



グッド・ニュース・レター

# R「Good News Letter」

## We wish your Merry X'mas.

暑い毎日が続きますが、皆様におかれましては、お元気でご活躍のことと存じます。毎度、R-CORPORATIONをご贖賜りまして、厚くお礼を申し上げます。

外部評価が始まり早5年、様々な改定の度にお手数をおかけし、ハードな日常業務の上にご負担をおかけしながらも、年々、サービスの質の向上への意識が向上していると共に、確実に良い方向へ向っているのも事実だと思います。皆様の自己評価を通し、サービスにおける課題の取り組みに対する意欲、幅広い視野を持たれより良いホーム、ご利用者様への最善なるサービス提供への追求・工夫等、日々努力されているお姿を強く感じております。

今後共、Rは皆様と共に歩み、現場で戴く感動の「眼」と、調査・評価という立場での「目」を「感動する力」と「考える力」共に併せ、皆様へお応えできる評価へと益々精進して参ります。今後共、どうぞ、宜しくお願い申し上げます。

(株)R-COPORATION 代表取締役 倉内エリカ



### 目次

|                  |   |
|------------------|---|
| 暑中お見舞い           | 1 |
| Attention Please | 1 |
| 認知症ケアのコミュニケーション  | 2 |
| 介護接遇マナー電話        | 3 |
| コラム              | 3 |
| 15周年・編集後記        | 4 |
| Rのかたえくぼ          | 4 |

## 2. 情報の公表制度について①

情報公表・外部評価同時調査については、4月中に同時調査を希望する事業所を確定し、申告するように県から指示があり、県及び公表センターからは一切アナウンス無し、外部評価と情報公表を同時に行う調査機関が申告するように申しつけられました。しかも、前年度については11月からの同時調査スタートで1月～3月に調査が集中していた状態で、事業所によっては、「まだ公表もされていないのに、もう申し込むの?」との疑問を投げかけられたところも多々ございました。また、今年度は始まったばかりなので、まさか4月中での同時調査申し込みの打ち切りは無いだろうと思いき、申し込まず、別々の調査日で受けざるを得なくなった事業所もございました。

もう1つの問題点は外部評価軽減の申請についてです。市町村でかなり取り扱いに差が有るようで、軽減の申請が受理されて県に報告があったところは横浜市4件、南足柄市1件の5件だけです。市町村の受理の条件では、聞いている範囲では横浜市は年6回の運営推進会議の実施と昨年度評価に「目標達成計画」を添付して提出ことを条件としているようですが、他市町村の受理の条件は特に聞いておりません。

来年度も同様の展開が想定されます。今年度は事業所向けにFAXにてお知らせしましたが、沢山の広告FAXと同様の扱いで、見て頂けないケースが多く、電話でお聞きしてみると、「そんなFAXは見ていない」と云うお答えも多く、当社では出来る限り電話でフォローさせて頂きましたが、5月に入ってからのお問い合わせもあり、徹底できなかった点をお詫び申し上げたいと存じております。

2つの制度を同日に行うため、日程の設定は難しい中で、いずれの調査も年度内1回の実施で良いことになっております。日程は事業所の予定が組み易い日程で大丈夫です。但し、申し込みが遅くなると、調査機関の要員の問題で日程が狭められる可能性があります。来年4月、またお申し込みの時期となりましたら、早目にご連絡が取れますよう当社も努力いたしますので、事業所の方でもご予定を頂きたくお願い申し上げます。

福祉推進部長 松本 信明

### ハイライト

■今後の若年性認知症に対する施策の基礎データを構築するため、平成18年度から平成20年度の3年間に於いて、65歳未満で発症するいわゆる若年性認知症について、全国レベルでの疫学的な実態や、当事者と家族が抱える問題を明らかにする調査を実施された。

■有病率に関する推計結果

(1) 18-64歳人口における人口10万人当たり若年性認知症者数は、47.6人(95%信頼区間45.5-49.7)であり、男性57.8人、女性36.7人と男性が多かった。

(2) 全国における若年性認知症者数は3.78万人(95%信頼区間3.61-3.94)と推計された。

(3) 30歳以降では、5歳刻みの人口階層において、認知症全体の有病率は1階層上がるごとにほぼ倍増する傾向があった。

(4) 基礎疾患としては、脳血管性認知症(39.8%)、アルツハイマー病(25.4%)、頭部外傷後遺症(7.7%)、前頭側頭葉変性症(3.7%)、アルコール性認知症(3.5%)、レビー小体型認知症(3.0%)の順であった。

(5) 推定発症年齢の平均は51.3±9.8歳(男性51.1±9.8歳、女性51.6±9.6歳)であった。

(研究主体:「若年性認知症の実態と対応の基盤整備に関する研究」班、主任研究者

筑波大学大学院人間総合科学研究科 朝田 隆教授)



### 3. 認知症ケアのコミュニケーション（バリテーションについて③）

◆前回、バリテーションの構成について解説しましたが、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です。下記を比較してみると、ケアコミュニケーションのあり方・考え方がわかるはずですよ。

＜ケース1＞ 見当識障害に対する以下3つの異なる対応の仕方の比較をしましょう

|     |                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対応① | 認知症高齢者の言動を否定するので、認知症高齢者は納得せず、自分が否定されたという思いが残る。援助者との間に信頼関係を築きにくい。                                                                                                                                          |
| 対応② | 認知症高齢者の言動が実際に起こっている事とは違って、その場で否定せずにそのまま受け入れて、一時的に納得させるが、時間が経つと、また同じように繰り返す。認知の混乱があって同じ事を繰り返し要望するような言動があっても、時間が経ったらそのことも忘れてしまう為これまでよく取られている対処方法である。しかし、認知症高齢者に嘘をついたり、気をそらすことになるので、真の信頼関係は築きにくい。            |
| 対応③ | 認知症高齢者の言動の背後にある物語を聞こうと質問し、相手が抱えている記憶やそれに関連することを話してもらおう。すぐには解決しないが、嘘をついたり、気をそらしたりせず、認知症高齢者と誠実に向かい合うことで、相手は自分の存在や尊厳が認められていることに徐々に気付いていく。バリテーションが目指すコミュニケーションで、一時的なごまかしや気晴らしではなく、相手の話しをじっくり聴き、一人ひとりの人生と向き合う。 |

#### 「まだ、ご飯を食べていない」という見当識障害のケース

◆グループホームに入居の三田さんは、食事が終わった直後に、「まだ、ご飯を食べていない」と職員に言う。

##### 対応①

三田さん「まだご飯を食べていない」  
ヘルパー「さっき、食べましたよ」  
三田さん「いや、私はご飯を食べていないよ」

##### 対応②

三田さん「まだご飯を食べていない」  
ヘルパー「お食事まだでしたか。それは申し訳ございませんでした。  
もうすぐ夕食ですので、しばらくお待ち下さい。準備が出来次第、呼びます。  
(準備をしている間に、ご飯を食べるのを忘れる事を期待して)

三田さん「(しばらく経ってから)ご飯をまだ食べていないんだけど」

##### 対応③

三田さん「まだご飯を食べていない」  
ヘルパー「ご飯をまだ食べていないんですか？三田さんの好きなご飯は何ですか？」  
三田さん「私は寿司が好きでね。誕生日にはいつも寿司をみんなで食べるんですよ」  
ヘルパー「そうですか。お寿司が好きなんですね。お誕生日には誰と一緒に寿司を食べるんですか？」  
三田さん「子どもや孫が来てね。昔は、皆に十分食べさせて上げられなかったからね…だから、皆でお寿司を食べるんですよ」



**【考察】**  
対応①～③の受容の仕方によって、三田さんとの信頼関係の構築に、どのような影響があるか分析してみましょう

## 4. 介護接遇マナー（シリーズ7：電話対応）

◆電話は相手の顔が見えないところでの「接遇」です。姿形が見えないだけに、難しいものです。相手もそうであれば、電話対応する側だからこそ、“笑顔ある声”で爽やかに電話で対応しましょう。決して、見えないからと、慇懃無礼な言葉だけの対応をすることなく、顔の表情も姿勢も相手が目の前にいる如くに受け答えをするよう心掛けましょう。きっと、貴方の笑顔が相手様に届くことでしょう。



まず、職員の方々が「電話における特性」を認識することが大切です。電話とは、どのような効果があり、どのような状態なのか、職場にどのようなことが発生するのか、相手への影響は？それらが、下記に記す内容です。更に「電話対応十か条」を踏まえ、朝のミーティングや職員間で注意し合えるよう張り出しておくのも有効です。是非、習慣づけるように努めてください。また、一つでもいいですから、このホームでは“これが徹底している！”という全員が自慢できるものを取り組んでみてはいかがでしょうか。

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>■電話の特性</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 声だけがツール / 相手には貴方の容姿がわかりません。声の様子で貴方が判断されてしまいます。</li><li>2. 一方的 / 電話をする際は相手の事情を踏まえず掛けがちです。ひと言「今、お時間大丈夫でしょうか？」と添えましょう。</li><li>3. コストを伴う / 電話は「お金」と「時間」が伴っている事を忘れないで的確に能率よく対応に努めましょう。会社にだけではなく、相手のお時間も頂いている事を忘れずに。</li><li>4. 感度が良い / 目に見えないからこそ、声の調子やトーンで感情を差し送り、時として相手の感情を引き出すことも。集中して聞くからこそ感性が伝わり、感度も響きやすい。お伝えする内容等に声の調子に気を配りましょう。</li></ol> |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>■電話十か条</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>①電話をとったら会社の代表者！</li><li>②常に話しをする時は「笑顔」で！</li><li>③電話が鳴ったら3コール以内で、部署名、名前を挙げて！</li><li>④お客様に同じことを繰り返させない</li><li>⑤お客様はお名前でお呼びする<br/>「〇〇様、お待たせ致しました。お電話変わりました。××でございます。」</li><li>⑥取次ぎは正確に！特にお客様のお名前に留意する</li><li>⑦必ずメモをとる！受け者は要件を担当者に伝え、担当者は第一声で確認をする<br/>「〇〇様、お待たせ致しました。お電話変わりました。～の件でございますね。私の、担当の××と申します。」</li><li>⑧保留の際にはきちんと挨拶を！</li><li>⑨転送はしない！取った人が要件を伺う（止むを得ない場合は、きちんとお断りをしてから転送を行う）</li><li>⑩お客様が切ってから電話を切る！</li></ol> |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5. コラム Search Eye

「生きがい」

あるご利用者が救急車で入院し、生命の危機に遭遇した。医療の努力で一命をとりとめ、グループホームに戻ってきた。しかし、回復は思わしくなく、食事がとれない。胃ろうも検討しなければと云う状態になった時、ペースト状にしたものを融けやすいゼリーで固めて、歯の無い奥歯(?)で噛んでもらうようにし様子をみていたら、噛むことで回復してきたケースがあった。自分で噛むと云う行為が“生きる”ことに繋がり、今では普通に食事するまでになった。

噛む→食べる→体力が付く→生きる希望が生まれる→何かやることに生きがいを見出す。このことで人間は、意欲を持って生きることができる。素晴らしい出来事を実体験で理解出来た。“人間ってすごい！”

(株)R-CORPORATION

〒221-0835  
横浜市神奈川区鶴屋町  
3-30-8 SYビル2F

電話 045(319)0278  
Fax 045(319)0268  
Email pr@r-corp.jp  
直通TEL:045-319-0217

[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（情報の公表）  
第三者評価事業部  
福祉コンサルティング事業部  
教育研修事業部

## R-CORPORATION 創立15周年！ Congratulations!



Rは7月7日で丸15年を迎えました。これまで幾多の波を越えながら、今日あるのも一重に皆様のお蔭と、深く感謝致しております。

99年には福祉事業に携わらせて頂き、当初は「ロゼッタカレッジ」というスクールにて、福祉ではヘルパー2級講座をスタートし、多くの受講生の方々が活躍の場へ出られました。今も施設へ訪問させて頂くと時折、修了された方にお会いする事もあり、その時はとても嬉しく思います。また、福祉サービス業界に向けた研修やコンサルを継続し、5年前より福祉サービス第三者評価事業の認可を頂き、現在に至っております。

早、15年。まだ々15年。振り返りますと右も左もわからぬ私に、皆様から多くの学びを頂き、今日まで成長させて頂いた感で一杯です。常に正義を見据え、足元と社会のバランスを図りながらも弊社が出来得る貢献は何かを問うてきた日々のようにも感じております。これからも頑張ってお参ります。

今後共、Rをご愛顧賜りますよう、何卒、宜しくお願い申し上げます。

代表取締役 倉内エリカ

## Rのかたえくば

### 神奈川県の高齢化について

先日、神奈川県「情報の公表」制度の調査員に対するフォローアップ研修会があり、その中で神奈川県介護保険課長の講演がありました。内容は神奈川県に於ける高齢化についての現状解説と県の取り組みに関するものでした。県の取り組みは、まだ明確な方向性は示せない状況のようですが、現状は厳しい状況が予測されます。神奈川県は東京のベッドタウンであったため、他県に比較して高齢化率は低く、施設もそこそこ需要に答えられる（好み、希望はさておいて）状況にあったそうです。ここに来て団塊の世代が定年を迎えるに至り様相は一変して来ているそうです。神奈川県の高齢者人口（介護保険による第1号被保険者）は、団塊の世代の加齢と共に、平成26年度には200万人を越え、この5年間で1.2倍、神奈川県総人口の23%となり、同様にベッドタウンである埼玉県、千葉県に次ぐ急速な増加が予測されるそうです。今後5年間に絶対数で約30万人が増える予測です。特に、後期高齢者（75歳以上）の伸びは著しく、今後5年間で約1.4倍、高齢者人口に占める割合が5割になることが見込まれているようで、後期高齢者は介護の必要な比率が高く、介護施設、介護者の不足が憂慮されるそうです。高齢者の居る世帯数、1人暮らしの高齢者共3割増、総世帯に占める高齢者のいる世帯は1/4に達する見通しです。

こういった神奈川県現状の中で、介護者の不足、特にワーカーの不足は大きな問題です。参議院選挙に向けて与党も野党も消費税云々を口にし、福祉対応税なる言葉も飛び交っていますが、この福祉対応税が第一線のワーカーに向けられるかどうかを見守って行きたいと思えます。少なくとも、福祉対応税を管理する外郭団体で、そのお金が使われることが無いよう見守って行きたいものです。（M）

### ◆編集後記◆

梅雨入り遅く、沖縄では4日早い梅雨明けでした。雨の降り具合も年々スコール的ではないかと感じるのは私だけでしょうか。情緒ある雨や、雨もまたいいと思えるイナセな風情は近年、あまりお目にかからないのは仕事のし過ぎでしょうか、（関係ないね…）情緒、風情、思ばせる、日本ならではの感性溢れる情景がある。しかし、気候が欧米似してくればそれらの感性も希薄になってきそうと思うのは大げさか！（e）

R

株式会社R-CORPORATION

〒221-0835横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8 SYビル2F 電話045-319-0278(代)・FAX045-319-0268