

令和8年度 接遇・マナー研修（新任職員編） 実施要綱

1. 目的

福祉現場では、よりよい介護サービスを提供するために、利用者や家族、共に働く職員と心の通う丁寧な関わりが必要です。そのためにも、細やかな配慮や正しい言葉遣いなど基本的な接遇技術は欠かせません。そこで本研修は、社会福祉施設等に初めて従事した新任職員を対象に、福祉現場における接遇の意義や社会人・組織人・福祉従事者として求められる基本的な接遇技術を学び、明日からの業務に活用することを目的に開催いたします。また学んだことを職場で実践し、振り返りを行うことで、継続的な接遇向上を目指します。

2. 主催 社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会

3. 対象・定員 県内社会福祉施設等に初めて従事した入職1年以内の新任職員(分野、職種は問いません)
定員 48名

4. 会場 神奈川県社会福祉センター研修室（横浜市神奈川区反町3-17-2）

5. 講師 HOTシステム株式会社 代表取締役 蜂谷 英津子氏

6. 研修受講の流れ

流れ	日程
I. 集合研修	令和8年5月29日（金）
II. 研修レポート作成 ⇒ 県社協に提出	令和8年6月8日（月）締切
III. 職場内実践	研修受講後～6月末まで
IV. 振り返り ⇒ 県社協に提出	7月中旬まで

7. 研修内容と時間

(1) カリキュラム

研修実施方法・日時	内容
<p><u>I. 集合研修</u> 令和8年5月29日（金） 10時～16時</p>	<p>【1. 福祉現場の接遇マナーの重要性】 ・ 社会人の三種の神器 ・ 福祉職員の役割 ・ 接遇とは、マナーとは</p> <p>【2. ホスピタリティを提供するための3つのステップ】 ・ ホスピタリティとは ・ ホスピタリティの3つのステップ（目配り、心配り、気配り）</p> <p>【3. 基本的な接遇技術の習得】 ・ 表情、態度、身だしなみ、挨拶、言葉づかい</p> <p>【4. 電話対応】 ・ 電話対応のポイント、電話の掛け方、受け方、取次ぎ方法</p> <p>【5. 振り返り】 ・ 研修から受けた「気づき」「学び」を話し合う ・ 明日からの現場での行動目標を設定し、共有する</p> <p>✳<u>グループワーク・ロールプレイを通して他受講生と共に体験・交流しながら学びます</u></p>
<p><u>II. 研修レポート作成</u> 令和8年6月8日（月） 17時まで</p>	<p>研修受講後に自身の接遇評価と実践に向けた目標設定を行い、上司と共有します。</p>
<p><u>III. 職場内実践</u> 研修受講後～6月末まで （約1ヵ月間）</p>	<p>研修で学んだことや立てた目標を踏まえ、職場でのOJT指導を受けながら接遇を実践します。</p>
<p><u>IV. 振り返り</u> <u>振り返りシートの作成</u> 7月中旬</p>	<p>職場での実践の振り返りを行います。振り返りの内容を研修担当者の方や上司の方と共有し、励ましやアドバイスをいただきます。</p>

※IV. 振り返りの日程詳細は受講決定時に改めてご案内いたします。

(2) 現場での実践と振り返りについて

- ・現場の実践を行い、振り返りシートを事務局に提出するまでが本研修のプログラムです。
 - ・ご提出いただいたシートは、事務局で集計し、受講者の取り組み状況をまとめたものを受講者の所属施設宛にご報告いたします。今後の職場での新任職員の育成にご活用ください。
- ※ 研修受講後の「研修レポート」「振り返りシート」作成時には、上司の関わりが必須です。
各職場の指導者(先輩や上司)にて受講者の学びや実践を支援して頂き、職場のOJTにも繋げてご活用下さい。

8. 受講料 通常料金：8,000円 (本会施設会員料金：7,000円)

9. 申込方法

① 申込手順

- 本会福祉研修センターホームページ (<https://www.kfkc.jp/>) の **現在募集中の研修はこちら** から「令和8年度接遇・マナー研修」(詳細)を選択し、お申し込みください。
- 申し込みの際は、事前に研修管理システムへの施設登録が必要になります。
登録がお済みでない施設・事業所は、**現在募集中の研修はこちら** より、研修管理システム内トップページの**新規登録**にて登録申請ができます。

② 申込期日 令和8年4月30日(木) 17時まで

10. 受講決定通知

- ① 受講の可否については、下記期日までに研修管理システムに【受講決定通知】又は【受講不可通知】を掲載いたします。研修管理システムにログインしていただき、**申し込み中の研修**から確認をお願いします。
なお、受講可の方については、郵送にて請求書等を研修管理システムの登録先住所に送付いたします。

受講決定通知掲載予定日：令和8年5月13日(水)

※受講決定通知掲載予定日より1週間を超えても請求書等が届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。

- ② 定員を超えた場合は、次の基準で受講決定者を調整いたします。

● 施設内優先順位 ● 本会会員施設の方 ● 受講希望理由

11. キャンセル

- ① 受講申込後のキャンセルは、令和8年5月22日(金)までにご連絡ください。
- ② ただし、キャンセルのご連絡をいただいても受講料の返金は致しかねますのでご了承下さい。
- ③ また、受講料入金期日までに連絡なく受講料が入金されない場合は、受講決定を取り消しとさせていただきます。

12. 個人情報の取り扱いについて

i. 個人情報の利用目的

本研修事業にあたり、受講者の選定及び通知等を行うため受講申込書に記載された個人情報を利用します。

受講決定者については研修の効果的な実施に資するため、研修講師に情報提供を行うほか、受講者の相互交流のため、受講者に対し受講者氏名・所属等について情報提供を行います。

ii. プライバシーポリシー

本会個人情報保護方針(プライバシーポリシー)については本会福祉研修センターホームページを参照ください。

1.3. 感染症予防に向けた取り組み

- ・研修会場の準備においては、机、いす、ドアノブ、使用備品など、あらかじめ消毒を行います。
- ・研修会場内に、手指消毒液を設定します。
- ・研修開催中は、定期的な換気を行います。
- ・研修中は、マスクの着用、手洗い、消毒液による手指消毒の周知・励行します。

1.4. 研修の中止・延期と周知

- ・台風等の自然災害時及び感染症の今後の状況により、急遽、研修を中止・延期、実施方法の変更等をする場合があります。
- ・急遽、研修の中止、延期に関する情報を周知する場合は、原則、神奈川県社会福祉協議会福祉研修センターホームページのトップページ「緊急のお知らせ」に掲載いたします。

【URL】 <https://www.kfkc.jp/>

1.5. 問い合わせ先

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 福祉研修センター
〒221-0825 横浜市神奈川区反町 3-17-2

TEL : 045-534-6215

FAX : 045-313-0737 (平日 8 : 30 ~ 17 : 15)

E-mail : kensyu@knsyk.jp

※メールでのお問い合わせの際には、件名に

「令和8年度接遇・マナー研修の件」と必ずご明記ください。

