

令和6年度 福祉職員専門課題別研修 接遇研修（新社会人・中堅者）【5月コース】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）がより重要となってきました。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。

本年度は、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学ぶ新社会人対象と、若手職員を指導するための心構えを通して接遇の実践を学ぶ中堅者対象の研修を5月コースと10月コースの2回開催いたします。

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

対 象	日 時	会 場
新社会人	令和6年5月 7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	令和6年5月10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。 新社会人対象は入職して3年未満の職員。中堅者対象は入職して3年以上の職員。

5 定 員 各40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 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（月）～4月12日（金）
 研修番号は「331」（新社会人対象）、「333」（中堅者対象）を入力してお申し込みください。
- （2）受講決定者には、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。
- （4）本研修会の10月コース（10月中旬を予定）は、開催日2ヶ月前に各事業所に案内メールを送信後、申込を受付けます。今回は5月コースのみ申込を受け付けます。

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、お越しください。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

<新社会人対象> 5月7日(火) 10:00~16:00 研修番号「331」

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

<中堅者対象> 5月10日(金) 10:00~16:00 研修番号「333」

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終了までの流れについて】

日 程	内 容
4/1~4/12	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。
4/24 までに	受講確定 県社協→事業所 受講決定通知を郵送いたします。
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。
5/7 5/10	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。

～ 「研修受講サポートシステム」 画面入力方法 ～

- お申し込みは「**研修受講サポートシステム**」から行ってください。
https://f-shakyo.or.jp/by_purpose/purpose04/sub01/alias002 ← クリック！
- **事業所 ID** と **パスワード** でログイン後、必要事項を入力してお申込みください。
- **お 1 人 1 画面** ずつ入力してください。

申込み入力画面

① 研修番号

「331」(新社会人コース)
「333」(中堅者コース)を確認

② 現在職種

プルダウンから選択

③ 現職年数

現在の職場での経験年数を入力

④ 職歴通算年数

通算経験年数を入力

⑤ 受講条件自己申告 (請求書発行にかかる入力項目)

- 「:」マーク以降に入力
- 2～6 の項目は請求書発行希望者で必要な場合のみ入力

1	#請求書発行:	希望する 希望しない いずれかを入力
2	#請求書宛名:	登録事業所と請求先が違う場合
3	#送付先〒:	登録住所と請求先が違う場合
4	#送付先住所:	登録住所と請求先が違う場合
5	#送付先宛名:	登録事業所と請求先が違う場合
6	#その他:	上記以外で申告事項がある場合

【留意事項】

- ⑤ 受講条件自己申告欄 (請求書発行希望の有無) は必ず入力してください。
- 受講料の振込金額と振込先は受講決定通知に記載します。
- **令和 6 年度より振込用紙の発行は行いません。**

利用者メニューの活用方法

システムにログイン後、「利用者メニュー」より受講履歴の確認や事業所情報を管理することができますので、ご活用ください。

- ① 研修申込(変更・取消)… 申し込み者の変更、取消、入力情報の修正はこちらから行ってください。
- ② 事業所マスタ更新… 住所やメールアドレス等**事業所情報**の確認や**パスワードの変更**はこちらから行ってください。
- ③ 研修実績データ出力… **受講履歴**を確認することができます。
- ④ 研修申込状況… 申込した研修を確認することができます。(研修申込照会)