

『 デイサービス接遇サービスマナー研修会』 アンケート集約

(R8/7/14:参加 54 名・回収 45 名)

■ 年齢

① 10 歳代	0	④ 40 歳代	14
② 20 歳代	2	⑤ 50 歳代	21
③ 30 歳代	6	⑥ 60 歳代以上	2

■ 福祉業務経験年数(通算)

① 1 年未満	2	⑤ 20 年未満	15
② 3 年未満	3	⑥ 20 年以上	12
③ 5 年未満	3	⑦ なし	0
④ 10 年未満	9	⑧ 無記入	1

■ 所属施設 (複数回答)

① ケアハウス	0	⑥ 小規模多機能	0
② 養護老人ホーム	1	⑦ 区社協	0
③ 特別養護老人ホーム	27	⑧ 包括	1
④ デイサービス	15	⑨ ブランチ	0
⑤ グループホーム	0	⑩ その他	4

■ 職種 (複数回答)

① 施設長	0	⑦ 生活相談員	5
② 事務長	1	⑧ 介護支援専門員	2
③ 管理者	2	⑨ 事務員	3
④ 介護士	22	⑩ その他	5
⑤ 社会福祉士	0	⑪ 無記入	1
⑥ ケアマネ	5		

1.期待通りの内容でしたか？

① 期待した以上	30
② 期待通り	11
③ どちらともいえない	1
④ 期待したものと違ったがそれ以外のものが得られた	2
⑤ 無記入	1

【その理由】

①期待した以上 記入:30 件

- ・ タメ口の意味を調べた事はなかったですが、本来の意味と知っている事に少し違いがあり学べました。接客と接遇の違いは、とても学びになりました。
- ・ タメ口が本当にダメなんだと実感しました。まだまだだと思いました。
- ・ 心を殺された人はたった一言に苦しんだ。その言葉がささりました。たった一つの失言が悪意のない言葉が人を傷つける。マナー意識の高い職場をつくることは、この業界でなくても当たり前と理解した。
- ・ 丁寧な言葉遣いがいかに大切か、心まで響く研修でした。
- ・ 自分の支援が思い込みで傷つけているかもしれないと気づかされた。
- ・ あっという間の2時間でした。タメ口が良くないことはわかっていたましたが、理由もとても分かりやすかったです。そんなつもりではなかったでも傷つく人もいます。心にすごく残りました。
- ・ サービスマナーについて話を聞き見直す必要があると感じた。
- ・ 何気ないご利用者様とのやりとりひとつで心に傷ができるということ。傷はなおせるけれども心の傷はなおらない。すごく反省しました。
- ・ 普段、気にかけてはいるもののまだまだ丁寧さに欠けていると痛感させられました。
- ・ 接遇(サービスマナー)について、自分自身で理解していないところがあり、その部分がしっかり自分に落とし込むことができた。
- ・ 心につきささるような講義を聞かせて頂きました。反省もいっぱいです。
- ・ 自分ができていると思っていたサービスマナーが、今回の研修会を通じて全然できていなかったことに気づくことができたからです。
- ・ 介護の常識は世間の非常識。対人援助のプロとして考えなければいけないことを沢山学ぶことができました。
- ・ 「介護の常識は世間の非常識」という言葉がすごく響きました。いままでの言葉遣いを今一度改めていき、明日から気をつけていきたいと思いました。
- ・ 介護の常識を再確認しました。
- ・ 今最もネックになっていたお話しであったため。
- ・ タメ口からニックネーム呼びになり、不適切な介護になると思えたので。
- ・ 目からウロコの内容でした。異業種から転職させていただき、介護職として進むべき道しるべとなりました。
- ・ 一般的な接遇とはどういうものなのかのお話が聴けるのかと思っていたが、尊厳や権利を譲ること、タメ口から本人さえ気づかないことで人を傷つけてしまう。タメ口、くだけた言葉が人権侵害であり、恥じるべき事、醜い事であり、許されることではないという話が心にささった。
- ・ 当たり前の事が日々生活していく上で崩れていたり、気づかされた部分が多々ありました。
- ・ 言葉遣いが苦手な事の一つでした。どのように考え、行動するのが良く分かりました。
- ・ 前職でも接遇については厳しかったのですが、違った業界での接遇(サービスマナー)を少しではありますが、理解できました。
- ・ サービスマナーの研修の中で、サービスは奉仕する事、マナーとは行儀作法、どれを取っても福祉の世界に必要な対人援助の基本から学ぶ事ができました。
- ・ “認知症だから”と相手の心を置きざりにしてはいないかと思う所があったので、“心無い言葉で人を傷つけてしまうことを誰よりも恐れる必要がある”ということを念頭において、支援させて頂きたいと思いました。入居者様の心や感情の部分を守っていききたいと思

ったので、期待した以上でした。

- ・ 先生の熱量もすごく、話も聞きやすかった。
- ・ タメ口はいけないことと認識はありましたが、タメ口の意味と何故つかってはいけないのか、それが人権侵害にあたるという今回の講義で意識が変わったからです。私の中でタメ口はいけないが、人権侵害につながる考えを強くもっていませんでした。いけないという認識とその重大さが点と点が線になるように、私自身ずっと学び納得につながったからです。
- ・ サービスマナーの大切さを改めて学べたからです。
- ・ 菊地先生のお話を初めて聴かせていただき、感動しました。
- ・ なぜタメ口がダメなのかを強い言葉で言語化されたり、「敬語がよそよそしいのは、敬語がごちないだけ」「マナーをもって接することができないリーダーは恥の象徴」などハッとす言葉がたくさん聞くことが出来て強く印象に残りました。
- ・ タメ口について、改めて考えさせられました。

②期待通り 記入:11 件

- ・ 菊地先生の熱のこもった講義が聴けたので。
- ・ 「人の心は簡単に殺されます」というエピソードの中で、日常の中で、多くひそんでいると感じました。
- ・ 豊富なお話は大変深い説得力、最後まで集中して拝聴できました。
- ・ 改めて、介護の基本が学べた。タメ口やなれなれしい話し方は親しみではなく、失礼にあたるということ。
- ・ 接遇、タメ口は使い分けする必要はないということ。改めて気をひきしめていきたいと思います。
- ・ 利用者様は人生の先輩ということを再確認しました。
- ・ 今後の業務にいかせる内容であった。
- ・ とても心に響きました。1 番心に響いたのは仕事と思わない、自信の生活の一部と思ってくださいとの事。深く受けとめます。
- ・ すぐに取り組むべき内容であったから。
- ・ 伝え方、言葉の大切さを再認識できました。
- ・ 自分が良かれと思ってしていたお声掛け、支援にも間違っていた事があったのではないかと考えさせて頂けました。

③どちらともいえない 記入:1 件

- ・ 以前、菊地先生の講義とほぼ同じ内容だったので。振り返りにはなりました。

④期待したものと違ったがそれ以外のものが得られた 記入:2 件

- ・ 一般的なマナーの研修にとどまらず、「介護とは?」「人と関わるとは?」というようなラディカルな話がきけたのがよかったです。「プロであり一人の人間である我々が、どういう考えでその2つを統合して「よい介護人」となれるのか?もっと話をききたいと思いました。
- ・ 入居者様達に対する言葉遣いでタメ口など、改めてしてはいけない事を学んだ。

2. 研修会の満足度について

① 大満足	33
② 満足	9
③ どちらともいえない	1
④ 無記入	2

3. 講師の説明はいかがでしたか？

① 大変良い	35
② 良い	8
③ 無記入	2

【その理由】

①大変良い 記入:35 件

- ・ 興味深い現場の話もありませ、とても共感してお聞きすることができました。
- ・ 繰り返して重要な部分の説明をして頂けたので大変分かりやすかったです。
- ・ 普段の業務にも失礼にあたる言動があったのではないかと反省させて頂ける内容でした。
- ・ 聞き取りやすい口調・スピード・間であり、頭に入りやすかったです。
- ・ 熱量がすごく伝わってきた(と感じた)ことが一番すばらしいと思いました。
- ・ 実際の例をお話いただいて、とても分かりやすかったです。
- ・ 分かりやすかったです。なぜそうなるのか説明もあり理解できました。(他 1 件)
- ・ 最初は聴講していて、人権は守られているかとマナーの話じゃないと思って不思議だったが、みるみるひきつけられ、大事なことを解して詳しく教えてくれたから。
- ・ 人を傷つけるなにげない一言。相手を笑わすつもりで言ったと考えますが、相手にとっては傷つけてしまうし、誰が傷つくかは本人しか知らない。
- ・ 話しが素直に入ってきて衝撃的で感動的でとても理解できました。
- ・ テンポもよく内容もずっと心に入ってきました。
- ・ とても分かりやすく心に響く内容でした。(他1件)
- ・ 難しい言葉ではなく分かりやすい言葉、心に響きました。
- ・ 非常に力強く、信念を持って、語られている言葉に理解することができました。
- ・ 菊地先生の力強いお話に分かりやすく改めて考えなおすところを見つけることができた。
- ・ 自分を振り返ることが出来るようなお話…話し方…内容でした。
- ・ 具体的な例えもまじえながら説明してくれたため、とても分かりやすく理解することができました。
- ・ すごく内容の良い講義で、納得のいくものであったので、明日からの自分の仕事に活かしていきたいと思いました。
- ・ 初めは正直、まるで叱られているかのように胸に迫られていたのですが、徐々に内容にひきこまれて、気付けば前のめりになって聞いていました。
- ・ 思い当たる節がいくつかあり、日々の業務を見直していこうと思います。
- ・ 全てにおいて、納得しました。
- ・ 実例をふまえた内容が良かったです。
- ・ とても熱い想いのこもった講演で、途中で何度も胸が熱くなり、また同時に考えさせていただける素晴らしい内容でありました。
- ・ 先生の介護に対する思いを聞かせて頂き、ご教授頂き、分かりやすく、あっという間の時間

でした。

- ・ 大変分かりやすく、資料も見やすい為、自分の中に落とし込む事ができました。
- ・ 大切な事は何度も仰られ、記憶に刷り込まれました。
- ・ 一人の何気ない一言、行動が相手にとって残された人生に悪影響を与え、取り返しがつかなくなる事。
- ・ 言葉遣い、タメ口になる事でご入居者様、また周りの方へこういった風を感じられるか改めて考え直さなければと感じました。自分自身の言葉遣いを見直したいと考えます。
- ・ 資料も見やすく、読みやすかった。
- ・ パワーポイントで読みやすく、話の理解がしやすかったです。なにより和歌山の虐待のニュースでは内通者の方の思いやその施設が何故あんな状態になったのかまでお話頂いて“注意しなかった”些細なことから常態化していき、全体に広がったことを聞くと決して他人事ではないと実感したからです。
- ・ タメ口がいけない理由についての説明が分かりやすかった。
- ・ 例えがイメージしやすく分かり易い。
- ・ 実際の VTR は、体験した事、やっている事など分かり易く、聞きやすかった。

②良い 記入:8 件

- ・ 資料や動画の説明が分かり易いと思った。
- ・ 事例などもあり分かりやすかったです。
- ・ 2 時間という長い時間でしたが、まだまだ聞いていたいと思いました。又、YouTube でも聞かせて頂き、これからの支援の肥やしにしていきたいです。
- ・ 聞きやすかったです。
- ・ とても分かりやすかったです。
- ・ 熱意が伝わる説明で心に響きました。
- ・ 特にタメ口対応や品のないジョークなどの事例のお話が直結しているので、大変勉強になりました。
- ・ 以前、菊地先生の講義とほぼ同じ内容だったので。振り返りにはなりました。

③無記入 記入:2 件

- ・ 資料の他にも具体的なエピソードや動画などを見る事が出来て良かったです。
- ・ 聞きやすく、分かりやすかったです。

4. レジメ・資料の内容について

① 大変よい	33
② 良い	9
③ どちらともいえない	2
④ 無記入	1

5. 今回の研修会で学んだことを活かすことができそうですか？

① 非常に活かせる	32
② 活かせる	13
③ どちらともいえない	0

【その理由】

①非常に活かせる 記入:31件・無記入:1件

- ・活かしていきたいと思います。タメ口から、接遇内容が良くなったというケースがあれば教えて頂きたいですと質問したかったです。
- ・言葉でかわることはすぐにできると思います。
- ・利用者から選ばれる施設になることもそうですが、介護者の虐待が問題になるなか、タメ口の根絶は事業所の最低ラインであると感じていました。幾度となく研修を繰り返しますが伝わらない職員は一定数残っており、そのような職員は対人援助に向いていない、と言い切っておられたのが印象的でした。
- ・支援者だけでなく、ご家族様との関わりを持つ事の重要性を再認識させて頂きました。
- ・言葉遣いについて、自身も改善しなければならないと感じていた。入居者様第一の支援を行いたいです。
- ・毎日話をしている入居者様に対して、敬語である必要はなく“丁寧な言葉”である事が大切と知れたので、より意識して会話をしたいと思いました。
- ・タメ口の職員の方が気になることがありましたが、よくないとはっきり分かったので、自信を持って丁寧な言葉を使っていきたいと思いました。
- ・丁寧な言葉を使っている思ったが、自分がされて、嬉しいか考えるとやはりそう言い切れない面がある。明日からは、自分の態度言葉を見直す時間を持つと思った。
- ・信頼関係を築くためには、日々の接遇を通じて相手の事をお互い知る事が大切だと思いました。冗談も気を付けて相手の事を知った上で言わないといけないと思いました。絶対タメ口使いません。
- ・認知症の人に接する時に今まで以上に笑顔でゆっくりと対応したいです。
- ・事務員で直接利用者様のケアに携わっているわけではないですが、でも利用者様とお話しすることはあるので、活かしていきたいと思います。
- ・自分がどうあるべきかよりもご利用者様本人にとってどうあるべきかを頭において、コミュニケーションをとっていきたいと思います。
- ・心のカメラをまわす人、一日の終わりに自分自身を振り返る→すぐに実践していきたいです。
- ・自分を振り返り…(自分の心のカメラを毎日振り返り)ご利用者様に失礼がなかったか…? 同上職員同士の対応も振り返りたいと思いました。
- ・サービスマナーは難しいことではなく、目を見て笑顔で丁寧な言葉遣いをすることを学べたので明日から実践していきます。
- ・自分の接遇がまだまだだと感じたので、見直す良い機会となりました。
- ・言葉遣い、マナーについて、改めて考えて、入居者様、利用者様に接していけるきっかけになりました。
- ・利用者様との距離感や、言葉遣いに気を付けていこうと思います。
- ・言葉は自分次第、誰に許可を得る必要もないので、すぐに実践ができるため。
- ・今から改めて自身を振り返り、介護のプロとして恥じない様に立ち振る舞いを見直したい

と思います。

- ・ 早速、活かしていきたい。今いる入居者様に笑顔で毎日を過ごして頂きたい。
- ・ 入居者様、家族様へはもちろん、職員間でも丁寧語で話す事の大切さを学びました。距離感に近い方がいいと思っていましたが、距離を取った方がいいとの事を学んだので、実践していこうと思います。
- ・ 項目1の理由にもあるとおり、どのように考え行動するのが良くわかった。
- ・ ①A(当たり前的事を)、B(バカにせず)、C(ちゃんとやる)を徹底していく所存です。②先生とは先に生まれたと書きます。人生の先生を尊敬しながら業務に当たります。
- ・ 会話や関わりを持ち日々過ごさせていただく中で敬語が抜けてしまったり、冗談を言ったりしてしまっている部分も考え、会話や関わりに気を配りながら今後の支援に活かしていきたいと考えます。
- ・ カンフォータブルケアはすぐにでも実践できると思いました。
- ・ まずは私自身ももっと丁寧な言葉遣いになることが必要と感じました。そして丁寧な言葉を使えるようになれば次に周囲に問題提起や注意すること、又注意するという一方的なものでなく、注意をし合える、問題提起し合える職場環境作りが重要と思い段階的に実践していきたいと思います。
- ・ ご利用者様とより良い関係を築くことができる。
- ・ サービスマナーの重要性を伝えたい。
- ・ その人を一人の人間として尊重し、人権を守る仕事が大きな学びです。言葉遣いや声かけを見直す。日々を振り返ること。
- ・ 自施設の課題と一致していた。

②活かせる 記入:13 件

- ・ 一人では出来ない為、職員全員で取り組まなければと思いました。
- ・ 自らが発信し、人権を考えた言葉掛けをしていきたいと思っていますが、全員が研修に参加していないため定着するのに時間がかかってしまうと思われるためです。接客8大用語を取り入れて意識改革をしていきたいと思います。
- ・ 私自身にも、厳しく、スタッフ仲間同士でもダメな事はダメといえる勇気が必要だと思いました。まだまだ足りない部分を又、みんなで話していきたいです。
- ・ 以前、菊地先生の講義とほぼ同じ内容だったので。振り返りにはなりました。
- ・ 分かり合おうと思って、利用者様やご家族様と関わるけど、分かり合えたと思った瞬間から砂の楼閣のように崩れていく。そのことの連続の中に介護意義ややりがいを見つけたいという気持ちをより強く思うようになりました。目指すのには決して終着点はない。
- ・ スタッフに伝え、目の前にある、幸せの樹形図を護っていききたいと思います。
- ・ 対人援助のプロとして、介護支援のプロとして、接遇は大切なことなので、業務に活かしていきたい。
- ・ 他の職員にも伝えようと思いました。
- ・ その方との関係性が出来ていれば、タメ口対応でも大丈夫だと思っていたことが大間違い。丁寧な言葉遣いや適切なサービスマナーが大切。丁寧な言葉遣いを心がけていきたい。
- ・ 普段の会話を行う際に、自身の言葉の使い方を意識して話をしようと思う。
- ・ 毎日の意識が必要だと思いますが、対人援助のプロとして、いつでも出来る訓練が必要だ

と感じたからです。

- ・ 明日より、カンフォータブルケアを実践していきたいです。
- ・ 今後の支援に活かしていきたいです。

■ 感想、次回の研修会でしてほしい内容などについてご自由にご記入ください。

- ・ 大変お忙しい中、研修へお運びいただき深く感謝申し上げます。“感情の記憶は残っている。”ことを忘れず、カンフォータブルケアや接客8大用語を活用して丁寧な言葉でお話をさせて頂きたいと思います。1日1日悔いを残さない様な人生を送って頂けるような関わり方を目指したいと思っています。本日は誠にありがとうございました。
- ・ 次の研修では、この研修に携わった私達が実行できているか、再度確認し成長できている様、お約束いたします。本日はありがとうございました。
- ・ 貴重な時間をありがとうございました。専門職としてマナーは非常に大切な事だと思いますし、福祉や医療分野はこのマナーについて遅れていると感じています。自分自身の実践はもとより、スタッフにも波及していくような実践を行います。
- ・ 大変勉強になりました。ありがとうございます。コミュニケーションスキルを高め入居者様一人一人安心して生活して頂けるようにしたいと思います。
- ・ お忙しい中、接遇研修会を開催頂きましてありがとうございます。日々の意識が必要であることを肝に銘じ、対人援助のプロを完成していきたいと思います。
- ・ 改めて気づくことばかりでした。特にタメ口は必要ない、気楽な丁寧語で利用者様との関係がよくなると思います。
- ・ 介護職採用がままならず、少ない人数で業務を回すことが多く、イライラが出てしまう職員がいたり、パワハラと言われるのを恐れて後輩に注意できず、指導に悩む職員がいます。やりがいをもって働く環境をどう作っていくのかが、管理職としての課題と感じています。数多く研修に参加してきましたが、過去一よかったです！アーカイブ希望します！他の職員に講師の先生の熱い口調を見てほしいです。
- ・ 大変貴重なお話をありがとうございました。介護を必要としている方にとって居心地の良い環境を作る事も介護の一つという事を改めて感じました。知識のない時の方がたくさんの先輩方の口調が気になっていたのに、慣れるとそういうものだと思いつつある自分に怖さを感じました。
- ・ とても貴重なお話ありがとうございました。人生の大先輩として入居者様、利用者様に接していきたいと思っています。丁寧な言葉遣い、声のトーンなど、意識していきます。
- ・ 心熱い研修をありがとうございました。グッと意識が高まり、身が引き締まりました。元凶の樹形図ができないように周りへも互いに声をかけていきます。
- ・ 大変勉強になるお話しで、2時間に感じられないくらいあっという間で感動しました。最後には涙もあふれ素晴らしかったです。この仕事をしていて良かったと改めて思いました。
- ・ また違う研修があればぜひ参加したいと思います。ありがとうございました。
- ・ 長い時間でしたが、ありがとうございました。心に響きすぎて上手く言葉にできません。本当にありがとうございました。
- ・ 菊地先生最後のお阪版の動画感動しました。本をたくさん出版されているようですので、本屋さんで探してきます。本日は、お忙しい中ありがとうございました。
- ・ 何気ない一言でも相手を傷つけてしまうことを学び、タメ口の危険性を理解することがで

きました。この学びを活かして日々の支援を行っていきます。学びの機会をくださりありがとうございました。

- ・ 菊地先生、貴重なお話しありがとうございました。言葉の大切さ、重要さがとても心に響きました。これからは丁寧に態度と表情、相手に笑って頂けるよういつもそうしていきます。
- ・ 有意義なお時間をありがとうございました。以前にサービス業に就いていた時のことを思い返させていただきました。介護職員として恥じない様に本日学んだ内容を振り返り体現できる人材となれるように日々努めて参ります。ありがとうございました。
- ・ 大変勉強になりました。ありがとうございました。日々の生活の中でなれなれしくならず、丁寧に接していきたいと思います。
- ・ 今日はお忙しい中、ありがとうございました。苦手を克服するべく行動して参ります。研修会よりまずは著書を読ませて頂こうかと思ひます。
- ・ 本日はご登壇いただきましてありがとうございます。本日学ばせて頂いた内容をユニットでも活かしていけるようにと考えています。本日はお忙しい中、多くの学びを頂きましてありがとうございました。
- ・ 本を読んだりして学ぶ機会をもっていますが、先生から学びたい教わりたいと思ひました。今日は、自分にとって学び…振り返り…新たな一歩が進めるような勉強会…学びをさせていただきました。
- ・ 2時間の長いようで短かった大変ありがたい内容でした。
- ・ いつも為になる研修を開催して頂きありがとうございます。企画頂いた市老連の方々、菊地先生ありがとうございました。デイサービスの施設見学やどのような考えで運営されているのか勉強させていただき刺激を受けたいです。業務改善や業務効率の取り組みについても教えて頂きたいです。先日の AI の活用はとても良かったです。大変勉強になりました。
- ・ ありがとうございました。(他 5 件)

次回の研修会でしてほしい内容

- アンガーマネジメント 7 件
- カスタマーハラスメント 1 件
- 自己覚知 1 件
- 認知症の方の考え方 1 件
- ストレスコーピング 1 件
- ストレスコントロール 1 件
- 介護技術の研修 1 件
- レクリエーションの研修 1 件
- 人と対等でわたりあうこと 1 件