

令和5年度大分県社会福祉施設等 経営支援セミナーのご案内

①効果的な部下・新人育成の実務研修		⑥カスタマーハラスメント(介護ハラスメント)対応研修	
人材育成は、福祉業界において常に大きな経営課題です。「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、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、なかなか相手に通用しません。本研修では、「人を育てるということの考え方」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。具体的な分析手法を用いて部下と自分との違いを認識し、有効なアプローチ方法とコーチングの基礎について学びます。		今後も日本社会において、医療・福祉・介護・教育などに従事する「エッセンシャルワーカー」の存在は大変重要であり、職員の職場環境・労働環境を整えることが必要不可欠です。しかし近年、例えば介護業界では、利用者様やご家族等による職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが発生していることが様々な調査で明らかとなっています。ハラスメント対応は職員の問題ではなく、組織全体の問題です。職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境を構築することが急務です。	
対 象:	管理職、中堅職員、教育担当職員	対 象:	新入職員、若手職員、中堅職員、管理職等
日 程:	令和5年6月28日(水)	日 程:	令和5年10月18日(水)
②クレーム対応力研修		⑦メンタルヘルス研修	
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つの重要なポイントを学びます。		「感情の抑制や、緊張・忍耐などが不可欠」とされ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ています。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、ストレスに関する基礎知識や最新情報を通じて、ストレスと正しく向き合い、その軽減法を学び、モチベーション向上を目指します。	
対 象:	施設責任者、現場管理者、一般職員	対 象:	施設責任者、現場管理者、担当職員、一般職員
日 程:	令和5年7月5日(水)	日 程:	令和5年11月8日(水)
③プロ意識醸成研修		⑧ホスピタリティを表現する接遇マナー研修	
『大切な人をお任せいただくこと』によって対価を頂き、運営されているのが福祉事業所。では、もしあなたが大切な人を任せる事になったら、どんな福祉職員に任せたいですか？福祉職員における「プロフェッショナルの定義」とは何でしょうか？福祉サービスの本質とは？本研修では、「福祉サービスのプロとしてどうあるべきか」について改めて考え、福祉の仕事の本質を見つめ直します。		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事が原因」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も、相手(利用者・そのご家族)に伝わらなければ、意味はありません。日々の取組を「利用者様とそこにご家族に正しく評価していただく」ために、「WITHコロナ」時代の接遇マナーの基礎について学び、習得します。	
対 象:	管理職、中堅職員、教育担当職員	対 象:	施設責任者、現場管理者、一般職員
日 程:	令和5年7月12日(水)	日 程:	令和5年12月6日(水)
④ムリ・ムダ・ムラを無くす業務効率化基礎研修		⑨福祉業界のチームマネジメント研修	
～あなたにもできる「モノ改善！・ヒト改善！・コト改善！」～本研修では長期化するコロナ禍や働き方改革など、「ピンチをチャンスに変える」為に組織の永続的発展に向け、自ら問題提起・課題解決する意識を持ち、周りを巻き込んで「今」行動できる人財、「今」挑戦できる人財の育成を目指します。また、「職場のムリ・ムダ・ムラチェックリスト」「PDCAサイクル」「ブレインストーミング」「KJ法」等を実際に体験していただくことによって実践力を磨きます。		多種多様な背景を持った職員にビジョンを伝え結果を出すためには、チームマネジメントが出来るリーダーの存在は欠かせません。しかし、最初から完成されたチームはありません。チームビルディングのプロセスを知り、リーダーとしてフォロワーから信頼を得るリーダーシップのあり方を再確認します。プロフェッショナルとして働くための自分と職場の有り方を客観的に把握します。	
対 象:	若手職員、中堅職員、リーダー等	対 象:	施設責任者、現場管理者、次世代リーダー
日 程:	令和5年9月6日(水)	日 程:	令和6年1月17日(水)
⑤ご利用者とのコミュニケーション研修		⑩アンガーマネジメント研修	
福祉業界に限らず、利用者様(顧客)との信頼関係構築は、組織存続・発展のための必須条件と言え、「信頼関係は良好なコミュニケーションによってもたらされる」と言うことができるのではないのでしょうか。本研修では、利用者様とのコミュニケーションを中心に「コミュニケーションの重要性」を再確認し、円滑な業務遂行の為に必要なコミュニケーションスキルを学びます。		「感情労働」という言葉をご存知ですか？肉体だけでなく、『感情の抑制や、緊張・忍耐などを不可欠とする労働』のことです。福祉サービス業はまさに「感情労働」にあたり、特に『怒り』という感情は「利用者様の虐待」「パワハラ」「ストレス過多による離職」などを引き起こす原因にもなります。本研修では、一般職員、管理職問わず、なぜ『怒り』が湧き起こるのか、その仕組みについて学び、『怒り』をマネジメントする方法の習得を目指します。	
対 象:	施設責任者、現場管理者、一般職員	対 象:	施設責任者、現場管理者、担当職員、一般職員
日 程:	令和5年9月20日(水)	日 程:	令和6年2月7日(水)

参加費：会員 4,000円／非会員 6,000円

連 絡 先
大分県社会福祉協議会 施設団体支援部
〒870-0907 大分市大津町2丁目1-41
TEL：097-558-0319
FAX：097-558-6001