

【資料1】



2022年8月27日開催

第18回 多職種連携研修会について

1



2

＊研修会 概要＊

- (1) 開催日時 2022年8月27日(土)
- (2) 会場 オンライン配信
- (3) 参加者 106人
- (4) テーマ
「医療・介護現場のカスタマーハラスメント対策
～自分の身を守り安心して継続支援を行うために～」

3

＊講義内容＊

講演①

【法的観点による医療・介護現場におけるカスタマーハラスメント対策】

アルファパートナーズ法律事務所
弁護士 周 将煥 氏



4

＊講義内容＊

講演②

【医療・介護現場におけるカスタマーハラスメントの予防策及び対応事例】

株式会社 ウィ・キャン
代表取締役 濱川 博招 氏



5

＊研修会の動画について＊

- 動画公開期間
2022年9月12日（月）～2022年10月12日（水）まで
- 対象者
町田市内の医療介護関係者・行政職員
- 公開方法
上記対象者へ、申込み制で限定公開。
申込数：27件

6

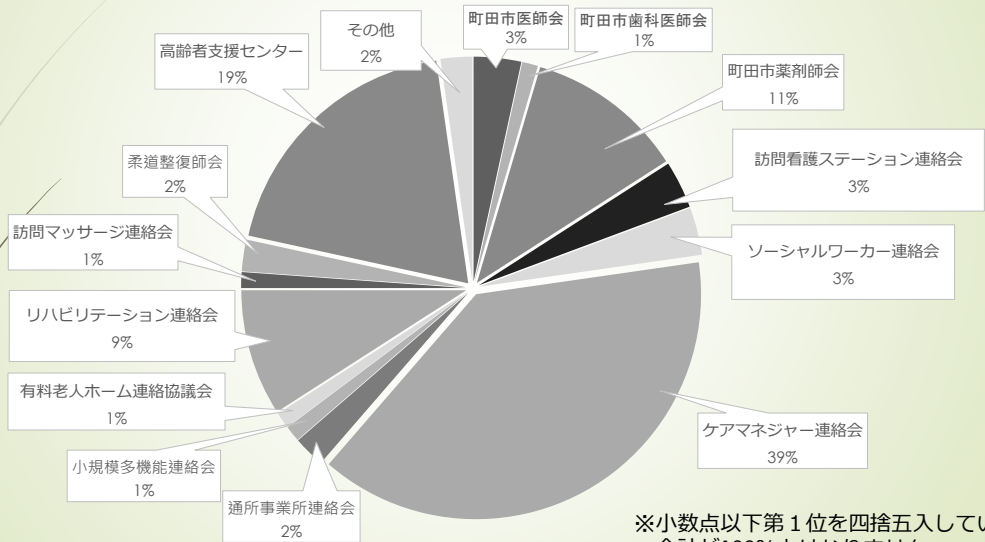


＊当日参加者アンケート集計結果＊

回答88件

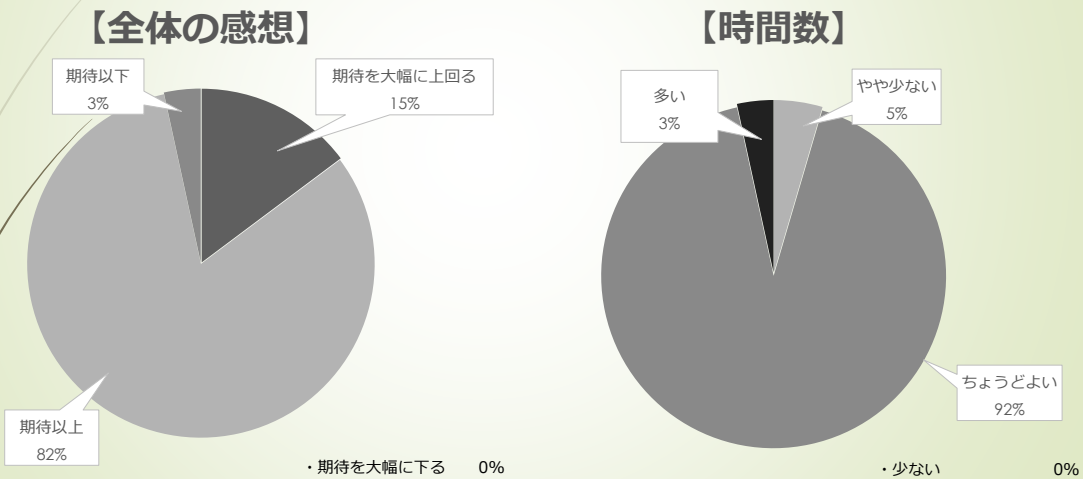
7

＊参加者アンケート集計結果＊
所属団体・連絡会



8

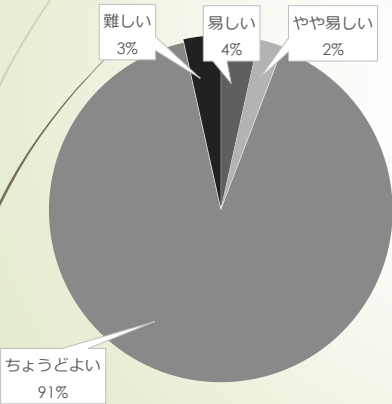
＊参加者アンケート集計結果＊
全体の感想・時間数



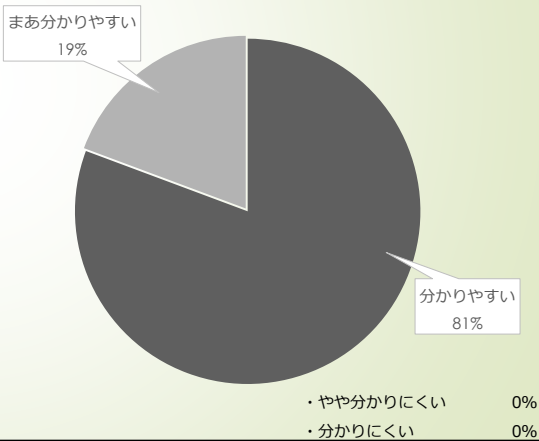
9

＊参加者アンケート集計結果＊
難易度・配布資料

【難易度】



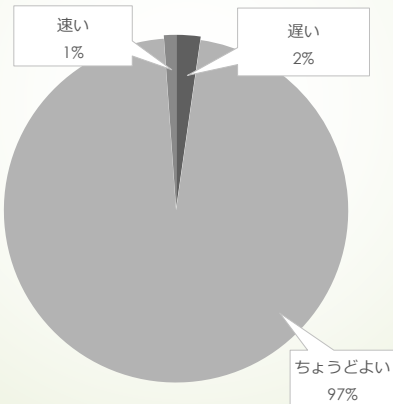
【配布資料】



10

＊参加者アンケート集計結果＊
ペース

【ペース】

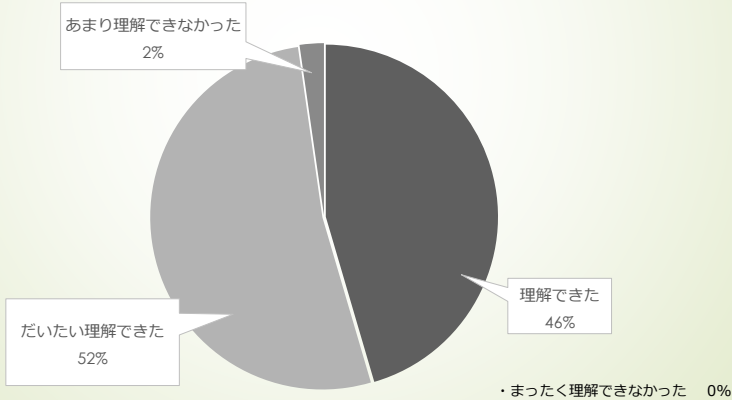


＊参加者アンケート集計結果＊

11

講演①

法的観点による医療・介護現場における
カスタマーハラスメント対策について

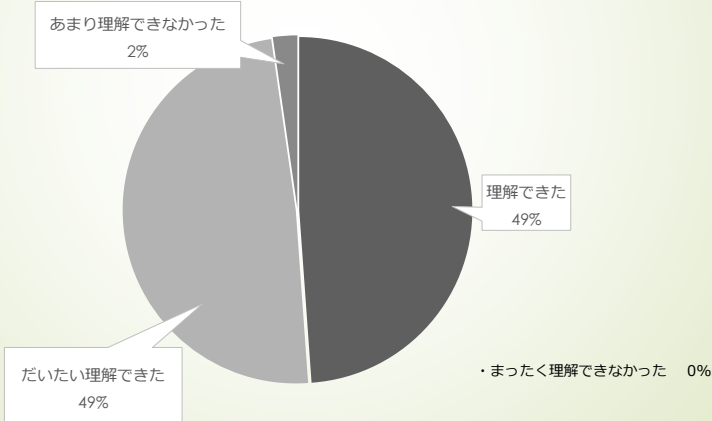


＊参加者アンケート集計結果＊

12

講演②

医療・介護現場における
カスタマーハラスメントの予防策及び対応事例について



* 参加者アンケート集計結果 *

13

全体の感想

- 業務での不安を軽減する知識を得られた。
- 講義を通して対処の方法、順番等を知れた。
- 法律と対応事例から学べる機会となった。
- 明日からすぐに実践できるような具体的な対応を学べた。
- カスタマーハラスメントの定義、予防策、対策を学べた。
- 改めてカスタマーハラスメントを考える機会となった。
- 実例を元に研修していただいて理解しやすかった。
- もう少し具体例が欲しかった。

* 参加者アンケート集計結果 *

14

講義①の感想

- 医療・介護それぞれの現場で働く人へ具体的な事案で説明があり分かりやすかった。
- 契約書への表記、録音等大変参考になった。
- 日々のサービスの中で、詳細な記録を残しておくことの重要性を感じることができた。
- ハラスメントを受ける事前・最中・事後、それぞれの段階で必要な対応が整理できた。
- 難しい内容をわかりやすく説明いただけたので理解しやすかった。
- 精神疾患患者への対応のところがもう少し詳しい資料があるとわかりやすかったと感じた。

＊参加者アンケート集計結果＊

15

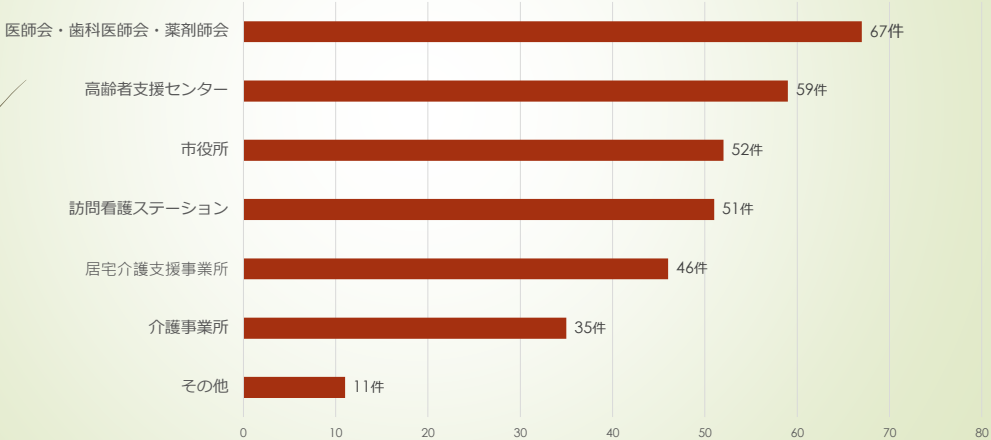
講義②の感想

- ゾーン分けでご説明いただいた内容で、グレーゾーンの対応を個人ではなく、組織として第三者の力も状況によってお借りしながら、迅速に対応していく必要性を学びました。
- 職員研修の必要性が理解できた。また、何かあれば逃げる手段を考えておくことも分かったため、事業所内で検討したい。
- 苦情につながる前段階と苦情の訴えとなる方の傾向について理解できた。
- 「被害者になりやすい」チェックでそれぞれ具体的な予防方法を教えていただけたのでよかった。
- 予防の事例がもう少し多いとよかった。

＊参加者アンケート集計結果＊

16

在宅医療・介護連携において
期待する機関(複数回答)



* 参加者アンケート集計結果 *

17

今後扱ってほしいテーマ

- 訪問リハビリ
- 認知症の対応
- 居宅療養管理指導
- 感染症における避難施設の確保や情報
- コロナ禍が高齢者に与える影響
- 災害時の医療連携、BCP（事業継続計画）
- フレイル対策
- カスタマーハラスメント対策 第2弾

