

# 平成29年度 施設力向上研修会 開催要項

テーマ『 福祉職員に求められる接遇やリスク管理とは？  
～みなさん1人1人が“施設の顔”です！～ 』

## 1 趣 旨

福祉に携わる職員はご利用者やご家族、地域住民など多様な人と直接関わることが多く、施設・事業所の顔として、印象を左右する重要な存在です。接遇は円滑なコミュニケーションや良好な信頼関係を築くために不可欠な要素・ツールとなります。さらに、接遇を身につけ良好な関係を築くことは、相手の満足度を高めるとともに、対人援助の中で生じるクレーム等のリスクマネジメントの機能としても期待できます。福祉の現場には、様々なリスクが潜在しており、接遇がもとでのトラブルを回避し、そして組織が抱える多様なリスクを的確に把握することが必要です。

接遇マナー、リスク管理を会得することで、ご利用者の満足度を高め、トラブル発生の可能性を低減させ、施設力を向上させることを目的に本研修会を開催します。

## 2 主 催



## 3 日 時

平成29年12月14日（木）午前10時から午後4時30分まで

## 4 会 場

山口県社会福祉会館 4階 大ホール  
（山口市大手町9-6 TEL083-924-1025）

## 5 参加対象・定員

老人福祉施設の職員または施設長  
定員：80名

## 6 参加費（研修会当日、受付にてお支払いください。）

- （1）会員施設の職員 1名につき3,000円
- （2）非会員施設・事業所の職員 1名につき6,000円

※ 会員施設と同一法人内の有料老人ホーム、デイサービス事業所、グループホーム等に所属する職員は、非会員施設扱いとなります。

## 7 日程・内容

時刻	プログラム	内容
10:00	開 会	あいさつ
10:10	講義・演習	<p>「福祉職員に求められる接遇やリスク管理とは??」 (内容)</p> <p>単なるマナー講習ではなく、福祉職員に本当に求められる接遇とは何か。なぜ接遇が必要なのか。接遇の本質と実践について講義いただきます。</p> <p>また、現場で起こりうるリスクについて考えるとともに、その対応について、「事故が起こるのは、こういうことをチェックしていないから」など具体的にお話しをいただき、参加者全員で自分自身や施設のことを振り返り、考えながら学びます。</p> <p>(講師) 貝塚ケアサービス研究所 代表 貝塚 誠一郎 氏</p>
16:30	閉 会	

### ◇講師紹介◇

貝塚ケアサービス研究所 代表 貝塚 誠一郎 (Seichirou kaiduka) 氏



各地で講演、研修会講師や、介護事業所の運営指導など多方面で活躍。

主な著書

- ・あたらしい介護技術の提案
- ・デイサービス計画書のつくりかた
- ・グループホーム計画書のつくりかた

## 8 参加申込み

(1) 別紙「参加申込書」に必要事項を記入の上、FAXにてお申込みください。

※ 参加券の発行等、申込み完了の連絡は行いません。

※ 参加をお断りする場合のみ事務局より連絡いたします。

(2) 申込み期限：平成29年12月1日（金）まで

## 9 昼食

お弁当を1個600円（税込み・お茶付き）で斡旋します。斡旋希望の方は、「参加申込書」の「昼食弁当欄」に記入ください。研修会当日、受付にて食券を購入してください。

## 10 個人情報の取扱い

「参加申込書」に記載された個人情報は、本研修会の運営管理の目的にのみ利用させていただきます。なお、本研修会の参加者名簿には、施設種別、施設名、役職名、氏名を掲載いたします。

## 11 問い合わせ先

山口県老人福祉施設協議会 事務局

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

総務企画部 福祉振興班

担当：福田、前田、石原

〒753-0072 山口市大手町9番6号

TEL (083) 924-2799

FAX (083) 924-2798

### 【会場周辺地図】

