

平成28年度 接遇・日常マナーリーダー研修 開催要領

- 【目的】 対人援助サービスが基本である福祉職場において、職場でのマナーや、利用者・家族への対応の際に身につけておきたい作法や礼儀等の重要性を再確認しつつ、これらの業務に従事する職員を指導するリーダーとしての力量を高めることを目的とします。
- 【目標】 ①福祉サービスの提供にあたって利用者や家族、職場内での良好な人間関係を構築するためのマナーの重要性を理解する
②新任職員や後輩を指導するリーダーとしての役割を理解し、指導にあたっての姿勢や心構え、技術を身につける
③リーダーとして職場への普及ポイントを習得する
- 【主催】 兵庫県社会福祉協議会 社会福祉研修所
- 【期 日】 1日目：平成29年1月19日（木）10：20～16：30
2日目： 1月20日（金）10：00～16：45
- 【会 場】 兵庫県社会福祉研修所 地階 大研修室ほか（別紙・会場案内図参照）
〒650-0004 神戸市中央区中山手通6-1-30
- 【受講対象】 県内の社会福祉施設・団体で新任及び一般職員を指導する立場にあり、当該の立場に従事してから概ね3年以上の者
- 【定 員】 70名（先着順）
※申込状況によっては、1施設の受講人数を制限させていただく場合がありますので、ご了承願います。
※申込多数の場合は、定員に達し次第受講募集を締め切ります。
- 【受講料】 10,200円
- 【副教材代】 864円 『ビジネスでの常識集改訂版』（2015.6 トータルマナー株式会社）
- 【申込方法】 受講申込書とともに「事前アンケート」に必要事項を記入いただき、申込みは郵送で行ってください。やむを得ずFAXでお申込みをされる場合は、必ず送信確認のお電話をお願いします。
- 【申込締切】 平成28年12月22日（木）必着
- 【受講決定】 受講の可否は申込者本人に受講決定通知にてお知らせします。
*上記受講決定通知は、事業所宛に送付します。
*受講料は受講決定通知に同封する振込用紙にて、期限までに郵便局でお支払い願います。
*なお、やむを得ずお断りする場合も通知を送付しますのでご確認ください。
- 【キャンセルについて】
(1) 平成29年1月12日（木）までのキャンセルの場合は、受講料を返金します。
(2) 平成29年1月13日（金）以降のキャンセルの場合は、受講料の返金はいたしません。研修資料の送付をもって代えさせていただきますので、ご了承くださいませよう願います。

【日程表】

日時	研修科目／講師	研修内容
10:20	開講／オリエンテーション	(受付開始9:30～)
10:30 ～ 12:00	【全体講義】 「福祉サービスの心構えとマナー」 トータルマナー株式会社 代表取締役 田野 直美氏	・福祉サービスの心構え ・服装と身だしなみの重要性和チェックポイント ・笑顔とあいさつの重要性和チェックポイント
12:00	昼食休憩	
13:00 ～ 14:50	【講義・演習】 「利用者や家族との対応について」 トータルマナー株式会社 代表取締役 田野 直美氏	・敬語の使い方(基本・使分け・応用) ・職場のマナー(職員間のあいさつ、言葉づかい) ・クレームの対応(事例から学ぶ) ※途中休憩あり
14:50	休憩・移動	
15:00 ～ 16:30	【グループ別演習】 「職場におけるマナー①」	・指示の受け方、報告の仕方 ・お辞儀(使分けとポイント) ・名刺交換のマナー(いただき方、扱い方)
16:30	1日目終了	
10:00	【1日目の振り返り】	(受付開始9:30～)
10:10 ～ 12:00	【グループ別演習】 「職場におけるマナー②」 「サービス提供時のマナー①」	・電話対応のマナー(かけ方、受け方、取りつぎ方 不在時の対応、伝言の聞き方) ・家族・来客対応(基本、案内、応接、見送り)
12:00	昼食休憩	
13:00 ～ 14:00	【グループ別演習】 「サービス提供時のマナー②」	・午前中の続き ・食事提供時のマナー(セットの仕方、配膳) ・茶菓のマナー(基本、セット、差出し)
14:00 ～ 15:45	【グループ別演習】 グループワーク	・各職場での取り組みの現状と指導のあり方について の意見交換 ・マナー研修の取り組みについて検討
15:45	休憩・移動	
16:00 ～ 16:45	【全体講義】 「グループ発表を踏まえて ～リーダーとしての役割と心構え～」 トータルマナー株式会社 代表取締役 田野 直美氏	・研修全体の振り返りと全体的な講評 ・プランニングシートを使用しながら、マナー研修 を行う際のポイント・リーダーとしての心構えを 再確認する
16:45	閉講／アンケート記入	

本研修では、受講者自らがロールプレイなどでマナーの実際を学んでいただきます。動きやすい服装でご参加ください。

【講師】

田野 直美 (たの なおみ) 氏 トータルマナー株式会社 代表取締役

関西作法会会長。昭和51年よりマナーについて研究。社会福祉法人福利厚生センター(略称:ソウェルクラブ)主催の全国の福祉施設の職員研修、兵庫県立病院他各病院の職員研修、(株)JTB・積水ハウス(株)他企業の社員研修などの講師、神戸学院大学、大阪成蹊短期大学非常勤講師など幅広く活躍。テレビ出演多数。「有名講師・講師料700人情報」(日本実業出版社)でも紹介。

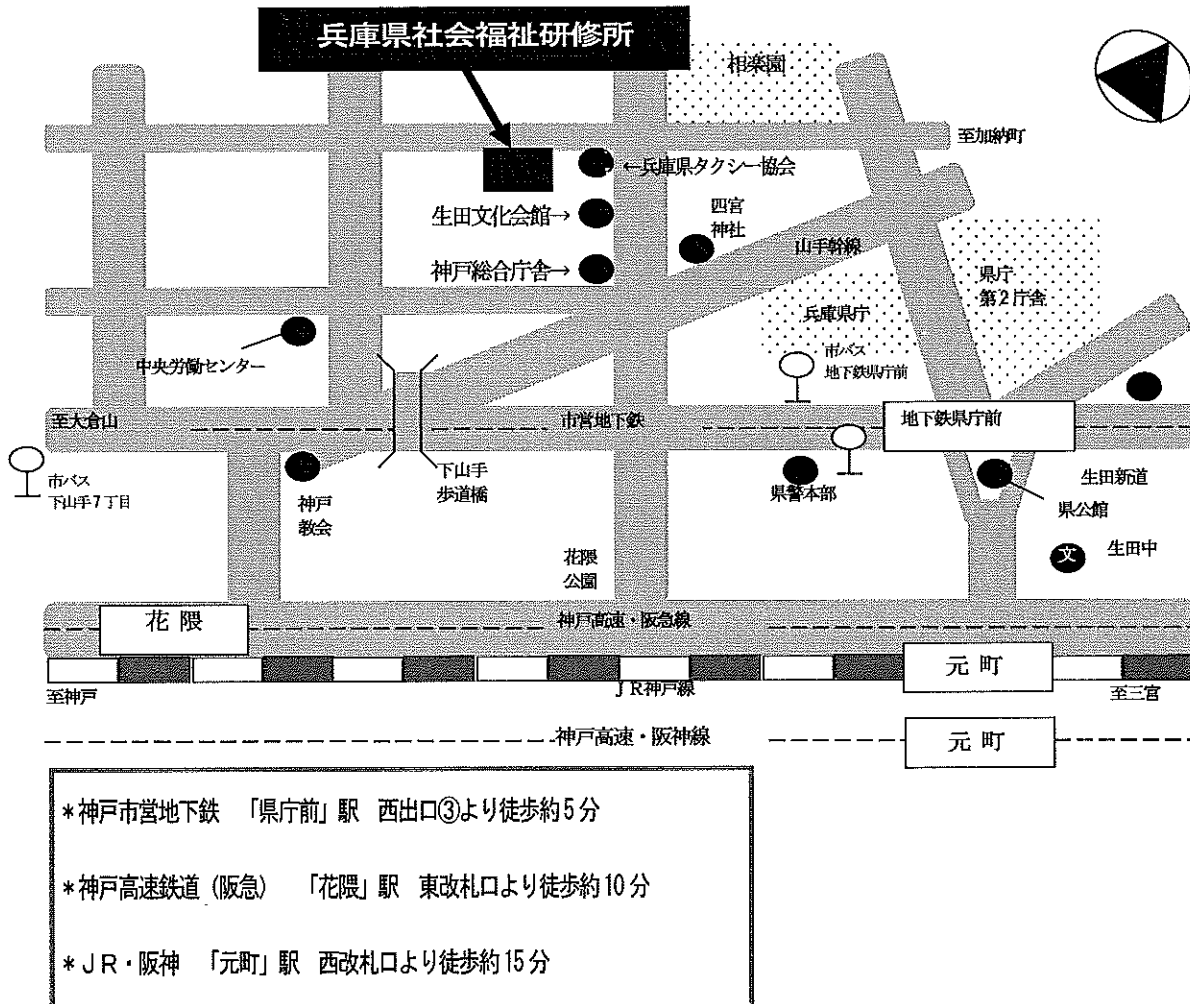
水谷 千代子(みづたに ちよこ) 氏 トータルマナー株式会社 講師 ※グループ別演習時

関西作法会主催、マナー講師養成講座担当。社会福祉法人福利厚生センター(略称:ソウェルクラブ)主催の全国の福祉施設の職員研修、社会福祉法人尾道さつき会すだちの家職員研修、ハービスプラザ社員研修、フジグラフィックス株式会社社員研修、金蘭短期大学 秘書教育、大阪産業大学等大学・短大・専門学校のインターンシップ研修などの講師として活躍。

【その他】

- ・欠席等の場合は、必ず事前にご連絡をお願いします。
- ・会場には駐車場はございません。車でお越しの場合は、周辺の有料駐車場をご利用下さい。
- ・近隣の飲食店は混雑が予想されますので、昼食は持参されることをお勧めします。
- ・宿泊につきましては、各自で手配をお願いします。
- ・空調設備の微調整が難しいため、着脱して体温調整が可能な服装でお越し下さい。

【会場案内図】



【申込み・問合せ先】

兵庫県社会福祉協議会 社会福祉研修所 研修第1部 (担当: 塩谷・荻田)

〒650-0004 神戸市中央区中山手通6-1-30

TEL: 078-367-3001 / FAX: 078-367-4522

URL: <http://www.hyogo-f-kensyu.jp/>

※ホームページから、現在募集している研修事業の開催要領のダウンロード等ができますので、ご利用ください。ホームページを介してのお申込はできませんので、ご了承ください。

平成28年度 接遇・日常マナーリーダー研修
受講申込書

兵庫県社会福祉協議会
社会福祉研修所長 様

施設名 _____
所属長 _____ 印

下記のとおり申込みます。

推薦順位 位 / 人 (申込数)

(平成28年12月1日現在)

フリガナ		性別	男・女	福祉現場での 通算経験年数	年
氏名		年齢層	歳代	指導・教育的立場 の経験年数	年 ヶ月
役職名 ※施設における 位置付け					
資格取得 状況	1. 社会福祉士 2. 介護福祉士 3. 精神保健福祉士 4. 看護師・准看護師 5. 介護支援専門員 6. 社会福祉主事 7. 資格取得なし 8. その他 ()				
フリガナ	運営主体				
施設名	1. 民間 (社福・事業団・公社含む) 2. 公立 (県立・市立・町立) 3. その他 ()				
法人名					
勤務先施設 所在地	〒	TEL : () FAX : ()			
施設種別	児童	1. 児童養護施設 2. 乳児院 3. 母子生活支援施設 4. 保育所・認定こども園 5. 障害児施設(入所・通所) 6. その他 ()			
	障害者	7. 施設入所支援 8. 共同生活介護 9. 療養介護 10. 生活介護 11. 共同生活援助 12. 自立訓練 (機能訓練) 13. 自立訓練 (生活訓練) 14. 就労移行支援 15. 就労継続 (雇用型) 16. 就労継続 (非雇用型) 17. 地域活動支援センター 18. その他 ()			
	高齢者	19. 特別養護老人ホーム 20. 養護老人ホーム 21. デイサービスセンター 22. その他 ()			
	社協	23. 社会福祉協議会	その他	24. 救護施設 25. その他 ()	
備考					

《ご記入に際しての注意事項》

- *該当する事項に記入または番号に○をつけてください。
- *事前アンケートとともに、受講申込みをしてください。
- *推薦順位は1事業所で2名以上お申込みの場合のみご記入ください。なお、2名以上お申込みの場合は、申込書をコピーいただき、1人につき1枚ご記入ください。

※個人情報保護法に基づく取り扱い

- (1) 「受講申込書」に記載された個人情報は、本研修業務の運営以外の目的に使用することはない、また、その管理については、兵庫県社会福祉協議会「個人情報保護規程」に基づき適切に行い、無断で第三者に提供することはありません。
- (2) 演習等への活用及び受講者相互の情報交換、交流を円滑に行うことを目的として、氏名、所属名(事業所名)を記載した「受講者名簿」を作成し、当日受講者に配布します。

申込締切：平成28年12月22日(木) 必着

平成28年度 接遇・日常マナーリーダー研修 事前アンケート

施設名 ()
氏名 ()

標記研修の事前アンケートとして、受講希望者は開催要領を参照の上、次の設問にお答えいただき、申込書とともにご送付ください。

<事前アンケートの目的>

- ① 受講者の研修参加目的と、派遣元の受講者への期待を明確にする。
- ② 受講者、派遣法人が受講後、研修効果を確認するための資料とする。
- ③ 受講者が施設・法人への復命を行うための資料とする。

設問1 現在、あなたが感じておられる問題・悩みについて、もっとも近いものを2つ選び、下欄に○印をご記入ください。選んだもののうち、具体的な問題・悩みがあればお書きください。

○印	項目	具体的な問題・悩みがあればお書きください。
	服装や身だしなみ	
	あいさつやお辞儀	
	電話対応や敬語のマナー	
	利用者からの苦情への対応	
	職員同士の言葉づかい、指示の受け方や報告の仕方	
	来客や家族に対する対応	
	その他	

設問2 職場で、接遇やマナーに関する研修を取り組んでおられますか。取り組んでいる場合は研修内容を、取り組んでいない場合はその理由を、下欄に簡潔にご記入ください。

【 a. 取り組んでいる⇒(年間 回数) b. 取り組んでいない 】

--

設問3 当研修の受講にあたって、あなた自身が研修に通じて学びたいことは何ですか。また、研修を受けるにあたって、職場(上司)から期待されていることは何ですか。下欄に簡潔にご記入ください。

(学びたいこと)
(期待されていること)