

おさえておきたい！

# トラブルを防ぐ！ 接遇マナー研修

2026

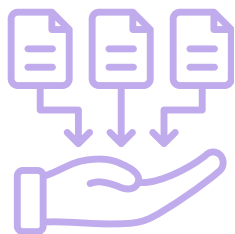
12/2 水曜

10:00-16:00

福祉サービスは、職員の表出行動全てがサービスの質に直結しているため、日々の言葉遣いや態度がとても重要となります。この研修では、基本的な接遇から職業倫理、法人理念に沿った接遇スキルを総合的に学びます。



この研修ではこんなことが学べます！



- ✓ なぜ 接遇 が福祉サービスの質を左右するのか？
- ✓ 利用者・家族から信頼される！  
あいさつ・身だしなみ・言葉遣い・コミュニケーション
- ✓ 苦情を発生させない！  
リスクコミュニケーションの基本理解

講師 川崎 理代 氏

株式会社エイデル研究所  
経営支援部

介護現場にて介護職の他、人材育成や管理職業務に携わる。現職では、自治体、社会福祉法人での研修、制度構築や課題解決を軸としたコンサル研修を多く実施している。研修テーマは、接遇、人材育成、チームワーク、ハラスメント、生産性向上、リスクマネジメント等。

受講料

6,000 円

定員40名

受講前

接遇は「どこまで意識すべきか」が難しくて苦手です。言葉遣いが丁寧すぎると利用者さんと距離があるように感じてしまいます…

受講生の声

受講後

敬語でも表情や態度を意識することで、親しみは伝わると学びました。言葉遣いの乱れが虐待に繋がる可能性を知り、接遇の重要性を認識しました。

お申込みは  
裏面へ！

## プログラム

時間	内容 (研修の進行によって変更する可能性があります)
10:00～12:00	<b>福祉サービスの特徴と接遇の関連性</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 対人援助サービスの特徴</li><li>● 福祉現場の特徴</li><li>● 福祉専門職の職業倫理とは</li></ul>
12:00～13:00	<b>昼食休憩 (1時間)</b>
13:00～16:00	<b>福祉職場に必要な接遇とその意義</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 組織人として求められる接遇</li><li>● あいさつ、身だしなみ、言葉遣い 非言語コミュニケーション</li><li>● 電話対応、ほう・れん・そう</li></ul> <b>苦情から考える接遇</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 苦情・クレームへの基本的理解</li><li>● 苦情を発生させないために</li></ul>



## 対象

社会福祉施設職員

異業種から転職された方  
にもおすすめ!

## 申込み

市民福祉大学ホームページ

(<https://www.shiminfukushidaigaku.jp/>)

※お知らせいただいた個人情報は  
研修にかかる事務以外には使用いたしません。



● 申込みページ

申込締切

11/11 水曜

## 会場

こうべ市民福祉交流センター

- 各線「三宮」駅下車、徒歩15分
- 市営地下鉄海岸線「三宮・花時計前」下車、徒歩7分
- 市バス7系統「市民福祉交流センター前」下車すぐ



(左の二次元コードでGooglemapへ移行します)