

埼社協第822号
令和3年5月20日

各施設・事業所の長 様

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会
事務局長 鈴木智行

令和3年度接遇研修の実施について（通知）

本会事業の推進につきましては、平素より格別の御支援と御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、このたび標記研修を下記のとおり開催いたしますので、該当する職員の参加について御配慮くださいますようお願いいたします。

記

1 研修名等

令和3年度接遇研修
(令和3年度研修 No. 9)

2 研修方法

Webによるオンライン研修（動画配信型 約1時間30分 ※演習を除く）

3 研修の内容

別添の開催要領を御参照ください。

4 申込方法

本会ホームページ[埼玉県社会福祉協議会 研修・試験の福祉の研修](#)へ進み、該当する研修のページよりお申し込みください。

※受付完了後、確認メールが届きますので、必ず御確認ください。
※変更やキャンセルについては、募集期限内にはHPから手続きをお願いします。



↑こちらからも
アクセス可能です

5 お問い合わせ先

埼玉県社会福祉協議会 研修開発部 福祉研修課（担当：奥野）

TEL：048-822-1190 E-Mail：okunomy@fukushi-saitama.or.jp

令和3年度接遇研修 実施要領

1 目的

接遇とは、対象者が必要としていることを汲み取り、おもてなしの心をもって接するための技術のことです。福祉現場においても優れた接遇の提供は、援助やサービスを利用する人々に限らず、職場の同僚や関連機関等に対し、信頼関係の構築や円滑な業務遂行といった付加価値を与えます。

本研修は、福祉従事者として必要な知識・スキルの基本について、事例や演習を通して身につけます。また、接遇指導のポイントについてもおさえながら、組織全体のサービスの向上につなげることを目的とします。

2 主催

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会（埼玉県社会福祉総合センター指定管理業務）

3 対象者

社会福祉施設（高齢・障害・児童・保育）及び市町村社協の職員等

4 研修方法等

Webによるオンライン研修（動画配信型 約1時間30分 ※演習を除く）

5 定員 ※事業所の申込件数の上限

200件（定員以上の申込があった場合は調整いたします）

6 講師

株式会社話し方教育センター 専任講師

7 研修内容

- (1) 福祉職における接遇の基本
- (2) 接遇者としての整い
- (3) 対面接遇の進め方
- (4) 電話対応の仕方
- (5) 接遇指導の進め方とポイント
- (6) さらに接遇能力を高めるために

※昨年度の内容を精査し、バージョンアップ（再撮影）した内容となります。

※演習の内容も盛り込んでいます。演習は、個人または複数名で取り組むことが可能です。また、動画の流れや演習のタイミング等をまとめた「進行ガイド」を研修資料等送付時に送付予定です。

8 申込および参加費等

(1) 申込

- ・事業所単位での申込を承ります。
- ・動画の利用については、申込をした事業所内に限り、複数の職員に活用いただくことも可能です。

(2) 参加費

5,000円

(3) 支払

- ・払込票をお送りしますので、期限内に必ず支払いを完了させてください。
- ・受講者側のトラブル（環境未整備等）も含め、参加費振込後の返金はいたしませんので御留意ください。

9 受講までのスケジュール

No	行程	備考
1	参加のお申し込み	本通知、申込方法を参照ください。 令和3年5月24日（月）9時～6月8日（火）15時
2	受講決定通知の受領	6月11日（金）を目安に、受講決定通知を郵送します。 （払込用紙も同封。6月18日（金）を過ぎても通知が届かない場合は御連絡ください。）
3	参加費の振込み	振込期限日までにお振込みください。 （詳細な期日は受講決定通知に記載）
4	視聴用URLとパスワード送信	参加費の振込確認後、受講1週間前を目安に研修資料、視聴用URL及びパスワード等をメールにて送付します。
5	研修の視聴（ 2週間 ）	7月13日（火）9時～9月30日（木）17時
6	アンケートの提出	配信期間終了から1週間以内にFAXまたはメールにて御返信をお願いします。

10 申込方法

本会ホームページ [埼玉県社会福祉協議会](#) ⇒ オレンジ色の [研修・試験](#)
⇒ 緑色の [福祉の研修](#) ⇒ [接遇研修](#) からお申込みください。

※受付完了後、確認メールが届きますので、必ず御確認ください。

（確認メールが届かない場合は、お問い合わせください。）

※申込期間内の変更やキャンセルもHPから手続きをお願いします。



こちらからも↑
アクセス可能です

11 留意点

- (1) 本研修の録画・録音・撮影、および資料の二次利用、SNS等への投稿は固くお断りいたします。
- (2) 本研修内容の盗用が発覚次第、著作権・肖像権侵害等として対処させていただきます。
- (3) パソコン等を利用したインターネットへの接続環境を御準備ください。
- (4) 申込受付期間終了後、6月8日（火）15時以降の変更・キャンセルはできませんので十分御検討の上、お申し込みください。
- (5) 参加費入金後の返金はいたしませんので、御了承ください。

12 問い合わせ先

埼玉県社会福祉協議会 研修開発部 福祉研修課（担当：奥野）

TEL 048-822-1190