

令和3年度 福祉職員専門課題別研修 オンライン接遇研修 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表出の仕方、苦情、クレーム対応、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3年6月29日（火）9：30～16：30
中堅者コース 令和3年7月16日（金）9：30～16：30
（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

6 定員 各コース 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。

7 受講料 3,100円 / 人

8 申込方法等

(1) 別紙「受講申込書」に必要事項を記入し、5月27日（木）までにファックス・メールにてお申込みください。申込書に記載された事項については、受講者を把握するための名簿の作成にのみ使用します。

(2) 受講の可否については、受講決定メールにてご連絡いたします。6月11日（金）までにメールが届かない場合には、本会までお問合せください。

(3) メール到着後は、すみやかに指定口座に受講料をお振込みください。なお、原則として受講決定後の辞退に伴う受講料の返金は行わず、資料の発送を持ってかえさせていただきますので予めご了承ください。

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/>

11 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

1.2 研修日程・内容

時 間	6月29日（火） 新社会人コース	7月16日（金） 中堅者コース
9:00～9:20	受付	受付
9:20～9:30	開会・オリエンテーション	開会・オリエンテーション
9:30～12:00	【講義・演習】 「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	【講義・演習】 「社会常識の基本のフォローアップ」 ベテラン職員がビジネスマナーを学ぶ意義 ベテランが陥りやすいマナーの落とし穴 ベテランに求められるマナー
12:00～13:00	昼食・休憩	昼食・休憩
13:00～16:30	【講義・演習】 「場面に応じた接遇の実践」 ③自己の表出と関わり方 ④電話対応 ⑤苦情・クレーム対応 【演習】 事例検討	【講義・演習】 「若手職員の手本となるために」 ①自己の表出と関わり方 ②声・話し方 ③言葉使いの基本 ④聴く 【演習】 事例検討

[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	
5/27	申込締切	事業所→県社協	FAX・メール等でお申込みください。
～6/11	受講確定	県社協→事業所	受付確認と受講料振込依頼をメールで送信いたします。
6月中旬	事前動作確認	事業所⇄県社協	※詳細は後日メールを配信します。
各研修 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。
6/29 7/16	研修当日	受講者	送信されたURL・ミーティングID・パスワードから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。

※事前の動作確認について

研修日の1週間程度前に事前の動作確認を予定しています。
 詳細は受講者事業所あてにメールにてお知らせいたします。