

対象：社会福祉施設・市町村社協で働く初級職員  
2日間参加できる方



# 初級クラス サービスマナーセミナー

本セミナーでは、福祉職としての基本である、相互理解のためのコミュニケーションスキルを高め、利用者満足の上につなげることを目的とします。社会の一員としての意識づけやビジネスマナーの習得を目指します。

2日間研修

5月18日(月)・5月25日(月)  
10:00-16:30

## プログラム

### ◆1日目

- 1.オリエンテーション
- 2.質の高い福祉サービスとは？
- 3.気持ちが通うコミュニケーション
  - ・話し方の原則
  - ・敬語の基本
  - ・表情や態度の与える影響
  - ・傾聴スキルの活用
  - ・好意的な関係を作るには
- 4.ビジネスマナーの基本と実践
  - ・お辞儀と挨拶
  - ・名刺の受け渡し(複数)
  - ・訪問のマナー
  - ・電話の受け答え
  - ・電話対応スクリプト
  - ・苦情やお困りごとへの対応
- 5.質問票の記入

### ◆2日目

- 1.1日目の復習と質問表対応
- 2.周囲に与える影響を考える
  - ・ご利用者やご家族との話し方
  - ・職員間の信頼関係を高めるには
- 3.支援者としての心づもり
  - ・共感と自他の区別
  - ・欲求不満行動の理解
  - ・トロイカコンサルティング
- 4.職員間の信頼関係を高めるには
  - ・職場のグッドサイクル
  - ・プラスのストローク
  - ・ギバーとテイカー
- 5.学び方を知る
  - ・効率よく効果的な学び方
  - ・PREP法とPREV法の活用
  - ・意見具申のルール
- 6.これからの私

### ■講師■



増田 知乃 氏  
有限会社 レイズ  
人財育成コンサルタント



会場：大阪府社会福祉会館

定員：60名（先着順）

受講料：12,000円(2日間)

※受講料については、受講決定通知メールでお知らせします。  
※受講決定通知メールは、申込締切後1週間以内に送信します。

申込締切：4月23日(木)

お問い合わせ

大阪府社会福祉協議会

大阪福祉人材支援センター 研修グループ

TEL:06-6762-9035

<http://www.osakafusyakyoku.or.jp/kensyu-c/>

## 研修申込みされる皆様へ

大阪府社会福祉協議会  
大阪福祉人材支援センター 研修グループ



### 研修にお申込みされるにあたってのお願い

大阪府社会福祉協議会 大阪福祉人材支援センター 研修グループでは、引き続き安心して皆様にご受講いただける環境を整えてまいります。

研修に申込される皆様におかれましてもご協力くださいますようお願い申し上げます。

#### ■安心できる受講環境のために

- ・各事業所におきましても、引き続きの感染対策をされていることと存じます。  
お互いに安心して研修に受講できるように、各自で感染対策をお願いいたします。
- ・本センターとしては、会場入口に消毒液を設置しておりますので、適宜ご利用ください。  
また、休憩時等、定期的な換気を行います。
- ・ゴミは、各自お持ち帰りいただきます。

なお、地震・台風等自然災害などにより、やむを得ず研修を中止または延期させていただく場合がございます。  
中止または延期の場合は、速やかにご連絡いたします。

