

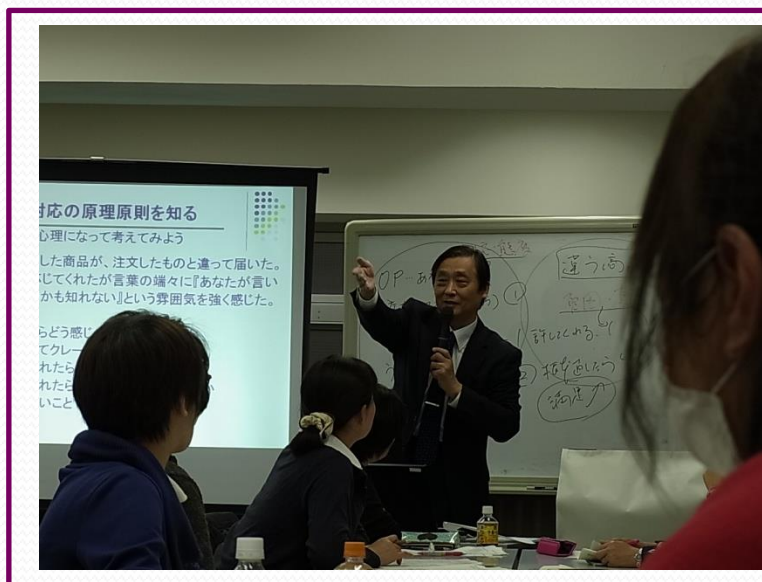
介護トピックス 第5号

職種別研修 “訪問介護編” を開催しました

介護事業部では、平成27年11月25日（水）、訪問介護のサービス提供責任者を対象に「トラブル対応の基本と実践の方法」を学びました。お客様やご家族様との気持ちの行き違いから、トラブルは発生します。トラブルの原因・真因を見極めることにより、その後の対応が変わることを理解しました。

さらに原因の多くは、「原因そのもの」と「対応に対して」の二つが挙げられることから「すぐに対応すべきこと」や「根本的に解決すべきこと」を整理したうえで、素早い対応に心がけること。また、気持ちを相手に寄せることの重要性を教えていただき、今後の業務に活かしていきたい等、参加者からも前向きな意見が出されました。

お客様・ご家族様からのお声から、「納得」→「満足」→「感謝」に繋げていくことで、さらにサービス品質の向上に努めていきます。



講師は(株)イー・ケア・サポートの
榎本 三千雄 氏

楽しくグループワークを行いました

【お問い合わせ先】
介護事業部サービス管理担当
☎03-6811-5821