

1 研修事業名	平成 30 年度 接遇リーダー研修
2 事業目的・ねらい	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・ご家族への適切な応対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。 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。
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:君嶋信子 氏 (株式会社エイデル研究所)
7 講義の日程	平成 30 年 11 月 5 日(月)・11 月 12 日(月)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	1日目 1. 福祉職場における接遇・マナーの意義と重要性 2. 福祉職場における接遇の実践 3. 接遇リーダーの役割と心構え 2日目 4. リスク管理としての接遇 5. 接遇リーダーとしての役割を果たすために 6. 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 3 ヶ月後に振り返りアンケートを実施します