

サービスマナーセミナー 中級リーダークラス

令和5年

6月26日(月)・27日(火)
10:00~16:30【2日間研修】

会場

大阪府社会福社会館 301

対象

福祉現場で働く中級職員

受講料

10,000円

定員

60名
先着順

講師



有限会社レイズ
人材育成コンサルタント

増田 知乃 氏

悩みや課題について、
あるある事例を通して
考えます。

お申込み

研修グループホームページから

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

研修申込みフォームは
こちらをクリック



申込締切

5月30日(火)15:00まで

申込締切後1週間以内にメールで受講の可否を送信します。
受講料の振込先、期日等は受講決定メールをご参照ください。

お問い合わせ

社会福祉法人 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 担当:赤松・谷・金崎

TEL:06-6762-9035

1日目

◆ オリエンテーション
中級リーダーに求められる話力の習得 ・ご家族への説明の仕方、話し方 ◆ ・ご利用者(成人)への話し方 ・納得値を上げるには ・苦情対応時の話し方
ビジネスマナーの習得と実践
◆ ・練習問題と解説及びロールプレイ 座席・車席・電話対応・名刺交換時・支援者として関わる際のマナー
学び方を知る
◆ ・効率よく効果的な学び方 ・知る、できる、態度習得(判断)の段階 ・ティーチングとコーチング ・気づきを与える問い
◆ 質問表の記入

2日目

◆ 昨日の復習と質問表対応
リーダーシップの発揮 ◆ ・組織活性につなげるリーダーシップ ・リーダーシップ論の基本 ・リーダーシップタイプ分析 ・チーム状況に応じたリーダーシップ
組織力向上と職場の活性化
◆ ・マナーアップに取り組むには ・中級リーダーの役割 ・部下や後輩のやる気を高める話し方 ・説明力から説得力へ ・承認力を上げる ・注意の仕方、助言の与え方 ・やる気を高めるほめ方と叱り方 ・自己効力感の高い組織作り
◆ これからの私 帰属意識の高い組織となるための リーダーとして



相互理解のための伝え方や受けとめ方
を含むコミュニケーションスキルを高め、
職員間の意思疎通や相互理解の促進
につなげるスキルの向上を目指します。

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、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。「参加者の皆様へのお願い」事項にご協力ください。

■新型コロナウイルス感染防止のための10の対策

- ①受講者定員を縮小し、受講者間の距離を確保します。
- ②受講者・講師・スタッフともに、マスクを着用します。
(※場合によって、フェイスシールドまたは、透明ビニールカーテンを設置)
- ③会場入口に消毒液を設置いたします。
- ④休憩時等、定期的な換気を行います。
- ⑤手が触れる箇所を中心に、会場内を消毒します。
- ⑥事務局スタッフの毎日の体調チェック、手指の消毒を徹底します。
- ⑦講師の当日の体調チェックを行います。
- ⑧研修備品等の共有する際は、ビニール手袋の着用をお願いする場合があります。
マイクで発表する場合は、その都度消毒します。
- ⑨昼食時は、マスクを外した状態での会話はお控えいただいております。
- ⑩ゴミはお持ち帰りいただきます。

■参加者の皆様へのお願い

身体的距離の確保

- ・会場では他の受講生との距離を空けていただきますようお願いいたします。

マスクの着用

- ・研修参加の際には感染を広げないために、マスクの着用をお願いします。マスクはご持参ください。

消毒液のご利用

- ・咳エチケットの実施や手洗いやうがい、手指消毒の徹底にご協力をお願いします。
会場入口に、消毒液をご用意しています。

日々の健康チェック

- ・検温など体調管理のご協力をお願いいたします。
- ・発熱、咳などの症状がある場合は、体調を最優先していただき、ご受講をお控えいただきますようお願いいたします。(熱が37.5℃以上の場合は、ご受講いただけません)
- ・研修当日は本会研修グループHPの[「健康チェック」](#)にてセルフチェックをお願いします。
- ・研修当日、受付にて体温チェックさせていただく場合があります。
- ・研修中に体調が悪くなられた場合、すぐに事務局までお申し出ください。

<座席について>

- ・座席は、1テーブル1～2人とし、受講者同士一定の間隔をとります。
研修によっては、演習を実施します。その場合も、受講者同士の距離を確保したうえでグループ化し、マスクの着用、または、フェイスシールドを使用する場合があります。
- ・演習は、中止、または一部簡略化して実施する場合がありますことを予めご理解ください。

なお、新型コロナウイルス拡大や地震等自然災害により、中止または延期させていただく場合がございます。中止または延期させて頂く場合は、速やかにご連絡させていただきます。