

令和6年度「接遇研修」開催要項

- 1 研修名 「接遇研修」
- 2 目的 接遇の意義や基本姿勢について、実践を通じて理解することで、個々の接遇意識を高め、福祉職従事者としての資質並びに市民サービスの向上を図る。
- 3 対象者 福岡市市民福祉プラザに入居している各団体職員及び社会福祉施設・事業所職員等
- 4 定員 各日40名（2日間で80名）
- 5 日時 A日程：令和6年6月13日（木）13：30～16：30（受付開始12：45～）  
B日程：令和6年6月14日（金）13：30～16：30（受付開始12：45～）  
※A・B日程の2日間とも同じ内容で実施します。
- 6 会場 福岡市市民福祉プラザ（6階）601研修室  
（福岡市中央区荒戸3丁目3番39号）
- 7 研修内容等  
テーマ 「対人援助職に求められる信頼関係構築のための接遇力向上」  
～現場・ご家族への対応に欠かせない伝え方と言葉選びのコミュニケーション～
  - (1) 内容（予定）
    - ① 接遇マナーの基本
    - ② 伝え方と言葉選びのコミュニケーション術
    - ③ 電話対応の基本とマナー
  - (2) 講師 高橋 いくこ 氏（アイヴィーケアプロジェクト/ivy care project 代表）  
  
〈講師紹介〉  
現場での声かけや言葉に重点を置き、「現場主義」をモットーとし、接遇を中心にコミュニケーションのスキルアップを目的とした、研修を多数実施している。コーチングスキルを活かし、受講者の本来持っている能力ややる気、自発的な行動を引き出す研修を得意とし、高齢者施設や障がい者施設、病院、保育園等、多方面で活躍されています。
- 8 受講料 1名 2,000円  
※後日メールでお送りする「受諾通知」に記載の振込口座宛に期日までに事前納入してください。（振込手数料はご負担ください。）
- 9 受付期間 令和6年4月12日（金）～令和6年5月13日（月）  
※申込先着順受付。定員に達し次第締切ります。
- 10 申込フォーム 【Googleフォーム】 <https://forms.gle/gn1x9ebipGfLejcV6>  
※福岡市社会福祉協議会のホームページにも記載しております。  
<https://fukuoka-shakyo.or.jp/index.html>
- 11 申込要領 別紙参照
- 12 研修スケジュール 別紙参照



研修スケジュール

A日程：令和6年6月13日（木）13時30分～16時30分

B日程：令和6年6月14日（金）13時30分～16時30分

※A・B日程の2日間とも同じ内容で実施します。

時 間	プログラム内容	進め方
12:45～13:30	受付	
13:30～13:35	オリエンテーション・講師紹介	
13:35～16:25 ※随時休憩を取ります。	<p>① 「接遇マナーの基本」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織の一員としての心構え</li> <li>・現場、ご家族対応などで役立つ接遇ポイント (あいさつ・表情コントロール、立ち振る舞い等)</li> </ul> <p>② 「伝え方と言葉選びのコミュニケーション術」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・笑顔をうみだす言葉選び</li> <li>・優しさと思いが伝わるテクニック</li> <li>・対人救助職の対応力向上のための基本原理</li> </ul> <p>③ 「電話対応の基本とマナー」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・応用力抜群の丁寧な言葉づかい</li> <li>・ロールプレイ</li> </ul> <p>※すべて実践的な研修で福祉サービスの現場に直結する内容です。</p>	講 義 演 習 グループワーク
16:25～16:30	アンケート	

※進行状況により内容が前後する場合がございます。

※換気のため、定期的に入出口を開放します。また、進行状況により予定時間を短縮する場合があります。

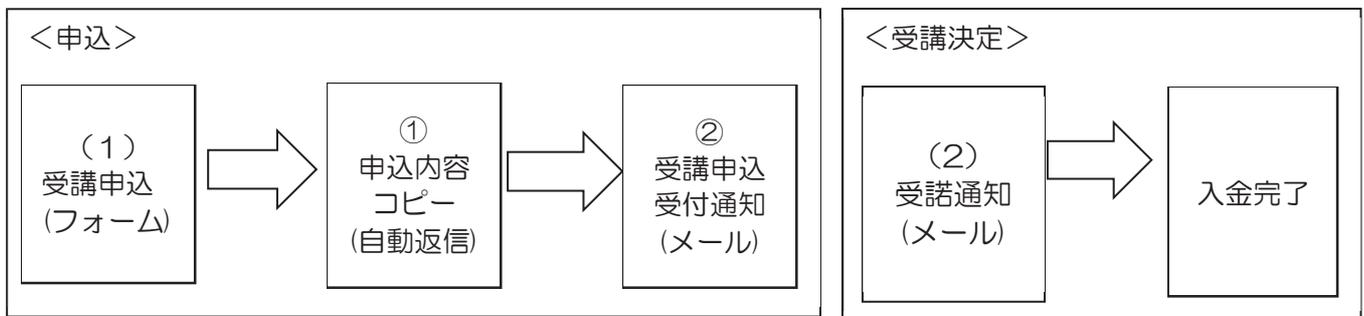
## 福岡市社会福祉協議会 社会福祉事業従事者研修事業 申込要領 (申込から受講決定までの流れ及び留意事項)

### 1 申込方法

- (1) 開催要綱に記載のURL (Google フォーム) から、お申込みください。
- ① 「Google フォーム」よりお申し込み後、申込内容のコピーが「自動返信」されます。返信がない場合は、メールアドレスが誤っているか、もしくはフィルターによる制限がかかっている可能性がありますので、ご確認ください。
  - ② 申込み受付後、1週間以内に「受講申込受付通知」を送信します。  
※入力いただいたメールアドレスに「受講申込受付通知」「受諾通知」を送信しますので、入力は確実にお願いいたします。  
※上記の方法でのお申込みができない場合は、お問合わせください。

### 2 受諾通知について

- (1) 受講予定者に対して申込時に入力いただいたメールアドレスに、受講申込締切日頃を目処に「受諾通知」を送信いたします。定員超過等で受講をお断りする場合もご連絡いたします。
- (2) 受諾通知に受講料の「振込先」を記載いたします。  
※メールは [kenshu@fukuoka-shakyo.or.jp](mailto:kenshu@fukuoka-shakyo.or.jp) から送信いたします。迷惑メールの設定をされている方は、解除をお願いいたします。
- (3) その後、受講料の本会への入金をもって受講決定となります。(受諾通知に受講料の「振込先」を記載しております。)  
※メールは [kenshu@fukuoka-shakyo.or.jp](mailto:kenshu@fukuoka-shakyo.or.jp) から送信いたします。迷惑メールの設定をされている方は解除してください。  
※Google フォームからの入力だけでは、受講決定ではありませんのでご注意ください。



### 3 個人情報の取扱いについて

申込時に記載された個人情報は、本研修会にかかる受講者名簿の作成等運営管理の目的と開催後に受講者の中から新型コロナウイルス感染が確認された場合に、集団感染の広がりを抑止する観点から受講者の皆さまに連絡する際にのみ使用し、他の目的で使用することはありません。

### 4 禁止事項

本研修では、録音・録画及び講義資料を複製しての他研修での使用等については、一切禁止しております。厳守いただきますようお願いいたします。

### 5 その他

- (1) 市民福祉プラザ敷地内は全面禁煙です。敷地周辺においても禁煙にご協力の程よろしくお願いいたします。

(2) 感染症拡大防止へのご協力のお願い

受講者の皆さまが重症化リスクの高い方々と日々接する機会が多いことに鑑み、本会として下記のような感染拡大防止対策を行い、運営・開催をさせていただきます。受講者の皆さまが安心してご参加いただけるよう、取組みへのご理解・ご協力をお願いします。

① 原則マスク着用の協力徹底

社会福祉事業従事者研修会の会場では、原則としてマスク着用をお願いします。

② 健康チェックや検温及び手指消毒や咳エチケットへの協力

研修の当日参加前に自宅等でご自身での検温や健康チェックをしていただき、発熱や咳など風邪のような症状がある場合や体調にご不安がある場合は、参加をお控えください。その他、感染リスクなどの不安のある方は参加をお控えいただくか、かかりつけ医など医療機関へご相談ください。

また、会場内に消毒液を設置しておりますので、開始前や休憩時間等の手指消毒にご協力をお願いします。

(3) 研修の中止や日程変更等が決定した場合は、メールでお知らせいたします。

なお、申込締切後に決定した場合は、参加予定の施設・事業所のみ送付させていただきます。

(4) 再度、市内の感染拡大の状況に陥った場合などは、開催を急遽延期・中止、またはオンラインでの開催に変更することもございますので、ご了承いただいた上でお申し込みいただきますようお願いいたします。

(5) 欠席の際は、事前に事務局までご連絡をお願いいたします。

(6) 返金について

① 開催日の1週間前までにご連絡いただいた場合、受講料は返金いたしますが、振込手数料はご負担いただきます。

② 開催日の1週間前以降に欠席されることとなった場合は、事務手続きの都合上、返金はいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

③ 本会の都合による中止の場合の返金の場合のみ、振込手数料を本会が負担いたします。

【お申し込み・お問い合わせ先】

社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会 総務部総務課 研修担当  
〒 810-0062 福岡市中央区荒戸 3 丁目 3 番 39 号  
電話：092-751-1121(代) / FAX：092-751-1509