

令和2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の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】

中部	日時：令和2年9月18日(金) 午前9時50分～午後4時(受付は午前9時30分～) 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	今年度は、中止致します。
東部	今年度は、中止致します。

※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】 60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

【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、一次締切後にお知らせします。

【申込締切】 **一次締切：令和2年8月5日(水)** ※郵便の場合は消印有効

最終締切：令和2年9月9日(水) ※一次締切後は、先着順とします。

【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)

以前に受講された方の声をご紹介します。

ロールプレイ形式で実際にやってみると、こんな風を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ン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はよく分かりました。

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（84円切手貼付）を同封してください。

研修 No.102

令和2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

令和 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			
氏名	性別（男性・女性）	福祉の仕事の 従事経験	年 月
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	〒 — ※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 ()		

* 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	↓ WEB で申込み	↓ 郵便で申込み
	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）。	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。
受講可否の連絡	↓ E メールで回答	↓ 郵便で回答
	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。	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。

◆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）

受講者及び研修担当者の皆様へ

新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言（静岡県）については、去る5月14日に解除され、静岡県からの営業自粛要請も同月17日の期限で解除され、県内の移動や訪問制限が緩和されました。

新型コロナウイルス感染症へのリスクが無くなった訳ではありませんが、「利用者に対するより良い介護(適切な介護)」を目指し、本研修の募集を開始いたしました。

なお、研修の開催に当たり、静岡県社会福祉協議会として感染防止対策を実施しますので、皆様にも感染防止を徹底・感染のリスクの低減に、御理解と御協力をお願いいたします。

○研修担当者の皆様へ

新型コロナウイルスに感染することにより重篤化する可能性の高い基礎疾患をお持ちの利用者や高齢者が貴施設内におられるかと思えます。

貴施設におかれましても、職員に対する感染予防などの措置に万全を図られていることと思えます。

職員の方の参加につきましては、研修時や移動時の感染リスク等を御考慮の上、申し込みされるようお願いいたします。

また、研修前2週間以内に貴施設関係者の方に新型コロナウイルス感染症のPCR検査で陽性反応が出た場合には、職員の方の参加を控えるようお願いいたします。

なお、研修後2週間以内に貴施設関係者の方に新型コロナウイルス感染症のPCR検査で陽性反応が出た場合には、直ちに御連絡いただきますようお願いいたします。

○研修参加者の皆様へ

静岡県社会福祉協議会で行う本研修につきましては、以下の感染防止対策に御協力ください。

・受講前

- ・当日の検温を行うとともに、体調不良等がある場合には参加しないでください。

(前日に高温の発熱があった場合には、当日解熱していても参加しないでください。)

- ・他の受講者も施設従事者であることに鑑み、受講前2週間は特に感染防止対策に留意してください。

当日の公共交通機関利用時にも、感染防止対策としてマスク着用をお願いいたします。

・当日（会場において）

- ・受付時に、非接触型体温計により検温を行います。発熱等がある場合には参加をお断りします。

- ・アルコール消毒液などを会場内に設置します。

受付時や入室時等で必ず御利用ください。

- ・研修会場内では、マスクの着用を徹底してください。

- ・研修会場では、1テーブル2名以下で、余裕を持って着席してください。

- ・こまめに換気を行いますので、御承知ください。(休憩時間等)

- ・こまめな水分補給をお願いします。(熱中症対策及び感染症対策として)

- ・感染防止対策として、参加者の密着・接触を避けてください。

- ・研修途中で体調不良となった場合には、直ちに申出て退出してください。