

◆ ケアマネジャーのための情報誌 ◆

2016.2.1 発行

発行

一般社団法人  
札幌市介護支援専門員連絡協議会

事務局

〒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

第98号

# ケアマネ SAPPORO

- P1~2. 「薬剤師の資源活用」一般社団法人札幌薬剤師会 在宅医療福祉委員会 委員長 清水 崇
- P3. 札幌市からのお知らせ「未届有料老人ホーム／暫定ケアプランの取扱いについて」
- P4. 知っ得(特別授業)「信頼されるケアマネのコミュニケーション第1回傾聴」北海道医療大学看護福祉学部 准教授 長谷川 聡
- P4. こんにちは役員(札幌市ケアマネ連協役員) [ケアマネ奮闘記①～  
生活クラブケアプランセンター 河野 洋子]
- P5. KPC24 きらり★ポジティブケアマネジャー [ケアマネ奮闘記②～  
小規模多機能型居宅介護 かいてき西岡 大木 雅広]
- P6. 高齢者への消費者被害～見守りのポイントと対応手順～ (社)札幌消費者協会 矢島 希代子
- P6~7. ケアマネあるある！ベテランケアマネでも心が折れそうになった編
- P8. 日本介護支援専門員協会 全国大会(第10回)in北海道について(たいかいだよりVol. 2)



## 薬剤師の資源活用

一般社団法人札幌薬剤師会  
在宅医療福祉委員会 委員長 清水 崇

薬剤師が行う居宅療養管理指導を活用できていますか？札幌薬剤師会の在宅医療福祉委員会ではほぼ各区に在宅委員を配置しております。在宅ケア連絡会へも参加することで多職種の連携も少しずつ増えておりご理解もされてきたのではないのでしょうか。

昨年度、清田区と白石区、西区で介護支援専門員(以下ケアマネ)と薬剤師の合同研修会を開催しグループディスカッションを行いました。1グループを薬剤師2名に対してケアマネは6名の8人程で8~10組で行いました。ほとんどが薬剤師への質問でどんなことをしてもらえるのか、薬の整理をしてもらえるのか、どんな風に依頼したら良いのかなどいかに薬剤師に対して期待されているのかを感じさせました。アンケートでは薬剤師と交流できたこと、薬局の活用の仕方がわかって良かった、薬剤師側の利用者に対する視点を学べて良かった、この会を再度行ってほしいなど

とご意見を多数頂き好評でした。合同研修会を各地で定期的に行えるのが理想ではありますが、行って行きたいと思っておりますが、薬剤師側の体制もまだまだ十分とは言えません。薬剤師会としてもどんどん在宅業務に出て行けるよう、底上げをしていこうと研修会なども開催しております。せっかく薬剤師会でも在宅受け入れ薬局リストを作成し関係機関に配布し、薬剤師会のHPで開示していますが、依頼をしても断られるようなケースもあるようです。そのような事態に対応できるよう札幌薬剤師会では薬局を紹介できるように問い合わせ窓口を設置致しました。

ここでケアマネからの依頼で在宅訪問を開始した1例を御紹介致します。

**患者：**70才代の男性で独居。総合病院と精神科病院を  
通院していました。

**診断名：**リンパ腫・間質性肺炎・リウマチ・高血圧  
・陳旧性心筋梗塞・脳動脈瘤・脂質異常症・うつ

**経過状況：**総合病院でのがん治療を終え完全寛解、外来通院中に転倒し圧迫骨折整形入院しリハビリ施行。退院してきたが薬の管理ができていないので薬剤管理をしてほしいとケアマネからの依頼でした。

**訪問開始時：**医師の在宅訪問を受けているのではなく介護タクシー等で通院はしており、私からは医師からの訪問依頼を得る必要があることをケアマネに伝え病院の地域連携室のMSWに経緯を説明し医師からの依頼書を発行して頂き訪問することになりました。初回はケアマネが同席していただき契約書を交わし訪問開始となりました。一つの総合病院からは3科を受診し薬の飲み方や投与日数もバラバラ、さらには精神科病院の薬も出ているという状況で処方薬がいろんな袋に入れてありました。どれを飲んでいてどれを飲まなくなっているのかの整理から始まりました。薬剤師ですらもどんな服用のものなのかじっくり仕分けしないと整理できませんでした。いったいこれを薬剤師以外に誰が正しく仕分けできるでしょうか。

**在宅訪問中の課題：**毎週訪問看護師がお薬カレンダーのセットしてくれていました。薬の配達は月に1~2回で訪看がセットしやすいようにわかりやすく用法、日付を入れて一包化しました。さらに室内外での転倒を繰り返しておりパーキンソン症状ではないかと他科受診を勧められて脳神経外科での検査を受けてみたが異常ははく、精神科の薬によりパーキンソン症状の副作用の疑いから、薬の減量を精神科医に依頼する必要が出てきました。さらに眠れないからと総合病院の内科から眠剤を追加してもらっていたことも正直に精神科医に伝えて処方を検討してもらうよう本人にお話するよう促しました。

**報告・提案：**精神科医へ状況の報告と合わせて薬の副作用からパーキンソン症状が出ることと高齢者で転倒が頻繁に起きていることを伝えて極力副作用の可能性のある薬を減らせないかと提案させて頂き減量になりました。

このように医師への提案の橋渡しや報告で処方内容や連携がとれた事例です。

ではどのような利用者さんが居宅療養管理指導の対象となるかという単なる薬の配達ではなく「**通院困難**」の患者であれば薬剤師の在宅訪問は可能となります。この「通院困難」でご理解いただきたいのは寝たきりの状態だけではなく、**通院していても家族や介護者の助けが必要な場合や認知機能や身体機能の低下により通院が困難な場合**のことであります。

介助にて通院していても薬剤管理がうまくいっていないとか、勝手に薬を調整して飲んでいるので薬剤師から指導してほしいとの依頼もありました。認知症の患者さんなど家族が言っても聞かない人でも本人から話を聞きながら薬の効果などを説明していくと理解してくれることもあります。睡眠状態を確認し、ふらつきの状態を聞いたり、眠剤・安定剤でも薬によっての作用時間や効果発現時間が違ったりするので正しい服用タイミングを指導したり、不眠状態に応じた眠剤を選択したり、また行動にパーキンソン様症状がないか確認したり、食欲がなくなり痩せていったりするのが薬剤による味覚障害の副作用であったり、飲み込みにくくて薬を飲んでいない場合、薬剤師から剤型変更を医師に提案することもできます。意外と多いのは医師に話しにくいことでも薬剤師には話せたりするケースもあるようです。

以上の事はほんの一部ですが薬のことは薬剤師に任せると患者さんや家族、介護者らにも安心していただけるのではないのでしょうか。まずはご利用している薬局薬剤師にご相談してみてください。



## 札幌市からのお知らせ

### 「未届有料老人ホーム」について

届け出が無いものの有料老人ホームとしての実態を有する、いわゆる「未届有料老人ホーム」について、平成28年1月より札幌市のホームページで公開を開始しました。

今後、有料老人ホームとしての実態を有すると判明した施設については、順次追加していきますので、定期的にご確認をお願いします。

なお、「未届有料老人ホーム」は、住所地特例施設に該当しホームページで公開している一覧の住所地特例適用日以後に、住所異動とあわせて入所された方に適用となります。

また、一部の介護保険サービスについては、同一建物減算となる場合がありますが、減算していないサービス事業者が後日過誤調整しているケースが散見されます。

介護サービス事業者が過誤調整を行った場合、給付管理票を修正する事務が発生しますので、居宅介護支援事業所（介護予防支援事業所）においても、十分にご留意願います。

札幌市公式HP：「住所地特例と適用除外施設」

<http://www.city.sapporo.jp/kaigo/k100citizen/k-131juushotitokurei.html>

### 暫定ケアプランの取扱いについて

別冊の「暫定ケアプランの取扱いについて」をご参照ください。

札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課

## 札幌市ケアマネ連協からのお知らせ

### ホームページから支部の研修会等の参加申込みが可能です



ほちっ

研修会の参加申込みについて、現在ホームページの入力フォームからもお申し込みが可能です。

「研修案内」ページおよび「区支部研修情報」ページにある  各支部研修会申込みフォーム ボタンをクリックしてご利用ください。操作には、会員ログインが必要です。会員ログインのIDとパスワードは郵便封筒の住所シールに記載しています。

※なお現在お申し込みができる研修会は、ケアマネ連協が主催する各区支部の定例研修会、ケアマネ資質向上研修、全体研修会および札幌市主催の各区のケアマネマネジメント能力向上研修のみになります。

ホームページでは、ケアマネ求人案内や札幌市Q&A（会員ログイン後閲覧可）等も掲載しています。



随時、更新していますので、お時間許すときにご覧ください。

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

## 信頼されるケアマネのコミュニケーション 第1回『傾聴』

北海道医療大学看護福祉学部 准教授 長谷川 聡  
(コミュニケーション学)



傾聴は対人援助職にとって必要な専門的コミュニケーションスキルの一つです。それは、話す相手が「この人（聴き手、あなた）は自分の話を聴いてくれている」と感じるように、あなたがその人の話を聴くことです。悩みや相談事を持つ人は特に、話が上手な人よりも、自分の話を聴いてくれる人を求めます。話を聴いてくれる人と過ごす時間に安堵し、結果としてその人を信頼するようになり、「何でも相談できる」相手と認知して、その情報提供や助言・指導を受け入れるようになります。

傾聴は「黙って話を聞く」ことではありません。どれほどあなたが「聴いている」と言っても、その相手が「聴いて（くれて）ない」と言ったり感じたりしたならば、あなたは「傾聴」したことになりません。米国のカール・ロジャースはこれをさらに進めて「積極的傾聴 active listening」と表現しました。相手を頭ごなしに批判したり、物知り顔に忠告したりせず、相手の気持ちや考えを相手の立場に立って、ひたすらに理解する態度の必要性を説いています。

相手に「（あなたが）聴いている」と思ってもらうに

は、あなたが積極的に「聴いている」ことを表現しなければなりません。それには1) 頷く、2) 相槌を打つ、3) 温かく視線を合わせる、などの非言語的表現が必要です。相手の話しを「～ですね」と4) 復唱や、5) 要約、をしたり、相手にもっと話してと6) 促す、などの言語的表現も大切です。

もちろん「聴いたフリ」はいけません。すぐに相手にバレます。過度な表現や「あなたらしくない」表現は、「白々しい」「空々しい」印象を与え、かえって逆効果です。無意識のあなたの態度が相手の目にどう映るのか、知っておかなければなりません。

傾聴は「スキル」です。スキルとは、繰り返し体験したり実行したり、あるいは練習したりして獲得する技術のことです。講義や読書で身につくものではありません。ケアマネの皆さんには「話し方」以上に「聴き方」を研修していただきたいと思います。それも繰り返し継続的に「聴く練習」をしていただくと、療養生活や介護に悩む方々の一層の支えとなることにつながるでしょう。



## こんにちは！役員

顔の見える関係をコンセプトとして、本会札幌市ケアマネ連協の役員の方々をご紹介します。

副会長／事務局長 宮川 亮一（居宅介護支援事業所たんぽぽ）



「札幌市介護支援専門員連絡協議会」から平成24年4月に一般社団法人となってから4年目となりました。一般社団法人になるまでの辛かった思い出が頭をよぎる今日この頃ですが、会員も昨年9月に1500名弱と過去最高でした。施設ケアマネの方の入会によって会員も増え続けています。会自体の運営・事業は順調ですが、会員数の増大に伴い、研修などの企画への課題もあります。会員の皆様、会への帰属意識の薄れを何とかしましょう！！

副会長 乙坂 友広（五天山園居宅介護支援事業所）



皆様、お仕事ご苦労様です。色々な縁があり、役員をさせていただいています。制度がはじまってから、ずっとケアマネをしています。仕事上、人生経験豊かな利用者の方と一緒にさせていただく事で、いつも新鮮な感覚を得ています。10月に全国大会がありますが、是非ご参加いただけるようお願いいたします。ケアマネの役割が重要な事を、広く一般の方に知ってもらいたいですね。

## ケアマネ奮闘記 ①

生活クラブケアプランセンター 河野 洋子

20年程前に、仲間と立ち上げた福祉事業のNPOで活動していた私は、2000年の介護保険制度スタートにあたり‘介護支援専門員’という職種が登場した時には、「これだ!」と思った1人でした。介護が必要になった時に、どこに、誰に、と右往左往せず相談でき、サービスにつなげてくれる人。元来そそっかしい私は、それが自分の‘天職’ぐらいに思い込んでいましたので、試験に受かった時には厳粛な思いに‘身震い’をしていました（ちょっと大げさ）。

50歳で業務に就いて以来、～ケアマネとしての専門的知識や技術習得に研鑽を重ね、真摯にご利用者の支援にあたり、その道を邁進してきた～・・・はずでしたが、今年は2回目の更新（歳がわかる）で、年毎に拍車をかける記憶力や身体機能の低下には逆らえず、自信喪失もしばしば。違う見方をすれば、ご利用者の立場により近づき理解が進んだとも言えますが・・・。

そんな私がお利用者から飽きられることなく、よき相談相手とさせていただけるよう工夫していることといえば、ご利用者のご家族（ペット含む）もお名前でお呼びすること。お話しの中で解らない事柄については、うやむやにせず次回までに調べるなどしてお返す。何より、訪問準備を周到にし、気持ちに余裕をもってご利用者と会う・・・と、至極当たり前のことを心がけています。



## ケアマネ奮闘記 ②

小規模多機能型居宅介護 かいてき西岡 大木 雅広

居宅介護支援事業所を経て、昨年4月にオープンしたサービス付高齢者向け住宅に併設している小規模多機能型居宅介護の1年目ケアマネジャーとして頑張っています。

介護職員として兼務もしており、久しぶりに夜勤など現場での業務もこなしていますが、数年体を動かしていなかったことがたたり、コール対応に数回呼ばただけで、階段の段差を踏み外しそうなほど足腰が弱っていましたが（苦笑）。しかし、今は大分動けるまで体が戻ってきました。

利用者さんの体調や認知症状など、日々状況や状態が変化していくことも多く、24時間対応のサービスのため、福祉用具の変更や訪問回数など、サービス変更を追われる大変さはありますが、状態や状況が改善した時の嬉しさは何とも言えません。

また、入居・サービス利用前は認知症状が強く見守りが必要だった利用者さんも、声掛けや見守りなどケアの効果により、洗濯や掃除を意欲的に自ら行うようになるなど、改めて利用者さんの持っている力を活用することの大切さを実感しています。これもスタッフ全員の協力や連携ができていたためだと感じており、一人一人の気付きや助言など、アセスメントや情報共有の大切さを改めて学んでいます！

これからも、利用者さんが持てる力を発揮しながら、楽しんで充実した生活を送れるように支援したいと、スタッフ全員協力しながら頑張っていきたいと思います。

## 情報提供Vol.1 「高齢者への消費者被害」 ～見守りのポイントと対応手順～

一般社団法人札幌消費者協会 矢島 希代子

「注文もしていないのに健康食品が届いた。どうすればよいのか」・・・そんな契約トラブルを利用者様から相談された経験はありませんか？悪質商法の手口は巧妙化しており、最近では明らかに高齢者を狙ったケースが増えています。

(一社)札幌消費者協会は札幌市より「消費者センター相談室」や高齢者や障がい者の消費者被害を防ぐ「消費者被害防止ネットワーク」を委託されています。

高齢者の消費者被害について、皆様のご協力を得ながら解決にあたる機会もあると思います。そこで今回から3回にわたって、高齢者への見守りポイントと対応手順をご紹介します。

1回目は「被害のきざし」についてです。「被害のきざし」は日常接する方がその知識を持って気を付けていれば、発見は決して難しいものではありません。

訪問したとき、カレンダーにしるしや金額が記入されていませんか。支払日や支払金額の可能性がります。サプリメントが増えていたり、部屋に宅配の箱が複数置いてあったり、机に契約書や預金通帳が出ていたら、次々と契約しているかもしれません。見知らぬ人が頻繁に出入りをしていたら、訪問販売員かも・・・。

また、電話におびえるような仕草があれば、電話勧誘に困っているのではないのでしょうか。このような「何かいつもと違うこと」が発見につながります。

高齢者は消費者被害に遭いやすいと言われています。それはだまされた事に気が付きにくく、遠慮から誰にも相談しないという特徴があるからです。その結果周りが発見した時には被害が多額になっているケースがあります。ですので、日常的に高齢者に接している皆様にアンテナを張っていただき、消費者被害の早期発見・救済・拡大防止につなげていくことが大切です。次回は手口についてご紹介いたします。



皆様からのご相談は「消費者被害防止ネットワーク」へ、  
契約当事者からのご相談は「消費者センター相談室」へお電話ください。  
「消費者被害防止ネットワーク」 月～金 9:00～17:15 電話 728-8300  
「消費者センター相談室」 月～金 9:00～19:00 電話 728-2121



今回は、ベテランのケアマネでも心が折れてしまいそうになったエピソードについてご紹介します。

Aさんの担当ケアマネだった頃、Aさんのモニタリングは、毎回2時間と心の中で決めていました。訪問中は、ただ、ただ傾聴しているそのつら～い最中の出来事です。べらんめい調で話していたAさん宅に真っ白の背広とワンピースを着た長男ご夫妻が遊びに来られました。Aさんは急に凜として「先日はありがとう」ととても丁寧な話し方になり、玄関先で息子さんご夫婦を帰してしまいました。私は心の中で「え～っ」と叫びつつ、その後もただ、ただ傾聴し続けたのでした。心折れAさん宅を去るとき、Aさんは「いつも傾聴ボランティアありがとう」と。見抜かれていた未熟さに、折れた心は粉々に砕け散りました。



## ケアマネあるある？ つづき

利用者さんは、独居・身寄り無にて電動車イスを利用し生活している中途障がいの男性。居宅変更を繰り返して私が担当し、訪問介護事業所とのトラブルにより事業所を変更。以前の訪問介護事業所では金銭のATM引出の代行を行っていたという問題が発覚しました。新しい事業所では当然無理なため、『制度的にできない』『介護保険法上難しい』と説明を繰り返しい、代替案も提案して根気よく話し合いを行ったのですが、結局のところ、『お前は法律家か？法・制度が一番大事か？心は無いのか？』と言われ、『気持ちの問題だ』『以前の事業所は気持ちがあった』と言われました。代替案も十分用意したつもりでしたが、精神論で攻められると無力感と専門職としての憤りを感じました・・・

ケアマネ変更まで行きましたが、現在は、関係良くその利用者の担当をしております。



連携がうまく行っていると思っていた病院から「〇〇さんが受診に来ません。△△先生が『ケアマネさん、何とかしろ』って言ってるんですけど」…的な電話をもらったとき。何とか…してみますけどオ



今どきこんなところがあるの？と言う劣悪な介護現場を見てしまったとき。サ高住に入居予定の方との面接に、今利用している（保険外の）デイサービスに行ったときのこと。狭い部屋に車いすが並べられていて、テレビをつけばなしにしているだけのデイでした。車いすは、起き上がれないような角度にリクライニングされていたので、多分そのつけばなしのテレビさえ見ることはできず、一日中天井を見ているような、そんなところでした。そこに預けている家族は、安くて、とりあえず誰でも受け入れてくれる介護保険外のそういうデイは、やはり重宝しているというのです。むなしかったです。



担当させてもらって5年。毎月の訪問を本当に楽しみにしてくれているAさん。昨日まで元気にデイサービスに通われていたAさんでしたが、今日、突然訃報が入った。「えー！！！！」そんな時は驚きを隠せません。

毎回ですが、利用者様が亡くなられるたびに、ケアマネとしてこれで良かったのかな～、私が担当でAさんは良かったのかな～等々と命の大切さも含めて深く考えさせられます。あまりないですが、何人が続けて利用者様が亡くなってしまった時は、とっても寂しい気持ちになってしまいます。

## ～皆様方のご意見や経験談等をお待ちしております～

ケアマネさっぽろへのご意見やケアマネとしての経験談(うれしかった、失敗談などなど)をお気軽にお寄せください。  
※匿名として受付いたします。

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)

→会員ログイン後に表示される「ご意見ご提案受付フォーム」をご利用ください。





## 『日本介護支援専門員協会全国大会(第10回)in 北海道』

日程：平成28年10月15日(土)～16日(日)

会場：ロイトン札幌（札幌市中央区北1条西1丁目）

日本介護支援専門員協会全国大会in北海道 実行委員長 乙坂 友広  
（札幌市介護支援専門員連絡協議会 副会長 / 研修委員長）

皆様、いつもお仕事ご苦労様です。前号に引き続き、第10回日本介護支援専門員協会全国大会in北海道について紹介させていただきます。今年は、念願の新幹線が北海道まで来る！という事もあり、大変注目されています。その記念すべき年に、大会が我が札幌で開催される事となります。

私が全国大会に参加したのは、第1回東京、第2回大阪、第3回東京、第9回千葉の計4回なのですが、特に印象に残っているものを紹介します。

第1回東京大会は、東京ビックサイトにて開催されました。曖昧な記憶ですが、全国各地から1000名以上の参加がありました。私は、分科会の企画運営を担当した事もあり、北海道からも某在宅ケア連絡会創設の医師や、当時の道社協の部長さんにも参加をいただき、札幌市の実践事例を発表していただきました。

第2回大阪大会は、参加者が2000人規模だったと記憶しています。丁度、後期高齢者というキーワードが発表された年で、なんとシンポジストとして発言するという大役を仰せつかりましたが、その人数の多さと関西方面のパワーに圧倒されたのを覚えています。

介護支援専門員は、日々の自己研鑽が運営規程にも書

かれている程重要な役割となっています。資格を維持するためには、研修を受ける必要があります。会員で、このたよりをご覧になる皆様は、区支部主催の研修会等に沢山ご参加いただいている事と存じます。

良い研修や、お互いに共有できる仲間と出会う事は、介護支援専門員の仕事を深める上では必要な事と思います。東京で、参加したい研修会があるからと言っても、旅費等を考えるとなかなか難しいと思いますが、最新の全国の風を、私たちの札幌で感じる事が出来るとすれば、この機会を逃す手はないでしょう。参加者としてはもちろんですが、皆様が日々取り組んでいる実践を、この機会に全国に発信してみませんか？ 私たち、介護支援専門員は、その専門性が発揮されている事を、より多くの方に知ってもらわないとなりません。

大会への参加は、当然参加費が発生しますが、是非とも所属している機関や上司に、「介護支援専門員の質の向上・自己研鑽のために、全国大会に参加したい！」と相談していただけると幸いです。

なお、詳細は北海道介護支援専門員協会・第10回日本介護支援専門員協会全国大会で検索いただくと、詳細がわかります。何卒よろしく願いいたします。

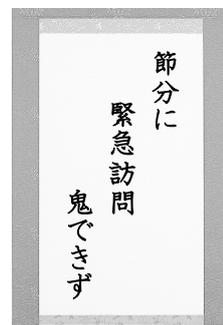
○研修会等の最新情報は、会ホームページをご覧ください。ケアマネ求人情報も掲載しています。  検索

○ケアマネSAPPOROへのご意見やケアマネとしての経験談(うれしかったこと、失敗談などなど)をお気軽に寄せてください。

### ケアマネSAPPORO98号 (2016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：由井 康博 南 靖子 鈴木 晴美 中野 升  
和田 賢太 菅原 正枝 佐賀 正人 藤川 宏子

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)



編集後記  
川柳