

H.C.R. 2016
H.C.R.セミナー報告
2016/10/12(水)
事例発表A会場



福祉施設の実践事例発表

～役立つ活かせる工夫とアイデア

介護・障害者・児童福祉施設の現場では、スタッフが日々の利用者への援助・支援においてさまざまな創意・工夫を行うことによって、福祉サービスの改善、質的な向上がはかられています。こうした創意・工夫は、全国の福祉施設で活かせるアイデアとノウハウです。

本講座では、創意・工夫の情報を共有することで、福祉サービスの質の向上をはかることを目的として、福祉施設での実践事例、研究発表をご紹介します。

事例発表 1

社会福祉法人
横浜市福祉サービス協会
特別養護老人ホーム 新鶴見ホーム
田久保 秀樹 氏



事例発表 2

社会福祉法人 六親会
特別養護老人ホーム プレーグ本塾
プレーグ印西 牧の原通所介護事業所
宮野 友利 氏 石原田 幸子 氏



事例発表 3

社会福祉法人 あいの土山福祉会
エーデル土山
介護士長 主任
岩田 秀信 氏 永長 啓司 氏



司会・進行

社会福祉法人 六親会
常務理事
湯川 智美 氏



事例発表 4

社会福祉法人 湘南遊愛会
特別養護老人ホーム ゆうあいの郷
介護長 理学療法士
和田 善樹 氏 村山 昇 氏



事例発表 5

社会福祉法人 堺福祉会
特別養護老人ホーム ハートピア堺
大森 薫 氏 古川 英宏 氏



■ 事例発表1

コミュニケーションロボットで 見てきた介護の未来 「PALRO」導入の効果と課題

田久保 秀樹 氏
社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会
特別養護老人ホーム 新鶴見ホーム

はじめに

コミュニケーションロボットを導入した効果や課題、運用を通じて見てきたロボットと介護の未来について展望します。

3年前の国際福祉機器展でコミュニケーションロボット「PALRO (パルロ)」を知り、当施設でも導入することになりました。導入に賛成した者からは「人手不足の中でなにかの役に立つのではないか」「新しい試みで特色が出せるのではないか」という意見がありました。しかし、私は当時、導入に反対の立場でした。ただでさえ人員が不足している介護現場に慣れないロボットを導入すれば、かえって職員の負担が増えると考えたからです。また、費用に見合う効果を得られるのかという疑問もありました。

ロボット任せではうまくいかない

PALROが届いてもしばらくは活用されませんでした。導入ありきで、活用方法について明確なビジョンを描いていなかったのです。転機が訪れたのは導入し

て6か月後、導入に賛成した者が人事異動で当施設を離れ、反対した私が残ることになったことでした。“どうせ費用を支払うのならば使わなければもったいない”と一念発起し、デイサービスで活用することにしました。

現場の職員たちは、レクリエーションなどはPALROにすべて任せられると期待をしました。しかし実際は、職員がPALROに付き添って高齢者とうまく橋渡しをする必要がありました。職員の期待が大きかった反動もあり、活用はすぐに頓挫してしまいました。私は、職員への説明をメーカーの方に任せ、操作面のことしか伝えていなかったことがよくなかったと反省しました。本来なら、まずこのロボットを導入した意図などをもっと丁寧に職員へ説明すべきだったのです。

その反省を踏まえ、活用の場を特養に移して仕切り直しました。まず、現場の職員の中からPALROの担当者を決め、導入意図を説明しました。さらに、「PALROができないこと」(下記参照)を理解し、ロボット任せにせず、職員がその能力を引き出すという方針に変更しました。

●PALROでは対応が難しい領域

- ・「空気を読む」こと
- ・利用者対応や様子観察
- ・気づき、気遣い
- ・タイミングのよい声掛け
- ・臨機応変な対応
- ・緊急対応 など

さらに、集団でのアクティビティだけでなく、入居者が個別にPALROを利用する時間を設けました。その結果、資料①のように活用場面が拡大し、資料②のような効果が上がりました。

資料①



資料②

PALRO導入の効果

- ①表情が豊かになる
- ②集中力を引き出す
- ③心を落ち着かせる (同じ話を繰り返されるお客様にも同じトーンで対応)
- ④本当の笑顔・人柄を引き出す (ロボットの前では心を開き、素直になれる)

高齢者とロボットは相性が良い

これからコミュニケーションロボットの導入を検討されている施設の方にとって、一番心配なのは、高齢者が怖がったり嫌がったりしないかだと思います。しかし実は、高齢者とロボットはとても相性が良いのです。私の経験では、嫌悪感を示した高齢者は今までひとりもいませんでした。高齢者は「会話は成立するけど利害関係がなくて裏切らない」というロボットの本質を理解し、そのような存在を求めているのではないかと推測しています。

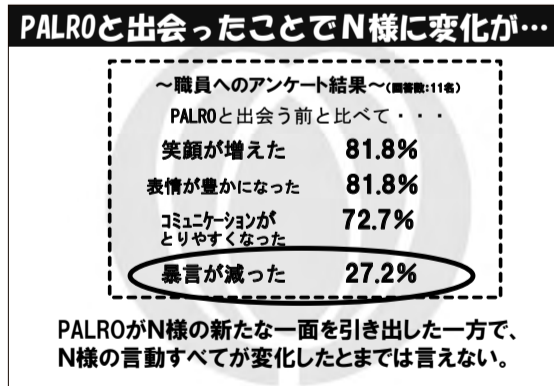
70歳代の男性の入居者Aさんの事例です。Aさんは入居当時から職員に対して暴力的な言動があり、いつも険しい表情をして、ベテランの介護職員が接しても心を開きませんでした。しかしPALROを前にするとそれまで見たことのない穏やかな表情をされ、その変化に職員一同驚きました。それまで、ロボット活用に対して否定的だった私もこれはすごいと思い、賛成の立場になりました。

Aさんの変化を資料③にまとめました。笑顔が増えて表情が豊かになり、コミュニケーションが取りやすくなりました。しかし、言動が全て変わったわけではありません。PALROから離れると表情が険しくなることがあります。なぜPALROの前では笑顔のAさんが、職員と2人になった瞬間に、いつもの険しい表情にもどってしまうのか。その理由を対人援助職である私たち一人ひとりが考えて、最終的には人間にしかできないケアの質を上げていくことが必要だと考えています。

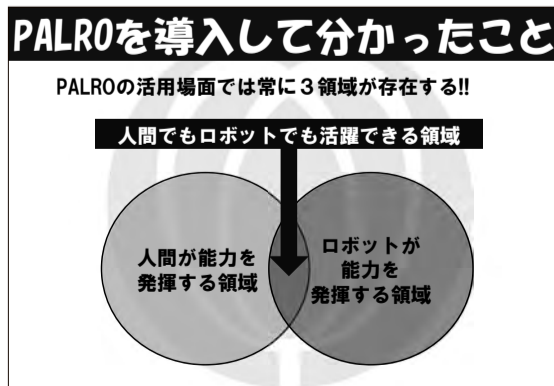
介護職員の力量が問われる

PALROを活用する場面は資料④のように、3つの領域があると考えています。空気を読む、気遣いをするといったところは人間でないとできません。一方で、高齢者の集中力を引き出す、本音を引き出すというところは、ベテラン職員よりもロボットのほうがうまくいく場合があります。だから、職員が主体となってロボットの強みを引き出しながら、介護の質を上げていくことが大切だと思います。その際、必要となるのが職員のコミュニケーションスキルです。PALROは職員のスキルを見える化するのに役立ちます。職員の育

資料③



資料④



成の一端を担えると思います。

一方、人間でもロボットでも活躍できる領域は、レクリエーションなどがありますが、この領域はとても狭いので、ここでの活用に期待しすぎると、ロボットの活用が頓挫する恐れがあるので注意が必要です。

まとめ

PALROを導入して分かったのは、単にロボットへ丸投げするのではなく、人間が主体となってロボットの能力を引き出すことで、ロボットの導入効果が最大限に得られるということでした。

高齢者介護は、ロボットの進化の影響を最も受ける業種の1つだと思います。私たちは、ロボットスーツのように身体機能を補助する実用的なロボットの性能向上を求めていくという、言わば“一本一本の木を見る”ことも大切ですが、同時に“森全体を見渡す”ようにロボットとどのように接し、活用していくのかという視点も持ち合わせなければなりません。ロボットを活用するための心構えや知識・技術の向上を図る人材育成を行うことで、介護の質の向上に必ずつながると考えます。

■ 事例発表2

地域と社会福祉法人との協働 地域における公益的な取組事例

宮野 友利 氏 石原田 幸子 氏
社会福祉法人 六親会
特別養護老人ホーム プレーゲ本塾
プレーゲ印西 牧の原通所介護事業所

はじめに

当法人では千葉県モデル事業として、「施設のありかた研究会」を平成18年に設置しました。それ以来、地域拠点としてボランティアの受け入れなどを通じて地域との交流に取り組んできました。施設が地域に専門性などの機能を提供するだけでなく、地域と連携することによって施設への理解や支援を得ながら、地域住民参加による法人経営につなげることができました。

地域の拠点としての施設のあり方は、制度の中で施設がしなければいけないこと、制度以外で施設ができることを考えていく必要があります。

施設が地域にできること

施設が地域に何ができるのかを考えるプロセスが、次のステップ1～4(資料⑤)になります。

●ステップ1「地域の拠点となることへの職員の理解と認識の共有」

まず、職員の意識の共有を図るため、職員対象のアンケート(資料⑥)を行いました。アンケートでは「地域に対してどれくらい目を向けているのか」「自身の仕事と関連付けて捉えているのか」を把握する意図がありました。

アンケートの結果、「施設外に目を向けられていない」という回答がほとんどでした。特に特養の職員は「施設が地域に対してどのような役割が果たせるかについて想像がつきにくい」という結果になりました。

この結果を踏まえ、職員が地域の状況について知ることから始めなければならないと感じ、職員に対する研修を実施しました。研修では、地域に存在する社会福祉施設の役割や使命などの意識付けを行いました。続いてプロジェクトチームを設置し、現在実施している地域貢献活動や地域との交流事業を精査し、地域における福祉課題の発掘を行いました。

●ステップ2「取り組みが安定かつ効果的に実施できる体制の整備」

ステップ2では、地域住民や教育機関など、地域の方々に向けてアンケートを行いました。一般の方は、施設は「介護が必要になった時に初めて行くところ」「元気なうちはできれば行きたくないところ」といったイメージを持つ方が少なくなく、利用者以外の方が施設に関わる機会が少ない現状を確認しました。その一方で「実際に施設に来てみるとイメージが変わった」との意見も多くありました。また、世代間の「交流の場」としての機能や、ボランティアの育成・コーディネート機能、介護指導や相談機能が期待されていることもわかりました。

これらの結果から、施設を有意義に活用できる体制を整えなければならないと考え、地域運営協議会を法人主導で設置し、行政・社会福祉協議会・民生委員・老人クラブ・施設職員等でメンバーを構成し、施設と地域住民の話し合いの場づくりを行いました。

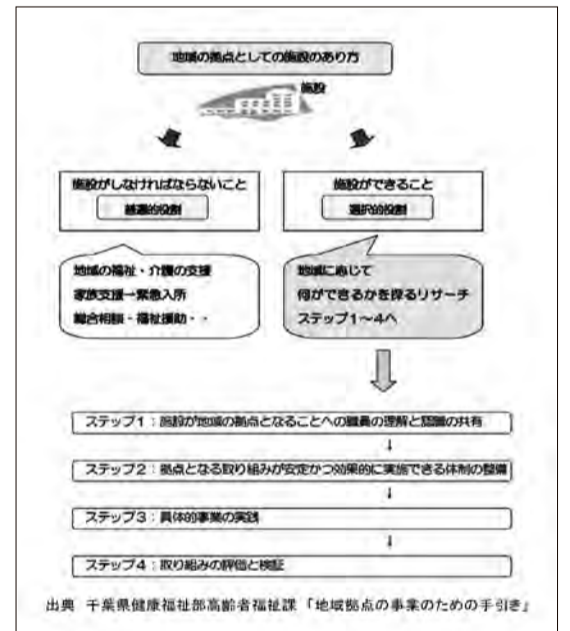
●ステップ3「具体的事業の実践」

事業を実践するにあたり、資料⑦で挙げた目的が達成されることで、地域住民と職員との交流が図れ、地域ニーズのさらなる発掘・把握につながります。また、地域住民の方と顔の見える関係づくりを目指していきます。

●ステップ4「取り組みの評価と検証」

実践後、再び職員や地域の方にアンケート調査を行いました。事業実績と事業計画の改善をくり返しながら

資料⑤



資料⑥

職員アンケート

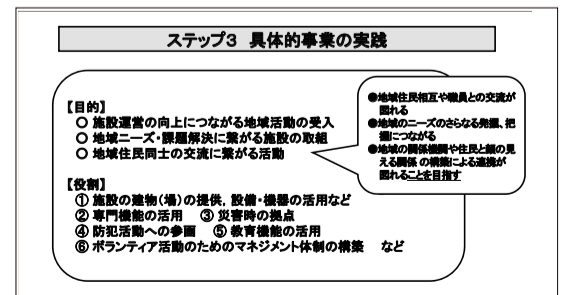
(質問内容)

- 地域あるいは地域福祉という言葉から、何を考えますか？(選択しますか)
- 法人の「サービス資源」は何ですか？
- 施設が所在する市町村の「地域資源」を知っていますか？
- ボランティアについて感じていることは何ですか？
- どのようなボランティア活動を望みますか？
- 個人的にボランティア活動をしたことがありますか？
- 施設が地域に対してどんなことができると思いますか？

施設が地域に対してどのような役割が果たせるかについて、特養職員は想像がつきにくい結果となった。

地域の状況について職員が知ることから始めなければならない。

資料⑦



ら、少しずつ事業を軌道にのせていくことが重要になります。取り組みのプロセスは、PDCAサイクルを活用して実施しています（資料⑧）。

具体的な事業の実践

地域における公益的な取り組みとして、生活困窮者自立支援法と日常生活支援総合事業（総合事業）に関わる部分を中心に具体的な事業を実践しました。その内容が資料⑨です。

生活困窮者自立支援法の中で、生活困窮家庭の子どもへの学習支援事業と生活困窮者就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）について取り組んでいます。中間的就労は、本格的な就労を目指していく中での準備段階として就労機会を提供します。就労支援担当者の支援のもと、資料⑩のような流れで行われています。

私たちの法人では、行政から中間的就労の認定は受けていませんが、業務を分解しワークシェアリングを行っています。職場適用援助者制度の活用や法人独自で就労支援担当者を配置し、就労支援のもとで障害者手帳を持っている方も一般就労として雇用しています。施設内の清掃やリネン交換のほか、利用者とのコミュニケーションなど、一人ひとりに合った業務内容を検討し、就労していただいています。

総合事業については、専門的なサービスを提供している事業所、地域関係団体や地域住民が協働し、地域すべての高齢者の包括的な支援のあり方を意識していくことが必要です。例えば、当法人は平成24年に通所介護事業所を駅前ショッピングモール内に開設し、いわゆる「買物難民」と言われる方々を支援しています。さらに、在宅療養支援診療所、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所を同施設内に誘致し、他法人との連携のもとで地域包括ケアシステムの体制を構築し、地域ニーズに応えられるようにしました。

まとめ

今回、地域における公益的な取り組みを通じて、地域拠点としての新たな役割を考えることができました。

当初、地域ニーズを理解しておらず、施設が地域に対してどのような役割が果たせるか想像が付きませんでした。しかし、地域住民の方々と時間をかけて顔の見える関係づくりを行ってきたことで地域の状況を知ることができ、このような活動につなげることができました。今後も地域の多様なニーズを把握できるように、地域福祉の拠点として地域の方々と協働していきたいと思えます。

■ 事例発表3

人材確保対策室の取り組み

介護士長 岩田 秀信 氏 主任 永長 啓司 氏
社会福祉法人あいの土山福祉会 エーデル土山

はじめに

当施設は10年ほど前、労働基準局から是正勧告を受けるような労働環境で、離職率は40%に達していました。状況改善のために人材確保対策室を立ち上げ、「諸規定の見直し」「ワークライフバランスの強化」「人材確保に関する検討」「福利厚生充実」「退職理由の検討」などを行いました。人材についての基本的な考え方として、「確保」よりも「定着」に力を注ぎ、継続して働ける人員を少しでも増やしていくことを目指したのでした。その結果、現在は労働環境を大幅に改善しました。

今回は働きやすい環境づくりのために行った「残業0・腰痛0・メンタル不調0」という「トリプル0」の推進についてお話しします。

トリプル0で働きやすい環境に

●「残業0」への取り組み

当時、残業が美学という風潮があり、職員の中には残業することで自己満足感を得る者もいました。そのような考え方を変えていくため、全職員に「残業0」を率先して行うことを周知したうえで、朝礼の廃止、申し送り手順の統一などのほか、下記の取り組みを実施しました。

▶ 退勤チェックシートの記入

各職員が残業した時間とその業務内容が明確にわかるようにしました（資料⑪）。「その業務内容に意味があるのか」「どの業務が残業につながっているのか」「サポート職員で代替が可能なのか」といったことを検討し、「残業0」に向けてどこから着手してよいのかの道標になりました。

▶ アクシデントレポートの様式の改善

記述式からチェック方式（資料⑫）に変えたことで、以前は遅い人なら15分ほどかかっていたものが数分で作成できるようになりました。

▶ 伝達ツールの統一

連絡帳やホワイトボードなど、伝達ツールが統一されていなかったで混乱がありました。現在はパソコンに一本化し無料のグループウェアを活用しています。「残業0」に取り組むには、施設のトップが残業をなくすことに強い決意を持ち、職員の方向性と価値観を一本化することが大切です。

また、介護職が行っている業務の中から「利用者と関わる仕事」「利用者と関わらない仕事」をリストアップし、食器の片づけ、オムツの補充、清拭の準備といった専門性を必要としない業務を抽出し、ワークシェアを実施。そのような業務の担当者を高齢者雇用や障害者雇用で採用し、介護職はできるだけ利用者に関わる仕事に集中できる体制を構築しています。

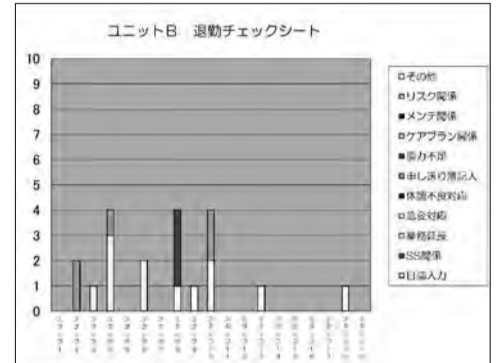
●「腰痛0」への取り組み

介護職の腰痛防止の取り組みとして、当施設は70床しかないのですが、リフトを10台導入しています。さ

らに浴場にも天井昇降リフトを設置しています。リフトを活用することで、利用者の安全対策と職員の腰痛防止を両立させています。

また、当法人の労働安全委員会で「どの介助が身体に負担がかかるか」を職員に労働安全チェック表（資料⑬）へ記入して明らかにし、介助方法の統一化を図りました。より適切な介助方法をマニュアル化（資料⑭）して周知することで、介護職全員が無理のないケアをできるように取り組みました。

資料⑪



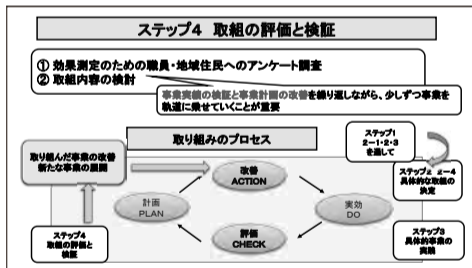
資料⑫

資料⑬

資料⑭



資料⑧



資料⑨

具体的な事業の実践

生活困窮者自立支援法・就労訓練事業「中間的就労」・子どもの学習支援

新しい介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）

- 一人暮らし高齢者などへの見守り活動・給食サービス
- 生きがいづくり、居場所づくり・買い物やこみ捨てなどの生活支援サービス
- 移動サービス・認知症サポーターの養成、活動支援・介護予防教室

・ボランティア、福祉人材の育成・24時間365日の介護相談などの受付・対応

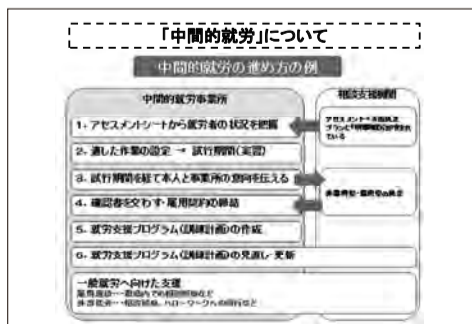
・放課後児童クラブ・子ども110番の実施・法定雇用を超えた障害者雇用の取り組み

・無料低額診療事業・無料低額宿泊所・生活困窮者生活相談（生活困窮者ヘルプデスク）

・刑余者の自立支援、保護観察所との連携による社会貢献活動の受け入れ

・法人発見などの権利擁護

資料⑩



●「メンタル不調0」への取り組み

毎月定例で15分程度、各職員と現場の主任プラス1人（他の職員）の1対2で話を聞き、悩み相談のほか、指導したり、法人の思いを伝える「トーキング」を実施しています。

例えば、「〇〇さんのトイレ誘導が苦手」という職員の相談に対し、「何が苦手なのか」を聞き、「声掛けが苦手ですぐに怒らせてしまう」といった具体的な内容を引き出します。そのうえで、解決策を話し合います。主任は「いきなりトイレ誘導のための声掛けをせずに、雑誌などでコミュニケーションを取ってから、トイレ誘導をしてみてください。〇〇さんは会話することで表情が柔らかくなるので、ぜひ一度試してください」というような、すぐに実践できるアドバイスをします。また、法人としてリフトを導入するなどの改革を行う際には、法人がどのような方向性を持っているかをトーキングの場で説明します。法人が何を考えているかわからないといった不信感は離職に直結しますので、職員全体に一括して周知するのではなく、個別に説明するという手段を取るのです。

さらに、職員間の良好な人間関係を築いたり、仕事の面白さや自己成長を感じることができるよう工夫しています。例えば、「チームワーク強化委員会」では、イベントの企画や法人内広報誌を作成しています。また新人職員の研修においては、「新人学習帳」を活用するとともに、入職3年～4年目の職員を指導係として1年間ペアリングする「プリセプターシップ」を実施しています。

「新人学習帳」は、法人が独自に作成したテキストで、基本的なルール、考え方、心構えから始まり、入職後に起こりそうなトラブル事例まで、全36ページにまとめています。

「プリセプターシップ」は、入職後最初の1か月はマンツーマンで業務にあたります。さらに1年をⅢ期に分け行動評価することで、新人職員の成長につなげるというものです。プリセプターになる先輩職員は、養成研修を受け、新人職員が安心して仕事に取り組むにはどうすればよいのかを学んでいます。プリセプターシップ導入後、新人職員の1年以内の離職率は0%になりました。

まとめ

福祉業界において、人材確保が難しい状況が続いています。人材を確保できないと人手不足によって労働環境が悪化し、それにより離職率が高まり、さらに人手不足になるという悪循環になってしまいます。

人材確保・定着については、自施設が他施設に比べてどの部分で勝負できるかをはっきりさせるべきです。当施設の場合は、労働環境に力を入れることで勝負できていると思います。実際、労働環境を改善したことで職員が定着し、職員が増えたことにより個々の仕事の負担が減り、さらに働きやすい環境をつくるための施策をうつことができています。人件費を捻出するためにコツコツと工夫を続けながら、このような好循環を続けていきたいと思っています。

■ 事例発表4

人的、物的介護手段の融合による「床から抱え上げない」移乗介助「してあげる」介護から「良くする」介護へ

介護長 和田 善樹 氏 理学療法士 村山 昇 氏
特別養護老人ホーム ゆうあいの郷

はじめに

当施設では、床上臥床対応の利用者に対して2人介助での抱え上げる移乗介助方法を行っていました。こ

の方法について職員にアンケート調査を行ったところ、職員の8割以上が大きな身体的、精神的負担を感じていることがわかりました。

さらに、この方法により利用者の座位保持能力などの残存機能を活かせず、自立支援の機会を奪っているのではないかと考えました。実際に対象となる利用者の能力を評価したところ、床からの立ち上がりが困難であっても、長座位や端座位の保持や、一定の座面高からの立ち上がりは一部介助があれば可能でした。

そこで、介助負担の軽減だけでなく、利用者の残存機能を最大限に活かすため、福祉機器の選択も含めてさまざまな方法を検討しました。その結果、既存の人的介護手段（移乗技術）と物的介護手段（福祉機器）とを融合させた新たな「床から抱え上げない」移乗介助方法を考案、実践し、床からの移乗での「介助負担軽減」と「自立支援」の実現に至りました。

新たな移乗介助技術の創造と実践

床からの移乗介助で負担を軽減する代表的な方法として、移乗用介護リフトを用いた方法があります。介助負担の軽減のみを考えれば、これで問題は解決するはずですが、対象者の多くは床からの立ち上がりが困難であっても、座位を保つ能力や、一部の介助で立ち上がれる能力があります。

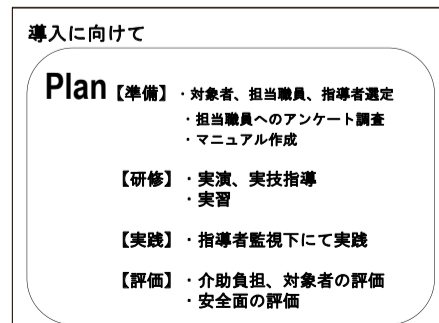
ここで、あらためて介護の理念に立ち返り、「移乗」を「活動」と捉えました。日々行われる移乗場面では、このような能力をもっと活かす方法を検討しなければならないと感じたのです。私たちは主に在宅で使用されていた福祉機器の電動昇降座いすと、移乗ボードを活用した「持ち上げない介助技術」により、床からの移乗の自立支援と介助負担軽減を創造、実践しました。

●一定の高さからであれば立位を取れる利用者への介助方法

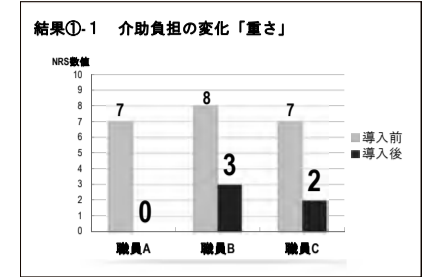
- (1) 利用者移乗側に寄せ、座面を一番低くした座いすを布団に対し、約30度の角度で横に付ける
- (2) 臀部を少し上げてスライドボードを差し込む
- (3) 適宜介助し、長座位を取る
- (4) 介助者は片膝立ちの姿勢で体を密着させ、自身の体重移動で押し、座いす座面に向かって滑らせる
- (5) 利用者を支えながらボードを引き抜く
- (6) 肘掛けを下ろし、立位が取れるくらいの高さまで座面を上昇させる
- (7) 靴を履いて立位を取ってもらい、車いすに移っていただく

この新技術導入に向けて、資料⑫のように計画を立てました。準備期間では対象利用者の評価として理学療法士協力の下、筋緊張評価スケール（MAS）による移乗直後の筋緊張の評価や、座位・立位姿勢評価、起立動作評価、筋力評価により、座位・立位に関わる残存能力の評価を行いました。また、体格差のある利用者への実用性を高めるべく、担当職員として小柄な女性3名を選定し、担当職員への介助負担調査、マニュアル作成を行いました。そして、この計画をもとにPDCAサイクルに沿って取り組みました。

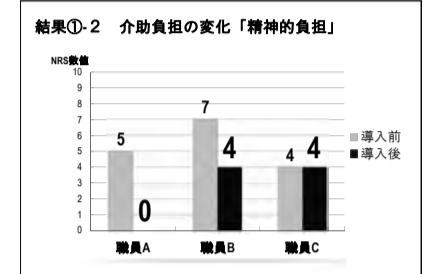
資料⑫



資料⑬



資料⑭



■ 取り組みの結果

対象利用者は1日平均8回の移乗が行われています。今回の新技術の導入により、対象利用者の移乗直後における筋緊張が軽減し、残存機能を活かした座位や立位の機会も増えました。また、資料⑬、⑭は担当職員への介助負担変化に関するアンケート結果です。痛みの評価スケールであるNRS（Numerical Rating Scale）を活用して身体的、精神的負担を数値化して評価しました。

移乗時に感じる重さに関しては、全く重さを感じないを0、最も重く感じた場合を10として評価し、資料⑬のように全員大幅な改善が見られました。精神的負担に関しては、最も負担を感じない場合を0、最も負担を感じる場合を10として評価し、資料⑭のような結果になりました。移乗時に感じる身体の痛みに関しては、導入前には全員が「腰に強い痛みあり」との回答でしたが、導入後には全員「痛みなし」となり、劇的な改善が見られました。安全面については、実践期間中のヒヤリハット、事故報告書の提出はなく、無事故で行えました。

まとめ

今回、私たちは利用者へのアセスメントを行い、支援方法を試行錯誤した結果、既存の方法にとらわれることなく、その能力に応じた支援方法を導き出すことができました。さらには、人的介護手段と物的介護手段の融合により、介護支援技術の広がりとその可能性を実感することができました。今回の経験を活かし、今後は利用者の能力を十分に把握しないままで介護者本位に福祉機器や介護技術を選択するのではなく、自立支援の理念に基づき、利用者の能力を正確に把握した上で、利用者本位の福祉機器や介護技術を選択することを徹底し、「してあげる介護」ではなく「良くする介護」の実現を目指します。

■ 事例発表5

オランダ研修旅行から学んだこと

大森 薫 氏 古川 英宏 氏
社会福祉法人 堺福祉会
特別養護老人ホーム ハートピア堺

はじめに

ハートピア堺では以前より、特別養護老人ホームの利用者が孤立しないよう、家族やボランティアが積極的に来くなるような施設を目指してきました。そのようななか、職員研修の講師からオランダのユマニタ

ス財団が経営する高齢者住宅を紹介してもらい、現地訪問する機会を得ました。私たちはそこで学んだことを活かし、回想法ができる「懐かしミュージアム」を併設した地域サロンを開設しました。

「オランダ研修旅行の成果」

オランダで見学したなかでも特に印象深かった2つの住宅、「ユマニタス・ベルフヴェフ」と「ユマニタス・アクロポリス」(資料⑱)です。ユマニタス財団は、居住者がケアを受けるだけのナーシングホーム施設から脱却し、居住者がそれまで生活していたような環境で過せる場所にしようという考えに基づき、施設を運営していました。

資料⑲にユマニタス財団の施設の現状をまとめました。私たちがこの研修旅行で得た成果は2つあります。1つは、居住者を孤立させないコミュニティづくりをユマニタス財団がどのように実践しているのかを現地で確認できたこと。そしてもう1つは、ユマニタス財団のスタッフたちが与えられた使命に沿って自由に考え、行動する仕組みを学べたことです。以下、それぞれについてお話しします。

● 居住者を孤立させないコミュニティづくり

各居室の玄関前は家族とくつろげるスペースになっていて、高齢者住宅といった雰囲気は一切なく、居住者たちは自宅にいるように生活していました。また、地域の中で生活しているように感じさせる仕組みの1つとして、施設内にスーパーマーケットやレストランが設けられ、近隣住民も利用していました。

そのなかで特に印象深かったのは、かつて施設で使われていた家具や調度品を利用した「思い出ミュージアム」(資料⑳)です。昔のダイニングやベッドルーム、トイレ、洗濯場のほか、雑貨店や靴の修理屋などが再現され、展示物に触れることもできます。外部からの来場者の姿もあり、居住者がボランティアで解説役を担っていました。

これらは全て、居住者が他人とコミュニケーションを取りやすくするための試みです。居住者が幸せや喜びを感じるのには、日常生活であったことを誰かと話して共有できたときです。だからこそ、このようなコミュニティ環境を整え、居住者が孤立しない施設運営を行っているのです。

● ユマニタス財団のスタッフたちが行動する仕組み

環境を整えるだけでなく、実際にケアをするス

タッフの教育も大切です。ユマニタス財団では理事長がスタッフに対して、「居住者の幸せや楽しみに寄り添うこと」がケアを実行するうえでの使命であると直接伝えていきます。

また、資料㉑に挙げた4つの方針を掲げています。これらは上層部からのトップダウンで示されますが、実際に居住者からの要望をかなえるためにどう行動するかは、スタッフからの意見や提案によるボトムアップで決まります。トップダウンだけではスタッフのやる気を削いでしまい、ボトムアップだけでは重大な問題が発生した際に経営者がスタッフに責任を押しつけてしまうことにつながります。したがって、このようにトップダウンとボトムアップを併用した運営は大変参考になりました。

「研修で学んだことを取り入れる」

オランダ研修の成果を活かし、私たちの法人で何ができるかを考えました。すると、スタッフから、回想法ができる「懐かしミュージアム」を併設した地域サロン開設の提案がありました。「孤立させないコミュニティづくり」と「スタッフからのボトムアップ」を実践するこの取り組みをなんとか実現しようと考えました。

ユマニタス財団のような大規模な施設は敷地面で難しいですが、高齢者に限らず、地域の方々がゆるくつながる「場」として、(1) 回想法ができる、(2) 要支援になるまでの一般高齢者がゆるいつながりを求めて利用できる、(3) 会議やミーティングができるというコンセプトの地域サロンを目指しました。地域の方に相談すると「それはいいことだ」と好意的に受け取ってもらえ、開設場所として集合住宅の空き部屋2部屋をご提供いただきました。その部屋をサロン利用するための改修工事は施工業者任せにせず、どのように改修すれば活動しやすい場になるのかをスタッフが一緒に考えながら進めました。そうして、地域の方と施工業者とスタッフが協力してできあがった施設には、所在地である堺区三宝町の町名を冠して「ふらっと三宝」と名付けました。

以後、私たちは定期的にミーティングを重ね、地域から懐かしい物品を集める方法や、チラシなどの地域


への広報、他事業所や学校への参加依頼などをスタッフ主導で考え、最終的に施設長が許可するというボトムアップで進めています。6畳間が2部屋あり、最大10人ほどが同時に利用できます。畳敷きであることがよかったです。特養利用者と一緒にいくと、かつての生活を思い出したように自然と正座になり、生き生きとした表情で話をします。その元気な姿に、そんな能力や表情があったのかとスタッフが驚くこともあります。

また、ホワイトボードやスクリーン、プロジェクターを設置し、小規模な教室やイベントなども開催できるようしたことで、高齢者以外の地域の方も「ふらっと三宝」を訪れます。これにより子どもから高齢者までと一緒に過ごし、経験や遊びを教え合うといった、かつて地域の中であったような風景を見ることができるようになっています(資料㉒)。

このような活動状況を目の当たりにした自治会や民生委員など地域の方々から、開設時間を長くして参加者を増やし、高齢者の閉じこもりを減らしてほしいという期待のコメントをいただきました。また、「身近に集う場がほしい。そこで自身の知識や経験を活かして活躍したい」と思っていた地域住民や、地域の人々と関係を持ちたいと思っていた他の介護事業所からもこの取り組みへの共感を得ることができ、私どもが運営する毎週水曜日の正午～15時以外にも、このサロンが活用されています。こうした現状から、地域とつながることができるのではないかと思います。

資料㉒

活動状況



- ・特養ご利用者と一緒に行く、畳で自然と正座になっている。生き生きとした表情で話している。そんな能力や表情があったのかとスタッフが驚くことがある。
- ・子どもから高齢者までと一緒に過ごし、経験や遊びを教え合うといった、かつて地域の中であったような風景を見られるようになってきた。
- ・近くにある他の介護事業所、ボランティアがこの取り組みに共感し、ハートピア界以外の日にこのサロンを開けてもらえるようになってきた。

「まとめ」

ユマニタス財団では、与えられた使命に沿ってスタッフが自由に考え、行動することで様々な取り組みが生まれていました。当施設としても、上司からの指示待ちでなく、自分たちに何ができるのかを自発的に考え、実践できるようなスタッフを育てていきたいと考えています。ユマニタス財団への研修旅行後に、スタッフの提案から生まれた「ふらっと三宝」の取り組みは、その試金石となっています。

もちろん、課題はあります。当初は、取り組みに積極的に参加したくても、本来の業務との兼ね合いがあるために諦めざるを得ないということがありました。そのため、委員会を立ち上げて業務調整することで、計画的に参加できるようにしました。現在の課題は「ふらっと三宝」に参加する人が増えたがために、全体を把握することが難しくなっていることです。これについてもスタッフの意見を尊重しながら解決していきたいと思っています。

社会福祉法人は今、地域に貢献する先駆的・開拓的な取り組みを求められています。特養などの施設を地域の中で目立つ存在にするのではなく、地域サロンのような取り組みで地域の方々とつながり、私たちも地域の一部となることが大切です。それにより、自治会や民生委員の地域活動とつながり、地域ニーズを把握できるようになり、よりよい地域包括ケアができるようになると思います。

資料⑱

ユマニタス

ユマニタス・ベルフヴェフ ユマニタス・アクロポリス



資料⑲

ユマニタスの現状

- ・居住者が体調不良を訴えることが軽減し、意欲的に生活できるようになっている。訴えの本当の理由が病気ではないことを知ることができた。居住者の本当の思いは「無視しないで」という言葉が全てである。結果、医療職の人員費軽減にもつながっている。
- ・取り組みや昔の物などを通じて、居住者同士の会話が増えている。人や動物と接することで、幸せが増えている。
- ・ユマニタスが『みじめな孤島』にならず、居住者が地域の中で生活していると実感できる。
- ・スタッフが仕事の中で個々に考え、動けるようになっている。

資料㉑

全ては会話を生み出すツールとして活用

思い出ミュージアム

・昔の生活で使用していた物品を集めたスペース



・昔の生活で使用していた物品を現在使用している物品と比較して展示



資料㉒

使命やスタッフが持つべき4つの方針をトップダウンで示す

使命

幸せや喜びを見つけること

4つの方針

Self Management	自律
Yes Culture	イエスカルチャー
Use it, or lose it	使わないと失う
Extended family	家族の延長

理事長自ら、具体的な例を交え分かりやすく示している。