

# 令和4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可能性があります。

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5年1月18日(水)

(2) B日程 令和5年1月25日(水)

※同一内容で2日程開催

#### 4 開催場所

A・B日程 クローバープラザ 東棟5階 506研修室AB  
春日市原町3-1-7

#### 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(申込締切日の翌日以後)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

9:20 9:50 10:00 12:00 13:00 16:00

受付	開会	講義・演習	昼食 休憩	講義・演習	閉会
----	----	-------	----------	-------	----

※9時50分までに受付を済ませてください。

## 9 講 義

### (1) 内 容

- ◆コロナ禍での接遇マナーの基本
  - ・ワンランク上のあいさつ
  - ・マスクでも伝わる「声と伝え方」
  - ・ご家族様への面会対応テクニック
- ◆信頼される言葉づかいと現場で役立つ話し方、伝え方
- ◆ご家族・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、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

- (1) 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）や複数名（3～5名程度）でのグループワークを行います。
- (2) 新型コロナウイルス感染症拡大状況により、オンライン研修に変更となる場合があります。

## 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「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4年12月19日(月)

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 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)

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時までに本会福祉・介護研修センター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 ( <https://www.fuku-shakyo.jp/kenshu/> )

15 集合研修受講の場合の感染症予防対策について

(1) 研修参加にあたっては、新型コロナウイルスに感染している、もしくは濃厚接触者ではないか、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) 遅刻・早退は認められません。

(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、温度調整が可能な上着等を準備し御参加下さい。

(4) 研修を欠席される場合は、事前に事務局まで御連絡をお願いします。

17 事務局 (申込先)

社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会

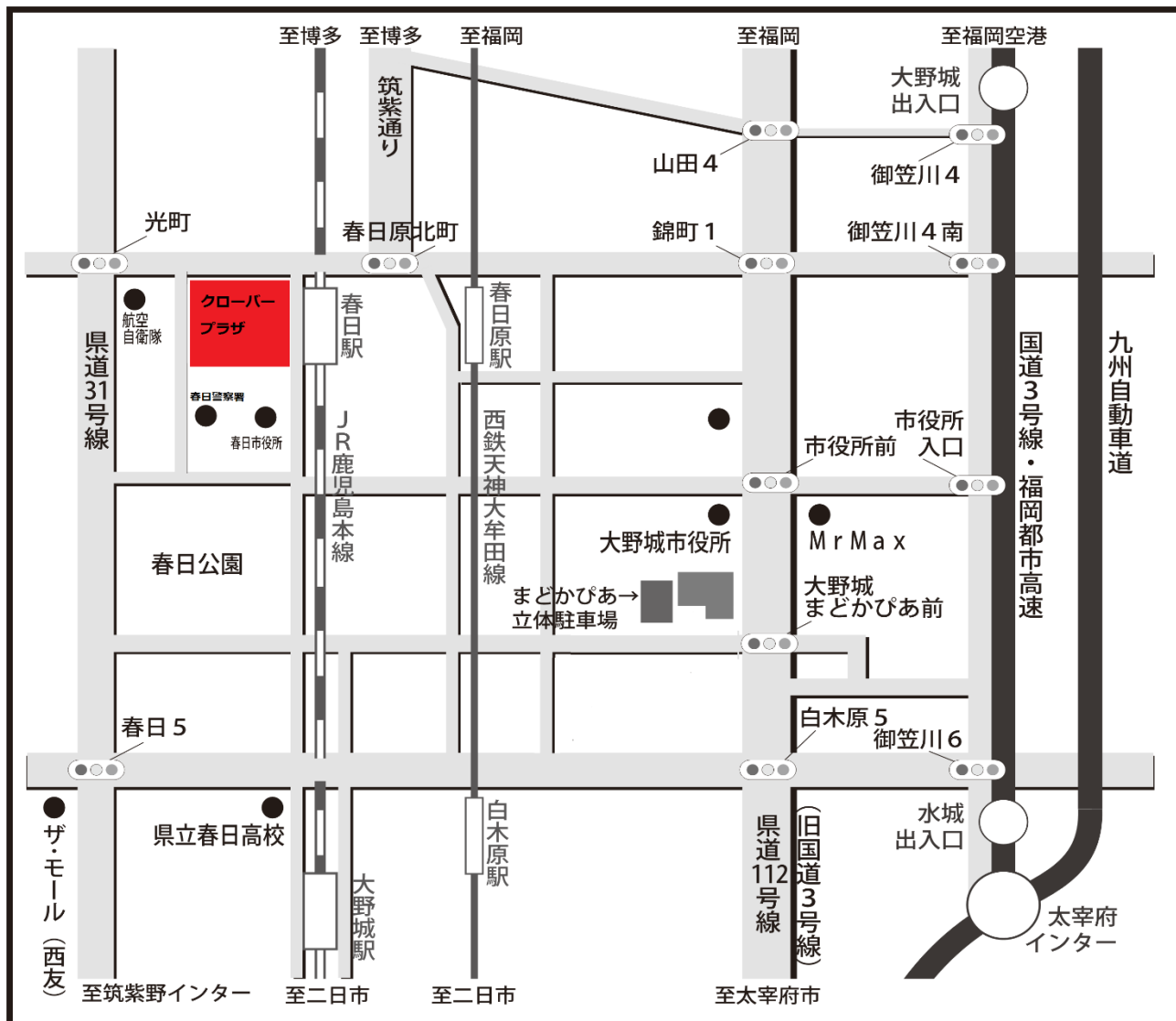
施設・人材・研修部 福祉・介護研修センター 佐野、的野

〒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

# 【会場案内図】

**会場：クローバープラザ** (春日市原町3-1-7)



※ JR春日駅前、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。