

2019年度 接遇・マナー・コミュニケーション講座

～対人支援の仕事は、職員一人一人の適切な接遇・マナーから～
利用者や家族との協力的な関係と職場内により良い人間関係のための
接遇・マナーの基本的なポイントを演習を交えて学びます。

【講 師】 コミュニケーションハウス代表 **坂倉 裕子 氏**
(日本ホスピタリティ推進協会認定 ホスピタリティ・コーディネーター)

【日時・会場】 各回共通 午前9時50分～午後4時（受付は午前9時30分～）

| | |
|----|---|
| 中部 | 日程：2019年5月9日（木） 会場：静岡県総合社会福祉会館7階703会議室（静岡市葵区駿府町1-70） |
| 西部 | 日程：2019年5月17日（金） 会場：浜松市福祉交流センター2階大会議室（浜松市中区成子町140-8） |
| 東部 | 日程：2019年5月22日（水） 会場：三島商工会議所1階TMOホール（三島市一番町2-29） |

※会場案内図は受講承認書とともにお送りします。

※駐車スペースはありません、公共の交通機関を御利用ください。

【定 員】 各会場60人（計180人）

*定員超過の場合は、希望会場の調整、抽選により決定させていただきます。
あらかじめ御了承ください（先着順ではありません。）。

【対 象】 社会福祉事業又は介護保険事業に従事する、主に新任・中堅クラスの職員

*指導者クラス以上の方には、職場の接遇・マナーの更なる向上に向けた
取組などを学ぶ指導者のための接遇マナー講座（6月6日（木）開催予定）
の受講をお勧めします。

【内 容】

～福祉従事者のための接遇・マナーとコミュニケーション～

- ・接遇の基本心理学
- ・基本のビジネスマナー
- ・気配りの伝わるコミュニケーション
- ・電話応対と応接の基礎
- ・利用者様、ご家族、スタッフ同士の連携をとるコミュニケーション
- ・自分自身のこころのケアについて

【受 講 料】 6,000円（静岡県社会福祉協議会の普通会員は 4,000円）

【申込方 法】 Web（会員向けサービス） 又は郵便でお申し込みください。

※郵便の場合は、受講申込書（別紙）に返信用封筒（切手貼付）を添えてください。

※受講の可否は、締切後にお知らせします。

【申込締切】 **2019年4月5日（金）** ※郵便の場合は消印有効

【そ の 他】 昼食は各自で準備をお願いします（会場内での飲食可）。

【申込先・お問い合わせ先】 **〒420-8670 静岡市葵区駿府町1-70**
静岡県社会福祉協議会・静岡県社会福祉人材センター
電話：054-271-2174（研修課）

平成 30 年度に受講された方の声を紹介します。

ロールプレイ形式で実際にやってみると、こんな風に感じるのかととても勉強になりました。職場では、利用者さんはお子さんなのですが、保護者の方とお話する時もありますので、とても参考になりました。

相手がどのような愛情を求めているのかを理解しなければ、相手に愛情を感じてもらえないという事を学びました。相手を良く知る事、そのためには相手とのコミュニケーションが大切だと改めて感じました。

心理的なことからくる、そのままストレートに言わずクッショニ言葉を使う事などすぐ職場に帰って使うことができそうです。

普段、教えてもらえない言い表し方や、表現方法を学び大変勉強になりました。言葉のキャッチボール等の相手の気持ちを知るやりとりでは、文章だけでは伝わりづらいものとよく分かりました。

体験型の演習みたいに前で話をしたりするのかと、ドキドキしていましたが、グループワークは、とても楽しかったです。福祉の仕事に就いたばかりでわからない事だらけですが、大変勉強になりました。

とても勉強になり、自分自身の今後の生活の中で仕事の中でとても役立つことばかりでした。自分自身のスキルをもっと上げられるようにしていきたいと思いました。ありがとうございました。

郵便用

※返信用封筒（82円切手貼付）を同封してください。

研修 No.99

2019年度 接遇・マナー・コミュニケーション講座 受講申込書

静岡県社会福祉人材センター 行

2019年 月 日

標記研修会の受講について、次のとおり申し込みます。

| | | | |
|---------------------------|---|---|---------|
| ふりがな | | 福祉の仕事 の従事経験 | 年 か月 |
| 氏名 | 性別（男性・女性） | | |
| 職種名 | | 施設種別名 | |
| 施設名 | | 県社協 会員／非会員 会員／非会員 (いずれかを○印で囲んでください。) | |
| 施設所在地 | 〒 一 ※電話連絡する際の担当者名 () TEL () FAX () ※開催の中止や延期等、緊急時の連絡先 () TEL () | | |
| 受講希望会場 (○で囲んで ください) | 第1希望 | 第2希望 | |
| | 中部 (5/9) • 西部 (5/17) • 東部 (5/22) | 中部 (5/9) • 西部 (5/17) • 東部 (5/22) | |

* 全ての欄に御記入ください。

* 「職種名」欄には、介護職、看護師、相談員、ケアマネジャー、保育士などの区分を御記入ください。

* 「施設種別名」欄には、特別養護老人ホーム、障害者支援施設、児童養護施設、保育所などの種別を御記入ください。

* 御記入いただいた個人情報については、本講座以外に使用することはありません。

◆申込方法及び受講可否の御連絡◆

県社協会員の施設・事業所様は、当会ホームページ上で研修にお申し込みいただける「WEB サービス」を御利用になれます。



WEB サービスページアドレス <http://www.shizuoka-wel.jp/learn/information/>

なお、郵便でもお申し込みになれます。

お申込方法と受講可否の御連絡は、次のとおりです。

| | 施設・事業所が県社協会員の方 | 会員でない方 |
|---------|--|--|
| 研修の申込方法 | <p>WEB で申込み</p> <p>操作方法は「WEB サービスページの御案内及び操作マニュアル」を御覧ください（平成 25 年 1 月送付済）。</p> | <p>郵便で申込み</p> <p>受講申込書に必要事項を記入し、施設所在地・名称を記載した返信用封筒（切手貼付）を同封の上、下記までお送りください。 1 研修につき 1 枚の返信用封筒が必要です。</p> |
| 受講可否の連絡 | <p>E メールで回答</p> <p>募集締切後、おおよそ 1 週間以内に、申込みの際に入力した連絡先メールアドレスに受講可否の結果をメール送信します。</p> | <p>郵便で回答</p> <p>募集締切後、おおよそ 1 週間以内に受講可否の結果を郵送します。</p> |

◆郵便での申込先

〒420-0856 静岡市葵区駿府町 1 番 70 号 静岡県社会福祉人材センター 研修課

◆問い合わせ先

研修申込みについては

… TEL 054-271-2174 (研修課)