

介護ニーズ最前線

団塊の世代を知る

阪本 節郎

人生100年時代 未来ビジョン研究所 所長

第2回

介護施設に
「団塊クレーマー」が来る?

さかもと・せつお ● 1975年早稲田大学商学部卒。株博報堂入社。プロモーション企画実務、研究開発に従事後、企業のソーシャルマーケティング開発を推進。2000年にエルダービジネス推進室、11年に新しい大人文化研究所を設立。さらに、19年に独立し当研究所を創設。現在、所長。著書「50歳を超えたらもう年をとらない46の法則」(講談社+α新書)「シニアマーケティングはなぜうまくいかないのか」(新しい大人消費が日本を動かす) (日経新聞出版社、韓国版、台湾版)他

今後利用者として「団塊の世代」が激増していくなか、新たな高齢者像を知り、介護ニーズを理解するため、団塊の世代の実情や志向、団塊の世代がもたらす介護現場への影響について解説します。

リタイア後の最初の話題は
「団塊クレーマー」

第1回は団塊世代の「うた」を紹介しました。では、団塊の世代が介護施設の利用者になると楽しくなるのかというと、残念ながらそうとばかりもいえません。

団塊世代のリタイアは2007年からでした。当時、喧伝されたのは「巨大な団塊消費」でしたが、当然のことながら定年で給料が入らなくなるわけで、退職金を湯水のように使い出す人はいませんでした。定年直後は様子見をして、団塊世代のおカネが動き始めたのは10年頃、国内旅行からでした。

一方で、団塊リタイア後に最初

に社会的話題となったのが「団塊クレーマー」です。団塊クレーマーは、企業のお客様相談室に電話をしてクレームをつけました。最初は商品のことについての難癖ですが、そのうち、「御社の経営方針は」とか「経営陣は何を考えているんだ」というような話にまで発展しました。実は自分の勤めていた会社の競合企業に電話をかけることが多かったとも言われます。商品について熟知していて、その知識をもってクレームの電話をしました。定年退職をして、誰も話を聞いてくれなくなるなか、お客様相談室だけが話を聞いてくれたのです。

団塊世代のあとには
「ペンペン草も生えない」

しばしば団塊世代の代名詞のように語られるのは大学紛争です。実際には大学進学率が低かったのに参加したのはごく少数と言われていますが、当時は、働く青年のなかにも同調者がいて街頭で投石をしたりしました。最初のころはマスコミも腐った体制に純粋な若者が「異議申し立て」をしているというように好意的に紹介して「持ち上げた」面もあり、多くの一般学生や一般市民も参加しました。

この動きが数十年を経て、再度

あらわれたのは、2013年の秘密保護法反対の国会デモです。主に現在の若者が始めたデモでしたが、昔とった杵柄よろしくゴマ塩頭の団塊の世代も参加し、シニア左翼などと呼ばれました。

会社に入って彼らはどうしたかというと、よく言われたのは「団塊のあとはペンペン草も生えない」ということです。自分ないし自分たちの主張をとにかく押しつけ、押し通し、おいしいところは全部持って行ってしまうこともあったところから、そう言われました。とくに後輩や下請けに相当する人たちに対して、上から目線で辛くあたる人たちもいたのです。

介護施設から「良きお年寄り」 がいなくなる

こうした団塊の世代が介護施設

の利用者になると、まずこういうことが起きるかという、今まで多くみられた「良きおばあちゃん、おじいちゃん」がいなくなる、ということなのです。



東大紛争 内ゲバでついに機動隊再導入

出典：毎日新聞社

では、どうなるのかといえ、要介護で多少具合のよくない普通のおばさん、おじさんです。普通の病院の患者さんだと考えればいいのかもありません。しかも上記のような性格をもっていますから、ちよつと不意な対応をするとうつ込んでくる、場合によっては感情的な態度になる可能性もあります。二言目には、この施設はなつてない、施設長を呼んで来い、というようなこともありそうです。自分たちの親の介護経験から、それなりに介護保険制度や特別養護老人ホーム、社会福祉法人に対する断片的知識をもっていて、それをもつて相手を論破しようというようなことも起こり得ます。

団塊世代の力ずは 「持ち上げて」あげる

では、どうすればいいのでしょうか。まず一つは入所時の「事前の説明」をできるだけしっかりとすることです。要するに想定と違うことが起こるとトラブルになりかねないので、事前に制約条件や施設内のルールおよび利用者同士のコミュニケーションのとり

方などは十分に説明をしておいたほうがいいといえます。Q & Aを用意することも有効でしょう。

もう一つは「団塊世代のツボ」をとらえることです。一言でいえば「持ち上げて」あげるといいます。まず「時代を創って来た人たちですよ」とか、「若者文化をはじめた人たちですよ」とか、それをできるだけ利用者個人に引き寄せて話す。特に「カッコいい」というのは共通のほめ言葉です。若い頃の写真があれば、「カッコいいですね」とつぶやく。若い女性職員が言えば効果大です。逆に、「フロアで夜まで騒いでいるのはカッコわるいですよね」と言えば、「オレはそんなことしないよ」と勝手に思ってくれるわけです。○さんがいるから助かりますよ」と言えば、「そうかもつとやってあげようか」ということにもなります。

団塊の世代を介護施設の利用者として受け入れる際には、「説明をしっかりと」すること「持ち上げて」あげること、この二つでチームをできるだけ回避し、職員とも一体となった介護施設になる可能性があるのであります。