

## 令和3年度 福祉サービス総合研修 第2回 福祉職場の接遇リーダー養成研修 開催要綱

- 1 目的** 福祉サービス事業所で働く福祉専門職として、利用者の尊厳を守るための接遇スキルは非常に重要な取り組みです。しかしながら全国的に利用者・家族からの接遇に関する苦情は毎年第1位をしめているのが現状です。法人理念を追求しつつ利用者との信頼関係を構築し事業を継続していくためにも福祉専門職として接遇の実践は重要課題だと言えるでしょう。本研修では、福祉専門職としての基本的な接遇スキルを学び、事業所に持ち帰り、自法人の理念に沿った接遇を実践できるリーダー的職員の養成を目的とします。
- 2 主催** 社会福祉法人石川県社会福祉協議会 福祉総合研修センター
- 3 期日** 令和4年3月7日（月） 10時～16時
- 4 実施方法** ZOOMによるオンライン研修  
※下記11をご参照ください。  
詳細は、受講承認後に改めてご案内いたします。
- 5 対象** 県内福祉施設のリーダー・指導的職員等 40名  
※お申し込み多数の場合は、同事業所より1名とさせていただきます。  
また、受講希望者が定員を超過した場合、申込期間中であっても受付を締め切ることがあります。
- 6 日程** 9:50～10:00 オリエンテーション  
(予定) 10:00～12:00 講義・演習「福祉サービスの特徴から考える接遇 等」  
12:00～13:00 昼食  
13:00～16:00 講義・演習「基本的な接遇スキル、事業所の接遇にまつわる困難事例（苦情対応から考える） 等」
- 7 講師** 株式会社エイデル研究所 経営支援部  
コンサルタント 川崎 理代 氏
- 8 参加費** 無料

9 申込み 石川県社会福祉協議会ホームページよりお申し込みください。

**申込期間 1月21日(金)～2月4日(金)**

**※ お申込み多数の場合、1事業所お一人とさせていただきます。**

ホームページからの申込手順

- ① 石川県社会福祉協議会サイト (URL : <http://www.isk-shakyo.or.jp/>) の上部メニュー「福祉の研修」をクリックしてください。
- ② 表示されている「研修新着情報」の一覧から受講希望の研修名をクリックすると、画面の下方に「検索結果」が表示されます。
- ③ 希望の研修であることを確認のうえ、右欄に「要綱」と「申込」がありますが、この「申込」をクリックすると「研修申し込み」画面に変わります。
- ④ 必要事項を入力(※マークは必須項目)した後、「申込確認画面へ」で内容を確認し、「申し込む」をクリックして、申込完了です。
- ⑤ 申し込まれた方にはすぐに「受付確認書」がメールで送信されます。もし、このメールが届かない場合にはメールアドレスが正しく入力されていない可能性がありますので、福祉総合研修センターまでご連絡ください。(なお、このメールは受講承認の意味ではありません。)

10 承認 定員の範囲で受講者を承認し、2月8日(火)頃に研修申込時に入力いただくメールアドレスに通知します。送信予定日を過ぎても通知が来ない場合は、福祉総合研修センターあてにご連絡ください。

11 ZOOMによるオンラインでの受講について

受講者の所属事業所等よりZOOMにてご参加いただきます。

研修中にグループワークや発表の時間がある予定ですので、マイクとカメラ(外付け可)の付いたパソコン等を、参加者1名につき1台ご準備ください。1台のパソコンを複数人で視聴しながらの受講はできません。

できる限り周りの音が入らない静かな場所での受講となるよう、また、背景に個人情報に関わる掲示物や著作権に関わる掲示物(キャラクターや図書等)が映り込まないようにご配慮ください。

インターネット利用にかかる通信費は受講者負担となります。

12 個人情報の取り扱い

本研修で知りえた個人情報については、本研修の運営に係る目的のみに使用し、他の目的には使用いたしません。

13 問合せ先 石川県社会福祉協議会 福祉総合研修センター 担当：北脇

〒920-0964 金沢市本多町3-2-15

TEL 076-221-1833 FAX 076-221-1834