

神奈川県民間知的障害施設協同会研修会アンケート 集計結果

Q1. 本日の研修の感想をお聞かせください。

- [30] 大変役に立った、来た甲斐があった
- [16] まあ良かった
- [3] 可もなく不可もなく
- [] あまり役に立たなかった 理由[]

Q2. 本日の研修を受けて、今後聞いてみたい研修テーマがあればご自由にお書きください。

- []

Q3. 本日の研修を受けて、貴施設における「カスタマーハラスメント(利用者・ご家族からの過度な要求や言動)」への備えについて、現状に最も近いものを1つお選びください。

- [2] 十分に対策ができており、職員への周知やサポートも万全である
- [20] マニュアルなどはあるが、現場への周知や実際の対応に不安がある
- [19] 何から手をつければいいのか分からず、具体的な対策ができていない
- [8] 過去にトラブルがあり、現在対応に苦慮している事案がある

Q4. 施設内でカスハラや悪質なクレームが発生した際、現場の職員様の「メンタルヘルス(精神的健康)」を守る仕組みは整っていますか？(複数選択可)

- [33] ストレスチェックや定期的な面談で早期発見できる仕組みがある
- [10] 外部の相談窓口(EAP サービスや産業医など)を設置している
- [17] トラブル発生後のメンタルケア(心理的フォロー)の体制が不足している
- [14] 職員のメンタル不調による休職や離職のリスクを感じている

Q5. 本年10月1日にカスタマーハラスメント対策が義務化されますが、その準備は整っていますか？

- [5] 既に整えており、職員への周知も済んでいる
- [16] 取り組んではいるが、まだ完成には至っていない
- [11] 取り組み始めたばかりで、まだまだ道半ば
- [15] 全く手が付いておらず、今日の研修をきっかけに始めようと思っている

Q2. 今後聞いてみたい研修テーマ まとめ

1. カスタマーハラスメント(カスハラ)関連

- 具体策・対応手法: カスハラの具体的な対応方法、解決事例、プロセスの解説
- 運用・制度: カスハラ規程の運用方法について
- 外部連携: カスハラと判断した後の対応や、行政(市など)の協力・サポート体制について
- 最新技術の活用: カスハラ対応における AI の活用

2. メンタルヘルス・ハラスメント全般

- 職員ケア: 職員のメンタルヘルス対策
- 感情コントロール: アンガーマネジメント、職員のストレスマネジメント
- その他ハラスメント: ハラスメント対策全般(より深掘りした内容)、逆パワハラについて

3. 人事・労務・リスクマネジメント

- 職員対応: 労働パフォーマンスが低下している職員への対応、対応に困る職員や四角四面を求めすぎる職員への対応
- リスク管理: リスクマネジメント(ヒヤリハット関連含む)
- コンプライアンス・法改正: 法改正に対応した具体的な準備・整え方、法令研修への対応
- 情報保護: 情報漏洩および個人情報保護について

4. その他・実務関連

- マニュアル共有: 具体的なマニュアルや研修内容の共有
- 外国人材: 外国人材に関する実践的な研修
- 技術活用: AI の使用・活用について

特記事項

- 「特にございません」という回答も一部みられました。
- カスハラ対策の「より具体的な事例・運用」や、「職員のメンタルヘルスケア・労務管理」に関するテーマへの関心が高い傾向にあります。