

各 位

一般社団法人愛知県医療法人協会  
会長 井手 宏

☆新入職員研修向け企画 平成 30 年度 公開研修 開催案内

『医療・介護職者のビジネスマナー』基本・電話応対・報連相

新入職員研修としても参加して頂ける研修会のご案内です。3 日間の開催ですが、必要なテーマのみのご参加も可能です。

現場では多くの人と関わって仕事をします。その関わり方を円滑にしていく上で『ビジネスマナー』はとても大切です。「いつもこうしているから...」という自己流になる前に基本を身につけて、どなたとでも対応できる職員を育てることが必要です。新入職員以外の方でこれまでに受講経験のない方、再確認をしたい方、今さら聞くのはちよつと...と思っている方も是非ご参加ください。少人数でロールプレイングを取り入れた＜身につける＞研修です。FAX で協会事務局へお申込み下さい。【申込期限 平成 30 年 3 月 20 日（火）】

1	テーマ	第 1 回・基本編	第 2 回・電話応対編	第 3 回・報連相編
2	日時	平成 30 年 4 月 11 日（水） 9:45～16:45（開場&受付 9:25）	平成 30 年 4 月 12 日（木） 9:45～16:45（開場&受付 9:25）	平成 30 年 4 月 13 日（金） 9:45～16:45（開場&受付 9:25）
3	講師	株式会社ライフスタイル・ウーマン 加藤 郁世 CDA（日本キャリア開発協会認定キャリア・デベロップメント・アドバイザー）		
4	会場	愛知県医師会館内 会議室・・・当日 1 階の案内板に表示（名古屋市中区栄四丁目 14 番 28 号 中日ビル南 50m） *全館禁煙		
5	対象者	職種は問いません（新入職員、中途採用者、ビジネスマナーの基本を体得したい方等）		
6	参加費 (税別) 1名	主催・共催団体会員職員 各回 8,000円 *同じ方が複数回受講する場合は、2 研修で 15,000円、3 研修で 21,000円		
		後援団体会員職員 各回 9,000円 *同じ方が複数回受講する場合は、2 研修で 17,000円、3 研修で 24,000円		
		※事前振込 振込方法は受付後に送信する『申込確認書』に記載	8	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
7	定員	各回 36名（定員になり次第受付終了）	9	後援(予定) 愛知県病院協会・愛知県精神科病院協会
10	申込方法	FAX・・・下記の参加申込書を送信		

＜医療・介護職者のビジネスマナー FAX 送信参加申込書＞ 送り先 Fax 052-242-4353

法人名	病院・施設名						
所在地	〒						
Tel	fax						
◎申込責任者	役職	ふりがな 氏名					
↑ 『申込確認書』送付先＝申込責任者				参加日に○ ↓			
	参加者の職種	役職	参加者 氏名	新卒者は ○	4/11	4/12	4/13
1							
2							
3							


第1回 基本編 平成30年4月11日(水) 9:45~16:45 (開場&受付 9:25)

研修概要

必須のビジネスマナー、医療・介護職者として必要なマインドとスキルを1日で修得!

- ◆社会人として当たり前求められる仕事上のマナー<ビジネスマナー>を身につける
- ◆医療・介護職者として、必要なくチームの一員として>の意識とコミュニケーションを学ぶ  
\*円滑な業務、医療サービスに必要な情報共有の仕方を習得する  
① 正しく伝える → ② 正しくきく → ③ 共有する
- ◆研修の振り返りシートを作成する

カリキュラム (6時間)

午前の部 9:45~11:50	午後の部 12:50~16:45
<p>オリエンテーション ・研修の目的を確認する</p> <p>自己理解と他者理解 ・キャリアランプ(研修ツール)を活用し、自己理解と他者理解を深める。</p> <p>社会人として求められるもの ・社会人としての心構えを理解する ① 時間管理の意識 ② 責任ある行動とは ③ 社会人としてのけじめの理解</p> <p>第一印象の重要性 ・言葉以外のメッセージを理解する ① 身だしなみ ② 挨拶と表情 ③ 立ち居振る舞い ④ まとめワーク</p> <p>&lt;11:50~12:50 昼食休憩&gt;</p> 	<p>言葉遣いの重要性 ① 敬語：尊敬語・謙譲語・丁寧語の理解 ② 感じの良い言葉遣い</p> <p>接客対応 ① ご案内 ② 茶菓接待 ③ 上座の判断</p> <p>職場のコミュニケーション ・コミュニケーションとは? ・「正しく伝える、きく、共有する」のワーク実践 ・コミュニケーションを阻害するもの ・コミュニケーションのくせに気付く</p> <p>まとめ インタビューワーク (双方向コミュニケーション)を通じて、研修の振り返りを行い、シートを作成</p>

- ・内容、進行について変更する場合がございます。
- ・休憩は適宜取り入れます。
- ・昼食は、各自で準備をお願いします。会場で召し上がっていただけます。  
持ち込まれた物は全てお持ち帰りください。


第2回 電話対応編 平成30年4月12日(木) 9:45~16:45 (開場&受付 9:25)

研修概要

日常業務に欠かせない電話対応に特化した研修!

- ◆通信手段の変化により、電話対応への苦手意識が広がり、経験不足が指摘されている  
医療・介護職者として、必要なく組織の一員として>の意識と電話対応スキルを身につける
- ◆電話対応に必要な基本スキルを学び、ロールプレイングによる実践練習を通じて、所属先内・所属先外に対する電話対応に自信を持つ
- ◆『安心感・信頼感』を与える電話対応に必要なスキルを習得する

カリキュラム (6時間)

午前の部 9:45~11:45	午後の部 12:45~16:45
<p>オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の目的を確認する</li> </ul> <p>電話対応の基本</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正確な対応・迅速な対応</li> <li>・分かりやすい対応・感じのよい対応</li> </ul> <p>電話対応の基本スキル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・声の重要性、明るい第一声</li> <li>・正確な内容伝達、確認、復唱</li> <li>・保留時の意識</li> <li>・名指人不在時のポイント</li> <li>・伝言</li> <li>・切り際のマナー</li> </ul> <p>言葉遣い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・敬語の基本</li> <li>・電話対応時に気をつけたい敬語、言葉遣い</li> <li>・クッション言葉</li> <li>・事例ワーク</li> </ul> <p style="text-align: center;">&lt;11:45~12:45 昼食休憩&gt;</p>	<p>電話対応の流れ</p> <p>実践ロールプレイング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話の受け方 基本 挨拶、取り次ぎ、内容確認</li> <li>・電話の受け方 名指し人不在時の対応 挨拶、お詫び、状況説明、意向確認、メモ、内容確認、名乗り、挨拶</li> <li>・電話のかけ方 基本 事前準備、挨拶・名乗り、相手確認(指名)、用件、挨拶</li> </ul> <p>医療機関ならではの注意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内線外線</li> <li>・高齢者への配慮</li> </ul> <p>質疑応答</p> <p>まとめ</p> <div style="text-align: right;">  </div>

- ・内容、進行について変更する場合がございます。
- ・休憩は適宜取り入れます。
- ・昼食は、各自で準備をお願いします。会場で召し上がっていただけます。  
持ち込まれた物は全てお持ち帰りください。


第3回 報連相編 平成30年4月13日(金) 9:45~16:45(開場&受付 9:25)

研修概要

日常に欠かせない、報告・連絡・相談の理解を深め、実践できるようにする  
報告・連絡・相談の仕方を一日で 【学び】 【できるように】 する!

- ◆報告・連絡・相談の必要性を理解する
  - ・怠ることによる弊害を認識する
  - ・確実に重要性を理解する
- ◆5W1Hを意識することの必要性を知る
- ◆ケーススタディを通して理解を深め、実践できるようにする

カリキュラム (6時間)

午前の部 9:45~11:50	午後の部 12:50~16:45
<p>オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の目的を確認する</li> </ul> <p>コミュニケーションツールとして</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスマナー</li> <li>・話し方</li> <li>・聴き方</li> </ul> <p>報告・連絡・相談による 院内コミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告・連絡・相談の重要性</li> <li>① 報告ポイント</li> <li>② 連絡のタイミング</li> <li>③ 相談のコツ</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告・連絡・相談は日々の「気づき」から</li> <li>① 「気づく」ためのワーク</li> <li>② 「動き」のポイント                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・持ち物、一連の動作</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;">&lt;11:50~12:50 昼食休憩&gt;</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話し方のポイント</li> <li>① 結論を先に</li> <li>② 事実と意見は分けて伝える</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告・連絡・相談のタイミング (いつ・誰に・何を)</li> <li>① 事前相談</li> <li>② 中間報告</li> <li>③ 結果報告</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実践ロールプレイング 報告・連絡・相談のケーススタディ</li> </ul> <p>報告書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 報告書の必要性</li> <li>② 作成のポイント</li> <li>③ 報告のポイント</li> </ul> <p>実践</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の作成 テーマ：上司への報告 【本日の研修を受講して】</li> <li>・発表の仕方を確認する</li> </ul> <p>まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修の振り返りを行い発表する</li> </ul>

- ・内容、進行について変更する場合がございます。
- ・休憩は適宜取り入れます。
- ・昼食は、各自で準備をお願いします。会場で召し上がっていただけます。  
持ち込まれた物は全てお持ち帰りください。