

「生活支援サービスの継続的改善 ～スタッフ信条の作成による職員意識の向上より～」

福井県 社会福祉法人久寶会
ケアハウス清水苑
施設長 三津井 和夫(老-27期)

1、ケアハウス清水苑の紹介

ケアハウス清水苑は、福井県の県庁所在地である福井市の郊外(大森町)に位置する。大森町は、福井市の中心部からみて南西に位置し、周囲は里山風景が残る風光明媚な場所である。ケアハウス清水苑は、そのような周囲に豊かな自然が溢れる環境下に、平成10年に開設した。



清水苑全景

構造は鉄筋6階建てで、居室数は50室(1人用が40室、2人用が10室)である。1人用は7.5畳の洋室にキッチンとトイレ、2人用は7.5畳の和室と6畳の洋室にキッチンとトイレというレイアウトである。共用スペースとして、床暖房完備のレストランに多目的ホール、トレーニングルームに囲碁・将棋や茶道・生花のできる趣味の部屋を設けている。なお、ロビーは地域に開放しており、地域住民の方々と入居者の交流の場として活用している。

2、「スタッフ信条」策定の背景

本稿では、当施設における「スタッフ信条」策定の経緯等について紹介をする。策定してまだ数年であることから、十分な検証はこれからであるが、本号の特集テーマである「利用者の権利擁護・苦情解決」に、いわゆる職員行動規範(スタッフ信条)の策定が役に立ったことを報告できればと考えている。

<清水苑スタッフ信条>

- 一、私たちは常に第一流の福祉力向上をめざします。
- 一、私たちは広報力を高く強く掲げて、地域のネットワーキングを進めてまいります。
- 一、私たちは全人性開発に努め、より良い気づき力と人間理解を深めて行動します。
- 一、私たちは人間関係のバランスを維持・発展すべく、より良いコミュニケーションを展開いたします。
- 一、私たちは世界を観、時代を臨み、久寶会の求心を心がけて、今日も明るく、楽しく、元気よく、生きて参ります。

このスタッフ信条の策定のきっかけは、平成19年に実施した施設の事業内容の検証にあった。当施設は、平成17年秋に施設の機関紙において「これからのケアハウスについて私達はこう考えます」と題したものを発表した。その中で、居心地の良いいつまでも居られるケアハウスをめざすこと等を掲げ、それらの実行を利用者やその家族、および関係者に対して公約したのである。平成18年度以降の事業計画策定の際にその内容を盛り込むこととした。

まず、平成18年度の事業計画に「ミドルケアへの挑戦」を盛り込んだ。「ミドルケアへの挑戦」とは、「利用者満足(CS)」、「スタッフ満足(ES)」の側面から、質の高いケアを志向していくという取り組みである。翌平成19年度の事業計画においては、「法人文化(制度資本)の充実」をうたい、問題解決型から問題発見型への移行をめざした。これは、文字通りケアハウス清水苑の「文化」を構築し、それを充実させていこうとする取り組みである。施設の経営管理者層から現場スタッフにいたるまで、法人・施設の目指すものという緩やかなイメージを共有



苑内の風景

し、拠り所としての役割を期待したのである。

当施設でこのような取り組みを進めた背景には、平成17年の介護保険法改正がある。この改正により、特別養護老人ホーム等の介護保険施設にホテルコストが導入され、高齢者の住まいたる「ケアハウス」はそれらと何が違うのかが問われることとなった。「試されるケアハウス」ともいえる状況においての当施設の関心は、自然とこれからの高齢者生活・住居をいかに考えていくべきか、あるいは新たな生活スタイルを提供できるのか、さらには認知症高齢者支援の拠点として期待されるのか、ケアハウスの役割は何かという問題意識に向き合わざるを得なくなったのである。

3、「スタッフ信条」がもたらしたもの

平成17年以降の取り組みについて振り返って見たところ、改めて必要性を感じたことは、「職員がモチベーションを高く維持し、かつ高い専門性や倫理感をもって仕事に取り組める」環境づくりであった。その一環として、「スタッフ信条」を作成するにいたったのである。スタッフ信条は、平成20年1月に発行した当施設機関紙「うるおい76号」に掲載して公表した。

現在、当施設では「清水苑新生活運動」なる活動を進めている。始めてからまだ1年程度の取り

組みであるが、「生活を良くすることは薬や他人に頼るのではなく、自分の生活(リズム)の改善によって自ら実行する」ということをめざしている。言い換えれば、「生活支援と尊厳ある暮らし」の実践である。現実問題として、当施設の住人の平均収入は年金等を含めて10万円程度であるが、月の負担は11～12万円になる。この1～2万円程度の超過は、病院通いによる薬代がもたらすものである。入居者の生活のリズムを取り戻し、より健康的な生活を送っていただけるようになれば、その負担は軽減できると思われる。「新生活運動」では、健康生活リズムの回復を目指し、水分摂取量等の目標を定め、かつ下剤や睡眠薬等に頼らないことを目標としている。

活動自体は入居者の自発性による所が大きいですが、活動に取り組む入居者へのフォロー等に、職員は実に真剣に取り組んでいる。ケアハウスの存在意義自体が問われる中、入居者により良い生活空間を提供する、質の高いケアを提供するといった取り組みが当然求められるわけであるが、そのためには施設が考えるより良い生活空間とは何か、質の高いケアとは何か、ということを考えなくて

はならない。「生活支援と尊厳ある暮らし」の実践として始めた「新生活運動」はその一環であるが、その活動を支える職員の意識や行動の拠り所となったものが「スタッフ信条」であると考えている。

スタッフ信条の文言は先に述べた通りであるが、「第一流の福祉力の向上」としては、ケアハウスの存在意義が問われる中で当苑のブランド力を高めるべく、リスクマネジメント(当苑は、ISO9001および14000を認証取得している)や衛生保全を推進している。「広報力を高める」もその推進の一環として、当施設の機関紙で利用者の生活向上や家族交流復活の実態等を取り上げている。ここでの実践の追求は、職員のモチベーションの向上ならびに、入居者の生活向上と尊重の意識をもたらした。

このスタッフ信条の制定からは約3年が経過したが、職員にどこまで浸透したかの検証はまだ不十分なところがある。今後、その検証は進めていく予定であるが、少なくとも、当施設におけるさまざまな取り組みに波及しつつあることは確かである。今後も定期的に見直しつつ活用していく所存である。