

○グループワークにおける意見

#### ▣ 事例 1

##### 会場 1 グループ

- ・CC で会社を辞めるべきということは、皆の前で行っているのと同じこと・・・カスハラになるのでは。
- ・ただし本人に反省すべきところも多分にある。「業務命令の無視」「業務時間中に勝手に業務から離れる」と言ったところは改善の余地がある。

##### ZOOM 1 グループ

事例についてどう感じたか？自分だったらどう行動するか？話し合いました。

- ・メールだと何回も読み返せるのでいやな気持ちを引きずってしまう。さらに10人にも送信した事で多くの人に知られてしまい嫌な気分になってしまう。
- ・課長代理という立場で経験・プライドもあるだろうに職場内で精神的にきついのではないかな。
- ・『会社を辞めるべき』と書かれたが辞めなければならないほどなのか…違う指導方法があったのではないかな。

##### ZOOM 2 グループ

- ・「辞めるべき」というところが脅迫めいている。
- ・わざわざ全員にメールを送るべきなのか。
- ・個の能力の情報もある中で、ハラスメントにあたるのではないかな？

#### ▣ 事例 2

##### 会場 1 グループ

- ・パンフレットを利用し制度についてしっかりと説明することは必要。
- ・シュミレーションをし、サービス事業者も含めて1円単位で説明をしたという例もあった。
- ・「ぼったくり」という発言には恐怖心が湧く・・・二人で対応することが必要か。
- ・本人、家族が要求していること（望んでいること）をしっかりと聞くことも必要。
- ・包括や市を含めて第三者に入ってもらうことも必要か。
- ・メールを使うときは時間等のルールを決めておく必要もある。

##### 会場 2 グループ

- ・上司に任せる。何を言っても聞き入れられないため管理者から説明してもらう。
- ・一人に対応しないで二人以上で対応する。

- ・電話、メールでは誤解を招くため直接会って話す機会を持つ。
- ・包括の関わりも必要。
- ・一人で抱え込まない。

### **ZOOM 1 グループ**

- ・事業所全体で考えて対応。解決策が無い時は地域包括支援センターに相談をする。
- ・電話、メール対応は正しく伝わらず誤解が生じやすいので主任ケアマネ等に同席してもらいながら面談で説明をした方がいいのではないか。
- ・複数ケアマネで対応をして会話の内容を5W1Hでしっかり記録を残し、契約解除につなげる事が出来る様にする。
- ・1ヶ月も立ってしまう前に誰かに相談は出来なかったのだろうか。

### **ZOOM 2 グループ**

- ・制度で決められていることは変えられない。
- ・説明は丁寧にされているので、ハラスメントだと思う。
- ・関係性をゆっくりと作っていく必要がある。初めて利用する人にありがち。
- ・介護保険の理解は難しいが、丁寧に行っていく。家族理解の問題か。
- ・難しいと思ったら包括や第三者を含めて対応する。
- ・メールに対しては早めに返信⇒対面で行うことも必要。
- ・もう少し早く包括や上司へ相談できなかつたか。
- ・メールでのやり取りが気になった。直接会うことが出来ない環境なのか？
- ・TELやメール等の言葉だけで、介護保険制度を伝えることは難しい。
- ・自分一人で理解してもらうことは難しいと判断したら、早めに包括や管理者へ相談し「何に困っているのか」の聞き取りを行う。

## **▣ 事例3**

### **会場 1 グループ**

- ・一人で抱え込まないことが大事。
- ・もともとの関係性があまりよくない中での認知症の父親との同居。長男にとっては相当なストレスがかかったのであろう。
- ・長男も引きこもり状態となっていることから、長男にも支援が必要。
- ・様々な関係者が支援に入り、本人と長男とを同時に支援していく必要があるのでは。

### **会場 2 グループ**

- ・長男を含めての支援が必要。長男との信頼関係を構築する。
- ・保健所、包括の関わりを持ってもらう。第三者が入ることが必要。
- ・長男への医療的支援も必要。

#### **ZOOM 1グループ**

- ・長男だけで無く他の協力者の有無と第2のキーパーソンの有無の情報収集。
- ・ネグレクトは市役所に相談をする。

#### **ZOOM 2グループ**

- ・関係者間で状態の共有をする。
- ・対策を考える。
- ・ケアマネだけではどうにもならない。
- ・長男への支援も必要。
- ・全体で考えていく。

以上