

研修 評価

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |                 |     |                            |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|-----|----------------------------|
| 研修名     | STOP 迷惑行為！患者家族とトラブルにならないために<br>～心が疲弊しないための予防対策～                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |                 |     |                            |
| 領 域     | リーダーシップと<br>マネジメント能力                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 会場 | 新潟県看護研修<br>センター | 受講料 | 会 員：3,080 円<br>非会員：9,240 円 |
| 対 象     | 学習段階レベル 新人・レベルⅠ～Ⅳ<br>募集数(80人)応募数(46人)参加数(46人)会員数(44人)非会員数(2人)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |                 |     |                            |
| 日 時     | 令和 7 年 6 月 17 日(火曜日) 10:00 ～ 16:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |                 |     |                            |
| ねらい(目標) | カスタマーハラスメントを未然に防ぐ対策と、実際に起きた時の対応を学び<br>速やかに対応する能力を習得できる                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                 |     |                            |
| 講 師     | 玉木尚子 社会保険労務士                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                 |     |                            |
| 内容・方法   | ○講義内容<br>① カスタマーハラスメントとは<br>② カスタマーハラスメント増加の背景<br>③ カスタマーハラスメントの予防対策<br>④ カスタマーハラスメントが起きた時の対応<br>⑤ カスタマーハラスメントを受けた職員のメンタルケア<br>○研修方法<br>・講義、演習(ロールプレイ)                                                                                                                                                                                                                      |    |                 |     |                            |
| 結 果     | <div> <p>評価基準：</p> <p>①参加数が募集数の70%以上</p> <p>②研修内容の理解度(できた、ほぼできた)80%以上</p> <p>③自己課題の達成度又は研修目標(知識技術)の習得度(できた、ほぼできた)</p> </div> <p>○参加者数 46名 53%【達成・未達成】</p> <p>○アンケート結果(回収率93%)</p> <p>・理解度 100%【達成・未達成】</p> <p>・自己課題の達成度 84%【達成・未達成】</p> <p>○受講者の意見</p> <p>・受講前は個人で対策について考えていたが、組織として考えていくことが重要であると感じた</p> <p>・困ったときに相談しやすい環境を構築していきたい</p> <p>・医療に関しての専門的なカスハラ講師であると良かった</p> |    |                 |     |                            |
| 評 価・総 括 | <p>○目標達成の評価：【研修会の目標は達成した】・未達成だった】</p> <p>・テーマ・目標・企画内容・時間配分など：妥当であった。</p> <p>・アンケート結果：参加者のほとんどが回答した。</p> <p>○総括 研修会開催の良かった点・改善点、今後の継続について</p> <p>・とても分かりやすい内容だった。</p> <p>・事例についてグループワークを通して学びになった</p> <p>・グループワークの時間がもう少しあると良かった</p>                                                                                                                                         |    |                 |     |                            |
| 課 題     | ○特になし                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |                 |     |                            |
| 担当者     | 教育委員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |                 |     |                            |