

# ケアマネ SAPPORO

2020.8.1 発行 第125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

新役員の就任挨拶(会長)	I	アンガーマネジメントとは?	V
新役員の就任挨拶(副会長)	II	人や地域との繋がりを大切に	VI
新役員の就任挨拶(事務局長、研修・広報委員長)	III	地域に根差した施設作りを目指して	VI
生活を豊かにする福祉用具	IV		



会長

由井 康博

令和2年2月20日「新型コロナウイルスの感染の拡大を防ぐためには、今が重要な時期であり、国民や事業主の皆様方のご協力をお願いいたします。最新の感染の発生状況を踏まえると、例えば屋内などで、お互いの距離が十分にとれない状況で一定時間いることが、感染のリスクを高めるとされています。イベント等の主催者においては、感染拡大の防止という観点から、感染の広がり、会場の状況等を踏まえ、開催の必要性を改めて検討していただくようお願いいたします。なお、イベント等の開催については、現時点で政府として一律の自粛要請を行うものではありません。」

安倍総理がイベントの開催に関する国民の皆様へのメッセージを発信した一文です。発信された同時刻、当会の令和元年度第6回理事会を開催しておりました。理事会中に安倍総理のメッセージの内容を確認し、当会が主催する研修会を当面の間すべて中止することとさせていただきました。

その後は皆様もよくご承知のように、世界中で感染者が発生、おびただしい数の方が亡くなっています。札幌においても多数の感染者・死者が発生しました。市内の高齢者施設での感染が何度も報道され、胸を痛めていた方も多いのではないのでしょうか。

医療の最前線で新型コロナウイルス感染症に立ち向かう医師や看護師をはじめとする医療従事者の皆さま、そして、高齢者やその家族の生活を支え、感染症対策を継続的に行いながら必要なサービスを提供し続けている介護従事者の皆さまに感謝と敬意をこの場をかりてお伝えしたいと思います。

2月20日のメッセージから約5カ月が経過します。この間、特に居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所の介護支援専門員の皆さんの業務にも大きな影

響があったことと思います。ご利用者ご家族からの申出によりご自宅への訪問ができない。担当している方が入院、面会は禁止。予定しているサービスを全て休むことになり給付管理ができなくなったなど、今まで当たり前に行っていたことがそうではなくなっていました。

訪問ができないと言うことは、ご利用者ご家族の傍らで表情を読み取り、息遣いをも感じながら話すことができなくなってしまった訳ですから、3密(密閉、密集、密接)を避け、ソーシャルディスタンスを保ちながらの介護支援専門員業務は非常に難しいと感じた方も多いと思います。そして、電話で相手の言いたいことを聴き取る力、伝える力をレベルアップしなくてはならなかったと思います。

介護保険最新情報Vol.836「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて(第11報)」の間5(当初ケアプランで予定されていたサービス利用がなくなった等の場合、必要な書類の整備を行ってれば居宅介護支援費の請求が可能)も衝撃的な内容と言えます。その後の札幌市からの具体的なメールで安心した方も多いのではないのでしょうか。続く第12報では、通所系サービスについて、提供したサービス時間の区分に対応した報酬区分の2区分上位の報酬区分を算定する取扱いが可能となりましたが、ご利用者ご家族への十分な説明と理解が得られないまま同意している例もあるようです。ここは、担当する介護支援専門員の皆さんに、しっかりとご理解いただくよう尽力いただければと思います。

話が後回しになってしまいましたが、この間、札幌市介護支援専門員連絡協議会では、定時総会を行いました。会員の皆様には書面表決等をお願いしましたが、役員改選があったことから初めての試みでしたがZoomを使い、理事の方々にはリモートで参加して

いただきました。新たな役員も承認され、無事終わることができました(詳細は当会ホームページの役員一覧をご参照ください)。

当会主催の研修会については、研修委員会を中心にガイドラインを策定し、再開すべく準備を進めているところです。今後は昨年10月にリニューアルしたホームページをさらに活用し、情報発信していきたいと考えております。

新型コロナウイルスとの闘いが長期化している中、国が示した「新しい生活様式」の道内での実践に向けた新しいライフスタイルやビジネススタイルとして「新北海道スタイル」も示されました。

私達介護支援専門員も新しいスタイルを模索し確立していかなければならないと考えます。当たり前がそうではなくなり、新たな常識が生まれる今の時代こそ、そのチャンスなのかもしれません。



副会長を務めさせていただきます鈴木です。

平成17年から広報誌ケアマネSAPPOROの作成に携わり、市連協の活動を行ってきました。

**副会長 鈴木 晴美** この間、私の職場も変わりまして長年在宅一辺倒でやってきましたが、一年前から新たな仕事に就くことになり、そこは施設でした。現在は施設の状況と施設ケアマネの現状を今までと違う視点から見ていくことになりました。箱ものと呼ばれる施設内で、ケアマネの多職種連携はしやすくもあり、近すぎて、しにくくもあり?そこに存在する人とのかかわり方がケアマネの腕の見せ所なのかもしれません。

さて、コロナ禍での施設開設で、私も相当な苦境を強いられ、今でも「感染拡大」「クラスター」の文字が頭をかすめ、考えると眠れなくなるような日々が続いています。3蜜を避けて、ソーシャルディスタンス。研修も会議も宴会も中止となり今までの「顔のわかる関係」「コミュニケーション」がささやかれる世界が急に変化してしまいました。日々、マスクの中の表情を想像し、リモート会議の画面でマスクのない笑顔を徐々に発見し、私たちの「新しい連携」が始まった気がしました。

マスクありきでも毎日会っている回数が連携を深めるか、遠くにいても忌憚ないリモート連携が勝るのか、「連携」の在り方って変わっていくんですね。皆さんと一緒にこのようなことも考えていきたいです。



私たちの職業は相談援助であることと、サービス業であることがポイントだと思っています。生活課題に焦点を当てたケアマネマネジメントは高齢者のみならず、障害・児童・低所得領域まで広がりを見せています。「優しい人で良かった」、「よくわからなかったけど、説明を聞いて理解できた」など、人と人の信頼関係をベースにした援助は様々なア

**副会長 大島 康雄**

トを描いてくれます。

独立型居宅介護支援事業所で業務をしている私が役員になったことは独立型居宅介護支援事業所の可能性や介護支援専門員の在り方の現れだと思っています。ケアマネの本質を理解し、利用者・家族、地域の福祉向上を図れるように会に関わっていきたくと思います。会員の皆様を支える会でありたいです。且緩々を忘れずに関われる喜びと尊さに感謝しながら理事としての役割を果たしていきたいです。会員の皆様、色々ご意見を頂けると幸いです。どうかよろしくお願いいたします。



**副会長 長崎 亮一** 今までこんなに閉塞感のある年はあるでしょうか?外出が自由にできない、通常の活動も感染対策が講じられ何か窮屈、年間行事もオリンピックも延期で季節感も忘れてしまいそう...あつという間に1年の半分以上が過ぎ、当たり前の日常生活も新しい生活様式を取り入れ変化に対応していく、全く想像もしていなかった年となりました。

さて、では高齢者の方々はこの変化にうまくついていけているのでしょうか?もしくはストレスや不安・意欲低下はおきていないのでしょうか?

先日、自分の病院受診で病院に行った時、後ろの若者がマスクはしていましたがクシャミをした際、前の女性の高齢者がウロウロ立ちだし、『看護師さん～看護師さん～』と看護師を呼び叫び、『コロナがうつるので換気をして～』と不安そうに訴えていました。

様々な報道・情報も錯綜している中、専門職として正しい新型コロナウイルスに対する知識・対応の情報提供の必要性和、過敏になりすぎることでの精神不安の助長と過度な自粛がフレイル問題につながる危険性を感じました。

高齢者支援に皆さま日々ご尽力されていることと思います。当協会としても時代に合わせた情報発信や研修の機会を日々企画運営しております。コロナ禍で、できる限りのバックアップを行って高齢者支援に

役立てていただけるよう考えております。

職能団体として、会員の皆さまに何が還元でき協力で共同できるのかを模索し実行に移せるよう、副会長として与えられました職責を精一杯こなし汗をかいていきたいと思っております。



**副会長・事務局長  
乙坂 友広**

この度、副会長と事務局長を担当する事となりました。私は、介護支援専門員の資格取得後、すぐに本会に入会しました。会員の中でもかなり古い方かと思えます。現在は、所属が居宅ではないので、ケアマ

ネ業務は行っていません。コロナ禍の中、会員の皆様はとてご苦労されている事と思います。本会の活動についても然りとして、質の向上を目的とした研修会等がなかなか開催できません。今や情報はネットの世界からすぐに取り出す事は出来、検索によって何でも調べる事も可能です。しかしながら、会話や交流により得られる物とは、少し違いますよね。

当会研修委員会でもソーシャルディスタンスを確保して、フェイスシールドをしながらグループワークのデモ等行いましたが、議論に集中できない等、様々な課題が見えて来ました。国が示す新しい生活様式に準じて、当会としても何か方法はないものか委員会を中心に検討している所なので、もう少しお待ちください。

これまでの常識がなかなか通用しないですが、コロナに負けず、その人の生活によりそってこれからも皆様頑張りましょう！



**研修委員長  
尾崎 哲**

今期研修委員長を担当することになりました尾崎哲と申します。昨年度に引き続きとはなりますが、よろしくお願ひします。

さて、昨期は研修委員会として新たな挑戦に取り組んだ2年間でした。ケアマネSAPORO122号にも書かせていただきましたが、介護支援専門員指導者研修への参加者による各区ケアマネマネジメント能力向上研修へのファシリテータ参加や、法定研修である専門研修Iに向けてのステップアップを意識した新任ケアマネ研修の開催等、単に知識の習得にとどまらない研修会同士の連動性や、研修会で生まれた動機を活かせる活動の場をつくりだしていく取り組みも具体化し、いよいよ2020年度はさらに一歩進んだ取り組みをと考えていた矢先に、新型コロナウイルスの流行が待っていました。研修会に参加を予定されて

いた皆様や今年度の活動を期待されていた皆様には大変ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。

このコロナ禍で、いわゆる3密状態が多い介護支援専門員の研修会も、そのあり方も含め見直す必要性がせまられる事態となりました。しかしこれは対人援助職である介護支援専門員にとって外してはならない研修の要素が何なのかを考えるきっかけと時間があったとも捉えられるのではないのでしょうか。介護支援専門員には様々なところで企画される研修があります。中には同じようなテーマや参加者層になっている場面もないわけではありません。これを機にどうしていけばより効果的により質を高めることにつながるのか考える時期にきているのだと思います。

今年度は下半期からは各支部活動も再開できるよう準備を進めています。コロナ禍への対応と合わせて、今後数年のスパンで札幌市の介護支援専門員研修とはどうあるべきかも議論していく予定です。よい議論のためには、会員の皆さんの声が大きなカギとなります。また入会していない介護支援専門員がもしお近くにおりましたら是非入会を声掛けしてほしいところです。札幌市全体の介護支援専門員の質を高めていくことで、札幌の街は歳を重ねても住みよい街といわれるような未来を目指していきませんか。これからも皆さんの研修会へのご参加をお待ちしております。



**広報委員長  
大木 雅広**

まずは、新型コロナウイルスの最前線で闘って下さっている医療従事者の方々をはじめ、介護・福祉従事者の方々に感謝を申し上げます。

このたび、長崎理事の後任として選任を受けました。正直、自分自身の力量不足を感じていますが、引き受けた広報委員長としての責務を果たせるよう努力していきたいと思っておりますので、皆さま、どうぞよろしくお願いいたします。

広報誌につきましては、これまで過去の取り組みを改めて振り返りますと、記事内容の見直しやカラー印刷への変更など、会員の皆さまに役立つ情報発信がされてきました。

現在、居宅介護支援事業所だけではなく、特養、老健、グループホーム、看護小規模多機能・小規模多機能に所属する介護支援専門員の加入も増えておりますので、会員の皆さまのご意見等を頂きながら、幅広く皆さまの業務に役立つような誌面など広報誌作りや広報活動に取り組んでいきたいと考えております。改めて会員の皆さまには、お力添えを頂きたいと思っておりますので、ご協力とご支援をお願い致します。

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

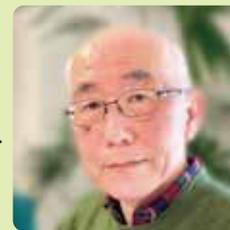
知っ得  
特別授業

生活を豊かにする福祉用具 第1回

「住環境整備は、生活を豊かにします」

株式会社ライフケア彩り 専務取締役

理学療法士 岡田 しげひこ



## 〈はじめに〉

今回、ケアマネ・SAPOROへの「福祉用具」の執筆の依頼があり、以前連載させていただいた「住宅改修」とセットで住環境整備のお話ができそうかなと快諾した次第です。第1回目は、住環境整備の基本的考え方をお伝えし、次回以降は「福祉用具」について、回毎に一福祉用具を取り上げながら、その魅力をお伝えしていきます。仮題については、変更もあることをご承知おきください。

第1回 「住環境整備は、生活を豊かにします」

第2回 仮題「手すりは、日常の自立を助けします」

第3回 仮題「車いすは、移動を快適にします」

第4回 仮題「介護ベッドは、寝たきりを防ぎます」

第5回 仮題「ポータブルトイレは、

夜を安全にします」

第6回 仮題「ロボットは、在宅介護を守ります」

## 〈住環境整備は、生活を豊かにします〉

介護保険による在宅サービスには、通所と訪問と住環境整備がありますが、本人・家族の自立した生活に取り組むには、まず住環境を整える「福祉用具」「住宅改修」から始めましょう。なぜなら、福祉用具や住宅改修は、「自立した生活をする」、

## 「自立した生活」の条件

本人

家族

生活への干渉度の  
少ないサービス

日常生活行為の自立

自由な時間の提供

生活空間の広がり  
他人との交流

「毎日の生活を快適に過ごす」ために、必要不可欠だからです。

自立した生活の条件は、本人には「日常生活行為の自立」、「生活空間の広がり」と「他人との交流」、そして家族には、「生活への干渉度の少ないサービス」と「自由な時間の提供」と言われています。本人だけではなく家族も含めた自立した生活にしていくためには、「日常生活行為の自立」と「生活への干渉度の少ないサービス」の両方の条件を満たす在宅サービスが求められます。

一概には言えませんが、通所サービスは、本人の孤立感の解消や心身機能の維持、家族の介護の負担軽減などには役立っていますが、日常生活行為の自立には今一步の感があります。訪問サービスは、身体介護や生活援助にて家族の介護負担を軽減したり、医療処置や療養相談等にて本人の健康状態の維持をはかり、また利用者・家族・主治医の橋渡しなどには役立っていますが、生活への干渉度は多くなりがちです。

それらに対し住環境整備は、介護度が軽度な方で適時適切に福祉用具の導入や住宅改修が行われた場合、本人の日常生活行為の自立により家族の介護負担が減少するだけでなく、本人・家族の生活への満足度が高まります。また、生活への干渉度が少なくなることでストレスの少ない快適な生活を過ごすことになり、在宅生活を豊かにします。

次回は、「据え置き式手すり」についてお伝えします。

岡田しげひこ(おかだ しげひこ) 70歳。千葉生まれ。国立療養所東京病院付属リハビリテーション学院卒業。理学療法士になって42年目。医療の現場で23年間、在宅・地域の現場で19年間従事してきた。高齢者便利グッズ紹介コラム「しげひこのこれは助かる」を18年間、北海道新聞に隔週掲載中。北海道理学療法士会監事

知っ得  
特別授業

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

だれにでもできる！心の筋トレ「アンガーマネジメント」③  
「クレーム対応では第一次感情を探る」

officeエトス  
岡本 真なみ



### 怒りの生まれる仕組みを知る

喜怒哀楽の言葉どおり、怒りは私たちの誰もが持っている自然な感情の一つです。しかし、どんなに怒りっぽい人でも24時間怒り続けている訳ではありません。では、怒りはどこからやってくるのでしょうか？今回は怒りの生まれる仕組みについてライターの図を使って確認していきましょう。

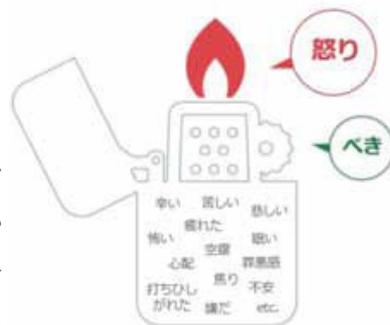
私たちは自分の中にある「べき」という願望や希望、欲求が裏切られたとき、怒りを感じます。例えば、私は「くしゃみをするときは、ティッシュなどで口や鼻を押さえるべきだ」と思っています。そのため、口元を覆わずにくしゃみをし、飛沫を飛ばしている行為にイラッとします。この自分の中に存在する「べき」が、ライターの着火石の役割を果たすとイメージしてみてください。

また、怒りの感情は第二次感情とよばれ、その前には第一次感情があります。第一次感情とは辛い、苦しい、悲しい、怖い、疲れた、不安などのマイナスの感情や状態を指します。

ライターの燃える炎が第二次感情の怒り、そして、タンクにあるガスが第一次感情です。タンクが空になるとどんなに着火石を擦っても火が点かないように、第一次感情と第二次感情はセットで存在しています。

気分が良くリラックスしているときには全く気にならないことが、疲れやストレスが溜まっていると気に障るのは、タンクの中にある第一次感情が増えているためです。

新型コロナウイルスの感染が拡大し日常生活が一変すると、スーパーやコールセンターなどでクレームが急増したという報道がありました。終息が見えない不安、仕事や金銭面に対する心配、



©一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

自分や家族が感染することへの恐怖、介護サービスが利用できない辛さ、家族と面会できない悲しみ、休校が続き勉強が思うようにできないことへの焦りなど、特に緊急事態宣言が出された際には、大人も子どもも大きな第一次感情を抱える状況が強いました。怒りの生まれる仕組みと照らして考えると、クレームが増加したのも不思議ではありません。

### 職場での活用ポイント～クレーム対応では第一次感情を探る

怒りの感情は強いため、ついそこに目が行きがちですが、クレーム対応では相手の第一次感情にも目を向けてみてください。

クレーム対応時には相手の話を聞き、復唱するのが基本です。ただ、何を復唱するのかで共感力に差が出てきます。例えば、介護サービス利用者のご家族が説明に対し、「よくわからなかったから聞き返したのに、その面倒そうな態度は何だ!」と言ったら、どのように復唱しますか？「私の対応に失礼があったということですね」でも、確かに相手の言葉の復唱です。ただ、この復唱には第一次感情が含まれていないため、事務的で他人事のような印象も与えかねません。

相手の言葉から読み取れる第一次感情は、面倒そうにされたことへの悲しみや辛さ、説明内容が理解できないことへの不安や引け目もあるかもしれません。これらの第一次感情を踏まえたうえで、「私の対応が行き届かず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません」と復唱すると、より相手の気持ちに寄り添った姿勢に感じられます。また、不安をくみ取った場合には、「十分ご理解いただけるようご説明しますので、少しでもわかりにくい点があったら、遠慮なくお聞きください」「初めて利用される方の多くが、様々な不安があるとされます。ご不明な点などは何度でもご説明しますので、ご安心ください」などのひと言を添え、不安の軽減と安心感の増大につなげてみてください。

## 「人や地域との繋がりを大切に」

つなぐ手ケアマネセンター  
主任介護支援専門員 小谷 修一

手稲区にあります、つなぐ手ケアマネセンターの小谷と申します。

コロナウィルスの猛威が、私達ケアマネにも大きな影響を与え、大変な思いをしている方も多いかと思います。以前、テレワークについての記事があったかと思いますが、当事業所の事です。当初はもう少しゆるい感じで始めようとしたと途端、コロナウィルスの影響で早急に整備が必要となりました。私はPCやスマホ操作が得意ではないので、テレワークと言っても、非効率でアナログな男ですが、その中でも「情報の管理」と「スタッフの孤立予防」が重要と感じています。情報管理を定期的に確認すること、管理に緊張感をもつことが大切です。また、経験あるケアマネでも不安はつきません。気兼ねなく立ち寄れる本部機能が大切で、テレワークだからこそ細かい部分も話合える環境が必要と感じています。

当法人は、リハビリ中心の通所介護やスポーツ関係の事業も行っており、いつまでも元気な体を目指す方針から、居宅事業所でも、元気になって介護を卒業も一つの方針としています。契約の際に「自分でできることを目指してもらいたための制度なんです」と伝えるようにしています。そんな理由でケースが減ってもうちの代表は怒らないと勝手に思っている仕事をしています。

元気な姿をイメージができる人もいる反面、末期癌等の相談も多いです。多くの利用者は徐々に意思を伝えることが困難になり、家族が代弁者になっていきますが、「気持ちは揺れ動いても良い」事を伝えたいので、「今どうしたいか」を確認できるケアマネでありたいと思っています。確認できることで、医療連携がとりやすく、利用者や家族との関係が築けるのではと考えます。

横の繋がり、地域の繋がりを大切にしたいという思いで、「つなぐ手ケアマネセンター」という名称にしたつもりです。名に恥じぬよう、皆様と共に頑張っていきたいと思えます。「疲れは酒で流し込む」という言葉に共感できる方、声をかけて下さい。研修等では一番光輝いているヘアスタイルで、わかりやすいと思えます。

## 「地域に根差した施設作りを目指して」

介護老人福祉施設手稲ロータス  
副主任生活相談員・介護支援専門員 荒瀬 崇光

私の勤務する介護老人福祉施設手稲ロータスは、令和元年5月1日に現在の住所に新築移転し今年で1年が経ちました。

私は、生活相談員兼施設ケアマネジャーという立場で、入居者70名とショートステイ利用者の相談援助とケアプランの作成、地域のコーディネーター、介護システムの管理など行っています。当施設は、介護業界における先進のICTやIOT技術を道内で初めて導入した介護施設になります。それが『KONICA MINOLTA (コニカミノルタ)』の『HitomeQ (ひとめく)』という介護システムです。

当施設の介護職員は、一人1台スマートフォンを持ってケアをしています。日常の記録はもちろん、食事・水分量の記録、排せつの有無などをスマートフォンで入力すると、本体のPCに自動的に記録されます。また、各居室の天井に設置されたセンサーが、『起床』『離床』『転倒』などの行動や事象を検知し、その映像がスマートフォンに転送され確認することができます。更に、『転倒』と検知した映像は録画され、再発防止の材料として使用することが可能となっています。

新型コロナウイルスの感染拡大予防対策として、多くの施設が家族の面会を規制し、訪問や会議、研修なども自粛している状況ですが、当施設はコミュニケーションアプリ『LINE』で家族と繋がるビデオ通話の実施や、動画共有サービス『YouTube』、調査管理アプリ『GoogleForms』を活用した施設内研修も実践しています。

様々なシステムを活用する事で、これまで以上に入居者の安全を確保し、入居者家族の安心や信頼、そして職員にとって働きやすい職場環境作りに繋がっているのではないかと考えています。また、『地域交流スペース』の活用を検討し、地域との繋がりも大切にしていけるよう、感染終息後には様々なイベントを地域の方々と一体となって開催できたらと考えています。当施設のキーコンセプトである『稲穂地域に手稲ロータスがあつてよかったね！手稲ロータスで働いてよかったね！』の実現のため、これからもより良い施設作りをしていきたいと思います。

## ケアマネSAPPORO 125号(2020年8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 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：大木 雅広

広報委員：鈴木 晴美/長崎 亮一/大島 康雄/小川 美穂/若狭 敬志/藤田 和葉/今里 一章

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)

