

令和4年度新任職員接遇・コミュニケーション研修開催要項 ～新任職員の基本を習得します～

- 1 主 催 社会福祉法人富山県社会福祉協議会 富山県福祉カレッジ
- 2 対 象 者 ①社会福祉施設・事業所・福祉法人の職員で入職後概ね1年以内の方
②施設長等が受講することが適当と認める①に準ずる方
※事業種別、職種は問いません。
- 3 研修方法 集合研修
- 4 開 催 日 【第1回】 令和4年4月13日（水） 定員48名（抽選）
【第2回】 令和4年4月14日（木） 定員48名（抽選）
- 5 申込方法 別紙申込書に必要事項を記入の上、FAXでお申し込みください。
受講希望回(第1希望、第2希望)は必ず記入してください。
- 6 申込締切日 【第1回・第2回】 令和4年4月1日（金）
- 7 会 場 富山県総合福祉会館(サンシップとやま) 6階研修室
(富山市安住町5-21)
- 8 プログラム 別紙のとおり
- 9 受講決定 次の期日までに、決定通知書を申込書に記載された住所へ送付します。
【第1回・第2回】 令和4年4月5日（火）
- 10 受講料 7,000円(資料代を含む)
※研修当日の受付で、現金でお支払いください。
- 11 そ の 他 (1) 悪天等により研修実施に係る急な変更をする場合のお知らせは、富山県福祉カレッジのホームページに掲載します。
(2) 新型コロナウイルス感染防止対策として手指消毒設備の設置、会場の換気の実施、マスクの着用義務付け等の対策を講じます。受講者に協力依頼する詳細は、受講決定時にお知らせします。
(3) 申込書に記入された個人情報等は、当カレッジの研修事業以外の目的には使用しません。

令和4年度新任職員接遇・コミュニケーション研修

開催日 : 【第1回】4月13日(水) 【第2回】4月14日(木)
 講師 : 株式会社エイデル研究所 コンサルタント 川崎 理代 氏

時間	内 容
9:00~	受付
9:30	開会、オリエンテーション
9:40	<p>【講義】</p> <p>①はじめに～</p> <p>研修受講にあたって皆さんに心がけて頂きたいこと</p> <p>①福祉サービスの特徴から考える接遇【講義・演習】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇とは何か ・なぜ接遇が必要なのか ・(演習)あなたが印象に残っている接遇は？【演習】 ・(演習)対人サービスと対人「援助」サービスの違いは何か？ ・リスク管理から接遇を考える <p>②福祉専門職としての接遇</p> <p>(演習)あなたはなぜ今の職場に入職(入社)したのでしょうか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あいさつ ・身だしなみ ・言葉遣い、敬称
12:00	(昼食・休憩)
13:00	<p>～午前からの続き～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言語以外のコミュニケーション ・報告、連絡、相談 ・電話対応 ・記録(伝言メモ・メール・FAX・法定書類) <p>③組織人として求められる能力について考える【講義・演習】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人間関係 ・気づきと行動 ・チームワーク <p>④苦情対応から考える接遇【講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応初期対応の基本について学ぶ
16:30	<p>④福祉のプロとなるために</p> <p>(演習)・「行動宣言—すること3ヶ条、しないこと3ヶ条」</p>
～16:40	アンケート、修了証交付、閉会

※各回共通。内容は一部変更になる場合があります。