

2025 年度 接遇マナーインストラクション研修

## 中堅職員・チューターのための**接遇・マナー再確認** 【講義・演習】

▽日時／2026 年3月 9 日(月) 10:00-16:00

(受付 9:30~)

▽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／16 名程度(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中堅職員、新人の指導的立場にある職員

▽受講料／無料

▽持参するもの／筆記用具・手鏡またはスマートフォン・名刺・名刺入れ

▽申込方法／指定申込用紙に必要事項をご記入の上、FAX・メールにてお申し込みください。

HP からもお申込可能です。

【定員到達次第締め切りとなりますので予めご了承ください】

### 研修内容(予定)

- 1 接遇の基本理解
- 2 接遇マナー5 原則の再確認
- 3 アンガーマネジメント
- 4 接遇を伝える際の留意点

※本研修は「リスキリング(Reskilling)研修」として位置付け実施いたします。

新人の方を受け入れる時は、今従事している方の技術向上の絶好の機会です。接遇は「利用者の協力動作」や「ご家族のクレーム数の遞減」に少なからぬ影響を与えるものです。

サービス利用者の方ならびに利用者のご家族の方々の権利意識の変化を見落とさず、「振る舞い」「正しい言葉の選択」が円滑なコミュニケーションを生み出すことを再確認し、自身のスキルアップとしてください。4月以降に入職される新人の方に対しても『根拠をもって』指導できる技術を獲得する機会となりますのでご活用ください。

※本研修は、中堅職員以上の方向けの内容になっております。新任職員の方のお申し込みはお控えください。

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 <http://www.chiba-shakyo.jp/kc/>

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