

接遇の基本研修やリーダー育成にも使える

# 不適切ケア・トラブルを防ぐ 介護職員の接遇スキル

～ケーススタディから現場での対応力を身に付ける～

## 不適切ケア・トラブルを防ぐ 介護職員の 接遇スキル

～ケーススタディから現場での対応力を身に付ける～

蜂谷英津子 著



- ✓ 上手な「クレーム対応」の手順や「スピーチロック」の注意点
- ✓ 現場で起きる不適切ケアやトラブルの正しい対応方法
- ✓ 基本的な「接遇5原則」の内容とポイント **がわかる！**

第一法規

蜂谷 英津子 著

【仕様】 A5判 128頁

【定価】 1,980円 (本体 1,800円 + 税 10%)

今、介護職員に必要とされる  
「接遇」とは…？

事業所全体の接遇スキル向上で、  
不適切ケア・トラブルをゼロに！

Point1

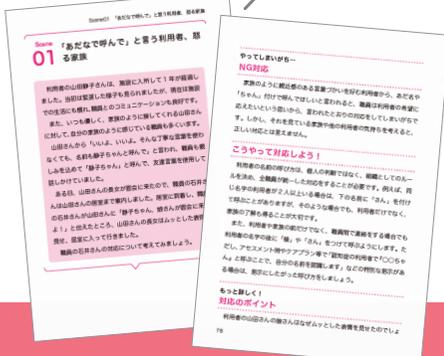
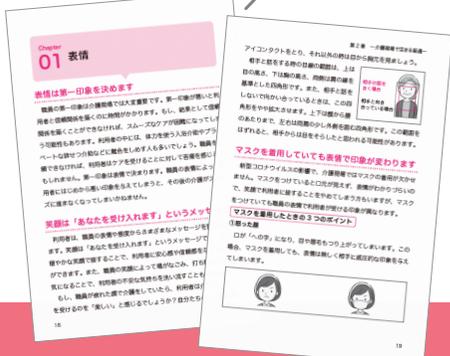
基本となる「接遇5原則」(表情・挨拶・身だしなみ・話し方・態度)をイラスト付きで解説。なぜ今、接遇が必要かわかる！

Point2

ケーススタディ編で接遇から不適切ケアに繋がる事例を紹介。やっしまいがちな対応と気をつけるべきポイントがわかり研修に最適！

Point3

資料編には「虐待の芽チェックリスト」などを掲載。読んで終わりにならず、現場ですぐに実践できる！



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560  
<https://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694  
Fax. 0120-302-640

