

各 位

一般社団法人愛知県医療法人協会  
会長 鶴飼泰光

2023〈令和5〉年度 公開研修③④

## 仕事のマナー【基本・電話応対】

4月に同内容を開催  
ご好評により6月に  
再度企画しました

〈4月ご参加者の声 抜粋〉・実践が多くあり翌日から活かせることがとても多かった・分かりやすい説明で楽しかった  
・ワークがおもしろく、さらに勉強になった ・他の病院の方と話す機会があり新鮮で良い機会となった

**参加対象** 新入職員、中途採用者、マナーを再確認したい方 ・職種を問わず

**特 徴** 社会人に必要な仕事のマナーの基本をテーマごとに2回（2日）実施します  
2回の内必要なテーマ日のみ参加可能

**目 的** 社会人として当たり前求められる仕事のマナーを身につける  
【ビジネスマナーの基本】社会人の基本マインドとスキル、医療現場に必要な接遇マナーを習得する  
【言葉づかいと電話応対】『安心感・信頼感』を与える電話応対に必要なスキルを習得する

**開 催 日** 第1回 ビジネスマナーの基本 令和5年6月27日（火）  
第2回 言葉づかいと電話応対 令和5年6月28日（水）

**申込期限** 令和5年6月9日（金）

**時 間** 各回共通 13:30～17:00（開場&受付 13:10） **定 員** ~~24~~名 50名

**会 場** 愛知県医師会館内 当日1階案内掲示  
名古屋市中区栄四丁目14番28号 地下鉄栄駅13番出口から南へ徒歩約5分

**講 師** 株式会社ライフスタイル・ウーマン 加藤 郁世

**参加費** 1名税込 事前振込、受付後事務局より振込方法をご連絡  
主催、共催団体会員 6,600円/一回  
後援団体会員 7,700円/一回  
会員外 8,800円/一回

**申込方法** F A X 別紙（3/3）参加申込書を送信

【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

## 第1回 ビジネスマナーの基本 令和5年6月27日(火) 13:30~17:00

- ◆医療・介護職者として、必要な組織の一員として>の協働意識と医療接遇について学ぶ  
知識として理解することに加えて、体感しながら学び、翌日からの行動変容につなげる

### オリエンテーション

- ・研修の目的を確認する

### 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
  - ④ 協働と人間関係構築

\*実践ワーク キャリアトラップ(研修ツール)を活用した相互理解

### 医療接遇の基本

- ・接遇と医療接遇の違い
- ・医療接遇の目的、効果
- ・第一印象の重要性
- ・医療接遇5原則：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

### 質疑応答、まとめ

## 第2回 言葉づかいと電話応対 令和5年6月28日(水) 13:30~17:00

- ◆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  
社会人として必要な組織の一員として>の意識と言葉遣いの基本及び電話応対スキルを身につける

### オリエンテーション

- ・研修の目的を確認する

### 言葉遣い

- ・敬語：尊敬語/謙譲語/丁寧語の理解
- ・感じの良い言葉遣い
  - ① クッション言葉
  - ② 配慮のある言葉

### 電話応対の基本理解

- ・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

### 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
- ・伝言メモ
- ・切り際のマナー

### 電話応対の流れ

- ・電話の受け方の基本
- ・名指し人不在時の応対
- ・かけ方の基本
- ・実践ロールプレイング

### 質疑応答、まとめ

各回共通 ・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

申込期限 2023〈令和5〉年6月9日(金)

送信先 愛知県医療法人協会

F A X 052-242-4353

一般社団法人 愛知県医療法人協会 2023〈令和5〉年度 公開研修③④

## 仕事のマナー 参加申込書

法人名		病院・施設名				
所在地	〒					
◎申込責任者＝お申込み後のご連絡先 以下のメールアドレス、電話・FAX番号は申込責任者様宛に届くものをご記入ください ・受付後のご連絡はメールでお送りします						
申込責任者 氏名	〈ふりがな〉		役職			
メール アドレス						
電話		FAX				
参加日に○↓						
	参加者の職種	役職	参加者 氏名	新卒者は ○	6/27 (火)	6/28 (水)
1						
2						
3						

以下をご了承の上、お申し込みください。

申込責任者欄	必ずご記入下さい ご記入のない場合受付できません 同人が参加する場合は参加者氏名欄もご記入ください
受付後	「申込確認書」を令和5年6月12日(月)以降順次メール送信 ・届かない場合は下記事務局へご連絡ください
参加費入金を 確認後	「受講票」をメール送信 当日「受講票」を各自必ず持参し、受付にご提示ください
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	

一般社団法人愛知県医療法人協会事務局 Tel 052-242-4350