今すぐ後輩に教えたくなる!!

令和５年度

福祉サービスマナー研修

～福祉サービスマナーと苦情・クレーム対応を実践的に学ぶ～

福祉・介護の現場では、利用者一人ひとりに応じた、細やかで質の高いサービス提供が必要であることは言うまでもありません。

専門的な知識や高いスキルを身につけることはとても重要ですが、それに加えて、**対人援助の入口である「サービスマナー」**も、我々に求められる大きなスキルの一つです。

この研修では、利用者や家族と信頼関係を築くための第一歩となるサービスマナーの基本（態度や表情、言葉づかいなど）や、リーダー職員の悩みの種でもあるクレーム対応についての実践的な手法を学びます。

後輩職員の規範となるリーダー職員の皆さまに、改めて福祉サービスマナーについての学びを持ち帰っていただき、**職場全体のサービスの質の向上**にお役立てください。

◆ **対　象　者**　福祉サービス提供現場におけるリーダー職員（予定の方も含む）

◆ **開 催 期 日**　令和５年５月23日（火）　10：00 ～ 17：00

◆ **定　　員**　４０名　（先着順。ただし、申込多数の場合、多くの職場から受講していただくため、優先順位が２位以下の方の受講をお断りすることがあります。）

◆ **会　　場**　奈良県社会福祉総合センター　５階　研修室B・C
橿原市大久保町320-11
（近鉄橿原線畝傍御陵前東出口より北東へ徒歩約３分）

◆ **受　講　料**　3,０００円　※後日、受講決定者に送付する振込書にてお支払いください。
※本来は5,０００円の設定ですが、奈良県介護人材確保対策総合支援補助金を活用し、3,０００円に減額します。（予定）
※受講料払込後に受講者側の理由によるキャンセルが生じた場合、返金はいたしかねます。

◆ **申 込 方 法**　奈良県社会福祉協議会のホームページからお申込みください。
（https://nara-shakyo.jp/pages/333/）
別紙申込書に必要事項を記載の上、郵送でもお申し込みいただけます。

◆ **申 込 期 限**　令和５年４月１４日（金）**＜先着順＞**
・申込締切後、受講決定通知をお送りします。
5月5日（金）を過ぎても受講決定通知が届かない場合は下記までご連絡ください。
・受講決定者は、5月12日(金）までに受講料を払い込んでください。

◆ **問い合わせ・申込先**
社会福祉法人　奈良県社会福祉協議会　福祉人材センター　　担当：吉田
〒634-0061　橿原市大久保町320-11　奈良県社会福祉総合センター３階
TEL：0744-29-0130 または 0744-26-0225
メール：kenshu@nara-shakyo.jp　　URL：https://nara-shakyo.jp/

◇こんな方にピッタリの研修です◇

- リーダー職員として、他の職員に模範を示したい！
- 職員全体のマナーを向上するって難しい…
- 苦情対応をすることが多いけど、自分の対応は正しいのだろうか…
- 今さら改めて聞けない職業人としての「きちんとしたマナー」を身につけキャリアアップを図りたい！

＜留意事項＞
※新型コロナウィルス感染症の拡大状況や自然災害など、不測の事態により研修を中止、延期する場合は、研修当日、研修開始時刻の約2時間前に、奈良県社会福祉協議会ホームページに掲載いたします。こちらからご連絡いたしませんので、ご了承ください。

◆プログラム内容

時 間	内　　容	講　師
10：00 ～ 17：00 ※途中1時間程度の昼食休憩	■介護事業所における苦情・クレーム ■マナーって何だぁ？！ ■ビジネスマナー ■利用者や家族が信頼感と安心感を持てる 　コミュニケーション技術 ■苦情(クレーム)対応の基本と理解 ■苦情(クレーム)にならない対応を考える ■苦情相談のロールプレイ　　など	貝塚ケアサービス研究所 代表　貝塚　誠一郎　氏

講 師 紹 介

貝塚ケアサービス研究所　代表　**貝塚 誠一郎**　氏

〈略歴〉

1989年、特別養護老人ホームの介護職員としてキャリアをスタートさせる。
その後、デイサービス・訪問介護などを経て、2001年よりＮＰＯ法人を母体とするグループに所属し専務理事・取締役として、グループホーム・デイサービス・有料老人ホーム等の開設・運営や職員採用・教育に携わる。並行して執筆や他事業所の運営指導にあたる。この間、面接した人数は3,000名を超える。2008年4月より現職。

〈著書〉

『現場で学ぶ介護現場のマナーとコミュニケーション』（2021年/日本橋出版）
『こころと身体で覚える介護技術』（2017年/日本医療企画）
『グループホーム計画書のつくりかた～改訂版』（2015年/日本医療企画）
『デイサービス計画書のつくりかた～改訂版』（2015年/日本医療企画）
『あたらしい介護技術の提案～歩行・移乗介助編～』（2006年/日本医療企画）他

〈連載・執筆〉

月刊誌：『地域介護経営　介護ビジョン』に『介護事業所にリスクマネジメントを』
ＷＥＢ：『けあサポ』に『家庭介護に役立つワンポイント介護技術』　　他多数

前年度受講者の声

自分の職場と共感できる部分が多く、明日からの仕事に対する意識を変えることができた。（障害者関係・介護職）

先生が実際に体験されてきた実例の話をたくさんして下さり、とても分かりやすかった。（高齢者関係・看護師）

【「研修実施基本方針」「研修受講ルール」をご確認ください】

奈良県福祉人材センターでは、少しでも安心してご受講いただけるよう「研修実施基本方針」・「研修受講ルール」を定めて運営しています。

受講のお申し込みをいただいた時点で、「研修実施基本方針」・「研修ルール」にご同意いただいたものとさせていただきますので、当センターのホームページまたは右の二次元コードより必ずご確認ください。

【研修実施基本方針】
【研修受講ルール】

【研修における新型コロナウィルス感染拡大防止対策】

当センターでは、新型コロナウイルス感染症にかかる奈良県の方針に基づき、感染拡大防止の取り組みを実施いたしますので、ご理解・ご協力いただきますよう、お願い申し上げます。詳細は当センターホームページまたは右の二次元コードよりご確認ください。

【感染防止対策】

令和5年度 福祉サービスマナー研修

受　講　申　込　書

(社福)奈良県社会福祉協議会 事務局長 宛

下記のとおり標記研修の受講を申込みます。

「研修実施基本方針」・「研修受講ルール」を確認し、これに同意します。

☐ ←チェックを入れてください

法 人 名

所 属 名

役　　職

氏　　名

受講希望者氏名	(ﾌﾘｶﾞﾅ)	生年月日	S・H　年　月　日生	同一所属内での優先順位(※)	番目　人中
		性　別	男 ・ 女		

勤務先名称		機関(施設等)の種別 (該当するものに○をつけてください) ＜高齢者関連＞ A. 養護老人ホーム　B. 特別養護老人ホーム C. 軽費老人ホーム　D. 有料老人ホーム E. 介護老人保健施設　F. デイサービスセンター G. 地域包括支援センター　H. 認知症高齢者グループホーム I. 小規模多機能型居宅介護　J. 訪問介護事業所 K. 居宅介護支援事業所　L. その他の高齢者関連施設 ＜障害者(児)関連＞ M. 障害者支援施設 N. 日中活動に関する事業を実施する事業所 O. グループホーム　P. その他の障害者関連施設 Q. 障害児関連施設 ＜その他＞ R. 保護施設　S. 児童関連施設　T. 市町村社会福祉協議会 U. 医療機関　V. その他(　　)
勤務先所在地	〒　　－ TEL:　　(　　) FAX:　　(　　) 連絡ご担当者:＿＿＿＿＿＿＿＿ ・ 本人 ※担当が決まっていない場合は、「本人」に○印をつけてください。	

現在の職種	介護職 ・ 相談職 ・ 支援員 ・ 管理職 その他(　　)	現職場での経験	年　ケ月
		福祉職経験(通算)	年　ケ月

保有資格 (該当するものに○印をつけてください)	ア. 介護福祉士　イ. 社会福祉士　ウ. 精神保健福祉士　エ. 社会福祉主事任用資格 オ. 介護職員初任者研修修了(旧訪問介護員養成研修1級～3級及び旧介護職員基礎研修を含む) カ. 介護職員実務者研修修了　キ. 介護支援専門員　ク. 保育士　ケ. 看護師 ・ 准看護師 コ. その他(　　)　サ. 保有資格なし

◆◇受講希望者本人が、簡潔にご記入ください。(必須)◇◆

この研修で学びたい事	

※同一所属内で複数の受講希望者がいる場合は、本申込書を複写してお申込みください。
その場合、所属内での優先順位を記入してください。(例:2人中1番目)

【個人情報の取り扱い】
受講申込書に記載いただいた個人情報は、当該研修に関する通知等の送付及び研修実施に関する連絡以外には一切、使用いたしません。

【 郵 送 】
〒634－0061
橿原市大久保町 320 番地 11
奈良県社会福祉総合センター3階
社会福祉法人 奈良県社会福祉協議会 福祉人材センター 行

ホームページからも
お申し込みいただけます
(https://nara-shakyo.jp/pages/333/)

【申込期限:4 月 14 日(金)】