



### ハートフルなケアを目指して・・・

昨今、介護施設、介護サービス業界での格付けの話題を良く耳にいたします。

設備、費用、専門能力はもちろんですが、ご入居、ご利用なさる方は、なんと言っても心のこもった介護を望まれています。

それを言葉や態度で共感と敬意をもって表現していく接遇マナーをお伝えします。

## サンプルカリキュラム(6時間×2日コース)



### 研修の 目的

1. ご利用者様との距離感など、介護職員としての心得を学ぶ
2. ご利用者様、ご家族様の信頼を得るためのマナースキルを身に付ける
3. 職員間による接遇スキル差の解消

### 研修の 特徴・ポイント

1. ビデオ撮影による自己の動作のチェックを行う
2. 自発的に考えていただくアクティブラーニングの実施
3. 現場に合わせたロールプレイングで身につける対応力

### 研修の 成果

1. 接遇マナーの基礎知識に加え、相手の立場に立った対応力の強化
2. ご利用者様の満足度アップにつながる徹底された接遇スキルの習得
3. 個人のスキルアップからチーム全体、組織全体の接遇力アップが目指せる

## 研修内容



### 第1日目

- ・福祉サービスの心構え
- ・福祉職員としての  
～服装と身だしなみのマナー～
- ・コミュニケーションの第一歩  
～笑顔と挨拶のマナー～
- ・敬意の心を表現する  
～お辞儀のマナー～
- ・好感度の高い  
～会話・言葉づかいのマナー～

### 第2日目

- ・声だけが頼り  
～電話対応のマナー～
- ・好感度の高い  
～受付・案内のマナー～
- ・実際の介護  
～所作の基本とロールプレイング～
- ・ピンチをチャンスに変える  
～クレーム対応のマナー～

研修内容やお時間などは、ご相談に応じます。  
また、研修講師料は受講人数・研修時間により  
異なります。別紙「研修講師料一覧表」をご覧ください。



トータルマナー株式会社

〒662-0834 西宮市南昭和町 5-15  
Tel 0798-65-2134・FAX 0798-65-2636  
E-mail [info@manner.co.jp](mailto:info@manner.co.jp)  
URL <http://www.manner.co.jp>