

# 週刊 高齢者住宅新聞

平成19年9月19日第三種郵便物認可

第328号

## 2014年(平成26年) 11月26日

Elderly Press Newspaper (毎週水曜日発行)  
エルダリープレス ニュースペーパー 第328号

(株)高齢者住宅新聞社 〒104-0061 東京都中央区銀座8-12-15  
TEL.03-3543-6852 (編集部) <http://koureisha-jutaku.com>  
発行人 西岡一紀 年間購読料 21,600円(送料込・税込)

### 高齢者住宅フェア

2014 in 大阪



セミナーレポート

高齢者住宅新聞社は11月5日と6日、「高齢者住宅フェア2014 in 大阪」を開催。そこで同時開催されたセミナーについて今号よりレポートする。今回は介護におけるM&Aや福祉用具、外出支援などを取り上げる。

CS経営に向けた施設長・リーダーの役割と持つべきスキル



CS ネット企画  
長 嶺堅二郎  
代表

tomersation (Customer Satisfaction) 経営のミッションは「安全・安心・快適」な生活を利用者に提供する事です。このミッションを達成するためには、

### 「気付き・改善・継続」が要

施設長・リーダーレベルの実現することができま  
姿勢が経営の成否を左右す。全職員がCSを第一  
すると言っても過言では  
ありません。  
リーダーは企業理念を  
十分に理解し、さらにそ  
の思いを職員に伝えるこ  
とで、全体の意識改革を  
者の意見を真摯に聞くこ  
とです。常日頃から利用  
者の行動や声にアンテナ  
を高く張り、クレームや  
事故、トラブルや業務ミ  
スなど、日々の困難要素  
を一つ一つ解消していく  
ことが大切です。「気付  
いて」「改善をして」「継  
続をする」という「3K」  
を全職員で心掛けていき  
ましょう。