

事業所長 様  
関係職員 様

社会福祉法人 東京都社会福祉協議会  
東京都高齢者福祉施設協議会会長 田中 雅英  
職員研修統括委員長 桜川 勝憲

## 東社協 東京都高齢者福祉施設協議会 職員研修委員会 高齢者福祉施設におけるサービスマナー研修会

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、標記研修会につきまして、下記のとおり、収録動画配信にて開催いたします。

高齢者福祉施設においては、利用者の直接介護にあたるケアワーカーのサービスマナーの向上が極めて重要です。マナーの大切さは分かっているが忙しい現場ではうまく実践できないという声を多く聞きます。しかし、どんなに忙しい現場にあってもケアワーカーには常に利用者の立場に立ってサービスマナーを意識し、実践することが求められます。福祉施設におけるサービスマナーとは単なる知識ではなく、あらゆる介護場面において実践すべきコミュニケーション技術と言えます。

本研修会では、高齢者福祉施設にて直接支援を行うケアワーカーを主な対象とし、動画による講義やワークシートを活用しながら、サービスマナーの考え方やマナーの基盤となるコミュニケーション技術等を学びます。収録動画による研修となりますので、繰り返しのご視聴や施設内研修等にもご活用いただけます。

ご多忙の折誠に恐縮ですが、関係所属長におかれましては、貴事業所関係職員の参加方につきご高配賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 記

- 1 開催形式 収録動画配信にて開催いたします。  
お申し込みをいただきました施設・事業所宛に動画視聴方法および資料、ワークシートをお送りしますので、各施設・事業所にてご活用ください。  
※動画配信期間は1ヵ月とする

- 2 内 容 講師：岩本 操氏（武蔵野大学 人間科学部人間科学科 教授）

配信動画① 「福祉施設におけるサービスマナーの意義と目的」（約30分）

- ・ マナーとは？
- ・ 日常のマナーと専門的マナー
- ・ 福祉施設におけるサービスマナーの位置づけ
- ・ 施設（法人）の理念とサービスマナー
- ・ サービスマナーに必要な技術

配信動画② 「サービスマナーのためのコミュニケーション技術」（約30分）

- ・ 対人コミュニケーションの枠組み
- ・ 非言語コミュニケーションの基本技術（ワーク①）
- ・ 援助者として好ましくない言葉（ワーク②）
- ・ 言語コミュニケーションの基本技術（ワーク③）
- ・ コミュニケーション技術習得のポイント

※サービスマナーにおける基本理解の施設内研修・意見交換などにご活用ください。

- 3 対 象 東京都高齢者福祉施設協議会 会員施設・事業所単位でお申し込みください。  
利用者に直接支援を行うケアワーカー等を想定しております。  
なお、施設内での活用後、WEB入力によるアンケートにご協力をお願いいたします。

#### 4 参加費 2,000円

※動画内で以下の本研修テキストに関するご紹介がございます。本研修においては必須ではございませんが、購入をご希望される際は、下記の URL よりお手続きください。

<https://www.tcsw.tvac.or.jp/php/contents/book.php?key=100395>

「高齢者福祉施設におけるサービスマナー実践テキスト  
—施設の理念を具体化する方法—  
定価（税込）1,572円



#### 【参加費のお支払いについて】

**振込でのお支払い**となります。お申込み完了後、下記の指定口座へ速やかにご入金ください。

- ・振込にかかる手数料は事業所にてご負担いただきます。ご了承ください。
- ・ご入金の際は下記の**研修コード**を必ずご入力ください。

◆参加費	2,000円
◆研修コード	030628
◆入金期限	<b>6月21日（金）</b> ※お申し込み時に入金予定日をご入力ください

- ・受講決定通知、振込用紙等は発送いたしません。お申込み完了画面を確認後ご入金ください。
- ・入金後の返金は致しかねます。予めご了承ください。
- ・領収書の発行は致しません。振込票の控えをもって領収書とかわさせていただきます。

#### 【振込先】

三菱UFJ銀行 新東京支店  
普通口座 3318151  
メイテツカンコウサービス（カ）

#### 【入金に関する問い合わせ先】

名鉄観光サービス株 MICEセンター（担当：波多野・野口）  
電話：03-3595-1121  
受付時間：平日 9:30～17:30・土日祝日休業

- 5 申込方法 令和3年6月21日（月）までにWEBフォーム（下記参照）にてお申込みください。  
6月28日（月）以降に申し込み施設・事業所に動画データ、資料・ワークシートをデータにてお送りします。動画視聴期間は1ヵ月となります。

**東京都高齢者福祉施設協議会**のホームページにアクセス  
⇒**お知らせ**より当該研修会のリンクを選択 ⇒お申込み（要ID・パスワード）  
※会員ID：パスワード とともに tkykourei（半角英数）

- 6 連絡先 東京都社会福祉協議会 福祉部 高齢担当（北島・野崎）  
TEL：03-3268-7172 FAX：03-3268-0635  
E-mail：[k@tcsw.tvac.or.jp](mailto:k@tcsw.tvac.or.jp)