

# 接遇マナー研修



ご利用者・ご家族とのトラブルを防ぐために  
チームで取り組む接遇のあり方

福祉サービスは、職員の言動や態度がサービスの質に直結するため、何気ない言葉遣いや立ち振る舞いが思わぬ誤解やトラブルにつながる場合があります。本研修では、身だしなみ・言葉遣いなど基本的な接遇から、福祉専門職としての職業倫理や法人理念に沿った接遇まで、福祉職として身につけたい接遇スキルを総合的に学びます。

## 令和8年 4月15日(水) 10:00 - 16:00

**対象** 社会福祉施設職員

**受講料** 6,000円(事前振込み)

**講師** 川崎理代 氏  
(株式会社エイデル研究所 経営支援部)

**定員** 40名 ※申込多数の場合は、神戸市在勤・在住の方を優先して抽選いたします。

**締切** 令和8年3月30日(月)  
※締切後の申込についてはお問合せください。

**申込** 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  
研修にかかる事務以外には使用いたしません。

お申込みページ

**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)

## 研修内容

### 福祉サービスの特徴と現場に必要な接遇

- ☑ なぜ福祉現場で接遇が支援の質を左右するのか
- ☑ 他業種の接客と対人援助職の接遇の違い

### 専門職として求められる接遇

- ☑ 挨拶・身だしなみ・言葉遣い  
非言語コミュニケーション・報連相
- ☑ 苦情を未然に防ぐリスクコミュニケーション

### 現場の課題から接遇を考える

- ☑ 【事例検討】自法人内の接遇に関する課題  
接遇に関する課題は、なぜ発生したのか、  
どのような対策が必要か、グループで考えます

## 受講生の声



身につまされる話もありましたが、自身の接遇を振り返る良い機会になりました。自分の施設の課題について、他の施設の方の意見を聞くことができ、取り組むべきことが具体的にわかりました。施設の研修に活用したいです。