

接遇・マナー基礎研修 開催要綱

趣旨 福祉現場では、養成校を卒業したばかりの入職者や、他業種からの転職者など、さまざまな経歴をもつ職員が勤務しています。

本研修では、福祉現場だからこそ求められる接遇・マナーについて、「接遇の5原則」や対面・非対面の違いなど、具体的な内容を通して、必要性や期待される効果について学びます。

基礎的な接遇・マナーを具体的な場面から整理することで、職員自身が安心して日々の業務に取り組めるようになること、また、これから職員育成を担う職員が、自信をもって正しい接遇とマナーを伝えられるようになることを目的に、開催します。

<この研修のポイント>

- 福祉現場で働くうえで役立つ接遇とマナーを、基礎から整理して学べます
- 利用者や家族、関係機関や取引先等との対応を、具体的な場面を想定しながら整理できます
- 職場で活用できるチェックリスト等を用い、実務をイメージしやすい形で学べます

<こんな方におすすめ>

- 福祉施設・事業所に入職して概ね3年未満の方
- 他業種からの転職により、福祉現場の接遇・マナーを学びたい方
- 福祉現場の接遇・マナーを改めて整理したい方、また職員育成の視点から再確認したい方

開催形式

オンライン（オンデマンド配信）

対象

福祉施設・事業所に入職後3年未満の新卒職員、他業種からの中途採用者、改めて接遇とマナーの基礎を学びたい方

配信期間

令和8年7月10日（金）～8月31日（月）

申込期間

令和8年5月11日（月）～6月8日（月）

研修費用

会員・準会員 5,000円 非会員 12,000円

受講決定

令和8年7月15日（水）までにご連絡します。

時間	研修科目	研修内容
約 60 分	講義 1 「福祉現場に求められる接遇とマナー ①直接対応編」	<p>接遇やマナーは、働くうえで基本となる姿勢です。特に福祉現場においては、職員の挨拶や表情、言葉遣いなど、日常的な対応の積み重ねが、利用者との信頼関係構築やケア・サービス提供の質を左右します。</p> <p>「接遇の5原則」や「身だしなみ3原則」などの基本的な内容をとおり、接遇・マナーの考え方や期待される効果、対応を誤った場合に生じやすいリスクについて学びます。</p>
約 60 分	講義 2 「福祉現場に求められる接遇とマナー ②電話・オンライン編」	<p>福祉現場の日常業務の中では、電話やメールなど、相手の表情が見えない手段によるやり取りも多く、これらの対応では対面とは異なる配慮や工夫が求められます。</p> <p>また、近年では、利用者や家族、関係機関や取引先との連絡手段として、オンライン会議を活用する場面も増えています。</p> <p>直接対面しない状況で起こりやすい行き違いや誤解を踏まえ、非対面の接遇・マナーにおいて意識すべき考え方と具体的なポイントを学びます。</p>
約 60 分	講義 3 「『接遇・マナー』を業務に役立てるために」	<p>利用者や家族、外部関係者等と関わる際に、相手に安心感や信頼感を持ってもらうために、日頃からどのような配慮が求められるのか、具体的な場面を通して整理します。</p> <p>あわせてチェックリストの作成・活用や意識づけなど、接遇・マナーを日常業務に取り入れやすくする工夫や考え方を確認し、明日からの業務で実践していくための視点を持ち帰ります。</p>