

平成21年度 福祉・介護施設職員 接遇研修 (基礎コース・ステップアップコース) 開 催 要 綱

- 1 趣 旨** 今日、福祉・介護サービスは、利用者の尊厳を支える視点で利用者本位のサービスを提供することが求められています。それには、福祉・介護従事者においては専門的な知識・技術とともに、適切な接遇対応を行うことが必要です。
本研修では、福祉・介護従事者が利用者により良い関係を築き利用者本位のサービスを提供するために、接遇の知識と技術を習得することを目的に開催します。
内容は高齢者介護の例を中心にしていますが、福祉・介護事業従事者に共通して活用できるプログラムです。また、本研修は社会人としての基本的なマナーを学ぶものではありません。
- 2 主 催** 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会
- 3 期 日** 平成21年 7月 1日(水)、 2日(木)
- 4 会 場** 羽島市文化センター(羽島市竹鼻町丸の内6丁目7番地) 13会場案内参照
- 5 対 象 者** (1)基礎 コー ス...福祉・介護事業従事者
(2)ステップアップコース...上記(1)の基礎コースを修了している者または、他の機関が実施した基礎的な接遇研修を受けた者
- 6 定 員** (1)基礎 コー ス...100名
(2)ステップアップコース...100名 (各コースとも定員になり次第締切ります。)

7 プログラム

(1)基礎コース

平成21年 7月 1日(水)	内 容
9:30 ~ 10:00	受付
10:00 ~ 10:10	開会・オリエンテーション
10:10 ~ 16:10 (12:00~13:00 昼食休憩)	講義と演習 「これからの福祉サービスに求められる接遇対応の実際」 【内容】 新しい時代の福祉サービス 福祉サービスに携わる職員に求められる資質と心構え 福祉サービスにおける接遇対応の基本 福祉サービスにおける接遇対応の実際 ～ロールプレイングを中心に～ まとめ&質疑応答
16:10	閉会

(2)ステップアップコース(基礎コース修了者等用)

平成21年 7月 2日(木)	内 容
9:30 ~ 10:00	受付
10:00 ~ 10:10	開会・オリエンテーション
10:10 ~ 16:10 (12:00~13:00 昼食休憩)	講義と演習 「事業所における接遇リーダー養成のための講座」 【内容】 大変革する医療・福祉情勢とこれからの利用者サービス 職場内接遇リーダーに求められる心構えと役割 接遇対応トレーニングの基本と実際 ～ロールプレイングを中心に～ 職場全体で取り組む接遇改善活動 ～効果的な取り組み事例紹介～ まとめ&質疑応答
16:10	閉会

上記2コースとも都合により内容の一部が変更になる場合がありますので予めご了承ください。

8 講 師

保健・医療・福祉サービス研究会 接遇トレーナー・交流分析士 雨宮 恵美 氏

(略歴) 1982年花田学園ブライトンカレッジ講師を経て、1984年保健・医療・福祉サービス研究会接遇トレーナーとなり現在に至る。JST人事院式監督者研修指導者、交流分析士として、全国各地で病院・施設職員を対象に、これまで二千回を超える講演・研修教育活動を展開し好評を博している。

9 参加費 ひとり1コースにつき 4,000円

10 参加申込 参加申込について

別紙申込書(コース別)に必要事項を記入のうえ、5月18日(月)～6月8日(月)必着で本会へ郵送またはFAXにてお申込みください。参加が決定した方へ、随時「決定通知」を送付いたします。(受付期間前の申込みは受けできません。また、受付期間中であっても定員になり次第締切ります。)

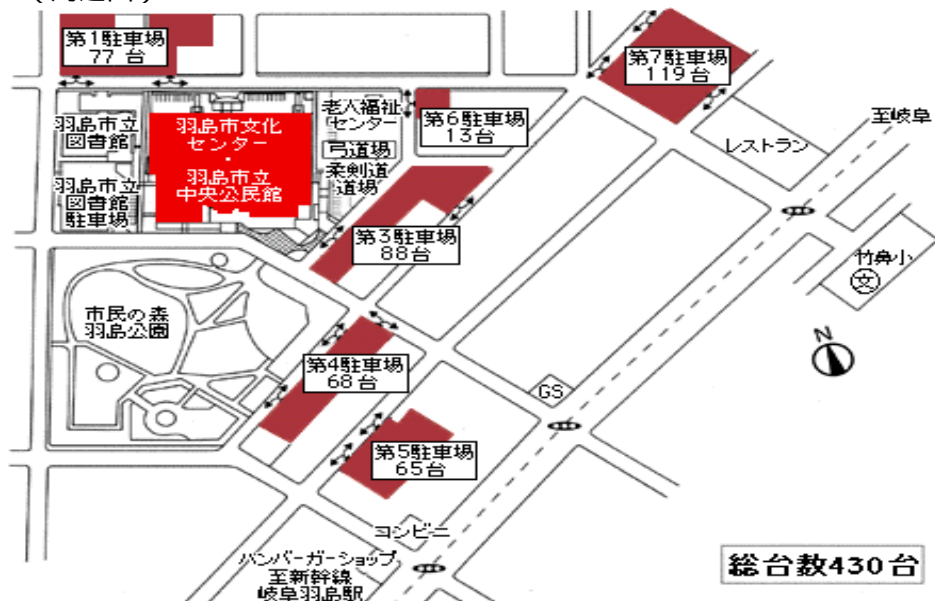
参加費の支払方法

本会指定の口座への銀行振込とし、振込手数料は振込人にてご負担いただきます。詳細は、お申込み後に本会より送付する「決定通知」を参照ください。なお、領収書は、振込時に金融機関が発行する振込人控(振込受付書)にかえさせていただきます。

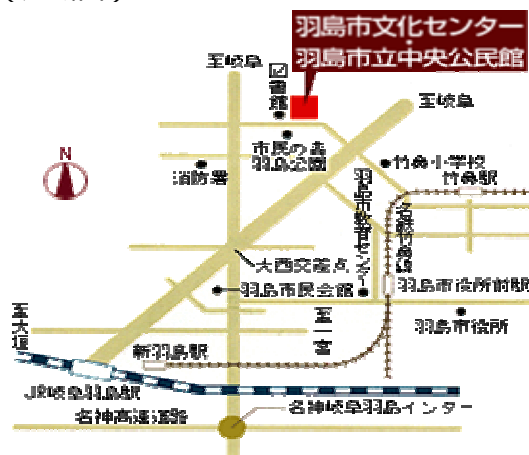
11 昼 食 各自ご用意ください。

12 申込み先 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会 福祉人材総合対策センター(担当:広瀬)
問合せ先 〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館6階
TEL 058-278-1823 / FAX 058-276-2571

13 会場案内 (周辺図)



(広域図)



(交通案内)

名鉄竹鼻線

竹鼻駅 下車徒歩約15分
羽島市役所前駅

新幹線岐阜羽島駅下車

タクシーで約5分

名神高速道路岐阜羽島ICから
車で約5分

**平成21年度 福祉・介護施設職員 接遇研修
(基礎コース)
参加申込書**

平成21年 月 日

社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会事務局長 様

下記のとおり受講を申込みします。

参加希望者	ふりがな		年		性	男・女
	氏名		年齢	歳	性別	
	勤務先称名					
	勤務所在地	〒				
		TEL _____ FAX _____				
	分野	高齢者関係施設 障害者関係施設 児童関係施設 市町村社協				
申込書記入者	役職					
	勤務経験	_____年 _____ヶ月 (平成21年6月末日現在予定) * 現職場の勤務年月をお書きください。				
	勤務先称名					
申込書記入者	役職・氏名					
	勤務先所在地	〒				
	連絡先	TEL _____ FAX _____				

用紙が足りない場合はコピーしてください。

5月18日(月)～ 6月 8日(月)必着で申し込みください。(受付開始前の申込みは受け付けできません。また、受付期間中であっても定員になり次第締切ります。)

【個人情報の取り扱いについて】

この申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的にのみ使用させていただきます。

本研修の名簿には、氏名、所属、職種を記載します。

【申込先】 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会 福祉人材総合対策センター(担当: 広瀬)
〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館6階
TEL (058)278-1823(直通) / FAX(058)276-2571

平成21年度 福祉・介護施設職員 接遇研修 (ステップアップコース) 参加申込書

(基礎コース修了者等用)

平成21年 月 日

社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会事務局長 様

下記のとおり受講を申込みします。

参加希望者	ふりがな		年		性	
	氏名		年齢	歳	性別	男・女
	勤務先称					
	勤務先地	〒				
		TEL _____ FAX _____				
	分野	高齢者関係施設 障害者関係施設 児童関係施設 市町村社協				
申込書記入者	役職					
	勤務経験	_____年 _____ヶ月 (平成21年6月末日現在) * 現職場の勤務年月をお書きください。				
	勤務先称					
	役職・氏名					
	勤務先地	〒				
	連絡先	TEL _____ FAX _____				

用紙が足りない場合はコピーしてください。

5月18日(月)～ 6月 8日(月)必着で申し込みください。(受付開始前の申込みは受け付けできません。また、受付期間中であっても定員になり次第締切ります。)

【個人情報の取り扱いについて】

この申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的にのみ使用させていただきます。

本研修の名簿には、氏名、所属、職種を記載します。

【申込先】 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会 福祉人材総合対策センター(担当: 広瀬)
 〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館6階
 TEL (058)278-1823(直通) / FAX(058)276-2571