

## 令和7年度第2回介護カフェの実施結果について

次のとおり、第2回介護カフェを実施しましたので報告します。  
出席いただいた皆様、ありがとうございました。

### 1 第2回介護カフェ

日時 令和7年11月11日（火）午後1時30分～午後4時30分  
会場 那須塩原市図書館みるる多目的ホール  
出席者 27人（講師関係者、事務局を含む。）

### 2 実施内容

#### (1) 演題：取組事例発表「現場における業務改善と人材確保の実践

～菅間記念病院通所リハビリでの取組～

発表：菅間記念病院通所リハビリテーション事業所長

菅間記念病院通所リハビリテーション事業所における業務改善と人材確保のための取組について、発表をいただきました。

#### 【業務改善の取組み】

- ①介護ソフトやパソコンの本格活用
- ②業務マニュアル等の見直し・再作成
- ③1日の業務の担当を適切に割振り・分担
- ④年2回の定期面談
- ⑤かんかんアカデミーとぴんぴんアカデミーの間で人事異動
- ⑥利用者だけでなく働く職員の事を考えた業務

#### 【人材確保の取組み】

- ①採用面接前の施設見学

質疑：Q事業所内での課題を引き上げ、対策を検討し、実際に対応するのは労力が必要かと思う。どのように職員から課題を引き上げ、解決に向けて対応しているのか。

A役職者との日々の会話や、年2回の定期的な面談で引き上げている。  
解決できない課題もあるが、可能な限り改善に向けた検討を行う。

Q資料4ページに「実績に応じた年2回の賞与」とあるが、どのように実績を賞与に反映しているのか。

A面談と人事考課で職員に点数をつけ、賞与に反映させている。

#### 【事例発表の様子】



(2) 演題：職場におけるコミュニケーション向上セミナー

講師：(株)TMC経営支援センター 菊地 孝明 様

コミュニケーションの取り方について、グループワークを交えながら3部構成で講演をいただきました。

①「ハラスメント」への正しい理解と今後の対策

②信頼関係を築くコミュニケーションの取り方

③仕事を円滑に進める(アサーティブコミュニケーション)

質疑：Q 高齢者から繰り返し過度な要求がある。高齢者も悪気があるわけではなく、病気による場合もあるが、どのように対応すればよいか。

A まずはクレームを受けている職員が受けたストレスを発散できているか確認をするべき。利用者に対しては、話を傾聴してあげることが大切。いろいろな方法で対応することで、解決方法が見つかると思う。

【講演の様子】



【演習の様子】



3 出席者アンケート  
添付のとおり

## 第2回 介護カフェ出席者アンケート 報告書

出席者数（事業者職員） 22名  
回答者数 14名  
回答率 64%

### 1. 満足度と開催時間への評価

#### 今回の介護カフェの満足度

回答者全員 (100.0%)が「満足」または「とても満足」と回答しました。

満足度	人数	割合
とても満足	5	35.7%
満足	9	64.3%
合計	14	100.0%

#### 満足度の理由

・TMC様のセミナーには初めて参加させていただき、大変貴重な学びの機会となりました。介護の現場では、多職種が協働しながら利用者様を支えるチームケアが欠かせません。その中で信頼関係を築くことの大切さを改めて実感しました。研修で紹介された「サンドウィッチ話法」や「1メッセージ」を現場でも意識的に取り入れ、チーム全体のコミュニケーション向上に役立てていきたいと思えます。

- ・講義だけではなく、実践も交えたワークもありより分かりやすかったです。
- ・ハラスメントの基本や職員とのコミュニケーションスキルを学べた事
- ・仕事に生かせる。
- ・知らないことが知れた。
- ・現場で実践したい内容ばかりでした。
- ・他の管理職やTMCの方の話を聞いて良かった。
- ・ハラスメントについてとても良い参考になる勉強会に参加することができ、よかった。
- ・ハラスメントの考え方や技術を学べた。
- ・菊地さんのお話、とても聞きやすかったです。
- ・ハラスメントについて課題になっていたため、話が聞いてとても勉強になった。
- ・堅苦しくなく、無料で受けられるのがよかったです。

#### 今回の介護カフェの開催時間

開催時間については、ほとんどの回答者が「ちょうどよい」と評価しました。要望として、「ディスカッションの時間を多めにしてほしい」という意見がありました。

開催時間評価	人数	割合
ちょうどよい	13	92.9%
ディスカッションの時間がもっと多いとよい	1	7.1%
合計	14	100.0%

## 2. 回答者の属性

### 回答者職種別 参加割合

参加者は「管理者・リーダー」と「介護職員・看護職員」が中心でした。

回答者職種	人数	割合
管理者・リーダー	5	35.7%
介護職員・看護職員	4	28.6%
管理者	2	14.3%
施設ケアマネジャー	1	7.1%
事務職員	1	7.1%
栄養士	1	7.1%
合計	14	100.0%

## 3. 今後の介護カフェで取り上げてほしいテーマ（開催計画の参考）

今後の介護カフェで取り上げてほしいテーマとしては、「**介護人材確保**」が最も多く、次いで「**ICT活用等による業務の効率化**」が挙げられています。これらは現在の介護保険事業や職場における喫緊の課題であることが示唆されます。

（※複数回答。回答者12名に対する割合）

要望テーマ	選択回数	回答者ベースの割合
介護人材確保	7	58.3%
ICT活用等による業務の効率化	5	41.7%
加算取得の支援	4	33.3%
災害などの際の事業所同士の繋がり	1	8.3%

## 4. 介護保険事業所や職場における課題と感じていること

自由記入意見として、次のような意見がありました。

- ・主体的に行動できない職員が多い
- ・人材確保、モチベーション
- ・人員不足、業務効率化、若手・新人の指導、カスハラ的対応
- ・上司同士の信頼関係がなく、当然、部下から上司に向けた信頼関係もなく、組織にまとまりがない。