



山口県訪問介護事業所連絡協議会
第2回中央研修会開催要項
「**接遇・マナーレベルアップ研修**」
～安心感をもたれていますか？あなたの接遇・マナー～



○ 趣 旨

訪問介護を取り巻く環境は、大きく変わってきています。地域包括ケアシステムの深化推進に伴い、様々な関係機関との連携が必要となっています。又、現場において権利意識の高いご利用者やご家族の方との関りも増える中、今の接遇対応やマナーに悩むこともあるのではないのでしょうか？

そこで本研修会は、原点に立ち返り、接遇・マナーの基本を学ぶとともに、訪問時によくあるシチュエーションになぞらえながら、そうした場面での対応の仕方を習得することを目的として開催いたします。
※県外の訪問事業所もオンライン参加で受講いただけます。

— 講師紹介 —
有限会社 ケイ・アンド・ワイ
人材育成部門代表
温品 富美子 氏



- 日本コーチ協会山口チャプター代表
- ヘルスコーチジャパン 認定ヘルスコーチ 認定メンタルコーチ
- 笑顔のコーチング ファリシテーター
- 中級教育カウンセラー
- 公益財団法人 介護労働安定センター 人材育成コンサルタント

○ 開催日時

令和4年9月14日（水）
（午後1時30分～午後4時30分まで）



○ 主催

山口県訪問介護事業所連絡協議会

○ 開催方法（以下のいずれかをご選択ください）

※新型コロナウイルスの感染状況によりWEB会議システム（Zoom）のみに変更する場合がございます。
開催方法の変更等が発生した場合にはお知らせいたしますので、宜しくお願いいたします。

1 会場開催

山口県社会福祉会館 3階 web等会議室

〒753-0072 山口市大手町9-6

2 WEB会議システム（Zoom）によるライブ配信

○ 参加費

【会場参加】（1名につき）※資料代込

会員事業所 2,000円

非会員事業所 8,000円

【WEB会議システム（Zoom）参加】（1事業所あたり）

会員事業所 2,000円（資料の郵送を希望しない場合は、1,500円）

非会員事業所 8,000円（資料の郵送を希望しない場合は、7,500円）

※県外の訪問事業所は、WEBのみの受講となります。

なお、全国ホームヘルパー協議会の会員事業所であれば会員事業所価格で受講いただけます。

○ 資料

研修会資料は、Zoomの招待メール送付時に御案内させていただくURLよりダウンロードいただけます。

※この度の研修資料は10ページほどの予定です。

○ 研修申込から受講までの流れ

山口県訪問介護事業所連絡協議会ホームページ（<https://yg-houkaikyou.jp/>）または下記のQRコード・URLから「参加申込フォーム」に必要事項を記入の上、申し込んでください。

参加申込フォームへの入力が多い場合は、別紙の「参加申込書」に必要事項を記入の上、下記申込宛先にFAX又は郵送にてお申込ください。

申込URL <https://forms.office.com/r/GH2AiEisy4>

申込期限 令和4年8月31日（水）まで

【申込用QRコード】



○ 振込期限

令和4年9月8日（木）までに、下記口座へお振込みください。なお、請求書を御希望の方は、事務局まで御連絡ください。

【振込先】銀行名 山口銀行 県庁内支店

口座番号 普通預金口座 No.63117

口座名義 山口県訪問介護事業所連絡協議会 代表 永田 英一

※振込手数料は、御負担ください。

○日程・内容

時 間	内 容
13:00	受付開始
13:30	開会 開会挨拶 山口県訪問介護事業所連絡協議会 代表 永田英一
13:40 (50分) 14:30	「訪問介護員としての接遇マナー」 ～利用者さん・そのご家族と信頼関係を築くために必要なスキル～ 1. 訪問介護員としての訪問の際のマナーの基本 2. 信頼関係を築くために気を付けること —馴れ合いにならないための境界線を引く—
(10分)	ペアワーク 休憩
14:40 (50分) 15:30	3. 利用者家族への連絡時のマナー・対応の仕方 —相手の気持ちを考えるコツ— 4. クレームを言われた際の対応法 —タイプ別の対応法を学ぶ—
15:40 (50分) 16:30	ペアワーク 5. クレーム対応の応用編 —利用者さんやご家族と信頼関係を築くための コミュニケーションカとは— 6. 訪問介護員に必要なコミュニケーションスキル —傾聴のスキル・提案のスキルを身に付ける—
16:30	グループワーク 閉会

○ 留意事項

1 会場参加者

- ① 受付は、午後1時より開始いたします。
- ② 研修当日、発熱や咳、強い倦怠感など体調に不安がある場合は、決して無理されずに、研修への参加を見合わせていただきますようお願いいたします。
※御欠席される場合は、早めに事務局まで御連絡ください。
- ③ 別紙「研修参加者へのお願い」の内容について御留意の上、研修に参加いただきますようお願いいたします。
- ④ 当日、朝の体温を測定し、別添「健康チェックシート」に御記入の上、御持参ください。

2 WEB会議システム（Zoom）参加者

① 「Zoom」の招待URLを指定のメールアドレスにお送りします。メールが届かない場合は、事務局まで御連絡ください。

視聴のために使用するURL等は、本研修会に参加する方のみが利用可能です。URL等の再配布は禁止いたします。

招待メール送付予定日 令和4年9月12日（月）

② パソコン（カメラ、マイク内蔵又は外付けのもの）、インターネット環境、（必要であれば）イヤホンマイクを御用意ください。

○ 個人情報の取扱い

参加申込フォームに入力いただいた個人情報は、研修会の運営管理のみに使用させていただきます。

○ 申込み・問合せ先

請求書が必要な場合や、申込受付完了メール・Zoomの招待メールが届かない場合は、下記までご連絡ください。

山口県訪問介護事業所連絡協議会 事務局
（社福）山口県社会福祉協議会 総務企画部 福祉振興班
担当：小田、立石、今井
〒753-0072 山口市大手町9番6号
TEL：083-924-2799
FAX：083-924-2798
HPアドレス：<https://yg-houkaikyou.jp/>

