ふくふくかわら版

医療・介護・福祉コミュニケーション情報誌

麻生教育サービス株式会社　URL http://www.aso-education.co.jp/

特集❶ Special Interview

高齢化の波が押し寄せる日本で、ひとつのモデルケースを示したい

特集❷ Pickup Report

地域のニーズに応えることが顧客満足（CS）の第一歩

2015
VOL.96

AES
ASO EDUCATION SERVICE CO.,LTD

特集❶ Special Interview

高齢化の波が押し寄せる日本で、ひとつのモデルケースを示したい

医療法人 八女発心会 姫野病院

高齢者が増え続ける地方にあって、独自の取組みを推進することで注目を集める福岡県八女郡広川町の姫野病院。平成27年4月には新病棟も完成し、全国でも初となる数々の取組みは各メディアでも取り上げられています。今回は顧客満足の視点から院長の姫野亜紀裕さんに伺いました。

日常生活と同じような環境をできる限り病院内でも再現

新しい病棟は7階建てで6階までが病院、7階は有料老人ホームとなっています。病室はすべて個室でトイレ付き。しかも個室であっても差額ベッド代は徴収していません。明るく清潔な館内はフロアごとに壁紙や装飾が異なり、中央部にはナースステーションとともにデイルームが設けられています。このデイルームでは患者が自由に過ごしたり、職員と一緒に昼食をとったりします。

新しい病棟内では、おもしろい「通り」や「フロア」の名前が目を引きます。

全館個室も、デイルームの設置も、入院患者の環境を考えてのこと。高齢者は入院によって症状が悪化する例が数多くあります。以前は姫野院長も「こんなにみんなが頑張っているのにどんどん悪くなる。どうすればいいのだろう」と考えたそうです。さまざまな研究と試行錯誤の結果が今回の新病棟には詰め込まれています。

入院患者は家族などの見舞い時間が長いほど治ることが分かっています。他者とのつながりは病気の治癒には非常に重要なのです。けれども相部屋では他の患者への遠慮があって、見舞いの回数も時間も減ってしまいます。個室なら1日中でも家族が滞在することができ、実際に滞在時間は以前に比べて1・8倍になっているそうです。

また、患者の居場所がベッドしかないと1日中ベッドでぼんやり過ごすことになり、これもまた症状の悪化を招きます。ベッドから起き上がり、みんなが集合する場所がほしいと設置したのがデイルームです。このデイルームでは1日に7回、ラジオ体操のような簡単なレクリエーションが行なわれています。さらに職員と一緒にここで昼食をとることができ、楽しく会話しながら食事をすることができます。

みんなが集合する場所「デイルーム」

「自宅では食事の前から調理をする音や匂いを感じたり、家族と会話しながら食事をとります。けれども入院すると、何の準備もなく食事が目の前に並べられ、ベッドで1人食べることになります。これでは食欲も湧かないでしょう」と姫野院長。できる限り普段と同じ環境をつくりたいと、いずれはデイルームのキッチンで簡単な調理をすることも考えています。

顧客満足に重要な職員の満足度専門職に専念できるよう工夫

顧客満足のためには、それを支える職員の満足度も大切だと姫野院長は考えています。その中心となる考え方は「自分の仕事に専念させてあげること」。例えば子どもを持つ職員の場合、子育て支援が重要です。事業所内に設置した保育所では早出や遅出などの勤務時間に対応し、公休日にも2000円で子どもを預かってくれます。充実したサポートのため、姫野病院では出産後の復職率が100%です。さらに今年からスタートさせたのが学童保育の送り迎え。子どもと一緒に病院に来れば、専任のスタッフが子どもたちをまとめて学童保育に送り迎えしてくれます。

また業務の効率化を図るため、業務のワークフローを作成し、できる限り無駄を省く努力をしています。業務効率化のためには「現場を見ないと分からない」と、姫野院長自らが1日中職員に張り付いて業務内容を確認し、効率化を図っているそうです。

こうして確認した業務の中には、その職員でなくてもできる作業が多々あります。例えば介護職の場合、半分程度の時間が専門職でなくてもいいお茶汲みや書類の受渡しといった作業でした。そこで取り入れたのが有償ボランティア。作業の一部を請け負ってもらうことで仕事の効率化を図るとともに、ボランティアをする地域の人々へのヘルスケア教育や生きがいづくりにもなっています。

ナースカーやカフェなど意欲的な取組みを次々実現

姫野病院では他にもさまざまな取組みが行なわれています。介護施設の高齢者が急変した際に看護師が迎えに行く「ナースカー」は、人手や移送手段がないことから救急車が使われる現状を変えようと始めました。また建設中の別棟は1階がコンビニ、2階がカフェになる予定です。「地域の人にもぜひ利用してほしい。できれば近くで露店など出してもらえるのが理想です」と姫野院長。

入院患者については「人間は役割の中で生きています。それが入院によって自分の役割がなくなってしまう。今後はレクリエーションに入院患者の能力を生かしたものを取り入れたりすることも考えています」と語ります。全国的に有名なメイクアップアーティストを招いて院内でセミナーを開くなど、これまでにない意欲的な取組みを次々に実現しています。

急変した患者を迎えに行く「ナースカー」

「今後、高齢化の波が日本はもちろん、韓国、中国などアジア各国に押し寄せることになります。人口減の時代のひとつのモデルケース、ひとつの答えをこの病院で示したいと考えています」と姫野院長。いずれその取組みが国内外へ広がる時が来るかもしれません。

医療法人 八女発心会 姫野病院 院長
姫野 亜紀裕さん

Profile
北海道大学医学部卒業。都立荏原病院 初期臨床研修。独立行政法人国立病院機構京都医療センター 糖尿病センター勤務。聖隷浜松病院 腎臓内科勤務。2011年11月 糖尿病専門医。2013年4月 姫野病院 院長。

Pickup Report 特集❷

地域のニーズに応えることが顧客満足（CS）の第一歩

社会福祉法人　天寿会

佐賀県多久市に拠点を置く社会福祉法人天寿会は、30年以上にわたって地域の高齢者福祉事業に携わってきました。この秋に移転オープンしたばかりの特別養護老人ホーム天寿荘をはじめ、さまざまな事業に取組んでいます。天寿会理事長の諸隈正剛さん、天寿荘施設長の諸隈博子さんにお話を伺いました。

地域のお年寄りのために次々に新たな事業に挑戦

昭和52年に社会福祉法人の認可を受けた天寿会は、翌年に特別養護老人ホーム天寿荘を開設。以降は佐賀で初となるショートステイやデイサービスの事業を始めるなど、地域ではトップを切って高齢者福祉事業に取組んできました。その原動力となっているのが「地域のニーズに応える」という姿勢です。

諸隈正剛理事長が病院の独立開業に向け準備をしていた昭和48年、オイルショックに見舞われ予定の資金では病院の建設が難しくなりました。知り合いのつてを頼り、空いている病院で開業したのがたまたま多久市だったそうです。お年寄りを多く抱えるこの地域では、一人暮らしになって日常生活に不安を覚える人も出始めていました。「何とかできないか」という気持ちから、手探りで始めたのが特別養護老人ホームでした。

その後も他に先駆けて次々に新たな事業に挑戦してきた天寿会。「よく先見の明があると言われますが、地域のニーズに対応して事業を広げてきたら、制度が後追いしてきた感じです」と諸隈博子施設長は語ります。

社会福祉法人 天寿会 理事長
医療法人 剛友会 会長
諸隈 正剛さん

第三者による評価を取り入れ職員のモチベーションをアップ

現在、天寿会には約４００人の職員がいます。利用者の視点に立ったサービスがモットーですが、一方でサービスは目に見えないもの。よそからの視点でサービスの質を評価してもらおうと、全事業でＩＳＯの認証を取っています。また公正・中立な第三者機関による評価制度も取り入れています。自分たちだけでは自己満足になりがちなところ、ＩＳＯや第三者評価の取組みは職員の励みにもなっているそうです。

また顧客満足のためには職員のやる気が大切と考え、働きやすい職場づくりに注力しています。例えば介護現場につきまとう職員の腰痛の問題。施設にリフターを導入することで腰痛の問題を解消。またトイレに行けない利用者のためにベッド横にウォシュレット付水洗ポータブルトイレを設置し、排泄の問題にも対処しています。夜勤については3交代制にして8時間労働を基準にするなど、利用者のみならず職員の満足にも配慮しています。

ユニークな取組みとしては年1回、秋に行われる職員研究発表会があります。法人内のそれぞれの施設から代表が集い、仕事の中での気づきや研究成果について発表し合います。優秀者には金一封が出ることもあり、毎年多くの参加者があるそうです。半期ごとに面接を実施して仕事内容の評価や目標設定を行なうなど、職員のやる気を引き出すさまざまな工夫をしています。

高齢者の生活支援をはじめ幅広い世代に開かれた天寿会に

平成27年9月に個室ユニット型施設となって移転オープンした特別養護老人ホーム天寿荘。新しく快適な施設の一角には地域交流スペースがあります。ここは入居者だけでなく、広く地域に開かれたスペースで、子どもから高齢者までが集える場となっています。またＪＲ多久駅に隣接した多久市まちづくり交流センターには「ふれあいスペース」を設け、参加型のイベントを開催しています。「年齢を問わず、地域の人に来てほしいと思っています。子どもたちの夏休みの宿題を高齢者がお手伝いするような活動ができれば」と諸隈博子施設長。

また諸隈正剛理事長は「今後は高齢者のみの世帯がさらに増え、とりわけ交通が不便な山裾の地域では買い物難民が出てくると思います。保険適用外で生活支援のような取組みもできればと考えています」と語ります。

地域のニーズを汲み取り、地域の声に耳を傾けて事業を広げてきた天寿会。その目的を追求した結果が顧客満足であり、職員を大切にした施設のあり方だと実感しました。

社会福祉法人 天寿会 常務理事
特別養護老人ホーム 天寿荘 施設長
諸隈 博子さん

11月11日「介護の日」に「ふれあいスペース」で開催された記念イベントの一コマ（健康体操）

［社会福祉法人 天寿会の沿革］

昭和52年 9月	法人認可
昭和53年 4月	天寿荘開設
昭和55年 9月	ショートステイ事業
昭和57年 5月	入浴サービス事業
昭和62年10月	デイサービス事業（Ａ型）
平成 2年10月	多久市在宅介護支援センター
平成 3年 6月	老人保健施設「ケアハイツやすらぎ」開設
平成 4年 5月	天皇皇后陛下行幸啓
平成 7年12月	ミドルステイ事業
平成 8年10月	ホリデーサービス事業
	24時間対応ヘルパー巡回型事業
平成12年 4月	〈介護保険〉9事業11サービス、佐賀県知事指定
平成12年 5月	「ケアハウス大地」「グループホーム大地」開設
平成12年10月	多久市配食サービス事業
平成15年 3月	身体障害者居宅介護等事業
平成15年 4月	多久市筋力向上トレーニング事業
平成15年10月	ISO9001:2000認証登録
平成16年 9月	障害者短期入所事業
平成18年 4月	10事業、佐賀県知事指定
平成18年12月	「特別養護老人ホーム梅光園」
	「介護付き有料老人ホームヴィラ梅光」開設
平成19年 4月	「特別養護老人ホーム玄海園」開設
	（玄海町指定管理者）
平成21年 1月	インドネシア人介護福祉士候補生２名受入
平成22年12月	「もろくまクリニック」開設 ＊梅光園内
平成23年 2月	「グループホームつばき」開設 ＊玄海園併設
平成26年 8月	「てんじゅ」開設 ＊JR多久駅隣
平成27年 2月	佐賀県福祉サービス評価受審 第21号（天寿荘）
平成27年 9月	「天寿荘」個室ユニット型で改築移転

麻生教育サービスのホームページをリニューアルオープンいたしました!!

●オーダーメイドの講座・研修についてのご案内
●資格取得に関する研修・セミナー情報のお知らせなど

組織のレベルアップ、個人の資質向上に繋がるコンテンツを、以前よりもわかりやすく、ご覧いただけます。また、いまご覧いただいている医療・福祉分野の情報誌「ふくふくかわら版」のバックナンバーもダウンロードできます。
詳細のお問い合わせも、ホームページから簡単に行えますので、ぜひ一度、ご覧ください!!

URL：http://www.aso-education.co.jp/　麻生教育サービス　検索

REPORT

地域の事業者が垣根を越えて取組む 先進的事例

田川地区介護サービス事業所協議会

福岡県介護保険広域連合は、県下33市町村（5市26町2村）8支部で構成し、どこでも同一水準の認定、給付等が受けられ、介護保険業務の費用対効果、軽減が図られる特別地方公共団体であります。そのひとつ、田川・桂川支部で始まった活動が、「田川地区介護サービス事業所協議会」です。その目的や活動について、設立に携わった田川・桂川支部事務長補佐の中野清隆さんに伺いました。

多くの事業所が一堂に会する全国でもめずらしい取組み

「田川地区介護サービス事業所協議会」は、平成26年秋に設立し、本格的な活動は、平成27年4月からスタートしました。現在、約370事業所が会員登録をし、10部会の定例会や研修会、記念事業等の活発な活動を行なっています。地域の様々な分野の事業所で構成される全国的にめずらしい取組みです。

田川地区は、高齢化率が30％を超え、約500の介護保険事業所があり、ハローワークの求人の約9割以上が介護関連職など、地域にとっては重要な働き場所であります。

その一方で、介護保険のサービス内容は多岐にわたり、各事業所が横のつながりを持つことはありませんでしたが、行政等からも各事業所への情報伝達がスムーズに行われないなどの課題もあり、多様なサービス事業所が一堂に会する協議会の設立が検討されました。

「皆さんが主役」の協議会 自ら工夫することで一体感

こうした協議会は、行政主導の基で設置されることが多いのですが、「設立当初から民間の活力。皆さんが主役の協議会です」と中野さん。定例会や研修会内容は参加者が企画・運営し、予算の使い方も自分たちで考えます。

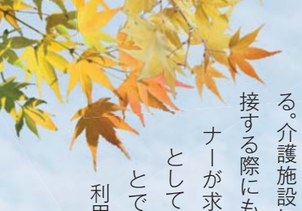
そのため会員の皆さんからアンケートを取るなどの工夫をして、より良い研修会になるよう、常に、研究する熱心さ！こうした活気ある取組みや活動から様々なアイデアが生まれ、部会の運営が円滑にできるようになりました。

中野さんは、「できれば田川地区の全事業所に参加してほしい」と希望を語ります。参加する事業所のメリットとして協議会ホームページの立上げを次年度事業に予定しており、遠方からでも田川地区の事業所を検索できる計画です。

本協議会の活動も約7ヶ月程が過ぎましたが他の事業所の取組みを知ることがよい刺激になって、各部会の一体感が生まれ、事業所同士の連携もできているようです。

今後は、本協議会が事業所相互の連携と協力のもと、「田川地区の介護保険制度の円滑な運営実施に大きな役割が果たせるようにしていきたい」と中野さんは抱負を語ってくれました。

福岡県介護保険広域連合
田川・桂川支部
事務長補佐
中野 清隆さん



虐待防止に求められる、介護サービスの割れ窓理論

3人の利用者が不審な転落死をした介護付き有料老人ホームで、利用者の家族が隠し撮りした映像には、職員が利用者を罵倒しながら乱暴に取り扱う姿が映されていた。その姿は虐待そのものである。しかし、あの隠し撮り映像を見て、「あれほどひどい状態は自分たちの職場とは無縁だ」と安心してよいのだろうか。「それでは、どの程度までならば許されるのか？」と考えたとき、それは顧客サービスとして、その対応が適切かどうかという線引きしかできないと考えるしかない。

利用者は介護施設に、「よりましなケア」を求めているのではなく、自分の尊厳が最大限に護られるケアを求めている。介護施設において職員が利用者に接する際にも、尊厳を護る最低限のマナーが求められ、それは顧客対応としてふさわしい態度を守ることでしか実現しない。職員が利用者に、馴れ馴れしい言葉で接することを放置することで、心のゆるみが心の乱れに繋がり、世間の非常識が介護サービスの常識であるかのような感覚麻痺が生まれ、やがてそのことが虐待行為につながる危険性がある。このことを防ぐために、態度が荒れるきっかけになる小さなほころびは、日常の言葉の乱れであると考え、利用者に対して丁寧語で対応することを基本として、乱れた言葉遣いは常に修正して対応しようとするのが、僕が提唱する「介護サービスの※割れ窓理論」である。勿論、言葉を正したからといって、必ず感覚麻痺と虐待を防ぐことができるとは限らない。しかし言葉を正す習慣は、心の乱れをある程度までは防ぐ効果も生むし、言葉だけを正しくして態度が荒れてきたら、周囲の人はそのことに対して違和感を覚え、その不自然さや不適切さに気づきやすくなり、深刻な問題に繋がる前に、ほころびを指摘でき、修復できるという効果がある。

2025年には、団塊の世代の人々が後期高齢者となり、介護サービスを利用する人がさらに増えるだろう。それらの世代の人々は、企業戦士として高度経済成長期を支えてきた人で、我々の世代より上下関係に厳しく、サービス業の言葉遣いに敏感な世代である。そうであるがゆえに我々が言葉を崩すことで不快になる人は多く、同時に崩した言葉に傷つく人も多いはずである。そうしないためにも、我々の世代で、言葉を崩して馴れ馴れしい言葉遣いをすることが、親しみやすさの表現だという変な誤解をなくして、顧客サービスとしてふさわしい言葉を普通に使いこなすことができる介護を作っていく必要がある。今変えていかないと、汚い言葉でいつか我々自身が傷つき、我々の愛する子供や孫が傷つけられるのだ。虐待と無縁の介護は、正しい言葉遣いができるところから始まるのである。

※割れ窓理論とは、もともと犯罪心理学の中で唱えられている理論で、割れた窓を放置しておくと、割られる窓が増え建物全体が荒廃していき、やがてそうした建物が地域に増えることで、地域全体が荒廃していくという理論で、割られた窓をすぐに補修することで、そうした荒廃を防ごうという理論である。

特別養護老人ホーム
緑風園総合施設長／執筆家
菊地 雅洋氏

Profile

1960年生まれ。社会福祉法人 登別千寿会 理事、特別養護老人ホーム緑風園・デイサービスセンター緑風園・緑風園居宅介護支援事業所 総合施設長、特定医療法人社団千寿会 理事、登別市介護認定審査会委員など多数兼職。社会福祉士・介護支援専門員。ブログ「masaの介護福祉情報裏板」が好評で、講演や連載の執筆なども多数。著書に「人を語らずして介護を語るな～ masaの介護福祉情報裏板」（ヒューマン・ヘルス・システム社）など。

医療と介護のトータルヘルスケア
白十字

【挑戦】白十字は、肌にやさしくなれるか。

高温多湿で、アルカリ性に傾きやすいおむつの中。これが、ムレやカブレの原因のひとつです。おむつ内環境の改善を目指す白十字にとって、なんとしても克服したい問題でした。この難題に取り組んだのは、ブランドマネージャーの田中大樹。「おむつ内のpH値を調整し、肌と同じ弱酸性に保てれば、肌トラブルは減るはずだ」。試行錯誤を繰り返し完成したのが弱酸性のサルバ。心地よいのがあたり前の紙おむつへ。挑戦は続きます。

医療から
生まれた
思いやり

サルバ
www.hakujuji.co.jp/salva/

大盛況だった介護業界で働く若者たちの主張大会 ケアイノベーションアタック2015

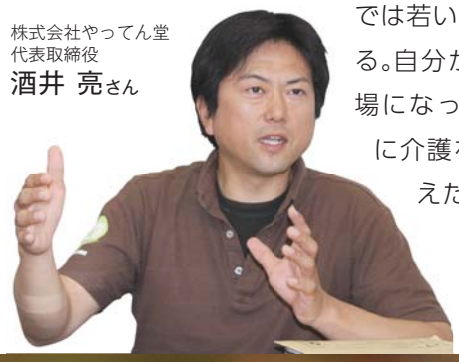
去る7月26日に福岡市内で開催された「ケアイノベーションアタック2015」は、介護に関わる若者たちの主張大会。9名の若者がそれぞれの熱い思いをステージで主張し、その中から最優秀賞が決められました。暗いイメージがつきまとう介護業界を変えたいと始まったこのイベントの目的、また今後の計画を、発案者である株式会社やってん堂代表取締役の酒井亮さんに語っていただきました。

最優秀賞受賞の西 龍一郎さん

全国規模の大会を目指して今後も活動

ケアイノベーションアタックは2014年に続いて２回目の開催。前回は若手経営者の徹底討論でしたが、今回は人材不足という大きな課題に対応しようと若者たちの主張大会に衣替えしました。結果は大正解で、アンケートでは約250人の来場者の大多数が満足したと答え、「刺激になった」「次回も楽しみにしている」といった回答が寄せられました。

大会を企画した酒井さんには「業界のイメージを変えたい」という強い思いがありました。「報道などでも介護業界は暗いニュースしか取り上げられません。このままでは若い世代が育たなくなる。自分が介護を受ける立場になったとき、どんな人に介護を受けたいかと考えたら、やはり人材の育成が絶対必要です。業界で頑張っている若者たちに焦点を当てた取組みができればと考えました」と語ります。



株式会社やってん堂
代表取締役
酒井 亮さん

運営する事業所で介護関係者の自由な語らいの場である「たまりば」を開いたり、その様子をインターネットで中継したりと、これまでも斬新なアイデアを実践してきた酒井さん。「私がこの業界に入ってからも、法制度の改正や業界の意識など大きく変わってきました。介護のあり方は時代とともに変わっていきます。これからは若い人たちが主体となった、時代に合った形の取組みが必要だと考えています」と酒井さん。

酒井さんは「この企画を2025年まではやり続けたい」と考えています。また将来は全国規模の大会にしていきたいという思いも。「5年以内には全国大会を開催したいと思っています。そのためには全国各地で地区予選大会を開催しなければなりません。来年には開催をサポートする法人も設立する予定なので、多くの方に参加していただけたら」。ただし全国規模の大会になっても「福岡から発信したい」という信念だけは揺らぎません。

●問合せ先／株式会社やってん堂　TEL092-580-9635

編集後記

2015年はどのような一年でしたか？介護保険制度改正、報酬改定と例年に増して慌しく、あっという間の一年だったのではないでしょうか。

9月時点での介護事業所の倒産件数が、2014年の年間倒産件数を超えたと報道されました。しかしどんな業界でも、業績を伸ばしている事業所は存在します。このような事業所に共通して言えるのは、徹底した顧客満足度向上への取り組み。そう「徹底した」です。ニーズが多様化する今日、顧客満足度を向上させるのは容易なことではありません。しかし、どんな小さなことでも「徹底的に」突き詰めていけば、必ず何かが見えてきます。「蟻の一穴」の考え方をプラスに捉えて、小さなことからコツコツと、大きな困難にも立ち向かっていきましょう！

高橋尚子さんの一言です。「何も咲かない寒い日は、下へ下へと根を伸ばせ。やがて大きな花が咲く。」

麻生教育サービス株式会社
医療福祉事業部
人材育成支援課 教務主任
田口 幹生

ふくふくかわら版 VOL.96

■発行／麻生教育サービス株式会社
〒812-0011 福岡市博多区博多駅前3-25-24 八百治ビル4F
TEL：092-482-7006　FAX：092-482-0453
URL：http://www.aso-education.co.jp/

■編集・デザイン／株式会社読売広告西部
〒810-0042 福岡市中央区赤坂1-16-5 読売新聞西部本社内
TEL：092-741-8997　FAX：092-714-0681
■発行日／平成27年12月