

# 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  
エルダリープレス ニュースペーパー

(毎週水曜日発行)

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)



CS ネット企画  
長 嶺堅二郎  
代表

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

S (顧客満足度・Customer Satisfaction)を達成するためには、

高齢者住宅におけるCSのことです。このミッション

tomer Satisfaction (顧客満足度) 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

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 ない。考えて仕事をしていく  
ありません。 ような環境を整えましょ  
リーダーは企業理念を う。そしてCSを実践して  
十分に理解し、さらにそ いくための第一歩は利用  
の思いを職員に伝えるこ 者の意見を真摯に聞くこ  
とで、全体の意識改革を ます。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  
続する」という「3K」  
を全職員で心掛けていき  
ましょ。

### 「気付き・改善・継続」が要

## 高齢者住宅フェア

2014 in 大阪

seminar

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201  
4 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。