



さの社協
佐野市医師会
佐野市民病院
くずう

大橋町 3212 番地 27 Tel.22 - 8129
植上町 1677 番地 Tel.20 - 2011
田沼町 1832 番地 1 Tel.62 - 8281
あくと町 3084 番地 Tel.84 - 3111

処暑を過ぎ朝夕の風は、何となく秋めいてまいりました。皆様お元気でお過ごしですか。

事例検討会

7月24日(水)に行った事例検討会は、21名の参加者を得て開催することができました。永島徹先生(NPO 法人風の詩 副理事長)に、事例検討会のすすめ方について説明を受けながら、提供していただいた認知症の事例をグループで検討しました。

各自の考えを出し合い、「課題」→「推測される原因：根拠」→「改善策(案)」で整理していくという3つの段階を踏んで検討していきました。グループごとにあらかじめ提供者からの検討項目を示されたことにより焦点を絞って考えることができました。終了後のアンケートでは、

① テーマの設定や内容については、「認知症の人は多いので適切」や「認知症の人と関係が始まったばかりで丁度よく勉強になった」「自分の担当ケースと似ているので身近に感じた」等、良かったとの意見が8割でした。

② 時間配分については、「長い」「ちょうど良い」「短い」とそれぞれ回答があり、「短時間でも多くの意見が出せた」、「もう少し皆さんの意見が聞きたかった」等の意見がありました。

③ 今後の活用については、「課題の出し方や、必要な情報収集のポイントは直ぐ活用できる」等、ほとんどの人から活用できると回答がありました。

これからも、皆さんの声を活かしてケアマネジャーの資質向上に向けて研修会を開催していきたいと思えます。



～ご利用下さい～

地域包括支援センターでは、平成25年7月1日現在の「サービス(介護保険対象外)提供事業所一覧」を作成しましたので、ケアマネ通信9月号と一緒に配布いたします。日頃のケアマネ業務の中で、介護保険の対象とならないサービスについての問い合わせや、予防・介護プランの中に組み入れるサービスが必要となる場合があると思えます。ぜひご利用下さい。

なお、介護保険対象サービスやパンフレット「佐野市の高齢者福祉制度」に掲載されているものは除いています。

～消費者被害の現状と高齢者への被害防止～

平成25年7月17日に、全国消費生活相談員協会の麻生芳子先生（佐野市消費生活センター相談員）をお迎えして、包括支援センター職員を対象とした研修会が行われました。

高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれています。悪質業者は言葉巧みにこれらの不安をあおり、親切にして信用させ、大切な財産を狙っています。高齢者は自宅にすることが多いため、電話勧誘販売や訪問販売による被害にあいやすいのが特徴です。

防止対策としては、

- ① 高齢者に多いトラブルの事例や手口などの「情報」を提供する事。
- ② 消費生活センターの周知。
- ③ 見守り体制の強化（ケアマネジャーやホームヘルパーなど、介護サービス事業所と消費生活センターとの連携等）が必要です。

★日ごろの業務における高齢者の方とのかかわり中で、「同じ商品がいくつも見られる」「痩せてきている」「表情がかんばしくない」等の変化に気づかれた時は、一声かけてみてください。



消費者ホットライン(全国どこでも) ☎0570-064-370
佐野市消費生活センター ☎0283-61-1161

～モンスター・クレーマーからの苦情にどう対応したら良いか～

宇都宮大学名誉教授 杉原 弘修先生の講演を受けました。

「クレーマー」が「モンスター」と呼ばれるわけは、なぜでしょうか？

「理不尽な苦情」や「無理難題な要求」を突き付ける人だからです。

最近では、苦情を言いに来る際にボイスレコーダーを持参したり、弁護士を連れてくる場合もあるそうで、精神的に追い込まれる人もいます。



先生は、「クレーマーの目標は利益であり、これに達する手段は闘争である。利益のための闘争は、自分自身に対する義務である。」とおっしゃっていました。クレーマーは自分がどんな利益を得ようか目的を持ってやってきます。使命感を持って、勝ち取った時の満足感を他の人に言いたいのです。

モンスター・クレーマーへの対応は、以下がポイントです。

- ① 現状把握し、一人一人が気付かなかった点を出し合い、対応の手順を整理する。
- ② 無知に起因する場合には、時間をかけて対話をする事で安心感を与える。
- ③ モラル欠如の場合は、事実は一つしかないとわかってもらう。現実的な対応に目を向ける。
- ④ 苦情申立者はプライドが高いことを認識し、複数で対応する。
- ⑤ 問題がこじれた場合は、第三者機関（専門家）にゆだねる。

★苦情に対応する人が、精神的に追い込まれないように職場全体の問題として対応しましょう。

編集後記

高齢者の問題も多様化してきております。一人で抱え込まないよう、専門機関や関係者との連携を図って対処していきましょう。また、新しいサービスの情報がありましたら、近くの地域包括支援センターに周知していただくと幸いです。

今後も研修会を企画してまいりたいと思います。ご意見やご要望をお寄せください。