令和８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・事業所等において、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向上させ、組織のマナーアップを図ることは、福祉サービスの質の向上に大変重要です。

また、様々な要因による不適切な接遇態度は、不適切ケアなど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ことがあります。

そこで、本研修は、福祉の現場で働く中堅職員を対象に、状況に応じて実践できる接遇マナーを身につけるとともに、福祉サービスの質の向上につながる指導法や取組について学び、利用者・家族等と良好な信頼関係を築くマナーアップについて学習す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９年１月２７日（水）

（２）Ｂ日程　令和９年１月２８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・事業所及び市町村社会福祉協議会の中堅職員

（上記の職員として概ね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、予め御了承ください。

※ 定員超過等で受講をお断りする場合のみ、その旨本会から御連絡します。

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
　・好感度を上げる対応
◆ 接遇マナー向上の取組
　・指導のヒントとなる接遇マインドと目的意識
　・取組事例
◆ 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・来客応対、電話応対のマナー
◆ 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

＜講師紹介＞

高橋氏は、「現場主義」をモットーに、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。キャリアコンサルタント、日本語教師としても活動されています。

また、現場との関わりも長く、実際の事例を取り入れた実践的でわかりやすい研修を得意とされています。受講者が自ら考え、すぐに実践できる参加型の研修にも定評があり、高齢者施設や障害者施設、保育園等、多方面で活躍されています。

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/

※右記の二次元コードから読み取れます。

11　申込締切日（各日程共通）

令和８年１２月２４日（木）

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。

※上記 10（２）の二次元コードから読み取ることもできます。

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

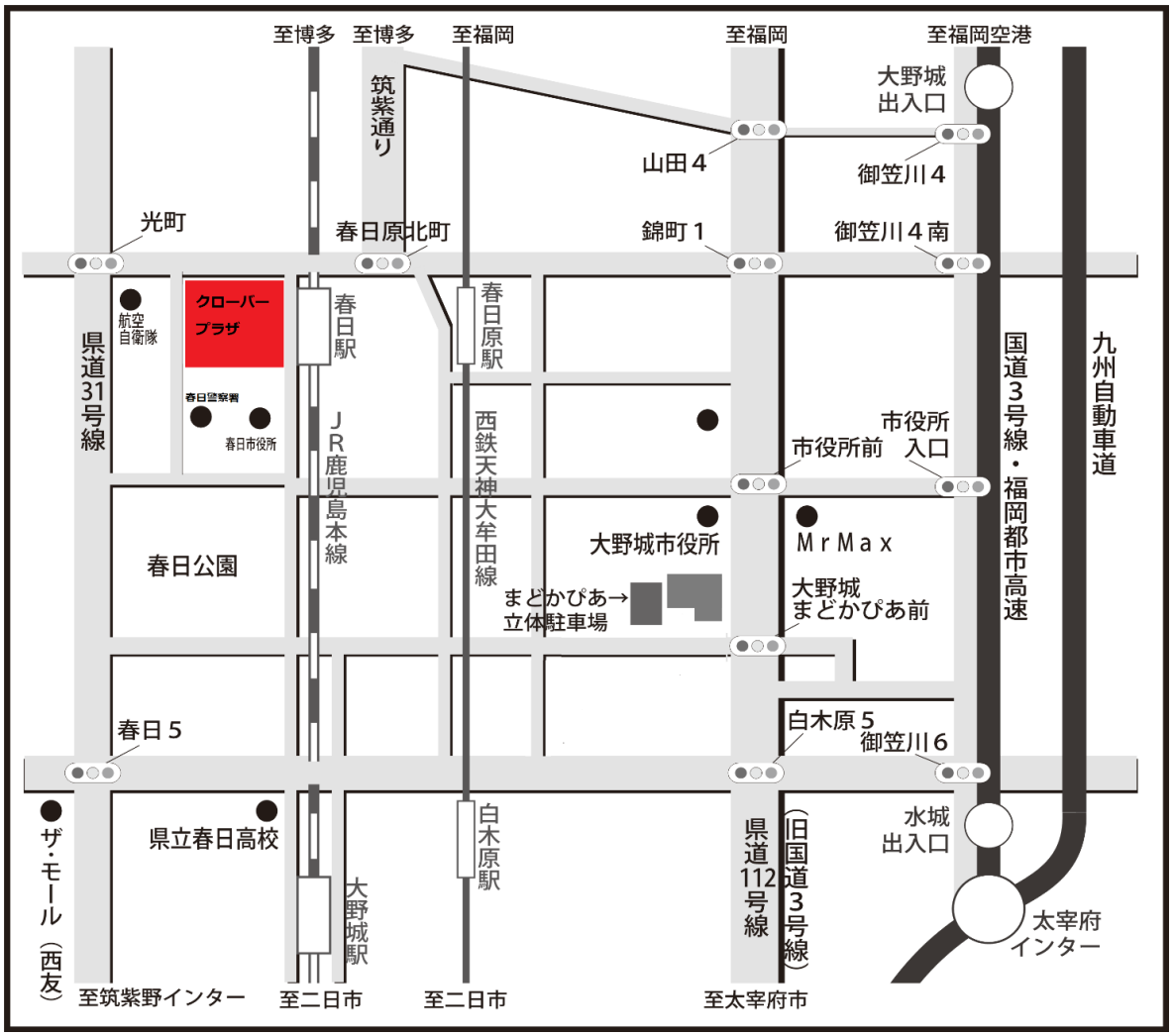
（１）主催者による駐車場の確保はできません。

（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。温度調節が可能な上着等を準備し御参加ください。**

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　松田、古城
〒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】クローバープラザ　（春日市原町３－１－７）



※ＪＲ春日駅には普通列車のみ停車します。特急や快速を御利用の場合は、途中乗換えが必要となりますので御注意ください。

※西鉄春日原駅(普通・急行・特急停車)から徒歩８分

※春日公園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。

グーグルマップ２次元コード
（クローバープラザ）