

(株)R-CORPORATION

グッド・ニュースレター
R「Good News Letter」 R

ホーム長・管理者様
いつもお世話になってお
ります。また、日々お疲
れ様です。皆様のご休憩
の際にでもお目通し頂け
れば幸いです。R-CORP



《ハイライト》

◆何故、介護報酬が引き上げられるの？

・介護の現場ではきつい仕事の割りに賃金が低く抑えられており資格を持ちながら離職する人が後を絶たない、介護報酬を3%引き上げることで、介護職員の月収2万円アップを目指している。ただ、介護報酬が増えるのは一定条件を満たした事業所のみで職員全員の賃金が一律に上がるわけではない。

◆職員の待遇が改善される事業所は？

・夜勤等、負担の大きい業務に対し必要な職員数を確保したり、専門職員を多数雇用するといった条件を満たす事業所へ支払われる介護報酬が増える。だが、中小事業所は報酬アップ分を運転資金に充て、職員の賃金増には振り向けないとの指摘も出ている。

1. グッド・ニュースレターのお届け

■平成17年10月から外部評価機関及び第三者評価機関として、携わらせて頂きまして、ホーム様とご利用者・ご家族の中立の立場で福祉サービスの質の向上に拘り、延300のホーム様の調査・評価をさせて頂いております。外部評価を通し、多くの方々とお会いする中、困っておられることや、欲しい情報等についておうかがいすることも多々ございます。そこで、年1回の外部評価でのお付き合い以外にも、少しでもお役に立てることがあればと考え、「グッド・ニュースレター」と題し、様々な情報を織り込み、皆様と触れ合える機会となれば幸いです。

(株)R-CORPORATION 代表取締役 倉内エリカ



2. 特集：「介護サービス情報公表」の導入について

～制度の主旨・目的の理解として～

99年からグループホーム事業者が取り組んだ質の保障モデルの評価事業を基盤に、制度化されてきた「外部評価」と、介護保険法の規定に基づき実施することになっている「情報公表」は事業者への訪問調査という共通の手法を用いることから混同されがちですが、様々な点が異なります。

●制度の主旨

外部評価	介護サービス情報の公表
事業者が行なうサービスの質の評価の客観性を高め質の改善を図る	利用者によるサービスの選択を支援する客観的な事実情報を公表する

●サービス評価の目的

1. 利用者及び家族の安心と満足の確保を図ること
2. ケアサービスの水準を一定以上に維持すること
3. 改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制作りを促すこと
4. 継続的に評価を行なうことを通じて関係者による自主的な研修等によるケアの向上を促す教育的効果をねらうこと
5. 小規模多機能型居宅介護及びグループホームに対する社会的信頼を高めること

1. グッドニュースレターのお届け 2. 特集：「介護サービス情報公表」	1
2-1. 外部評価改定：評価項目の整理・見直し 2-2. 今後、外部評価の実施回数	2
2-3. 両制度の調査実施方法『同一日』調査実施のメリット 2-4. 同一日に料制度を行なった場合の料金は？ 2-5. 調査実施スケジュール（例）	3
3. 認知症について 4. 介護接遇マナー	4
5. タイプ別おむつ一覧 6. 現場での気付き 7. コラム	5
「ケア・コミュニケーション」検定問題：認知症の被援助者とのコミュニケーション	6
「人間的生活の回復や認知機能の維持・改善を目指すセラピー」	7
Rのかたえくぼ	8

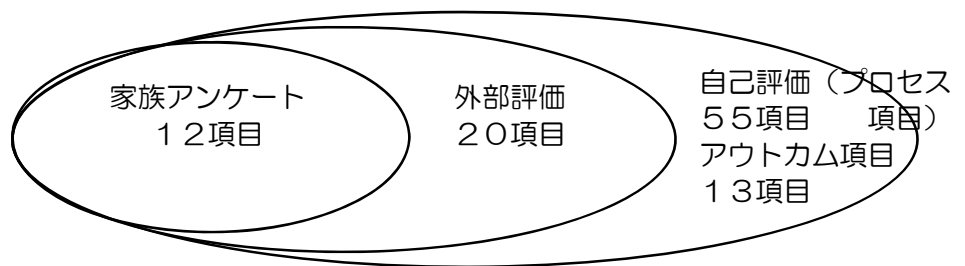
2-1. 外部評価改定：評価項目の整理・見直し



◇「情報公表」の導入に伴い、外部評価の重複項目の削除、“地域密着型サービス”のサービスの質のポイントとなる項目を抽出して、自己評価55項目（プロセス項目）・外部評価20項目へと改定されました。

◇情報提供票は情報公表の基本情報項目の記載内容と重複するので、外部評価ではこれらを活用することになります。

目標達成計画（改善計画書）は、職員全員で次のステップに向けた取り組むための目標設定であり、事業所のマニフェストに当たるものです。



+サービス評価の実施と活用状況
(サービス評価への取組みを全般的に点検)

目標達成計画（改善計画書）は、評価結果と共に市町村に提出し、評価機関からもWAMNETに掲載されます。

2-2. 今後、外部評価の実施回数⇒2年に1回！？

◇5年間継続して外部評価を実施し、この間市区町村との連携や適切な運営推進会議の開催等により、事業運営の透明性やサービスの質が確保されていると判断される事業所については、県または市区町村の判断により、2年に1回外部評価を実施すれば良いところになる。

◇県が判断する要件（※市区町村担当者と十分な協議を持ち実施）

要件1. サービス評価の実績

自己評価結果、外部評価結果、目標達成計画を市町村に提出していること

要件2. 運営推進会議の開催

過去1年間の累計開催回数が6回以上であること、且つ、議事録の確認により事業運営の透明性やサービスの質の確保が確認できること

要件3. 運営推進会議への市町村職員の参加

運営推進会議には必ず市区町村職員又は地域包括支援センター職員が出席していること（直轄であることが望ましい）

要件4. 評価項目の実践状況

外部評価項目の2・3・4・6の実践状況（外部評価）が適切であること



2-3. 両制度の調査実施方法 『同一日』調査実施のメリット

◇情報公表の調査は、約2時間程度で実施される現状を踏まえ、サービス評価の項目について絞込みや精練を行なうことで、同一日実施は時間的にも内容的にも達成することが可能である事から、以下メリットがあります。

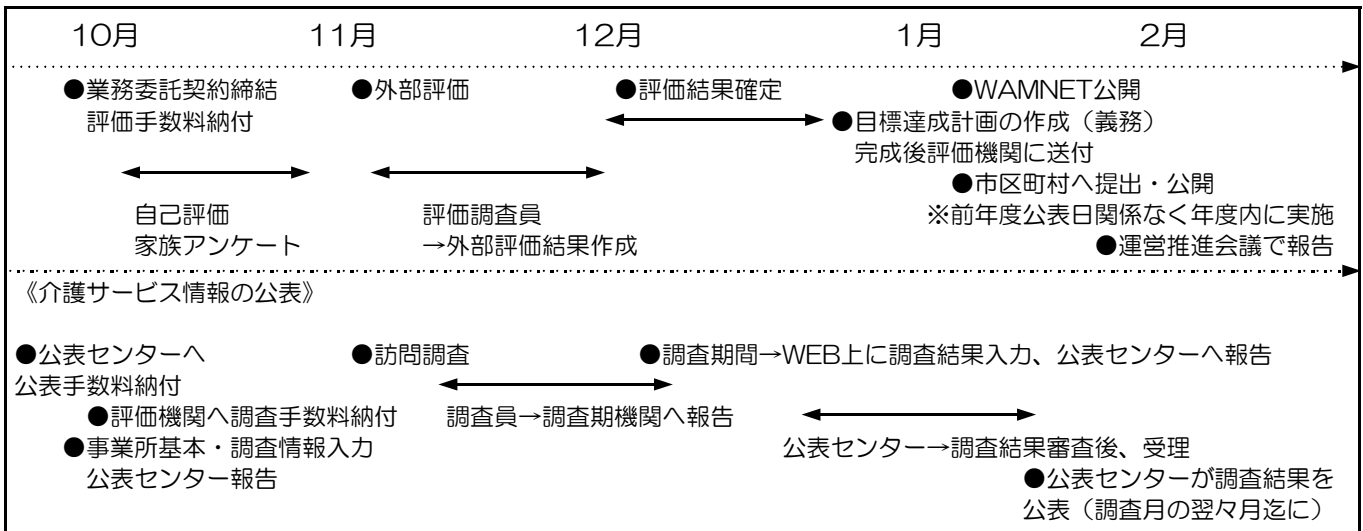
- メリット① 事業所、実施機関にとって訪問調査日は1回で済む
- メリット② 前後の調整や事務手続き等が一元化される為簡便化が図れる
- メリット③ 同一日に実施しても、訪問調査の必要時間や前後の実働時間が現行の外部評価とそれほど相違なく、実質的な経費アップには繋がらない
- メリット④ 両制度の調査項目の重複感を削減し、相互に活かすことで相乗効果が期待できる

2-4. 同一日に両制度を行なった場合の料金は？

近々に、ハガキで料金提示のご案内を差し上げますので、その節はどうぞ、宜しくお願い申し上げます。(県の申請受理後送付予定)
※外部評価改定に伴い、情報公表との受審同一日を視野に入れ、ご納得頂けるよう料金設定のご提示を行なう予定であります。

2-5. 調査実施スケジュール (例)

◆21年度から ※情報公表は10月から開始予定



ご相談・ご予約受付中
045-319-0278まで

★同一日調査とは？
同一機関の同一調査員が2つの制度を同一日に実施するものです。同一調査を行なえるのは、外部評価機関の選定と情報公表の調査機関として指定を受けていること、且つ、評価調査員と情報公表調査員の両資格を持っている調査員に限られ有していることが義務付けられています。
当R-CORPORATIONは、同一日調査が行なえる認定調査機関です。

●市区町村へ提出、公開について (21年度から)

事業所は、事業所内にて結果を公開(利用者家族等)・市区町村へ自己評価、外部評価結果、目標達成計画(今年度より義務化)を提出しなければなりません。
また、前年度の公表日は関係なく、年度内に実施となります。



3. 認知症について（シリーズ2：認知症のメカニズム）

■家族の心理と理解—家族は認知症という事実をつきつけられても認めたくないという心理が働きます。では、どのようにして家族に話していくのが福祉に携わる私達の仕事です。認知症と診断されて頭で理解をしても家族は、健常と同じように考えてしまいがちです。

■専門職は、実際に病理として理解するために脳に何が起きているのかを問題としなくてはなりません。まず、認知症の対応方法はマニュアル化できません。現在は、脳血管とアルツハイマーとしてでしか教える教育体系がありませんが、これらは症状の代表選手であり、現実には単一の障害など存在しません。例えば、「アルツハイマー+脳血管性認知症」「ピック病+パーキンソン性認知症」「癌の遠隔作用による認知症+高齢者うつ病」等々です。

精神病理の基本は、中枢神経伝達システムのコントロールすなわち、ドーパミン・セロトニン・アセチルコリンを各システムに応じて遮断したり活性化したりして濃度の高低を行ったりすることである。血中濃度半減期等が重要。



第一印象において、人には認識プロセスがあります。人は「会話や声かけ」（バーバル）と「会話等では補えない見た目や態度」（ノンバーバル）で認識され、その両方が備わってこそ良い第一印象となります。いわゆる「接遇」の基本でもあります。人は、相手の全体の雰囲気→身だしなみ→その人の態度・動作・表情を見、良いコミュニケーションが図られ、信頼を得ることにつながります。



■認知症現象のいろいろ

①記憶障害	ご飯を食べたことを忘れてしまう	<p>神経伝達物質（一部）</p> <p>ドーパミン（DA） 神経を興奮させ快感と陶酔感を与えます。また、攻撃性・創造性・運動機能を調整する働きをする。</p> <p>ノルアドレナリン 神経を興奮させる神経伝達物質。不安や恐怖を引き起こしたり目覚め、集中力、記憶、積極性、痛みを感じなくする等の働きがある。又ストレスとの関連が深く働きを高める。</p> <p>セロトニン 行動には抑制的に働くが気分は興奮させる方向に働く。脳のどの部分で不足しているかによっても異なる病気として現れる。（パニック・不安・記憶等に対する調整機能）</p>
②見当識障害	場所、時間がわからなくなる	
③言語障害	思うようにしゃべれなくなる	
④構成障害	立体系の模写等ができなくなる	
⑤注意障害	「100-7」ができなくなる	
⑥視覚認知障害	形態認知 空間認知	
⑧幻覚	対象なき知覚	
⑦妄想	事実と反していて修正できない確信	
⑨行為障害	○失行・肢節運動失行—運動器官に異常がないにも関わらず目的に沿って運動を遂行できない。○観念運動失行—いつも手を振ってさよならしていた人ができなくなる。○観念失行—言語命令や模倣命令に対して、例えば歯ブラシを実際に持って使用できなくなる等	
⑩興奮と攻撃性	左側頭葉前部の問題	
⑪うつと多幸	エンドルフィンの存在	
⑫異常行動	脳の神経伝達物質の問題	

4. 介護接遇マナー（シリーズ2：第一印象の大切さ）

■人が人と初めて出会うとき、その印象はどのように心に働きかけるかを意識すると、良い印象を与えることが出来ます。下図は、人と初めて会うとき、人は何が印象に残るかを割合で示したものです。

視覚55% (全体の雰囲気)	聴覚 38% (声の調子)	触覚 7%
-------------------	------------------	-------

◆良い第一印象作りは

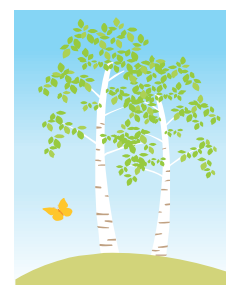
CS(顧客満足)の第一歩です！

◆初対面の際は、人は7秒でその人の第一印象を決めてしまうと言われています。人とコミュニケーションを取るには、視覚的(身だしなみ・態度・動作・表情)に全体の雰囲気と言葉遣いそして、声の調子(トーン・スピード・抑揚)を意識し、自分自身、ホーム内で気を配り、お客様から信頼を頂き、良いコミュニケーションが図れるよう努めましょう。



5. タイプ別おむつ一覧 “排泄ケアの第一歩”

	身体の状態	使用するおむつ	一緒に使うパッド
軽度 ↑ 重度	軽い尿もれ 軽い尿モレがある方	ふつうの下着 おむつは使用せずに普通の下着を着用し、軽失禁パッドを併用	軽失禁パッド 下着の中に直接つけて使う尿モレ専用パッド
	一人でトイレに行きパンツの上げ下げができる方	パンツタイプ（薄型）	パンツ用尿とりパッド パンツタイプと一緒に使う尿吸収パッド。上手に使えるば、おむつ交換がラクで経済的
	一人で又は一部介助トイレに付き添い介助が必要な方	パンツタイプ（厚型） 厚型なのでたっぷり吸収することができる	
	半分介助 トイレに付き添い介助で行ったり、寝たままおむつを交換したりする方	2wayパンツタイプ 1枚で昼は動きやすいパンツ、夜はモレないテープ止めとして使える	尿とりパッド 2wayパンツ・テープ止めタイプと一緒に使う尿吸収パッド。上手に使えるば、おむつ交換がラクで経済的
	全部介助 寝たままおむつを交換する方	テープ止めタイプ	



～少しの思い遣りをあなたへ～

4月です。幼稚園の子どもがはれて1年生になります。
1年生の子どもには、1年生としてのプライドがあります。
バスに乗るとき、母親はまだ無料で通ると思っているのに「ぼく、1年生だよ」と大きな声で言われ困った経験があると思います。
1年生として子ども料金を払う……これが子どものプライドです。
お年寄りでも同じでしょう。85歳の母親が、63歳の息子にバスで「ほら、そこが空いたから掛けなさい」と息子に言っています。母親のプライドでしょう。
そんなとき、若い人が「どうぞ」と席をゆずってあげるとカッコイイのにね。



6. 現場での気づき

- あるグループホームでのご利用者さんの話
「あなた、ここのホームは可もなく不可もないのよ。でも良いところよー」
- あるグループホームでの職員さんの話
朝の散歩に早寝・早起きして利用者さんみんな散歩に出ると、近所の方たちが「オハヨー、オハヨー」と声掛けをして下さる。そのお声掛けが楽しみです、今では皆で散歩を楽しむのが日課になりました。
- あるグループホームでの職員さんの話
「勤めている私の希望は、ずっと入居者さんの面倒を見ていたい。どんなこととしても出来る限り見守りたいのが私の希望です」

サーチ・アイ

7. コラム Search Eye ～幸and愛～

■外部評価では調査員が従業員のお話を聞く時間があります。従業員の目を通して職場の雰囲気や研修などについてお聞きするのですが、悩みやストレスについてお話が出ることがあります。あるケースで介護者が、利用者さんの思い込みや妄想がある時、なだめるのに心ならずもウソをつかざるを得ない場合があって悩み、管理者に相談してみた事があったそうです。管理者さんは若く、相談した職員は母かお姉さん位の人だったのですが、管理者さんは「貴方は、そのご利用者さんの世界に入ってあげているのだから、ウソをついているわけではないのよ」と云ってくれたそうで、悩みが吹き飛んだと云っておられました。ご利用者さんの世界に入ると云う言葉は中々云えません。二人の調査員も感動しました！！



出会いで戴いた「感動」の言葉を調査員の目から綴ったコラムです。



当 R-CORPORATION
の研修事業部からの、
ご紹介です。

日頃、外部研修がなかなか行えない組織体制の方々には適した内部教育の充実が図れ、現場を網羅した内容で構成されたテキストです。更には、検定試験にチャレンジする機会が得られ、組織のモチベーションが上がることでしょう。レッツ、トライ！です。



「ケア・コミュニケーション」検定 ～介護や医療の現場に特化したコミュニケーションの 能力を図る検定試験～

「ケア・コミュニケーション検定」とは、ビジネス能力認定(株)サーティファイ コミュニケーション能力認定委員会主催、九州大学医学研修員教授荒木登茂子先生監修で問題が作成されており、ケア・コミュニケーションに関する基本的な考え方を十分に理解し、目的や状況に応じて適切に表現するための語彙や知識を有しているか、また、看護や介護などのケアの現場において、円滑なコミュニケーションをとることができるか、という基準に基づき、医療・介護・福祉の現場において必要とされるケア・コミュニケーションの能力について合否判定をする試験となっています。これらの検定は、事前にコミュニケーション能力を育成するテキストが用意され、その内容は、援助者と被援助者を受け止める「共感・受容の能力」・敬意を持って伝える「表現能力」・行動を促す「情報伝達能力」等を養います。医療・介護における基本コミュニケーション知識の他に、語彙・表現例、35問の演習と15個のケーススタディ等を用い、コミュニケーションの能力を効果的に身に付けることができるテキストになっています。演習後、検定を受け、合格者には、認定証の交付が発行され、暁には、ホーム内の研修担当者として、また、優秀な介護職員として人事考課にも活用でき、また、ホーム内の“基準・指針作り”にも期待が寄せられるものです。これらの策問に私どもR-CORPORATIONも携わっております。ご興味ある方は是非、Rまでお問い合わせ下さいませ。

■問題：「認知症の被援助者とのコミュニケーション」 模擬試験問題から

<p>問 次の事例において、援助者の対応として不適切なものを選びなさい。</p> <p>認知症の回帰型(過去の自分に戻る)で混乱している浅田さんは、今子育て中だからと言って自分の子どもの様について、何度も何度も同じ話を繰り返している。</p> <p>ア。「浅田さん、子育てはもうとくの昔に終わりますよ。散歩だけでも行きませうじょうか」と別のものに興味を向けるよう諭す。</p> <p>イ。「浅田さんはどんな子育てをしていらしてやるのですか?」と教えてもらおうとする態度で接する。</p> <p>ウ。「いいしついですね。私も参考にさせて頂きます。」とゆったりと穏かに受け止める。</p> <p>エ。「そうですね」「うんうん」「それで?」「それはいいですね」と相槌を打ちながら根気よく対応する。</p>	<p>※回答は最後のページです</p>
---	---------------------

■「人間的生活の回復や認知機能の維持・改善を目指すセラピー」

ケア・コミュニケーションテキストから抜粋

■認知症におけるコミュニケーションセラピー

認知症高齢者の人間的生活の回復や認知機能の維持・改善を目指したりリハビリテーションやセラピーには、回想法、リアリティ・オリエンテーション、アニマルアシステッドセラピー、音楽療法、学習療法、バリデーション・セラピー等があります。その中でも、「24時間リアリティ・オリエンテーション」をご紹介します。

これは、認知症の高齢者の生活の中で、氏名、場所、曜日、時間などの基本的な情報を自然な形で伝える方法です。一貫した情報を繰り返し伝えることを行なう個別的なアプローチの方法です。これは、教室リアリティ・オリエンテーションとは違い、日常のコミュニケーションの中で実施する方法です。リアリティ・オリエンテーションは全スタッフが統一した言い方で一貫性を持って、繰り返し情報提供することが重要です。例えば、時間の情報を伝える時に「おはよう」「こんばんは」「昼ごはん」「3時のおやつ」といった時間と関わりのある言葉を一貫して遣い、時間とその状況を分かり易く伝えます。また、認知症の高齢者には、過去、現在、未来の繋がりが曖昧になっていることが多いので、先の状況はあまり伝えないようにします。例えば、夜間、目が覚めて行動している利用者さんに対して、「朝までまだ時間がありますからお休み下さい」と伝えると、朝と勘違いしてしまうことがあるので、「今は真夜中の1時です。もう少し眠りましょう」という情報の伝え方をします。場所の情報を伝える時は、「Aさん、わかりにくいですね、ご案内します」とスタッフ間で統一した言葉を使い、オリエンテーションする場所に案内する度に、「トイレと書いてありますからあちらの方向のようですね」「トイレと書いてありますからここがトイレのようですね」「名札にAさんと書いてありますからここがAさんのお部屋ですね」「ベッドの横にAさんと書いてありますからここがAさんのお部屋ですね」と、繰り返し現時強化の働きかけをします。

■認知症高齢者と関わる援助者は、被援助者一人ひとりの思い出話を聴く事で、その人の生活や人生の背景に対する理解を深めることが大切です。また、認知症高齢者もこうした自分の人生の物語を話す時は生き生きとし、相手に大切に聴いて貰う事で自分の存在を確認し、安心や自信に繋がっていきます。

認知高齢者は昔の個人的な思い出を鮮明に思い起こすことができ、特にその人の人格形成に影響を与えたと思われる出来事の記憶は、認知症がかなり進んだ時期になっても残されていると言われています。



◆被援助者の思い出を聴く時の配慮

- ・家族から生まれ育った土地、よく聴かされた自慢話、大切にしている小物や写真にまつわるエピソードなどを聞いておく。
- ・実際にどの話題に関心を持つかは本人の様子を見て混乱しないように一回の会話には一つの話題にする。
- ・語られたことで分からなかったことは、後で家族に聞いてみる。
- ・優しいまなざし、にこやかな笑顔で接する。
- ・話しかける時には短い文で、分かりやすい表現を使う。



前頁の正答：ア

被援助者は、同じ話を繰り返しながら本人としては、いつも初めて言う話だ
と
思っている。また、回帰型の被援助者は過去の若い頃を現実だと思っていま
す。接し方としては基本的に話をよく聴くこと。同じ話でも真剣に聞き、受容的
に接し、声掛けを多くすることである。アは、援助者が被援助者の世界を乱し、
受容することなく否定しているので不適切である。

(株)R-CORPORATION

〒221-0835
横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8SYビル2F
電話 045 (319) 0278
Fax 045 (319) 0268
Email pr@r-corp.jp

- ～Rは福祉サービスの質の向上に貢献します～
- ・福祉サービス業界社員研修&コンサルティング
 - ・第三者評価・外部評価機関
 - ・訪問介護事業所
 - ・各種講座

ホームページもご覧下さい

[Http://www.r-corp.jp](http://www.r-corp.jp)



<ロゼッタの由来>

1799年の地中海、ナイル川河口の町、「ロゼッタ」で発見された石碑により、偉大なる古代文明の英知が解明されたといひます。未知なる自己発見と自己実現ができる“場所”であるようロゼッタと名づけました。Rはこのロゼッタが根源となっています。そして、この商標ロゼッタは、“貴方自身”を指し、未知なる可能性への誘いをイメージしています。

Rのかたえくぼ

平成18年4月に引き続き、今年度も更に介護保険法の改定の改定がありました。地域密着型サービスは丸3年を経過し、運営推進会議を通じて、地域包括支援センターとの連携も深まりました。今回の改定は従業員の待遇改善が歌い文句となっておりますが、ふたを開けてみると施設区分毎の配分に温度差があり、地域密着型サービスはいろいろな加算を全てクリアしてようやくとんとんのように、加算項目も厳しくクリアは容易ではなく、むしろマイナスとの声を聞きます。わずかとは云え、多少は給料が上がると期待していた従業員への説明は苦しいものと推察致しております。さて、この度の改定の中で、地域密着型サービスにも情報の公開制度による評価が更に追加されることになりました。地域密着型サービスの外部評価との併行実施となりますことは外部評価調査の折にお話し致して参りましたが、外部評価との同日実施を情報の公開制度の評価機関との調整で行うことが望ましいとの行政の見解ですが、事実上、調整は非常に難しい実態の中で、外部評価機関が併せて実施することが決まりました。但し、各市区町村へ外部評価機関に併せて実施して欲しいとの申告を計画通知書を通して提出して頂くことが前提となりますので、外部評価及び情報公表は、当株R-CORPORATIONをご指定頂きたく宜しくお願い申し上げます。尚、今回の改定で自己評価項目は68項目、外部評価項目は20項目に削減されますので、従来の外部評価の金額の範囲内で両方の評価がカバー出来るよう検討中です。また、情報の公開制度による評価の実施は秋口と想定されますが、それまでの間での外部評価の実施につきましても、同様の価格となるよう考えておりますのでご相談頂きたいと思ひます。

地域密着型サービスとはホームと地域が一体となって地域の高齢者のケアを進めることです。従来の「現在入居している高齢者が地域で恙無く生活出来る」目的から、地域密着型サービスとなってからは「地域の高齢者が地域で恙無く生活出来る」目的に大きくカーブを切っていることを、ホームも地域も共に理解することが大切です。高齢化もどんどん進み、認知症の比率も増えている現在、「地域」でカバーして行くことこそ重要であり、地域密着型サービスの重要性は益々大きいと考えております。是非、その1翼を評価や研修で担わせて頂きたいと考えておる所存ですので、弊社のご活用の際、今後とも、どうぞ、宜しくお願い申し上げます。

福祉推進部長 松本 信明



No.2.「滑川」
鎌倉市在住
寄山 精一（81歳）

油絵、水彩画、書道の趣味が高じて数々の賞を頂くまでに。弊社のオフィスにも寄山氏の20号の油絵が数々展示されています。

