

# 高齡福祉関係研修(第2回/全3回)

## 介護サービスの質の向上とホスピタリティ

11月10日(金) 午前10時～午後4時

講師 株式会社 プランナーズ・ファイン 取締役 坂巻 玲子

利用者の満足度を左右するのは専門的な知識や技術だけではありません。何気ない一言が利用者の気持ちを傷つけたり、ちょっとした一言が利用者の救いになったりしていることもあります。ひとりひとりが「基本的な自覚と姿勢」を再認識し、さらにスキルアップすることで仕事が楽しく、充実感がある仕事につながることを目的に開催します。

- 内容例
- ・喜ばれる言葉と嫌われる言葉
  - ・心配りのある話し方とあたたかみのある表情
  - ・ホスピタリティを分析する
  - ・トラブルがあったとき、苦情電話、クレーム対応の方法

対象者 大阪市内の高齡福祉関係施設・事業所に勤務する方  
 受講料 3,000円  
 募集人数 50人(申し込み多数の場合は抽選)  
 申込方法 FAXまたはホームページからお申し込みください。  
 申込締切 10月2日(月)  
 受講決定 10月中旬に事業所あてに送付します。  
 通知が届かない場合は、10月20日までにお問い合わせください。



申込・問合せ先・主催・会場  
 大阪社会福祉研修・情報センター 大会議室  
 〒557-0024 大阪市西成区出城 2-5-20

ウエルおおさか [Q 検索](#)

アナウンサーであり、人材育成、接遇対応セミナー講師のほかアナウンサー・司会者・リポーターを養成している

FAX 06-4392-8272 申込書

|                           |                                        |                     |                      |            |                                                                         |
|---------------------------|----------------------------------------|---------------------|----------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 事業所名                      |                                        |                     |                      |            |                                                                         |
| 種別                        | 右の番号                                   | ①高齡者福祉関係<br>④生活保護施設 | ②障がい者福祉関係<br>⑤その他( ) | ③保育・児童福祉関係 |                                                                         |
| 事業所<br>連絡先                | 〒                                      | 住所                  |                      | FAX        |                                                                         |
| 参加希望者<br>(ふりがなも必ずご記入ください) |                                        | 福祉業務<br>経験年数        | 年齢                   | 職種番号       |                                                                         |
| ふりがな                      |                                        | 年                   | 歳                    | 番号         | ①相談職・支援職<br>②介護支援専門員<br>③介護職<br>④保育士<br>⑤保健師・看護師<br>⑥事務職・管理職<br>⑦その他( ) |
| ふりがな                      |                                        |                     |                      | 番号         |                                                                         |
| 備考欄                       | 車いす使用の方、手話通訳、拡大文字資料が必要な方は、その旨をご記入ください。 |                     |                      |            | <input type="checkbox"/> 割引クーポン利用希望<br>NO.                              |

◆提供していただきました個人情報につきましては、名簿の作成、資料の送付等研修事業の運営のためにのみ使用し、他の目的で使用したり、第三者へ提供することはありません。