

1. 研修テーマ

必須科目：「福祉ビジネス・マナー」

選択科目：「紹介業の新ビジョン」

2. 目的（趣旨）

◆ 必須科目「福祉ビジネスマナー」

(1) 現代社会では「ビジネス・マナー」は今や常識化し、社会人には必要不可欠なスキルとしての認識も強くなってきました。

しかし、残念ながら現代のマナーの在り方は本来の「マナーの心」は置き去りにされた面が多く、単に社会という集団生活上において相手に不愉快な思いをさせないためだけの「ルール」として形成されたものにすぎません。

本来、マナーとは「相手を思い遣る心のあり方」から自然と表現されるものであり、相手への気持ちが入められたものでなくてはなりません。こうした背景から、ビジネスシーンにおける新時代のマナー「現代マナー」の構築が早急に求められていると言えます。

(2) 各種サービス業界においては「接遇マナー」の教育は義務化され、各業界ではサービス提供のための「マニュアル」や「ルール」作りが盛んに行われてきました。

また、これまでサービス業としてマナーの適用を受けてこなかった「医療」や「福祉」の業界においても、顧客意識の高まりと同時に「サービスの質」への需要が多様化したといえます。これは社会における「現代マナー」への関心度が高くなったとも考えられます。

(3) 我々看家業界においても例外ではなく、これまでの「マナー」への固定観念を捨て、福祉理念や経営理念を根底としたサービスへの意識の改革が必要となっているものと考えます。看家業界における顧客は高齢者や障害者なども多く、また、人が人に対してサービスを提供するものであり、求職者の「マナー」への意識の在り方はそのままサービスの質的な評価に繋がります。

なお、事業主である正会員が直接「マナー」を学ぶことで、求職者や紹介従事者等のマナーに対する意識付けをさせ、事業所全体のサービス業者としての地位向上と合わせて福祉業界の中における看家業界の存在感の高揚も期待できるものと考えます。

本研修では、福祉業界において今後必要不可欠とされる「福祉ビジネスマナー」の理念について学んでいただき、新時代のニーズに対応し、また各事業所においてサービス面で高い評価を得るためのマナー構築に役立てばと考えます。

◆ 選択科目「紹介業の新ビジョン」 ※協会が用意する「選択科目」

～今後の介護事業における紹介業の新たな取り組みの展望について探る～

協会が提案する「紹介業の新ビジョン」については、今後の介護事業における紹介業の新たな取り組みの展望について、請負業と紹介業の両方の視点からの内容として講演を依頼しております。

介護業界においても経済情勢や雇用情勢の影響を受け、紹介業また請負業ともに様々な問題を抱えながら生き残りをかけて各事業における事業戦略の再構築作業が進められていることと思えます。

介護保険下では今後、「介護報酬」だけに依存した経営には限界があり、請負業と紹介業をうまく混合した「ミックスプラン（混合介護等）」について、まずはその分野の種類や市場成長課題、可能性等について整理をしないといけないと考えられます。

本科目では、この「ミックスプラン（混合介護等）」に関して、積極的に自費サービス（紹介事業）の活用を促進することで、利用者の多様化するニーズに適切に対応し、請負業だけではなく更に紹介業にも明るい展望が開けるのではないかと期待できる講演内容を考えております。

3. 研修カリキュラム

科目名	時間数
必須科目 「福祉ビジネス・マナー」	90分
+	
選択科目 「紹介業の新ビジョン」	60分
↓ または…	
上記の「選択科目」を独自の科目に変更が可能	
独自の科目	60分

福祉ビジネスマナー研修会

—マナー理念の構築を目指して—

講師 エンパワーマネジメント研究所 代表 猪俣由美子

1. これからの紹介事業所に期待されるもの

☆厳しい時代に選ばれる事業所

- ・高品質のサービスの提供
- ・事業所の強み作り (差別化)

☆ 紹介事業所は信頼と満足を創り、信頼と満足を売る

☆ 信頼と満足の基盤としての福祉ビジネスマナー

2. 福祉ビジネスマナーとは

(1) エチケットとビジネスマナーとの違い

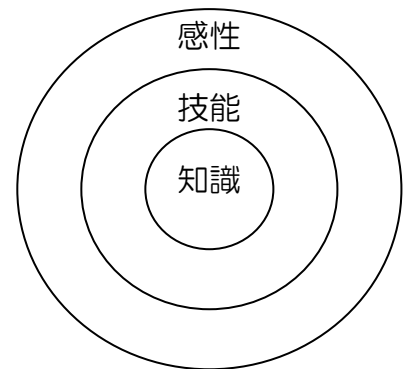
(2) 福祉ビジネスマナーの構造

福祉ビジネスマナー = 心 × 形

- | | |
|----------|--------|
| ・思いやる心 | ・ことば |
| ・福祉の心、理念 | ・表情、態度 |
| ・ホスピタリティ | ・身だしなみ |
| | ・ 援助技術 |
| | ・ 援助作業 |

(3) 福祉ビジネスマナーの3要素

- 知っている
(知識)
- 出来る、使える
(技能)
- 相手、状況に合わせられる
(感性)



3. 所長にとっての福祉ビジネスマナーの位置づけ

- ☆高品質のサービス創りの鍵を握る（信頼と満足）
- ☆福祉のサービス理念の徹底を図り、基盤を固める
- ☆求職者のプロ意識のチェック、確認が出来るので的確な指導に繋げられる
- ☆企業・事業所としてのイメージ・評価を高め、顧客獲得・業績向上と共に地域福祉の核となる

4. 福祉ビジネスマナーの啓蒙と強化.....所長の指導の着眼

- (1) 事業所としてのサービスの理念・方針を明確にし、福祉ビジネスマナーと結びつけ、目指しているものを伝え、啓蒙する
- (2) 福祉ビジネスマナーの自社の行動基準を作り、示す
- (3) 個人の特徴を掴み、個別指導をする
- (4) 所長をはじめスタッフがお手本を示す

5. おわりに

《メラビアンの法則》

