

地域包括ケアシステムの展望

～ 利用者支援のための異業種連携 ～



平成26年2月28日
朝倉在宅チーム医療研修会

Vol. 47

ASAKURA CONFERENCE OF NURSING
CARE INSURANCE BUSINESS

朝倉 介護保険 事業者協議会 会報

朝倉介護保険事業者協議会 会報
Vol. 47 平成26年3月31日発行
(通巻第47号)



少子高齢化により高齢者人口が増えていく中で、朝倉医療圏における地域包括ケアへの取り組みが、医療、病院だけでなく先頭になって進めていくのではなく、行政、三師会、介護保険事業者が協力して朝倉医療圏の要介護者や高齢者の方にとって住みやすい街になる為に何ができるのかをテーマに、平成26年1月24日朝倉医師会病院で行政（朝倉市・筑前町・東峰村）、三師会（朝倉医師会・朝倉歯科医師会・朝倉薬剤師会）、朝倉介護保険事業者協議会参加のもと意見交換会が行われた。「朝倉地区においては在宅支援診療所のパーセントが高く、

頑張っている重症患者を診ようとする熱心な医師が多いので、在宅で患者を診ていく事は可能であり、朝倉医師会と在宅医療診療所や介護施設、介護事業所と連携が取れている地域は他には例をみない。そのことをしっかりと認識してさらに連携を深めてほしい。」との意見があった。その他にも在宅医療、地域包括ケアを推進して行く上で、医療と介護がさらに連携を深める為には、

- ①退院時の情報の簡素化（簡単明瞭な情報）
- ②退院時における口腔ケア協同指導しやすい時間帯の配慮
- ③口腔ケアとは歯を磨くことだけではなく、食べる事、話す事等、口腔の事をすべて含んだ口腔のケア という考え方の浸透
- ④がん患者の終末期における口腔ケアに対応できる体制の周知
- ⑤在宅ケアを推進していく上での病院で働く看護師が訪問できるシステム作り
- ⑥かかりつけ医と急性期病院、亜急性期・回復期・リハビリ病院の連携
- ⑦難病等で在宅医療を受ける患者を抱える家族の休養できる場所の整備
- ⑧病院内の薬剤師と調剤薬局の薬剤師の情報共有
- ⑨特殊薬剤等の多業種（訪問看護、介護事業所等）での勉強会等



平成26年度
朝倉介護保険事業者協議会 総会
日程：平成26年5月16日（金）
会場：松屋ガーデンパレス

が必要ではないかとの意見があり、そのような連携するには多業種、多職種での顔が見える関係作りが必要である等の積極的な意見交換が行われた。平成26年2月28日（金）には、その実践に向けた具体的な事例検討を含む第2回の研修会（前回同様の参加メンバーによるグループワーク）が実施され、地域ごとに分かれて各業種間の活発な意見交換が見られた。それぞれの役割分担を共有化し、本当の意味での利用者目線の支援に向けて、アプローチの異なる発表内容の比較・吟味が行われ、連携を円滑に進める上で不可欠な“面識・交流を深める場”としても非常に有意義な機会となった。今後は検討内容を踏まえた参加職種数の増加も視野に入れ、年4回の研修会が実施される予定だ。

協議会ホームページへ今すぐアクセス！ <http://www.asakura.in>

朝倉介護

検索

事業報告 I 第5回スタッフセミナー

「クレーム対応基礎研修」

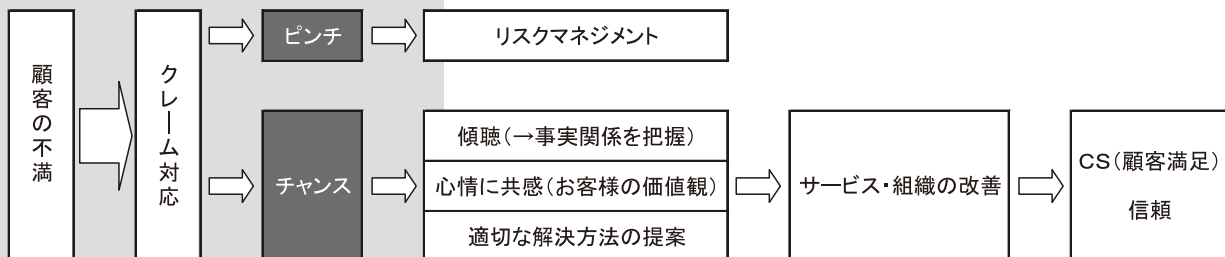


平成26年2月13日（木）、朝倉市総合市民センター（ピーポート甘木）にて、本年度の第5回スタッフセミナーが開催された。今回は、キャビンアテンダントの経歴を持ち、現在、人材開発やコンサルティングなど多方面で活躍されている株式会社レゾンデートル・代表取締役 高原優子氏を講師に迎え、「クレーム対応基礎研修」をテーマに貴重な講演がなされた。クレームへの心構えや捉え方の改善には、個人から組織レベルまでの意欲的な姿勢、つまり、

クレーム対応＝リスクマネジメントとしてのみ構えるのではなく、サービスや組織の改善につながる有意義なものとして、所謂“ピンチをチャンスに変える”精神に則る必要があり、それを以ってCS（顧客満足）を向上させるためには、第一にお客様に傾聴して事実関係を把握すること、お客様の心情に共感しその価値観に寄り添うこと、現状・立場に応じた適切な解決方法（具体的な謝罪、個人の資質の向上、施設内のルールやシステム作り等）をお客様に提案し、ご納得いただくのが重要であることが語られた。



クレームはチャンス？

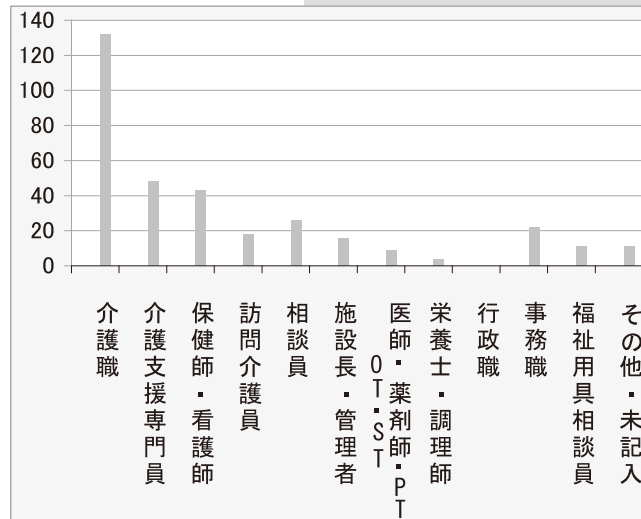


個人・組織の意欲的な姿勢と変化を厭わない柔軟な環境が必要

事業報告 I 第5回スタッフセミナー アンケート結果

(1) 参加者の状況

参加者数340名		
一般		
1	介護職	132
2	介護支援専門員	48
3	保健師・看護師	43
4	訪問介護員	18
5	相談員	26
6	施設長・管理者	16
7	医師・薬剤師・PT・OT・ST	9
8	栄養士・調理師	4
9	行政職	0
10	事務職	22
11	福祉用具相談員	11
12	その他・未記入	11
	合計	340



(2) アンケートの集計

① 勤務されている業種

業種	
居宅介護支援	33
訪問介護・入浴	18
訪問看護	3
訪問リハビリ	1
通所介護	34
通所リハビリ	21
支援センター	0
居宅療養管理	1
グループホーム	14
介護福祉施設	53
介護保健施設	44
小規模多機能	4
病院・医院	17
行政	1
福祉用具貸与・住宅改修	9
その他	11
合計	264

② 現在の職種

職種	
介護職	105
相談員 (病院・施設・福祉用具貸与)	28
訪問介護員	13
介護支援専門員	40
看護師	30
保健師	0
OT	0
PT	1
ST	0
医師	0
薬剤師	2
栄養士	2
調理師	1
管理者	9
事務職	20
行政職	0
その他	13
合計	264

③ 経験年数

経験年数について		
1	1年未満	29
2	1年以上3年未満	47
3	3年以上5年未満	19
4	5年以上10年未満	57
5	10年以上	105
6	未記入	7
	合計	264

④ 講義内容について

アンケート回答者数214名		
1	非常に良かった	117
2	良かった	106
3	どちらともいえない	5
4	あまり良くなかった	0
5	良くなかった	1
6	未記入	35
	合計	264
	アンケート回答率	77.6%

(3) ご意見をお聞かせ下さい

① 講義内容に関するご意見	内容が分かりやすく話が聞き取りやすかった。今後の業務に活かしていきたい。
	クレームという言葉に対するの苦手意識が少なくなったような気がします。
	もっと生の声や経験談を基に対応する方法例を聞きたかった。(クレーム対応のプロのやり方等)
	小さなこと、些細なことでも利用者、家族に言ってもらえるような関係を築いていきたいと思いました。
② 今後のスタッフセミナーの内容・在り方	人の動かし方、やる気にさせる方法などの自発的な組織作りなど勉強したい。(具体的な教育システム)
	異業種の話も聞いてみたい。
	今後も仕事や人生に役立つ専門家のお話が聞きたいと思います。
	講義時間を1時間程度でお願いしたい。
③ 協議会への要望等	ホール内が寒かったです。暖房を入れて欲しいです。
	有資格者の合格体験談(半年~3ヶ月前頃に実施してもらえれば受験者のモチベーションアップにつながるのでは?)
	在宅に向けての施設のあり方、家族への協力の仕方を知りたいです。
	今回のような講演会を定期的に段階的に深く掘り下げて進めて欲しい。

事業報告Ⅱ 部会活動報告

介護老人福祉施設部会

甘木愛光園 田熊 博



介護老人福祉施設部会は今年度から3事業所が加わり11施設で活動しています。今年度は年6回の定例会を実施しました。今年度の主な活動内容は、

- ①各職種別情報交換会のマネジメント
- ②各施設間における「災害時における対応に関する協定書」の締結に向けた取り組み

です。

①の各職種別情報交換会ですが、前年度からの取り組みとして各職種別情報交換会（相談員、介護支援専門員、介護、うぐいす会、看護、厨房、事務）を位置付けています。この情報交換会は各施設の代表者で構成され、各職種2回～6回程度の情報交換会を実施することで現在の取り組みや問題点をお互いに出し合い質の向上に努めています。その中でも今年度の成果はうぐいす会（各施設介護の現場職員2名で構成）の取り組みです。「コスト削減（紙おむつ、パット）」「リスクマネジメント（剥離事故）」をテーマとし年間を通して分析を行い、その結果発表を3月20日に開催することができました。このように各施設で情報を共有し取り組みを進めて結果を出したことは大きな評価に値すると感じています。

②の災害時における対応に関する協定書の締結についても昨今自然災害等による甚大な被害が報告される中で私たち福祉施設部会に所属する介護老人福祉施設間で締結に向けた取り組みを展開したことは大きな意義があると感じています。

今後もお互いに客観的な視点で情報を共有し質の向上及び利用者ケアの向上に向けて取り組んでいきたいと思えます。

第46号（前号）の部会活動報告記事のお詫び

新年号として会員様にお届けしました会報第46号ですが、印刷時の一部落丁があり、部会活動報告記事（訪問リハビリ部会・通所介護部会・通所リハビリ部会 合同部会）をご紹介できなかった事態につきまして、大変ご迷惑をおかけ致しましたこととお詫び申し上げます。

落丁頁は本誌の紙面調整（5ページ）にて対応させて頂いておりますので、ご関係者様にはご了承くださいますようお願い申し上げますと共に、掲載時期の都合上、未掲載となりましたページにつきましては電子会報にて補足いたしておりますので誠にお手数をおかけ致しますがホームページをご確認ください。

朝倉介護保険事業者協議会ホームページ <http://asakura.in/>

Hobby Box

～ 私の貯金箱 ～

デイサービス ローズ倶楽部 星野 成美 さん

「趣味は？」と聞かれると「特にありません」と答える私ですが、最近自宅の部屋に増えているものがあります。それはUF0キャッチャーの景品です。

ひと昔前のUF0キャッチャーの景品といえば、ぬいぐるみなど子供が喜ぶ様なものだったのですが、最近ではご当地の食べ物、魚などの生き物、季節の置物など、景品は進化しています。自宅用には先日クリスマスツリーをゲットしました！

UF0キャッチャーは、今や子供の楽しみに留まらず老若男女に愛されるものとなっています。大会なども実施されており、色々な技を使い景品を取る方もいらっしゃるようです。

「トライアングル」「横四方」「スキマフック」「スライド」「ツバメ返し」etc. 沢山の技があり本やネット動画でも紹介され、見ることが出来ます。



実際に自分でやってみるとうまくいかず二回、三回と景品が取れるまで小銭をつぎ込んでしまう事がほとんどです(泣)

「偉い人はいいました。UF0キャッチャーは貯金箱だと」

いくら入れてもかえってはきませんが・・・きっと取れる！と信じて皆さんも一度トライしてみたいはかがですか？

My Way

あかつき(株)福祉事業部の熊谷 聖徳さん

今回の紹介者は「武光福祉会の渡辺 雅信」さんです。

あかつき株式会社 福祉事業部の熊谷さんとの出会いは、平成22年に熊谷さんが福祉用具部会長に就任されてからでした。部会長就任後、協議会の全体事業として取組んだ褥瘡予防事業において、福祉用具部会が主管となっていただきました。

そして、平成23年度には福岡県複数事業所連携事業の適用を受けて、事業所間交流・褥瘡予防セミナー・床ずれ予防講習会の開催等に取り組んでいただき、現在の褥瘡予防研究会の基礎を築いていただきました。

温厚な人柄で、人から頼まれればNOと言えない性格の熊谷さん。気がつけば、任期1年の部会長を3期務めていただき、本当に有り難うございました。

熊谷さんのような方が協議会に係われるからこそ、この協議会が存続できているのだと感謝しております。



次回は 熊谷 聖徳 さんからのご紹介で

きらく荘 秦 秀子 さんです！

介護スタッフリレーコラム

「介護の仕事に就いて」

デイサービス ローズ倶楽部 星野 成美

介護の仕事始めて早5年になります。初めは「介護の仕事がしたい！」と思い立ったことがきっかけで、専門の学校卒業後に幸いこの仕事に就くことが出来ました。仕事を始めた頃は慣れないことの連続で、利用者様とどのように関わっていけばよいのか戸惑ってばかり。入社の際、施設長から「一生勉強ですよ」と言われた通り、毎日、学ぶことの積み重ねでした。

仕事に慣れてからは自分がどのように声掛けしたらよいか分かってきて、利用者様から笑顔に向けて頂けるようになり、だんだん仕事が楽しくなってきました。仕事がうまくいかずに落ち込んでしまった時にも、他のスタッフの支えや利用者様からの「ありがとう」や「笑顔」を励みに「頑張ろう！」という気持ちになり、同時に自分はこの仕事に就いて本当によかったと感じるようになりました。

今後、介護保険も少しずつ変わっていきます。施設長の言葉を忘れず、変化に動じず対応できるようにしっかりと準備していきたいと思います。

徒然日記

介護老人保健施設 アルファ俊聖 H・T

～ 連携の目的 ～

平成26年度・診療報酬改定の基本方針には、「医療の機能強化」「在宅医療の充実」「連携」といったワードが何度も繰り返されていました。「連携」には地域全体が掲げられ、もちろん介護事業所もその中に含まれています。

「連携」とは？ 辞書にはこうあります。「連絡提携（れんらくていけい）の意。連絡を密に取り合って一つの目的のために一緒に物事をする事」。

では医療・介護・福祉の地域連携の目的とは？
「可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らし

を人生の最期まで続けることができるように支える事＝地域包括ケアシステム」がなぞられています。介護業界の中でさえ知らない事がまだまだたくさんあるなか、いよいよ「介護」の事だけを勉強していても追いつかない時代になるのだと危機感が募ります。

ただ、明確な目的は示されているのですから連携の目的を見失わず、各業界・事業所のプロセスを尊重して、その目的を達成できるよう、一介護従事者として日々努めていきたいと考えています。

編集後記



寒い冬から暖かい春に季節が移り変わって行く中で、道を歩いていても新芽や菜の花が咲き始め、『やっと、春がきた！』と思えるようになりました。春は別れと出会いの季節でもあります。職場でも3月までで去る人もいれば、4月からは新入社員が入ってきます。この時期は、胸が躍る反面、緊張や不安もいっぱいあります。私自身も4月から仕事以外の事でチャレンジする事があり、本当に出来るか不安ですが、春の日差しの暖かくポカポカ陽気に誘われて、前向きに考え、やり遂げていけたらと思います。

出会いや別れ、希望や不安など2つの全く違う感情の何とも言い表せれない淡い気持ちが『春』。また、この気持ちを癒してくれるのが、季語でもあり、日本の象徴の『桜』なんだと思います。桜を見ると落ち着きますし、『日本っていいなあ』とつくづく思います。私はこんな『春』や『桜』が好きです。様々な生活の中で春の香りを感じられる日本文化も風流であり、素敵な文化です。この気持ちや日本文化をこれからも大切にしていきたいです。

(飛永)