

# 接遇関係図書・DVD紹介

2022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。)

## 図書紹介



(A2660-565)

### ◆ 『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 著 / 日本橋出版 / 2021年

利用者はもちろん家族や求職者が安心出来るマナーやコミュニケーション能力を身に着け実践し、マナー等が「分かる!」「見直してみよう!」「やってみよう!」…と思える盛りだくさんな内容。



(336.49-66)

### ◆ 『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 著 / 新日本法規出版 / 2022年

リモートワーク時のスケジュール管理の仕方は? オンライン商談で好印象を与えるためには? 新型コロナウイルスをきっかけに大きく様変わりしたビジネス環境をふまえ、最新ビジネスマナーのポイントを100のQ&Aで解説。



(A13-148)

### ◆ 『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 編 / 中央法規出版 / 2021年

技能実習指導員に向け、技能実習制度の理念や、多様な文化的背景のある外国人技能実習生への効果的な「介護の技能移転」の方法を解説。先進的かつ積極的な実習実施者の取り組み事例も紹介する。

**DVDリスト****介護技術 (D-2-1)**

番号	タイトル	分	発行年
50	介護スタッフの接遇マニュアル	45	2009
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	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	57	2009
71	患者・利用者・家族の心に届く接遇マナー研修	79	2012

**対人援助 (D-2-4)**

番号	タイトル	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プリング	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	52	1998
15	大切な人の心を癒し支えるための優しいカウンセリング法	83	2007
26	困難をかかえた人への支援 ひきこもり 第1巻	33	2015

**研修DVD/講義DVD (D-2-5)**

番号	タイトル	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	300	2006
13	新人教育の指導とポイント	162	2006
52	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
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
57	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
65	医療介護福祉従事者のための新人職員研修	181	2013
73	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

**福祉の仕事 (D-8)**

番号	タイトル	分	発行年
12	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
13	福祉サービスのきずなをつくるコミュニケーションー 福祉・新入職員基礎研修シリーズ	19	2007
14	福祉サービスを築くチームワーク 福祉・新入職員基礎研修シリーズ	17	2007

**図書リスト****社会福祉法人の経営 (A13)**

番号	書名	著編監修者	出版社	発行年
135	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
145	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
148	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

**研修報告書・人材育成 (A142)**

番号	書名	著編監修者	出版社	発行年
79	介護施設と社会人のルール モラル・常識の守らせ方	高橋 友恵 他	日総研出版	2011

## 研修報告書・人材育成 (A142)

番号	書名	著編監修者	出版社	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
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で学ぶやめられ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
117	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
118	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
119	辞めさせたくない社員が辞めない組織 人材激薄の介護業界 もよみがえる次世代リーダーのつくり方	井戸 和宏	ヒポ・サイエンス出版	2020
120	主体性を引き出すOJTが福祉現場を変える 事例で学ぶ環境づくりと指導法 (新・MINERVA福祉ライブラリー 39)	津田 耕一 他	ミネルヴァ書房	2020

## 対人援助技術法 (A15)

番号	書名	著編監修者	発行所	発行年
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？」と言われたい「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
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
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
323	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
324	ソーシャルワーカーになりたい 自己との対話を通じた支援の解体新書	芦沢 茂喜 他	生活書院	2020
328	介護サービス事業における困りごと相談ハンドブック ソーシャルワーカーの実務対応	高橋 智子 他	新日本法規出版	2021
329	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
331	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

介護・ケア (A2660)

番号	書名	著編監修者	出版社	発行年
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・対応・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
517	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
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
543	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
545	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
548	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
550	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
551	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
565	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
567	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

ビジネスマナー (336.49)

番号	書名	著編監修者	出版社	発行年
58	話し方入門 文庫版	D・カーネギー	創元社	2016
66	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

その他

番号	書名	著編監修者	出版社	発行年
A471-54	ひきこもり“心の距離”を縮めるコミュニケーションの方法 親も子も楽になる	山根 俊恵	中央法規出版	2021
336.47- 29	リッツ・カールトン—超一流サービスの教科書	インギレアリー, レ オナルド 他	日本経済新聞 出版社	2011
336.47- 30	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- 31	ディズニーが教えるお客様を感動させる最高の方法	ディズニー・インス ティチュート	日本経済新聞社	2005
336.47- 32	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