

令和4年度 福祉職員専門課題別研修  
接客研修（新社会人・中堅者） 開催要領  
～接客はおもてなしの心で～

1 目的

利用者やその家族とより良い関係を保つためには、職員の態度、技術（接客マナー）がより重要となってきました。すなわち、職員の接客レベルが、サービスの満足度やクレーム等につながり、事業所のイメージに大きな影響を与えます。

本研修では、接客の基本的な考え方や自己の表出の仕方、電話対応等について、講義や演習を通して学ぶことを目的とします。

2 主催 社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

3 日時 新社会人コース 令和4年7月1日（金） 9：30～12：30  
中堅者コース 令和4年7月1日（金） 13：30～16：30  
（各コース開始10分前～オリエンテーション）

4 実施方法 ZOOM を使用してのオンライン研修です。ZOOM のアプリをダウンロードしたマイク・カメラ機能付きのパソコンを1名につき1台ご用意ください。原則、自施設にて受講いただきます。

5 受講対象 県内社会福祉事業所に勤務する職員  
新社会人コースは入職して3年未満の職員。中堅者コースは入職して3年以上の職員を対象とします。

6 定員 各コース 20人 ※定員を超えた場合、受付を締め切らせていただく場合がございます。

7 受講料

3,100円 / 人

受講決定後に送付する「受講決定通知」の記載に従い、令和4年6月24日（金）までにお振込み願います。（振込手数料はご負担ください）

なお、納入いただいた受講料は、主催者都合による休止等の場合を除き返還しません。

8 申込方法等

(1) 福井県社会福祉協議会ホームページ「研修受講サポートシステム」からお申し込みください。このシステムは所属する事業所よりログインしていただく必要があります。

※事業所IDとパスワードは所属の事業所にご確認ください。

研修番号は 325（新社会人コース）、312（中堅者コース） を入力してお申し込みください。

申込締切：6月3日（金）まで

(2) 受講決定者には、後日（6月10日頃発送予定）、本会から「受講決定通知」と「振込用紙」を送付します。6月17日（金）までに通知が届かない場合には、本会までお問合せください。

9 個人情報の取扱い

受講申込書等本事業において本会が取得した個人情報は、個人情報保護法および本会個人情報保護に関する基本方針、個人情報保護規程を遵守し、適正に取扱います。

10 研修を延期する場合等について

地震等の自然災害の発生や、新型コロナウイルス感染拡大の状況により研修を延期する場合の受講者への情報提供は、本会のホームページ上で行います。<https://www.f-shakyo.or.jp/>

## 1.1 研修日程・内容

### (1) 新社会人コース

時間	内容
9:00 ~ 9:20	受付
9:20 ~ 9:30	開会・オリエンテーション
9:30 ~ 12:30	<b>【講義・演習】</b> 「基本的な接遇の考え方、接遇の基本」 「場面に応じた接遇の実践」 ①マナーの基本5原則      ②来客対応 ③自己の表出とかかわり方    ④電話対応 <b>【演習】</b> 「事例検討」
12:30	閉会

### (2) 中堅者コース

時間	内容
13:00 ~ 13:20	受付
13:20 ~ 13:30	開会・オリエンテーション
13:30 ~ 16:30	<b>【講義・演習】</b> 「社会常識の基本のフォローアップ」 ①ベテラン職員がビジネスマナーを学ぶ意義 ②ベテランが陥りやすいマナーの落とし穴 ③ベテランに求められるマナー <b>【講義・演習】</b> 「若手職員の手本となるために」 ①自己の表出とかかわり方    ②声・話し方 ③言葉遣いの基本      ④話の聴き方      ⑤苦情・クレーム対応 <b>【演習】</b> 「事例検討」
16:30	閉会

【講師】 オフィス上村 代表 上村泰子氏（接遇インストラクター）

### 【研修のお申込みから修了までの流れについて】

日程		内容	
6/3	申込締切	事業所→県社協	研修受講サポートシステムからお申込みください。
~6/10	受講確定	県社協→事業所	受付確認と受講料振込依頼を送付いたします。
研修 2日前	資料送付	県社協→事務所	研修資料をメールで配信します。
	URL送信	県社協→事務所	ZOOM入室のためのURLをメールで送信します。
7/1	研修当日	受講者	送信されたURL・ミーティングID・パスコードからZOOMのミーティングルームに入室し受講してください。
終了後 1週間以内	アンケート提出	受講者→県社協	資料に印刷されたQRコードを読み取り、Webアンケートに回答してください。

## 1.2 申込み・問合せ先

福井県社会福祉協議会 人材研修課 研修グループ 接遇研修担当  
 〒910-8516 福井市光陽2-3-22 TEL 0776-21-2294/FAX 0776-24-4187  
 Mail:manp@f-shakyo.or.jp

## 「研修受講サポートシステム」お申し込みの流れ

令和4年度開催の研修より、「研修受講サポートシステム」からお申し込みいただけます。  
次の手順に従い、必要事項を入力してお申し込みください。

※このシステムは所属する事業所よりログインしていただく必要があります。

事業所IDとパスワードは事業所のご担当者に聞いてください

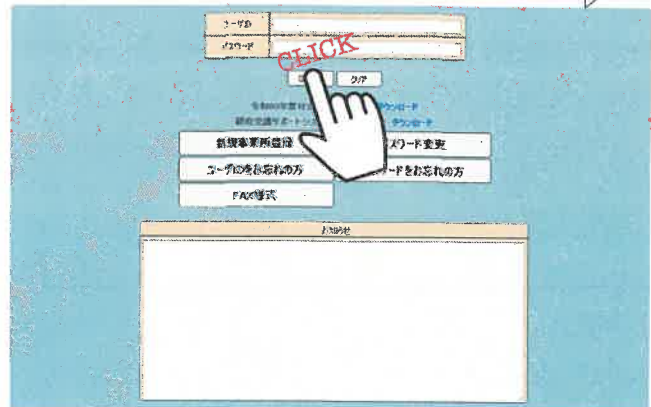
所属がない方は、事務局(福井県社協 人材研修課 0776-21-2294)までご連絡ください。

本会ホームページの「研修受講サポートシステム」を開いてください(↓こちらをクリック)  
[https://f-shakyo.or.jp/by\\_purpose/purpose04/sub01/alias002](https://f-shakyo.or.jp/by_purpose/purpose04/sub01/alias002)

①「研修受講サポートシステム」の  
アイコンをクリック



②ID,パスワードを入力して  
ログインをクリック

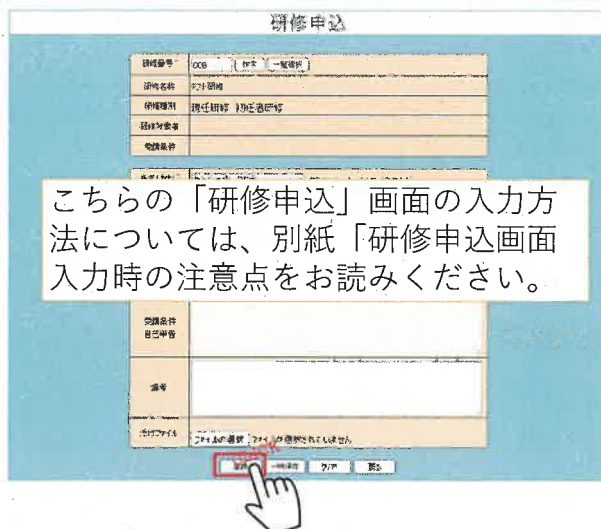


③研修申込をクリックして  
研修番号は、新社会人コース『325』、中堅者コース『312』で検索

「利用者メニュー」画面より「研修申込」ボタンを押します。



④必要項目を入力し、登録ボタンをクリックして申込完了。  
完了メールも自動的に届きます。お一人一画面ずつ入力してください。



こちらの「研修申込」画面の入力方法については、別紙「研修申込画面入力時の注意点」をお読みください。



詳しくは  
本会ホーム  
ページの  
操作説明書を  
ご覧ください。

## 「研修申込」画面入力時の注意点

研修申込	
研修番号*	998 <input type="button" value="検索"/> <input type="button" value="一覧選択"/>
研修名称	テスト研修098
研修種別	現任研修 初任者研修
研修対象者	
受講条件	条件A、条件B、条件C
氏名(カナ)*	<input type="text"/> 例)ケンシュウ ハナコ (全角カナ)
氏名*	<input type="text"/> 性別* <input checked="" type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性 <input type="radio"/> 未回答
生年月日*	<input type="text"/> 例) 1980/03/12 (西暦8桁)
現在職種*	<input type="text"/> 現職年数* <input type="text"/> 年
職歴通算年数*	<input type="text"/> 年 ↓ 弁当の申込みは当日になります。
駐車許可証	<input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 必要 弁当購入予定 <input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり
受講条件自己申告	#申込番号A: #申込番号B: ※記入しないでください。 #申込番号C: #申込番号D:
備考	<input type="text"/>
添付ファイル	ファイルの選択 ファイルが選択されていません

研修番号「325」(新社会人)または「312」(中堅者)を入力してください。

研修名称欄に受講希望するコース名が表記されているか確認してください。

振込用紙について「使用する/使用しない」のいずれかを入力してください。(福井銀行よりお振込みいただく場合のみ振込手数料は100円+消費税)

請求書が必要な場合は「あて名」を入力してください。

## ～ オンライン研修の参加方法 ～

オンライン研修に参加いただくにあたり、事前に準備いただきたい事項、使用機器等についてご案内いたします。

### ■使用機器の確認（動作環境）

#### ①パソコン

原則、パソコンは1名につき1台をご用意ください。自施設にて受講いただきます。

#### ②webカメラ

パソコン等に内蔵されているもの、またはUSB等で接続する外付けのものをご準備ください。

本研修（Zoomミーティング）では、受講者側のカメラを常にオンにした状態で受講いただきます。

#### ③マイク付きヘッドセット

音声（スピーカー）は、パソコン等に内蔵されているものでお聞きいただけますが、マイク付きのヘッドセットの使用を推奨します。（マイク付きのイヤホンでも可）

<使用備品（例）>



パソコン



ウェブカメラ

※パソコンに内蔵されていない場合



マイク付きヘッドセット

### ■「ZOOM」アプリのダウンロード

事前に使用予定の機器に「Zoom」アプリをインストール／ダウンロードしてください。インストール／ダウンロードは無料です。なお、研修に参加するだけであればZoomアカウントの取得（サインアップ）は不要です。

\*「Zoom」のダウンロード／インストールはこちら <https://zoom.us/download>

（Zoomダウンロードセンターより「ミーティング用Zoomクライアント」をダウンロードしてください。）

### ■「Zoom」の接続に関して

長時間にわたり映像・音声を視聴いただくため、安定した通信状況下でご参加ください。自施設において有線LANでインターネット接続されたパソコンでのご参加を推奨します。

\* Zoom使用のシステム要件はこちら

<https://support.zoom.us/hc/ja/categories/200101697>（Zoomヘルプセンター）

### ■受講環境

講師の音が聞き取りやすい環境、グループワークなどで声を出せる環境をご準備ください。

### ■その他

講義の録音・録画、写真撮影等はすべて禁止いたします。