

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
<https://www.a-aho.or.jp/access/>

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 <https://www.a-aho.or.jp/>
→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
<p>オリエンテーション ・研修の目的を確認する</p> <p>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®）</p> <p>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</p> <p>昼休憩 1時間</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>まとめ、質疑応答</p>

- ・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 各自分で昼食と飲み物はご用意ください

- ・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-aho.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

こちらからもお申込みいただけます



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 052-228-3540