

平成30年度 社会福祉施設等経営支援セミナー
ハラスメント防止研修 開催要綱

1 目的

「パワハラ」という言葉に代表されるハラスメント。具体的な事例を見てみると、ほとんどの場合、過去の常識や個人の価値観に基づいたコミュニケーションなどが原因となっており、ハラスメントをした側に悪気はありません。ほんの少しの行き違いが個人、事業所に大きな損害を及ぼしてしまうのがハラスメントの恐ろしさです。

本研修では、ハラスメントの基本とハラスメントが発生するメカニズムについて学び、ハラスメントを予防する方法を理解します。

2 期 日

平成30年6月6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」、「アグレッシブ（攻撃的）な発言が多いと思われる」、「職場環境の改善に取り組みたい」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 付	開 会	講 義	演 習	昼 休 食 憩	講 義	演 習	閉 会

7 内 容

(1) ねらい

①現在の労働者の価値観とパワーハラスメントとは何かについて知る

②自らのコミュニケーションを振り返り、組織風土の改善を促す

(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パワーハラスメントの概要

- ・ハラスメントの定義
- ・行為類型
- ・パワハラの実状

②パワーハラスメントの影響

- ・職員への影響
- ・会社への影響
- ・その他

③あなたは大丈夫ですか？

- ・自己チェック
- ・具体的事例で考える

④職場のパワハラを予防する為に

- ・職場環境を振り返る
- ・コミュニケーション状態を振り返る

⑤まとめ

- ・管理職に求められるものとは

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、5月30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しません。

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30年度 社会福祉施設等経営支援セミナー
ホスピタリティを表現する接遇マナー研修 開催要綱

1 目 的

なぜ接遇マナーを重視するお客様が多いのでしょうか。福祉事業所で起こるクレームの真因の約70%は「職員の接遇マナーに関することが原因」だと言われています。

どれだけ利用者様のことを考えていても、どれだけ真摯に福祉の仕事に向き合っている、相手（利用者様・そのご家族）に伝わらなければ、意味はありません。日々の取り組みを「利用者様とご家族に正しく評価していただく」ために、「心」を表現する「型」としての接遇マナーの基礎について学び、習得します。

2 期 日

平成30年7月11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

「接遇マナーの基礎を身に付けたい」、「チームに接遇マナーが定着しない」
「サービスの質を向上させたい」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	閉
	付	会	義	習	食	憩	義	習	会

7 内 容

(1) ねらい

- ①「心」を表現するための接遇マナーを学び、その基礎を習得する
 - ②お客様と社会の変化を知り、接遇マナーの意義と重要性に気付く
- (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接遇マナーの役割と重要性

- ・時代の流れと社会福祉施設
- ・組織の一員として働くということ
- ・第一印象の重要性
- ・受け取め方による違い

②接遇マナーの基本項目

- ・身嗜み
- ・表情・立つ・歩く・座る・挨拶
- ・立居振舞（態度）の基本
- ・言葉遣いの基本
- ・電話対応

③実践練習

- ・理解度チェック
- ・演習（ロールプレイング）

④まとめ

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、7月4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30年度 社会福祉施設等経営支援セミナー
効果的な部下・新人育成の実務研修 開催要綱

1 目的

優秀人材の育成は、福祉業界にとって常に大きな経営課題です。特に生活環境、個人の価値観が大きく変化しつつある現在では、「自分の時はこうだった」「このくらいは言わなくても解るだろう」といった『自分の価値基準』は、なかなか相手に通用しません。

本研修では、「人を育てるといふことの考え方」の基本と「部下とのコミュニケーションツールとしてのコーチング」について学びます。コーチングでは具体的分析手法を用いて部下と自分との違いを認識し、それぞれについて有効なアプローチ方法とコーチングの基礎について実践的に学びます。

2 期 日

平成30年7月25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

「職員のボトムアップを図りたい」、「自分と部下の価値観が違う」、「後輩が育たない」と感じている管理職、中堅職員、教育担当職員

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
受付	開会	講演 義習	昼休 食憩	講演 義習 閉会

7 内 容

(1) ねらい

①人材育成の意義とその基礎となる考え方を理解する

- ②OJT 担当として、OJT の基礎とそのスキルを習得する
- ③部下育成に必要とされるコーチングスキルの基礎を習得する

(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人材育成に必要なもの

- ・組織にとっての人材とは
- ・人を育てるための3要素
- ・人材育成担当としての心構え

②OJT の基本を知る

- ・OJT の本質
- ・教え方の基本
- ・褒める効用／叱る効用

③部下の考えと行動を引き出す

- ・タイプ別分析で自分と他者を知る
- ・コーチングの本質
- ・コーチングのスキルの習得
- ・コーチングの実践

④まとめ

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、7月18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しません。

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30年度 社会福祉施設等経営支援セミナー

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)

時間帯：10:00～16:00

セミナー開催月日	曜日	セ ミ ナ ー 名
6月 6日	水	ハラスメント防止研修
7月11日	水	ホスピタリティを表現する接遇マナー研修
7月25日	水	効果的な部下・新人育成の実務研修
9月12日	水	職場内研修の手法研修
9月26日	水	チームワーク力向上研修
10月17日	水	メンタルヘルス研修
11月14日	水	クレーム対応研修
12月 5日	水	権利擁護/虐待防止とリスクマネジメント研修
1月16日	水	プロ意識醸成研修 ～仕事の意欲向上のために～
2月13日	水	アンガーマネジメント研修