

平成31年度(2019年度)

## 新任職員 接遇・コミュニケーション研修

～福祉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  
※高齢者、障害者、児童等あらゆる事業種別、職種を横断した福祉職員全般が対象
- 3 開催日 【第1回】平成31年4月16日(火) 60名  
【第2回】平成31年4月17日(水) 60名  
【第3回】平成31年4月18日(木) 60名  
※内容は各回共通
- 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。  
福祉カレッジのホームページ (<https://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する場合、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。
- 5 申込締切日 平成31年4月4日(木)  
※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。また、応募状況により受講回を調整して受講決定します。
- 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
- 8 受講決定 次の期日までに受講回を記載した受講決定通知書を発送します。  
平成31年4月8日(月)
- 9 受講料 1名 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ください。

- 10 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) 会場の駐車場可能台数に限りがあります。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、駐車料金は受講者の負担となります。)

【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

### 《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。
- ・福祉現場のプロとして、言葉使いやプライバシーの保護等、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。
- ・「感謝されることを当たり前だと思ふな」という講師の言葉に、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。
- ・福祉分野では、サービス提供者側に主導権があり、園児や利用者との信頼関係がとても重要であることが分かりました。

## 平成 31 年度 (2019 年) 新任職員接遇・コミュニケーション研修

■第 1 回：4 月 16 日（火）

■第 2 回：4 月 17 日（水）

■第 3 回：4 月 18 日（木）

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><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 style="text-align: right;">（グループワーク・発表）</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</li> </ul>	<p>(株)エイデル研究所 コンサルタント</p> <p style="text-align: center;">君嶋 信子 氏</p>
12 : 00	<p style="text-align: center;">（利用者・職場の仲間との信頼関係の構築）</p> <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 style="text-align: center;">～利用者の特性にふさわしい対応～</li> <li style="text-align: right;">（グループワーク・発表）</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> <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> </ul>	
16 : 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「行動宣言—すること 3 ケ条、しないこと 3 ケ条」</li> </ul>	
～16 : 35	アンケート記入 修了証交付	

※各回共通

※内容は一部変更になる場合があります。