

# 令和5年度 第1回支援相談員部会研修会レポート

記載者：介護老人保健施設サンライズ21

舩岡 和宏

日時：令和6年1月17日（水）

13：15～15：45

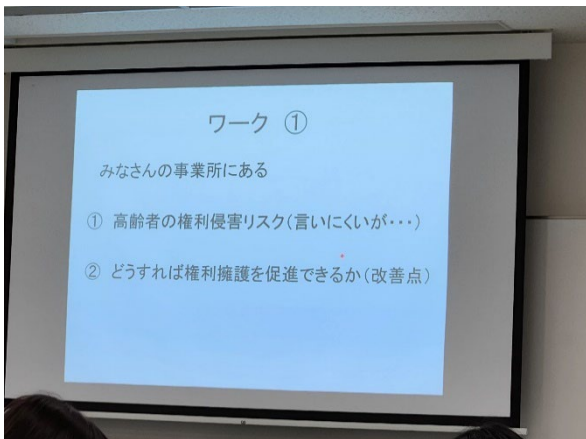
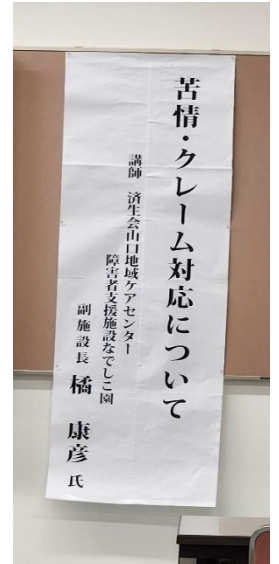
場所：山口県セミナーパーク 研修室206

テーマ：基調講演「苦情・クレーム対応について」

済生会山口地域ケアセンター障害者支援施設なでしこ園

副施設長 橘 康彦 氏を講師にお招きし「苦情・クレーム対応について」講演をして頂きました。

最初に社会の流れ（社会福祉基礎構造改革）、続いて権利擁護、サービスや接遇について、苦情処理の課題、専門職の倫理観等の講演とグループワークの内容でした。講演では橘先生の体験を交えながらのお話で、とても分かりやすくまた、共感できる内容のお話でした。



← グループワークでは各圏域に別れて頂き、

- ① 高齢者の権利侵害リスク（言いにくいが…）
  - ② どうすれば権利擁護を促進できるか（改善点）
- について、各々の施設での侵害リスクを発表し、改善点を話し合いました。

私（記載者）のグループでは職員の利用者様への対応に意見が多くあがり、特に言葉遣いが気になるという内容でした。

他のグループも同じ圏域という事もあり、しっかりと意見交換ができていた様です。

各施設、色々と課題があり、中には同じ内容の課題について情報交換、共有ができ自分の施設でも実践できそうな話もあり、とても有意義な時間となりました。今後は今回の研修で学んだことを生かしたいと思います。最後に講師の橘先生、研修会にご参加くださった皆様ありがとうございました。

