

※本研修は令和6年度に実施した収録型 WEB 研修と同内容です。
ご確認の上、お申込みください。



令和7年度 接遇・マナー研修 ～選ばれる施設・事業所をめざして～

本研修の主旨

「接遇」とは、相手の立場に立って接することであり、心からのおもてなしのことです。本研修では、明日から実践できる接遇5原則（挨拶、身だしなみ、表情、言葉遣い、態度）のポイントをおさえるとともに、「なぜ、今、接遇が求められているのか」「福祉現場で求められる接遇とは何か」について学び、選ばれる／選ばれ続ける施設・事業所をめざします。

1 配信期間

令和7年6月18日(水) 10時～8月6日(水) 17時 (WEBによる収録動画配信)

※上記の期間内であれば、何度でも視聴することができます。

2 対象

東京都民を対象とする福祉施設・事業所の職員

3 受講料

6,000円(非課税) / 名

4 内容

◆プログラム

- (1) 働くとは? / 接遇とは理念の実践そのもの
- (2) 今、なぜ接遇が求められているのか?
- (3) 接遇の5原則を学ぶ(挨拶、身だしなみ、表情、言葉遣い、態度)

◆研修時間

約100分(個人ワーク含む)



5 申込締切

令和7年4月30日(水)

6 受講決定から受講料の振込まで(※詳細は別紙でご確認ください)

(1) 受講決定

令和7年5月14日(水)

「けんとかん」にご登録の事業所のアドレス(以下、登録アドレス)へメールでご案内します。案内メールが届いたら「けんとかん」へログインし、「申し込み確認」から「受講決定」等をご確認ください。

(2) 請求書 および 受講料の振込

振込期限: 令和7年5月28日(水)

「請求書」は受講決定とは別にメールでご案内します(受講決定と同日)。メールのリンク先より振込口座が示されている「請求書」をダウンロードし、期限までにご入金をお願いいたします。

【講師プロフィール】

平野 裕子 氏（介護福祉士、講師、医療福祉接遇インストラクター）

元テレビ局報道番組組専属タイムキーパーという異業種から福祉の世界へ
1999年、生活支援事業のコーディネーターとして地域支援に関わる
訪問介護事業のサービス提供責任者、管理者、研修講師を兼務
現在、株式会社メディカル・プラネット教育研修課 講師
全国の医療機関、介護施設、福祉施設等の職員育成、研修に携わる

【講師からメッセージ】

貴施設・貴事業所の理念を実践するため、「接遇・マナーの重要性と求められる理由」を新任職員のみならず、全職員の皆さまにご理解していただけることを願います。

7 視聴パスワード および 資料等

- (1) 「視聴パスワード」は**6月11日(水)**以降、登録アドレスへメールでお送りします（メールが届かない場合は、お手数ですが下記のお問合せ先にご連絡ください）。
- (2) 配信開始後、「収録型WEB研修 特設サイト」の動画視聴ページより「研修資料」（PDF等）をダウンロードできます。配信終了後は「研修資料」（PDF等）のダウンロードも視聴もできません。
- (3) 本研修の動画は「字幕」付きです。

♪受講者の声♪（令和6年度アンケートより）



利用者様に馴れ馴れしく接していないか、仕事が忙しいという理由で利用者様の話に視線も合わせないで応答していないか等、日々の仕事の中で行ってしまっていた行動もあったと気づくことができました。自分のコミュニケーションの癖を分析して見直し、より良い支援ができるように改善していきたいと思います。

当たり前できていると思われるマナーですが、自分にまだ足りない部分があると気づきました。具体的な言葉遣い等の講義もあったので、すぐにでも日常の業務に活かしていきたいです。



年齢が上になってきても、言葉遣いはまだまだ我流や思い込みの部分があります。尊敬語・謙譲語・クッション語について、職員間で「自分の勘違い例」や「失敗例」など気楽に共有できればお互いのためになると思いました。

【主催・お問合せ先】

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室（西山・結城）
〒112-0006 東京都文京区小日向 4-1-6 東京都社会福祉保健医療研修センター1階
TEL：03-5800-3335 研修受付システム「けんとかん」 <https://www.kentokun.jp>

けんとかん

