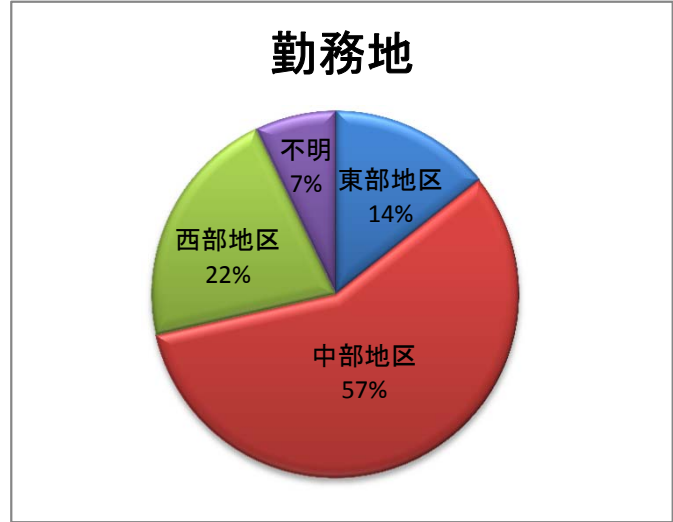


平成24年度 歯科医院スタッフ・マナー研修会 アンケート結果

日時 平成24年11月18日(日) 13:30~17:30
 場所 静岡県歯科医師会館「5F大会議室」
 講師 河野由美子先生(医療接客アドバイザー)
 参加 78名(回答数:70名)

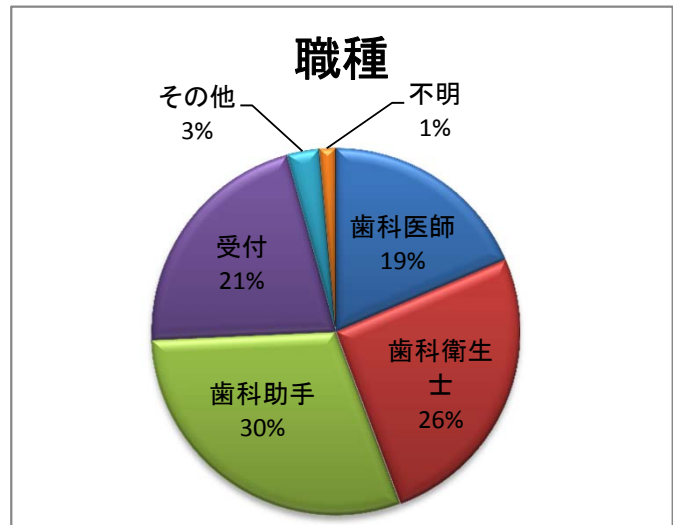
1. 勤務地

東部地区	10
中部地区	40
西部地区	15
不明	5
合計	70



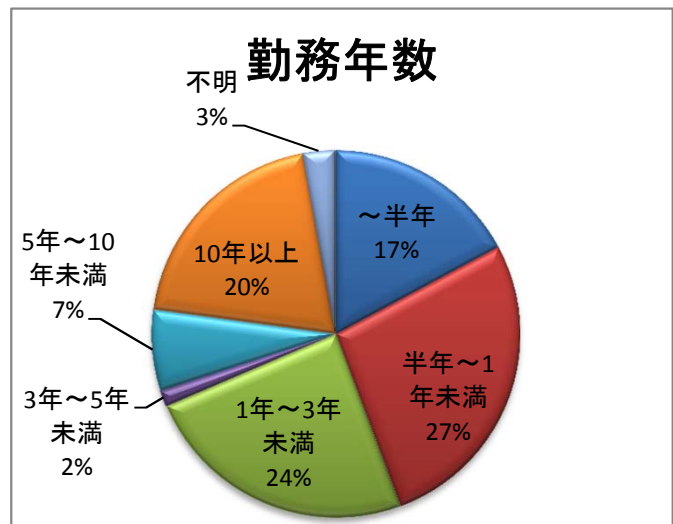
2. 職種(複数回答(助手&受付)あり)

	東部	中部	西部	不明	合計
歯科医師	1	9	3	0	13
歯科衛生士	4	8	4	2	18
歯科助手	2	15	3	1	21
受付	2	7	4	2	15
その他	1	1	0	0	2
不明	0	0	1	0	1
合計	10	40	15	5	70



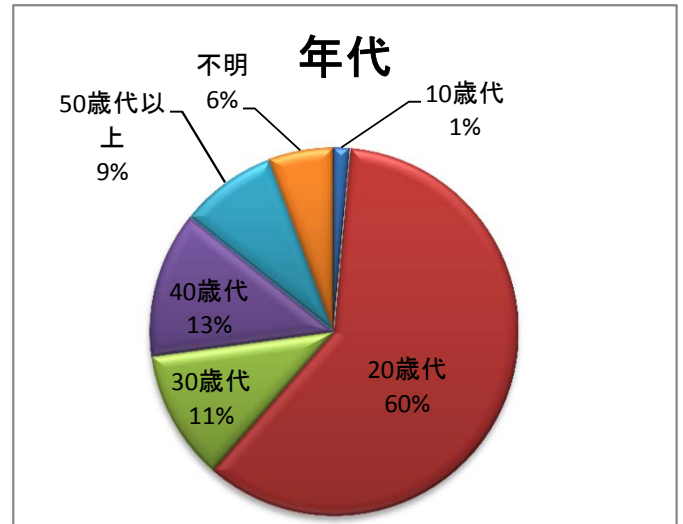
3-1. 勤務年数

	東部	中部	西部	不明	合計
~半年	2	7	2	1	12
半年~1年未満	2	8	7	2	19
1年~3年未満	1	13	2	1	17
3年~5年未満	0	1	0	0	1
5年~10年未満	1	4	0	0	5
10年以上	4	5	4	1	14
不明	0	2	0	0	2
合計	10	40	15	5	70



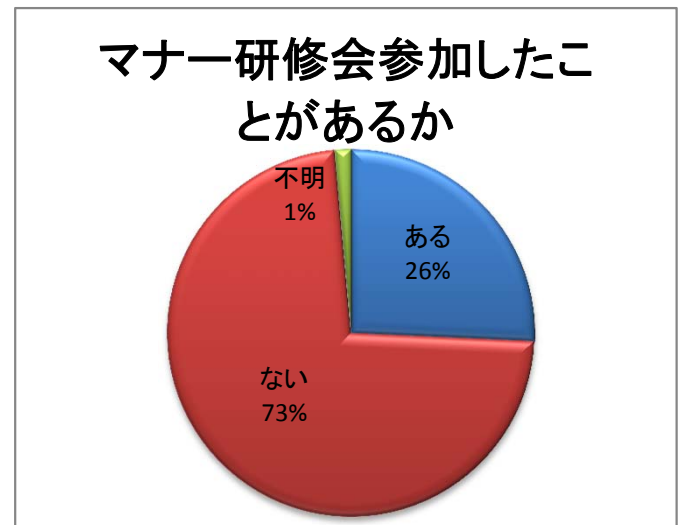
3-2. 受講者の年代

	東部	中部	西部	不明	合計
10歳代	1	0	0	0	1
20歳代	4	25	9	4	42
30歳代	1	5	2	0	8
40歳代	2	4	3	0	9
50歳代以上	0	4	1	1	6
不明	2	2	0	0	4
合計	10	40	15	5	70



4-1. マナー研修会に参加したことがあるか

	東部	中部	西部	不明	合計
ある	3	11	3	1	18
ない	7	28	12	4	51
不明	0	1	0	0	1
合計	10	40	15	5	70



あると答えた研修会の内容(複数回答)

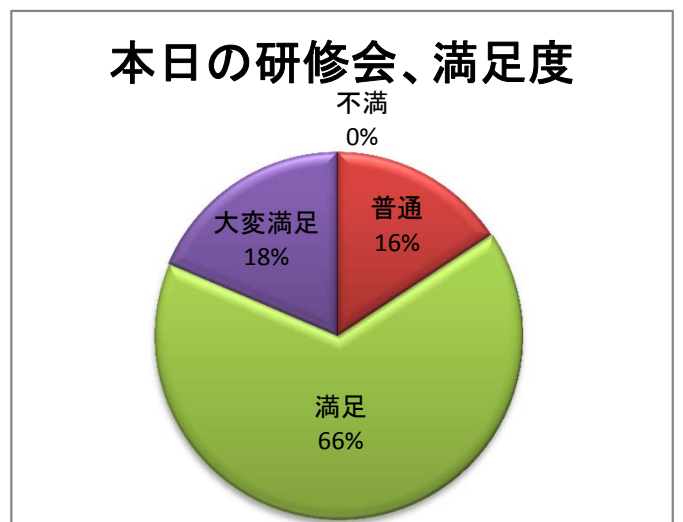
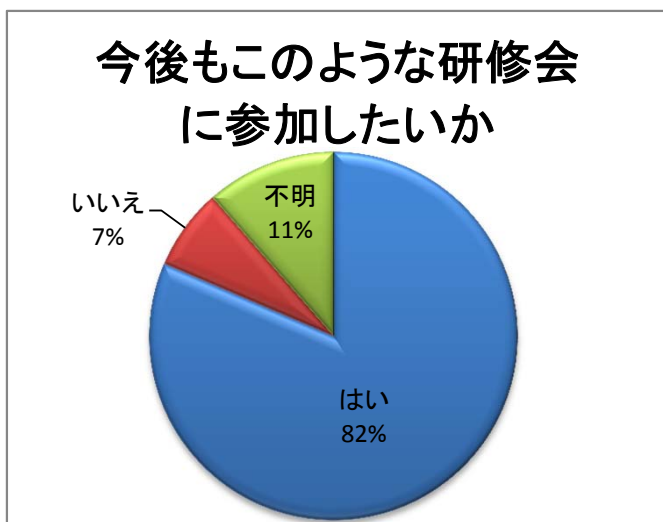
接遇	11
マナー	1
クレーム	1
県歯マナー研修会	1
その他	7

5. 今後もこのように研修会に参加したいか

	東部	中部	西部	不明	合計
はい	9	29	14	5	57
いいえ	0	5	0	0	5
不明	1	6	1	0	8
合計	10	40	15	5	70

6. 今回の研修会の満足度

	東部	中部	西部	不明	合計
不満	0	0	0	0	0
普通	0	9	1	1	11
満足	7	24	11	4	46
大変満足	3	7	3	0	13
不明	0	0	0	0	0
合計	0	40	15	5	60



5. 今後の研修会に希望する内容

障害者や車いすの方への接し方、介助のし方、注意点など、どなたかお話ししていただく機会があれば参加したいです。
本日の内容もすばらしいものでしたので、表情・言葉遣いなど定期的に見直していく時間を設けていただけたら幸いです。
「やつ」言葉が氾濫しています。女性アナウンサーも使うようになり困っています。あっちのやつ、こっちのやつという使用です。いくら注意してもあまりに多くのスタッフが日常言葉になっています。
「個人並みを美人に」「美人はさらに美人に」のメイク教室（ブスはそれなりに・・・）
ドクターとスタッフの患者さんの前でのコミュニケーションのとり方。
敬語の使い方、電話対応の仕方。
困った患者様（クレームも含む）への対応についての研修会をお願い致します。
実習体験があると良いと思いました。
今日のようなマナー研修会は社会に出ても勉強になるので、またやってほしいと思う。
新人教育について。教え方を聞きたいです。
相手に聞こえる声の大きさを習得してほしい（受付、電話）。見た目がマナーの基本になるという意味で適切な体重管理の話もしてほしい（特に肥満）。
今回と同じような内容でいいが定期的にやってほしい。
長い髪の毛のまとめ方。おだんご状にしたいのですが、どうもうまくいかずいつもパレットで留めています。医療従事者としてのメイクの仕方。主婦のため朝は一段と忙しく、ていねいに化粧している時間がありません。簡単な身だしなみ程度のメイクの仕方、教えて下さい。
クレマー対応の仕方。患者さんによる声のトーンの変え方。
これまで通りで宜しいかと思えます。
実際にあったクレームへの対応方法、コツ等。
今回の講師の方はとても良かったと思えます。今度はスタッフ全員で受講したいです。
クレーム対応、コミュニケーション。
グローブの取り扱いについて。

6. 今日の研修会に参加しての感想・意見

<p>日常生活でできたい良い正しい言葉づかいや姿勢など学ぶことができよかったです。今回学んだことを仕事にしっかり生かしていきたいです。</p>
<p>自分がうやむやにしていた敬語の使い方を学べてよかったです。臨機応変に使い分けられるようにしていきたいです。</p>
<p>自分自身が普段当たり前として、とっていた行動や言動に誤りがあったこと、表情・身だしなみなど改めて気付かされる点が多々ありました。すごく勉強になりました。今後の対応を改善し、活かしていけたらと思います。</p>
<p>第一印象が患者さんに好感を持ってもらえるように、これから笑顔を今まで以上に意識して、鏡を見て練習したいと思います。言葉づかいも、つい間違った言葉を使いがちなので気を付けようと思えました。</p>
<p>普段正しいと思って使っている言葉遣いが、自分が思っている以上にまちがえていたので、今後注意したいと思います。</p>
<p>お辞儀、とても参考になりました。ありがとうございました。</p>
<p>よかったです。スタッフ自身の為に講習を学ぶというのがいいですね。</p>
<p>分かっているようであまり理解出来ていない事が多々ありました。でも今日の研修会で大切な事を一から振り返る事が出来たと思うので、明日から少しずつ活かしていけたら良いなと思います。</p>
<p>コンサルティング会社の方と言う事だったので、経営やコンサルタントのお話も聞きたかったです。</p>
<p>とても良い勉強になりました。今後の仕事の中で活かしていけるように心がけていきたいです！</p>
<p>敬語、言葉遣いの奥の深さを感じました。</p>
<p>自分一人で気をつけても変わらないので、医院全体で研修の内容を分かち合えたらと思います。まずは自分の意識を変えたいです。</p>
<p>大変わかり易い内容で、ためになりました。</p>
<p>今日は新人のみの参加でしたが、スタッフ全員で参加するべきだと思いました。電話対応についてくわしく知れたかったです。</p>
<p>普段気が付いていない「当たり前」の事を見直すことが出来ました。言葉づかいや、身だしなみ等、学んだことを明日からいかしていきたいです。</p>
<p>今回はいつもあまり気にしていなかった姿勢やおじぎの正しいやり方を教えていただき普段気づけなかった事がわかりました。電話対応をもう少し詳しくやってもらいたいです。</p>
<p>とてもわかりやすく勉強になりました。</p>
<p>実習を混ぜながらやってくれたので、とてもわかりやすく研修が受けられました。今日学んだ事を明日から生かしていきたいです。</p>
<p>マナーを勉強できて良かったです。</p>
<p>さっそく医院スタッフに伝えます。そして私自身も仕事に限らず一人の女性として今日聞いたお話を生かして、日々笑顔でいられたらいいと思います。時間通りに終わらなかったのが残念でした。</p>
<p>普段使っていた言葉づかいが間違っていたことに気づきました。正しい敬語を学ぶことができました。言葉づかいや姿勢などいろんな知識を学べたので、明日から活かしたいと思います。ありがとうございました。</p>
<p>本日の研修会、ありがとうございました。とても勉強になりました。明日からの診療に役立てていきたいです。</p>
<p>日頃、自分が使ってる言葉が失礼な言葉づかいだったり、まちがった言葉づかいがあったのがありました。ちゃんとした言葉で相手に伝えたいと思います。</p>
<p>とても勉強になった。明日からの仕事に活かしていきたい。</p>
<p>初めて参加でしたが、自分が知らなかったこととかが学べて良かったです。患者の立場になって考える事も必要だと思いました。</p>
<p>マナー研修で実際、接遇の事をきいて、普段の時に出来ていない事があったなど気付いたり、実習をしてみて気をつけたほうが良いと思う所があったので、明日から少しずつ直して今後にかかしていきたいです。ありがとうございました。</p>
<p>最近、第一印象の事でどうしたら良い印象を持って接したらいいか悩んでいたもので、勉強し、学べる事ができたので笑顔をつくれるよう(すごく)自分にプラスになりました。明日から実習をいかして仕事に役立てるよう頑張りたいと思いました。</p>
<p>「言葉づかい」とも勉強になりました。明日からの仕事でいかせていきたいです。ありがとうございました。</p>
<p>いつも何げなくしていることも、患者さんの立場になって、深く考えると、改善点があるんだと思いました。明日から少しずつでも改善向上できたらいいと思います。</p>
<p>今後、社会でも使用する言葉がたくさんあったので患者様と話す時は正しい言葉遣いで話さないといけないと思いました。若者が使う言葉も時々使っているもので、今後は気をつけたいと思います。姿勢なども自分が猫背なので普段でも医院でも常に見られていることを意識し、今後気をつけたいと思います。ありがとうございました。</p>
<p>実習などもあって、とても楽しく聞かせて頂きました。先生もキレイな声でよくとおる声で聞きやすかったです。ありがとうございました。</p>

敬語の使い方や電話の応対など普段使っていて、あやふやなものもあったので、正しい応対を知ることができて良かったです。
大変勉強になりました。明日から実践しようと心に誓いました。
研修会の予定を（日程も）もっと早く知らせていただきたいです。今回は直前に知らせが来たため、スタッフは皆「もう予定が入っている」という状況でした。
テキストだけでなく実習もしたりして楽しかった。とくに言葉遣いは今まで使っていた言葉がまちがっていたので勉強になりました。明日から心がけてみたいと思います。
自分では意識しているつもりだったが、足りないと思われる部分が多々あった。明日からの診療に生かして、自らの人間形成にも役立てていきたい。身だしなみのチェックリストの説明が少し長すぎたので少し飽きがきた。
大変勉強になりました。旧と違う事が。
患者さまが満足できる歯科医院にするために他と違ったこと、言葉づかいが必要だと改めて感じました。
とても勉強になりました。また同じ内容で良いのでお願いします。是非また勉強にきます。
普段使っている言葉でNGワードとなっているものが多数ありましたので、今後気をつけたいと思います。
もっと人を思いやろうと思いました。
今日学んだ接遇を明日からの診療に生かしていきたいと思いました。
実習をしてみて、自分の姿勢、言葉使いは全く出来ていないと思いました。明日の診療からいしきして直していきたいと思います。
患者さんが歯科医院に求めるものに医療技術だけではなく、対応、言葉遣いなどあることが分かりました。尊敬語、謙譲語など気をつけていても間違っていることが多かった。「じゃあ」「はい」が口ぐせになっていると気づきました。
患者さんの立場に立って接することが一番大切だと思いました。身なり、言葉づかいをしっかりと意識して患者さんに気持ちよく帰っていただけるように、明日から努力していきたいです。
スタッフの身だしなみにつき、細かい基準まで話していただき、とても参考になりました。敬語も勉強になりました。実習練習があったので楽しかったです。
今日のこのマナー講座は働いているだけでは気づかないし、よく学ぶこともできないので、とてもためになりました。
社会人としてあたりまえのことでも、細かく見るとできていない部分は多々あると思うので、再確認できて良かったです。
具体的でわかりやすく、とても良かった。
大変参考になりました。
スタッフ全員で参加できたらならば、もっと勉強になると思う。資料がわかりやすいので、持ち帰り、伝達しやすいと思います。年代の違うスタッフをまとめるのはたいへんなので。
あらためて第一印象の大切さを学びました。言葉使いについて間違っことをしないよう気を付けたいと思いました。
歯科に特定した具体的な内容でよかったです。終了時間が大幅にのびたのは問題だと思います。
マナーや笑顔の大切さを知りました。どうしても受付で忙しくなると笑ったり、気のきいた言葉かけを忘れがちだったので、明日から意識して実践につなげていきたいです。
マナーを一から学ぶことができて勉強になりました。おしゃれは自分のためとありましたが、その通りだと思います。患者様に信用されるような身だしなみ、笑顔で働きたいです。
たくさんの情報を盛り込んだテキストを作ってください、今後振り返って見返す時にすごく参考になると思います。本日はありがとうございました。