

平成28年度 福祉・介護施設職員 接遇研修 開 催 要 綱

- 1 趣 旨 福祉や介護に関するさまざまな施設・事業所が増え、競争が激しくなっている中、職員が介護等の知識や技術を学ぶだけでは、利用者の獲得や施設・事業所の評価向上のためには不十分となっている。
そこで、今、重要視されているのが、職員の「接遇」であり、住民が施設・事業所の利用を選択する場合には、利用者の尊厳が守られ、利用者本位のサービスを提供してもらえるかといったサービスの質を求められる。
そのため、本研修では、社会人としての基本的な接遇マナーをはじめ、福祉や介護サービス提供のための資質向上に至るまで、幅広く学びながら、ワンランク上の職員をめざすことを目的に開催する。
- 2 主 催 社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会
- 3 対 象 者 福祉施設・介護サービス事業に従事する職員

- 4 期日・会場・定員 ※第1回目、第2回目とも同一内容

	日 程	会 場	定 員
第1回	平成28年 9月 1日 (木)	不二羽島文化センター 【羽島市文化センター】 (羽島市竹鼻町丸の内6-7)	各120名
第2回	平成28年 9月 2日 (金)		

5 プログラム

時 間 帯	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	講 義・演 習 ※途中、昼食休憩1時間を含む 「社会人・福祉人としての基本的な接遇を身につけ、 サービス提供にかかる資質を磨こう！」 ○ 接遇の基本 ○ コミュニケーション ○ CSの表現方法 ○ ホスピタリティマインド ○ 利用者様やご家族への意識 ○ 電話対応マナー、言葉遣い、音声訓練
16:10	閉 会

- 6 講 師 古田 京子 (ふるた きょうこ) 氏

NPO法人日本サービスマナー協会 認定マナー講師

大手結婚相談所にてコーディネーターおよびパーティー企画経験を経て公的機関のマナー講師を務める。

これらの経験からビジネスマナー、慶弔、贈答等に関するマナーに精通。

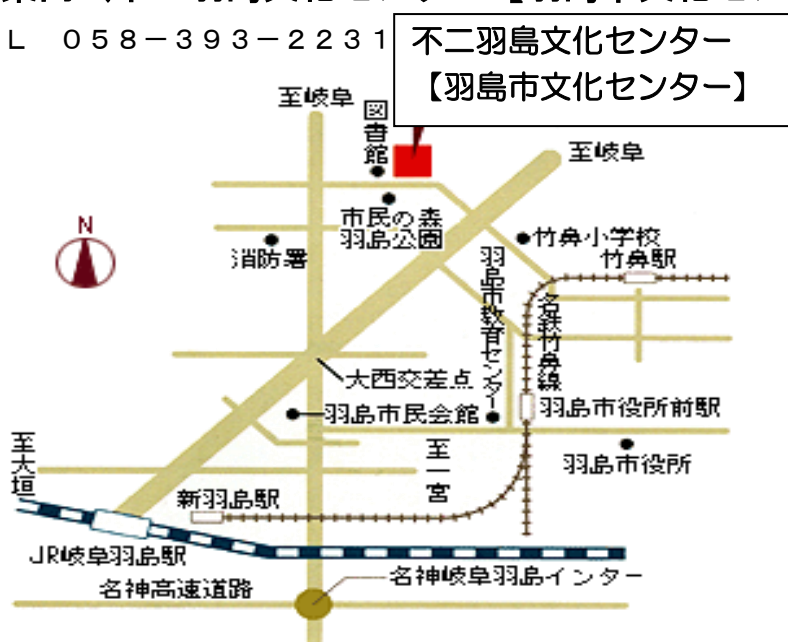
現在はNPO法人サービスマナー協会にて一般公開講座および企業向けの外部研修の講師を務める。

主な担当講座はビジネスマナー研修、電話対応研修、クレーム対応研修、接遇マナー研修。

- 7 受講料 1人につき5,000円
(本会指定口座への事前振込み必要。詳細は、申込締切後に通知します。)
- 8 申込方法 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、平成28年7月29日(金)必着で、岐阜県福祉人材総合対策センターあて郵送またはFAXにてお申し込みください。
なお、申込みが定員を上回った場合は、抽選により受講の可否を決定し、結果は、申込締切後に通知します。
- 10 昼食 本会からの斡旋はありませんので、各自で準備ください。
なお、会場内での飲食は可能です。
- 11 資質向上支援事業の適用 本研修は、「岐阜県介護職員資質向上支援事業実施要綱」に規定する研修に該当します。
岐阜県知事または市町村長の指定を受け介護保険サービスを提供している(=高齢者対象の)事業所で、かつ研修受講申込者が介護業務に従事している場合は、支援の対象となりますので、支援を希望する場合は、上記要綱に規定する申請書を本研修受講申込書と同時に、平成28年7月29日(金)必着で郵送ください。(押印が必要なため、FAX送信不可)
- 12 中止について 台風等の災害や不測の事態により、この研修を中止する場合は本会ホームページにてお知らせします。前日および当日に本会ホームページをご確認ください。
※社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会ホームページアドレス→ <http://www.winc.or.jp/>
- 13 申込み・問合せ先 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・農業会館内
TEL 058-278-1823 / FAX 058-276-2571

会場案内(不二羽島文化センター【羽島市文化センター】)

TEL 058-393-2231



【交通のご案内】

- | | | |
|---------------------------------|-----------------|------------|
| <input type="checkbox"/> 名鉄竹鼻線 | 竹鼻駅・羽島市役所前駅から徒歩 | 約15分 |
| <input type="checkbox"/> 東海道新幹線 | 岐阜羽島駅 | からタクシーで約5分 |
| <input type="checkbox"/> 名神高速 | 岐阜羽島IC | から車で約8分 |

平成28年度 福祉・介護施設職員 接遇研修 受 講 申 込 書

平成28年 月 日

岐阜県社会福祉協議会事務局長 様

標記研修について、下記のとおり受講を申し込みます。

希 望 日 程 (○をつける)	第 1 回 【9月1日(木)】			第 2 回 【9月2日(金)】		
受 講 申 込 み 者	(ふりがな) 氏 名	()		性 別 (○をつける)	男 ・ 女	
	年 代 (○をつける)	10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代以上				
	職 名			職 種 (○をつける ・複数可)	介護職・介護支援専門員 看護職・事務職・その他	
	勤 務 先	法 人 名				
		施 設 ・ 事 業 所 名				
	施 設 ・ 事 業 所 種 別 分 野 (○をつける)	高 齢 者 ・ 障 が い 者 (児) ・ 児 童 ・ 社 協				
福 祉 ・ 介 護 の 業 務 に 従 事 し て い る 期 間	年 ヶ月 (平成28年7月末日現在)		現 在 の 勤 務 先 で の 勤 務 期 間	年 ヶ月 (平成28年7月末日現在)		
問 合 せ ・ 連 絡 先	担 当 者	職 名			氏 名	
	施 設 ・ 事 業 所 名					
	所 在 地 等	〒 —				
		TEL ()	/ FAX ()			

- 平成28年7月29日(金)必着で、郵送またはFAXにてお申込みください。
- 用紙が足りない場合はコピーしてください。本会ホームページ内研修情報からも印刷できます。

【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)
〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内
TEL 058-278-1823 / FAX 058-276-2571