

「治せる介護」で利用者家族の負担軽減、従業員満足

株式会社福祉のひろば (山形県酒田市)

■「治せる介護」で自立支援を目指す

10年前から治せる介護、データに基づく科学的介護(以下、竹内理論)に取り組んでいる会社がある。株式会社福祉のひろばである。当社は、昭和60年9月に有限会社庄内入浴サービスとして創業。東北初の民間訪問入浴サービスとして、現会長が夫婦2人、移動入浴車1台で酒田市内を対象にスタートした。その後、市町村の業務委託を受け順調に利用者を増やし、営業エリアも庄内全域、村山に拡大した。平成12年の介護保険制度施行後は、訪問入浴専門からデイサービスに徐々にシフトし、以後パワーリハビリ(トレーニングマシンを使い軽負荷の運動を行い、



代表取締役社長
阿部 英明 氏

不活動筋と神経の改善を目指すリハビリ)、外出ケア、認知症ケアを取り入れた自立支援に取り組み、従業員113名、酒田市、鶴岡市、天童市に介護事業所を持つ企業に成長した。酒田市にある本社を訪ね、社長の阿部氏に人材育成に対する考えをうかがった。

■理論に基づく科学的介護への取り組み

当社の介護方針は治せる介護「竹内理論」の実践を通し、高齢者の老化を改善し、利用者家族の負担も軽減することである。従来のデイサービスは、入浴、排せつ、食事を家族に代わってお世話して帰す「お世話型」が主流。当社は、10年前に国際医療福祉大学大学院教授・竹内孝仁先生の介護理論に出会い「竹内理論(科学的介護)」に方針転換を決断した。認知症状や身体機能低下の多くは、「水分・栄養・排泄・運動」を改善することで治せる。これらのデータ管理により自宅で起きている問題の原因を探り、それを改善するためにデイサービスでは機能訓練を行っている。認知症状や尿失禁、夜間不眠は家族の最も大きな負担であり、それにより入所を余儀なく

されるケースは少なくない。社長は、「データ管理、パワーリハビリ、外出ケア、運動量確保のための散歩を取り入れているため、基準より多く職員を配置、経費もかかる。それでも自宅での問題が減り、本人と家族の満足、専門職としての喜び、施設稼働率向上、従業員定着率向上、社会保障への貢献につながる」という。



パワーリハビリ風景

■理論学習と技術習得が新人教育の両輪

介護方針を一変したことで人材育成も一変した。かつては、介護技術の伝達が中心であったが、現在はそれまでとは逆の視点から研修に入る。すなわち、当社の経営理念、当社の仕事の何たるか、その手法としての竹内式介護理論をまず学ばせている。新人研修では、当社の経営理念、介護知識、介護技術を合計40時間、3週間をかけて行う。介護技術研修は他社と変わらないが、水分補給、栄養、歩行、パワーリハビリなど実践に向けた研修は長い月日を要する。社長は、「新人研修では知識・理論研修は概要に抑えている。OJTで急がずじっくり当社の介護方針、手法、理論を深く学ばせる」という。

■毎日のカンファレンスが継続教育の要

OJTの基本は毎日のカンファレンス(プランの状況把握)である。カンファレンスは、現場管理者、パワーリハビリ担当者、生活相談員、看護師等が参加、家族の問診からも課題を抽出し、利用者一人一人の改善計画の検討、実践と結果の検証、プラン修正を

行う。社長は、「毎日のカンファレンスでのPDCAが最高の学びの場でもある。カンファレンスでのOJTに加え、さらに深く介護知識・理論を実践して学んでいく。利用者を元気にするためにチーム全体で取り組み、介護に一貫性が生まれ、個人プレー的な介護の防止になっている」という。竹内理論実践の成果は、毎年全国の学会で事例発表している。事例研究の発表を通じ、介護の専門職の学びと、地域に必要とされる介護職になるという若手の成長につながっている。



カンファレンス風景

■外部会合でコミュニケーション修行

当社では、異業種交流への参加、地域行事への参加を奨励しており、費用を補助している。社長は、「長年、竹内理論に取り組んだことで、専門性の高い基盤づくりは出来てきた。次に求めるのは地域とのコミュニケーション、人間力の向上である。これは地域福祉のネットワーク、利用者家族との合意形成、ケアマネジャーとの意見調整で重要なものだが、苦手意識を持つ社員は多い。外部・他業種の幅広い人と触れ合うことで価値観、考え方の異なる人との意見調整ができる人材になってほしい」という。また、介護職以外の考え方に触れることで、「井の中の蛙」的、内向きな社員の視野が広がり、外向きの意識を持つようになる。社員を外に出すことで、調整能力が高まり、社内コミュニケーションも良くなる。そして役付き社員には毎月1冊の課題本を支給し、読書を介して豊かな心の価値をはぐくんでいる。

■従業員満足と環境整備で定着率向上

一般的に介護職員は離職率が高いと言われるが、当社の離職率は比較的低い。お世話型介護の時代は他社からの引き抜き、ベテラン社員の独立が重なり会社分裂の危機もあった。しかし、竹内理論に方針転換すると、変化に適應できない社員の退職もあったが、理論、データに基づく結果が出始めると、利用者家族からの感動の声が増え、社員が自信を持っ

て介護にあたるようになり定着率が良くなった。治せる介護がモチベーションとなり、「定着率向上→ノウハウの蓄積→施設全体の介護技術の底上げ→会社の評価向上→経営の安定」の好循環を生んでいる。当社の従業員は、子育て世代の女性が多く、仕事と家庭の両立が課題となる。デイサービスの提供時間は他社と比較して短く、機能訓練を中心にパワーリハビリを行っている。短時間とする分、1回あたりの介護報酬も低くなり売り上げ減となるが、従業員のシフト勤務が不要となり、子育て世代が働きやすい勤務時間につながっている。

社長は、「定着率向上のため、社内クラブ活動、女子会等さまざまな取り組みをしてきたが、賃金、待遇だけではなく学びと貢献できる機会が必要。介護保険で報酬が決まっているなかでは、モチベーション向上、働きやすい環境整備につけると感じる。竹内理論で利用者が回復することで利用者家族から感謝の声を頂き、地域の問題を解決することが一番の喜び、モチベーション向上になっている」という。

■地域の健康福祉に貢献する

昨年10月、サービス付き高齢者住宅、パワーリハビリフィットネス、「ホットヨガ&メディカルフィットネススペースGill」、健康食材の「ベリーベリースープ」といった介護予防、健康、美容をテーマにした多世代共生施設「てとて中町」を酒田市中心部にオープンした。地域の持続可能な社会を考え、介護だけでなく、家族や子ども達も集えるまちづくり、健康維持までかかわるという意思表示である。社長は、「今後は、予防、美容、健康づくりに重点を置いた事業



てとて中町

モデルに取り組み地域に貢献する。社員もどんどん自分の可能性に挑戦して、一度きりの人生と仕事を楽めるようにしたい。地域の問題を解決できる人材を育てて、将来は独立して地域のリーダーとして活躍するくらいになってほしい」と熱く語った。
(フィデア総合研究所 渡會善明)

株式会社福祉のひろば

代表取締役社長 阿部 英明

本社：山形県酒田市穂積字上市神139-5

設立：昭和60年9月

従業員：113名