

平成30年7月10日

高齢者福祉施設 施設長・管理者 様

一般社団法人 長野県高齢者福祉事業協会  
会長 佐藤 繁信

### 「職員接遇研修会」の開催について（ご案内）

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃より、高齢者福祉の推進にご尽力されていることに敬意を表します。また、当協会の事業運営に対しましてご理解ご協力をいただいておりますことに感謝申し上げます。

さて、この度「職員接遇研修会」を開催することになりました。施設を運営する上において重要な課題と考えますので、当協会に加入していない施設の皆様にもお知らせをさせていただきました。貴施設の職員の皆様にご希望がありましたら、ご参加くださいますようご案内申し上げます。

なお、当協会では研修会及び講演会の充実に取り組んでおります。今後も、研修会等の案内を希望される場合は、別紙2によりメールアドレスをお知らせください。

#### 記

- 1 日 時 平成30年10月11日（木） 13:00～16:30
- 2 会 場 ホクト文化ホール 2階 小ホール  
長野市若里1丁目1番3号 （TEL 026-226-0008）
- 3 テーマ 「地域住民に愛される高齢者施設職員の接遇マナーの在り方とその進め方」  
※研修プログラムについては、別紙1をご参照ください  
講師 保健・医療・福祉サービス研究会  
医療・介護サービス向上研究員接遇トレーナー 赤尾 英子 氏
- 4 参加費 協会会員施設・事業所 無料  
協会未加入施設・事業所 1人当たり1,000円（資料代含む）  
（定員 200名）
- 5 参加申込 平成30年10月4日（木）までに、別紙様式により FAX または Eメール  
で事務局までお申し込みください。

〒380-0928

長野市若里7丁目1番7号 長野県社会福祉総合センター5階

一般社団法人長野県高齢者福祉事業協会 事務局担当：山越

（電話）026-228-5005 （FAX）026-228-5045

（Email）jimukyoku@naganokfk.jp

(別紙 1)

## ■ 研修会テーマ

### 『地域住民に愛される高齢者施設職員の 接遇対応のあり方とその進め方』

## ■ 研修プログラム

### 1 高齢者施設での接遇対応とサービス業としての意識改革

- (1) 地域住民に愛される高齢者施設となるためには
- (2) 対人援助を行う高齢者施設職員としての心構え
- (3) 高齢者ケアを取り巻く社会環境の変化
- (4) 接遇の良し悪しは経営を左右する時代
- (5) 接遇は生き残りをかける施設サービスの「要」
- (6) CS (利用者様満足) とは
- (7) 高齢者施設職員のプロとして必要な接遇の心
- (8) 「サービス業」という意識改革
- (9) 仕事を通して自己が目指すこと
- (10) サービスの鉄則「100-1=0」の法則 等

### 2 高齢者ケア現場における接遇対応と苦情対応

- (1) 信頼される高齢者施設職員になるための接遇対応5つの基本
- (2) 高齢者への理解と対応のポイント
- (3) 認知症の利用者様とのかかわり方
- (4) 三大介護 (食事介助・入浴介助・排泄介助) のかかわり方
- (5) 苦情対応の基本と対応ポイント
- (6) ご家族様から頂いたお褒めの言葉・お叱りの言葉 (事例紹介)
- (7) 利用者様サービスにおける全職員参加の接遇改善の必要性と進め方 等

(別紙 2)

FAX : 0 2 6 - 2 2 8 - 5 0 4 5

E-mail : [jimukyoku@naganokfk.jp](mailto:jimukyoku@naganokfk.jp)

接遇研修会参加申込書 (平成30年10月11日(木)開催)

一般社団法人 長野県高齢者福祉事業協会 事務局 あて

(該当に○印をお願いします)

会 員 ・ 非 会 員

施 設 名 \_\_\_\_\_

運営法人 \_\_\_\_\_

所 在 地 \_\_\_\_\_

担当者氏名 \_\_\_\_\_

連 絡 先

(TEL/FAX) \_\_\_\_\_

下記のとおり参加を申し込みます。

| 参 加 者 氏 名 | 職 名 | 備 考 |
|-----------|-----|-----|
|           |     |     |
|           |     |     |
|           |     |     |

※定員に達し、研修会への参加をお断りする場合のみ、ご連絡をいたします。

〈協会非加入者様〉参加費は、当日会場でお納めいただきますようお願いいたします。

一般社団法人 長野県高齢者福祉事業協会(担当:山越)  
〒380-0928  
長野市若里 7-1-7 長野県社会福祉総合センター  
TEL 026-228-5005 FAX 026-228-5045  
E-mail jimukyoku@naganokfk.jp