

福利厚生センター加入法人の長様
県社会福祉振興会加入法人の長様

公益社団法人山形県社会福祉振興会
会長 玉木康雄
〔公印省略〕

令和6年度福利厚生センター東北ブロック講習会の開催について

時下、ますますご清祥のことと存じます。

福利厚生センター（ソウェルクラブ）は、介護・福祉従事者の皆さんを応援する様々なサービスを提供しております。サービスメニューのひとつに職員の資質向上に役立つ各種講習会を実施しておりますが、ソウェルクラブで実施している講習会の他に、都道府県事務局によって各地域でも開催しております。

今年度は本県にて下記講習会を開催することになりました。介護・福祉従事者の皆様が様々な研修・セミナーに参加していただくことにより、幅広い知識と技術を習得し、多様化する地域福祉のニーズに即応できる福祉サービスの展開が図られると考えています。

つきましては、別添開催要項を送付いたしますので、是非、ご参加くださいますようお願い申し上げます。

記

1 開催する講習会

『 接遇講習会 』

開催日時 令和6年10月21日（月）10:00～17:00

開催場所 「 ヤマコーホール 」

山形市香澄町3丁目2-1 山交ビル7F / TEL023-632-1324

2 参加対象

①福利厚生センター会員

②県内の介護・福祉従事者（福利厚生センター非会員）

3 問い合わせ・申し込み先

公益社団法人山形県社会福祉振興会 担当：阿部（あべ）

山形市小白川町二丁目3-31

TEL 023-642-2155 FAX 023-642-1493

『 接 遇 講 習 会 』

開 催 要 項

1 目 的

対人援助サービスが基本である福祉施設において、利用者やその家族とのより良い関係構築のため、職員一人ひとりの接遇マナーがより重要となります。また、職場内での良好な人間関係を築く上でも不可欠なものです。

本講習会では、接遇マナーの専門の講師を招き、実演を交えながら接遇の心、技術を習得する講習を行い、更なる魅力ある職場環境づくりに資することを目的とします。

2 主 催

公益社団法人山形県社会福祉振興会
社会福祉法人福利厚生センター

3 参加対象者

- ①福利厚生センター会員
 - ②県内の介護・福祉従事者（福利厚生センター非会員）
- ・原則として1事業所1名。定員に余裕がある場合は、2名以上の参加も可
とします。①の福利厚生センター会員が優先受付となります。

4 開催日時 令和6年10月21日（月）10：00～17：00

5 会 場 『 ヤマコーホール 』（ヤマコービル7階）
山形市香澄町3-2-1 / TEL 023-632-1324
※無料駐車場完備

6 定 員 4 0 名 （定員になりしだい、締め切ります）

7 参加費

・福利厚生センター会員：無料

・福利厚生センター非会員：3,000 円

※昼食代、交通費、宿泊費については、参加者負担となります。

※1Fに食品売り場（ヤマザワ）がございます。

8 講 師

トータルマナー株式会社（兵庫県西宮市）

代表取締役 田野 直美（たの なおみ）氏

主な活動 関西作法会会長。兵庫県の各市役所の職員研修をはじめとして、企業、大学、福利厚生センター接遇講習会の講師を務めている。その他、マナーに関する多数の書籍を出版し、テレビ出演するなど幅広く活躍。

9 申込み期間及び申し込み方法

・令和6年9月4日（水）～10月11日（金）

・別紙「参加申込書」を記入のうえ、山形県社会福祉振興会（ソウェルクラブ山形事務局）宛て、FAXで申し込みください。届き次第「受付済」のスタンプを押して返信します。返信が無い場合はご連絡ください。受講の決定は、10月15日（火）以降「受講決定通知書」にてお知らせします。

※FAX 番号；023-642-1493

10 問い合わせ・申し込み先

公益社団法人山形県社会福祉振興会／ソウェルクラブやまがた

TEL 023-642-2155 担当：阿部

FAX 023-642-1493

令和6年度福利厚生センター東北ブロック 接遇講習会 プログラム

時 間	講 習 内 容
9:30	受 付
10:00	開 会
	あいさつ オリエンテーション 講 師 紹 介
10:05	講 習 ①
	「 福祉サービスの心構え 」
	講 習 ②
	「 服装と身だしなみのマナー 」
	・服装と身だしなみの重要性 ・服装と身だしなみのチェック
	講 習 ③
	「 笑顔とあいさつ 」
	・笑顔とあいさつの重要性 ・笑顔とあいさつの実践
	講 習 ④
	「 お辞儀(実演あり) 」
	・お辞儀の使い分け(3種) ・お辞儀のポイント ・お辞儀の実技(ビデオ撮り) ・ビデオ撮りピート
	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> ※講習の進み具合で、休憩をとります </div>
	12:00
	昼 食 休 憩
	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> ※講習日程の都合上、昼食休憩が短くなる場合があります。 </div>
	13:00
	講 習 ⑤
	「 敬語のマナー 」
	・敬語の種類、敬語の基本 ・敬称 ・子どもからお年寄り・ご家族などへの使い分け ・クッション言葉、婉曲表現 ・対応の基本用語
	講 習 ⑥
	「 電話対応のマナー(実演あり) 」
	・かけ方、受け方 ・取り次ぎ方 ・不在時の対応、伝言の聞き方

講習 ⑦

「 職場のマナー(実演あり) 」

- ・職員同士のあいさつ、言葉遣い
- ・指示の受け方、報告の仕方

講習 ⑧

「 クレームの対応 」

- ・対応の基本
- ・個別事例の紹介

講習 ⑨

「 ご家族・お客様の対応(実演あり) 」

- ・基本の受付
- ・案内の仕方
- ・応接室の受付
- ・お見送り

講習 ⑩

「 グループディスカッション 」(学んだ知識を今後どのように活かすのか)

※講習の進み具合で、休憩をとります

16:50

閉 会

※講習内容・講習時間が一部変更になる場合があります。

「接遇講習会」参加申込書

福利厚生センター 契約者コード				—					←非会員の場合は未記入
法人名	Ⓜ								
代表者名									
住所	〒								
担当者名					連絡先電話				

参加者氏名	(ふりがな) (漢字)	会員番号	
		性別	男 ・ 女
職名		年齢	
勤務先事業所名			
勤務先住所			
勤務先TEL・FAX	TEL	FAX	
事業所の種類	老人・知的障害・身体障害・児童・保育所・社協、団体 <small>(※該当する項目を○で囲んでください。)</small>		

- ・職名欄は勤務先での役職名をご記入ください。(例:施設長、総務課長、主任など)
- ・申込受付期間:令和6年9月4日(水)～10月11日(金)
- ・申込み後の変更等は、受付期間最終日(10月11日)までとさせていただきます。
- ・下記のFAX番号までお申込みください。

公益社団法人山形県社会福祉振興会 (ソウェルクラブ山形事務局) 行

FAX 023-642-1493 / 締切日10月11日(金)