

# 福祉サービス接遇マナー研修（初任者向け）【紀南編】

～接遇マナーで築く利用者や家族との信頼関係～

## 開催要項

- 1 目的 社会福祉施設等に勤務する職員として必要なビジネスマナーの基本を学び、福祉現場で接遇マナーが実践できるよう知識やスキルの習得を目的に開催します。
- 2 主催 社会福祉法人和歌山県社会福祉協議会  
和歌山県福祉人材センター「ハートワーク」
- 3 開催日時 令和6年5月29日（水）10：25～16：00  
※新型コロナウイルス感染症等の感染症の状況、天候・自然災害等の状況によっては、開催を中止等する場合があります。事前にホームページ等でご確認いただきますようお願いいたします。
- 4 会場 情報交流センター ビッグ・ユー 研修室2  
（住所；田辺市新庄町3353-9）
- 5 受講対象 現に社会福祉事業に従事している者又は過去に社会福祉事業に従事した経験があり、社会福祉事業に再就職を希望する者
- 6 定員 36名（先着順）
- 7 講師 マナークライス代表、フリーアナウンサー 羽山 京子 氏
- 8 プログラム

| 時間                      | 内容  |
|-------------------------|---|
| 10：00～10：25             | 受付  |
| 10：25～10：30             | 開講・オリエンテーション  |
| 10：30～16：00<br>（途中休憩含む） | <b>【講義・ロールプレイ】</b><br>＊社会福祉施設・事業所職員としての基本の心得<br>＊接遇マナーの必要性<br>＊相手を思う気持ちをカタチに代えて伝える<br>＊伝えるとは<br>＊コミュニケーションにおける基本的欲求<br>＊接遇で築く利用者様との信頼関係<br>＊福祉サービスの五段階<br>＊視覚的要素・聴覚的要素・感覚的要素<br>＊5段階サービスの応用<br>＊ビジネス畑の「ほうれんそう」を再認識・再確認<br>＊電話のマナー<br>＊福祉現場での心配り10ポイント |
| 16：00                   | 閉講  |

※内容等は状況に応じ変更する場合があります。

- 9 受講料 《会員》5,000円／《非会員》7,000円（いずれも税込）  
 ※受講料には、会場までの交通費や宿泊費、研修当日の昼食等は含まれません。  
 ※振込先については、受講申込期限後一週間以内に別途ご案内いたします。

## 10 受講申込手続き

- (1) 別添受講申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX、メール、郵送でお申込みください。  
受講申込書は本会のホームページからもダウンロードしていただけます。

**受講申込期限（必着） 令和6年5月8日（水）**

※FAXの場合は**着信確認**を必ずお願いします。

※電子メールの場合は**受付確認メール**を返信します。

- (2) 受付は先着順とし、定員になり次第締め切らせていただきます。  
なお、**受講決定通知**は、申込期限後に郵送いたします。期限後一週間を過ぎても届かない場合、受付が出来ていない可能性があります。下記までご連絡ください。
- (3) 申込み後、受講できなくなったときは、速やかに取消しの連絡をしてください。万が一、無断で欠席されたときは、研修内容に支障をきたすことがあり、次から受講をお断りする場合がございますので、ご注意ください。できるだけ多くの方に受講をしていただくため、ご協力よろしくお願いたします。
- (4) 手話通訳などを希望される場合は、担当者あてにご相談ください。

## 11 その他

昼食は各自ご用意ください。宿泊する場合についても各自手配してください。

## 12 個人情報の取扱いについて

個人情報については、社会福祉法人和歌山県社会福祉協議会における個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）及び個人情報保護規定に基づき適切な取り扱いに努め、研修受講者の名簿作成、受講決定通知や各種資料の送付、受講状況の管理等、研修事業関連のみの目的で使用し、他の目的で使用することはありません。

## 13 申込み・問合せ先

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会

和歌山県福祉人材センター「ハートワーク」（担当：山本、大橋）

〒640-8545 和歌山市手平二丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛7階

TEL：073-435-5210 / FAX：073-435-5209

メール：kenshu@wakayamakenshakyō.or.jp