

介護に携わるすべての方に

# Care Topics

2017  
**12**  
vol.19

## 特集

ケアマネジメントの仕事術  
～エッセンス版～

## 質問力①

～4つの効果～



2017年12月  
vol.19

発行/株式会社シニアライフクリエイティブ  
企画・制作/アールライフクリエイティブ株式会社  
〒108-0073 東京都港区三田3丁目12番14号 ニッテツ三田ビル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

### いよいよ冬本番。手足の指を動かす 体操で、身体をあたためましょう。

身体末端を動かすことで血行が促進され、  
冷え性の改善にもつながります。



## ホッと血めぐり体操

### 手の指編

手と指を動かして末梢神経を刺激し、血行を促進させます。

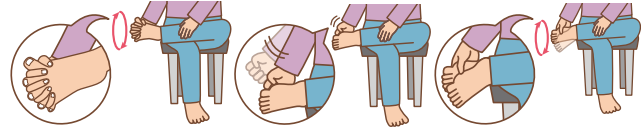


- ①両手を合わせて 掌と甲をこすり、指を刺激します。
- ②指を絡ませて、10回ほど手首をくるくる回します。
- ③両手の指と指を絡ませ、きつめにギュッとにぎります。

反対回しも行いましょう

### 足の指編

指を動かし、足に刺激を与え、血行を促進させます。



- ①足の指に手の指を入れて動かします。
- ②足の裏(土踏まず)をやさしくたたきます。
- ③手で足を持ち、足首を回します。

①～③を10回ほど、両足に行いましょう。

### 注意 ポイント

- 無理をせずに自分のペースでゆっくり行いましょう。
- 身体が冷え切る前に、いろいろ動かしてみましょう。



監修 善家佳子(ぜんけよしこ)氏  
高齢者・障がい者・中高年に優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ティ協会理事。



〈お問い合わせ〉




# ケアマネジメンの仕事術

vol. 6

## エッセンス版

### 質問力① 質問力 4つの効果



今回から質問力がテーマです。「利用者（家族）の意向が引き出せない」「本人らしさが把握できない」と悩むのは、アセスメント力が足りないと思いきみがち。でも取材すると「質問の仕方がわからない」ことが浮き彫りになり、私は「ケアマネジャーの質問力を書きました。高室流質問力を身につけると、ケアマネジメントの質もグッとレベルアップするでしょう。」

◆**質問力を磨くことでケアマネジメントのプロセスは広がり深まる**

相談援助の仕事で大切なのは「傾聴」です。クライアントの言葉を共感的に受け止めるためには、利用者（家族）が「話してくれる」ことが前提です。ところが、どの利用者（家族）も積極

的に口を開いてくれるわけではありません。むしろ本人は何を話してよいか戸惑い、口数は少なく、家族はこの間の苦勞や愚痴を話すことに終始するばかり。肝心なことが聞き取りできずに、時間だけが経ってしまうことになりま

【コミュニケーションの基本は「対話」。お互いの話のやりとりで意思疎通が図れます。利用者（家族）が「話す」きっかけとなるのが、心の扉をノックする「質問の言葉」なのです。

ケアマネジメントのシーンでは、さまざまな場面で使うタイミングがあります。初対面のインタビュー時、情報収集のためのアセスメント時、サービス担当者会議時、そして定期的なモニタリング時です。

質問力を使いこなすことで、ケアマネジメントの質を向上させることができます。



### 質問力には「4つの効果」がある

はじめは「知らない」ことだらけです。利用者の生育歴や家族歴にはじまり、要介護状態になるまでの生活習慣や一日の過「し」方まで、まったく知らないことばかりです。本人のライフスタイルや価値観、こだわりなどを知らない利用者との代弁者となることはできません。

そして相談援助職でも「わからない」ことはたくさんあります。知ることが「わかること」（理解すること）につながることはありません。話を聞くだけで「心の内側や「心の声」が聞こえるわけではありません。経緯や原因を多面的に分析することで理解に近づけるのです。

第三に相談援助職でも「見えない」ことだらけということ。現状を知り、理解しても、「この先どうなるのか」が描けるわけはありません。生活への意向を引き出し、隠れているニーズとリスクを聞き取るプロセスを通じて「どのような暮らしを描けるのか」、その見立てを行うアセスメントにおいて質問力は力を発揮します。

#### 【質問力4つの効果】



人がいます。「がんばりましょう」と励ます言葉よりも「もし仮に、お孫さんが一か月後に一緒に○○美術館に行こうと誘ってくれたらいかがですか？」と動機づける質問をしたらどうでしょう。

この「仮説質問」は、現状の大変さや不便さから心を解き放ってくれます。時には突拍子もない仮説質問でもかまいません。思わず笑顔がこぼれるような仮説質問が、本人の本音を引き出すきっかけになることもあるからです。

- 「もし50歳若返るならどんな人生を歩みたいですか？」

多くの利用者が何かの行動を起「すのをためらうのは心理的不安だけでなく、身体的なマイナスの知覚（痛い、しびれる、だるい、重い、つらい、熱い、寒い、冷たいなど）や身体機能の低下（例・歩けない、つかめない、見えないなど）があるからです。

アセスメントで、本人の意向を仮説質問で引き出してみましょう。

- 「もし〜がもう少し軽く（できるよ）にすればどなたと何をしたいですか？」  
（どこに出かけたいですか？）

※「〜」のところに、マイナスの知覚や低下する機能を入れて仮説質問を作ってみましょう。

### ◆第1の効果…話の整理ができる

利用者（家族）がいつも気持ちを整えて、冷静に話し始めるわけではありません。「○○のことを話したい」と、おどろおどろばなテーマやコンテンツは決まっていますが、それを起承転結のように話せるわけではなく、時には横にそれ、同じ話題が繰り返され、さらに感情的になつて主観的な話じぶりになりがちです。話しながら「迷子」になってしまふ人もいます。

その時に「質問力」で話を整理しましょう。

- 「退院が決まった時、自宅にもどることにどのような不安がありましたか？」
- 「介護についてどのような心の準備をされていますか？」

### ◆第2の効果…考える・気づく

質問力の効果に「考える・気づく」効果があります。利用者（家族）に話し始めてもらうためにはまず「考えてもらう」作業が必要です。

そこで効果を発揮するのが、質問力です。利用者（家族）が話す内容でわかりにくい点があれば、素直な疑問を伝えてみましょう。

- 「〜と、なぜそう思われたのですか？」

問いかける質問を考え、頭を整理してから「それはね…」と説明してもらえるように促しましょう。

そもそも「つづ」は「気づく」ことです。専門職は身体機能にはなんとかできるのに、利用者（家族）はできないと思いついて入っていることがあります。指示・指摘でなく問いかけをすることで、本人のなかに気づきが生まれます。

- 「以前に工夫されていたことで、また使えますか？」

利用者（家族）が答えを考えるプロセスを通じて「あつそうか！」という気づきが、利用者（家族）のなかに「納得感」を生むことになります。



### ◆第3の効果…動機づける

質問とは、相手の心に「新しい風（視点）」を送ること。「本の」釣糸を垂らすことと表す

## ◆第4の効果…関係づくり

相談援助の仕事では、相手の人生に踏み込んでいくことがあります。信頼関係が生まれるまでは、なかなか質問できない内容(例・家族史、生活史、職業歴、家族構成)があります。これらの質問はインターネット時にいきなり尋ねても答えてもらえないでしょう。やはり信頼関係が生まれてきて、初めてあるタイミングで詳しく話してもらえらる内容です。

インターネットやアセスメントの段階でこれらの内容の質問を行うときには、なぜ質問するのか、その目的を話しましょう。

- 「緊急時の連絡先としてご家族の方、お二人の連絡先を伺っています」
- 「どのような暮らしぶりをされてきたのかかわかると介護サービス提供時の参考になるので教えてくださいませんか？」

この質問の前にクッション言葉を入れると利用者(家族)も心の準備をすることができま

す。  
●「個人的なことを伺いますがよろしいでしょうか」

質問の答えが抽象的だったりするならば、失礼にあたらぬように配慮しながら具体的に

聞き取りましょう。

●「失礼ですが〇〇のことを少し詳しく教えてくださいいただけますか？」

答えづらそうなら、深追いせずに「次回伺うときでも結構です」と、すかさずフォローの言葉をかけましょう。

相手が好きむ話題(例・子ども、孫、ペット)から少し盛り上がり、話しやすい雰囲気を作れ

てから質問をするのもよいでしょう。



### ムロさんのまとめ

- その① コミュニケーションの基本は対話。心の扉を開くのが「質問」
- その② 質問力の「4つの効果」を使い分ける
- その③ 質問力は「フレーズ」で覚える

# ケアマネさん「元気だして、相談室」

vol. 6

ムロ先生の

## 今月の悩めるケアマネさん

私の働く〇〇市でもケアプラン点検が始まり、私のケースを提出することになりました。

要介護3のケースです。何をチェックされるのか、とても不安です。どのような準備をすればよいのか、ぜひアドバイスをお願いします。

M・Uさん 女性 ケアマネ歴 4年



## ムロ先生の「お答えします」

平成30年から、介護保険適正化を目的にしたケアプラン点検が全国で本格実施されます。介護保険サービスの指定権限が、都道府県から自治体に移譲される流れと平行しています。

事例提出の準備は市町村によって異なりますが、基本的に「修正を加えない状態のプラン」を提出しましょう。ケアプラン点検会議は監査ではなく、栄養士や理学療法士、主任ケアマネジャー、薬剤師などが専門的な視点から質問や助言・提案を行い、ケアマネジャーのスキルアップを図ります。過大に不安になるのではなく「アドバイスと気づき」をもらう姿勢で参加しましょう。事業所の責任者と一緒に参加するのもよいでしょう。



### 現場で役に立つ「ミニ知識」

#### 高齢者住宅併設の介護サービス事業所の注意点

居住型施設には住宅型有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅があり、1階に訪問介護やデイサービスが併設されています。運営者が同じ会社の場合でも、あくまで独立した事業所であり「テナント」と考え

るべきです。  
たしかに建物の中にあるので、入居者(利用者)も一体のものとならえがちですが、実地指導では明確に区分しているか、利用が混同されていないかが問われます。たとえば入居者が「疲れたからちよっと部屋で休むよ」と午後1時に部屋に戻ったら「サービスの中断」となるので、この時間を請求すると「不正請求」となります。同様に生活支援サービスとして、掃除や洗濯が住宅部分の契約内容に組み込まれているならば、介護サービスでそれらを提供することはできません。

実地指導では契約書から調べられます。ケアマネジャーとしても確認しておきたい点です。

監修

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。

「分かりやすく元気ができる講師」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『ケアマネジャーの会議力』(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)。



## 歩行の介助④ 階段の上り下り・その1(手すりを使って)

階段の上り下りは、介助する側・される側の双方にとって、緊張とリスクを伴う介助の一つです。今月は、手すりを持って1段ずつステップに両足を揃えての階段昇降、来月は杖を使つての階段昇降のポイントを紹介しします。



階段昇降の機会は少ないかもしれませんが、デイサービスや送迎、外出先、家庭の玄関・トイレ、お風呂などでの小さな段差は、日常の中で経験することは多いのではないのでしょうか。

段差の上り下りの基本は「機能の良い方が上、悪い方が下」です。

上る時も下りる時も、より重力に抗する仕事をするのは、上側にある足です。段差を上がる時は機能の良い足が先に上がって身体を引っぱり上げ、降りる時には、機能の良い足が上側に残って身体を支えます。

### 《1:手すりを使って階段を上る》

- 1 a・対象者の健側上肢(片マヒ等の場合)で手すりを持ちます。
- b・両側に手すりがあり、両上肢が同じように使えるのであれば、健側下肢側の手で手すりを持ちます。
- c・健側上肢側に手すりがない場合は杖を使う、あるいは横向きに昇降します。



7 ①～⑥を繰り返しします。

### 《4:一部介助で手すりを使って階段を下りる》

- 1 対象者は手すりを持ちます。(1:手すりを使って階段を上る「①と同じ」)
- 2 介助者は対象者の患側に立って片手で対象者の脇を支えます。(2017年7月号「片手での支え」参照)



4 対象者は少し前方(下方)気味に手すりをもち、患側の足を一段下ろします。



2 健側の足を1段上げます。

### 《2:手すりを使って階段を下りる》

- 1 対象者は手すりを持ちます。(1:手すりをを使って階段を上る「①と同じ」)
- 2 患側下肢を先に下ろします。
- 3 健側の足を下ろし、患側下肢に揃えます。

### 《3:一部介助で手すりをを使って階段を上る》

- 1 対象者は手すりを持ちます。(1:手すりをを使って階段を上る「①と同じ」)
- 2 介助者は対象者の患側に立ち、片手で対象者の脇を支えます。(2017年7月号「片手での支え」参照)



5 対象者は健側の足を下ろして両足を揃えます。



6 介助者は自分の足を下ろします。



7 ①～⑥を繰り返しします。(5と6が入れ替わる場合もあります)

### ポイント

より対象者をしっかりと支えたい場合、介助者は対象者の患側に立ち、片手で対象者の脇を前方から、もう一方の手は対象者のベルトを保持します。ベルトでの介助が禁止される事がありますが、どこを持つかはなく、持ち方の問題です。立位時、人間の重心はおへその下あたりにあります。ちょうどベルトの位置に近いので、ベルトを持って介助するとしっかりと支えることができます。ただし、決してベルトを持つ手を持ち上げないようにします。



3 介助者は対象者から遠い方の足を一段上げておきます。



4 対象者は手すりを少し上に持ち替え、健側の足を一段上げます。



5 介助者は対象者に近い方の足を上げて両足を揃え、対象者が患側下肢を上げてくるのを支えます。



対象者のレベルが良い時は、対象者の患側の足と一緒に、介助者のもう一方の足、対象者側でない足を上げます。

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 Eテレ「ワンポイント介護」では講師としてご出演。著書『福辺流 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『福辺流 力と意欲を引き出す介助術』(中央法規出版)発売中!!



# 地域を織りなし、支える

vol. 9

今日、高齢化に拍車がかかる中、地域包括ケアが唱えられ、地域包括ケアシステムの構築が進められています。

このページでは、地域の高齢者を支える具体的な取り組みや、そこに携わる方々を紹介していきます。

## 介護予防は低栄養の防止から！・その②

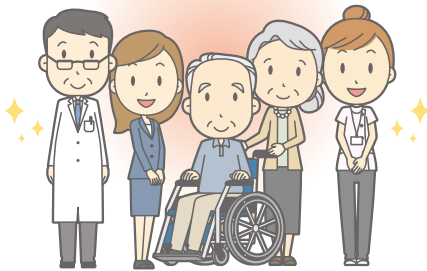
### 「高齢者の低栄養防止コンソーシアム/徳島」の取り組み①

#### 「高齢者の低栄養防止コンソーシアム/徳島」とは

「高齢者の低栄養防止コンソーシアム/徳島」(以下、コンソーシアム)は、2017(平成29)年5月に設立された団体(コンソーシアム)です。コンソーシアムの会則には、次の目的が掲げられています。

本コンソーシアムは、徳島県内における高齢者のフレイル(虚弱)防止・低栄養予防に向け、医療・介護関係者と食品卸会社・食品企業・配食/給食事業者・飲食店/レストランならびに自治体・大学等の産学官民連携により、高齢者本人が低栄養に気づき、自らが「いつまでも美味しく食べる」低栄養予防に取り組めるべく、栄養ケアサポート拠点による栄養状態チェックの下、

医療・介護関係者がケア・アドバイスし、高齢者の栄養状態/摂食嚥下機能に適切な食品/食材を配給/給食する支援体制を整備し、高齢者の健康寿命の延伸に資することを目的とする。

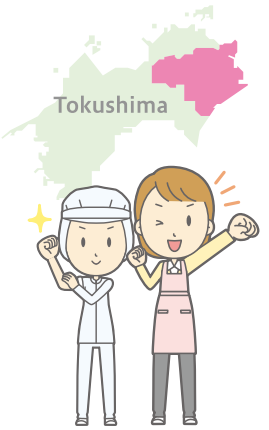


低栄養について高齢者本人に気付いてもらい、その予防に自ら取り組んでもらうために支援するという、高齢者の自己決定や自立支援を大切にしたい趣旨となっています。そして、この目的に賛同した医師や歯科医師、看護師、薬剤師、栄養士、ケアマネジャー、栄養補助食品メーカー、食品・食材を卸す事業者、配食サービス事業者、飲食店等が、コンソーシアムの会員として登録しています。

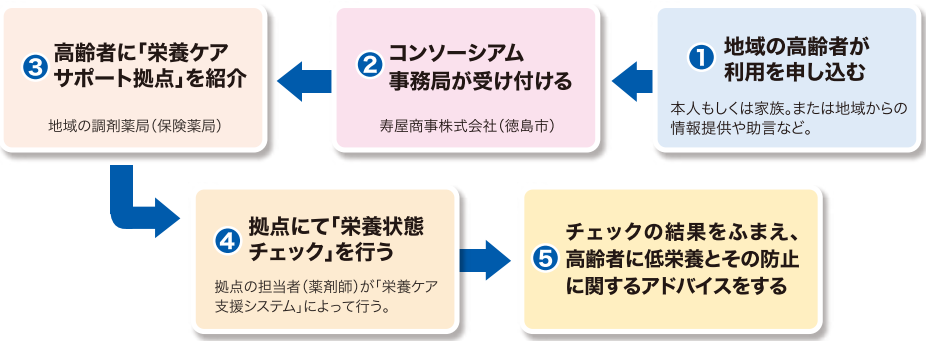
#### 「コンソーシアムの事業内容」

##### 「栄養ケアサポート」

コンソーシアムは、前述の目的を達成するために、地域の高齢者が利用できる「栄養ケアサポート」と称する事業を展開しています。その概要を、図で示します。



### 「栄養ケアサポート」の概要



①の申し込みは高齢者本人の他、家族が行うこともあります。また、コンソーシアムの存在を把握し、高齢者に関わる地域のケアマネジャーや地域包括支援センター、配食サービス事業者等からの情報提供や助言が、利用申し込みのきっかけとなります。

②の受け付けは、治療食品や介護食品などを扱う寿屋商事株式会社(徳島市)が担い、③の栄養ケアサポート拠点は、地域の調剤薬局(保険薬局)が担当しています。

④の栄養状態チェックは、端末(iPad)に組み込んだ「栄養ケア支援システム」により行います。システムには「簡易栄養状態評価表(MN A i s f)」※1「摂食嚥下障害スクリーニング質問紙票(E A T 1 0)」※2を基にした質問項目が内蔵され、拠点の担当者(薬剤師)が高齢者に質問しながらその回答内容を入力すること、高齢者が低栄養か低栄養のおそれ(リスク)があるか、低栄養ではない(正常)か、という判定や、望ましい食形態、栄養や摂食・咀嚼・嚥下にかかる課題(ニーズ)、課題解決のための具体的なアドバイス内容などが出力されます。

あわせて、アドバイス内容に応じた栄養補助食品や配食サービスなどの情報も提供。それら高齢者が購入・利用する場合は、コンソーシアム事務局を経由して、コンソーシアムの登録会員のもとから手配します。

低栄養や低栄養のおそれがある高齢者等に対して一定の評価(スクリーニング)方法を用いた根拠(エビデンス)のあるアドバイスと、食に関する各種サービスの情報を提供し、利用につなげるという効果的・効率的な取り組みといえます。この「栄養ケアサポート」については、次回以降改めて紹介します。

※1 高齢者の栄養評価方法として開発されたもので、食欲不振・体重減少・精神的ストレスなどについて把握し、低栄養(栄養不良)、低栄養のリスクあり、低栄養ではない(正常)のいずれかを判定するもの。

※2 飲み込み(嚥下機能)に関する質問に回答してもらい、その結果により、嚥下の効率や安全性について専門医に相談することを勧めるもの。

今回は、コンソーシアム設立の背景や、栄養ケアサポート拠点が薬局であることなど、コンソーシアムの特徴について紹介します。



◆ 高齢者の低栄養防止コンソーシアム設立支援のご相談は、一般社団法人在宅栄養ケア推進基金 TEL:088-80215377 富田様(まで)ご連絡ください。

## 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。

### ●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ことから、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

心躍るクリスマス  
「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)のご案内

折り紙作品を鑑賞できる常設展示場、折り紙関連図書を集めた資料室(会員限定)、折り紙教室ができる講習室を併設する施設です。

売店では日本折紙協会が発行する雑誌、書籍のほか、他社出版社の折り紙関連書籍、各種折り紙用紙などを販売しております。現在、講習室では15の講座が開講し、毎月講師による作品指導が実施されています。

詳しくはWEBをご覧ください。 <http://www.origami-noa.jp/>

#### ◆所在地

〒130-0004 東京都墨田区本所1-31-5

電話:03-3625-1161

(電話受付時間/9:30~17:30 ※事務局休休み:12:30~13:30)

◆開館時間:9:30~17:30

◆入館料:無料

◆休館日:祝日(土日を除く)

祝日が日曜日と重なった場合の翌月曜日  
年末年始(12月30日~1月4日)

※その他、事務局の都合により休業する場合がありますので、事務局までお問い合わせください。

#### ◆アクセス

都営大江戸線 蔵前駅A7出口から徒歩約8分

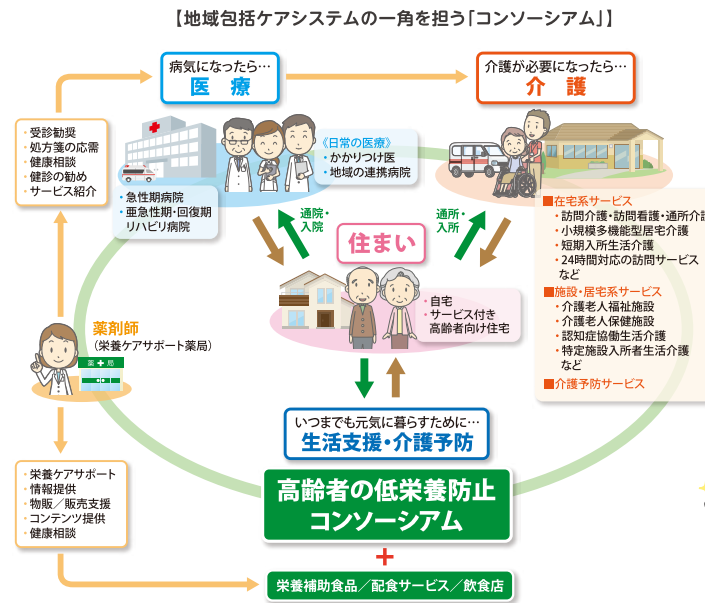
都営浅草線 浅草駅A2-a出口から徒歩約9分

東京メトロ銀座線 浅草駅4出口から徒歩約10分



## 取材ページ 地域を織りなし、支える

今回より4回にわたり、コンソーシアム徳島様のご協力により、高齢者の低栄養防止(栄養ケアサポート)や地域の施設・医療・行政などが一体となって取り組む仕組みについてご紹介いたします。



### 今回取材にご協力いただいた『高齢者の低栄養防止コンソーシアム/徳島』の方々



#### ●代表世話人

仁木 博文氏

(仁木訪問診療クリニック、院長)

医学博士。訪問診療医として地域を訪問する中で、高齢者の慢性疾患が「栄養」が関与することに早くから着目され、低栄養リスクの早期抽出、早期医療介入が重要であると説かれている。



#### ●コンソーシアム事務局

戸田 浩志氏

(寿屋商事株式会社)

全国病院用食料卸売業共同組合所属、治療食品や介護食品などを取り扱う。コンソーシアムの要を担われる。  
<http://kotobuki8.com/jp/>



#### ●栄養ケアサポート拠点(調剤薬局)

片岡 大士氏

(有限会社四国メディカルサポート)

徳島県内で「ひかり薬局」の運営を行う会社。拠点の薬剤師育成に力を注がれている。  
<http://shikoku-ms.com/>

### 参考

7~8ページで紹介させていただいた栄養ケアサポートで実際に使われている申込書。コンソーシアム事務局職がハブとなりご利用者に対して利便性の高い「栄養ケアサポート拠点」を紹介されています。

