

# 平成 30 年度 11 月度 往還勉強会

**テーマ**

**「接遇・苦情」**

**講師：生活相談員 八尾敏子**

**日時： 11/8 (木)・11/22(木) 16:30~17:30**

**場所： テイルーム**

今回は相談員の八尾さんによる「接遇・苦情」というテーマで実施しました。

『職員が穏やかに健康的に接遇して頂ければ、ご利用者の笑顔が見られ、その姿を見られた家族様もきっと安心されます。苦情となる前に、誤解を解いて、理解をして頂き、納得して頂く様にしましょう』という想いで、八尾さんが今までの研修で得られた情報を発信して、色々な角度から職員の健康や捉え方、関わり方などから考えてもらう機会となりました。最後にはグループで意見を出し合い、明日から意識することを発表し合いました。

