



新人研修



接遇全体研修



6月22日、新人職員に向けた接遇研修が行われました。雨宮恵美先生をお迎えして、「接遇の基本」を学ぶため、職員8名が参加しました。介護の現場においては1対1の人間関係なので職員の表情、一挙手一投足、一言一言が相手に敏感に伝わり全くごまかしのきかない状況にあります。どういう気持ちで利用者様に接するかという事つまり「接遇」が何よりも大事であり、相手の心を大切にしたい接し方が介護技術よりも重要な部分を占めるのだと御指導頂きました。雨宮先生が入院された際の病院スタッフの対応のお話も伺い受け手の気持ちをよく理解することができ、充実した2時間となりました。参加した職員は皆真剣に聞き入っており、今まで以上により良いケアに繋がって行く事と益々期待が膨らみます。

職員全体に向けた接遇研修では「電話応対時の敬語の使い方、受け答えマニュアル作成」をテーマに、雨宮先生から基本的な部分をお話し頂いた後、各部署に分かれてグループワークを行い、朝礼ミニ研修で使用するマニュアルの作成に向けて取り組みました。意見を出し合いながら敬語の使い方や言い回しに頭を悩ませ、発表の場面では自己紹介や挨拶等も先生より御助言頂きながら楽しく学ぶことが出来ました。発表の場面では、他部署からも多くの意見や感想を受け、より良いマニュアル作りができました。今回作成した電話応対マニュアルは朝礼ミニ研修で活用して行きたいと思います。今回の研修では、使い方が難しい敬語も含め電話応対力を身につける良い機会となりました。

接遇委員長 竹下大輝

○マニュアル委員：竹下大輝・赤穂美香・清水かおり

○調査委員：河野和智・前田恭代・小島美幸

○広報委員：原田裕美子・北垣しのぶ・森靖志郎

H30年度はこのメンバーで頑張ります。宜しくお願い致します。

