

講座詳細

接遇マナー①

目次

- 介護職員としてのビジネスマナー
- 介護職員としてのマナー
- 確認テスト



(2) 施設内でのマナー

- 緊急時以外は走らない
- 利用者と速度を合わせる
- 自分から挨拶をする
- 温度・湿度・換気に気を配る
- 生き物（植物）などがある場合に



講座の内容解説

本講座では、まず、介護職員としてのビジネスマナー（挨拶とお辞儀、言葉遣いと話しかた、報告・連絡・相談など）を学びます。次に、介護の現場で必要なコミュニケーション（仕事中の態度と行動のポイント、信頼関係を築くコミュニケーションなど）を習得し、最後にCSの向上について学びます。

ココがキャリアアップに繋がる！

本研修の目的は、業務をスムーズに進めるために必要なマナーを習得し、CS (Customer Satisfaction)/顧客満足を高めることです。ここでの顧客満足とは、提供する介護サービスのレベルの高さとかかわるスタッフの接客態度、マナーです。

■ カテゴリ：職能別（職種転換）

■ 講義タイトルと学習時間

■ 学習時間：合計1時間10分

講義タイトル	学習時間(分)
・研修の目的	4
・第一印象とは	5
・挨拶とお辞儀	4
・言葉遣いと話しかた	8
・報告・連絡・相談	7
・仕事のサイクルとは	6
・仕事中の態度と行動のポイント	8

講義タイトル	学習時間(分)
・施設内でのマナー	5
・プライバシーに関するマナー	5
・信頼関係を築くコミュニケーション	6
・ノーマライゼーション	7
確認テスト	5

Point

- 介護職員としてのビジネスマナーを学ぶことができる
- 現場で必要なコミュニケーションが身につく
- マナーを習得し、顧客満足を高めることに繋がる

担当者様のご意見

必要なマナーを守り、顧客満足を高めることは、介護職員としてとても大事なことです。



講座詳細

接遇マナー②

2. 尊厳と人権

(1) 尊厳とは何か

介護における権利擁護と人権尊重

⇒他者の支援は必要としていても、
権利の主体としての存在は
何ら変わるものではない。



2. クレーム対応

(1) クレームとは

介護の現場のサービスに関するクレームは
多くの場合、ケアマネジャーや相談員などを通して
事業所または行政機関の苦情受付窓口に相談される。
どのような経路で入っても、
信頼関係を築く第一歩として積極的に対応すること！

「主張」と「感情」を尊重することが大切。

講座の内容解説

本講座では、まず高齢者の尊厳を支えるケアとして尊厳とは何か、求められる介護福祉士像とはどんなものかについて学びます。次に介護職に必要なマナーとして、接遇とは何か（接遇の基本・言葉づかい）、クレーム対応の基本・人的クレームへの対応、会話の基本ルールなど介護に必要なコミュニケーションについて学びます。

ココがキャリアアップに繋がる！

本研修の目的は、ご利用者様の尊厳と人権を守ることを理解し、求められる介護福祉士像に必要な接遇マナーを習得することで。ご利用者様とそのご家族様のCS (Customer Satisfaction)を高めることです。

■ カテゴリ：職能別（職種転換）

■ 講義タイトルと学習時間

■ 学習時間：合計1時間

講義タイトル	学習時間(分)	講義タイトル	学習時間(分)
・研修の目的	3	・ご意見対応の基本	5
・尊厳とは何か	10	・人的クレームへの対応	6
・求められる介護福祉士像とは	5	・自己開示	3
・接遇とは	3	・会話の基本ルール	5
・接遇基本のき	6	確認テスト	5
・言葉づかい	4		
・クレームとは	5		

Point

- 求められる介護福祉士像について、考えることができる
- 現場で必要なコミュニケーションが身につく
- 接遇マナーを習得し、人権を守ることを理解できる

担当者様のご意見

ご利用者様の尊厳と人権を守ることを理解し、信頼できる介護職員を目指してほしいですね。

