

せたがや福社区民学会第12回大会開催報告

せたがや福社区民学会第12回大会は、新型コロナウイルス感染拡大により、従来のように大学での開催方法を改め、初めてWebで開催しました。

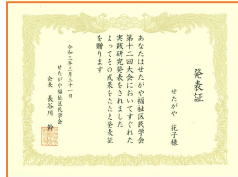
今回は7つの分科会に、高齢福祉・障害福祉・子ども分野の事業所、学生、地域の活動団体などから、48の発表がありました。Web開催では、発表時間が重なることなく、複数の発表を見ることができると好評でしたが、「一堂に会し顔が見える関係も捨てがたい。」との声もありました。

●第12回大会実績（2月14日現在）

- ・全体会（基調講演）視聴回数：226回
- ・分科会視聴回数：合計3,204回、平均78.1回（最大視聴回数378回）
- ・大会総括視聴回数：171回

分科会の視聴回数	分科会	子ども・若者が輝くまち 世田谷	事例数	視聴回数
第1分科会	子ども・若者が輝くまち 世田谷	4事例	43回	74回
第2分科会	地域をつなぐネットワーク	8事例	36回	74回
第3分科会	多様性を認め合う共生社会づくり	6事例	40回	90回
第4分科会	ケアにおける協働・連携	4事例	32回	53回
第5分科会	福祉の魅力向上・発信	7事例	57回	76回
第6分科会	一人ひとりに向きあった実践	9事例	57回	96回
第7分科会	新しい生活様式における取組み	10事例	60回	378回

※発表者には発表証を交付します



●アンケート、質問や意見・感想

- ・募集：令和3年1月15日～2月15日
- ・結果：せたがや福社区民学会ホームページに掲載
<https://www.setagaya-jinzai.jp/society>



せたがや福社区民学会 検索

○11回大会までの「報告集」は、福社区民学会ホームページ「資料ダウンロード」でご覧いただけます。

○日頃の研究や実践活動を可視化・言語化しまとめ、発表することは、日頃の活動を振り返り客観的に見ることができます。また、情報共有や意見交換を通し、サービスの質の向上につながります。次回はあなたも、是非、「日頃の研究や実践活動」をせたがや福社区民学会で発表しませんか？

会員募集中

ともに学びあい、せたがやで福祉の輪を広げていきませんか？



編集後記

年が明けて、二度目の緊急事態宣言が発出され、不安な毎日が続いていますね。外出自粛でストレスが溜まることもあるかと思いますが、元々、ゴロゴロ大好き、動かない自分としては、プライベートに関しては大きな影響なし。さらに閉じこもりに拍車がかかり、ぼーっとして、気づくと夕方なんてよくあること。このままでは健康面からもマズイ!! 介護予防に取組まなくては、と思う今日この頃です。

発行：世田谷区福祉人材育成・研修センター
〒156-0043世田谷区松原6-37-10
世田谷区立保健医療福祉総合プラザ1階
電話：03-6379-4280
FAX：03-6379-4281
HP：<https://www.setagaya-jinzai.jp/>



世田谷区福祉人材育成・研修センター

じんざいくん便り

令和3年2月 第5号



★★新型コロナウイルス禍における「研修センターの取組み」について

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、研修センター事業も変更を余儀なくされ、「新しい様式」を取入れ、事業を実施しています。今年度の取組み～今後の取組みについて報告します。

新しい様式
実績
2/15現在

【福祉の理解】夏休み介護体験14回(346人)、シニアボランティア研修4回(81人)、出前講座(3人)集合形式で実施<<三密を避け、マスク着用、消毒・換気の徹底。講師はWebで参加など工夫>>
【就労支援】入門講座・相談面接会3回 介護施設等紹介3回は集合形式(計163人)、3月Zoom開催。訪問看護就労支援講座3回(56人)、2月はZoom開催。(雇用保険求職活動実績対応)
【研修】84の研修中80の研修はWeb・Zoomで実施(予定含) 受講者は昨年度と比較し大幅増(例:人権理解;220人9.6倍 障害福祉の理解(精神);201人4.1倍 認知症ケア(医学的視点);178人2.7倍 視聴回数が多い研修;1人当たり4.6回。分割視聴・繰返し視聴の影響)

効果
と
課題

【効果】①Webで録画視聴:「移動時間の節約」「時間に縛られない」「期間内繰返し学べる」「自分のペースで学べる」。②Zoom等ライブ、グループワーク:「感染の心配がなくグループワークができた」「徐々にグループワークができて良かった」「Zoom研修を増やしてほしい」と①②ともに高評価。
【課題】①録画視聴:「その場で質問できない」「他受講者と交流ができない」「長時間の研修は時間が取れない。集中力が続かない」②ライブ:ネット環境により、声や画面が途切れる。Zoom研修に慣れていない。参加者の職場の電話や騒音が、他の受講者に聞こえる。職場に受講環境がないなど自宅での視聴となる。②ライブは①録画視聴に比べ時間が指定のため、参加者が限定される。

評価
と
今後の取組

【評価】新しい研修様式は、高評価を得ているが、Webの習熟やネット環境を整える必要がある。コロナウイルス終息後も、講義形式の研修はWeb研修を中心とし、グループワークや実技研修は課題を改善し充実を図る。感染症の状況や研修内容により、集合研修とWeb研修の検討を行い、集合研修とWeb研修の併用など適切に進めていく。
【今後の取組】Zoomは研修ごとに接続テストを実施➡今後、月1回程度、定期的に接続テストを実施。Zoom研修受講者は、事前に接続テストに参加する。研修センターホームページで、Web研修等の受講方法やルールを周知する。



- 「福祉人材育成・研修センター 令和3年度 事業案内」を3月末に事業所あてにお送りします。事業所の「令和3年度の研修計画の作成」にご活用ください。
- 研修センター事業に、ご意見をお寄せください。
研修センターホームページ>お知らせ>研修センターご意見箱
- 新型コロナウイルスの、仕事への影響、困ったこと、工夫など今後の基礎資料とするため、事業所調査を実施いたします。ご多忙とは存じますが、ご協力お願いいたします!!



★★Webシンポジウム 福祉のしごと 魅力発信 ライブ+録画配信 「介護ロボット・ICTの取組み ~働きやすい職場環境整備」

2月27日13時半～ ライブでシンポジウム開催!

1. 「世田谷区における介護ロボット・ICT活用の現状と課題」 瓜生 律子 (研修センター長)
2. 「機器の活用による、自立支援と働きやすさの創出について」 鈴木 健太氏(砧ホーム 施設長)
3. 「持ち上げない介護」 長田 吉生氏(エリザベト成城 GM)
4. 「訪問介護事業におけるICTの取組み～スマートフォンの活用～」
日暮 裕子氏(世田谷ホームヘルプサービス 所長)
芳村 裕子氏(鳥山ホームヘルプサービス 所長)
5. 意見交換



≪3月2日から31日(予定)まで、研修センターホームページで録画配信します。ぜひ、ご覧ください。≫

介護技術研修 [Web研修]

介護技術研修は実践的な学びから、介護技術を高めサービスの質の向上を図るため、実技演習を取り入れて実施していますが、今年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、初めてWebで開催しました。対面で行えない中でうまく伝えられるか？不安もありましたが、受講者から「繰り返し視聴できるので理解が深められる」「移動・接触がなく学べる」などの声をいただきました。今回は、介護技術研修（現任・新任）をご紹介します。

介護技術研修（新任）「基本視点と技術の確認」 受付中
 （視聴期間：令和3年3月8日～3月29日）

介護の基本視点や基本的な介護技術を学び、根拠ある介護の実践を目指して実施しています。介護職員・ヘルパー2級研修、介護職員初任者研修を修了して就業していない方・現在離職中の方が対象です。

◎介護職は生活を支える専門職

介護職とは**生活を支える専門職**です。「自立支援」「尊厳の保持」のための介護を行う際には安全が重要です。

- ①安全な状態とは？（事前に準備するもの、整えるもの）
環境、使用物品、利用者の状態把握・準備、自分自身の準備
- ②安全な介助とは？
自然なからだの動きにそった介助を意識する。
- ③からだを痛めない介護技術の基本 ボディメカニクスの習熟

講師のご紹介

西 和子 先生

- ・介護教員
- ・介護技術主任指導者
- ・介護福祉士
- ・介護支援専門員



●安全な状態を確認してから介助する

講師のご紹介

堀口 将 先生

- ・世田谷福祉専門学校
介護教員
- ・介護福祉士



介護技術研修（現任1）（令和3年1月20日 Zoom 開催）

「再点検！移乗介護 我流介護になっていませんか？」
 利用者の生活の質を高めるために重要な移乗を取り上げ、介護技術を再点検します。介護の原則をふまえた応用力を高め、利用者個々に合った適切な移乗ができることを目指します。アンケートでは「振り返ることができて良かった」などの評価を頂きました。好評につき来年度も開催予定です。

◎我流にならないためには

- ①介助者の注意点
 - ・観察力を身に付ける ・ボディメカニクスを理解すること
 - ・安定すること（動作中に足をふみかえると不安定になる）
- ②自立度別介助の実際（自立の方）
 - ・本人の動作をアセスメント（全てにおいての基本）
 - ・体調（こころとからだ）の変化の確認 等
- ③自立度別介助の実際（一部介助の方）
 - ・本人が目標（移動先）を認識できる
 - ・体幹を支持する ・本人のペースに合わせる



●本人が目標（車いす）を認識できるよう立ち位置も大切（一部介助の方）

◎足は健康の基盤

体を支える「足」や「爪」について理解を深めるフットケアを学ぶことにより、サービスの質を向上させ、利用者の尊厳と自立支援に配慮したケアの実践を目指します。フットケアはフレイル、認知症対策にもつながります。

介護技術研修（現任2）「介護職が学ぶフットケア」

（視聴期間：令和3年3月9日～3月30日）

受付中

Agenda

- ・介護におけるフットケアの意義とは？
- ・世田谷区高齢者のフットヘルスの現状調査
- ・足に起こる老化とその予防
7つの足の老化とフットフレイル
- ・危ない足ってどんな足？
病院を受診するべき赤信号を学ぼう
- ・実際のフットケア手技
爪、角質、乾燥、胼胝へのケア

講師のご紹介

- 菊池 守 先生**
- ・下北沢病院院長
 - ・医師



福祉従事者が学ぶクレーム対応研修 [Web研修]

日ごろ、利用者・家族などから「不満」や「納得できない」など、対応に困ったり、自分自身の対応が適切であったか、悩んだことはありませんか。この研修では、より良いサービス提供を目指し、リスクマネジメントの一環として、福祉従事者に必要な「**クレーム対応**」を学びます。192名の方に受講いただきました。 <視聴期間:令和3年1月22日～2月12日>

●講師：蜂谷 英津子先生
HOTシステム株式会社代表取締役

＜研修プログラム＞



1. クレームの利点
2. 悪質なクレームの対応
3. クレームの種類
4. クレーム対応のポイント
5. クレーム対応の5つのステップ
6. クレーム対応の実践演習 ～振り返り～



●研修プログラムから

1. クレームの利点（必要性）

- クレームはマイナス面だけではありません。**
- ①利用者や家族の**ニーズを知ることが**できます。
 - ②上手なクレーム対応で**信頼関係を築くこと**ができます。
 - ③職員に**必要なスキルを知ることが**できます。

2. クレーム対応のポイント

- ①**対応時に相手が求めることを理解する。**
 - ・心のもったお詫びの言葉が欲しい。
 - ・誠意のある態度で接して欲しい。
 - ・クレームを出した気持ちをわかて欲しい。
 - ・クレームの原因や理由に説明が欲しい。
- ②**クレーム対応時に職員が気をつけること**
 - ・相手の苦情に言葉をはさまず、注意深く、真摯な態度で傾聴します。
 - ・相手の不快な感情を受容して、共感していることを言葉や態度で伝えます。
- ③**クレーム対応時に嫌われる職員の態度**
 - ・上から目線の態度や言葉づかい
 - ・他人の責任にして相手や周りの人を非難する。
 - ・自分を守るために言い訳をする。
- ④**普段から礼儀正しい対応を心がける。**
 - ・不快な対応が重なると怒りの爆発に繋がるので、常に礼儀正しい態度や言葉遣いを心がける。

3. クレーム対応の5つのステップ

- ①**心構え**
 - ・事業所の代表として、誠実で丁寧な対応、冷静な対応が必要です。
- ②**お詫びをする**
 - ・不快にさせたことを真摯な態度で、お詫びをし、丁寧な言葉を使いましょう。
 - ・悪質なクレームには毅然とした態度、2人以上で、組織として問題解決に努めます。
 - ・事実確認が未だのときは【**限定的謝罪**】で、ある事柄に限定して「不快な気持ちにさせて、申し訳ございません」と謝り、こちらに全て非がある時は【**全面的謝罪**】「おっしゃる通りでございます。申し訳ございません。」と謝ります。
- ③**クレームの自身をしっかりと聞く**
 - ・相手の話を最後まで聞き、立場や心情を受容し、「何とかしたい」という共感の気持ちを伝えます。
 - ・正確に事実確認し、要望をしっかりと確認します。
- ④**解決策を伝える**
 - ・再発防止策を伝え、最後は感謝の言葉「ご指摘ありがとうございます」で終わらしましょう！
- ⑤**クレームをなくす仕組みを作る**
 - ・クレーム対応責任者を決め、初期対応の職員は「報告書」を作成し責任者に報告します。
 - ・クレーム対応マニュアルをまとめ、同じクレームを出さないように、事業所で情報を共有しましょう。



4. 受講者の声 <受講者の気づき>

- ・クレームを起こさないために、日頃から真摯な対応、誠実で迅速な対応、丁寧な説明が大切と思った。
- ・対応のまずさが問題を大きくするので、初期対応をしっかり行うことが重要と認識した。
- ・まず、限定的謝罪で気持ちを受け止め、事実確認、全面的謝罪の流れを学んだ。
- ・自分の感情のコントロールが重要と再認識した。
- ・実践していて、できていると思っていたが基礎を忘れていたことに気付いた。

- ・メモを取る際には断りを入れる必要がある。
- ・電話は表情が見えないので声のトーンにも注意する。
- ・相手の感情に巻き込まれ、3つの聴くを忘れていた。相手の話をきちんと聞くことが大切と再認識した。
- ・クレームは改善点や相手の期待により発生するので、改善に向け貴重なご意見をふまえて取り組みたい。
- ・クレームについて事業所内で共有するため、マニュアルを作成し、ロールプレイを行ってきたい。
- ・Web研修だが、演習もありじっくり考える時間が持てた。