

介護現場のハラスメントとその対策
確認テスト

第4回

問題1

事業所の方針が明確になったら何を回していくのですか

問題2

初期段階でエスカレートしないようそれぞれはどうすべきですか

相談する職員

相談を受ける上長

問題3

利用者等からの要望・不満・苦情を聞く際に気を付けること（いくつでも）

問題4

抱え込まないシステムとは、職員以外に誰が抱え込まないといういのでしょうか

グループワーク

ハラスメント防止のために、上長や事業所とどのような協力するかを話し合ってください

介護現場のハラスメントとその対策
確認テスト

第4回

問題1

事業所の方針が明確になったら何を回していくのですか

P D C A サイクル

問題2

初期段階でエスカレートしないようそれぞれはどうすべきですか

相談する職員

どんな小さな事でも良いので上長時相談を

相談を受ける上長

まずはそのまま話を聞き受け止める、自分の感覚でジャッジしない

問題3

利用者等からの要望・不満・苦情を聞く際に気を付けること（いくつでも）

相手の気持ちに寄り添う

相談相手で判断しない

相手の立場に立つ

相手を感情的にさせない、感情的に対応しない

問題4

抱え込まないシステムとは、職員以外に誰が抱え込まないというのでしょうか

管理者

グループワーク

ハラスメント防止のために、上長や事業所とどのような協力するかを話し合ってください