

NO	研修会の内容についての、意見、感想
1	分かりやすく興味深い研修でした。ヘルパー間でいろいろ話せたことも有意義な時間でした。
2	クレームとカスハラは紙一重だなと思いました。接遇、伝え方は大切だと理解しててもそれを実践するのは難しいなと感じました。
3	温品先生のお話はすごく分かりやすかったです。接遇に関しては、自分で日頃から気をつけているのですが、できていると思わず何度も確認して気を付けていければと感じました。クレームを受けた時の表情や振る舞いもとても参考になりました。ありがとうございました。
4	改めて第一印象の大切さを感じました。接遇も今一度見直して日々に活かしていこうと思いました。他の事業所の方とお話もでき、新鮮でした。参加してよかったです。ありがとうございました。
5	クレームや、カスハラの対応を細部まで学ぶことができ、また同じ職種間での意見交換の機会も多くあり、とても勉強になりました。
6	ヘルパー一人ひとりの印象が事業所のイメージに繋がるので、改めて言葉、態度に気を付けたいと思いました。また、他の事業所との話し合いでも気が付くことがあり参加できて良かったです。
7	私自身、訪問先でカスタマーハラスメントを受けており、落ち着いての対応が出来なかつです。対応、目線など本当に参考になりました。先生の表情もわかりやすく、顔に出ない訓練もしていきたいと思います。ありがとうございました。
8	温品先生の研修は大変実用的で職場のマナーアップにつながります。
9	クレームとハラスメントの違いと対応の際の返報性の伝え方がとても勉強になりました。温品先生のお話がとても分かりやすくあっという間の3時間でした。日々、状況が変わって中でサービス提供責任者としてブレない意識を常に持ちたいです。ありがとうございました。
NO	本会に対する意見、要望
1	ありがとうございました。
2	他所の訪問介護事業所の方とお話できる機会がとても有意義で為になります。また研修会があれば積極的に参加したいです。勉強になります。
3	いろいろな研修、ありがとうございます。本当に勉強になり助かります。在宅の支援なので、17時以降の追加研修も考えて頂けたら助かります。
NO	参加してみたい研修テーマ・希望の開催日
1	虐待について
2	業務改善等の研修が受けたい
3	認知症在宅ケアについて