

令和4年度接遇マナー研修 実施要項

～福祉サービスの接遇・マナー～

1 目的	福祉分野においても、サービス利用者とその家族に対して、「接遇」「顧客満足度」の向上が求められています。 サービス事業所としての望ましい応対方法、接遇・マナーを身につけ、社会人・組織人としての意識付けや、基本動作を習得することを目的として開催します。
2 研修形態	ライブ配信研修 (Zoom オンライン) ※研修日程のとおり
3 配信日	Aコース：令和4年5月17日(火) 10:00～16:00(入室は9:20～) Bコース：令和4年5月23日(月) 10:00～16:00(入室は9:20～)
4 対象者	社会福祉施設・事業所に勤務しているすべての職員(新任向け)【定員】95名 ※定員により次第、申込期限前でも締め切らせていただきます。(先着順)
5 受講料等	会員 3,000円(税込)(1人あたり・資料代を含む) 非会員 5,000円(税込)(1人あたり・資料代を含む) ※申込締切後、請求書をメールでお送りしますので、期限迄に必ずお振込みください。 期限までに受講料を振り込まれない場合は、研修に参加することができません。
6 申込方法	研修システムにより、お申込ください。 ※申込された方は、申込締切後「承認通知」をメールで送付します。
7 申込期限	Aコース 令和4年3月18日(金)～令和4年4月25日(月)まで Bコース 令和4年3月18日(金)～令和4年4月28日(木)まで
8 留意事項	① 修了証の氏名は受講申込者となりますので、受講者を変更する場合は、システムで変更してください。 ② 申込締切後のキャンセルについては、「社会福祉事業従事者研修受講料のキャンセルポリシーについて」をご確認ください。(代理の方の出席をお勧めします。) ③ 受講申込みに記載された個人情報、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。 ④ 配信などの変更・中止等は、研修システムページに掲載します。⇒掲載場所⇒茨城県社会福祉協議会研修システムページ (https://www.ibaraki-kenshu.jp/kenshu_user/) 茨城県社会福祉協議会トップページからシステムページに入れます。 ⑤ 研修受講場所や方法を事業所で決定してからお申し込みください。 ⑥ 動画を視聴するためには、インターネットに接続できる環境及び資料等をプリントアウトできるプリンタ等を準備していただく必要があります。 ⑦ 動画と資料データの著作権は、研修講師にあります。録画・録音・撮影、スクリーンショットやダウンロードおよび資料等の無断転用や受講用URLの無断転載は固くお断りいたします。万が一これらの行為が発覚した場合、著作権及び肖像権侵害で対処させて頂くことがございます。 ⑧ 不明な点などがございましたら、事前に下記までご連絡ください。
9 修了証	研修レポートを期限までに提出した方は、レポート提出締切後、マニュアルP13を参照の上、修了証をダウンロードしてください。
10 問合せ先	社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部(平間・大谷) TEL: 029-244-3755 E-MAIL: kenshu@ibaraki-welfare.or.jp

研 修 時 間 割

【ライブ配信研修】

日 時	研修科目及び講師等	ねらい
令和4年5月17日(火) 令和4年5月23日(月) 9:20~9:55 9:55~10:00	入室開始 開講/オリエンテーション	
10:00~16:00 (適宜休憩があります) 昼食休憩は 12:00~13:00 予定	講義・演習 「 接遇の基本を理解する 」 1) 接遇の基本 ~第一印象の重要性~ 2) 挨拶を磨く ~表情・お辞儀・物の授受~ ・身だしなみ、態度、お辞儀、空間管理、声 3) 言葉遣い ~敬語の基本/クッション言葉の活用 4) 電話応対・来客応対の基本 ・ビジネス電話のポイント 5) 職場内コミュニケーション/SNSの考え方・使い方 6) まとめ・質疑応答	社会人、組織人としての意識を身につける。もしくは再確認する。 サービス事業所としての望ましい応対方法、接遇・マナーを身につける。
16:00	閉講	

※双方向研修であることと、研修効果を高めるため、一人1台のパソコンと、イヤホンマイクをご準備の上、参加してください。

※本研修の動画と資料データの著作権は、研修講師にあります。複製・録画は違法となりますので、絶対に行わないでください。

講師紹介：田中 路子 氏 (有限会社 オフィス・マルチェロ 代表取締役)

1997年~有限会社オフィス・マルチェロ設立。各企業にて人材育成プログラムを実施。現在に至る。

大手EAP会社にてカウンセリング及びコンサルティング業務に従事。現在に至る。

産業能率大学総合研究所 兼任講師として企業研修に従事。現在に至る。

【資格】 公認心理師・精神保健福祉士・社会福祉士・キャリアコンサルタント

一般社団法人日本産業カウンセラー協会 産業カウンセラー

一般社団法人日本交流分析協会 交流分析士インストラクター

【研修前準備と研修後のレポート提出について】

配布資料	ライブ配信研修前には、研修システムページログイン後、「課題管理ボタン」から資料をダウンロードしてください。 ※各受講生1回みのダウンロード及び印刷とし、他者へ資料を転送しないようにお願いします。
レポート	修了証を希望する方は、配信終了後、7日以内(Aコース:5月24日(火)、Bコース5月30日(月))にレポートの提出をされた方に発行します。 それ以降は、修了証の発行対応ができませんので予めご了承ください。 研修システムマニュアルVer9のp31を参照ください。 職員IDとパスワードで研修システムにログインし、受講生が回答後、システムから提出ください。