

## J Aの通所介護サービスにおける“外”とのつながりについて

調査研究部 泉田 富雄

医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスの一体的な提供をめざす「地域包括ケアシステムの実現」や、入院日数制限に見られる医療から介護・福祉サービスへのシフトをはじめとした「医療・介護・福祉の機能再編・連携」など、介護サービス事業に大きな影響を与える動きがすすみつつある。

J Aの介護サービス事業においては、利用者視点に立ったサービスの提供、それを支えるサービスの質の向上、今後の競争の激化などに耐えうる事業体力・体質づくりが求められている。

このようななか、J Aの介護サービス事業の一つである通所介護サービスは、住み慣れた地域で安心した生活が継続できるようにするために、大きな役割を果たしている。

しかし、J Aの通所介護サービスの事業所をみると、サービス提供や運営に追われていることもあってか、①利用者家族②J A関係組織③地域④ボランティアなどの“外”とのつながりが、希薄な状況が見受けられる。

“外”と様々な関係性（つながり）をもち、多様なつながりを拡充することは、利用者の自立支援の促進や視野の広い職員の育成、事業所の活性化、“外”の事業所への理解促進、地域住民の福祉意識の向上などにつながっていく。さらには地域に開かれた事業所として、地域に支えられる事業所にもなりうる可能性

がある。

本稿では、「中伊豆、別府の両りハビリテーションセンターによる介護ノウハウ等の提供活動<sup>1</sup>」での当研究所の調査結果などをふまえて、J Aの通所介護サービスにおける“外”とのつながりの促進へ向けて、上記①～④の対応を中心に紹介することとしたい。

### 1. 利用者家族とのつながりを促進するには

#### <現状>

利用者家族（以降、「家族」とする）とのつながりに対する取組みについて、一部に意識的な活動がみられるものの、すすんでいない事業所が多く見受けられる。

家族を援助（通所介護サービス提供以外で）し支えるために、家族とのつながりを促進することが求められる。

家族は介護等への思い、悩みなどをもっていることが多いにもかかわらず、心を癒す機会、介護等の情報を得る時間が少ないのが現状である。通所介護サービスの事業所だけで、すべてに対応することはむずかしいが、可能な範囲で家族への対応を行うことは、介護等による心身の負担軽減や生活の安定化を通じて、家族を支えることになる。

1 J A共済では、当研究所と連携し、平成19年度から、農協共済中伊豆、別府の両りハビリテーションセンターで蓄積した介護ノウハウ等の提供活動を、両りハビリテーションセンターの介護専門職により、J Aの介護サービスに対して実施してきている。

家族とのつながりを促進することは、家族を支えることとともに、利用者・家族の事業所への満足度の向上、信頼、今後の利用者紹介などにもつながることになる。さらにJAへの親近感や理解も得られる。

つながりをつくるためには、次のようなことが大切である。

### (1) 送迎サービスでの接点づくり

通所介護サービスでは、通常、家族との接点は契約や送迎サービスの時程度に限られている。まずは送迎サービス時に、短時間とはなるが、挨拶とともにちょっとした話題やお願いごとなどを加えて、できるだけ家族との接点を充実させる。このことにより、親近感、好感をもってもらい、家族との距離を近くすることが大切である。

### (2) 家族との場づくりと運営

家族とのコミュニケーションの場づくりとしては、家族の思い、悩みなどを語り合う場、事業所と家族の理解の場として、家族が気楽に集まれる沙龙的な場をつくることが考えられる。家族にとって、ストレスの発散や同じ境遇での癒し、介護等に関する実益的な情報を得る場になる。

内容については、介護保険や認知症などの学習、VTR鑑賞（事業所での利用者の様子など）、昼食の試食、利用者家族アンケート（悩みや利用等に関して）、思い、悩みなどを語り合う茶話会などを単独、あるいは組み合わせで行う。

運営については、介護職員（以降、「職員」とする）が行うが、一方通行的なすすめ方ではなく、家族同士とのふれあい、交流を基本にする。特に茶話会では、職員は聞き役、進行の管理程度にし、黒子に徹する。

あるJAの事業所では、当初は日中に行い、事業所での利用者の様子をVTRで観てもらったりしていたが、参加者が少なくなったので、茶話会にしたところ、夜7時からの集まりにもかかわらず、自由な雰囲気では話ができることもあって、参加者が増えたという。参加者が集まるのは、日頃の送迎サービス時に家族とのつながりをつくってきたことが大きいと担当者は語っていた。

なお、家族との場づくりを継続させるには、茶話会方式を基本に、家族のニーズに合わせた内容で定期的な開催を行うことも大切である。

### (3) 上記(1)(2)以外でのつながり

次のようなことが考えられる。

#### 1) イベントへの招待

- ①介護現場の見学会（家族への食事招待）
- ②福祉・通所介護サービスセンターまつり（夏まつりなど）
- ③介護教室、家族の集い など

#### 2) 情報提供、挨拶

- ①「〇〇通信」「〇〇ふれあいだより」等の広報交流誌の配布
- ②事業所のイベント・行事等の時に撮った利用者の写真をアルバム集で提供
- ③年賀ハガキ、誕生日祝いハガキの送付など

#### 3) 家族からの協力

- ①家族による介護サービスの評価
- ②家族会等での助言者 など

#### 4) サービス利用中止の場合の対応

- ①お悔やみ・香典（利用者が亡くなった場合）
- ②事業所の情報誌の配布、家族会等の助言者依頼、介護サービスの評価者依頼（中止後も適切な時期を捉えて、可能ならば家族の了解を得て） など

なお、JAの事業所においては、次のよう

な取り組み事例がある（調査当時<sup>2</sup>）。

- ・ デイサービスだよりを3ヶ月に1回発行し、利用者、家族にも配布している。
- ・ デイサービスセンター夏まつりを行っている。利用者家族に案内状を配布したり、また家族にも準備に参加してもらっている。
- ・ 利用者の家族会を年に1回実施しており、利用者数の1割程度の家族が参加している。昼食の試食、介護保険、認知症の学習、利用者家族アンケートなどを行っている。
- ・ 家族会を年に2～3回実施している。ストレスの発散の場、同じ境遇での癒しの場になっている。運営は職員が行っている。
- ・ オムツ、ベッド、マッサージ機、入浴いす等の寄贈や、寄付金など、利用者・家族からの自主的な協力がある。



民謡を演奏し楽しむ利用者

## 2. JA関係組織等とのつながりを促進するためには

### ＜現状＞

JA女性部、助けあい組織等との交流を行っている事業所はみられるものの、継続的に行っている事業所は少ない。

またJA厚生連（以降、「厚生連」とする。厚生連のある県のみ）とのつながりを持ち、厚生連による職員の研修や介護サービス等の相談などが行われている事業所はみられるものの僅かである。

JA関係組織等とのつながりを強化することが求められている。

JA関係組織、組合員の理解、厚生連の協力を得て、つながりを着実に強化するならば、事業への良き理解者となり、支えてくれる大きな力となる。それは事業の基盤づくりとその安定化にもつながる。

また、JAの他事業・活動との接点が少ないと言われる職員のJAに対する理解、親近感も高まることになる。

つながりを促進するには、次のようなことが大切である。

### (1) JA女性部、助けあい組織等

特に福祉関係の関心、取り組みが多い女性部、助けあい組織との交流を促進するには、双方の可能な活動から手掛け、継続的な交流に発展させていくことが必要である。

女性部、助けあい組織との交流としては、次のような例があげられる。

- 1) 事業所からは、①介護保険、介護技術、認知症サポーター等の講習や講師派遣②ミ

2 「中伊豆、別府の両りハビリテーションによる介護ノウハウ等の提供活動」における調査（平成19～22年）、「JAの介護保険事業の見直し・検討に関する調査研究」における調査（平成18～19年）による。

ニデイサービスでの健康チェック、レクリエーション等への人材の派遣など

- 2) 女性部、助けあい組織からは、①事業所へのボランティア活動<sup>3</sup>②ミニデイサービスの利用者の介護サービスへの紹介③事業所への寄付・寄贈など
- 3) その他としては、①定期的な交流会・情報交換会の開催②女性部、助けあい組織による介護サービスの評価など

## (2) JAの組合員

JAの組合員とのつながりを促進するには、事業所への協力が得やすいことから始めるのも一つの方法である。例えば、ものづくり名人やカルチャー教室・サークル活動の指導者など、特技や技術、資格等をもつ組合員による、農園芸サービス、レクリエーション活動などへの協力、参加を得る。

なお、JAの事業所においては、次のような取組み事例がある（調査当時）。

- ・ 農園芸サービスで使用する土地を組合員が無償で貸出している。
- ・ 農園芸サービスで、組合員が技術・労力の支援を行っている。
- ・ 組合員である地域の体操指導員がレクリエーション活動で体操を指導している。
- ・ レクリエーションでの体操について、JAの文化指導員（組合員のサークル活動の指導員）である体操の指導員（地域の体操の先生）が週1回、指導にあっている。

## (3) JA厚生連

厚生連とのつながりを促進するには、研修

会の講師依頼、厚生連主催の研修会への参加、厚生連と関係のある利用者の情報のやりとりなど、厚生連が協力しやすいことから、関係づくりをすすめることが大切である。つながりが強化されるならば、介護サービスの質の向上や職員のスキル向上だけではなく、医療と福祉の連携にもつながっていく可能性が期待できる。

なお、JAの事業所においては、次のような取組み事例がある（調査当時）。

- ・ 厚生連病院の協力による研修（年間）があり、栄養、認知症などをテーマに、近隣JAと一緒に研修を受講している。
- ・ 利用者の短期入所サービスの受け入れ、療養型病床への入院、老人保健施設への入院等で、厚生連病院の協力を得ている。
- ・ 年に1回程度、厚生連病院との定期会議を開催している。

## 3. 地域とのつながりを促進するには

### <現状>

日常の業務対応が忙しいためか、地域とのつながりの促進への取組みがすすんでいない事業所が多く見受けられる。

事業所や職員の質向上につながるとともに、地域福祉の発展に寄与するため、地域とのつながりを促進することが求められている。

地域住民、他事業・医療関係者、行政という“地域”とのつながりを促進することは、事業所、職員にとっては、外部とのふれあい

3 ボランティア活動については、「4. ボランティアとのつながりを促進するには」を参照。

となり、刺激を受ける、視野が広がるなど、内部で留まっていたは感じる、得ることのできないものを吸収する機会が広がる。それは事業所や職員の質向上につながる。また、地域の人、組織とのつながりが拡充されると、事業所への理解が広がる、地域において果たしている事業所の役割、評価を認識する機会が増える、地域住民等の地域福祉への関心や意識も向上する、といったメリットが期待できる。

さらに地域での事業所の役割、評価が高まるならば、JA役職員、組合員の事業への理解を促し、事業を進展させていく力になる。そして、組合員や地域とのつながりを着実に強めていくなれば、地域に支えられる事業所に成長していくことも可能である。

このことから、地域に根ざしたJAの事業所としては、地域とのつながりを大事にし、発展させることが重要である。

つながりをつくり、強めていくには、次のようなことが考えられる。

### (1) 地域住民、各種地域組織の場合

#### 1) 地域住民とのつながり

ご近所や自治会、民生委員、老人会とのつきあいを密接に行う。例えば、自治会に加入し、草刈りや盆踊りなどの各種行事に住民として参加し、自治会の一員になることで、理解や信頼が深まる。近所の踊りの先生が踊りを披露してくれる、近所の農家から野菜や花の差し入れがある、という事例もある。

#### 2) 各種地域組織（介護事業、行政の組織を除く）とのつながり

介護分野以外にも、つながりの幅を広げると、地域全体のいろいろな分野の組織に、事業の理解を促し、交流も広がる。介護分野に関係のなさそうな組織との思わぬ接点ができ、



タオル体操で健康な体づくり

協力関係や人的な関係ができ、事業所のサービス、運営に好影響を与えることもある（美容業者による美容ボランティア、大工さんによる施設の小補修など）。また地域の福祉の輪を広げることもつながる。地域の各種団体・組織とのつながりを意識的に追求することは大切である。

#### 3) つながりづくりをすすめるには

- ① まずは事業所広報誌等の地域配布などによる広報活動で、事業所の存在、事業内容等を周知しておくことである。
- ② 地域住民等から声がかかるのを待つのではなく、こちらから出かけていく、また声をかけることである。しかも双方に役立つことを、可能なことから行うことが大切である。例えば、小学校に出かけて交流し利用者の作品を小学校に寄贈する、認知症サポーターづくりへ講師として協力する、近くの高校の園芸福祉科の授業や研究で交流をもつ、などがある。
- ③ 開放的な事業所の雰囲気をつくりだすことである。例えば、事業所のスペースに余裕があれば、地域のたまり場（〇〇

教室、会合、茶話会など)、子育てサロンの運営(地域のNPOに貸与も)などに開放する、ボランティアや小学校等との交流活動を促進するなど、ご近所の立ち寄り、外部からの出入りを多くし、敷居を低くする。

4) 地域とのつながりを促進するためのJAの事業所における活動事例

① 周知・理解

広報誌・ミニコミ誌の発行・配布、福祉まつり(夏まつり)への招待、事業所の見学、公民館のまつりなどへの利用者の作品展示、地域の産業まつりへの事業所ブースの出展

② 専門知識の活用

介護保険・介護技術等の講習、地域住民主催の集まりでの健康チェック、ミニデイサービスのレクリエーション・体操等への職員派遣、社会福祉協議会の「いきいきサロン」の講師

③ 地域住民の協力受入

ボランティアや寄付・寄贈の受入

④ 地域団体・組織との交流

保育園、幼稚園、小学校、中学校、敬老会との交流

⑤ 研修等の受入

小学校、中学校の総合学習、職場体験の一環としての実習、ホームヘルパー育成研修の実習生、障害者の就労実習などの受入

なお、JAの事業所において、次のような取り組み事例がある(調査当時)。

- ・ 一人暮らし高齢者や高齢者世帯を地域で支えていくために、老人会、ふれあい・いきいきサロン等を訪問し、認知症、転

倒予防講座等を開催している。

また、地域の高齢者の相談に対応するため、事業所外においても高齢者地域支援窓口をJAの支店、地元の公民館、地域の市民プラザに設け、月2回高齢者の相談に応じている。

- ・ 介護予防を事業所の利用者はもとより、地域にも介護予防を推進するために、独自の体操「〇〇体操」をつくり、地域の各団体への普及・指導を行っている。
- ・ 地区文化祭への参加や小中学生の福祉体験にも積極的に取り組み、また地区福祉推進会の各種行事にも参加・協力し、地域への貢献に努めている。
- ・ 地域と共同(経費も分担)で、事業所の駐車場でおまつり(事業所の夏まつりも兼ねる)を行っている。
- ・ 新潟県中越地震(平成16年)の時には、地元の住民に対して、施設のトイレ、ふとんを貸した。また施設所有の車で寝泊りをしてもらった(施設は損傷がみられなかったが、万一を考え寝泊りなどの施設の開放は行わなかった)。
- ・ 地域の清掃活動への定期的な参加などの社会参加活動(利用者、職員)を行っている。
- ・ 近所や地元商工会とのつながりを強めることを検討している。地元商工会には、会員加入を予定している。

(2) 他介護事業・医療関係者の場合

通所介護サービス事業者だけでは、利用者の生活の自立を考えた総合的なサービスの提供はむずかしい。地域の介護・医療事業者、生活支援組織、行政などが協力、連携するこ

とによって、利用者へのよりよい介護サービス提供がしやすくなり、その可能性が広がる。日頃からつながりを強め、協力、連携へと発展させることが大切である。

また、協力、連携の促進は、介護サービス関係情報の入手の範囲が広がるだけでなく、地域の介護、福祉、医療の実状を把握しやすくなり、先々のサービスや事業展開にも役立つ。

つながりをつくり、強化するには、他介護事業・医療関係者やその組織と接する機会のある研修会等への参加、業務上のつながりを活かした利用者のかかりつけ医、関係する居宅介護支援担当者との交流の拡充（相互理解も含めた勉強会等）などが考えられる。

なお、JAの事業所においては、次のような取組み事例がある（調査当時）。

- ・ 行政の呼びかけた通所介護サービス事業連絡会に積極的に参加している。
- ・ 市内の全事業所が参加する訪問介護、通所介護サービス、グループホーム等の事業分野ごとのブロック会（協議会）があり、JAもそのメンバーとなっている。

### (3) 行政の場合

地域福祉を意識したサービスの展開や介護保険制度などの動き・変化に合わせた事業の展開をすすめるうえで、行政との良好な関係づくりをはかることは大切である。そのためには、行政への継続的な訪問（挨拶（年始など）、相談、事業の情報提供など）を行い、行政との関係を強化する。

良好な関係になれば、行政への事業者の意見・要望が出しやすくなる。信用が高まれば、行政の委員会等のメンバーへの就任要請、行政から講師の派遣を依頼されることも出てくる。

## 4. ボランティアとのつながりを促進するには

### ＜現状＞

ボランティア<sup>4</sup>の受入れが多く事業所で行われているものの、受入数が少ない事業所が多く見受けられる。

職員や利用者の視野が広がり、事業所の活性化、地域に開かれた事業所などの効果が期待できるボランティアとのつながりの促進が求められている。

ボランティアが活動で出入りすることにより、事業所に外の風が吹き込まれ、利用者が生き生きし、職員の自覚も高まる。また、このボランティア、利用者、職員という人と人の輪がつくる力により、事業所の雰囲気を変化するとともに、外とのつながりが広がり、地域に開かれた、生き生きとした事業所となっていくことが期待できる。

ボランティアを受け入れることは、事業所にとっては地域を知る機会や人と人のネットワークづくりになり、そして地域での理解者、応援団をつくることになる。さらに、ボランティア活動が継続・発展するならば、ボランティアのJAへの理解にもつながる。また、ボランティアという地域の福祉資源の活性化がはかられ、地域福祉への寄与にもなる。

4 この項では、無償もしくは謝金程度を支払うボランティアをいう。



利用者に好評な地域の美容ボランティア

なお、理解、信頼感が醸成されれば、ボランティアの協力を得て、事業所や介護サービスに対する声（感想、評価、要望など）をアンケート調査などで聴取し、事業、サービスに活かすこともできる。

しかし、ボランティアを職員と同じように戦力として扱ってはいけない。この点を誤ると、ボランティアの負担感の増加、自主性・自発性の喪失となり、活動が長続きしない。

受入れるボランティアの主体としては、次のような組織や個人が考えられる。

J A関係における組織では、J A、女性部、J A助けあい組織、年金友の会など、地域における組織では、各種団体、保育園などである。また、個人では、組合員やその家族、地域住民、地域に通う勤労者などである。

ボランティアの受入れ、活動をすすめるには、次のようなことに留意することが大切である。

#### (1) ボランティア受入れの主な留意点

1) ボランティア募集の広報活動については、① J A広報誌、地域広報誌、地域マスコミなどへの掲載やJ Aの各種催し、女性部、助けあい組織等の会議でのPR②事業

所見学会、食事会（利用者と同じ食事）の開催③ボランティア団体や周辺自治会へのお願い④職員やJ Aのつながりによるお願いなどを行う。

2) ボランティアの受入れについては、団体、個人のボランティア活動の目的や内容等をよく聴き、利用者のニーズや事業所の雰囲気などに合っているかを判断する。また、事業所の運営・サービス方針等をボランティアにできるだけ理解してもらおうようにすることも大切である。

3) ボランティアの受入れ日時については、要望を汲みながら、柔軟性をもって調整する。例えば、定期的なボランティア活動（毎日、週または月〇回の活動）については、男性利用者向けの内容であれば、男性利用者の多い曜日に活動を要望するなど、内容によって、ボランティアと相談しながら曜日や時間の調整をはかる。

4) リスク対応については、インフルエンザ等の衛生面や活動時の事故などの予防、対策に関して、ボランティアの理解を得ながら、双方で確認しておく。

#### (2) ボランティア活動の進展へ向けて

ボランティアの事業への理解、信頼の向上をはかり、ボランティア活動の進展につなげるには、次のようなことに留意する。

1) ボランティア自身も楽しんでもらうことが活動の継続、拡充につながる。そのためにも、職員とボランティアとの事前の打合せ・当日の活動確認、利用者へのボランティア活動の周知、ボランティアとの意思疎通に関する職員側の配慮など、活動を円滑にすすめるための要点を押さえて対応する。

2) ボランティア活動について、J A広報誌

等においてボランティアの参加者や活動内容の紹介などを行い、活動への組合員、地域の理解促進やボランティアへの励ましにつなげる。

- 3) 特に継続的な活動の協力を得られた団体、個人については、ボランティア感謝の集い等を開催するなど、様々な感謝・慰労（忘年会、お礼等）を行うように配慮する。また、ボランティア代表者等との定期的な意見交換会を開催し、交流を深め活動の向上をはかる。

J Aの事業所では、ボランティア感謝の集いで、感謝状や記念品（ボランティアの写真や名前を掲載した記念冊子）を贈呈した、ボランティア代表者意見交換会を定期的（年2回）に開催している、などの活動事例がある。

なお、J Aの事業所における活動をまとめると、次のような活動がある（調査当時）。

### ① 継続的な活動

話し相手、見守り、将棋・碁の相手、お茶だし、昼寝の布団敷き、入浴後の髪の乾燥・整髪、洗濯、消毒、大工仕事、レクリエーション関係（農園の農作業、手芸、書道などの講師）など

### ② 単発的な活動

大正琴、歌、踊り、手品などの披露、幼稚園・小学校の踊りや歌、劇団による寸劇、美容（化粧品会社など）、お楽しみ会の手伝いや花壇への花植えなど

### ③ イベント活動

事業所のまつりにおける地域の各種団体の模擬店出店やアトラクションへの参加、餅つき大会や芋煮会の手伝いなど  
地域のボランティア、助けあい組織のボラ

ンティアなどが毎日、または継続的に活動を行っているJ Aの事業所においては、次のような取組み事例がある（調査当時）。

- ・ 調理の手伝い（毎日2名）のボランティア、洗濯、消毒などの助けあい組織のボランティア（毎日午後）の協力がある。
- ・ 週4回はボランティア活動が入る。J A関係では助けあい組織は週1回、入浴後の髪の乾燥・整髪などを手伝っている。
- ・ 毎日、午後のある時間に、助けあい組織の協力会員1名が清掃のボランティアに入っている。
- ・ 事業所がお願いし、協力を得た地域の個人（約30名）がほぼ毎日2名で、入浴後の髪の乾燥・整髪などを手伝っている。
- ・ 自主的な協力を申し出た地域の個人が、午前中入浴後の整髪、お茶だし、談笑の相手、昼寝の布団敷き、歌詞の配布・回収などを手伝っている（週の特定日（月、火、水、木）に）。
- ・ 女性部の福祉部がボランティアとして、毎日介護の補助、食事づくりを職員とともにやっている。

## おわりに

利用者家族、J A関係組織、地域などの“外”とのつながりについて、上述のことを参考に、地域、事業所の特徴などに合わせて、つながりの内容、方法などを検討し、その事業所らしい“外”とのつながりをつくること、その多様なつながりを生かして、地域において存在感のあるJ Aの事業所になることを期待したい。