

# 令和元年度接遇マナー向上研修

～対人援助職としての接遇マナーを身につけ、プロとしての誇りと責任をもつ～  
開催要綱

## 1 目的

社会福祉施設において、職員一人ひとりが福祉の現場で求められる接遇マナーを身につけ、組織のマナーアップを図ることは大変重要です。

本研修は、中堅職員を対象に、ロールプレイや演習を通じて、明日から現場で実践できる対人援助職としての接遇マナーを身につけ、福祉サービスの質の向上を目的として開催します。

## 2 主催

社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会

## 3 期 日

令和2年1月21日（火）

## 4 会 場

クローバープラザ 東棟5階 508研修室  
春日市原町3-1-7

## 5 受講対象者

社会福祉施設の中堅職員（施設職員として概ね3年以上の勤務経験がある者）

## 6 定 員

90名

※定員に達し次第、締め切らせていただきますので、あらかじめ御了承ください。

※定員超過等で受講をお断りする場合は、その旨本会から連絡します。

## 7 受講料

5,000円

※研修当日に受付でお支払ください。

※おつりの無いよう御協力ください。

※お支払いいただいた受講料は返金できませんので、御承知おきください。

## 8 日 程

9:30 10:00

12:00

13:00

16:00

受付	講義・演習	昼食休憩	講義・演習
----	-------	------	-------

※9時50分までに受付を済ませてください。

## 9 講 義

### (1) 内 容

- ◆ 「一般的な接遇」と「福祉の現場での接遇」の違い
- ◆ 好感を与える表情、内面が表れる身だしなみ
- ◆ 信頼される言葉づかいと敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）
- ◆ 現場で役立つ話し方、伝え方
- ◆ 来客対応、電話対応のマナー
- ◆ プロとして知っておきたい優しさと思いやりのテクニック
- ◆ 忙しさに負けない対応力
- ◆ 接遇目線で考えるチームワークとコミュニケーション など

### (2) 講 師

i v y c a r e p r o j e c t (アイヴィーケアプロジェクト)

代表 高橋 いくこ 氏

### (3) 講師紹介

高橋氏は、現場での声かけや言葉に重点を置き、「現場主義」をモットーとした接遇マナーやコミュニケーションのスキルアップを目的とした研修を多数実施されています。また、ブライダルを中心としたMCやラジオの情報番組を担当する等の幅広い経験を活かし、スピーチトレーニングや話し方の講師としても活動されています。

さらに、コーチングスキルを活かし、受講者が本来持っている能力ややる気、自発的な行動を引き出す研修を得意として、高齢者施設や障害者施設、病院、保育園等、多方面で御活躍されています。

## 10 申込方法

### (1) Web申込の場合

ア 受講申込にあたっては、事業所登録が必要です。本会研修課ホームページから登録を行ってください。

イ ID、パスワードを取得し、研修受講管理システムにログイン後、受講申込みができます。

### (2) FAX申込の場合

ア 別紙「受講申込書」に必要事項を記入の上、下記事務局あてFAXでお申込みください。

イ FAXの送信エラーにより「受講申込書」が受信できない場合は受講できませんので、FAX送信確認について十分御注意ください。

## 11 締 切 日

令和2年1月7日（火）必着

## 12 個人情報の取り扱いについて

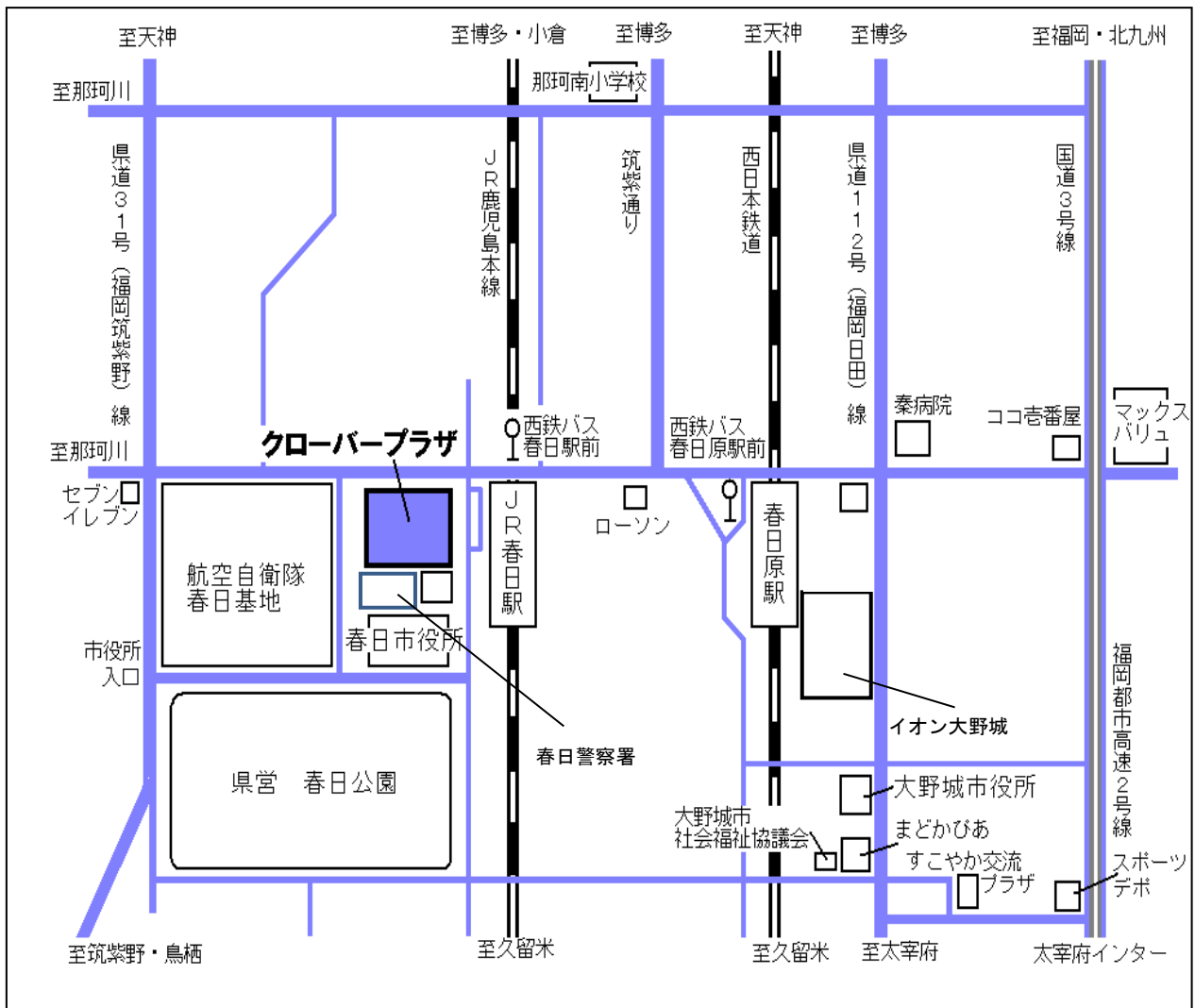
「受講申込書」に記載された個人情報は、本研修の運営管理の目的のみに利用させていただきます。

## 13 事務局（申込先）

社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会 県民サービス部 研修課 担当 笠野・糸山  
〒816-0804 春日市原町3-1-7 クローバープラザ東棟4階  
TEL 092-584-3401 FAX 092-584-3402

- 14 天災等の災害による研修の延期等について（ホームページへの掲載について）
- (1) 天候不良等のため研修の開催が危ぶまれる場合は、研修前日の17時までに本会研修課のホームページに延期する等のお知らせを掲載しますので、各自確認をお願いします。URL <http://www.fuku-shakyo.jp/kenshu/>
- (2) 施設等でのホームページ閲覧ができない方についてのみ、申込書に記載の緊急連絡先に連絡しますので、必ず御記入ください。
- 15 その他
- (1) 昼食は、各自御準備ください。
- (2) 当日は、主催者による駐車場の確保はできません。研修会場へは、できる限り公共交通機関を御利用ください。なお、クローバープラザは駐車場の利用料減免はありません。
- (3) 研修会場は、個人の状況に合わせた室内温度調節はできません。温度調節が可能な服装で御参加ください。

**会場案内** クローバープラザ（春日市原町3-1-7）



- ※ JR春日駅から徒歩1分
- ※ 西鉄春日原駅から徒歩8分
- ※ 春日公園への駐車は、公園利用者の妨げとなりますので御遠慮ください。

### 令和元年度接遇マナー向上研修 受講申込書

施設種別 高齢・障害・児童・社協・その他  
(※○で囲んでください)

施設・事業所名 \_\_\_\_\_

担当者名 \_\_\_\_\_

〒 \_\_\_\_\_

住 所 \_\_\_\_\_

電話番号 ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

FAX番号 ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

**【日程】 令和2年1月21日 (火)**

No. 県社協 記入欄	ふりがな	職 種	経験年数
	氏 名		
			年    月
			年    月

※定員になり次第、締め切らせていただきます。

※定員超過等で受講をお断りする場合は、その旨本会から連絡します。

※経験年数は、令和2年1月1日現在で記入ください。

**福岡県社協研修課のホームページを閲覧できない方の緊急連絡先**

※ホームページを閲覧できない方のみ緊急連絡先をお知らせください。

( \_\_\_\_\_ )

●この研修に参加して学びたいと思っっていることはどのようなことですか。簡潔に記入してください。(Web申込の場合は、備考欄に記入してください。)