

## 令和2年度新任職員待遇・コミュニケーション研修開催要項【再募集】 ～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  
※事業種別と職種は問いません。
- 3 開 催 日 【第1回】 令和2年9月14日（月） 定員40名  
【第2回】 令和2年9月15日（火） 定員40名 ※内容は各回共通です。
- 4 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。受講希望回は必ず記入してください。  
・5月の当初予定研修の受講申込者は、再度受講申し込みが必要です。
- 5 申込締切日 令和2年8月7日（金）  
定員を超える応募があった場合は、申込締切日の前であっても受付を終了する場合があります。
- 6 会 場 富山県総合福祉会館(サンシップとやま) 6階 研修室602～604  
(富山市安住町5-21)
- 7 プログラム 別紙のとおり  
本研修受講者には「事前課題」の取り組んでいただきます。ホームページに掲載する事前課題を作成し、指定日までにEメール添付により提出してください。
- 8 受講決定 次の期日までに受講回を記載した決定通知書を申込書に記載された住所へ送付します。  
令和2年8月13日（木）
- 9 受講料 7,000円(資料代を含む)  
※研修当日の受付時に現金でお支払いいただきます。
- 10 そ の 他 (1)新型コロナウイルス感染状況次第では中止とする場合があります。その場合は、ホームページに掲載するとともに連絡します。  
(2)感染防止対策として消毒剤設置、会場の換気の実施、マスクの着用義務付け等の適切な感染防止策を講じます。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)悪天等で開催に係る変更が生じた場合のお知らせは、ホームページに掲載します。  
(4)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。  
(5)別途実施する「福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程 初任者研修」との重複申込みはできません。

お問合せ先 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教務課（田村）  
TEL 076-432-6513 FAX 076-432-6516

## 令和2年度新任職員接遇・コミュニケーション研修

【第1回】令和2年9月14日(月)      【第2回】令和2年9月15日(火)

講師 株式会社エイデル研究所コンサルタント 君嶋 信子 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><b>【講義】</b></p> <p>① なぜ接遇・マナーは大切なのか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・心に残っている接遇は</li> <li>・笑顔・身だしなみ</li> <li>・挨拶、言葉遣い（敬語チェックと社会人としての言葉）</li> <li>・電話対応、お茶の出し方</li> <li>・社会人として心がけたい話し方</li> </ul> <p>② 福祉職としての接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・おもてなしとは一味違うケアサービス・マナー</li> <li>一般のサービス業と福祉サービスのちがいは</li> <li>・チームケア（保育・介護・支援）のために必要なコミュニケーション（利用者・職場の仲間との信頼関係の構築）</li> </ul>
12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク管理としての接遇（苦情の第一位は「接遇」）</li> </ul>
	（昼食・休憩）
13:00	<p><b>【演習】</b></p> <p>③ 福祉現場における接遇トレーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に寄り添うためのケアサービス・マナーとは</li> <li>～利用者の特性にふさわしい対応～</li> </ul> <p><b>【講義・演習】</b></p> <p>④ 福祉職場でのコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ハウ・レン・ソウ」の達人になる</li> <li>・ポジティブストロークを身につける</li> </ul>
16:30	<p><b>【講義】</b></p> <p>⑤ 福祉のプロに向けて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロとしてのプライド（職業倫理の確認）</li> <li>・法人理念の実現のための接遇とは</li> <li>・「行動宣言—すること3ヶ条、しないこと3ヶ条」</li> </ul>
～16:40	アンケート記入、修了証交付、閉会

※各回共通内容。内容は一部変更になる場合があります。

※事前課題の取組みがない方は、受講できません。

※学校形式による講義と個人ワークを主とした内容です。