

## 平成 29 年度「法人理念を实践する接遇研修」実施要綱

### 1 テーマ

「福祉のプロとしての接遇を实践する～経営理念、支援計画、「接遇」を線で結ぶ～」

### 2 目的

本研修は、福祉職場における「接遇」の本質を経営理念とのつながりを意識して捉えなおし、職場の問題解決並びに業務改善を通じ、理念を实践出来る組織づくりを目指します。

理念に基づく現場の在り方を改めて考え、「接遇」を切り口として日頃感じている課題や悩みについて実際に取り組み、継続していくことをねらいとします。

### 3 日時・カリキュラム

“講義”及び“職場での実践”を一連の流れとした効果的なカリキュラムになっています。本研修への積極的な取組により、実際の職場改善につながる効果が得られます。

	日 時	内 容					
研修 1 日目	平成 30 年 1 月 26 日 (金) 10 時～16 時	<table border="1"><tr><td>経営理念は職場を生き活きとさせているでしょうか</td></tr><tr><td>・福祉職場での接遇の本質とは？</td></tr><tr><td>・経営理念が業務のすみずみに浸透するために</td></tr><tr><td>・自職場の接遇状況を診断してみる</td></tr><tr><td>・自職場業務改善をチームで実践する手法 等</td></tr></table>	経営理念は職場を生き活きとさせているでしょうか	・福祉職場での接遇の本質とは？	・経営理念が業務のすみずみに浸透するために	・自職場の接遇状況を診断してみる	・自職場業務改善をチームで実践する手法 等
経営理念は職場を生き活きとさせているでしょうか							
・福祉職場での接遇の本質とは？							
・経営理念が業務のすみずみに浸透するために							
・自職場の接遇状況を診断してみる							
・自職場業務改善をチームで実践する手法 等							
研修中間 実践①	「自職場での接遇向上(業務改善)の取組み」課題を实践						
研修 2 日目	平成 30 年 2 月 22 日 (木) 10 時～16 時	<table border="1"><tr><td>「自職場での接遇向上(業務改善)の取組み」実践報告会</td></tr><tr><td>・P D C A サイクルによる改善活動</td></tr><tr><td>・業務改善の報告と客観的な診断 (受講者全員による共有)</td></tr><tr><td>・さらなるサービスの質の向上を目指すために 等</td></tr></table>	「自職場での接遇向上(業務改善)の取組み」実践報告会	・P D C A サイクルによる改善活動	・業務改善の報告と客観的な診断 (受講者全員による共有)	・さらなるサービスの質の向上を目指すために 等	
「自職場での接遇向上(業務改善)の取組み」実践報告会							
・P D C A サイクルによる改善活動							
・業務改善の報告と客観的な診断 (受講者全員による共有)							
・さらなるサービスの質の向上を目指すために 等							
研修後 実践②	「接遇向上(業務改善)の継続的な取組み」に期待します						

※1 本研修中間に、職場内にて実際に接遇向上(業務改善)の取組みを行っていただきます。

※2 第 2 日目には全員が発表を共有し、翌年度につなげていくことをねらいとします。

詳細は、第 1 日目研修でご説明いたします。

4 対象・定員 リーダー層 (部下がいる職員) で 2 日間の受講が可能な方 40 名

5 受講料 通常料金 12,000 円 (本会会員料金 10,000 円)

6 講師 石井 光恵 氏 (株式会社エイデル研究所 主任コンサルタント)

7 方法 講義と演習

## 8 申し込み方法・その他

### (1) 申し込み方法

#### ①申し込みの手順

- i. 「受講申込書」に必要事項を記入してください。
  - ii. 「受講申込書」をファクシミリで事務局にお送りください。
  - iii. ファクシミリ送信後、必ず事務局まで送受信確認の電話を入れてください。
- ※電話確認にてお申し込み受付完了とさせていただきます。電話連絡がない場合の受付の有無については責任を負いかねますのでご了承ください。

#### ②締切り 平成29年12月25日(月)15時必着とさせていただきます。

### (2) その他

①受講の可否については、平成30年1月10日(水)までに、所属機関宛てに郵送でご連絡いたします。

※期日までに文書が届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。

②定員を超えた場合は、次の基準で受講決定者を調整いたします。

- ・受講希望理由
- ・本会会員施設の方
- ・施設内優先順位

③受講申し込み後にキャンセルする場合は、平成30年1月19日(金)までにご連絡ください。

④ただし、受講料入金後は、キャンセルのご連絡をいただいても欠席扱いとなり、返金しかねますのでご了承ください。

⑤また、入金期日までに連絡なく受講しない場合、欠席扱いとなり受講料を請求いたします。

#### ⑥個人情報の取り扱いについて

##### i. 個人情報の利用目的

本研修事業にあたり、受講者の選定及び通知等を行うため受講申込書に記載された個人情報を利用します。受講決定者については研修の効果的な実施に資するため、研修講師に情報提供を行うほか、受講者の相互交流のため、受講者に対し受講者氏名・所属等について情報提供を行います。

##### ii. プライバシーポリシー

本会個人情報保護方針(プライバシーポリシー)については別紙を参照ください。

※本会ホームページにおいても閲覧できます。

## 9 問い合わせ・お申し込み先

神奈川県社会福祉協議会 福祉研修センター

〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡4-2

電話 045-3311-1429 (月~金 8:30~17:15)

FAX 045-3313-0737

E-mail kensyu@knsyk.jp

※メールでお問い合わせの際は、件名に「(法人理念) 接遇研修」とご明記ください。

