

福祉人意識	回答
1 利用者のわがままを感じたときでも、福祉に携わるものとして、個人的な感情に左右されずに対応できる	はい
2 困っている人を助けたい、今は（も）そう思っている	強くはい
3 利用者に愛を注いでいるとの自信がある	いいえ
4 社会福祉法ほか、法を認識した接遇を心がけている	強くはい
5 この仕事は人間として価値のあるものだと思えている	はい
6 私には、「人の手助けをしたい」との想いが強いので、この仕事は自分にあっていると感じている	強くはい
7 これからの日本にとっても、「今の福祉従事者のがんばりが大切だ」と意識することがある	はい
8 サービス提供時、利用者のものわりの悪さなどにイライラし、言動に表れることがある	強いいいえ
9 仕事だからやっているが、利用者の人生を充実させよう、との気持ちは正直、薄い	強いいいえ
10 サービス対象者の人権を、常に意識しているとは言えない	はい
11 利用者の自己実現を支える喜びより、苦労の大きさが上回っている	はい
12 法律をはじめとした、福祉を取り巻く規制や規約に敏感なほうではない	はい
13 この仕事は、わたしには向いていないと思う	はい
14 福利厚生など、福祉従事者が働く環境を見れば、意欲など生まれない	いいえ

得点 **66.7**

サービス提供者意識	回答
1 サービス提供のプロとしての誇りがある	強くはい
2 感情的になるところを抑えられるのは、職業意識が影響を与えているからである	はい
3 さらに良い仕事がしたい、との思いがあり、接遇への努力や工夫をしている	はい
4 わたしたちの仕事は、接遇を抜きには語れない	強くはい
5 心から、利用者の存在がありがたいものだと感じている	いいえ
6 個々の利用者の特性を踏まえつつ、可能な限り公平に接している	はい
7 自分たちが働いていられるのは、利用者があるからであると認識している	強くはい
8 可能であるならば、できるだけ多くの利用者の役に立ちたいと思う	いいえ
9 指示された仕事の提供はしているが、情緒面（気持ち）のサービスまで行き届いていない	はい
10 提供したサービスに対しクレームがあった時、相手のせいだと思うことが多い	いいえ
11 仕事にも関わらず、利用者サービス提供者としての関わり方の節度を忘れていることがある	強いいいえ
12 クレームにならないければ、かなりの気持ちでないと疲れてしまう	はい
13 必要なサービス提供が大切であり、相手の気持ちや場の雰囲気を考えることは後回しである	はい
14 経営の面で利用者は大切な存在であろうが、個人的には実感できないのが実情だ	いいえ
15 利用者にマイナス感情をぶつけてしまうことがある	はい
16 利用者を、好き嫌いによって対応を変えてしまう	はい

得点 **60.4**

組織人意識	回答
1 私の接遇が職場に迷惑をかけているかも、と思うことがある	いいえ
2 「好ましい接遇をすれば職場に貢献できる」との認識の上にサービス提供を実現している	強くはい
3 職場の仲間たちから、「いい仕事してるね」と思われたい気持ちがある	いいえ
4 仲間の就業姿勢から学ぶことが多い	いいえ
5 利用者・家族からの電話で同僚へ伝言があった場合、正確・迅速に伝えるように工夫している	強くはい
6 私の仕事の結果によって職場に迷惑をかけたくない気持ちがある	いいえ
7 所属する団体（たとえば会社）の評判を大切にしている	強くはい
8 現実の理不尽さや不合理さをガマンできないとき、その後の職場への悪影響まで気が回らない	いいえ
9 組織の一員である認識より、自分の感情が優先している	はい
10 周囲の職員からの評価はあまり気にしない	強いいいえ
11 仲間と働いている喜びを感じられる場面は少ない	はい
12 電話に出たら、同僚の対応について利用者からクレーム。「わたしに言わないで」と思う	いいえ
13 同僚や先輩も、接遇に力を入れているとは思えない	はい
14 「接遇をがんばったところで何も変わらない」と思ってしまう	強いいいえ

得点 **61.9**

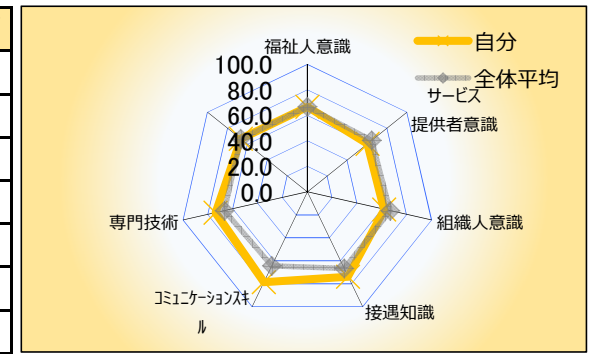
接遇知識	回答
1 「好ましい接遇とは何か」と尋ねられたとき、すぐに5つ以上は具体的な答えが出せる	はい
2 おじぎや表情の整え方についての知識がある	はい
3 接遇時の対話の進め方、あいづちの打ち方について、知識がある	強くはい
4 気持ちよく納得してもらうための方法を知っている	いいえ
5 相談を受けた際、聞かれたことだけでなく、必要と思われるプラスαの情報提供を心がけている	いいえ
6 電話対応のマナーについて、5つ以上知っている	強くはい
7 わたしたちの接遇とは、優しく接するばかりではない、と考えている	強くはい
8 接遇について学んだこと（研修や自己学習ほか）がない	いいえ
9 私の接遇は自己流である	強いいいえ
10 クレームが寄せられた場合の解決への流れを知らない	強いいいえ
11 じつところ、「接遇」という言葉の意味を正確には知らない	強いいいえ
12 規定のサービスの提供で終わっており、プラスαのアドバイスや行為に及んでいない	いいえ
13 敬語？ 知識はないけど、使っているから大丈夫	はい
14 電話対応マナーについての知識が身につけていない	いいえ

得点 **73.8**

団体名	株式会社話し方教育センター
所属	本社
氏名	話野 花子

総合	69.2
クラス	3/5

診断要素	得点	+ 傾向	サイン	- 傾向	サイン	評価
福祉人意識	66.7	76.2		42.9		C
サービス提供者意識	60.4	70.8		50.0	★	D
組織人意識	61.9	61.9		38.1		D
接遇知識	73.8	71.4		23.8		C
コミュニケーションスキル	78.6	71.4		14.3		B
専門技術	73.8	90.5	☆	42.9		C
専門知識	66.7	57.1		23.8		C



コミュニケーションスキル	回答
1 わたしには、充実した接遇を届けられる経験がある	はい
2 接遇に関する知識だけでなく、実践できる技術を持っている	強くはい
3 利用者からの依頼に応じられないとき、相手の気分を害することなく断ることができる	強くはい
4 利用者へ、努めてやさしいことばを掛けている	強くはい
5 利用者からの笑顔や感謝のことばを聞き、接遇サービスへの手ごたえを感じることがある	はい
6 電話対応では、声の印象を大切にしている	いいえ
7 利用者へ、もっと喜んでもらえるようなサービスの技術を身につけたい	いいえ
8 接遇の技術を持っているか、と聞かれると自信がない	強いいいえ
9 ムリな依頼を受けると困ってしまう	強いいいえ
10 利用者の機嫌を損ねてはならないので、対応に苦労ばかりしている	強いいいえ
11 相手（利用者）の好き嫌いによって対応に差がついてしまう	強いいいえ
12 嫌とは言えない性格が、あいまいな対応として現れることがある	いいえ
13 利用者の生活の質を、改善・向上させることができていない	いいえ
14 同僚や先輩との比較で、私のサービス提供はクレームにつながると思うことが多い	いいえ

得点 **78.6**

専門技術	回答
1 私のコミュニケーションのとり方は、相手にとって感じ良く受け取られていると自信がある	強くはい
2 自分の話を相手かどのように受け取るか、気にかかっている	強くはい
3 必要であれば、じっくりと言いつけながら話せるように話せることができる	強くはい
4 利用者が、わたしとの対話によって明るくなるよう、対話を大切にしている	強くはい
5 どのような利用者にも、ためらうことなく声をかけることができる	はい
6 敬語のレベルなど、相手との関係性に合わせている	はい
7 相手が話し出したら、うなずいたり、あいづちをうちながら聞くようにしている	強くはい
8 言いたいことを、遠慮なく言いすぎる傾向がある	はい
9 理路整然と話せない	いいえ
10 わたしは話しベタである	いいえ
11 相手の要求がすぐにわかってしまうので、話を最後まで聞かないことが多い	いいえ
12 サービス内容以上の会話を、面倒だと感じることもある	はい
13 つい、余計なひと言を言ってしまう	強いいいえ
14 人を説得するのは苦手である	はい

得点 **73.8**

専門知識	回答
1 従事している仕事について、専門家としての広い知識を自覚している	いいえ
2 福祉サービスについての質問を引き出すように接している	はい
3 より高度な、より繊細な福祉の知識を仕入れ続けている	はい
4 福祉に関する体系的な知識を「学んでいて良かった」と感じることが多い	強くはい
5 自信を持って、「勉強し続けています」と言い切れる	いいえ
6 福祉業界のことについて、一定のレベルで語れる	いいえ
7 介護・支援・心理など、広く知識を吸収している	はい
8 もっと、福祉に関する専門知識を養わなければ、十分な接遇に向かえない、というのが実感である	いいえ
9 利用者やその家族から専門的なことを聞かれ、答えに迷ってしまうことがある	強いいいえ
10 福祉サービスについて、法的なことから医療的なことから知らずに進めていることがある	いいえ
11 たとえば、先輩や後輩から専門的なことを尋ねられ、答えられないことがたびたびある	強いいいえ
12 業界知識について、雑談レベルで入ってはくが、整理された情報は持っていない	いいえ
13 福祉の知識については、適度に仕事ができるレベルで満足しており、継続的な努力をしているわけではない	はい
14 好ましい接遇と、福祉に関する知識は別ものだと思う	強いいいえ

得点 **66.7**