

## SMONA セミナー CRC のための医療現場の接遇研修

下記の通り CRC のための医療現場の接遇研修を開催致しますのでご案内申し上げます。

日 時	平成 30 年 7 月 29 日 (日) 9:50~17:00 (9:25 より受付)
場 所	ソラシティカンファレンスセンターRoom C (東京御茶ノ水) ※地図参照
研修内容	患者(被験者)さんや医師との心を通わず接遇力の向上を目的とした、明日からすぐに役立つ体感型研修会です。「接遇の五原則 (あいさつ、身だしなみ、表情、態度、ことばづかい) 相手の五感システムを知りどのような対応が求められるのか、全てペア演習を実施します。
対 象 者	CRC・医療従事者の方 (接遇スキルを身につけたい方、部下をもつリーダーの方)
定 員	60名
参 加 費	お一人様 15,000円
申込締切	7月20日(金) までに申込書にご記入の上、FAXまたはメールでお願いします。



講師 濱島しのぶ氏 株式会社しのの CORPORATION 代表取締役

元・全日本空輸 (ANA) 株式会社客室乗務員として 9 年間勤務し、新人客室乗務員の教育訓練を担当。ANA 接遇委員会プロジェクトメンバー。  
元・社会福祉法人ゆたか会 特別養護老人ホーム 介護長兼教育訓練室長。  
採用後、教育訓練室に配属されるも介護現場の経験なしでは、接遇を指導できないとの思いから 1 から本格的な介護の道に進む。接遇のプロであり、介護・医療の現場の体験・指導の両面を持つ。現在は医師、医療機関スタッフを対象にした研修、院内接遇アドバイザーとして全国で活動を行う。

### ……… プログラム ………

司会 SMONA 教育研修委員会

9:50	開 会
10:00	●「接遇の五原則」とは ●人生の先輩である患者 (被験者) さんの気持ち知っていますか 高齢者に優しい身だしなみ 高齢者体験とポジショニング (厚めの軍手をご用意ください) 親しみと馴れ合いのことばづかいの違い 患者 (被験者) さんが望むコミュニケーション ●言語コミュニケーションと非言語コミュニケーション ●実践演習
12:20	休 憩 (50分) ※各自昼食
13:10	●観察力とは ●コミュニケーションギャップが起こるたった 3 つの理由 ●五感システムを合わせる ●ストレスを与えない話し方 (影響言語) ●伝言ゲーム ●CRC の方ためのストレスケア
17:00	閉 会

※アンケートの記入にご協力をお願いします。

※休憩は適宜とります。時間は研修の進行により前後する場合がございます。

# sola city Conference Center

ソラシティ カンファレンスセンター

## 研修会場 1F Room C

### アクセスマップ

#### ◆交通

JR 中央線・総武線 「御茶ノ水」 駅  
聖橋口から 徒歩 1分

東京メトロ千代田線 「新御茶ノ水」 駅  
B2 出口【直結】

東京メトロ丸ノ内線 「御茶ノ水」 駅  
出口 1 から 徒歩 4分

都営地下鉄 新宿線 「小川町」 駅  
B3 出口から 徒歩 6分



sola city Conference Center  
ソラシティ カンファレンスセンター

101-0062

東京都千代田区神田駿河台 4-6

御茶ノ水ソラシティ

電話：03-6206-4855 Fax：03-6206-4854

mail：info-cc@solacity.jp

- ◆ sola city Hall ソラシティホール …2階
- ◆ Terrace Room テラスルーム …2階
- ◆ Room A, B, C, D …1階
- ◆ Office (カンファレンス管理室) …1階

※お客様用の駐車場はご用意がございません。  
ご来場の際は、公共交通機関をご利用くださいませ。

- \* 筆記用具、軍手をご用意ください。研修中の飲み物などは予め各自でご用意ください。
- \* 会場近辺は食事ができる場所が少ないため、各自昼食を持参されることをお勧め致します。会場内での飲食は可能です。なお、会場入口右手にプロント、B1 にファミリーマートがあります。
- \* 空のペットボトル、ゴミなどは各自でお持ち帰りください
- \* 当日やむを得ず欠席する場合は当日連絡先:090-2151-1963(SMONA)へご連絡ください  
研修に関するお問い合わせ 03-6261-7816 SMONA事務局