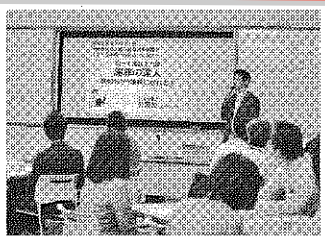
苦情対応のコツ学ぶ

香川県福祉事業協会が例会

一般社団法人香川県福祉事業協会（高松市）は7月21日、高松市内で2016年度第1回例会を開催し、トラブル対応などについて学んだ。


▶セミナーの様子

介護トラブル3種類に分類

当日は、介護・福祉系法律事務所おかげさま（東京都新宿区）代表の外岡潤弁護士が「知って実践すれば謝罪の達人　事業所の守護神になれる！」と題したセミナーを行った。

外岡弁護士は介護トラブルは、①利用者の身体に物理的ダメージ（事故）が生じるもの、②利用者の財産にダメージ・紛失が生じるもの、③コミュニケーションの不具合によるもの、の3つに分類できると主張。

その上で「②と③類型のトラブル対策をしないでいると悪循環に陥ってしまう。利用者や家族との信頼関係が大切になる。リスクマネジメントに王道はない。ひとつひとつのトラブルなどに丁寧に対応し、解決していくこと。その意識が大切」と話した。

また、「裁判は証拠がすべて。記録を残すことが重要」「事故・トラブル対応には①何でも想定して早めに動くという先手、②相手の気持ちに寄り添うという受容・共鳴の情、針等はぶれず、公平・公正の姿勢で、という3つのルールがある。②と③のバランスを取ることが重要になる」などと説明した。

セミナー後半では参加者がグループに分かれ、実践形式で苦情対応訓練を行った。

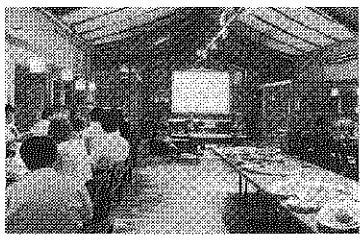
第2回例会は10月に開催予定。11月には会員の相互体験実習としてデイサービス交流会を予定している。

若手らがトーク

徳島で「we11CON」

7月22日徳島市内でNPO法人Ubdobe（東京都世田谷区）主催による「We11CON～医療福祉トークイベント～」が行われ、約50名が参加した。テーマは「Made in〇〇～楽しい仕事宣言！～」。有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅を運営しているクレア（徳島県藍伍町）の瀧裕一郎代表取締役をトークゲストにUbdobeの久々成大輔統括本部長、宮武将大四国支部長が登壇した。

「Made in原点」と題したトークテーマでは瀧代表取締役


▶イベントの様子

が過去の体験を振り返りながら「大阪でのリサーチ会社でのアルバイトが今の仕事の原点。仕事は上から言われてするものだと思っていたが、そこでは社員もアルバイトも関係なく、管理されることもなかった。そこからマネジメント以外でいかに職員が素を出して仕事ができるか、楽しく仕事ができるかという考えに変わっていった」などと話した。

障害者芸術祭　来月17日より

大阪府が主催する「大阪府障がい者芸術・文化フェスタ2016」が9月17日～19日の3日間、堺市の国際障害者交流センター（ビッグ・アイ）で開催される。

当日は音楽、ダンス、演劇をはじめ芸能全般の発表が行われる。なお、審査員の採点と来場者の投票により、今年11月13日に開催される「大阪府障がい者芸術・文化コンテスト2016」への出場者を決定する。

いずれもの日も開催時間は13時半から16時半まで。観覧は事前申し込み不要。

昼、介護職。夜、デリヘル嬢。

家田荘子著
ブックマン社　税込1404円

介護職員の給与があまりに低いから、性風俗に手が伸びていくと言われる。だが、実態はなかなか表に出ない。本書はその内実に迫った。

著者は、これまでエイズ患者や極道の世界など社会の中で光の当たらないタブーに近い分野を追い続けてきた。大宅壮一ノンフィクション賞の受賞作家だ。新たに挑んだのが介護と性風俗のダブルワーク（副業持ち）。今や性風俗の主役になったデリヘル、即ちデリバリーヘルスと介護の両方を営む女性たちである。

ホテルなどに出向き、口や手で性的サービスをするが、本番行為はないのがデリヘル。介護に比べると時給は驚くほど高い。もし収入目当てなら、デリヘル一本に絞って介護職を辞めればいいはずだが、事はそう単純ではない。

介護とデリヘルの両方を営むこと、両方だからこその面白さを登場する女性たちは異口同音に語る。その語り口が、人間の奥深い欲望である性欲の謎を解き明かすようで、ぐいぐい引き込まれる。

書評

介護現場の性欲問題にメス

笑顔を絶やさずに、優しく体に触るところなど両者の共通点を各人各様に、それも実に素直に話す。

介護現場では「高齢者に性欲はない」という前提だから、性に関わる対応は教えない。だが、男性利用者の様々のセクハラ行為が赤裸々に綴られる。それを、巧みにかわすスタッフもいれば、辞めていく若い女性もいる。

著者自身も訪問介護の「見習い」ヘルパーとして独居老人宅を訪れ、「2万円上げるから」と強引に誘われ襲われそうになる。老人保健施設のスタッフにも同行し、おむつ交換のベッド巡回や入浴介助を見学し「私にはとてもできない大変な仕事内容」と漏らす。

仕事ぶりが伝わり難い低賃金の介護現場を体験取材しながら、性欲という未解決課題が横たわっている。金だけではない。難題を訴える。

たまたまマにしかかれ、ヘル経たのがた。セリヘル嬢う。話しい体を消さを消客さんすデリがそれをうだ。

ひそらけ出恋愛を存するが、家本音のなればな

評　ジャ
元日

地方都市

短信

不正請求1000万円　訪問介護ら処分

大阪市は、サワ（同）が運営する、障害者向け居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援及び高齢者向け訪問介護などを手がける「サワ介護サービス」の事業所指定を7月31日付けで取り消した。市によれば、同事業所が不正に受領していた介護報酬は加算金を加えた約250万円の返還を事業者に求めていく考えだ。

靴メーカーと包括提携協定　福岡

福岡県は、ゴム履物・革靴の製造・販売などを手がけるアサヒコーポレーション（同久留米市）と高齢者の安全・安心向上、県民の健康づくりなどに関する包括提携協定を8月1日付けで締結した。

県民の健康づくりに関しては、同社が九州大学と共同開発した足型測定器を使用し、外反母趾の変形角度や偏平足などのデータを測定する「足型測定」を、県が開催する健康づくりやスポーツ振興イベントなどで実施する。

また、高齢者の安心・安全向上については「同社社員を対象とする認知症サポーターの育成」「高齢者の交通組み」を行う。

認知症ケアの指導者を派遣　熊本

熊本県は、認知症ケアの質の向上を目指す介護事業所に、認知症ケア・アドバイザーを派遣する。8月31日まで派遣希望事業所を受け付ける。

派遣が可能なのは介護保険3施設、特定施設、小規模多機能、グループホーム、高齢者向けの両サービスにおいて、実際に提供したサービスよりも多くの報酬を請求・受領していた。事業所が不正に請求・受領していた報酬額は合計で約1040万円。市では加算金を加えた約1193万円の返還を求めていく。

グループホーム指定取り消し　兵庫

ア心の風（同）が市内で運営する「グループホーム田園」に対し7月27日付けで指定取り消し処分を行った。実際の取り消しは来年4月1日。

市によれば、同事業所では、夜勤職員基準を満たしているように偽装し、介護報酬を不正に請求し、指定更新を受けていた。

同事業所が不正に受領していた介護報酬は事業計画アドバや交るが、業所はヵ月作成応募ージ設孔まで