

令和3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ことがあります。

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4年1月14日(金)

(2) B日程 令和4年1月18日(火)

※同一内容で2日程開催

4 開催方法

Web会議システム「Zoom」を使用したオンライン研修

5 受講対象者

社会福祉施設及び市町村社会福祉協議会の中堅職員

(施設職員及び社協職員として概ね3年以上の勤務経験がある者)

6 定 員

各日程 60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

※後日メールでお送りする「受講決定通知」に記載の振込口座あて指定期日までに事前に納入してください。

8 日 程

9:30 9:50 10:00 12:00 13:00 16:00

入室	開 会	講義・演習	昼食 休憩	講義・演習	閉 会
----	--------	-------	----------	-------	--------

※9時50分までに入室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
- ◆「一般的な接遇」と「福祉の現場での接遇」の違い
- ◆基本の接遇マナー
- ◆信頼される言葉づかいと現場で役立つ話し方、伝え方
- ◆面会再開時のご家族対応の基本
- ◆電話対応のマナーと言葉づかいの基本
- ◆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 研修実施方法について

Web会議システム「Zoom」を使用してオンライン研修で実施します。

(1) オンライン研修受講に必要な環境について

ア インターネット環境（通信料が発生します）

イ カメラ・マイクが使用可能な一人1台のPC環境

講師はパワーポイントを使用して研修を進めるため、画面サイズが小さい端末（スマートフォン等）での研修受講は控えてください。

ウ 受講者が安心して参加できる環境

周囲に他の職員等がいる場所での受講は避けていただき、会議室等の個室での受講をお願いいたします。

(2) オンライン研修の接続方法等について

ア 研修会の数日前に事業者あてにIDとパスワード、研修資料をメールで受講決定者に送付します。

※研修会前に事前に当日を想定した全体での接続テストを行います。日時等は改めて御連絡します。

イ 研修会当日のZOOMの操作説明は行いませんので、事前に御確認ください。

【参考：ZOOMヘルプセンター <https://support.zoom.us/hc/jp>】

ウ 研修の途中でWEB環境が不安定となった場合、映像や音声途切れてしまう可能性があります。以下のURLから接続テストを行い、接続環境を確認できます。【参考：ZOOMテスト <https://zoom.us/test>】

11 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) 研修受講管理システムからの申込の場合

ア 受講申込にあたっては、事業所登録が必要です。本会福祉・介護研修センター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。

ウ 必要事項入力の上、備考欄に研修に関して、講師に質問したい事項があれば、簡潔に記入してください。

(2) メール申込の場合

別紙「オンライン用受講申込書（エクセルファイル）」の様式を、本会福祉・介護研修センター ホームページからダウンロードし、必要事項を入力の上、下記事務局までメールを送信してください。

お送りいただいたメールアドレス先に、決定通知等を後日送信します。

メールアドレス sano@fuku-shakyo.jp

12 申込締切日

A・B日程

令和3年12月17日（金）

13 個人情報の取扱いについて

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

14 その他

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。

15 事務局（申込先）

社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会

施設・人材・研修部 福祉・介護研修センター 佐野、鳥居

〒816-0804 福岡県春日市原町3-1-7 クローバープラザ東棟4階

TEL 092-584-3401 FAX 092-584-3402