

# ケアマネ SAPPORO

2019.2.1 発行 第116号

一般社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会

発行

〒001-0010

札幌市北区北10条西4丁目1 SCビル2F

TEL 011-792-1811 / FAX 011-792-5140

もっと歯科と連携しませんか	I	その人らしい生き方のために	VI
虐待に対する当会の取り組み	III	まわりとつながる大切さ	VI
ケアマネのための接遇とマナー実践講座	IV		
ケアマネのためのメンタルヘルス実践講座	V		

## もっと歯科と連携しませんか～歯科職種とケアマネジャーの関係～

札幌歯科医師会地域医療係

歯科衛生士 木本 恵美子

みなさん、はじめまして。札幌歯科医師会 地域医療係 歯科衛生士の木本恵美子です。

訪問歯科診療(在宅歯科診療)、介護予防、口腔機能向上、多職種連携などの支援、推進等が主な業務で、平成29年4月より勤務しております。

### ●訪問歯科診療で出来ること

札幌歯科医師会では、訪問歯科診療を切り口に地域包括ケアシステムへの歯科職種の参入を推進しております。

歯科医院に何件も電話したが、診療出来ないと思われる、数件目でやっと診療してくれる先生を見つけたなどと伺うことがあります。本会が設置した相談専用ダイヤルにご連絡いただくと、電話1本で対応できる歯科医師をお探しします。この相談専用ダイヤルにお電話をいただきますと専任の歯科衛生士が、要介護度や病状、配慮が必要な事項などをお聞きし、利用者さんや患者さんのご自宅近くで、対応可能な歯科医師を主治医として紹介させていただくことができます。

また患者さんや利用者さんの住居エリアの歯科医師を主治医とすることから、地域包括ケアシステムにつながることが出来ます。さらにケアマネジャーさんとの連携を重要視し、初回の訪問歯科診療の際にはご同行をお願いしており、顔の見える関係づくりの基盤としたいと考えております。

訪問歯科診療で対応できる内容は、機材や歯科

衛生士数によっても違ってきますが、まずは困っていることを相談専用ダイヤルにご連絡いただくことで、問題解決につながると思います。お気軽にご相談ください。

### ●ケアマネジャーさんに留意してほしい

#### 口腔の問題のチェックポイント

歯科職種が多職種連携を進める際、中でもケアマネジャーさんとの連携は必須です。しかし、口腔内の状況はなかなか見えにくいですし、見た時に問題を見つけることはまた難しいことだと思います。

そこで問題に気づいていただくために札幌歯科医師会では「お口の課題チェック票」を作成しております。ケアマネジャーさんに見ていただきたい口腔のチェックポイントとさせていただいても良いかと思っております。

歯が痛い、入れ歯が痛いのみならず、食事量や形態の変化、肺炎の既往などまだまだ他職種の方には歯科に直結するとの認識が薄いと思われる課題も含まれています。こちらは、札幌歯科医師会HP (<https://sasshi.jp/>) “市民の皆さまへ” → “資料ダウンロード” からダウンロードできますので、是非ご参照ください。

●今後のケアマネジャーさんへの期待

この「お口の課題チェック票」を見ていただくと、こんなことも歯科と関係しているのかとお感じになることと思います。私たちがケアマネジャーさんに望むことは、まず口腔に興味を持ってもらいたいということです。

全身の健康は、口からしっかり栄養を摂ることが重要です。そのためには、まずは歯や入れ歯がしっかり磨けていることが基本です。汚れが多く残った状況でお食事をし、むせた場合には誤嚥性肺炎のリスクが非常に高くなります。

併せて動いている歯が無いか、欠けている歯が無いか、入れ歯は合っているかなど、口から食べても危険な状況ではないことをクリアして、初めて食べることのスタートラインに立つことができます。

しかし、現実にはこの部分が見過ごされたまま、お食事をしている方が多くいらっしゃいます。また食事が摂れなくなった、時間がかかるようになった等の際に、ご高齢だからと諦めてしまう方が多くいらっしゃいますが、入れ歯が合っていないことが原因の場合もあります。このような時に、「歯科」の問題かも?ともう一步私たちとの距離を狭めて連携していきませんか。

私事ですが、私の両親は2人とも62歳でなくなっており、輸血から肝硬変だった母親は亡くなる数日前、意識が無い状況でしたが、口腔ケアをすることで意識が戻り会話をすることが出来ました。スキルス性の胃がんで亡くなった父親は、最後まで食べるのが楽しみで一口食べることを、そして家族や友人と話して笑うことが生きがいでした。寝たきりになった時に、口から食べる、家族と話して、笑うということが、ベッド上での最後の楽しみとなり、生きがいとなります。これらすべてが口腔と関係しています。

患者さん、利用者さんのQOLの向上、尊厳を守るためには、口腔の問題の解決なしには考えられません。こんな事も知っていただくと、ますます歯科職種との連携を行いたくなりませんか。私たちは是非ケアマネさんとの連携を進めたいと思っています。

●札幌歯科医師会の今後の活動

札幌歯科医師会としましては、引き続き最後まで口から食べることの重要性の普及・啓発、そして支援を行っていきたくと考えています。

具体的には、お口の問題のある方への訪問歯科診療の推進、お口の機能低下予防、機能向上のための介護予防の推進、肺炎を繰り返している方への専門的口腔ケアの介入、多職種連携のもとミールラウンドを進めることなどがあげられますが、まだ本会会員に浸透していない部分が多々あり、取り組むべき課題は山積みです。一度にすべてを進めることは難しいのですが、少しずつ皆さんと連携して進めていきたくと思っています。これまで以上の連携をどうぞ宜しくお願いします。

**お口の課題チェック票**

姓 氏 名: \_\_\_\_\_ 性別: 男・女 年齢: \_\_\_\_\_ 歳

**お口の中に関すること**

痛いところがあるようだ  歯が抜けたままのところがある  
 口臭がする  入れ歯を使用していないようだ  
 歯や入れ歯に汚れが見受けられる  入れ歯が合っていないようだ  
 むせがある  しばらく歯科受診やお口の手入れをしてない  
 飲み込みにくいようだ  その他 ( )

その他伝えておきたいことなど

**食に関すること**

1	最近3か月間に、食事が減少しましたか? a. 著しい食事量の減少 b. 中程度の食事量の減少 c. 食事量の減少なし
2	最近3か月間に、食事にかかる時間は長くなりましたか? a. 長くなった (分秒単位) b. 短くなった c. 変化なし
3	最近みせることが多くなりましたか? a. あり (具体的に: _____) b. なし
4	最近3か月間に、体重の減少がありましたか? a. 3kg以上の減少 b. 1~3kg未満の減少 c. 減少なし
5	最近1年間に、肺炎が原因で入院したことがありますか? a. 繰り返しあり b. 1~2回あり c. なし
6	最近1年間の発熱の回数(頻度)はどの程度ですか? a. 月に1~2回 b. 月に数回 c. 年に数回 d. なし
7	最近3か月間に摂取できる食事形態の変化がありましたか? a. あり (具体的に: _____) b. なし

上記においてはまる項目がありましたら、同封のFAX相談受付用紙・もしくはお電話にてお問い合わせください

【連絡先】  
 札幌歯科医師会 訪問歯科診療専用ダイヤル  
 受付時間 月曜日~金曜日 9:30~17:00  
 電話 (011)561-3001 FAX (011)511-1580

## 虐待に対する当会の取り組み（札幌市高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会）

札幌市介護支援専門員連絡協議会  
市選出理事 長崎 亮一

当会では、研修の企画運営・広報活動などを中心に会員の皆様に還元できるような運営を行っておりますが、もう一つ重要な役割があり、行政・各関係機関・各職能団体との共同・連携により、介護支援専門員の専門性発揮と札幌市の地域における医療福祉の推進に寄与する役割を担っております。

その中でわたくしは、札幌市高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会に市連協の代表として参加しております。

平成18年4月に施行された「高齢者虐待防止及び高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき、行政、警察、弁護士会、医師会、関係機関等で構成する「高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会」で組織間のネットワークによる支援体制を強化し、高齢者の虐待防止に関する普及・啓発を行なうことを目的に委員会が構成されています。

年3回の委員会の開催で札幌市における取組や札幌市虐待の統計などの報告もあり、各委員それぞれの立場からの助言・提言により委員会を運営しています。年に1回は研修会も行っており、今年度は、平成30年11月13日に高齢者虐待防止関係職員研修を行っており、はじめての企画で、行政（保健師）・包括支援センター職員・介護支援専門員の大きく3つの領域の職員が集まり講義とグループワークを行いました。

グループワークでは「虐待の疑いがある事例への対応方法について」事例を通して話し合わせ、各グループとも大変有意義な時間を過ごしました。何より、介護支援専門員として意外にこのような企画の研修会がないため、虐待の対応や確認事項、各機関の視点、虐待通報のタイミングの違いなど、色々と学ぶことができる研修会でした。

札幌市の年度ごとの高齢者虐待の統計からも、介護支援専門員による通報の割合は毎年大きな割合を占めており、虐待の通報にかかわるケースの多さと、適切かつ迅速な対応を求められています。

委員活動をする中で、介護支援専門員の虐待通報のタイミング、アセスメント力、他機関との連携と役割分担など非常に経験とスキルを要する対応であり、今後も研鑽や研修の機会の重要性を感じております。

一人で抱え込まないように「通報」という言葉に二の足を踏むこともあると思われるため、『相談』という言葉に置き換え、行政や包括・事業所内・事業所間との連携が大切です。

このように市連協として様々な札幌市の委員会にも参加し、職能団体としての活動も行っておりますので、今後も取り組みについて、ご報告させていただきます。

### 札幌市介護支援専門員連絡協議会役員の

#### 他団体への参画の状況

札幌市介護支援専門員連絡協議会では高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会の他、札幌市を始めとした各種の団体の委員・役員として参画しています。

- 1, 札幌市介護保険事業計画推進委員会
- 2, 札幌市地域包括支援センター運営協議会
- 3, 札幌市認知症支援事業推進委員会
- 4, 札幌市高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会
- 5, 札幌市地域リハビリテーション推進協議会
- 6, 札幌市在宅医療推進会議
- 7, 札幌市難病対策地域協議会
- 8, のみこみ安心ネット・札幌
- 9, 札幌市ボランティア活動センター運営委員会
- 10, 札幌市生活支援推進連絡会
- 11, 札幌市社会福祉協議会福祉サービス調整委員会
- 12, 一社)北海道介護支援専門員協会 理事

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

知っ得  
特別授業

ケアマネのための接遇とマナー実践講座 第2回

「電話とメール対応のポイント」

合同会社 友歩

代表 上前 拓也



第2回目は「電話とメール対応のポイント」についてです。今回はまず、「対面」「電話」「メール」、この3つのコミュニケーションについての違いから探っていきたいと思います。

## ●対面でのコミュニケーション

対面でのコミュニケーションは、「言葉のやり取り」「声のトーンや大きさ」「表情や態度」、主にこの3つをお互いにやり取りします。コミュニケーションで多くの人が重要視するのは、言葉のやりとりや声のトーンや大きさですが、実は相手の心情に多大な影響を与えるのは「表情や態度」です。

## ●電話でのコミュニケーション

電話でのコミュニケーションは、相手に大きな影響を与える表情や態度を伝えることが出来ません。なので、電話越しに相手に伝える言葉や声を強く意識しなければなりません。

その点を踏まえ、まずは相手にしっかりと伝えるために、基本は、①「少しゆっくり、高めのトーンで話す」ことを心掛けます。利用者様など、ご高齢の方とお話される際はより意識します。但し、電話の相手が早口だったり低いトーンで話される方でしたら、早さやトーンをある程度相手に合わせることで先方も話しやすくなりますので（ペーシングという技法です）、聞き取りやすく話すことを心掛けつつも、相手にペースを合わせることも意識します。

もう一点は、②「名前や数字などは、はっきり伝える」ことを心掛けます。対面での会話であれば、相手は声だけではなく、表情や口の動きでも言葉を聞き取ろうとします。しかし、電話ではそれが叶いません。特に電話越しに伝えにくいのは名前や数字です。

私の名前は上前（カミマエ）という苗字ですが、電話越しに普通に伝えたのでは、ほぼ100%間違えて伝わります。（カマイ様ですか？などと聞き返されます）名前を伝える時には「カ・ミ・マ・エと、申しま

す。」と、ゆっくりと、はっきりと伝えていきます。

数字を伝える時も一つ一つの数字を区切って伝えます。そして特に間違えやすい4と7。4は、シではなく「ヨン」、7は、シチではなく「ナナ」と伝えます。

他には、電話対応マナーの基本でもありますが、「重要なことはメモを取る」「自分からかける時は最初に会社名と名前を名乗る」「電話を終えたら、受話器はそっと置く」など、電話対応の基礎的なことも、ベテランになるほど忘れがちになってしまうので、今一度基本に戻ってチェックしてみてください。

## ●メールでのコミュニケーション

メールでのコミュニケーションは、表情や態度を伝えることが出来ないだけでなく、声のトーンも伝えることが出来ません。相手に伝えられるのは文字情報のみです。

文字情報は感情やニュアンスを伝えにくいという特徴があります。余計な文章が加わると尚更相手に伝わりにくくなります。メールを送る時はシンプルに、且つ内容を明確に伝える必要があります。

メールのポイントは2点。まず①「内容の概要が分かる件名をつける」ことです。件名に「こんにちは」などと書いてしまうと、相手はメールの内容を把握出来ません。「施設の空き状況について」など、件名を見ただけでメールの概要が分かる様心掛けます。

もう一点は、②「本文は要点を押さえ簡潔に伝える」ことです。簡潔に、そして確実に伝えるためには「5W1H（だれが、いつ、どこで、なにを、なぜ、どのように）」を用いたり、結論を最後に書くのではなく最初に記述するのがコツです。

他にもメールのマナーとして「顔文字、(笑)、(泣)などを使わない」「緊急の要件にはメールではなく電話を使う」「『拝啓』『敬具』『時下益々…』などの頭語や結語、時候の挨拶は省略する」といった、メールの基本も忘れがちです。今一度チェックしてみましょう。

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

### 信頼されるケアマネのコミュニケーション 第6回

#### 「苦手克服」

知っ得  
特別授業

北海道医療大学看護福祉学部(コミュニケーション学)

准教授 長谷川 聡



克服する対象を二つに絞ってお話します。それは「苦手なコト」と「苦手なヒト」です。ストレスなく生きるためには、この二つの苦手を避けるに越したことはありません。避けられるものを避けて通るのは悪いことではありません。しかし仕事となるとそうもいかないので、対処のヒントをお伝えします。

まず「苦手なコト」の克服について。それをやり終える価値をしっかりと認識しなおし、やり終えた後の安堵感や爽快感を期待して、サッサとやってしまうことです。そうでなければ、「認知を変える」、つまりそこに自分自身の「ノビシロ」があると考えて、前向きに処理していくことです。

好き嫌いなく仕事をやれるようになることが、ケアマネとしての自分が成長できるチャンスです。

「あなたにこそ頼みたい」「あなただから頼む」と言われるケアマネを目指す。「イヤ、キライ、ニガテナコトこそ引き受ける」ことで仕事人、有能なケアマネへの関門と思えるとよいですね。

次に「苦手なヒト」への対処です。こちらはちょっと冷静に振り返ってほしいことがいくつかあります。

あなたはどのような人が苦手ですか。苦手と嫌いは一緒ですか、違いますか。その人のどういうところが苦手ですか。その人にあなたはどんな表情や態度で接していますか。相手はあなたをどう思っているかご存知ですか。その苦手な人と、今後も長く付き合わなければなりませんか。付きあわずにすむか、別れる日は予測できませんか。こうしたことを冷静に振り返ってみた上で、対処します。

その苦手な人と付き合わなければならないとしたら、相手の言動やあなた自身の内心は放っておいて、付き合わなければならない仕事上の目的に集中しましょう。サッサと仕事すれば、その人との接触時間は短くなるはずですが。心に捕われてグズグズしていると、付き合う時間が長くなります。もしかすると、あなた自身の行動や相手への反応が、思い

がけずに付き合う時間を長くしているかもしれません。

無視はいけませんが、無関心は悪いことではありません。相手からの働きかけには応じるが、自分から必要以上の働きかけをしない。それは構わないのではないのでしょうか。地球上にいる何十億人の全人類に、失礼ながら、あなたが関心を持っているとは思えません。その関心を持たないたくさんの人類の一人に、その人を加えたからと言って責められることはありません。

次に立場を変えて考えてみてください。あなたを苦手と思っている人はいませんか。それがわからずに、あなたは無頓着にもその人によく接近したりしていませんか。関わらなければならないことを自覚して、必要以上に関わらないようにすると、ここまでの話がより深く理解できるようになります。お互いさまの原理です。

私も聖人君子ではありませんので、苦手な人がいないわけではありません。また、むしろ私のことを苦手と思っている人がたくさんいることを知っているつもりです。そういう人たちとどう付き合うのかと、私に好意を持ってくださる人たちによく尋ねられます。私はいつもこう言います。「その人たちには遠くで幸せになってくれればよいと願っています」と。ご参考までに。

第2回目のシリーズも今回で終わりです。皆様のご多幸とご活躍を願っています。「遠くで」とは申しておりません。またお目にかかれれば幸甚です。

## その人らしい生き方のために

札幌市社会福祉協議会北相談センター

介護支援専門員 青井 康太

平成18年4月、私は清田区の病院のソーシャルワーカーとしてこの業界に飛び込みました。上司は1人でしたが、親切丁寧に教えてくれ、自分が困っている時には手を止めて話を聞き、整理し、方向性を見つけられるよう助けていただきました。

本人、家族からはもちろん、病院内のスタッフからも信頼の厚い方で、「どうしたら上司のようになれるだろう?」と考えて仕事をしていました。この方の指導が私の働き方の根幹になっていると思います。

その後、予防センター、デイケア、老健のケアマネを経て、現在は居宅のケアマネとして働いています。病院や施設などいわゆる箱モノでの業務では、「ここの決まりなので…」と本人の意向に沿うことが難しいこともありました。在宅では本人や家族が基本となります。

その方(家族)が望む生活を送るために、介護保険などの制度をどのように活用できるのか模索していくことがケアマネの腕の見せ所であり、在宅ならではの自由度の高さだなど感じています。自由度が高いが故に悩むこともありますが、その方(家族)が望む生活が送れるのであれば、そのくらいでいいのかなとも思っています。

今年、私は当時の上司の年齢になります。その上司のように本人や家族に寄り添っているか自問しながらの日々ですが、私なりの強みも見えてきたと感じるこの頃です。

これからも本人・家族に寄り添い、その方らしい生活が送れる一助になっていければと思います。

## まわりとつながる大切さ

グループホーム チロリン村

管理者 藤島 昭吾

私は北区のグループホームチロリン村で管理者兼ケアマネとして働いています。

私の場合は最初グループホームのみの事業所だったこともあり、ほとんど事業所内から出る事はありませんでした。提携医療機関以外とは付き合いもあまりなかったため、事業所の9人のケアプランを中心に考える事が多くなっていました。良くも悪くも狭く深く学ぶことになっていき、扱った事の無いケースも多くありました。

その後段々と地域との連携が深まる中で、相談に訪れる方がすごい勢いで増えていきました。そんな中で扱った事のないケースの相談も多く、頭で理解したつもりでも細かい所に気が付かず、決まった事だけを伝えることも多かったと思います。

もう一度確認してまとめておきます。と答えて一旦帰って頂き、悔しさの中で何度も本を開き勉強する日々でした。

そんなある日北区ケアマネ連協に関わる機会を頂き、包括支援センターや居宅事業所のケアマネさんたちと接する機会が増えました。普段からいろいろなケースを扱っている方たちだけあって、何気ない会話の中にもいろいろなヒントがありました。実際の相談業務にも役に立ちました。ケアマネはまわりとつながることが大事な仕事なんだと改めて実感しました。

自分の周りに声掛けてみても、グループホームの中でケアマネ業務に携わってはいるものの自分の事業所の事しかわからないと話すケアマネがまだまだ多くいます。

そのため自分の事業所から外に出て他とつながる事の重要さを、今後も働きかけていきたいと思っています。

## ケアマネSAPPORO 116号(2019年2月1日発行)

発行元:一般社団法人札幌市介護支援専門員連絡協議会

編集:一般社団法人札幌市介護支援専門員連絡協議会 広報委員会

広報委員長:長崎 亮一

広報委員:鈴木 晴美/宮川 亮一/姉崎 重延/小川 美穂/伊藤 和哉/大木 雅広/甲斐 洋平

e-mail: kouhou@sapporo-cmrenkyo.jp ホームページ: <http://sapporo-cmrenkyo.jp/> (札幌ケアマネで検索可)