

令和5年度 社会福祉施設等経営支援セミナー 第5回
ご利用者とのコミュニケーション研修 開催要綱

1 目 的

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・発展の為に必須条件と言え、「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」と言うことが出来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。

2 日 時

令和5年9月20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2-1-41 097-558-0300

4 対象者

「ご利用者様やご家族とのやり取りがうまくいかない」
「相手にネガティブなことを伝えるのが苦手」
「トラブルが多い。でもその原因がわからない」
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 付	開 会	講 義	演 習	講 義	演 習
		昼 食	休 憩	閉 会	

7 内 容

（1）ねらい

- ①コミュニケーションの基本を確認する
- ②利用者様に寄り添ったコミュニケーションについて事例を通して学ぶ
- ③コミュニケーションスキルを向上させることで、利用者様とのスムーズな意思疎通や現場業務の円滑化を図る

(2) 講師

別添「令和5年度社会福祉施設等経営支援セミナー講師一覧」参照

(3) 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コミュニケーションの2つの要素

- ・コミュニケーションとは？
- ・言語表現と非言語表現

②コミュニケーションの基礎スキル

- ・聴くスキル（積極的傾聴）
- ・訊くスキル（質問）
- ・認めるスキル（承認）
- ・主張するスキル（アサーティブ）

③寄り添うコミュニケーション

- ・寄り添うコミュニケーション
- ・相手を尊重するコミュニケーション

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、9月6日（水）までに本会施設団体支援部あてFAXで申込みください。定員超過等参加不可の場合のみご連絡いたします。

(2) 参加費は当日受付にて徴収します。また、当日会場で弁当500円（お茶なし）の予約を受付けていますので、希望者はお申込みください。

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。