

2025/5/14 (水) オンライン (Zoom) 開催

第1回 トラブルマネジメント (全3回・家族とのトラブルマネジメントシリーズ) アンケート結果

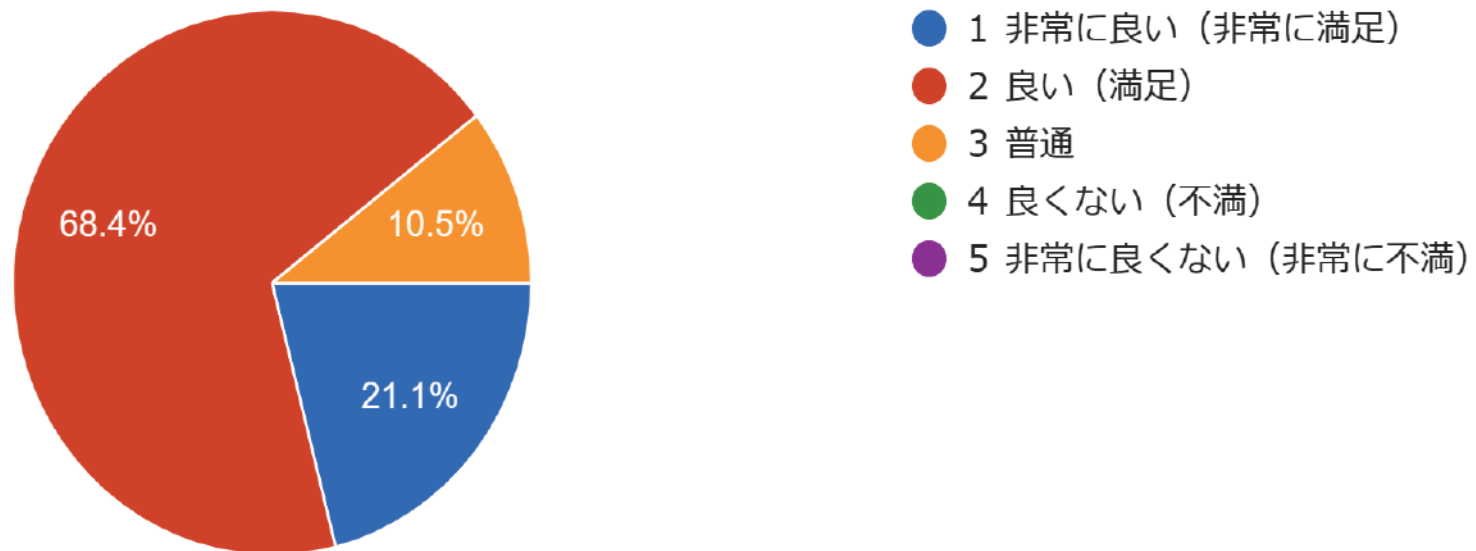
1 介護サービス種別を教えてください (複数該当...所様の主たるサービスを1つお選びください)。

19件の回答



2 講義内容はいかがでしたか

19 件の回答

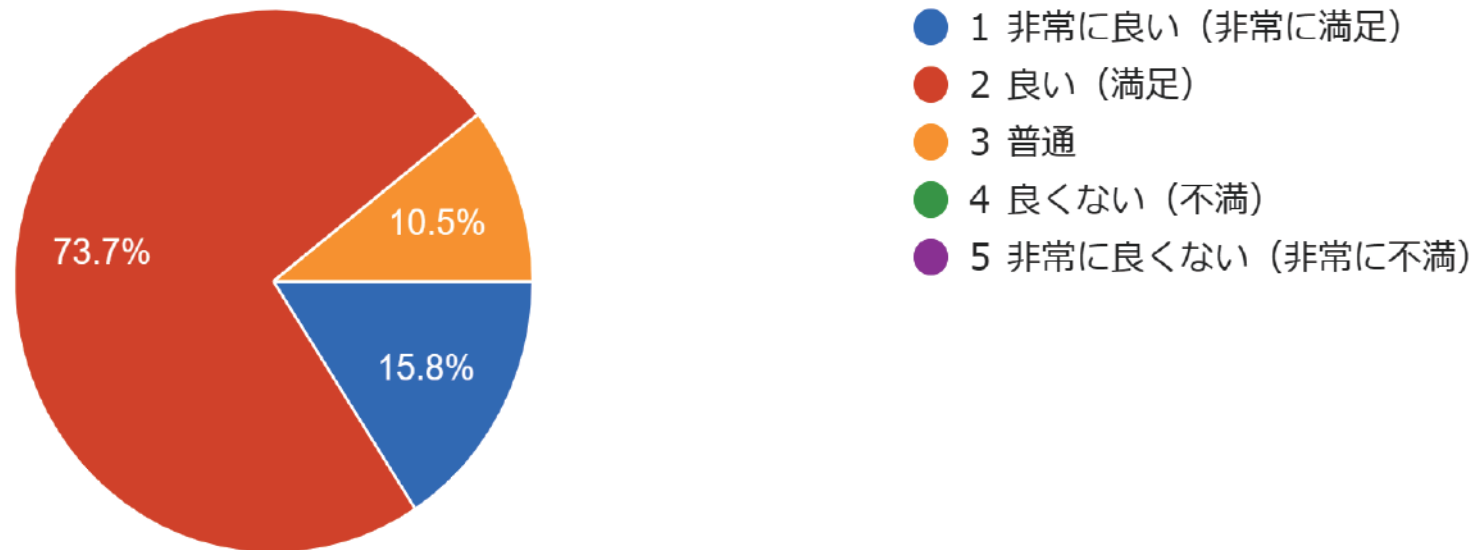


2（講義内容）についてご自由にご記入下さい

- ・苦情とクレームがやはり混同しやすいので改めて意識して考えることができました。
- ・様々なハラスメントが話題になる中、トラブル対応の基本的なお話しがきけ、参考になりました
- ・理不尽なクレームに「ていねいに説明しても同じことを質問してくる」とありましたが、これをクレームと感じたことはありませんでした。相手に理解してもらえる言葉の選択だったり、聞くではなく見てもらえるよう工夫していました。理解力以外の問題でしたら、その内容はこだわっている大事な部分ととらえてました。自分の考えとは違うところもあり、見直してみようと思いました。
- ・身近な事例が多く理解しやすかったです。

3 講師及び講義の進行について、いかがでしたか

19 件の回答

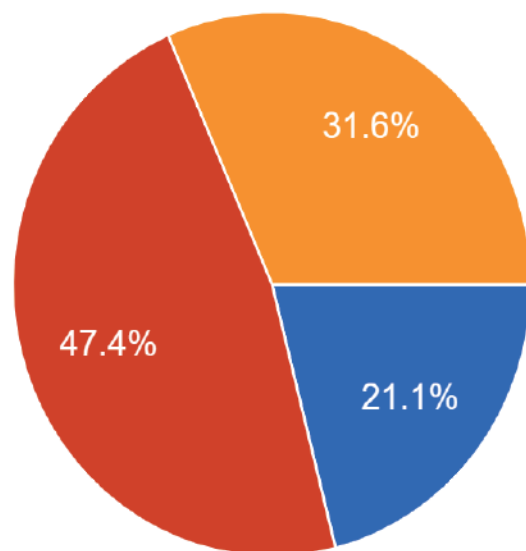


3（講義及び講義の進行）についてご自由にご記入下さい

- ・身近な会話などを取り入れてお話くださったので、イメージしやすく分かりやすかったです。
- ・上記同様に理解しやすく共感できました

4 お配りした資料について、いかがでしたか

19 件の回答



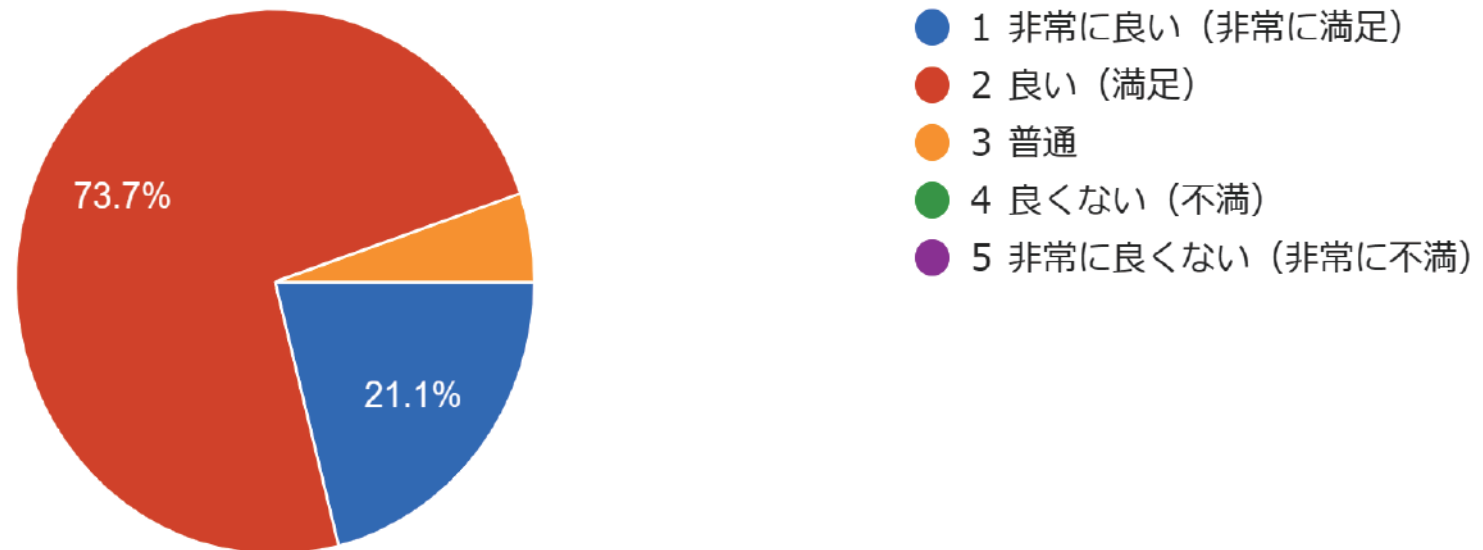
- 1 非常に良い (非常に満足)
- 2 良い (満足)
- 3 普通
- 4 良くない (不満)
- 5 非常に良くない (非常に不満)

4 (お配りした資料) についてご自由にご記入下さい

・イラストを交えた資料で色々なことを想像できました。

5 ZOOMによるオンライン研修は、いかがでしたか

19 件の回答

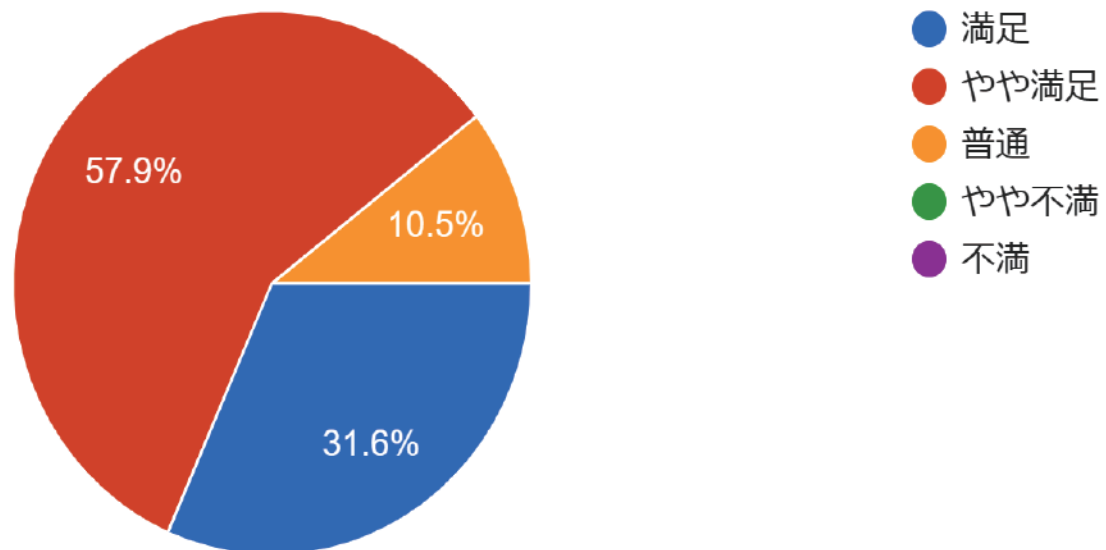


5 (ZOOM によるオンライン研修) についてご自由にご記入下さい

・集中して研修できました。

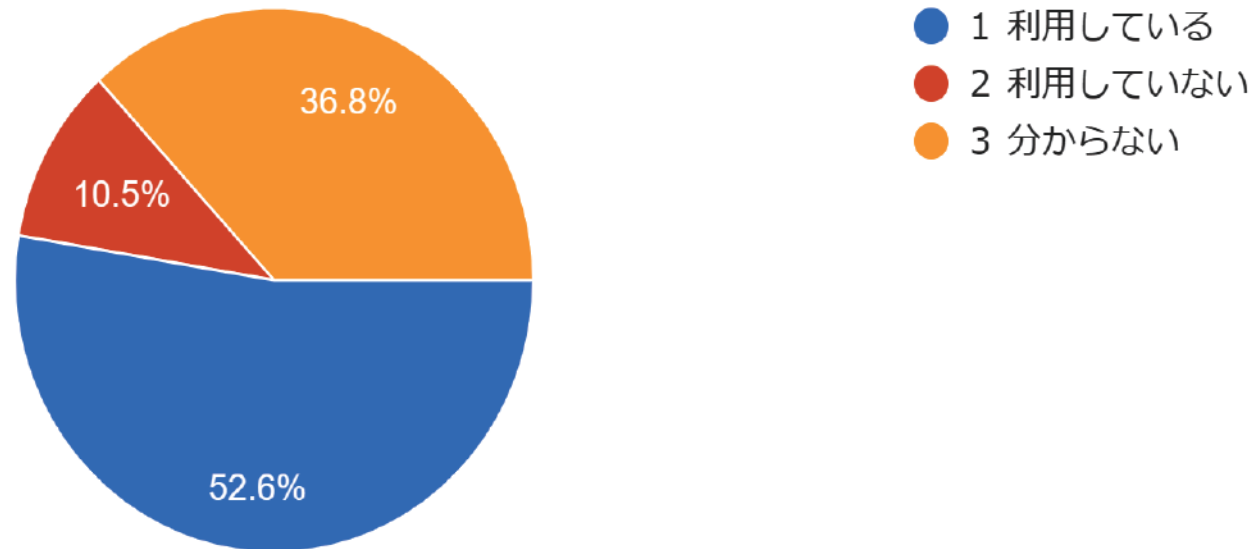
6 当学院の職員の接遇はいかがでしたか

19 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

19 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。

- ・ 部下や周りの人への「伝え方」についてハラスメントをもしにした研修
- ・ 初回契約時の内容をもっと中心としてとり上げて欲しい

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。

- ・ いつもありがとうございます。今後共宜しくお願い致します。
- ・ 約 1.5 時間の講義時間で最後まで集中して聞く事ができました

アンケートのご協力ありがとうございました。

お茶の水ケアサービス学院