

今すぐ後輩に教えたくなる!!

令和3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3年**5月25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
（近鉄橿原線畷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** 別紙申込書に必要事項を記入の上、下記あて郵送またはFAXでお申込ください。
- ◆ **申込期限** 令和3年4月19日（月）＜先着順＞
※申込締切後、受講決定通知をお送りします。
5月14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。
- ◆ **申込・問合せ先** 〒634-0061 橿原市大久保町320-11
奈良県社会福祉協議会 福祉人材センター 担当：西田
TEL：0744-29-0130 FAX：0744-29-6114



＜留意事項＞

※新型コロナウイルス感染症の拡大状況等により、研修が中止・延期となる可能性がありますので、予めご承知おきください。

※上記を含め、自然災害等、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。（こちらからご連絡はいたしませんので、ご了承ください。）

◆プログラム内容

時間	内容	講師
10:00 ～ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> ■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
※途中1時間程度の昼食休憩		

講師紹介

貝塚ケアサービス研究所 代表 **貝塚 誠一郎 氏**

〈業務内容〉

福祉/介護施設・事業所の運営(現場)指導、職員研修講師、執事、専門職や家族相談 等

〈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〉

最新著書：『現場から学ぶ介護現場のマナーとコミュニケーション』(2021年)

〈その他〉

『こころと身体で覚える介護技術』(2017年)
『グループホーム計画書のつくりかた～改訂版』(2015年)
『デイサービス計画書のつくりかた～改訂版』(2015年)
『あたらしい介護技術の提案～歩行・移乗介助編～』(2006年) 他

〈連載・執筆〉

隔月誌『臨床老年看護』に『介護施設における相談・苦情への対応』

(日総研出版/2019年1・2月号) 他多数)

◇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!

**前年度
受講者の声**

ソーシャル・ディスタンスをとっての研修でしたが、十分な発見がありました。

苦情、クレーム時のご本人、ご家族様の気持ちなど、要求を理解する事の大切さを学びました。

ロールプレイを通じ、クレーム対応で大切にすることがよくわかりました。

令和3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 様

下記の者に標記研修を受講させたいので申込みます。

法人名 _____

所属名 _____

役職
所属長名 _____

受講希望者氏名	(フリガナ)	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)				
勤務先所在地	<p>〒 _____</p> <p>TEL: () ()</p> <p>FAX: () ()</p> <p>連絡ご担当者: _____ ・ 本人</p> <p>※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。</p>				
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 福祉職経験(通算)		年 月 日	年 月 日
保有資格 <small>(該当するものに○印をつけてください)</small>	<p>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</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>コ. その他() サ. 保有資格なし</p>				

◆◇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 学びたいこと	
-----------------	--

※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:3人中2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。

FAX: 0744-29-6114

【申込期限: 4月19日(月)】