

介護に携わるすべての方に

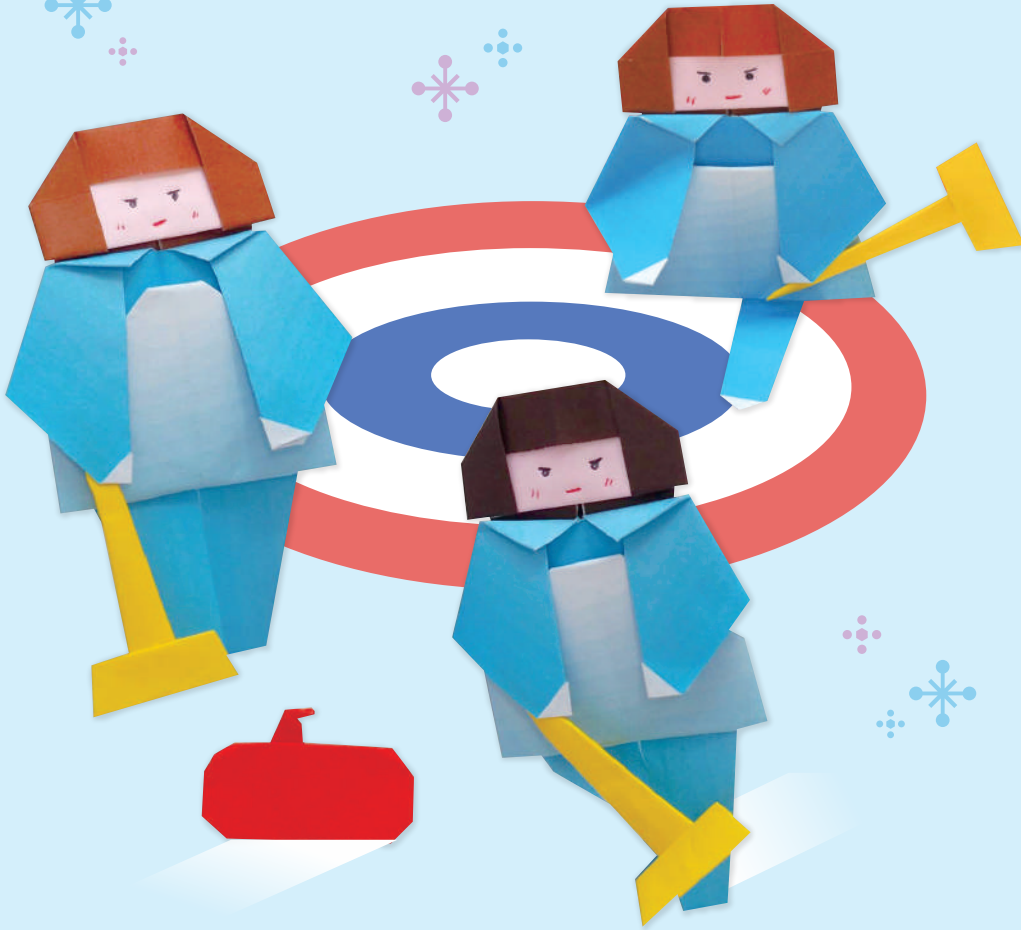
Care Topics

2018
2
vol.21

特集

ケアマネジメントの仕事術
～エッセンス版～

質問力③
～6W1H1R～



2018年2月

vol.21

発行/株式会社シニアライフイベント
企画/制作/グラフィックデザイン株式会社

〒108-0073 東京都港区三田3丁目12番14号 ニッポン三田ビル6F TEL03-6303-7500
〒550-0003 大阪府西区京町堀1-8-5 明星ビル12F TEL06-6445-8898

株式会社
シニアライフイベント
SENIOR LIFE CREATE

ふくらはぎを刺激して むくみを解消!



ふくらはぎは、第二の心臓です。
足腰に滞りやすい血液をポンプのように心臓へ送り返す働きがあり、
ふくらはぎの筋肉がよく動くと全身の血行がよくなるといわれています。

- ① 右足のかかとで、左足のふくらはぎをさすったり、
たたいたりしましょう。
座って行っても、寝て行ってもどちらでもかまいません。



- ② 右足の甲で、左足のふくらはぎをさすったり、たたいたりしましょう。
座って行っても、寝て行ってもどちらでもかまいません。



①、②は反対の足も行いましょう。

手で揉んだり、グーの手でトントンたたいてもOKです。

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。
- 楽な方法で刺激してください。

〈お問い合わせ〉



自分で
ほぐす
vol.21

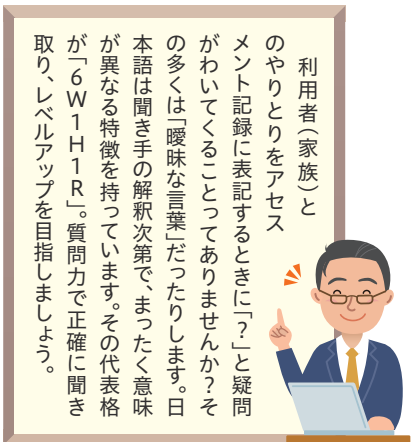
監修 善家佳子(ぜんけよしこ)氏
高齢者・障がい者・中高年に優しい体操を教えている。
一般社団法人日本アクティブコミュニティ協会理事。



「エッセンス版」

質問力③

6W1H1R



◆「日本語」がなぜ曖昧になりやすいか

日本語に曖昧な表現が多い理由はいくつかありますが、私が考えるのは「日本人の知恵説」です。

① 曖昧表現で「身内をよそ者」を分ける

日本人は小集落を基本に、「コミュニティを

② 「いつ(When)」を質問する

高齢者の聴き取りで混乱しがちになるのは、本人が「いつのこと」を話しているのかわからないときです。「いつからいつまで」の期間がわからないことも困ります。

《「人生の時期」》

生活歴や家族歴、職業歴を聞き取る際には「人生の時期」を確認しましょう。大きく「幼少期、思春期、青年期、壮年期、中年期、初老期、高年齢」がありますが、とてもむずかしい印象を与えます。でも「小さい頃、若い頃、働き盛り、子育て中、年を取ってから」ではあまりに曖昧です。デジタルして質問すれば間違いは各段に減ります。

- 「10代はどちらに住んでおられたのですか?」
- 「20代はどのような仕事をされてましたか?」
- 「何歳位をなつかしく思い出されますか?」

《日単位、週単位、月単位、年単位》

「いつ」には日・週・月・年の単位があります。一日の生活の流れ(朝方、昼間、夜、深夜)などは具体的に聞き取ります。

- 「朝方とは午前7時頃ですか?」



作って暮らしてきました。つまり「身内とよそ者を分けるには、言葉の選び方や呼び名を変え、解釈を変えることで対応したということ。つまり「わかる人にはわかる」という所属意識をより鮮明にするものです。

② 責任を分散するために「あいまい」にした

日本人は個の決定より「集団(ムラ)の決定」に重きを置くので、解釈が幾通りもできる「曖昧表現」を好んで使ってきました。

③ 人と人の関係性や行動を「あいまい表現」で包み込む(地ならしする)

協調性と同調性を大切にする日本人は「曖昧な言葉」でおたがいの関係に摩擦が生じないように「距離を置く」という方法を身につけました。

●「いつもお世話になっております。」

●「それは大変でしたな。」

●「それはけっこうなことですね。」

●「ええなんとか大丈夫です。」



《頻度》

会話の中に頻度を表す言葉(例・ちよくちよく、しよつちゅう、しばしば、いつも、たびたび)がよく使われます。これもとても曖昧な表現のため、勘違いも多いので「回数」を数字で質問します。

●「「たびたび」とは週に3回程度ですか?」

●「「しよつちゅう」頭痛がするといわれますが、「一日に10回程度ですか?」

質問に数字を入れ込むと、相手も「数字」で答えるようにしてくれます。

④ 「いつ(Where)」を質問する

私たちは「場所」という環境に大いに影響されます。場所を特定することで、その時の状況、その場所に行った理由・目的を明確にできますが、会話の中ではおぼろげな表現しかしません。具体的な場所名や地名、建物名などを聞き取ります。

●「「家の中で転んだということですが、玄関ですか?廊下でしょうか?」

●「「公園」を週3回は散歩されるということですが、歩いて300m先の〇〇公園のことですか?」

●「お生まれは「東北」ということですが、右手ですか?青森ですか?」

◆「6W1H1R」の曖昧さを質問力で整理する

しかし、アセスメントやモニタリングでは「曖昧さ」は不正確さの温床となります。「6W1H1R」を質問力で、正確に聞き取りましょう。

① 「だれ(Who, Whom)」を質問する

話題の「主人公」を確認しましょう。会話の中で何をどのようにしたのかは詳しく語られるのに、誰が誰にそれを行ったのかがすっぱり抜けることがあります。話題の登場人物を質問しましょう。

●「それをされたのはどなたですか?」

●「どなたに会われたのですか?」

「人称代名詞」も確認しましょう。会話で頻繁に使われるのは「子ども、家族、息子、娘、孫、親戚、知人、友達、仲間、上司、部下」などです。

●「息子さんはご長男ですか、次男の方ですか?」

●「どちらにお住まいの親戚ですか?」

●「どの頃にお付き合いのあったお友達ですか?」

●「会社ではおいくつの頃の関係ですか?」

④ 「なに(What)」を質問する

利用者(家族)とのやりとりで「何のことを(何について)話しているか」がわからないときがよくあります。「なに」には、モノ(物)の場合とコト(行為)の場合の2つがあります。

《モノ(物)》

●「秋になるとナニを食べたいですか?」

●「スパーではナニをよく買っていましたか?」

●「家電製品ではナニが使いづらいですか?」

《コト(行為、意思)》

●「利き手の痛みが取れたらナニをやりたいですか?」

●「来年、ご家族とナニを一緒にやりたいですか?」

●「お手紙ではナニを伝えたいですか?」

⑤ どのような思い(Wish)を質問する

私たちの行動には必ず「目的」が伴います。その目的を理由(Why)にまとめてしまうのではなく、現場でみなさんがよく使う「思い」を「願ひ: Wish」と関連づけてみてはどうでしょうか。

ただし「どのような願いをお持ちですか?」では日本語としてちょっと仰々しいので、「思い」という言葉を使うのがよいでしょう。仮説質問を使うと「願ひ」を引き出しやすいため、使ってみましょう。

●「もしトイレの心配がなくなれば、どちらに行きたいと思われませんか？」
 ●「お花見でお孫さんに作ってあげたい。ごそうは何ですか？」

⑥どのように(How)を質問する

「How」とは「どのように」(手段、状況、状態)を把握することです。閉じた質問ではなく「開いた質問」(自由回答質問法)で行います。この質問はアセスメントの状況や状態を把握するときにとっても活用できます。

《手段を質問する》

●「身体はどのように洗われていますか？」
 ●「食事はどのように工夫して食べていますか？」

《状況(環境)を質問する》

●「台所はどのように使いづらくなりましたか？」
 ●「玄関がどうなれば外出しやすいですか？」

《状態を質問する》

●「暑い夜に体調はどのように悪くなりますか？」
 ●「寝たきりだと、どのあたりがづらいですか？」

⑦どうなったのか(Result)を質問する

「5W1H」は新聞記事などの「結果」を伝えるときに必要な要素です。アセスメントでは過去の事を聞きますが、利用者(家族)が行ったことが「どうなったのか」(Result)「結果」を把握し、それがどのような意味を持つか、評価することが求められます。結果の質問も「レベル」と「変化」の2つの側面から質問しましょう。

《レベルを質問する》

●「どれくらいできるようになりましたか？」
 ●「どれくらいやりづらくなりましたか？」

《変化を質問する》

●「四脚杖を使って〇〇神社までどのように歩くことができるようになりましたか？」

ムロさんのまとめ

- その① Whoは個人名、Whenは数字化、Whereは地名・建物名を質問する
- その② Whatはモノとコトに分けて質問する
- その③ Howは手段・状況・状態に分けて質問する

ムロ先生の ケアマネさん 「元気だして、相談室」

vol. 8

今月の悩めるケアマネさん

ケアマネ更新研修で、講師の方が「自立支援」がケアプランの目的、という話をされました。理念はわかるのですが、要介護3〜5の中重度の方に、自立支援とは矛盾していませんか？

それに、ケアプランをいくら工夫しても90歳ともなれば、介護度が重くなるのは当たり前です。リハビリの強要は虐待につながるのではと心配です。

J・Kさん 女性 ケアマネ歴5年



ムロ先生の「お答えします」

第7期介護報酬の議論の中で、今回、とても語られるのが「自立支援」です。しかし、自立支援が介護予防や重度化予防という視点ばかりだと、体育会的なりハビリ漬けになるのでは、という懸念の声もあります。「自分で行う」ための支援には、身体機能の維持・改善なら身体的リハビリ、生活機能なら生活リハビリ、精神的な支援なら意欲・動機づけ支援(モチベーションアップ)の3つがあります。

そこで重要なのが「自律支援」です。自分で決める(自己決定)ことの支援は本人らしさの尊重であり、意欲づくりの基本となります。そして、自律支援は寝たきりや看取りのステージでも行うことができます。要介護度の改善だけに偏った自立支援は、本人の自律性を無視することになります。



現場で役に立つ「ミニ知識」

現場の個別サービス計画とサービス内容をチェックしよう！

2年前に老健局通知で、介護サービス事業所の個別サービス計画を、担当ケアマネジャーが回収することがようやく義務付けられました。個別サービス計画の利用者交付は当初から義務でしたが、居宅介護支援事業所の回収は義務となっていなかったため、ケアプランがどのように個別サービスに反映しているかは「ブラックボックス」でした。

私が問題視するのが「ケアプランの引き直し」になっていること。課題・短期目標はいいのですが、サービス内容が細かく具体化されていないこと。そして現場でチェックしたいのが自立(自律)支援型のサービス提供になっているかどうか。短期目標のモニターリングで評価シートを使うことになると個別サービス計画のケアプランチェックを



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ement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⑥ 歩行器・歩行車の選び方・使い方

高齢者の歩行を助ける道具は、杖だけでなく「歩行器」「歩行車」「シルバーカー」などもあります。それぞれの特性を理解し、対象者にとって適正な器具を選びましょう。



高齢者でよく使用される福祉用具に、歩行器や歩行車、シルバーカーなどがあります。杖よりも支持性やバランスを補助する能力に優れているので、自立に移行してほしい、歩行時の痛みがある、手引き介助では支えきれない、などのケースに使用します。

両上肢機能が必要なので、基本的に片麻痺の対象者には不適切です。杖と同様に大転子（※歩行器以外、あるいはハンドグリップを握ったときに肘が30度になるようにグリップの高さを調整します。グリップが遠いときは、少し高く設定します。円背などがある場合も高めに設定する場合がありますが、高すぎると後方へ転倒しやすくなるので注意が必要です。

《固定型四脚歩行器》

主に屋内で使用します。低い段差や小さな障害物は超えることができ、絨毯や畳の上でも使えますが、生活の場面よりは入院中の歩行訓練などで使われる機会が多いようです。歩行器を

持ち上げて移動するので、ハンドグリップを両手できちんと握れる上肢機能とバランスが必要になります。歩行器を持ち上げる際や、足が歩行器の中に入りすぎたり、グリップの位置が高すぎたりすると後方への転倒の可能性があるので、注意が必要です。また、キャスター付きやスライドするタイプもあります。



《歩行器》

握る力が弱い、リウマチなどで手の変形がある、体幹の支持機能が弱い対象者などに適しています。肘の高さか、それよりも少し高く設定します。

く、直線方向にしか動かないようなタイヤの形状もあるので、購入する際に確かめましょう。前にもたれかかるようにして使用すると体幹の支持性が低下し、腰や背中が曲がる可能性があるのに注意が必要です。※介護保険の適用ではなく自費の購入になります。

《歩行器や歩行車での歩行介助》

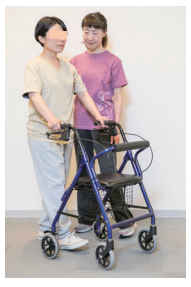
①歩行が安定している対象者の場合

（A）介助者は対象者の患側（弱い方）の下肢側に立ち、対象者のズボンのウエストかベルトを軽く支えます。この時、決して持ち上げたり引っ張ったりしないように注意します。対象者の動きに合わせて、対象者の姿勢が不安定になった時のみ支えます（※この方法は他の歩行器歩行車の場合も同様です）。



（B）脇で支える場合（2017年7月号「片手での支え」11月号「脇支えでの歩行介助（杖歩行）」参照）

患側下肢側に立ち、脇を後方（写真）あるいは前から支えます。



②膝折れなどで歩行が不安定な対象者の場合
介助者は対象者の弱い方の下肢の斜め後方に立ち、対象者の腰と脇を支えます。対象者の動きを邪魔しないように気をつけましょう。



③重心の移動が不十分な対象者の場合
介助者は対象者の後方に立ち、両手で対象者の骨盤を支えます。対象者の右（左）下肢が出にくい場合は左（右）への重心の移動を補助し、下肢を降り出しやすいように介助します。



④パーキンソン病などの小刻み歩行のように重心が前方にかかり、歩行車だけが先に進み足がついてこない対象者の場合
介助者は前述の脇支えで対象者を支持し、もう片方の手で歩行車を持ち、前に進まないように調整します。



特別に練習しなくても使えるのでよく提供されますが、もたれかかっていると、より体幹の機能低下につながる場合も多いので、注意が必要です。特にU字型の歩行器は注意してください。

《歩行車》

使用すること
で歩行が自立できる対象者や、介助もしやすいため歩行練習を始めたレベルの対象者に適しています。横幅やタイヤが大きく安定しているの



《シルバーカー》

歩行は可能だが長い距離を歩くのに不安がある対象者や、荷物を持つて歩くことが困難な対象者に適していません。コンパクトですが安定性や運動性には乏



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「もう一歩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NHKE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. 11

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、そこに関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④

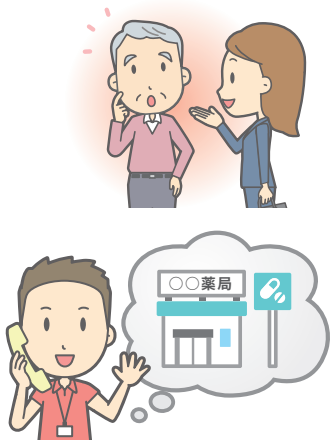
「高齢者の低栄養防止コンソーシアム/徳島」の取り組み③

「栄養ケアサポート」の利用例

今回は、「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)が提供している「栄養ケアサポート」事業の、利用の一例を紹介いたします。

① ケアマネジャーが担当する高齢者に「栄養ケアサポート」の利用を促す

ケアマネジャーが担当している高齢者(利用者)において、日常生活動作が低下し始め、「疲れやすい」と訴えるようになった。加えて、痩せてきて体重も減っている様子。高血圧症などを患い、薬も複数種類服用している。ケアマネジャーは利用者へ、「一度、栄養ケアサポートを受けてみませんか」と声をかけ、情報提供し、利用を促した。



② 利用者の問い合わせを受けたコンソーシアム事務局が、利用者に薬局を紹介

利用者は、コンソーシアム事務局に電話で問い合わせ。事務局の担当者が話を聴き、利用者の住所などを確認の上、栄養ケアサポート拠点になっている最寄りの薬局を紹介した。

あわせて、利用者の身長や体重といったデータも入力。さらに、利用者の承諾を得て、利用者の姿勢や歯並びなどを写真撮影し、端末に取り込んだ。

④ 薬剤師が、低栄養防止などに関するアドバイスを行う

チェックの結果、「低栄養のおそれあり」「食形態は、やわらか菜など」「食欲低下に対する栄養ケアが必要」「今後、栄養状態が低下する可能性があります」「嚥下区分に応じた、かみやすい、飲み込みやすい食事にしましょう。やわらか食品も上手に利用しましょう」「エネルギー消費量に対して1日あたり200〜400kcal程度(食事の半分〜1食分)の不足があると考えられます。今の食事量を見直しましょう」などのアドバイス内容が表記された「栄養アセスメントシート」を出力。利用者に説明した。

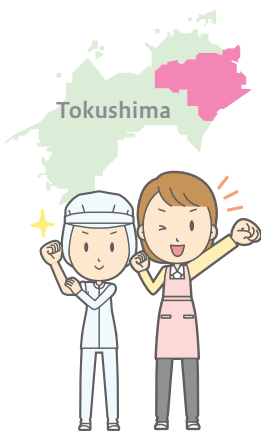


⑤ 薬剤師が、利用者の主治医に連絡を入れ、減薬にかかる伺いを立てる

薬剤師は、「栄養アセスメントシート」のコメント欄に、「対象者は低栄養傾向にあり、早期改善が必要です。低栄養の原因として、投与薬剤数が多い状況(10種類服用中)が懸念されます。減薬等の調整につきまして、「検討の程、何卒よろしくお願い申し上げます」などと記入。利用者の同意を得て主治医に連絡し、シートを提示の上、伺いを立てた。

⑥ 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を提供

薬剤師は、栄養状態チェックに基づくアドバイス内容に応じて、利用者に対し必要な力ロリー等を確認するための栄養補助食品や、嚥下に配慮したやわらかめの食品、栄養バランスのとれた配食サービスとその利用についての情報を提供した。
また、そのような対応をしたことを、減薬にかかる主治医への連絡の件も含めて、ケアマネジャーに連絡、報告した。



③ 利用者が薬局に赴き、薬剤師による「栄養状態チェック」を受ける

利用者は薬局に赴き、薬剤師と面談。薬剤師は、「いくつか質問をさせていただけますでしょうか?」「飲み込みが苦痛などきはありますか?」「などの質問を行い、得られた回答内容を入力した。



配食サービス



やわらか食

⑦ コンソーシアム事務局を通して、栄養補助食品や配食サービスなどを提供

薬剤師からの情報提供を受けた利用者は、コンソーシアム事務局に問い合わせ。さつそく、栄養補助食品や、やわらか食品を注文し、配食サービスの利用も申し込んだ。そして、利用者宅に届いた食品等を、利用者は食べ始めた。薬剤師が後日、生活の状況を確認すると、声にもハリが出て体重も増えてきているようだった。

次回(最終回)は、高齢者の低栄養防止に留まらない、コンソーシアムがもたらす効果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:08-81-80215377 富田様)までご連絡ください。

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くださいました。

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
0120-288-120

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。

●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。



「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

