

令和5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5年4月11日（火） 定員60名（抽選）
【第2回】 令和5年4月12日（水） 定員60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5年3月29日（水）
- 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5年4月5日（水）
- 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) 悪天候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) 受講当日、受講者間の交流をはかるため、氏名、所属及び職名を記載した名簿を配布します。
(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。
(4) 研修の全課程を受講された方に修了証を交付します。

令和5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11日(火) 【第2回】4月12日(水)
 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～ 研修受講にあたって皆さんに心がけて頂きたいこと アイスブレイクを兼ねたワークとグループ内自己紹介 ・(演習) あなたが印象に残っている接遇は？【演習】</p> <p>① 福祉職場における接遇の重要性と意義【講義・演習】 ・接遇とは何か ・なぜ接遇が必要なのか ・(演習) 対人サービスと対人<<援助>>サービスの違いは何か？ ・福祉サービスの特徴</p> <p>② 組織から接遇を考える【講義】 ・組織とは何か ・組織で働くということ ・福祉専門職に求められる能力</p>
12:00	(昼食・休憩)
13:00	<p>③ 苦情から考える接遇【講義】 ・リスク管理としての接遇 ・苦情対応(初期対応)の基本</p> <p>④ 福祉職場に求められる接遇【講義・演習】 ・あいさつ ・身だしなみ ・言葉遣い ・言語以外のコミュニケーション ・電話対応 (演習) 図形伝言ゲーム(コミュニケーション体感ゲーム)</p> <p>⑤ 組織人として求められる能力【講義】 ・ほうれんそう ・チームワーク ・職場内コミュニケーション</p> <p>⑥ まとめ講義【講義・演習】 ・明日からの実践行動</p>
16:50	質疑応答、全体総括
17:00 終了	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。