

2025 年度接遇マナー・インストラクション研修【初任者向け】

## 社会人の基礎・基本接遇マナー研修 【演習・講義】

▽日時／2025 年 4 月 21 日（月） 10:00-16:30

2025 年 4 月 22 日（火） 10:00-16:30（両日とも受付 9：30～、**どちらか 1 日選択**）

▽会場／千葉市社会福祉研修センター研修室（千葉市ハーモニープラザ B 棟 2 階）

▽募集定員／各日 16 名（先着順）

▽受講資格／市内福祉施設・訪問介護事業所に勤務する新任（勤務 1 年未満）の職員

【応募多数の場合は新卒者を優先】

▽受講料／無料

▽持参するもの／筆記用具、手鏡（顔全体が映るもの）またはスマホ

▽最終締切／定員に達し次第

### 研修のねらい

福祉従事者にとって接遇とは、利用者さまとご家族さまとの距離をぐっと縮めるための大切なツールです。お一人おひとりの満足度に直接つながると言っても過言ではありません。

「福祉の現場での接遇は一般的な接遇ではない」という言葉も未だに耳にすることもありますが、原理原則・基本を知らなければ、現場での応用に繋がる可能性は下がります。

専門職として高度な支援技術を提供することはもちろん大切ですが、利用者さま・ご家族さまの安心や信頼を得ることも、重要なポイントとなります。今回の研修では、接遇マナーの基本原則演習を通じてご体験いただき、ご自身の接遇スキル向上の契機としていただきます。

### 研修プログラム（予定）

1. 自分自身を振り返る
2. コミュニケーションとマナーの基本原則
3. 適切な敬語と社会人としての心構え
4. 一般的なマナーのおさらい
5. 電話対応の基本

※本研修は、新卒採用職員の方向けの内容になっております。予めご承知おきくださいませ。

主催 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会

千葉市社会福祉研修センター 担当 山村

TEL 043(209)8841 FAX 043(312)2943

メール yamamura-t@chiba-shakyo.jp