

令和2年度接遇マナー向上研修

～好感をもたれる接遇で、組織のマナーアップを図る～

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。

また、コロナ禍で家族との面会や外部との接触が制限されている現場で、さらなる接遇意識の向上が求められます。

しかし、職員に余裕がなかったり、接遇に関する知識が乏しいことによる不適切な接遇態度は、福祉サービスの質の低下や利用者・家族からの苦情につながる場合があります。

本研修は、中堅職員を対象に、明日から現場で実践できる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

(1) A日程 令和3年1月19日(火)

(2) B日程 令和3年1月25日(月)

同一内容で2日程開催

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

各日程 72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

各日程 5,000円

研修当日に受付でお支払いください。

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

マスク着用での接遇ポイント

- ・マスクをつけて行う「伝わる話し方」
 - ・感じの良さは、マスクがあってもなくても変わらない
- 「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現場で役立つ話し方、伝え方

来客対応、電話対応のマナー

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

ivy care project (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、プ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

本会では、各社会福祉施設・事業所における研修申込の利便性の向上を目的として、Webによる受講申込を推進しています。

(1) Web申込の場合

本会研修課ホームページの「研修管理システムログイン」から各施設・事業所に発行されている事業所コード・パスワードでログインし、受講申込ができます。

【事業所登録がお済みでない施設・事業所】

本会研修課ホームページの「研修管理システムログイン」から事業所登録をお願いします。事業所コード及びパスワード設定通知は数日内に発行されます。

(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3年1月9日(土)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 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会の開催が危ぶまれる場合には、研修前日の17時までに本会研修課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御記入ください。

新型コロナウイルスの感染拡大状況によっては、研修を中止・延期する場合があります。あらかじめ御承知おきください。

14 研修実施方法について

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、演習については、感染症対策を講じた上で、ペアワーク(1対1)や4名程度での演習を行います。

15 感染症予防対策について

- (1) 研修参加にあたっては、職場の同僚や同居家族等の周辺においても、感染者又は濃厚接触者が発生していないか、咳・発熱・倦怠感等、風邪のような症状がないか確認いただき、研修当日は検温を行った上で研修会場へお越しくください。
発熱や咳等の風邪症状がある方や体調不良の方は、受講を御遠慮ください。なお、受付時に健康状態の確認(同居家族を含む)をさせていただきますので、御協力をお願いします。
- (2) クローバープラザ入館に際し、体温測定(サーモカメラ)及びマスクの着用が義務付けられています。御協力をお願いいたします。
- (3) 消毒液の配置と研修会場の換気を行いますので、御協力をお願いいたします。
- (4) 研修中は常にマスク着用の御協力をお願いします。

16 その他

- (1) 主催者による駐車場の確保はできません。
- (2) 昼食は各自で準備してください。
- (3) 研修会場は、個人の状況に合わせた室内温度調整はできません。また、研修会場の換気を行いますので、温度調節が可能な上着等を準備し御参加ください。
- (4) 研修を欠席される場合は、事前に事務局まで御連絡ください。

17 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、山本
〒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

