



R「Good News Letter」

1. ごあいさつ

これまで携わらせて頂いております事業所様、そしてこの度、新規に委託を頂戴致しました事業所様。この度は、同一日の受審につきまして、大変お手数とご無理を申し上げたに関らず、多大なご協力を賜りまして誠に感謝申し上げます。そして、Rにご指名を賜りまして、心より厚くお礼を申し上げます。ありがとうございました。



R-CORPORATIONは、第三者評価、外部評価に携わらせて頂き、6年を迎えました。多くのホーム長や管理者の方とご面識を頂きながら多くの志・知力に触れ、いつも頭の下がる思いで勉強させて頂いております。社会を見つめ、良いホームへと邁進されるお姿、ご努力は心に響いております。私共は、皆様が培って来られた日々を根幹に、良い所は更に伸びて頂けるよう、改善できる所は良い長所となるよう、また、ご利用者・ご家族、双方の架け橋でありたいと使命を持ち今後も精進して参る所存です。今後共、宜しくお願い申し上げます。

(株)R-CORPORATION 代表取締役 倉内エリカ

2. Rの情報の公表・外部評価同時調査について

この度、神奈川県から評価機関への通達で、4月28日午前中までに情報公表・外部評価同時調査を希望する事業所を確定し、同日15時に申告するように申しつかりました。前年度は、11月からの情報公表・外部評価同時調査スタートであったので、事業所によっては、まだ公表もされていない中での確認で戸惑われた事と、申し訳なく思っております。但し、今後の展開を考えた時、先ず、情報公表・外部評価同時調査を固めた上で後は、一般と同様に、同一日ではなく別々に行いたい県の意向が分かります。来年度も同様の展開になると考えますので是非、ご協力の程お願い申し上げます。

このような忙しいお願いにも関わらず、皆様のご協力により、多数のご予約を頂きましたことを、心より感謝致しております。有難うございました。

Rの外部評価調査は、そのホームの良い点を見つけ、伸ばして頂くことをポリシーとして調査・評価を行って参りました。ホーム様によっては実現の難しい項目が多々あるかと思えます。その実現の難しい項目を反省し、改善することは並大抵のことではありません。今出来ない理由があるものを後ろ向きに見据えて、クヨクヨしていると、ホームの雰囲気は暗くなります。良い点を見つけて“さあ！やろう”と一緒に行動すればホームに活気が溢れ、うまく運び、実現の難しい項目さえも解決してしまうかも知れません。

ホーム中に居られると、ご自分のホームの良さが分からないものです。一緒にホームの良さを見つけ出す、これを外部評価のポリシーとして行ってきております。職員の方の面接では必ず、このホームの”売り”は何ですかと聞くようにしています。兎角、最近の出来事のニュース等でグループホームが悪い面で脚光を浴びてしまっていますが、グループホームは福祉では最良のシステムと云えると思えます。そして、小規模多機能型は地域密着の尽力・貢献たるや素晴らしいものです。私共、調査員一同、ホーム様の明るく、前向きなケアを、多くの方に知って頂くために今後も世に広く訴えて行く気持ちで取り組んで参ります。

外部評価事業部福祉推進部長 松本信明



目次

記事のタイトル	1
Rの情報の公表・外部評価同時調査に	1
3. 認知症ケアのコミュニケーション バリエーションにつ	2
4. 介護接遇マナー	3
5. コラム	3
編集後記	4
Rのかたえくぼ	4

ハイライト

札幌市で3月に起きたグループホーム火災を受け、厚労省等が全国の認知症高齢者向けグループホームのスプリンクラー設置状況を調査したところ、約6割が未設置と分かった。09年4月の改正消防法施行令改正で11年度末までの設置が義務付けられた延べ面積275平方メートル以上の施設でも、未設置が約54%に及んだ。全国の施設約1万事業所のうち、3月現在で9950事業所が調査に回答。延べ面積275平方メートル以上の施設で約46%がスプリンクラーを設置、275平方メートル未満の施設では設置は約13%だった。厚労省による補助は、火災報知機は対象外。長妻昭厚労相は23日の閣議後会見で、対象外の施設や火災報知機なども補助対象にする事を検討すると明らかにした。

【出典:毎日新聞】



3. 認知症ケアのコミュニケーション（バリデーションについて②）

前回、バリデーションについてを掲げ、バリデーションには「8つの価値観と信念」と「8つの理論と実践」に基づいて行われ、「14のテクニック」が用いられることを書きました。今回は、バリデーションの構成についてを解説していきます。

<バリデーションの8つの価値観と信念>

8つの理論と実践では、「辛い悲しみの気持ちは、信頼できる聴き手によって認められ、バリデーションをされることによって癒される」とあります。バリデーション・セラピーも、聴き手との信頼関係の構築がスタートだということです。また、「辛い悲しみの気持ちは、それを無視されたり禁止されたりするとより強くなる」とあります。

バリデーションの構成

8つの価値観と信念
8つの理論と実践
14のテクニック

例えば、介護に抵抗したり介助者に攻撃的になっている高齢者を抑制すればするほど葛藤が激しくなるということです。葛藤していることも理解してもらえず、その葛藤の結果の行動を禁止されて、更に葛藤が増すというのは、認知症高齢者にとっても、介助者にとっても辛いことです。

この理論と実践については、「過去の記憶の中から色々な事柄を手探りで出してきた、それがあたかも今起きているかのように行動します」、「現実がとても苦しいものになると昔の記憶の中に逃げ込んだり、励まされたりして生き延びようとしています」とあるように、過去に回帰することで自分を取り戻そうとしたり、現実から逃避して自分を守ろうとする認知症高齢者の自己との闘いを温かく見つめてください。

<バリデーションの目標とテクニック>

バリデーションは、「結果」を目的としていません。バリデーションのゴール（目標）は、認知症高齢者とのコミュニケーションそのもので、コミュニケーションによって、その人を知ること・理解することをゴールとしています。また、コミュニケーションは、生活の手段でもあると同時に、他者とのコミュニケーションをとること自体が人間の基本的欲求でもあります。バリデーション・セラピーは、効果が期待できるかどうかで取り組むものではなく、認知症ケアの入り口である、相手をよく理解するためのものです。

バリデーションでは、後期高齢者を人生の解決のステージにいる人々と定義づけ、「4つの段階」に分類し、認知症高齢者とコミュニケーションを行うテクニックとして「14のテクニック」を紹介しています。援助者は、高齢者が、どのステージにいるかを判断し、それに適したテクニックを活用することで、コミュニケーションを図ります。バリデーションの14のテクニックの殆んどは、援助者があらゆる被援助者に対して、尊厳と共感を持って関ろうとする時に活用できるものと言えます。下記、表は14のテクニックを上げています。

<バリデーションの14のテクニック>

関わり方の基本姿勢	センタリング (精神の統一・集中)	一旦、自分をどけてゆっくり呼吸し、目の前の被援助者に集中する
	リフレージング	声の大きさや抑揚もできるだけ同じように、本人の言うことを繰り返す、安心させる
	ミラーリング	相手の動きや感情に合わせる（怒りの場合も合わせる）
非言語コミュニケーション	はっきりとした低い、優しい声で話す	高齢者にとって聞き取りやすいはっきりとした低い声で話す。思い遣りのある優しい声で、愛した人の記憶を呼び戻す
	真心を込めたアイコンタクトを保つ	かがんだり、座ったりして認知症の人の目を直接見つめる
	好ましい感覚を用いる	その人にとっての好ましい感覚の刺激を探す
	音楽を使う	昔の懐かしい音楽をかけたり、一緒に歌ったりする



言語コミュニケーション	事実に基づいた言葉を使う	「誰が」「いつ」「どこで」「何を」といった事実に関する質問をする
	曖昧な表現を使う	見当識障害のある高齢者が発する意味のわからない言葉に対して、こちらも曖昧な言葉を使うことで、お互いのコミュニケーションを維持する
	極端な表現を使う	最悪、最善の事態を想像させ、感情を発散させる手助けをする
	反対のことを想像する	「～の反対のときはどうですか？」といった表現で、相手が過去に使っていた問題への対処法を思い出す支援をする
	思い出話をする	「いつも～していた」といった表現で、相手が過去に使っていた問題への対処法を思い出す支援をする
満たされていない人間的欲求と行動を結びつける		高齢者がうろうろしたり、連打したり、こすったりといった行為をする時「愛されたい」「役に立ちたい」「感情を表現したい」といった基本的ニーズのどれかに結びつける

援助者は、4つの段階から高齢者がどのステージにいるかを判断し、尊厳と共感を持って関わろうとする時に、適したバリテーションの14のテクニックを是非、活用して下さい。今回は、バリテーションにおける受容を理解するためのケーススタディをお送りします。

4. 介護接遇マナー（シリーズ6：話し方）

◆「話し方」には、どんなに美しい言葉も“伝え方”で心が届かないときがあります。言い回し、伝え方次第で言葉と共に心も届けられ、人の心も動き、理解して頂けるものです。前回の「言葉遣い～尊敬語・謙譲語・丁寧語」を意識しながら素敵なコミュニケーションが図れるようになりましょう。

①YES/BUT法	肯定を前提に一旦、相手の言葉を復唱し、受け入れてから、こちらの要望をお伝えする 例) またおかゆなの？普通のご飯が食べたいのに」と、ご利用者に言われて 「そうですね。炊き立てのご飯はおいしいですものね。でも、おととい歯を抜いたばかりですから、今日はおかゆの方が召し上がりやすいですよ」
②マイナスプラス法	マイナスをプラスで打ち消す後押し言葉/良い事を後から言うと、悪い事も半減して聞こえる手法 例) 外出を渋っているご利用者に ×「〇〇公園は今紫陽花が満開だけれど、遠いですよね」 ◎「〇〇公園は少し遠いけれど、今紫陽花が満開ですよ」
③クッション言葉	プラスアルファで好感度アップします/言葉と言葉の間の緩和剤 「失礼ですが」「恐れ入りますが」「お手数ですが」「ご足労ですが」
④スイッチ法	否定を肯定にし、命令を依頼に変えます 例) 「わかりません」→「申し訳ありませんが、私ではわかりかねます」 「お待ち下さい」→「少々お待ち頂けますか」等
⑤クッション言葉+理由+言い回しの工夫+意向を尋ねる(代案)	①～④までの組み合わせ 「恐れ入りますが、私ではわかりかねますので、明日、担当の者からお知らせするというところでよろしいですか？」

5. コラム Search Eye ～理念について～

事業所をまわっていて、理念を見せて頂いておりましたが、いろいろな形式のものがある、それには事業所の想いが盛り込まれていて楽しいものです。キャッチコピー的なもの、哲学的なもの、箇条書きによるものなど様々です。ある事業所で短歌形式のものを見せて頂き、感動しました。その一文とは、「撫子の 九輪の花咲き誇る 我根となりて 美麗を支う」です。綺麗ですね。これの「意」「展開」を皆で考えるのも楽しそうです。



(株)R-CORPORATION

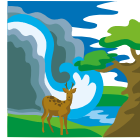
〒221-0835
横浜市神奈川区鶴屋町3-30-
8SYビル2F

電話 045 (319) 0278
Fax 045 (319) 0268
Email pr@r-corp.jp

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

～Rは福祉サービスの質の
向上に貢献します～

外部評価事業部（情報公表）
第三者評価事業部
福祉コンサルティング事業部
福祉サービス教育研修事業部
NPO法人：ロゼッタ福祉コア
訪問介護事業所
傾聴ボランティア派遣



◆是非、皆様のご意見やご要望を、このニュースレターにお寄せ下さい。お待ちしております。

◆編集後記
今年の春は、今年に春は…あった？春は来た？というくらい心躍らない4月でしたが、世界の気象や尋常じゃない地震等、地球の地軸が狂ってきたのではないかと思います。しかし、今年の花見客をあまり集客できなかった“桜”も今は目にまぶしい新緑に変わり、爽やかな初夏への期待を膨らませてくれています。早く美しい色鮮やかな花々が咲き誇る季節を満喫したいものです。
(E)

Rのかたえくぼ

【小規模多機能型居宅介護事業所の姿について】

訪問調査の機会を通じて沢山の小規模多機能型居宅介護事業所の姿を見て来ました。先ずネーミングの問題について少し触れてみると、小規模多機能型居宅介護事業所とは、名前を言うにも長く、堅く、華を感じられない名前のように思います。“何とかならないの”とは事業者もケアマネジャーも調査員も一様に云うのだが、反面、グループホームは何となく華があるようにみえるが、知らない人が聞いて分かるかと云えばそうでもない。名前（ネーミング）と周知（普及）を考えると難しい問題である。

例えば、周知と云う面だけで見ると、小規模多機能型居宅介護事業所については機能が何となく表現されている点では一般の人には分かるメリットはあるようにも思う。兎に角、グループホームにしても小規模多機能型居宅介護にしても一般に認知してもらう事が大切で、介護関係者のみでの知名度では啓蒙不足なのではないでしょうか。さて、主題の小規模多機能型居宅介護事業所の姿についてですが、まだ、固まったものは無い状態にある。多機能と云ってしまえばそれまでであるが、事業所発生の状況、オーナー想い、管理者の狙い、職員の理解が、まだ混沌とした状況にある。言い換えると、例えばグループホームであれば、あるグループホームに勤務した介護者が他のグループホームに移っても、ほぼ、大きなズレを持たずに勤務が可能であるが、ある小規模多機能型居宅介護事業所から他の小規模多機能型居宅介護事業所に移るとすると、その業務体系が全く異なるので、多分一から覚え直すことになるだろう。ある小規模多機能型居宅介護事業所は、地域の助け合い運動などから発生し、地域でのボランティアも多く、地域にも密着しているが、元々の宅老所と現在の介護保険とのギャップがあり、元の宅老所のように気楽に誰でも集まれる事を望む元ご利用者（今は介護認定が無いので利用出来ない）が居らしたり、また、ある小規模多機能型居宅介護事業所は医療系で療養型医療ベッドの代わりに病院利用後のケアを基本に発生し、病気の予後のケアを目指したが、ステイが長期になりがちでローテーションを組むようにしていたり、また、ある小規模多機能型居宅介護事業所は、事業者が市町村の設置計画に沿って開所したものの、これまでに小規模多機能型居宅介護事業所を経験した管理者、職員が採用出来ず、運営に苦勞するなど、まだ混沌とした状況から脱せずにいるところもある。反面、機能をフル稼働して、介護度の軽い方から重度の方まで、職員の献身的なケアにより、24時間365日活動している事業所もある。

小規模多機能型居宅介護事業所は、在宅のまま利用出来る、ご利用者にとって非常に良い制度であり、是非、普及してほしいものと思われる。小規模多機能型居宅介護事業所が上手く行くも苦しむも、一重にローテーション表（ご利用者、職員、ステイ）と職員の理解如何である。ローテーション表の確立と職員の訓練に一層のご尽力をお願いしたい。（N）



「花」3号
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
号の油絵数々を展示し
ています。