

CS(ご利用者・ご家族満足)の向上研修

特徴 と ねらい

CS(ご利用者・ご家族満足)の基本を再理解し、さらなるサービスの質の向上を目的としています。基本に立ち返り、福祉業界で働くことの意義や責任を明確にしなが、自分の業務や事業所の現状分析を行います。客観的な視点から問題点や課題点を探し、組織全体を考えるための視野を広げ、今後の取り組みや改善を考えていきます。

■プログラム【1.5～2時間】

時間	項目	内容
1.5時間 ～ 2時間	<ul style="list-style-type: none"> ■オリエンテーション ■CSの再理解 講義/個人ワーク/討議 ●CSとしての接遇・マナー (講義/実習) ●まとめ (講義) 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修の目的と進め方 ・福祉従事者として働くことの意義と責任 ・「サービスの質の向上」のためのCSとは? ・自分の業務のCSの現状分析 ・自分の事業所のCSの現状分析 ・日常の接遇場面を振り返る ・ご利用者・ご家族満足を向上させる ・ホスピタリティ事例検討 ・接遇の見直しと改善 ・個人の行動宣言

受講者の声

特別養護老人ホーム(横浜市)介護職員
当たり前なこと、簡単なことでも業務が忙しくなると、そちらに意識が行ってしまい、本来持っている力を出せずにいました。グループワークでCSの現状を「見える化」してみると、他のメンバーも同じ課題を抱えており、今後の努力の方向性が明確になりました。

特別養護老人ホーム(都内)介護職員
基本的なあいさつなどのコミュニケーションがCSにつながるなど、ご入居者への対応のヒントがたくさんあり、気づくことができました。課題は、一人ひとりのご利用者やご家族のことをスタッフ全員で、もっと深く考える必要があるということです。