

## 『10年経ったきつどうっどの目指す先』

### 12個のきつどうっどポリシー

テンダーヒル御所わかば館  
館長 鶴田 浩史

平成18年4月よりわかば館グループホームを開設しました。平成6年に特別養護老人ホームを開設し、すでに12年の経験を活かしたケアをと思いながらも、実際は、「脱施設ケア」を頭の中で描いていました。

特別養護老人ホームを開設した平成6年は措置制度の真っ直中。措置制度とは、行政が必要有無を判断し、選択し、サービス提供を決定する制度。家族で介護が出来なくなった高齢者を行政の指示の元、施設で預かるという図式。

そんな中では、ご利用者がサービスの選択が出来ず、施設同士での競争の原理も働かず、集団介護やサービス提供者本位の介護は、当たり前。勿論、施設に進んで希望をされて入居される方はおられない状況となります。入居者のほとんどは、身体が不自由になられたことが悲しいのではなく、身体が不自由になることで家族から介護を受けられなくなり、施設に預けられたことが悲しいと感じました。

そこで私は施設の役割は、その悲しさを受け止め、悲しさを軽減するのが私達の仕事と考えました。

その後、平成12年に介護保険制度が始まり、自己責任を基本としつつ、相互扶助による社会保険方式となりました。利用者の選択が基本で、サービスの受け手側にたった制度設計となりました。

それに併せて「利用者本位」と「個別介護」が言われるようになり、やっと利用者個々の生活に併せた介護が提供されるようになってきました。

ただ、あくまで元の措置制度の介護を変化させたに過ぎません。修正を行いながら、近づけた結果です。根本的に一からスタートを切り直すことは至難の業です。

平成18年新たな入所施設としての「グループホーム」小規模で地域に密着した介護が提供できる環境を得ることが出来ました。

そこで、まず頭の中で行ったのは発想の転換です。「入所」ではなく「転居」「引っ越し」、誰しも引っ越しや転居の機会は通常の生活にも存在します。私達の施設に入所してこられたのではなく、自身の新たな生活の住居に転居、引っ越しされたただけなんだと考えるように発想を転換しました。

そこでまず、主任を在宅のケアマネジャーを置きました。スタッフも、特養の経験の長い人を取らず、あえて経験の浅いスタッフと施設介護経験のないスタッフを採用しました。「脱施設ケア」の始まりです

そしていくつかのポリシーを自分自身に立てました。

#### ポリシー① スタッフ業務を作らない。

まず初めに手を付けたのは、何時に何をするか？1日のスケジュールを何にするのか？スタッフが何をするのか？を決めないことでした。

ご利用者がおられない所に私達の仕事はありません。ご利用者がおられて初めて仕事が発生します。であれば、入居される前に仕事があるはずがありません。

入居されるご利用者が決まってからその方の生活を知り、その上で私達が何をするのかのケアを考えることとしました。1人、1人ご入居者が増える度に私達のケアが形作られることとなります。そう考えれば、逆に亡くなられば、ケアが終結する形となります。

よくご利用者さんに併せて様々な業務を作り、そのご利用者さんが退居された後も業務だけ残っているとすることがあります。そして業務ばかりに追われる日々。目の前におられるご利用者さんに併せてケアを組み立てる。これが利用者本位のスタートだと考えました。

## ポリシー② 入居者を選ばない。

これはどんなご利用者でも入居できるという意味ではありません。その都度現在のご利用者の様子と職員の状況で入居いただける方を検討するということです。勿論、逆に退居に関しても同じです。先ほどのポリシーと同じでご利用者があっての私達のケアです。

目の前の利用者さんに出来ることを行うのが、スタッフ。予め行える容量を決めるのではなく、その都度しっかりとスタッフで考えて答えを出していくこととなります。

予め答えを持たないということになりますので、ご家族としっかりと話しし、入退居についてコミュニケーションが必要となってきます。時にはご家族の協力にて、入退居のラインが変化することも往々にしてあります。看取りの判断に関しても同様です。

利用者も目の前におられないのに予め答えを作らない。それが利用者を選ばないゆえんです。

## ポリシー③ 統一介護を行わない。

スタッフが同じ介護を行えるように、ご利用者が混乱されないように統一介護を行われることが多くあると思います。しかし、少人数でご利用者を介護する際に、何も考えずに決められた介護を行う統一介護は危険と考えました。目の前にご利用者がおられて様々な変化をされているというのに、私達は予め行う介護が決めている。そこに疑問がわきました。それよりも、その時自分で感じて考えた介護を行えるようにしないと、マニュアルや決め事がないと動けなくなる。一人一人が考えながら動き、そして立ち止まって整理できるようにならないと少人数で少人数を見る介護が難しいところです。認知症ではそのときの気分や相手によっても答えが変わってきます。ケアが統一されていなくても、チームワークでフォローやカバーをしながらケアを行っていく体制。スタッフの自己決定と責任を尊重したケアを行っていく。互いにスタッフが信じ合うケアを提供することが大切と考えます。

## ポリシー④ 出来ること出来ないことは予め決まっているのではなく、自分たちが決める。

よく施設としてどう判断されますか？と質問をされるときがあります。施設の出来ること出来ないことが予め決まっているのではなく、スタッフ全員の力の総力が施設の力。人数が多いときがあれば少ないときもある。新人が多いときもあれば、ベテランが揃うときもある。予め施設の力が決まっているわけではありません。その時いるスタッフ全員が力を合わせた時の力こそが、施設の力となってくる。だからこそ予め出来ること出来ないことが決まっているわけではないと考えます。その都度、みんなで相談し出来るか出来ないかを検討する。出来ないことを無理に行うこともないし、出来るにもかかわらず力を抜くこともない。そのとき目の前におられるご利用者に全力を尽くす。それで出来なかつたり事故が起こるのなら、全力で行って起こった問題。その時こそ施設の責任、館長の責任であると考えます。

## ポリシー⑤ 家では出来ても施設では無理と考えない。

自宅でなら出来たことが入所してしまうことで出来なくなる。これが入所することを後悔させる1番の要因だと思います。勿論、集団生活や家族ではないスタッフの介護は止む得ない事実があります。でも、予め固定概念で無理と決めつけたり、「入所施設では無理」と決めつけるのではなく、チャレンジすることは可能です。やるだけやって無理なら仕方ありません。それは施設だからとか家だからではなく、やってみたが出来なかったという事実だと思います。でも逆に、入所したからこそ出来ることもあるはず。ご利用者は、施設と自宅の比較であれば、自宅の方がよいと言われるかもしれない。だからといって、施設はマイナスの所と決めつけてしまうのではなく、施設だからこそ出来ること。家族ではない専門のスタッフだからこそできることを増やし、転居してよかったと思っていただきたい。

## ポリシー⑥ 利用者はとひとくくりにしない。

「ご利用者の重度化」「ご利用者の高齢化」「ご利用

利用者全体として」など、利用者をひとくくりにしない。18名のご利用者の数。少人数のご利用者を介護するメリットは一人一人に目を向けられること。食事1つでも好きな時間に食べていただいたとしても18通り。入浴の時間も回数も、すべて個別にあわしたところで十分対応が可能。これは全体業務やルールを作らないことにもつながると思います。個々の人を見つめるための少人数なのにもかかわらず、多数決やひとくくりにして判断することは必要ないと考えます。個々を知り、個々の対応をした結果が全体の行動である必要があると考えます。個々の一人一人の利用者が、個々の一人一人のケアスタッフと関わる。そのご利用者、スタッフには個々の個性がありそれを互いに尊重することが大切と考えます。

#### **ポリシー⑦ 人と人とのつながり。**

少人数のメリットは、ご利用者スタッフの関係の密さ。10人のスタッフで30人を見る。5人で15人を見る。3人で9人を見る。1人で3人を見る。1人が30人の情報を覚えるのは困難ですが、3人なら覚えられます。少人数となれば、全員の利用者の情報だけではなく、深く個性まで見ることが出来ます。これが少人数のメリットです。おまけに関係の形成も可能である。人数が少なければ少ないほど関係は密になる。深く関わることができるはず。上手くいかないときのデメリットは大きいですが、上手く関係が作れたときのメリットは大きいはず。

上手くいかないときこそチームワークで乗り切り、上手くいくときこそ、深いご利用者の悩みまで伺うことの出来る関係性を作ることが少人数ケアのメリットと考えます。個々の利用者にしつかりと目を向け、興味を持ち、単なる介護者と利用者を超えて「人と人」の関わりを行っていきたい。深く情報を得ることにとどまらず、深く関係を形成することこそ大切だと考えます。

#### **ポリシー⑧ 問題をなくなさい。**

社会では、様々な環境的弊害や人間関係などの問題があります。その問題を抱えながらも生活を行

います。しかし、施設内では問題の発生を嫌います。日々、問題もなにもない。変化もなにもない生活が理想の生活なのでしょうか？私は、やりたくなくてもやらないといけないことがあったり、スタッフや利用者との人間関係の問題があったとしても、それが人生であり、生活であると考えます。

そこで、起こったことをすべて問題と捉えて解消することはないと考えます。それが生活を送っていく上での長期的な弊害となるのであれば解消の余地はあるかもしれませんが、施設に入所したらすべての問題を誰かが解決してくれるという場所であるということこそが不健康な状態であると考えます。問題がある。悩みがある。そんな中、それを悩みながらスタッフと共に生活を行う。これが健全な人の生活だと思えます。無理に問題をなくさない。特にご利用者が感じていない問題を勝手にスタッフが問題と作り出さない。問題を抱えながらも、共に前向きに生活することこそ人生と考えます。

#### **ポリシー⑨ 入居者の方と同じリズムでケアを行う。**

ご利用者の為に、ご利用者の横を走りながら息を切らしてケアを行う。これがご利用者の望む暮らしでしょうか。ご利用者のペースで共にゆっくりと時を刻む。これこそが、ご利用者の為の生活の場と考えます。

忙しく業務に追われているのであれば一息深呼吸。利用者の方に、「なにしてんの？忙しそうやな。」と声を掛けてもらう。すると何をバタバタしているんだろう。と感じるのかもしれませんが。利用者をおおっておいて利用者の為のケアなのでしょうか。ご利用者の生活のリズムを乱さない。私達がバタバタすればご利用者もバタバタとされて、何もしていない自分に対して「何かをしないと」「帰らないと」となるのではないのでしょうか。ご利用者の生活のリズムを乱すことなく、常にご利用者のペースで行うことが大切だと考えます。ここは利用者の生活の場であり、私達の仕事場ではないはず。ご利用者のおられないところに私達の働く場所はありません。

## ポリシー⑩ 部署や職種、役職はご利用者にとって無意味。すべて人。

ご利用者にとって、自部署のスタッフなのか他部署のスタッフ、介護職看護職、主任、サブリーダー、館長というのが何か意味があるのでしょうか。ご利用者にとっては、すべてが助けくれそうなただの人と思います。この人は何をしてくれる人や誰が偉いのかなんて情報は必要ありません。それはご利用者が決めること。私達スタッフはみんな一緒。私達スタッフが勝手に決めているだけ。ご利用者の前では同じ助けくれそうな人。ご利用者の前では一人の人として関わろうと思います。新人もベテランもない。一人の人として関わる事が大切と考えます。

## ポリシー⑪ ご利用者に助けて貰おう。

生きていて人に助けて貰うだけの人生に、生きている意味を感じられるでしょうか。互いに助け合うことにこそ生きている意味があると思います。もっと言えば、人を助けた時にこそ、自分の生きている意味を感じられるはずと考えます。であれば、ご利用者を助けるだけのケアはやめましょう。ご利用者に助けて貰うことも大切ではないでしょうか。私達よりもずっとずっと人生の先輩。私達と同じように仕事をしてこられ、結婚をし、子供を育ててこられたはず。私達よりもずっと数多く困難を超えてこられたはず。そんなご利用者をただひたすら助け続ける行為は、ご利用者の尊厳を奪っているだけに他ならないと考えます。確かに私達は若くて健康で健常なのかもしれません。でも健常だからといって障害を持った方を助けるのが当たり前なのでしょうか。ご利用者に助けて貰いましょう。一生懸命やるだけやって無理ならご利用者に助けて貰いましょう。すなおに謝りましょう。私達はご利用者を支えながらも支えていただいているはずです。それを実感してみましょう。

## ポリシー⑫ 自立支援を貫く。

すべて代わりにしてあげようなんて思わないでほしい。ご利用者にはしっかりと一度は成人して出来た過去があります。そこから、出来なくなってしまう

われた現在があります。出来たことが出来なくなることは、初めから出来ないことよりも辛いことのはずです。ご利用者の出来ないことを代わりにしてあげる行為は、私達がしてあげただけなのかもしれません。私達が自分の仕事を作っているだけなのかもしれません。結局、自分たちの為に行っている介護です。これが、サービス提供者本位を生み出しているのかもしれません。

ただ、ご利用者の方に自分で出来ることを自分でしていただくことは、単に放置して勝手にしていただく行為を指しているわけではありません。出来なかったときのリスクは私達がフォローしなければなりません。もしかすれば代わりにしてしまえば短時間であつという間にまた、ご利用者も楽に行えることなのかもしれません。しかし、問題を共に乗り越えることこそ、生活・人生と考えます。問題をなくすことが私達の仕事ではありません。自身でされることを応援し、見守り、危ういときに手をさしのべる。そして出来れば共に成功を喜び合う。これこそが、自立支援だと考えます。代わりに行うことから脱却こそ利用者本位の意味だと考えます。時にはご利用者の心が折れそうな時には、手をさしのべることも大切ですが、共にご利用者の問題を一緒に超えていくことに私達の仕事のやりがい求めていてほしいです。

「ありがとう」は、代わりにしたことへのありがとうではなく、そばで一緒に頑張ってくれて「ありがとう」、見守ってくれて「ありがとう」。支えてくれて「ありがとう」という言葉を聞けるように支援していきたい。

これまで10年間の中で、こういったポリシーを柱に行ってきました。

このように言葉にしてしまうと、薄っぺらで形式的で理想的な机上の福祉論のようになってしまいます。

しかし、日々私達の行っているケアこそが、この12個のポリシーに沿った介護だと思えます。

## 「きつとぅどポリシー」

この言葉にとらわれることなく、目の前のご利用者に自身で全力で何ができるかを考えることこそ、ポリシーであってよいと思います。

後で振り返った時に、この12個のポリシーであればと思います。