

介護部会 横浜西部②ブロック会議 報告書

実施日 平成30年9月3日(月) 14:00~16:00

会議実施会場 千の星・よこはま

参加人数 11施設 19名 参加

千の星・よこはま、グリーンワーフ東戸塚、ユトリアム、横浜莫愁苑
ハートケア横浜、ライフモア保土ヶ谷、ヒューマンライフケア横浜
ハートケア横浜小雀、うららの里、リハパーク舞岡、スカイ

議事項目 『接遇』について

内容

A施設

委員会の設置はしていない。年数回の研修を実施している。
利用者からの信頼関係の違いにより接遇として問題に上がる場合がある。

B施設

利用者対応は個々のスキルが問題でもある。朝礼時に唱和を行っている

C施設

年1~2回研修を実施。スローガン、目標を朝礼時に唱和している。
年齢を重ねている職員のスキルに差がある。

D施設

サービス向上に関する委員会があるが、接遇委員会は設置していない。

E施設

昨年より、接遇に関しての委員会を設立。スローガン(年間目標)と
接遇目標(月間)を朝礼毎に読み上げている。

F施設

新人研修で2時間実施。接遇面だけでなく、報連相や5W1H、電話対応等も
研修を行っている。

G施設

年齢や職務経歴により、接遇についての感覚が違う。施設内研修等でも
効果が見られない場合には、外部研修を利用する。

H施設

接遇研修を実施している。職位上位者がチェックを実施。
守られていない場合には外部研修へ参加してもらう。

I施設

接遇委員会は設置していない。接遇に問題がある職員には職位上位者から
注意し修正がみられない場合には外部研修に参加させる。

J施設

接遇専任の委員会は設置していない。他委員会による抜き打ちチェック
年数回の役職者との面談時に確認している。

K施設

委員会は設置していないが法人本部で研修を行っている。
スタッフが施設の看板である事を意識してもらう事が大切である。