

令和6年度接遇マナー研修A 実施要項

～福祉サービスの接遇・マナーを学ぶ～

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。 福祉施設・事業所としての望ましい応対方法、接遇・マナーを身に着け、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	集合型研修 ※研修日程のとおり
3 実施日	令和6年5月27日(月) 9:50～16:00(5時間) ※受付開始は9:20～
4 開催場所	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館4階 大研修室 (水戸市千波町1918)
5 対象者	社会福祉施設・事業所等に勤務する職員(初任者向け) 【定員】90名 ※定員になり次第、申込期限前でも締め切らせていただきます。(先着順)
6 受講料等	県社協会員1人あたり 3,000円(税込・資料代を含む) 県社協非会員1人あたり 5,000円(税込・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、振込期限までに必ずお振込みください。
7 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。
8 申込期間	令和6年3月28日(木)～令和6年5月1日(水)まで
9 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、研修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に関するポリシーについて」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は、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 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、資料等の無断転用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、著作権および肖像権侵害で対処させていただくことがございます。 ⑥ 昼食は自身でご用意ください。研修室内の飲食は可能です。
10 修了証	受講者は、研修アンケートを期限までに提出してください。 アンケート提出後、「研修システムマニュアル Ver10」のP32もしくは「研修アンケートの提出方法」を参照のうえ、修了証をダウンロードしてください。
11 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(仲田・大谷) TEL: 029-244-3755 E-MAIL: kenshu@ibaraki-welfare.or.jp

研 修 日 程

【集合研修】 5月27日（月）

日 時	研修科目等	ねらい
9:20～ 9:50	受 付	
9:50～10:00	開講／挨拶・オリエンテーション	
10:00～16:00	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。
12:00～13:00	昼食・休憩	
13:00～16:00	－午前中の続き－	
16:00	閉 講	

※研修プログラム内容は変更される可能性もありますので、ご了承ください。

【講 師】

有限会社 オフィス・マルチェロ 代表取締役 田中 路子 氏

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。

大手EAP会社にてコンサルティング及びコンサルティング業務に従事。

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】 臨床心理士・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

【配布資料と研修後のアンケート提出】

配布資料	研修資料は当日配布します。 ※他者へ資料を転送しないようにお願いします。
アンケート (レポート)	<u>受講生が職員IDとパスワードで研修システムにログインし、回答してください。「研修システムマニュアル Ver10」のp32もしくは「研修アンケートの提出方法」を参照してください。</u> 修了証を希望する方は、6月6日（木）までに、アンケートの提出をお願いします。それ以降は、修了証の発行ができませんので予めご了承ください。