

# 「利用者の尊厳」や「利用者本位のサービス提供」を意識した天寿園の取り組み

社会福祉法人 寿量会 理事長 米満 淑恵

## 1. 法人の概要および施設所在地の紹介

- 施設名：社会福祉法人 寿量会  
総合ケアサポートセンター天寿園
- 所在地：熊本県熊本市南区奥古閑町4375-1
- 事業内容：特別養護老人ホーム、ショートステイ、通所介護、訪問介護  
居宅介護支援、ケアハウス、他  
地域密着型：認知症対応型通所介護、グループホーム
- 入居定員：特別養護老人ホーム(74名)
- 協力病院：熊本機能病院、有明海リハビリテーションクリニック

当施設は、熊本市の南西に位置し、農業、漁業の第1次産業が盛んな自然豊かな地域に立地している。しかし、人口は熊本市への合併前と比較して12%減少しており現在も減少傾向が続いている。また、高齢化率は32%を超えており、全国平均より約10%高い状況にある。

### ①施設の理念

当法人では、「自由・自立・共生・共有」を理念に掲げ、高齢者が可能な限り地域の中で生活を継続できるよう、地域社会とのつながりを保ちながら様々な関係機関との連携を通

じて、高齢者の介護予防や心身機能の維持向上につなげ、その人らしい生き方を支援する事を目的としている。

「自由」個性も違う大切な人生とのおつきあい。その人らしさを大事にします。

「自立」主体性や意向を尊重し、必要な時はいつでもご支援します。

「共生」老若男女、世代を越えて助け合い、幸せを共に分かちあっています。

「共有」仕事を通して、大切なことを日々学ばせて頂きます。

### ②施設のビジョンとその取り組みについて

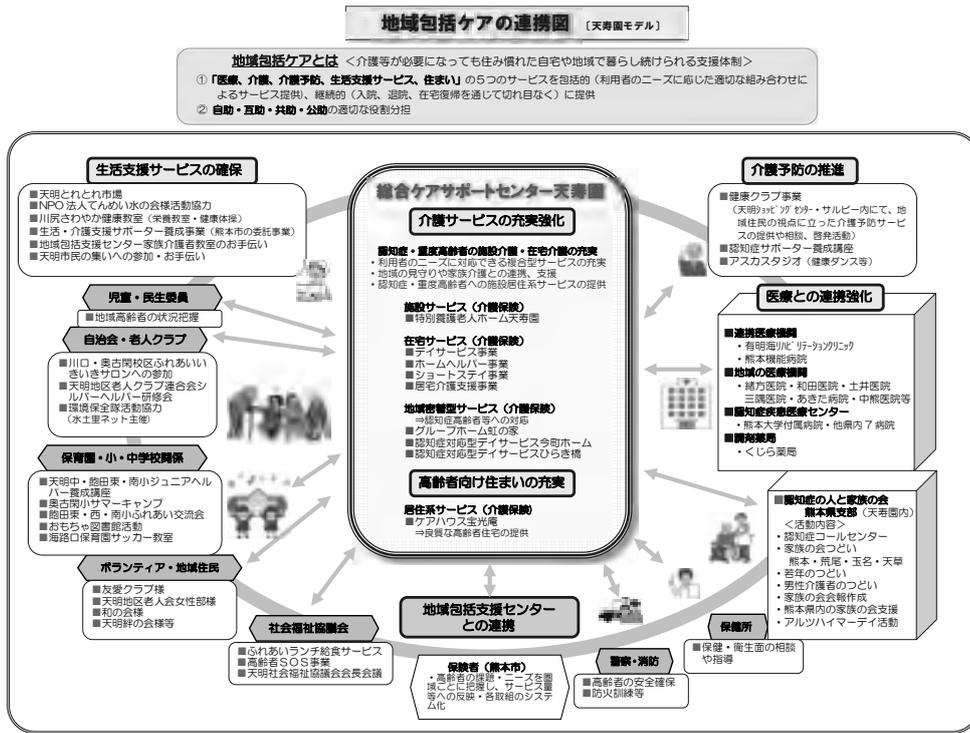
わが国は高齢化率が23%を超え、高齢社会からすでに超高齢社会に突入している。そして、いわゆる団塊の世代が後期高齢者となる2025年には、いよいよそのピークを迎えることとなる。そのため、行政の施策においても高齢者の生活を地域の中で継続的に支える仕組みである地域包括ケアシステムが提唱された。

しかし、高齢者支援の拠点として、施設サービスへのニーズは依然として高く、そのケアの質の向上は今後ますます求められることとなる。当施設では、こうした高齢者支援のニーズに対応すべく、科学的介護による質の高いケアを目標にした施設サービスを提供している。また、施設内外の各事業所、関係各機関との連携のもと、高齢者個々の状態に適切に対応した介護サービスや支援が提供できるよう努めている。

他方、在宅支援のニーズにも対応すべく、地域の医療、介護、福祉、保健等の様々な社

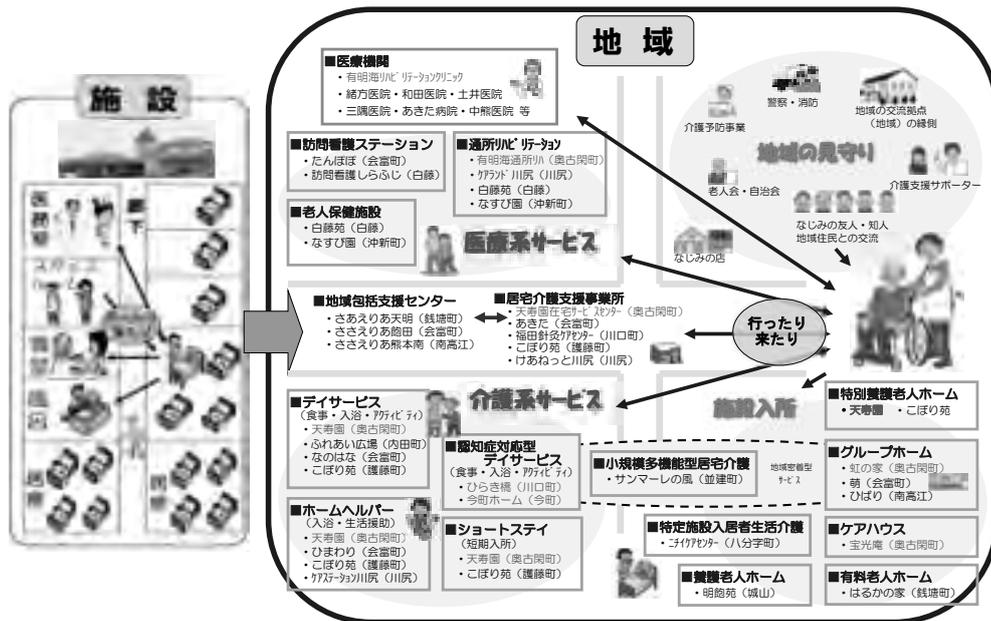
会資源とのシームレスな連携を強化し、地域包括ケアの目指す日常生活圏域における安全、安心の確保に努めなければならない。そのため、施設本体の活動強化はもとより、地域ごとに支援の役割を担う在宅サービスや地

域密着型の活動にも力を入れている。さらに、開設以来の継続目標である認知症対策の拡充、また、地域連携の一環として新たな形で在宅支援を強化すべく、各事業所の運営の見直しや合理化を図り、同時に施設の事業を支



## 地域包括ケアのイメージ

～施設の安心を地域の中でも～ (天寿園モデル)



<参考資料>熊本県高齢者関係資料集

える職員の資質向上・キャリアアップに取り組んでいる。

## 2. 利用者の権利を尊重した支援やサービスの質の向上に対する施設の意識と、施設開設時からの問題意識について

当施設では、開設当初から入居者の身体拘束など人権への問題意識を持ち、入居者が安心して暮らせるように、拘束廃止の取り組みを行ってきた。現在のところ、明らかに身体拘束と言えるものは発生していないが、入居者への対応や職員の言葉遣いなど、以前から不適切ではないかと思われるケアの場面を目にすることが少なからずあった。そこで、介護職員に対し、「不適切な拘束」とは何かを確認するため意識調査を行った。方法としては、不適切な拘束に関する事例を用いて、その内容にアンケートにて回答する形で実施した。

結果、「行動を阻止」、「薬の使用」、「無視や言葉での拘束」などの問題となる行為について、ほとんどの職員が「拘束」であると理解していた。また、ほとんどの原因が認知症のBPSD(認知症の行動・心理症状)によるものだということも理解できていた。虐待を受けている高齢者の多くは認知症の方であり、認知症ケアを学ぶことは、虐待を防止するために重要な方法であることとその必要性を職員は感じるようになった。

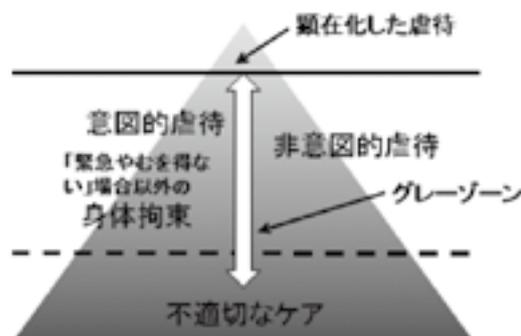
また、拘束をしないための改善策として、「アクティビティ」「排泄ケア」「薬の検討」「リハビリ」等による適切な個別対応が重要であるとの意見が多くあったが、これらは認知症の人を理解しケアを行う視点として当然なことであり大切なことである。

今回の調査では、職員の「不適切な拘束」については、経験年数の差はなく、入社1～3年の職員であっても関連知識があり、正しい判断ができていたようだ。また、「してはいけないこと」にかかる常識はもちろん仕事の中で学び取っている部分も伺え、少し安心することができた。

しかし、虐待には明確に「虐待である」と判断できる行為の他に、判断に迷う「グレーゾーン」が存在する。その根本には「不適切なケア」があり、それが放置されることで「不適切な拘束」「虐待行為」につながることになる。「不適切なケア」の段階での発見、あるいは誰かが指摘し、「虐待の芽」を摘む取り組みが必要になる。責任者には、チームケアを徹底し、独りよがりや思い込み、惰性のケアに陥らないよう十分注視するよう指導している。

以前、職員間で「ベッドセンサー」は拘束になるか議論になったことがあった。行動を阻止するグレーゾーンに対する意識が浸透してきたことの表れと考えている。このようなケースでは、その方のケアにおいて本当に必要か十分に検討することを原則としている。

「不適切なケア」を底辺とする「高齢者虐待」の概念図



柴尾慶次氏(特別養護老人ホーム：フィオーレ南海施設長)が作成した資料(2003)をもとに作成

また、日常的に無意識に起こりやすい「言葉による拘束」は、個人要因、環境要因など種々考えられるが、今後は、個々の職員がその場面に直面した時に「拘束への気づき」をすぐに持てるよう、個別ケアの指導による意識づけ等を施設全体で取り組んでいき、入居者、利用者の権利を尊重した支援をさらに充実させていく方針である。

### 3. 利用者への姿勢に関する理念・ビジョンを実現するための取り組み

#### ①地域の高齢者や入居者、利用者の安全や権利を守るべく施設全体で構築している仕組み

当施設では、職員に人の命の尊さをより深く考えさせること、並びに施設における尊厳の保持を目的とするため、多面的な支援に取り組んでいるが、平成23年度より中期目標として『命と食』を掲げている。平成23年は東日本大震災が発生し、まさに「命」についてその意味と尊さを改めて考えさせられた。また、その状況下における物心両面の支援においても、地域の力の大きさを再確認し、とりわけ、高齢者施設の果たす役割がより一層重要になることの認識を新たにした。

そこで私たちは、その「命」と同様に、その命を支えるためにとっても重要であり、高齢者に生きる喜びを感じて頂ける「食」の支援についても大きなテーマと考え、当施設の各ユニットと事業所は、栄養部との連携のもと「食」に意識を置いた運営方針で、栄養改善や

生活の改善の成果をあげるべく積極的な活動を行っている。

取り組みの一つとして、「栄養相談コーナー」を施設内に特設し、近隣住民の方々の食生活や栄養相談に随時対応できる体制にした。また、「防災食コーナー」では、非常食の備蓄に加え、非常食サンプルを地域に向けて紹介するなど、緊急時においても地域の方々へ食の支援ができるよう防災意識の高揚に向けた啓発活動を行っている。参加者からは、展示食品の詳細な質問を受けたり、試しに自宅で使ってみたいなどの声をいただいている。

また、地域の中心部にあるスーパー内に、介護予防事業を兼ねた「健康クラブ」を展開しているが、そちらでも買い物帰りに気軽に栄養相談ができるよう地域に密着した支援を行っている。

また、当施設は、県の認知症介護実務研修の受託法人として、また「認知症の人と家族の会」の熊本県支部事務局としての活動を通じて、認知症高齢者に対する支援の重要性を認識し、認知症の早期発見や介護家族支援、地域への啓発活動などの取り組みを進めている。加えて地域からの支援も十分に受け入れられるよう「生活・介護支援サポーター養成講座」や「老人会シルバーヘルパー研修会」等を通じ、サポーターやボランティアスタッフの養成を行い、「共助」の精神を実働できる体制作りに努めている。さらに、以前より培っ

《栄養相談コーナー》



《防災食コーナー》



てきた地域の各機関との協力関係を維持継続し、活動も高齢者独居世帯への「ふれあいランチ(配食サービス)」や、台風や災害時に避難受入や送迎を行う「高齢者SOSサービス」等、地域の方やご利用者の安心安全と権利を守るべく施設全体で取り組んでいる。

## ②サービス提供過程(利用者とのかかわり)中で気をつけていること

入居者や利用者のプライバシーや尊厳を守るために職員教育の徹底を心掛けているが、入居者や利用者には、施設に不安や不満を抱えていてもそれを表に出しにくい状況にあるということが考えられる。入居者や利用者にとって、最も密接である職員に対して苦情や不満を表すことは、それによって後の生活やサービス利用に影響が出てくるのではないかという不安を持っているということを私たちは常に念頭におかなければならない。苦情がないということは現状維持でよいということではなく、その方の表情や仕草の変化から何かに不安や不満があるのではないかと察する力、洞察力を持つことが本当のケア力であると指導している。そこに何かの気づきがあれば、原因の分析と対応策を検討するが、その過程における職員間の情報の共有とプライバシー保護の両面においては常に意識するよう気をつけている。

## ③職員自身の意識を高めるために実施している研修等について

施設の入居者や利用者のQOLの向上のために職員研修は必要不可欠となる。当施設では外部研修への積極的参加や全体研修の実施に努めているが、職員自身の意識を高めるために以下の研修を行っている。

### i 職員による自主研修

施設ユニットとサービス事業所の責任者からなる研修実行委員会を設け、現在、職員に必要と思われる研修を年間に3回程度

開催している。自分たちが手がけた研修であることから、職員のモチベーションが上がるようである。

### ii 特任講師による研修

平成17年より、昭和4年生まれの社会教育のベテランの先生を特任講師として職員研修を開催している。とても矍鑠とされており、社会教育や人間教育に対する情熱と行動力には全職員が畏敬の念を抱いている。主に中間管理職を対象に、人間に対する洞察から組織論に至るまで、含蓄のあるお話を拝聴している。特に先生は、永遠の人間指導書といえる『論語』を引用され、それを高齢者支援にリンクされ解りやすくご指導されている。その成果は職員へじわじわと浸透しており、特に若い職員が苦手としている入居者や利用者への語りかけ等においてそれが伺える。語りかけへのきっかけ作りのぎこちなさが少なくなり、コミュニケーション面における対応に余裕が出てきたのではないかと感謝している。

## ④今後の展望および想い

福祉施設は、漸次変化する社会のニーズを真摯に受け止め、その変化に適切かつ柔軟に対応していかなければならない。

私たちは、開設以来、地域の方々の「この町には安心して住むことができる」との想いを継続的に実現させて頂くことを自らの使命と考えている。今後も入居者や、地域の方々の安全・安心のために、地域における拠点としてお役に立てる施設づくりに邁進して参りたいと考えている。

平成24年度、当施設は天皇陛下より御下賜金を拝受した。私どもは、この荣誉に恥じぬよう、より高い水準の社会福祉の実現に今後一層努めて参らねばならないと決意を新たにしている。