

“寺川あづさ”講師による病院・施設内研修会を開催しませんか？

施設内ヒューマンスキル研修 講師派遣ご案内

★全国の医療機関・介護施設で、ご要望の多いテーマ（プログラム）を例に掲載しております。
法人様のニーズに合った研修企画をご提案します。何なりとご相談ください。

昨今、医療介護施設でのサービスの質が問われています。患者様や利用者様の選ぶ目も厳しくなり、職員に求められる対応も多岐に渡ります。それに伴い、職員の「頑張る力」が求められますが、人手不足や業務量の多さなどにより、現場は疲弊しているのが現状です。現場を担う職員が長く元気に働き続けるためにも、良好な人間関係を構築し、スムーズなコミュニケーションを行うためのスキル（ヒューマンスキル）を身につけることが大切です。HMSではこのヒューマンスキルを習得し「明日からさっそくやってみよう！」とすぐに実践に活かせる研修をおこないます。

研修テーマ(プログラム)例

講義1

接遇マナーの基本と実践

～患者様・利用者様に寄り添った対応をするために～

- なぜ医療・介護現場に接遇マナーが必要なのか？
- 医療・介護施設で求められる接遇マナーとは
- 信頼される要素とマナーの5原則
- 患者様・利用者様対応実践ロールプレイ

講義2

チームコミュニケーション研修

～信頼関係構築のためのコミュニケーション～

- コミュニケーションとは
- チームの中で自分が担っている役割を知る
- 職場における情報共有の重要性を理解する
- 「伝える」と「伝わる」の違いを理解する
- 「きく」コミュニケーションの演習

講義3

クレーム防止・対応力向上研修

～クレームの正しい対処法が職員の身を守る～

- 医療・介護業界でのクレームの発生要因
- 患者様・利用者様の心情を理解する
- クレームの理解と分類 ●クレームの事例研究
- クレームの対応手順 ●クレームを未然に防ぐために

講義4

メンタルヘルス（セルフケア）研修

～ストレスをコントロールできる強い自分になる～

- 医療・介護職のストレスの原因は？ ●ストレスの基礎知識
- 身に付けてほしいコーピング力（ストレス対応力）
- 性別・年齢・雇用形態によって異なるストレス
- ストレスの軽減方法・緩和方法

講義5

ハラスメント防止研修

～そのうっかりハラスメントが訴訟や離職になる前に～

- なぜハラスメントを起こしてはいけないのか
- ハラスメントの種類（なにがハラスメントになるのか）
- ハラスメントが起こる要因 ●パワハラ・セクハラ認識チェックテスト
- パワハラ・セクハラが起こらない職場環境づくり

※上記講義1～5の中から組み合わせでの講義も可能です。また、上記以外のテーマでの講義をご希望の場合はお問い合わせください。



【指導講師】

保健・医療・福祉サービス研究会
教育部接遇・ヒューマンスキル指導講師

寺川あづさ（てらかわ あづさ）

【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 大学附属病院 医師会 公立病院 クリニック 有料老人ホーム 特別養護老人ホーム サービス付き高齢者住宅 障がい者支援施設

【資格】

キャリアコンサルタント
認定心理士
日本語教師養成課程修了
メンタルヘルスマネジメント（セルフケア）
モチベーションマネジメント・ベーシック