

介護に携わるすべての方に

Care Topics

2018
8
vol.27

特集

ケアマネジメントの仕事術
～エッセンス版～

質問力⑨

～質問力の磨き方～



2018年8月

vol.27

発行/株式会社シニアライフクリエイティブ
企画・制作/アクトライフ株式会社

〒108-0073 東京都港区三田3丁目12番14号 ニッテ三田ビル6F TEL03-6303-7500
〒550-0003 大阪府西区京町堀1-8-5 明屋ビル12F TEL06-6445-8898

株式会社
シニアライフクリエイティブ
SENIOR LIFE CREATE

ゆったりリラックスして行う、 めまい予防体操。



不規則な生活の改善こそが、めまい予防には効果的とされています。
休息や栄養、適度な運動を取り入れて生活リズムを整えましょう。

首から動かしてめまい予防

- ① 首を左右に倒します。
- ② 首を左右にひねります。



POINT 頭はグルグル回さず、首からゆっくり動かしましょう。

視線を意識しながらめまい予防

- ① あごを引いて頭を左右に倒し、倒した反対側に視線を向けましょう。
あごを引く
- ② あごを引いて首を左右にひねり、ひねった反対側に視線を向けましょう。
あごを引く
- ③ 首の力を抜き、みぞおちを少し緩めて頭の重みを感じながら左右に揺らしましょう。

①、②は左右交互に行いましょう。

注意
ポイント

- 目を開けたまま行いましょう。
- イスに深く座り、無理をせずに自分のペースでゆっくり行いましょう。
- 血圧の高い時は特に注意し、医師に相談してから実施してください。



監修 善家佳子(ぜんけよしこ)氏
ダンス・体操の指導歴35年以上、高齢者・障がい者・中高年に楽しい体操を教えている。一般社団法人日本アクティブコミュニケーション協会名誉理事。うふふピクス(楽しい介護予防)を主宰。



〈お問い合わせ〉



ケアマネジメンツの仕事術

vol. 14

質問力⑨ 質問力の磨き方

質問力は皆さんのコミュニケーション力
をグツとアップさせてくれる「魔法の力」
を持っています。では、質問力をどのように
にセルフトレーニングで磨き上げればい
いでしょう。ちょっとしたコツを伝授しま
しょう。



◆「日常会話」で質問力を磨く

まずは日常会話で「いろいろなパターン」を経験しましょう。利用者(家族)やケアチームとのやりとりはいつも本番。だから緊張モードです。そこで相手が友人・仲間、家族(夫・妻、子ども、両親)、いつも買物をするスーパーや馴染みのお店、さらに所属する団体やサークル等の会議の場で、質問力のお試しトレーニングをおススメします。

③「買い物注文」で質問力を磨く

買い物やレストランで質問力の練習をおススメします。なぜでしょう?それは、いずこも「お客さまには親切」だから。誠実に答えてくれるだけではありません。こちらが商品や料理をほめ、その産地や作り方などに興味ある質問をすると、とても熱心に語ってくれます。一般教養や雑学として「なぜ、これはこうなっているのですか?」と質問することで、相手から生の情報を得るチャンスもあります。なにより相手の中に仕事への肯定感を芽生えさせることもできます。

- 賞賛「これは、どのような手順でどれほどの手間をかけているのですか?」
- 情報「○○を買い付ける際に、プロはどういう目利きをしているのですか?」
- 教養「○○についてもっと知りたいのですが、何を調べればよいですか?」



また、トラブルに遭った際は謝罪を求めるだけでなく、質問力で起こった原因や背景と見解、適切な対応策を引き出すこともできます。

①「友人・仲間」で質問力を磨く

友人・仲間との会話がラクなのは「本音」が語れること。「質問」は相手への興味・関心を身近に表す行為です。友人・仲間をほめる、励ます、気づかうなどを「質問力」で始めてみましょう。特につらい話と自慢したい話は、質問がないと話じづらいもの。「よくぞ訊いてくれた」という質問をして、お互いの関係を深めましょう。

- 興味「〳〵を見た時、どんな気持ちだった? うれしい?それともくやしかった?」
- 本音「〳〵のことについて、よかったら本音を聞かせてくれる?」
- 受容「〳〵数何ヵ月、胸にたまつてつらくて仕方ないところがあるんじゃない?」



- 苦情「〳〵としてどのような責任ある対応をさせていただけるのですか?」



◆質問力の力強い味方 〳〵「促しの技術」〳〵

誰しも聴き手の反応が「鈍い」と、ずいぶん不安な気持ちになります。ところが、積極的に聴く姿勢を示してくれると話す方もがぜん熱がこもります。相手が共感・同意の表情をあらわにしてくれるとさらに気分よく話ることができます。

「促しの技術」は相手の心を弾ませ、口をなめらかにし、予想外の話題の展開をつくることができます。

- 「興味」を抱いて聴く

人は自分(生い立ち、職業、家族など)に好意的に興味関心を抱いてくれた人に「心を開く」傾向があります。

②「家族との会話」で質問力を磨く

家族の会話の多くは、「ねえねえお母さん聞いてよ!」子どもがせがみ、母親が「どうしたの?」と質問をして会話が始まります。よくある探し物、学校での出来事、食べ物など、さまざまな話題で「質問と回答」が頻りに繰り返されるのが家族間の会話です。

ここで使いこなしたいのは「6W1H1R」の視点から「〳〵はどうしたかったの?」「(願いたい)」「それからどうなった?」「(結果)まで質問力で寄り添うだけで、会話がとても共感的になります。さらに質問力は「考える動機づけ」にもなります。

- 工夫「どんな工夫をしたの?」
- 失敗「どうしてうまくいかなかったかな?」
- 成功「そりやすごい! うまくいって自信になったことはなに?」



向があります。自分中心の「興味本位」ではなく、相手の人間性や人柄に素直に「感動・共感」し、さらに関係を深めたい・わかりたいという姿勢を伝えることがとても重要です。

- 興味「今のお話は興味あるので、もう少しお話しいただけますか?」
- 初耳「初めて聞いたのですが、もう少し詳しくお話しいただけますか?」
- 参考「とても参考になる話をありがとうございます。さらにお聞きしますか?」



次に、黙々と聴くだけでなく、うなずきも含めて「相づち言葉」を添えてみると、やりとりの「合の手」として、とてもリズミカルになります。八行で感嘆(はあ、へえ、ふん、ほお)もおススメです。

- 相づち言葉「いいですねえ、そうですねえ、そうですかあ、すごいですねえ、がんばりますねえ、えらいですねえ、さすがですねえ、それわかります、すてきですねえ、やりますねえ、すばらしいですねえ」

●「聴く姿勢」で盛り上げる

話し手は聴き手の姿勢にとても影響されます。相づちの言葉や感嘆言葉に、さらに「聴く姿勢」が伴うことで効果が期待できます。

●聴く姿勢の良い例：大きくうなずく、身を乗り出す、話し手の顔(目)を見る、合わせる、軽くほほ笑む、真剣に見つめるなど



◆質問力のセルフトレーニング

質問力は、会話の主導権を握るには絶好の手法です。なぜなら、何を話すかは質問の内容によって決定されるからです。そのため、尋ねられる方は質問に対して「敏感」です。質問するフレーズを十分に練り、質問する意図(理由)をはじめに伝えないと、「いきなりどうしてそこまで聞きたいの?」と不信に思われるのが関の山です。

●質問フレーズを書く

質問にも「準備」が必要です。ライブ感を重視した「ぶっつけ本番」もいいのですが、質問者主導の質問攻めになるか散漫なやりとりになるか、いずれかです。特にづらい状況にいる利用者

(家族)は、質問にはとても「敏感」なので準備を怠らないようにしましょう。

次の3つの準備を必ず行いましょう。

- ①質問の「フレーズ」をノートに書き出す
- ②「フレーズ」を声に出して読み上げる
- ③フレーズをさらに「自問」し、「自答」(回答)してみてもじっくりくるか確認する

ノートへの「書き出し作業」は、質問の語彙を増やしてくれます。いわば道具をそろえる作業です。読み上げることで「文字言葉」を「音声言葉」に変換します。自ら使ってみることで、心の中に起こる「反応」を事前に疑似体験でき、使用にあたり配慮ある気配りができるようになります。



ムロさんのまとめ

- その① 家族やなじみのお店で質問力を試してみよう
- その② 促しのテクニックで相手を盛り上げよう
- その③ 質問フレーズを書きだして声に出して読み上げよう

ケアマネさん「元気だして、相談室」

vol. 14

今月の悩めるケアマネさん

サービ担当を会議を自宅で行くのを拒否されるご家族がいます。それに「大して変わっていないから、やらなくていい」という方もいます。家族との仲が悪いから、家で開くのがストレスという方もいらっしゃいます。サービ担当を会議を開く前の折衝で疲れてしまうことがあります。

Y・Tさん 女性

ひよこケアマネ歴1年



ムロ先生の「お答えします」

家のリビングや居室の広さにもよりますが、自宅に大勢の人が集まるというのは、けっこうストレスです。皆さんも、4〜6人のお客さんが来訪されたら気を使わないでしょうか。家や部屋がとても狭い、散らかっているなら尚更でしょう。そのようなケースでは、デイサービスやクリニックなどの場所を借りたりしているケアマネさんもありますね。主治医の先生が参加しやすい、サービスの現場で具体的な話がでるのでいいアイデアです。拒否されたりするのは、サービ担当を会議を開く大切さが十分理解されていないのかもしれないですね。わざと「法律で決まっているんです」と泣き落とし? 作戦でお願いしている人もいます。ケアチームにとっては、1年間の振り返りと再スタートの場。動画を流したり、魅力的な中味のあるサービ担当を会議を演出しましょう。



現場で役に立つ「ミニ知識」

通所介護の個別機能訓練加算の要件緩和は自立支援促進の試金石となるか?

通所介護(地域密着型、認知症対応型含む)で、個別機能訓練加算の算定率が低いのは「事業所内で機能訓練指導員を配置することが困難」だったからです。そのため、2つの見直しが行われました。

- 機能訓練指導員の資格要件(P・T・O・T・S・T、看護師など)にあん摩マッサージ、はり師、きゅう師が加わった
- 通所介護にも生活機能向上連携加算が導入された

ポイントは、外部のリハビリ職と連携することで機能訓練にかかる加算が取れるようになったこと。利用者の自立支援、重度化防止への重点化が報酬として評価が図られました。地域の通所介護事業所の取り組み状況を、ヒヤリング調査しましょう。

執筆

高室成幸(たかむろしげゆき)氏

ケアタウン総合研究所 代表
《HP》<http://caretown.com>

京都市生まれ 日本福祉大学社会福祉学部卒。

「わかりやすく元気がでる講師」として全国のケアマネジャー、地域包括支援センター、相談支援専門員、社協職員、施設職員向けの研修に定評がある。テーマはケアマネジメント、モチベーションから高齢者虐待、個人情報保護、施設マネジメントまで幅広い。

著書・監修書多数。業界紙誌への寄稿も手がける。近著に『ケアマネジャー実務スタートブック』(中央法規出版)、『ケアマネ育成指導者用講義テキスト』(日総研出版)。



福祉用具を使いこなそう⑥ 車いすの扱い方

vol. 27

車いすは取り扱いに慣れてしまえば、それほど難しいものではありません。基本を守り、丁寧でスムーズな介助を目指しましょう。車いすをスムーズに扱う上でまず必要なのは、安全をチェックして基本的な取り扱いができるかどうかです。対象者に乗ってもらう前に、必ず車いすのチェックを行います。



◆**主な事前チェック箇所**
① 本体や付属品の損傷、破損、がたつき
フレームやシート、ブレーキ、接続部などをチェックします。

② ブレーキの効き具合

①と②は、安全性に大きく関わります。ブレーキの効きに影響を与えるものは、ブレーキの位置と、次にチェックするタイヤの空気圧です。ブレーキの位置は工具があれば、すぐに直せます。どちらにも対応ができ、とても重要な点検箇所です。自動車の試乗前の点検と同じ



で、見過ごすと重大な事故に繋がるので、毎回、確実に点検してください。

③ タイヤ

空気圧は適切か、傷がないかなどをチェックします。しっかりと押しても凹まないくらいの固さが必要です。空気は自転車の空気入れで入れることができます。乗り心地、押し具合などの走行性だけでなく、ブレーキの効きにも関わってくるので空気圧は要注意。パンクや虫ゴムの消耗などにも注意してください。

④ シートのたるみ

シートのたるみは乗り心地だけでなく、乗っている人の座位姿勢にも大きく影響します。股関節が内転(内に入る)して膝が重なってくる場合は、シートがたるんでいる場合が多いです。シートの布自体が伸びてしまっている場合もありますが、左右のフレームが乗っている人の重

⑤ **フットブレーキのがたつき、傾き、損傷**
割れなどがないか、対象者の足部に合わせてフットブレーキが調整されていてネジがしっかりと締まっているか、などをチェックします。



みで内に入ってきていることもあります。そうなるとモジュラー型の車いすで背張り調整していても、張りが利いていないことになります。

⑥ 走行性

誰も乗っていない状態で押してみても、きちんと直進するかをチェックします。どちらかに曲がってしまう場合は、タイヤの空気圧の左右差や、車軸の歪みなどがある可能性が大きいです。

⑦ 汚れ

残念ながら、シートの汚れをよく見かけます。食べ物のカサや髪の毛、フケ、不明な汚れ、その他…。自分が座りたくないような汚れたシートには、お年寄りも座りたくありません。きれいに保たれているかチェックしましょう。

⑧ クッション

厚みがあるか、厚みに差がないかをチェックします。また、クッションの前後、左右を間違えて置かれている場合があります。クッションのカバーにFRONT/BACKと表示があるので、気をつけて確認してください。表示が合っているのに、前後逆にクッションが置かれていることがあります。カバーを外して洗濯して、その後、前後や左右を間違えてクッションを入れてしまった結果です。洗濯をする人も、クッションを置く人も気をつけましょう。これも座っている人の座位姿勢に大きく影響を与えます。

⑨ 試乗、乗り心地のチェック

自分で乗ってみて、乗り心地をチェックします。

◆ 実際の操作での注意点

基本操作では、急発進や停車、方向転換、スピード、介助者と対象者との高さ(視点の差)、足元の安全などに気をつけましょう。

《急な下り坂》

後ろ向きに介助します。緩い坂の場合は対象者の体幹を支えながら、前向きに下ります。

《段差の乗り越え》

傾けることを対象者に伝え、ティッピングレバーに足をかけ、ハンドルを押し下げて前輪を浮かせます。そのまま前進し、後輪も段差の上に乗せます。降りる場合は後ろ向きに後輪を段から下ろし、そのまま後方に進み上がった状態で前輪を下ろします。



監修

福辺節子(ふくべせつこ)氏

理学療法士、医科学修士、新潟医療福祉大学非常勤講師、介護支援専門員「もう一步踏み出すための介助セミナー」主宰

《HP》<http://moippo.org>

22歳の時に事故で左下肢切断。結婚・出産を経て、31歳で理学療法士となる。現在はフリーの理学療法士として、訪問・セミナー・講演会などの活動を続けている。平成21年4月にNHK「ためしてガッテン」に介助の達人として出演。さらにNHKテレ「ワンポイント介護」では講師としてご出演。著書『福祉流 力のいらない介助術』中央法規出版、『早引き 介護の基本技法ハンドブック』ナツメ社 ほか

◎セミナー・講演会の情報はこちら ▶▶ <http://moippo.org/program>

◀最新著書『福祉流 力と意欲を引き出す介助術』(中央法規出版)発売中!!



健康寿命延伸に寄与する地域のコミュニティづくり

今回は、地域の方に開かれたコミュニティ空間を提供されているサロンについて特集を行います。



◆青森市松森町会のコミュニティサロン

青森県青森市内にある「ふれあい・いきいきサロン萬々(まんまん)」(※1)は日曜日以外の毎日、地域住民のために無料開放されているサロンです。

サロンには60代〜90代の元気な高齢者から要支援2までの方が集い、自由に好きなことができる空間で、青森市のこころの縁側づくり事業(※2)の一環として青森県薬剤師会会長であり介護支援専門員でもある木村隆次さんが2017年4月に開設されました。

青森市から年間5万円の運営経費が支給されますが、家賃光熱費に加えてスタッフが1名常駐するため、多くの経費を木村さんが負担され実験的に行われています。

◆好きなことを楽しめる空間

サロンに通っておられる長尾さんは、最高齢の90歳です。奥様を亡くされたから、塞ぎ込んだり体調を崩されたこともあったそうです。



長尾さんの作品(中央は木村さんの似顔絵)

以前は週2回のデイサービスに通っておられたのですが、好きなことを楽しめず、あまり効果がなかったと感じておられました。そこで開設された「ふれあい・いきいきサロン萬々」に通い始めたところ、友達と笑いあったり好きな絵画作品づくりに取り組んだり楽しんでるうちに、心も体も元気になりました。

サロンではおしゃべりが主ですが、長尾さんのような絵画を楽しまれる方や、カラオケ、将棋、書道、麻雀などを集われていました。

◆地域の課題に取り組む

木村さんが松森町会長である田中さんに相談して青森市に申請したことからスタートした「ふれあい・いきいきサロン萬々」。

●食事のケア

ひとり暮らしの方は食事が簡素になる
↓たんぱく質の不足による不調がおきる
↓食欲が減り、動きづらくなる

●こころのネットワークづくり

ひとりきりだと、こころのバランスが取りづらくなる↓塞ぎ込んでしまう

といった課題に対して「なんとかしたい」という強い思いを抱いておられたことに起因します。例えば、

- 1 入れ歯の調子が悪い(機能低下のサイン)
× 歯科受診をすすめる
- 2 食欲が低下し栄養摂取量が減る(低栄養のきっかけ)
× 食べられない原因を解決する
- 3 筋力が減り活動量が低下する(運動量の機能低下)
- 4 閉じこもりがちになる生活になる
- 5 歩行など生活機能全般が低下(生活機能の低下)
- 6 転倒、骨折などをきっかけに重度の要介護状態に

という方がおられたとすると、①②の時点でアドバイスができれば、要介護状態になるまで至らずに済むという考え方です。

青森県内には、高齢者が立ち寄れる場所は約60カ所ありますが、ほとんどが月1回や月2回の開催で、「ふれあい・いきいきサロン萬々」のように毎日通える場所は、まだまだ少ないそうです。木村さんは、「こころで管理栄養士が監修したランチを食べ健康を保つ」地域サロンはどこでもできる。例えば空き家などを活用し、光熱費など諸経費の補助金があれば、地域住民で運用することもできる。」

「高齢者だけでなく地域に住む子どもや若者も巻き込んだコミュニティが構築できれば、介護給付費や医療費、薬剤費の適正化にもつながる。」とおっしゃっておられます。

「ふれあい・いきいきサロン萬々」は、松森町会の方々の憩いの場としてだけでなく、地域住民の健康寿命延伸に大きな効果を与える空間でした。

※1 ふれあい・いきいきサロン萬々(まんまん)

問合せ: コミュニティアクション萬々(まんまん) コンシェルジュ

※月曜日・土曜日 午前11時から午後2時まで

(定休日: 日曜日)

電話: 0177-438656

※2 こころの縁側づくり事業

高齢者が住み慣れた地域でいきいきと暮らすことができるよう、住民自らが運営する交流/参加の場を支援する「こころの縁側づくり事業」。青森市と青森市社会福祉協議会が実施している。

皆さま、それぞれに好きなことに取り組まれている様子で自然に笑顔がこぼれ、毎日通われることを心から楽しまれている様子が伝わってきました。

◆定期的に健康に関する学習会を実施

サロンでは、月1回を目安に木村さんが講師を務める無料の学習会を行ってまいります。

学習会の開始前には、参加者が基本チェックリストを記入し生活機能の把握を行っています。(サロンには、身長体重計/自動血圧計を常設)

学習会のテーマは、「糖尿病と生活習慣病について」「減塩について」「肺炎予防と口腔ケアについて」など健康寿命延伸を主軸にした内容で開催されています。



木村隆次(きむら りゅうじ)氏

薬剤師、介護支援専門員(ケアマネジャー) 【所属学会】日本健康・栄養システム学会



大学卒業後、製薬会社でMR(医薬情報担当者)として約8年間勤務された後、青森市内にて薬局を開設。平成7年頃から薬剤師として患者さん宅に週2日、1日に30〜40軒の訪問をされる中で、自分が望んだ時に自分の力で生活をサポートできる福祉用具や住宅改修に興味を持たれ傾注。介護保険制度のスタートと同時に居宅介護支援事業所を開設されました。

- ・平成12年4月〜平成26年6月: 日本薬剤師会常務理事(13年)
- ・平成17年11月3日〜平成25年6月16日: 日本介護支援専門員協会会長

現在は青森県介護支援専門員協会副会長、青森県薬剤師会会長として活躍です。

また、介護報酬を決める社会保障審議会介護給付費分科会と、介護保険制度(法に関すること等)を議論する社会保障審議会介護保険部会の委員を、第1回目から約10年無遅刻無欠席で務めておられました。

宅配クック123

宅配クック123の配食サービスを体験してみませんか？

■配食事業の勉強会を開催しました

地域包括支援センター主催の地域のケアマネジャー様向けの連絡会にて、配食事業の勉強会を開催しました。管理栄養士より低栄養の予防を目的とした栄養価についてお知らせした後は、安否確認や、高齢者との会話についてご説明。最後に、実際に提供しているお弁当を試食して頂きました。

配食をお勧めする上で、実際に食べているときより具体的にご利用者様に説明できると、参加した皆様にもご好評頂きました。



ケアマネジャー向け試食会の様子

■栄養教室で123体操&試食をお楽しみ頂きました

地域包括支援センターにて、近隣の高齢者様向けに、栄養教室を開催しました。管理栄養士の栄養に関する講義の後は、宅配クック123オリジナル体操「123体操」を実演。最初こそ恐る恐るでしたが、徐々に一緒に体操を楽しんで頂きました。

体を動かした後は、皆様に楽しくピュッフェスタイルでご試食頂きました。笑顔があふれる、素敵な時間となりました。



高齢者サロン向け体操&試食会の様子



無料試食会のご案内

宅配クック123では、ケアトピックスをご覧の事業所様に、無料で試食会を開催させて頂いております。ご要望に応じて管理栄養士も講師として派遣しますので、高齢者向けの食事に関わる勉強会など、様々な用途でご活用ください。

無料試食のお問い合わせは

0120-514-123

宅配クック123お客様相談室まで

受付時間/平日9:00~18:00(土・日・祝、年末年始はお休みいたします)



お便り募集

ケアマネジャーQ&Aへのお悩み相談や、本誌へのご感想をお待ちしております。

郵便番号、住所、氏名、年齢、電話番号、内容を記入頂き、下記まで郵送してください。

◆送付先

〒550-0003 大阪市西区京町堀1-8-5 明星ビル12F アルファクリエイト株式会社
ケア・トピックス事務局

〈個人情報の取り扱いについて〉

応募者の個人情報は、選考や連絡、及び粗品発送のために使用いたします。また、法令に定める場合を除き、応募者ご本人の承諾なく第三者(業務委託先を除く)に個人情報を開示・提供することはありません。その他の個人情報の取り扱いについては、「(株)シニアライフクリエイト 個人情報保護方針」をご参照ください。

INFORMATION

●折り紙について

折り紙は手先を使うのは勿論のこと、完成をイメージしながら頭も使いますので、脳の活性化につながるといわれています。また、子どものころ折り紙遊びを楽しんだご高齢者の方も多いため、毎月の表紙が会話のきっかけになればと思います。



今月の表紙

ひまわりと昆虫たち
「月刊おりがみ」より

(協力:日本折紙協会)

●東京おりがみミュージアム(日本折紙協会)からのご案内

「朝日 勇メルヘンの絵おりがみ展」

(パネル作品など100数十点展示)

◆日程: 2018年8月7日(火)~9月2日(日)

◆会場: 埼玉伝統工芸会館(道の駅「おがわまち」併設)

〒355-0321 埼玉県比企郡小川町大字小川1220

◆開催時間: 9:30~17:00 ◆入場料: 無料

◆休館日: 月曜日(8月13日(月)は特別開館)

◆交通: 東武東上線・JR八高線「小川町駅」から「小川パークヒル行バス」埼玉伝統工芸会館前下車1分
関越自動車道 嵐山・小川ICから10分



※イメージ

「平成30年NOAこぶし会おりがみ展」

◆日程: 2018年8月25日(土)~29日(水)

◆会場: ギャラリーM 〒150-0001 渋谷区神宮前5-1-14 Casa M1階

◆開催時間: 10:00~18:00 (初日は13:00より、最終日は16:00まで)

◆交通: 地下鉄「表参道駅」(銀座線、千代田線、半蔵門線)A1出口より徒歩3分