

令和元年度 ○○○○ アンケート集計

日時：令和元年○月○日（土） 13：00～16：50

場所：○○○○○

参加者：92名

1.今回の研修に参加してどうでしたか？

- ・自分の気持ちの持ち方、利用者さんに対する姿勢をあらためて気づかされました（プロとしての自覚、言葉の大切さ）
- ・モチベーションがあがりました
- ・言葉使い、、、とても心に刺さりました
- ・給料をもらい、業務を遂行する中で、改めて大切な事を聞かせてもらったなと考えました
- ・ずっと保育の場で働いていて介護の場に関わることはなかったのですが、相手の立場、気持ちを自分に置きかえて関わることは同じだと思うので、今一度思い返して関わっていきたいです
- ・自分の支援が本当に利用者にとって最善の支援なのか考えなおすことができた。新人だからこそ丁寧な対応ができている部分もあったが、慣れてからも続けていけるようにしていきたいと思った
- ・介護の仕事10年、相談業務3年。今まで仕事してきた事を振り返った時に、全否定された感があり衝撃を受けた。接遇がどう介護につながるのか？だったが、最後まで話を聞いていると、つながるなど納得できた。病院や施設がそれが当たり前の流れだったので、特に疑問に思った事がなかった
- ・“関係性ができているという言い訳”という点で全くその通りだと思いました。目上の相手という意識はあっても慣れ親しみからあいまいになってしまっているということに気が付いた。今後、意識していきたいです
- ・自分の振り返りができる良い機会となりました。丁寧語で話すことで距離ができるのではと悩んだことがありますが、わかりやすく丁寧に使っていこうと思います
- ・日頃の自分の支援をふり返り、まだまだ出来ていないところ、自分が変わらなければいけないところなど多々あり、明日からできることはぜひ取りくんでいきたいと思いました
- ・はっとするような事例だったり、先生からの言葉でありました
- ・自分自身を見つめなおす事ができました。言葉使いの大切さ、馴れ合い、指示など心に残る言葉が多くでてきました
- ・“親しみやすさと、なれあいを混同しない”よいう言葉に支援をふり返ることが出来ました
- ・とても奥深いなど感じました。自分自身が満足する支援でなく、相手側の事を一番に考える事が大事だと思いました
- ・日頃、感じていることなどに重なる話、エピソードがたくさん聞けて、明日から変えていきたいと具体的に思うことができました
- ・丁寧な言葉づかいから深いところまで色々と伝わりました
- ・言葉遣いや表情について、利用者の方々はしっかり見られており、とても敏感であり、自分が悪意がなくても、利用者を無意識に傷つけてしまっているのではないかと感じました
- ・ふいに言ってしまうな、、、（ジョークなど）自分の中で「普通」と捉えていることも相手に言ってしまうなと思った
- ・日々の仕事を振り返る機会となりました。自分としては、どのような姿勢で仕事をするべきか考える時間になって良かったです
- ・なかなか聞くことができない講演の中で、言葉づかい等はこれから自分も乱れていく可能性はあると思うので、自分の中で意識して気をつけていきたいと思いました。

2.それはどうしてですか？

- ・当たり前のことを当たり前にする。分かっているけど常に意識していく事がサービスマナーにつながるということが分かりました
- ・自分の中で、これであっているのか、不安に思うことが多かったのですが、表情、目を見て、プロとして丁寧な言葉使いを忘れずに日々頑張っていきたいです
- ・サービスとは、仕事とは、など、自分を見直すきっかけになりました
- ・自分で気付かないうちに、利用者を傷つける言葉がけになっていたと改めて気付くことができた
- ・長く勤めていく中で、必要な業務を振り分けて日々を過ごしていく中で、基本として大切な事を改めて伺い感動しました。日々頑張ります
- ・自分では当たり前とやってしていることも、受け取る側にとっては傷つけるかもしれない。チーム内でも行動を統一し、それを話し合える職場作りをしていきたいです
- ・思いあたる事、気づきがあったからです
- ・言葉づかいがあまりによくないので反省の部分がありました
- ・思っていること（悩んでいた）の解決策が具体的にわかったことです
- ・仕事に慣れてしまうことが自分の支援（言葉）の乱れにつながっていると感じました。丁寧な言葉、丁寧な支援ができていないことがあるので、それを見直すきっかけとなった。一番近くで気づくことができる職員に求められることは何か？常、日頃の利用者さんの様子を知ること、本人の健康や、いつもと違う変化や様子に気づける
- ・“自分はこんなことを言っているかも”、“こんな態度をとっているかも”と思った。何歩かに1回は立ち止まって仕事していきたい
- ・行儀作法や感覚麻痺、スピーチロック等、ドキッとする言葉がたくさんあり、今の自分の支援を振り返り、また明日から笑顔で今の自分にできる事からやっっていこうと思いました
- ・現場では、指示的な言葉であったり、タメ口であったり、ぎもんに思しゅんかんはたしかにあるから、、、
- ・今回の講演の中で出てきた「感覚麻痺」という言葉が印象に残りました。本人に自覚がないのも恐いです。最初に感じた違和感や自分の言葉は「思い」あつてのものなのか見つめ直し、客観視する自分を持っていきたいです
- ・利用者様＝顧客（お客様）ということをしかりと考えた支援をしていこうと思います
- ・1つ1つの言葉の大切さや、重さ、何げない一言が、相手を傷付ける道具となるので、日々丁寧な言葉使いを心がけようと思いました
- ・慣れや、自分の中の「当たり前」を相手にも「そうだろう」と勘違いしてしまっていたから
- ・日々の忙しい中で、なかなか言葉として聞けない、大切なマナーなどについて改めて聞くことで日常をふりかえることができました
- ・介護支援の深さを教えて頂きました
- ・言葉が利用者さんに対してため口になってしまうと利用者さんも気分が良くないと思うので、利用者さんの立場になって行動していかなければならないと思いました
- ・自分が変わることで周囲もまきこんでいこうと思います
- ・笑顔で見て丁寧な言葉で支援しようと思った
- ・今の自分を振り返り、大切にしたいことを思い出せたからです

3.講師の方へ一言

- ・改めてサービスマナー、言葉の使いの大切さに気付くことができました。自分のスキル向上にも、つながる事なので、マナー、言葉使いに気を付けて仕事に取り組んでいきたいです
- ・無関心は最大の罪⇒自分の中に忘れないようにしたいです
- ・あたりまえのこと、、、でも難しい日常に気付かせていただきました。ありがとうございました
- ・この仕事が好きです。改めてこの仕事に誇りが持てました。熱意を持ってやっていきたいです。ありがとうございました
- ・ありがとうございました。当たり前に分かっていたような事を、当たり前に行っていると思い込んでいた事に改めて考えさせられました。明日からの自身の行動を今一度取り組んでいきたいと思います。熱い思いを繋げていきたいと考えています
- ・理想と現場のギャップを感じることもあり、管理栄養士としても、この食事でいいのだろうかと思うこともあったが、そこを仕方ないで終わらせるのではなく、常に最善を目指していきたいと改めて思えました
- ・わかりやすい講演をありがとうございました。最後のスライドの意味が「私達を励ますもの」であったことに感謝します。がんばっていこうと思えました
- ・「表情に気を付けて笑顔で目を見て丁寧に話しかける、これがマナーでしょ」心に響きました。今日から気を付けます。支援には答えがないので利用者の方に関心を持ち、接していかないと見えてこないことが多いと思いますので、声なき声を聴く耳をすませて、利用者の方に寄り添っていききたいと思います
- ・目を合わせて、笑顔で優しくあいさつをするということは、すぐに実践していこうと思います
- ・先生、今日は本当にありがとうございました。分かりやすい言葉と事例があり、自分を見つめなおすきっかけになりました。1つ1つの言葉を丁寧に大切にしていきたいと思います
- ・自分の仕事が素敵で未来のある仕事であるという事に改めて気付かされました。ありがとうございました
- ・現場でうやむやになっていた「言葉づかい、マナー」「おもてなしの気持ち」を改めてお話しただけなので、職員の方一人ひとりのいしきが少しでもかわったのではないかと思います。ありがとうございました
- ・言葉が変われば態度も気持ち、周囲も変わることができるのだと感じました。今日から頑張っていこうと思います。ありがとうございました
- ・自分の支援を今一度ふりかえる機会になりました。明日から言葉使いを気をつけて心のカメラをまわし、日々がんばっていききたいと思います
- ・「丁寧な言葉」の大切さについては、ちょうど最近心がけていることではありましたが、実践するかしないかだけのことなのだなと思いました。明日から（今日から）実践します
- ・熱い思いをもったお話に大変感銘をうけました
- ・以前、特養で働いていたことがあり、先生のお話はとても心に刺さる内容でした。現在の仕事は少し異なり、作業所での支援ですが、これからの支援に活かせるものばかりでした。入職時に比べ、利用者さんに対して配慮が足りない場面が増えてしまっていたなと反省しました。明日から利用者さんと同じ目線に立って支援にあたりたいです
- ・改めて、支援で良いもの、良くないものを学ぶことができました。現場で良くない支援を見た時、勇気を持っていききたいと思います
- ・知識を、思慮深さをありがとうございました。あたり前の正しいこと、選んでもらえる施設作り、講演の介護百人一首、そんなことを保護者に言って頂ける職場にしたいです。ありがとうございました