

2019年度 指導者のための接遇マナー講座

【目的】 福祉・介護サービスの基礎である
接遇マナーの再確認、指導者の能力向上を目指します。

【講師】 (株)はあもにい 代表取締役 大野 晴己 氏

【日時・会場】 2019年6月6日(木) 9:50~16:00 (受付は午前9時30分~)
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)

【定員】 70人 *定員超過の場合は、抽選により決定いたします(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者で主に指導的クラス・施設長クラスの職員

【内容】

時間	内容
9:50~10:00	事務連絡
10:00~16:00 (昼休憩 正午~13:00)	1 アイスブレイク 2 接遇は3段階ステップ 実践!あなたはできていますか?「マナーの再確認」 3 指導者能力とは 4 共創の時代へ 5 問題解決スキル「部下指導」 6 部下指導のポイント

【受講料】 6,000円(静岡県社会福祉協議会の会員は 4,000円)
*所属している施設・事業所が会員であれば会員扱いとなります。
*受講料は、受講承認書にてお知らせいたします。当日、受付にて納入してください。

【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。
なお、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、締切後に郵便又はメールでお知らせします。

【事前質問】 職場内の接遇・マナーの指導に関して御質問があれば、「受講申込書」に御記入ください。
寄せられた御質問の中から、主なものについて講義の中で取り上げる予定です。

【申込締切】 2019年5月7日(火) ※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】 静岡県社会福祉人材センター 研修課 鈴木(豊)
〒420-0856 静岡市葵区駿府町1-70
TEL:054-271-2174



郵便用 ※返信用封筒（82 円切手貼付）を同封してください。

締切り：2019年5月7日（火）消印有効

研修 No.100

2019年度 指導者のための接遇マナー講座

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、下表のとおり申し込みます。

ふりがな		性別	経験年数 (現在の業種・職種 での経験年数)	年
氏名		男・女		
職種名		施設種別名		
施設名		県社協の会員・非会員の区別に ○をしてください。	会員・非会員	
施設所在地	〒 — ※電話連絡する際の担当者名 () TEL () ※開催の中止や延期等、緊急時の連絡先 () TEL ()			

- * 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。

職場内の接遇・マナーの指導に関して御質問があれば、記入してください	
-----------------------------------	--

- * 寄せられた御質問の中から、主なものについて講義の中で取り上げる予定です。

平成 30 年度に受講された方の声をご紹介します。

事業所内で接遇マナーについて話し合った事がないので今回の件を持ちかえりしっかりと伝えていきたいと思いました。自己評価は常に行えない自分自身の振り返りをしっかりとやっていきたいと思います。

接遇マナーの研修を受けて診断シートを自分達で作ったり利用者、家族、職員に対する挨拶の仕方をしっかりすることで、いい環境を作っていけるようにして新人職員にとっていいお手本になれるようになりたいです。

接遇とは言葉づかいや作法的なマナーのことだととらえていたところがあった。言葉づかいが丁寧ということが大切でなく非言語表現能力が 7 割も占めているとは思っていなかった。普段から早口だとは思っていたが実際にやってみるとその通りだし気を使ってはいたが自分のことばかりと再確認した。

普段は同じ職種の人たちとの研修ばかりの為、今回は別の職種の人と話が出来たのは良かったです。先生のはっきりとした言い方や雰囲気は良かったと思います。自分の所でもマニュアル本を作りたいと思いました。言葉では伝わりづらい事も多いので。

とてもわかりやすい研修でした。そして楽しみながら学びました。いつも、つい説教じみてしまうことが多いのですが相手がこの人の話をきいてみようと思わせるように話していきたいと思いました。

時間があっという間で、もっとききたかった。全ての内容を職場に伝えたいです。本日学んだ事を復習し、職場で研修にて伝えていきます。グループワークも色々な意見がきくことができ、勉強になりました。

◆申込方法及び受講可否の御連絡◆

県社協会の施設・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。
お申込方法及び受講可否の御連絡は、次のとおりです。

	施設・事業所が県社協会の方	会員でない方
研修の申込方法	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">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>
	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">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）