

## 利用者の尊厳を守り、 介護サービスの質を高める

社会福祉法人 こうほうえん

鳥取県米子市両三柳1400 (本部事務局)  
事業所数124 従業員数2,254人

低い賃金水準、そのことによる人手不足とサービスの低下、その中で利用者たちがモノ同然に取り扱われる…など。介護業界の後進性を指摘する報道は少なくない。そうした業界の後進性に敢然と立ち向かっている社会福祉法人である。利用者の尊厳を守り、穏やかな暮らしを支えるために、介護サービスの質の向上に取り組んできた。その成果を全組織、さらに地域全体に広げようとし、全国に向けて発信。介護業界のあるべき方向性を示そうとしている。その取り組みを法人本部教育研修人財部部長の永田壽子さんに聞いた。

### ■ 身体拘束廃止宣言

重度の要介護者をケアする特別養護老人ホームでは、やむを得ず利用者の身体を拘束する場合がある。ケアの人手が十分ではなく、認知症状のある高齢者は、そのままではベッドから転落したり、1人で歩行し

ようとして転倒する恐れがあるからだ。しかし、身体拘束は、相手の意思に反することを力で強制する行為だ。体の自由を奪うことで、結果的にその人の気力を奪い、体力を奪う。継続すれば死期を早める。

2001年、こうほうえんは身体拘束の廃止を宣言した。介護保険制度スタートの前年、1999年に当時の厚生省から出された身体拘束禁止の通達は、安全確保のために必要な場合に例外を認めていたが、こうほうえんの宣言は、例外なくすべての身体拘束の廃止を誓うものだった。

きっかけになったできごとがあった。1999年に上川病院の総婦長、田中とも江氏を招いて開かれた講演会である。上川病院は、全国に先駆けて身体拘束廃止を実現し



永田壽子教育研修人財部部長

た東京の精神科の病院で、それを主導した田中氏はその実績が目され、厚生省の身体拘束禁止通達に大きな影響を与えた人だった。後にこうほうえんに転職。現在はケアホーム西大井の施設長をされている。

講演後、施設を見て回った田中氏は「なぜ利用者をベッドに寝かせているの?」「なぜ廊下の真ん中を職員が歩き、利用者が端を歩くの?」「排泄のケアをおむつに頼って、トイレまで連れて行っていないじゃないの」と手厳しく指摘した。こうほうえんのスタッフたちは、自分たちの利用者中心主義がまだまだ十分でないことを思い知らされた。

当時の永田壽子さんは、教育担当として就任したばかりだったが、田中氏の視点に介護の実際を重ね、田中氏の指摘の意味をどう受け止めるか、各職場の責任者と話し合った。こうほうえんは、1987年の設立当初から、利用者の気持ちに沿った利用者中心のサービスを追求してきており、スタッフの意識も高かったが、田中氏はその自負を打ち砕いた。「事情を知らない外部の人に、なぜあそこまで?」との思いもあったが、厳しい指摘こそ改善のチャンスだと話し合い、自分たちの介護を見直そうと「介護の質向上委員会」をスタートさせた。この委員会が中心となって全組織の「身体拘束廃止」に取り組み、1年後にそれを実現した。

この辺のいきさつは井上邦彦著『変わる



老人保健施設の食事風景

勇氣、変える勇氣』(生産性出版)に詳しい。同書によると、田中氏が編集委員を務めた厚生省発行の『身体拘束ゼロへの手引き』の抄読会を各施設、各職場で開催。理解を共有し、自分たちの身体拘束の実態を点検し、仕事の方法や分担の改善を重ねて見守りの体制をつくり、それらを1つひとつなくしていったようだ。

「この過程で、結局、個別ケアが目的なのだということを意識できるようになりました。利用者の食事、排泄、入浴の介助を目的と考えるから、拘束してでもそれを完遂しようとする。でも、本当に求められているのは、利用者のもとにこまめに足を運び、1人ひとりと向き合い、その人の生活を尊厳に満ちた穏やかなものにするということです。そのことを全員が学んだのです」と永田さんは言う。

「介護の質向上委員会」はその後「生活支援委員会」と名前を変えたが、おむつゼロや個室化に伴うユニットケアなどに取り組み、さらなる介護の質向上を全組織に広げていくための中心的存在となった。



利用者の話を聞くスタッフ

## ■エヴィデンスにもとづくケア

永田さんは、病院の総婦長から縁あってこうほうえんの教育研修人財部部長となった人である。60歳前から仕事の傍ら、夜間、鳥取大学の大学院に通い「排泄障害を伴う高齢者の生活ニーズの検討」という論文で修士号を取得した。その研究のベースになったのが、「身体拘束廃止」と並行して行われたおむつゼロに向けた取り組みだった。

高齢になると口渴中枢の感受性が低下し、水分を摂らなくなり、脱水になりやすい。あるいは失禁を恐れて水分を我慢する。尿意を伝えられず失禁することもある。失禁しても大丈夫なようにおむつやパッドをつける。しかし、それは排泄ケアを他人にゆだねることを意味する。誰にとっても辛く、恥ずかしいことである。

人としての尊厳を守るには、おむつゼロを目指すべきだと永田さんは考えてきた。そのためには、しっかりと食べて、飲んで、出すという当たり前のサイクルを取り戻さねばならない。しっかり水分を摂ると、かなりの確率で尿意が戻ってくる。そこで、

トイレの時間帯を察知し、トイレまで案内すればよい。自分でトイレができるというのは、快適なことであり、人としての自信を取り戻すきっかけになる。

おむつゼロに向けた取り組みは、その人にとってのおむつ外しととらえ、快適性の追求を目指した。その過程でエヴィデンス（証拠となる事実）にもとづく介護がすすんだ。

介護はそれまでずっと、ファジーな世界の中にあった。勘と経験だけでケアが行われてきた。しかし、データを取り、エヴィデンスにもとづいてケアを振り返ることで、利用者にとって望ましいケアの手がかりが得られる。利用者に水分を提供した時刻と量、トイレに行った時刻、膀胱内の残尿量…を計測し、逐一記録していくと、尿意の兆候をとらえられるようになり、失敗することなくトイレに導くことができるようになる。これにより、利用者は尊厳を取り戻すことになる。

組織をあげてエヴィデンスを積み上げることで、ファジーだった介護の世界で次第に標準化がすすみ、合理化がすすんだ。2001年には全施設でISO9001の認証を取得している。継続的な改善により、利用者にとって望ましい均質のサービスが、いつでも、どこでも提供できるようになってきた。

## ■互恵互助

こうほうえんには「互恵互助」という理

念がある。「お互いが助け合って、お互いが恵み合う」という意味である。利用者とスタッフの関係では、心を込めてケアをすることで、ケアされる側にやすらぎや感謝の気持ちが生まれる。それがケアする側に喜びや自信を与えることになる。

地域にも「互恵互助」の関係が必要である。高齢化率が高くなると、すべての人を施設に収容することはできない、要介護度の低い人は、在宅介護や通所介護などを含めた包括支援体制の中で支えることが必要になる。そのためにこうほうえんは、特別養護老人ホームのほか、老人保健施設、デイサービスセンター、リハビリ病院、障がい者の受け入れ施設、保育園などの施設を整備し、地域の病院とも連携、連動を目指している。さらに、各職員が自治会活動、清掃活動、ボランティア活動に参加することも含めて、地域の「互恵互助」の仕組みづくりに積極的な役割を果たそうとしている。

「互恵互助」の推進には、地域からの信頼が不可欠である。そのために、経営をガラス張りにしている。いや、ガラス張りでは手を触れられないとして、ガラスを取り払い、自由に意見や苦情を言ってもらえる体制をつくっている。そして、財務内容はもとより、第三者委員会の評価結果や外部からの苦情や要望まで含めて、すべて情報公開している。

また、「人財と苦情を二大財産」ととら



法人研究発表会

えている。要望・苦情は改善のチャンスであり、それに応えようとし続ける限り、サービスの質は向上すると考えている。常に新しいニーズに対応する体制を整えることで、組織は前進し続ける。

## ■法人研究発表会

「人財」のレベルを向上させ、組織全体のサービスの質を高めるために、収益の1%を教育研修に注いでいる。階層別教育やエルダー制度と並んで、教育研修の重要な部分を担っているのが「法人研究発表会」である。各職場で取り組んだ改善改革をまとめて、年に1回、コンベンションセンターで行われるもので、毎年150以上のテーマが6つの分科会に分かれて発表される。その要旨は抄録集にまとめられ、他職場に水平展開される。

最近の発表事例の中から、いくつかを紹介しよう。

### ●介護老人福祉施設、新さかい幸福苑

#### ●介護福祉士2人の研究発表

98歳の女性、Aさんは、それまで車椅子

を自操する生活だったが、右大腿骨頸部を骨折。手術は行わず、保存療法を行った。これによりパッド交換する生活になった。以来「便所に行きたい」と訴え続け、それに応えようと次のような取り組みを行った。

- ① 食事の改善によって不消化便を改善。自然排便に近づけた。
- ② 当初はハンモックを使ってリクライニング車椅子に移乗させていたが、徐々に姿勢を改善し、スタッフの介助だけで元の車椅子に移乗できるようになった。
- ③ 当初は居室内でポータブルトイレを使ったが、最終的には自分から尿意、便意を伝え、車椅子でトイレに行けるようになった。排便回数が増え、パッド内失禁が減少した。

これらの取り組みで、トイレに座れない不快感からくる混乱した状態が改善され、心身とも穏やかになり、周りへの関心や気遣いが戻った。また、要介護度が5から3に低下した。諦めなければできていることをAさんから学んだ。今後のケアに活かしていきたい。

## ●デイサービスセンターかわさき

### ●主任相談員の研究発表

在宅介護サービスの利用者の家族に呼びかけて交流と学習の場をつくり、介護食の調理教室やレストランでの試食会などの活動を行ってきた。その中で「食事づくりに疲れたときや家族の記念日などに、気軽に

立ち寄って食事ができるところがほしい」との意見が出された。レストランスタッフ、栄養士、施設・在宅職員などとともに検討をして、こうほうえんが経営する高齢者向け優良賃貸住宅内のレストラン「アザレアコート」で、メニューに介護食を加えることになった。在宅介護を支えるには、介護サービスだけでなく、さまざまな周辺サービスのニーズがある。今後は、販売店舗を持つ事業者とコラボレーションして、買い物ニーズへの対応なども検討していきたい。

## ●キッズタウンうきま夜間保育園

### ●保育士の研究発表

最近の子供たちは、核家族化がすすみ、祖父母世代と一緒に暮らす機会が少ない。そうした中で、保育園児と高齢者との世代間交流は、さまざまな人と触れ、地域との関わりを広げるうえで有意義である。そこで、月に1～3回、保育園児と同じ建物の中のデイサービス利用者や特養利用者との交流の機会をつくっている。保育士のギターに合わせて一緒に歌を歌ったり、簡単な楽器を演奏したり、一緒に絵を描くなどしている。子供たちはお年寄りたちと仲良くなり、お年寄りたちも表情が柔らかく、優しくなっている。今後は、互いの近況をビデオレターでやり取りするなど、継続的な交流を通じて、互いの生活が豊かな充実したものとなるようにしたい。



これらの活動の積み重ねによって、介護の質が着実に向上している。要介護者についていえば、通常は要介護レベルが上がっていくことが多いのに対して、利用者の39%について要介護度が下がっている。介護の質の向上とともに、施設スタッフの一部は、通所介護や在宅介護の応援に回って、そこでの介護の質の向上に貢献してい

る。また、各施設の連携を強めることで組織全体の生産性を高めており、賃金水準は全産業平均レベルを維持している。

研究発表の内容は、法人内のほか利用者、家族、地域に向けても発信されており、それが関係機関との連携を深め、より広範な地域ニーズを引き寄せるきっかけになっている。それにより、こうほうえんの発祥の地で、法人本部のある境港市では、介護福祉分野の70%以上をこうほうえんが担っており、鳥取県内の他地域でも関連する病院などとの連携がすすんでいる。鳥取県内の高齢者数は今後減少に向かうことから、2004年から東京に進出。業界をリードする姿勢を鮮明にしている。

取材・執筆 山口 幸正 (やまぐち ゆきまさ)

《プロフィール》

外資系食品製造業人事部勤務の後、産業教材出版業勤務。全国提案実績調査を担当し、改善提案教育誌を創刊。1985年に独立し創意社を設立、『絵で見る創意くふう事典』『提案制度の現状と今後の動向』『提案力を10倍アップする発想法演習』『提案審査表彰基準集』『改善審査表彰基準集』『オフィス改善事例集』などの独自教材を編集出版。40年にわたって企業・団体の改善活動取材。現在はフリーライター。

●創意社ホームページ <http://www.souisha.com> 「絵で見る創意くふう事典」をネット公開中