

## 信頼関係を築くための

Web 研修

## 接遇・マナー向上研修【2回目】

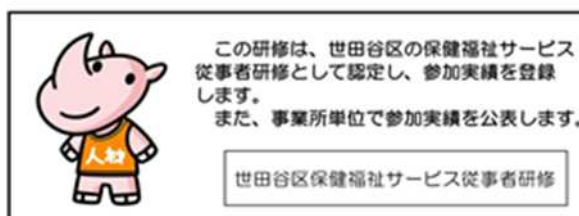
福祉従事者として、利用者、家族、地域の方との良好な関係を築くうえで、接遇・マナーが重要です。

この研修では、基本となる接遇・マナーの意義や重要性および基本動作について学び、より良いサービス提供を目指します。

※ウェブ会議システム「Zoom」を使い研修を実施します。受講する環境がない方は、研修センターまでご相談ください。

1. 日 時 令和3年11月25日（木） 14時～16時  
※初めてZoomを使う方等を対象に「Zoom 初めてレッスン」を実施します。  
詳細は、裏面をご確認ください。
2. 内 容 (1) 福祉従事者として、良好な関係づくりを行うために必要な接遇・マナーの意義  
(2) 言葉づかい、電話対応  
(3) 訪問、来客対応マナー など
3. 講 師 蜂谷 英津子氏（HOTシステム株式会社 代表取締役）
4. 対 象 世田谷区内でサービスを提供している福祉サービス事業所の職員や社会人になって1年未満の方、改めて基本を学んでみたい方等
5. 費 用 無 料
6. 定 員 30名（先着順）
7. 申 込 11月18日（木）までにホームページからお申込みください。  
※申込み後、確認メールが届きます。メールが届かない場合は、ご連絡ください。  
※申込で頂いた個人情報につきましては研修の目的以外には使用いたしません。
8. 登録ヘルパー助成対象研修

この研修は、「世田谷区登録ヘルパー等研修受講助成」の対象となります。  
登録ヘルパーの方が受講した場合は、研修助成金を支給いたします。  
動画視聴後、記名式のアンケートへの回答が必須です。



裏面あり

## 9. オンライン研修受講の流れ

### (1) 研修用 URL の受け取り

研修に参加するための URL を研修日の 2 日前までに送付します。  
届かない場合は、ご連絡ください。

### (2) 研修当日

- 13時30分からアクセスできます。  
事前にお送りした研修用 URL にアクセスしてください。
- 当日欠席の場合は、事前にご連絡ください。

### (3) 研修報告・アンケートの提出

研修受講後は、研修報告・アンケートに入力してください。  
研修報告・アンケート URL を送付します。

10. その他 Zoom は、インターネットを使った会議システムです。  
※Zoom による研修受講に不安を感じている方等を対象に、  
「Zoom 初めてレッスン」を実施しています。ご参加ください。  
(締切日は実施日前日)

毎月 第2火曜日 午前の部:11時~11時30分/午後の部:18時~18時30分

<del>4月13日</del>	<del>5月11日</del>	<del>6月8日</del>	<del>7月13日</del>	<del>8月10日</del>	<del>9月14日</del>
10月12日	11月9日	12月14日	1月11日	2月8日	3月8日

11. 注意事項 動画及び資料について、録画（スクリーンキャプチャを含む）・録音・複製・第三者への配付（第三者が閲覧可能な形でのアップロード、動画のリンク（URL）の第三者への提供を含む）を禁止します。研修受講に際しては、この注意事項をお守りください。

#### 【担当】

世田谷区福祉人材育成・研修センター  
中村・並木  
電話：6379-4280  
FAX：6379-4281