



さいたま市介護支援専門員協会
ロゴマーク

PARTY STARTER

第4回全体研修会（居宅・施設ケアマネ合同の事例検討会）

テーマ 「カスタマーハラスメント」

開催日時 令和3年12月18日（土） 9時30分～11時30分

開催方法 会場とZOOMによるハイブリッド方式

会場 すこやかプラザ2階 第3会議室

令和3年12月18日（土）、すこやかプラザでの会場とZOOMによるハイブリッド研修を行いました。参加人数は47人でした。

講師は当協会の宮本会長が担当し、「カスタマーハラスメント」について解説後、「カスタマーハラスメントの事例」について検討しました。

始めに事例紹介について、今回、事例を提供していただいた、大宮諏訪の苑 ケアマネジャー 御代川氏からご説明いただき、事

例についての質問事項をグループワークで話し合い、事前に質疑応答を行ってから、二つのテーマについて話し合いました。

一つ目のテーマは、「バーンアウトしないようにあなたならどうしますか？」についてグループワークを行い、各グループより様々な意見が発表されました。ハラスメント発言等を受けるとケアマネは自分自身で受け止めがちになるため、まず事業所内や地域包括、行政、各事業所等、他者へ相談して一人で抱え込ま

ないことが重要であるとの意見が多く挙がりました。

二つの目のテーマは、「ハラスメントに対する事業所の対策はどうしますか？」との内容。まずは事業所として契約書や重要事項説



Vol.61

2022 年春号



明書へ明確に記載し、利用者側へ事前に説明を行うことが重要。また、ハラスメント行為で悩んでいるケアマネが相談しやすい職場環境をつくるのが大事である等の意見が多く挙がりました。

今回は、リモートだけでなく会場でもグループワークが開催でき、参加者からは「やはり面と向かって話し合えるのは良い。会場でも参加したい」との意見もあり、今後のコロナ禍での研修のあり方の貴重な意見もいただきました。

介護業界でもカスタマーハラス

メントへの対応が求められる中、会場やリモートで会員の皆さんと意見交換を行い、共に学びながらハイブリット研修をやり遂げたことは、大きな意味があり、事例検討会は来年度も実施できればと感じました。

研修・ネットワーク推進委員

副委員長 澁谷 知久

令和3年度 第5回全体研修会

テーマ 「令和3年度介護保険制度改定を振り返って」

①入浴介助加算（Ⅱ）

②看取り支援

③生活支援サービスとケアマネジメント

講師 ケアマネ経営研究会代表

株式会社日本高齢支援センター代表取締役 戸田 正雄 氏

開催日時 令和4年3月19日（土）10時00分～12時00分

開催方法 ZOOMでのリモート方式

本年度最後の研修会となる第5回全体研修会は、ZOOMによるリモート方式で行い、34名が参加した。

はじめに、さいたま市いきいき長寿推進課 高橋氏より「さいたま

市認知症高齢者等見守りシール事業」についてご説明をいただいた。

毎年、全国的に一人歩きにより行方不明になる高齢者が増加しており、さいたま市でも年間300（400件の行方不明者がいると

推定されている。家族の精神的負担は大きく、本人を発見してから家族に引き渡すまでに時間がかかっているという現状がある。対応

策として、対象者の早期発見・身元確認・地域における見守り体制

の強化をしていく必要性があり、ケアマネジャーにも協力をお願いしたい。

特にケアマネジャーにお願いしたいことは、ご家族に対して見守りシールの提案と説明、登録申

請書類記入の援助やシールの貼付け、事業の啓発活動をしていただけるとありがたい。

次に、株式会社日本高齢支援センター 代表取締役 戸田正雄氏をお招きし、3つのテーマについて各5名ずつ6グループに分かれ、グループワークを中心に研修を行った。

①「入浴介助加算(Ⅱ)」を算定する目的について、「デイサービス、利用者家族、ケアマネジャー間で共有されているか」「加算を算定する際にケアプランに位置付けしたか」「担当者会議を開催したか」について各グループで話し合った。

算定がスタートして1年しか経過していないため、算定している事業所が少ない。デイサービス側も算定要件をきちんと把握できていないという現状があり、ケアマネジャー側も事業所から算定を開始すると言われ、その流れで算定しているという現状がある。全体としてまだ定着していないことから、積極的な活用には至っていないことが明らかになった。また、ケアマネジャーから事業所に対し算定

の必要性を確認した結果、算定しないことになったというケースもあった。

②「看取り支援」

I ACP人生会議をやったことがあるか？

Ⅱ 在宅で看取り期の支援を行ったことがあるか？

Ⅲ デスカンファレンスを開催したことがあるか？

上記3項目についてグループワークを行い、Ⅰについては、看取り支援のスタート時に本人、家族、主治医、多職種でカンファレンスを行い、希望や支援方法を確認しているという話が多数あった。また、本人がまだ元気な状況で会議を開催することに抵抗がある家族もいるという話もあった。Ⅲについては、デスカンファレンスの開催はないが、日頃からグリーフケアを行っている参加者は多かった。

③「生活支援サービスとケアマネジメント」

生活支援サービスについては、実地指導の運用指針に特定事業所加算を算定していない事業所も意識してプランに位置付けるよう記載があるため、ケアマネジメントにサービスを活用

する必要がある。そこで、「地域包括ケアシステムとは」「生活支援サービスをプランに位置付けているか」「どのような利用者にとどのような保険外サービスを使っているか等」各グループで体験談を共有した。また、「ケアマネジャーはどこまでやるべきなのか」に関しては、参加者の多くが苦悩しており、線引きが難しいという声が多く聞かれた。

研修の終わりに、戸田氏より総評をいただいた。

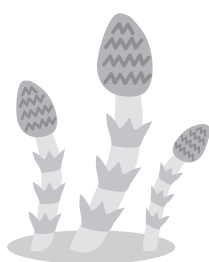
入浴加算Ⅱについては、なぜ算定するのかを再度皆さんに考えてもらいたい。目的は「自宅の浴室で入れるようになること」それは自立支援に繋がっている。この加算算定やLIFEの活用でも分かる通り、令和3年度介護報酬改定で国が、自立支援という方針に大きく舵を切ったことが明らかになった。そんな中、ケアマネジャーの仕事がどのように変わってきているのかを再確認してもらいたい。

看取りについては、医療の進歩に伴い、生き方のみならず「どのような死に方をしたいか」を選べる時代になってきた。今までケア

マネジャーの仕事として生活面の支援に関わってきたが、これからは死の方にも関わる必要性が出てきた。そのような日本社会になったということを考えてほしい。

まとめ

令和3年度介護報酬改定から1年が経つこの時期に、制度について振り返る機会を持てたことで、日頃行っている業務を改めて見直すことができた。また、報酬改定から見える制度の方向性に従い、ケアマネジャーの仕事も変化していくことを考えながら、日々取り組んでいく必要性を実感した。最後にリモート研修の運営に携わっている皆様、令和3年度研修会終了、お疲れさまでした。



1 見守りシールの概要

課題

- ・ 行方不明認知症高齢者の増加
- ・ 家族の精神的負担
- ・ 早期発見や家族への引き渡し

対応

- ・ 対象者の早期発見、身元確認
- ・ 家族の負担軽減
- ・ 地域における見守り体制の強化

QRコードが印刷されたラベルシール

+

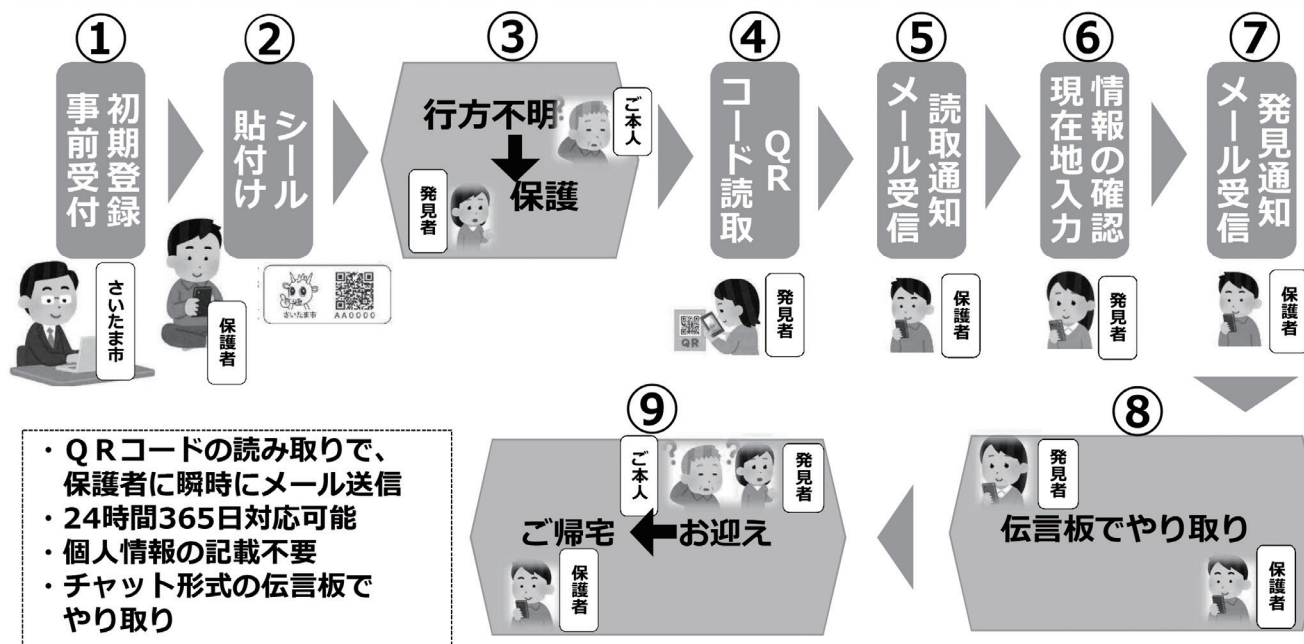
デジタル技術「どこシル伝言板」



実際の掲示板の操作イメージが確認できます。
是非、試しにアクセスをお願いします。

2

2 登録から行方不明 → 保護 → ご帰宅までの流れ



3

令和3年度第3回施設介護支援専門員研修会

テーマ ケアマネジメント原点回帰〜この協会の研修だからこそ学べる基本中の基本〜

講師 NPO法人 介護の会まつなみ 副理事長 峯尾 武巳 氏

開催日時 令和4年1月22日（土） 14時00分〜16時00分

開催方法 会場とZOOMによるハイブリッド方式

会場 武蔵浦和コミュニティセンター第10集会室

今回は非会員を含めた計31名が参加した。開催方法はハイブリット方式で開催し、講師の峯尾先生は会場にてご講義をいただいた。

内容は「施設ケアマネジャーの役割」について、講義とグループワークが行われた。

日頃のケアマネ業務について職場ごととの違いが分かるような内容のアンケートを作成し、参加者には事前提出の上、集計結果は講師とも共有し研修に取り込んでいただいた。

ケアマネジメントの意味や介護施設の役割、「介護施設はチームケア」であることの再確認ができた。

施設ケアマネジャーの役割については、施設内の運営体制から考え、場合によっては施設内の職制や組織図から役割を見直す必要があること。

まずは、「ケアプランを作る人」という理解から脱却し、担当

専門職の他に介護主任や介護職、施設長との連携も求められる。介護職に対しては、スーパービジョン関係を構築して支持的機能を活かすことで、サービスの質の向上にもつながることが考えられる。介護職員を応援する姿勢がいかに重要であること。

相談員と施設ケアマネジャーの役割の違いについては、どちらも「人と人を繋ぐ（つなぐ）」と共通であるが、相談員は『施設と社会』をつなぎ、施設ケアマネジャーは『要介護者とサービス』をつなぐとの違いがあることを学んだ。

グループワークでは、日々の業務についてどのようなことを行っているかを話し合い、施設ケアマネジャーの仕事の仕方を再確認、また他施設の働き方を共有することができた。

ケアマネジャーとして、目に見

える現象だけではなく、目に見えない背景を考えることが大切であり、課題分析力を鍛え続ける必要がある。

最後に、タイムマネジメント（時間との闘い）も求められていることを学んだ。



ちょっと coffee break

「パワースポット」 会員M

コロナ禍で皆さん心が疲れていることかと思います。意外と脳天気な私ですが、この私でも、コロナ感染が第6波まで来ると疲れました。

そこで、何か厄除けもできてパワーがもらえることはないか？と思い検索していると埼玉県の中でも有名なパワースポット、秩父の「三峰神社」がヒット。

娘達（二人とも看護職）もコロナ対応に携わっていて、電話やラインの会話がコロナ会話が多かったこともあり、女子会で三峰神社に出掛ける計画を立てました。

三峰神社を調べていると、ご利益のなかに夫婦神の伊弉諾尊（いざなぎのみこと）・伊弉册尊（いざなみのみこと）が祀られていて夫婦和合（夫婦が仲良くすること）や守護神であるオオカミが厄を除けるとのことから諸難厄除け等があることがわかり、女子会ではなく夫と一緒に連れていくことにしました。

天気の良いある3月の日曜日に出発！

同じ埼玉県とはいえ2時間半程の道のり、ちょっとした小旅行気分。

標高約1100mの高さにある三峰神社に到着。入口の鳥居は、三ッ鳥居という三つの鳥居をくっつけたような珍しい形をしていて、鳥居の前には狛犬ではなく、守護神であるオオカミが向かい合って座っていました。

鳥居をくぐり、中に進んでいくと沢山の大きな杉に囲まれ、景色も変わり物静かな空間。そして三峰神社前には、樹齢800年を超える神木「重志杉（しげただすぎ）」があり、特別な空気を感じられ「これがパワースポット！だね」と夫・娘達に話しかけると、3人とも無言。何とも言えない程、この空気感を感じているのかな？と思ったら、目を開けていられないほどのスギ花粉パワーを浴びていたのです。

私だけが、花粉症のアレルギーもなく元気！！3人は目のかゆみを我慢するのに必死。涙目になりながら、三峰神社のお参りを早々に済ませたと言う次第。

今回は、3人にとって、違う意味でのパワースポットのようなものでした。

今後の参拝は夏か秋にリベンジしに行きましょうね。

令和4年度 さいたま市介護支援専門員協会 「通常総会及び全体研修会」開催のご案内

令和4年5月21日（土） さいたま共済会館 601号室（第1ホール）

通常総会 13時45分～14時50分

全体研修会 15時00分～16時45分

演題 「綾太郎の いと、をかし。問答会」

講師 あらい太郎 氏

村田 綾 氏

*止むなくオンライン（ZOOM）形式のみの開催もありますので、開催方法の決定につきましては、5月14日（土）までにホームページ上に掲載いたします。

事務局 《事務局の電話番号が変わりました。》

〒331-0074 埼玉県さいたま市西区宝来 86-1

敬寿園宝来ホーム 担当 秋田

連絡先 TEL 080-4750-4400 FAX 048-620-0601

*電話は、平日9時～16時（土日祝は休み）職員訪問外出の際、留守電受付

ホームページ

<http://www.saitamashi-keamane.jp>

さいたま市介護支援専門員協会

検索