

1 研修事業名	平成 29年度 接遇リーダー研修	
2 事業目的・ねらい	<p>対人援助サービスが基本である社会福祉施設等において、「接遇リーダー」は利用者・ご家族への適切な対応を自ら実践するとともに、新任職員等の指導を通じて、サービスの質的向上や職場の環境づくりをしていく役割を担っている。</p> <p>本研修では、基本的な接遇を理解しリーダーとしての役割・心構えを学ぶことを目的とする。</p>	
3 到達目標	接遇リーダーとしての自覚と必要な技術を高め、接遇・指導両面の知識・技術の習得を目指す。	
4 対象者	県内の社会福祉施設等に従事する中堅職員で、新任職員等を指導する立場の方及び2日間の研修受講が可能な方、50名程度	
5 科目名	基本的な接遇の理解とリーダーとしての指導力の向上	
6 講義担当者	講師：中川奈美 氏（株式会社 AIQOL）	
7 講義の日程	平成 29 年 10 月 20 日（金）・11 月 2 日（木）の2日間 両日とも10時～16時30分	
8 時間数	2日間とも6時間30分（休憩時間含む）	
9 講義の方法	講義、演習等	
10 科目のねらい	接遇リーダーとしての立場の認識と役割と心構えを理解し、指導法を学び自己を見直し、現場で活かす機会とする。	
11 科目の内容	<p>1日目：講義・演習等</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ オリエンテーション ○ 接遇とは・対応の基本 ○ 接遇リーダーとは ○ 事例検証 ○ まとめ 	<p>2日目：講義・演習等</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ オリエンテーション ○ 接遇対応指導の基本 ○ 職員のやる気を引き出す接遇の在り方 ○ 事例検証 ○ まとめ
12 使用テキスト	講師作成のレジュメ	
13 事前課題等	なし	
14 使用機材	パソコン、プロジェクター	
15 備考	受講 4 ヶ月後に振り返りアンケートを実施します	