

# 接遇・マナー基礎研修

## 開催要綱

**趣旨** 他職種からの中途採用者や新規採用者、これまでの接遇マナーで合っているか不安な職員等で構成される福祉現場では共通の接遇・マナーの理解が求められます。

本研修では、福祉現場ならではの接遇マナーの重要なポイントやビジネスマナーとの違いについて学びます。

### 1. 福祉現場で求められる接遇マナーについて学びます

基本的なマナーやコミュニケーションについて学びつつ、福祉職に必要な接遇マナーの基礎について学びます。

### 2. 受講日からすぐに取り入れられます

正しい「報告・連絡・相談」などチームで仕事する際のルールとマナーや、クレーム対応の基本など、受講日からすぐに取り入れられるスキルを学ぶことができます。

### 3. いつでもどこでも、何度でも学びます

オンデマンド配信のため、配信期間内は、好きな時間に講義の動画を視聴できます。また、何度でも講義の動画を視聴できるため、復習のツールとしても有効で、学習効果が高まります。

#### 開催形式

オンライン（オンデマンド配信）

#### 対象

社会福祉施設・社会福祉協議会等の職員で入職後3年未満の新卒職員、他職種からの中途採用者、改めて接遇とマナーの基礎を学びたい方

#### 配信期間

令和5年6月12日（月）～7月28日（金）

#### 研修費用

会員・準会員 5,000円 非会員 10,000円

#### 申込期間

令和5年4月20日（木）～5月10日（水）

#### 受講可否

令和5年5月16日（火）までにご連絡します。

## プログラム

時間	研修科目	研修内容
約 45 分	<b>講義 1</b> <b>「ワンポイント・ビジネスマナー」</b> 奈良 愛美 氏 株式会社 S T V ラジオ パーソナリティ	福祉職場以外でもあらゆる場面で役立つ「ビジネスマナー」の基本について、ワンポイントで学びます。
約 45 分	<b>講義 2</b> <b>「福祉現場の接遇マナーとビジネスマナーの違い」</b> 酒井 賢一 氏 株式会社そよかぜ 専務取締役	基本的な接遇マナーを踏まえつつ、福祉職に必要な接遇マナーの基礎を学びます。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">※令和4年度の「講義1」の再配信です。</div>
約 120 分	<b>講義 3</b> <b>「福祉職が押さえておきたい接遇マナー」</b> 酒井 賢一 氏 株式会社そよかぜ 専務取締役	身だしなみや言葉づかい、態度など接遇マナーの基礎を踏まえつつ、「報告・連絡・相談」やクレーム対応などの場面で求められる福祉職場ならではの接遇マナーの重要性を学びます。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">※令和4年度の「講義2」の再配信です。</div>

## 研修費用の支払い

### (1) 支払方法

- ・受講が決定した後、支払期日までに本会が指定する口座に研修費用をお振込みください。研修費用の振込先は、受講決定時にお知らせします。(受講可否は、5月16日(火)までにご連絡します。)
- ・研修費用の振込にかかる手数料は、受講者負担です。
- ・研修費用の請求書は、発行しません。  
また、領収証は、銀行振込明細書を領収証に代えさせていただきます。

### (2) 支払期日

令和5年5月26日(金)

※期日までに、本会が指定する口座に着金となるようお振込みください。

※期日までに、研修費用のお支払いがない場合、受講を取消しさせていただきます。

## 研修受講にあたって

### (1) 研修の動画視聴

- ・研修の動画は、「研修用動画配信システム」より配信します。  
研修用動画配信システム <https://dosyakyo-kenshu.jp>

- ・研修費用の口座への着金を確認後、研修用動画配信システムの受講者ログインID、パスワードを配信期間開始前までにメールでお知らせします。

## (2) 研修の資料

講義の資料は、配信期間開始後に、研修用動画配信システムよりダウンロードしてください。

## (3) 視聴対象

- ・本研修は、受講者のみ視聴対象としています。同一事業所において、複数の方が受講を希望する場合は、希望者全員の研修申込を行ってください。
- ・受講者以外の方の視聴、研修用動画配信システムの受講者ログインID・パスワードの第三者への提供等は、厳にお控えください。

## (4) その他

- ・事前に動画の視聴テストをお願いします。研修用動画配信システムの「視聴テスト」より実施してください。
- ・推奨のブラウザは、Edge、Firefox、Safari、Chrome、の最新バージョンです。  
推奨のブラウザ以外で動画を視聴した場合、システム上、受講修了になりません。
- ・研修の動画に字幕はありません。

## 禁止事項・免責事項等

### (1) 禁止事項

- ・本研修の録画、録音、撮影及び資料の二次利用、SNS等への投稿は固くお断りします。
- ・本研修内容の盗用が発覚次第、著作権・肖像権侵害等として対処させていただきます。

### (2) 免責事項

- ・インターネット回線の状況や受講者のパソコン環境等により、映像や音声途切れる、または停止する等、正常に視聴できない場合があります。受講者の視聴機器、通信環境、ソフトウェア、その他利用に関わる一切について、本会は責任を負いません。

## 研修申込から研修開催までのスケジュール

	事業所→本会	本会→事業所
4月20日(木) ～ 5月10日(水)	① 研修申込 [研修受付システム]	
～ 5月16日(火)		② 研修受講可否の通知 [メール] 研修費用の振込口座の通知 [メール]
～ 5月26日(金)	③ 研修費用の振込	
～ 6月上旬		④ 研修用動画配信システムの受講者ログインID・パスワードの通知 [メール]
6月12日(月) ～ 7月28日(金)	⑤ 研修の動画視聴 [研修用動画配信システム]	

※現時点でのスケジュールです。変更になる場合があります。