

近畿老人福祉施設協議会 養護老人ホーム連絡会 主催

令和元年度 近老協 養護老人ホーム職員研修会
高齢者福祉施設におけるホスピタリティマナーと
楽しく学ぶ心理学～交流分析～

開催にあたり

高齢者福祉施設の現場では、新卒者や再就職で働き始める中高年層が多く、マナーやコミュニケーションに関する教育を受ける機会のないまま業務に就くことが多くなっています。

ご利用者やご家族と接する際、適切な身だしなみや振舞いができているでしょうか。思いやりの気持ちを持っていても、それが上手に表現できておらず相手には伝わっていないかもしれません。新入職の方に限らず、いま一度ご自身の普段のコミュニケーションのとり方を見つめ直すことで、介護サービスの質を向上させることにつながります。

本研修では、円滑な人間関係を築く上で重要な、好印象・信頼感を与えられる具体的な方法を学ぶことを目的とし、ホスピタリティマナーと交流分析をテーマにしています。より信頼される職員、快適な施設を作っていくため今後の取り組みに役立てていただきたいと考えています。

日 時 令和元年10月16日(水) 10:30～16:00 (※10:00～受付開始)

会 場 OMM 1F グラン101・102 (大阪府中央区大手前1-7-31)
※各線「天満橋」駅直結

対象者 近畿老人福祉施設協議会 会員施設で従事されている方

定 員 100名(先着順) ※グループワークを予定しています。
※定員を超過した場合のみご連絡します。

参加費 お一人 3,000円(税込) ※当日受付で受領します。

申込み方法

別紙「参加申込書」に必要事項をご記入の上、**9/27(金)**迄にFAXでお申込みください。

◎別紙「事前アンケート」にも是非ご協力ください。**※アンケート締切：8/30(金)**

ご提出いただいたアンケートは、予め講師の先生に確認いただき、講演の中で活用する予定をしております。締切以降にお送りいただいたアンケートに関しては、講演内容に反映させることが出来ませんのでご了承ください。

プログラム ※時間は前後することがございます。予めご了承ください。

時間	内容
10:00~	受付開始
10:30 ~12:00	講演①(90分) 『高齢者福祉施設におけるホスピタリティマナー(仮)』 講師:NPO法人 日本接遇教育協会 理事長 阿部 ふみ 氏 ホスピタリティマナーとは、おもてなし・思いやりの気持ちを上手に表現するスキルです。クレームの防止・対応に役立つ理論を学ぶことができます。事前アンケートの内容をふまえ、具体的な事例に関する対応策も教えていただきます。
12:00 ~13:00	昼休憩(60分) ※昼食は各自でご用意ください。休憩中の会場の出入りは自由です。
13:00 ~14:45	講演②(105分) 『楽しく学ぶ心理学~交流分析~(仮)』 講師:NPO法人 日本交流分析協会 前理事長 川合 由美子 氏 交流分析とは、人の心と行動を快適にする心理学です。相手との円滑な関係性を築くこと、さらにはご自身のストレスへの対処、自己実現にも役立つ内容となっています。
14:45 ~15:00	休憩(15分)
15:00 ~16:00	グループワーク(60分) 講演を通して新たに気付いたことや今後の業務への活かし方について意見交換を行います。

問い合わせ

近畿老人福祉施設協議会事務局

〒542-0065 大阪府大阪府中央区中寺 1-1-54

大阪府社会福祉協議会 施設福祉部内(担当:福永・豆村)

TEL:06-6762-9001 FAX:06-6768-2426

令和元年度 養護老人ホーム職員研修会
高齢者福祉施設におけるホスピタリティマナーと
楽しく学ぶ心理学～交流分析～
参加申込書

B-6

申込締切：9月27日（金）

府県・都市名 ※該当府県・都市に○ をしてください。	滋賀県 兵庫県	京都府 神戸市	京都市 奈良県	大阪府 和歌山県	大阪市
法人名					
施設名					
施設種別					
TEL・FAX	(TEL)		(FAX)		

【参加者】

氏名	役職（※）	経験年数

（※）役職は、下記より番号でお選びください。

- | | | |
|-----------------|------------|----------|
| ①管理職（施設長・副施設長等） | ②生活相談員 | ③主任生活相談員 |
| ④支援員 | ⑤主任支援員 | ⑥介護職員 |
| ⑦主任介護職員 | ⑧看護職員 | ⑨栄養士・調理員 |
| ⑩事務員 | ⑪その他（具体的に） | |

◎ご記入いただいた内容は、名簿作成ならびに本研修会に関する事項にのみ使用いたします。

令和元年度 養護老人ホーム職員研修会
高齢者福祉施設におけるホスピタリティマナーと
楽しく学ぶ心理学～交流分析～
事前アンケート

Q1. 施設におけるコミュニケーションについて困っていることや、講師の先生に相談したいことがあれば教えてください。

Q2. 対人関係で普段どのようなことにストレスを感じますか？

Q3. この研修で学びたいことを教えてください。

ご協力ありがとうございました。

※本アンケートの締切は、8月30日（金）です。