

2014年12月16日

消費者教育推進会議 地域連携推進小委員会レジュメ

川崎医療福祉大学
医療福祉マネジメント学部医療秘書学科
田村久美

1. 医療サービスに関する相談やトラブルの現状

- 医療サービスに関する相談やトラブルの増加
 - これまでの特徴→若年層に多い美容医療
 - 近年の特徴→高齢者に関するトラブルの急増
 - 60・70代の医療サービスに関する相談・苦情件数の増加（図1・図2）

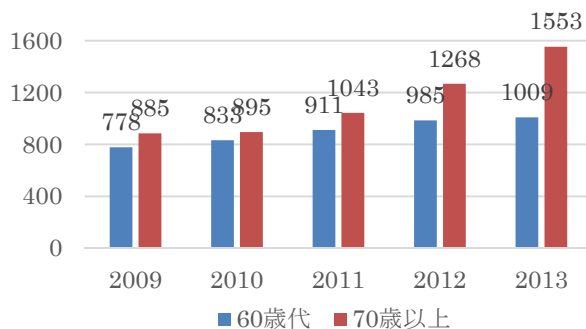


図1 医療サービスに関する相談件数

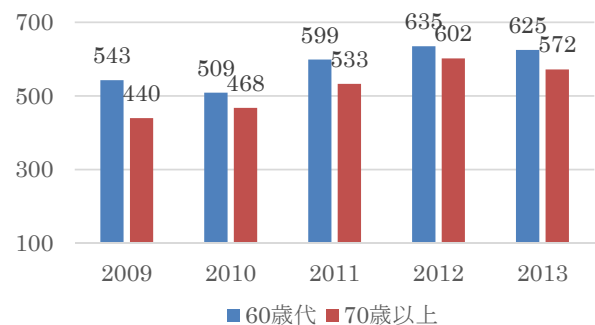


図2 歯科治療に関する相談件数

国民生活センターPIO-NETより

2. 医療サービストラブル対策の消費者教育開発のためのアンケート調査の結果

- 調査対象：全国消費生活センター職員
- 調査時期：2014年8月
- 調査方法：質問紙調査法
- 調査結果：一部抜粋

①近年、特に多くなっている医療サービス（美容医療サービス以外）に関する「相談」

項目	詳細
診療に対する不満	インプラント施術、矯正歯科、レーシック、医療ミスの疑い
治療費	支払い不能、高額請求、前払い後に閉院、差額ベッド代
薬	ジェネリックの選択肢、副作用
医師への不満	説明不足、歯科治療、勝手に施術、対応・暴言、治療拒否

②近年、特に多くなっている医療サービス（美容医療サービス以外）に関する「苦情」

項目	詳細
診療に対する不満	歯科治療(インプラント治療技術、矯正技術が悪い、治療後も治らない)、医療ミス・過誤の疑い
治療費	高額、請求額に納得いかない、診療報酬に疑問、治療していないのに請求された
薬	量が多い
医師への不満	説明なく治療された(方法を変更された)、説明不足・分かりにくい、不信感、ドクターハラスメント(暴言)、インフォームドコンセントを断られた
その他	差額ベッド代の請求、医療サービス質の悪さ、苦情をどこに言えばよいかの分からない

③医療サービス（美容医療サービス以外）で、「保険医療」に関して今後、特に注意喚起が必要となるトラブル

項目	詳細
医療費	明細の見方、保険診療と自由診療との違い、混合医療、医療保険の仕組み、料金改定の説明、差額ベッド代
薬	ジェネリック医薬品についての説明、調剤報酬が薬局で異なること、副作用
相談窓口	相談や不服申し立てをする機関
医師との関係性	コミュニケーションが大切、消費者側は不明な点をきちんと確認

④医療サービス（美容医療サービス以外）で、「保険外医療」に関して今後、特に注意喚起が必要となるトラブル

項目	詳細
診療に対する不満	歯科治療(インプラント・矯正など)イメージと効果・結果の違い、レーシック
治療費	インプラント、入れ歯など高額医療費の事前説明、料金と治療内容の明確性、支払方法、自由診療は高額になることの説明
薬	副作用の説明
医師に対して	説明不足によるトラブル、保険診療で選択余地のない治療方針の説明
患者に対して	理解不足によるトラブル、施術内容・金額などを確認のうえ納得してから契約する、しっかり質問
その他	保険外医療についての消費者教育、トラブル原因はコミュニケーション不足、差額ベッド代請求

⑤高齢者を対象とした社会教育として行う、医療サービストラブルを題材とした使いやすい視聴覚教材の条件

DVD 75.8%

ビデオテープ 8.4%

Web教材 6.3%

3. 大学教育における消費者教育の取り組み

(1) 科目名「医療消費者論」(選択科目)

- 本学の特徴である「医療」の観点からアプローチできる消費者教育研究を探究中
- 医療事務職・医療秘書をめざす学生に対し、医療サービスに関する消費者教育が必要
- 医療従事者も、生活者・消費者であり、患者になるうる立場でもあるということを認識させる
- つまり、医療サービスを受療する側と、提供する側の両方の角度から、医療サービスについて考えることを、教育を通して理解させることが重要

(2) 授業のねらいと内容

表1 授業の内容とねらい

<p>【導入】 ねらい：消費とは何か、消費生活について基礎知識を習得する。 医療消費者の“消費者”とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者とは ・消費者問題と企業の社会的責任 ・医療問題と社会的責任 <p>介護サービスにみる医療サービスの定義</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスと消費者の関係性 ・「介護サービス消費」の意思決定プロセスの概念提示 ・医療サービスを利用する患者と消費者の関係 <p>医療機関のガバナンス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コーポレート・ガバナンスの定義 ・福祉ガバナンス ・医療ガバナンス
<p>【本論】 ねらい：医療にかかわる消費者とは何かを医療サービスの観点から捉え、医療消費について考える。</p> <p>医療消費者とは何か（1）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンシューマリズムの再興 ・生命にかかわるコンシューマリズムの概念 <p>医療消費者とは何か（2）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療消費者の概念整理 ・医療消費者の自立支援にかかわる教育
<p>【結論】 ねらい：医療消費者を取り巻く関係性と、それぞれに求められる権利・責任行動を理解する。</p> <p>病院の医療消費者志向</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院管理からみる事務スタッフの役割変化 ・医療消費者志向の基本指針 ・医療従事者による「医療消費者」の認知 <p>医師に求められる消費者視点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医師と患者の双方から捉える医療参加の患者参加の必要性 ・人間を根底とした医師の医療参加 <p>医療消費者の権利と責任とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療安全のための患者参加 ・各機関等が提示する「患者の権利と責任」の内容 ・患者における権利と責任の行動指針とは ・医療消費者に不利益を及ぼさない医療事務職の権利と責任

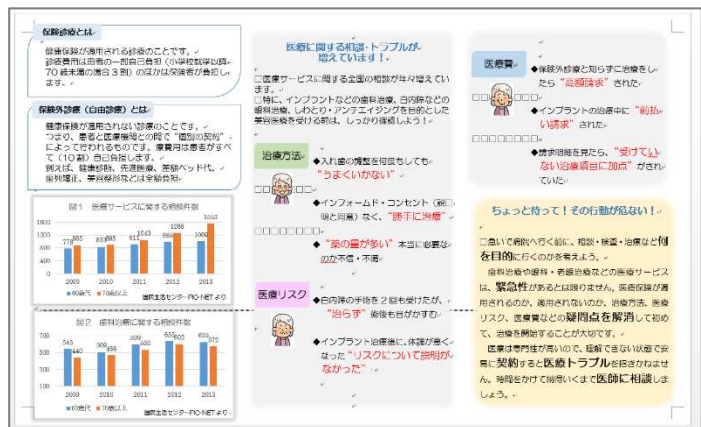
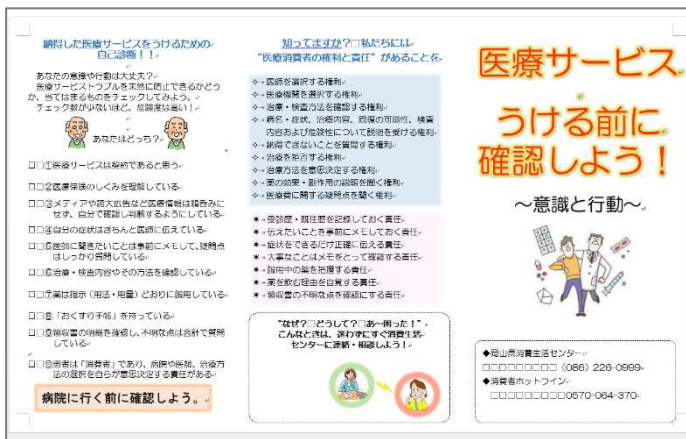
4. 啓発DVDの制作

- より多くの消費者に医療サービストラブルの内容を知ってもらうために
- 学校教育、市民教育などで活用できる教材とは何かを研究中
- 全国消費生活センターを対象とした調査結果を踏まえ、分かりやすい映像教材の制作を検討。再来年度、具体的な制作に取りかかる予定

5. 岡山県消費生活センター共同制作リーフレットなど

(1) リーフレット

- 『医療サービス 受ける前に確認しよう！(仮)』ただいま制作中(来年2月頃発行予定)



(2) 冊子

- 「医療消費者論」受講者数名で、講義内容を踏まえながら、上記リーフレットをより詳しく、分かりやすくした冊子の制作を検討中

川崎医療福祉大学
医療福祉マネジメント学部
医療秘書学科
菅原 果梨

1. 卒業研究で取り組んだテーマ

(1) 卒業研究のタイトル

『高齢者を対象とした詐欺防止対策の提案－模擬講義の実施とその効果検証－』

(2) 研究目的

本研究では、高齢者の詐欺被害が増え続ける理由を明らかにし、事件を未然防止できる対策について追究することを目的とした。研究方法は、高齢者を対象とした詐欺防止講演を行い、その効果を確認するために講演後にアンケート調査を実施した。その調査結果の内容から、さらに有効的な対策について考察した。

(3) 研究のきっかけ

笠岡市に一人暮らしをする祖母の家に、オレオレ詐欺の電話がかかってきたことを知り、それをきっかけに振り込み詐欺について興味を持った。

(4) 振り込み詐欺防止講演の実施

高齢者の詐欺被害がほとんど減少せず、拡大している現状には、新しい手口が跡を絶たないこと。それに加え、高齢者に詐欺現状の情報が不足していることが一要因であると考えた。そこで、情報提供の方法として、直接、講演形式が有効的ではないかと思い、講演の実施することにした。

2. 講演日

2014年9月12日（金）

3. 講演場所

二子公民館（倉敷市二子 955）

4. 対象者

岡山県倉敷市二子に住む高齢者約 50 名

5. 講演内容

(1) 高齢者の被害が多い詐欺と危険な言葉を紹介

高齢者の被害が多い「還付金詐欺」「金融商品等取引名目の詐欺」「点検商法」の3つの詳

しい手口について事例を交えながら説明した。

その後、この 3 つの詐欺や悪徳商法の中で詐欺師と被害者の会話中によく出てくる危険な言葉を強調して紹介した。

(2) ロールプレイ

さまざまな手口で詐欺師から勧誘される場面を設定し、誘いをきっぱりと断る言葉を参加者自身に考えてもらい、数名に答えてもらった。

(3) 講演で強調した 3 つのポイント

詐欺にだまされないための大切なポイントとして、「疑う」「即決・即答しない」「家族に相談」の 3 つを呼びかけた。

(4) 配布資料

詐欺に注意!!
2014年9月12日(金) 二子公民館
講演者: 菅原果梨 (川崎医療福祉大学 4年)

■■ 騙されやすい3つの詐欺 ■■

① 還付金詐欺
役所職員などを名乗り電話をかけ、「払いすぎた医療費をお返します。」とATMへ行くよう指示をします。そして、指示通りにATMを操作させ、詐欺師の口座にお金を振り込ませる詐欺

【この言葉は危険!】

- ◆ 過払いの医療費をお返します。
- ◆ キャッシュカードと携帯を持ってATMへ行って下さい。

② 金融商品取引名目の詐欺
いろいろな業者名で電話をかけたり、パンフレットを送りつけたりし、嘘の投資話や、名義貸しを持ちかける詐欺

【この言葉は危険!】

- ◆ 必ず儲かりますよ。
- ◆ 名義を貸してください。

③ 点検商法
無料で点検すると訪問し、作業を行なった後、嘘の報告をし、不安を
あおり、高価な商品の購入や工事の契約をせまる詐欺

【この言葉は危険!】

- ◆ 無料点検します。
- ◆ このままだと大変です。
- ◆ 法律で義務付けられています。

■■ 騙されないための3つのポイント ■■

疑う
知らない人が家に訪ねてきたり、電話をかけてきた場合、詐欺師かもしれないと疑ってください。たとえ、警察だと名のつても簡単に信じてはいけません。

即決・即答しない
商品の購入や、工事の契約をせまられたり、さまざまな理由で金銭を請求されてもすぐに即決・即答しないでください。一度冷静になって考える時間を作りましょう。

家族に相談
少しでも変だなと思うことがあれば、すぐに家族に相談しましょう。1人で悩まないでください。相談することで詐欺に気付くことがあります。

手作りメモ



(5) 講演を行う上で注意した点

【講演スライド】

高齢者の方が見やすいよう、スライド 1 枚に入れる情報量を減らし、文字ポイントを大きくし、強調文字を工夫した。また、文字ばかりにならないように、できるだけイラストや図などを用いた。

【配布資料】

講義内容を簡潔にまとめた資料（A 3 片面）は、壁や冷蔵庫などいつも目につく所に貼ってもらう目的で作成したため、スライドと同じで文字数やポイントを工夫した。特に、騙されないための 3 つのポイントは、印象づけるために目立つようにした。

【その他】

全体的にインパクトある雰囲気でも臨んだ。聞き取りやすい声の大きさとスピードだけでなく、表情の作り方なども先生に指導していただきながら何度も練習した。さらに、伝えたい内容を覚えて話すと単調になり、飽きられてしまうため、抑揚などをつけて参加者の顔をしっかりと見て、反応を確かめながら語るように話すよう心がけた。

6. 講演の有効性に関するアンケート調査

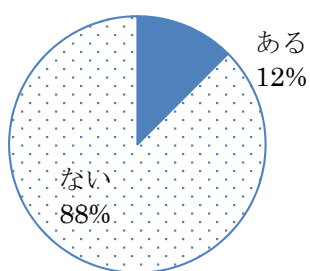
①調査内容

- a) 性別
- b) 年齢
- c) これまでに詐欺被害にあったことはあるか
- d) 詐欺を防ぐ最も効果的な方法
- e) 今日の講演の中で最も印象に残っている内容
- f) 今後、詐欺師や悪徳な業者からしつこく勧誘された場合、きっぱり断れるかの有無
- g) 今日の講演についての感想（自由記述）

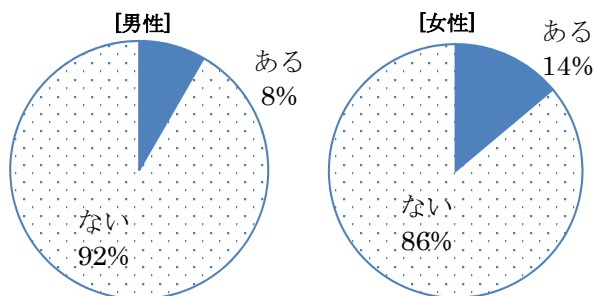
②調査結果

- a) 男性 12 名、女性 36 名
- b) 60 代 33.3%、70 代 39.6%、80 代 27.1%
- c)

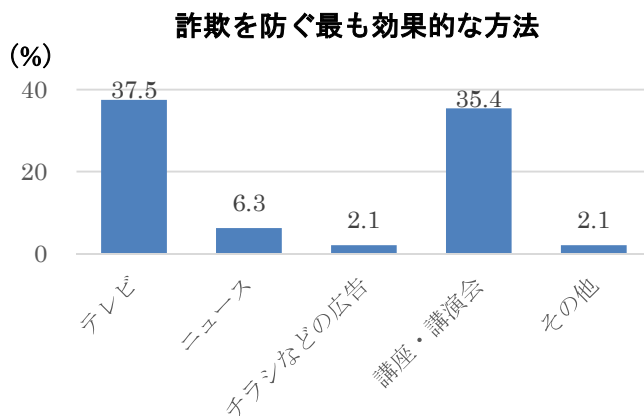
詐欺被害にあった経験のある人



詐欺被害者の男女比

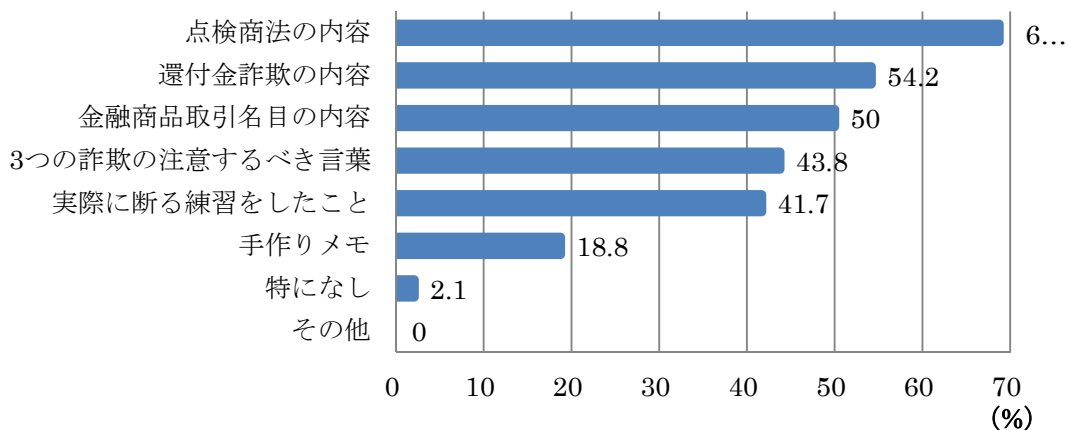


d)



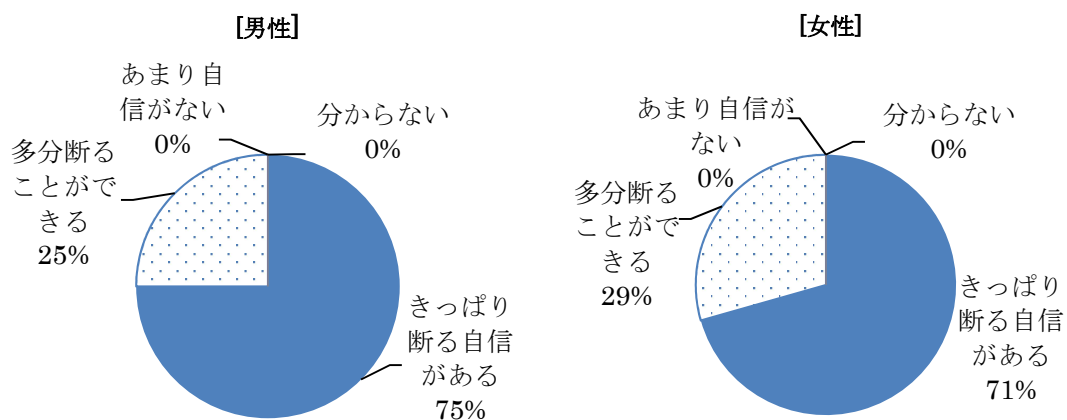
e)

講演の中で印象に残っている内容



f)

きっぱり断る自信はあるか



g)

- ・実際に TEL での被害の場面に会いました。一度は息子の交通事故だと言う TEL、一度は商品送付、双方とも最終的には適切に処理しましたが息子の交通事故だと言われたときは動転しました一瞬ここだなと痛感しました今日のようなこうした場で再度確認する事が大切だと思います。
- ・常に、高齢者をターゲットに詐欺が多い事は、聞いていますがあらためて、講演を聞いて、再認識しました。これからの生活に生かしていきたいと思います。ありがとうございました。
- ・今日の講演講習を参考にだまされない様に気を付けようと思いました。
- ・被害にあわないようにあらためて毎日注意をして生活しなければと思いました。など

(6) 講演を通して私自身が感じたこと

- ・参加者は皆熱心に話を聞いてくださり、振り込め詐欺は高齢者にとって興味のある話題であると強く感じた。
- ・実際に講演を実施し、またアンケート調査の結果などからみても、講演は高齢者にとって効果な防止対策の機会になる。しかし、効果は一時的なものであることも確かであり、どのように継続した情報提供が必要であるかが今後の課題である。
- ・また、講演に参加しない高齢者もいるため、家族や友人、地域内で、互いの小さな異変にも気付くことのできる存在と、距離間を保つ必要があると感じた。

振り込め詐欺防止講演の様子

