

9

**令和5年度 福祉職員専門課題別研修  
接遇研修（新社会人・中堅者） 開催要領**  
～ 接遇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（接遇マナー）がより重要となつてきています。すなわち、職員の接遇レベルが、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、接遇の基本的な考え方や自己表出の仕方、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 日時および会場

コース	日 時	会 場
新社会人コース	令和5年5月 9日（火） 10:00～16:00	福井県社会福祉センター4F 第1、2研修室 （福井市光陽2丁目3-22）
中堅者コース	令和5年5月12日（金） 10:00～16:00	

## 4 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。

## 5 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。

## 6 受講料 各コース 5,100円 / 人

## 7 申込方法等

(1) 本会ホームページ福井県社会福祉研修所にある「研修受講サポートシステム」にログイン後、研修申込画面よりお申込みください。申込受付期間 4月1日（土）～ 4月21日（金）

研修番号は「332」（新社会人コース）、「333」（中堅者コース）を入力してお申し込みください。

(2) 参加の可否については、申込の都度メールにてお知らせするとともに、締め切り後に受講決定通知を郵送します。

(3) 決定通知到着後は、すみやかに指定口座に受講料をお振込みください。なお、受講承認後は、主催者都合による中止・変更等の場合を除き、受講料は返金せず、資料の発送をもって代えさせていただきますので、予めご了承ください。

## 8 個人情報の取扱い

受講申込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。

## 9 その他

(1) 研修会場へは、環境への配慮や駐車台数に限りがあるため、できるだけ公共交通機関をご利用になるか受講者乗合せの上、お越しく下さい。また、アイドリングストップにご協力をお願いします。

(2) 3密（密閉・密集・密接）を避ける感染防止策を講じて行いますので、受講される際は、ご理解とご協力をお願いします。

(3) 昼食は各自でご用意ください。

(4) 地震等の自然災害の発生や、新型コロナウイルス感染等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/>）

## 10 申込み・問合せ先

福井県社会福祉協議会 福祉人材課 育成支援グループ 〒910-8516 福井市光陽2-3-22  
TEL 0776-21-2294 / FAX 0776-24-4187 / Email manp@f-shakyo.or.jp

## 1.1 研修日程・内容

<新社会人コース> 5月9日(火) 10:00~16:00

時間	内容
9:30 ~ 9:50	受付
9:50 ~ 10:00	開会・オリエンテーション
10:00 ~ 12:00	【講義Ⅰ】 「基本的な接遇の考え方、接遇の基本」 【演習Ⅰ】 「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
12:00 ~ 13:00	昼食・休憩
13:00 ~ 16:00	【演習Ⅰ】 「場面に応じた接遇の実践」 ③自己表出と関わり方 ④電話対応 【演習Ⅱ】 「事例検討」
16:00	閉会

<中堅者コース> 5月12日(金) 10:00~16:00

時間	内容
9:30 ~ 9:50	受付
9:50 ~ 10:00	開会・オリエンテーション
10:00 ~ 12:00	【講義・演習Ⅰ】 「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
12:00 ~ 13:00	昼食・休憩
13:00 ~ 16:00	【講義・演習Ⅱ】 「若手職員を指導するための心構え」 ①自己表出と関わり方 ②コミュニケーションの3要素 【演習Ⅲ】 「事例検討」
16:00	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		
4/1~4/21	申込受付期間	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。
~5/2	受講確定	県社協→事業所	受講決定通知と振込用紙を郵送いたします。
研修 前日までに	受講料振込	事業所→県社協	指定の口座にお振込みください。
5/9 5/12	研修当日	受講者	<会場> 県社会福祉センター4F 第1、2研修室
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。