



おもてなしをつなぐ、ひろげる

OMOTENASHI Association

世界が感動する

おもてなし

[トップ](#)

[公開講座](#)

[講師派遣](#)

[ベネフィット](#)

[ご質問](#)

# 専門講師による介護接遇研修

100を超える介護機関でケア接遇を採用。  
接遇のキホン × コミュニケーション × ホスピタリティで選ばれる介護機関へ。  
1名様から受講可能。東京、大阪、札幌、名古屋、福岡で公開講座！

[お申し込みはこちら >](#)

カリキュラムのご紹介

## 介護接遇研修《公開講座》

東京（渋谷会場）／大阪（新大阪会場）／札幌（札幌会場）／名古屋（名古屋会場）／福岡（博多会場）5都市で開催。

少数の場合には公開研修がおすすめです。

複数の介護施設から受講者を受け入れて研修を実施するため、コミュニケーション力、やる気や気づきを得ることができます。

### Point

#### 介護現場における「おもてなしの心」を身につける研修プログラム

ホスピタリティの専門家による介護接遇研修で、利用者様ご家族様へ、いたわりの接遇でケア。  
安心、あたたか、いたわりの接遇を学ぶ介護接遇研修。

★★★

介護接遇研修 基礎コース

¥13,800

¥15,180(税込)

10:00～13:00

東京、大阪、札幌、名古屋、福岡で開催

テキスト込み

介護接遇者としての基礎を身につけたい方！

\*開催場所は、「よくあるご質問」にてご案内しております。

[お申し込みはこちら >](#)

★★★★★

介護接遇研修 実践コース

¥23,000

¥25,300(税込)

10:00～17:00

東京、大阪、札幌、名古屋、福岡で開催

テキスト込み

介護接遇者としての実技スキルを身につけたい方！

\*開催場所は、「よくあるご質問」にてご案内しております。

[お申し込みはこちら >](#)



## 介護接遇研修 基礎コース(半日)

### 1. 介護現場での接遇の重要性

講義 ディスカッション

- ・高齢者・障害者の心理
- ・ご家族の心理
- ・3つの心構え

### 2. 介護接遇のキホン

講義 ディスカッション ワーク

- ・介護接遇3つのキホン
- ・接遇のキホンのカタチ  
(第一印象、あいさつ、お辞儀の仕方、証書書類の授受、指し示し、言葉遣い)

### 3. 良い関係を築くコミュニケーション

講義 ワーク

- ・コミュニケーションとは
- ・介護で求められるコミュニケーション力とは
- ・きき方のポイント  
(態度、あいづち、反応、アイコンタクト)
- ・話し方のポイント  
(理解を深める話し方、相手の気持ちになる話し方、言葉の工夫)
- ・人と人との良い関係の作り方  
(ふれあい、理解、共感)

## 介護接遇研修 実践コース(1日)

### 1. 介護現場での接遇の重要性

講義 ディスカッション

- ・高齢者・障害者の心理
- ・ご家族の心理
- ・3つの心構え

### 2. 介護接遇のキホン

講義 ディスカッション ワーク

- ・介護接遇3つのキホン
- ・接遇のキホンのカタチ  
(第一印象、あいさつ、お辞儀の仕方、証書書類の授受、指し示し、言葉遣い)

### 3. 良い関係を築くコミュニケーション

講義 ワーク

- ・コミュニケーションとは
- ・介護で求められるコミュニケーション力とは
- ・きき方のポイント  
(態度、あいづち、反応、アイコンタクト)
- ・話し方のポイント  
(理解を深める話し方、相手の気持ちになる話し方、言葉の工夫)
- ・人と人との良い関係の作り方  
(ふれあい、理解、共感)



#### ▽ 4. 習熟度をチェックする

講義   チェック

- ・習熟度テスト
- ・振り返り
- ・まとめ
- ・質疑応答
- ・アンケート

#### ▽ 4. 実務における接遇マナー

講義   ワーク   ロールプレイング

- ・排泄・食事・入浴ケアの関わり方
- ・さまざまなシーンでの接遇  
(面会に来た家族への対応)  
(家族からのクレーム対応)  
(認知高齢者への対応)  
(孤立している利用者への対応)  
(帰宅願望の強い利用者への対応)

#### ▽ 5. 介護現場のおもてなしとは

講義   ワーク   ロールプレイング

- ・おもてなしの原則
- ・介護施設におけるおもてなし8要素
- ・三配りのおもてなし

#### ▽ 6. ホスピタリティトレーニング

講義   ワーク   ロールプレイング

- ・ケース別ホスピタリティ実践演習
- ・ホスピタリティの障害となるもの
- ・ホスピタリティの形の構築

#### ▽ 7. 習熟度をチェックする

講義   チェック

- ・習熟度テスト
- ・振り返り
- ・まとめ
- ・質疑応答
- ・アンケート

フローチャート  
公開講座 受講の流れ

Step 1



お申し込み

下記フォームからお申込みください。  
電話でのお申込みも承ります。

Step 2



お申込み受付

弊社にてお申込みの受付・手続き完了後、受講票・請求書をメール添付にてお送りいたします。

Step 3



受講料のお支払い

請求書発行日より10日以内に弊社指定の銀行口座にお支払いください。

Step 4



受講当日

当日は受講票をお持ちになり直接会場へお越しください。

受講者からのメッセージ！  
受講者の声



**介護福祉士 男性 40代**

利用者様だけでなく、ご家族との接遇も大切だとはわかっていましたが、改めて見直す良い機会となりました。  
現場で活かせる接遇を体感できたので、施設全体で共有していこうと思います。



**作業療法士 女性 30代**

利用者様との関係の作り方から、ケーススタディまで受講できたので、明日から出来ることが多くなりました。  
利用者様に、もっと喜んでいただけるよう、頑張りたいと思います。



**福祉環境コーディネーター 女性 50代**

スタッフ間のコミュニケーションで気になることがありましたが、どう介入すればいいかの応えが見つかりました。  
利用者様もスタッフも、共に生き甲斐の持てる施設にしていきたいです。



## 主な 研修実績

つなぐひろげるおもてなし協会

## 日本最大の医療福祉グループ、 ハイクオリティの介護 福祉機関を中心に、100を 超える研修実績

地方独立行政法人 東京都健康長寿医療センター、恵信会グループ、社会福祉法人江寿会アゼリー江戸川、はなまるグループホーム、福)聖テレジア会 小さき花の園、社会福祉法人光温会 温水ケアセンター、社会福祉法人福楽園、ケアレジデンス東京アネックス、ケアサポート株式会社、その他精神医療機関、福祉施設、介護施設、福祉大学... 他多数



つなぐひろげるおもてなし協会

## 選ばれる3つのベネフィット

介護従事者が、実践型・想定型研修で「実感」と「自信」を持ち、確認が「確実性」と「定着化」を高める。  
だから、短時間で即戦力として活躍する介護従事者だけでなく、成長し続ける職員をつくります。

### 「できる介護従事者」 に仕上げる徹底した想 定型実践研修

介護機関に求められる接遇は、おもてなしの型や形のテクニックではなく、ご利用者さま、そのご家族に寄り添い、理解し、全面的なケアを行う手の施しです。

ご満足していただくには、介護施設視点ではなく、利用者、ご家族様視点のおもてなし力が必要です。ホスピタリティを理論で学ぶのではなく、実感として学ぶのです。豊かなお客様対応経験を持つおもてなしの専門家だからこそ、「ご利用者さま、そのご家族に、どういう意識を持ち、どう動けば良いのか」を、講師が起こりうる事柄を想定し、受講者に投げかけ、自分自身で思考し判断できるように問いかけていきます。ご利用者さま視点できめ細かくトレーニングし、いたわりの心を体現する介護従事者を目指していきます。





## 圧倒的な講師力と、高い効果を生むカリキュラム

研修にコストと時間をかけるのは、将来、職員が、大きな価値を生んでくれると期待しているからです。

真に必要なとされる接遇のキホンを漏れなく、効果的に身につけるには、ホスピタリティにおけるマナーを熟知したプロフェッショナルでなければいけません。

弊社講師陣は、ホスピタリティの最先端で豊かな活躍経験と人材育成の経験を持つプロフェッショナルな講師であり、結果を生むノウハウを多く保有しています。

その専門性から、研修だけでなく、ホスピタリティに関わる出版や、人材教育コンサルタントとしても活躍している現役の講師です。

大きな変革期を迎える現在を、時代の流れや社会のニーズに合った研修を提供するため、講師のスキルアップや習熟度チェックを独自に取り組み、即座にカリキュラムに反映させるようにしています。

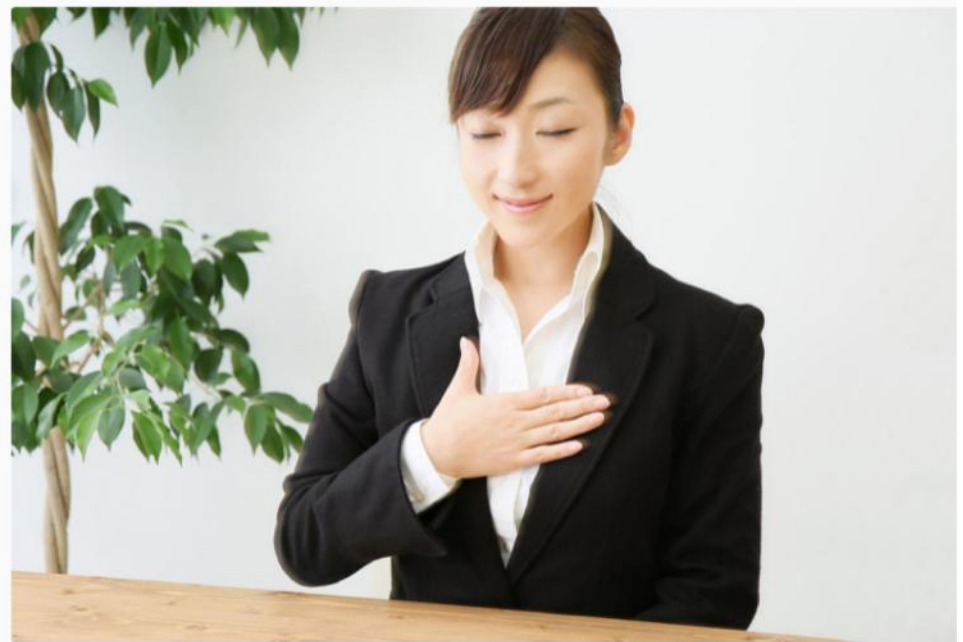
## 一人一人に合わせた丁寧なフォロー体制と理解度チェック

研修が始まる前に、なぜ研修を行うのか（目的）、研修でどうするか（目標）についての意識合わせを行います。

目的意識を持つことは、受講者の参画意識を高め、また、目標を設定することは、受講者の当事者としての意識と意欲、行動力の源を生み出します。

現場で実践し、そして結果を出すためには、研修の最後に理解度の振り返りが必要不可欠です。研修中、研修の最後で行う理解度チェックで、レベル1から「よかった!」レベル2「わかった!」レベル3「実践した!」レベル4「結果が出た!」の効果測定を行い、受講者の現状を「見える化」します。

また、組織の中で、PDCAサイクルを繰り返し、成長していけるように、研修時の受講者の様子を、担当講師がフィードバックいたします。



## 協会概要

Association Outline

### 名称

つなぐひろげるおもてなし協会 (運営母体 SHINKA株式会社)  
<https://omotenashi.fun/>

### 設立

2017年9月1日 (創業：2013年2月1日)

### 所在地

〒150-0011  
東京都渋谷区東1-26-30 SHIBUYA EAST BLDG. 9F

### 代表番号 / メールアドレス

03-6681-2265 / [info@omotenashi.fun](mailto:info@omotenashi.fun)

### 代表理事

直井みずほ

### 事業内容

研修サービス、おもてなし資格、メディア運営、人材派遣



ロゴに込めた願い  
We're put in the logo

おもてなしで、日本と世界、人と人を結びつける。

和色にはない紅色(#C9283E)に、  
日本の美しい伝統技術「水引」がかかっている様。

水引は結ぶことによって「人と人とのご縁」  
を結ぶ意味を持ち、

また、梅結びには固く結ばれほどけないということから、  
絆を表しています。

誇るべき日本のおもてなしが、  
世界中の人と人をつなげていく未来を信じています。