

令和元年度 接遇リーダー研修 実施要綱

- 1. 目的** 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。
- 2. 主催** 社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
- 3. 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

4. 日程・カリキュラム

| 日程・時間 | 内容 | 形式 |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1日目: 11月28日(木) 10時～16時30分 | 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 ・接遇の基本:「社会人」「組織人」「福祉職」としての接遇 3. 接遇リーダーの役割と心構え | 講義 ・ 演習等 |
| 2日目: 11月29日(金) 10時～16時30分 | 4. リスク管理としての接遇 ・苦情統計から考える接遇 ・職場における接遇の課題 5. 接遇リーダーとしての役割を果たすために ・不適切なケアに対する苦情への対応・指導事例検討 6. まとめ ・理念実現のための接遇 ・行動宣言 | |

○カリキュラム内容は、若干変更する場合があります。

○受講決定者には事前課題が課せられることがあります。

※継続的な接遇・指導力向上を目的に、受講3ヶ月後(令和2年2月)に「振り返りアンケート」を実施します。詳細は研修時に説明します。

- 5. 講師** 君嶋 信子氏 (株式会社エイデル研究所)
- 6. 会場** 神奈川県社会福祉会館 4階研修室
(横浜駅西口より徒歩15分程度、裏面に地図記載)
- 7. 受講料** 通常料金:12,000円 (本会施設会員料金:10,000円)
※後日、お振り込みいただきます(受講決定通知時に請求申し上げます)。
- 8. 申し込み方法・その他**
 - (1) 申し込み方法・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。

締め切り：令和元年 10 月 15 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、令和元年 10 月 29 日（火）までに所属機関宛てに郵送でご連絡します。

※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します。

○ 受講希望理由 ○ 事業所内優先順位 ○ 本会施設会員

③ 受講申込後のキャンセルは、研修日前日まで(前日が土日祝日と重なる場合はその前日まで)にご連絡ください。

④ ただし、キャンセルのご連絡をいただいても受講料は返金致しかねますのでご了承ください。

⑤ また、受講料入金期日までに連絡なく受講料が入金されない場合は、受講決定を取り消しとさせていただきます。この場合、研修当日に会場に来て、受講は出来ませんのでご了承ください。

(3) 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)については別紙をご参照ください。

※本会ホームページにおいても閲覧できます。

【 会場 】

神奈川県社会福祉会館

(神奈川県横浜市神奈川区沢渡4-2)

- ・ 横浜駅西口を出てジョイナス(旧ダイヤモンド)地下街を下り直進。
- ・ 突き当たり「南 12 出口」の階段を上がり左折。
- ・ 歩道橋を直進し、弁当屋の角を左折。
- ・ 沢渡中央公園の隣が神奈川県社会福祉会館です。

9. 問い合わせ・お申し込み先

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会

かながわ福祉人材研修センター 福祉研修センター

〒221-0844

神奈川県横浜市神奈川区沢渡4-2

TEL:045-311-1429 (平日 8:30~17:15) FAX:045-313-0737

E-mail:kensyu@knsyk.jp ホームページ <http://www.knsyk.jp/>

※メールでお問い合わせの際は、件名に「**接遇リーダー研修**」と必ずご明記ください。

