

一般社団法人 山梨県介護支援専門員協会 峡中支部

令和3年度 第1回 研修会終了後アンケート結果 (令和3年 9月 13日)

○研修会の企画について

	評価	ご意見・ご感想
1. 研修テーマ	5 4 3 2 1 ↓ 5・・・16名 4・・・6名	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を受けたかった内容だったので、とても良かった。 ・知識として知りたかったので、感謝します。 ・気になった内容で、タイムリー（自分にとって）でよかった。 ・事例が具体的で良かったです。 ・楽しく学習できました。 ・介護保険の改正もあったので、タイムリーだった。 ・ハラスメントの内容の理解が深められた。 ・法的根拠など学べて良かった。
2. 研修時期 (ZOOMを含む)	5 4 3 2 1 ↓ 5・・・9名 4・・・11名 3・・・1名	<ul style="list-style-type: none"> ・良いと思います。 ・感染予防を考慮した研修参加ができた。 ・会場の声が聞き取りにくかった。 ・訪問時期ではなかったのがよかった。

(5 とても良かった 4 良かった 3 普通 2 あまり良くなかった 1 良くなかった)

○研修内容について

	評価	ご意見・ご感想
新しい知識の習得や発見がありましたか。	4 3 2 1 ↓ 4・・・16名 3・・・6名	<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメントの判断に迷うことがあったが、参考になった。 ・カスタマーハラスメントについて理解が難しいと思った。どこで線を引くか・・・感じ方は人それぞれなので・・・。 ・カスハラについて学びました。 ・ハラスメントの予防策を再確認出来て良かったです。 ・「一人で抱え込まない」共有します。 ・ハラスメントについて理解できた。 ・過去の判例から見るハラスメントの判断。 ・カスタマーハラスメントを行利用者や家族の対処方法などが理解できた。 ・一人で抱え込まずに複数で対処していく事が必要である事を事業所内でも共有したい。 ・事業所内で情報共有することの大切さを再確認した。

(4 大いにあった 3 あった 2 あまりなかった 1 なかった)

	評価	ご意見・ご感想
今日の講義を聞いて、今後 に役立てそうですか。	4 3 2 1 ↓	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の業務の中で研修の内容を常に頭の片隅において、利用者との関係づくりに生かしていきたいと思う。

	<p>4・・・16名 3・・・5名</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職場で様々なことに役立ってます。 ・ハラスメントとはどのようなものか、常に考えながら業務を行っていきたいと思います。 ・無理をしないで、しっかり支援業務にあたります。 ・明日からでも役立てる。 ・事例があったので、イメージしやすかったです。 ・大変勉強になりました。今後の業務において意識を高めることが出来ました。 ・私たちケアマネジャーは社会的弱者を支援している前提があり、カスタマーハラスメントに対しては非常に声を上げづらい立場にあるのも確かかと思われまます。 ・今回の改正においても早急に取り組む内容とあるため、法人内で反映していこうと思います。 ・事業所内でもハラスメントについての理解を深め、事業所全体で、取り組みを行い働きやすい環境を作れるよう意識していきたいと感じた。 ・日常的にケースの情報共有を密にしていきたい。
--	---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(4 十分役立つ 3 役立つ 2 理解はしたが難しい 1 できない)

○本研修で、特に印象に残った点をお書きください。

- ・一人で抱え込まない。誰かに相談することが大切。
- ・違法性がないからと言って、何をしても良いのか？やり方は良かったのか・・・⇒自分はしていないか。
- ・カスタマーハラスメントでは自己の立場、相手の立場を、それぞれ自身の立場を変えて考えることが必要だと感じた。又事例を通して予防策を考え準備することが大切で、ハラスメントに対して一緒に考えられる体制づくりが必要だと思う。
- ・ZOOM研修によりコロナ対策がされていたこと。
- ・3つの段階の区別（どこに当てはまるのか）。
- ・ハラスメントの一般的な内容を学び、事例ではケアマネ業務で想定される内容を学び、大変勉強になりました。
- ・生命、身体にかかわりやすい介護現場では、特殊なハラスメントが起りやすい。
- ・道義的にも法的にも問題がなくても、関係によってはハラスメントと言われることがある。
- ・実際に現場で起こっていることが事例に近いものがあり、身近に実感できるとともに具体的な対応策に応用できるものと思えた。
- ・一人で抱え込まない。事業所へ相談して全体で考える。
- ・情報を共有して記録へ残す。
- ・一人で抱え込まずに誰かに相談することによって、解決の糸口を発見することの必要性を確認できた。
- ・具体的な事例検討があり、他の方の意見も聞くことが出来、勉強になりました。
- ・一人で抱え込まないことが大切だと学びました。
- ・一人で抱え込まない。
- ・カスハラ、新しい言葉ですが、ケアマネの世界でもハラスメントにクローズアップされる時代で良かったです。
- ・ケアマネとしてハラスメントの受けと発、両者になることに注意したいと思いました。

- ・自己ケースで難しいと感じていることに対し、本当に状況が似かよっているケースがあり、参考になりました。
- ・弁護士さんのお話を、直接伺えてよかったです。
- ・悩んで相談すると愚痴になりがちであった。しっかり、クレームや問題点を5W1Hで報告、連絡、相談していこうと思います。
- ・ハラスメント、いろいろあるので、改めて気を付けて仕事をします。
- ・事例検討が楽しく、具体的で良かったと思います。
- ・CMの事例は自分にも思い当たる点があり、参考になりました。する側になってしまった事例も知りたかったです。
- ・一人で対応しない事、させない事（抱え込まない事）。
- ・必要な対応策の整備（マニュアルの整備、研修の実施）。
- ・改正で取り組み内容に盛り込まれたことや、法人内でのハラスメント対策を講じた後の時期にもあり、事案への取り組みについて再確認できた。
- ・今後法人内研修に生かせたらと考えている。
- ・カスタマーハラスメントに対して、一人で抱え込んで悩んでいた事があった。ケースによっては複数で対処し、時にはケアマネ交代などもう少し気持ちを楽にして対応していく事も必要であると感じた。事業所の管理者としてハラスメントとなる行為があってはならない為、常に職場での言動などそれぞれの立場や意識の中で注意し、働きやすい職場となるように心がけていきたいと感じました。

○今後、峡中支部に対する希望や要望がございましたらご記入下さい。(ZOOMの開催等も含む)

- ・同様に虐待についても実施してもらいたい。
- ・今まで通りで良いです。
- ・コロナ感染拡大の中、研修のご準備ありがとうございました。勉強になりました。
- ・ハラスメントと言われると何もできなくなってしまう。自分でしっかりとした考えを持ち対応していきます。
- ・第2回、期待しています。
- ・コロナですが、交流出来たらよいと思います。
- ・いつも研修計画していただきありがとうございます。コロナ禍の中大変かと思いますが、研修実施の際は積極的に参加したいと思います。よろしく願いいたします。
- ・zoom開催でも工夫がなされて研修の質は落ちていないと思うので、コロナ禍が終わっても継続してもらいたい。

○所属事業所はどちらですか?Oを付けて下さい

居宅 施設 地域包括支援センター 小規模多機能 その他()

・居宅 20名 施設 2名 その他 1名・・・計23名回答

以上