

平成28年度
新任職員 接遇研修
開催要項

福祉サービスとは人的サービスの提供であり、その第一歩は、利用者、利用者の家族そして地域への「接遇」から始まります。

特に、新任職員が職場に定着し、質の高いサービスを提供していくため、さらには、新任職員の能力を十分に発揮させるためには、正しい接遇の方法を学ぶことは大変重要です。

この研修では、まず“福祉における”接遇の必要性とあり方を新任職員である受講者に意識・理解していただき、演習を通して、好感と信頼を得られる接遇、そしてリスクにつながらないスムーズな接遇のスキルを習得することを目的としています。

- 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 新任の社会福祉事業従事者（概ね入職後1年以内の方） または
② 施設長等が受講することが適当と認める①に準ずる者（新任職員向けの研修内容であることをご了知のうえご推薦願います。）

- 3 開 催 日 （第1回） 平成28年4月20日（水） 60名
・ 定 員 （第2回） 平成28年4月21日（木） 60名
（第3回） 平成28年4月22日（金） 60名
※ 定員を超える応募があった場合は、抽選等により受講者数を調整させていただきますので、予めご了承願います（先着順ではありません。）。
また、応募状況により受講回を調整します。
※ 内容は3回とも同じです。

- 4 会 場 富山県総合福祉会館（サンシップとやま） 研修室602～604
富山市安住町5番21号

- 5 プログラム 別紙のとおり
・ 講 師

- 6 申 込 み 別紙申込書に必要事項を記入の上、ファックスまたは郵送によりお申し込みください。
なお、福祉カレッジのホームページ (<http://www.toyama-shakyo.or.jp/tfcollege/>)
の利用登録いただくと、ホームページから直接お申し込みいただけます。
※ ホームページから申込みされる場合、備考欄に受講希望者の職名、年齢層、資格、福祉従事歴、社会人経験の有無を記入してください。

<申込み〆切> 平成28年4月4日(月)まで

- 7 受講決定 次の期日までに受講の可否について、決定通知いたします。
平成28年4月8日(金)
- 8 受講料 6,000円/人
※1 研修当日、受付時に現金にて申し受けます。できるだけ、お釣りのないようお願いいたします。
※2 受講料には、研修資料代が含まれています。
※3 研修途中で欠席等受講を取り止めされても受講料は返却いたしません。
- 9 その他 (1) 申込書にご記入いただいた個人情報等は、当カレッジの研修事業以外の目的には使用しません。
(2) 会場の駐車可能台数に限りがあります。会場駐車場に駐車できない場合がありますので、公共交通機関利用を推奨いたします。(有料駐車場利用の場合、駐車料金は受講者にてご負担願います。)
JR 富山駅から 徒歩約15分
市役所前バス停から 徒歩約5分
県庁前電停から 徒歩約2分
なお、お車でみえられる場合、会場駐車場の開場は8:30です。会場周辺は道路が狭隘で、路上で開場待ちされますと付近一帯の渋滞の原因となりますので、厳に慎んでください。また周辺施設への無断駐車は絶対に行わないで下さい。
(3) 昼食は、各自準備ください。
- 10 問合せ先 富山県福祉カレッジ教務課 (担当) 種田
☎076-432-6513 fax076-432-6516

《昨年度受講者の声》

- ・福祉サービスの重要さと他のサービス業との違いを確認できました。(高齢者施設)
- ・福祉分野では、サービス提供者側に主導権があり、提供者側から利用者への気づきがとても重要であることが分かりました。(障害者施設)
- ・「感謝されることを当たり前だと思うな」という先生の言葉に、これからしっかり考えて福祉サービスを行うことの重要性を学びました。(保育所)
- ・介護現場のプロとして、自覚を持って仕事をしていかなければならないことを実感できました。(高齢者施設)

新任職員接客研修プログラム(各回共通)

第1回:4月20日(水)、第2回:4月21日(木)、第3回:4月22日(金)

時間	内 容	講 師
9:00	受付	
9:30	研修オリエンテーション	
9:35	<p>【講義】</p> <p>①福祉職場における接客・マナーの重要性</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉現場における接客の重要性と意義 (利用者さん・職場の仲間との信頼関係の構築) リスク管理としての接客(苦情の第一位は「接客」) <p>【演習】</p> <p>②福祉現場における接客トレーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> 笑顔・身だしなみ 挨拶、言葉遣い(敬語チェックと社会人としての言葉) 電話応対、お茶の出し方 態度:ノンバーバル・コミュニケーション 実際の福祉職場を想定しての演習、ロールプレイング 	<p>(株)エイデル研究所 経営支援部コンサルタント</p> <p>君嶋 信子 氏</p> <p>産業カウンセラー 介護支援専門員 心理相談員 養護教諭一種ほか 資格多数</p> <p>全国で福祉職員階層別 研修、メンタルヘルス研 修、接客研修等に携わっ ている。</p>
12:00	(昼 食)	
13:00	<p>【講義・演習】</p> <p>③福祉職としての心構え・意識づけ</p> <p>～おもてなしとは一味違うケアサービス・マナー～</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般のサービス業と福祉サービスのちがいは？ (グループワーク・発表) 利用者さん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～ (グループワーク・発表) <p>【講義】</p> <p>④福祉のプロに向けて</p> <ul style="list-style-type: none"> プロとしてのプライド 法人理念の実現のための接客とは 「行動宣言—すること3ヶ条、しないこと3ヶ条—」 	
16:30	修了証交付	

※ 時間は目安で前後する場合があります。講師の指示により、適宜休憩を取ります。