



大阪+知的障害+地域+おもろい=創造

知の知の知の知

社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会 社会政策研究所情報誌通算 2848号 2016.2.5 発行

介護の中身をオープンに ～ハイテク・理論が現場を変える～

NHK クローズアップ現代 2016年2月3日

自分や家族が、お世話になるかもしれない高齢者施設。あなたなら、どんな介護を望みますか。介護の技能を見極める、最新の映像分析システム。介護スタッフの視線を可視化できる、センサー付き眼鏡。今後、質の高い介護サービスに対するニーズが高まる中、最新技術を取り入れる試みが始まっています。

研究者「“見える化”というのが、大きく介護現場を改善することができる。」

一方、閉ざされがちな介護施設を評価機関が、第三者の目でチェックして、リスクを摘み取る動きも広がろうとしています。介護の現場に光を当てる新たな取り組み。その最前線からの報告です。



介護施設の虐待 見えにくい実態

老人ホームに入所する高齢者を、職員が虐待する様子を映した映像です。

介護職員「うるせえ、ババア、黙れ。」

去年（2015年）、全国300か所以上で、老人ホームなどを運営する会社で、転落死や虐待が明らかになりました。

事態を受け、社外の弁護士たちが実態を調査した報告書です。新たに発覚した虐待は、グループで81件に上ることが分かりました。介護度の重い高齢者が増える中、施設の数が増加。一方、それを支える介護人材を会社として整えられなかったことが、原因の一つにあるとしています。



大手介護関連会社 鈴木裕介リスク管理部長

「今回の報告を受けて、我々は非常に真摯に受け止めさせて頂いております。介護現場に対して当社が十分な支援、あるいは管理を行ってこなかったこと、こういったと



ころが大きな要因だと我々は考えております。」

都内のNPOが行った全国調査でも、虐待があったと答えた高齢者施設は、1,500か所以上に達していることが分かりました。



NPO 全国抑制廃止研究会 本多勇さん「介護の現場が、過酷な労働となっていることが、虐待の危険性を高めていることになっていると考えられま

す。」

“密室”に外部の目を 介護の質は変わるか

介護現場が過酷さを増す中、おろそかにされがちな高齢者を守るために、第三者の目を入れ、リスクを摘み取る仕組みが広がっています。

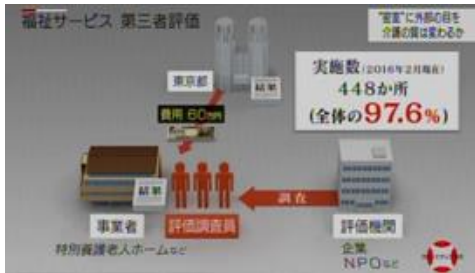
この日、都内の特別養護老人ホームを訪ねたのは、介護施設を評価する組織の調査員たちです。皆、現場経験豊富なケアマネージャーなど、介護や福祉のプロです。業界が定めた、130の調査項目をもとに、客観的に評価していきます。介護スタッフは、十分に配置されているか、入所者に適切なケアを行っているか。虐待や事故を防ぐと同時に、入所者の自立を促す、質の高いサービスを目指します。この日、改善点として指摘したのは、食事のときの姿勢です。



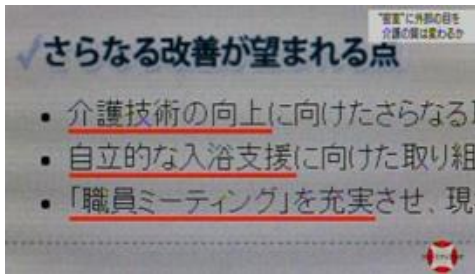
福祉サービス評価・調査機関 和田俊一さん「車椅子のステップ上げた方がいいのかな。ステップを上げることによって、姿勢がきちつとなるんです。」



体を起こしたほうが、食欲を高め、誤えんを防ぐことにもつながるからです。



この仕組みは、国が導入した福祉サービス第三者評価です。都道府県ごとに、NPOなどの評価機関が特別養護老人ホームに対し、中立的な立場でサービス実態を調査。結果は行政にも報告します。東京都では、調査にかかる費用60万円を補助。都内の施設の9割以上が、この調査を受け入れています。



調査結果は、ウェブ上でも公開。課題や改善点を明らかにし、入所者やその家族に施設を選ぶ際の判断材料を提供しています。調査では、入所者に聞き取りも行い、生活の不満や虐待の兆しがないか確認します。



福祉サービス評価・調査機関 和田俊一さん

「嫌な思いなさったりとか、不愉快な思いなさったりとか、そういうことはありますでしょうか？」
入所者「外出の機会がちょっと少ないので、介護の方たちも人数が少ないから、なかなか順番が回ってこないんですけど。」

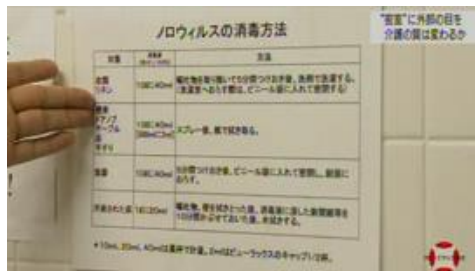


福祉サービス評価・調査機関 和田俊一さん「(高齢者施設は) ついの住みかとなってしまうということで、閉鎖性が非常に高い施設であるということが言えるわけであります。ご利用者さんの尊厳が事業所の中で確保されているのか、そのようなことを評価させて頂くデータとするために聞き取り調査をしている。」

はサービスの徹底を迫られます。

第三者評価に入所者の目線を入れることで、施設側

以前、感染症対策の不備を指摘されたこの施設では、対処法の周知を職員全員に行いました。



特別養護老人ホーム 介護主任「より良く改善につなげられる場なのかなど。それが、また利用者様のほうに反映できているんじゃないのかなと。」

追い詰められる現場 “密室”に外部の目を
ゲスト綾戸智恵さん（ジャズシンガー）

ゲスト田中とも江さん（ケアホーム西大井こうほうえん 施設長）



●不適切なケアが常態化している施設は過重労働や人手不足が最大の原因？



田中さん：否定はしません

けれども、そういう状態にしてしまう施設の運営そのものが、私は問題があると思っています。もう1つに、誰でも出来ると言われている、実際にこれは、どなたもおっしゃってますよね。家族は専門性がなくても、親をしっかりと見ることができる。だけど

施設は、専門性の集まりなんです、その職が結局、自分たちの利用者さんを見るのではなくて、職の集まりの中で、利用者さんに対して、きちんと目を届けないことに、私はトラブルの原因があって、そこに利用者さんが置いていかれるという現状があると思います。

●優しい心を持って良くしたいと思い、介護施設で働く方は多いというわけだが、それがどうして変わる？

田中さん：それはですね、やっぱりきちんとした教育が、介護の世界に少ないということです。今一番言われているのは、人手が少ないというのは、どこでも人手は少ないわけです。子どもがいないわけですから、外国から人が入ってきてるわけですから。そういう中で、やはり教育というのは、介護の質を上げるということよりも、含めて、利用者さんの人生を担う自分たちがトップランナーでなければいけない。そのことが途中で消えていってしまう、それを誰が消すかっていうと、先輩であり、それから上司であり、組織であり、社会の問題でも、そこにあると思いますけれどもね。

●第三者の目で評価をする仕組みが東京都中心に始まっているが、その見える化をどう評価する？

綾戸さん：親は子がずっと長いこと、私の年まで一緒におるわけですね。ですから、母の癖まで分かりますよね。だから、1人のケアはできますが、おばあちゃん全部、おじいちゃん、頼むわと言われてたら、私はできませんですね。それぞれの人生がありますから。その中で、先生も言いはった教育というのは、なんかこう、最低とは言いませんけど、これは絶対やらなあかんよという教育があって、ここまではできる。そうしたら、今度は家族が、その先祖代々からのにおいては私がやりますと、分担作業、家族と公共の分担作業やと思うんです。だから教育の向上はええことやと思います。家族にとっても。



●施設でどこまでできているのかを第三者が評価してくれる仕組みがあると、少し安心する？

綾戸さん：安心というよりも、やっぱり一つは、一方だけが頑張ったらあかんという意味で、もとがこんだけ上がってくると、底を上げてくれると、こっちは今度、もっと家族

が言いやすい。これも頼むわみたいな、アンコールみたいな、それももう一つおまけに頼むわみたいに、言いやすくなるじゃないですか。なのに、まずごはんを食べさせるときに、よう食べささんという方がいたら、ちょっと頼むわ、私なんかすぐできるやんって言うてしまうけど、ここに教育があれば、ごはんは食べさせる、でも、なんとらさんに食べさせるというところは、この家族が、うちのおばあちゃんね、魚の骨弱いんですわとか、しょうもない話やけど、それを個人的にやって、実らせていく。そういう意味では、そういう地盤作り、公共がそういうレベル、第三者を入れるのは、ええことやと思います。

●第三者評価は十分に施設の弱い部分を洗い出せている？

田中さん：130項目ある中で、トップのことから、それからご家族、ご利用者、それから



からスタッフの意見、それで調査されるんですけども、それと教育がどうなっているかとか、ちゃんとお休みは取れてるかとか、すべてですね。それを受けて、そしてお返しします、フィードバックします、施設に。そのときに施設がそうやねと、ここが足りなかったね、教育のお金も大してつけていなかったねとか、そういうことを考えてくれて、そこに話を持ってってくればいいんですが、評価が悪いと、

そんなことに金払ってられないわというようなこともないわけじゃないです。一番の大事なことは、第三者の方がこれから成長していき、さらに底上げをし、もっと現場が見えるような仕組みで、全家族に伝えられる、見たい人が見るんじゃないじゃなくて、スタッフたちだけが介護問題を抱えるんじゃないじゃなくて、提案を。家族に全部返す。情報の開示ですよ。それがないと、たぶん、頑張る施設があれば、頑張らない施設もあって、お金がむだになるんじゃないですかね。

介護の常識が変わる ハイテクと実践の効果！

茨城県の特別養護老人ホームです。入所者の平均年齢は87歳を超え、要介護度4以上の重度の高齢者が多く暮らしています。ケアのレベル向上には、経験の積み重ねに頼らざるをえないとされてきた、介護の仕事。静岡大学の研究チームは、介護職員がケアをする様子をカメラで撮影。その映像から、技術向上のためのノウハウを読み解く、プロジェクトに取り組んでいます。



今回、研究対象になったのは、働き始めて1年目の酒井夢果さんです。酒井夢果さん「お口、開けてください。」



意思疎通が難しい認知症の高齢者も多く、状況を理解できず、ケアを拒んでしまい、その対応に悩んでいます。

酒井夢果さん「10時でお茶飲んだから(トイレ行こう)。」

「嫌だよ。いいところじゃないんだから。」

酒井夢果さん「ダメだよ。」

酒井夢果さん「声かけのしかたひとつで、全然反応が違ったりするので、私なんかだと余計怒らせてしまったりすること多いので。」

撮影した映像は、研究室で分析します。着目するケアは、「見る」「話す」「触れる」です。スタッフの技能に応じて、お年寄りの状態に大きな影響を与える



とされる、ケアの要の動作だからです。技術を身につけたベテランスタッフの場合、認知症の高齢者でもケ

アを安心して受け入れます。

ベテランスタッフ「お口の中もきれいにできたので、とってもサッパリしましたね。」

「そう。」

新人、酒井さんのケアの様子を分析した映像です。例えば、「見る」動作の場合、酒井さんは最初にお年寄りの顔を見たあとは、口元を見続けているため、アイコンタクトは出来ていませんでした。



酒井夢果さん「口開けて。」

「話す」動作では、作業に必要な声かけはしていますが、関係性を深めるコミュニケーションはあまり出来ていません。

「触れる」動作は、作業を進めるため

にお年寄りの腕を押さえていました。

一方、ベテランの映像です。正面からゆっくりと20センチ近くまで近づき、瞳を捉えています。お年寄りは気持ちが穏やかになります。この動作は、質の高い介護としてマーキングされます。

「触れる」動作についても手のひらで重みかけるようにゆっくり触れます。

ベテランスタッフ「ナオさんに会いに来たの。」

そして「話す」。ベテランスタッフ「会いたくて会いに来ました。」

最初からケアの話をするのではなく、関係性を深める言葉を優しく投げかけます。

新人、酒井さんと比べてみると、ベテランは「見る」

「話す」「触れる」のいずれかの動作を絶えず行っています。これが、質の高い介護に必要な



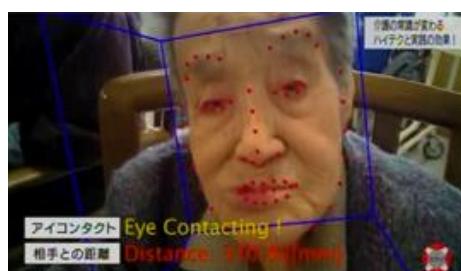
な条件なのです。このプロジェクトでは、京都大学と共同でケアスタッフの視線の映像化にも挑んでいます。



アイコンタクトや相手との距離などの分析の精度を上げ、レベルアップにつなげ



ます。静岡大学情報学部石川翔吾助教「みんながまねしやすい。みんながすぐにケアに実践できる。再現性のあるケア



というものを広めて、これからのケアというものを



良くするようなものに発展している。」

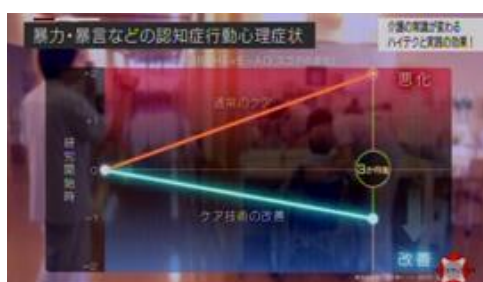


こうした取り組みによって、質の

向上に成功したのが、福島県郡山市の病院です。看護師が、入所者の口を掃除するケアを映像で分析しました。

以前は、アイコンタクトの時間は、僅か4秒余りでした。それを3分近く行うようにしました。

「話す」動作は、77秒からおよそ5倍に。そして、以前は全くなかった「触れる」動作は、8分近くまで行うようにしました。ケア技術の向上で、入所者の状態も改善しました。認知症の人の暴力や暴言などが、3か月後に改善していたという研究結果が出たのです。



スタッフのケアにかかる時間は増えましたが、入所者の自立につながったことで、仕事の効率上がる成果をもたらしました。

郡山市医療介護病院 宗形初枝看護



部長「(丁寧なケアは) 時間がかかるのではないかとという反対する意見もありました。でも、いざやってみると、その順序でいくと、必ず患者さんが反応してくれて、非常にケアがスムーズにいくんですね。本当に仕事が楽しくなったと、現場では話をしています。」

茨城の特別養護老人ホームです。分析を終えた映像が届き、スタッフで検討します。

「触れ方も全然違うのがよく分かるよね。」

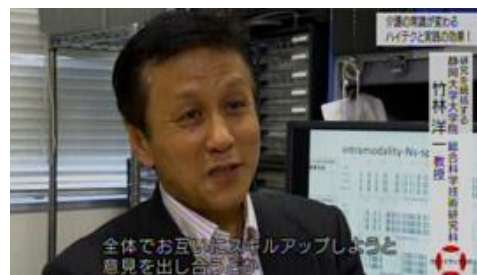
自らの課題を理解できた、新人の酒井さん。早速、実践してみることにしました。以前と違い、相手の瞳を正面から捉えてアイコンタクト。



「触れる」動作もできています。「うれしいよ。」酒井夢果さん「あたしもうれしいよ。」

「そうでしょ。」静岡大学大学院総合科学研究科 竹林

洋一教授「どの程度、習熟してるのか、どの程度、効果があったのか分



かるので、全体でお互いにスキルアップしようと思いを申し合うとか。さらにもっと上手な人にコメントをもらおうという世界が作れると思います。「見える化」というのが、キーワードになって大きく介護現場を改善することができる。」

介護の質を高めるには 何が必要か

●実践的な教育を通して、仕事の効率も上がるという例が出てきたが、本当に目を合わせるなどの基本的なところが大事なのか？

田中さん：そうです。特に認知症と言わず、認知症でなくても、自分に関心を持ってくれる人が一番、安心なんです。ところが、目がきちんと脳につながってないと、目から入った、それがないと、自分がどこにいるか分からない状況があって、そこを今一度、ある



いは今一緒だと思いますけれども、助ける成果は上がると思います。しかし、少しその教育に対して時間がかかるので、それをいかに早く早く広めていくかということが、みんなが考えていることなので、私は大いに期待したいと思っています。(ケアにも時間かかり、そんな余裕がないのではないかな?) それ言っていると、何もできません。だから、ケアに時間がかかっても、結果、あとで病室での表情とか、笑顔とか、会話とか、さっきの笑い声とか、体の硬さまで取れてきて、お互いにいい雰囲気が出てくるんですね。そうすると、食欲増しますし、本当に笑い声で包まれるホームって幸せですよ。利用者さんの笑い声。

●今後の介護施設はどうなると良い？

綾戸さん：やっぱり先生も今、言いはった目を見て言うのは、よう分かります。私ら、長いこと何十年も目見合ってここまで来ましたでしょ。今日から見ますという人が、どうやるかというのを、やっぱり相乗効果って言ったらおかしいけど、もう皆さんが、いろんな教育で分かったところで、こちらがこうや、こうや、リクエストを出しながら、お互いにこう、楽しくなって、『あっ、感謝されてるんや、私が仕事に行ってる間、頼みますわ』と言える力であること。『私の代わりではなく、仕事行ってる間、お願いね』、『じゃあ、今度、私ね』というふうに若い者がこうやっていくということを相乗効果、私、それが一番大事なんで、やっぱり利用者の家族と皆さん、介護者が仲良くやっていけるように、しゃべっていききたい。

もっとコミュニケーション。

（お母さんのことを本当に分かって接してくれてたら、家族はうれしい？

はい。100%を求めると、ひっくり返りますんで、だんだんと徐々にといきましょうか。ちょっとずつ。始まりましたね、先生。

●ケアをしている側の方からすると何が満足であったり、喜びなのか？

田中さん：もともと優しい人たちの集まりなのでね、基本の教育ができてないだけで、先輩を見て、間違っただけをしてくるかもしれない。でも、利用者さんの状況からして、ありがたうという、本当の意味のありがたう、それから、状態がよくなる。それが感動につながって、また明日、頑張ろうということにつながります。でも、これはね、やっぱり施設のトップの問題が非常に大きくて、そういう人たちが、上から下までみんなで、利用者さんを支えていこうという力でやっていただきたいと思います。



プロレスラーがやって来た 長崎新聞 2016年2月5日 利用者を抱きかかえる筑前りょう太さん＝島原市、松光学園

NPO法人九州プロレス（福岡市）の理事長でプロレスラーの筑前りょう太さん（42）が3日、島原市立野町の障害者施設、松光学園などを訪れ、利用者と交流を深めた。

同法人は大衆娯楽として一時代を築いたプロレスを通じて、九州を元気にしようと、2008年に設立。試合の興行のほか、10人の所属レスラーが年間150回程度、福祉施設や幼稚園などをボランティアで訪問している。

筑前さんは35人の利用者と一緒に、スクワットや腕立て伏せといったプロレスのトレーニングをしたほか、一人一人と握手や抱擁を交わした。利用者は筑前さんの鍛え上げられた体を触るなどしていた。筑前さんは「温かく迎えてもらい、楽しんでくれたのでうれしかった」と話した。

同法人は、レスラーの訪問を希望する施設からの応募を受け付けている。同法人（電092・400・9938）。

月刊情報誌「太陽の子」、隔月本人新聞「青空新聞」、社内誌「つなぐちゃんベクトル」、ネット情報「たまにブログ」も



大阪市天王寺区生玉前町5-33 社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会 社会政策研究所発行