

寺川あづさの

社会人として、医療・介護の専門職として、輝きのある人生を創造する...

# 現場リーダー向け接遇研修



講師

保健・医療・福祉サービス研究会  
教育事業部接遇・ヒューマンスキル指導講師

寺川あづさ

2023  
3/22(水)  
PM2:00~PM5:00

会場 コリドースクエア銀座7丁目2F  
(HMSセミナールーム)  
東京都中央区銀座7-2-22 TEL 03-6823-8700

私が目指すのは、受講者に「早速、明日からやってみよう!」と感じていただける研修です。  
自身の病院での勤務経験や介護施設への訪問診療経験を活かし、常に現場目線の研修をおこなっています。

## 〈プログラム〉

### 1. 現場リーダーの役割

- 新入職員を受け入れる心構え
- 新入職員の定着に必要なもの

### 2. 育成のためのコミュニケーション

- 一人ひとりに合わせた育成  
(目線の高さを合わせる・3つの承認・ほめ方叱り方)

### 3. 新人育成とは

- どのような職員になってほしいですか?
- ベースは信頼関係の構築

### 4. 育成のための接遇マナー

- 現場リーダーが伝える接遇マナーとは
- 基本となる5つの接遇マナー要素
  - ① 表情……3つの笑顔の使い分け
  - ② あいさつ……明るい印象を与える声
  - ③ 身だしなみ……介護・医療現場で求められる身だしなみとは
  - ④ 言葉づかい……敬語の使い分け
  - ⑤ 態度・所作……ご案内や物の受け渡しの所作

2020年の厚生労働省の報告では新入職員の1/3が3年以内に離職してしまうということから、新入職員を育成する担当者の役割と責任はとて大きなものです。しかし現場からは「そもそも人を教えたことがない」「自分だって接遇マナーを理解していない」といった心配の声が聞かれます。先輩方が安心して新人を受け入れ、接遇指導をおこなうために、一度、原点に立ち返って接遇マナーを学んでみましょう。  
本研修では、新入職員を受け入れる心構えから、普段の業務に活かせる接遇マナーのスキルを学んでいただきます。

【経歴】  
学生時代よりナレーターの仕事を始め、その後フリーアナウンサーとしてテレビ・ラジオのレポーターや式典・シンポジウム・記者発表会などの仕事に携わる。同時に研修講師として、後輩の育成や企業における接遇教育を手掛ける。その後、自身の病気による入院・手術をきっかけに都内がん専門病院に勤務し、総合案内リーダーとして勤務する傍ら、院内の既存スタッフ・新入職者の接遇教育を担当する他、他病院の接遇マナーやコミュニケーション、管理職研修、後輩育成、など多数の研修を手掛ける。2014年には勤務病院において年間優秀職員賞を受賞。現在は、保健・医療・福祉サービス研究会 教育事業部 接遇・ヒューマンスキル指導講師として全国で幅広く活躍中。

【主な実績】  
・総合病院 ・大学付属病院 ・県立病院 ・医師会  
・看護協会 ・有料老人ホーム  
・サービス付き高齢者住宅 ・特別養護老人ホーム  
・障害者支援施設

■ 参加料 HMS会員(法人・個人会員) 7,920円【税込】(7,200円)本体価格  
(購読会員) 8,360円【税込】(7,600円)本体価格  
一 般 8,800円【税込】(8,000円)本体価格

申込日 月 日

FAX.03-6823-8701

3月22日(水)

寺川あづさの現場リーダー向け接遇研修 申込書

|  |          |     |                                   |  |  |
|--|----------|-----|-----------------------------------|--|--|
| 住所   | 〒        |     |                                   | 「申込欄」に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りください。折り返し請求書をFAXいたします。また、オンライン受講の場合は受付後に、ご登録のメールアドレスに確認メールを送付いたします。※参加料は、下記指定口座にお早めに(原則 開催1週間前までに)お振込み下さい。※ご入金確認後、開催日3日前に「受講用URL」をお送り致します。(DVD・CD受講は除く)。また、入金照合のために振込名義を下記にご記入ください。 |  |
| 法人及び施設名  | 振込名義 ( ) |     |                                   | 振込先:三井住友銀行 本店営業部 普通預金 7577162 Webからの名義:力)ホケンイリョウフクシサービスケンキュウカイ お申込はこちら→  |  |
| TEL  | F A X    |     |                                   |  |  |
| 参加者氏名  | 所 属      | 役 職 | e-mail(オンライン受講をご希望の方は、必ずご記入ください。) |  |  |
| ※ご希望の受講方法に☑を付けてください。 <input type="checkbox"/> 会場受講 <input type="checkbox"/> オンライン受講 <input type="checkbox"/> オンデマンド受講 <input type="checkbox"/> DVD受講(参加料+送料1,210円税込) <input type="checkbox"/> CD受講(参加料+送料1,210円税込) |          |     |                                   |  |  |
| ※オプションご希望の方は☑を付けてください。 <input type="checkbox"/> 無料個別相談(会場受講のみ) <input type="checkbox"/> DVD追加(DVD代11,000円+送料880円税込) <input type="checkbox"/> CD追加(CD代6,600円+送料880円税込)  |          |     |                                   |  |  |