

# 令和元年度 研修講師支援研修（第4回）

## テーマ：クレームを予防する接遇マナー

### 実施要領

- 1. 目的** 社会福祉施設における人材の定着を図るため、職場における集合研修の講師を担う職員を支援することを目的とする。具体的には、福祉現場において関心が高いテーマの研修を行い、受講者は職場での研修講師役として習得した知識・技術を確実に伝えることで、福祉サービスの質の向上に加え、後輩指導・育成のスキル向上の一助となることを期待するものであり、今回は「クレームを予防する接遇マナー」を取り入れて実施する。
- 2. 主催** 福島県から委託を受け社会福祉法人福島県社会福祉協議会が実施する。（福島県委託事業）
- 3. 日時** 令和元年12月19日（木） 午前10時30分～午後3時30分
- 4. 会場** 福島県総合社会福祉センター 3階 講堂  
〒960-8141 福島市渡利字七社宮111番地 TEL 024-523-1259
- 5. 受講対象** 社会福祉施設において研修講師の役割を担う者で、研修受講後に施設・事業所にて伝達研修を行うことができる者（伝達研修の内容をご報告いただきます）  
※受講対象者をご確認のうえお申し込み下さい。  
※昨年、本会主催のクレームを予防する接遇マナー研修（平成30年12月3日開催）を受講された方は原則受講できません。
- 6. 定員** 定員60名 ※定員になり次第、申込締め切り前でも締め切ります。なお、定員を超えてのお申込があった場合、1施設1名に調整をしていただく場合がありますのでご了承ください。
- 7. 研修内容** 別紙プログラムのとおり
- 8. 研修経費** 無料
- 9. 申込手続き及び申込み締切日**  
別紙「受講申込書」に必要事項を記入のうえ令和元年11月18日(月)から  
令和元年12月2日(月)までにFAXでお申し込みください。
- 10. 個人情報の取り扱いについて**  
受講申込書に記載された個人情報は、運営管理の目的にのみ利用させていただきます。なお、本研修の名簿に事業所・氏名を掲載させていただきます。
- 11. 留意事項** 地震や台風等により中止や延期とする場合がありますので予めご了承ください。なお、中止等の決定は福島県社会福祉協議会ホームページ  
<http://www.fukushimakenshakyo.or.jp/> でお知らせしますので、ご確認ください。
- 12. その他** 昼食は各自ご準備ください

（申し込み先） 福島県社会福祉協議会 人材研修課 TEL024-523-1259 **FAX024-521-5663**

# 令和元年度 研修講師支援研修(第4回)

## テーマ：クレームを予防する接遇マナー プログラム



○令和元年12月19日(木)

福島県総合社会福祉センター3F講堂

時間	科目	講師
9:55~10:25	受付	
10:25~10:30	開会・オリエンテーション	
10:30~ 12:00	1.接遇マナーの基本 ①接遇とは？マナーとは？ ②心をあらわす礼儀の種類5つ ③挨拶に含まれる意味 ④笑顔が利用者さんにもたらすもの ⑤施設内で気を付けたい礼儀の基本 (挨拶、エレベーター、身だしなみ、言葉遣い等)	
12:00~13:00	昼食休憩	
13:00~ 15:30	2.利用者さんが求める接遇マナー ①利用者さんが福祉施設職員に求めていること ②ご家族が福祉施設職員に求めていること ③何気ない振る舞いや動作も見られている ④相手の立場に立つことの意味  3.クレームを予防する接遇マナー ①施設内コミュニケーションとヒューマンエラーの関係 ②話を聴くことの重要性 ③声のかけ方・話の聞き方 (タイミング、言葉遣い、ご家族がいる時等) ④傾聴のポイント ⑤クレームを予防する接遇マナー ⑥2次クレームを予防する接遇マナー (クレーム初期対応のポイント)	株式会社スマイルガーデン 代表取締役 村尾 孝子氏
15:30	閉会	