

ケアマネ SAPPORO

2018.12.1 発行 第115号

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

震災の対応 1	I	ケアマネのためのメンタルヘルス実践講座	V
震災の対応 2	II	絆 ～人と人のつながり～	VI
震災の対応 3	III	ケアマネ奮闘記	VI
ケアマネのための接遇とマナー実践講座	IV		

震災の対応 ～震災直後の事業所の状況と対応、震災対応における今後の対応と課題～ 1

『災害!!』にどこか他人事のような…、皆さんいかがでしょうか?『備えあれば憂いなし』札幌で実体験した地震災害、私たち介護支援専門員として利用者支援をするうえで、是非この経験を忘れず、活かせるよう、各区の体験談をまとめました。(札幌市介護支援専門員連絡協議会 広報委員長 長崎 亮一)

札幌市東区第1地域包括支援センター

センター長 平尾 美由紀

地震直後、家族・愛犬の無事を確認し、メールやLINEで職員の無事を確認。事務所に車で向かいましたが、信号がつかない道路。横からくる車にビビりながら進みました。事務所近くに住む職員から15丁目の道路の写真を送ってもらったので、別の道を通って事務所に到着。

事務所前の道路は陥没!ビルの2階の窓ガラスが割れてる!そして事務所の中はパーテーション、食器棚、ポットが倒れ、割れたコップ、ポットの中の水で床は足の踏み場もない状態…壁に固定してある書庫も倒れ職員のデスクに覆い被さっていました。勤務中じゃなくて、本当によかったと思いました。

出勤出来た職員と軍手をはめ、割れたコップ等を片付け、書庫は元に戻そうと思っても重くて持ち上がらず、中の書類を掻き出しました。半回転して倒れていて、起こそうにも天井にあたってしまい、起こせず。引き出しが歪んで利用者台帳が一部出せず、パソコンも使えず、利用者一覧の紙ベースが役立ちました。安否確認の訪問は、陥没した道路を見て公用車を出すか悩みましたが、自転車では効率が悪いので3人体制で出勤。

一生忘れてはいけない、1日目の始まりです。

医療法人徳洲会 ケアプランセンター南徳洲会

清田区支部長 飯田 裕一

「職場の前の道は通行禁止になっています。」これが地震発生後、職場に向かう前に職員から聞いた情報でした。

職場の前の道路はすり鉢型で、大雨の時は冠水することが多い道路です。その時は何故、通行禁止になっているのかと考える余裕はなかったのですが、職場に到着し液状化という現象を目の当たりにし、はじめて通行禁止の原因が分かりました。

同時に職場近郊の情報が少しずつ入り近くの道路は陥没し、また傾いている家もあるとの情報。利用者様のお宅でも危険と判断され避難された方もおりました。

今回、発生した地震は様々な爪痕を身近なところに残していきました。家の玄関に貼られた赤い紙(危険)、黄色の紙(要注意)、緑の紙(調査済)。

当然のことながら私たちが担当している利用者様、ご家族の家にも貼られています。

液状化から陥没した道路は地震が発生し一ヶ月が経過した現在(平成30年10月6日)も通行止めが解除されておられません。

少しずつ生活が通常に戻ると身近に起きた大きなことも忘れがちになってしまいますが、そのすぐ隣では被災している方々がいる現状を決して忘れてはいけないと思っています。

震災の対応 ～震災直後の事業所の状況と対応、震災対応における今後の対応と課題～2

社会医療法人社団愛心館相談センターレイル

介護支援専門員 若狭 敬志

9月6日の北海道胆振東部地震で被害に遭われました皆さまに対し、心よりお見舞い申し上げます。

震災発生時、当事業所では職員の安否確認したのち、出勤可能な職員で電話や訪問で利用者様の安否確認を行っておりました。幸いにも担当している利用者様には大きな影響はありませんでした。

しかし、振り返ってみるとマニュアルや対応について不十分な部分も多く、現在体制を見直している状況です。挙げればきりがありませんが、主な反省点と対策を列挙すると次の4点でした。

- ①利用者様の情報を電子管理していたため、PCが使えないことで、安否確認の優先順位の洗い出しに時間がかかり初動が遅れた。
→優先順位と利用者様ごとの対応を洗い出したリストを紙ベースで準備する。
- ②管理者が即座に出勤できるとは限らないため、出勤できる職員が対応できる体制づくり。
→誰がみても即座に行動できるマニュアルの整備。
- ③携帯電話の充電切れにより連絡ができなかった。
→携帯電話の充電器と電池の備蓄。
- ④安否確認の訪問や電話連絡がケアマネとサービス事業所で重複してしまったこと。
→災害時の連携を予め事業所間でも確認、共有する。

マニュアルが確かにあったのですが、「形だけ」になってしまっていたことを思い知らされました。この教訓をいかし、今後に備えたいと思います。

勤医協柏ヶ丘在宅総合センター

センター長 大門 真

北海道地震により被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

私どものセンターは、水源地通り沿いの白石郵便局傍に位置する50室のサ高住に居宅、訪看、訪介、看多機、定巡の5事業を併設しております。

地震当日には入居者や地域の利用者、職員の安否が確認でき、ケガや大きな破損はなく、まずは一安心できました。今回の被災経験で感じたことをいくつか紹介したいと思います。

当センターには震度5のときは役職者がただちにセンターに集合するルールがあり、真夜中にもかかわらず9名中7名の役職者とスタッフ数名が集まりました。これまで一度も発動しなかったルールにもかかわらず機能したことがうれしく感じました。

最も大変だったのは、食事の提供。向かいにある老健でご飯を炊いてもらったり、給食センターからは自家用車でおかずを届けてもらったりとグループ法人のありがたみを感じました。そのおかげで当日の昼食以降は温かい食事を提供することができ、エレベーターが復旧する3日目まで、職員手分けしながら居室配膳を行ないました。

その他、電灯や電池が不足したため職員家族を巻き込んで買い出ししたにもかかわらず、後から出てくるのが非常用備品。地震の翌週になって、備蓄や在庫整理をしているとダンボールに詰められた大量のランタンや懐中電灯が見つかるのですね、なぜか。日頃の管理方法の見直しはもちろん、責任者交替時の申し送り事項に加えることを強く決意しました。

震災の対応 ～震災直後の事業所の状況と対応、震災対応における今後の対応と課題～3

札幌市白石区第1地域包括支援センター

五十嵐 智孝

この度の胆振東部地震に際し、被害に遭われた方々の一刻も早い復興と日常が戻ることを願いつつ、当センターの地震時の対応を報告いたします。

●震災直後の事業所の状況及び利用者対応

当センターの建物自体に被害はなく、本棚から数十冊の本が床に落ちたのみでした。

利用者対応としては、6日午前中までは母体施設の備蓄電気によって電話をかけることができたため、1人暮らしの利用者を中心に安否確認を行いました。

しかし、電話が不通の方も多く、信号機が消えている中、職員数名で乗り合わせ6日と7日は訪問もしました。訪問した中で、在宅酸素の備蓄が少なく業者に連絡できなく困っている方や断水したが給水所まで水を汲みに行くことができなく困っている方がいて、対応をしました。停電は6日の16時半過ぎには解消しました。

●事業所としての震災対応における振返り、今後の対応や課題

振返り・課題としては、出勤できなかった職員の担当利用者の状況がわからず、利用者対応に差がでてしまいました。

また、センターではマニュアルを作成していたものの、マニュアルに基づいた行動ができなかったため、今後実用できるものであるのか見直し、活用できるものへの改訂が必要と感じています。

そして、今回当センターでは包括として行政や地域の関係機関などと連携して対応したことはありませんでした。しかし、他の包括が連携して対応したことがあったのか確認し、今後の備えとして非常時にどのような連携を検討していくことができるのか、考えていくことが大事ではないかと考えています。

※事業所に備えていて便利だった防災グッズ情報
・・・手動式ライト

居宅介護支援事業所ひまわりネットワーク

所長 中川 幸子

要介護3～5の利用者が約半数を占める当事業所での対応は、医療機器を使用している利用者の現状把握から始まり、停電解消に時間を要すると判った時点で、その搬送先の選定、透析利用者の確認を優先しながら、並行して独居・高齢世帯利用者の安否確認。

訪問看護ST・クリニックが隣接しており情報を共有しながら、医療機器使用者のトリアージを行い、呼吸器の充電状況と残量・酸素ボンベの残量と使用可能時間の確認・サクシヨンの充電状況の確認など、医師・看護師と相談しながら搬送先を確保。

重度者の対応がひと段落した後は、連絡がとれていない利用者への安否確認（電話・訪問を状況を見ながら併用）に忙殺された2日間だった。

反省点としては、

- ①震災直後の職員対応方法が決められていなかった。
- ②全利用者の情報は紙ベースで1か月毎に更新していたが、医療度別のシート作成はしておらず職員からの聞き取りが必要となり初動が遅くなってしまった。又、職員が出勤できなければ情報の集約が難しかった。
- ③インスリン利用者へ食事摂取状況を踏まえた注意勧告が不足していた。
- ④携帯電話の充電が十分ではなく利用者への連絡が滞った可能性が高かった。（クリニックにて充電）
- ⑤ラジオ・ライトなどの防災用品が準備されていなかった。

以上の事柄について早期に改善し今後備えていく予定。

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1回

「安心感を与える言葉使い」

合同会社 友歩
代表 上前 拓也



今回より接遇とマナーについての執筆を担当させていただきます、合同会社友歩の上前拓也と申します。全6回よろしくお願ひいたします。

第1回目は「安心感を与える言葉使い」についてです。

言葉使いについて考えるその前に、まず、マナーとは何かについて考えてみたいと思います。

マナーとは一言で言うと「相手を大切に思う"気持ち"を形式化したもの」です。マナーを守るということは、相手を大切にすることなので、相手に不快な思いをさせないということです。

言葉使いについても同じです。相手に不快な思いをさせない気持ちを持つことはとても大切です。職場の同僚や利用者様と話す時に特に気を付けたいのは「何を伝えたかよりも、何が伝わったか」です。

例えば、利用者様に「ちょっと待っててください」と伝えたとして、伝える方は1分くらい待っててもらおうと思っていたとしても、伝えられた利用者様は、もしかしたら10分くらい待たされるのかな、と受け取

るかもしれません。若しくは、いつまで待たされるのだろうと、不安な気持ちにさせてしまうかもしれません。確実に「1分位待っていてください」と利用者様に伝えることで、利用者様に安心感を持ってもらえます。

また、確実に伝わる言葉だったとしても、その表現がきつくなると、相手に不快な思いをさせてしまいます。伝える時には柔らかい表現になるように配慮するのも、大事なマナーです。

柔らかい表現にするには言葉の前にクッション言葉を付け加えます。「1分待っていてください」とだけ伝えられると、受け取った人は命令された気持ちになり不快な思いをするかもしれません。「恐れ入りますが(←クッション言葉)1分お待ちください」と伝えられると、受け取った人も不快な思いをせずに済みます。クッション言葉は、言葉通り衝撃をやわらげるクッションの役目があります。

確実に伝えることと、柔らかく伝えること、この2つを意識することで相手に安心感を持ってもらえます。

クッション言葉とその使用例

クッション言葉	使用例
恐れ入りますが	恐れ入りますが、伝言をお願いできますでしょうか
失礼ですが	失礼ですが、以前お電話をいただいたことはありましたでしょうか
あいにくですが	あいにくですが、時間がございません
申し訳ございませんが	申し訳ございませんが、こちらでは対応することができません
申し上げにくいのですが	申し上げにくいのですが、明日から5分早く来ていただけませんかでしょうか
お手数をおかけしますが	お手数をおかけしますが、こちらにご記入をお願いします
差し支えなければ	差し支えなければ、ご住所を教えてくださいませんか

著者プロフィール

上前 拓也(かみまえ たくや) 合同会社友歩 代表・日本実務能力開発協会 理事長

1975年小樽生まれ。1996年国立釧路工業高等専門学校卒業後、社会福祉法人を母体とする道内大手企業に13年間勤務。新入社員教育やシステムエンジニア等、様々な業務に関わるが、営業職の時にはコーチング手法を用い、年間新規契約数450件を獲得。2009年、合同会社友歩設立。企業向けのコーチング、コミュニケーション、集中力向上に関する研修や講演、コーチの育成など幅広く活動を行う。日本国内と、アジア、アメリカ、オセアニア、ヨーロッパ等、世界で活躍するコーチを育成している。

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5回 「感情のコントロール」

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



介護・福祉・医療の専門職もまたストレスの多い仕事かもしれません。それは当然です。健康で明るく楽しく暮らしている人は、あなたの前に来ないのですから。心身や生活の困難を抱えてくるからこそ、クライアントはあなたに相談に来るのです。

あなたの思う通りにならないケースワークもあるでしょう。時に利用者本人や家族に苛立つこともあるでしょう。職場の上司・同僚・部下との関係に並々ならぬ感情を持つこともあるかもしれません。さらに、家族や友人、ご近所などプライベートな関係が仕事でも気になって、心穏やかならぬ日もあるかもしれません。

今日は「感情のコントロール」、つまり「感情的にならない対人コミュニケーション」の話です。

まず、人間関係に悪影響を与えるのはネガティブな感情、すなわち喜怒哀楽のうち「怒哀」に起因する「瞬間的で反射的な言動」です。

その反射的言動をしないよう、反応するのを「一寸待つ」ように心がけます。物理的には1秒の時間もないこともあります。時には数秒くらい反応しないこともあります。ここで大事なことは脱力です。ため息ではなく、ふうっと息を吐き、肩の力を抜き、相手がある時には、その相手の額の向こうを透視するつもりで、心を落ち着けます。なお、脱力法や自律訓練法は心理療法や言語療法などで行われるメソッドで、体得して問題解決と共に、穏やかで前向きな生活を送れるようになった人を何人も見てきました。

そしてここからが大切です。次に「必ず自分の感情を表現する」ことです。繰り返します。「感情的にならない」で、「感情を表現する」のです。あのT.ゴードン博士が言った通りです。

例えば、苛立ちに任せて暴言を吐いたり物を叩いたりせず、一瞬脱力してから！「理解して

もらえず残念です」と言葉にします。とても悲しい時、一瞬肩の力を抜いて「本当に悲しいね。涙がとまりません。」と口にします。感情を「押えこむ」とか「なかったことにする」ことはしません。それはよくありません。

「そんなことできない」ですか？私も昔はできませんでした。でも、積極的に訓練しました。今も日常的に訓練しています。

訓練には喜怒哀楽の「喜楽」のシーンが良いです。嬉しい時に「嬉しいです、良かった！」「あなたのおかげ、嬉しい！ありがとう！」と意識して声にします。「怒哀」のほうは、例えばご近所に「おはようございます」と声かけして、知らん振りされた時に「一瞬こらえ」て、意識して明るい声で！「雨ですね、お気をつけて」ともう一声かけます。

私も人生の体験、身近な人との別れやそれなりの社会活動をしてきて、感情コントロールの実践力が問われる場面を経験してきました。「一瞬こらえる」と同時に「力を抜く」こと。そして感情を言葉にして伝え、前向きな一声をかけること。それをしないとしつぺ返しがあり、それをするとその後の人間関係が良くなることを、身をもって体験してきました。

そんなエピソードは日暮れ時の赤提灯で、「静かに言葉にする」ほうが良さそうです。これもまた感情コントロールの訓練ですね。

絆 ～人と人とのつながり～

ケアプランセンター モルス
介護支援専門員 須郷 敏典

私は異業種から転職して介護業界に飛び込みました。きっかけは祖父母との別れです。当時社会人になったばかりの私はいつまでも元気な祖父母の姿しか想像できなく、体力が落ちていく祖父母を目の当たりにするのが嫌で病院への見舞いも行きませんでした。そして全く関わりを持たずに祖父母と別れてしまったことをとても後悔しました。これから何ができるかを考えた時に介護業界の存在を知り、ケアマネジャーを目指しました。

そんなケアマネジャーとして日々業務にあたるなかで、言うまでもありませんが人との関りは必ずあります。利用者様ご本人、ご家族、医療従事者の方、サービス提供事業所の職員さん等々。その方たちを繋ぐ橋渡しの役割がケアマネジャーであると思います。

その中で私が最も重要視しているのが『相手を思いやる気持ち』と『笑顔』です。利用者様に対しては当然ですが、関わっている人たち全員への思いやりが大切であると考えています。支援を提供することは“チームプレイ”であることから、相手を思いやった言動が絶対的に必要であると思います。

「良い事があってこそその笑顔じゃなくて
笑顔でいりゃ良い事あると思えたら
それが良い事の序章です」

私が好きなアーティストの歌詞の一節で、私の心情もこれと同じです。ほどよい緊張感を持ちつつも、気持ちと表情は笑顔でいると何事においてもプラスに作用すると思ひ仕事をしております。

施設ケアマネを通して奮闘してきたこと

特別養護老人ホーム ラスール苗穂
介護支援専門員 江端 真弓

私が勤めている、湖星会 特別養護老人ホーム ラスール苗穂は平成27年7月に開設しました。札幌市中央区はJR苗穂駅近くにあり、全室個室ユニット型の特養で長期入居と短期入居があり、また、施設内にはディサービスセンターもあります。

高台に佇むラスール苗穂からは苗穂の街並みとJRの路線が望めます。4階にあるテラスでは鉄道の写真を趣味とする「撮り鉄」の方々から絶好のシャッタースポットを求めてこの場所に来られます。

私は、昨年1月に施設介護支援専門員として入職し現在40名のお客様を担当しています。今年はお客様と外に散歩に行く機会が多かったです。

「昔は山菜を取りに行ったよ。今の時期はフキだよ。行きたいなあ」と話がありその思いに寄り添いたく山菜取り計画を立てました。天気の良い日には袋を持ってフキ取りをしました。お客様は散歩に行く事を楽しみにして頂け「今日は〇〇職員の晩御飯のおかずになるように取りに行こう」とお客様自ら計画を考えて頂ける事もありました。

散歩する毎に写真を撮り部屋に飾る事をしています。今では四季を感じられるように写真がたくさんあります。

20年間介護福祉士で勤めて来た経験を活かしていけないかと日々奮闘をしていますが今まで自分が大切にしてきた事を忘れずに少しずつ成長していきたいです。

「ラスール苗穂で生活して良かった」と感じて頂けるようお客様や家族様そして職員でチームケアを取り組んでいきます。

ケアマネSAPPORO 115号(2018年12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)