

利用者ニーズに応えるJA介護サービスの質の向上に向けて ～農協共済中伊豆・別府の両リハビリテーションセンターによる支援～

調査研究部 泉田 富雄

はじめに

介護保険制度、障害者自立支援制度では、交通事故の障害者、要介護高齢者等が地域で安心して暮らせるように、在宅サービス重視の方向での整備がはかられつつあるとともに、医療政策では、リハビリ入院日数の短縮化など、利用者の介護分野へのシフトがすすみつつある。また、医療、介護の円滑な連携に向けて、医療から介護への利用者の引継、要介護者への医療サービスなどについて、介護保険制度、医療政策の双方からの制度・政策の整備も取り組まれつつある。

これらの動向をふまえると、障害者、要介護高齢者等の在宅サービス利用が増加していくと予想され、それらに対応するため、本年度の介護保険の報酬見直しにみられるように、サービスの質の確保、事業運営体制の構築が事業者にはさらに求められてくる。

このような状況のなか、JAの介護事業も、多様化する利用者ニーズに応え、かつ事業環境の変化に適応できる体力・体質をつくることが重要となってきた。

JA共済では、本研究所と連携し、平成19、20年度と2年間にわたり、農協共済中伊豆・別府の両リ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（以降、支援という）を、両リハビリテーションセンター（以降、リハビリセンターという）の介護専門職により、延べ33JA等^{注1)}の事業所などに実施してきている（本年度も実施中である）。

本稿では、さらなる支援に対する理解と活用を促進するため、支援実施の内容、20年度の支援にかかる評価や主な助言の概要を紹介することとする。

なお、20年度の支援にかかる評価や主な助言の概要については、「中伊豆・別府リハビリテーションセンターによるJAの介護サービスへの支援に関する調査研究報告書」（平成20年度）のなかから抜粋・加筆した。

注1) JA等：JAおよび中央会、厚生連、社会福祉法人（JA関連）など

1. 支援の概要

現在実施している支援方法と、支援内容・実施例、支援の経費については、次のとおりである。

<支援方法>

(1) リハビリセンターの介護専門職による

個別助言等の実施

要請があったJA等にリハビリセンターの介護専門職が直接出向き助言等を行う。

(2) JAの介護事業に携わる人材を集めた

県、リハビリセンター等での研修会の開催

中央会等から要請があった県またはリハビリセンターにおいて、研修会を実施する（リハビリセンターでの職員受入研修も可）。

(3) リハビリセンターによる事後の助言、相談対応

(1)(2)の支援を行ったJA等とリハビリセンターとの間でメール、FAXによる助言・相談対応を随時実施する。

＜支援内容・実施例＞

	デイサービスの場合	ホームヘルプサービスの場合	県等での全体的研修の場合
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービス業務や機能訓練等に関する基本的な研修(考え方、役割、すすめ方など) ・機能訓練・レクリエーションのプログラム・メニュー、実施方法、サービス提供の留意点等 ・送迎、入浴サービスなどのサービス提供方法、介護技術(移動、排泄等) ・その他日頃のサービス提供業務での悩み等(助言)など 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスに関する基本的な研修(考え方、役割、すすめ方など) ・介護技術(移動、排泄等) ・その他日頃のサービス提供業務での悩み等(助言)など 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスに関する基本的な研修(考え方、役割、すすめ方など) ・デイサービスの必要性・特徴など ・介護技術(移動、排泄等) ・その他日頃のサービス提供業務での悩み等(助言)など
実施例	10:00～16:00 運営・サービスの観察、助言 17:00～19:00 運営・サービスの観察の感想・助言、職員との意見交換、上記支援内容の研修等	(土・日実施) 10:00～16:00 上記支援内容の座学研修や実技研修、職員との意見交換 (平日実施) 13:00～16:00 利用者へのサービス観察(可能な場合) 17:00～19:00 利用者へのサービス観察の感想・助言、職員との意見交換、上記支援内容の研修等	10:00～16:00 上記支援内容の座学研修や実技研修

＜支援の経費＞

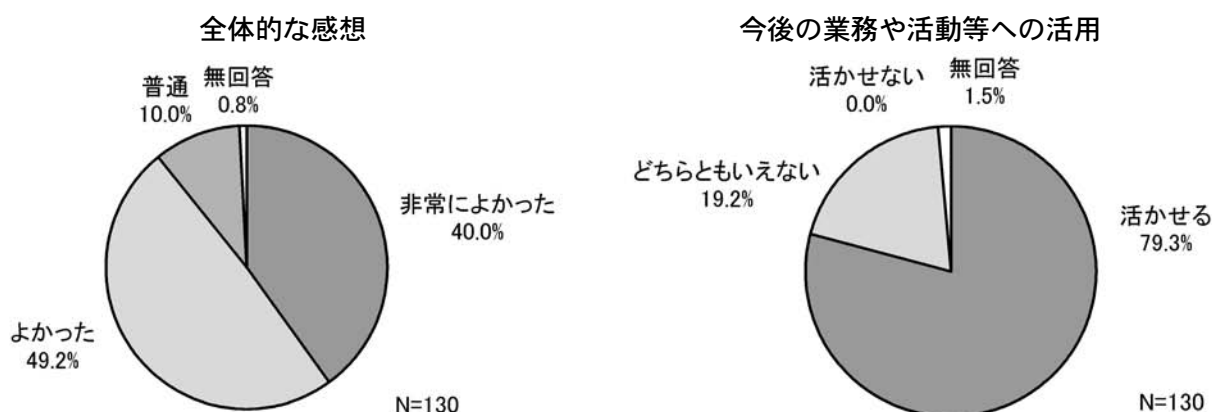
リハビリセンターによる個別助言等・現地研修経費(助言・研修料、資材費、交通費等(会場費は除く))、リハビリセンターでの研修会経費(研修費、資材費に限る)や事後の助言、相談対応にかかる費用については、JA共済連が負担する。

2. 支援の評価

20年度に支援を行ったJA等の介護職員に対するアンケート調査結果^{注2)}をみると、支援に対する全体的な感想については、「非常によかった」「よかった」を合わせると、ほぼ9割で高い評価を受けている。支援の内容に

関する今後の業務や活動等への活用については、「活かせる」がほぼ8割と高い評価となっている。また、記述回答の「具体的によかったこと」では、サービス・運営の改善へのきっかけや道筋づくりに大いに役立つとの声が多く寄せられている。

注2)「中伊豆・別府リハビリテーションセンターによるJAの介護サービスへの支援に関する調査研究報告書」(平成20年度)。アンケート調査は支援JA等18のうち13で実施。



○ 記述回答：具体的に良かったこと（主なもの。ほぼ原文のまま）

（全体的な感想）

- ・ 外部からの意見を伺い、施設の行っていることや事業内容等を再認識することで、運営・サービス等の内容や流れについて整理することができた。見方を変えることができ、色々なヒントを得られた
- ・ 毎日仕事をこなすために、まわりを見る余裕がなく、気づかなかったこともたくさんあり、改めて考えさせられた
- ・ 視点が私たちとは全く違い、指摘されたことのほとんどが気づいていない点ではっとさせられた
- ・ 現場を見ていただいたの指導だったので、自分達の気づいていない点を考えさせられたし、また良い点も言っていただけたので、自信にもつながった。第三者の助言は初めて。自分達の事業所の特色を「機能訓練のできるデイ」と自信を持って言えるように、一つの大きな目標ができた

（支援内容・方法等）

- ・ 説明がとても分かりやすかった。また質問にも親身になって答えてくださり、ありがたかった
- ・ 今までの業務で困っていたことを今回の研修で質疑応答できたことが大変良かったと思う
- ・ 的確に事業所のウィークポイントを示していた
- ・ 具体的にこの施設でできるようなことを指導して頂いた点（平行棒）
- ・ 具体的に車椅子やベッドを使つての実演やスライドを使つての説明で分かりやすかった

（介護視点・技術・方法等）

- ・ リハビリは生活動作に活かせるようにという視点で行うなど、客観的な目を見たデイの感想を伺うことで、自信につながった。また反省することもできた
- ・ リハビリ方法で平行棒や手すりの使い方の説明を聞いたとき、「なるほど」と思った
- ・ 患者のトランスファーの説明は自分自身苦手な分野なので、大変勉強になった
- ・ 今あるものを使って工夫する方法、車椅子等の移乗の方法
- ・ 通所介護計画書を全員で作っていくことを提案していただいたこと
- ・ 利用者の介護計画書をファイルし、誰でも分かるようにしていること、車椅子のフットプレートの高さが調整できること

3. 支援時の介護専門職による主な助言の概要

J A等の事業所における全体的な現況と助言の概要（介護実技関係を除く）は、以下のとおりである。なお、J A等への支援内容は、デイサービス支援が大半であったため、その分野が中心となっている。

(1) サービス提供の基本姿勢

[現況]

サービス現場では、経営の維持、業務負担等の面や、職員意識の問題（やってあげているという無意識的な感覚）等から、事業者、職員の考えや都合がややもすれば優先され、利用者主体、利用者視点のサービス提供が十分とは思えない事業所^{注3)}も見受けられた。

しかし一方では、利用者主体、利用者視点のサービス提供に向けて、努力をしている事業所も多くみられた。

注3) 支援先（県域等での集合研修を除く）が事業所単位であったことから、J A等ではなく「事業所」とした。

[助言の概要]

利用者主体、利用者視点のサービス提供を一朝一夕で達成することは難しいので、改善可能な点を洗い出し、優先順位をつけながら、着実に実施し、積み上げていくことが重要である。

特に、職員のサービス提供への考え方や意識については、実践を通して改善をはかる必要があると思われる。

その際、次のような基本的な点を押さえておくことが重要である。

1) 利用者の役割障害

利用者が受動的になるようなサービス提供のすすめ方・方法を行って、役割障害を増長していないかを検証し、利用者が特技や意欲を活かし、能動的な活動ができるように、すすめ方・方法を充実させることが必要である。

2) 利用者の自立促進

サービス提供において、利用者の自立促進のために、単なる身体機能の維持・向上の援助ではなく、例えば入浴で頭を洗うことができるように、あるいはトイレでズボンの上げ下げができるように、生活機能に結びつけた意識的な援助を行うことが重要である。

また、職員がレクリエーション、体操をすすめるにあたって、動作単位にその目的（日常動作への効用や身体改善内容など）を利用者に伝えながら行うと、利用者も意識的な取り組みとなる。さらに、利用者がボトルのキャップの締め緩め、新聞紙の折りたたみ・丸めの動作をできるようにするには、どのようなレクリエーション、体操を行ったらよいのかとの考察の中から、職員に方法やすすめる手順などの工夫が出てくる。

3) 地域の多職種の協力・連携によるサービス提供

サービス提供にあたって、①利用者にとって、快適・楽しく・明るく・清潔・活動的などというだけではなく、住み慣れた地域で生活ができるようにという視点をもつとともに、②そのためには、生活を補うだけではなく、生活機能を低下させないように、地域の介護、看護、リハビリの各組織・担当者が協力・連携することが重要という視点をもつことが求められる。

例えば、デイサービスの場合も、その時間だけのサービスで、利用者を支えるには限界があるので、上述の視点をもってサービス提供を行うとともに、利用者にとってニーズに合い、かつ地域で生活ができるようなケアプランとなるように、デイサービスとしても必要な提案を行うことが必要である。

(2) 利用者主体の活動

〔現況〕

利用者によるおしぼりたたみ、干し柿づくりのための柿むき、他の利用者への大正琴の指導（特技を活かす）など、利用者が役割をもち、かつ主体性を発揮しやすい状況をつくり出し、いきいきと過ごせるように努力している事業所が、少数ではあるがみられた。

〔助言の概要〕

提供されるサービスをただ受けるだけでなく、利用者が活動しやすい状況をつくり出し、いきいきと過ごせるように、上述のおしぼりたたみなど以外にも、レクリエーションにおける司会の一部、用具の出し入れ、ゲームの点数書きなど、利用者の出番を多くする工夫が必要である。

(3) 利用者個別計画の共有化

〔現況〕

通所介護サービス計画書、個別機能訓練計画書等の利用者個別の計画について、作成から実施、評価（見直し）が少数の担当者だけで行われ、取り組みが職員全体のものとなっていない事業所がみられた。

〔助言の概要〕

利用者ニーズに対応したサービス提供を促進し、また担当者によるサービス内容の差異をなくすために、利用者個別計画の作成から実施、評価（見直し）までを職員全員で取り組み、計画内容を共有化することが重要である。

利用者のことをよく把握してサービス提供を行わないと、形だけの決められたサービス提供になりやすい。利用者情報の共有化をはかっていくことにより、利用者を知れば知るほどサービスを充実させることができ、職員のスキルも向上する。また、専門性をもち、柔軟に対応できる（職員がいろいろな役割を

もち）チームワークをつくりだすことにもつながると考える。

計画の作成は、各職員が担当分の案を作成し、その後集約したものを全員で検討し、正式なものにするという手順で行う。また、計画を実行する場合は、想定する利用者を限定するなど、段階的な方法で行うとよい。

(4) 利用者ニーズに対応したサービス提供

〔現況〕

利用者ニーズに対応するための一つの試みとして、カテゴリ別のサービス提供（レクリエーション・体操など）に取り組む事業所も少ないながらみられた。

〔助言の概要〕

今後のデイサービスを取り巻く状況（認知症の増加、団塊世代の利用者、男性利用者への対応、難病への対応、リハビリ等、入院日数の短縮化にともなう居宅サービスの利用者増、生活様式の多様化など）を考えると、個々の利用者のデイサービス利用目的に沿ったサービスがより重要となる。

例えば、歩行レベル（ADL^{注4}）基準にあわせて3つ程度（歩行不可、歩行一部不可、自立）にレベル分けして、それぞれのレベルにあわせた活動を行う方法がある。利用者のニーズに応えられるだけでなく、ふれあいのある活動にもつながるので、実施へ向けては、スタッフの体制、1日のスケジュールなどの課題を含めて検討することが必要である。

注4）ADL：“Activities of Daily Living”日常生活動作

(5) 機能訓練のメニュー・すすめ方

〔現況〕

ダンベル、足加重ベルトなどの小用具を用い、器械を使用しないメニューで訓練を行っている事業所が多かった。例えば、平行棒が

あるにもかかわらず、その活用が十分にされていない事業所も多かった。また、主に看護師が指導を担当しているが、多くの事業所で、指導方法・内容等に悩みを抱えていた。

また、転倒予防体操を自宅で行える利用者に対して、家庭で記入できる記録表を提供し、利用者のサポートを行っている事業所もあった。

【助言の概要】

今後、改善をはかっていくためには、平行棒や用具の活用、器械を使用しないメニューでの効果的な訓練方法、訓練指導における写真等の視覚的なものの利用、利用者の意欲引き出し、体系的な指導、人材・スキルの不足への対策、機能訓練結果の評価方法などの検討・実施が必要である。

(6) レクリエーション等の活動の流れ

【現況】

レクリエーション、体操、機能訓練において、活動の流れが起承転結のような一定の展開を意識したものになっておらず、利用者の意欲を引き出しにくい雰囲気となり、利用者同士や職員との一体感に乏しい事業所がみられた。

【助言の概要】

レクリエーション等については、①活動の目的、今日の流れ・特徴などの説明→②徐々に活動を高める→③活動量を最高にする→④活動量を緩め終了するという流れで活動を行い、利用者の意欲を引き出すことが必要である。また、1日の流れも、口腔体操から昼食、体操からおやつ休憩など、提供するサービスが替わる毎に、例えばバック音楽の曲を替えるといった工夫を行い、利用者に活動場面が切り替わることを意識付けすることも大切である。

(7) 入浴サービス中以外の利用者へのサービス

【現況】

入浴中以外の利用者に対して、趣味活動、脳トレーニング（筆記タイプ）、自由時間（談笑、テレビ鑑賞など）などで時間を過ごしてもらっていたが、入浴サービスに要員をとられ、フロアー担当者が少数いるものの、体制が十分に組めないためサービスが十分ではない事業所が多かった。

しかし一方では、少数ながら、機能訓練、体操などを取り入れて、意識的に利用者へのサービス提供を行っている事業所もあった。

【助言の概要】

入浴サービスの時間について、次のような工夫なども検討し、利用者の理解を得ながら、利用者が楽しめる時間とすることが必要である。

- 1) 入浴対象者を午前・午後に分け、入浴サービス担当者を減らし、フロアー担当者を増やす、またサービス内容を工夫するなどをして、サービス改善をはかる。
- 2) ボランティア（助けあい組織の会員、地域）の協力を得て、聞き手や趣味の相手、お茶汲みなどを行ってもらおう。
- 3) おしぼりたたみ、趣味の指導などの利用者の出番づくりにもなる活動を行ってもらおう。

(8) 正しい座位の保持

【現況】

食事等で正しい座位の保持ができるように、工夫・配慮が十分ではない事業所がみられた。しかし、足置き、座布団などを利用し、正しい座位の保持に配慮がされている事業所もみられた。

【助言の概要】

座ることが多い利用者が正しい座位の保持ができないと、腰の疲れ・痛み、食事時の嚥

下障害などを生じ、利用者が楽しく安全に事業所で過ごしにくくなる。正しい座位の保持の必要性を十分に認識し、配慮することが重要である。例えば、足置き（牛乳パックや雑誌を利用して作成）、座布団などで調整を行うことが必要である。

また、重度化に伴い、車椅子等を含めたいすでの座位の保持方法について、症状に合わせて、利用者の感想もふまえた座位の保持が必要となる。その場合、必要に応じて、医師等の専門家の意見も取り入れながら、検討することも大切である。

(9) リスク対応

〔現況〕

入浴サービスにおいて、入浴介助の職員が素足でフロアを歩行するなど、職員の健康面への悪影響（雑菌付着による感染症等）も考えられるケースが一定数の事業所でみられた。

また、健康チェックの一つである血圧測定について、多くの事業所は、利用者到着後の1回のみであるが、利用者の体調管理をきめ細かく行うため、事業所到着後だけではなく、血圧測定を体操の開始時などの節目で行い、日に複数回行っている事業所があった。

〔助言の概要〕

余裕の少ないサービス提供体制のなかではあるが、利用者の体調管理や職員の健康面などのリスク対応を日常的に意識し、サービスを行う必要がある。今後は重度利用者の増加が予想されることから、きめ細かい体調管理等の検討が必要である。

(10) 男性利用者へのサービス提供

〔現況〕

男性利用者の割合が低い（1～2割程度）事業所が多く、女性を意識したサービスのメニュー・内容が多いためか、男性利用者があまり馴染めず、やや孤立している状況が多額の事業所でみられた。

〔助言の概要〕

リハビリ入院日数の短縮化などにより、介護分野における身体機能の維持・改善の役割が高まり、デイサービス利用の増加が予想されるが、比較的男性に機能訓練ニーズの高い傾向がみられる。

さらに、事業者側による利用者確保のための男性への働きかけ強化も加わり、男性利用者の割合はデイサービス等で今後増加するとみられる。

現在の利用者への対応とともに、今後のことも考え、男性の特徴や年齢層に合わせて、例えば、①役割・目的のある活動メニュー・内容を提供する、集団的な活動より少人数での活動を重視するなど、サービスの内容や実施形態の改善をはかること、②また特に個別ニーズに対応したサービス提供で、1利用者単位のサービス対応を強化することを検討する必要がある。

おわりに

「はじめに」で述べたように、施設から在宅、医療から介護分野にシフトしつつある介護保険・障害者自立支援制度、医療政策等の動向をふまえると、JAの介護サービス事業においては、サービス・運営の質向上を一層すすめることが重要である。それをすすめることは、利用者ニーズに応える質の高いサービス提供につながり、それによる利用者満足度の向上は、利用者を確認するためにも有効であり、また事業経営の安定にも寄与することにもなる。

本稿で紹介したりハビリセンターによる支援は、JAの介護サービスの質向上につながり、事業運営上のメリットも期待できる。全国各地で事業に取り組むJA等において、積極的にご活用いただきたい。

＜支援の問合せ先・申込先＞

農協共済総合研究所 調査研究部

Tel：03-5572-6779（担当：泉田・濱田）