

日本の礼儀作法と介護現場の接遇マナー

日程 2019年 6月 26日(水) (10:00~16:00)

対象者 介護福祉関係者 推奨職員:(初級~中級・全般)
及び興味のある方

料金 会員(法人・個人)8,000円 ・ 一般10,000円

会場 振興会セミナールーム(横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階)
みなとみらい線「日本大通り」駅 徒歩5分

利用者の方のお宅を訪問する時、自分の作法が気になりませんか？

高齢者の方は、日本の礼儀に敏感な方も多く、実はしぐさ一つで、あなたの印象に大きく影響できているかもしれません。

本研修では、日本の礼儀を重んじおもてなしの心を学び、訪問時の心掛けから、身だしなみやお辞儀の仕方など、施設・在宅を問わず、日々の業務の中で必要となるマナーや気をつけたい事柄について、事例に触れながら相手の心に届くホスピタリティマナーを学びます

【 講 師 】

HOTシステム株式会社 代表取締役 蜂谷英津子



介護人材育成コンサルタント。大手デパートや外資系ホテルのVIPゲストの担当を経て、介護事業所を全国に運営する企業にて、介護職員の人材育成にかかわり、接遇マナーやコミュニケーション研修等の講師を務める。2010年、HOTシステムを設立し、介護職員用のマナーのマニュアルの作成、接遇マナーのテキスト本の執筆、介護事業所でマナーを指導するマナーリーダーの養成、多くの介護福祉施設や協議会、大手企業の研修で講師を務めている。介護職員のための研修は、研修内容や事例が介護現場に即しており「分かり易くて現場ですぐに実践できる！」と大変好評です。監修書籍：「こころをつかむ 礼儀とマナー」株式会社日本医療企画発行 執筆書籍：「介護職のための接遇マナー」公益財団法人介護労働安定センター発行

《カリキュラム》

- ◆ 介護現場における接遇マナーとは
- ◆ 日本の礼儀作法を学ぶ

- ・日本人の「道徳観」と「価値観」
- ・上座と下座の位置、席次
- ・日本間での挨拶、座礼の仕方
- ・訪問する前の事前の準備
- ・利用者宅を訪問する時の玄関先の作法

◆ ホスピタルを伝える接遇マナー

- 表情** 表情の大切さ、笑顔のポイント
- 態度** 立ち姿、座り姿、物の渡し方
- 挨拶** 状況や場で違うお辞儀の仕方
- 言葉づかい** 親しき仲にも礼儀あり

丁寧語や敬語の使い方

身だしなみ

オシャレとの違い

介護現場にあった

身だしなみとは



法人名	※会員の方は必ず法人名をご記入下さい。		
事業所名			
会員種別	() 会員	() 個人会員	() 一般
個人会員番号			

(公社)かながわ福祉サービス振興会(教育事業課) 行

FAX: 045-671-0295

TEL: 045-210-0788

〒231-0023 横浜市中区山下町23 日土地山下町ビル9階

連絡先	〈住所〉 〒 — — (自 宅 ・ 法 人 ・ 事 業 所)	
	〈mail〉	@
	〈電話〉	— — 〈ファックス〉 — —
法人サービス詳細	① 特別養護老人ホーム ② 介護老人保健施設 ③ 介護付有料老人ホーム ④ グループホーム ⑤ 病院 ⑥ 訪問介護 ⑦ 通所介護 ⑧ 居宅介護支援 ⑨ 障害関係() ⑩ その他のサービス()	

<参加者名簿>

お申込合計人数 (名)

No.	フリガナ 氏 名	性別	ご職業	経験年数	①参加費
1		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー ⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者 ⑧その他()	年	1.会員(¥8,000) 2.個人会員(¥8,000) 3.一般(¥10,000)
2		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー ⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者 ⑧その他()	年	1.会員(¥8,000) 2.個人会員(¥8,000) 3.一般(¥10,000)
3		男・女	①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④ケアマネジャー ⑤看護職員 ⑥生活相談員 ⑦サービス提供責任者 ⑧その他()	年	1.会員(¥8,000) 2.個人会員(¥8,000) 3.一般(¥10,000)
連絡事項					