

平成 29 年度 福祉従事者研修【課題別研修】

# 施設の印象を決める職員の接遇能力向上研修

## ～相互満足度の高い関わり「接遇」の実践を目指して～

### 1. 目的

福祉に携わる職員は利用者や家族と直接関わることが多く、施設・事業所の顔として、印象を左右する重要な存在です。今回のテーマである“接遇”は、職員が利用者や家族、また職員間において円滑なコミュニケーションや良好な信頼関係を築くために不可欠な要素・ツールとなります。さらに接遇のマインドやスキルを身につけ良好な関係を築けることは、対人援助の中で生じるクレーム等のリスクマネジメントの機能としても期待でき、福祉職のみならずプロとして常に意識したいスキルです。今回の研修では接遇の基盤となる考え方(マインド)や実践的なスキルを学び、自分と相手の相互満足度を高める接遇の体得を目指します。

### 2. 日時

平成 29 年 5 月 26 日(金)10 時 00 分～16 時 00 分(裏面プログラム参照)

### 3. 会場

佐賀市文化会館 3階大会議室(佐賀県佐賀市日の出1丁目 21-10 TEL 0952-32-3000)

### 4. 受講対象者 及び 定員数

- ・対象:全階層
- ・定員:60名

### 5. 受講料

佐賀県社協会員:5,000 円(非会員:8,000 円)税込

開催日のおよそ1週間前に参加決定通知書及び払込取扱票を送付いたしますので、決定通知書に記載している期日までに受講料をお支払いください。

### 6. 参加申込み

(1)別紙の「研修参加申込書」にご記入の上、平成 29 年 5 月 19 日(金)までに FAX 又はメール、郵送にて本会までお送りください。申込書は本会 HP からダウンロードいただけます。

(※FAX によるお申込みについては、大変お手数ですが、着信確認のご連絡をお願いいたします。)

(2)開催日のおよそ1週間前に**参加決定通知書及び払込取扱票**を送付いたします。参加決定通知が届かない場合はご連絡ください。

(3)参加申込後のキャンセルは、必ず1週間前までにお知らせください。

**(当日キャンセルは、全額参加費を徴収します)**

### 7. 昼食

基本的に各自でご準備をお願いいたします。

当日は障害福祉サービス事業所等による弁当販売も行う予定ですので、ご利用いただく場合は当日受付での注文となります。(※なお、注文先の都合等により弁当販売が行われない場合があります)

### 8. 留意事項

- ・定員に達した場合は早期に申込みを締切の場合があります。
- ・研修実施可能人数を満たさない場合は開催を見送る場合があります。

## 9. プログラム

日程		研修内容	指導講師(敬称略)
平成29年5月26日(金)	9:30～	受付開始	事務局
	9:55～10:00	開会・オリエンテーション	
	10:00～12:00	1. アイスブレイクで相互満足の高いコミュニケーションを目指す ・接遇の必要性 ・福祉施設における接遇とは～今日から始める R M <sup>リスクマネジメント</sup> ・接遇の基本はアイスブレイクから	(株)アテンド 福成 有美 講師
	12:00～13:00 昼食・休憩	2. 接遇とは何か ・接遇の語源、ホスピタリティとは何か ・賞味期限のない接遇の実現のために	
	13:00～15:55 【午後の部】	3. 好感と信頼を生むホスピタリティ 5 原則 4. OK ラインの線引き (グループワーク) ・接遇の基準・見極め方 5. 接遇対応実践 (ロールプレイ) ・電話対応・来客対応・物の受け渡し・ご案内 6. ふりかえり	
15:55～16:00	閉会	事務局	

※研修内容は一部変更される場合があります。

※研修中にも適宜休憩をとりながら進行いたします。

## 10. 指導講師

株式会社 アテンド 代表取締役

福成 有美 (ふくなり ゆみ) 氏

医療・介護の業界を経て、株式会社日本エアシステム(現・日本航空)客室乗員部に入社。フライトと同時に、広報担当客室乗務員として勤務。JAS キャリア形成プログラムへ参画。在職中はボランティアで航空業界を志望する学生、社会人の就職支援にも携わる。

退職後、平成 22 年に独立し、研修会社「オフィス福成」を設立。

平成 24 年「オフィス福成」から「株式会社アテンド」と名称を変更して法人化、代表取締役社長に就任。

現在は年間約 220 回程度の講演、研修、コンサルティングを実施している。



## 11. 本研修を受講する効果

- ・利用者や家族のみならず、職員間やプライベートにおいても良好な関係づくりに役立つスキルが身につきます。
- ・信頼され、選ばれる施設を目指すために、組織全体のイメージを高める人材を養成します。
- ・普段の対人の関わり方の再確認ができます。

## 12. お問い合わせ先

社会福祉法人 佐賀県社会福祉協議会 福祉人材・研修センター

〒840-0021 佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号 佐賀県社会福祉会館内

TEL 0952-28-3406 / FAX 0952-28-3407 <平日 8:30～17:15(土日祝:休み)>

E-mail [sagaken-jinzai@sagaken-shakyo.or.jp](mailto:sagaken-jinzai@sagaken-shakyo.or.jp) HP <http://www.sagaken-shakyo.or.jp/>