

令和5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、まだまだコロナ等の感染症対策の一環で、家族との面会や外部との接触が制限されている現場も多くある中、状況に応じた接遇意識の向上が求められています。

しかしながら現場では、職員に余裕がなかったり、接遇に関する意識や知識が乏しいことなどによる不適切な接遇態度が、福祉サービスの質の低下や利用者・家族等からの苦情につながる場合があります。

そこで、本研修は、中堅職員を対象に、現場の状況に応じて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や利用者・家族等と良好なコミュニケーションを図ることなど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6年1月17日(水)

(2) B日程 令和6年2月 1日(木)

※同一内容で2日程開催

4 会 場 (各日程共通)

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 80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。

7 受講料 (各日程共通)

会 員 5,000円

一 般 10,000円

※ 後日(申込締切日以降)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納入してください。

8 日 程

9:30 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 講 義

(1) 内 容

- ◆接遇マナーの基本と状況に応じた対応
 - ・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
 - ・接遇マナー向上に欠かせない取組
- ◆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

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

<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) 本会の**会員及び準会員の施設・事業所は、案内メール中にある「お申込みはこちらをクリック」からお申込みいただくと施設・事業所の基本情報入力は不要**です。

(2) **本会福祉・介護研修センターホームページの「新着情報」⇒「接遇マナー向上研修について」からお申込み**ください。

URL <https://www.fuku-shakyo.jp/kenshu/>

※右記のQRコードから読み取れます。



11 申込締切日 (各日程共通)

令和5年12月15日(金)

12 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。

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時までに受講申込時のメールアドレスあて通知するとともに、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。

14 感染症予防対策について

- (1) 高齢者や障がい者等重症化リスクが高い方が入所・生活する施設・事業所等の職員研修であることから、マスク着用をお願いする場合があります。
- (2) 演台の前に飛沫防止のためのパーテーションを設置する場合があります。
- (3) 消毒液の配置と研修会場の換気を行いますので、御協力をお願いします。

15 その他

- (1) 主催者による駐車場の確保はできません。
- (2) 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ください。
- (3) 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。

16 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 細山田、藤

〒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

