

## 令和3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3年4月14日(水) 定員48名  
【第2回】 令和3年4月15日(木) 定員48名  
【第3回】 令和3年9月 3日(金) 定員48名  
各回先着順とし、定員を超える応募があった時点で受付を終了します。
- 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3年4月 2日(金)  
【第3回】 令和3年6月25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  
第3回受講者には簡単な「事前課題」に取り組んでいただく予定です。
- 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3年4月5日(月)  
【第3回】 令和3年7月2日(金)
- 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。

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3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14日(水) 【第2回】4月15日(木) 【第3回】9月3日(金)  
 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 ～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>・「ホウ・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、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。

※第3回目の受講者の方には簡単な事前課題にお取り組みいただく予定です。