

平成29年度 社会福祉施設等経営支援セミナー  
福祉業界における労務管理研修 開催要綱

1 目的

福祉分野は「身近なサービス」と認識され、また、その果たす役割の大きさから、常に社会の注目を集めています。昨今話題に上ることの多い労務管理の分野においても、公共性の高い組織として社会的信頼に応え、公正で倫理的な経営の実践が求められています。

本研修会では、一般論としての労務管理ではなく、経営側／労働者側の2つの視点から実際に起こった事例について考察し、双方にとって安心できる職場環境の形成について考えていただきます。

2 期 日

平成29年9月13日（水） 10：00～16：00  
（受付開始 9：30）

3 会 場

大分県総合社会福祉会館 4階 大ホール  
大分市大津町2-1-41 097-558-2945

4 対象者

「職員の離職防止に取り組みたい」、「職場環境の改善にヒントが欲しい」、「労務の基礎知識を身に付けたい」と感じている経営者、施設責任者、現場管理者

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 4,000円  
" 非会員施設 一人 6,000円

※お釣りのないようにご準備ください。

6 日 程

9:30	10:00	12:00	13:00	16:00
	受 開	講 演	昼 休	講 演
	付 会	義 習	食 憩	義 習
				閉 会

7 内 容

(1) ねらい

- ①職員の確保・定着に向けた経営者の留意点を考える。

- ②日常のスタッフとのコミュニケーション状態を振り返り、労働法規を順守したマネジメントを学ぶ。
- ③実際に起こった事案を元に、再発防止について考える。

## (2) カリキュラム

10:00 オリエンテーション

研修の目的と進め方の共有

### ①なぜ労務問題が発生するのか

- ・ 労務管理の課題と今後の傾向
- ・ 権利侵害と権利確保
- ・ 職場環境の整備
- ・ 組織（職場）とは
- ・ ハードとソフト

### ②自身の振り返り

- ・ 最高／最低の管理者
- ・ リーダーシップ・ピラミッド
- ・ リーダーシップの変遷
- ・ 望まれるリーダーとは
- ・ マネジメントサイクルの紹介

### ③労働問題予防のために

- ・ 信頼関係の醸成
- ・ 労働問題予防への一考察

16:00 閉会

## 8 参加申込

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、9月6日（水）までに本会施設団体支援課あてFAXで申込みください。
- (2) 参加費は当日受付にて徴収します。当日、希望者に昼食（500円）の斡旋を行います。

## 9 キャンセルについて

- (1) 当日のキャンセル（連絡なしの場合）参加費の100%  
参加費の50%
- (2) 7日から前日までのキャンセル・・・・・・参加費の20%
- (3) 8日前までのキャンセル・・・・・・無料

但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

## 10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

平成29年度 社会福祉施設等経営支援セミナー  
メンタルヘルス研修 開催要綱

1 目的

「感情の抑制や緊張、忍耐などを不可欠」とする感情労働にも分類される福祉サービス。そこで働く職員にかかるストレスは非常に大きいと言われます。職員のメンタルヘルスは、離職防止の観点からも、事業所にとって大きな問題です。

本研修では、ストレスに対する基礎知識を学ぶことで、ストレスと正しく向かい合うことを促し、併せてその具体的な軽減法について学ぶことで、職員のモチベーション向上を目指します。

2 期 日

平成29年9月27日（水） 10：00～16：00

（受付開始 9：30）

3 会 場

大分県総合社会福祉会館 4階 大ホール

大分市大津町2-1-41 097-558-2945

4 対象者

「最近元気、仕事へのやる気が起きない」「職員の離職防止、職場環境改善に取り組みたい」と感じている施設責任者、現場管理者、担当職員、一般職員

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 4,000円

〃 非会員施設 一人 6,000円

※お釣りのないようにご準備ください。

6 日 程

9:30	10:00	12:00	13:00	16:00
受	開	講 演	昼 休	講 演
付	会	義 習	食 憩	義 習
				閉
				会

7 内 容

(1) ねらい

- ①ストレスについての正しい理解を深め、個人でできるストレスケア法を毎日の生活に取り入れることにより、個々人の生活の質の向上、ひ

いては業務の質の向上につなげる。

## (2) カリキュラム

10:00 開会・オリエンテーション

講義 研修の目的と進め方の共有

### ①国の指針

- ・ストレスチェックの目的
- ・2025年問題

### ②現状の理解（ストレスの要因）

- ・ストレスとストレッサー
- ・介護の現場におけるストレス要因
- ・ストレスによる弊害

### ③ストレスのアセスメント

- ・アローバランスグラフの解説
- ・その場で足踏み100回
- ・ストレスチェック〈57項目〉
- ・ストレス度チェック〈48項目〉

### ④職員がいきいきと働くことができるストレスケア

ーリラクセーションプログラムの展開ー

- ・バランスセラピー学のすすめ
- ・「からだの処方」

16:00 閉会

## 8 参加申込

(1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、9月20日（水）までに本会施設団体支援課あてFAXで申込みください。

(2) 参加費は当日受付にて徴収します。当日、希望者に昼食（500円）の幹旋を行います。

## 9 キャンセルについて

(1) 当日のキャンセル（連絡なしの場合）参加費の100%  
参加費の50%

(2) 7日から前日までのキャンセル・・・・・・参加費の20%

(3) 8日前までのキャンセル・・・・・・無料

但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

## 10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

平成29年度 社会福祉施設等経営支援セミナー  
チームワーク力向上研修 開催要綱

1 目的

福祉という仕事は、スタッフがそれぞれの役割を担い、「チームの一員」として、その責を全うすることで初めて成立するサービスです。スタッフ個人が最高の知識や技術を持っていても、お互いが「チーム」として機能していなければ、質の高いサービスを提供することはできません。

本研修では、チームコミュニケーションの角度から「強いチーム」について再考し、各スタッフの技術と知識を結びつけ、活かすための「チーム作り」の基本について学びます。

2 期 日

平成29年10月18日（水） 10：00～16：00

（受付開始 9：30）

3 会 場

大分県総合社会福祉会館 4階 大ホール

大分市大津町2-1-41 097-558-2945

4 対象者

「チームが上手くまとまってないと感じる」、「チーム内でのコミュニケーションが上手くいってない」、「チームでの情報共有が課題だ」と感じている施設責任者、現場管理者、一般職員

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 4,000円

〃 非会員施設 一人 6,000円

※お釣りのないようにご準備ください。

6 日 程

9:30		10:00		12:00		13:00		16:00	
	受	開	講	演	昼	休	講	演	閉
	付	会	義	習	食	憩	義	習	会

7 内 容

(1) ねらい

①チームで協働する目的を再確認する。

- ②強いチームの定義と自チームとの違いについて再考する。
- ③強いチームとなるためのコミュニケーションの基礎について学習する。

## (2) カリキュラム

10:00 開会・オリエンテーション

講義 研修の目的と進め方の共有

### ①チームワークを再考する

- ・チームとグループ
- ・強いチーム（強い組織）とは
- ・チームの一員として働く
- ・メンバーシップとは

### ②チームコミュニケーション

- ・共通言語で語ることの重要性
- ・情報伝達／共有の手法
- ・報告、連絡、相談

### ③コミュニケーションのポイント

- ・自分を理解し、他者を理解する
- ・コミュニケーションの本質
- ・コミュニケーションの阻害要因

16:00 閉会

## 8 参加申込

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、10月11日（水）までに本会施設団体支援課あてFAXで申込みください。
- (2) 参加費は当日受付にて徴収します。当日、希望者に昼食（500円）の斡旋を行います。

## 9 キャンセルについて

- (1) 当日のキャンセル （連絡なしの場合）参加費の100%  
参加費の50%
- (2) 7日から前日までのキャンセル・・・・参加費の20%
- (3) 8日前までのキャンセル・・・・無料

但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

## 10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

平成29年度 社会福祉施設等経営支援セミナー  
クレーム対応研修 開催要綱

1 目 的

人の価値観がますます多様化する現代において、クレームを全く起こさずに組織を運営するのは至難の業です。では、起こってしまったクレームにどう対応するか。その対応方法によっては、お客様と以前より深い信頼関係を構築することも可能です。「クレームの意味」とは、「クレーム発生メカニズム」とは、クレーム対応のプロセスを5つの段階にわけ、整理し、その対応における4つ重要なポイントを学びます。

2 期 日

平成29年11月15日（水）10：00～16：00  
（受付開始 9：30）

3 会 場

大分県総合社会福祉会館 4階 大ホール  
大分市大津町2-1-41 097-558-2945

4 対象者

「クレームに対応する技術を習得したい」、「クレーム対応のマニュアルを作りたい」、「クレームを活かし、組織の強みに変えていきたい」と感じている施設責任者、現場管理者、一般職員

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 4,000円  
" 非会員施設 一人 6,000円  
※お釣りのないようにご準備ください。

6 日 程

9:30	10:00	12:00	13:00	16:00
受	開	講 演	昼 休	講 演
付	会	義 習	食 憩	義 習
				閉
				会

7 内 容

- (1) ねらい  
①クレームの本質を理解する

- ②苦情・クレームに対する心構えを知る
  - ③苦情・クレーム対応の基礎スキルを身に付ける
- (2) カリキュラム

10:00 開会・オリエンテーション

講義 研修の目的と進め方の共有

①クレーム対応の意義と重要性

- ・まだクレームを「処理」していませんか
- ・我々がクレームに取り組む理由とは

②クレーム対応の基礎

- ・クレームとは
- ・クレームを洗い出し、整理・分析する
- ・クレーム対応のプロセス
- ・クレーム対応の4つのポイント

16:00 閉会

8 参加申込

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、11月8日(水)までに本会施設団体支援課あてFAXで申込みください。
- (2) 参加費は当日受付にて徴収します。当日、希望者に昼食(500円)の斡旋を行います。

9 キャンセルについて

- (1) 当日のキャンセル (連絡なしの場合) 参加費の100%  
参加費の50%
- (2) 7日から前日までのキャンセル・・・・参加費の20%
- (3) 8日前までのキャンセル・・・・無料

但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

(FAX 097-558-6001)

平成29年度社会福祉施設等経営支援セミナー参加申込書 ②

平成 年 月 日

法人名： \_\_\_\_\_  
施設・事業所名： \_\_\_\_\_  
住所： \_\_\_\_\_  
TEL： \_\_\_\_\_ ( ) \_\_\_\_\_  
担当者名： \_\_\_\_\_

※該当するものに「○」をご記入のうえ、お申込みください。

役職名	ふりがな	第4回目	第5回目	第6回目	第7回目	会員・非会員の 区別 (何れかを○ で囲んでください。)
	氏名	9/13 (水)	9/27 (水)	10/18 (水)	11/15 (水)	
						会員・非会員
						会員・非会員
						会員・非会員
						会員・非会員

9月13日開催 (第4回目) 締切日：平成29年 9月 6日 (水)

9月27日開催 (第5回目) 締切日：平成29年 9月20日 (水)

10月18日開催 (第6回目) 締切日：平成29年10月11日 (水)

11月15日開催 (第7回目) 締切日：平成29年11月 8日 (水)

○会員とは

- (1) 県経営協加入法人所属事業所
  - (2) 県社協種別協議会加入施設
  - (3) 県社協会員、賛助会員法人所属事業所
- 上記の何れかに該当する施設・事業所