

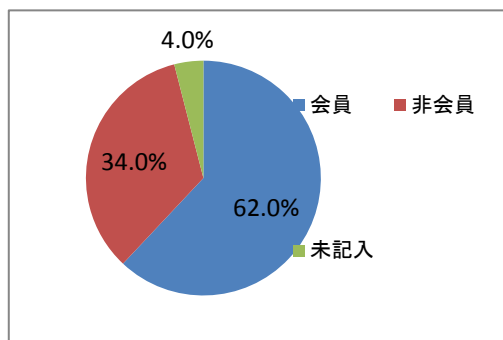
平成27年度第3回 老健看護部会研修 アンケート集計結果

- ☆ 研修日 : 平成 27年10月30日 (金)
- ☆ 会 場 : ウィリング横浜 12階
研修室 126・127号室
- ☆ 講 師 : 横浜メディカルグループ
看護部長 鈴木 恵美子
- ☆ テ ー マ : 高齢者施設におけるクレーム対応
- ☆ 参加者 : 58名

【参加者について】

①神奈川県看護協会入会の有無

会員	31名	62.0%
非会員	17名	34.0%
未記入	2名	4.0%

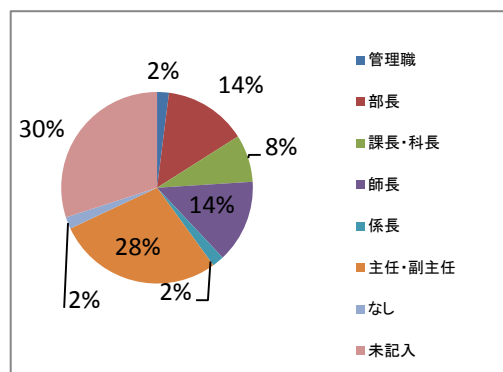


②職種

看護師	50名	100.0%
-----	-----	--------

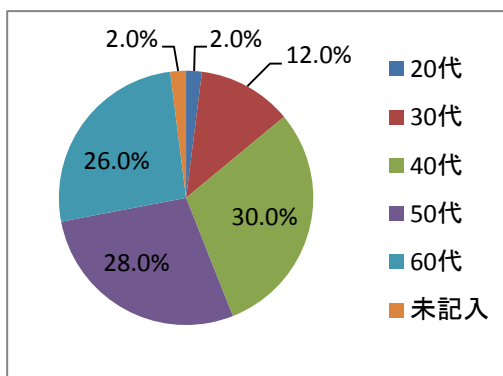
③役職

管理職	1名	2.0%
部長	7名	14.0%
課長・科長	4名	8.0%
師長	7名	14.0%
係長	1名	2.0%
主任・副主任	14名	28.0%
なし	1名	2.0%
未記入	15名	30.0%



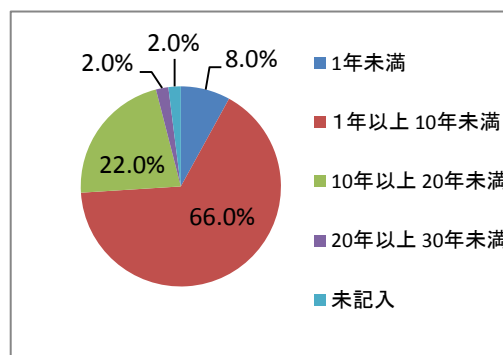
④年齢

20代	1名	2.0%
30代	6名	12.0%
40代	15名	30.0%
50代	14名	28.0%
60代	13名	26.0%
未記入	1名	2.0%



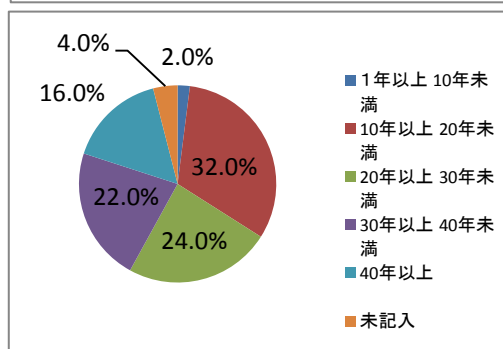
⑤現職での経験年数

1年未満	4名	8.0%
1年以上 10年未満	33名	66.0%
10年以上 20年未満	11名	22.0%
20年以上 30年未満	1名	2.0%
未記入	1名	2.0%



⑥看護職経験年数

1年以上 10年未満	1名	2.0%
10年以上 20年未満	16名	32.0%
20年以上 30年未満	12名	24.0%
30年以上 40年未満	11名	22.0%
40年以上	8名	16.0%
未記入	2名	4.0%



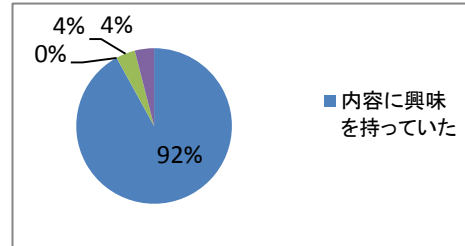
集計日 : 平成27年10月31日

集計枚数 : 50 枚

1. 研修について

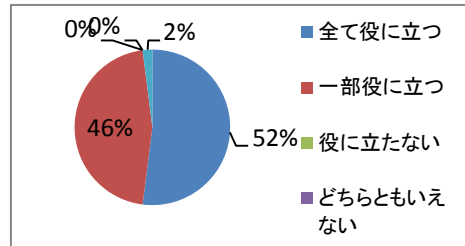
① 研修について

・ 内容に興味を持っていた	46 名	92%
・ 内容にあまり興味をもっていなかった	0 名	0%
・ どちらともいえない	2 名	4%
・ 未記入	2 名	4%



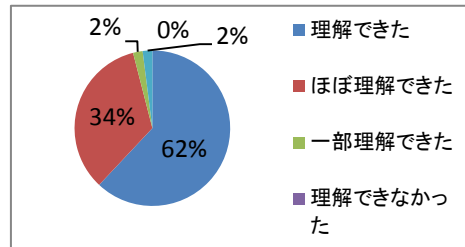
② 実践への応用について

・ 全て役に立つ	26 名	52%
・ 一部役に立つ	23 名	46%
・ 役に立たない	0 名	0%
・ どちらともいえない	0 名	0%
・ 未記入	1 名	2%



③ 研修内容の理解度について

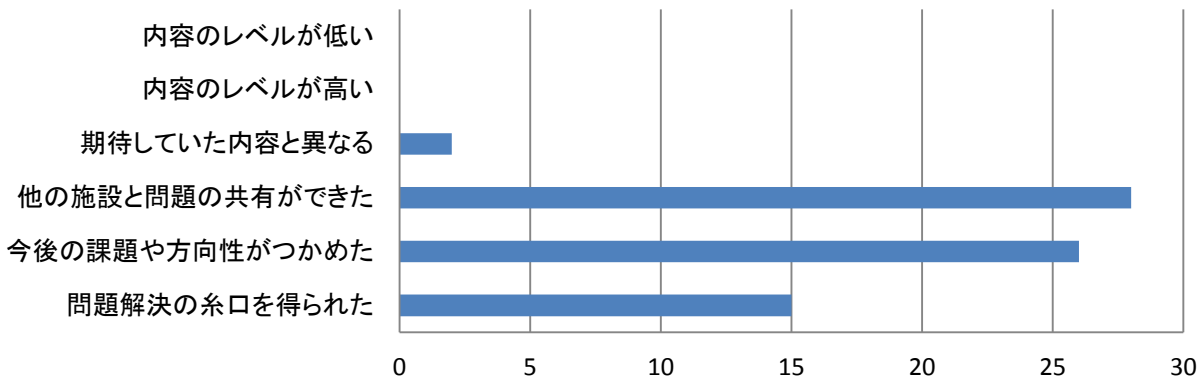
・ 理解できた	31 名	62%
・ ほぼ理解できた	17 名	34%
・ 一部理解できた	1 名	2%
・ 理解できなかった	0 名	0%
・ 未記入	1 名	2%



④ 研修全般を通しての感想(複数回答あり)

・ 問題解決の糸口が得られた	15 名
・ 今後の課題や方向性がかめた	26 名
・ 他の施設と問題の共有ができた	29 名
・ 期待していた内容と異なる	2 名
・ 内容のレベルが高い	0 名
・ 内容のレベルが低い	0 名

④研修全般の感想



	問題解決の糸口を得られた	今後の課題や方向性がかめた	他の施設と問題の共有ができた	期待していた内容と異なる	内容のレベルが高い	内容のレベルが低い
■ 系列1	15	26	28	2	0	0

- ・他の施設も同様なクレームがあがっているのだと思った。初期対応の大切さを改めて感じた。
- ・他施設の方々と共有のお話が出来た事に感謝します。ありがとうございました。
- ・利用者と家族、施設間の信頼関係の構築につきと思います。今後も勉強会での解決策を肝に命じて取り組んで参ります。
- ・他施設のクレームを聞かせていただき、皆様ご苦労されていると共感できました。このような機会を作って頂き、ありがとうございました。
- ・クレームに対する対応を組織で取り組み、職員全体が共通認識を持ち、初期段階から対応する必要があることを感じました。
- ・いろいろな情報が聞けて良かったです。早期対応、信頼関係、コミュニケーションを築くことが大切。ありがとうございました。
- ・大変参考になりました。ありがとうございました。
- ・グループワークでは、他施設のクレームや対応についての説明を聞いて参考になりました。
- ・少し他の施設のことが分かって良かったです。
- ・同じ課題に悩んでいることがわかった。
- ・他施設のクレーム内容が理解できた。同じようなクレームで困っていると思い、参考になりました。
- ・グループ討議で他施設が困っている事例が聞けて良かった。接遇について各施設の取り組みも分かってよかった。
- ・グループ発表を聞き、クレーム内容はどこも同じであった。対応により、速やかに解決。迅速対応。
- ・言葉一つ足りず、言葉一つ多く、というお話がジーンとききました。
- ・施設でも接遇について「ありがとうプロジェクト」を月1回開催しています。クレーム対応も接遇と重なる事があり、学んだことを職場にフィードバックできるようにしていきたいと思います。
- ・介護施設における介護の新入職員研修について教えて欲しいです。
- ・グループワークを楽しく進める事ができました。
- ・施設での課題が見つかりました。ありがとうございました。
- ・事例検討が事前レポートなどでセレクトされた事例だとより身近に話し合えたのではないかと思います。また、1テーブルに2枚しか事例が無かったのですが、テーブルの組み合わせた上で、3枚あると良かったです。
- ・他施設の苦情対応についての話が聞けたので、参考になりました。
- ・各施設におけるクレームを発表とは関係なく、話を聞ける時間が取れれば良かったです。
- ・他施設でのクレーム対応を聴く事ができ、参考になりました。
- ・倫理に関する事。接遇に関する事。
クレーム対応については、個人を責めないで施設全体の問題として勉強会などを実施しているが、そうなんだと感じた。
- ・クレーム対応は、難しいことで、これがいいというのは、無いと思いますが、初期の対応が大切だと思いました。

- ・ 他施設の方の意見を聞けるのは、良かったです。クレームに関しても様々な意見がでて、働いている年数で違うと感じた。
- ・ クレームは、どの施設にもあると思う。意見として受け止めた時点で解決する様に心掛けていきたい。ご家族とのコミュニケーションを十分にすることで信頼関係をもつ事も必要ではいかと思いました。
- ・ クレームにならない様にするには、施設側と家族とのコミュニケーションをとることが大切であることを再認識した。
- ・ グループワークが良かったです。
- ・ 知らない、聞いていない、担当でない等の発言は禁句。情報共有の大切さ、窓口の一本化を再認識。
- ・ 当施設での事例が最近あり、その症例に対してのこれからの方向性が見えてきた様な研修でした。看取りに関する研修。施設での事故対応策に関して。
- ・ クレームは、大小ありますが、家族が施設側の方針等の理解が無く、こちらの言葉が足りなかったのか、クレームになっている方がいて、めげていました。今日は参加できて良かったです。
- ・ グループワークで同じような事が他施設でもあるという事やどの様に対応しているのか、意見交換ができてよかった。