

利用者の満足と職員のモチベーションを高める動画コンテンツ！

こころをつかむ介護職員研修シリーズ



超高齢化社会の到来とともに、ますます需要が高まる介護サービス。良質な介護サービスの鍵を握るのが、介護職員の接遇マナーです。本DVDでは、ある介護施設に勤務する様々な介護職員の姿を通して、介護職員に求められる接遇マナーの基本を学んでいきます。ドラマ演出で解説するので理解しやすく、すぐに実践できる接遇マナーが身につきます。

また、人材不足を深刻化させる介護職員の退職は、労働環境による以外にも、利用者や利用者家族からのクレームや職場内の人間関係も大きな要因となっています。本DVDで身につけた知識とスキルを活かすことで、クレームの減少、職場内のコミュニケーションが円滑になり、職員の離職防止にもつながります。



特長

- 動画なので、動作や声の抑揚等がすぐわかります。
- DVDプレーヤーがあれば、いつでも繰り返し研修が可能です。
- 利用者だけでなく、利用者のご家族、同僚に対しての接遇マナーも身につきます。

第1卷

介護職員に求められる意識と基本接遇マナー

- プロローグ
- なぜ介護職に接遇マナーが必要なのか
- 介護職が身につけるべきマナーの基本【身だしなみ】
- 介護職が身につけるべきマナーの基本【あいさつ】
- 介護職が身につけるべきマナーの基本【態度】
- 介護職が身につけるべきマナーの基本【表情】
- 介護職が身につけるべきマナーの基本【語調】
- 介護職が身につけるべきマナーの基本【言葉づかい】
- フライバシーと個人情報の保護
- エピローグ

第2卷

施設内介護で求められる接遇マナー

- プロローグ
- 介護の仕事はチームケア
- 食事介助で求められるマナー
- 排泄介助で求められるマナー
- クレーン対応
- 認知症のケア
- セクハラへの対応
- エピローグ

第3卷

訪問介護で求められる接遇マナー

- プロローグ
- 訪問先に到着時のマナー
- 訪問中のマナー【食事助助】
- 訪問中のマナー【掃除】
- 訪問中のマナー【排泄助助】
- 業務終了時のマナー
- 訪問介護のグレーゾーン
- プライバシーと個人情報の保護
- 利用者家族からのハラスメント
- エピローグ

「監修」蜂谷英津子 HOTシステム株式会社 代表取締役

大手デパートや外資系ホテルのVIPの接客やコンサルティングを経て、大手介護企業で介護職の人材育成に従事。2010年にHOTSシステムを設立。介護事業所の接遇マニュアルの作成や数多きボランティアマナースクールの運営、介護職向けの書籍や雑誌記事の執筆・監修も数多く行っている。介護職のための研修は、内容や事例が介護現場に即して「分かり易くて現場ですぐに実践できる!」と定評がある。

■付録 小冊子

■収録時間 第1巻31分 第2巻32分 第3巻33分

■全3巻セット価格120,000円（税抜） 各巻価格40,000円（税抜）

**DVD
全3巻**

申込書一必要事項をご記入の上、下記までお申し込みください。

商品コード	タイトル	税 抜 価 格	申 込 数	お申し込みは (株)オプチカル 販売課 教育映像係 香川県高松市屋島西町2484-8 TEL 087-841-1100 FAX 087-841-1101
	こころをつかむ介護職員研修シリーズ 全3巻セット	120,000円		
48831	第1巻 介護職員に求められる意識と基本接遇マナー	40,000円		
48832	第2巻 施設内介護で求められる接遇マナー	40,000円		
48833	第3巻 訪問介護で求められる接遇マナー	40,000円		
会社(団体)住所 〒 TEL FAX				
会社(団体)名 部署名				
氏 名 ㊞		E-mail:		