

一般社団法人 長野県高齢者福祉事業協会

「職員接遇研修会」開催要項

1. 研修会名 平成29年度 「職員接遇研修会」
2. 主 催 一般社団法人 長野県高齢者福祉事業協会 研修委員会
3. 目 的 社会福祉事業を取り巻く環境が大きく変わり、介護職員等の雇用も大変な時代となっています。その中で、これから生き抜くために私たちが勉強しなければならないのは、「組織と人のチカラ」であると考えます。このことから、本研修では組織に勤めること、組織で求められる接遇について学びます。
4. 日 時 第1回：平成29年 8月24日（木）13：00～16：30
第2回：平成29年11月16日（木）13：00～16：30
※同一内容の研修を2会場で開催します。
5. 会 場 第1回：ホテル信濃路 2F「浅間」
（長野市岡田町 131-4 TEL 026(226)5212）
第2回：塩尻総合文化センター 講堂
（塩尻市大門七番町 4 番 3 号 TEL 0263(54)1253）
6. 参 加 者 各会場 100名程度
7. 研修日程 受 付 12：00～
研 修 会 13：00～16：30（途中休憩あります）
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」（仮題）
※研修プログラムについては、別紙をご参照ください。
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
閉 会 16：30
8. 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）
9. 参加申込 第1回：参加申込書に必要事項をご記入のうえ、8月10日（木）までに事務局へ
お申し込みください。
第2回：参加申込書に必要事項をご記入のうえ、11月2日（木）までに事務局へ
お申し込みください。

長野県高齢者福祉事業協会職員接遇研修会

日 程：平成29年 8月24日（木） 研修時間：13：00～16：30

平成29年11月16日（木） 研修時間：13：00～16：30

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

《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

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

- ・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
- ・高齢者への理解と対応のポイント
- ・認知症の利用者様とのかかわり方
- ・三大介護（食事介助・入浴介助・排泄介助）のかかわり方
- ・苦情対応の基本と対応ポイント
- ・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）
- ・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

— 全体質疑（10分） —

※途中、10分間の休憩をおとりいたします。