

～浜松市介護サービス協便り～

◆ 浜松市介護サービス事業者連絡協議会 部会別研修会の報告

施設系サービス部会

令和6年11月19日（火）施設系サービス部会研修会をオンラインにて開催いたしました。今回は、介護業界におけるカスタマーハラスメントについて、小田切 克子氏にご講義いただきました。

講師：社会保険労務士 キャリアコンサルタント 小田切 克子 氏

テーマ：『介護業界におけるカスタマーハラスメント』

参加者：40名（参加事業所：36事業所）



【講義内容】

1. カスタマーハラスメント（カスハラ）とは
顧客や利用者等による不当な要求や暴言・暴力で、職員の就業環境が悪化する行為。
2. 介護現場特有の問題
 1. 利用者や家族からのハラスメントも多く発生する。
 2. 病気や障害による言動か、不当なハラスメントかの判断が難しい。
 3. 職員が我慢強く問題を表に出しづらい傾向がある。
 4. 密室での1対1の状況が生まれやすく、ハラスメントが起こりやすい環境がある。
3. カスハラの影響
 - ・従業員への影響：健康不良、精神的苦痛、業務パフォーマンスの低下、退職リスクの増加。
 - ・企業への影響：業務の遅延や支障、イメージ悪化、従業員の離職。
4. 現場でのカスハラ対策
 1. 情報の共有
 - ・問題が発生した際は法人内で適切に報告し、カンファレンスで話し合う。
 - ・職員が1人で抱え込まない環境を整える。
 2. 初期対応の徹底
 - ・最初の問題を放置せず、速やかに対応することでエスカレートを防ぐ。
 3. 背景要因の分析
 - ・利用者の病気や障害などを考慮し、ケアマネジャーや主治医と連携して対応する。
 4. 職場環境の見直し
 - ・密室の1対1を避け、複数人で対応する仕組みを整える。

5. 企業が具体的に取るべきカスハラ対策

- 事業主の方針の周知
「ハラスメントを許さない」という方針を明確化し、ポスターや社内掲示で周知する。
- 相談窓口の設置
社内外に相談窓口を設け、誰でも気軽に相談できる環境を整える。
- 迅速・適切な対応
問題発生時は速やかに事実確認を行い、被害者と加害者双方に適切な対応を取る。
再発防止のための教育や改善策を講じる。
- 研修の実施
職員に対応方法を教育し、ケーススタディで実践力を養う。
- セカンドハラスメント防止
相談者が不利益を受けないようプライバシーを保護し、慎重に対応する。

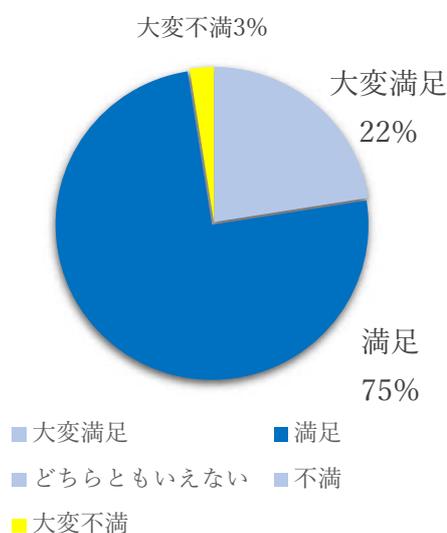
介護現場では特にハラスメント防止策を徹底し、職員が安心して働ける環境を整えることが重要です。研修で学んだことを活かし、何か行動を起こすきっかけにしましょう。

📊 アンケート結果報告

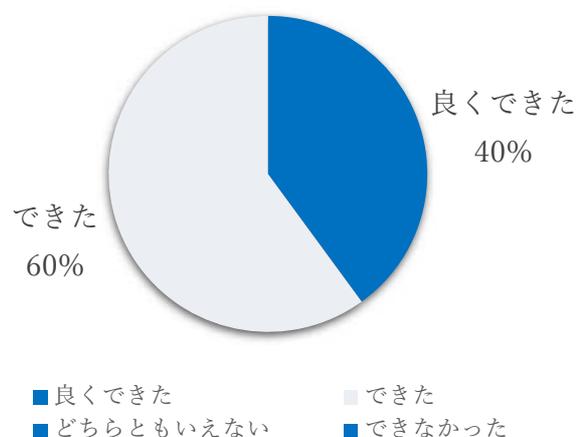
参加者 40 名 アンケート回答 40 件 回収率 100%

アンケート結果は、今後の研修をより良いものとしていく資料として活用させていただきます。ご回答いただいた皆様に心より感謝申し上げます。

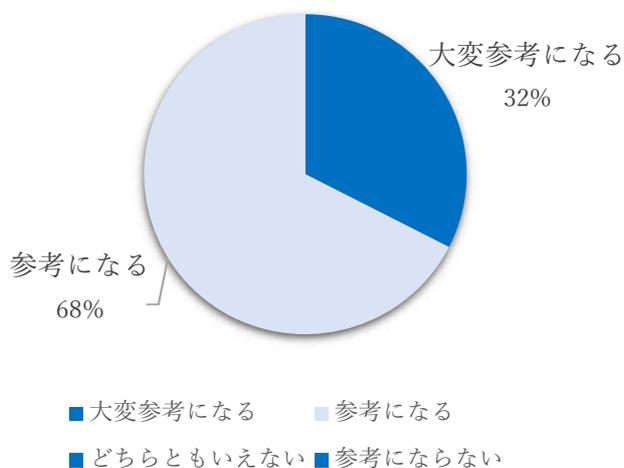
講義内容は満足できましたか？



講義の内容は理解できましたか？



講義の内容は、今後の参考になると思
いますか？



■ 今後、取り上げて欲しいテーマ

- ・ジェンダー平等
- ・コミュニケーション
- ・メディアリテラシー
- ・防災について
- ・ワークライフバランス
と女性活躍
- ・ハラスメント

【研修内容について寄せられた、ご意見、ご感想】

- ◇ 事例検討と同じ内容が実際にあり、改めてその時の対応を振り返ることが出来参考になった。
- ◇ 組織としてハラスメントから職員を守ることが重要と感じました。
- ◇ パワハラ、カスハラについて、誤解している部分もあったが、正しく理解することが出来た。
- ◇ 「事実に対して注意する」は、意識していない部分であったので、意識していきたい。
- ◇ 記録を残すにも本人（嫌な思いを受けた職員）の負担を考えると、そこまでできないこともあります。どう記録として残そうかと。ケア中の録音等はやはり許可が必要なのでしょうか。
- ◇ ご利用者、家族からのハラスメントは、我慢しがち、ケアマネや地域包括などへの相談も行っていく必要がある。
- ◇ 業務の適正な範囲の中での注意、指導であればそれはパワハラでない。その事業所の理念等から、ハラスメントの認定か否か、ケーススタディで話し合っていくことが大事。
- ◇ 相手がパワハラだと思えば、パワハラになる。と思っていました。
- ◇ カスタマーハラスメントがテーマだったので、介護のカスハラをもっとやってほしかった。
- ◇ 家族からの協力がもらえない、理不尽な態度をされる時の対応が困る。
- ◇ 介護、医療の現場で働いている人は、基本的な性格として我慢強い傾向があるという所に共感を覚えた。だからこそ、ハラスメントを受けた人は抱え込まないよう、相談対応体制の整備や対応のルール等、組織全体として考えなければならない。
- ◇ 我慢や放置する事でハラスメントがエスカレートしたり、新たなハラスメントが発生することもあるため、初期対応が重要であることがわかった。
- ◇ 管理者、上長へのハラスメントの考え方については世間的な感覚も未だにあまり変わっていないという思いがあり、非常に悩んでいる。自分でどうにかしろ、どうにかするのが当たり前はダメ。片方の権利が強くなるならもう片側も強くなければ社会は成り立ちません。
- ◇ 時間が削減されてしまったので、具体例等が短くなってしまったのが残念だった。
- ◇ 組織としてハラスメントに取り組んでいる職場が少ない。働く人の心理的安心感はとても大事
- ◇ ネットワークの関係で開始時間が遅れてしまい、その分講義が短くなってしまったことが残念でした。事前に回線のテストなど行って時間通りの研修ができるといいと思います。せっかくの研修で業務を調整して皆様集まっていると思いますので。

入居系サービス部会

令和6年11月21日(木)13:30~15:00 入居系サービス部会の研修会が開催されました。

開催方法：オンライン(zoom)

講師：株式会社 日本経営 介護コンサルティング部 岩本麻里 氏

テーマ：「介護現場における生産性向上について」

参加人数： アンケート回答者 17 名

【講義内容】

加速する高齢化社会、浜松市の将来推計人口では、今後20年高齢者が減少することはないとのこと。生産性向上はやるやらないという段階ではなく、どう実現するか考える段階にきていると思います。その高齢化社会に対応すべく、介護人材不足への対応や選ばれる施設となるための安定した質の良いサービスの提供のために私たちは何をどう取り組んだらいいのでしょうか？

介護サービスは、業務効率化から業務非効率化（個別化）を経て、生産性向上へと変わっています。2021年、化学的介護の運用が開始されました。科学的介護も介護保険も目指すところは自立した日常生活を支援することだと思います。今提供しているサービスが良いのか悪いのかを、介護サービスの効果をサービス側の主観でなく、客観的に数字で測れるようになる科学的介護、そのメリットは、

- ① 介護を受ける人が自分に合ったサービスを選ぶ
- ② 経験に関わらず、適切な介護が提供できる＝介護の標準化
- ③ 介護の負担が減る
- ④ 効果が示されることでモチベーションが上がる。（利用者・職員）

まさに重度化防止、自立支援を目指すことで生産性向上に取り組む効果にもつながると感じました。

生産性向上の捉え方は様々あり、目線によっても異なります。支援する側にとっては、効率化によってつくられた時間の使い方や仕事に対するやりがいや楽しさを何で感じるかにもよると思います。業務改善に取り組む前に、何のために業務改善をするのかという目的をしっかりと共有する必要があると思います。

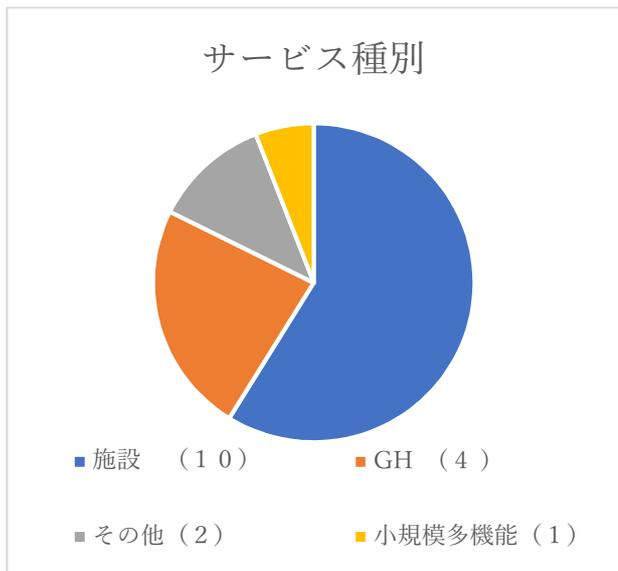
令和7年度から介護職員等の処遇改善加算の職場環境等要件の変更もあります。まずは、現場の課題を明確にし、チームとして取り組みやすいところから始めると良いとのこと。成果を感じられることで利用される側も支援する側もモチベーションは上がりますし、やりがいや楽しみを持った生活に繋がられるのだと思います。

介護サービス提供において、生産性向上への取り組みは、最終的にはサービスの質の向上や人材の定着・確保を目指していますが、それまでの過程における人材育成やチームケア、情報の共有の効率化など、取り組むことに意義がある気がします。これは支援側から見えていますが、どのような立場で生産性向上の取組を進める場合でも、介護保険制度の目的・基本理念である利用者の尊厳の保持や自立支援を忘れずに進めていく必要があると思います。

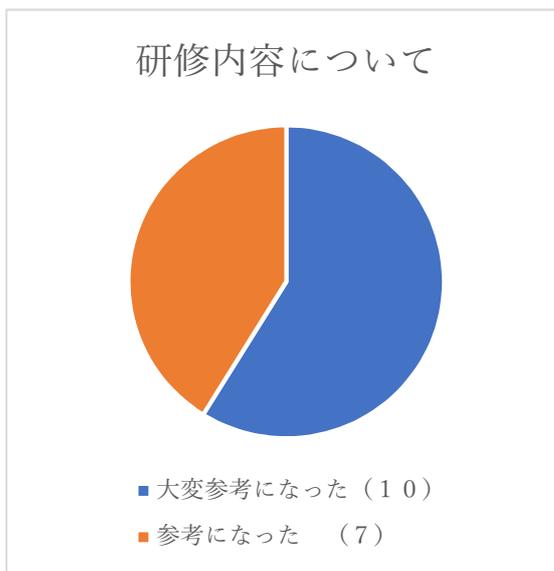
私の施設でも業務改善委員会を立ち上げ、取り組みを始めていますが、成果を感じられやすい5S活動から始めています。チームで成果を感じ、次のステップを考えると同時に、自分たちはどんな介護サービスをしたのか考えながら取り組みを継続していきたいと思っています。

アンケート結果報告（17名）

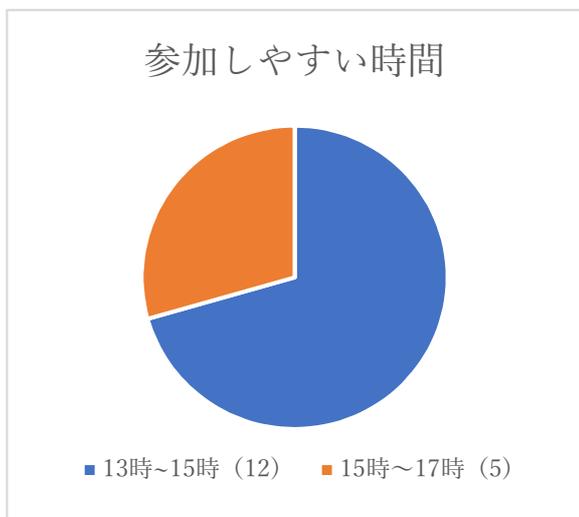
1. サービス種別を教えてください



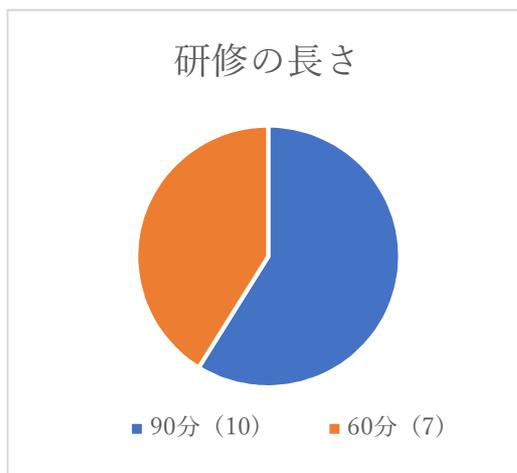
2. 研修内容について



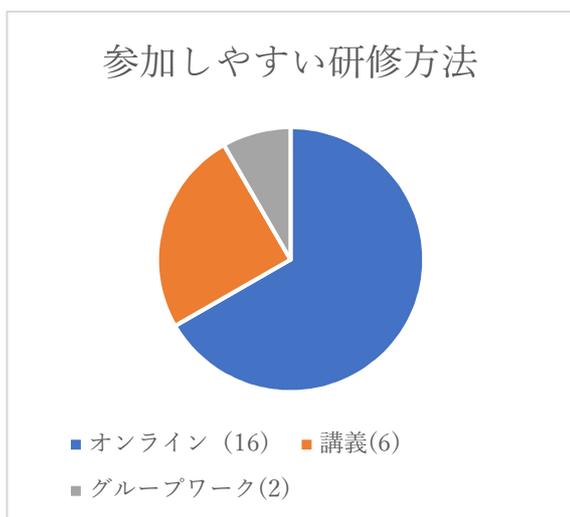
3. 参加しやすい時間帯はいつですか



4. 研修の長さはどの位が適切ですか？



5. 研修方法について



6. 参加したいと思う研修のテーマを教えてください

やりたい介護、目指す介護	人材育成、管理者育成
コンプライアンス	ハラスメントの対処法
ターミナルケア	ICT化導入の感想、効果、メリットデメリット
職員のメンタルヘルス対応	生産性向上の事例紹介
ACPについて	新規加算への取組
ケアの質の評価	BCP 関連
ICT 機器の有効活用	福祉機器の種類
勤務表の作成の仕方	ベテラン職員の意識改革
グループホームの在り方	接遇
人材確保	

7. その他ご意見

- ・介護現場での生産性について、どんなことができるのか、何から始めるのか、できないと思ってましたが、取り組んでいきたいと思いました。
- ・トヨタの業務改善は注目されています。業務改善や生産方式、5S等が学べ意義深い時間でした。
- ・今回の研修では、まずは5Sなどの基本的なことから行っていく必要性を感じました。まずは変化していることへの楽しさを起こしていきたいと思いました。
- ・必要な研修をしていただき有難うございました。
- ・業務改善を何のために取り組むのか目的をチームで共有し始めることが重要と感じました。

浜松市介護サービス連絡協議会通所系部会
研修報告書

日時：令和6年11月8日(金) 19時～20時30分

開催方法：集合開催

場所：浜松市福祉交流センター

内容：グループワーク

テーマ：「つながるひろがる未来創造のデイサービスへ」

参加者数：32名

令和6年11月8日(金)通所系部会研修を参集型で開催することができました。参加人数は32名でした。

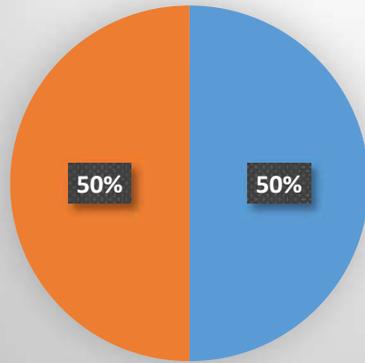
今年度の内容は、管理者、介護職、看護師、機能訓練士の4つのコースに分かれたグループワークを行いました。

研修実施のアンケートでは、14名の回答があり、満足度について満足、まあまあ満足が12名86%との高評価を得ることができました。開催方法について、参集型79%他事業所のスタッフとグループワークを実施したい希望が多いことが明らかになりました。

新型コロナウイルス感染症の蔓延対策として、オンラインでの研修を優先してまいりましたが、令和6年度は参集型開催する事が出来ました。引き続き浜松市サービス連絡協議会の横のつながりから未来を創造できるよう支援してまいりたいと考えております。

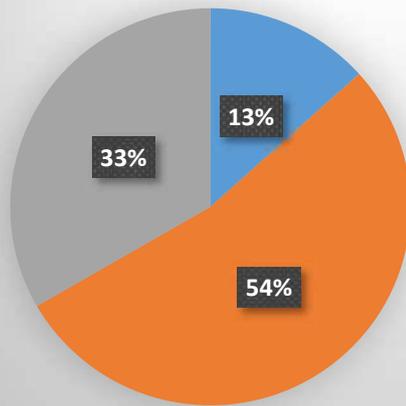
準備など対応いただきました、担当課の職員様にはお力添えを賜り感謝申し上げます。

今回の研修会を知ったきっかけを教えてください。



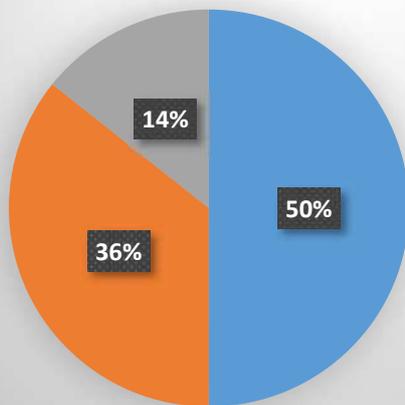
- 1. 介護保険課からのメール
- 2. 事業所の指示
- 3. SNS
- 4. その他

今回の研修に参加した理由を教えてください。



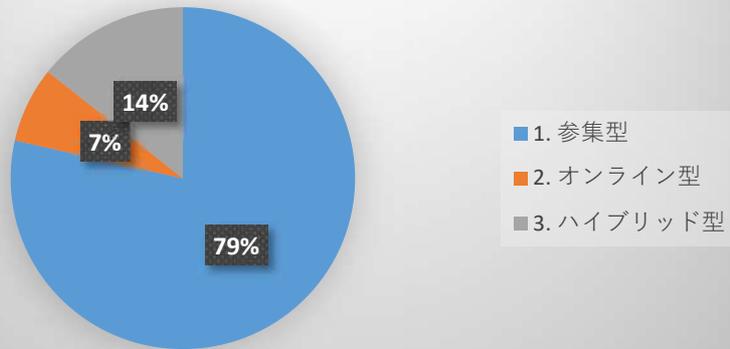
- 1. 毎年サービス協の研修を楽しみにしている
- 2. 事業所の指示
- 3. その他

研修内容について、満足度を教えてください。

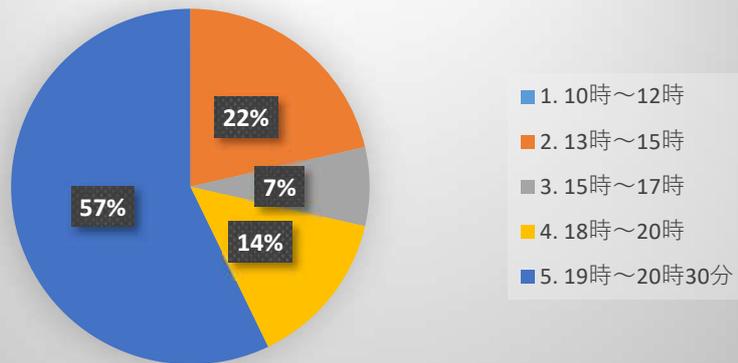


- 1. かなり満足
- 2. まあまあ満足
- 3. 普通
- 4. 少し不満
- 5. かなり不満

今後希望する開催方法をお選びください。



研修開催時間について、参加調整しやすい時間帯をお選びください。



～浜松市介護サービス協便り～

◆浜松市介護サービス事業者連絡協議会部会別研修会の報告◆

訪問系サービス部会

令和6年11月13日（水）訪問系サービス部会研修会をZOOMにて開催いたしました。

今回の研修会は、以前から研修のご要望も多いハラスメント対策をテーマとして、現場で使えるご利用者・ご家族とのコミュニケーションのポイントについて学びました。

講師：コミュニケーションオフィス サンクリエイト 代表 三田村薫（みたむら かおる）氏

テーマ：「介護現場で使えるハラスメント対策研修 ～ ご利用者・ご家族とのコミュニケーション ～」

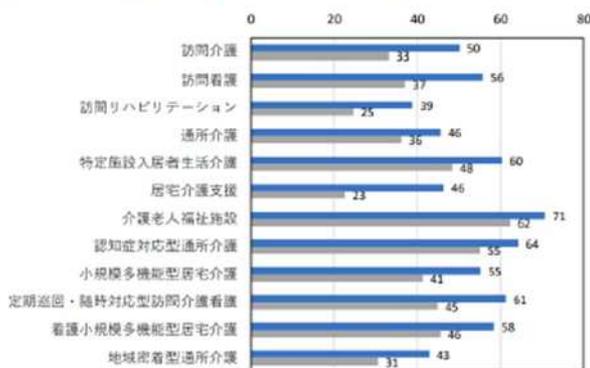
参加者：43名

【講義内容】

1. 介護現場のハラスメントとは

ハラスメントを受けたことのある職員の割合（単位：％）

※上がこれまで、下がこの1年間（平成30年）



出典：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査株式会社 三菱総合研究所

介護現場で起きている主なハラスメント

●精神的暴力

●身体的暴力

●セクシュアルハラスメント



2. 介護ハラスメントの予防と対策

●我慢しない

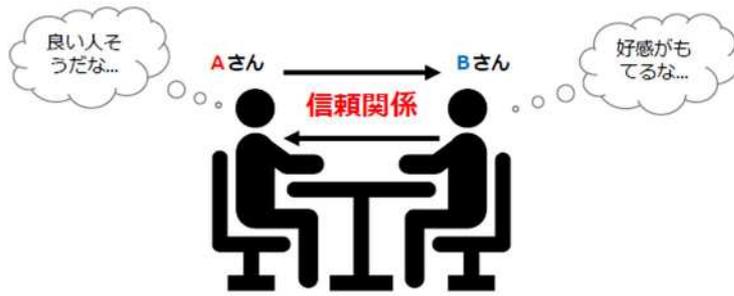
介護ハラスメントを受けないようにするには、介護職員が「我慢をしない」ということが重要です。我慢をすることでハラスメントが表面化されず、長期にわたって続いてしまう原因にもつながります。ハラスメントを受けた場合は、今までのように我慢して受け流さず「嫌です」「止めてください」とハッキリ自分の意思を伝えることが大切です。

●コミュニケーションやケアを見直す

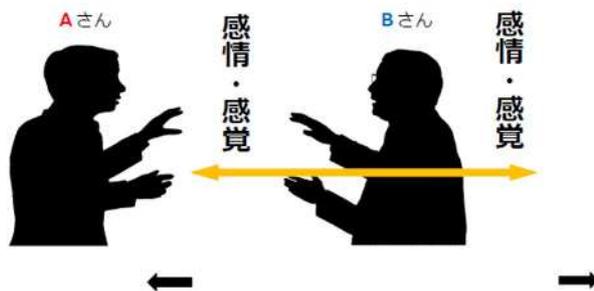
ご利用者との日頃のコミュニケーション方法やケアについて見直しをしてみるというのもハラスメントを予防するために必要なことです。

～浜松市介護サービス協便り～

3. 信頼関係がないと受け取ってもらえない



正しいことを言っても、それを受け取る側とあなたとの間に信頼関係がなければ受け取ってもらえない



相手に好感がないと受け取れない

4. 利き感覚チェック

「利き感覚」とは、手足の右利き・左利きのように五感（視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚）にもどの感覚を優位性があります。どの感覚を優先して使っているかでコミュニケーションに違いが生まれます。

- 【A】**
- 講義を聞きながらメモがとれない
 - 声を出して読んだ方が内容が入ってきやすい
 - 一度、聞いたことは、そのまま繰り返すことができる
 - 電話で雑音や騒音が入ると集中できない

- 【B】**
- 実際に行動するよりも考えている方が楽しい
 - 自分なりの資料や講義のまとめ方がある
 - 根拠となるデータがないと信憑性に欠けると感じる
 - 自分の気持ちを表現するのに時間がかかる

- 【C】**
- 講義を聞くだけでなく、実際にやってみた方が理解しやすい
 - 実際に自分で調べていく過程で理解していく
 - 体を動かしたり、物を作ったりすることが得意
 - 話をしている時、擬音をよく使う

- 【D】**
- ちょっとしたことでも、メモをとっておく習慣がある
 - 記憶する時はイラストや図を映像で憶える
 - 人の顔の表情や服装、身につけている物に目がいきやすい
 - 教えられなくてもマニュアルがあれば大抵のことは出来る

～浜松市介護サービス協便り～

5. 利き感覚の特徴

自分の説明が相手に上手く伝わらない時は、それぞれの特徴を踏まえて伝え方を変えることが有効であると考えられます。

【A：聞いて学習するのが得意】

- 全てを聞いてからメモをとる。
- 会話をするときには、相手の話すスピードやリズムに合わせながら話すとう理解してもらいやすい。
- 周りの音に影響を受ける。
- 大事な話をする場合は、静かな場所で話すこと。

【B：言語で学習するのが得意】

- 学んだことを話し合うことで理解を深めていける。
- 学んだことは自分なりのまとめ方をする。
- 頭で考えている時間が長い。
- 言葉の意味が通じるかどうかにかかわる。
- 指導する場合は、順序立てて理論的に話すこと。

【C：体験して学ぶのが得意】

- 座学では全くといっていいほど身につかない。
- 集中力に欠ける。
- 感覚的な表現を使う傾向にある。
- 「やってみてどうだった？」のフォローが大切。

【D：見て学習するのが得意】

- マニュアルを見ながらの学習が得意。
- 口頭で伝えられる指示は、なかなか覚えられない。
- 目の前の風景に影響を受ける。
- 大事な話をするときには狭い部屋は不向き。

6. 伝え方のポイント

PREP法

①Point：結論→②Reason：理由→③Example：事例→④Point：まとめ（結論）

この伝え方フレームワークの特徴は、結論を最初と最後の2回言うことです。大事なことを繰り返し伝えることで相手の印象が大きく変わり、そのメッセージが大事ということも理解されやすくなります。

①Point：結論



②Reason：理由



③Example：事例



④Point：まとめ（結論）

～浜松市介護サービス協便り～

7. セクハラ対策のポイント



8. 周りを巻き込む力を身に付ける

- 地域包括支援センター
- 行政 (介護保険課・保健福祉課)
- 保健所
- 消防署 (消防団)
- 警察署 (交番・駐在所)
- 他介護サービス事業者
- 病院・薬局
- 近隣住民
- 近隣店舗・スーパー
- 民生委員
- 法律専門機関
- 医師会・歯科医師会
- 介護支援専門員
- 老人クラブ
- 自治会・町内会
- ...etc

まわりを巻き込む力を身に付けるためには...

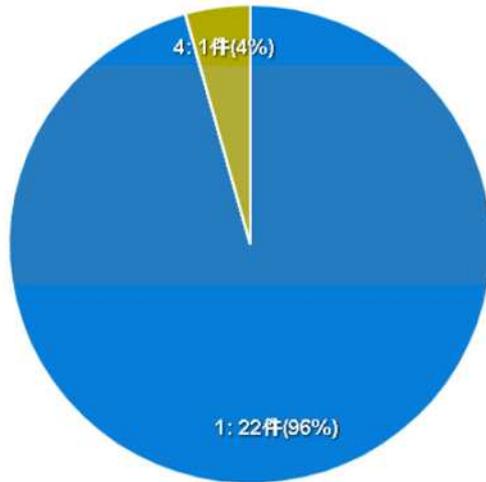
- 困っていることを明確にする
 - 改善したいことを明確にする
 - 相手に望むこと、期待することを明確にする
 - 言いつばなしは厳禁!
- その後の経過 (結果) 報告は細かくする



～浜松市介護サービス協便り～

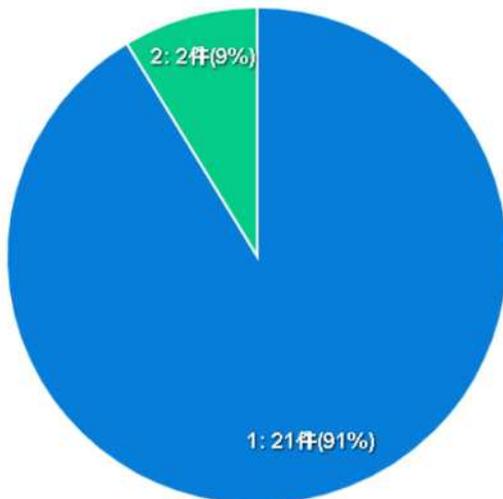
アンケート集計結果（回答：23名）

今回の研修会について



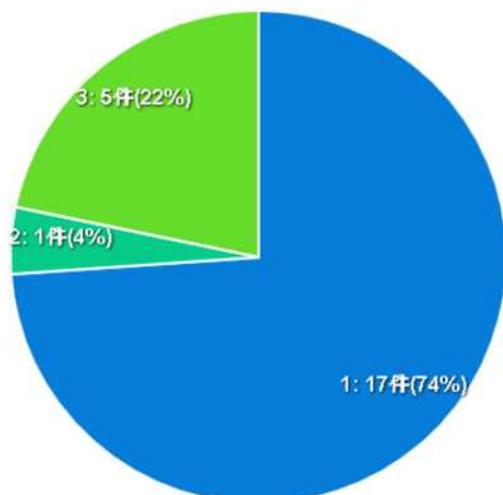
- 1. 大変参考となり、今後の自分の仕事に活かしていきたい。
- 2. 内容的に難しく、すぐには仕事に活かすことはできないが、内容の重要性や必要性は十分に感じ取れた。
- 3. 自分が思っていた研修内容と違っていった。
- 4. その他

オンライン開催及び開催時間帯について



- 1. オンライン開催・開催時間帯ともに参加しやすかった。
- 2. オンライン開催はよかったが、開催時間帯の関係で参加することが大変だった。
- 3. 開催時間帯はよかったが、オンライン開催のため参加することが大変だった。
- 4. オンライン開催・開催時間帯ともに参加することが大変だった。

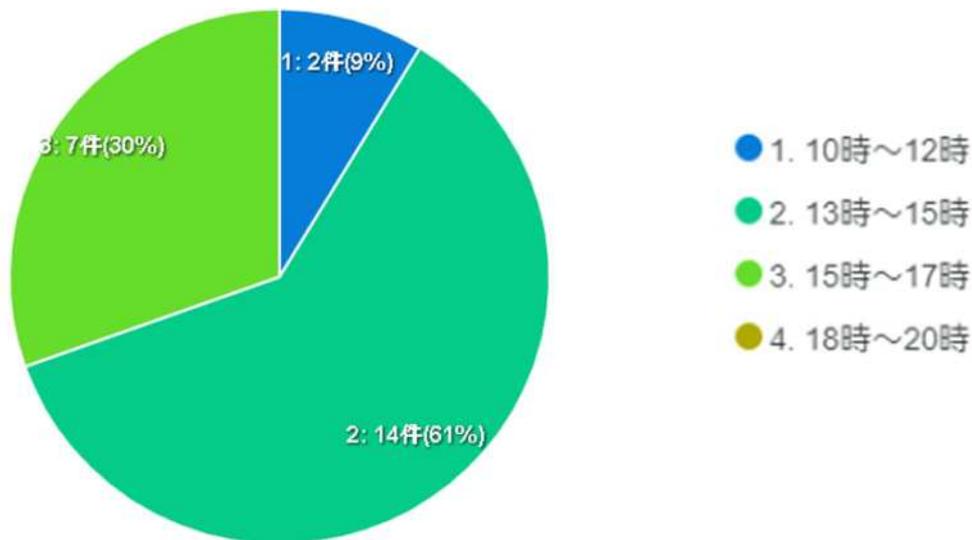
今後の研修会について



- 1. オンライン開催
- 2. 集合開催
- 3. オンラインと集合のハイブリッド開催

～浜松市介護サービス協便り～

研修開催時間について



今後の研修について

- ・ 生産性向上について
- ・ 感染対策、緊急時対応
- ・ セルフリーダーシップ
- ・ 訪問系の困難事例に対して、事例検討会
- ・ スタッフ教育、スタッフの定着
- ・ ICT で効率改善
- ・ 信頼関係を築くコミュニケーション
- ・ 災害時の対応の仕方
- ・ 多職種連携の在り方を考える研修
- ・ グループワーク（「現場での支援の在り方」「職務に関する問題点や悩み」を共有して対応策を検討する）
- ・ 認知症利用者への対応方法
- ・ 訪問サービス事業所の災害時の対応
- ・ ストレスケア研修、コミュニケーション研修
- ・ ハラスメント研修（具体的な事例を活用したディスカッション）

福祉用具系サービス部会

- ① 令和6年10月20日（日）浜名湖ガーデンパークにて「労福協まつり」が開催され、福祉用具系部会として福祉用具を展示致しました。

今年は展示ブース場所の変更があり、地震体験コーナーの正面だった為、来場者の方々がそちらに列が出来てしまい例年に比べ少し少ない来場となりました。

展示商品は、電動車いすや歩行器、コミュニケーションロボットと毎年展示しているものと、新しい商品としてメーカーにもご協力いただき電動アシスタント付4輪自転車（リベルタ）を展示しました。介護保険の対象外となりますが、免許返納後の移動手段として新たな選択肢でご提案できる商品で、多くの方に体験してもらう事ができました。

来年の課題としては、毎年似た商品が多くなってきておりマンネリ化している状況と、他のブースではプレゼント用のノベルティグッズを準備している所が多く、集客も期待できる為、商品の見直しとノベルティの検討をしていきたいと思えます。



② 令和6年12月10日（火）イオンモール浜松市野にて「元気！いきいきフェア」が開催され、福祉用具部会から介護ロボット等の展示を行いました。

今回で出店も5年目となりますが今年から会場に大型スクリーンが設置され、スクリーンに大きくイベント案内されていた影響もあり、今までで一番多い来場となりました。

コミュニケーションロボット「ラボット」や自動で折りたたみが出来る電動車いす等、めずらしい商品を多数展示し、多くのお客様に体験していただく事ができ関心を持ってもらう事ができました。また、実際に電動車いすはレンタルをしたいと申し出る方もおり、包括支援センターへ繋げる事もできました。



- ③ 令和6年12月21日(土)サーラシティ浜松にてはままつ介護魅力発信事業企画の「かいごフェスタ IN はままつ」に出展しました。約60名の参加者が集まりました。このイベントでは、介護の魅力を動画で上映したり、パネルディスカッションを行ない介護のやりがいや楽しさを発信していくイベントで、福祉用具も歩行器と車いすを中心に展示しました。地域の方々にも体験してもらおう事ができ、情報発信ができたと感じました。



～浜松市介護サービス協 便り～

◆浜松市介護サービス事業者連絡協議会部会別研修会の報告◆

居宅支援系サービス部会

日時：令和6年11月6日（水）14：00～16：30

開催方法：オンライン（ZOOM）

講師：合同会社 介護の未来 代表 阿部充宏 氏

テーマ：『ケアプランの書き方』

居宅支援系サービス部会研修会を、オンラインで令和6年11月6日 阿部充宏先生に「ケアプランの書き方」をご講義頂きました。

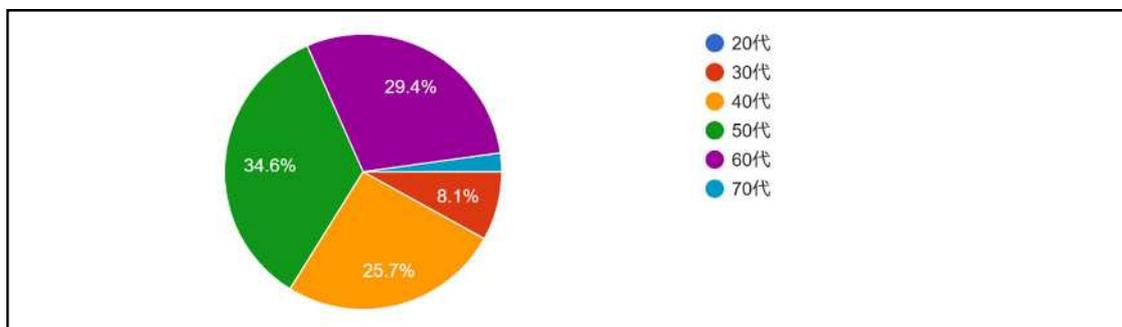
阿部先生の研修は、令和5年11月と令和6年6月に続いて3回目の研修となりました。日々の業務に追われる中で、ケアプランへの位置づけが義務付けられている介護サービスが主になっていたり事業所で指導を受けたものや自分の癖でケアプランを作成していて、研修では自分のプランと向き合い振り返ることが出来る機会となりました。ケアプランは事業者の物ではなく利用者様の為のプランです。利用者様やご家族がプランを見てどう思うか、相手の立場に立ち解りやすく、利用者様が見てモチベーションの上げるケアプランの書き方を勉強する事ができました。今後も利用者様の尊厳を守り、自立した在宅生活の支援が出来るようケアプラン作成を行っていきます。

「ケアプランの書き方」アンケート集計

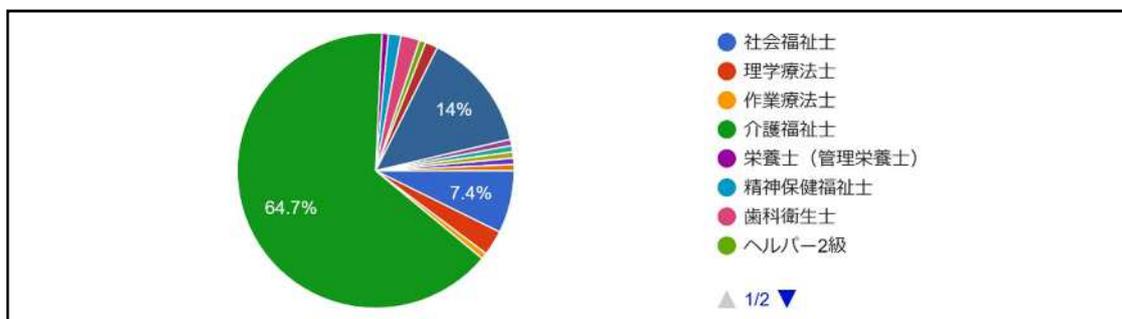
令和6年11月6日（水）14：00～16：30（150分）Zoom開催

・申込 209名（1台で複数名参加有り） アンケート提出 136名

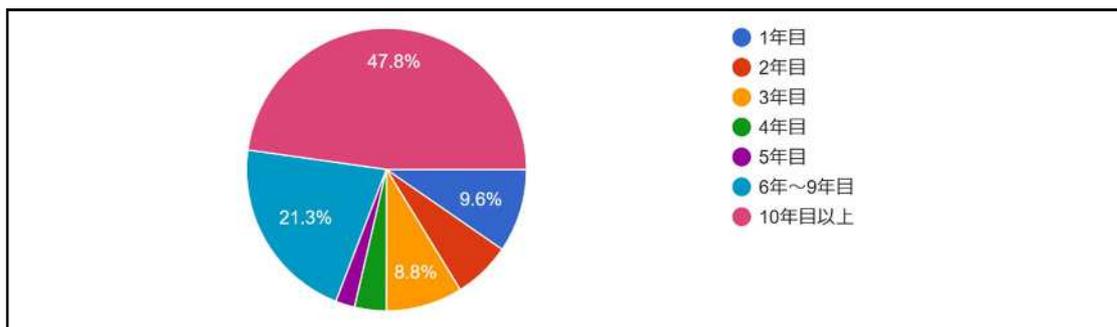
1, 年代



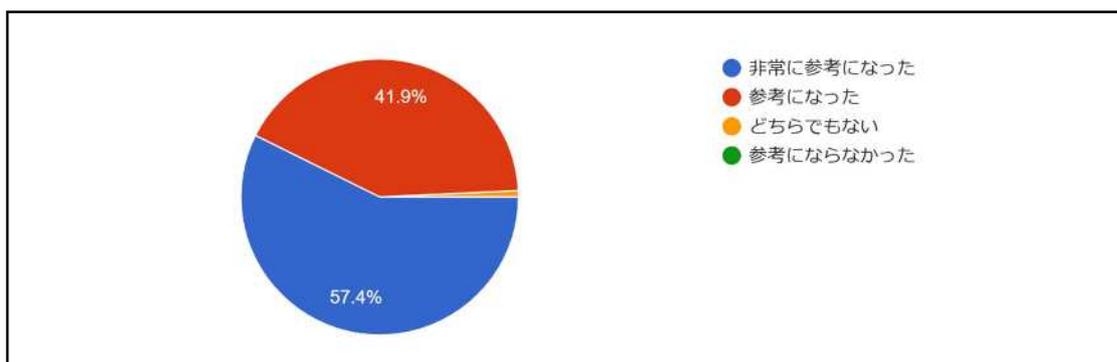
2, 基礎資格



3, 経験年数



4, 研修を受けた感想は如何でしょうか



5, 「ケアプランの書き方研修」どのような所が「参考になった」「参考にならなかった」のか教えて下さい。

- 言葉の選び方にいつもこの研修で学ばせていただけて使わせていただけています。ありがとうございます。
- 書き方ではなく、意味を勉強できました。業務に慣れてくる中で簡単な言葉で済ませてしまっていた部分は否めませんので、再度個別化を意識してケアプランを作成したいと思います。
- 阿部先生のお話を聞いて、利用者さんの気持ちがいよいよ盛り上がるようなケアプランを作りたいと思いました!
- 今後、ケアプランを具体的に利用者さんにわかりやすく作っていくことを改めて考えていきたいと思いました。意向を引き出すことが大切だと感じました。
- 利用者が頑張ろうと思えるプランの作り方がよくわかりました。具体例が書いてありわかりやすかったです。ありがとうございました。
- いつも、痒いところに手が届く様なきめ細やかなご講義をいただき、ありがとうございます。ケアプランは、ご利用者さんの物。自立支援型思考で、セルフケアに着目したケアマネジメントが重要であることなど、盛り沢山の学びをいただきました。この学びを今後に活かしていきたいと思っています。
- 忙しさを理由になかなか書き方を変えられていませんが、ご本人様、ご家族様に分かりやすく、また、失礼がないような言葉で書きたいと思いました。
- 課題分析の結果の書き方、総合的な援助の方針の書き方が参考になりました。

- ・業務に終われる中、利用者本位のプランになっていないと感じました。具体的なプランの内容等の記載、なかなか意向確認ができない利用者様に対してのケアプランの反映等再度確認が必要かと思いました。2時間という時間でしたがとても勉強になりました。ありがとうございました。
- ・今回初参加です。今まで考えていたことが解決できたように思います。ありがとうございました。
- ・加算を記載しなくて良いとは勉強になりました。
- ・ケアマネ初めて6ヶ月ですが、プランの書き方が変わらない時が多々ありとても参考になりました。2表ではサービスありかの書き方になっていた部分がありました。これを機に利用者主体でプラン作成していきたいと思いました。
- ・利用者の日常生活や取り巻くサポート状況や全体像が分かるために3表は大切だと改めて感じました。
- ・行政からの通達もきちんと読み込んで自分のものにしていかないといけないと改めて自分の勉強不足を感じました。
- ・ニーズの考え方についてとても分かりやすかった。第3表の日常生活上の活動が詳しく書けないのはアセスメント不足であると痛感した。
- ・「介護負担の軽減」という言葉を自分自身が良かれと思って使っていたが、今日の研修で話を聞き、利用者やご家族がどのように感じていたのかと思うと今後の言葉の使い方にさらに留意する必要があると痛感した。
- ・自分が立てている計画書がどうなのか比較しながら受講させていただきました。大変勉強になりました。今後の計画書に早速反映させていきたいと思います。ありがとうございました。
- ・今回の研修では、ケアプランは利用者様のもので、わかりやすく具体的な目標を設定することが大切だと思いました。ケアプランの記載についての注意事項を詳しく教えていただき、参考になりました。
- ・ケアプランの作成は何となく自分のスタイルで作ってしまうので、今回の研修が改めて再確認できる良い機会になった
- ・国で求めているケアプランの書き方についてしっかり確認することができた事、それからケアプランを書く時にきをつけなければいけない事など非常に勉強になりました。
- ・利用者の状態がキープできている事は成功の言葉に励まされました。
- ・ケアプランは利用者様に向けてのもの、わかりやすく、適切に、漏れなく、そして行政の指示に添って作らなくてはならないですね。利用者様への敬意を忘れずに作成したいと改めて感じました。
- ・ケアプラン作成において、セルフケアとインフォーマルサービス活用の重要性を改めて認識しました。国は、利用者の自立を心がけ、利用者が自らの力で生活できるよう支援することで、介護保険利用の適正化を期待しているものと考えます。セルフケアとインフォーマルサービスを活用することで、より個人に合った柔軟なサポートが可能になり、生活の質向上につながると感じました。
- ・ケアプランの書き方の工夫や表現の違いで家族側からの見方等改めて確認することができました。