

# 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

組織で仕事する際のルール、利用者家族・保護者・外部の事業所との応対方法など、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6年6月10日（月）～7月31日（水）

#### 申込期間

令和6年4月10日（水）～5月8日（水）

#### 研修費用

会員・準会員 5,000円 非会員 12,000円

#### 受講決定

令和6年5月15日（水）までにご連絡します。

時間	研修科目	研修内容
約 60 分	<b>講義 1</b> <b>「ワンポイント・ビジネスマナー」</b>	<p>わかっているようでわかっていない。いざとなるとすぐに行動に移せない。そんな不安を解消するために、あらゆる場面で役立つ「ビジネスマナー」の基本を、ワンポイントで分かりやすく学びます。</p>
約 60 分	<b>講義 2</b> <b>「電話対応の基本とビジネスメール」</b>	<p>福祉の現場では日々、利用者の家族や保護者への対応、外部の事業所とのやり取りが欠かせません。ここでは問い合わせの電話やメールなど、対外的な対応が必要とされる場面における、対応の基本を学びます。</p>
約 90 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>	<p>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、福祉現場で頻発するケースに沿った対応の基礎を学びます。</p> <p>利用者や家族、関係機関から信頼を得るための面接方法や関わり方、地域連携に必要な関係構築の基礎を学びます。</p>