

## 接遇研修会アンケート結果

◆研修日：令和6年6月28日（金）14：00～16：30

◆テーマ：『気づき 聴き 話す』～もっと身近に接遇を～

◆参加者数：19病院 73名

◆アンケート回収数： 73名

### 1、研修内容はいかがでしたか？

- |          |     |
|----------|-----|
| ① 良かった   | 70名 |
| ② 普通     | 3名  |
| ③ 良くなかった | 0名  |

- ・すごくいい時間を過ごさせていただきました。自分を見直すとてもいい時間でした。ありがとうございました
- ・基本に戻った、患者・医療者とのかかわりについて学べた。中には、自分の考えを述べるのが難しい方も多くいるので、その方への声掛け等が聞きたかった
- ・接遇は今後に活かしていきたいと思っています
- ・イラストやワークなどもありとても分かりやすく参加することが出来てとてもよかったです。補助者の私でもわかりやすく勉強になりました。本日はありがとうございました
- ・接遇とは、改めて色々な事を学べました。伝える力、相手を考えて、自分のご機嫌大事です
- ・今回のような研修をまた受けたいと思います。ありがとうございました
- ・みんなが参加できるような内容でとても楽しかった
- ・グループワークで実際にやってみて、相手に伝わる言い方を考えられるのが良かったです
- ・グループワーク・ゲームをする場面では、研修内容が納得につながる感覚がしました
- ・自身だけの一方的な研修ではなく、グループワークを通して人とかかわれたことで学びも大きかったと思う
- ・具体的な考え方や気にかけることがわかったので良かったと思います
- ・傾聴・伝え方が改めて難しい印象がありました。伝え方ひとつで相手に受け取ってもらえる印象も変化する事もわかりました
- ・楽しく研修を学ぶ事ができました。今後は患者様と接する時に相手の事を考えながら、今回学んだ方法で対応していく
- ・それ足りていますか？をいつも考えながら相手の立場も考えてやっていきたいと思っています。日々忙しすぎて忘れがちになります、気を付けていきます
- ・言葉一つ一つで相手の事を考えたり、その方が何をどうしてほしいのか、気持ちや考え方がわかりやすく理解することが出来ました
- ・最後に説明していただいた「自分の機嫌は自分で取る！」という事はとても大切だと思います。しかし、なかなかそれが出来ないのが現実でもあります・・・「自分の機嫌の取り方」を何かあれば知りたいです
- ・とても楽しく学べました。ありがとうございました
- ・これからの仕事、プライベートに役立てたいと思います
- ・基本的な事ですが、とても大事なことだと思いました。仕事の時、活かしたいと思います
- ・マナーの形ではなく、接遇をすることでどう相手に思われるか、どう対応する心があれば良いかがわかってよかったです。特にレクリエーションが含まれており退屈しなかった、参加して良かった
- ・「接遇」は入職時よりずっと言われてきた内容でしたが、年数を重ねるにつれおざなりになってきてしまったなど少し反省しました。伝え方や話し方に気を付けていきたいと思いました

- ・最近では患者の家族からのクレームが増えておりどのように対応して良いか悩んでいました。つい感情が出てしましますが、自分の感情をコントロールできるよう努力していきたいと思えます。ありがとうございました
- ・研修を行う前にも沢山の入念な準備をありがとうございました。学びの深い内容で職場のひと皆に受けてもらいたいと思えました
- ・リモート研修が多いなか顔を合わせての研修は分かりやすい
- ・先生の話し方を聴くだけでお手本!!と思えました。ゲーム感覚で学べました
- ・また参加したいです
- ・実践がありわかりやすかったです
- ・実践あり、楽しくグループワークできたところが良かった
- ・実際に自分が参加できるコーナーがあってより深く理解することが出来たので、このようなコーナーは今後もあると研修が楽しく参加できるなど感じました
- ・とても分かりやすく楽しい内容でした。明日からの業務に活かしていきたいです
- ・参加型の研修のため資料だけでなくわかりやすかった。傾聴とコミュニケーションについて必要な仕草や態度について考えさせられた。患者さんとの関わりで自分の態度や機嫌に注意し、意識して実践していきたい
- ・とても楽しく学べました。何回でも回数を分けて続けて欲しいです
- ・グループ研修で緊張しましたが、聞くだけではなく実際に動きながら研修出来て良かった
- ・自部署で実践できそうな内容だった、もう少し時間が欲しかった
- ・実際に体験して学ぶ事が多く楽しい研修でした
- ・自分ではしっかり伝えていると思込んでいるが実は思ったよりも伝わっていない
- ・楽しい研修でした。ありがとうございました
- ・接遇の種類もたくさん基礎があることがわかりました
- ・忙しい中で気を付けているつもりが出来ずに反省することがあります。とても参考になりました
- ・色々楽しく受講できるように道具等工夫されていましたが、かえってわかりにくいところもありました
- ・グループで意見を出し合ったり、相手の方とうなずいたり、普段何気ない事、色々気づかせて頂きました

## 2、今後の研修内容についてのご希望、ご意見をお聞かせください

- ・カスタマーハラスメントの対策、良いコミュニケーション
- ・言った言わない、認知バイアスなどスタッフ教育の面でいつも悩まされます。どう伝えればバイアスがあることを納得し改善できるか知りたいです
- ・アンガーマネジメント
- ・グループワークで軽く話しながらやれるようなやり方でやって欲しい
- ・実践的な対応をもっと学びたかった

## 3、その他

- ・空調がとても寒かったです
- ・会場が寒かった、調整はしてくれていましたがやっぱり寒かったです
- ・研修内容は事前に席が決まっており、他病院の方との交流があってとても良かったです
- ・グループワークとても楽しかったです