

東社協 東京都高齢者福祉施設協議会 職員研修委員会

## 高齢者福祉施設におけるサービスマナー研修会

### ベーシックコース 参加者アンケート

参加者数 125名 回答数 117件

#### 1. 施設の種別

養護	9
特養	87
軽費	2
ケアハウス	2
デイサービス	17

#### 2. 職種の種別

介護職	98
事務職	2
看護職	4
ケアマネジャー	2
生活相談員	10
その他	4

#### 3. 研修会内容についてのご感想、ご意見をお聞かせください。

##### (1) 研修会全体を通しての感想

大変よかった	66
よかった	46
あまりよくなかった	3
未回答	2

##### 大変よかった

- ・ 難しい専門用語を多用されることなく、経験年数にも偏らない、分かりやすいお話を聞くことができました。どの施設、職種にも共通する貴重な“考え方”“働き方”の数々をあらためて認識できたように感じています。又、理解しやすい“例え”話を織り交ぜていただいていたので、興味を深めることにつながりました。
- ・ 直接お話を伺うことができたことが、一番感激しています。その中で“なぜ”が自分の頭の中で理解の樹形図が少し出来上がったように思うことです。わかりやすいお話

ありがとうございました。

- ・ 事例を交えながら講義内容を自施設の現場をイメージしながら受講できた。
- ・ 特別なことを仰っているのではないと思いますが、この業界では素晴らしいお話しになってしまう。当たり前や日常のズレを再認識や気づかせる為には、毎日サービスマナーについて職場内で注意し合えるようにしたいと思った。昔から、介護職はオリエンタルランドで研修したら良いと思っている。
- ・ 説明がとてもわかりやすく、聞きやすかったです。進行のスピードも適切でした。
- ・ スピードが適切だった。
- ・ とてもためになる内容でした。資料もぎっしりで、メモ書きも追いつかないくらい参考になりました。ありがとうございました。
- ・ 今まで受けた研修の中で一番面白かったです。来て良かったと思えるいい機会でした。マナーの大切さをこんなに大切だったのかと思いました。小さな勇気をもって働いていきたいと強く思いました。
- ・ すごく当り前の事ですが、できていない事であり、大変有意義のある研修でした。ありがとうございました。
- ・ 魂のある研修でした。出来る限り持ち帰り、伝えたいと思うとともに、又、先生の講義があれば、他の職員にも行ってほしいと思いました。
- ・ ご家族と接する機会が多い為、ご家族にはあたり前だが良い接客を目指す様に対応していたが、ご利用者に対しては丁寧語、タメ語、織交えて話していたことが多かった為、この研修でご利用者に対しての対応を改めて勉強できました。
- ・ 説明の早さも丁度良く、パワーポイントも見やすく、良い研修会でした。最後の動画の曲は、私は知っていたので動画を見るよりも歌が頭に入ってきてしまいました。
- ・ 以前、イメージしていたサービスマナーとは考えが違って、ききやすかった。
- ・ 言葉使いの大切さを理解した。日々の業務の中でやはり風化してしまう。定期的な研修会の参加、施設内での勉強会の開催をしていく重要性を感じた。
- ・ レジメにないところ、書ききれなかったのでゆっくりしてほしかった。
- ・ サービスマナーの研修は初めてです。言葉の大切が「丁寧語」を感じました。
- ・ 自分が介護をする中で、ブレずに心掛けている事・サービスマナーですが、今一度お話しを聞いた事で、他の職員にも周知して良い介護が出来るよう日々仕事に取り組みたいと思います。
- ・ 言葉づかい、タメ口、ちゃんと呼んでいる事は、気にかけてみると時々有ると思います。認知症の方、利用者さんは一人ひとりが目上の方という認識で接して、忙しい職場環境の中でも、いつも注意を払い介護を行なわなければと感じました。
- ・ 具体例が多く、日々私が行っているケアを振り返りながら研修を受講できました。
- ・ 研修内容はとても勉強になったし、もう一度自分をかえりみる機会にもなった。

- ・ 昨年新卒として介護職に携わった身として、このような研修は大変身に染みるものがありました。それは自分が気をつけて行えていること、全く足りていないこと、注意力などの気付きができたからです。日々の業務に目が暗くなり、どれだけ人間力を損なってしまっていたかを振り返り、勉強していきたいと思います。
- ・ あたりまえのことがあたりまえではなくなりがちな特殊な施設の常識があることを再認識しました。
- ・ 事例での原因等の説明もあり、分かり易かったです。
- ・ 今の私にすごく必要な講義でとても勉強になりました。
- ・ 分かりやすかったです。
- ・ サービスマナーというテーマであったが、自然な流れでストレスマネジメントにまで話が及び、様々な分野において学びの時間となった。
- ・ サービスマナー、ストレス、虐待。すべて結びつく内容だと思い、もう少しゆっくりと話が聞きたかった。
- ・ 事例も多く、わかりやすかった。
- ・ サービスマナーの重要性を改めて知りました。
- ・ 利用者の方々に対し、自身はある程度出来ていたと思っていたが、講義によって、気づき、礼儀、言動に対し改めて学ばせていただきました。
- ・ 自分が勤めている特養で、まさに今気になっていること（言葉づかい、態度）について、大切なことを学ぶことができました。自分から始めるとともに、施設の他職員にも伝えたいと思います。ありがとうございました。貴重な時間となりました。施設全員で受けたい内容でした。
- ・ 丁寧な言葉がかたくなるようになるのは、使いこなせていないというのはとても勉強になりました。
- ・ わかりやすかったです。
- ・ 言葉遣いについて割れ窓理論も交えて職場内研修に取り入れていますが、難しさを感じています。
- ・ お客様とのコミュニケーションをとる上で、どのような事を注意すべきかを改めて実感しました。
- ・ 重要なことがはっきりしていて良かった。
- ・ 現場での感覚麻痺の恐怖を再認識した。利用者様をお客様と認識していても実際現場での言葉づかいが足りてないこと、当りまえのことができてないことを気づけたので、明日から現場で伝わるまで伝えていきたいと思った。
- ・ 認知症の方に元気に大きな声であいさつしてはいけない。という事を学びました。一人夜勤でストレスをひどく感じる場合があります。この研修を生かしていき、自身のストレスを減らし、利用者さんへの接客向上につなげたい。
- ・ 虐待のビデオは何回も見ましたが、そのきっかけが「ちゃんづけ」から始まっていた

のに驚きました。

- ・ 普段自身が使っている言葉使いや行動などを見直すとても良い機会になりました。
- ・ 接遇の大切さ再認識しました。現在働いている施設スタッフ一同でサービスマナーを勉強していきたい。もっといい施設に。
- ・ 進行はちょうど良かったです。熱量、熱意が高くて良かったです。
- ・ 進行のスピードは適切だった。(最後のテロップ)感動しました。
- ・ スライドが見つらなかったので、もう少し暗くしてほしかったです。
- ・ この研修は一人ではなく、施設全員で受けるべきだと感じました。
- ・ ご利用者様には楽しまれてお帰りになられていただきたい…、御自宅で好き嫌いのある食事に対し、少しでも一口でも召し上がって栄養をつけていただきたい…、ゆっくりに大きい場所で入浴してきれいにしてあげたい…。ただそれだけだった事にプラスする事を学ばせていただきました。
- ・ 言葉によって、こんなに違ってくるんですね。考えさせられました。耳が痛いです。
- ・ ため口で接する事から虐待につながる事を知り、改めて自分ごと利用者に対しての接し方を考え直すきっかけとなりました。
- ・ 当施設でもマナー、言葉遣いに苦労しています。先生の割れ窓理論もご紹介させていただき、一定の効果：意識も上げることができました。今回の研修においても具体的な対策を立てる参考になりました。
- ・ 表情、言葉遣い、穏やかさ、私達の対応しだいで、相手に心地良い時間を過ごして頂けたらいいなと思いました。自分がもし相手の立場だったら(利用者・家族)という気持ちを忘れずに介護していこうと思いました。コミュニケーション技術、察する力を養っていけるよう、心のアンテナをはりめぐらせて気づきを大切にして参ります。
- ・ 自分の施設で働いていても、職員の言葉遣い等細かい所が気になりますが、それは「自分が細かすぎて、厳しすぎる。理想が高すぎるのではないか。」と考えてしまい、なかなか声に出せないところがありますが、研修を受けて、やはりマナーの大切さは必要と感じました。ありがとうございました。
- ・ 職場での言葉づかいや先輩との話し方、利用者とのコミュニケーションを見直すきっかけになった。
- ・ 施設におけるサービスマナーという部分に特化した講義だったと思いました。最も基本的で最も大切な事柄が実践されていない事があり、今後サービスマナーの向上、実践がますます重要になってくると感じました。
- ・ この時間を持って、本当によかったです。我が身を振りながら、ちょっとドキドキしながらお話をうかがっておりました。
- ・ あらためてサービスマナーの勉強して、職場で実践し、他の職員にも伝えられるようにしていきたいです。
- ・ 具体的事例を出しながら講義して頂き、とてもためになった。

- ・ サービスマナーについて改めて考え直すことが出来た。
- ・ とてもわかりやすく、勉強になった。サービスマナーの細部としての考え方などもためになった。
- ・ 虐待も行う人は、はじめはちゃんと出来る人であったと思います。環境によってどんどん変化していったのだと思います。ストレス、誰かに言えることが大事。誰かに言えることで変わっていく。職場の人間関係は、とても大切。
- ・ とても勉強になった。
- ・ 言葉使いの大事さを再確認することができた。

### よかった

- ・ 言葉の強弱がわかりやすくよかったです。
- ・ 「似たようなことあるな～」と思うことがあった。
- ・ 3時間でしたが、ためになる事が多かったです。
- ・ 話すスピードが速い。
- ・ 具体的対応は「ベーシックコース」でとの事なんですね。
- ・ 資料にはない事がスライドで、出た時に早くて書き写せなかったのが残念でした。
- ・ 進行スピードが丁度良く、聞き取りやすかったです。
- ・ 研修会の内容はあたりまえの事を言っているようではありますが、所どころ自分の思っていた事と違うことがあり、そうなんだと気づいた事がありました。
- ・ 進行のスピードは適切で、内容もとても分かりやすかったです。
- ・ 全体的にスピードが速かった。
- ・ 最近起こっている施設の事件や問題を取り上げられており分かりやすかった。
- ・ 配られた資料とスライドの内容が異なる時、スライドを送るのが速くて書き写すのが出来なかった。
- ・ 追加した分も資料がほしい。
- ・ すこしのほころび（言葉使い）が大きなことにつながり、介護者（援助）でなくなる事。言葉使いが大切である。改めてこれまでの自分自身の行動を考えさせられました。
- ・ おもしろかったです。もっとサービスマナーについて深く学びたいです。
- ・ 分かりやすいようにもっと接し方のVideoを提供してもらいたいと思う。
- ・ 今回の内容は役に立ったと思う。
- ・ 理由がはっきりあり、それが聞くことができ、よかった。
- ・ 進行のスピードが速いと感ずるところもあった。
- ・ 仕事をして一年目は、先輩達の言動や行動の不快感を感じていたが、親しみやすいことばかけは丁寧語よりも大事と言われた。

コミュニケーション技術として正当化している状況に違和感を感じていてよかった。  
どうにか改善していきたい。

- ・ スライドにないものはポイントを絞って話してもらえたので、わかりやすかったです。
- ・ 事例と解決策を学ぶことができてよかった。
- ・ 進行は少し早く感じた。
- ・ 当日でもいいので、ない資料は全て配って欲しかったです。
- ・ 自分自身の介護業務が利用者に対してきちんと行えていたかを振り返る良いきっかけとなった研修でした。
- ・ 自分の状態に気づけないほど追い込まれる状態はどこにでもあると思います。その状態を誰が気づくのかそれは利用者さんだと思います。  
利用者さんの表情が自分の表情だと思って日々勉強してます。
- ・ 時々、パワーポイントの展開が早く感じたことがありました。  
内容はわかりやすかったです。
- ・ サービスマナーにおける認識が改められた次第です。  
利用者様≠顧客であるという点を再認識出来ました。
- ・ 対人援助をプロとして働いている私たちの意識を見直し、これから改善していく所も気付くポイントも教えて頂きました。
- ・ ちょうど良い早さで分かりやすかったです。
- ・ 先生の語りが早口で（伝えたいことが多いようで）伝わりにくいことがあったが、情熱が伝わった。利用者をお客様と捉えること、サービスマナーの問題に取り組まないことは事業者の経営上のリスクであるという考え方が発見だった。
- ・ 言葉（丁寧語）の大切さを改めて気付きました。
- ・ 前半のスピードが速かったと感じました。
- ・ 介護現場での虐待映像を初めて見たのでショックを受けました。ご利用者様とケンカする職員はいたりしますが、必ず他職員に止められたりします。ふざけ合いもえげつない事はしないので驚いてしまいました。この仕事をしていて、現場にとっても恵まれているんだなと気付きました。
- ・ 進行については良くも悪くもなく、普通でした。

**あまりよくなかった。**

- ・ 配布資料に載っていない内容をメモする時間を作って欲しい。
- ・ 講師について経歴紹介して頂けると初参加者に嬉しい心づかいになるのでは。
- ・ スライドのスピードが早くて、記録が追いつかない。もう少しゆっくり話してくれると良かった。

## 未回答

- ・ スライドに追いつけない事があった。
- ・ マナー関連（福祉）の講座はとかく感情論や理想論あるいはそれらの押し付けに走りがちだと思いますが、そうではなく参考になりました。

### 4. 今回学んだことを自施設の中でどのように活かしていきたいと考えていますか

- ・ 入居者様20名の規模施設の為、お一人おひとりと深く関わることの多い職場だと個人的には思っています。多弁でおしゃべり好きな方、静かに過ごされたい方等々様々な方がいらっしゃるなかで、個人に合わせての介護の必要なのかもしれませんが、すべての基本は“礼儀”や“マナー”であるのだと感じました。ここだけは決してぶれることのないように仕事に、入居者様に向き合っていきたいと思いました。
- ・ 今回学んだこと、考えさせられた事を施設で自分から発信していきたいと思う。
- ・ ことば使いの現状を見直していきます。
- ・ 現在実施している研修、サービスマナー委員会の活動の見直しに参考になると同時に、サービスマナーをなぜ考えなければいけないか、施設長としての立場に必要な視点含め確認できた。
- ・ 自分たちのケアを客観的に見るために、動画を使うのはアリかなと思ってしまいました。何度注意しても改善しないケアには人事考課などでペナルティは必要で、虐待の芽は気づいた時に摘んでいきたいと思います。
- ・ 施設内で研修会を開催していく予定です。
- ・ 内部研修等で他職員へ周知していく。（まずはリーダー層から）
- ・ 法人に持ち帰り、研修を予定。
- ・ つねにサービスマナーを忘れずに利用者さんのお声かけをしていこうと思いました。
- ・ もっと笑顔に気をつけて接しようと思います。
- ・ ていねいな言葉、態度が利用者にとどのように心理的にもたらずか理解しながらコミュニケーションを取っていきたいです。
- ・ まずは自分が変わること、そして変わること職員たちにも変わりたいと思ってもらえるようになれたらと思います。
- ・ 今回の内容を自分なりにまとめさせて頂きました。今後、施設内にて研修を行いますので、「敬語で話す組織風土」を作れるよう努めさせて頂きます。大変勉強になりました。
- ・ 忙しい業務の中で大切なことを忘れていた。何を大切にしていかなければいけないか、何に気を付けたらいいかがわかった。普段のささいなことが将来大きな問題に発展する恐れがあることを改めて考え直したい。

- ・ 「リーダーの教育」が必須ということ、ホントにそうだなと思いました。新人の研修、2年目までには必ずコマとして入れている内容でしたが、今後の研修計画に役立てたいと思います。
- ・ まずは自身を見つめ直し、ご利用者に対して、丁寧語、目線も合わせお話しをしていきたいと思います。また上に立つ人間になったら、後輩にそれを伝え、よりよいサービス向上を目指していきたいです。
- ・ サービスマナーは必要な物と考えを改め取り組みたい。
- ・ サービスマナーについての勉強会を開催する。
- ・ 言葉使い、礼儀に注意していきたい。
- ・ まずはユニット内の職員に伝え、また施設内でも研修などで一人でも多くの職員に伝えていけるようにしたいです。
- ・ 研修に参加した後、職場で広める機会、余裕が無い為、職員（現場）だけでなく、上司（管理者）も是非、参加して頂き、施設全体を変えていければと思いました。
- ・ その日の勤務が終わるタイミングで、入居者への対応で不適切といえるところがなかったかどうかを振り返る習慣をつけたいと思いました。
- ・ 今回学んだことは自分一人のできる（行う）ことも多いが、施設（法人）全体でも取り組む必要があるので、管理者と行っていくようにしていきたい。
- ・ 私のいる施設で足りないのは、まず「挨拶」であると感じているので、そこから職員・人をつなぐ取り組みをしていきたいと思います。外部からの空気を取り込んでいくようにします。
- ・ 新人教育よりリーダー研修。先輩のことは後輩に伝わっていくので、サービスマナーの教育に活かしていこうと思いました。
- ・ しっかりとポイントを伝達し、最低限の言葉遣いが全体に浸透する様努めたい。
- ・ 自分だけにとどまらず、周りの人にも伝えていきたいと思います。
- ・ 施設でもサービスマナー研修を行っていきたい。
- ・ 介護の仕事が今後、プロとしてしかるべき対価をもらうよう、待遇・マナーを追及していきたいと思えた。
- ・ 新人職員だけでなく、全職員にサービスマナー研修を行っていただけるとと思いました。
- ・ 感覚のマヒ、プロとしての意識、他も考えさせられる話ばかりでした。
- ・ 今回の研修で学んだ事を施設でのサービスマナー研修で発表し、自分も言葉使いに注意していきたいと思う。
- ・ できている人よりできていない人を変える、のばす、サービスマナーを教える、注意するのはもちろん穏やかな時間を提供するよう心がける。
- ・ 今まで以上に相手の気持ちに寄り添い、自身に置き換え、考え、行動しようと思いました。常に礼儀を頭や心の中に留め、活かしていきたいと思いました。
- ・ 報告、報告書、購入させて頂いた本を上司や管理職に伝えたいです。

- ・ 自己覚知訓練を常に意識して、行っていきたいです。
- ・ にこやかに、目を合わせて、穏やかに話すこと、実践します。
- ・ 自分が講師となって今回の研修で学んだことを他の職員に伝えていきたいと考えてます。
- ・ あらためて自分の介護考えさせられ、心がけようと思いました。皆に知ってもらいたいと思いました。
- ・ サービスマナーと認知症ケアの視点からカンファレンスダブルケアについて交えて行ってみたいと思います。
- ・ サービスマナーについて、内部研修を実施すべきと提案していきたいと思いました。
- ・ 声かけアンケートをやって、小さな虐待の芽を施設全体として課題にしていきたい。
- ・ 改めて自分自身の仕事中の態度やサービスマナーを見直し、意識して他職員にも働きかけていきたいと思う。広めていきたい。
- ・ サービスマナー研修を定期的に取り入れる。
- ・ 常勤職員からまず丁寧語を自然と使いこなせるように伝えていく。そのためにまず自分が実践していく。
- ・ 実施していきたい。利用者の方の変化に気づきたい。
- ・ 最高のパフォーマンスで、サービス提供。
- ・ 正直、丁寧な言葉、行動が施設全体で行えているかということ、そうではないと思いました。まずは自分から行いつつも今回の研修を施設全体へ発信できるようにしたいです。
- ・ 意見をいい合える環境にしたい。課題がいっぱい考えさせられました。
- ・ 自施設で報告会を行うので、熱量を少しでも伝えられるようにがんばります。
- ・ 言葉使いに気をつけるように伝えます。注意します。みんなが出来る職場にしたいと思います。
- ・ 「新人」を教育ではなく、中堅やリーダーから直していかないと…と私の施設でも話になっていました。ただ、一度ついてしまった習慣を直す大変さを今感じています。心の中に隠しカメラを持てるようにしたいなと思いました。(客観的に自分をみつめた)
- ・ 今日いただきました資料を施設に報告書と共に提出して、又、職員で学べるよう、参考にしたいと思っています。
- ・ プライドを持って仕事をすることは、どういう事かをしっかり話し合っていきたい。親しみを込めて、なれなれしくしている時があったと感じている。変えていく。
- ・ 現在の施設で11年目ですが、まず自分がサービスマナーを意識していく事で、周りの職員にも伝え、皆で取り組んでいきたいです。(今回の研修をフィードバックする予定です。)
- ・ 今まででは全体でマナー研修を行なっていましたが、リーダー層の教育に重点を置き、

全体の底上げを狙っていきたいと思います。

- ・ 事業所に持ち帰り、皆と話す機会を設けたいと思います。この冊子、私の記入した記録なども活用して皆のスキルアップを目指します。
- ・ 利用者の方々が安心して穏やかに過ごせる施設にしたいです。
- ・ 言葉遣いやマナーが守れていない人の方が施設では多く、自分だけではなかなか行動できないのが悩みです。施設や法人で今回学んだことを伝えて、仲間を増やすことが第一歩のような気がします。
- ・ 介護が仕事であるが、利用者にとっての生活の場であることを忘れず、様々な視点から考えて支援していきたい。
- ・ 「言葉は運命になる。」のところはとても印象的でした。
- ・ 今の施設では人数が少なく、また、私が一番最後に入職したため、声を上げにくいと感じています。正直つらいです。ただ、レポートが義務となっているので、よい機会かもしれない…とは思いますが…。
- ・ 新人教育時、接客マナーも教えていけたらよいです。
- ・ ケアする場面に実践していきたい。
- ・ まずは丁寧語をしっかりと使用する事から行いたい。
- ・ 接客マナーについて、自施設では、ノータッチであった部分であるので、基盤になるであろう、接客マナーについて、着手していきたいと思う。
- ・ サービスとは、自分に対してもそうだが、自分にとって嫌なことはされたら嫌である。自分に対してこちよいことを利用者に対して行いたい。
- ・ 知らず知らずのうちに慣れ慣れしい言葉使いになっていることがあるので注意したい。
- ・ まず自らが実行し、まわりの職員にも直してほしい所はしっかりと言い伝えるようにしていきたいと思った。
- ・ 認知症の人の言動にイラつくことはあると思うが、自分の態度、声掛けひとつで混乱の元になったりと悪循環にしかならないと思うと、言葉遣いって大切だと思った。「言葉は運命になる」すごく印象的だった。
- ・ 他職員の言動について気にかけていきたい。
- ・ 認知症にこそ、丁寧語、笑顔で、目を見て話すを広げ、安心して過ごして頂けるようにしたい。
- ・ 接客の8大用語をあたりまえに使えるように、サービスマナーの研修だけでなく、日常的に言葉に出すように、朝礼で言っていきたい。
- ・ 利用者⇒お客さまへの意識転換をはかります。
- ・ サ責をしています。ヘルパーさんへの接遇研修で悩んでいたもので、活かせたらと思いました。
- ・ 中々ベテランの方の言葉づかいを正していくことは難しい。利用者さんのキモチをこの研修で学び、伝えられたらと思う。

- ・ 言葉話す方と聞く側では、受け取り方が違う事を改めて学ぶ事が出来ました。
- ・ 接客用語の基本。丁寧語を使いこなせるスキル。

あ お い か お もう 少々 失礼

ありがとうございます。

お待たせいたしました。

いらっしやいませ。

かしこまりました。

恐れ入ります。

申し訳ございません

少々お待ちください。

失礼いたしました。

(この言葉を普通に使えるように職場で持ち帰り、できるように働きかけたいと思います。)

- ・ リーダーとして、後輩に言葉づかいについてをくわしく、分かりやすく、指導して、学んだことを共に実施していきたいです。
- ・ くださった言葉を使ってしまうことがある為、全員に同じ丁寧語で接することが出来るよう意識して接していき、当たり前に見えるようにしていきたい。大切な家族を看ているという気持ちを持ち、利用者さんに接していきたい。
- ・ 自分が年下の人にくだけた言葉で話された時の気持ちを忘れないようにしたい。
- ・ 当施設では、現在サービスマナーで正しい言葉遣いに取り組んでおり、言葉遣いの参考になり、活かしていきたいと思います。
- ・ カンファータブルケア→ケアワーカーの目標取り組み→振り返り職員の意識改善で活かしたいです。
- ・ 言葉は運命になる→ケアワーカー会議で現場に伝えていく。
- ・ サービスマナーの実行=働く人としての必須事項を伝えていく。
- ・ 今回の研修で自分自身が気づき学んだことを職員に話し、大切さを知ってもらう。まず、自分が実践していく。
- ・ 他職員に伝え、自分が行動しようと思います。
- ・ まずは、現状をチェックしたい。
- ・ 伝える。
- ・ 丁寧なことばを使っていてもそうでない人も根本はスキルだという事。心の中心に陽性感情をもたらす姿勢を持っていれば、選ばれる施設となると思う。他の職員の心の危険信号に気づけるLeaderでいたいと切に感じた。
- ・ ユニット全体で言葉づかいを直すところから、取り組んでいきたい。
- ・ 自施設の中で、本日の講座内容を報告し、広めていきたい。又、自分が働く上で注意して、少しでも心優しい介護職員になれるよう努力していきたいです。

- ・ まずは自分が気をつける事を心がける。
- ・ サービスマナー研修を施設内研修等で取り組みたいと思います。
- ・ まずは、上司や管理者に研修内容を伝えていきたいと思う。
- ・ 今回の研修で今後の自分の業務を見直して利用者の尊厳を守れる仕事がきちんと出来るように「最低限のていねい語、マナー」を明日から実践していきたいと思います。
- ・ 情緒関与と自己覚知を周知出来たらいいと思いました。
- ・ 日々の会話やコミュニケーションの見直し、雰囲気の良い穏やかな職場にしていけたら良いと考えています。
- ・ 認知症だけでなく、精神疾患を持っている人にもカンフォータブル・ケアが生きてくるかと思いましたので、心がけてみたいと思います。
- ・ 接客と接遇の違いについてを広めていきたい。
- ・ まずは「青い顔も少々失礼」…8大接客用語を施設の職員全員があたり前にできることを目標にして実行していきたいと思います。
- ・ 笑顔で丁寧に接する事をまず自分が自然に行えるようにしていきます。まず自分ができないと、他の職員に言えないと思いますので。
- ・ 自身も言葉使いが丁寧でなくなっている時があると感じることがある。
- ・ 今回学んだことを忘れず、周りの職員とも共有していきたい。
- ・ ことばづかいについて施設内で今日聞いたことを伝えていきたいと思います。
- ・ サービスマナー委員として、マナーの低下、意識低下が経営上のリスクになることを他職員や上司に伝え、徹底していきたい。割れ窓理論は特に伝えたい。
- ・ 喜ばれる言葉から初めてみたいと思います。
- ・ 今年度よりサービスマナー委員会が出来て、「ちゃん付け」や「丁寧語」に気を付けるように発信していますが、ベテラン職員への研修を行なっていけたらと思います。
- ・ 先ず新人を退職か異動するように管理者に伝えたいと思います。それから、馴れてきたご利用者様の中にはタメ口で会話する方もいるので、意識して気を付けていきたいと思います。研修すると、仕事へのやる気が出てくるので、とても助かっております。本日はとても勉強になりました、ありがとうございました。
- ・ 働いて10年目なので今後下の職員が入職した場合、今日学んだ事を実践したい。働いている事業者内でストレスが多いので原因を減少したい。
- ・ もう一度読み直して活かしていこうと思いました。
- ・ 施設内研修等でフィードバックできたらと思います。

##### 5. その他、ご自由にご意見をお聞かせください。次年度の参考とさせていただきます。

- ・ 先生の実体験に基づかれたお話という、こちらから見ても身近な事から、介護業界の今後将来という普段では考えてもみなかった事まで、本当に幅広い視点での“サービ

スマナー”を伺うことができました。単純に“サービスマナー”と考えてこちらに来たので、本来の意味での“サービスマナー”というものの深さを知りました。明日からの仕事でも本日学んだ知ったことを忘れることなく取り組みたいと思っています。

- ・ 菊地先生が仰るように、リーダークラスのマナー研修は必須だと思います。管理職の質が悪い組織は全体の質が悪いと感じます。
- ・ 自立施設（養護・軽費・ケアハウスなど）における実践的な内容があるとありがたいです。
- ・ 「LOVE」の地方版をいろいろ見たいと思いました。
- ・ 先生の講演を90分くらいのDVDにして、職場研修に使えたらいいのではと思いました。本が苦手な人もいるので、小さなパンフレットみたいなものもあればと思います。
- ・ 未経験で始めた介護だが、今後一生をかけてプロになれるよう、何を大切に仕事としても生き方としても進んでいきたい。
- ・ 残念なこと。スタッフ腕章をつけている人たちが通路をふさいでいたりしていることに気付かず、気付いても謝らない。何の研修ですか？と思いました。
- ・ 相談員としてのサービスマナーについても少し勉強できたら、もっと身につけることができたいと思いますので、少しかじっていただけたらと思います。
- ・ 回数を増やし、参加しやすいと良い。
- ・ 会場も近い所が選べると良い。
- ・ 大変、参考になりました。ありがとうございました。
- ・ サービスマナーは本当に大事なことからこそ、施設長・リーダーに研修会に参加して頂きたいと思いました。
- ・ メンタルヘルス研修会。
- ・ 経営層、管理者向けにも研修を行ってほしい。
- ・ 施設向け（法人向け）にも研修や講義あるといいと思います。
- ・ 介護系、福祉系の仕事として、現場を知ることが最も大切なことであると思いますが、専門職は現場との連携ができている、意味のある存在として高めるためにはどうしたら良いでしょうか。
- ・ 具体的に施設内研修はどのようなことをしてきたのでしょうか。
- ・ サービスマナー標準化した施設等の工程や推進した方法なども教えて頂くと良いと思いました。（事例）
- ・ 対人援助のプロとして自覚と援助していく事の大切さを再確認しました。
- ・ ダメな事例をもとにしていたのが分かりやすく、伝わりやすかったです。
- ・ ホームで看取りとなった方のご家族が、最後には何日も泊まって下さいました。その時の職員のケアの様子をご覧になられ、大変な感謝のお言葉を頂きました。今回、足らなかった所を再度確認し、ケアに活かしたいと思いました。

- ・ 介護は必要不可欠な事業です。今後も必要ですが、そこで働く人達のマナーは疑問だらけです。本日の研修をくり返し、施設全体で受講できたらと思いました。
- ・ 少人数でのグループワーク（ロールプレイ）ならば、実践的な講義になると思います。
- ・ 今まで北関東で10年以上介護をやってきて、今年度から東京で働くことで「？」と思うことがあったので、この研修に参加したことでとてもいい勉強になりました。又、参加したいと思いました。
- ・ 丁寧な言葉で接しても、利用者の方（認知症の方）に怒られたり、殴られたりするとどう対応して良いかわからず、ムナしくなります。
- ・ 自分の施設のサービスマナーでは、疲れがたまるとサービスマナーが乱れるとして研修を考えています。他の方はどう思っているのか気になっています。
- ・ 新人がサービスマナーをしっかりできている事で、男性利用者からセクハラを毎日受けています。（優しい声かけや相手の気持ちになって親身になっているため気があると思われる。）そのため、男性職員が対応していますが、本人は他の職員や利用者様に申し訳ないと思っているみたいです。
- ・ このような機会があるのでまた、参加したいです。
- ・ ストレスチェックはやっているが、実際に役にまったくたっていない、又、基準が浅い気がしています。
- ・ 最後まで聞いて、本を読んでみたいと思いました。帰りに購入できると良かったです。10分の休憩だけでは少なかった。
- ・ 冊子に載っていなかったスライド画面をメモしていた所、進みが早くて書き取れなかったのもう少し時間がほしかったです。
- ・ 大変参考になりました。ありがとうございました。
- ・ 普段から自分でも接遇に気をつけているつもりでしたが、色々と具体例やお話をきき、考えさせられました。私も仕事でうつ傾向になったことがあるので、ストレスと上手に向き合えたらと思います。
- ・ 日頃から言葉を大切にしていこうと思えました。この研修でやる気がアップしてきています。ありがとうございました。
- ・ 自己覚知やコミュニケーションスキルの教育方法などをもっとくわしく知りたいです。
- ・ 会場が寒かった。
- ・ 休憩時間が短かった。
- ・ 大変ためになる講義でした。
- ・ いろいろな場面で、この仕事は責任重大だなあ…と改めて実感しています。
- ・ 人間相手の仕事は高齢者だけでなく、全人類にとって大変なもの。10人いれば10人の性格がある。どんなにえらい人でもマニュアルになんかそって出来ないこともある。
- ・ 施設の中でどのようにマナーを浸透させる方法。また、その評価のやり方。

- ・ 最後の長い動画を見て、色々な具体的なアイデアが頭の中から消しとびそうだったので、できれば音量はもう少し下った状態だと助かります。先生の言葉は音も映像も使わずに伝える力があると思いましたから、残念です。
- ・ 本日の研修内容は自施設で、一刻も早く改善する事だと思う。  
我が施設は養護で措置の方のため、親族の方が来ない方が多い、特に気をつけたい。
- ・ 開催場所を東京西部でも実施して下さい。
- ・ 今回の研修内容については、マナーの備わっていない新人よりも、「年数だけベテラン」という処置制度時代の名残りで幅を利かせている層には、「必須研修」にしてもらいたいと思いました。職員間人間関係でも、特に問題を引き起こす要因とも考えられるので、「長期経験者」というだけで、コミュニケーション能力の低下している層に手厚い待遇をしている施設にも問題があるのではないかと考えています。
- ・ 家族様に少しでも安心して頂けるよう、礼儀をわきまえたプロになっていけるよう施設職員に順番に講習会に参加させて頂くように進めていきます。
- ・ 会場が狭いと思います。
- ・ 前半はあまり内容に納得出来ない事が多いが、後半について実践できる事や学ばなくてはいけない事が分かった。
- ・ 個人用(参加者 or 出席者)と施設用に2部~3部資料を頂けると助かると感じました。