

平成28年度 八王子介護支援専門員連絡協議会 研修
「ケアマネにとっての接遇とは」 報告書

日 時 平成28年7月21日木曜日 午後6時30分から午後8時30分
場 所 八王子市学園都市センター 12階イベントホール
講 師 神奈川県介護支援専門員協会 松川 竜也 副理事長
参加者数 高齢者あんしん相談センター職員 7名(6事業所) 居宅職員 94名(50事業所) 合計 96名

研修会終了時 アンケート 結果(回収数89)

1. 今回の研修について、今後の業務に役立つものでしたか

① 役だった	84	名	94.4 %
② どちらとも言えない	1	名	1.1 %
③ 役立たなかった	1	名	1.1 %
④ その他	0	名	0.0 %
無記入	2	名	2.2 %

- ・ ありがとうございました。
- ・ 今日はありがとうございました。初心に戻り、変えられるところは変わっていきたくて思いました。
- ・ 細かいところまで教えていただきました。第1印象・接遇は大切なことだと思います。
- ・ 事務所として統一した方がよいことなど、考えさせられた。
- ・ 服装や接遇等、改めて注意していきたくて思いました。
- ・ 理解していたことがしっかりできていなかったことを反省でき、今後は実行してゆきたい。
- ・ 話の間、声の高さ、聞きやすかった。
- ・ 例題で同じ職場の方よりの相談の話がありました。どのような対応(どのような答え)だったのか聞きたかった。
- ・ よく上司から身だしなみを注意されたり、なよなよしている、目力が強すぎると言われているため、気をつけたい。

2. 今後取り上げて貰いたい研修テーマがあればお書きください

- ・ 伝える力 高室成幸先生のお話
- ・ 総合事業の経過報告
- ・ 実地指導の経過報告
- ・ ケアマネ業務の流れ 基本的な事を振り返る
- ・ 基本的なことで申し訳ありませんが、入院費のシステムや軽減対策、申請の仕方、流れ等が分かりやすい説明、表がある助かります。
- ・ 薬について
- ・ クレーム対応
- ・ ケアプランの研修
- ・ ケアマネジャーの社会貢献について

- ・ ご家族がいらっしゃらない生活保護受給利用者の対応。連携の仕方。
- ・ このような話がヘルパーさんにも伝わればいいかなと思います。
- ・ 今回の研修を全ケアマネに受けてほしい。
- ・ 様々なテーマを取り上げていただければありがたいです。
- ・ 事例検討など
- ・ 地域ケアネット 地域ネットワーク
- ・ 独居認知症高齢者のサービス導入について 拒否が強い場合の対応(通所介護の利用) 入所の目安
- ・ 認知症
- ・ 認知症 突然怒りだした時、手を挙げた時等、どのような対応(方法)があるのか知りたい。
- ・ 面接技術について
- ・ 利用者とケアマネとの関係、距離の取り方について(やっていいこと、やってはいけないこと)

例 緊急時、ケアマネの車で通院、受診する
 生保の申請時、通帳を確認する
 お茶、お菓子を勧められたら時どうするか どこまでセーフでどこから×か

3. その他、ご意見・ご感想・連絡協議会に求める事などをお聞かせください

- ・ ありがとうございました！
- ・ 気づいていない事があり、有り難かった。
- ・ 再確認できました。今後の仕事に役立つよう、自分を見つめていきます。ありがとうございました。
- ・ 自分自身を振り返る機会となりました。
- ・ 初心に戻って、明日からの業務(相談)の際気をつけようと思います。
- ・ 総合事業に移行されてから要支援者のサービスの利用、特にデイサービスについては狭き門となり問題であると思う。
- ・ とても良かったです。うちの接遇マニュアルを見直します。
- ・ とてもわかりやすかったです。
- ・ 日常的に行っていることを意識して見なおしていこうと思います。
- ・ 日々当たり前に行っていることが、これでよいのかと考えさせられました。
- ・ マナーについての研修会なのに、あまりにも遅刻者が多い。市の研修では遅刻はありません(認められていない)。講師に対して失礼です！
- ・ よろしくお願ひ致します。



