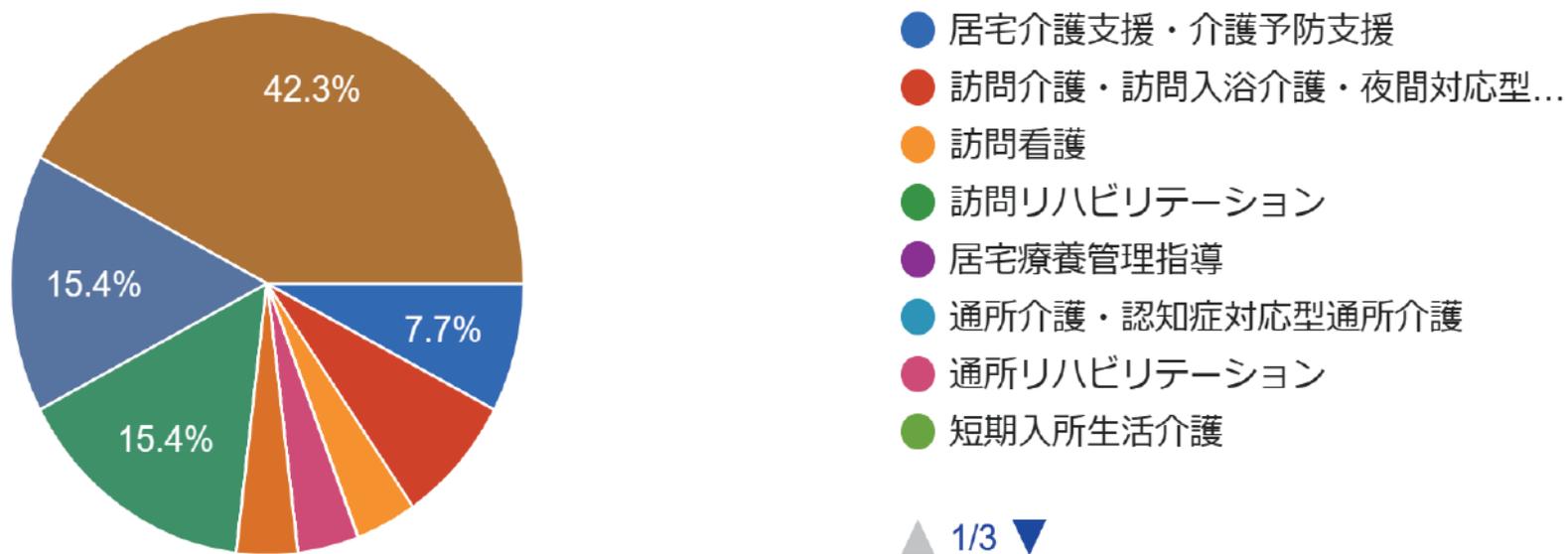


2024/6/5 (水) オンライン (Zoom) 開催

利用者・家族との苦情・クレーム・カスハラ対応力アップ研修 アンケート結果

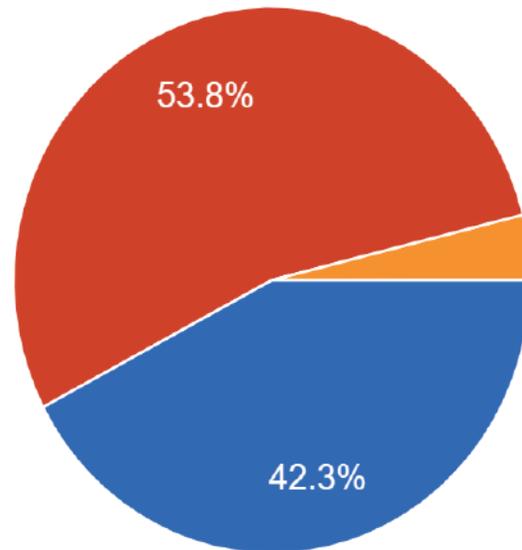
1 介護サービス種別を教えてください（複数該当...所様の主たるサービスを1つお選びください）。

26件の回答



2 講義内容はいかがでしたか

26 件の回答



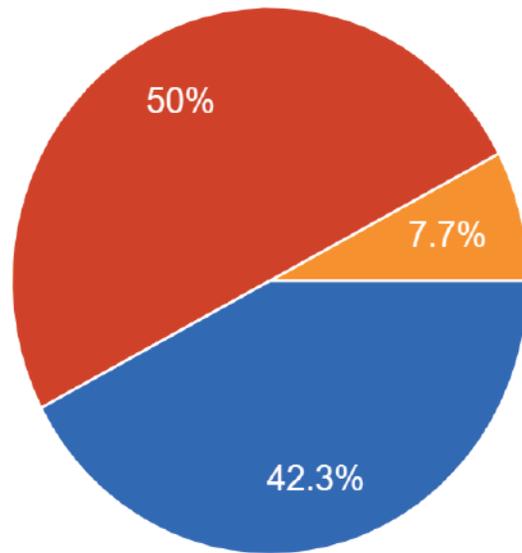
- 1 非常に良い (非常に満足)
- 2 良い (満足)
- 3 普通
- 4 良くない (不満)
- 5 非常に良くない (非常に不満)

2 (講義内容) についてご自由にご記入下さい

- ・ カスハラについて方針、職員との共有など次に聞きたい
- ・ カスハラについての対応が具体的で理解しやすかったです。
- ・ 苦情とクレームの違いの説明、分かりやすかったです。
- ・ カスハラについてもっと詳しく聞きたい

3 講師及び講義の進行について、いかがでしたか

26 件の回答



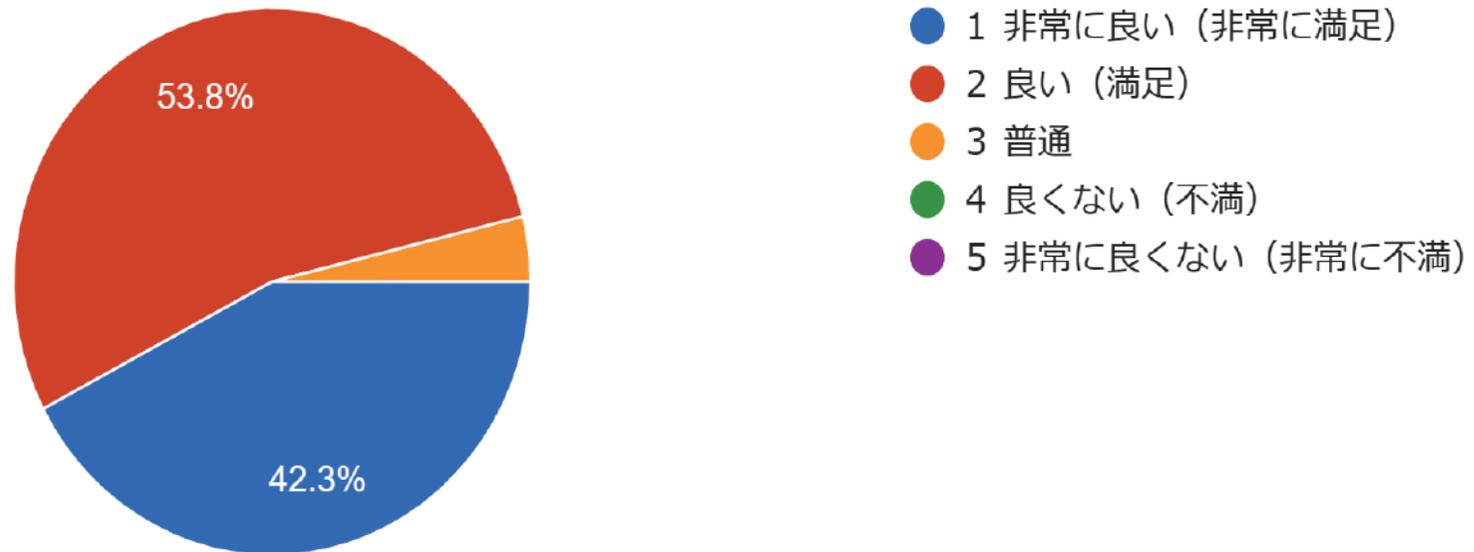
- 1 非常に良い (非常に満足)
- 2 良い (満足)
- 3 普通
- 4 良くない (不満)
- 5 非常に良くない (非常に不満)

3 (講義及び講義の進行) についてご自由にご記入下さい

- ・カスハラ対応の難しさが理解できました。
- ・分かりやすく説明して下さい、聞きやすかったです

4 お配りした資料について、いかがでしたか

26件の回答

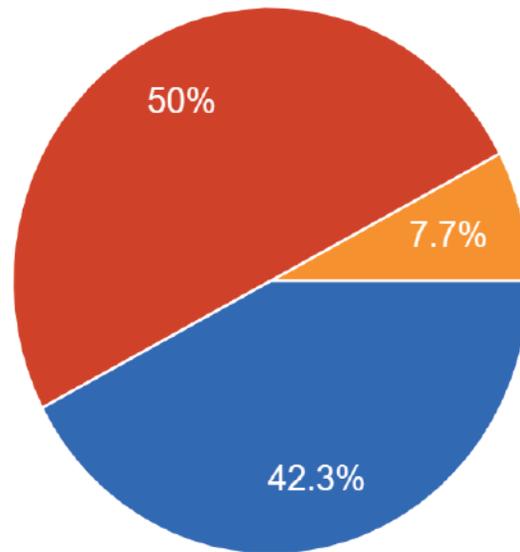


4 (お配りした資料) についてご自由にご記入下さい

- ・具体的で理解しやすかったです。

5 ZOOMによるオンライン研修は、いかがでしたか

26件の回答



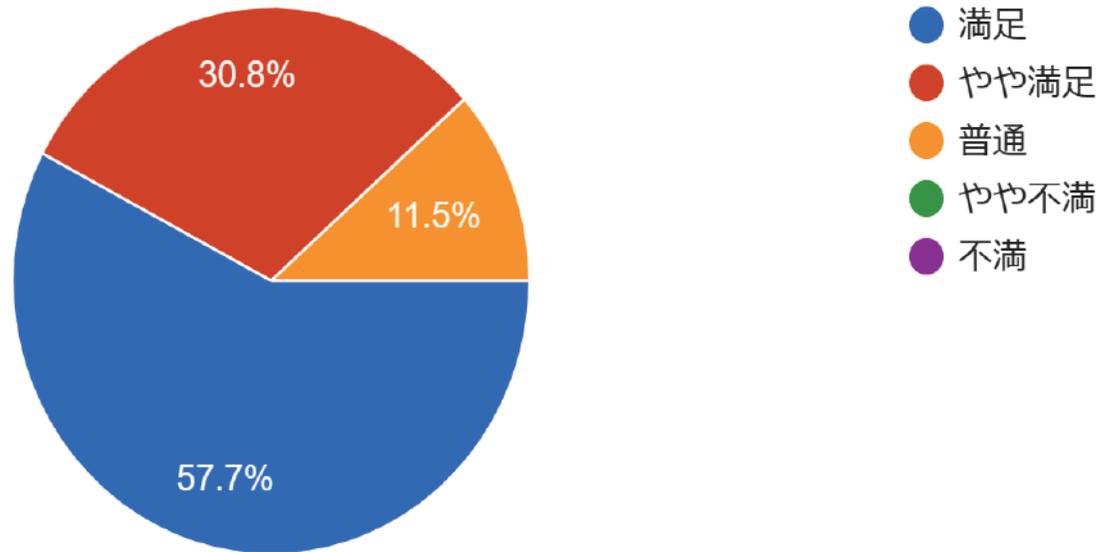
- 1 非常に良い (非常に満足)
- 2 良い (満足)
- 3 普通
- 4 良くない (不満)
- 5 非常に良くない (非常に不満)

5 (ZOOMによるオンライン研修) についてご自由にご記入下さい

- ・時間の工夫をすれば受講できることがとてもいいです。
- ・対面と違い、食後、画面を見ていると、ついウトウト感がありました。
でも先生の丁寧な説明のおかげで、すぐに集中することができ良かったです。

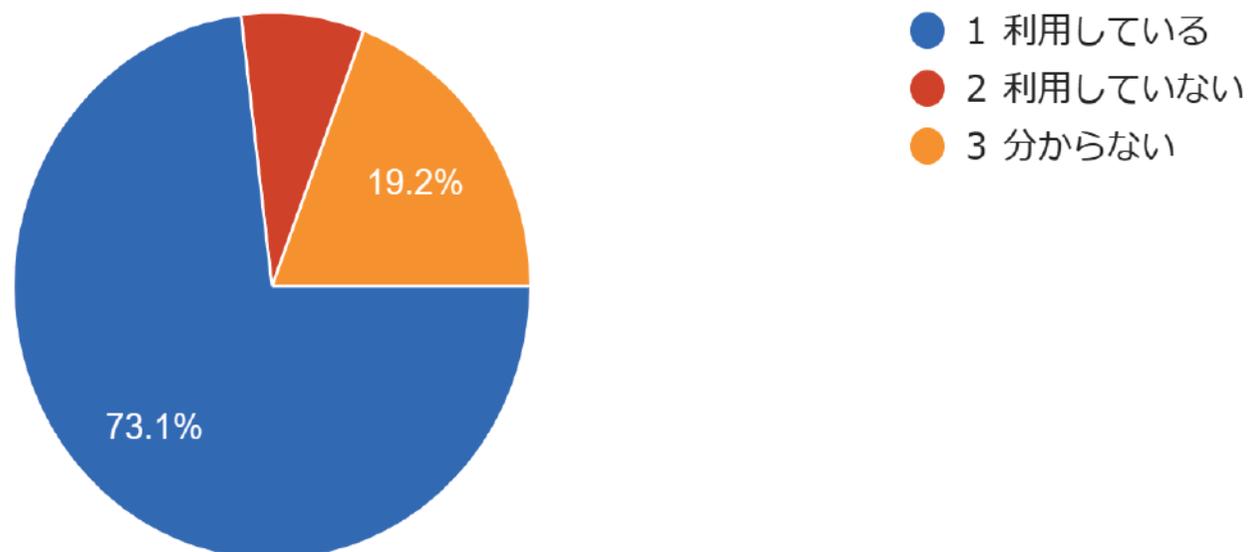
6 当学院の職員の接遇はいかがでしたか

26件の回答



7 弊社の研修動画配信サービスをご利用していますか

26 件の回答



8 ZOOM によるオンライン研修で、今後取り上げてほしいものがありましたら、ご記入ください。

- ・ アンガーマネジメント
- ・ 子どもの権利条約について
- ・ 職員個人の目標設定の立て方
- ・ (訪問介護) 調理の実演や高齢者向けの料理等具体的に

9 その他、お気づきの点がありましたらお聞かせください。

- ・ 90分以上ある講義の時は5分程度でよいので休憩が欲しい。
- ・ わかりやすかったです