

## 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8年4月14日（火）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 <a href="https://www.a-iho.or.jp/access/">https://www.a-iho.or.jp/access/</a>
講 師	株式会社 Carritra 加藤郁世
定 員	28名
申込期限	令和8年3月23日（月）但し、定員に達し次第申込受付終了
参 加 費	1名税込 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 11,000円 後援団体会員 12,100円 会員外 14,300円
申込方法	愛知県医療法人協会 ホームページ <a href="https://www.a-iho.or.jp/">https://www.a-iho.or.jp/</a> →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】全日本病院協会愛知県支部

## 2026〈令和8〉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8年4月14日（火）10:00～16:30

#### カリキュラム

午 前	午 後
オリエンテーション ・研修の目的を確認する  協働と人間関係構築の重要性理解 ※実践ワーク相互理解（キャリアトランプ®）  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 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  昼休憩 1時間	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  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  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 ・電話のかけ方の基本 ※実践ロールプレイング  まとめ、質疑応答

- ・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

\*昼食の用意はございません 各自で昼食と飲み物をご用意ください

- ・会場内で飲食可能
- ・各自で持ち込んだものは、お持ち帰りください

#### 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8年3月10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

