

「接遇・マナー研修Ⅰ・Ⅱ」

日時：2025年10月22日(水)

会場：町田市民フォーラム4F 第2学習室
(町田市原町田4-9-8)

日本は超高齢社会に突入し、それに伴って介護現場も変わってきています。利用者、利用者家族はより質の高い介護サービスを求め、一方、介護職員側は年齢層も幅広くなりスムーズなコミュニケーションが難しくなっています。私達はそうした社会や現場の変化にしっかりと対応していかなければなりません。

今回の研修では、接遇マナーの基本を確実なものにして現場のニーズに応えると同時に、アンガーマネジメントなどを各自が理解し実行することによって、利用者、利用者家族、そして職員みんなが気持ちよく過ごせる環境づくりをめざします。

今年度は一日研修です。(午前：接遇・マナー研修Ⅰ、午後：接遇・マナー研修Ⅱ)
新任職員からリーダー・指導者層の皆様までたくさんの方々のご参加をお待ちしています。

講師 富田 静江 氏

町田市介護人材開発センター登録マナー講師



元日本航空客室乗務員。日本航空在籍中は、現場での新人の指導育成に携わる。退職後、介護職員基礎研修過程を修了後、訪問介護ヘルパーを経て町田市介護人材開発センターに勤務。研修の企画・実施に携わると同時に接遇マナー研修を講師として担当。現在は当センター登録マナー講師として「新任職員研修」「出張 接遇・マナー研修」をはじめとし、介護施設・企業・公共団体・教育機関等で研修・講座を実施している。研修・講座を通じて「すべての人がいきいきと輝く」ことをめざしている。

接遇・マナー研修Ⅰ 10:00-12:00

「接遇・マナーの基本」

～社会人として組織人として自信を持つために～

- * コミュニケーションのスタートは第一印象から
- * 接遇・マナーの5原則
 - 挨拶
 - 身だしなみ
 - 表情/笑顔
 - 立ち居振る舞い
 - 言葉遣い/敬語の使い方
- *未来のあなたをプロデュース

接遇・マナー研修Ⅱ 13:00-15:00

「誰もが気持ちよく

生活できる環境づくり」

～利用者・家族・働く仲間の満足度UP～

- * 信頼できる職場をめざして
 - 電話応対 報連相 5S
- * 利用者・家族・働く仲間のストレスを無くす為に
 - 言葉遣い/クッション言葉
 - 非言語コミュニケーション
 - 聴く姿勢
 - アンガーマネジメント/怒りのコントロール他

参加費(一日)：4,000円(会員)、8,000円(一般) ※どちらかのみご参加もできますのでご相談ください。

定員：20名(申込順) 対象者：町田市内高齢者福祉施設・介護保険事業所職員

申込方法：2025年10月8日(水)までに町田市介護人材開発センターのホームページから

お申込みください。ホームページ <https://machida-kaigo.org/>

Home画面⇒「学ぶ・資格」⇒「研修案内」⇒ 介護基礎研修「接遇・マナー研修」⇒「申し込み」

