

令和6年度 社会福祉施設職員新任研修



ビジネスマナー研修

社会人として、社会福祉施設で働くにあたり、
職場内外に必要なコミュニケーションやマナーの基礎に
ついて、講義や受講者同士の演習を通じて習得します。



日 時 令和6年 4月18日(木) 9:30~16:30(受付9:00~)

会 場 こうべ市民福祉交流センター 2階 201教室

対 象 神戸市内の社会福祉施設の新任職員(概ね1~3年目の方)

講 師 株式会社インソース 講師 大坪 浩民 氏

内 容 (予定)

1. セルフチェック

社会人に求められるマインド・行動等をチェック

2. 社会人としてのビジネスマナー①

- ・学生との違い
(主体性、自律性、公私の区別、健康管理等)
- ・コンプライアンス(法令順守)、情報の管理
- ・表情、挨拶、名刺交換(来客・訪問・オンライン)
- ・言葉遣い(尊敬語・謙譲語・丁寧語等)
- ・ビジネスメール、文書(事例検討)
- ・身だしなみ、お辞儀
- ・電話応対(受け方・取り次ぎ方・かけ方)
- ・来客応対(ご案内、お茶出し、席次、見送り)
- ・態度:非言語コミュニケーション

3. 社会人としてのビジネスマナー②

- ・職場でのマナー、コミュニケーション
- ・チームワーク、人間関係
- ・パワーハラスメントと指導の違い
- ・指示の受け方、メモの取り方、質問事項
- ・計画(方法・時間・期限・コスト・リスク・品質等の判断軸)
- ・報告(中間報告・終了報告)・連絡・相談
- ・クレーム対応

受講料 6,000円(事前振込) ※申込締切後、受講決定通知文書と共に振込用紙を送付します。

定 員 40名 ※申し込み多数の場合は、社会人経験の浅い方を優先させていただきます。

申込締切 令和6年4月4日(木) ※締切後の申込についてはお問い合わせください。

申込方法 市民福祉大学ホームページ(<https://www.shiminfukushidaigaku.jp/>)より
※お知らせいただいた個人情報は、研修にかかる事務以外には使用いたしません。

受講決定 申込締切日以降、申込者全員に受講可否の通知文書を郵送にて送付します。
※研修開催の5日前になっても市民福祉大学から郵便が届かない場合、お手数ですがお問い合わせください。



- 持ち物 ①名刺、名刺入れ(あれば) ※名刺交換の演習にて使用します。
 ②昼食 ※会場にて飲食可能。周辺にコンビニエンスストアあり。

来客応対



電話応対



★受講者の声★

- 普段の生活ではLINEを使ってばかりで、電話やメールは機会が少ないので、慣れていませんでした。組織の印象は電話対応や来客対応の第一印象で決まるので、信用・信頼されるためにも明日から実践したいです。
- コミュニケーションは主観ではなく、客観的に「相手はどう感じるか」を考えながら立ち振る舞い、話し方、身なりに気を付ける必要があると学びました。職場では教えてもらえないマナーや言葉遣い、職場でのコミュニケーションについても、丁寧に教えていただきました。少しずつ学んだこと活かしていきたいです。
- 社会人4年目ですが、基礎的なビジネスマナーや仕事における心得等を学ぶ機会がなく、あまいな状態でした。参加できてとてもよかったです。いずれも仕事を円滑に進めるためだけでなく、仕事上でトラブルが起きた時、被害を最小限にするためにも大事なスキルを学びました。他の職員にも伝えていきたいです。
- “福祉施設の新人職員”の立場に立って、研修を進めていただいた点がありがたいと感じました。長時間の研修でしたが、グループワークやロールプレイ、こまめな休憩があったので、集中を続けられました。

<会場地図>



《交通のご案内》

- 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」駅下車、徒歩7分
- ポートライナー「貿易センター」駅下車、徒歩5分
- 市バス⑦系統「市民福祉交流センター前」下車すぐ

【お問い合わせ】

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3-1-32 こうべ市民福祉交流センター内
 TEL (078) 271-5300
 FAX (078) 271-5365
 E-mail daigaku@with-kobe.or.jp

