

## 接遇の研修会を行いました

実施日：2022年7月6日（水）14：00～14：30

2022年7月8日（金）16：00～16：30

### 【接遇の研修会を行いました】

利用者の尊厳を軽視した接遇をしているミニドラマのDVDを職員に観てもらい、グループワークを行いました。利用者様をあだ名で呼ぶことがなぜいけないのか、他の人がいる前でからかわれたらどんな気持ちになるのか、それぞれのグループから様々な意見が出ました。

利用者の尊厳に配慮した接遇をするためには利用者の立場になって考えることが大切であること、どんなに親しくなっても利用者はお客様であり自分たちは介護のプロとして仕事をしていること、なれなれしい態度で接すると利用者を軽んじることに繋がりがやすいことなど意見がでました。普段から職場全体で適切な言葉使いと態度ができるように心がけたいと思います。



ケアポート白鳳