

# 平成22年度 福祉・介護職員 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 日 程** いづれのコースも1日
- 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） 14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...140名  
(2)ステップアップコース...100名 (各コースとも定員を超えた場合は抽選とします。)

## 7 プログラム

### (1)基礎コース

平成22年 6月30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22年 7月 1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 いずれかのコースを選択してください。**  
別紙申込書(コース別)に必要事項を記入のうえ、5月17日(月)~6月4日(金)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、後日「決定通知」を送付いたします。(受付期間前の申込みは受け付けできません。また、定員を超えた場合は抽選とします。)  
**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 本会では斡旋いたしませんので各自でご準備ください。(会場内での飲食は可能です。)
- 12 その他 この研修は、「岐阜県介護職員資質向上支援事業実施要項」に規定する研修に該当しますので、支援の対象となる方は本研修の受講決定通知にてその旨をお知らせします。(支援事業の要項は、本会HPの研修情報ページより入手できます。)
- 13 駐車場 羽島市文化センター駐車場(無料)をご利用ください。
- 14 会場周辺図 **別添会場案内参照**
- 15 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:丹所)  
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  
TEL058-278-1823 / FAX058-276-2571

# 平成22年度 福祉・介護職員 接遇研修 会場案内

基礎コース 平成22年 6月30日(水)  
 ステップアップコース 平成22年 7月 1日(木)



## ご案内

- 名鉄竹鼻線 羽島市役所前駅から徒歩約15分
- 名鉄竹鼻線 竹鼻駅から徒歩約15分
- 東海道新幹線 岐阜羽島駅からタクシーで約5分
- 名神高速 岐阜羽島 I.C. から車で約8分

## 駐車場のご案内



**平成22年度 福祉・介護職員 接遇研修  
(基礎コース)  
参加申込書**

平成 年 月 日

岐阜県福祉人材総合対策センター所長 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	
申込書記入者	職名			職種 (をつける ・複数可)	介護職・ケアマネージャー 看護職・事務職・その他		
	勤務経歴	_____年 _____ヶ月 (平成22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。					
申込書記入者	勤務先称名						
	役職・氏名						
	勤務所在地 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17日(月)～ 6月4日(金)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、定員を超えた場合は抽選となります。)

**【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:丹所)  
〒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22年度 福祉・介護職員 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 年 月 日

岐阜県福祉人材総合対策センター所長 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	職名		職種 (をつける ・複数可)	介護職・ケアマネージャー 看護職・事務職・その他			
	勤務経歴	_____年 _____ヶ月 (平成22年6月末日現在) * 現職場の勤務年月をお書きください。					
申込書記入者	勤務先称						
	役職・氏名						
	勤務所在地 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17日(月)～ 6月4日(金)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、定員を超えた場合は抽選となります。)

**【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:丹所)  
 〒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