

第 11 回在宅チーム医療を担う多職種研修 実施報告

報告者:都筑区役所高齢・障害支援課 根岸

1 実施概要

①テーマ

在宅医療・介護現場におけるカスタマーハラスメント ～具体的な対応のポイントを学ぶ～

②日時

令和6年 12 月3日(火) 19 時～21 時

③開催方法

集合形式 (会場:都筑区役所 6階大会議室)

④内容

多職種でカスタマーハラスメントの基礎知識や対応時の視点・技術を学ぶとともに、グループワークで各々が実際に経験したハラスメントを振り返りながら、今後の対応等について考えました。

○当日の流れ

・講義:65 分、グループワーク・発表:30 分

○講師

介護福祉ライター 宮下 公美子氏

⑤参加人数・内訳

58名

【内訳】

医師	3	人	病院看護師	0	人	訪問看護師	5	人	歯科医師	1	人	薬剤師	8	人
栄養士	0	人	歯科衛生士	0	人	リハ職	3	人	医療ソーシャルワーカー	0	人	行政職員	8	人
ケアマネジャー	14	人	介護福祉士	4	人	ホームヘルパー	0	人	施設介護員	1	人			
地域包括支援センター職	5	人	包括以外のケアプラザ職	3	人	社会福祉協議会職員	0	人						
その他の職種 (法人理事長等)	3	人												

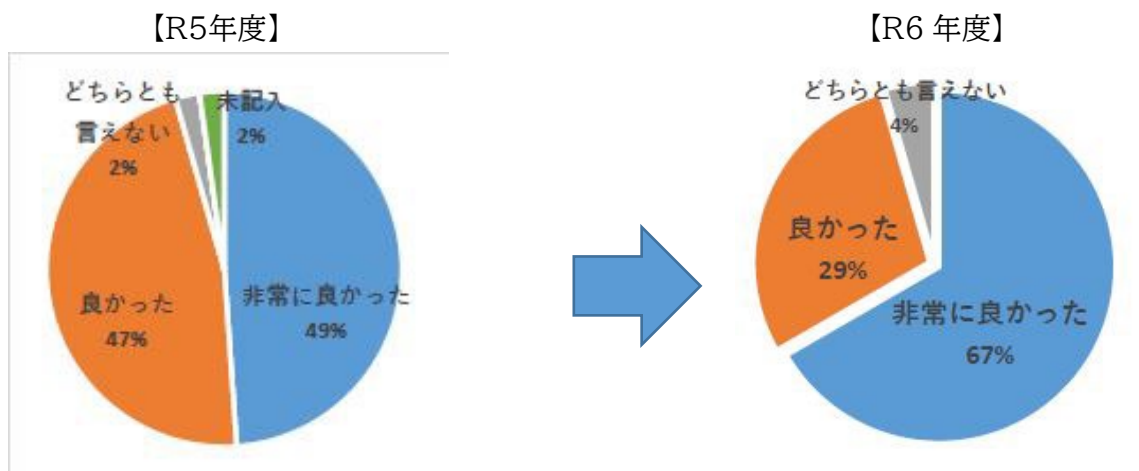


2 参加者の意見

- ・カスハラについて理解を深められました。
- ・カスハラにも色々な種類や対応方法があると理解できてよかったです。
- ・多職種での経験、視点、状況等がわかり、よかったです。
- ・利用者さんの情報について、関係機関・多職種で共有することは大事であると分かりました。
- ・他の職種の方から自分では経験できない状況を聞きながら、対応策を一緒に考えることができました。
- ・皆同じ事で悩んでいた。また頑張ろうと前向きになれました。

【アンケート結果 抜粋】

Q.本日の研修はいかがでしたか。



3 研修の成果・課題

①成果

- ・カスタマーハラスメントについて、他の研修では法律的視点や自身のメンタルコントロール的視点からの講義が多い中、ハラスメントの考え方、福祉・医療現場で使える具体的なハラスメント対応方法などを、在宅医療・介護事業所関係者で学ぶことができました。
- ・グループワークではカスハラに関する日頃の悩みや、別職種の対応の仕方を意見交換したことで、参加者に医療・介護事業所関係者の顔の見える関係づくりの必要性を感じてもらえました

②課題

- ・2時間という限られた中での研修であったため講義内容を限定しなければならず、ハラスメント対応の知識・スキルを深めることまではできなかった。

4 次年度について

①テーマ

8050 問題について(詳細未定)

②実施時期

11月～12月頃