

2024年11月18日開催

町田市患者や利用者等からの
ハラスメント相談窓口事業
研修会開催結果について

* 背景 *

2023年4月から開始した「町田市患者や利用者等からのハラスメント相談窓口」では、窓口のアドバイスだけでは解決できずに、地元警察の協力を仰ぎ対処を促すケースがある。

また、医療機関や介護サービス事業所の職員が警察に相談をする際に、敷居が高いと感じ、迅速な相談に至っていない現状がある。

さらに、こういった際にどのように警察に相談をしたら良いかが分からないといった声も寄せられている。

必要な場面において警察に迅速に相談できるよう、相談が必要な場面や適切な相談方法を習得し、警察に相談することへの障壁をなくすことが求められている。

* 研修の目的 *

医療機関または介護サービス事業所の職員が安心して業務を行うことができる環境を整えるため、以下の2つを目的とした研修会を実施する。

- ① 警察との連携によって早期解決した好事例や、警察へ相談すべき事例について学び、今後、必要な場面において迅速に警察に相談するための知識を習得する。
- ② 町田警察への相談方法や相談するにあたり準備しておくこと等について学び、有事の際に迅速に対応してもらうための体制構築を図る。

* 研修会 概要 *

(1) 開催日時

【対面】 2024年11月18日（月） 18:30~20:30

【配信】 2024年12月16日（月）~2025年1月27日（月）

(2) 会場 町田市役所3階 3-2、3-3会議室

(3) 参加者 計93名 （対面21名 配信72名）

(4) テーマ

医療・介護現場でのクレーム（不当要求）等に関するトラブルの対応策・未然防止策を学ぶ

～警察に対する相談要領や警察の対応内容を学び、トラブル対応能力向上を図る～

* 内容 *

- 講演① 『(1) 患者・利用者からのクレーム等に関する傾向
(2) ウィ・キャンの相談窓口で対応できる範囲について
(3) 警察との連携による好事例について』

(株)ウィ・キャン：代表取締役 濱川 博招 氏

- 講演② 『弁護士による、クレーム（不当要求）等に対する法的な考え方』

アルファパートナーズ法律事務所：弁護士 周 将煥 氏
(東京弁護士会所属)

- 講演③ 町田警察署からの講義

警視庁町田警察署生活安全課生活安全相談係：警部補 浅沼 誠 氏

個別相談会 (株)ウィ・キャンの相談員による個別相談（1件あたり15分程度。）

※アーカイブ配信研修では講演①②のみ配信

＊個別相談会＊

【相談件数】 4件

【相談内容】

- 頻繁に電話をかけてくる利用者（家族）に関する相談
- 利用者の利用料金未払いに関する相談
- 退所要望が出ている利用者に関する相談
- 長時間にわたり頻繁に電話をかけてくる方への対応方法の相談

アンケート集計結果

回答

計38件

(対面10件、配信28件)

* 参加者アンケート集計結果 *

8

研修会の内容

【対面】

回答：10件

良かった
30%

とても良かった
70%

- あまり良くなかった 0%
- 良くなかった 0%

【配信】

回答：28件

良かった
43%

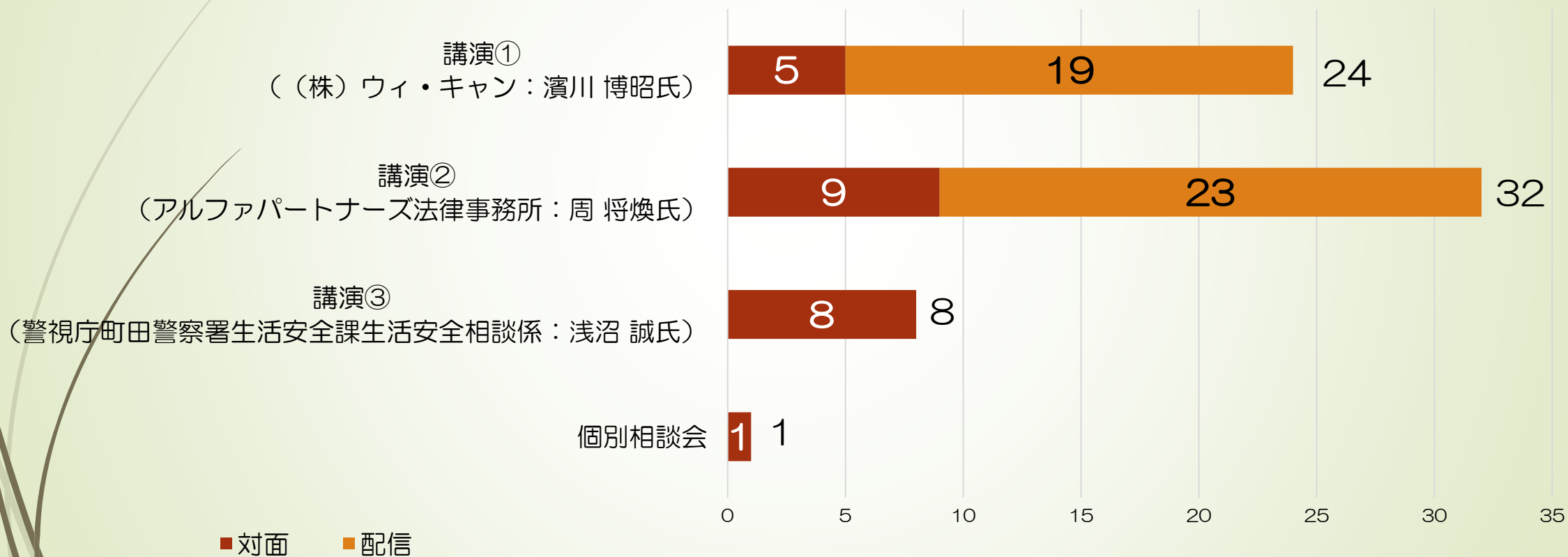
とても良かった
57%

- あまり良くなかった 0%
- 良くなかった 0%

＊参加者アンケート集計結果＊

研修会で特によかった内容 (複数回答)

単位：人



参加者アンケート集計結果

今後受けてたい研修（複数回答）

単位：人

①初期クレーム対応

4 9 13

②クレームにならない患者・利用者対応マナー

6 8 14

③ハラスメントの具体的な事例から学ぶ対応策

5 16 21

④ハラスメントを受けた際の切り返し方法

5 16 21

⑤ハラスメントを未然に防ぐ予防策

5 8 13

⑥警察や弁護士への相談方法

2 8 10

⑦トラブルや事件が発生したときの対処法

5 8 13

⑧医療・介護従事者がいざという時に知っておきたい法律知識

7 11 18

⑨部下からトラブル相談を受けたときの対処法

4 8 12

■ 対面 ■ 配信

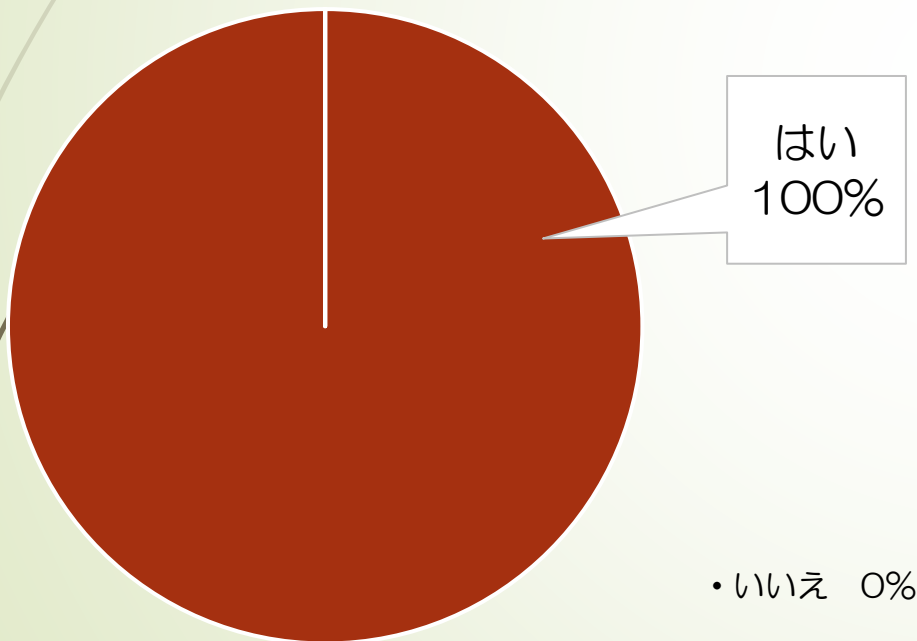
0 5 10 15 20 25

参加者アンケート集計結果

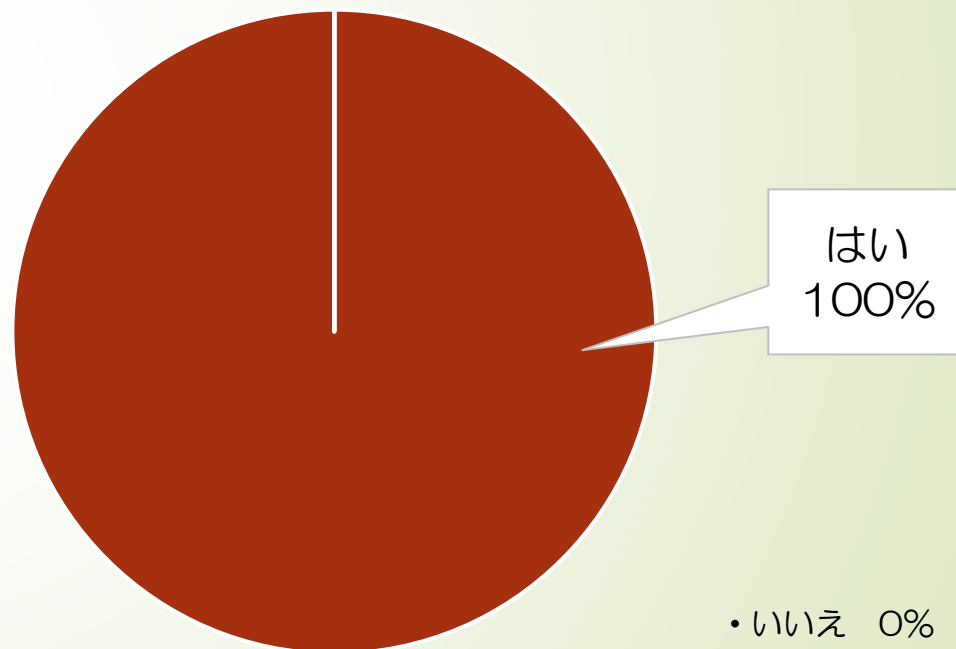
11

今後ハラスメント相談窓口を利用したいか

【対面】 回答：10件



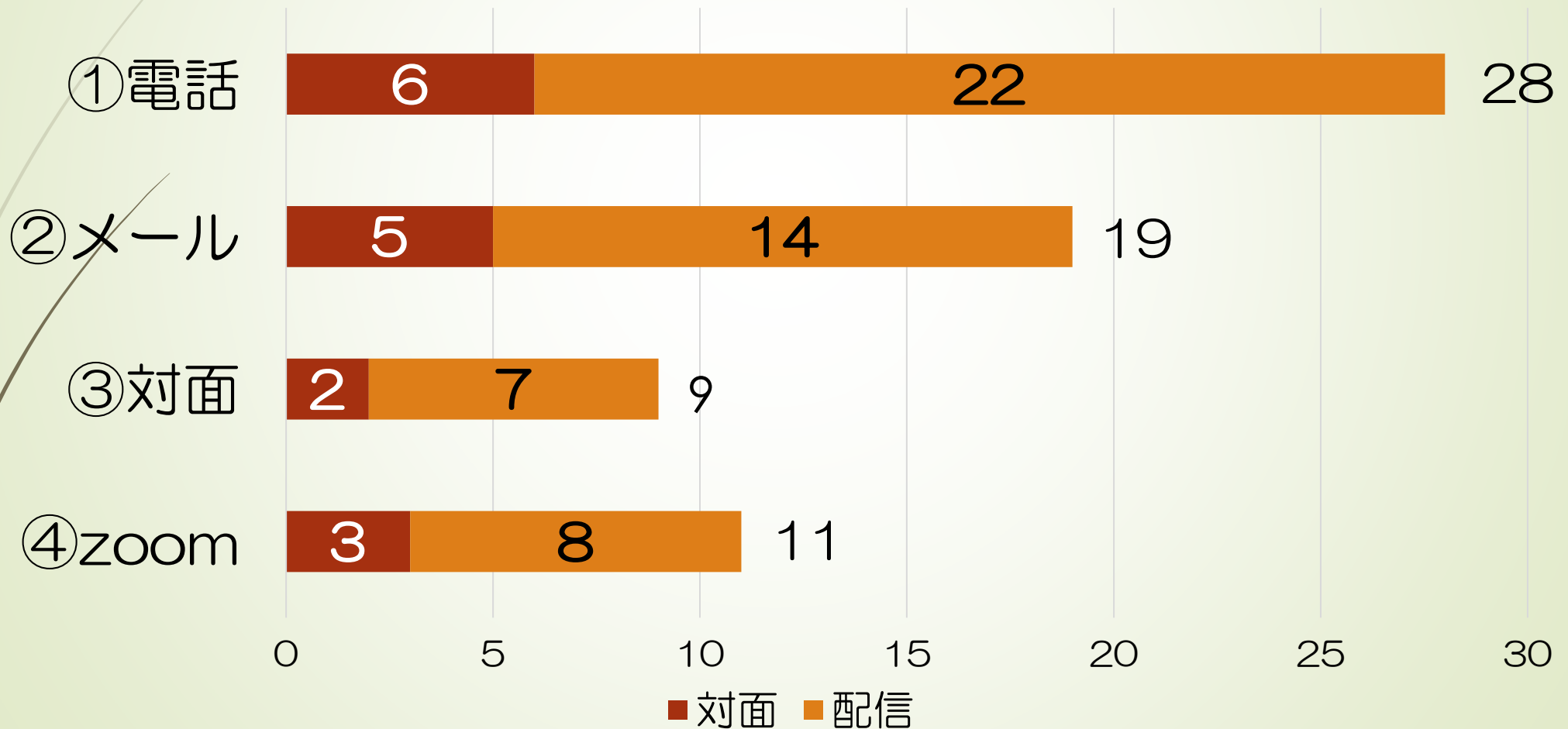
【配信】 回答：28件



＊参加者アンケート集計結果＊

相談しやすい方法

単位：人



＊参加者アンケート集計結果＊

13

研修会の感想

- お話を聞いて気持ちが悪くなりました。実際に不当な要求をするお客様を対応していると、感覚がマヒしてしまい、不当なのか正当なのか分からなくなっていました。今回の研修を受けて不当な要求に関しては毅然とした対応をとることが必要だと分かりました。
- それぞれ職種異なる講師からの話はとても参考になりました。
- 弁護士の先生のお話、興味深く、もっと伺いたかったです。
- 確認ができたと同時に、相談できる安心感が得られた。
- 私たちからも警察に気軽に相談できることがわかって安心した。
- クレームに対しての初期対応の必要性は様々な研修で言われてきたが、実際にこのように整理された説明だとより納得感が得られた。法的解釈の上で事例を説明いただき非常にわかりやすかった。