

**令和4年度 自主企画研修【社会福祉施設職員等対象研修 A-6】
「ホスピタリティマナー研修～介護職員に求められる接遇マナー講座～」
開催要綱**

- 1 目 的 ホスピタリティマナーとは、自分自身が相手に対して抱く気持ちを目に見える形に具現化して相手に伝えるスキルです。特に介護サービスの現場では、支援者に対するイメージが提供される内容やその事業所自体のイメージに繋がるため、介護職員にはホスピタリティマナーを持った支援が求められます。
 本研修では、利用者への思いやりを言葉や態度で表現する方法を学び、支援者・利用者がともに心地よい時間を過ごすことができる介護サービスの提供につなげます。
- 2 主 催 社会福祉法人三重県社会福祉協議会
- 3 日 時 令和4年9月13日（火）13:30～16:30
- 4 会 場 三重県社会福祉会館3階 講堂（集合研修）
- 5 対 象 者 三重県内の老人福祉施設職員（新人・中堅職員）等
- 6 定 員 60名
 ※定員に達し次第募集を締め切ります。
- 7 講 師 HOTシステム株式会社 代表取締役 蜂谷 英津子 氏

スイスの貿易会社の日本代表、大手デパートや外資系ホテルのVIPゲストの接客を経て、大手介護企業で介護職の人材育成に従事、その後HOTシステムを設立。多くの社会福祉法人や大手介護事業者にて職員研修の講師を務め、すでに1万人以上の福祉職員の研修を行っている。また、介護職員向けの著書が3冊、監修書籍が1冊、保育士向けの著書が1冊、25冊の専門誌に記事を執筆しており、日本経済新聞社の教育用DVDも監修。介護職のための研修は、研修内容や事例が介護現場に即しており「解り易くて現場ですぐに実践できる!」と高い評価を得ている。

ホームページ：<https://www.hotssystem.com/>

8 内 容

時間	内容
12:30～13:20	受付
13:20～13:30	オリエンテーション
13:30～16:30	①オープニング（自己紹介・研修内容説明等） ②ホスピタリティとは ③介護現場の接遇マナーの重要性 ④表情について ⑤態度について ⑥身だしなみについて ⑦挨拶について ⑧言葉づかいについて ⑨職場でのマナーについて ⑩振り返り
16:30	閉会

2枚目もご覧ください

9 受講料 三重県社会福祉協議会 会員：5,000円
非会員：10,000円

※会員・非会員がご不明な場合は本会で確認しますのでお問い合わせください。
※研修当日受付にて現金でのお支払いをお願いいたします。

10 申込方法

令和4年8月31日(水) 17:00までに、下記のどちらかの方法でお申込ください。

- (1) 申込フォーム (URL: <https://forms.gle/ow8PTBg3RsPwDb5j7>) から申込
- (2) 別添の受講申込書に御記入の上、FAX または郵送で事務局へ送付

11. 受講に際しての注意事項 ※必ずお目通しください

- (1) 申込は人数単位で受け付けます。必ず受講人数分の受講料をお支払いいただきますようお願いいたします。
- (2) 本研修で使用する資料の二次使用は原則禁止しております。

12. その他 ※お目通しください

- ・受講者には、開催日の概ね3日前までに「受講決定通知書」をFAXにて送付しますので、当日はご持参のうえ、受付で提示ください。
- ・台風等により、研修会参加者の安全が危惧される場合、研修会の開催を中止(延期)する場合があります。中止(延期)する場合は、開催日の前日正午までに本会ホームページ (<https://www.miewel-1.com/>) のお知らせ欄に中止(延期)情報を掲載しますのでご確認ください。

13. 新型コロナウイルス感染症にかかる情報について

- (1) 参加予定人数 最大60名(事務局3名、講師1名を除く)
- (2) 会場面積 三重県社会福祉会館 3階 講堂:定員:140名
- (3) 開催時の対策
 - ①会場入り口にアルコール消毒液・検温器を設置しますので、ご協力をお願いします。
 - ②参加者はマスクをご持参のうえ、着用ください。
 - ③当日に発熱や風邪等の症状がみられる場合は、研修の参加の自粛をお願いします。
 - ④定期的に扉を開けるなど換気を実施します。各自体温調節のできる服装でお越しください。
 - ⑤新型コロナウイルス感染症の感染状況によっては研修を中止・延期する場合がございます。あらかじめご了承ください。

【お問い合わせ先】

社会福祉法人 三重県社会福祉協議会
福祉育成支援課 社会福祉研修センター 担当: 榮田
TEL: 059-213-0533 / FAX: 059-222-0305