

平成 28 年度「法人理念を実践する接遇研修」実施要綱

1 テーマ

「福祉のプロとしての接遇を実践する～経営理念、支援計画、『接遇』を線で結ぶ～」

2 目的

「人が人を支援する」福祉現場では、コンプライアンスの遵守とともに、利用者本位のケアの実践が求められています。

しかし、「人としての尊厳を守る」生活を援助する場面で、法人の経営理念、あるいは施設の運営方針を反映した、個別性が考慮された福祉専門職としての「接遇」は実践されているでしょうか。

そこで、本研修は福祉職場における「接遇」の本質を経営理念とのつながりを意識して捉え直し、職場の問題解決並びに業務改善を通じ、理念を実践出来る組織づくりを目指します。

3 日時・カリキュラム

“講義”及び“職場での実践”を一連の流れとした効果的なカリキュラムになっています。本研修への積極的な取組により、実際の職場改善につながる効果が得られます。

	日 時	内 容
研修 1 日目	平成 29 年 2 月 7 日 (火) 10 時～16 時	<ul style="list-style-type: none">・福祉職場における接遇の本質を考える・経営理念（運営方針等）に基づく人材マネジメント・自職場の接遇状況を診断する・自職場の経営理念(施設運営方針等)の実践状況を診断する・自職場業務改善アクションプランの立案 等
研修中間	実践①：課題「自職場での接遇向上(業務改善)の取組み」実践	
研修 2 日目	平成 29 年 3 月 8 日 (水) 10 時～16 時	<ul style="list-style-type: none">・P D C A サイクルの振り返り・業務改善の発表と客観的な診断（受講者全員による共有）・さらなる向上への展望について 等
研修後	実践②：接遇向上(業務改善)の継続的な取組みへ	

※本研修中間に、職場内にて実際に接遇向上(業務改善)の取組みを行っていただきます。

第 1 回目研修でご説明いたします。

4 対象・定員 リーダー層（部下がいる職員）で 2 日間の受講が可能な方 40 名

5 受講料 通常料金 12,000 円（本会会員料金 10,000 円）

6 講 師 石井 光恵 氏（株式会社エイデル研究所 主任コンサルタント）

7 方 法 講義と演習

8 申し込み方法・その他

(1) 申し込み方法

①申し込みの手順

- i. 「受講申込書」に必要事項を記入してください。
- ii. 「受講申込書」をファクシミリで事務局にお送りください。
- iii. ファクシミリ送信後、必ず事務局まで送受信確認の電話を入れてください。
※電話確認にてお申し込み受付完了とさせていただきます。電話連絡がない場合の受付の有無については責任を負いかねますのでご了承ください。

②締切り **平成29年1月10日(火)15時必着**とさせていただきます。

(2) その他

①受講の可否については、平成29年1月18日(水)までに、所属機関宛てに郵送でご連絡いたします。

※期日までに文書が届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。

②定員を超えた場合は、次の基準で受講決定者を調整いたします。

- ・受講希望理由
- ・本会会員施設の方
- ・施設内優先順位

③受講申し込み後にキャンセルする場合は、平成29年1月30日(月)までにご連絡ください。

④ただし、受講料入金後は、キャンセルのご連絡をいただいても欠席扱いとなり、返金しかねますのでご了承ください。

⑤また、入金期日までに連絡なく受講しない場合、欠席扱いとなり受講料を請求いたします。

⑥個人情報の取り扱いについて

i. 個人情報の利用目的

本研修事業にあたり、受講者の選定及び通知等を行うため受講申込書に記載された個人情報を利用します。受講決定者については研修の効果的な実施に資するため、研修講師に情報提供を行うほか、受講者の相互交流のため、受講者に対し受講者氏名・所属等について情報提供を行います。

ii. プライバシーポリシー

本会個人情報保護方針(プライバシーポリシー)については別紙を参照ください。

※本会ホームページにおいても閲覧できます。

9 問い合わせ・お申し込み先

神奈川県社会福祉協議会 福祉研修センター

〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡4-2

電話 045-311-1429 (月～金 8:30～17:15)

FAX 045-313-0737

E-mail kensyu@knsyk.jp

※メールでお問い合わせの際は、件名に「(法人理念) 接遇研修」とご明記ください。

