

## 医療介護接遇の基本マナーと電話応対

- 参加対象** 医療、介護の現場で働く 新入職員、中途採用者、接遇を再確認したい方  
\*職種を問わず
- 特徴** 医療、介護の現場で人と接する時に必要な基本マナーの研修を1日で実施
- 目的**
- ・医療、介護の現場で働く人として必要な〈組織の一員として〉の協働意識と接遇について学ぶ
  - ・通信手段の変化により、電話応対への苦手意識が広がり、経験不足が指摘されている中、電話応対の基本スキルを確認、習得し、仕事への主体的な取り組み姿勢をつくる
- 開催日時** 令和7年4月10日(木) 10:00~16:30
- 会場** 愛知県医師会 仮事務所 会議室  
名古屋市港区千鳥一丁目13-22  
名古屋市営地下鉄名港線 築地口駅2番出口から徒歩約5分  
<https://www.a-iho.or.jp/access/>
- 講師** 株式会社 Caritra 加藤郁世
- 定員** 28名
- 申込期限** 令和7年3月24日(月)但し、定員に達し次第申込受付終了
- 参加費** 1名税込/昼食付 事前振込  
申込受付後事務局よりメールする【申込確認書】で振込方法をご連絡
- |           |         |
|-----------|---------|
| 主催、共催団体会員 | 12,100円 |
| 後援団体会員    | 13,200円 |
| 会員外       | 15,400円 |
- 申込方法** 愛知県医療法人協会 ホームページ <https://www.a-iho.or.jp/>  
→研修のご案内より 2ページ参照

【主催】愛知県医療法人協会 【共催】日本医療法人協会愛知県支部

【後援予定】愛知県病院協会 愛知県精神科病院協会

2025〈令和7〉年度 愛知県医療法人協会 公開研修①

医療介護接遇の基本マナーと電話応対

開催日時 令和7年4月10日(木) 10:00~16:30

カリキュラム

午 前	午 後
<p>オリエンテーション ・研修の目的を確認する</p> <p>協働と人間関係構築の重要性理解 ※実践ワーク相互理解(キャリアランプ®)</p> <p>医療介護接遇の基本 ・接遇と医療介護接遇の違い ・医療介護接遇の目的と効果 ・第一印象の重要性 ・医療介護接遇5原則</p> <p>身だしなみ 表情 挨拶 言葉づかい 聴く姿勢 ※実践ワーク 5原則を意識した応対</p> <p>昼食 1時間</p>	<p>電話応対の基本 ・正確な対応・迅速な対応 ・分かりやすい対応・感じのよい対応</p> <p>電話応対の基本スキル ・声の重要性、明るい第一声 ・正確な内容伝達、確認、復唱 ・保留時の意識 ・伝言 ・切り際のマナー</p> <p>電話応対の流れ ・電話の受け方の基本 ・名指し人不在時の対応 ・電話のかけ方の基本 ※実践ロールプレイング</p> <p>まとめ、質疑応答</p>

↓  
昼食はお弁当をご用意します…飲み物は各自でご用意ください

- ・食物アレルギーをお持ちの方は申込時にお知らせください

お弁当の提供はいたしかねますので、その際の対応は改めて申込責任者様へご連絡します

※ 内容、進行については、一部、変更する場合があります

※ 休憩は適宜取り入れます

申込方法

愛知県医療法人協会 ホームページ

<https://www.a-iho.or.jp/>

→研修のご案内

→該当研修を選択

→参加申込フォームに必要事項を入力

→送信

申込受付後【申込確認書】を令和7年3月11日(火)以降 順次メール送信

開催可能人数に達しない場合、開催できないことがあります

こちらからもお申込みいただけます

