口を見出す手がかりとなる。対人援助職が安全かつ効果的な対話を実践するための本質的な考え方と具体的な方法を1冊にまとめた必携の書。

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。

「接遇」「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。

リニューアルしました!

福祉の蔵書検索のページが使いやすくなりました!
ご利用ください。



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の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	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	A2660-372
図書	介護の言葉かけタブー集	介護の言葉かけ研究会	誠文堂新光社	2011	A2660-375
図書	介護の聴き方タブー集	介護の言葉かけ研究会	誠文堂新光社	2012	A2660-390
図書	看護・介護の快適コミュニケーション55のルール	疋田 幸子	日本看護協会出版会出版社	2012	A2660-408
図書	介護従事者のための応対接遇ガイド	吉田 輝美	ぎょうせい	2012	A2660-409
図書	高齢者とのコミュニケーション	野村 豊子	中央法規出版	2014	A2660-440
図書	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	A2660-444
図書	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	A2660-445
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	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	A2660-453
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	A2660-462
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 ほか	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 ほか	大修館書店	2019	A2660-516
図書	認知症の人がガッ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	介護職語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	2019	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	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	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

	書名	著編監修者	出版社	出版年	分類記号
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	介護職スキルアップブック 手早く学べてしっかり身につく! コミュニケーション技術&接遇マナー	白石 直美	秀和システム	2024	A2660-590
図書	介護職のためのマナー・接遇入門 押さえておきたい基本がわかる	古川 智子	中央法規出版	2024	A2660-593
図書	認知症の人の「かたくなな気持ち」が驚くほどすーっと穏やかになる接し方 スーパー介護ヘルパー&認知症介護スペシャリスト	藤原 るか 坂本 孝輔	すばる舎	2023	A2661-610
図書	認知症心理学の専門家が教える 認知症の人にラクに伝わる言いかえフレーズ	佐藤 眞一 ほか	ディスカヴァー・トゥエンティワン	2023	A2661-619
図書	認知症の人がスッと落ち着く言葉かけ	右馬埜 節子	講談社	2016	A2661-621

◆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	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・新人職員基礎研修シリーズ	19	2007	D-8-13

	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	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	ココで差がつく!会話が止まる人と会話が続く人 対人援助職のための言葉かけガイド	竹田 伸也	中央法規出版	2025	A15-351
図書	対話の実践力 ケアを極める聞き方・話し方	小瀬古 伸幸	中央法規出版	2025	A15-352
図書	ちょい足しことば帳 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作るアサーション	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	手早く学べてしっかり身につく! 介護現場のアンガーマネジメント 学んで実践!イライラ事例20	梅沢 佳裕	秀和システム	2023	A2864-169
図書	アンガーマネジメント大全 (日経ビジネス人文庫)	戸田 久実	日経BP日本経済新聞出版	2024	A2864-172

図書「手早く学べてしっかり身につく!

介護現場のアンガーマネジメント 学んで実践!イライラ事例20」(A2864-169)

怒りの感情をコントロールする「アンガーマネジメント」の手法を介護職向けに紹介。介護職なら誰でも思い当たる「あるある」事例をもとに、「こんなときはどうすればいいか」をやさしく解説。

◆外国人人材◆

	タイトル	分	発行年	分類記号
DVD	知ってる!? 日本のお正月	40	2007	D-4-1-13
DVD	ザ・ハイビジョン 旅情 ～日本の四季～ 100選	60	2006	D-14-11

	書名	著編監修者	出版社	出版年	分類記号
図書	介護・看護の日中英対訳用語集 「ずきずき」・「はっと」は中国語・英語でどう言う?	吉永 尚 ほか	和泉書院	2019	A03-174
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 ほか	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
図書	介護事業のグローバル人材活用術	古田 勝美	幻冬舎	2016	A142-98
図書	やさしい日本語とイラストでわかる介護のしごと 介護職員初任者研修学習者向け	堀 永乃	日本医療企画	2015	A2660-448
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	A2660-543
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 ほか	スリーエーネットワーク	2020	A2660-551
図書	図解 日本語と英語で学ぶ「排泄ケア」	浜田 きよ子 ほか	芳林社	2023	A2660-583

◆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	アニメでSST 知的障がい・発達障がいのわかりやすいコミュニケーションスキル 第1巻「職場編」	68	2023	D-7-1-46
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
DVD	<速習>仕事の基本とビジネスマナーDisc3～コンプライアンス・ハラスメント	60	2023	D-12-12

	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 ほか	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越する瞬間	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 ほか	新日本法規出版	2022	336.49-66
図書	世界最高の話し方 1000人以上の社長・企業幹部の話し方を変えた!「伝説の家庭教師」が教える門外不出の50のルール	岡本 純子	東洋経済新報社	2020	336.49-70

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方であれば、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