

社会福祉施設長 様
市町村社会福祉協議会 事務局長 様

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
大阪福祉人材支援センター
所 長 徳 丸 祥 子
<公 印 略>

社会福祉施設・市町村社協職員研修 (初級クラス・中級リーダークラス)

平成31年度 サービスマナー・セミナーご案内

平素は、本会事業運営につきまして格別のご協力をいただき厚く御礼申し上げます。

さて、標記研修を下記の通り開催いたします。つきましては、業務ご多忙とは存じますが、職員のご参加につきまして、ご配慮の程よろしくお願いいたします。なお、今年度の本研修の実施は、今回のみとなっております。

一人ひとりの考える幸せを支える福祉サービス提供者として、相互理解のための伝え方や受けとめ方を含むコミュニケーションスキルを高め、利用者満足の上昇につなげることが本セミナーの目的です。

本セミナーではマナーを、相手のためを思う気持ちの表現方法と定義し、広く社会で認知されているビジネスマナーの習得を含め、ご利用者やご家族だけではなく、職員間の意思疎通や相互理解の促進につなげるスキルの向上を目指します。

初級クラスでは福祉職としての基本であるコミュニケーションスキルと共に、社会の一員としての意識づけやビジネスマナーの習得を目指し、中級リーダーコースでは、所属する組織のマナーアップ推進に至るリーダーシップ習得までを目指します。

<講師> 有限会社レイズ／人材育成コンサルタント 増田 知乃 氏

1. 主 催 (福) 大阪府社会福祉協議会 大阪福祉人材支援センター 研修グループ

2. 参加対象 【初級クラス】 福祉現場で働く初級職員対象

利用者やご家族の理解を深め、ニーズに応える支援を提供したいという使命感や責任感をどう伝える(表現する)のかを考え、実践できる職員を目指す方を対象としております。中途採用で1年以上勤務されている人を含む

【中級リーダークラス】 福祉現場で働く中級職員対象

利用者やご家族への質の高い職場のリーダーとして、職員のマナーの向上やモチベーションアップのための指導力、説得力を高めたいと考えておられる職員を対象としております。

3. 定 員 初級クラス：100名 中級リーダークラス：100名

4. 期 日 【初級クラス】 令和元(2019)年5月30日(木)・31日(金)の2日間

<時間> 10:00～16:30

【中級リーダークラス】 令和元(2019)年 6月12日(水)・13日(木)の2日間

<時間> 10:00～16:30

5. 会 場 大阪社会福祉指導センター 5階ホール

地下鉄 谷町線/長堀鶴見緑地線「谷町六丁目」徒歩約5分・谷町線/千日前線「谷町九丁目」徒歩約10分

6. 受講料 【初級クラス】 ひとり 10,000円(2日間)

【中級リーダークラス】 ひとり 10,000円(2日間)

7. 申込期限 5月9日(木)までにお申込ください。

8. 申込手続 (1) 別紙「受講申込書」に必要事項をご記入のうえ、FAXにてお申し込みください。<FAX: 06-6764-5149>
(2) 上記期間内に受付し、お申込多数の場合は、当センター所長による抽選をおこない、受講生を決定いたします。
(3) 決定および不決定の通知につきましては、5月15日(水)にFAXにて送信させていただきます。振込口座も記載しておりますので、ご確認いただき、期日までにお振込みください。

※受講の際、配慮が必要な事項(手話通訳など)がありましたらお申出ください。

9. プログラム

初 級 ク ラ ス	
<1日目> 5月30日(木) 1.オリエンテーション 2.質の高い福祉サービスとは? 3.気持ちが通うコミュニケーション ・話し方の原則 ・敬語の基本 ・ポジティブ表現の選択 ・傾聴スキルの活用 ・表情や態度の与える影響 ・好意的な関係を作るには 4.ビジネスマナーの基本と実践 ・お辞儀と挨拶 ・名刺の受け渡し ・湯茶接待 ・訪問のマナー ・電話のかけ方と受け方 ・電話での説明の仕方 ・電話対応スクリプト 5.質問表の記入 わからなかったところ、聞き逃したところなどを記入	<2日目> 5月31日(金) 1.昨日の復習と質問表対応 2.プロとしての話し方 ・周囲に与える影響を考える ・信頼感を高める話し方の基本 ・ご利用者やご家族との話し方 ・職員間の信頼関係を高めるには ・プラスのストローク ・相手の立場で話すために ・説明(わからせる話)スキルの向上 ・PREP法とPREV法の活用 ・こんな時どうする?(ケーススタディ) 2.学び方を知る ・効率よく効果的な学び方 ・Step1 知る の段階 ・Step2 出来る の段階 ・Step3 態度習得(判断)の段階 ・段階を知って対策を講じる 3.これからの私 自己効力感を高め、「できる」自分になるために
中級リーダークラス	
<1日目> 6月12日(水) 1.オリエンテーション 2.中級リーダーに求められる話力の習得 ・ご家族への説明の仕方、話し方 ・ご利用者(成人)への話し方 ・納得値を上げ、協力要請のために ・ビジネス電話の話し方 ・苦情対応時の話し方 ・説明力を上げるために 3.ビジネスマナーの習得と実践 ・練習問題と解説及びロールプレイ - 座席のマナー、車席のマナー、湯茶接待のマナー、電話応対、支援者として関わる際のマナー、名刺交換時のマナー 等 4.学び方を知る ・効率よく効果的な学び方 ・Step1 知る の段階 ・Step2 できる の段階 ・Step3 態度習得(判断)の段階 ・段階を知って対策を講じる ・部下や後輩指導への活用 5.質問表の記入 わからなかったところ、聞き逃したところなどを記入	<2日目> 6月13日(木) 1.昨日の復習と質問表対応 2.リーダーシップの発揮 ・組織活性につなげるリーダーシップ ・リーダーシップ論の基本 ・リーダーシップタイプ分析 ・チーム状況に応じたリーダーシップ 3.組織力向上と職場の活性化 ・マナーアップに取り組むには ・中級リーダーの役割 ・リーダーとして職場を見るには ・部下や後輩のやる気を高める話し方 ・説明力から説得力へ ・承認力を上げる ・注意の仕方、助言の与え方 ・やる気を高めるほめ方と叱り方 ・自己効力感の高い組織作り 4.これからの私 帰属意識の高い組織となるためのリーダーとして

10. 連絡先 大阪府社会福祉協議会大阪福祉人材支援センター 研修グループ<内本・瑞野・赤松・金>

TEL: 06-6762-9035 FAX: 06-6764-5149

FAX 06-6764-5149 番号のお間違えないようお願いいたします

申込期間

5月9日（木）まで

平成31年度 社会福祉施設・市町村社協職員研修

サービスマナー・セミナー受講申込書

（初級クラス・中級リーダークラス）

2019年 月 日

大阪福祉人材支援センター所長 宛

法人名	施設名・部署名	施設住所	
		〒 -	
連絡先	TEL	申込担当者	
	FAX		

施設種別（○を）	保育・児童・高齢・障がい・その他（ ）
----------	---------------------

下記のとおり、受講申込みします。

記

【初級クラス申込み】

フリガナ	職名	勤続年数
氏名		
		年 ヶ月
フリガナ	職名	勤続年数
氏名		
		年 ヶ月

【中級リーダークラス申込み】

フリガナ	職名	勤続年数
氏名		
		年 ヶ月
フリガナ	職名	勤続年数
氏名		
		年 ヶ月

※本申込書に記載された事項につきましては、個人情報保護等の規定に則り適正な管理を行ない、本研修実施に関する業務以外に使用することはいたしません。