

ZoomによるWeb研修で行います

## 「サービス提供事業者の接遇対応研修」のご案内

～ご利用者からのクレームをなくすための接遇対応とは～

福祉・介護の仕事において、「接遇」の重要度は業務の80%を占めると言われています。「接遇」とは、相手に「喜んでもらう」ことです。ご利用者の心理を理解して、ご利用者やご家族に喜ばれる「やさしさと思いやりのある接遇」へと磨きをかける必要があります。福祉・介護の仕事は身体介護や生活援助などの技術だけを求められているのではなく、「ご利用者の心に寄り添うこと」が何よりも大切なことです。「心のケア」に目を向けることは介護の質やご利用者の生活の質を高めることに繋がります。

谷講師の研修では、福祉・介護現場における、より良い接遇とともに、職場における職員間のコミュニケーション力の向上など、働く人としてのマナーや気づきにつながるとの感想がたくさん寄せられています。研修が終わったあとは、今迄と違う自分になっています。

新人職員の方はもちろんのこと、もう一度自分を振り返り、接遇スキルをアップしたいと考えているベテランの職員にも役立つ内容となっています。ぜひ、受講していただきたいと思います。

参加ご希望の方は、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページの研修計画 お申し込み欄より必要事項をご入力の上お申し込みください。

### 記

- 1 日 時            令和 8 年 7 月 1 4 日 (火)  
                    13時30分～15時30分    (入室 13時00分～)
- 2 講 師            ホスピタリティ・コーディネーター 谷 洋子 氏
- 3 受講料          会員： 無 料          一般：1,000 円
- 4 定 員            90名
- 5 締切日          令和 8 年 6 月 3 0 日 (火)

### 6 参加申込方法

参加申し込みは、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページの研修計画 お申し込み欄より必要事項をご入力の上お申し込みください。

<http://hssk.gr.jp/seminars-entry/>

### 7 その他

本講演は、Zoomを使用したWebのオンラインでの開催となります。

Zoomが使用できる環境をご準備いただく必要があります。詳細は、2ページの「オンラインでの開催にあたって」をご確認ください。

### ※ お問い合わせ先・事務局

〒651-2181 神戸市西区曙町1070 総合リハビリテーションセンター内  
兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会 事務局

TEL : 078-920-2570 Fax : 078-920-2571 E-mail:hssnet@hssk.gr.jp

## 当日までの流れ

### 申込

- ① 参加申し込みは、当兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会ホームページの Web 研修 お申し込みページより必要事項をご入力の上、お申し込みください。

<http://hssk.gr.jp/seminars/>

- ② 申し込みが完了しましたら、申込時に記入されたメールアドレスに、参加登録完了の旨と参加費の振込のご案内を送信させていただきます。

- ③ 令和 8 年 7 月 2 日（木）までに指定口座に参加費をお振込みください。

※ 振込手数料は、ご負担をお願いします。

- ④ ご入金を確認後、7月6日（月）をめぐりに当協議会から「研修会用 URL・ID、パスワード」を申込時に記入いただきましたメールアドレスに送付いたします。研修会資料も研修会の前日までに同じメールアドレスに送付いたします。

- ⑤ 下記の日程で Zoom の接続テストを実施いたします。必ず接続確認をしてください。「研修会用 URL・ID、パスワード」で入室してください。

7月13日（月）10：00～10：30

※ 入室の際、音声機器についての質問画面が出ます。（コンピューターでオーディオに参加）を選択してください。

- ◎ 当日は、開始の30分前から「研修会用 URL・ID、パスワード」で早めにご参加ください。当協議会が入室の許可をするまで、しばらくお待ちください。

## Zoom 操作上のお願い

☆ 参加管理のため、Zoom 研修にご参加される際のお名前は、申込時と同じ表記でご参加ください。

★ 講義中は、必ずマイクをミュートに設定してください。

☆ また、研修中は、「ビデオ開始する」にしていただき、受講者の皆様が画面に映るようにしてください。

★ グループによる演習時や質疑応答時は、マイクのミュートを解除してください。

※ ビデオの開始やミュートの設定については、画面左下に表示されているアイコンで設定可能です。

## オンラインでの開催にあたって

※ お申し込みをされる前に必ずお読みください。

参加の申し込みは、以下の事項を必ずご確認の上、お申し込みください。

### 準備

※ Zoom ができる環境

パソコン（タブレット不可） 参加者1名に1台

対応OSは、下記のサイトでご確認ください。

<https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023>

マイク（パソコン内蔵・ヘッドセットであれば不要）

Webカメラ（パソコン内蔵であれば不要）

イヤホン（必要であれば）

インターネット環境（可能であれば有線LAN）

※ 事前にセキュリティー設定等のご確認をお願いします。

研修受講に適した環境

（可能な限り受講者以外の声や音が入らない環境）

### 留意事項

☆ 研修会の録音、録画、撮影は、固く禁止させていただきます。

★ システムトラブル、接続の不具合などにより、本研修会に参加できなかった場合や途中の切断、画像・音声の乱れが生じた場合は、原則、参加費の返金はいたしません。

☆ 再配信等はいたしません。

★ 視聴のために配布したURL等を使用できるのは、参加する方のみです。URL等の再配布は、禁止させていただきます。

### 《お問い合わせ先・事務局》

〒651-2181 神戸市西区曙町1070 総合リハビリテーションセンター内  
兵庫県シルバーサービス事業者連絡協議会 事務局

TEL : 078-920-2570 Fax : 078-920-2571 E-mail:hssnet@hssk.gr.jp