

現場でつかえるマナー研修

社会福祉施設の職員として働くにあたり、社会人としてのマナーや態度、福祉の職場で必要とされるコミュニケーションなど、組織人として身につけておくべき基礎の習得を図ります。

日時 : A: 令和2年 4月17日(金) 10:00~17:00
B: 令和2年 5月15日(金) 10:00~17:00
C: 令和2年 6月 5日(金) 10:00~17:00
※3コース同じ内容です

会場 : こうべ市民福祉交流センター3階 301教室

講師 : 株式会社エイデル研究所 講師 君嶋信子 氏

受講料 : 6,000円(事前振込) ※ 申込締切後、受講決定通知と併せて受講に伴う振込用紙を受講者宛にお送りします。

締切 : A: 令和2年 3月27日(金)
B: 令和2年 4月24日(金)
C: 令和2年 5月15日(金) ※ 申込後、受付確認連絡を受けたにもかかわらず、受講日の5日前になっても通知が届かない場合は、お手数ですが お問い合わせください。

申込 : 所定の申込用紙に必要事項をご記入の上FAXまたは、HPよりお申し込みください。
※ お申し込み後1週間たっても市民福祉大学からの連絡がない場合は、お手数ですがお問い合わせください。
※ お申込の際、お知らせいただいた個人情報につきましては、本講座にかかる事務以外に一切使用いたしません。

内 容

- ◆福祉職場における接遇・マナーの重要性
 - ・福祉現場における接遇の重要性と意義(利用者とそのご家族・職場の仲間との信頼関係の構築)
 - ・リスク管理としての接遇(苦情第1位は「接遇」)
- ◆福祉現場における接遇トレーニング
 - ・笑顔・身だしなみ
 - ・挨拶、言葉遣い(敬語チェックと社会人としての言葉遣い)
 - ・名刺交換、電話対応、お茶の出し方、文書送付のルール、メールの書き方
 - ・態度：ノンバーバル・コミュニケーション
- ◆福祉職としての心構え・意識づけ
 - ・一般のサービス業と福祉サービスの違いとは？
 - ・利用者に寄り添うためのケアサービスマナーとは？
- ◆福祉のプロとして
 - 普段の業務の姿勢に関する「セルフチェック」
 - ・プロとしてのプライド
 - ・法人理念の実現のための接遇とは
- ◆「行動宣言」
 - ～すること3ヶ条、しないこと3ヶ条～
 - ①各自による「行動指針」の作成
 - ②作成後のグループ内発表、グループ内共有
 - ・「明日からすること、しないこと」
 - ・「少し先の目標」
- ◆なぜ福祉職についたのか？
- ◆理想の福祉職とは？
- ◆信頼できる福祉職員とは？

～パワハラ防止法義務化～
パワハラと指導の違い



お問合せ : 社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会 市民福祉大学
〒651-0086 神戸市中央区磯上通3丁目1-32
TEL (078)271-5300 FAX (078)271-5365
HP <http://www.shiminfukushidaigaku.jp/>

